



QuaWonen Jaarstukken 2019

Bestuursverslag

Jaarrekening

Overige gegevens

Inhoudsopgave

BESTUURSVERSLAG	4
QuaWonen in 2019.....	6
Maatschappelijk budget 2019.....	7
1. Huisvesten: woningen voor mensen die moeilijk slagen op de woningmarkt	8
2. Vitaliseren: vitale kernen, leefbare buurten	13
3. Verduurzamen: stap voor stap naar energieneutraal.....	21
4. Dienstverleners: goed en effectief.....	23
5. Samenwerking met anderen, lokale verankering.....	27
6. Interne organisatie	28
7. Governance, risicobeheersing en integriteit.....	32
8. Financieel beleid	35
8.1 Visie en beleid	35
8.2 Gezamenlijk toetsingskader	35
8.3 Beleidsmatige beschouwing op de ontwikkeling van de marktwaarde.....	35
8.4 Beleidsmatige beschouwing op de beleidswaarde	36
8.5 Ontwikkeling ratio's uit sturingskader	39
8.6 Samenvattend	39
8.7 Resultaat en vermogen.....	39
8.8 Treasury	41
8.9 Besteding maatschappelijk budget	44
9. Verslag van de raad van commissarissen over 2019	46
9.1 Inleiding	46
9.2 Over Besturen en toezicht houden	46
9.3 Verslag vanuit toezichthoudende rol	48
9.4 Toezicht op financiële en operationele prestaties.....	49
9.5 Toezicht op volkshuisvestelijke en maatschappelijke prestaties.....	51
9.6 Toezicht op risicobeheersing.....	52
9.7 Opdrachtgeverschap externe accountant	53
9.8 Verslag vanuit de werkgeversrol	53
9.9 Organisatie, cultuur en integriteit.....	55
9.10 Verslag vanuit de adviesrol en klankbordfunctie	55
9.11 Samenstelling en functioneren	56
9.12 Bezoldiging	60
9.13 Vergadering en overleg	60
9.14 Tot slot	62
10. Kengetallen	63
JAARREKENING 2019.....	65
11. Balans per 31 december 2019	66
12. Winst- en verliesrekening over 2019	68
13. Kasstroomoverzicht	69
14. Grondslagen voor waardering	70

15.	Grondslagen voor waardering van activa en passiva	74
16.	Grondslagen voor bepaling van het resultaat	80
17.	Grondslagen voor kasstroomoverzicht	84
18.	Financiële instrumenten en risicobeheersing	85
19.	Toelichting op de balans	88
20.	Toelichting op de winst- en verliesrekening	109
21.	Overige toelichtingen.....	116
22.	Ondertekening.....	130
	Overige gegevens.....	131
	Statutaire regeling betreffende de bestemming van het resultaat	132
	Controleverklaring van de onafhankelijke accountant.....	133

BESTUURSVERSLAG

Voorwoord directeur-bestuurder

Voor u liggen de jaarstukken over 2019. Ook dit was weer een bijzonder jaar. Bijzonder in die zin dat we veel van onze ambities hebben kunnen waarmaken en dat in een jaar dat we veel hooi op onze vork hebben genomen.

Betaalbare woningen

Wij zijn er voor huishoudens met een smalle beurs die zelf niet of onvoldoende kunnen voorzien in goede huisvesting. Daarom zetten wij alles op alles om onze huren betaalbaar te houden. Dit betekent dat ook in 2019 de huren alleen met inflatie zijn gestegen en dat we wederom geen inkomensafhankelijke huurverhoging hebben toegepast. Ook voor de nieuwbouwwoningen hanteren we uitsluitend een aanvangshuurprijs die onder de aftoppingsgrens ligt. Het is in een tijd dat de nieuwbouwkosten, maar ook de onderhoudskosten sterk aan het stijgen zijn een behoorlijke uitdaging om dit beleid te kunnen blijven uitvoeren. Onze maatschappelijke bijdrage van ruim 2 miljoen euro is dan ook best fors te noemen en alleen mogelijk door een goed rentmeesterschap. Overigens leiden de heffingen en belastingen die wij moeten afdragen, zoals de verhuurdersheffing, tot een stevige aanslag op onze financiële positie en zal het realiseren van betaalbare huisvesting een steeds grotere uitdaging worden.

Naar een duurzame toekomst

Ook QuaWonen levert haar bijdrage aan de prestaties die de sector wil leveren met betrekking tot de reductie van CO₂ uitstoot. Niet alleen hebben we fors ingezet op de verduurzaming van ons bezit, maar we hebben ook woningen gesloopt en door nieuwe vervangen. Zo hebben we bij bijna 500 woningen energiemaatregelen getroffen, zoals het isoleren van de woning en nieuwe duurzame installaties aangebracht. Alle nieuwe 150 woningen die we hebben opgeleverd voldoen ruim aan de huidige duurzaamheidseisen. Het is ons streven om ook in de komende jaren jaarlijks zo'n 400 woningen te verduurzamen en daarnaast jaarlijks zo'n 100 (vervangende) nieuwbouwwoningen te realiseren.

Volkshuisvestelijke ambitie

Wij realiseren ons dat ons vastgoed heel belangrijk is als middel om onze volkshuisvestelijke taken te realiseren. Onze kerntaak is ervoor zorgen dat onze huurders prettig kunnen wonen in een schone en veilige omgeving met een goed sociaal netwerk. Ook in 2019 hebben wij veel geïnvesteerd in onze buurten en wijken. Onze complex- en buurtbeheerders zijn iedere dag in de weer om samen met de bewoners te werken aan een goede en leefbare buurt. Daarbij kunnen wij de samenwerking met andere partijen, zoals de gemeenten Krimpenerwaard en Krimpen aan de IJssel, ContourdeTwern en Stichting Dagbesteding, niet missen. Veel aandacht gaat uit naar mensen die in hun zelfredzaamheid ondersteuning nodig hebben, mede als gevolg van de door de overheid ingezette burgerparticipatie. QuaWonen faciliteert dit proces in goede samenwerking met gemeenten en de welzijns- en zorginstellingen in onze regio. Zo stellen wij gezamenlijk wijkplannen op waarin alle zaken met betrekking tot de leefbaarheid van de buurt zijn opgenomen.

Tot slot

Als ik dit voorwoord schrijf zitten we middenin de coronacrisis. Het is een zeer bijzondere tijd voor iedereen en het gaat ons allemaal aan. We werken zoveel mogelijk thuis, niet alleen onze medewerkers, maar ook onze huurders. Mogelijk dat een deel van onze huurders in de financiële problemen komt en of moeite heeft om thuis alles goed te laten verlopen. Daar waar we kunnen, zullen we onze huurders ondersteunen om zo goed mogelijk door deze periode heen te komen.

QuaWonen blijft zich, ook in deze moeilijke tijd, inzetten voor de volkshuisvestelijke opgaven nu in 2020 en voor de jaren die gaan komen, de goede samenwerking met de bewoners en onze maatschappelijke partners is daarbij onontbeerlijk, hebben wij daar het volste vertrouwen in dat het ook gaat lukken.

Ik wil ook graag mijn voorganger Rob van den Broeke bedanken voor zijn jarenlange inzet voor QuaWonen. Met Rob aan het roer heeft QuaWonen volkshuisvestelijk mooie resultaten neergezet en is QuaWonen een belangrijke partner geworden in Krimpen aan de IJssel en de Krimpenerwaard als het gaat om prettig wonen. Tot slot wil ik onze medewerkers bedanken voor de inzet en betrokkenheid bij QuaWonen. Ook nu we minder contact met elkaar hebben als gevolg van de RIVM-maatregelen weten we elkaar te vinden en ons te blijven inzetten voor onze huurders: een organisatie waar we trots op mogen zijn!

Dennis Gerlof
Directeur-bestuurder QuaWonen

QuaWonen in 2019

Missie

QuaWonen is dé corporatie voor de Krimpenerwaard. Wij bieden goede huisvesting aan mensen die zelf moeilijk kunnen slagen op de woningmarkt en dragen bij aan vitale kernen en leefbare wijken. Onze organisatie is stevig lokaal verankerd. We werken nauw samen met huurders, gemeenten en zorg- en welzijnsorganisaties. We handelen klantgericht en met aandacht voor het milieu.

Over dit Bestuursverslag

In dit Bestuursverslag vertellen we over onze doelen en resultaten in 2019. Het verslag is ingedeeld volgens de vier speerpunten in het ondernemingsplan van QuaWonen:

1. Huisvesten: woningen voor mensen die moeilijk slagen op de woningmarkt.
2. Vitaliseren: vitale kernen, leefbare buurten.
3. Verduurzamen: van energiebesparing naar energieneutraal.
4. Dienstverlening: goed, efficiënt en effectief.

Behalve in onze jaarstukken laten we ook op onze website www.quawonen.com zien met welke onderwerpen en projecten we ons bezighouden en waarom.

Maatschappelijk budget 2019

Elk jaar heeft QuaWonen een budget dat ze inzet voor activiteiten met een volkshuisvestelijk doel: we noemen dat het maatschappelijk budget. Het gaat om maatschappelijk relevante activiteiten die wij verrichten zonder dat wij daar opbrengsten voor ontvangen én om investeringen die we niet terugverdienen via de huur. We stemmen de inzet van ons maatschappelijk budget af met onze belanghouders, bewoners en gemeentebesturen. Dit maakt dat we met recht kunnen zeggen dat we een organisatie zijn met een maatschappelijke doelstelling.

De bedrijfsvoering van QuaWonen levert inkomsten op. Anders dan bij een commerciële organisatie wordt deze 'opbrengst' niet uitgekeerd, maar weer ingezet in het belang van de volkshuisvesting. Die extra inzet in het belang van de volkshuisvesting noemen we ons maatschappelijk budget.

Het maatschappelijk budget bedroeg in 2019 € 27,5 miljoen.

Huisvesten	€ 2,1 miljoen
Vitaliseren	€ 13,3 miljoen
Verduurzamen	€ 11,6 miljoen
Dienstverlening en lokale verankering	€ 0,5 miljoen

Het maatschappelijk budget voor **huisvesten** draagt bij aan betaalbaar wonen; we houden onze huurprijzen bewust laag. Ons beleid is erop gericht dat twee derde van onze woningvoorraad bereikbaar is voor huishoudens met recht op huurtoeslag.

Bij **vitale kernen, leefbare buurten** gaat het om ontmoetingscentra die we in gebruik geven aan de buurt. Bij open activiteiten doen we dat kosteloos. Wij hebben complex- en buurtbeheerders in dienst die zorgen voor een woonomgeving die schoon, heel en veilig is. Ook houden we de kwaliteit van ons bezit hoog met planmatig en projectmatig onderhoud. Bij nieuwbouw realiseren we meer kwaliteit dan met de toekomstige huurprijs is terug te verdienen.

Kijken we naar onze ambitie op het gebied van **verduurzamen**, dan is dit een behoorlijke investering. Wij brengen onze woningen naar minimaal energielabel B met als doel voor de lange termijn een energieneutrale woningvoorraad.

Het maatschappelijke budget voor **dienstverlening** gaat onder meer naar het ondersteunen van de groeiende groep minder zelfredzame en kwetsbare klanten. Daarnaast vinden we het belangrijk om huurders invloed te geven op ons beleid en de uitvoering daarvan.

In de volgende hoofdstukken leest u uitgebreid over onze maatschappelijke doelen en resultaten in 2019.

1. Huisvesten: woningen voor mensen die moeilijk slagen op de woningmarkt

Mensen huisvesten die op de vrije woningmarkt niet aan een woning komen, dat is als woningcorporatie onze belangrijkste taak. We willen hen een thuis bieden in een goede woning en een fijne wijk. Het gaat om mensen met een laag inkomen, mensen met een fysieke of verstandelijke beperking of met psychische problemen en vergunninghouders. Voor veel huurders zijn de (woon)lasten de afgelopen jaren toegenomen. Daarom is het belangrijk dat wonen voor mensen met een laag inkomen betaalbaar blijft. Bij woningmutatie brengen we de huurprijs op het niveau van de streefhuur, waarbij we bewust niet de markthuur realiseren. Op jaarbasis kostte dit € 2,1 miljoen.

• Meerjarige doelen die volgen uit ons ondernemingsplan:

Doel 2019: Maatregelen om doorstroming te bevorderen

Sociale huurwoningen zijn schaars. Daarom willen we stimuleren dat mensen verhuizen naar een meer passende huurwoning qua grootte of huurprijs. We weten dat oplevering van nieuwbouw bijdraagt aan doorstroming. Instrumenten die we aanvullend inzetten, zijn: directe bemiddeling en voorrang bij toewijzing voor huishoudens die een bepaalde woning achterlaten, én goede voorlichting aan de voor de nieuwbouw bedoelde doelgroep. We werken hierbij nauw samen met de gemeenten in ons werkgebied.

Bereikt in 2019: Bij diverse nieuwbouwprojecten gaven we voorrang aan woningzoekenden die een sociale huurwoning in de gemeente achterlaten. In de gemeente Krimpenerwaard werd deze voorrangsregel vermeld in de advertentietekst. Zowel huurders van QuaWonen als van andere corporaties in de gemeente Krimpenerwaard kwamen in aanmerking.

Het aandeel doorstromers in de Krimpenerwaard bij drie projecten:

Project	Totaal aantal woningen	Nieuwe huurders die al in de Krimpenerwaard woonden	Aantal doorstromers van alle nieuwe huurders uit de Krimpenerwaard
Tiendhoek – Lekkerkerk (eengezinswoningen)	21	15	6 (29%)
Molenweide – Krimpen aan de Lek (eengezinswoningen)	14	12	8 (57%)
Adam van Vianenstraat – Schoonhoven (appartementen)	36	33	14 (39%)

Bij de nieuwbouwprojecten Prinsessenpark en Meerkoetflat in Krimpen aan den IJssel hebben we woningzoekenden persoonlijk aangeschreven. Dat leverde een grote hoeveelheid aan reacties op en zeer goede doorstroom-resultaten.

Project	Totaal aantal woningen	Nieuwe huurders die al in Krimpen aan den IJssel woonden	Aantal doorstromers van alle nieuwe huurders uit Krimpen aan den IJssel
Prinsessenpark – Krimpen aan den IJssel (appartementen)	151*	110	90 (60%)
Meerkoetflat (eengezinswoningen)	40**	39 (1 nog niet verhuurd)	23 (58%)

* Bij Prinsessenpark benaderden we woningzoekenden die een woning met een huurprijs tot € 640 achterlieten. Daarnaast gingen er 29 woningen naar stadsvernieuwingsurgenten en 9 woningen naar jongeren (starters op de woningmarkt). De woningen zijn in 2017 en begin 2019 toegewezen.

** Bij de Meerkoetflat hebben we 23 woningen verhuurd aan stadsvernieuwingsurgenten, en 4 woningen gaan naar jongeren. De Meerkoetflat is najaar 2020 klaar, dan krijgen bewoners hun sleutel.

Verder hebben we het afgelopen jaar onderzocht wat er bij oudere huurders speelt rondom het thema verhuizen. We analyseerden cijfers, verstuurden een enquête, gingen bij huurders langs en organiseerden een klantenpanel. Uit de verzamelde informatie blijkt dat er enkele belangrijke redenen zijn waarom senioren een verhuizing uitstellen. Zo zien ze op tegen de verhuizing omdat ze niet overzien wat ze daarvoor allemaal moeten doen. Soms zijn ze ook bang voor een hogere huurprijs, waarbij ze geen rekening houden met vaak lagere energielasten bij verhuizing naar een appartement. Deze informatie hebben we eind 2019 gedeeld met onze huurdersorganisaties. In 2020 werken we diverse maatregelen verder uit.

Doel 2019: Onderzoek woonbehoefte starters

In Krimpen aan den IJssel merken we dat het voor jongeren uit de gemeente lastig is om aan een woning te komen. Via een pilot zoeken we uit hoe we hun kansen kunnen vergroten. We kunnen bijvoorbeeld de huurprijs van geschikte woningen verlagen en/of de doorstroming stimuleren met tijdelijke huurcontracten. QuaWonen trekt daarbij samen op met de gemeente; om ruimte te vinden is immers de medewerking van de gemeente vereist.

Bereikt in 2019: We hebben in 2019 onze aandacht gericht op jongeren in Krimpen aan den IJssel én jongeren in de gemeente Krimpenerwaard. In het voor- en najaar organiseerden we samen met de gemeenten een Meetup (discussiebijeenkomst) met jonge actief woningzoekenden. We spraken met hen over hun woonwensen, de betaalbaarheid en de beschikbaarheid van woningen, en over hun woonomgeving. In de gesprekken kwamen ideeën naar voren om de kansen voor jongeren te vergroten. Zo zijn we in Krimpen aan den IJssel begonnen om bepaalde woningen met voorrang toe te wijzen aan lokale jongeren.

Doel 2019: Onderzoek woonbehoefte middeninkomens

We hebben het vermoeden dat mensen met een middeninkomen tussen wal en schip vallen; het inkomen te hoog voor een sociale huurwoning maar te laag voor een koopwoning. We gaan de mogelijkheden die we hebben om deze inkomensgroep te bedienen, beter benutten. Denk aan de wettelijke ruimte om toe te wijzen aan de middeninkomens. Ook proberen we middeninkomens te bereiken met specifiek op hen gerichte communicatie. Ook hier geldt dat gemeente en QuaWonen samen optrekken.

Bereikt in 2019: Voor alle woningen met een huurprijs boven de hoogste aftoppingsgrens (€ 651,03, prijspeil 2019) kwamen óók huishoudens met een middeninkomen in aanmerking. Daarnaast hebben we in de loop van 2019 de ruimte voor de 10% vrije toewijzing voor middeninkomens verhoogd naar € 60.000 (was € 45.000). De combinatie van beide maatregelen geeft op beperkte schaal kansen voor deze huishoudens. Maar dit heeft niet automatisch als gevolg dat alle woningen in deze categorie ook aan de groep middeninkomens worden toegewezen. Toewijzing vindt immers plaats op basis van inschrijfduur. Vorig jaar hebben we 6% van de woningen daadwerkelijk toegewezen aan woningzoekenden met een inkomen tussen € 42.436 en € 60.000.

De kansen van middeninkomens worden ook beïnvloed door het aanbod van vrijgekomen woningen. In 2019 had 83% van de beschikbare woningen een huurprijs onder de aftoppingsgrens (de grens voor huurtoeslag). Die woningen zijn bedoeld voor huishoudens met een lager inkomen.

• Onze kerntaken die we ook in 2019 uitvoerden:

Doel 2019: Voldoende woningen in de juiste huurprijsklassen

QuaWonen stuurt op voldoende woningaanbod in vier huurprijsklassen, zodat alle inkomensgroepen een goede kans maken op een woning. De hoogte van het inkomen en de leeftijd van de woningzoekende bepaalt tot welke huurprijs iemand in aanmerking komt voor een woning.

Van onze totale doelgroep met lagere inkomens heeft ongeveer tweederde recht op huurtoeslag. Huishoudens met recht op huurtoeslag komen volgens de wet passend toe te wijzen alleen in aanmerking voor woningen met een huurprijs onder de grens voor huurtoeslag (€ 651,03 in 2019). Om hen toch

voldoende kans op een woning te geven, verhuurt QuaWonen minimaal tweederde van alle vrijkomende woningen met een netto huurprijs onder de aftoppingsgrens.

Bereikt in 2019: Afgelopen jaar had 83% van vrijgekomen en weer verhuurde sociale huurwoningen een netto huurprijs onder de grens voor huurtoeslag. Daarmee was er ruim voldoende kans op een woning voor lagere inkomens. We komen inmiddels op een punt dat er mogelijk te weinig aanbod is voor woningzoekenden die zijn aangewezen op het woningaanbod met een huurprijs boven de aftoppingsgrenzen. Ongeveer een derde van alle huishoudens met een inkomen tot de sociale huurgrens valt in deze categorie.

Doel 2019: Passend toewijzen en 80-10-10 regel

De wet passend toewijzen wil voorkomen dat huishoudens financiële problemen krijgen omdat ze een woning huren die voor hen eigenlijk te duur is. QuaWonen verhuurt aan huishoudens met recht op huurtoeslag in minimaal 95% van de gevallen een woning die een netto huur heeft onder de aftoppingsgrenzen.

Het komt voor dat mensen vanwege psychische of lichamelijke beperkingen woonruimte nodig hebben. Of dat ze vanwege sloop moeten verhuizen. Soms is hun inkomen te hoog voor een sociale huurwoning. In die gevallen maken we gebruik van de 10% wettelijke ruimte om een woning toe te wijzen aan huishoudens met een inkomen boven de € 42.436 (prijsspeil 2019).

Verder willen we voorkomen dat mensen met een (lager) middeninkomen in de Krimpenerwaard tussen wal en schip vallen; inkomen te hoog voor een sociale huurwoning maar te laag voor een vrije sector of koopwoning. Daarom maken we gebruik van de wettelijke mogelijkheid om maximaal 10% van de vrijkomende sociale huurwoningen aan te bieden aan huishoudens met een inkomen tot € 42.436 en maximaal 10% van de vrijkomende woningen aan huishoudens met een inkomen tot € 45.000.

Bereikt in 2019: In 2019 hebben we in 99,8% van alle toewijzingen passend toegewezen (de wettelijke norm is minimaal 95%). Van sommige woningen hebben we bij een nieuwe verhuring ook de huurprijs verlaagd om passend te kunnen toewijzen. Dan gaat het om specifieke gevallen, zoals grote gezinnen met een laag inkomen of jongeren die uit een beschermde woonvorm komen.

De verdeling van onze vrijkomende sociale huurwoningen was in 2019 als volgt:

Regelgeving	QuaWonen in 2019
Passend toegewezen	99,8%
Min. 80% moet verhuurd worden < € 38.035	89,5%
Max. 10% mag verhuurd worden € 38.035 - € 42.436	4,4%
Max. 10% mag verhuurd worden > € 42.436/ € 60.000	6,1%

In 2019 hebben we ons ingespannen om, binnen beide ruimten van 10%, ook middeninkomens te bedienen. Voor alle woningen met een huurprijs boven de hoogste aftoppingsgrens kwamen ook hogere inkomens in aanmerking. Verder hebben we in de loop van 2019 de bovengrens voor 10% opgetrokken naar € 60.000 (was tot € 45.000). Dat het percentage toewijzingen aan deze doelgroep laag is, komt vooral doordat slechts 17% van de vrijgekomen woningen een huurprijs boven de aftoppingsgrenzen had.

Doel 2019: Gematigd huurbeleid en kijken naar woonlasten

Vanuit het oogpunt van betaalbaarheid kiest QuaWonen in samenspraak met gemeenten en huurdersorganisaties voor een gematigd huurbeleid. In 2018 betekende dit inflatievolgend huurbeleid, geen huurverhoging bij woningen met slechte energielabels, inzet bij energie renovaties op woonlasten en het niet toepassen van de inkomensafhankelijke huurverhoging. De inzet voor 2019 bepalen we in nauwe samenspraak met de huurdersorganisaties.

Bereikt in 2019: Met de huurdersorganisaties zijn we overeengekomen om de huurverhoging van sociale huurwoningen opnieuw beperkt te houden tot inflatie, 1,6%. De huur wordt nooit hoger dan de sociale huurgrens van € 720,42 (prijspeil 2019). Woningen met een slecht energielabel kregen een huurverhoging van 0,8% en van te slopen woningen is de huur bevroren. Daarnaast hebben we van een aantal leegkomende woningen de huurprijs verlaagd. Dit waren vooral nieuwbouwwoningen, zodat deze woningen volgens de spelregels van passend toewijzen weer bereikbaar zijn voor de mensen voor wie ze zijn bedoeld.

Voor de markthuurloningen bleef de huurverhoging beperkt tot maximaal 0,8%, de helft van inflatie. Hoe hoger de netto huurprijs, hoe hoger de netto huurverhoging. Deze huurverhoging wordt bovendien niet gecompenseerd door huurtoeslag. Om ervoor te zorgen dat de huurprijzen van deze woningen betaalbaar blijven voor de groep middeninkomens, matigen we ook hier de huurprijsontwikkeling.

Van de overheid mochten de huren in 2019 harder stijgen dan inflatie. Voor hogere inkomens kon bovendien de extra inkomensafhankelijke huurverhoging worden ingezet. Mede met het oog op betaalbaarheid heeft QuaWonen hiervan geen gebruik gemaakt.

Doel 2019: Een (t)huis voor vergunninghouders

Gemeenten hebben de wettelijke taak om woonruimte te regelen voor vergunninghouders. Elk half jaar wordt vastgesteld hoeveel vergunninghouders gemeenten onderdak moeten bieden. Daaruit volgt een taakstelling voor elke gemeente. Deze wordt gebaseerd op het inwoneraantal.

Voor 2019 was de taakstelling (voor/achterstand uit voorgaand jaar hierin verrekend) voor de gemeente Krimpenerwaard 40 en voor de gemeente Krimpen aan den IJssel 17 personen. QuaWonen neemt een groot deel van de taakstelling voor haar rekening. Zeker voor vergunninghouders geldt dat zij op de vrije woningmarkt niet zo gemakkelijk aan een woning komen. Zij kennen de woningmarkt niet en hebben geen inschrijfduur opgebouwd. Hoewel van overheidswege niet langer verplicht, krijgen vergunninghouders in ons werkgebied nog steeds voorrang op 'gewone' woningzoekenden.

Bereikt in 2019:

Gemeente	Taakstelling incl. voor/achterstanden	Gehuisvest in 2019
Krimpen aan den IJssel	17	13
Krimpenerwaard	40	44
Totaal	57	57

Het aantal gehuisveste personen is inclusief de instroom als gevolg van gezinshereniging.

In de gemeente Krimpenerwaard is de taakstelling behaald en is er nu een voorstand van 4. In de gemeente Krimpen aan den IJssel is de taakstelling net niet behaald, omdat het huisvesten van een groot gezin in een complexe situatie niet meer voor 31 december gelukt is.

In de tabel zijn de formele cijfers van COA per 1 januari 2020 gebruikt.

Doel 2019: Voldoende slaagkans voor regulier woningzoekenden

QuaWonen huisvest al jaren urgenten, zoals vergunninghouders, mensen met een medische indicatie, psychiatrische patiënten die van een instelling naar een sociale huurwoning verhuizen en mensen die moeten verhuizen door stadsvernieuwing. Het gaat om een beperkt aandeel van alle verhuringen.

Om te bewaken dat er voldoende aanbod blijft voor regulier woningzoekenden, maken we afspraken met de gemeente over de toewijzing aan urgenten. In 2019 gaan we uit van een goede balans wanneer maximaal 30% van de vrijgekomen woningen naar urgenten gaat. Per jaar komen er ruim 450 woningen vrij.

Bereikt in 2019: In 2019 verhuurden we 13,8% van alle vrijkomende sociale huurwoningen aan bijzondere doelgroepen (85 directe bemiddelingen op een totaal van 616 verhuringen). Daarmee zijn we goed binnen de doelstelling gebleven.

Doel 2019: Zelfstandig wonen voor mensen met een zorgvraag

Overheidsbeleid gaat er vanuit dat mensen met een zorgvraag vaker zelfstandig gaan wonen. Hierover hebben we afspraken gemaakt met gemeenten, instellingen voor zorg en opvang en andere corporaties in de regio Midden-Holland en in Krimpen aan den IJssel.

Bij het huisvesten van mensen die doorstromen uit zorginstellingen naar zelfstandige woonruimte met begeleiding, maken wij gebruik van tijdelijke huurcontracten. Met tijdelijke contracten kunnen we effectiever ingrijpen bij onverhoopte ernstige overlast of het structureel mijden van zorg of hulp. Het woongenot van omwonenden kan zo beter worden geborgd. Naast het huurcontract sluit de bewoner met de zorginstelling een zorgcontract af voor zijn of haar begeleiding.

Bereikt in 2019: In 2019 hebben corporaties, gemeenten en zorgpartijen in de regio Midden-Holland de werkwijze rondom het huisvesten van uitstromers verbeterd. Als initiatiefnemer zijn we trots op de bereikte verbeteringen. De manier waarop zorgpartijen woningzoekenden kunnen aanmelden wordt vanaf 1 januari 2020 gedigitaliseerd. Daarnaast is de samenwerking met en het onderlinge begrip tussen zorgpartijen en corporaties verbeterd. In de praktijk weten we elkaar aan de voorkant beter te vinden en houden we elkaar scherp op het naleven van de afspraken in het zorg-dak-contract. De verbeteringen hebben als hoofddoel om een betere match tussen woning en woningzoekende te maken.

Doel 2019: Mogelijkheid om een woning te kopen

QuaWonen hanteert een terughoudend verkoopbeleid. We verkopen nooit meer dan 25 sociale huurwoningen per jaar. De vraag naar sociale huurwoningen is immers erg groot. We denken ook een aantal woningen terug te kopen en daarna weer te verkopen vanuit het 'oude' product Koopgarant. Koopgarant betekent dat de eigenaar verplicht is de woning aan QuaWonen te verkopen en QuaWonen de woning verplicht is om terug te kopen. Een enkele woning die we vanuit deze constructie terugkopen gaat in de verhuur, maar veruit de meeste woningen worden permanent verkocht.

Bereikt in 2019: In onderstaande tabel is te zien welke woningen we in welke aantallen in 2019 hebben verkocht.

Type woning	Aantal
Verkocht vanuit teruggekochte woningen onder Koopgarantconstructie	15
Verkochte vrije sector huurwoningen	4
Verkochte sociale huurwoningen	11
Totaal	30

2. Vitaliseren: vitale kernen, leefbare buurten

Onze huurders hechten behalve aan een goede, fijne woning ook groot belang aan een prettige woonomgeving. Mensen wonen graag in wijken die schoon, heel en veilig zijn, waar voldoende voorzieningen zijn en waar bewoners op een prettige manier met elkaar omgaan. QuaWonen investeert daarin. De participatiemaatschappij doet een groeiend beroep op ieders zelfredzaamheid. Een deel van onze doelgroep redt zich hierin. Maar niet iedereen kan dit of heeft een sociaal netwerk dat hierbij helpt. Een groeiende groep kwetsbare huurders heeft het in deze tijd extra moeilijk. We besteedden hieraan in 2019 € 13,3 miljoen uit het maatschappelijk budget (€ 12,4 miljoen aan onrendabele nieuwbouwinvesteringen en € 0,9 miljoen aan leefbaarheidsuitgaven).

- **Meerjarige doelen die volgen uit ons ondernemingsplan:**

Doel 2019: Aan de slag om senioren langer zelfstandig te laten wonen

Het idee is om geldstromen en inspanningen van gemeente, corporatie, zorg en welzijn te bundelen om langer zelfstandig thuis praktisch mogelijk te maken. Denk aan fysieke aanpassingen van de woning of aan het bevorderen van sociale contacten voor (eenzame) ouderen. In 2019 willen we die samenwerking tussen gemeente, QuaWonen en andere partners concreet maken.

Bereikt in 2019: We hebben een pilot Langer Zelfstandig Thuis opgezet in beide gemeenten. In de pilot hebben we ongeveer 40 huishoudens bezocht, die baat zouden hebben bij een aanpassing in de woning. We hebben beoordeeld hoe QuaWonen concreet een bijdrage kan leveren. Hierbij is samengewerkt met zelfstandige ergotherapeuten en WMO-consulenten van de gemeente Krimpenerwaard. De gemeente Krimpen aan den IJssel heeft zich eind 2019 achter het initiatief geschaard.

Op basis van deze pilot hebben we een werkwijze opgesteld om vanaf 2020 structureel eenvoudige aanpassingen in de woning aan te bieden. Bijvoorbeeld een verhoogde toiletput, opruwen van een douchevloer en het aanbrengen van een opklapbare douchestoel. Verder zijn er afspraken gemaakt met WMO en ergotherapeuten voor nauwe samenwerking bij deze dienstverlening aan ouderen.

Doel 2019: Dagelijks beheer ontmoetingsruimten overdragen aan welzijnsorganisaties

QuaWonen is in 2018 een samenwerkingsovereenkomst aangegaan met ContourdeTwern. Deze welzijnsorganisatie gaat het programmabeheer en de exploitatie in onze 12 ontmoetingsruimten in Krimpen aan den IJssel organiseren. In 2019 willen we onder regie van ContourdeTwern het gebruik van de ontmoetingsruimten meer stimuleren. De sociaal werkers van ContourdeTwern verzorgen activiteiten in de ruimten en sturen bewonersgroepen aan. Eenzelfde samenwerking willen we in 2019 aangaan met de welzijnsorganisaties in de Krimpenerwaard voor de vier ontmoetingsruimten die we daar hebben.

Bereikt in 2019: Per 1 januari 2019 hebben we het programma- en exploitatiebeheer in Krimpen aan den IJssel daadwerkelijk overgedragen aan ContourdeTwern. Daarvoor zijn het gebruikersbeleid en de spelregels voor gebruik van de buurtkamers opnieuw beschreven. Hiermee voldoet het gebruikersbeleid aan de huidige wettelijke randvoorwaarden.

De overdracht en opstartfase kostten ContourdeTwern én QuaWonen meer tijd dan verwacht. Zo heeft ContourdeTwern geïnvesteerd in het leren kennen van het werkgebied, de complexbeheerders, de buurtkamers en haar gebruikers. Ook het opzetten van het voorraadbeheer, het leren gebruiken van het planningsysteem en het inregelen van de facturatie en het sleutelbeheer kostte tijd. QuaWonen heeft veel ondersteuning geboden. In 2019 zijn we daarom nog niet begonnen met het overdragen van de ontmoetingsruimtes in de Krimpenerwaard.

Leuk om te vermelden is nog dat ContourdeTwern in Prinsessenpark geholpen wordt door Stichting Dagbesteding Krimpenerwaard (SDK). SDK bemenst overdag de ontmoetingsruimte en organiseert open activiteiten voor bewoners en omwonenden. Per 2020 is dit ook het geval in ontmoetingsruimte Parkrand. Bewoners zijn hier heel enthousiast over.

Doel 2019: Tuinen zien er netjes uit bij een nieuwe verhuuring

Steeds vaker krijgen we meldingen van een verwaarloosde tuin. Daarbij gaat het regelmatig om woningen die nog niet zo lang geleden zijn verhuurd. Nieuwe huurders hebben recht op een minimaal opleverniveau van woning én buitenruimte. Daarom gaan we meer aandacht besteden aan het opleveren van de tuin. QuaWonen zal afspraken maken met de vertrekkende huurder. Waar nodig, maken we de tuin op een basisniveau in orde.

Bereikt in 2019: Bij mutaties is er extra aandacht geweest voor het opleveren van de tuin. In de meeste gevallen is de tuin op orde als bewoners vertrekken. Bij 12 verhuringen heeft QuaWonen een verwaarloosde tuin op basisniveau in orde gemaakt voor de nieuwe bewoners. Ook in 2020 gaan we hiermee door.

Doel 2019: Aanpak woonfraude met gemeenten

Woonfraude zorgt voor onrust in de omgeving en onttrekt een woning aan de sociale woningvoorraad. We willen graag met de gemeenten in ons werkgebied samenwerkingsafspraken maken over de aanpak van woonfraude.

Bereikt in 2019: Het afgelopen jaar hebben we verschillende keren gesproken met de gemeente Krimpen aan den IJssel en de gemeente Krimpenerwaard. Beide gemeenten zien de voordelen van een intensieve samenwerking bij de aanpak van woonfraude. Eind 2019 zijn we bezig om een convenant op te stellen om gezamenlijk woonfraude te kunnen aanpakken en alles vanuit privacy-oogpunt goed en veilig te regelen. Diverse afdelingen van de gemeente zijn betrokken bij het opstellen hiervan.

Doel 2019: Skaeve Huse voor mensen met sociaal onaangepast gedrag

Ook in de Krimpenerwaard komt het soms voor dat mensen met sociaal onaangepast gedrag herhaaldelijk voor overlast zorgen. Wanneer geen andere aanpak meer helpt, kan een speciale prikkelvrije woonvorm (Skaeve Huse) de enige mogelijkheid zijn om deze specifieke groep te huisvesten. QuaWonen plaatst op verzoek van gemeente en namens de Federatie van woningcorporaties in de Krimpenerwaard twee Skaeve Huse. QuaWonen exploiteert de woningen. De gemeente draagt zorg voor het beschikbaar stellen van de locatie en draagt de kosten begeleiding.

Bereikt in 2019: Het project Skaeve Huse bestond uit het realiseren van twee woonunits in het buitengebied van Bergambacht. Najaar 2018 was het project gereed voor uitvoering. Eind 2018 heeft de gemeente Krimpenerwaard echter besloten om de plaatsing van de units op te schorten vanwege weerstand bij buurtbewoners. Eind 2019 is nog niet duidelijk óf en hóe de gemeente dit project wil voortzetten.

Doel 2019: Ontwikkelen van beleid binnenkant woning

QuaWonen is volop bezig met groot onderhoud en renovatie van haar woningen. Daarmee zijn de woningen aan de buitenkant weer helemaal van deze tijd. De uitdaging voor 2019 is het ontwikkelen van integraal beleid voor de binnenkant van de woning: de badkamer, keuken en toilet en mogelijk ook onze basiskwaliteit.

Bereikt in 2019: In 2019 is al veel voorwerk gedaan. Een werkgroep van medewerkers uit verschillende teams sprak in diverse sessies met elkaar over het huidige beleid en wat de mogelijke verbeterpunten zijn. Het is niet gelukt om het nieuwe beleid in 2019 af te ronden. Begin 2020 worden er nog twee sessies georganiseerd met medewerkers en met de huurdersorganisaties. We gaan het hebben over de technische kwaliteit van de binnenkant van de woning, mogelijke verbeteringen en de financiële consequenties.

Doel 2019: Kleine herstellingen

Een aantal kleine gebreken moet de bewoner volgens de wet Kleine Herstellingen zelf verhelpen, zoals lekkages aan kranen en toiletten of gebreken aan sloten en scharnieren. Voor veel bewoners blijkt dat nog best lastig. Daarom gaat QuaWonen een aantal van deze gebreken als proef weer zelf herstellen. Eind 2019 evalueren we deze nieuwe werkwijze.

Bereikt in 2019: In het verleden had de klantenservice regelmatig discussies met huurders over dit soort kleine herstellingen. Vooral omdat het soms onduidelijk was wanneer het een herstel voor de huurder zelf was en wanneer het voor rekening van QuaWonen werd opgepakt. Voor deze onderdelen is dat verleden tijd: kleine reparatie groot plezier. Vooralsnog blijft QuaWonen deze gebreken voor de huurder herstellen.

Doel 2019: Veilige warmwatervoorziening

Open verbrandingstoestellen (geisers, moederhaarden en gashaarden) kunnen koolmonoxide produceren, wat een gevaar oplevert voor de gezondheid. QuaWonen wil haar huurders en omwonenden niet blootstellen aan dergelijke gezondheidsrisico's en zal daarom de open verbrandingstoestellen vervangen door veiliger toestellen als elektrische boilers en Cv-ketels.

In 2018 is het merendeel van de eigen open verbrandingstoestellen vervangen. Het kleine restant wordt in de nabije toekomst verwijderd, gelijktijdig met beoogde sloop van de woningen.

Sommige geisers en gashaarden zijn geen eigendom van QuaWonen, maar van de bewoner zelf of van een energiebedrijf. Wij vinden het belangrijk dat ook deze open toestellen worden vervangen en zijn bereid daarin te investeren. In 2018 hebben we al een aantal bewoners en verhuurders benaderd om hieraan mee te werken. Dit geven we in 2019 een vervolg met minstens 100 vervangingen.

Bereikt in 2019: In 2019 hebben we in 48 woningen een open verbrandingstoestel vervangen. 15 Huurders wilden niet meewerken. In die gevallen vervangen we de installatie bij mutatie. In totaal zijn er nog 230 eengezinswoningen waar QuaWonen geen warm water of verwarmingsinstallatie heeft of onderhoudt. We zijn aan het inventariseren welke woningen nog een open verbrandingstoestel hebben.

Verder zijn we met Eneco in gesprek over de boilers en geisers die in eigendom zijn van Eneco, waarbij ons streven is om de huurgeisers bij mutatie te vervangen.

Doel 2019: Geactualiseerd programma van eisen nieuwbouw

In 2019 houden we de kwaliteitseisen die we stellen aan onze nieuw te bouwen woningen tegen het licht.

Bereikt in 2019: De discussie rondom het programma van eisen bij nieuwbouw combineren we met de discussie over de kwaliteit van de binnenkant van de woning. Ook hier zien we dat er behoefte is aan het verder verbeteren van de kwaliteit bij nieuwbouw. Vanwege de financiële haalbaarheid zullen we moeten prioriteren. Het herijken van het programma van eisen nieuwbouw is eind 2019 niet afgerond. We verwachten dit wel volgens planning eerste kwartaal 2020 aan de huurdersorganisaties voor te leggen.

- **Onze kerntaken die we ook in 2019 uitvoerden:**

Doel 2019: Uitgaven leefbaarheid binnen wettelijke grenzen

In onderstaande tabel vindt u onze activiteiten op het gebied van leefbaarheid, met een totaalbedrag van € 860.000.

Activiteiten leefbaarheid	De belangrijkste concrete activiteiten in 2019	Begroot 2019 (x 1.000)	Uitgave 2019 (x 1.000)
Onderhoud, vergunningen en inkoop ontmoetingsruimten	Er is budget voor vervanging en reparatie van de inboedel van ontmoetingsruimten.	€ 83	€ 0
Leefbaarheidsfondsen	Bewonersinitiatieven die bijdragen aan een wijk die schoon, heel en veilig is, kunnen rekenen op onze financiële ondersteuning.	€ 135	€ 143
Complex- en buurtbeheerders (inclusief aanschaf materialen)	Complexbeheerders zetten zich op kosten van QuaWonen een deel van hun tijd in voor de verbetering van de leefbaarheid in en om hun woongebouw. Deze kosten – 40% van het totaal – worden niet doorberekend aan de huurder. De andere 60% belast QuaWonen door in de servicekosten. Onze vier buurtbeheerders hebben taken op het vlak van aanspreken en activeren van bewoners (schoon, heel veilig). Samen met huurders en belanghouders maken we wijkplannen met prioriteiten per wijk. De kosten komen volledig ten laste van het leefbaarheidsbudget.	€ 294	€ 621
Buurten schoon, heel en goed onderhouden	Waar nodig wordt extra onderhoud uitgevoerd, zoals extra schoonmaakbeurten en snoeiwerkzaamheden en verwijderen van graffiti. Dit gebeurt na signalen van bewoners of medewerkers van QuaWonen.	€ 70	€ 96
TOTAAL		€ 582	€ 860

Een greep uit onze leefbaarheidsacties in 2019

Bij een aantal complexen hebben we afgelopen jaar extra tijd en middelen ingezet om de leefbaarheid te vergroten. Deze complexen zijn door de buurtbeheerders in een wijkplan opgenomen vanwege het achterstallige onderhoud van de tuinen, de vervuiling van de algemene ruimtes en de algehele uitstraling.

Leeghwaterstaat in Schoonhoven:

In dit complex hebben we vorig jaar de tuinen opgeknapt en de algemene ruimtes en dakterrassen schoongemaakt. De achterkant van het complex ziet er sindsdien heel verzorgd uit. Dit jaar hebben we het straatwerk vernieuwd en daarin een patroon aangebracht. Het is nu veel duidelijker dat de onderdoorgang bij het complex hoort. Verder is het trappenhuis in het gebouw schoongemaakt en geschilderd.

We hebben geprobeerd om bewoners bij de verbeteringen in hun complex te betrekken. Helaas is dat niet gelukt; er zijn veel verhuizingen en bewoners hebben hun eigen zorgen. Daarom hebben we uiteindelijk besloten om zelf het initiatief te nemen.

Tiendweg in Schoonhoven:

Bij het uitvoeren van buitenschilderwerk zagen we dat de tuinen erg verwilderd waren en bergingen en schutting sterk verwaarloosd. Daarom heeft de buurtbeheerder bewoners in 2018 benaderd met het voorstel om hun woonomgeving te verbeteren.

Dit jaar zijn voortuinen leeggehaald en opnieuw beplant en bestraat. Vervolgens zijn de tuinen opgenomen in een onderhoudscontract, ze worden voortaan onderhouden door een hovenier. Aan de achterkant gaan we de schutting en het hek vernieuwen, de bergingen opknappen en overtollig huisraad en ander afval weghalen. Ook hier worden de tuinen opnieuw aangelegd en voortaan door een hovenier onderhouden.

Nederburghplein in Bergambacht:

Het gebouw staat midden in het centrum van Bergambacht. Bewoners komen via een trap bij de brievenbussen en de entree. In deze inham hangt de jeugd nog wel eens rond, vooral in het weekend. Je ziet vervuiling, graffiti en beschadigingen aan de brievenbussen. De ruimte van de bergingen zag er goor uit vanwege een vroegere lekkage met rioolwater.

Eind 2019 staat het gebouw er weer netjes bij. We hebben zowel buiten als binnen laten schilderen en de entreetrap, het trappenhuis en de galerijen schoongemaakt. De entree wordt verplaatst, zodat de inham verdwijnt. Jongeren kunnen hier dan niet meer ongezien hangen. Ook brengen we extra verlichting aan.

Nicolaas Beetshof in Lekkerkerk:

In het najaar organiseerden we een tuinendag voor bewoners van dit complex. Twee bewoners namen hiervoor samen met ons het initiatief. Het idee was om elkaar te helpen bij het winterklaar maken van de tuin. Een hovenier was erbij om tips te geven en mee te helpen.

Het resultaat mag er zijn. In de opgeknapte voortuinen ligt nu grind met een tegelpad naar de deur. Daar komen straks nog plantenbakken bij. Het idee is om die bakken voorjaar 2020 samen te vullen. Dan organiseren we een vervolg op deze tuinendag.

De handen-uit-de-mouwen-dag was meteen een goede manier om de burens wat beter te leren kennen. Sommige bewoners wonen er al heel lang, sommige mensen (met een andere culturele achtergrond) nog maar net. De kennismaking is iedereen goed bevallen.

Jozef Israëlstraat in Krimpen aan den IJssel:

We hadden het vermoeden dat er hier veel speelt 'achter de voordeur'. Daarom hebben we voor het eerst het Thuismakers Collectief ingeschakeld. Zij bevestigden onze vermoedens.

Het Thuismakers Collectief heeft een week lang een 'klets caravan' in de straat gestald en bij bewoners aangebeld. Zo hebben we veel inzicht gekregen in wat er speelt. Daarnaast hebben ze samen met bewoners de handen uit de mouwen gestoken. Portieken en galerijen zijn opgeruimd, bomen en struiken gesnoeid, een verwilderde klimop weggehaald en er zijn plantjes geplaatst in de portieken. Deze acties leverden veel waardering op van bewoners. Hier ligt dus een kans voor ons als corporatie.

In 2020 werken we verder aan het opbouwen van vertrouwen. Zo krijgen galerijen en portieken een grote schoonmaakbeurt. Ook overwegen we om meer eenheid in de tuinen te brengen. Hierover gaan we met bewoners in gesprek. Tot slot gaan we intensief in gesprek met de drie overlastgevers.

Doornenbuurt in Krimpen aan den IJssel:

In deze wijk hebben we bewoners gestimuleerd om hun tuin goed te onderhouden. We hebben alle tuinen bekeken en gecategoriseerd met A, B of C (van 'goed in orde' tot 'aanpak noodzakelijk'). Vervolgens hebben we bewoners waar nodig gevraagd om hun tuin op te knappen. Veel mensen zijn van goede wil, maar soms lukt het zelf gewoon niet. In die gevallen helpen we met opruimen.

De achterpaden zijn aangepakt met cliënten van stichting Pameijer. QuaWonen en Pameijer werken nu ruim een jaar samen in Krimpen aan den IJssel. Cliënten van Pameijer helpen met taken zoals zwerfafval opruimen, herfstbladeren vegen, sneeuw ruimen bij seniorencomplexen of onkruid verwijderen. Die samenwerking bevalt van beide kanten bijzonder goed.

Vogelbuurt in Krimpen aan den IJssel:

QuaWonen heeft in deze wijk een groot renovatieproject uitgevoerd: de woningen zijn energieneutraal gemaakt. Het is een fijne wijk, maar wel een wijk waar tegenstellingen ontstaan tussen mensen die er al heel lang wonen en nieuwkomers. Soms leidt dat tot incidenten.

In 2019 organiseerden we een zomerse activiteit om bewoners met elkaar in contact te brengen, mede op initiatief van de wethouder. Het werd een inloopmiddag waar ook de wethouder, de Krimpense huurdersorganisatie en verschillende partners van QuaWonen in het sociaal domein bij waren. De kinderen werden vermaakt door een muziekdocent en begeleiders van Pameijer. Bewoners vertelden wat hun bezighoudt en welke wensen zij voor de wijk hebben.

In 2020 proberen we een vervolg te geven aan deze bijeenkomst. We blijven zoeken naar goede manieren om de verschillende bewoners meer met elkaar in contact te brengen.

Woningen van goede kwaliteit

QuaWonen vindt dat ook mensen met een lager inkomen recht hebben op een woning van goede kwaliteit. Via het onderhoudsbeleid zetten we in op verbetering van onze bestaande woningen. Het streven is om onze woningen veiliger, energiezuiniger en meer toegankelijk te maken. Elk jaar streven we ernaar om een derde van onze woningen te inspecteren, zodat we ten minste eenmaal per drie jaar het totale woningbezit hebben geïnspecteerd. Per jaar voeren we bij ongeveer 1350 woningen gepland onderhoud uit. Denk aan schilderwerk, vervangen dakgoten, herstellen betonrot en verzakte funderingen.

Leegkomende woningen passen we aan volgens onze normen voor basiskwaliteit. Dat betekent dat een nieuwe huurder altijd precies weet welke kwaliteit hij mag verwachten van de woning.

Doel 2019: Asbest in kaart en waar nodig verwijderd

Asbest komt voor in woningen die gebouwd zijn tussen 1945 en 1994. Asbest is gevaarlijk voor de gezondheid wanneer asbestvezels vrijkomen en deze worden ingeademd. Dit kan gebeuren als asbest in slechte staat verkeert, wordt bewerkt in de vorm van zagen, boren, schuren of slopen, of als het ondeskundig wordt verwijderd.

We willen voorkomen dat bewoners, eigen medewerkers of medewerkers van derden worden blootgesteld aan de gezondheidsrisico's van asbest. In het Asbestbeleidsplan hebben we vastgelegd hoe we hierin onze verantwoordelijkheid nemen met inventarisaties en saneringen, zowel planmatig (in het kader van renovatieprojecten of onderhoudsprojecten) als niet-planmatig (bij woningmutaties of reparatieverzoeken). We leggen in het bestuursverslag 2019 verantwoording af over het aantal verrichte asbestinventarisaties en saneringen.

Bereikt in 2019: Afgelopen jaar is ons asbestbeleid- en beheerplan vastgesteld. Daarin staat dat we op termijn naar een asbestvrije woningvoorraad willen en regie willen houden op de asbestketen. Eind 2019 hebben we een eerste evaluatie gedaan van het beleid- en beheerplan. Er is veel meer geïnvesteerd en gesaneerd dan voorheen. Onze overige conclusies zijn dat we medewerkers beter kunnen informeren, bijvoorbeeld via trainingen en een themabijeenkomst. Ook gaan we de asbestinventarisatie van ons bezit beter registreren en het beheerplan periodiek actualiseren. Voorjaar 2020 voeren we opnieuw evaluatiegesprekken met medewerkers en relaties.

De totale kosten voor asbest zijn:

Asbestinventarisatie	2019	2018	Aantal inventarisaties	2019	2018
Reparatieonderhoud	€ 32.792	€ 11.531	Aantal woningen	57	13
Mutatieonderhoud	€ 163.050	€ 102.243	Aantal woningen	383	260
Planmatig onderhoud	€ 52.668	€ 0	Aantal complexen	82	0
Asbestsanering			Aantal saneringen		
Reparatieonderhoud	€ 40.918	€ 54.569	Aantal woningen	39	10
Mutatieonderhoud	€ 320.938	€ 114.733	Aantal woningen	266	192
Planmatig onderhoud	€ 36.384	€ 45.473	Aantal complexen	1	1
Totaal	€ 646.750	€ 328.550			

Doel 2019: Regulier onderhoud aan de woningen in 2019

In totaal besteden we € 12,8 miljoen aan regulier onderhoud. Dit bedrag omvat planmatig onderhoud, niet-planmatig onderhoud, basiskwaliteit en verwijderen asbesthoudende materialen. Verder besteden we € 0,2 miljoen aan onderhoud aan huurwoningen binnen een Vereniging van Eigenaren. In totaal geeft QuaWonen per woning gemiddeld € 1.512 uit aan onderhoud.

Bereikt in 2019: In 2019 gaven we € 16,6 miljoen aan regulier onderhoud uit. Dit is inclusief het onderhoud bij energieprojecten, asbestsanering en het onderhoud aan woningen die deel uitmaken van VvE-complexen.

De uitgaven komen ongeveer €1,5 miljoen hoger uit dan begroot en €4 miljoen hoger dan in 2018. De stijging wordt voornamelijk veroorzaakt door het onderhoud uitgevoerd tijdens renovatie projecten (€2.9 miljoen). Het mutatieonderhoud laat een stijging zien door o.a. de lange bewoningsduur van de vertrekkende huurder, waarbij douche-toilet en keukenrenovaties noodzakelijk waren, de gemiddelde prijs per mutatie is met 43% gestegen. De kosten van het reparatieonderhoud zijn gestegen door een hogere reparatiegraad (stijging van 25%), dit komt o.a. door het openen van het digitale klantportaal, maar ook door een toename van het aantal aanvragen van het aantal douche-toilet en keukenrenovaties bij zittende huurders.

Nieuwbouw

Met nieuwbouw verbreden en verbeteren we ons woningaanbod. Daarbij gaan we uit van demografische ontwikkelingen en de vraag van woningzoekenden in ons werkgebied. QuaWonen bouwt uitsluitend sociale huurwoningen.

QuaWonen geeft bij nieuwbouw minimaal de helft van de woningen een huurprijs onder de aftoppingsgrenzen. In deze woningen kunnen we huishoudens met recht op huurtoeslag passend huisvesten. De overige nieuwe woningen krijgen een huurprijs boven de aftoppingsgrenzen. Door ook te bouwen voor lagere middeninkomens, biedt QuaWonen deze inkomensgroep kans op een wooncarrière. Bovendien is het waarschijnlijk dat zij een goedkope sociale huurwoning achterlaten, die dan weer beschikbaar komt voor de laagste inkomens.

In totaal investeerden we in 2019 € 27 miljoen in nieuwbouw. Er is een bedrag van € 12,4 miljoen aan nieuwbouw als onrendabel ten laste van het resultaat gebracht en daarmee uit het maatschappelijk budget bekostigd.

Doel 2019: 132 nieuwe woningen opgeleverd, 151 woningen in aanbouw

Bereikt in 2019: In 2019 hebben we méér woningen opgeleverd dan gepland, omdat de oplevering van 50 woningen in Bergambacht niet in 2018 maar in januari 2019 plaatsvond. De woningen aan de Molenweide worden daarentegen niet dit jaar, maar in januari 2020 opgeleverd. Er zijn conform begroting 151 woningen in aanbouw, die grotendeels in 2020 worden opgeleverd.

Plaats	Projectnaam	Rijwoningen	Appartementen	Geplande Oplevering	Opgeleverd in 2019
Bergambacht	Centrum	31	19	2018	50
Krimpen ad IJssel	Blok 5		41	2019	41
Krimpen ad IJssel	Blok 6		19	2019	19
Krimpen ad IJssel	Blok 6 (studio's)		17	2019	17
Krimpen ad Lek	Molenweide	14		2019	
Lekkerkerk	Kerkweg fase 1	20		2019	20
Lekkerkerk	Tiendhoek II	21		2019	21
Krimpen ad IJssel	Meerkoetflat		40	2020	
Krimpen ad IJssel	Centrumgebied		55	2020/2021	
Lekkerkerk	Kerkweg fase 2	20		2020	
Schoonhoven	Blok 10		36	2020	
TOTAAL		75	208		168

Doel 2019: Nieuwe zorgstudio's

QuaWonen draagt er graag aan bij dat mensen met een zorgvraag zelfstandig kunnen wonen. Een locatie vlak bij voorzieningen verdient dan de voorkeur. In 2019 worden in het Prinsessenpark (Krimpen aan den IJssel) 17 zorgenheden opgeleverd aan ASVZ. QuaWonen blijft in 2019 met zorgaanbieders in gesprek over mogelijk nieuwe projecten.

Bereikt in 2019: Eind 2019 zijn alle gebouwen van project Prinsessenpark opgeleverd, ook de zorgstudio's voor ASVZ. ASVZ heeft nog wat tijd nodig om de algemene ruimten in te richten. Daarna kunnen de cliënten hun woning betrekken. Dat zal begin 2020 zijn. Bij de kijkmiddag voor alle toekomstige bewoners waren ook de cliënten van ASVZ aanwezig. Zij konden niet wachten om hun eigen huis te krijgen.

Verder krijgen we op dit moment veel vragen van zorgpartijen over geclusterde woonvormen (wonen in een beschermde omgeving, met lichte zorg en begeleiding). Omdat we niet de capaciteit hebben om met alle partijen mogelijkheden te onderzoeken, selecteren we in 2020 een beperkt aantal partijen.

Herontwikkeling en revitaliseren van dorpskernen

Vanuit een langetermijnvisie op goed wonen in de Krimpenerwaard, vinden we het belangrijk dat inwoners prettig kunnen wonen in een levendige wijk met voldoende voorzieningen. In veel van onze kernen zijn we daarom bezig met grootschalige projecten om het gebied aantrekkelijker en vitaler te maken. We zijn trots op wat we samen met gemeenten, belanghouders en partners tot stand weten te brengen.

Een overzicht van de herstructureringsprojecten waarmee we ons in 2019 bezighielden:

Project met korte beschrijving	Doelstelling voor 2019	Bereikt in 2019
Krimpen aan den IJssel, Centrum, Prinsessenpark 240 verouderde etagewoningen maken plaats voor circa 230 appartementen (sociaal, vrije sector en koop) met een ontmoetingsruimte en zorgvastgoed. Ook willen we hier woonruimte bieden voor mensen met een psychiatrische en/of licht verstandelijke beperking.	De bouw van Blok 5 en 6 begon versneld in 2018. De 60 appartementen en 17 studio's voor ASVZ worden in 2019 opgeleverd.	Eind 2019 zijn de blokken 5 en 6 volgens planning opgeleverd. Voorjaar 2020 wordt de omgeving ingericht met groen.
Krimpen aan den IJssel, herontwikkeling Centrum-zuidzijde	Samen met de gemeente stellen wij een visie op voor de herontwikkeling van het gebied Centrum-zuidzijde in Krimpen aan den IJssel. We	De gesprekken met de gemeente over de wijze van herontwikkeling van Centrum-zuid vorderen

	<p>onderzoeken de mogelijkheid van een energieneutrale wijk. Komend jaar zijn we bezig met de voorbereidingen voor 80 sociale huurwoningen en 40 koopwoningen. In de Meerkoetstraat beginnen we komend jaar met de bouw van 40 appartementen zonder gasaansluiting.</p>	<p>gestaag. Naar verwachting worden in het eerste kwartaal van 2020 de belangrijkste besluiten genomen. De sloop van een deel van Centrum-Zuid is in voorbereiding. De bouw van de appartementen aan de Meerkoetstraat is in volle gang.</p>
<p>Krimpen aan de Lek, omliggende buurten centrum Na de nieuwbouw in het dorpshart van Krimpen aan de Lek, kijkt QuaWonen nu naar de buurten rondom het centrum. Huurdersvereniging Ons Belang heeft zich hier sterk voor gemaakt. 134 woningen worden energiezuiniger gemaakt en de komende vijf jaar worden ruim 100 woningen gesloopt om plaats te maken voor nieuwbouw.</p>	<p>In 2018 begonnen we met de (energie)verbetering van bestaande woningen. In 2019 bereiden we de sloop/nieuwbouwprojecten voor die we vanaf 2020 oppakken.</p>	<p>In 2019 is de planvorming en besluitvorming afgerond voor nieuwbouw van 63 gasloze appartementen aan de Hoofdstraat. Na sloop in kwartaal 1 van 2020 zal in kwartaal 2 de bouw beginnen.</p>
<p>Schoonhoven, revitaliseren wijk Noord De wijk Schoonhoven Noord wordt vernieuwd: 240 verouderde woningen maken plaats voor 240 nieuwe. De nieuwe woningen zijn energiezuiniger, ruimer en beter toegesneden op de wensen van de bewoners. Een meerjarenproject.</p>	<p>De bouw van Blok 10 begint, oplevering is voorzien in 2020. In 2019 bereiden we ook de sloop en nieuwbouw van 61 woningen in de St. Eloystraat en Adam van Vianenstraat voor. Daarna worden nog conform het wijkontwikkelplan Blok 8 en 11 ontwikkeld.</p>	<p>De bouw van de appartementen in Blok 10 is volgens planning begonnen. Ook de voortgang van de sloop/nieuwbouw aan de St. Eloystraat verloopt voorspoedig.</p>

3. Verduurzamen: stap voor stap naar energieneutraal

QuaWonen heeft de ambitie om uiteindelijk een CO₂-neutrale woningvoorraad te bereiken. Wij doen dat om de woonlasten van onze huurders te beperken en hun wooncomfort te vergroten. Daarnaast is het goed voor het milieu. We streven ernaar om met isolatiemaatregelen onze woningen op de kortere termijn voor te bereiden op het CO₂-neutrale tijdperk. Per project bekijken we vervolgens de mogelijkheden om een stap verder te zetten richting energieneutraal (een woning of wijk die evenveel energie opwekt als ze verbruikt). Met de energierenovaties was in 2019 een bedrag van € 12,3 miljoen gemoeid. Er is een bedrag van € 11,6 miljoen aan renovaties als onrendabel ten laste van het resultaat gebracht en daarmee uit het maatschappelijk budget bekostigd.

- **Meerjarige doelen die volgen uit ons ondernemingsplan:**

Doel 2019: Versneld aan de slag met verduurzamen

We streven ernaar om tot en met 2023 jaarlijks 300 tot 500 woningen energiezuiniger te maken. Het afgelopen jaar hebben we gemerkt dat de lange procedure van de Wet Natuurbescherming onze planning onder druk zet. We hopen in 2019 een inhaalslag te maken door de voorbereiding eerder op te pakken. In 2019 maken we 489 woningen energiezuiniger (zie de tabel hieronder). Verder bereiden we in 2019 de renovatie van 389 woningen in 2020 voor.

Plaats	Projectnaam	Aantal woningen	Nieuw energielabel
Krimpen aan den IJssel	EGW Boerhavelaan/Buys Ballotsingel	39	B
Krimpen aan den IJssel	EGW Acacia e.o. – laatste blok	12	A+
Krimpen aan den IJssel	EGW Melodie	70	A-NOM
Krimpen aan den IJssel	EGW Concours	55	A-NOM
Lekkerkerk	EGW Ligthartstraat	79	A+
Lekkerkerk	EGW Koninginneweg	6	B
Lekkerkerk	MGW Piersonstraat/Koninginneweg	36	B
Lekkerkerk	EGW Beatrixplantsoen	26	B
Bergambacht	EGW Wilgenstraat e.o.	29	A+
Bergambacht	EGW Merelstraat	27	B
Krimpen aan de Lek	EGW Merwestraat e.o.	12	B
Krimpen aan de Lek	EGW Joost van den Vondelstraat	22	B
Krimpen aan de Lek	Beroepenbuurt	76	B
TOTAAL		489	

Bereikt in 2019: In 2019 hebben we in totaal 400 woningen verduurzaamd. Een deel daarvan (54 woningen) was een niet-begrote overloop van projecten uit 2018 (zie *). Per 31 december waren nog 120 woningen in uitvoering, waarvan ongeveer 60 nagenoeg gereed. De uitvoering begon vaak wat later dan gewenst vanwege de procedure van de Wet Natuurbescherming. Het project Merelstraat wordt in 2020 opgepakt als planmatig onderhoud.

Plaats	Projectnaam	Aantal woningen begroot	Gereed 2019	In uitvoering	Nieuw energielabel
Krimpen aan den IJssel	EGW Boerhaveln/B.Ballotsingel	39	45		B
Berkenwoude	EGW Kon. Julianastraat		9*		B
Bergambacht	EGW Schoolstraat		10*		B
Lekkerkerk	MGW Poolmanweg		35*		B
Krimpen aan den IJssel	EGW Acacia e.o. – laatste blok	12	12		A+
Krimpen aan den IJssel	EGW Melodie	70	42	28	A+
Krimpen aan den IJssel	EGW Concours	55	25	30	A+
Lekkerkerk	EGW Ligthartstraat	79	79		A+
Lekkerkerk	EGW Koninginneweg	6	6		B
Lekkerkerk	MGW Piersonstr/Koninginneweg	36	0	36	B
Lekkerkerk	EGW Beatrixplantsoen	26	0	26	B

Bergambacht	EGW Wilgenstraat e.o.	29	29		A+
Bergambacht	EGW Merelstraat	27	0		A
Krimpen aan de Lek	EGW Merwestraat e.o.	12	12		B
Krimpen aan de Lek	EGW Joost v d Vondelstraat	22	22		B
Krimpen aan de Lek	Beroepenbuurt	76	76		B
TOTAAL		489	400	120	

Doel 2019: Zeer energiezuinige nieuwbouw

Nieuwe woningen voldoen aan de laatste eisen van het Bouwbesluit. Dat betekent dat alle nieuwe sociale huurwoningen die we in 2019 bouwen een EPC=0,4 krijgen, wat overeenkomt met EI=0,3 (label A++). We zetten echter een stap verder en willen zo snel als mogelijk in samenspraak met gemeenten en energiebedrijf / gasnetbeheerder toe naar EPC=0 woningen. Als eerste gaat het om 40 volledig elektrische appartementen in de Meerkoetstraat in Krimpen aan den IJssel. Ook de appartementen van Blok 10 in Schoonhoven ontwikkelen we zonder gasaansluiting.

Bereikt in 2019: De nieuwe BENG-eisen laten wat op zich wachten, waardoor een EPC van 0,4 nog de norm is. Waar mogelijk gaan we verder. Zo koerst de Meerkoetstraat op een EPC van 0,28 en de nieuwbouw aan de Hoofdstraat in Krimpen aan de Lek op een EPC van 0,35. Blok 10 Schoonhoven Noord heeft een EPC van 0,4; wel is het gebouw volledig gasloos.

Doel 2019: Onderzoek naar effect energiemaatregelen op verbruik

QuaWonen heeft al veel woningen energiezuinig gemaakt. Wat zijn nu de effecten van de maatregelen op het verbruik van de woning? In 2019 doen we hier onderzoek naar. De uitkomsten gebruiken we om te verbeteren bij komende energieprojecten.

Bereikt in 2019: In 2019 hebben we bij Stedin de verbruiksgegevens van gas en elektra voor al onze woningen opgevraagd over de jaren 2015-2018. Uit deze gegevens blijkt dat de gemiddelde CO₂-uitstoot van onze woningen daalt. We hebben deze verbruiken ook vertaald naar een CO₂-verbruik op complex niveau en vastgelegd in ons vastgoedinformatiesysteem. Bij het bepalen van de complexstrategie kijken we naar diverse indicatoren van een complex, de CO₂-uitstoot is er één van. Doordat we jaarlijks nieuwe data opvragen, kunnen we bovendien de CO₂-uitstoot door de jaren heen bekijken.

Extra opgepakt in 2019: Projectmatig aanbieden zonnepanelen aan bewoners

Bij het bepalen van de verduurzamingsstrategie zijn we afgelopen jaar tot de conclusie gekomen dat we meer willen inzetten op maatregelen die CO₂-uitstoot besparen. Elektra opwekken met zonnepanelen is een efficiënte manier om dat te bereiken. In 2019 zijn we alvast begonnen om de daken van de Gouden Regen flat en Park- en Vijverflat te voorzien van respectievelijk 140 en 630 zonnepanelen. Verder hebben we in 2019 beleid ontwikkeld, daar twee interne projectleiders opgezet en samen met adviesbureau Atriensis de aanbesteding van een leverancier voorbereid. In 2020 selecteren we de partij met wie we vervolgens de uitrol van de PV-panelen willen opzetten.

4. Dienstverlening: goed en effectief

Als dienstverlenende organisatie zijn we het aan onszelf en onze klanten verplicht om onze dienstverlening goed op orde te hebben. QuaWonen kiest voor optimaal digitaal met behoud van persoonlijk contact. Veel van onze diensten kunnen zelfredzame huurders digitaal zelf afhandelen. We kiezen er echter heel bewust voor om juist de kwetsbare, minder zelfredzame klant via de telefoon en op afspraak te blijven bedienen. Sommige diensten besteden we uit. Maar andere zaken juist niet. Wanneer het de kwetsbaarheid van de klant raakt, zoals bij betalingsproblemen, kiest QuaWonen er heel bewust voor om de activiteiten zelf te blijven doen. We besteedden hieraan in 2019 € 0,5 miljoen uit het maatschappelijk budget, dat is inclusief de kosten voor bewonersparticipatie.

- **Meerjarige doelen die volgen uit ons ondernemingsplan**

Doel 2019: Online klantportaal

Per begin 2019 kunnen zelfredzame huurders veel zaken online regelen op een moment dat het hen uitkomt: een reparatieverzoek melden en inplannen of de huur opzeggen. Op deze manier willen we onze basistaken efficiënt uitvoeren, zodat we tijd en menskracht vrij spelen voor de groeiende groep minder zelfredzame huurders.

Bereikt in 2019: De nieuwe website van QuaWonen is sinds februari 2019 live. Hier kunnen huurders veel zaken zelf regelen: een reparatie melden en meteen een afspraak maken om deze te verhelpen, de huur betalen, een betalingsregeling aanvragen, overlast melden en de huur opzeggen. Ook is de correspondentie met QuaWonen handig op één plek terug te vinden. En via de kennisbank is uitgebreide informatie te vinden over huren bij QuaWonen.

Na livegang van Mijn QuaWonen logden bijna 4.400 huurders meteen in. De overige huurders kregen in oktober een extra bericht van ons. Met als resultaat dat nog bijna 300 huurders inlogden. In totaal heeft dus 56% van onze huurders Mijn QuaWonen bekeken of gebruikt. Positief is bovendien dat inmiddels 23% van alle reparatieverzoeken via Mijn QuaWonen wordt ingediend, en 19% van alle huuropzeggingen.

In de klantenquêtes "reparatieverzoeken", "huur opzeggen" en "dienstverlening" vragen we of mensen hebben ingelogd op Mijn QuaWonen, en hoe tevreden ze hierover zijn. Daaruit blijkt dat huurders Mijn QuaWonen eenvoudig te gebruiken vinden. Ook zegt bijna iedereen dat ze het klantportaal een volgende keer weer zullen gebruiken.

Als zelfredzame klanten Mijn QuaWonen goed weten te vinden, spelen we extra tijd vrij voor de groeiende groep kwetsbare huurders. Denk aan ouderen die langer zelfstandig wonen, vergunninghouders en mensen die uitstromen uit beschermde woonvormen.

Doel 2019: Vroegsignalering en wooncursussen

Door verschillende ontwikkelingen groeit het aantal huurders dat extra aandacht nodig heeft. Zo gaat overheidsbeleid er vanuit dat mensen uit instellingen zelfstandig gaan wonen en dat ouderen langer zelfstandig wonen. Vergunninghouders zijn niet altijd bekend met de Nederlandse leefregels. En door passend toewijzen komen er meer huurders met een laag inkomen in onze huurwoningen. Al deze ontwikkelingen vragen om extra alertheid en ondersteuning.

Om deze mensen wanneer nodig goed te ondersteunen, hebben we twee consulenten sociaal beheer in dienst. Zij weten hoe ze moeten inspelen op problemen die zich achter de voordeur afspeelen. Deze consulenten werken nauw samen met collega's en met externe organisaties.

In aanvulling hierop organiseren we in 2019 een training 'Vroegsignalering' voor een brede groep collega's met klantcontacten. Verder beraden we ons op mogelijkheden om, onder begeleiding van andere organisaties, bewoners die moeite hebben met zelfstandig wonen of wonen in Nederland te ondersteunen.

Bereikt in 2019: Het vraagstuk rond kwetsbare klanten is in 2019 in bredere zin opgepakt. Het doel is om in kaart te brengen welke instrumenten en maatregelen we kunnen inzetten op welk moment. Dit gaat mede leiden tot het organiseren van woontrainingen binnen het participatietraject van de gemeente (voor statushouders). De beoogde training vanuit het jaarplan wordt in 2020 georganiseerd.

Doel 2019: Kordate aanpak bij (risico op) betalingsachterstand

De ervaring leert dat het voor huurders moeilijk is om een huurachterstand van meer dan één maand in te lopen. Met een persoonlijke aanpak willen we grote betalingsachterstanden, en uiteindelijk huisuitzettingen, voorkomen. We zoeken snel contact met huurders die hun huur niet op tijd betalen. Onze medewerkers proberen telefonisch of tijdens een huisbezoek te achterhalen waarom iemand de huur niet heeft betaald. Mogelijk kan een betalingsregeling uitkomst bieden. Als er meer aan de hand is, kan QuaWonen doorverwijzen naar een hulpinstantie.

In 2019 willen we huurders met een betalingsachterstand meer 'op maat' bedienen. Denk aan een persoonlijke benadering van kwetsbare klanten, of aan maatwerk-oplossingen bij zeer langlopende (vaak hoge) en onoplosbare huurachterstanden.

Eind 2018 sloten we met de gemeente Krimpenerwaard, corporaties en zorgorganisaties een convenant 'Voorkoming uithuiszettingen bij betaalbaarheidsproblemen'. De gemeente zal hierin een sterke regierol nemen. In 2019 evalueren we of de afspraken daadwerkelijk leiden tot minder huisuitzettingen.

Soms komen huurders (plotseling) in ernstige financiële problemen, bijvoorbeeld als gevolg van baanverlies of een scheiding. Wij willen hen dan op een praktische manier helpen, binnen de ruimte die wet- en regelgeving ons biedt. In 2018 hebben we beleidskaders opgesteld, in 2019 evalueren we de situaties waarbij het woonlastenfonds is ingezet.

Bereikt in 2019: Door snel contact te leggen met huurders en haalbare afspraken te maken over betalingsregelingen, zijn er minder huurders met huurachterstand en loopt de huurschuld minder hoog op. Het percentage huurachterstand van de zittende huurders blijft dalen van 0,52% eind 2018 naar 0,37 % per eind 2019. Dit is een verschil in totale huurachterstand van bijna € 78.000. Ook heeft onze nieuwe werkwijze geleid tot minder nieuwe deurwaarderszaken: 123 in 2019 (tegenover 140 in 2018 en 212 zaken in 2017). Het aantal huisuitzettingen vanwege huurachterstand bleef hierdoor beperkt tot 3 (in 2018 waren dat er 4, in 2017 nog 10 huisuitzettingen vanwege huurachterstand).

Bij huurachterstand zetten we in op intensief klantcontact, zowel telefonisch als via huisbezoeken. Ook is nu in de gemeente Krimpenerwaard het convenant voorkomen huisuitzettingen in werking getreden. Dit is later dan verwacht gestart. Hierdoor was een evaluatie in 2019 nog niet aan de orde, deze wordt in 2020 uitgevoerd. Daarnaast maken we, weliswaar beperkt, in bijzondere situaties gebruik van het woonlastenfonds. Huurders die buiten hun schuld om in ernstige financiële problemen terechtkomen proberen we te ondersteunen. Dit kan gaan over ondersteuning bij verhuizen of advies over het inroepen van professionele hulp. Ook het aanpassen van de huurprijs wordt dan afgewogen.

Doel 2019: Dienstverlening sluit aan bij context individuele klant

Onze ambitie is een goede dienstverlening voor alle klanten. Huurders moeten erop kunnen vertrouwen dat we betrouwbaar zijn en onze afspraken nakomen. Dat we duidelijk en meelevend communiceren. En dat we met onze dienstverlening aansluiten op de vraag of de wens van de individuele klant.

We stimuleren medewerkers om, binnen de wettelijke regels, met klanten mee te denken en naar praktische oplossingen te zoeken. Zo zouden we een vergunninghouder met zijn/haar gezin passend kunnen huisvesten door de huurprijs van een vrijkomende woning te verlagen. Datzelfde geldt voor een jongere tot 23 jaar die uitstroomt uit een begeleide woonvorm om zelfstandig te gaan wonen. Zulke casussen bespreken we met medewerkers tijdens teamgesprekken. Ook evalueren we in welke mate regelruimte wordt benut.

Bereikt in 2019: Het afgelopen jaar zijn er tal van situaties geweest waarbij we de bijzondere persoonlijke situatie van een huurder zwaarder hebben laten wegen dan de regels en het standaard beleid. Om willekeur te voorkomen worden dergelijke besluiten niet door een individuele medewerker genomen. We streven naar een open cultuur waarin medewerkers oog hebben voor bijzondere omstandigheden en aanvoelen dat maatwerk dan meer passend is. Door dit te delen met anderen en samen een besluit te nemen, groeit het besef dat er ruimte is voor een uitzondering. De evaluatie zal nog plaatsvinden.

Doel 2019: Focusgroepen met huurders

In aanvulling op onze klanttevredenheidsmetingen organiseren we in 2019 een aantal groepsdiscussies over veel voorkomende klantprocessen als woning verlaten en planmatig onderhoud. Met deze gesprekken hopen

we nog beter inzicht te krijgen in verwachtingen van onze klanten. We laten de gesprekken extern begeleiden, om een zo objectief mogelijk beeld te krijgen.

Bereikt in 2019: In 2019 organiseerden we diverse gesprekken met onze huurders, deels samen met de gemeente. Zo hebben we twee klantenpanels met jongeren georganiseerd om in beeld te brengen wat hun woonwensen zijn. De woonwensen van jongeren blijken heel divers. Ook hebben zij vaak vragen over de regels van de woningtoewijzing. Ook organiseerden we twee klantenpanels rondom het thema duurzaamheid. Bewoners vinden het belangrijk dat QuaWonen iets doet aan tocht en vocht in de woning. Waar mogelijk zou QuaWonen gelijktijdig de badkamer en keuken kunnen vernieuwen. Tot slot hebben we de voorbereidingen gedaan voor een luisterpanel woning betrekken en verlaten. Dit heeft plaatsgevonden in januari 2020.

- **Onze kerntaken die we ook in 2019 uitvoeren:**

Doel 2019: Klanttevredenheid op of boven de Aedes benchmark

De feedback van huurders helpt ons om onze dienstverlening voortdurend te verbeteren. We meten continu de klanttevredenheid van onze belangrijkste klantprocessen. We streven ernaar om ten minste gelijk te scoren ten opzichte van andere corporaties van eenzelfde omvang. Daarnaast meten we regelmatig de klanttevredenheid over de dienstverlening door contractpartijen en in vastgoedprojecten. We delen de resultaten ook met huurdersorganisaties, contractpartijen en medewerkers. Dit doen we vooral in persoonlijke gesprekken over de resultaten en analyses. Onze eisen ten aanzien van de klanttevredenheid krijgen bovendien een plek in de contractvorming met nieuwe partijen.

Bereikt in 2019: In 2019 scoorde QuaWonen een 7,8 op de Aedes benchmark (norm 7,5). De resultaten op de onderliggende aspecten waren Reparaties 7,8; Woning betrekken 7,8; Woning verlaten 7,7. Het onderdeel 'Woning verlaten' liet een groot deel van het jaar 2019 nog wisselende resultaten zien. We scoorden onder de norm van 7,5. Het afgelopen jaar zijn we regelmatig in gesprek geweest over het proces en er is gewerkt aan het eind 2018 ingezette verbetertraject. We zien de effecten daarvan inmiddels terug in de cijfers. Toch blijft het nog wat kwetsbaar. Begin 2020 organiseren we een luisterpanel om te horen hoe huurders het betrekken en verlaten van een woning bij ons ervaren. Met dat inzicht willen we onze dienstverlening verder verbeteren.

Daarnaast zijn er diverse enquêtes gehouden onder onze huurders over riool-, cv- en liftonderhoud, projecten planmatig onderhoud en de warmtelevering door een externe partij. De resultaten gebruiken we onder andere voor kwartaalgesprekken die we met onze contractpartijen voeren, met verbetering van de dienstverlening als doel. Met de partijen die verantwoordelijk zijn voor het schilderwerk hadden we een positief en open gesprek om de kwaliteit van de dienstverlening gezamenlijk naar een hoger plan te krijgen. En op 1 februari 2019 organiseerden we een ontbijt voor de medewerkers van onze co-maker om de goede resultaten voor het onderdeel 'Reparaties' met hen te delen.

Geschillenbehandeling QuaWonen

QuaWonen is aangesloten bij een onafhankelijke geschillencommissie. Hier kunnen huurders terecht die ontevreden zijn over de manier waarop QuaWonen een klacht heeft afgehandeld. Een geschillencommissie kijkt met een juridische blik naar het geschil. Hierbij wordt rekening gehouden met de redelijkheid, billijkheid, de aard van het geschil en de gevolgde route. Een geschillencommissie kan een geschil alleen behandelen als de huurder het geschil nog niet heeft voorgelegd aan de Huurcommissie of een andere bemiddelende of rechtsprekende instantie. Als dat wel het geval is spreekt de geschillencommissie zich niet uit en is er geen inhoudelijk oordeel.

Regionale Geschillencommissie Krimpenerwaard

QuaWonen was tot 1 november 2019 aangesloten bij de Regionale Geschillencommissie Krimpenerwaard. In 2019 zijn bij de RGK 8 nieuwe geschillen ingediend, waarvan er 7 betrekking hadden op QuaWonen. Slechts 1 geschil is gegrond en 1 deels gegrond verklaard. De RGK heeft dossiers gesloten omdat de huurder niet reageerde, in 1 geval trok de huurder het geschil in, en 1 geschil werd niet in behandeling genomen (een geschil over de huurprijs, en een geschil waar de klachtenafhandeling nog liep). De commissie heeft 3 huurders gewezen op de beëindiging van de RGK en hen doorverwezen naar de nieuwe geschillencommissie.

Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland

Per 1 november 2019 is QuaWonen aangesloten bij de Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland (GCWZH). Reden voor deze overstap is het besluit van de leden van de RGK om per 1 november 2019 hun functie neer te leggen. Dit hebben zij besloten omdat zij zich niet kunnen vinden in de werkwijzen voor geschillencommissies, zoals opgelegd door nieuwe wet- en regelgeving.

In 2019 zijn bij de GCWZH 2 nieuwe geschillen ingediend die betrekking hadden op QuaWonen. Beide geschillen zijn ongegrond verklaard.

Het Jaarverslag 2019 van de GCWZH vindt u vanaf voorjaar 2020 op <http://gcwzh.nl/documenten/>.

5. Samenwerking met anderen, lokale verankering

We zijn er van overtuigd dat we in overleg en samen met andere partijen meer bereiken dan alleen. Daarnaast hebben we een wettelijke plicht om huurders te betrekken bij ons beleid en beheer en om met gemeenten en huurders te overleggen over ons beleid en onze prestaties. We werken dan ook samen met een zeer brede groep van belanghouders. Van huurdersorganisaties, gemeenten, zorg- en welzijnsorganisaties tot belangenbehartigers. Door deze nauwe samenwerking weten we goed wat er speelt en wat belanghouders van ons verwachten. De juiste dingen doen en ze goed doen, legitimeert ons werk als maatschappelijke organisatie.

Doel 2019: Jaarlijkse cyclus van bod naar prestatieafspraken

Met een bod aan de gemeenten in ons werkgebied maken we duidelijk hoe QuaWonen bijdraagt aan de woonvisie van de gemeente. In de gemeente Krimpenerwaard wordt het bod deels ook afgestemd met de andere corporaties in de gemeente. Het bod geeft inzicht in beleidskeuzes en voorgenomen investeringen rond thema's als betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroepen; huisvesting urgente doelgroepen; wonen met zorg en ouderenhuisvesting; plannen voor nieuwbouw, kwaliteitsverbetering en verduurzaming en inzet voor leefbaarheid.

QuaWonen dient het bod elk jaar vóór 1 juli bij de gemeenten in. Daarna vertalen gemeenten, QuaWonen en huurders(organisaties) het bod in concrete prestatieafspraken. Met Krimpen aan den IJssel zijn afspraken voor één jaar gemaakt – met een doorkijk meerjarig. De afspraken met de gemeente Krimpenerwaard bestrijken een periode van 4 jaar. De prestatieafspraken met beide gemeenten én huurdersorganisaties worden in december ondertekend. De voortgang van de afspraken wordt bewaakt op basis van informatie van gemeenten, huurdersorganisaties en QuaWonen.

In samenspraak met huurdersorganisaties en gemeenten kiezen we ook in 2019 voor een zo efficiënt mogelijk proces, zodat we ons snel kunnen richten op de uitvoering van de prestatieafspraken.

Bereikt in 2019: De afgelopen jaren voerde QuaWonen regelmatig gesprekken met belanghouders om met elkaar scherp te krijgen wat de belangrijkste volkshuisvestelijk opgaven zijn. Deze inbreng is meegenomen bij de totstandkoming van ons ondernemingsplan en vervolgens vertaald naar concrete prestatieafspraken. Die werden eind 2018 ondertekend. In overleg hebben we afgesproken dat we ons nu gezamenlijk richten op de uitvoering van de afspraken. In het najaar van 2019 is ter verantwoording tripartite - gemeente, huurdersorganisatie en QuaWonen – gesproken over de voortgang en uitvoering van gemaakte afspraken.

Het is goed om te vermelden dat we afgelopen jaar een gezamenlijke verantwoordelijkheid met beide gemeenten voelden om tot gewenste resultaten te komen. In de loop van het jaar is gebleken dat de gemeenten zich committeren aan het wederkerige karakter van bepaalde afspraken en dat we op die manier goede voortgang boeken. Door het jaar heen houden we elkaar – gemeenten, huurdersorganisaties en QuaWonen – aangehaakt waardoor er tijdens het verantwoordingsmoment geen verrassingen waren.

Doel 2019: Inbreng lokale en regionale netwerken

Om ook bij andere belanghouders dan gemeenten en huurders inbreng voor ons beleid op te halen, maken we deel uit van diverse lokale en regionale netwerken. Denk aan politie, zorg- en kinderopvangorganisaties, scholen, lokale welzijns- en belangenorganisaties en collega-corporaties. Wij participeren actief in door gemeenten geïnitieerd overleg over wonen-zorg-welzijn. Bij de voorbereiding en uitvoering van nieuwbouw-, verbeter- en leefbaarheidsprojecten werken we nauw samen met uiteenlopende belanghebbenden. Vaak gebeurt dit in klankbord- of projectgroepen.

Er is regelmatig overleg met collega-corporaties in de regio. Zo wisselen we op de thema's inkoop, HRM, Risk en Control en CO₂-neutraal kennis uit met drie andere corporaties in het Groene Hart: Mozaïek Wonen, Woonpartners Midden-Holland en Woonforte. Verder is onze directeur-bestuurder voorzitter van de Federatie van Woningcorporaties in de Krimpenerwaard.

6. Interne organisatie

Ook wat betreft de inrichting van onze organisatie maken we scherpe keuzes. Efficiëntie en doelmatigheid zijn de kernbegrippen. We moeten goed presteren tegen lage kosten, zodat er zoveel mogelijk geld te besteden is aan goed wonen in de Krimpenwaard. Naast doelmatigheid werken we aan een wendbare organisatie, met medewerkers die verantwoordelijkheid en regelruimte krijgen om zaken goed op te lossen. Van leidinggevendenden verwachten we dat ze medewerkers begeleiden naar een steeds grotere zelfstandigheid in hun functie. Resultaatgericht sturen op concrete taken en coachen naar meer initiatief in het werk en de persoonlijke ontwikkeling.

Doel 2019: Proces vastgoedsturing inrichten

QuaWonen wil vastgoedsturing binnen de organisatie borgen met een projectgroep die bestaat uit vertegenwoordigers van diverse afdelingen. In 2019 willen we met deze groep het proces van vastgoedsturing verder inrichten. Eind 2019 is de hele beleidscyclus doorlopen en voor elk complex een strategie bepaald. Ook hebben we een softwarepakket ingericht dat ons ondersteunt. Verdere aanscherping van vastgoedsturing volgt in de daaropvolgende jaren.

Bereikt in 2019: QuaWonen heeft vastgoedsturing in 2019 goed binnen de organisatie weten te borgen. Na wat personele wisselingen, is het multidisciplinair assetteam goed op elkaar ingespeeld geraakt. De medewerkers hebben complexen in alle kernen bezocht en beoordeeld op technische kwaliteit, verhuurbaarheid en financiële prestatie. Met die informatie is een afweging gemaakt wat te doen met elk complex. Daarnaast is het team bezig geweest met het inrichten van het Portefeuille Asset Management (PAM) pakket en het Vastgoed Informatie Portaal (VIP) van Batavia Groep. In deze pakketten komt allerlei informatie samen. Natuurlijk de strategie per complex, maar ook diverse kengetallen. Voor medewerkers is de informatie overzichtelijk bijeengebracht in VIP. Alle medewerkers hebben hierover eind 2019 uitleg en instructie gekregen.

Doel 2019: Vastgoeddata op orde

We zijn bezig om onze vastgoeddata verder op orde te brengen. In 2018 hebben we van de eerste woningen de oppervlakedata in beeld gebracht. In 2019 actualiseren we voor 3600 woningen het energielabel en gaan we aan de slag met het digitaliseren van de woningplattegronden. Deze projecten worden voorzien van procedures en werkwijzen om de actualiteit van vastgoeddata voor langere termijn te borgen.

Bereikt in 2019: In 2019 is meer en betere data beschikbaar gekomen voor vastgoedsturing: oppervlakte van onze woningen, energielabels, digitale woningplattegronden. In 2020 worden de laatste van deze gegevens verbeterd en wordt datakwaliteit binnen QuaWonen breder onder de aandacht gebracht.

Doel 2019: Verduurzamen bedrijfsvoering

QuaWonen is volop bezig met het energiezuiniger maken van bestaande woningen en energiezuinig nieuw bouwen. Ook kijken we goed naar onze eigen bedrijfsvoering. Zo hebben we in 2018 onze bedrijfsauto's vervangen door elektrische auto's. Begin 2019 verduurzamen we op basis van een uitgebracht Energie Prestatie Advies ons kantoorgebouw van energielabel B naar energielabel A. Dat doen we onder meer door LED verlichting en zonnepanelen aan te brengen.

Bereikt in 2019: Voorjaar 2019 zijn er warmtepompen en 60 zonnepanelen op het dak van ons kantoor geplaatst. Daarmee besparen we zo'n 16.000 kWh stroom per jaar. Ook zijn de koelmotoren vervangen door warmtepompen. De warmtepompen kunnen zowel koelen als verwarmen, waardoor QuaWonen circa 2/3 minder gas gaat verbruiken. Dat komt neer op 13.500 kg CO₂-uitstoot per jaar minder.

Verder is dit voorjaar alle interne verlichting vervangen door LED verlichting. Daarmee bespaart QuaWonen nog eens circa 24.000 kWh per jaar. Medewerkers konden hun voorkeur aangeven voor het soort LED verlichting.

Medewerkers zijn ook zeer tevreden over de elektrische bedrijfsauto's. De eerste elektrische QuaWonen-auto's rijden sinds 2018. In 2019 zijn er nog vier bedrijfsauto's vervangen door elektrische auto's. Daarmee is het wagenpark van QuaWonen nu volledig duurzaam.

Personele ontwikkelingen

Doel 2019: Stimuleren persoonlijke loopbaanontwikkeling

QuaWonen is gebaat bij medewerkers die initiatief nemen en die zich blijven ontwikkelen. Ook in 2019 zullen we medewerkers op verschillende manieren stimuleren. Binnen het samenwerkingsverband Groene Hart corporaties faciliteren we nieuwe medewerkers om kennis te maken met collega's bij de andere Groene Hart corporaties. Net als in de voorgaande twee jaren organiseren we loopbaanworkshops en kunnen medewerkers een interne of externe stage doen.

Bereikt in 2019: In 2019 organiseerden we met de andere Groene Hart corporaties het derde loopbaanevent. Medewerkers konden kiezen uit vier verschillende workshops. Deze werden goed bezocht. De loopbaanworkshop die QuaWonen organiseerde, is twee keer aangeboden vanwege het grote aantal aanmeldingen. Er zijn in- en externe stages gelopen. Met iedere medewerker is tijdens planning- en voortgangsgesprekken gesproken over de gewenste loopbaanontwikkeling en de beschikbare budgetten.

Doel 2019: Leiderschapsontwikkeling

Ook in 2019 wordt ingezet op de ontwikkeling van onze leidinggevenden. We willen dat leidinggevenden medewerkers begeleiden naar een steeds grotere zelfstandigheid in hun functie. Resultaatgericht sturen op concrete taken en coachen naar meer zelfstandigheid in hun functie en hun loopbaanontwikkeling. Omdat we twee nieuwe managers en een nieuwe teamleider hebben, bespreken we opnieuw de uitgangspunten en bepalen we met elkaar op welke manier we binnen dit traject met elkaar aan de slag gaan.

Bereikt in 2019: In 2019 is er één leiderschapsbijeenkomst geweest met managers en teamleiders. Deze bijeenkomst bestond uit twee onderdelen: een groepsgesprek en een gezamenlijke ronde door de wijk Schoonhoven Noord. Het groepsgesprek ging over het thema initiatief nemen, en hoe je als leidinggevende medewerkers de ruimte geeft en stimuleert. Vanwege het vertrek van de directeur-bestuurder is dit traject tijdelijk onderbroken.

Doel 2019: Trainee

Een frisse blik van een pas afgestudeerde trainee op hoe wij het werk doen, is altijd welkom. In 2018 hebben we een trainee geworven, de bedoeling was voor twee jaar. De trainee deed telkens drie maanden ervaring op bij de teams klantenservice, woonconsulenten, buurtbeheer en bewonersbegeleiding. Eind 2018 hebben we haar in dienst genomen als woonconsulent. We hebben de intentie om ook in 2019 weer een trainee te werven.

Bereikt in 2019: In juni 2019 begon een nieuwe trainee bij QuaWonen. Dit keer op bestuurlijk niveau en voor de periode van een jaar. De trainee werkt aan verschillende opdrachten die te maken hebben met het bestuur en de governance van de corporatie. De trainee werkte in eerste instantie onder begeleiding van directeur-bestuurder Rob van den Broeke. Na zijn vertrek per 1 september 2019 is zij opgenomen in het team Strategie en Participatie.

Doel 2019: Verzuimpercentage maximaal 3% en meldingsfrequentie maximaal 1,15

Breder bekeken gaat het erom dat medewerkers op de goede plek zitten, gemotiveerd zijn, energie halen uit hun werk en zich kunnen verbinden aan de doelen van het bedrijf. Dit vertaalt zich uiteindelijk in een laag ziekteverzuim.

Bereikt in 2019:

Het verzuimpercentage over heel 2019 is 4,4%. Dit hoge percentage wordt vooral veroorzaakt door het verzuim (medewerkers met burn-out klachten) in het laatste tertiaal van het jaar. Iedere door de bedrijfsarts geadviseerde interventie is overgenomen.

Omvang personeel

Bezetting		31-12-2018	31-12-2019
Vrouwen	fulltime	16	17
	parttime	29	34
Totaal aantal vrouwen		45	51
Mannen	fulltime	38	41
	parttime	3	1
Totaal aantal mannen		41	42
Totaal aantal medewerkers		86	93
Vacatures		4	2
Bezetting in fte		78,0	80,5
Gemiddelde leeftijd		47,7	47,8
Gemiddeld dienstverband in jaren		11,4	10,6

De formatie is gestegen ten opzichte van de peildatum 31 december 2018. Deze stijging wordt veroorzaakt door tijdelijke formatie-uitbreiding voor versnelling van verschillende duurzaamheidsprojecten (projectleiding, bewonersbegeleiding). Daarnaast zijn we begonnen met een pilot 'langer zelfstandig thuis', zetten we extra in op buurtontwikkeling en zijn er medewerkers met een tijdelijke arbeidsovereenkomst om arbeidsongeschikte medewerkers te vervangen.

Belonen

Het loongebouw van QuaWonen past goed binnen de CAO Woondiensten. We zetten in op een goed gesprek tussen leidinggevende en medewerker over de gewenste persoonlijke ontwikkeling en hoe die past bij de organisatieontwikkeling. QuaWonen faciliteert opleiding en stimuleert mensen om hun persoonlijk loopbaanbudget in te zetten voor verdere ontwikkeling.

We bieden medewerkers de mogelijkheid (een deel van) hun eindejaarsuitkering te reserveren om in te zetten voor ontwikkeling. In 2019 heeft één medewerker ervoor gekozen de eindejaarsuitkering om te laten zetten in extra ontwikkelbudget. Deze regeling en het effect ervan wordt begin 2020 geëvalueerd.

De eindejaarsuitkering over 2019 bedroeg 4,4% van de loonsom.

De Ondernemingsraad

De Ondernemingsraad heeft in 2019 zes keer formeel overlegd met de directeur-bestuurder. Daarnaast praat de voorzitter van de Ondernemingsraad regelmatig bij met de directeur-bestuurder over actuele zaken.

Belangrijkste gespreksonderwerpen waren:

- Voortgang ontwikkeling afdeling Vastgoed
- Organisatieontwikkeling
- Plan van aanpak Klantenservice
- Personele regelingen
- Gezondheidsmanagement
- Risico Inventarisatie en Evaluatie
- Actualisatie reglement OR
- Werving en selectie directeur-bestuurder
- Werving en selectie RvC-leden
- Sociaal Plan
- Vacatures

Overige (standaard) onderwerpen waarover in 2019 is gesproken:

- Arbojaarplan en evaluatie
- Evaluatie arbodienst
- Managementrapportages
- Jaarstukken, Kaderbrief en jaarplan
- Besteding eindejaarsbeloning medewerkers
- Verplichte collectieve vrije dagen

- Budgetaanvraag Ondernemingsraad
- Vergaderschema
- Algemene gang van zaken
- Ziekteverzuim
- HRM- en Cultuuragenda

Ook is er twee keer per jaar overleg met een afvaardiging van de raad van commissarissen. In het verslagjaar in juni en november. Voor de belangrijkste gespreksonderwerpen wordt verwezen naar het verslag van de raad van commissarissen.

De Ondernemingsraad onderhoudt goed contact met de overige medewerkers. Zo zijn de OR-leden verdeeld over drie commissies die, wanneer dat nodig is, medewerkers betrekken bij meningsvorming. De verslagen van de vergaderingen en de adviezen van de OR zijn voor alle medewerkers te raadplegen via intranet.

7. Governance, risicobeheersing en integriteit

Governance

Governance gaat over het op een goede en verantwoorde manier uitvoeren van de maatschappelijke taak die we als woningcorporatie hebben. Zo zijn de doelen in het ondernemingsplan van QuaWonen in samenspraak met onze belanghouders tot stand gekomen. We blijven ook voortdurend met hen in gesprek over hun wensen en verwachtingen.

Bij het inrichten van goed bestuur en toezicht houden we ons bovendien aan de normen en waarden die zijn vastgelegd in de Governancecode woningcorporaties. Deze normen en waarden gelden voor *alle* medewerkers van QuaWonen. In 2019 is in de organisatie op verschillende manieren aandacht besteed aan integriteit, transparantie, verantwoordelijkheid en leiderschap. Ook hebben we huurders en andere belanghouders actief betrokken bij de uitvoering van onze strategie en een goede beheersing van de risico's.

Risicobeheersing

Risicomanagement draagt bij aan het succesvol realiseren van onze doelstellingen. Het helpt om 'in control' te zijn en te blijven. Er zijn risico's op alle niveaus in de organisatie. Van operationele risico's bij de dagelijkse uitvoering van onze klantprocessen tot strategische risico's die samenhangen met onze ondernemingsdoelen.

De producten van de planning- en controlcyclus (begroting, managementrapportages en jaarrekening) volgen op de speerpunten uit het Ondernemingsplan. De jaarrekening is gebaseerd op de richtlijnen voor de jaarverslaglegging. De controller beoordeelt de producten van de planning- en controlcyclus en rapporteert hierover. Deze rapportages worden besproken met het managementteam en met de Raad van Commissarissen, in aanwezigheid van de manager Bedrijfsvoering. Bij het bespreken van de jaarrekening zijn ook de externe accountant en de controller aanwezig. Verder onderzoekt de controller de naleving van de bedrijfsprocessen volgens het jaarlijkse Intern Controleplan. De uitkomsten van deze onderzoeken worden besproken in het MT en gerapporteerd aan de Raad van Commissarissen.

De belangrijkste risico's worden bepaald en verwerkt in het risicoregister. In het risicoregister wordt per risico de risicoscore bepaald op basis van kans en impact. Vervolgens spreken we af hoe we omgaan met het risico (accepteren, reduceren, verzekeren, afstoten). Indien nodig nemen we beheersmaatregelen. In het risicoregister houden we ook de voortgang en het effect van de beheersmaatregelen bij.

Vanuit deze rapportage zijn dit per gebied de belangrijkste risico's (d.d. 31 december 2019):

Gebied	Risico of onzekerheid	Beheersmaatregel
Klant	Leefbaarheid loopt terug in buurten en wijken	Actieve samenwerking met partners in de wijk. Medewerkers opleiden voor managen sociale problematiek.
Vastgoed	Het risico dat de portefeuille niet goed aansluit bij de vraag	Actuele portefeuillestrategie. Periodiek woningbehoefte onderzoek. Data analyse.
Maatschappelijk	Niet realiseren maatschappelijke opgave	Heldere doelstelling t.a.v. duurzaamheidsambitie.
Financiën	Economie raakt in een recessie als gevolg van de coronacrisis	Scenario's doorrekenen, extra financiële buffer aanhouden.
Personeel & Organisatie	Fraude	Goede opzet interne controle en beheersing.
Operationeel	Ontwikkelrisico's	Actueel investeringsstatuut. Goede projectcontrole.

In 2020 gaan we risicomanagement verder integreren in de planning- en controlcyclus. Het risico met betrekking tot de impact van het COVID-19 virus (coronavirus) wordt nader toegelicht in de jaarrekening (zie paragraaf 19.13 gebeurtenissen na balansdatum).

Control

Voor Control stond 2019 in het teken van het opzetten en uitvoeren van de interne beheersing. Dit is een groeipad. QuaWonen streeft ernaar om control in te richten volgens de zogeheten Three Lines of Defence. We bekijken per bedrijfsproces de risico's en welke key-controls er moeten plaatsvinden. Om de uitvoering van de interne controles zichtbaar te maken, wordt er gewerkt aan een nieuwe opzet voor de periodieke rapportages.

De controller is ook Functionaris Gegevensbescherming voor QuaWonen.

Integriteit

Integriteit is belangrijk in onze bedrijfscultuur. Van iedereen (commissarissen, bestuur en medewerkers) wordt verwacht dat hij of zij integer handelt. Niet alleen op grond van regels en afspraken maar ook vanuit eigen verantwoordelijkheid.

De regels en afspraken zijn vastgelegd in onze integriteitscode en de Governancecode. De eigen verantwoordelijkheid brengen wij onder de aandacht door periodiek, in alle teamoverleggen, functiegerichte dilemma's bespreekbaar te maken. Naast de integriteitscode is er een interne meldprocedure. Ongeoorloofde zaken kunnen anoniem worden gemeld bij een externe partij.

Bij het aannemen van medewerkers vraagt QuaWonen een verklaring omtrent gedrag en doen we bij de invulling van bepaalde functies een uitgebreidere pre-employment screening.

Verbindingen

QuaWonen Energie BV

QuaWonen Energie BV heeft tot doel het optreden als tussenpersoon voor de levering van energie en diensten en het ontwikkelen van activiteiten en opzetten van projecten die leiden tot extra energie- en (woon)lastenbesparingen.

De BV verhuurt de warmtepomp aan huurders in het complex Waterlijster, Lijsterstraat 2 tm 66, 33 woningen in Krimpen aan den IJssel en zonnepanelen in het complex Boomgaard, Boomgaard 1 tm 10, 10 woningen en Bloemengarde 1 tm 31, 16 woningen in Bergambacht.

Verenigingen van Eigenaren (VvE)

QuaWonen kiest ervoor om zelf het beheer van de Verenigingen van Eigenaren uit te voeren. Zo zorgen we ervoor dat onze klanten in een gemengd complex (huurders en kopers) in brede zin op eenzelfde manier bediend worden als klanten die niet in een gemengd complex wonen.

Een overzicht van alle VvE's per ultimo 2019 vindt u hieronder.

Bergambacht

- D'Aartsberghe, 8 huurappartementen en 6 koopappartementen. We hebben een meerderheidsbelang.
- Slothoven, 14 huurwoningen. In deze VvE participeren we samen met de eigenaren van 2 koopappartementen en Zorgpartners Midden-Holland (ZPMH). Het belang van QuaWonen en de twee eigenaren is gelijk aan dat van ZPMH. Bijzonder is dat deze VvE met het aangrenzende particuliere VvE Slotzicht een mandelig eigendomsrecht heeft voor het gemeenschappelijk binnengebied.
- 't Ingse Hof, 22 huurappartementen, 15 koopappartementen en 5 extra parkeerplaatsen waarvan er 1 van QuaWonen is. We hebben een meerderheidsbelang.
- Hoofdstraat / Badhuisstraat, 1 bedrijfsruimte, 3 winkels en 10 huurwoningen van QuaWonen. We hebben geen meerderheid.

Berkenwoude

- Julianahof, 10 huurappartementen, een zorgruimte en 6 koopwoningen. We hebben een meerderheidsbelang.

Krimpen aan den IJssel

- Het Palet, 21 huurappartementen, 1 gemeenschappelijke ruimte en 4 koopappartementen. We hebben een meerderheidsbelang.
- Groenendaalflat, 35 huurappartementen en 37 koopappartementen. Wij hebben een afnemend meerderheidsbelang.
- Kustvaart & Zeilvaart, 15 huurappartementen, 16 koopappartementen, 15 huurparkeerplaatsen, 16 koopparkeerplaatsen. Wij hebben geen meerderheidsbelang.
- Belcanto, 25 huurappartementen, 22 koopappartementen, 1 kinderdagverblijf, 25 huurparkeerplaatsen en 22 koopparkeerplaatsen. We hebben een meerderheidsbelang.
- Aurelia, 9 huurappartementen en 10 koopappartementen. Wij hebben een minderheidsbelang.
- Erebia, 5 huurappartementen, waarvan 14 koopappartementen. Wij hebben een minderheidsbelang.

Krimpen aan de Lek

- De Waterpoort, 4 bedrijfsruimten en 3 praktijkruimten op de begane grond, 28 huurappartementen op de 1^e en 2^e verdieping, woningen en/of zorgvoorziening op de 3^e verdieping en technische ruimte op de 4^e verdieping. We hebben een meerderheidsbelang.
- De Observant, 5 bedrijfsruimtes en 12 huurappartementen. We hebben een meerderheidsbelang.

Lekkerkerk

- Parkwijk Gebouw A, 19 huurappartementen 10 koopappartementen. We hebben een meerderheidsbelang.
- Parkwijk Gebouw B, 19 huurappartementen 8 koopappartementen. We hebben een meerderheidsbelang.

Schoonhoven

- Oranjeplaats Blok A, 12 huurappartementen en 5 koopappartementen. We hebben een meerderheidsbelang.
- Oranjeplaats Blok B, 6 huurappartementen, 1 bedrijfsruimte en 3 koopappartementen. We hebben een meerderheidsbelang.
- Oranjeplaats Hoofdsplitsing. Hierin hebben wij ook belang, maar dit belang is niet in eenheden uit te drukken omdat het een belang betreft waarbij de hoeveelheden worden vertaald in de VvE's Oranjeplaats Blok A en B.
- Oranjeplaats Blok C, 10 huurappartementen, 10 koopappartementen en 1 welzijns- en/of zorgvoorziening. We hebben een meerderheidsbelang.
- Oranjeplaats Blok D, 6 huurappartementen, 4 koopappartementen en 1 welzijns- en/of zorgvoorziening. We hebben een meerderheidsbelang.
- Oranjeplaats Parkeergarage, 42 huurparkeerplaatsen, 26 koopparkeerplaatsen en 21 parkeerplaatsen voor welzijn en zorg. We hebben een meerderheidsbelang.
- Adam van Vianenstraat, 2 winkelruimtes en 36 huurappartementen met parkeerplaats. We hebben een meerderheidsbelang.

VvE's waarin wij wel zitting in hebben maar niet het beheer uitvoeren:

Bergambacht

- Mandeligheid Poort van Ambacht.

Krimpen aan den IJssel

- VvE Tricolore Geel

Krimpen aan de Lek

- VvE De Primeur, 11 commerciële ruimten, 22 huurappartementen, 22 koopappartementen, 22 huurparkeerplaatsen en 42 koopparkeerplaatsen. We hebben een minderheidsbelang.

Schoonhoven

- VvE Vogelweide, 23 huurappartementen en 3 multifunctionele accommodaties. We hebben een gelijk belang (50/50).

-

8. Financieel beleid

8.1 Visie en beleid

De financiële continuïteit is voor QuaWonen een essentiële randvoorwaarde in relatie tot de overige prestaties. In het kader van het toezicht, verantwoording en beoordeling zijn er door het WSW en de Aw een aantal criteria geformuleerd waaraan de financiële kracht van QuaWonen wordt getoetst. De belangrijkste criteria liggen op het gebied van de solvabiliteit en de kasstromen. Als we financieel te dicht op deze gestelde normen zitten, is het risico groot dat we een norm overschrijden. In dat soort situaties moet ons jaarlijkse uitgavenpatroon en het investeringsprogramma worden aangepast. Vanuit het perspectief van betrouwbaarheid en efficiency is dat ongewenst. Dit is de reden dat QuaWonen haar sturingskengetallen scherper heeft gedefinieerd dan de minimumeisen van de toezichthouders. Onderstaande tabel geeft inzicht in het financieel sturingskader van QuaWonen ten opzichte van de normen van de externe toezichthouders.

Financieel sturingskader 2019

	QuaWonen	AW / WSW	Nieuwe kader AW/WSW (april 2020)
ICR daeb	1,6	1,4	1,4
ICR niet-daeb	2,0	1,8	1,8
LTV (daeb, beleidswaarde)	70%	75%	85%
Solvabiliteit daeb (beleidswaarde)	30%	20%	15%
Solvabiliteit niet-daeb	40%	40%	40%
Dekkingsratio	70%	70%	70%

Ten opzichte van deze kaders zijn in het verslagjaar 2019 de volgende waarden van toepassing:

	Norm	2019	2018
1. Solvabiliteit daeb (beleidswaarde)	Minimaal 30%	39,2%	44,0%
2. Rentedekkingsgraad daeb (ICR)	Minimaal 1,6%	2,2%	2,3%
3. Loan to Value daeb (beleidswaarde)	Maximaal 70%	61,6%	56,9%
4. Dekkingsratio	Maximaal 70%	26,1%	26,2%

8.2 Gezamenlijk toetsingskader

De afgelopen jaren hebben de Autoriteit woningcorporaties (Aw) en Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) de samenwerking geïntensiveerd om het toezicht op de corporatiesector effectiever en efficiënter te maken. WSW en AW hebben in november 2018 een (voorlopig) gezamenlijk toetsingskader opgesteld, met eenduidige ratio's voor de financiële sturing. In april 2020 zijn de ratio's en grenswaarden definitief gemaakt, aangepast aan het nieuwe waardebegrip beleidswaarde. De solvabiliteit en de LTV worden in deze jaarrekening berekend op basis van de beleidswaarde.

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 QuaWonen heeft dit tot een stijging van de marktwaarde gezorgd. De totale waarde van de woningportefeuille is met € 102 miljoen gegroeid naar een waarde van € 1.171 miljoen. Dit betreft een waardegroei van 10%.

De positieve waardeontwikkeling is allereerst een gevolg van toevoeging van nieuw bezit en aanpassing van het handboek, dat mede het gevolg is van een verder aangetrokken koopmarkt, waarin de toegenomen vraag en krapte resulteren in een leegwaarde groei van de vastgoedportefeuille. De lage rentestand is hier mede een factor in.

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

8.4 Beleidsmatige beschouwing op 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. De beleidswaarde vormt een onderdeel van het Verticaal toezichtsmodel van de Aw en WSW. WSW en de Aw hebben aangegeven dat gedurende 2019 de voorlopige norm voor de LTV 75% is gebleven en voor de solvabiliteit 20%. De definitieve normering zal in 2020 worden vastgesteld.

Bovendien is er een overgangsregime van Aw en WSW van toepassing voor het proces van borging dat de borgingsruimte gedurende dit overgangsjaar bepaalt. De borgingsruimte wordt in deze overgangsfase dan ook o.b.v. een bredere analyse van de financiële positie van de individuele corporatie bepaald.

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

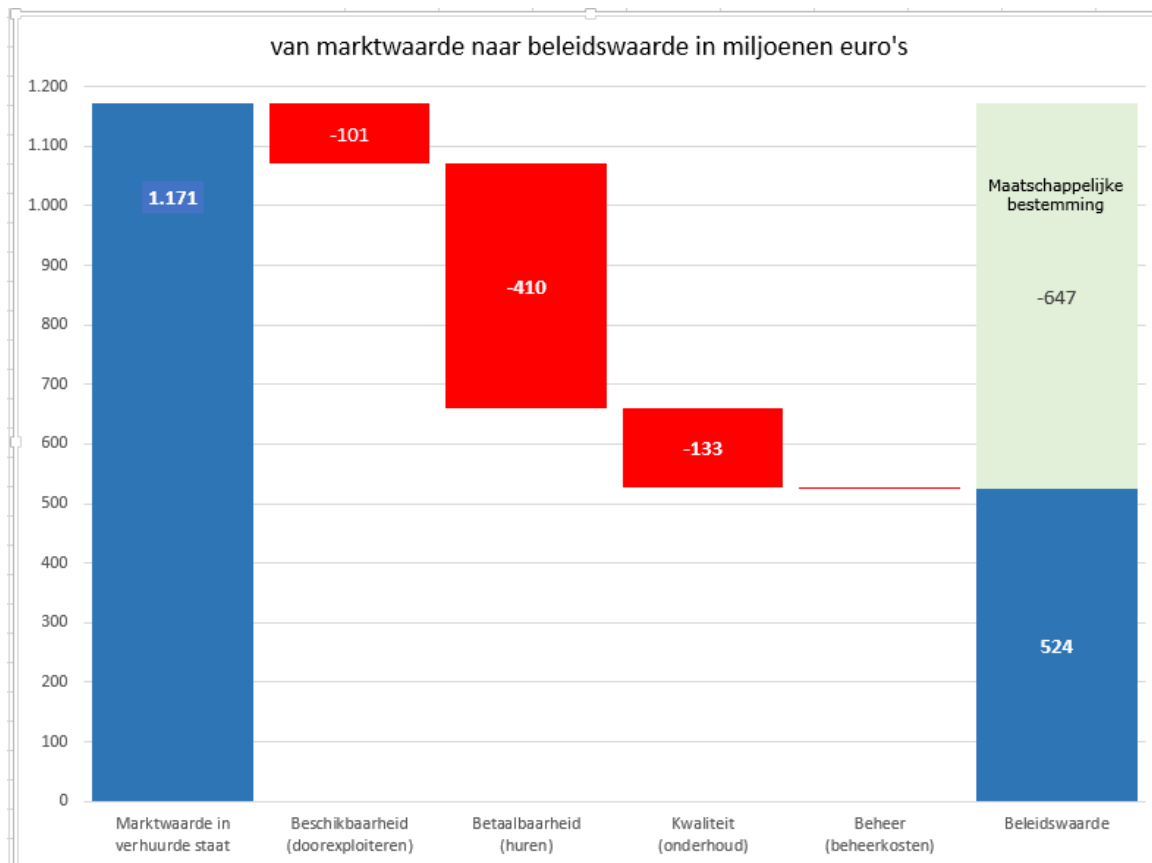
De beleidswaarde kent als vertrekpunt de marktwaarde in verhuurde staat waarbij er in het kader van de beschikbaarheid, betaalbaarheid, kwaliteit en beheer aansluiting wordt gezocht bij het beleid van de corporatie in plaats van de uitgangspunten in de markt. Met deze toelichting wordt nadere duiding gegeven aan het deel van de waarde van het vastgoed en dus van het corresponderende deel van het vermogen dat als gevolg van het beleid van de woningcorporatie niet of pas op zeer lange termijn kan worden gerealiseerd.

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

Het bestuur van QuaWonen 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 - en het niet daeb bezit in exploitatie en de marktwaarde in verhuurde staat van dit bezit en bedraagt circa € 647 miljoen (55%). Het verschil tussen de marktwaarde en de beleidswaarde ultimo 2019 bestaat uit de volgende onderdelen:

	daeb		niet-daeb	
	€	%	€	%
Marktwaarde per 31 december 2019	1.134.996	100.00	36.187	100.00
Afslag wegens beschikbaarheid (door exploiteerscenario)	-100.130	-8.82	-959	-2.65
Afslag wegens betaalbaarheid (beleidshuur/streefhuur/gewenste)	-403.639	-35.56	-6.583	-18.19
Afslag wegens kwaliteit (onderhoud)	-131.101	-11,55	-1.849	-5.11
Afslag wegens beheer (beheerkosten)	-3.230	-0.28	382	1.06
Beleidswaarde per 31 december 2019	496.896	43.78	27.178	75.11

Dit geeft grafisch het volgende beeld:



De afslagen op de marktwaarde kunnen als volgt worden toegelicht:

Afslag wegens beschikbaarheid (door exploitatie scenario)

In vergelijking met de marktwaarde verhuurde staat wordt in de beleidswaarde alleen de variant "doorexploiteren" gevolgd. Het uitpondscenario is voor de beleidswaarde niet van toepassing. Er worden dus geen verkopen ingerekend.

In de marktwaarde in verhuurde staat hebben 8.187 woningen (daeb 8.041 en niet-daeb 146) het uitpondscenario als marktwaarde waardering. Ten behoeve van de beleidswaarde bepaling zijn deze omgezet naar de lagere waarde van het door exploitatie scenario.

De totale afslag wegens beschikbaarheid bedraagt 8,63% van de marktwaarde in verhuurde staat.

Afslag wegens betaalbaarheid (beleidshuur)

Voor de huurprijs na mutatie rekent de beleidswaarde uitsluitend met de streefhuur per verhuureenheid. In de marktwaarde verhuurde staat wordt de netto huurprijs na mutatie gesteld op het bedrag van de markthuur of, indien deze lager ligt, de maximaal redelijk huur. Deze streefhuren worden jaarlijks opnieuw vastgesteld. Bij complexen woningen die een renovatie ondergaan in 2019, wordt gerekend met de dan geldende streefhuur na renovatie.

De afslag wegens betaalbaarheid is te verdelen in twee oorzaken, minder huuropbrengsten en meer verhuurderheffing.

In het door exploitatie scenario worden de woningen bij mutatie verhuurd tegen de markthuur. Ten behoeve van de beleidswaarde worden de woningen bij mutatie verhuurd tegen de beleidshuur. De beleidshuur heeft QuaWonen gelijkgesteld aan de vastgestelde streefhuur. Bij de vaststelling van de streefhuur is tevens rekening gehouden met het aftoppingsbeleid.

Van de woningen in exploitatie ultimo 2019 is de gemiddelde beleidshuur €287,- per maand lager dan de gemiddelde markthuur. De oorzaak hiervan is dat de huurverhoging beperkt is gehouden tot inflatie, 1,6% en dat de huur afgetopt wordt op de sociale huurgrens van € 720,42.

De afslag wegens betaalbaarheid als gevolg van het gematigde huurbeleid bedraagt 27,17% van de markthuurlaag in verhuurde staat.

De beleidshuur, waarmee de beleidswaarde wordt gerekend bij mutatie, is niet alleen lager dan de markthuurlaag, maar vaak ook lager dan de liberaliseringsgrens. Als de beleidshuur lager is dan de liberaliseringsgrens heeft dat tot gevolg dat er na mutatie verhuurderheffing ingerekend gaat worden in de beleidswaarde. De afslag wegens betaalbaarheid als gevolg van meer verhuurderheffing bedraagt 7,85% van de marktwaarde in verhuurde staat.

De totale afslag wegens betaalbaarheid bedraagt 35,03% van de marktwaarde in verhuurde staat.

Afslag wegens kwaliteit (onderhoud)

Het eigen onderhoudsbeleid wijkt af van de in de marktwaarde gehanteerde marktnormen. De oorzaak hiervan is vooral dat QuaWonen de woningen door-exploiteert en niet uitpand, waardoor altijd planmatig onderhoud noodzakelijk is om de woningen up-to-date te houden. In deze stap wordt het onderhoud uit de DCF vervangen door een nominale eigen onderhoudsnorm. Deze interne norm is gebaseerd op het gemiddelde van de toekomstige totale onderhoudsuitgaven voor de periode 2020-2034 conform de MJOB. De onderhoudsnorm voor de beleidswaarde van het totale bezit wordt hiermee € 2.037,-.

De totale afslag wegens kwaliteit bedraagt 11,35% van de marktwaarde in verhuurde staat.

Afslag wegens beheer (beheerkosten)

De interne norm definieert QuaWonen als het totaal van de posten "Lasten verhuur en beheeractiviteiten" en "Overige directe operationele lasten exploitatiebezit" minus de verhuurderheffing. Dit zijn vastgoed gerelateerde beheerkosten als onderdeel van het "Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille". Vanuit de begroting 2020 levert dit een normering op van € 782,- per woning.

De totale afslag wegens beheer bedraagt 0,24% van de marktwaarde in verhuurde staat.

Verloop van de beleidswaarde t.o.v. 2018

Het verloop van de beleidswaarde van het DAEB bezit ten opzichte van het vorig verslagjaar is als volgt weer te geven:

	2019	2018	Vershil
Marktwaarde per 31 december	1.134.996	1.033.670	101.326
Afslag wegens beschikbaarheid (door exploitatie-scenario)	-100.130	-106.616	6.486
Afslag wegens betaalbaarheid (beleidshuur/streefhuur/gewenste)	-403.639	-327.857	-75.782
Afslag wegens kwaliteit (onderhoud)	-131.101	-47.869	-83.232
Afslag wegens beheer (beheerkosten)	-3.230	-59.302	56.072
Beleidswaarde per 31 december	496.896	492.026	4.870

Uit bovenstaande tabel blijkt dat de stijging van de marktwaarde van het bezit, wordt gecompenseerd door een grotere afslag voor betaalbaarheid en kwaliteit. De norm voor onderhoud is in 2019 hoger vastgesteld dan in 2018 en de huurprijsontwikkeling over 2019 lag lager dan de stijging van de markthuurlaag.

8.5 Ontwikkeling ratio's uit sturingskader

In deze paragraaf worden de diverse kengetallen uit het financieel sturingskader nader toegelicht en wordt de ontwikkeling van deze ratio's weergegeven zoals die blijkt uit de meest recente begroting (2020-2029).

Het risico met betrekking tot de impact van het COVID-19 virus wordt nader toegelicht in de jaarrekening (zie paragraaf 19.13 gebeurtenissen na balansdatum) en zijn niet verwerkt in onderstaande ontwikkeling van de ratio's.

Overigens zijn in april 2020 nieuwe grenswaarden bekend gemaakt door Aw / WSW. Deze grenswaarden betreffen een verruiming van de LTV en de solvabiliteit en hebben aldus een positieve impact op de theoretische investeringscapaciteit van QuaWonen.

Solvabiliteit

De solvabiliteit op beleidswaarde per 31 december 2019 bedraagt 39,10% (2018: 43,15%). QuaWonen hanteert als ondergrens een waarde van 30%. WSW / Aw hanteren een minimumeis van 20% (dit wordt aangepast naar 15%). De solvabiliteit ligt dan ook ruimschoots boven de ondergrens blijft.

Loan to value

De Loan to Value (LTV) geeft de mate van financiering weer, uitgedrukt in een percentage van de waarde van het bezit. De beleidswaarde van het daeb vastgoed in exploitatie bedraagt eind 2019 € 496 miljoen, de stand van de leningportefeuille bedraagt € 306 miljoen, wat resulteert in een LTV op beleidswaarde van 61,6% (2018: 56,9%). De grenswaarde van de LTV bedraagt 75% (aangepast in april 2020 naar 85%).

Rentedekkingsgraad

De rentedekkingsgraad (Interest Coverage Ratio/ICR) geeft inzicht in de mate waarin QuaWonen in staat is de rente-uitgaven op het vreemd vermogen te voldoen uit de kasstroom uit operationele activiteiten. Over 2019 bedraagt de ICR 2,2%, (2018: 2,3%). Dit ligt ruim boven de gestelde interne ondergrens van 1,6%.

Dekkingsratio

De dekkingsratio geeft de verhouding van de schuld en de waarde van het onderpand weer. De waarde van het onderpand wordt bepaald op basis van marktwaarde in verhuurde staat.

De geborgde leningportefeuille mag niet groter zijn dan 70% van de marktwaarde in verhuurde staat. De dekkingsratio bedraagt in 2019 26,1%, in 2018 was dit 26,2%.

8.6 Samenvattend

Eind 2019 voldoet QuaWonen aan de door de toezichthouders gestelde eisen, er is nog voldoende ruimte om, indien nodig, bij te sturen. De financiële ratio's blijven binnen de normen en QuaWonen is ook op termijn financieel gezond. Daarmee verschaft QuaWonen zich naar de toekomst toe ruimte om nieuwe accenten in het beleid te leggen. Concluderend kunnen we stellen dat er voldoende financiële armslag is om extra te investeren.

8.7 Resultaat en vermogen

Indirect rendement

Mutatie marktwaarde in verhuurde staat (bedragen x 1.000)	
Marktwaarde per 1-1-2019	1.069.371
Bij: in exploitatie genomen vastgoed	27.031
Af: sloop en verkopen	-6.480
Bij: waardeveranderingen	81.261
Marktwaarde per 31-12-2019	1.171.183
<i>Indirect rendement op vastgoed conform MVS</i>	<i>7,6%</i>

De marktwaarde in verhuurde staat in 2019 is, ten opzichte van 2018, gestegen met € 81 miljoen. Dit is een post die afhankelijk is van de toepassing van het Handboek Modelmatig Waarderen Marktwaarde, dat QuaWonen gebruikt voor de berekening van de marktwaarde in verhuurde staat in de jaarrekening.

Behalve de waardestijging conform handboek, is een andere indicatie voor de waardeverandering van het vastgoed de WOZ-waarde: in 2019 bedroeg de WOZ-waarde van het woningbezit € 1,51 miljard (€ 180.000 per woning), tegen 2018 € 1,34 miljard miljoen (€ 159.000 per woning), dat is een gemiddelde stijging per woning met 8%.

Rendement op het eigen vermogen

Eigen vermogen 31-12-2018	806.767
Resultaat 2019	73.027
Rendement eigen vermogen	9,05%

Het eigen vermogen is in 2019 gestegen van € 807 miljoen op 31 december 2018 naar € 880 miljoen ultimo 2019. Met een jaarresultaat van € 73 miljoen bedraagt het rendement op het eigen vermogen 9,05%.

Realiseerbaarheid waarde vastgoed in exploitatie

Per 31 december 2019 is in totaal voor € 663 miljoen (75,4%) aan ongerealiseerde herwaarderingen in het eigen vermogen begrepen uit hoofde van de waardering tegen marktwaarde in verhuurde staat. De waardering van dit vastgoed is in overeenstemming met het waarderingshandboek bepaald en is daarmee conform de in de Woningwet voorgeschreven waarderingsgrondslag.

De realisatie van deze ongerealiseerde herwaardering is sterk afhankelijk van het te voeren beleid van QuaWonen. De mogelijkheden om vrijelijk door (complexgewijze) verkoop of huurstijgingen de marktwaarde in verhuurde staat van het vastgoed in exploitatie te realiseren zijn beperkt door wettelijke maatregelen en maatschappelijke ontwikkelingen zoals demografie en ontwikkeling van de behoefte aan sociale huurwoningen.

Vermogenskengetallen

Op basis van de balansverhoudingen in beide jaren stellen we de vermogenskengetallen samen. We onderscheiden daarin de solvabiliteit en de leverage. De solvabiliteit geeft de mate aan waarin QuaWonen in staat is om op langere termijn aan haar verplichtingen te voldoen, en wordt gedefinieerd als het eigen vermogen gedeeld door het totaal vermogen.

De leverage wordt gedefinieerd als de schulden op lange termijn gedeeld door het eigen vermogen en geeft een indicatie van hoe de vaste activa zijn gefinancierd (hoe hoger de leverage, hoe meer financiering met vreemd vermogen).

Vermogenskengetallen	2019	2018
Solvabiliteit (marktwaarde)	70,9%	70,5%
Leverage	30,5%	30,7%

Jaarresultaat

Het boekjaar 2019 wordt afgesloten met een positief jaarresultaat van € 73 miljoen. Onderstaand wordt een specificatie van het jaarresultaat gegeven volgens de functionele indeling van de winst- en verliesrekening. Voor een toelichting op de onderliggende posten wordt verwezen naar de toelichting op de winst- en verliesrekening.

Specificatie jaarresultaat	2019	2018
Exploitatie vastgoedportefeuille	23.145	25.181
Waardeverandering vastgoedportefeuille	56.505	89.063
Resultaat verkoop vastgoedportefeuille	789	1.225
Leefbaarheid	-860	-515
Financiële baten en lasten	-7.828	-8.699
Overige organisatiekosten	-2.684	-1.822
Resultaat overige activiteiten	-41	-335
Resultaat uit deelnemingen	5	5
Resultaat uit belastingen	3.996	-2.185
Totaal jaarresultaat	73.027	101.918

Het jaarresultaat wordt sterk beïnvloed door de waardeveranderingen van de vastgoedportefeuille en het resultaat op belastingen. Als we deze componenten buiten beschouwing laten, zijn de jaarresultaten beter te vergelijken met het voorgaand verslagjaar:

Jaarresultaat excl. Waardeveranderingen en excl. fiscale resultaten	2019	2018
Exploitatie vastgoedportefeuille	23.145	25.181
Resultaat verkoop vastgoedportefeuille	789	1.225
Leefbaarheid	-860	-515
Financiële baten en lasten	-7.828	-8.699
Overige organisatiekosten	-2.684	-1.822
Resultaat overige activiteiten	-41	-335
Totaal jaarresultaat	12.521	15.035

Rendement op exploitatie vastgoed

Het resultaat op de exploitatie van het vastgoed bedraagt € 23 miljoen (2018: €25 miljoen). Per woning bedraagt dit resultaat € 2.771 (2018:€ 3.045). Het direct rendement over 2019 bedraagt hiermee 1,98% (2018: 2,35%).

	2019	2018
Resultaat exploitatie vastgoedportefeuille	23.145	25.181
Waarde vastgoed (beleidswaarde)	524.074	518.605
Waarde vastgoed (marktwaarde)	1.171.183	1.069.371
<i>Direct rendement vastgoed (beleidswaarde)</i>	<i>4,42%</i>	<i>4,86%</i>
<i>Direct rendement vastgoed (marktwaarde)</i>	<i>1,98%</i>	<i>2,35%</i>

8.8 Treasury

Beleid

Op de balans van QuaWonen is de leningenportefeuille dominant aanwezig, de factor rente drukt een belangrijke stempel op het jaarresultaat. De treasuryfunctie bij QuaWonen richt zich daarom in belangrijke mate op de leningenportefeuille, de beheersing van renterisico's en de jaarlijkse rentekosten. Het verantwoord inzetten van rente-instrumenten is daarvan een integraal onderdeel.

Het treasury beleid van QuaWonen is allereerst gericht op het waarborgen van een blijvende toegang tot de kapitaalmarkt. Daarnaast streven we naar zo laag mogelijke financieringslasten en ook naar een beheersing van huidige en toekomstige renterisico's.

Waar mogelijk financieren we onze investeringen met intern vermogen. We sturen daarmee op zo beperkt mogelijke liquiditeit. Gezien de onzekerheid van het tijdstip waarop investeringen in de komende jaren gedaan zullen worden, is hierbij enige flexibiliteit (marge) vereist.

Kredietfaciliteit BNG

De kredietfaciliteit op de rekening-courant bedroeg in 2019 € 4 miljoen. Hiervan is geen gebruik gemaakt.

Financieringsbehoefte komende vijf jaar

Op basis van de meerjarenbegroting 2020-2024, investeert QuaWonen in de komende vijf jaar voor € 188,4 miljoen (€ 61,2 miljoen nieuwbouw, € 117,2 miljoen verbeteringen). Dit wordt als volgt gefinancierd:

- de verkoop van woningen voor € 24,8 miljoen (13% van de investeringen).
- het saldo van de operationele kasstromen € 60,9 miljoen (32% van de investeringen).
- het aantrekken van nieuwe financiering € 102,7 miljoen (55% van de investering).

Als er geen rekening wordt gehouden met de afbouw van de leningportefeuille door middel van aflossingen, kan dus in de komende vijf jaar gemiddeld 45% van de investeringen gefinancierd worden met eigen middelen.

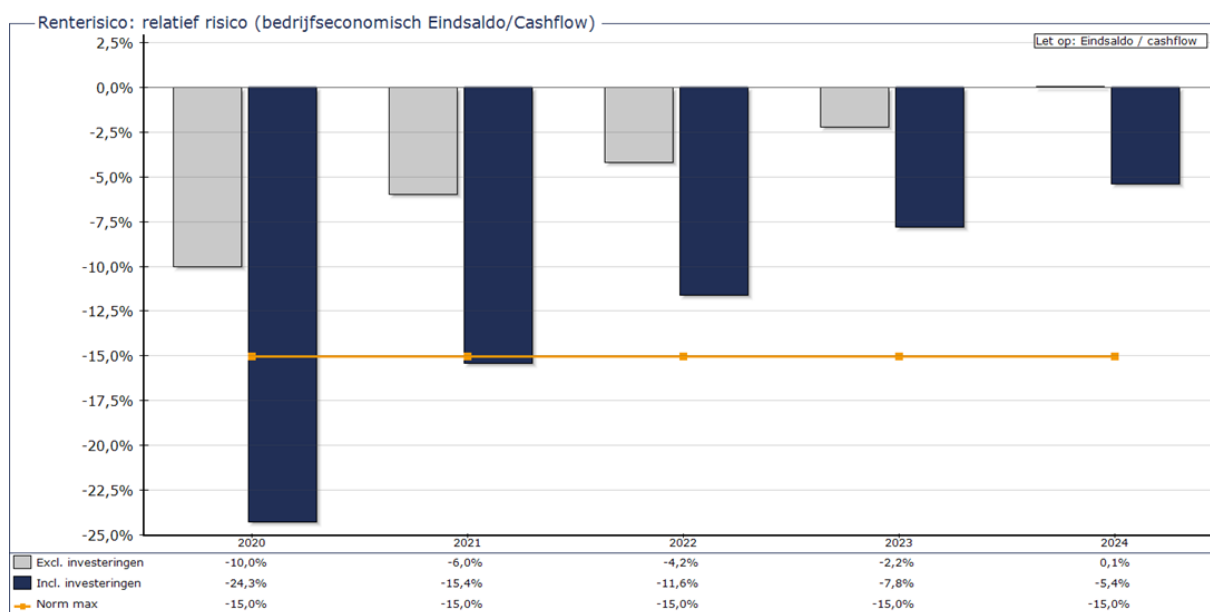
De investeringen over vijf jaar van € 188 miljoen worden dus voor 55% gefinancierd met vreemd vermogen, zijnde € 103 miljoen. QuaWonen lost in die periode voor € 100 miljoen af op de leningportefeuille die eind 2019 € 306 miljoen bedraagt. Deze aflossingen worden gefinancierd door opnieuw te lenen. Daarom ontstaat er een financieringsbehoefte van ongeveer € 202 miljoen over vijf jaar. Voor 2020 is dit ongeveer € 79 miljoen.

Overigens zou er enige vertraging in de uitvoering van projecten in 2020 kunnen optreden door de gevolgen van het COVID-19 virus. De ingeschatte impact van het COVID-19 (coronavirus) wordt nader toegelicht in de jaarrekening (zie paragraaf 19.13 gebeurtenissen na balansdatum) en is niet verwerkt in de hierboven opgenomen investeringen en financieringsbehoefte.

Relatief renterisico

QuaWonen streeft er naar om de kosten van vreemd vermogen zoveel mogelijk gespreid in de tijd te laten plaatsvinden. Dit doen we door renteconversies en aflooptijdstippen van financieringen te spreiden. Het relatief renterisico mag jaarlijks niet groter zijn dan 15% van de leningenportefeuille.

Dit relatief renterisico geeft aan over welk gedeelte van de leningenportefeuille renterisico wordt gelopen door vernieuwing van de lening of door extra benodigde leningen. De norm van 15% impliceert dat de portefeuille minimaal om de zeven jaar is vernieuwd.

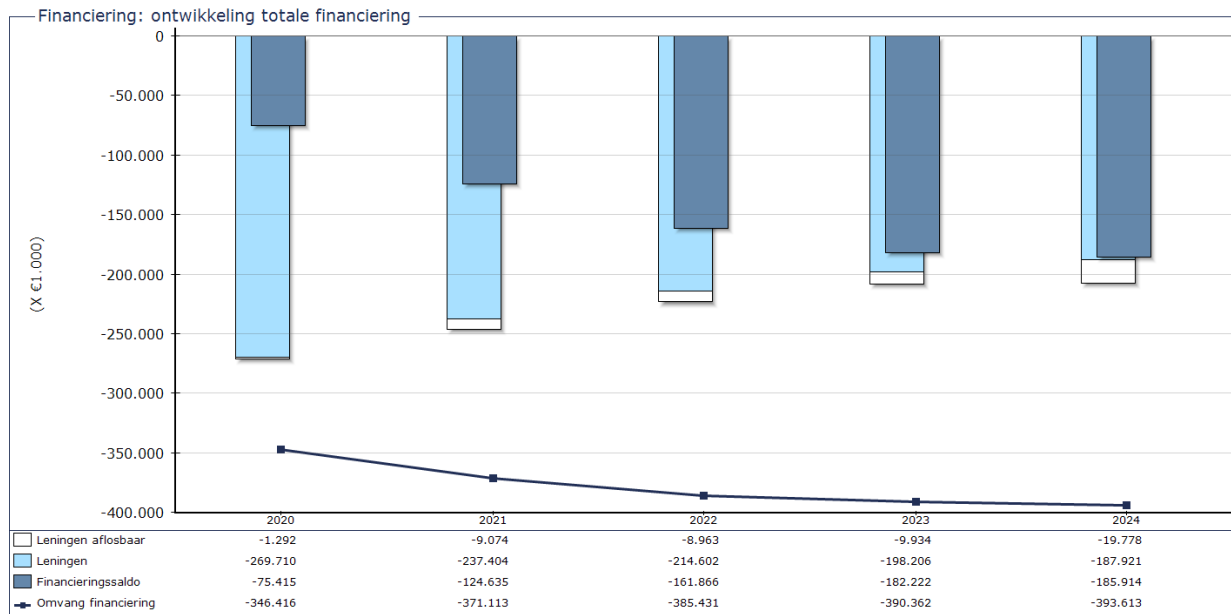


Het relatief renterisico in 2020 bedraagt 24,3% en is hiermee een stuk hoger dan de interne signaleringsnorm van 15%. Zonder de investeringen bedraagt het relatief renterisico in 2020 10%. Ook in

2021 wordt de interne signaleringsnorm overschreden. De overschrijding in 2021 is overigens vrij beperkt met een percentage van 0,4% (absoluut circa € 1,5 mln.). Overigens leiden investeringen pas tot een daadwerkelijk renterisico als er verplichtingen zijn aangegaan.

Netto vreemd vermogenspositie

In onderstaande grafiek is het verwachte verloop van de vreemd vermogenspositie van QuaWonen te zien. Het verloop van de bestaande leningenportefeuille (lichtblauwe balken) en het aantrekken van nieuwe financiering, conform de geconstateerde financieringsbehoefte (donkerblauw), zal leiden tot het volgende verloop van de netto vreemd-vermogenspositie (zwarte lijn). Daarnaast zijn de leningen weergegeven die de komende 10 jaar boetevrij vervroegd aflosbaar zijn (witte balken):

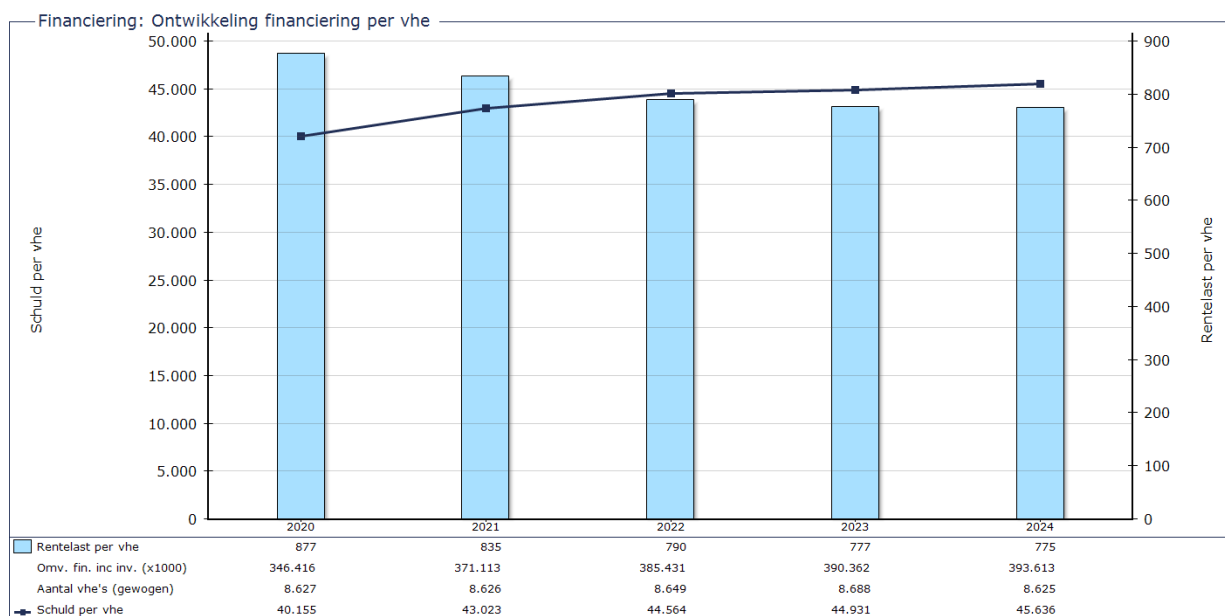


De bestaande leningenportefeuille bedraagt ultimo 2019 € 306 miljoen. De financieringsbehoefte doet de verwachte omvang van de leningportefeuille toenemen tot maximaal € 394 miljoen in 2024.

Gemiddelde schuld per VHE

Door de totale schuldpositie en rentelast af te zetten tegenover het aantal (gewogen) verhuureenheden, wordt inzicht in de schuldpositie en rentelast per woning verkregen. Op basis van de meerjarenbegroting 2020-2024 neemt de schuldpositie met circa 28%. De schuld per vhe loopt hierdoor op en wel van € 40.155 (2020) tot € 45.636 (2024).

De impact van het COVID-19 (coronavirus) wordt nader toegelicht in de jaarrekening (zie paragraaf 19.13 gebeurtenissen na balansdatum) en is niet verwerkt in de hierboven opgenomen schuldpositie.



8.9 Besteding maatschappelijk budget

Elk jaar heeft QuaWonen een budget dat ze inzet voor activiteiten met een volkshuisvestelijk doel: we noemen dat het maatschappelijk budget. Dat gaat om maatschappelijk relevante activiteiten die wij verrichten zonder dat wij daar opbrengsten voor ontvangen en om investeringen die we niet terugverdienen via de huur. We stemmen de inzet van ons maatschappelijk budget af met onze belanghouders, bewoners en gemeentebesturen voorop. Dit maakt dat we met recht kunnen zeggen dat we een bedrijf zijn met een maatschappelijke doelstelling.

De bedrijfsvoering van QuaWonen rendeert. Maar anders dan bij een commerciële organisatie wordt de 'winst' die we maken niet uitgekeerd maar weer ingezet in het belang van de volkshuisvesting.

De maatschappelijke bestedingen kunnen worden onderverdeeld in drie categorieën, te weten huurkorting, sociaal beheer en (des)investeringsbijdragen en bedroegen in 2019 € 27,5 miljoen.

Maatschappelijk budget 2019	Bedrag * 1.000	Procentueel
Huurkorting bij mutatie	2.144	7,79%
Bijdrage investeringen nieuwbouw	12.380	45,01%
Bijdrage investeringen renovatie / verbetering	11.577	42,09%
Leefbaarheid	860	3,13%
Sociaal beheer en participatie	545	1,98%
Totaal maatschappelijk budget	27.506	100%

Uit bovenstaand overzicht blijkt dat veruit het grootste gedeelte van het maatschappelijk budget wordt besteed aan het onrendabel investeren in nieuwbouw en verbetering van het woningbezit.

Huurkorting

De gemiddelde huurprijs over 2019 per woning, bedroeg € 547,-, tegen een gemiddelde markthuurl van € 886,-. Op jaarbasis schatten we de markthuren in op € 89 miljoen. Als we dit (fictieve) bedrag vergelijken met de werkelijke huurontvangsten van € 56 miljoen, geeft dit een verschil van € 33 miljoen. Dit bedrag geeft inzicht in de maatschappelijke huurkorting die QuaWonen in 2019 heeft doorberekend om haar

woningen betaalbaar te houden voor de doelgroep. De netto huurprijzen bedragen gemiddelde 62% van de markthuren, waarmee de korting dus 38% bedraagt.

De gemiddelde markthuurprijs over 2019 bedraagt € 886. Bij mutatie wordt de huurprijs van een woning geharmoniseerd. Deze harmonisatie vindt echter niet plaats naar de markthuur, maar naar de streefhuur van de woning. De gemiddelde streefhuur over 2019 bedroeg € 600. Het verschil tussen de markthuur en de streefhuur is in feite de maatschappelijke prestatie die QuaWonen levert bij de mutatie van een woning. De volgende specificatie is van toepassing:

Omschrijving	Bedrag	
Gemiddelde markthuur 2019	€	886
Gemiddelde streefhuur 2019	€	600
Vershil markthuur / streefhuur	€	286
Aantal mutaties 2019		623
Totaal huurkorting bij woningmutatie (x 1.000)	€	2.144

9. Verslag van de raad van commissarissen over 2019

9.1 Inleiding

In dit verslag legt de raad van commissarissen verantwoording af over de wijze waarop invulling gegeven is aan de uitvoering van alle taken en bevoegdheden van het interne toezicht bij QuaWonen in 2019.

De raad van commissarissen kijkt terug op een intensief jaar dat zich kenmerkt door enerzijds de ontwikkelingen in de sector die alertheid en scherpte vereisen van ons toezicht en anderzijds door de wisselingen in zowel de samenstelling van raad als in het bestuur van de organisatie.

De raad is het jaar gestart met 2 nieuwe leden en we kunnen constateren dat zij na een jaar goed ingewerkt zijn en een waardevolle bijdrage leveren aan het toezicht bij QuaWonen. Daarnaast hebben we jong talent aan onze raad weten te binden door het beschikbaar stellen van een stageplek voor aankomend commissarissen, een waardevolle toevoeging zo is gebleken. En ook in 2019 hebben we een lid herbenoemd en zijn we op zoek gegaan naar een nieuwe commissaris, op bindende voordracht van de huurdersorganisaties (zie paragraaf 19.11.1 voor nadere toelichting).

In het jaar 2019 namen we afscheid van de directeur-bestuurder, de heer Van den Broeke. Omdat een werving- en selectietraject voor een directeur-bestuurder zorgvuldig en conform de eisen van het ministerie dient plaats te vinden en de raad het belangrijk vindt de bestuurlijke continuïteit te borgen, is met ingang van 1 september 2019 een interim-directeur-bestuurder benoemd, de heer Stribos. Na een zorgvuldig doorlopen proces, met input van onze belanghebbenden, is begin 2020 onze nieuwe directeur-bestuurder benoemd en zal de heer Gerlof per 1 april 2020 deze functie vervullen (zie paragraaf 9.8.1 voor nadere toelichting).

Terugkijkend op 2019 ziet de raad dat QuaWonen haar maatschappelijke taken ambitieus blijft uitvoeren, in nauwe samenwerking met belanghouders, in maatschappelijk en politiek onzekere tijden. Steeds scherper zichtbaar wordt de spanning tussen de grote investerings- en maatschappelijke opgave ten opzichte van de oplopende kosten door belastingen, verhuurdersheffing en bouwpijssontwikkelingen en de ambitie van QuaWonen die rekening niet bij de huurder neer te leggen. We zullen begin 2020 onze strategiedag dan ook benutten om ons financieel afwegingskader scherper te definiëren, de ontwikkelingen op het gebied van woonbehoefte en bouwvormen in kaart te brengen en ons beleid daarop aan te passen, zodat we ook op de langere termijn ons doel kunnen blijven behalen, namelijk zorgen voor voldoende betaalbare en duurzame woningen in leefbare wijken en buurten.

9.2 Over Besturen en toezicht houden

9.2.1 Taakopvatting

QuaWonen handelt binnen het wettelijk kader, de Woningwet. Tevens hanteert QuaWonen de Governancecode woningcorporaties en voldoet QuaWonen aan de beloningsnormen vastgelegd in de Wet Normering Topinkomens (WNT). Daarnaast zijn aanvullende bepalingen opgenomen in de statuten van QuaWonen en het Reglement raad van commissarissen.

De raad van QuaWonen houdt toezicht op het functioneren van het bestuur, de volkshuisvestelijke en maatschappelijke opgave en prestaties en de financiële gezondheid van de corporatie. De raad is tevens werkgever van het bestuur en is daarnaast adviseur/klankbord voor het bestuur, gevraagd en/of ongevraagd. Ook is de raad opdrachtgever voor de externe accountant.

De raad van commissarissen handelt op basis van de bevoegdheden die in de statuten zijn vastgelegd. Aangevuld met nadere bepalingen over de werkwijze, vastgelegd in het Reglement raad van commissarissen. Tevens zijn afspraken over de relatie bestuur en raad van commissarissen schriftelijk vastgelegd in de Notitie relatie bestuur en raad van commissarissen.

De statuten en reglementen en alle relevante informatie over de raad van commissarissen zijn beschikbaar op de website van QuaWonen:

- De statuten.
- Het Reglement raad van commissarissen.
- Relatie bestuur en raad van commissarissen.
- Reglement auditcommissie.
- Profielschets raad van commissarissen.
- Jaarverslag raad van commissarissen.
- Integriteitscode inclusief instructie interne meldprocedure.
- Het visitatierapport QuaWonen 2017.

Om de toezichtrol goed te kunnen vervullen, een oordeel te kunnen vormen en/of een standpunt te kunnen bepalen, stelt de raad zich proactief op. Een goede taakinvulling vraagt om deskundigheid, een onafhankelijk, kritische en onderzoekende rol, in verbinding met de omgeving en de belanghouders en zeker ook in goede verstandhouding met de bestuurder.

Daartoe overlegt de raad ook met leden van het managementteam en de controller (die regelmatig bij de vergaderingen van de raad aanwezig zijn), de ondernemingsraad (structureel twee keer per jaar) en de huurdersorganisaties (structureel twee keer per jaar).

Op deze wijze ziet de raad erop toe dat genomen en te nemen besluiten op goede gronden berusten, zorgvuldig tot stand zijn gekomen en bijdragen aan de (maatschappelijke) doelen van de corporatie.

Als toetsingskader waren daarvoor in 2019 beschikbaar:

- Wet- en regelgeving vanuit de Woningwet (en Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting BTiV), toezichtsorgaan Aw (Autoriteit woningcorporaties) en vanuit de sectorinstituten zoals het WSW (Waarborgfonds Sociale Woningbouw), Aedes (branchevereniging van woningcorporaties) en de VTW (Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties).
- Wet Normering Topinkomens (WNT en WNT-2) en Regeling bezoldigingsmaxima topfunctionarissen toegelaten instellingen volkshuisvesting 2014 en de daarop volgende wijzigingen.
- Governancecode woningcorporaties.
- Statuten QuaWonen en aanvullend het Reglement raad van commissarissen.
- Notitie relatie bestuur en raad van commissarissen.
- Het Ondernemingsplan 2018-2022.
- De Kaderbrief 2019, inclusief kaders investeringsbegroting.
- Het jaarplan en begroting 2019.
- Treasury- en beleggingsstatuut alsmede Treasuryjaarplan 2019.
- Reglement financieel beleid en beheer.
- Fiscaal statuut.
- Prestatieafspraken gemeenten.
- Prestatie-indicatoren bestuurder 2019.
- Rapporten en mondelinge informatievoorziening accountant.
- Het visitatierapport QuaWonen 2017 (methodiek Visitatie 5.0).
- Toetsingskader verbindingen.

Commissies van de raad van commissarissen

De raad heeft een remuneratiecommissie bestaande uit twee leden. De remuneratiecommissie voert het jaarlijkse functioneringsgesprek met de bestuurder, op basis van eerder in de Raad vastgestelde beloningsafspraken (zie paragraaf 9.8.4).

De remuneratiecommissie kent geen eigen reglement, heeft geen voorzitter en komt niet apart bijeen: onderwerpen op het gebied van bezoldiging van zowel het bestuur als de leden van de raad bespreekt de raad in voltalligheid.

De auditcommissie bestaat in 2019 uit alle leden van de raad. De auditcommissie werkt volgens het Reglement auditcommissie en adviseert de raad over onderwerpen die de financiën, de interne controle en de risicobeheersing van QuaWonen betreffen.

De auditcommissie wordt voorgezeten door het lid van de raad met specifieke financiële kennis. De bestuurder, de controller en de manager Bedrijfsvoering zijn vaste deelnemers aan dit overleg. De auditcommissie doet schriftelijk verslag van de bevindingen en adviseert de raad over onderwerpen die binnen dit taakgebied vallen en bereidt besluitvorming hierover voor. De uiteindelijke besluitvorming is de verantwoordelijkheid van de raad van commissarissen.

De samenstelling en werkwijze van de auditcommissie is eind 2019 geëvalueerd en afgesproken is in 2020 zowel de planning van de vergaderingen als de samenstelling van de commissie te heroverwegen en nader te bepalen in de april-vergadering van dat jaar.

De raad heeft geen vaste wervings- en selectiecommissie. Deze wordt incidenteel geformeerd op het moment dat dit nodig is.

In 2019 is een wervings- en selectiecommissie samengesteld voor het selectietraject van een nieuw lid voor de raad, op bindende voordracht van de huurdersorganisaties, bestaande uit de voorzitter en een lid van de raad en 2 leden van de huurdersorganisaties.

En is een wervings- en selectiecommissie samengesteld voor de werving van de nieuwe directeur-bestuurder, bestaande uit de voorzitter, de vicevoorzitter en de manager Bedrijfsvoering.

9.2.2 Governance en governancecode

QuaWonen hecht belang aan goede governance: het integer en transparant handelen van het bestuur, een goed toezicht op het bestuur en het afleggen van verantwoording over het uitgevoerde toezicht.

De raad houdt zich daarbij aan de bepalingen van de governancecode woningcorporaties. Hierin zijn waarden en normen vastgelegd waaraan bestuur en toezicht zich moeten houden bij het uitvoeren van hun taak, vastgelegd op basis van een vijftal principes. Deze principes worden door QuaWonen van harte onderschreven en nageleefd en daar waar nodig in dit bestuursverslag toegelicht.

Met betrekking tot principe 3, artikel 3,13 van de governancecode, wordt in dit bestuursverslag toegelicht dat in het Reglement van de raad geen apart toetsingskader is opgenomen. Het toetsingskader wordt ingevuld door gebruik te maken van bestaande toetsingskaders, zoals ook aangegeven in paragraaf 9.2.1 van dit verslag. Het betreft hier overigens een niet vetgedrukte bepaling in de governancecode, wat inhoudt dat QuaWonen hier mag afwijken van de bepaling maar uiteraard wel handelt in de geest van dit principe.

9.2.3. Implementatie governance in verslagjaar

In het verslagjaar is het Treasury- en beleggingsstatuut geactualiseerd en in lijn gebracht met de meest actuele werkwijze binnen de organisatie en het beoordelingskader Aw/WSW is toegevoegd. De raad heeft het geactualiseerde Treasury- en beleggingsstatuut goedgekeurd.

In navolging van de bespreking van het themaonderwerp fiscaliteit in 2018, is in 2019 goedkeuring verleend aan een fiscaal statuut. Daarin is beschreven hoe QuaWonen omgaat met fiscaliteit en is ook bepaald met welke beleidsinstek QuaWonen kijkt naar fiscaliteit.

In 2019 is ook een begin gemaakt met het herijken van het investerings- en financieringsstatuut, deze zullen begin 2020 ter goedkeuring aan de raad worden voorgelegd.

De governancecode 2015 is in 2019 geëvalueerd en de nieuwe Governancecode Woningcorporaties 2020 is op 1 januari 2020 in werking getreden. Begin 2020 zal de nieuwe code een plek krijgen op de agenda van de raad en zal worden gekeken op welke wijze de wijzigingen/aanpassingen in de code binnen de organisatie zal worden geïmplementeerd.

9.3 Verslag vanuit toezichthoudende rol

9.3.1 Toezicht op strategie

De raad houdt zich ook bezig met de strategie en het daaruit voortvloeiende beleid van QuaWonen. Ook ziet de raad erop toe dat belanghouders op goede wijze bij de strategie en beleidskeuzes worden betrokken.

In het voorjaar wordt jaarlijks een strategiesessie gepland met de voltallige raad en het managementteam. De strategiesessie 2019 had het thema "Energietransitie in de steiger, betaalbaarheid geborgd". Onder leiding van een dagvoorzitter en geïnspireerd door een drietal ter zake kundige externe sprekers, heeft de raad samen met het managementteam de mogelijke strategische opties op het gebied van duurzaamheid voor QuaWonen verkend en zijn prioriteiten bepaald en/of herbevestigd.

In de april-vergadering heeft de raad ingestemd met een meer concrete uitwerking van de input die de strategiesessie heeft opgeleverd en hebben de nader uit te werken beleidsaspecten een plek gekregen in de jaarcyclus van de corporatie. Te denken is onder andere aan: beleid insteken op CO2-reductie (in plaats van label-denken), heroverweging van de balans tussen investeren in energierenovaties en de opbrengst en de mate van doorbelasting aan de huurder, op welk moment doen we welke ingreep in de bestaande woningvoorraad, een scherpere en meer transparante financiële afweging bij energie-investeringen e.d. Dit alles om ervoor te zorgen dat QuaWonen ook in de verdere toekomst actief kan blijven investeren, en de betaalbaarheid en beschikbaarheid voor onze huurders borgt.

Naast de jaarlijkse strategiesessie, komen ook onderwerpen van strategische aard aan de orde in de reguliere vergaderingen en/of themasessies van de raad of worden ter besluitvorming voorgelegd. Denk hierbij aan de contouren van het bod aan de gemeenten Krimpen aan den IJssel en Krimpenerwaard maar ook de portefeuillestrategie van de corporatie. De portefeuillestrategie en het herijken van het investeringsafwegingskader zijn inmiddels geagendeerd voor de strategiesessie van de raad in maart 2020.

9.3.2 Toezicht op dialoog met belanghebbenden

De raad is van mening dat de volkshuisvestingsopgave in het werkgebied alleen te realiseren is in samenspraak met bewoners, gemeenten en andere belanghebbenden van QuaWonen. De raad vervult hierbij de toezichthoudende rol door te toetsen of de afspraken binnen de strategische kaders plaatsvinden en te bespreken op welke wijze de samenwerking met de belanghebbenden plaatsvindt. De raad is van mening dat, naast de formele kant van participatie en besluitvorming, juist ook buiten de formele wegen gezocht moet worden naar een goede invulling van dialoog en participatie. Zelf spreekt de raad ook met belanghebbenden (zie paragraaf 9.8), de hierbij opgevangen signalen of informatie wordt meegenomen in de reguliere vergaderingen van de raad.

Structureel agendeert de raad één keer per jaar de beleidsbeïnvloeding belanghebbenden. Besproken wordt dan wie onze belangrijkste belanghouders zijn en op welke wijze en op welk moment zij bij het beleid worden betrokken. Met de bestuurder is afgesproken dat dit komend jaar verder wordt uitgewerkt in de vorm van een uitvoeringsagenda.

Met betrekking tot het verslagjaar is hierover aanvullend nog het navolgende te melden:

- Zowel de voorzitter als de interim-directeur-bestuurder hebben in het verslagjaar gesprekken gevoerd met commissarissen en besturen van collega-corporaties in ons werkgebied over mogelijke vormen van samenwerking.
- De raad heeft gesproken over de wijze waarop huurders nu vertegenwoordigd zijn in de huurdersorganisaties. En op welke wijze QuaWonen daarin een rol zou kunnen spelen.
- Gesproken is ook over het breder verkennen van mogelijkheden om huurders op enigerlei wijze te betrekken bij het beleid van de corporaties, bijvoorbeeld door meer op thema of gebiedsgericht bewoners participatie te organiseren.
- Naar aanleiding van de besprekpunten die voortkwamen uit het overleg van de leden van de raad met de huurdersorganisaties heeft de raad met de bestuurder gesproken over de huidige overlegstructuur met de huurdersorganisaties waarbij beleidsmatige zaken in het overkoepelend Centraal Overleg Huurdersorganisaties worden besproken en meer operationele zaken aan de orde komen in het lokaal overleg van elke huurdersorganisatie afzonderlijk.
- Met de raad is gesproken over de invulling van het speerpunt uit het Ondernemingsplan: Langer Zelfstandig Thuis en de pilots die zijn opgestart om dit, samen met gemeenten, vorm te geven.
- De raad wordt geïnformeerd over de betrokkenheid en de rol van belanghebbenden bij de diverse vastgoedprojecten middels de fasedocumenten die ter goedkeuring aan de raad worden voorgelegd.
- In een themasessie heeft de raad zich laten informeren over de dienstverlening en klantbediening van QuaWonen (zie ook paragraaf 9.3.3).
- De raad is betrokken bij het formuleren van en uiteindelijke besluitvorming over het bod aan en de prestatieafspraken met de gemeenten Krimpenerwaard en Krimpen aan den IJssel. En de raad ziet toe op de betrokkenheid van de huurdersorganisaties bij de totstandkoming.
- De leden van de raad, benoemd op voordracht van de huurdersorganisaties, organiseren twee keer per jaar een overlegvergadering met de huurdersorganisaties en koppelen hun bevindingen terug aan de raad en de bestuurder (zie ook paragraaf 9.2.2).

9.3.3 Samenwerkingsverbanden en verbindingen

QuaWonen kent een nevenstructuur met één BV: QuaWonen Energie BV.

QuaWonen Energie BV heeft tot doel het optreden als tussenpersoon voor de levering van energie en diensten en het ontwikkelen van activiteiten en het opzetten van projecten die leiden tot extra energie- en (woon)lastenbesparingen, conform de bepalingen in de Warmtewet.

De jaarrekening 2018 van de BV is door de raad vastgesteld en de begroting 2020 is door de raad goedgekeurd.

QuaWonen heeft een verbindingenstatuut dat als toetsingskader geldt voor de BV-structuur maar ook voor bijvoorbeeld samenwerkingsverbanden en belangen in diverse Verenigingen van Eigenaren.

Algemeen uitgangspunt is dat QuaWonen terughoudend is in het aangaan van verbindingen. QuaWonen stelt zich tot doel zich op haar kerntaken te focussen. Indien toch een verbinding wordt aangegaan, moet deze voor QuaWonen zo min mogelijk risico's met zich meebrengen. Het verbindingenstatuut schept daarvoor een helder afwegingskader.

9.4 Toezicht op financiële en operationele prestaties

9.4.1 Bestuursverslag, jaarrekening, accountantsverslag

In het verslagjaar zijn het bestuursverslag 2018, de jaarrekening 2018 en het accountantsverslag controle boekjaar 2018 besproken in aanwezigheid van de accountant Deloitte, de bestuurder, de manager Bedrijfsvoering en de controller. Nadat de raad kennis heeft genomen van de goedkeurende controleverklaring van de accountant en het positief advies van de auditcommissie, heeft de raad het bestuursverslag en de jaarrekening 2018 (inclusief die QuaWonen Energie BV) vastgesteld.

9.4.2 Rapportages van accountant en van anderen

Met betrekking tot de verschillende rapportages is het navolgende aan de orde geweest in 2019:

- Met de accountant is op
- een tweetal momenten gesproken over de samenwerking tussen de accountant en de organisatie alsmede over de voortgang van het projectplan ter verbetering van de interne beheersing. Met elkaar is geconstateerd dat de samenwerking goed is en dat op het gebied van de interne beheersing inmiddels flinke stappen ter verbetering zijn gezet.

- De raad bespreekt het interne controleplan van de controller alsmede de voortgang in uitvoering en de bevindingen van de interne controles.
- Met de raad is gesproken over de audit die door een externe adviseur is uitgevoerd op het jaarrekening- en begrotingsproces.
- In het kader van de jaarrekeningcontrole is een IT-audit uitgevoerd en besproken met de raad.
- De raad heeft kennis genomen van het auditplan 2019 van de accountant en de door de voorzitter van de raad getekende opdrachtbevestiging werkzaamheden jaarrekening 2019.
- De controller informeert de raad over de voortgang van de opvolging van de actiepunten naar aanleiding van de managementletter van Deloitte, interim controle 2018. Daarbij is onder andere gesproken over de impact van de nog niet opgeloste automatiseringsproblemen met betrekking tot de implementatie van het nieuw primair systeem.
- De raad heeft de managementletter van Deloitte, interim controle 2019, besproken in de RvC-vergadering van november, in aanwezigheid van de accountant, de bestuurder, de manager Bedrijfsvoering en de controller. De gedestilleerde actiepunten uit de managementletter zijn vastgesteld en voorzien van prioritering. De controller rapporteert over de voortgang van de actiepunten aan de raad in 2020.
- Een keer per jaar bespreekt de raad een treasuryrapportage: het verslag van een vergadering van de treasurycommissie die zich, onder externe begeleiding, bezighoudt met de financiële positie van de corporatie in brede zin.

9.4.3 Jaarplan/begroting 2020

Het jaarplan/de begroting wordt jaarlijks ter goedkeuring aan de raad voorgelegd. Daarin worden doelstellingen en activiteiten voor het komende jaar vastgelegd en deze worden via de managementrapportages per vier maanden gemonitord en besproken in de raad.

Met het jaarplan/de begroting 2020 zijn ook besproken: de investeringsbegroting 2020-2029 inclusief de energieprojecten voor de jaren 2020-2022, de begroting 2020 Energie BV en het verkoopbeleid 2020. Alle voorgelegde bestuursbesluiten jaarplan/begroting 2020 zijn door de raad in november 2019 goedgekeurd.

Voor het overige kwamen op het gebied van toezicht op financiële en operationele prestaties aan de orde:

- In een themasessie is met de manager Vastgoed besproken op welke wijze hij het sturen vanuit vastgoedbeheer verder vorm wil geven: een integrale meerjarenbegroting als uitgangspunt voor strategische vastgoedsturing. De presentatie en het doorpraten en –vragen hierover geeft de raad een goed beeld van de ins en outs van een deugdelijke meerjarenbegroting en contractmanagement.
- Meerdere keren is in de raad gesproken over de huidige rendementseis voor investeringen. Zowel de raad als de bestuurder constateren dat het steeds lastiger wordt voor de al geplande en (deels) in uitvoering zijnde projecten om aan de huidige rendementseisen te voldoen. Enerzijds door stijgende bouwkosten, anderzijds door toenemende eisen op het gebied van duurzaamheid en de nadrukkelijke ambitie van de corporatie om het wonen (en dus de huren) betaalbaar te houden. De strategiedag van de raad maart 2020 zal benut worden om het investeringsafwegingskader te heroverwegen en aan te scherpen, in samenhang met de gewenste vastgoedportefeuille.
- De fiscale strategie van de corporatie en het fiscaal statuut waarin is beschreven hoe QuaWonen omgaat met fiscaliteit.
- Het bespreken en instemmen met de Kaderbrief 2020, met daarin opgenomen de kaders voor de investeringsbegroting en de door te rekenen risicoscenario's.
- De managementrapportages, die per vier maanden, de voortgang van de benoemde acties in het jaarplan monitoren op een vijftal speerpunten: huisvesten van mensen die zelf moeilijk slagen op de woningmarkt, verduurzamen naar energieneutraal, vitaliseren van wijken en buurten, goede dienstverlening en bedrijfsvoering op orde.

9.4.4 Verslag vanuit de auditcommissie

De auditcommissie heeft in 2019 twee keer vergaderd. Aan de orde kwamen onder andere:

- De jaarrekening 2018 en het concept accountantsverslag Deloitte controle boekjaar 2018, besproken in aanwezigheid van de accountant.
- De voortgang van de opvolging van de bevindingen van de accountant in het accountantsverslag.
- De jaarrekening 2018 QuaWonen Energie BV.
- De Kaderbrief 2020, inclusief kaders investeringsbegroting.
- De kwartaalrapportage(s) van de controller met betrekking tot risico's en risicobeheersing.
- De managementrapportages, inclusief verslag vanuit de Treasurycommissie.
- De concept-managementletter Deloitte, interim-controle 2019.
- De begroting 2020, inclusief investeringsbegroting 2020-2029 en de begroting van QuaWonen Energie B.V.
- De voortgangsrapportage intern controleplan 2019 alsmede het mede bepalen van de prioriteiten voor het intern controleplan 2020.

- Het risicoregister waarin de belangrijkste risico's voor QuaWonen worden geïnventariseerd, inclusief de voorgestelde beheersmaatregelen en prioritering.

Alle adviezen van de auditcommissie zijn door de raad van commissarissen in 2019 overgenomen.

9.5 Toezicht op volkshuisvestelijke en maatschappelijke prestaties

De volkshuisvestelijke en maatschappelijke doelen zijn vastgelegd in het Ondernemingsplan van QuaWonen. Hierin zijn op hoofdlijnen doelen benoemd, die nadien in jaarplannen worden en zijn uitgewerkt. Ook zijn volkshuisvestelijke en maatschappelijke prestaties vastgelegd in het bod aan de gemeenten en de daaruit voortvloeiende prestatieafspraken. De raad toetst de uitvoering aan de hand van de managementrapportages en uiteraard het volkshuisvestelijk verslag over het afgelopen jaar.

De raad is dus betrokken bij de totstandkoming van de kaders en keurt bestuursbesluiten daarover goed, ziet erop toe dat belanghouders op een goede wijze worden betrokken en toetst de resultaten.

Relevante onderwerpen die in het verslagjaar bij de raad aan de orde kwamen:

- Het uitbrengen van het bod aan de gemeenten conform de Woningwet en de daarvan afgeleide prestatieafspraken, hebben een vaste plek in de vergadercyclus van de raad. In 2019 is ervoor gekozen meerjarige afspraken te maken met beide gemeenten: de biedingen worden ter goedkeuring voorgelegd en over de voortgang en uitvoering wordt gerapporteerd.
- De kwaliteit van de dienstverlening aan onze huurders is en blijft een belangrijk punt voor de raad. In een themasessie is de raad inzicht gegeven in het nieuwe klantportaal, de achterliggende kennisbank en is de nieuwe website gepresenteerd. Ook de wijze waarop QuaWonen (met betrokken zorg- en welzijspartijen) omgaat met en inspeelt op de toename van kwetsbare klanten is hierbij aan de orde gekomen. De toelichting van de verantwoordelijk manager en betrokken medewerkers geeft de raad een goed beeld van de huidige klantbenadering van QuaWonen, die aansluit bij de uitgangspunten in het Ondernemingsplan.
- In een themasessie heeft de raad uitgebreid stilgestaan bij de portefeuillestrategie van de corporatie en de totstandkoming van de wensportefeuille. Daarbij zijn de ontwikkelingen geschetst en besproken (o.a. demografische en bouwprijsontwikkelingen) die van invloed zijn op de gewenste vastgoedportefeuille. De wens is daarbij uitgesproken de strategiedag van de raad in maart 2020 te benutten om de portefeuillestrategie met de raad verder vorm te geven en daarbij ook het investeringsafwegingskader te herijken.
- De (wijze van) toewijzing van onze woningen: de slaagkans voor regulier woningzoekenden, de slaagkans voor jongeren meer specifiek en de mate waarin de corporatie erin slaagt ook middeninkomens te huisvesten.
- De leden van de raad zijn in het verslagjaar bij diverse (deel)opleveringen van projecten aanwezig geweest: een mooie gelegenheid om huurders te spreken en signalen en ervaringen over te brengen naar de andere leden van de raad, de bestuurder en de organisatie.
- Aan de hand van de managementrapportages heeft de raad gesproken over de taakstelling huisvesten van vergunninghouders voor de Federatie van woningcorporaties en op welke wijze QuaWonen acteert in deze gezamenlijke verantwoordelijkheid.
- Zowel het bestuursverslag als de managementrapportages tonen aan dat het aangescherpte proces voor het innen van de huren een positief resultaat oplevert: de huurachterstanden dalen en het aantal huisuitzettingen is minimaal.
- Met de bestuurder is een analyse van de Aedes benchmark besproken: de benchmark is het vergelijkend onderzoek naar de prestaties van woningcorporaties waarbij het verhaal achter de cijfers altijd belangrijk is en goed wordt doorgesproken met de bestuurder en de manager Bedrijfsvoering.

9.5.1 Klachtenbehandeling

In de vergadering van juni heeft de raad het jaarverslag 2018 van de Regionale Klachtencommissie Krimpenerwaard (RGK) besproken. Het aantal klachten dat bij de klachtencommissie is ingediend over QuaWonen is beperkt en het betreft op zichzelf staande geschillen. De raad constateert dat de corporatie de adviezen van de klachtencommissie opvolgt en het interne beleid erop gericht is, zo min mogelijk klachten te laten ontstaan en mocht sprake zijn van een klacht, deze intern op te lossen zodat inschakelen van de klachtencommissie niet nodig is.

9.5.2 Visitatie

QuaWonen laat de maatschappelijke prestaties minimaal een maal per vier jaar onderzoeken door een daartoe bevoegd bureau, de zogenaamde visitatie. De laatste visitatie is uitgevoerd in 2017 door het bureau Raeflex. De uitkomsten en bevindingen zijn meegenomen in Ondernemingsplan 2018-2022. Het complete visitatierapport, inclusief bestuurlijke reactie, is te vinden op de website van QuaWonen.

9.6 Toezicht op risicobeheersing

Het signaleren en bespreken van risico's en beheersmaatregelen komt in allerlei vormen en bij allerlei onderwerpen in de raad aan de orde. Het risicomanagement heeft niet alleen betrekking op financiële risico's maar ook op andere zaken die belemmerend zouden kunnen werken op het behalen van onze doelen.

De raad baseert zich bij het invullen van de toezichtrol bij risicobeheersing niet alleen op informatie van de bestuurder maar benoemt zelf ook ontwikkelingen die een mogelijk risico in zich (zouden kunnen) hebben. De raad heeft daarbij een directe lijn met de controller die een leidende en onafhankelijke rol heeft in dit proces; de controller is aanwezig bij risico en control gerelateerde zaken in de vergaderingen van de raad en altijd aanwezig bij vergaderingen van de auditcommissie. Ook de manager Bedrijfsvoering is regelmatig aanwezig bij de vergaderingen van de raad.

In 2019 is meerdere keren gesproken over de invulling van het risicomanagement en de rol van de controller bij QuaWonen.

Mede door het vertrek van de controller en de komst van een nieuwe controller per 1 september 2019, was de gelegenheid daar om nog eens goed stil te staan bij de instrumenten die QuaWonen nu gebruikt om het risicomanagement vorm te geven en de gewenste rolinvulling van de nieuwe controller. De raad is hier nadrukkelijk bij betrokken. De controller heeft inmiddels haar gedachten hierover gepresenteerd aan de raad en in 2020 zal dit verder worden uitgewerkt en geïmplementeerd.

Op het gebied van risico's en risicobeheersing heeft het navolgende op de agenda van de raad gestaan:

- Met de raad worden de risico's QuaWonen geïnventariseerd en zijn voorgestelde beheersmaatregelen en prioritering besproken. Per kwartaal rapporteert de controller over de voortgang en uitvoering van de beheersmaatregelen.
- Voortgang van de opvolging van de managementletters accountant, gerapporteerd door de controller.
- Het intern controleplan: op basis van een risicoanalyse zijn elementen van bedrijfsprocessen benoemd. Deze worden door de controller gedurende het jaar onderzocht en bevindingen worden besproken met de raad. Daarin zijn ook meegenomen aspecten van werkomgeving en cultuur (de zogenaamde soft controls). Over het controleplan 2019 is aan de raad verantwoording afgelegd en verbeterstappen en conclusies zijn met de raad gedeeld. De betekenis daarvan zijn vertaald naar het controleplan 2020.
- Met de raad is gesproken over de financieringsstrategie, de uitwerking van het 'hoe' in het kader van het beheren van de financiële positie.
- Jaarlijks wordt de frauderisicoanalyse met de raad besproken.
- Goedkeuring van bestuursbesluiten met betrekking tot vastgoedprojecten. In de ontwikkelingsprocedure is een tweetal momenten benoemd waarop goedkeuring van het bestuursbesluit door de raad is vereist: de definitiefase en de fase prijs- en contractvorming. Op deze wijze is het toetsmoment voor de raad structureel geborgd. De fasedocumenten zijn standaard voorzien van een risicoparagraaf zodat risico's inzichtelijk zijn en gewogen kunnen worden. Toetsing vindt plaats aan de hand van een vastgesteld investeringskader.
- Besluitvorming omtrent energieprojecten vindt plaats ten tijde van de begroting: de raad verleent op dat moment goedkeuring aan de uitvoering van energieprojecten die voor de eerste twee jaarschijven zijn benoemd en opgenomen in de investeringsbegroting. Projecten die op dat moment niet zijn benoemd, legt het bestuur apart ter goedkeuring voor aan de raad.
- Bespreken van marktontwikkelingen op het gebied van nieuwbouw en de invloed daarvan op het investeringsafwegingskader (o.a. analyse en impact van de stijgende bouwkosten).
- Bespreking van de managementrapportages per vier maanden.
- Bespreking van de jaarrekeningen 2018 met en de bevindingen van de accountant (het accountantsverslag).
- Het goedkeuren van het besluit tot vaststellen van het Treasuryjaarplan 2019 en de bespreking van de ontwikkeling van de leningportefeuille, de financieringsbehoefte en het renterisico. Tevens is de werkwijze van de treasurycommissie besproken en de rol van de controller bij voorstellen vanuit deze commissie.
- De aanbevelingen in de Oordeelsbrief Autoriteit woningcorporaties.
- De brief van het WSW waarin de toezichthouder verklaart dat QuaWonen borgbaar is voor de jaren 2019-2021 en waarin het borgingsplafond bepaald wordt. Dit betekent dat de door QuaWonen begrote investeringen geborgd kunnen worden gefinancierd.
- Veranderende en nieuwe wet- en regelgeving wordt scherp in de gaten gehouden door de bestuurder en geanalyseerd aangeboden aan de raad. Daarbij worden kansen en risico's voor de organisatie geschetst en besproken.
- Structureel wordt over de (beperkte en snel in omvang afnemende) derivatenportefeuille gerapporteerd in de managementrapportage, het Treasury- en beleggingsstatuut en in het bestuursverslag.
- De Kaderbrief 2020, inclusief kaders investeringsbegroting.

- In samenspraak met de raad zijn beleidsvarianten en economische scenario's benoemd en uitgewerkt: op deze wijze worden risico's op voorhand beoordeeld op impact op beleidskeuzes en financiële normenkaders.

Het bepalen en beheersen van risico's is een doorlopend proces. De raad ziet erop toe dat de organisatie zich voldoende bewust is van mogelijke risico's, procedures bewaakt en maatregelen neemt voor de beheersing van de risico's.

Ook met de accountant is hierover gesproken: QuaWonen laat een pro-actieve houding zien in het kader van risico en control, met oog en oor voor fraudegevoelige zaken. De rapportages van de accountant en de controller maar ook de positieve (oordeels)brieven van de Autoriteit woningcorporaties en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw onderstrepen dit beeld.

9.7 Opdrachtgeverschap externe accountant

In 2017 is besloten Deloitte Accountants BV opdracht te verstrekken om voor de verslagjaren 2017-2020 de controlewerkzaamheden uit te voeren.

9.8 Verslag vanuit de werkgeversrol

9.8.1 Invulling werkgeversrol voor bestuur

De raad is verantwoordelijk voor een goed bestuur en is daarbij werkgever van het bestuur. Dat wil zeggen, de raad bepaalt de omvang van het bestuur, is verantwoordelijk voor de benoeming (en eventuele schorsing of ontslag) en stelt zijn beoordeling en arbeidsvoorwaarden vast. De raad kijkt daarbij uiteraard naar de resultaten maar hecht zeker belang aan een goede relatie met de bestuurder: open, kritisch opbouwend en met onderling vertrouwen.

9.8.2 Topstructuur, profielen bestuurder en benoeming

De remuneratiecommissie heeft zich in het verslagjaar specifiek bezig gehouden met de werving van een nieuwe directeur-bestuurder. Nadat de heer Van den Broeke had aangekondigd QuaWonen te gaan verlaten, is de werving voor een nieuwe directeur-bestuurder direct opgestart. De raad heeft in de juni-vergadering ingestemd met de procedure en de keuze van het extern adviesbureau (Public Spirit). Daarbij is besloten de selectiecommissie voor dit werving- en selectietraject uit te breiden met een MT-lid (de manager Bedrijfsvoering). De commissie heeft vervolgens een functieprofiel opgesteld met input van het managementteam, de ondernemingsraad en vertegenwoordigers van huurdersorganisaties en gemeenten. De raad heeft het functieprofiel vastgesteld nadat een positief advies van de ondernemingsraad is ontvangen. Er is geadverteerd in landelijke dagbladen en de vacature is geplaatst op onze eigen website en overige van belang zijnde (vacature)websites.

In het najaar hebben de selectiegesprekken plaatsgevonden (in een tweetal rondes) en hebben zowel de voltallige raad als het managementteam en de ondernemingsraad met de uiteindelijk benoembare kandidaat gesproken. Het managementteam ondersteunt de voordracht van deze kandidaat en de ondernemingsraad heeft een positief advies uitgebracht. Vervolgens heeft de raad in de november-vergadering het voorgenomen benoemingsbesluit genomen.

Met de inwerkingtreding van de herziene Woningwet moeten woningcorporaties voorgenomen benoemingen of herbenoemingen van bestuurders en commissarissen voor een zienswijze van de minister voorleggen aan de Autoriteit woningcorporaties (Aw), de geschiktheid- en betrouwbaarheidstoets (fit- en propertoets). Na het voorgenomen benoemingsbesluit van de raad is het traject van de toets op geschiktheid en betrouwbaarheid bij de Autoriteit woningcorporaties opgestart en eind januari 2020 is de positieve zienswijze van de Aw ontvangen.

Na ontvangst van deze positieve zienswijze van de minister op de voorgenomen benoeming is de heer D.F.A. Gerlof per 1 april 2020 benoemd tot directeur-bestuurder, voor een periode van 4 jaar.

De raad heeft er vertrouwen in met de heer Gerlof een goede nieuw directeur-bestuurder te hebben gevonden. Een verbinder die oog heeft voor de huurders, de relatie met de gemeenten en (zorg)partners en natuurlijk voor de medewerkers.

Aangezien een zorgvuldige wervings- en selectieprocedure een langere looptijd kent (zoals hiervoor geschetst), is er, uit oogpunt voor continuïteit van het bestuur, voor gekozen de overgangperiode in te vullen met een interim-directeur-bestuurder. De remuneratiecommissie heeft mandaat gekregen van de raad om deze keuze te maken en een en ander arbeidsrechtelijk vast te leggen.

Het managementteam en de ondernemingsraad zijn in de gelegenheid gesteld met de beoogde kandidaat kennis te maken.

Omdat sprake is van een termijn van inhuur, langer dan 3 maanden, is ook de voorgenomen benoeming van de interim-directeur-bestuurder voorgelegd aan de Aw voor de toets op geschiktheid en betrouwbaarheid en is een positieve zienswijze ontvangen.

Met behulp van een extern searchbureau is in de heer Stribos een interim-directeur-bestuurder gevonden die samen met het managementteam de ingezette koers voort heeft kunnen zetten.

Het bestuur van QuaWonen bestaat in 2019 uit:

Naam	Start huidige functie	Herbenoemd	Uit dienst
Dhr. dr. ir. R.A. van den Broeke	01-03-2010	01-03-2014 01-03-2018	01-09-2019
Dhr. ir. W.G.M. Stribos	01-09-2019		28-04-2020
De heer Ir. D.F.A Gerlof	01-04-2020		

De heer Van den Broeke heeft in 2019 de volgende nevenfuncties:

- Voorzitter Federatie van woningcorporaties in de Krimpenerwaard.
- Voorzitter van het bestuur van de Federatie Maaskoepel en voorzitter van het bestuur van de werkorganisatie Maaskoepel.

De heer Stribos heeft in 2019 de volgende nevenfuncties:

- Voorzitter Federatie van woningcorporaties in de Krimpenerwaard.

9.8.3 Beoordelingskader en beoordeling

De beloning en arbeidsvoorwaarden worden jaarlijks door de voorzitter van de raad, in overleg met de adviseur Personeel en Organisatie van QuaWonen, getoetst aan dan geldende wet- en regelgeving (WNT). Sprake is van een vast salaris met de mogelijkheid tot 2% structurele groei bij goed functioneren, te bepalen door en besluitvorming in de raad, tot de maximale norm van de WNT is bereikt. De bestuurder komt niet in aanmerking voor een flexibele (prestatie)beloning.

De raad vormt zich gedurende het jaar een beeld inzake het gevoerde beleid, de bereikte resultaten en de wijze waarop de bestuurder acteert.

Voor de beoordeling hanteert de raad criteria die samen met bestuurder begin van het jaar zijn beschreven en vastgelegd (prestatieafspraken). Deze prestatieafspraken omvatten zowel concrete doelstellingen als persoonlijke ontwikkelpunten.

Het beoordelingsgesprek met de heer Van den Broeke heeft in 2019 niet plaatsgevonden door zijn vertrek per 1 september 2019. De remuneratiecommissie heeft de contractontbinding arbeidsrechtelijk afgehandeld en met de heer Van den Broeke is bij zijn vertrek een exitgesprek gevoerd.

De raad heeft in december, zoals elk jaar, gesproken met (een afvaardiging van) het managementteam en (een afvaardiging van) de ondernemingsraad. Dit jaar niet om specifiek te praten over de prestaties van de bestuurder maar wel over hoe het gaat in de organisatie in deze overgangsfase met een interim-directeur-bestuurder.

In dezelfde periode is door de remuneratiecommissie met de heer Stribos een tussentijds evaluatiegesprek gevoerd.

9.8.4 Beloningskader en beloning

Beloningskader voor de beloning van de bestuurder is de Wet Normering Topinkomens 2013 en de Wet verlaging bezoldigingsmaximum WNT (WNT-2) alsmede de Regeling bezoldigingsmaxima topfunctionarissen toegelaten instellingen volkshuisvesting, en daarop volgende uitvoeringsbesluiten.

De totale jaarbeloning voor de heer Van den Broeke bedraagt € 101.047 voor de periode van 1 januari 2019 t/m 31 augustus 2019.

Dit bedrag bestaat uit de navolgende componenten: beloning en werkgeversbijdrage pensioenpremie alsook de fiscale bijtelling van de leaseauto.

QuaWonen is, op grond van het aantal verhuureenheden en het aantal inwoners van de grootste gemeente waarin de corporatie tenminste 20% van haar verhuureenheden in eigendom of beheer heeft, ingedeeld in categorie F. Het bezoldigingsmaximum voor deze bezoldigingsklasse is € 162.000.

De beloning van de bestuurder (naar rato berekend) past dan ook binnen de maxima van de WNT en de Ministeriële Regeling.

De totale jaarbeloning voor de interim-directeur-bestuurder, de heer Stribos bedraagt € 72.593 exclusief btw, voor de periode 1 september 2019 t/m 31 december 2019, inclusief verblijfkosten. De maximale bezoldiging is € 92.004,00, naar rato berekend, op basis van de geldende jaarnorm voor topfunctionarissen zonder dienstbetrekking.

Pensioenaanspraken en secundaire arbeidsvoorwaarden

De bestuurder met dienstbetrekking neemt deel aan de bij QuaWonen geldende pensioenregeling van de Stichting Pensioenfonds Woningcorporaties (SPW). Van de maandelijkse premie voor deze voorziening houdt QuaWonen een percentage in op het maandloon van de bestuurder dat overeenstemt met het percentage van werknemers op wie de CAO Woondiensten van toepassing is. Er is dus geen sprake van aanvullende pensioenafspraken.

De secundaire arbeidsvoorwaarden zijn conform CAO Woondiensten.

9.9 Organisatie, cultuur en integriteit

9.9.1 Cultuur

De raad is van mening dat, naast alle regels omtrent goed functioneren en goed toezicht, er vooral ook aandacht dient te zijn voor gedrag- en cultuuraspecten binnen de raad en in de organisatie. De raad benut de gesprekken met de bestuurder maar ook met de accountant, het managementteam, de ondernemingsraad en de huurdersorganisaties, om zich een beeld te kunnen vormen over de cultuur in de organisatie. De raad kijkt daarbij bijvoorbeeld naar het voorbeeldgedrag van de bestuurder maar bijvoorbeeld ook naar ziekteverzuimcijfers met de vraag of sprake is van werk gerelateerd ziekteverzuim.

Met de controller is afgesproken dat structureel aandacht zal worden besteed aan cultuuraspecten in het intern controleplan (de zogenaamde soft controls) en dat daarover aan de raad wordt gerapporteerd. In het intern controleplan van de controller is ook de voortgang van het project interne beheersing opgenomen. Dit project is in 2018 gestart ter verbetering van het jaarrekeningtraject (proces) en een goede borging daarvan in de organisatie. Daarbij spelen cultuuraspecten zeker ook een rol: samenwerken, verantwoordelijkheid voelen en nemen in alle lagen van de organisatie e.d. Ten tijde van het bespreken van het accountantsverslag met de accountant zijn deze cultuuraspecten ook nadrukkelijk aan de orde gekomen.

Met de komst van de interim-directeur-bestuurder is meerdere keren gesproken over zijn beeld op (de cultuur van) de organisatie. Met het management en de raad is geconstateerd dat in 2020 extra aandacht nodig is om de organisatie klaar te zetten en te houden om tegemoet te kunnen komen aan alle ontwikkelingen die de maatschappij van de corporatie vraagt. De raad heeft het toezicht hierop voor zichzelf als aandachtspunt voor 2020 genoteerd.

9.9.2 Integriteit

QuaWonen kent een integriteitscode, waarin is beschreven wat QuaWonen verstaat onder integriteit en waar de grenzen liggen met betrekking tot omgang met klanten, leveranciers en relaties, met elkaar en met bedrijfseigendommen. Kernwaarden daarbij zijn klantgerichtheid, eigen verantwoordelijkheid, openheid en respect.

Onderdeel van de integriteitscode is de instructie interne meldprocedure, de zogenaamde klokkenluidersregeling. De procedure omschrijft hoe te handelen bij een vermeende onregelmatigheid en daarbij bestaat een beroepsmogelijkheid bij de voorzitter van de raad.

9.10 Verslag vanuit de adviesrol en klankbordfunctie

De raad zet graag de eigen kennis en kunde in om mee te denken met en eventueel alternatieven te schetsen voor de bestuurder om zo bij te dragen aan uiteindelijk te maken keuzes en te nemen besluiten. Gedurende het jaar wordt regelmatig stil gestaan bij de wijze waarop de raad de adviesrol en klankbordfunctie richting bestuurder vervult. De raad vindt het belangrijk dit gesprek te blijven voeren: wat is een ieders rolinvulling, hoe is de raad betrokken zonder daarbij op de stoel van de bestuurder te willen zitten. En dus gezamenlijk op zoek naar een goede balans tussen klankbord en toezichthouder.

Vanuit de klankbordfunctie zijn in 2019 de navolgende onderwerpen aan de orde geweest:

- Met de interim-directeur-bestuurder is gesproken over zijn beeld op de organisatie en welke aandachtspunten dit oplevert voor de komende tijd.
- De financieringsstrategie is buiten de vergadering besproken met de voorzitter en een lid van de auditcommissie.
- De duurzaamheidsambitie, mede in relatie tot de betaalbaarheid en beschikbaarheid van het wonen.
- De nader in te richten controlfunctie binnen QuaWonen.
- De mogelijke vormen van samenwerking van de corporaties in de Krimpenerwaard.
- De portefeuillestrategie van de corporatie en de gewenste vastgoedportefeuille.
- Sturen vanuit vastgoedbeheer.

9.11 Samenstelling en functioneren

9.11.1 Samenstelling

Functieprofiel

De raad van commissarissen van QuaWonen bestaat in 2019 uit 5 leden. Twee commissarissen zijn benoemd op bindende voordracht van de huurdersorganisaties.

De profielschets(en) van de raad en de leden beschrijft de algemene en specifieke deskundigheden en de benodigde persoonlijk kwaliteiten voor de leden van de raad. Daarbij houdt de raad ook rekening met de door de Autoriteit woningcorporaties benoemde competenties waarop in het kader van de geschiktheid- en betrouwbaarheidstoets (de fit- en propertoets) wordt beoordeeld. Voor de volledige profielschets(en) wordt verwezen naar de website van QuaWonen.

De raad is van mening dat de huidige profielschets voldoende basis biedt voor een evenwichtige samenstelling van de raad, ten aanzien van kennis, ervaring, leeftijd, geslacht en persoonlijkheid, zodat alle aandachtsgebieden bij de corporatie in de raad geborgd zijn.

Benoeming en herbenoeming

Zoals in het bestuursverslag 2018 beschreven, zijn per 1 januari 2019 twee nieuwe leden benoemd als lid van de raad van commissarissen: mevrouw ir. J.B. Sanders en de heer B. de Vries. Zij hebben beiden in februari van het verslagjaar een introductieprogramma gevolgd (zie ook paragraaf 9.2.1).

In verband met het bereiken van de maximale zittingstermijn, zal in april 2020 afscheid worden genomen van de heer Manusama, lid van de raad op voordracht van de huurdersorganisaties.

Om tijdig deze vacature te vervullen is in juni van het verslagjaar de procedure werving en selectie door de raad vastgesteld en is, in goed overleg met de huurdersorganisaties, een werving- en selectiecommissie samengesteld bestaande uit twee leden van de raad en twee leden van de gezamenlijke huurdersorganisaties. Onder begeleiding van het adviesbureau Public Spirit is het functieprofiel geactualiseerd en door de raad vastgesteld, zijn advertenties in landelijke en plaatselijke kranten geplaatst en heeft selectie van de kandidaten plaatsgevonden.

Uiteindelijk heeft dit geresulteerd in een bindende voordracht van de huurdersorganisaties januari 2020. De betreffende kandidaat voldoet aan de vereisten in het functieprofiel, completeert de raad op het gebied van volkshuisvesting in brede zin en op het gebied van wonen en zorg specifiek.

Ten tijde van het schrijven van dit verslag heeft de raad een voorgenomen besluit tot benoeming genomen en is de betreffende kandidaat voorgedragen voor de toets op geschiktheid en betrouwbaarheid bij de Aw. De raad waardeert de inzet van de betrokken leden van de huurdersorganisaties: op constructieve en plezierige wijze is de bindende voordracht tot stand gekomen.

Eind 2019 heeft de raad kritisch gekeken naar de eigen samenstelling op het gebied van competenties en kennisgebieden. Gezien de ontwikkelingen in de sector, is de behoefte ontstaan om de diversiteit in de raad te vergroten, zowel op het gebied van kennis als van leeftijd en ervaring. Dit heeft geleid tot het uitbreiden van het aantal leden naar zes. Parallel aan de procedure zoals in de voorgaande alinea beschreven, is een voorgenomen besluit tot benoeming genomen voor een kandidaat (kennisgebied financiën en risicomanagement) die voldoet aan het algemene functieprofiel van de raad en een goede aanvulling is op de diversiteit van en aanwezige kennis en ervaring binnen de raad. Ook deze kandidaat is voorgedragen voor de toets op geschiktheid en betrouwbaarheid bij de Aw.

In het kader van de herbenoeming van mevrouw Van der Steen per 30 juni 2019, is begin 2019 de herbenoemingsprocedure in de raad besproken en vastgesteld. De raad was unaniem van mening dat mevrouw Van der Steen nog steeds goed past in het team van commissarissen en zowel op inhoud als qua persoonlijkheid is zij van toegevoegde waarde voor de raad en de organisatie.

Omdat mevrouw Van der Steen benoemd is op voordracht van de huurdersorganisaties, is van hen ook akkoord gevraagd en gekregen op de voorgenomen herbenoeming. De voorgenomen herbenoeming is vervolgens voorgelegd aan de Aw en in mei is de positieve zienswijze ontvangen. Mevrouw Van der Steen is in de vergadering van de raad van 20 juni voor een periode van 4 jaar herbenoemd.

Met het vertrek van de vicevoorzitter per 1 januari 2019, kwam deze functie vacant. Na consultatie van de overige leden door de voorzitter, is mevrouw Van der Steen in de eerstvolgende vergadering tot vicevoorzitter benoemd.

Ook per 1 januari 2019 kwam de functie van voorzitter van de auditcommissie vacant. Op eenzelfde wijze heeft de voorzitter van de raad de overige leden geconsulteerd en is de heer De Vries in de februari-vergadering benoemd tot voorzitter van de auditcommissie.

Samenstelling en rooster van aftreden per 31 december 2019

Naam	Functie	Geboortedatum	Beroep/expertise	Deskundigheid	Relevante nevenfuncties	Benoemd sinds
Dhr. Ir. J.F. de Leeuw	Voorzitter Lid remuneratiecommissie Lid auditcommissie	19-08-1953	<ul style="list-style-type: none"> o Voorzitter College Toelating Gewasbeschermingsmiddelen en Biociden 	<ul style="list-style-type: none"> o Governance o Volkshuisvesting o Financiën o Politiek o Management o Toezicht 	<ul style="list-style-type: none"> o Voorzitter rvc ICCO-coöperatie o Voorzitter bestuur Stichting IZZ o Lid bestuur Abraham Kuypervonds o Lid raad van advies Staatsbosbeheer o Lid bestuur beheersstichting LZ agro kwaliteitsborging o Lid bestuur Nationaal Groenfonds 	01-05-2013
Mw. S.A. van der Steen	Vicevoorzitter Op voordracht huurders Lid remuneratiecommissie Lid auditcommissie	14-10-1972	<ul style="list-style-type: none"> o Directeur Wende Advies 	<ul style="list-style-type: none"> o Volkshuisvesting o Participatie o Klantstrategie en communicatie o Wonen-zorgwelzijn o Duurzaamheid 	<ul style="list-style-type: none"> o Vicevoorzitter rvc Rabobank Rotterdam o Voorzitter bestuur St. Verder Kijken 	25-06-2015
Dhr. drs. J.J. Manusama EMPM	Lid Op voordracht huurders Lid auditcommissie	18-04-1965	<ul style="list-style-type: none"> o Sectorhoofd Basis Politie Onderwijs Politieacademie 	<ul style="list-style-type: none"> o Politiek o Volkshuisvesting o Management o Leefbaarheid 	<ul style="list-style-type: none"> o Lid curatorium Comenius College 	15-04-2012
Mw. Ir. J.B. Sanders	Lid Lid auditcommissie	20-3-1966	<ul style="list-style-type: none"> o Directeur ProMan 	<ul style="list-style-type: none"> o Volkshuisvesting o Vastgoed o Wonen-zorgwelzijn 	<ul style="list-style-type: none"> o Lid rvc SWB Lienden o Lid rvc Rhiant H-i-A o Lid werkgroep VTW evaluatie Woningwet 	01-01-2019
Dhr. Mr. B. de Vries	Lid Voorzitter auditcommissie	13-09-1958	<ul style="list-style-type: none"> o Directeur Finamar BV 	<ul style="list-style-type: none"> o Financiën en control o Volkshuisvesting o Toezicht 	<ul style="list-style-type: none"> o Lid rvc Wst. Groenwest o Lid rvc Rabobank Hollandse IJssel o Bestuurslid Vallianz-holdings o Vz rvc Nederlands Beleggingsfonds voor Zeeschepen o Vz rvc Noord Nederlandse P&I Club 	01-01-2019

In de Woningwet is bepaald dat een lid van de raad voor een periode van maximaal vier jaar kan worden benoemd, waarna eenmaal de mogelijkheid van herbenoeming bestaat, wederom voor een periode van maximaal vier jaar.

Het rooster van aftreden van de raad is per 31 december 2019 als volgt:

Naam	Functie	Benoemd sinds	Treedt af	Herbenoembaar voor een periode van 4 jaar
Dhr. Ir. J.F. de Leeuw	Voorzitter	01-05-2013	01-05-2021	Nee
Mw. S.A. van der Steen	Vicevoorzitter Op voordracht huurders	01-07-2015	01-07-2023	Nee
Dhr. drs. J.J. Manusama EMPM	Lid Op voordracht huurders	15-04-2012	15-04-2020	Nee
Mw. Ir. J.B. Sanders	Lid	01-01-2019	01-01-2023	Ja
Dhr. Mr. B. de Vries	Lid	01-01-2019	01-01-2023	Ja

Trainee

Om aankomend commissarissen een kans te geven ervaring op te doen met het vervullen van een commissariaat, heeft de raad eind 2018 besloten een stageplek beschikbaar te stellen met ingang van 1 januari 2019. De heer D. den Ouden heeft het verslagjaar de opleiding voor aankomend commissarissen bij de VTW, de beroepsorganisatie voor commissarissen, gevolgd en heeft als trainee volwaardig en waardevol meegedraaid met de raad (zonder stemrecht) voor de periode van ruim een jaar.

9.11.2 Functioneren

Integriteit en onafhankelijkheid

Naar het oordeel van de raad, dragen de leden van de raad onafhankelijk en kritisch bij aan de besluitvorming en handelen de leden integer. Afspraken zijn hierover gemaakt: (nieuwe) nevenfuncties en zaken die mogelijk tot belangenverstremming zouden kunnen leiden, worden direct bij de voorzitter van de raad gemeld. Er zijn voor het verslagjaar 2019 geen nevenfuncties of andere zaken te melden die tegenstrijdig zijn aan het belang van de organisatie.

Aanspreekbaarheid

De raad van commissarissen hecht waarde aan zijn aanspreekbaarheid. Mocht daartoe aanleiding zijn, dan kan een ieder zich wenden tot de raad. De contactgegevens van de raad staan op de website van QuaWonen. In 2019 is de raad door een huurder rechtstreeks aangesproken over het klimaat in de woning: in overleg met de organisatie heeft beantwoording plaatsgevonden.

Meldingsplicht

Van de brede meldingsplicht richting de Autoriteit woningcorporaties heeft de raad goede nota genomen in het kader van de implementatie van de nieuwe Woningwet. Bij zaken als financiële problemen, twijfel over integriteit of rechtmatigheidskwesties, dient de raad dit onverwijld te melden aan de Autoriteit woningcorporaties. In 2019 zijn er geen zaken geweest die melding bij de Autoriteit nodig maakten.

Informatievoorziening

De raad vindt het belangrijk zich breed te laten informeren en haalt zelf ook informatie op:

- Bij de accountant: aan de hand van schriftelijke rapportages van maar zeker ook in gesprekken met de accountant.
- De raad laat zich door de bestuurder zowel schriftelijk als mondeling informeren over allerlei relevante onderwerpen. Denk aan managementrapportages, notities/analyses over bepaalde, specifieke onderwerpen die de corporatie aangaan etc. De raad agendaert daarbij ook zelf onderwerpen en geven ook aan welke onderwerpen zij meer thematisch (verdiepend/-verbredend) met de bestuurder willen bespreken.
- Daarnaast worden regelmatig de controller en managers uitgenodigd bij de vergaderingen van de raad.
- Bij de bespreking van de managementrapportages wordt, in samenspraak met de bestuurder, gecheckt of de rapportage voldoet aan de informatiebehoefte van de raad en daar waar nodig wordt de rapportage aangescherpt/uitgebreid of ingedikt.
- De raad houdt zelf voeling met en haalt informatie op bij belanghouders (gemeenten, huurdersorganisaties) en de organisatie (ondernemingsraad en het managementteam).

- Tot slot door informatie van Aedes en de Vereniging van Toezichthouders Woningcorporaties.

De raad is over het algemeen tevreden over de hoeveelheid, wijze waarop en kwaliteit van de informatie die door de organisatie wordt verstrekt. De raad is wel op zoek naar meer samenhang tussen de diverse onderwerpen en de overwegingen en onderbouwing van bepaalde keuzes. In overleg met de nieuwe directeur-bestuurder zal dit in 2020 nader worden uitgewerkt.

Introductieprogramma

Begin 2019 zijn beide nieuwe commissarissen en de stagiair (zie paragraaf 9.1) geïntroduceerd: middels een introductieprogramma zijn zij voorzien van informatie omtrent de organisatie en het beleid van QuaWonen en hebben zij nader kennis kunnen maken met de bestuurder, de leden van het managementteam, de controller, twee leden van de ondernemingsraad en de bestuurssecretaris.

Werkbezoeken, excursiedagen

De leden van de raad ontvangen regelmatig uitnodigingen voor bijeenkomsten waar ook belanghebbenden van de organisatie voor worden uitgenodigd. De leden van de raad zorgen ervoor dat de raad bij deze bijeenkomsten vertegenwoordigd is en stemmen dit ook onderling af. Op deze wijze is de raad in staat stakeholders ook in een informele sfeer te ontmoeten.

Lidmaatschappen

De leden van de raad van commissarissen zijn lid van de Vereniging van Toezichthouders Woningcorporaties (VTW).

Zelfevaluatie

De raad van commissarissen bespreekt jaarlijks de kwaliteit van het eigen functioneren. Dit jaar in de oktobervergadering, onder begeleiding van en in aanwezigheid van een extern adviseur. Door de extern adviseur zijn voorafgaand aan de zelfevaluatie bespreekpunten opgehaald bij de leden van de raad en zijn de leden telefonisch geïnterviewd. Met elkaar is geconstateerd dat de sfeer binnen de raad positief is: onderling vertrouwen en openheid in communicatie en discussie met ruimte voor een ieders mening. Ook is de raad van mening dat zij voldoende input levert op en betrokken wordt bij de strategische agenda van de corporatie. Wel zou de raad nog meer inzicht willen krijgen in en geïnformeerd willen worden over de samenhang tussen de diverse beleidsonderwerpen en de overweging en onderbouwing van bepaalde keuzes met daarbij een toets aan de organisatiedoelstellingen. Met de bestuurder zal dit in 2020 verder worden uitgewerkt. Een tweetal culturele aandachtspunten zijn ook genoteerd: alert blijven op de organisatiecultuur, mede gezien de bestuurswisselingen. En alert blijven op het elkaar goed leren kennen, gezien de elkaar opvolgende wijzigingen binnen het team van de raad.

Permanente educatie

De raad en de bestuurder vinden het belangrijk hun kennis te blijven ontwikkelen. De leden ontvangen uitnodigingen voor themabijeenkomsten, seminars en cursusinformatie van brancheorganisaties. Ook de themasessies, voorafgaand aan de reguliere vergaderingen van de raad, dragen bij aan kennisverbreding en -verdieping.

De leden van de raad zijn lid van de Vereniging van Toezichthouders Woningcorporaties en confirmeren zich dan ook aan het met ingang van 2015 geïntroduceerde Reglement Permanente Educatie. In dit Reglement is bepaald dat commissarissen worden geacht studiepunten te behalen, gericht op de ontwikkeling van competenties en/of vakkennis en beroepsvaardigheden die relevant zijn voor een corporatiecommissaris. Per kalender jaar dienen hier minimaal 5 uren (dit zijn 5 PE-punten) aan te worden besteed. Uit onderstaande tabel blijkt dat alle leden het minimaal vereiste aantal PE-punten hebben behaald.

Naam	Aantal PE-punten 2019
Dhr. Ir. J.F. de Leeuw	6
Mw. S.A. van der Steen	27
Mw. Ir. J.B. Sanders	14
Dhr. drs. J.J. Manusama EPPM	11
Dhr. Mr. B. de Vries	6

Conform het Aedes Reglement Permanente Educatie bestuurders woningcorporaties, geldt voor de directeur-bestuurder met ingang van 1 januari 2015 een verplichting om 108 PE-punten te behalen in een termijn van 3 kalenderjaren. Tot de datum van uitdiensttreding (1 september 2019) had de heer Van den Broeke over de jaren 2017-2019, een totaal van 96 punten gehaald, naar rato berekend zijn dit voldoende punten.

9.12 Bezoldiging

De hoogte van de honorering van de leden van de raad van commissarissen is gebaseerd op:

- Wet Normering Topinkomens (WNT) en de Wet verlaging bezoldigingsmaximum WNT (WNT-2) alsmede de Evaluatiewet WNT.
- De uitwerking van de WNT in de Regeling bezoldigingsmaxima topfunctionarissen toegelaten instellingen volkshuisvesting voor het jaar 2014 en de daarop volgende wijzigingen.
- Algemeen geldende en bindende VTW-beroepsregel Bezoldiging commissarissen 2017. De raad onderschrijft daarbij de uitgangspunten van soberheid en doelmatigheid.

De honorering van de raad is in de basis een afgeleide van het bezoldigingsmaximum van de bestuurder in de grootteklasse waar QuaWonen is ingedeeld, namelijk € 162.000.

De honorering van de voorzitter van de raad mag volgens de WNT maximaal 15% van het voor de bestuurder geldende bezoldigingsmaximum zijn en van de individuele leden maximaal 10%.

Conform de VTW-beroepsregel is de maximale bezoldiging lager: voor de voorzitter € 18.700 en voor de leden € 12.500.

In totaal zijn in 2019 de navolgende vergoedingen uitgekeerd: de voorzitter van de raad € 11.700, de voorzitter van de auditcommissie € 9.750 en de leden € 7.800 bruto, exclusief btw. De trainee heeft een vergoeding ontvangen ter hoogte van € 3.900 bruto, exclusief btw.

De toegekende bezoldiging aan alle commissarissen blijft daarmee ruim onder de geldende WNT- en VTW-normen.

De honorering van de leden van de raad kent geen variabele, resultaatafhankelijke component, geen vaste onkostenvergoeding en geen mogelijkheid van een vergoeding die relatie houdt met de beëindiging van het lidmaatschap. Van de mogelijkheid kosten en/of kilometers te declareren is in 2019 geen gebruik gemaakt. De kosten voor opleidingen/seminars, bezocht door individuele leden, worden voor zover passend binnen het vastgestelde budget, door QuaWonen betaald.

In 2019 heeft de raad de honorering opnieuw vastgesteld. Daarbij is bediscussieerd welke vergoeding, binnen de hiervoor geschetste kaders uiteraard, passend is bij de hoeveelheid en zwaarte van het werk van het commissariaat bij QuaWonen. Besloten is de vergoeding met ingang van het 1^e kwartaal 2020 te verhogen tot de voorgestelde bedragen conform de VTW-beroepsregel, geïndexeerd per 1 januari 2020. Dat betekent voor de voorzitter € 19.400 en voor de leden € 13.000 bruto per jaar, exclusief btw.

9.13 Vergadering en overleg

9.13.1 Vergaderingen raad van commissarissen

De raad heeft in het verslagjaar 6 maal regulier vergaderd met de bestuurder en is bijeen geweest voor de strategiesessie.

De voorzitter van de raad heeft structureel overleg met de bestuurder om de agenda voor de vergadering voor te bereiden en eventuele andere (actuele) zaken te bespreken.

Voorafgaand aan de reguliere vergaderingen wordt tijd ingepland om dieper op bepaalde thema's in te gaan. In samenspraak worden de thema's bepaald en op inhoud geeft dit de raad gelegenheid de adviserende en/of klankbordrol naar de bestuurder goed te vervullen en kennis te verdiepen.

In het verslagjaar 2019 verrichtte de raad de volgende statutaire werkzaamheden:

- Goedkeuring besluit tot aankoop kantoorpand Ambachtstraat 4, Bergambacht.
- Goedkeuring besluit tot sloop en planontwikkeling van bepaalde complexen/gebieden.
- Goedkeuring besluit aankoop woningen Lekkerkerk.
- Goedkeuring verkoopbeleid 2020.
- Goedkeuring besluit tot vaststellen van het overzicht van de voorgenomen werkzaamheden in de gemeenten Krimpenerwaard en Krimpen aan den IJssel (het zogenaamde 'bod' aan gemeenten).
- Goedkeuring besluit Kaderbrief 2020, inclusief kaders investeringsbegroting.
- Goedkeuring besluit tot vaststellen van het jaarplan/begroting 2020 (inclusief Energie BV).
- Goedkeuring besluit tot vaststellen van het Treasuryjaarplan 2019.
- Goedkeuring besluit geactualiseerd Treasurystatuut.
- Goedkeuring besluit fiscaal statuut.
- Goedkeuring besluit afhandelen garantstelling DIGH/First Metro.
- Vaststellen van de jaarrekening en het bestuursverslag 2018.

- Vaststellen profielschets vacature raad van commissarissen.
- Herbenoemen lid raad van commissarissen.
- Invulling vacature directeur-bestuurder: benoeming interim directeur-bestuurder en voorgenomen benoeming nieuwe directeur-bestuurder.
- Benoemen vicevoorzitter raad van commissarissen.
- Benoemen voorzitter auditcommissie.

Besluitvorming

Bij besluitvorming baseert de raad zich op wettelijke, statutaire en andere voorschriften en toetst de raad de inhoud op zorgvuldige argumentatie, volkshuisvestelijke doelen, de financiële continuïteit van QuaWonen en de risicobeheersing.

Overige onderwerpen

De raad nam ook besluiten met betrekking tot:

- Vaststellen van de honorering leden raad van commissarissen.
- Werving- en selectieprocedure nieuwe directeur-bestuurder.
- Werving- en selectieprocedure lid raad van commissarissen per 15 april 2020.
- Vaststellen prestatie-indicatoren ten behoeve van de evaluatie en de beoordeling van het functioneren van de bestuurder over 2019.
- Procedure zelfevaluatie raad van commissarissen 2019.

Voor de vergaderingen van de auditcommissie wordt verwezen naar paragraaf 9.2.1.

9.13.2 Overleg met de huurdersvertegenwoordiging

Vanuit de toezichtrol maar ook vanuit de wens persoonlijk contact te houden, zorgt de raad ervoor dat er jaarlijks ontmoetingen zijn met de huurdersvertegenwoordiging. Zo spreken de leden van de raad, benoemd op voordracht van de huurdersorganisaties, structureel twee keer per jaar met de gezamenlijke huurderorganisaties, zo ook in 2019. Van dit overleg wordt verslag gedaan in de voltallige raad en wordt, daar waar nodig, specifieke aandacht gevraagd van de bestuurder. Gesproken is onder andere over:

- De rol van de huurderscommissaris en de gewenste terugkoppeling vanuit de raad, met name over de wijze van invulling van de toezichtrol van de raad van commissarissen.
- De wijze van communiceren door QuaWonen op het gebied van beleid, zowel het betrekken van huurders bij beleid als meer in toelichtende zin.
- Wijze van afhandelen reparatieverzoeken, telefonie en energierenovaties.
- De betrouwbaarheid van de (communicatie van de) organisatie.
- Houding en gedrag van medewerkers.
- De klanttevredenheidscijfers.
- De uitvoering van de werkzaamheden niet planmatig onderhoud door een co-maker en de geplande evaluatie daarvan.
- De pilots op het gebied van Langer Zelfstandig Thuis.
- De verduurzamingsopgave van de corporatie.
- De relatie met de bestuurder en interim-bestuurder.
- De toezichtsrol van de raad van commissarissen.

De raad waardeert de openheid waarin de gesprekken plaatsvinden en de wijze waarop de leden van de huurdersorganisaties hun grote inzet en betrokkenheid laten zien.

9.13.3 Overleg met de ondernemingsraad

Een afvaardiging van de raad spreekt structureel twee keer per jaar met de ondernemingsraad. De bestuurder is bij deze overleggen niet aanwezig. De raad vindt dit overleg zinvol om de toezichtrol goed te kunnen vervullen: wat speelt er in de organisatie en bij de medewerkers. De verkregen input wordt ook meegenomen door de remuneratiecommissie in het functioneringsgesprek met de bestuurder.

In 2019 is onder andere gesproken over:

- De jaarstukken 2018 en het concept accountantsverslag controle boekjaar 2018.
- Het werving- en selectieproces nieuwe directeur-bestuurder.
- De algemene gang van zaken bij QuaWonen: een terugblik op het intensieve jaar 2019 met het vertrek van de directeur-bestuurder en de werving- en selectieprocedure nieuwe directeur-bestuurder, het geïmplementeerde nieuwe primaire automatiseringssysteem e.d.
- Het team RvC met twee nieuwe leden, de werving van een nieuw lid op voordracht van de huurdersorganisaties en de uitbreiding van de raad naar 6 leden.
- Het functioneren van het bestuur.

De raad heeft in 2019 wederom ervaren dat de ondernemingsraad open en constructief te werk gaat. Op meerdere momenten is de ondernemingsraad gevraagd actief mee te doen in de werving- en

selectieprocedures directeur-bestuurder en lid/leden van de raad. Zo heeft de ondernemingsraad input geleverd op het functieprofiel nieuwe directeur-bestuurder, heeft kennismakingsgesprekken gevoerd met de interim-directeur-bestuurder en de te benoemen directeur-bestuurder, hetgeen waardevolle input heeft opgeleverd. Positieve adviezen zijn uitgebracht zowel op het opgestelde functieprofiel van de nieuwe bestuurder als op de voorgenomen benoeming.

Ten aanzien van de voorgenomen benoeming van het zesde lid raad van commissarissen, heeft de ondernemingsraad ook een positief advies uitgebracht.

9.13.4 Overleg met overige belanghouders

De raad vindt het belangrijk zich ook zelf een beeld te vormen over wat er leeft bij de belanghouders. In 2019 zijn onze belangrijkste belanghouders, waaronder gemeenten, dan ook betrokken bij het opstellen van het functieprofiel directeur-bestuurder en is hun input daarin meegenomen.

Daarnaast wil de raad ook belanghouders persoonlijk ontmoeten. De raad zorgt er daarom voor met een afvaardiging aanwezig te zijn bij externe festiviteiten van de corporatie om zo op informele wijze belanghouders te kunnen spreken.

9.14 Tot slot

Vooruitblik

Er wordt veel van corporaties verwacht: het voortouw nemen bij het verduurzamen van woningen en wijken, de krapte op de woningmarkt oplossen, zorgen voor leefbare buurten en wijken en de huren betaalbaar houden. We zullen er, ook in 2020, alles aan doen om onze middelen zo goed mogelijk en in het belang van onze huurders in te zetten.

Dankwoord

Een woord van dank is in dit verslag op zijn plaats voor de heer Van den Broeke; de raad van commissarissen verliest met hem een directeur-bestuurder die met hart en ziel en succesvol heeft gewerkt aan de professionalisering van QuaWonen. Ook een woord van dank voor onze interim-directeur-bestuurder de heer Stribos, onder wiens deskundige en plezierige aansturing het jaar 2019 is afgesloten.

We zijn de huurdersorganisaties, de managementteam-leden en de ondernemingsraad-leden erkentelijk voor hun inzet en betrokkenheid het afgelopen jaar bij de werving- en selectieprocessen die we hebben doorlopen voor zowel een nieuwe bestuurder als een nieuw lid voor de raad, dank daarvoor!

En niet in de laatste plaats, uiteraard een woord van dank voor alle medewerkers die zich het afgelopen jaar hebben ingezet om onze doelen te behalen!

Slotverklaring

Het bestuur van QuaWonen heeft de jaarstukken 2019 opgesteld. Accountant Deloitte heeft de jaarrekening gecontroleerd en het bestuursverslag beoordeeld en een goedkeurende controleverklaring afgegeven. De raad van commissarissen is van mening dat de jaarstukken een juiste weergave zijn van het functioneren en de financiële positie van QuaWonen en heeft de jaarstukken 2019 in de vergadering van 25 juni 2020 vastgesteld.

Vastgesteld door de raad van commissarissen van QuaWonen

Bergambacht, 25 juni 2020

Ir. J.F. de Leeuw

Voorzitter

10. Kengetallen

Boekjaar	2019	2018	2017	2016	2015
Aantal verhuureenheden					
Woningen in verhuur	8.354	8.267	8.300	8.325	8.400
. daeb	8.207	8.114	8.137	8.131	8.135
. niet daeb	147	153	163	194	265
Woningen op voorraad i.v.m verkoop	7				
Onzelfstandige woningen	-	2	2	2	2
Woonwagens (incl standplaats)	2	2	2	2	2
Maatschappelijk Onroerend Goed (MOG)	24	24	24	24	25
Bedrijfsmatig Onroerend Goed (BOG)	18	17	18	18	29
Intramurale zorg (eenheden)*	205	188	188	153	153
Parkeerplaatsen/garages	443	443	446	410	470
Totaal	9.053	8.943	8.981	8.934	9.081
* Intramurale zorgcontracten	13	12	12	10	10

Mutaties in het woningbezit:					
1) Aantal opgeleverde huurwoningen	150	29	127	28	112
2) Aantal aangekocht	2	0	0	2	1
3) Aantal verkocht (bestaand bezit)	-15	-26	20	93	57
4) Aantal gesloopt	-44	-36	132	12	70
5) Aantal samenvoegen (Hoofdstraat Bergambacht	-1	0	0	0	1

Aantal woningen naar huurprijsklasse					
Goedkoop	1.030	1.049	1.119	1.196	1.142
Betaalbaar	5.817	5.756	5.857	5.779	5.522
Duur tot toeslaggrens	1.355	1.302	1.160	1.172	1.481
> huurtoeslaggrens	152	160	164	178	255
Totaal	8.354	8.267	8.300	8.325	8.400

Prijs en kwaliteit					
Aantal reparatieverzoeken / woning	1,14	1,10	0,94	0,85	0,88
Gemiddelde aantal punten WWS (daeb woningen)	156,9	156,1	157,0	155,9	154,2
Gemiddelde netto huurprijs	569	561	550	545	537
Huur in % maximaal redelijke huurprijs	68,2%	68,1%	67,5%	66,8	67,5
Huur / WOZ-waarde	3,79%	4,00%	4,12%	4,12%	4,11%

Het verhuren van woningen					
Aantal mutaties	623	473	502	431	644
Mutatiegraad	4,9%	4,3%	6,1%	5,2%	7,7%
Huurachterstand in % jaarhuur	0,37	0,52	0,76	1,03	1,14
Huurderving in % jaarhuur	1,62	1,21	1,20	1,33	1,70

Financiële continuïteit

Solvabiliteit obv marktwaarde	70,9%	70,5%	68,6%	69,8%	65,3%
Solvabiliteit obv beleidswaarde	39,2%	43,1%	-	-	-
Gemiddelde rentevoet op vreemd vermogen	2,6%	3,2%	3,6%	3,7%	3,7%
Rentedekkingsgraad (ICR) DAEB	2,2	2,3	2,7	2,5	2,5
Loan to value (beleidswaarde) DAEB	61,6%	56,9%	-	-	-
Loan to value (marktwaarde)	26,1%	26,2%	27,9%	27,3%	30,2%
Direct rendement (beleidswaarde)	4,4%	4,9%	-	-	-
Direct rendement (marktwaarde)	2,0%	2,4%	2,9%	2,7%	2,8%
Dekkingsratio	26,1%	26,2%	20,1%	20,7%	22,1%
Rentelasten t.o.v. huuropbrengsten	14,1%	16,0%	17,5%	18,9%	20,0%

Balans en resultatenrekening per woning

Eigen vermogen	105.314	97.673	85.009	90.658	77.751
Jaarresultaat	8.742	12.325	-5.922	11.614	-383
Exploitatieresultaat per woning	2.771	3.045	3.392	3.258	3.015
Rentedragende schuld	36.628	33.887	32.254	32.952	32.952
Beleidswaarde	62.733	62.717	-	-	-
Marktwaarde	140.194	129.323	115.516	120.641	108.964
Verhuur- en beheeractiviteiten	382	462	352	355	412
Onderhoudsactiviteiten	2.205	1.666	1.505	1.652	1.726
WOZ-waarde	180.109	168.390	160.145	158.761	156.594
Balanstotaal	148.592	138.604	123.868	129.792	118.978
Rentelasten	960	1.079	1.155	1.234	1.291
Leefbaarheid	103	62	70	66	66

Medewerkers

Aantal medewerkers	93	86	84	89	92
Aantal vrouwen	51	45	41	44	45
Aantal mannen	42	41	43	45	47
Aantal Fte	80,5	78,0	75,1	79,3	79,8
Aantal Fte per 100 woningen	0,96	0,93	0,90	0,95	0,95
Aantal VHE per fte	103,78	106,97	110,55	105,01	105,29
Personeelskosten per fte	73.539	71.135	69.825	70.146	68.763
Personeelskosten per woning	709	665	632	668	653
Gemiddelde leeftijd	47,8	47,7	48,2	48	48,7

JAARREKENING 2019

11. Balans per 31 december 2019

(na voorgestelde resultaatbestemming)

	Ref.	31-12-2019	31-12-2018
		* € 1.000	* € 1.000
Actief			
Vaste activa			
Immateriële vaste activa			
Overige immateriële vaste activa	19.1	<u>1.340</u>	<u>1.738</u>
		1.340	1.738
Vastgoedbeleggingen			
Daeb vastgoed in exploitatie	19.2	1.134.996	1.033.670
Niet-daeb vastgoed in exploitatie	19.2	36.187	35.701
Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	19.2	34.075	34.508
Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie	19.2	<u>10.603</u>	<u>18.617</u>
		1.215.861	1.122.496
Materiële vaste activa			
Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie	19.3	4.875	5.311
Financiële vaste activa			
Andere deelnemingen	19.4	-	-
Latente belastingvordering	19.4	11.650	7.654
Overige vorderingen	19.4	<u>2.398</u>	<u>2.576</u>
		14.048	10.230
Som van de vaste activa		1.236.124	1.139.775
Vlottende activa			
Voorraden			
Vastgoed bestemd voor de verkoop	19.5	633	1.127
Overige voorraden	19.5	<u>247</u>	<u>247</u>
		880	1.374
Vorderingen			
Huurdebiteuren	19.6.1	109	148
Overheid	19.6.2	-	-
Vorderingen op maatschappijen waarin wordt deelgenomen	19.6.3	10	52
Overige vorderingen	19.6.4	50	67
Overlopende activa	19.6.5	<u>1.627</u>	<u>733</u>
		1.796	1.000
Liquide middelen	19.7	2.538	3.074
Som van de vlottende activa		5.214	5.448
Totaal activa		1.241.338	1.145.223

Passief	Ref.	31-12-2019 * € 1.000	31-12-2018 * € 1.000
Eigen vermogen			
Herwaarderingsreserve	19.8	662.719	600.254
Overige reserves	19.8	217.075	206.513
		879.794	806.767
Voorzieningen			
Voorziening onrendabele investeringen en herstructurering	19.9	7.787	9.835
Voorziening garantieverplichtingen	19.9	-	398
Overige voorzieningen	19.9	494	516
		8.281	10.749
Langlopende schulden			
Leningen overheid	19.10	145	158
Leningen kredietinstellingen	19.10	268.065	247.830
Terugkoopverplichting woningen verk. onder voorwaarden	19.10	33.123	33.794
		301.333	281.782
Kortlopende schulden			
Schulden aan overheid	19.11	27	64
Schulden aan kredietinstellingen	19.11	37.765	32.207
Schulden aan leveranciers	19.11	4.763	5.093
Belastingen en premies sociale verzekeringen	19.11	3.136	2.648
Schulden terzake van pensioenen	19.11	76	70
Overige schulden	19.11	259	321
Overlopende passiva	19.11	5.903	5.522
		51.929	45.925
Totaal passiva		1.241.338	1.145.223

12. Winst- en verliesrekening over 2019

	Ref.	2019	2018
		* € 1.000	* € 1.000
Huuropbrengsten	20.1	55.962	54.840
Opbrengsten servicecontracten		923	906
Lasten servicecontracten		-933	-948
Lasten verhuur- en beheeractiviteiten	20.2	-3.191	-3.816
		-	
Lasten onderhoudsactiviteiten	20.3	18.418	-13.773
Overige directe operationele lasten exploitatie bezit	20.4	11.198	-11.342
Totaal van netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille		23.145	25.867
Omzet verkocht vastgoed in ontwikkeling	20.5	-	85
Lasten verkocht vastgoed in ontwikkeling	20.5	-	-64
Toegerekende organisatiekosten		-	-
Totaal van netto resultaat verkocht vastgoed in ontwikkeling		-	21
Verkoopopbrengst vastgoedportefeuille	20.6	7.101	10.185
Toegerekende organisatiekosten	20.6	-101	-199
Boekwaarde verkochte vastgoedportefeuille	20.6	-6.211	-8.782
Totaal van netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille		789	1.204
Overige waardeveranderingen van vastgoedportefeuille	20.7	21.546	-19.449
Niet-gerealiseerde waardeverandering vastgoedportefeuille	20.7	77.169	106.949
Niet-gerealiseerde waardeverandering vastgoedportefeuille verkocht onder voorwaarden	20.7	882	1.563
Niet-gerealiseerde waardeverandering vastgoedportefeuille bestemd voor verkoop	20.7	-	-
Totaal van waardeveranderingen vastgoedportefeuille		56.505	89.063
Opbrengst overige activiteiten	20.8	192	219
Kosten overige activiteiten	20.8	-233	-554
Totaal van netto resultaat overige activiteiten		-41	-335
Overige organisatiekosten	20.9	-2.684	-2.508
Kosten omtrent leefbaarheid	20.10	-860	-515
Opbrengst van andere effecten en vorderingen die tot de vaste activa behoren		150	136
Overige rentebaten en soortgelijke opbrengsten	20.11	45	90
Rentelasten en soortgelijke kosten	20.11	-8.023	-8.925
Totaal van financiële baten en lasten		-7.828	-8.699
Totaal van resultaat voor belastingen		69.026	104.098
Belastingen	20.12	3.996	-1.607
Resultaat uit deelnemingen	20.13	5	5
Totaal van resultaat na belastingen		4.001	-1.602
		73.027	102.496

13. Kasstroomoverzicht

	2019	2018
	* € 1.000	* € 1.000
Operationele activiteiten		
Ontvangsten:		
Huren	56.618	54.630
Vergoedingen	855	1.221
Overige bedrijfsontvangsten	591	557
Ontvangen interest (uit operationele activiteit)	38	90
<i>Saldo ingaande kasstromen</i>	58.102	56.498
Uitgaven:		
Erfpacht	1	1
Betalingen aan werknemers	6.067	5.561
Onderhoudsuitgaven	16.098	11.433
Overige bedrijfsuitgaven	8.795	9.012
Betaalde interest	8.070	9.145
Sectorspecifieke heffing onafhankelijk van resultaat	52	686
Verhuurdersheffing	7.697	7.801
Leefbaarheid niet investeringsgebonden	306	317
Vennootschapsbelasting	-	-
<i>Saldo uitgaande kasstromen</i>	47.086	43.956
Kasstroom uit operationele activiteiten	11.016	12.542
Investeringsactiviteiten		
Vastgoedbeleggingen en MVA		
ingående kasstroom:		
Ontvangsten materiële vaste activa:		
Verkoopontvangsten bestaand bezit	3.527	5.357
Verkoopontvangsten VoV	3.577	5.317
Verkoopontvangsten nieuwbouw	-	-
Verkoopontvangsten grond	-	85
<i>Ontvangsten uit hoofde van vervreemding van vastgoedbeleggingen en MVA</i>	7.104	10.759
Vastgoedbeleggingen en MVA		
uitgaande kasstroom:		
Nieuwbouw huur	27.187	17.978
Verbeteruitgaven	12.292	16.180
Sloopuitgaven	922	-
Aankoop woningen(VOV) voor doorverkoop	2.783	4.818
Investerings overig	1.260	351
<i>Verwervingen van vastgoedbeleggingen en MVA</i>	44.444	39.327
<i>Saldo van in-en uitgaande kasstroom vastgoedbeleggingen en MVA</i>	-37.340	-28.568
Financiële vaste activa		
Ontvangsten verbindingen	-	-
Ontvangsten overig	-	500
Uitgaven verbindingen	-	-
Uitgaven overig	-	-
<i>Saldo in- en uitgaande kasstroom FVA</i>	-	500
Kasstroom uit investeringsactiviteiten	-37.340	-28.068
Financieringsactiviteiten		
Ingaand		
Nieuw te borgen leningen	57.000	53.000
Uitgaand		
Aflossing geborgde leningen	31.199	40.549
Aflossing niet geborgde leningen	13	12
Kasstroom uit financieringsactiviteiten	25.788	12.439
Mutatie van geldmiddelen	-536	-3.088
Geldmiddelen per 01-01	3.074	6.162
Geldmiddelen per 31-12	2.538	3.074

14. Grondslagen voor waardering

Algemeen

Deze jaarrekening heeft betrekking op de periode 1 januari 2019 tot en met 31 december 2019. Alle bedragen luiden in euro's, tenzij anders vermeld.

14.1 Activiteiten

QuaWonen is een stichting met de status van een "toegelaten instelling volkshuisvesting". Het kantoor heeft als adres Hof ter Bergen 25 te Bergambacht.

Zij heeft specifieke toelating in de gemeenten Krimpenerwaard, Bodegraven-Reeuwijk, Alphen aan den Rijn, Gouda, Krimpen a/d IJssel en Zuidplas. De vestigingsplaats is Krimpenerwaard, kern Bergambacht. De activiteiten bestaan voornamelijk uit de exploitatie en ontwikkeling van onroerende zaken.

Het KvK-nummer van QuaWonen is 24107420.

Stichting QuaWonen heeft als enige 100%-deelneming QuaWonen Energie B.V.

QuaWonen Energie BV heeft tot doel het optreden als tussenpersoon voor de levering van energie en diensten en het ontwikkelen van activiteiten en opzetten van projecten die leiden tot extra energie- en (woon)lastenbesparingen.

14.2 Stelselwijzigingen

In de balans en W&V hebben we in de rangschikking een wijziging door gevoerd, de vergelijkende cijfers van 2018 zijn hierop aangepast.

1. Het kortlopend deel van de langlopende schulden (overheid en kredietinstelling) is met ingang van 2019 verantwoord onder de kortlopende schulden omdat deze aflossing binnen een jaar plaatst vindt. Dit heeft geen effect op het resultaat en vermogen
2. De heffing Autoriteit woningcorporaties (AW) en de saneringsheffing is met ingang van 2019 verantwoord onder overige organisatiekosten als gevolg van aanpassing handleiding functionele indeling. Dit heeft geen effect op het resultaat en vermogen (presentatiewijziging)
3. Latentie inzake verwachte verkopen, In het boekjaar 2018 heeft QuaWonen in de bepaling van de latentie op het vastgoed in exploitatie rekening gehouden met de verwachte realisatie van het verschil tussen commerciële en fiscale waardering op korte termijn als gevolg van verkopen. Hiervoor is ultimo 2018 een latentie gevormd van respectievelijk € 893.000. In Richtlijn voor de Jaarverslaggeving (RJ) 272.405 is toegevoegd dat in het geval dat het zeer waarschijnlijk is dat voor het betreffende actief of passief geen fiscale afwikkeling gedurende de levensduur plaats zal vinden, rekening dient te worden gehouden met de fiscale afwikkeling gebaseerd op de voorgenomen wijze van realisatie na afloop van de levensduur. Deze toevoeging aan RJ 272 heeft voor QuaWonen tot gevolg dat de latentie voor verkopen zoals deze de afgelopen jaren in de jaarrekening was opgenomen komt te vervallen. Het is zeer waarschijnlijk dat QuaWonen de fiscale faciliteit toepast om positieve boekresultaten door te schuiven in de boekwaarde van nieuw ontwikkeld en/of aangekocht bezit (herinvesteringsreserve). Voor dit nieuwe vastgoed heeft QuaWonen het voornemen dit blijvend te exploiteren tot het einde van de levensduur, waarna sloop en vervangende nieuwbouw plaatsvindt. De cyclus van sloop aan het einde van de levensduur en het plegen van vervangende nieuwbouw op dezelfde grond, gebaseerd op het op balansdatum bestaande bedrijfsmodel van QuaWonen, doet zich in continuïteit voor. Hierdoor ontstaat de situatie dat het feitelijke afwikkelmoment (oneindig) ver in de toekomst ligt waardoor bij een waardering tegen contante waarde de latentie naar nihil tendeert. Conform RJ 140 is het effect van de aangepaste Richtlijn verwerkt als stelselwijziging en zijn de gepresenteerde cijfers over het ter vergelijking opgenomen boekjaar herzien. Onderstaand is het effect van deze aanpassing op vermogen en resultaat toegelicht
4. Belastingen, waarderingsverschil op de verkopen is aangepast naar nul

Resumé:

	Vastgestelde jaarrekening 2018	Stelselwijz iging	Aangepaste jaarrekening 2018
Leningen overheid	171	-13	158
Schulden aan overheid	51	13	64
Leningen kredietinstellingen	280.037	-32.207	247.830
Schulden aan kredietinstellingen	-	32.207	32.207
Overige directe operationele lasten exploitatie bezit	12.028	-686	11.342
Overige organisatiekosten	1.822	686	2.508
Opbrengsten servicecontracten	1.221	-315	906
Lasten servicecontracten	-1.263	315	-948
Latente belastingvordering	8.547	-893	7.654
Overige reserve	-207.406	893	-206.513
Belastingen	2.185	-578	1.602
Jaarresultaat	101.918	578	102.496

14.3 Toelichting daeb/niet daeb opgenomen

Met ingang van 2018 wordt in de jaarrekening verantwoording afgelegd over de daeb- niet-daeb-activiteiten. Hiertoe worden van de administratief gescheiden activiteiten de balans, de winst- en verliesrekening en het kasstroomoverzicht opgenomen. De grondslagen voor waardering van activa en passiva en voor de resultaatbepaling van de gescheiden activiteiten zijn gelijk aan die van de toegelaten instelling als geheel, zoals nader uiteengezet onder algemene grondslagen voor de jaarrekening.

Om tot een gescheiden balans, winst- en verliesrekening en kasstroomoverzichten te komen wordt een aantal uitgangspunten gehanteerd. Een aantal direct toe te rekenen posten wordt in overeenstemming met het op 31 oktober 2017 goedgekeurde scheidingsvoorstel volledig daeb- dan wel aan de niet- daeb activiteiten toegerekend. Voor andere niet direct toe te rekenen posten in de gescheiden balans, winst- en verliesrekening en kasstroomoverzicht wordt uitgegaan van een aantal veronderstellingen. De belangrijkste veronderstellingen zijn onderstaand nader uitgezet:

Grondslag voor scheiding

Directe scheiding op VHE-niveau. De opbrengsten/ kosten en kasstromen van individuele transacties worden direct toegerekend aan de individuele VHE die staat geassocieerd als daeb dan wel niet-daeb

Toerekening op complexniveau en gescheiden naar de daeb en niet-daeb activiteiten op basis van de relatieve verdeling van eenheden in het betreffende complex.

Posten in gescheiden verantwoording

Balans:

- Vastgoedbeleggingen
- Voorziening onrendabele investeringen
- Terugkoopverplichting VoV
- Belastinglatenties

Winst- en verliesrekening:

- Huuropbrengsten
- Opbrengsten servicecontracten
- Verkoopopbrengsten en -lasten
- Verhuurderheffing

Kasstroomoverzicht:

- Ontvangsten verhuur en servicecontracten
- Desinvesteringskasstromen

Winst- en verliesrekening:

- Lasten servicecontracten
- Lasten onderhoudsactiviteiten
- Overige directe lasten exploitatie bezit

Kasstroomoverzicht:

- Uitgaven servicecontracten
- Uitgaven onderhoud
- Investeringskasstromen

Gescheiden op basis van borging van de achterliggende financiering (bijvoorbeeld WSW borging). Geborgde leningen classificeren als daeb, niet geborgde leningen als niet-daeb.

- Balans:
- Schulden/leningen kredietinstellingen
- Winst- en verliesrekening:
- Rentebaten en rentelasten
- Kasstroomoverzicht:
- Financieringskasstroom

Gescheiden op basis van omvang activiteiten in de daeb/ niet-daeb tak op basis van een algemene splitsingsfactor gebaseerd op de totaalverdeling van verhuureenheden in daeb/ niet-daeb

De hierbij gehanteerde verdeling daeb/ niet-daeb is: 97%/3%

- Balans:
- (Im)materiële vaste activa
- Winst- en verliesrekening:
- Lasten verhuur en beheeractiviteiten
 - Opbrengsten en kosten overige activiteiten
 - Toegerekende organisatiekosten
 - Leefbaarheid
- Kasstroomoverzicht:
- Personeelsuitgaven
 - Overige bedrijfsuitgaven

14.4 Algemene grondslagen voor de opstelling van de jaarrekening

De jaarrekening van QuaWonen is opgesteld volgens de bepalingen van de Woningwet, het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting en de Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting Titel 9 Boek 2 BW en de Richtlijnen voor de jaarverslaggeving, in het bijzonder Richtlijn 645 Toegelaten instellingen volkshuisvesting.

De waardering van activa en passiva en de bepaling van het resultaat vinden plaats op basis van historische kosten, tenzij anders vermeld.

Baten en lasten worden toegerekend aan het jaar waarop zij betrekking hebben. Winsten worden slechts opgenomen voor zover zij op balansdatum zijn gerealiseerd. Verplichtingen en mogelijke verliezen die hun oorsprong vinden voor het einde van het verslagjaar, worden in acht genomen indien zij voor het opmaken van de jaarrekening bekend zijn geworden.

14.5 Oordelen en schattingen

Bij het opstellen van de jaarrekening maakt het bestuur diverse schattingen. Dit is inherent aan het toepassen van de geldende verslaggevingsstandaarden. In het bijzonder vormt het bestuur oordelen en schattingen bij de bepaling van de marktwaarde van het vastgoed in exploitatie. De waardebepaling van het vastgoed betreft de grootste schattingspost waar het bestuur een inschatting over moet maken voor de jaarrekening.

De marktwaarde is als volgt te definiëren:

Marktwaarde is het geschatte bedrag waartegen vastgoed tussen een bereidwillige koper en een bereidwillige verkoper na behoorlijke marketing in een zakelijke transactie zou worden overgedragen op de peildatum, waarbij partijen met kennis van zaken, prudent en zonder dwang zouden hebben gehandeld.

Voor de waardering in de jaarrekening wordt de marktwaarde in verhuurde staat gehanteerd. Om een inschatting van de marktwaarde te maken wordt gebruikt gemaakt van een waarderingsmodel. De vraag is wat de nauwkeurigheid van dit model is of binnen welke bandbreedte de opdrachtgever het waardeoordeel mag verwachten. Uitgaande van de gegeven definitie van de marktwaarde en de in het model opgelegde norm wordt in de markt de nauwkeurigheid van de waardering geacht te liggen binnen een bandbreedte van 10 procent plus en min de marktwaarde. Uit marktonderzoek waarbij de verkoopprijs van verkochte objecten wordt vergeleken met de meest recente taxatie (onderzoek IPD en RICS) blijkt een gemiddeld verschil van 9 procent tussen de getaxeerde waarde en de opbrengstwaarde.

Ook in het opstellen van de belastinglatenties maakt QuaWonen schattingen. Voor het afschrijvingspotentieel worden schattingen gemaakt van het verschil tussen de fiscale waarde en de balanswaarden, gebaseerd op de marktwaarde in verhuurde staat, voor de komende jaren. Tenslotte heeft QuaWonen ook schattingen gemaakt voor de realiseerbare fiscale verliezen. Hierbij wordt in de meerjarenbegroting nagegaan, of de nu geactiveerde tekorten in de komende 9 jaren gecompenseerd

kunnen worden met fiscale winsten. Waar van toepassing zijn niet te realiseren bedragen als verliesverdampting afgeboekt.

14.6 Deelnemingen

QuaWonen heeft een 100% deelneming in QuaWonen Energie BV, gevestigd in de Krimpenerwaard, kern Bergambacht. De deelneming is van te verwaarlozen betekenis en daarom wordt gebruik gemaakt van de vrijstelling voor consolidatie overeenkomstig artikel 407 lid 1a.

14.7 Bezoldigingsinformatie o.g.v. Wet normering topinkomens

De WNT is van toepassing op QuaWonen. QuaWonen is op grond van het aantal eenheden en het aantal inwoners van de grootste gemeente waarin de corporatie minstens 20% van haar verhuureenheden in eigendom heeft, ingedeeld in categorie F. Het bezoldigingsmaximum voor deze bezoldigingsklasse is €162.000.

15. Grondslagen voor waardering van activa en passiva

Verwerking verplichtingen

In de jaarrekening worden naast juridisch afdwingbare verplichtingen ook feitelijke verplichtingen verwerkt die kunnen worden gekwalificeerd als "intern geformaliseerd en extern gecommuniceerd". Hiervan is sprake wanneer besluitvorming en uitingen namens QuaWonen zijn gedaan naar belanghouders zoals huurders, gemeenten over verplichtingen van toekomstige herstructureringen en toekomstige nieuwbouwprojecten. Een feitelijke verplichting is gekoppeld aan het besluitvormingsproces rondom projectontwikkeling en herstructurering. Van een feitelijke verplichting is sprake indien de formalisering van de Prijs- en Contractfase van een (deel)project heeft plaatsgevonden in de vergadering van de Raad van Commissarissen.

15.1 Immateriële vaste activa

Overige immateriële vaste activa

De immateriële vaste activa worden gewaardeerd op het bedrag van de bestede kosten, verminderd met de cumulatieve afschrijvingen en indien van toepassing met bijzondere waardeverminderingen. De jaarlijkse afschrijvingen bedragen een vast percentage van de bestede kosten, zoals nader in de toelichting op de balans is gespecificeerd. De verwachte gebruiksduur en de afschrijvingsmethode worden aan het einde van elk boekjaar opnieuw beoordeeld.

Investerings in het nieuwe ERP-systeem worden geactiveerd onder de voorwaarden, dat de bedrijfseconomische voordelen volgens de voorafgaande besluitvorming groter zijn dan de hieruit resulterende afschrijvingskosten en de bestedingen voldoende betrouwbaar kunnen worden vastgesteld.

15.2 Vastgoedbeleggingen

15.2.1 Daeb- en niet-daeb vastgoed in exploitatie

Daeb vastgoed omvat woningen in exploitatie met een huurprijs onder de huurtoeslaggrens, het maatschappelijk vastgoed en het overige sociale vastgoed. De huurtoeslaggrens is een algemeen huurprijsniveau dat jaarlijks per 1 juli door de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties wordt vastgesteld. Ultimo 2019 bedraagt deze grens € 720,42 (2018: € 710,68). Het niet-daeb vastgoed omvat woningen in exploitatie met een huurprijs boven de huurtoeslaggrens en commercieel vastgoed.

Maatschappelijk vastgoed is bedrijfsonroerend goed dat is verhuurd aan maatschappelijke organisaties, waaronder zorg-, welzijns-, onderwijs- en culturele instellingen en dienstverleners en tevens is vermeld op de bijlage zoals deze is opgenomen in de Beschikking van de Europese Commissie d.d. 15 december 2009 aangaande de staatssteun voor toegelaten instellingen.

Grondslag waardering tegen actuele waarde gebaseerd op marktwaarde:

Het daeb- en niet-daeb vastgoed in exploitatie wordt bij eerste verwerking gewaardeerd tegen de verkrijgings- of vervaardigingsprijs, inclusief transactiekosten.

Vastgoed in exploitatie worden op grond van artikel 35 lid 2 van de Woningwet na de eerste verwerking gewaardeerd tegen actuele waarde. Op grond van artikel 31 van het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015 vindt de waardering plaats tegen de marktwaarde, die overeenkomstig artikel 14 van de Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015 plaatsvindt conform de methodiek die is opgenomen in bijlage 2 van de Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015 ('Handboek modelmatig waarderen marktwaarde'). Bij het toepassen van het 'Handboek modelmatig waarderen marktwaarde' past QuaWonen de basisversie toe. Voor een verdere toelichting op de toepassing van het waarderingshandboek wordt verwezen naar de toelichting op de balans.

Winsten of verliezen, ontstaan door een wijziging in de marktwaarde van het vastgoed in exploitatie, worden verantwoord in de winst- en verliesrekening over de periode waarin de wijziging zich voordoet.

Daarnaast wordt ten laste van de resultaatbestemming, een herwaarderingsreserve gevormd.

De herwaarderingsreserve wordt gevormd voor het verschil tussen de boekwaarde op basis van verkrijgings- of vervaardigingsprijs zonder afschrijving en de marktwaarde van het vastgoed in exploitatie waar de reserve betrekking op heeft.

QuaWonen hanteert de basisversie van het Handboek modelmatig waarderen marktwaarde voor woonegelegenheden, maatschappelijk onroerend goed (MOG), parkeergelegenheden en intramuraal zorgvastgoed. Voor bedrijfsonroerend goed past QuaWonen de full versie toe.

Bij toepassing van de basisversie is volgens het waarderingshandboek sprake van een aannemelijke marktwaarde op portefeuilleniveau, bij toepassing van de full versie is sprake van een aannemelijke waarde op complexniveau. De herwaarderingsreserve wordt op complexniveau bepaald, waardoor bij de basisversie een onnauwkeurigheid kan bestaan in de allocatie binnen het eigen vermogen tussen de herwaarderingsreserve en de overige reserves.

Bij de waardering van het vastgoed bij toepassing van de basisversie is geen taxateur betrokken. Als gevolg hiervan bestaat het risico dat de modelmatig bepaalde marktwaarde van het vastgoed in een bepaalde bandbreedte (+/- 10%) kan afwijken van de marktwaarde die met betrokkenheid van een taxateur (i.e. fullversie van het Handboek waarbij vrijheidsgraden van toepassing zijn) tot stand zou zijn gekomen.

15.2.2 Waardering volgens Full Variant op het bedrijfsonroerend goed (BOG)

15.2.2.1 Inschakeling taxateur

Per ultimo 2018 is de gehele portefeuille van het BOG door een externe makelaar getaxeerd volgens de Full Variant. Vanaf het verslagjaar 2019 wordt jaarlijks 1/3 deel van de onroerende zaken in exploitatie van het BOG getaxeerd worden door een onafhankelijke en ter zake deskundige externe taxateur, ingeschreven bij het Nederlands Register Vastgoed Taxateurs (NRVT – www.nrvt.nl). Dit betekent dat elk derde deel van de onroerende zaken in exploitatie minimaal eens per drie jaar opnieuw wordt getaxeerd.

15.2.3 Uitgaven na eerste verwerking

Uitgaven na eerste verwerking ten behoeve van het complex aangaande het daeb en niet-daeb vastgoed in exploitatie, die voldoen aan de algemene activeringscriteria worden geactiveerd tegen actuele waarde. Op grond van artikel 31 Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015 vindt de waardering plaats tegen de marktwaarde, die overeenkomstig artikel 14 van de Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015 plaats vindt conform het Handboek modelmatig waarderen marktwaarde. Hierbij wordt de marktwaarde op basis van de toekomstige kasstromen middels DCF methode bepaald.

15.2.4 Herwaarderingsreserve

Jaarlijks wordt op balansdatum de marktwaarde van onroerende zaken in exploitatie opnieuw bepaald. Winsten of verliezen ontstaan door een wijziging in de marktwaarde worden verantwoord in de winst- en verliesrekening. Voor het positieve verschil tussen de marktwaarde van het waarderingscomplex en de initiële verkrijgings- of vervaardigingsprijs, zonder rekening te houden met enige afschrijving of waardevermindering, wordt een herwaarderingsreserve gevormd. Het expliciet opnemen van een herwaarderingsreserve in de balans als onderdeel van het eigen vermogen benadrukt voor de gebruiker van de jaarrekening dat een deel van het eigen vermogen op het waarderingsmoment nog niet gerealiseerd is.

15.2.5 Afschrijvingen

Op de onroerende zaken in exploitatie gewaardeerd op marktwaarde wordt niet afgeschreven.

15.2.6 Buitengebruikstelling als gevolg van sloop

Indien op het waarderingscomplex of een deel daarvan, op de waardepeildatum 31 december 2019 een ook voor een derde, onherroepelijke verplichting tot sloop van toepassing is, wordt hier bij de waardering rekening mee gehouden.

15.2.7 Algemene uitgangspunten

Tenzij bij de afzonderlijke balansposten iets anders wordt vermeld gelden voor de vastgoedbeleggingen de volgende algemene uitgangspunten.

15.2.8 Verkrijgings- of vervaardigingsprijs

De verkrijgings- of vervaardigingsprijs wordt bepaald als de som van alle direct toe te rekenen uitgaven gedurende de geschatte toekomstige gebruiksduur. Op grond wordt niet afgeschreven.

Voor zover verkregen subsidies kwalificeren als investeringssubsidie worden deze in mindering gebracht op de verkrijgings- of vervaardigingsprijs.

Tevens worden hierbij de rente tijdens de bouw op vreemd vermogen en direct toerekenbare interne kosten evenals transactiekosten geactiveerd. Rente wordt uitsluitend toegerekend indien voor te vervaardigen vastgoedbeleggingen noodzakelijkerwijs een aanmerkelijke hoeveelheid tijd nodig is om deze gebruiksklaar te maken, en vangt aan bij start van de bouw. De geactiveerde rente is 2,0% (2018: 2,0%).

15.2.9 Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden

Voor onroerende zaken in exploitatie die in het kader van een regeling Verkoop onder Voorwaarden (VOV) door de corporatie wordt overgedragen aan derden waarbij de regeling kwalificeert als financieringstransactie, eindigt het eigen gebruik en wordt het vastgoed geherrubriceerd als vastgoed verkocht onder voorwaarden. De onroerende zaken verkocht onder voorwaarden worden gewaardeerd op de getaxeerde leegwaarde onder aftrek van de contractuele korting. Een eventuele waardevermeerdering of – vermindering van de boekwaarde van de onroerende zaken op het moment van de herclassificatie wordt verantwoord in de winst- en verliesrekening onder de post Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille verkocht onder voorwaarden.

Na eerste verwerking vindt waardering plaats tegen de getaxeerde leegwaarde na aftrek van de in het VOV-contract overeengekomen korting. De leegwaarde wordt jaarlijks opnieuw geschat. Waardeveranderingen worden in het resultaat verantwoord onder de post Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille verkocht onder voorwaarden.

De regeling kwalificeert als een financieringstransactie indien niet alle belangrijke economische voor- en nadelen zijn overgedragen. Dit is in het kader van een regeling VOV doorgaans het geval indien sprake is van een terugkoopplicht dan wel een terugkooprecht tegen een significant lagere terugkoopprijs dan de verwachte reële waarde op terugkoopmoment.

Voor de in de regeling overeengekomen overdrachtswaarde heeft de corporatie een terugkoopverplichting, die jaarlijks wordt gewaardeerd op de bij overdracht ontstane terugkoopverplichting, rekening houdend met de contractvoorwaarden inzake terugkoop waaronder de deling van de jaarlijkse waardeontwikkeling van de woning in het economisch verkeer. De terugkoopverplichting wordt als verplichting op de balans opgenomen zonder rekening te houden met de tijdswaarde van geld aangezien inschatting van het tijdstip waarop terugkoop in de toekomst zal plaatsvinden, mede gelet op de onbepaalde terugkooptermijn, niet goed mogelijk is. Indien de verwachting bestaat dat de terugkoop binnen één jaar zal plaatsvinden wordt de verplichting onder de kortlopende schulden verantwoord.

De waardeveranderingen ter zake van de woningen verkocht onder voorwaarden (na herclassificatie) en die ter zake de terugkoopverplichtingen worden in het resultaat verantwoord onder de post Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille verkocht onder voorwaarden.

Ultimo boekjaar wordt het verschil (indien positief) tussen de dan opnieuw vastgestelde leegwaarde na aftrek van contractuele korting en de – gefixeerde – boekwaarde op moment van herclassificatie op basis van de oude grondslag verwerkt in een herwaarderingsreserve.

15.2.10 Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie

Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie betreft nieuwbouw ten behoeve van toekomstige verhuurexploitatie en renovatie van bestaand bezit. De complexen in aanbouw worden gewaardeerd tegen verkrijgings- of vervaardigingsprijs dan wel de lagere marktwaarde.

15.3 Materiële vaste activa

15.3.1 Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie

De onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie worden gewaardeerd op basis van de verkrijgingsprijs, verminderd met de cumulatieve afschrijvingen en indien van toepassing met bijzondere waardeverminderingen. De afschrijvingen worden gebaseerd op de geschatte economische levensduur en

worden berekend op basis van een vast percentage van de verkrijgingsprijs. Er wordt afgeschreven vanaf het moment van ingebruikneming. Op terreinen wordt niet afgeschreven.

Periodiek groot onderhoud wordt volgens de componentenbenadering geactiveerd. Hierbij worden de totale uitgaven toegewezen aan de samenstellende delen.

15.4 Financiële vaste activa

15.4.1 Deelnemingen

De deelneming in 'QuaWonen Energie B.V.' is gewaardeerd volgens de nettovermogenswaarde methode.

De nettovermogenswaarde wordt berekend volgens de grondslagen die gelden voor deze jaarrekening van de toegelaten instelling.

De aansprakelijkheid van QuaWonen in "QuaWonen Energie B.V." beperkt zich tot het ingebrachte kapitaal.

QuaWonen is opgenomen in een fiscale eenheid voor de vennootschapsbelasting met QuaWonen Energie B.V. QuaWonen is uit hoofde van de fiscale eenheid hoofdelijk aansprakelijk voor vennootschapsbelastingsschulden van de groepsmaatschappij.

15.4.2 Latente belastingvorderingen

Onder de financiële vaste activa zijn latente belastingvorderingen opgenomen, indien en voor zover het waarschijnlijk is dat realisatie van de belastingclaim te zijner tijd zal kunnen plaatsvinden.

Deze latente belastingvorderingen zijn gewaardeerd tegen contante waarde waarbij discontering plaatsvindt tegen de netto rente. De netto rente bestaat uit de gemiddelde vreemd vermogenskostenvoet onder aftrek van vennootschapsbelasting op basis van het nominale belastingtarief. De latente belastingvorderingen hebben overwegend een langlopend karakter.

De latente belastingvorderingen hebben betrekking op tijdelijke verschillen tussen waardering in de jaarrekening en de fiscale waardering van het vastgoed in exploitatie. Voor deze tijdelijke verschillen in verband met het fiscale afschrijvingspotentieel.

Voor het vastgoed dat is bestemd voor doorexplotatie is sprake van fiscale faciliteiten die het mogelijk maken dat latenties na afloop van de levensduur worden doorgeschoven naar nieuw vastgoed. In het geval dat het zeer waarschijnlijk is dat voor het betreffende vastgoed geen fiscale afwikkeling gedurende de levensduur zal plaatsvinden, wordt rekening gehouden met de fiscale afwikkeling gebaseerd op de voorgenomen wijze van realisatie na afloop van de levensduur. Dit betekent dat de contante waarde van de latentie door de zeer lange periode tot het moment van afwikkeling naar nihil tendeert.

Gezien de geringe waarde is de latente belastingvordering op de langlopende schulden ultimo 2019 niet meer opgenomen. De latente belastingvorderingen hebben verder alleen nog betrekking op de aanwezige compensabele verliezen.

15.4.3 Overige vorderingen

15.4.3.1 Kopen naar Wens

In 2014 is de strategie voor de (methode van) verkoop van woningen aangepast. Waar eerst de woningen werden verkocht onder voorwaarden (zie 15.2.9) met een terugkoopplicht werden woningen tot en met medio 2017 soms verkocht onder de vorm Kopen naar Wens. De woningen werden permanent verkocht, waarbij een deel van de verkoopsom, afhankelijk van de hoogte van het inkomen van de koper, werd voldaan in de vorm van een uitgestelde betaling. Deze betaling moet afgelost worden indien de koper de woning weer verkoopt. In het contract zijn voorwaarden opgenomen om zekerheid te creëren van inlossing van de uitgestelde betaling en wordt een indexatie toegepast op de hoogte van de uitgestelde betaling. Deze post is tegen nominale waarde gewaardeerd. Noodzakelijk geachte voorzieningen voor mogelijke verliezen als gevolg van oninbaarheid worden in mindering gebracht. Vooralnog is er geen voorziening getroffen voor oninbaarheid.

15.4.3.2 Overige vorderingen

De onder financiële vaste activa opgenomen overige vorderingen worden initieel gewaardeerd tegen de reële waarde en vervolgens gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs, die gelijk is aan de nominale waarde, onder aftrek van noodzakelijk geachte voorzieningen.

Uitgezonderd hiervan is de waardering van de parkeergarage aan de Secretaris Schipperstraat in Bergambacht. Dit pand is in 2013 opgeleverd en door middel van een erfpacht akte aan de gemeente Bergambacht overgedragen. De erfpacht is in 1 keer voor 50 jaar afgekocht: resteert een bloot eigendom van de opstal te waarde € 1, zijnde de contante waarde van de grondopbrengst verminderd met sloopkosten na 50 jaar.

15.5 Voorraden

15.5.1 Vastgoed bestemd voor de verkoop

Vastgoed bestemd voor verkoop betreft de voorraad woningen (opgeleverd en nog niet verkocht) die niet in exploitatie zijn en zijn aangewezen voor verkoop.

Vastgoed bestemd voor verkoop wordt gewaardeerd tegen de verkrijgingsprijs dan wel vervaardigingsprijs of lagere netto-opbrengstwaarde. Deze lagere netto-opbrengstwaarde wordt bepaald door individuele beoordeling van het vastgoed. De vervaardigingsprijs omvat de bouwkosten, de directe loonkosten en de overige kosten die rechtstreeks aan de vervaardiging kunnen worden toegerekend. De netto-opbrengstwaarde is gebaseerd op een verwachte verkoopprijs, onder aftrek van nog te maken kosten voor voltooiing en verkoop.

Onder vastgoed bestemd voor verkoop wordt tevens opgenomen vastgoed dat niet langer in exploitatie is en waarvoor activiteiten zijn aangevangen ten behoeve van verkoop. De verkrijgingsprijs wordt bepaald op basis van de marktwaarde op het moment dat het vastgoed uit exploitatie wordt genomen.

15.6 Vorderingen

De vorderingen worden bij eerste verwerking opgenomen tegen de reële waarde en vervolgens gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs. Noodzakelijk geachte voorzieningen voor mogelijke verliezen als gevolg van oninbaarheid worden in mindering gebracht. Hierbij worden de vorderingen met een actieve contractrelatie voor 50% als oninbaar gewaardeerd en voor 75%, als er geen actieve contractrelatie (vertrokken huurders) is.

15.7 Liquide middelen

Liquide middelen bestaan uit kas, banktegoeden en deposito's met een looptijd korter dan twaalf maanden. Rekening-courantschulden bij banken zijn opgenomen onder schulden aan kredietinstellingen onder kortlopende schulden.

15.8 Voorzieningen

Voorzieningen worden gevormd voor in rechte afdwingbare of feitelijke verplichtingen en verliezen die op balansdatum bestaan waarbij het waarschijnlijk is dat een uitstroom van middelen noodzakelijk is en waarvan de hoogte redelijkerwijs kan worden geschat.

15.8.1 Voorziening onrendabele investeringen en herstructureringen

In het geval per balansdatum sprake is van feitelijke dan wel juridische investeringsverplichtingen inzake het daeb en niet-daeb vastgoed in exploitatie in ontwikkeling, waarbij de geschatte kostprijs van het vastgoed hoger is dan de aan deze investeringsverplichtingen toe te rekenen marktwaarde per balansdatum op basis van het Handboek modelmatig waarden marktwaarde, wordt het verschil eerst in mindering gebracht op de reeds bestede kosten en wordt voor het resterend bedrag een voorziening gevormd voor onrendabele investeringen en herstructureringen. De afwaardering van de bestede kosten tot nihil en de vorming van de voorziening wordt in het resultaat verantwoord onder de post Overige waardeveranderingen.

15.8.2 Overige voorzieningen

Tenzij anders vermeld, worden de overige voorzieningen gewaardeerd tegen de nominale waarde van de uitgaven die naar verwachting noodzakelijk zijn om de betreffende verplichtingen af te wikkelen.

15.8.3 Voorziening pensioenen

Qua Wonen heeft een pensioenregeling bij het pensioenuitvoerder SPW (bedrijfstakpensioenfonds). De regeling wordt gefinancierd door afdrachten aan pensioenuitvoerders, te weten het bedrijfstakpensioenfonds. De pensioenverplichtingen worden gewaardeerd volgens de 'verplichting aan de pensioenuitvoerder benadering'. In deze benadering wordt de aan de pensioenuitvoerder te betalen premie als last in de winst- en verliesrekening verantwoord.

Aan de hand van de uitvoeringsovereenkomst wordt beoordeeld of, en zo ja welke, verplichtingen naast de betaling van de jaarlijkse aan de pensioenuitvoerder verschuldigde premie op balansdatum bestaan. Deze additionele verplichtingen, waaronder eventuele verplichtingen uit herstelplannen van de pensioenuitvoerder, leiden tot lasten voor QuaWonen en worden in de balans opgenomen in een voorziening.

De waardering van de verplichting is de beste schatting van de bedragen die noodzakelijk zijn om deze per balansdatum af te wikkelen. Indien het effect van de tijds waarde van geld materieel is, wordt de verplichting gewaardeerd tegen de contante waarde. Discontering vindt plaats op basis van rentetarieven van hoogwaardige ondernemingsobligaties.

Toevoegingen aan en vrijval van de verplichtingen komen ten laste respectievelijk ten gunste van de winst- en verliesrekening.

Een pensioenvordering wordt in de balans opgenomen wanneer QuaWonen beschikkingsmacht heeft over de pensioenvordering, wanneer het waarschijnlijk is dat de toekomstige economische voordelen die de pensioenvordering in zich bergt, zullen toekomen aan QuaWonen en wanneer de pensioenvordering betrouwbaar kan worden vastgesteld.

Ultimo 2019 (en 2018) waren er voor QuaWonen geen pensioenvorderingen en geen verplichtingen naast de betaling van de jaarlijkse aan de pensioenuitvoerder verschuldigde premie.

15.8.4 Voorziening garantieverplichtingen

De voorziening garantieverplichtingen wordt opgenomen voor de geschatte kosten die naar verwachting voortvloeien uit de per balansdatum lopen verplichtingen uit hoofde van een verstrekte garantie op een geldlening. Ten laste van de voorziening komen de kosten die voortvloeien uit het betalen van aanspraken op de betreffende garantstelling.

15.9 Langlopende schulden

Opgenomen leningen en schulden worden bij eerste verwerking opgenomen tegen de reële waarde en vervolgens gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs. De geamortiseerde kostprijs is alhier gelijk aan de nominale waarde.

15.9.1 Leningen overheid en kredietinstellingen

Opgenomen leningen en schulden worden bij eerste verwerking opgenomen tegen de reële waarde en vervolgens gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs.

Voor de derivaten is kostprijs hedge-accounting toegepast. Zie hiervoor hoofdstuk 18 Financiële Instrumenten en Risicobeheersing.

15.9.2 Verplichtingen uit hoofde van onroerende zaken verkocht onder voorwaarden

QuaWonen heeft in het kader van de verkoop van woningen onder voorwaarden een terugkoopverplichting die afhankelijk is van de waardeontwikkeling van de woningen. De terugkoopverplichting wordt jaarlijks gewaardeerd. Indien de verwachting bestaat dat de terugkoop binnen één jaar zal plaatsvinden, is de verplichting onder de kortlopende schulden verantwoord.

15.10 Kortlopende schulden

De kortlopende schulden worden bij eerste verwerking opgenomen tegen de reële waarde (indien deze lager is dan de verkrijgings- /vervaardigingsprijs) en vervolgens gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs. De geamortiseerde kostprijs is alhier gelijk aan de nominale waarde.

16. Grondslagen voor bepaling van het resultaat

Algemeen

Het resultaat wordt bepaald als verschil tussen de opbrengstwaarde van de geleverde prestaties en de kosten en andere lasten over het jaar. De resultaten op transacties worden verantwoord in het jaar waarin zij zijn gerealiseerd; verliezen reeds zodra zij voorzienbaar zijn.

Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille

16.1 Huuropbrengsten

Hier worden de huuropbrengsten opgenomen die uit de exploitatie van het vastgoed worden gegenereerd. Dit zijn zowel de huuropbrengsten uit de exploitatie van het DAEB vastgoed als het niet-daeb vastgoed. De jaarlijkse huurverhoging is van overheidswege gebonden aan een maximum. Voor het verslagjaar 2019 bedroeg dit maximumpercentage 1,6% (2018 1,4%). De opbrengsten uit hoofde van huur worden aangemerkt als zijnde gerealiseerd in het jaar van verlening van de diensten.

16.2 Opbrengsten en lasten servicecontracten

Opbrengsten servicecontracten betreffen overeengekomen bijdragen van huurders en worden aangemerkt als zijnde gerealiseerd in het jaar van levering van de goederen en verlening van de diensten. De bijdragen zijn voor de dekking van de te maken en gemaakte servicekosten. Verrekening op basis van daadwerkelijke bestedingen vindt jaarlijks plaats. Gemaakte servicekosten worden verantwoord onder de lasten servicecontracten in het verslagjaar waarop de servicekosten betrekking hebben.

16.3 Lasten verhuur en beheeractiviteiten

Hier worden de directe en indirecte kosten verantwoord die rechtstreeks zijn te relateren aan de verhuur- en beheeractiviteiten. Hierbij kan worden gedacht aan:

- lonen en salarissen voor personeel dat primair bezig is met de exploitatie van het vastgoed;
- kosten afdeling klantenservice;

De systematiek van toerekening is toegelicht onder de paragraaf 'Toerekening baten en lasten'.

16.4 Lasten onderhoudsactiviteiten,

Aan deze post worden de lasten toegerekend die betrekking hebben op de onderhoudslasten. Dit betreffen naast onderhoudslasten ook personeelslasten en overige bedrijfslasten. De systematiek van toerekening is toegelicht onder de paragraaf 'Toerekening baten en lasten'.

Onder onderhoudslasten worden alle direct aan het verslagjaar toe te rekenen kosten van onderhoud verantwoord. Van toerekenbaarheid is sprake als de daadwerkelijke werkzaamheden in het verslagjaar hebben plaatsgevonden.

Reeds aangegane verplichtingen waarvan de werkzaamheden nog niet zijn uitgevoerd op balansdatum worden verwerkt onder de niet in de balans opgenomen verplichtingen.

16.5 Overige directe operationele lasten exploitatie bezit.

Aan deze posten worden de directe lasten met betrekking tot de exploitatie van het bezit toegerekend die geen betrekking hebben op de verhuur en beheeractiviteiten of onderhoudsactiviteiten. Gedacht kan worden aan:

- Onroerendezaakbelasting
- Verhuurderheffing
- Verzekeringskosten

16.6 Netto resultaat verkocht vastgoed in ontwikkeling

De post nettoresultaat verkocht vastgoed in ontwikkeling betreft het saldo van de behaalde verkoopopbrengst minus de vervaardigingsprijs van projecten voor derden en de toegerekende organisatie- en financieringskosten. Opbrengsten worden verantwoord naar rato van de verrichte prestaties op balansdatum. Mogelijke verliezen op nieuwbouwkoopprojecten worden verantwoord zodra deze voorzienbaar zijn.

16.7 Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille.

De post netto verkoopresultaat vastgoedportefeuille betreft het saldo van de behaalde verkoopopbrengst minus de boekwaarde van het bestaand bezit en de toegerekende organisatiekosten. Opbrengsten worden verantwoord op het moment van levering (passeren transportakte).

Woningen verkocht onder voorwaarden worden niet in het resultaat verantwoord in het geval de belangrijkste economische voor- en nadelen niet zijn overgedragen aan de koper. Dergelijke transacties worden verantwoord als financieringstransactie. Verwezen wordt naar de post Vastgoed verkocht onder voorwaarden in de grondslagen van balanswaardering.

16.8 Waardeverandering vastgoedportefeuille

16.8.1 Overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille

De overige waardeveranderingen worden gevormd door de waardevermindering die zijn ontstaan door gedurende het verslagjaar nieuw aangegane juridische en feitelijke verplichtingen met betrekking tot investeringen in nieuwbouw en herstructurering. Hiervan is sprake wanneer besluitvorming en uitingen namens QuaWonen zijn gedaan naar belanghouders zoals huurders, gemeenten over verplichtingen van toekomstige herstructureringen en toekomstige nieuwbouwprojecten. Een feitelijke verplichting is gekoppeld aan het besluitvormingsproces rondom projectontwikkeling en herstructurering. Van een feitelijke verplichting is sprake indien de formalisering van de Prijs- en Contractfase van een (deel)project heeft plaatsgevonden in de vergadering van de Raad van Commissarissen. Vanaf dit besluitvormingsmoment is voor QuaWonen sprake van een nieuw aangegane juridische en feitelijke verplichting. Belanghouders en aannemers zullen vanaf dit moment de verplichtingen kunnen afdwingen.

Andere bestanddelen kunnen zijn:

- de terugname van eerder genomen waardeverminderingen door gewijzigde inschattingen van stichtingskosten/marktwaarde;
- afwaarderingen (en eventuele terugnames van eerder genomen afwaarderingen) van grondposities;
- afboeking van eerder geactiveerde projectkosten op het moment dat een project geen doorgang heeft

16.8.2 Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille

Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille betreffen winsten of mogelijke verliezen, die ontstaan door een wijziging in de waarde van de vastgoedportefeuille in het verslagjaar.

16.8.3 Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille verkocht onder voorwaarden

In deze post worden de ongerealiseerde waardeveranderingen van de vastgoedportefeuille verkocht onder voorwaarden verantwoord die zijn ontstaan door een wijziging in de waarde van de vastgoedportefeuille verkocht onder voorwaarden in het verslagjaar.

16.8.4 Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille bestemd voor verkoop

In deze post worden de ongerealiseerde waardeveranderingen verantwoord van de vastgoedportefeuille bestemd voor verkoop die zijn ontstaan door een wijziging in de waarde van de vastgoedportefeuille bestemd voor verkoop in het verslagjaar.

16.9 Opbrengsten en kosten overige activiteiten

Hieraan zijn de opbrengsten en kosten van een Warmte- en Koudeopslaginstallatie (WKO), beheer voor derden en VvE-beheer als ook opbrengsten zendmasten en erfpachtopbrengsten toegerekend.

16.10 Afschrijvingen materiële vaste activa ten dienste van exploitatie

De afschrijvingen materiële vaste activa ten dienste van exploitatie worden gebaseerd op de verkrijgings- of vervaardigingsprijs. Afschrijvingen vinden plaats volgens de lineaire methode op basis van de geschatte economische levensduur. Afschrijving van het actief vindt plaats tot de restwaarde is bereikt. De

afschrijvingen worden aan de verschillende activiteiten toegerekend middels de systematiek toegelicht in "16.18 Toerekening baten en lasten".

16.11 Lonen, salarissen en sociale lasten

Lonen, salarissen en sociale lasten worden op grond van de arbeidsvoorwaarden verwerkt in de winst- en verliesrekening voor zover zij verschuldigd zijn aan werknemers. Van toerekenbaarheid is sprake als de daadwerkelijke werkzaamheden in het verslagjaar hebben plaatsgevonden door de werknemers. De lonen, salarissen en sociale lasten worden aan de verschillende activiteiten toegerekend middels de systematiek toegelicht in "16.18 Toerekening baten en lasten".

16.12 Pensioenlasten

Voor de grondslagen wordt verwezen naar de paragraaf voorziening pensioenen. De pensioenlasten worden aan de verschillende activiteiten toegerekend middels de systematiek toegelicht in "16.18 Toerekening baten en lasten".

16.13 Overige organisatiekosten

Dit betreffen de kosten die niet aan reguliere bedrijfsactiviteiten toegerekend kunnen worden middels de systematiek toegelicht in paragraaf "16.18 Toerekening baten en lasten". De overige organisatiekosten betreffen niet-object gebonden kosten en algemene organisatie kosten.

16.14 Leefbaarheid

Onder deze post zijn leefbaarheidsuitgaven inzake sociale activiteiten en fysieke activiteiten opgenomen. De uitgaven inzake sociale activiteiten omvatten wijkgebonden uitgaven voor ondersteuning van bewonersinitiatieven, gebiedsgericht personeel (zoals leefbaarheidscoördinator, wijkbeheerder, huismeester), leefbaarheidsonderzoeken en uitgaven voor activiteiten zoals welkomstbijeenkomsten nieuwe bewoners, bestrijding woonoverlast, buurtbemiddeling, opvang van dak- en thuislozen, schuldsaneringen, tweede kansbeleid et cetera.

De uitgaven inzake fysieke activiteiten omvatten wijkgebonden uitgaven voor buurtcentra, bijzondere gebouwen (zoals wijksteunpunten, buurtposten, HOED), onderhoud groenvoorziening, speeltoestellen, beveiliging openbare ruimte, cameratoezicht, schoonmaakacties et cetera en uitgaven voor activiteiten zoals inbraakbeveiliging, brandpreventie, afsluiting portieken et cetera.

16.15 Financiële baten en lasten

Rentebaten en rentelasten worden tijdsevenredig verwerkt, rekening houdend met de effectieve rentevoet van die betreffende activa en passiva. Bij de verwerking van de rentelasten wordt rekening gehouden met de verantwoorde transactiekosten op de ontvangen leningen.

Rentelasten worden geactiveerd voor kwalificerende activa gedurende de periode van vervaardiging van een actief, indien het een aanmerkelijke tijd vergt om het actief gebruiksklaar of verkoopklaar te maken. De te activeren rente wordt berekend op basis van de verschuldigde rente over specifiek voor de vervaardiging opgenomen leningen en van de gewogen rentevoet van leningen die niet specifiek aan de vervaardiging van het actief zijn toe te rekenen, in verhouding tot de uitgaven en periode van vervaardiging.

16.16 Belastingen

De belasting over het resultaat wordt berekend over het resultaat voor belastingen in de winst- en verliesrekening, rekening houdend met beschikbare fiscaal compensabele verliezen uit voorgaande boekjaren (voor zover niet opgenomen in de latente belastingvorderingen) en vrijgestelde winstbestanddelen en na bijtelling van niet-aftekbare kosten. Tevens wordt rekening gehouden met wijzigingen die optreden in de latente belastingvorderingen en latente belastingschulden uit hoofde van wijzigingen in het te hanteren belastingtarief.

Sinds 1 januari 2008 vallen de woningcorporaties integraal onder de vigerende belastingwetgeving. Eind 2008 is er overeenstemming bereikt tussen Aedes en de Belastingdienst betreffende de Vaststellingsovereenkomst 2 (VSO 2). De VSO 1 is eenzijdig in 2008 door de Belastingdienst opgezegd. QuaWonen heeft de VSO 1 en VSO 2 getekend. Per 1 december 2016 liep de tussen woningcorporaties en de

Belastingdienst gesloten vaststellingsovereenkomst (VSO2) af. Met dien verstande dat de overeenkomst stilzwijgend met 1 jaar wordt verlengd, indien deze niet vóór 1 december is opgezegd.

QuaWonen heeft op basis van de uitgangspunten van VSO 1 en VSO 2 de fiscale positie ultimo 2019 en het fiscale resultaat 2019 bepaald. Doordat jurisprudentie inzake de uitwerking van VSO 1 en VSO 2 voor woningcorporaties nog ontbreekt, kan de werkelijk te betalen of te verrekenen belasting afwijken van de in de jaarrekening opgenomen schatting.

16.17 Resultaat deelnemingen

Als resultaat van deelnemingen waarin invloed van betekenis wordt uitgeoefend op het zakelijke en financiële beleid, wordt opgenomen het aan de woningcorporatie toekomende aandeel in het resultaat van deze deelnemingen. Dit resultaat wordt bepaald op basis van de bij QuaWonen geldende grondslagen voor waardering en resultaatbepaling.

16.18 Toerekening baten en lasten

Om tot de functionele indeling van de winst- en verliesrekening te komen wordt gebruik gemaakt van een kostenverdeelstaat. Hierbij worden de personeelslasten verdeeld op basis van de werkelijke activiteiten van de medewerkers. De overige bedrijfskosten worden verdeeld door een verdeelsleutel te hanteren op basis van het aantal fte's. De kosten van de huisvesting worden verdeeld op basis van het aantal vierkante meters.

17. Grondslagen voor kasstroomoverzicht

Het kasstroomoverzicht wordt opgesteld volgens de directe methode.

De geldmiddelen in het kasstroomoverzicht bestaan uit de liquide middelen en de vlottende effecten. De effecten kunnen worden beschouwd als zeer liquide beleggingen. De op korte termijn zeer liquide beleggingen zijn beleggingen die zonder beperkingen en zonder materieel risico van waardeverminderingen als gevolg van de transactie kunnen worden omgezet in geldmiddelen.

Ontvangsten en uitgaven uit hoofde van interest, ontvangen dividenden en winstbelastingen zijn opgenomen onder de kasstroom uit operationele activiteiten.

De verkrijgingsprijs van de verworven groepsmaatschappij en de verkoopprijs van de verkochte groepsmaatschappij zijn opgenomen onder de kasstroom uit investeringsactiviteiten, voor zover betaling in geld heeft plaatsgevonden. De in deze groepsmaatschappijen aanwezige geldmiddelen zijn op de aankoopprijs respectievelijk de verkoopprijs in aftrek gebracht.

Transacties waarbij geen ruil van kasmiddelen plaatsvindt, waaronder financiële leasing, zijn niet in het kasstroomoverzicht opgenomen. De betaling van de leasetermijnen uit hoofde van het financiële leasecontract zijn voor het gedeelte dat betrekking heeft op de aflossing als een uitgave uit financieringsactiviteiten aangemerkt en voor het gedeelte dat betrekking heeft op de interest als een uitgave uit operationele activiteiten.

18. Financiële instrumenten en risicobeheersing

In het Treasury Statuut wordt het gebruik van niet complexe derivaten onder voorwaarden toegestaan (binnen de regelgeving op het moment van goedkeuring). Jaarlijks wordt beoordeeld of het Treasury Statuut nog voldoet aan de wet- en regelgeving en wordt indien nodig aangepast.

Binnen het treasurybeleid van QuaWonen dient het gebruik van afgeleide financiële instrumenten ('derivaten') ter beperking van financiële risico's. Deze risico's deden zich na de kredietcrisis voor, toen banken niet langer tegen acceptabele liquiditeitsopslagen lange financiering wilden verstrekken. Op grond van het vigerende Treasury Statuut is het gebruik van derivaten slechts toegestaan voor zover er een verband met de financieringspositie of het belegde vermogen kan worden gelegd. Derivaten mogen niet worden gebruikt voor het innemen van een speculatieve positie.

Doelstellingen risicobeheer

In het Treasury Statuut van QuaWonen zijn de kaders benoemd omtrent het beheersen van de risico's. De financiële instrumenten voldoen aan de kaders genoemd in het Treasury Statuut. In het Treasury Statuut is het gebruik van afschermdende rente instrumenten toegestaan om de renterisico's te beperken. De financiële instrumenten voldoen aan de richtlijnen van het WSW en autoriteit woningcorporaties.

18.1 Prijsrisico

QuaWonen heeft geen aandelen in beurs- en niet beursgenoteerde aandelen en loopt derhalve geen prijsrisico.

18.2 Valutarisico

QuaWonen is alleen werkzaam in Nederland en loopt geen valutarisico.

18.3 Renterisico

QuaWonen loopt renterisico met betrekking tot de reële waarde van de rentedragende vorderingen en effecten met name onder financiële vaste activa Leningen u/g en Overige effecten als gevolg van wijzigingen in de marktrente. QuaWonen maakt geen gebruik van derivaten om dit risico af te dekken. Voor vorderingen en schulden met variabele renteaftspraken loopt QuaWonen risico ten aanzien van toekomstige kasstromen als gevolg van wijzigingen in de rentestand. Met betrekking tot bepaalde variabel rentende schulden (schulden aan kredietinstellingen) heeft QuaWonen renteswaps gecontracteerd, zodat zij per saldo een vaste rente betaalt. Per financieringsbesluit maakt QuaWonen een bewuste keuze over het aantrekken van een lening tegen vaste rente of van een lening tegen variabele rente onder gelijktijdige afsluiting van een rente-instrument waarmee de variabele rente effectief in een vaste rente wordt omgezet.

Financiële instrumenten dienen tot een volledige effectieve hedge te leiden, dat wil zeggen dat betaaldaten en hoofdsom van variabel rentende leningen gelijk zijn aan betaaldaten van de onderliggende waarde van de derivaten, en de ingangs- en einddatum van het derivaat gelijk zijn aan de ingangs- en einddatum van de variabel rentende lening, of volledig daarbinnen vallen. Er mag dus geen open positie ontstaan met het derivaat. Het derivaat kwalificeert daarmee voor hedge accounting, waardoor de lening en het derivaat tegen nominale waarde op de balans worden opgenomen. De lening wordt in feite verantwoord als ware het een lening met een vaste rente.

Bij een stijging van de marktrente met 1% neemt de te betalen rente op de variabele leningen normaliter met € 56,5 mln. (som van de nominale waarden van alle swaps) \times 1% = € 565.000 toe. Door het sluiten van derivaten wordt dit risico van een stijgende rente tot nihil gereduceerd. Uiteraard kan bij een dalende rente ook niet langer worden geprofiteerd van lagere rentekosten. De rente wordt feitelijk vastgezet. Er resteert slechts het opslagrisico, i.c. het risico dat gekoppelde funding tegen hogere liquiditeitsopslagen dient te worden aangetrokken in de toekomst. De funding is weliswaar voor de volledige looptijd van het derivaat geregeld, maar liquiditeitsopslagen zijn onderhevig aan periodieke herziening.

18.4 Kredietrisico

QuaWonen heeft geen significante concentraties van kredietrisico met betrekking tot haar derivaten en effecten. QuaWonen maakt gebruik van meerdere banken als tegenpartij ten einde kredietrisico te spreiden. Het kredietrisico betreft hier tegenpartijrisico, dus het risico dat een tegenpartij bij een derivaat faillieert (en de verplichtingen uit het derivaat niet meer kan nakomen).

Voor het tegenpartijrisico zijn limieten vastgelegd in het Treasury Statuut en naleving daarvan wordt voortdurend gemonitord.

18.5 Liquiditeitsrisico

Relevante indicatoren voor het liquiditeitsrisico wat QuaWonen loopt per balansdatum zijn als volgt:

	31-12-2019
	<i>* € 1 mln</i>
Bankschuld (lening portefeuille)	306,0
Kredietlimiet	4,0
Borgingsplafond brief WSW 28 mei 2019 € 312,4 miljoen, nog niet benutte borgingsruimte WSW	6,4

Investeringsverplichtingen worden uitsluitend aangegaan indien QuaWonen zeker heeft gesteld dat hiervoor financiering beschikbaar is of is toegezegd.

Ter spreiding van het liquiditeitsrisico wordt de vervalkalender van de bestaande lening portefeuille frequent gemonitord. Daarnaast loopt QuaWonen liquiditeitsrisico uit hoofde van haar derivatenportefeuille. QuaWonen heeft met ABN AMRO en Fortis (heden gezamenlijk ABN AMRO) afspraken gemaakt over het uitwisselen van onderpand.

18.6 Reële waarde van financiële instrumenten

De reële waarde is het bedrag waarvoor een actief kan worden verhandeld of een passief kan worden afgewikkeld tussen ter zake goed geïnformeerde partijen, die tot een transactie bereid en onafhankelijk van elkaar zijn. Indien niet direct een betrouwbare reële waarde is aan te wijzen, wordt de reële waarde benaderd door deze af te leiden uit de reële waarde van bestanddelen of van een soortgelijk financieel instrument, of met behulp van waarderingmodellen en waarderingstechnieken.

18.7 Financiële instrumenten Off-balance instrumenten

QuaWonen heeft per balansdatum zeven payers swaps afgesloten. De swaps zijn gestart in 2008 tot en met 2014. In onderstaande tabel worden de gehedgde relaties tussen de payer swaps en de roll-over-leningen weergegeven. In alle weergegeven relaties is de hedgestrategie erop gericht om onaanvaardbare tegenvallers in het renteresultaat tegen te gaan. Daarmee wordt het renterisico afgedekt.

Tegenpartij	Ingangsdatum	Einddatum	Rentebasis	Bedrag x €1.000
Roll-over en swaps				
ING, payer swap	02-05-2008	02-05-2020	4,2480%	5.000
NWB, roll over variabel	25-07-2008	04-05-2020	€6M+2bp	5.000
Marktwaaarde payer swap				-222
AAB, payer swap	01-12-2009	01-12-2021	4,4350%	7.000
BNG, roll-over vast	01-12-2015	01-12-2021	€3M+39bp	7.000
Marktwaaarde payer swap				-673
AAB, payer swap	03-09-2010	03-09-2021	4,7975%	7.000

BNG, roll-over vast	03-09-2015	03-09-2021	€3M+22bp	7.000
Marktwaaarde payer swap				-720
AAB, payer swap	01-02-2011	03-02-2020	4,0525%	7.500
BNG, roll-over vast	01-02-2017	03-02-2020	€6M-1bp	7.500
Marktwaaarde payer swap				-320
Rabobank, payer swap	01-08-2013	01-08-2021	3,7375%	10.000
BNG, roll-over vast	01-08-2018	02-08-2021	€6M-5bp	10.000
Marktwaaarde payer swap				-814
Rabobank, payer swap	03-06-2013	03-06-2022	3,0250%	10.000
BNG, roll-over vast	04-06-2018	03-06-2022	€6M-5bp	10.000
Marktwaaarde payer swap				-979
AAB, payer swap	01-08-2014	01-08-2023	3,3200%	10.000
NWB, roll-over vast	01-08-2019	01-08-2023	€6M+4bp	5.000
NWB, roll-over vast	01-08-2019	01-08-2023	€6M+4bp	5.000
Marktwaaarde payer swap				-1.425

18.7.1 Hedge strategie

Risico van wijzigingen in de rentevoet afdekken met derivaten. De derivaten worden alleen ingezet voor beperken rente risico; de derivaten worden niet als belegging ingezet. De marktwaarde tendeert naar 0. Er bestaat geen intentie tot verkoop. Vanwege de inzet voor het beperken van rente risico en geen verkoopintentie wordt de negatieve waarde niet als last opgenomen in de winst- en verliesrekening. Het toekomstige investeringsprogramma, en de noodzakelijke financiering is hoger dan de aanwezige derivaten.

18.7.2 Hedge instrumenten

QuaWonen maakt gebruik van derivaten om de variabiliteit van toekomstige kasstromen gerelateerd aan rentebetalingen van huidige en toekomstige leningen af te dekken. QuaWonen maakt gebruik van payer swaps. Hierbij ontvangt QuaWonen een variabele rente van de tegenpartij en betaalt QuaWonen een vaste rente.

18.7.3 Marktwaaarde

De totale marktwaarde van de derivaten bedraagt per 31 december 2019 € 5.152.232 negatief; (2018 € 7.631.941 negatief). De marktwaarde wordt bepaald door alle uit de derivaten voortvloeiende kasstromen te disconteren tegen de actuele marktrente per 31 december 2019.

19. Toelichting op de balans

19.1 Immateriële vaste activa

De mutaties in de immateriële vaste activa zijn in het navolgende schema samengevat.

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Cumulatieve verkrijgingsprijs	2.974	2.432
Cumulatieve afschrijvingen	-1.236	-944
Boekwaarde per 1 januari	1.738	1.488
Investerings	11	542
Desinvesteringen	-1.289	-
Afschrijvingen	-196	-292
Afschrijvingen desinvesteringen	1.076	-
Totaal mutaties	-398	251
Cumulatieve verkrijgingsprijs	1.696	2.974
Cumulatieve afschrijvingen	-356	-1.236
Boekwaarde per 31 december	<u>1.340</u>	<u>1.738</u>

De immateriële vaste activa omvatten de totale investeringen die gedaan zijn ten behoeve van de aanschaf en implementatie van software. Deze worden lineair afgeschreven in een periode van 5 tot 10 jaar afhankelijk van de looptijd van de licentie.

19.2 Vastgoedbeleggingen

In vastgoedbeleggingen zijn het vastgoed in exploitatie, de onroerende zaken verkocht onder voorwaarden en vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie gewaardeerd tegen marktwaarde. De mutaties in deze vaste activa zijn in het navolgende schema samengevat.

	Daeb vastgoed in exploitatie	Niet-daeb vastgoed in exploitatie	Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	Vastgoed in ontwikkelin g bestemd voor eigen exploitatie	Totaal
Cumulatieve verkrijgingsprijs- of vervaardigingsprijs	494.201	28.737	20.195	34.438	577.571
Cumulatieve herwaardering	539.469	6.964	14.313	-15.821	544.925
Marktwaarde 1 januari 2019	1.033.670	35.701	34.508	18.617	1.122.496
<i>Waardetoeename:</i>					
Investerings	-	-	-	40.850	40.850
Subsidies	-	-	-	-859	-859
Oplevering nieuwbouw	25.547	-	-	-25.547	-
Na-investering	1.248	-	-	-1.248	-
Aankoop	236	-	-	-	236
<i>Waardeafname:</i>					
Desinvesteringen	-1.216	-801	-2.555	-	-4.572
Buitengebruikstelling door sloop	-3.941	-	-	-	-3.941
<i>Herclassificeringen:</i>					
Mutatie van daeb <=> Niet-daeb	323	-323	-	-	-
Mutatie van niet daeb (vov) => daeb	261	-	-261	-	-
Mutatie naar voorraad	-632	-	-	-	-632
<i>Waardeveranderingen:</i>					
Aanwending vz onrendabele investeringen	-	-	-	-18.955	-18.955
Resultaat grondexploitatie	-	-	-	-2.207	-2.207
Mutatie marktwaarde	79.499	1.611	2.383	-	83.493
Overige mutaties	-	-	-	-48	-48
Totaal mutaties	101.325	487	-433	-8.014	93.365
Cumulatieve verkrijgingsprijs- of vervaardigingsprijs	532.227	28.269	18.421	33.530	612.447
Cumulatieve herwaardering	602.769	7.918	15.654	-22.927	603.414
Marktwaarde 31 december 2019	1.134.996	36.187	34.075	10.603	1.215.861

In de post daeb vastgoed in exploitatie zijn 8.705 (2018: 8.419) verhuureenheden opgenomen. In de post niet-daeb vastgoed in exploitatie zijn 343 (2018: 348) verhuureenheden opgenomen.

De WOZ-waarde bedraagt € 1,50 miljard, waardepeildatum 1 januari 2018 (2018: € 1.39 miljard, waardepeildatum 1 januari 2017, exclusief de in 2018 opgeleverde verhuureenheden).

De boekwaarde op basis van historische kostprijs (zonder afschrijvingen) van de onroerende en roerende zaken in exploitatie bedraagt € 561 miljoen (2018: € 523 miljoen).

De opstallen zijn verzekerd tegen brand- en stormschade. De premie voor deze verzekering wordt berekend per eenheid en niet op basis van een verzekerde waarde. Hierdoor bestaat er geen kans op over- of onderverzekerd zijn.

Over 2019 bedroeg de winst als gevolg van aanpassingen van de marktwaarde € 81 miljoen (2018 winst € 111 miljoen). Deze waardevermeerdering kwam tot stand door toepassing van het waarderingshandboek 2019. De wijzigingen in de marktwaarde verhuurde staat worden in het Memo Ontwikkelingen in marktwaarde (bijlage bij het Controleprotocol 2019) beschouwd als schattingswijzigingen. Er hebben in 2019 geen correcties plaatsgevonden op basisgegevens die wij in 2018 gebruikten.

De belangrijkste oorzaken van de waardeinstijging zijn:

1. De gemiddelde disconteringsvoet van woningen is als gevolg van de marktontwikkelingen gedaald van 7,21% naar 6,78% (-0,43%). Dit leidt tot een waardeinstijging van € 12,6 miljoen.
2. De macro-economische parameters (met name prijsinflatie) zijn in de 2019 lager ingeschat dan in 2018. Dit leidt - per saldo - tot een negatief effect op de marktwaarde van € 2,4 miljoen.
3. Voor woningen is het instandhoudingsonderhoud – conform handboek – uitgesplitst naar scenario. In het door exploitatie scenario geldt dat er géén verouderingskosten meer in de eindwaarde worden ingerekend. Het mutatieonderhoud dat standaard werd ingerekend conform het handboek is komen te vervallen in 2019.
Het gemiddelde instandhoudingsonderhoud van woningen in het door exploitatie scenario is gestegen van € 964,55 in 2018 naar € 1.454,62 in 2019 (+50,81%). Het gemiddelde instandhoudingsonderhoud van woningen in het uitpondscenario is gedaald van € 964,55 in 2018 naar € 585,75 in 2019 (-39,27%). Totale stijging van de marktwaarde € 56 miljoen.
4. De leegwaardeinstijging van woningen is gedaald van 20,1% in 2018 naar 17,6% in 2019 (-2,5%). Dit leidt tot een lagere gehanteerde leegwaarde en dus lagere verkoopopbrengsten: daling met € 21,3 miljoen.
5. Zowel het OZB- als het belastingtarief is in 2019 lager dan in 2018, dit heeft een positief effect op de marktwaarde: stijging van € 6,7 miljoen.
6. Wijzigingen in diverse objectgegevens inclusief de aanpassing van de bouwjaren leidt tot een stijging van de marktwaarde van € 28,1 miljoen.
7. Wijziging in de voorraadmutaties hebben een positieve ontwikkeling op de marktwaarde van € 17,5 miljoen.

19.2.1 Marktwaarde

Zowel het DAEB- als het niet-daeb vastgoed in exploitatie is gewaardeerd tegen de marktwaarde in verhuurde staat die is bepaald op basis van het Handboek Modelmatig Waarderen Marktwaarde, die als bijlage is opgenomen bij de Regeling Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting (RTIV). Hierbij wordt op basis van de toekomstige kastromen de marktwaarde middels de DCF bepaald.

Bij het bepalen van de marktwaarde is de basisversie van het waarderingshandboek gehanteerd, met uitzondering van het bedrijfsmatig onroerend goed (BOG). De variabelen in de berekening zijn conform het waarderingshandboek gehanteerd. Aangezien de basisversie van het waarderingshandboek is gehanteerd is de marktwaarde niet gebaseerd op een waardering door een onafhankelijke en ter zake deskundige taxateur. Voor het BOG is een taxateur ingeschakeld voor een waarde taxatie.

19.2.2 Complexindeling

Een waarderingscomplex is een samenstel van verhuureenheden dat in principe bestaat uit vergelijkbare verhuureenheden, wat betreft type vastgoed en bouwperiode en locatie, en dat als één geheel aan een derde partij in verhuurde staat verkocht kan worden. Er bestaat geen minimum of maximum voor het aantal verhuureenheden in een waarderingscomplex. Het kan voorkomen dat een waarderingscomplex bestaat uit zowel daeb als niet-daeb vastgoed.

19.2.3 Macro economische parameters

Om de te verwachten kasstromen in de DCF-berekening te bepalen, wordt gebruik gemaakt van de macro-economische parameters:

	2020	2021	2022	2023	2024
Prijsinflatie	1,30%	1,50%	1,80%	2,00%	2,00%
Looninflatie	2,50%	2,50%	2,50%	2,50%	2,50%
Bouw- en onderhoudsinflatie	3,50%	2,50%	2,50%	2,50%	2,50%
Leegwaarde-ontwikkeling Zuid-Holland	4,50%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%
Reguliere huurstijging boven inflatie	1,00%	1,20%	1,30%	0,50%	0,50%
Verhuurderheffing als percentage van de WOZ	0,562%	0,562%	0,563%	0,537%	0,538%
2019					
Mutatiekans bij doorexploiteren en uitponden	Per complex bepaald en jaarlijks tussen de 2,0% en 50,0%				
Disconteringsvoet	5,87%-7,34%				
Norm instandh.onderhoud / vhe EGW	€1.125-€1.825				
Norm instandh.onderhoud / vhe MGW	€451-€884				
Beheernorm / vhe EGW	€447				
Beheernorm / vhe MGW	€439				
Huurderving, als percentage van de huursom	1,00%				
Gemeentelijke OZB	0,1176% Krimpenerwaard en 0,1217% Krimpen aan den IJssel				
Belastingen, verzekeringen en overige zakelijke lasten als percentage van de WOZ	0,09%				
Verkoopkosten bij uitponden, als percentage van de leegwaarde	1,40%				

In het door exploitatieerscenario wordt de huur bij mutatie aangepast naar de markthuur of de maximale huur, afhankelijk of de woongegelegenheid bij mutatie is te liberaliseren. Indien de maximale huur lager dan of gelijk is aan de huurliberalisatiegrens, dan is de nieuwe huur het minimum van de markthuur en de maximale huur volgens het woningwaarderingstelsel.

Indien de maximale huur hoger is dan de liberalisatiegrens, is de nieuwe huur de markthuur. Voor splitsingskosten is een norm gehanteerd van €531 (2018: €518) per te splitsen eenheid. De overdrachtskosten, bestaande uit overdrachtsbelasting alsmede notaris- en registratiekosten, bedragen 3% van de berekende waarde van een verhuureenheid.

19.2.3.1 Parameters MOG en ZOG

	2020	2021	2022	2023	2024
Prijsinflatie	1,30%	1,50%	1,80%	2,00%	2,00%
Instandhoudingsonderhoud	€5,60 per m ² bvo MOG/BOG en €9,00 voor ZOG				
Mutatieonderhoud	€11,40 per m ² bvo				
Marketing	14,0% van de markthuur				
Beheerkosten BOG	3,0% van de markthuur				
Beheerkosten MOG en ZOG	3,0% van de markthuur voor MOG en 2,5% voor ZOG				
Belastingen, verzekeringen en overige zakelijke lasten als percentage van de WOZ	0,2521% Krimpenerwaard en 0,2802% Krimpen aan den IJssel Afhankelijk van het bouwjaar en type verhuureenheid 8,21%-8,97%				
Disconteringsvoet	8,97%				

De overdrachtskosten, bestaande uit overdrachtsbelasting alsmede notaris- en registratiekosten, bedragen 7% van de berekende waarde van een verhuureenheid.

19.2.3.2 Parameters garageboxen en parkeergelegenheden

	2020	2021	2022	2023	2024
Prijsinflatie	1,30%	1,50%	1,80%	2,00%	2,00%
Instandhoudingsonderhoud	€173,00 per jaar garageboxen en €52,00 parkeerplaatsen				
Beheerkosten parkeren	€38,00 per jaar garageboxen en €27 parkeerplaatsen				
Belastingen, verzekeringen en overige zakelijke lasten als percentage van de WOZ	0,24 %				
Disconteringsvoet	6,37% garageboxen en 6,28% parkeerplaatsen				

19.2.4 Waardering volgens full-variant op het bedrijfsonroerend goed

Inschakeling taxateur

Per ultimo 2017 is al het Bedrijfsonroerend Goed (BOG) door een externe makelaar volledig getaxeerd volgens de Full Variant. In 2019 is het BOG door de externe makelaar voorzien van een MTU (Markt Technische Update) De externe makelaar is ter zake een deskundige externe taxateur, ingeschreven bij het Nederlands Register Vastgoed Taxateurs (NRVT – www.nrvt.nl).

Conform handboek wordt voor dit type bezit alleen het doorexpluatiescenario in de waardering gebruikt.

De volgende vrijheidsgraden zijn toegepast voor de waardering van het bedrijfsonroerend goed:

	Basisversie	Taxateur (full versie)
Instandhoudingsonderhoud per m2	€ 5,60	€ 5,60
Disconteringsvoet	7,96 - 8,46%	5,00 – 11,50%
Exit yield	n.v.t	7,89 – 14,14%
Markthuurstijging	2,07%	0,00%

Instandhoudingsonderhoud per m2

Het in de waardering verwerkte instandhoudingsonderhoud per m2 wijkt af van het in de basisversie voorgeschreven instandhoudingsonderhoud per m2 op basis van de kenmerken van het onderhavige object. Deze wijzigingen hebben een object gebonden inhoud.

Exit yield

De exit yield is benaderd op basis van de huursituatie in relatie tot de huurwaarde aan het eind van de beschouwingsperiode en de veroudering van het complex gedurende de beschouwingsperiode.

Markthuurstijging

De markthuurstijging is door ons lager ingeschat op basis van de kenmerken van de objecten en de lokale marktsituatie. Een lagere markthuurstijging leidt in principe tot aan lagere waardering.

Disconteringsvoet

De disconteringsvoet is door ons per complex ingeschat op basis van de huursituatie, de kenmerken van het onderhavig object, het risicoprofiel van de kasstroom en de lokale marktsituatie (o.a. referentieobjecten). In het ene geval leverde dit een lagere disconteringsvoet dan de basisvariant en in het andere geval een hogere. Als er sprake is van een lagere disconteringsvoet dan uit de basisvariant blijkt, levert dat in principe een hogere waarde op. Als er sprake is van een hogere disconteringsvoet dan uit de basisvariant blijkt, levert dat in principe een lagere waarde op.

Voor de overige parameters wordt uitgegaan van het waarderingshandboek.

Beleidswaarde en WOZ-waarde

Ter toelichting op de marktwaarde in verhuurde staat zijn de beleidswaarde en de WOZ-waarde van het vastgoed in exploitatie opgenomen:

	31-12-2019		31-12-2018	
	daeb	niet-daeb	daeb	niet-daeb
WOZ-waarde	1.464.965	39.667	1.355.000	37.421
Marktwaarde	1.134.996	36.187	1.033.670	35.701
Beleidswaarde	496.895	27.178	492.026	26.578

19.2.5 Bepaling beleidswaarde

De beleidswaarde is van de marktwaarde afgeleid in overeenstemming met de uitgangspunten zoals door de Autoriteit woningcorporaties (Aw) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) zijn voorgeschreven.

De doelstelling van QuaWonen is te voorzien in passende huisvesting voor hen die daar zelf niet in kunnen voorzien, zal van het vastgoed in exploitatie slechts een beperkt deel vervreemd worden. Dit betekent dat slechts een deel van de in de jaarrekening verantwoorde marktwaarde in de toekomst zal worden gerealiseerd. Derhalve wordt hieronder de beleidswaarde van het vastgoed in exploitatie toegelicht. Deze beleidswaarde sluit aan op het beleid van QuaWonen en beoogt inzicht te geven in de verdien capaciteit van haar vastgoed uitgaande van dit beleid.

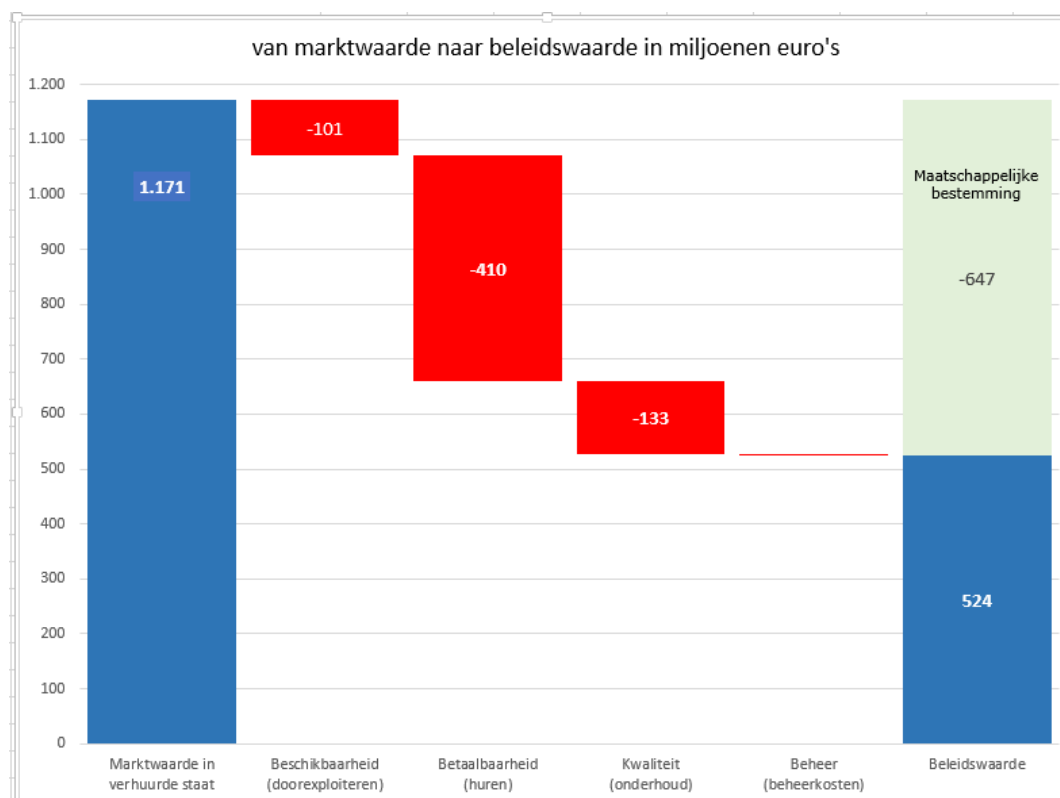
De beleidswaarde van de daeb vastgoed in exploitatie bedraagt per 31 december 2019 € 496,9 miljoen. De beleidswaarde van het niet-daeb vastgoed in exploitatie bedraagt per 31 december 2019 € 27,1 miljoen.

Bij het bepalen van de beleidswaarde is het waarderingshandboek gehanteerd. De berekening van de beleidswaarde kent als startpunt de marktwaarde. De beleidswaarde wordt bepaald door op vier aspecten aanpassingen door te voeren in de uitgangspunten van de berekening van de marktwaarde. Deze aspecten zijn:

- Beschikbaarheid, voor de gehele portefeuille wordt het door exploitatie scenario gehanteerd;
- Betaalbaarheid, de markthuur wordt vervangen door de beleidshuur;
- Kwaliteit, de marktnorm voor onderhoud wordt vervangen door de onderhoudsnorm van QuaWonen;
- Beheer, de marktnorm voor beheer wordt vervangen door de beheernorm van QuaWonen

Voor de bepaling van de beleidswaarde zijn de gehanteerde uitgangspunten en veronderstellingen, anders dan de hierboven genoemde vier aspecten, gelijk aan de gehanteerde uitgangspunten en veronderstellingen voor de bepaling van de marktwaarde.

Onderstaand is de bepaling van de beleidswaarde visueel weergegeven:



De aansluiting tussen de marktwaarde en de beleidswaarde van QuaWonen kan als volgt worden weergegeven:

	daeb		niet-daeb	
	€	%	€	%
Marktwaarde per 31 december 2019	1.134.996	100.00	36.187	100.00
Afslag wegens beschikbaarheid (door exploitatie scenario)	-100.130	-8.82	-959	-2.65
Afslag wegens betaalbaarheid (beleidshuur/streefhuur/gewenste)	-403.639	-35.56	-6.583	-18.19
Afslag wegens kwaliteit (onderhoud)	-131.101	-11,55	-1.849	-5.11
Afslag wegens beheer (beheerkosten)	-3.230	-0.28	382	1.06
Beleidswaarde per 31 december 2019	496.896	43.78	27.178	75.11

Sensitiviteitsanalyse

Voor de bepaling van de beleidswaarde zijn de voornaamste uitgangspunten (gemiddeld per woning teruggerekend) als volgt:

Uitgangspunt voor:	2019
Disconteringsvoet	6,38%
Streefhuur per maand	€ 594
Lasten onderhoud en beheer per jaar	€2.819

In onderstaande tabel wordt aangegeven welk effect een positieve of negatieve aanpassing van de uitgangspunten heeft op de beleidswaarde:

Effect op de beleidswaarde (* €1.000)	Mutatie t.o.v. uitgangspunt	Effect op de beleidswaarde
Lasten onderhoud per jaar	€ 100 hoger	-€ 22.916
Lasten onderhoud per jaar	€ 100 lager	€ 22.916
Lasten beheer per jaar	€ 100 hoger	-€ 22.699
Lasten beheer per jaar	€ 100 lager	€ 22.699
Streefhuur per maand	€ 25 hoger	€ 19.100
Streefhuur per maand	€ 25 lager	-€ 30.041
Disconteringsvoet	0,5% hoger	-€ 60.229

19.2.6 Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden

De waardeverandering houdt verband met de ontwikkeling van de verkoopprijzen in 2019.

De positie kent ultimo 2019 nog 166 woningen, verdeeld naar 29 MGE en 137 koopgarant. (2018: 180: 30 MGE, 150 koopgarant).

Naast de verstrekte korting, wordt als tegenprestatie voor de lagere koopprijs, een deling in de waardeontwikkeling van de woning overeengekomen.

19.2.7 Activa in ontwikkeling

De activa in ontwikkeling zijn gewaardeerd tegen historische kostprijs.

In 2019 is er voor € 23,0 miljoen geïnvesteerd in herstructurering (van planvorming tot en met uitvoering van sloop met vervangende nieuwbouw) en ruim € 17,8 miljoen in renovatie, inclusief duurzaamheidsinvesteringen (exclusief subsidies van 0,9 miljoen).

Het resultaat van de grondexploitatie is de resultaat bepaling op grond, als gevolg van sloop van onroerende zaken en herstructurering van wijken.

19.3 Materiële vaste activa

Het verloop in de waarde van deze activa is in onderstaand overzicht weergegeven.

	Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie
Cumulatieve verkrijgings- of vervaardigingsprijs	7.262
Cumulatieve waardeverandering en afschrijvingen	<u>-1.951</u>
Boekwaarde 1 januari 2019	5.311
Investerings	1.014
Waardeverandering	-1.200
Afschrijvingen	<u>-250</u>
Totaal mutaties	-436
Cumulatieve verkrijgings- of vervaardigingsprijs	7.076
Cumulatieve waardeverandering en afschrijvingen	<u>-2.201</u>
Boekwaarde 31 december 2019	<u><u>4.875</u></u>

Specificatie boekwaarde:

	Afschrijving Lineair	Afschrijving gemiddeld	31-12-2019	31-12-2018
Kantoorruimten	50 jaar	1,83%	3.743	4.263
Inventaris	5-25 jaar	12,99%	958	870
Overige zaken	50 jaar	1.86%	<u>174</u>	<u>178</u>
Totaal			4.875	5.311

19.4 Financiële vaste activa

De mutaties in de financiële vaste activa zijn in het navolgende schema samengevat:

	Deel- nemingen	Latente belasting vordering	Overige vorderingen	Totaal
Boekwaarde 31 december 2018	-	8.547	2.576	11.123
Stelselwijziging	-	-893	-	-893
Boekwaarde 1 januari 2019	-	7.654	2.576	10.230
Mutaties				
Aflossing	-		-178	-178
Waardemutatie	-	3.996	-	3.996
Totaal mutaties	-	3.996	-178	3.818
Boekwaarde 31 december 2019	-	11.650	2.398	14.048
Looptijd < 1 jaar		2.439	34	
Gemiddelde looptijd		22 jaar		

De deelnemingen betreffen:

	Vestigings plaats	Aandeel	Waarde 31-12-2019
QuaWonen Energie BV	Bergambacht	100.00%	-

Ultimo boekjaar bestaat de overige vorderingen uit uitgestelde betaling Kopen naar Wens en de afkoopsom verwarmingsdiensten.

	Kopen naar Wens	Afkoopsom verwarmings diensten	Erfpacht Schipper straat	Totaal
Boekwaarde 1 januari 2019	2.131	445	-	2.576
Ontvangen vorderingen	-144	-	-	-144
Afschrijvingen		-34	-	-34
Boekwaarde 31 december 2019	1.987	411	-	2.398

19.4.1 Kopen naar Wens

In 2014 is de strategie voor de (methode van) verkoop van woningen aangepast. Waar eerst de woningen werden verkocht onder voorwaarden met een terugkoopplicht werden woningen tot en met medio 2017 soms verkocht onder de vorm Kopen naar Wens. De woningen werden permanent verkocht, waarbij een deel van de verkoopsom, afhankelijk van de hoogte van het inkomen van de koper, werd voldaan in de vorm van een uitgestelde betaling. Deze betaling moet afgelost worden indien de koper de woning weer verkoopt. In het contract zijn voorwaarden opgenomen om zekerheid te creëren van inlossing van de uitgestelde betaling en wordt een indexatie toegepast op de hoogte van de uitgestelde betaling. Vanaf de jaarrekening 2017 is deze post op nominale waarde gewaardeerd.

In 2019 zijn er geen woningen met deze regeling verkocht (2018: geen). De gemiddelde waarde van de vordering is € 39 duizend (2018: € 38 duizend).

De koper bepaalt zelf wanneer het bedrag terugbetaald wordt, echter uiterlijk bij verkoop van de woning. In 2019 zijn vijf vorderingen (2018: zeven) volledig ontvangen. Ultimo 2019 staan er nog 51 vorderingen open.

19.4.2 Afkoopsom verwarmingsdiensten

In 2016 is QuaWonen een samenwerkingsovereenkomst met een looptijd van 15 jaar aangegaan met Greenspread Warmte BV voor het afnemen van verwarmingsdiensten. QuaWonen heeft hiervoor een afkoopsom betaald van € 494.362. De totale kosten, ad € 513.353, zullen in 15 jaar lineair worden afgeschreven, conform de looptijd van het contract.

19.4.3 Erfpacht parkeergarage Secretaris Schipperstraat

In 2013 is met de oplevering project Secretaris Schipperstraat een Vestiging Recht van Erfpacht ingegaan voor de parkeergarage. De erfpacht is aangegaan voor een periode van 50 jaar en afgekocht, waarbij alle economische risico's en voordelen bij de erfpachter, de gemeente Krimpenerwaard, liggen. Na het verstrijken van de duur van de erfpacht, valt de opstal en het gronddeel terug aan QuaWonen. De contante waarde van de restwaarde is voor €1 geactiveerd.

19.4.4 Latente belastingvordering

De samenstelling van verrekenbare tijdelijke verschillen en compensabele verliezen is als volgt:

	31-12-2019		31-12-2018	
	Nominale waarde	Opgenomen onder financiële vaste activa (contant)	Nominale waarde	Opgenomen onder financiële vaste activa (contant)
Verrekenbare tijdelijke verschillen				
-Vastgoed in exploitatie	12.462	-	28.070	-
-Langlopende leningen	-	-	229	152
-Afschrijvingen	4.353	3.353	3.219	2.255
Compensabele verliezen	8.843	8.297	30.353	5.247
	<u>25.658</u>	<u>11.650</u>	<u>61.871</u>	<u>7.654</u>

De latentie voor het waarderingsverschil vastgoed € 12,5 miljoen, (2018: € 28,0 miljoen) is op nihil gewaardeerd omdat dit verschil naar verwachting niet binnen afzienbare termijn wordt gerealiseerd.

Het totaal bedrag van de verliezen die voor voorwaartse verliescompensatie in aanmerking komen bedraagt € 46,8 miljoen. Hiervan is € 6,7 miljoen niet in de waardering van de latente belastingvordering opgenomen.

De op contante waarde gewaardeerde latenties zijn berekend tegen de netto rente en bestaat uit de gemiddelde vreemd vermogenskostenvoet (2,465%) onder aftrek van vennootschapsbelasting op basis van het effectieve belastingtarief (netto rente voor 2020, 1.849% voor 2021 en verder 1.930%) (2018: 2,24%).

19.5 Voorraden

De voorraden betreffen woningen en grond beschikbaar voor verkoop.

	31-12-2019	31-12-2018
Koopgarant teruggekocht	-	450
Koopwoningen bestaand bezit	632	-
Parkeervoorzieningen	-	102
Bedrijfsruimten	-	575
Voorraad grond	247	247
Totaal	<u>879</u>	<u>1.374</u>

Er zijn geen teruggekochte koopgarant woningen op voorraad (2018: 2). Ultimo boekjaar zijn er zeven woningen te koop uit het bestaand bezit (2018: geen). Er zijn geen parkeervoorzieningen ultimo 2019 op voorraad (2018: 7) en geen bedrijfsruimten (2018: 1). De voorraad grond ultimo boekjaar bestaat uit 2 kavels in project Bollocatie (2018: twee kavels in project Bollocatie).

19.6 Vorderingen

19.6.1 Huurdebiteuren

In de vorderingen zijn huurdebiteuren voor een nominaal bedrag van € 217.000 opgenomen (2018: €295.000). Hierop is een voorziening voor oninbaarheid van € 108.000 getroffen (2018: €147.000).

De huurachterstanden bedragen ultimo boekjaar 0,37% van de bruto jaarhuur (2018: 0,52%).

19.6.2 Overheid

Ultimo boekjaar zijn er geen vorderingen op de overheid (2018: geen)

19.6.3 Vorderingen op maatschappijen waarin wordt deelgenomen

De rekening-courant met QuaWonen, QuaWonen Energie BV (voorheen Woonwaard Holding BV) bedraagt ultimo boekjaar €10 duizend (2018: €52 duizend).

19.6.4 Overige vorderingen

De overige vorderingen bestaan uit vorderingen op voormalige huurders en overige debiteuren niet huurders voor een nominaal bedrag van €114.000 (2018: €191.000). Hierop is een voorziening voor oninbaarheid van €64.000 getroffen (2018: €124.000).

19.6.5 Overlopende activa

Onder de overlopende activa zijn de nog te ontvangen STEP-subsidies voor opgeleverde projecten van € 1,275 miljoen opgenomen (2018: € 619 duizend) . Verwacht wordt dat we het gehele bedrag in 2020 zal worden ontvangen. Verder bestaat de post overlopende activa uit gestorte depots voor €255 duizend (2018: €5 duizend) en overige transitoria voor €97 duizend (2018: € : €109 duizend), voornamelijk vooruitbetaalde facturen.

19.7 Liquide middelen

De liquide middelen zijn direct opvraagbaar.

19.8 Eigen vermogen

Het eigen vermogen wordt gesplitst in gerealiseerd en niet-gerealiseerd vermogen. Het verloop van het eigen vermogen kan als volgt weergegeven worden:

	Overige reserves	Herwaarderingsreserve	Totaal
Stand 31 december 2018	207.406	600.254	807.660
Stelselwijziging	-893	-	-893
Stand 1 januari 2019	206.513	600.254	806.767
Resultaatbestemming boekjaar	10.562	62.465	73.027
Stand 31 december 2019	217.075	662.719	879.794

Voorstel tot bestemming van het resultaat over het boekjaar 2019

Het bestuur stelt aan de Raad van Commissarissen voor het resultaat van het boekjaar 2019 ten bedrage van €73.027.000 als volgt te bestemmen:

Het gerealiseerde resultaat over het boekjaar 2019 ad € 10.562 duizend ten gunste van de overige reserves te brengen en het niet gerealiseerde resultaat ad € 62.465 duizend ten gunste van de herwaarderingsreserve te brengen.

Het ongerealiseerde vermogen betreft de herwaardering van de op marktwaarde gewaardeerde onroerende goederen: het verschil tussen de boekwaarde op basis van historische kosten zonder afschrijvingen en de marktwaarde.

Bestemming van het resultaat over het boekjaar 2018

De jaarrekening 2018 is vastgesteld in de vergadering van de Raad van Commissarissen gehouden op 20 juni 2019. De vergadering heeft de bestemming van het resultaat vastgesteld conform het daartoe gedane voorstel.

De mutaties in de overige reserves is in onderstaand schema samengevat

	Totaal
Stand 1 januari 2019	206.513
Realisatie uit herwaarderingsreserve	5.937
Mutatie door herwaardering	12.390
Resultaat boekjaar exclusief herwaardering	-7.765
Stand 31 december 2019	217.075

19.8.1 Herwaarderingsreserve

De mutaties in de herwaarderingsreserve zijn in het onderstaande schema samengevat:

	Onroerende zaken in exploitatie	Onroerende zaken VoV	Voorraad onroerende zaken bestemd voor verkoop	Totaal
Stand 1 januari 2019	585.615	14.313	326	600.254
Mutaties 2019				
<i>Mutatie door herclassificatie:</i>				
Niet-daeb => daeb	9			9
Daeb => niet-daeb	-168			-168
Onroerende zaken in exploitatie			376	376
Onroerende zaken VoV			909	909
Voorraad bestemd voor verkoop	-376	-909		-1.285
subtotaal	-535	-909	1.285	-159
Realisatie door verkoop	-1.448		-1.186	-2.634
Realisatie door sloop	-3.152			-3.152
Overige mutaties	-32	-119		-151
Mutatie door herwaardering	66.159	2.369	33	68.561
Totaal	60.992	1.341	132	62.465
Stand 31 december 2019	646.607	15.654	458	662.719

19.9 Voorzieningen

De mutaties in de voorzieningen zijn in het onderstaande schema samengevat:

	Onrendabel investerings- nieuwbouw en herstructurering	Voorziening garantie verplichting en	Overige voorziening en	Totaal
Stand 1 januari 2019	9.835	398	516	10.749
Mutaties 2019				
Dotatie	17.701	-	128	17.829
Vrijval	-794	-	-99	-893
Uitgaven	-18.955	-398	-51	-19.404
Totaal	-2.048	-398	-22	-2.468
Stand 31 december 2019	7.787	-	494	8.281
< 1 jaar	7.787	-	229	
< 5 jaar	-	-	137	
> 5 jaar	-	-	128	

19.9.1 Voorziening onrendabele investeringen nieuwbouw en herstructurering

De voorziening wordt enerzijds aangewend voor het investeren in daeb en niet-daeb activa in ontwikkeling ten behoeve van de eigen exploitatie in diverse projecten. De aanwending komt hierdoor overeen met de waardeverandering bij de activa in ontwikkeling. Voor de daeb activa in ontwikkeling is de aanwending € 4 miljoen. Doordat er momenteel geen niet-daeb activa in ontwikkeling is, is er ook geen aanwending.

De voorziening wordt anderzijds aangewend voor het investeren in daeb en niet-daeb activa in exploitatie in diverse renovatieprojecten met energiebesparende maatregelen. De aanwending hiervan bedraagt € 15 miljoen.

Ultimo boekjaar is er voor de volgende projecten een voorziening:

	<u>31-12-2019</u>
Krimpen aan de Lek Hoofdstraat / J. vd Vondelstraat	3.868
Schoonhoven Noord, Sint Eloystraat fase 1 en 2	1.529
Renovatieprojecten met energiebesparende maatregelen	<u>2.390</u>
	<u><u>7.787</u></u>

19.9.2 Overige voorzieningen

In de overige voorzieningen zijn de verplichtingen opgenomen uit hoofde van jubileum uitkeringen voor de komende 10 jaar gebaseerd op het huidige personeelsbestand een voorziening voor loopbaanontwikkeling, de persoonlijke loopbaanbudgetten van alle personeelsleden en een voorziening voor contractbeëindiging voor personeelsleden waarvan het contract beëindigd is en per ultimo boekjaar niet meer werkzaam waren bij QuaWonen.

De mutaties zijn in onderstaand overzicht samengevat:

	Voorziening Jubileum	Voorziening Loopbaanverpl ichtingen	Voorziening contractbeë indiging	Totaal
Stand 1 januari 2019	168	154	194	516
Mutaties 2019				
Dotatie	25	103		128
Vrijval	-5	-11	-83	-99
Uitgaven	-9	-42		-51
Totaal	<u>11</u>	<u>50</u>	<u>-83</u>	<u>-22</u>
Stand 31 december 2019	<u>179</u>	<u>204</u>	<u>111</u>	<u>494</u>
< 1 jaar	25	204		229
< 5 jaar	26		111	137
> 5 jaar	128			128

19.10 Langlopende schulden

19.10.1 Leningen overheid en kredietinstellingen

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Leningen overheid en kredietinstellingen:		
Overheid	171	184
Kredietinstellingen	280.037	267.585
Boekwaarde per 1 januari	280.208	267.769
Bij: Nieuwe leningen	57.000	53.000
Af: aflossingen	-31.220	-40.561
Totaal mutaties boekjaar	25.780	12.439
Overheid	158	171
Overheid, aflossing komend boekjaar	-13	-13
Kredietinstellingen	305.830	280.037
Kredietinstellingen, aflossing komend boekjaar	-37.765	-32.207
Boekwaarde per 31 december	268.210	247.988
<i>Looptijd < 5 jaar</i>	<i>100.897</i>	<i>119.068</i>
<i>Looptijd > 5 jaar</i>	<i>205.091</i>	<i>161.140</i>

Marktwaaarde

De totale leningenportefeuille van € 306 miljoen is verkregen onder borging van het WSW. Ultimo boekjaar zijn er geen complexen hypothecair bezwaard door derden.

De marktwaarde (contante waarde van de uit hoofde van bestaande leningscontracten rente- en aflossingsverplichtingen) bedraagt € 364 miljoen. De marktwaarde is berekend tegen de swapcurve op basis van de 6-maands Euribor.

Aflossingsverplichtingen

Met ingang van het boekjaar 2019 is de aflossingsverplichtingen binnen twaalf maanden na afloop van het boekjaar ter hoogte van € 38 miljoen (reguliere aflossing en eindaflossing) opgenomen onder de kortlopende schulden. De vergelijkende cijfers van 2018 zijn hierop aangepast.

Nog te ontvangen leningen

Op balansdatum zijn er geen leningen afgesloten met een stortingsdatum in de toekomst.

Gemiddelde rentevoet

De gemiddelde rentevoet van de lening portefeuille ultimo boekjaar is 1,689% (inclusief roll-over leningen). QuaWonen heeft het renterisico van de roll-over leningen afgedekt met renteswaps voor de gehele resterende looptijd van deze leningen. De gemiddelde rentevoet van de leningenportefeuille, rekening houdend met deze renteswaps, is ultimo boekjaar 2,465%.

Duration

De duration van de leningportefeuille is 11,41 jaar.

De totale duration wordt berekend door alle toekomstige cashflows van de gehele leningenportefeuille te verdisconteren tegen de swapcurve. Hierbij worden leningen die in de toekomst worden gestort niet meegenomen en renteconversies meegenomen voor zover deze bekend zijn. Van basisrenteleningen wordt alleen de basisrente (dus exclusief opslag) meegenomen tot einde looptijd. Daarnaast is de duration van roll-over leningen nul.

Het aflossingsschema van de leningen en de daarmee samenhangende renterisico's zijn als volgt:

	2020	2021	2022	2023	2024	Totaal
Reguliere aflossingen	747	480	367	379	392	2.365
Eindaflossingen	37.031	24.000	22.500	15.000	-	98.531
Renteconversies	-	325	-	2.624	10.000	12.949
Herz. opslag basisrente/ roll over	-	15.000	-	10.000	-	25.000
Renterisico	<u>37.778</u>	<u>39.805</u>	<u>22.867</u>	<u>28.003</u>	<u>10.392</u>	<u>138.845</u>
Roll over leningen	51.500	27.500	17.500	7.500	7.500	111.500
Gehedged	-44.000	-20.000	-10.000	-	-	-74.000
Renterisico	<u>7.500</u>	<u>7.500</u>	<u>7.500</u>	<u>7.500</u>	<u>7.500</u>	<u>37.500</u>

19.10.2 Terugkoopverplichting woningen verkocht onder voorwaarden

	2019	2018
Stand 1 januari	33.794	35.391
Mutaties		
Mutaties teruggekocht	-2.677	-4.756
Waardeverandering	2.006	3.159
Subtotaal	-671	-1.597
Stand 31 december	<u>33.123</u>	<u>33.794</u>

Ultimo 2019 zijn er nog 166 woningen onder Koopgarant (2018: 180).

Ultimo boekjaar zijn er geen aanvragen tot terugkoop in behandeling, waarvan het transport in 2020 wordt verwacht.

19.11 Kortlopende schulden

Alle kortlopende schulden hebben een resterende looptijd van korter dan een jaar.

QuaWonen heeft bij de BNG een kredietfaciliteit van € 4 miljoen. Ultimo 2019 is er geen geld opgenomen van de kredietfaciliteit.

De schulden ter zake van pensioenen heeft betrekking op de nog te betalen pensioenpremies aan de Stichting Pensioenfonds Woningcorporaties (SPW).

De overige schulden kunnen als volgt worden gespecificeerd:

	31-12-2019	31-12-2018
Schulden aan de overheid		
<i>Gemeente Krimpen a/d IJssel</i>		
. kortlopend deel langlopende schulden	12	13
<i>Gemeente Krimpenerwaard</i>		
. kortlopend deel langlopende schulden	1	-
. overig	14	51
Totaal	27	64
Schulden aan kredietinstellingen		
Kortlopend deel langlopende schulden	37.765	32.207
Totaal	37.765	32.207
Schulden aan leveranciers		
Handelscrediteuren	4.763	5.093
Totaal	4.763	5.093
Belastingen en premies sociale verzekeringen		
Omzetbelasting	2.847	2.350
Loonbelasting en sociale premies	289	298
Vennootschapsbelasting	-	-
Totaal	3.136	2.648
Schulden ter zake pensioenen		
Nog te betalen pensioenpremie (SPW)	76	70
Totaal	76	70
Overige schulden		
Nog af te rekenen stook en/of servicekosten met (oud) huurders	259	321
Totaal	259	321
Overlopende passiva		
Niet vervallen rente	3.847	3.908
Vooruit ontvangen huren	509	505
Vooruit ontvangen huur Kwintes	79	108
Aflossing DIGH	406	-
Nog uit te betalen vakantierechten	44	45
Nog te betalen opleidingskosten uit eindejaarsuitkering 2015	12	19
Nog te betalen inzake onroerende zaken in ontwikkeling	970	926
Overig	36	11
Totaal	5.903	5.522

19.12 Niet uit de balans bijkende verplichtingen

19.12.1 Onderlinge zekerheid WSW

De corporaties die deelnemen aan het WSW staan voor elkaar in via de obligoverplichting. Een obligo is een voorwaardelijke verplichting van de deelnemer om aan het WSW een bepaald bedrag over te maken. De hoogte van dat bedrag is afhankelijk van het bedrag aan geborgde leningen. De hoogte van het obligotarief is vastgesteld op 3,85%. De grondslag waarover het obligotarief wordt berekend is het schuldrestant van de geborgde lening, met uitzondering van het lening type variabele hoofdsom en voor collegiale financiering. Het totale bedrag aan obligoverplichting is € 11,7 miljoen.

19.12.2 Juridische zaken

Er zijn ultimo boekjaar geen lopende juridische geschillen.

19.12.3 Lijst van gehouden belangen

QuaWonen heeft 100% belang in QuaWonen Energie BV, gevestigd in Bergambacht. Tussen QuaWonen en de Energie BV bestaat een fiscale eenheid voor de vennootschapsbelasting. QuaWonen is hoofdelijk aansprakelijk voor fiscale schulden van de Energie BV. QuaWonen heeft geen garantstelling afgegeven voor eventuele schulden van groepsmaatschappijen.

19.12.4 Investeringsverplichtingen

Er zijn niet in de balans opgenomen verplichtingen voor nieuwbouw en renovatie van woningen tot een bedrag van € 20,6 miljoen (2018: € 39,5 miljoen).

19.12.5 Onderhoudsverplichtingen

Voor het planmatig onderhoud is de restant verplichting ultimo 2019 nihil (2018: nihil).

19.12.6 Leasecontracten

De schuld inzake afgesloten operational leasecontracten bedraagt gedurende de resterende looptijd €382 duizend. Hiervan heeft € 121 duizend een looptijd korter dan één jaar en het restant ad €261 een looptijd tot 5 jaar.

Soort verplichting	Einde contract	Verplichting per jaar	Verplichting tot 1 jaar	Verplichting 1-5 jaar	Totaal
Printers	12-09-2020	46.720	33.826	-	33.826
Huren kantine	30-04-2025	26.350	26.350	114.183	140.533
Huur frankeermachine	19-12-2023	6.295	6.295	18.885	25.180
Bedrijfsauto's (leaseplan)	25-04-2023	24.589	24.589	57.009	81.598
Bedrijfsauto's (leaseplan)	28-05-2023	29.624	29.624	71.395	101.019
Totaal		135.212	120.684	261.473	382.156

19.13 Gebeurtenissen na balansdatum

Het COVID-19 virus (coronavirus) en de daartegen genomen maatregelen door de rijksoverheid, kunnen een significante impact hebben op de financiële positie van QuaWonen. Hoe groot de impact daadwerkelijk zal zijn is onzeker, dat hangt onder andere af van de doorlooptijd van beperkende c.q. beschermende maatregelen en van de daaruit voortvloeiende sociaal maatschappelijke en economische gevolgen. In elk geval een periode van economische recessie lijkt onafwendbaar.

We zien de volgende risico's:

1. Rentestijging
2. Beperking beschikbaarheid financiering
3. Wijziging waardering vastgoed
4. Minder verkopen
5. Incourante debiteuren
6. Uitval personeel
7. Vertraging in investeringen

De bovenstaande risico's kunnen een grote dan wel beperkte impact hebben op de financiële positie van QuaWonen. Het risico op beperking van beschikbaarheid financiering beschouwen we als de enige die met grote moeite door QuaWonen is op te vangen. De kans dat dit scenario zich voordoet zien wij als beperkt, gegeven de uitlatingen van de ECB en de houding van de banken. Vooralsnog schatten wij de impact van de corona-pandemie op de financiële continuïteit van QuaWonen als (zeer) beperkt in. Dat betekent dat er geen sprake is van een materiele onzekerheid inzake de continuïteit.

Toelichting gesignaleerde risico's

1. Rentestijging
Mogelijk ontstaat er een rentestijging op de financieringsverplichtingen. Op basis van een rentestijging van 2% heeft QuaWonen een doorrekening gemaakt van de kasstroomprognose op langere termijn. Voor 2021 zou dit een stijging van de rentelasten betekenen van ongeveer € 0,8 miljoen. Zowel ICR als LTV blijven ook dan binnen de gestelde interne normering.
2. Beschikbaarheid van financiering
De beschikbaarheid van financiering loopt terug. De kans dat dit scenario zich voordoet zien wij als beperkt, gegeven de uitlatingen van de ECB en de houding van de banken.
3. Waardering Vastgoed
Er zijn op dit moment nog geen notities verschenen over de verwachte ontwikkeling van de beleidswaarde. Maar mocht bijvoorbeeld de WOZ-waarde met 10% dalen, dan zou dit een impact op de marktwaarde in verhuurde staat kunnen hebben van 1,1 miljoen. Voor de dekkingsratio zou dit dan een stijging naar ongeveer 35% (begroting 32,8%) betekenen, en dat is ten opzichte van het maximum van 70% geen probleem.
4. Verkoop
Woningen zouden langer te koop kunnen staan, dat kan het verloop van de kasstroomprognose beïnvloeden, immers opbrengsten komen pas later in de tijd beschikbaar. Het gevolg kan zijn dat QuaWonen eerder een lening moet aantrekken. We verwachten dat de impact hier zeer beperkt is, de geraamde verkoopopbrengst bedraagt € 5 miljoen, QuaWonen verkoopt maximaal 25 woningen per jaar. QuaWonen is in staat deze derving van opbrengsten op te vangen met externe financiering.
5. Incourante debiteuren
Een deel van onze huurders kunnen mogelijk als gevolg van het coronavirus minder inkomsten genereren of werkloos raken waardoor zij minder inkomsten hebben. Huurachterstanden kunnen meer dan gebruikelijk oplopen. QuaWonen gaat met opgelopen huurachterstanden in deze tijd ruimhartig om. Op het moment dat wij d.m.v. een concrete onderbouwing kunnen vaststellen dat een huurder als gevolg van de coronamaatregelen niet of niet volledig tot betaling van de huur kan overgaan, zullen wij de huurachterstand bevroren en afspraken maken. De betalingsregelingen die met huurders worden getroffen, kunnen over een langere periode getroffen worden. Overigens heeft QuaWonen voldoende financieringsmogelijkheden om een mogelijke grote huurderving op te vangen.

6. Uitval personeel

Het risico bestaat dat door het coronavirus meer mensen ziek worden dan normaal. Een hoog ziekteverzuim betekent hoge kosten zonder directe opbrengsten. Anderzijds is het zo dat de huurinkomsten over het algemeen gewoon doorlopen. De impact lijkt voornamelijk beperkt.

7. Investerings, nieuwbouw en bestaand

Bij investeringen verwachten we geen of beperkte vertragingen bij de nieuwbouw. Er kan gebouwd worden op lege locaties, met voldoende afstand tussen mensen. Dat is anders bij bestaande bouw in een bewoonde situatie, hier is een vertraging te verwachten. Dit zal weer een positieve impact hebben op de kasstroomprognose en compenseert (deels) daling in verkoopopbrengsten en het debiteurenrisico. QuaWonen kan relatief eenvoudig investeringen in bestaand bezit temporiseren omdat dit in de meeste gevallen over energieprojecten gaat. QuaWonen heeft relatief veel van dergelijke (kleine) projecten waardoor per project de afweging gemaakt kan worden om te temporiseren of om door te gaan. Het niet of later laten doorgaan van een dergelijk project heeft in de meeste gevallen geen gevolgen voor de verhuurbaarheid op korte of middellange termijn. We hebben regelmatig contact met de leveranciers over de actuele situatie en spreiden, waar mogelijk de opdrachten.

20. Toelichting op de winst- en verliesrekening

Resultaat uit exploitatie

Het resultaat voor belasting is totaal met 33% afgenomen ten opzichte van het vorig boekjaar. Het netto resultaat exploitatie vastgoed is met 8% gedaald, voornamelijk door hogere onderhoudsuitgaven, het netto resultaat verkopen is gedaald met 34% door minder verkopen (-13 woningen) en de waardeverandering van de vastgoedportefeuille is 36% lager dan vorig jaar.

20.1 Huuropbrengsten vastgoed in exploitatie

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Huuropbrengsten Daeb vastgoed in exploitatie		
Woningen en woongebouwen	54.423	53.088
Onroerende zaken niet zijnde woningen	696	579
	<u>55.119</u>	<u>53.667</u>
Af: huurderving wegens leegstand	453	362
huurderving wegens tijdelijke verhuur	435	303
Huurderiving wegens ter beschikking stellen ontmoetingsruimte	172	107
huurderving wegens oninbaarheid, dotatie vz dubieuze debiteuren	23	44
	<u>54.036</u>	<u>52.821</u>
Subtotaal		
Huuropbrengsten Niet-daeb vastgoed in exploitatie		
Woningen en woongebouwen	1.513	1.655
Onroerende zaken niet zijnde woningen	435	334
	<u>1.948</u>	<u>1.989</u>
Af: huurderving wegens leegstand	22	-
	<u>1.926</u>	<u>1.989</u>
Subtotaal		
Totaal	<u>55.962</u>	<u>54.840</u>

De jaarlijkse huurverhoging per 1 juli 2019 was 1,6% (2018: 1,4%).

De mutatie van de te ontvangen netto huur van € 1,4 miljoen is voornamelijk toe te rekenen aan de jaarlijkse huurverhoging (€ 813 duizend), de oplevering van nieuwbouw (€ 752 duizend), harmonisatie (€ 213 duizend), desinvestering, sloop en verkoop (-€ 450 duizend) en overig (€ 43 duizend).

20.2 Lasten verhuur en beheer

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Personeelslasten	1.976	2.477
Toegerekende lasten	1.007	1.231
Contributie landelijke federatie	77	88
Overige kosten t.b.v. de verhuur	131	20
	<u>3.191</u>	<u>3.816</u>
Totaal		

De daling van € 600 duizend is voornamelijk toe te delen aan de daling van de toegerekende personeelslasten. De personeelslasten is voor een groter deel toegewezen aan de overige organisatiekosten.

20.3 Onderhoudslasten

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Onderhoudsuitgaven (cyclisch)	10.137	5.924
Onderhoudsuitgaven (niet cyclisch)	6.476	5.684
Subtotaal	<u>16.613</u>	<u>11.608</u>
Toegerekende kosten	1.805	2.165
Totaal	<u><u>18.418</u></u>	<u><u>13.773</u></u>

De toegerekende kosten bestaan voor € 1,3 miljoen uit personeelskosten en voor € 0,5 miljoen uit overige beheerskosten.

De onderhoudsuitgaven zijn te verdelen in:

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Planmatig onderhoud (cyclisch)	6.077	4.862
Planmatig onderhoud tijdens renovatie projecten (cyclisch)	2.927	-
Contractonderhoud (cyclisch)	1.133	1.062
Mutatie-onderhoud (niet cyclisch)	2.802	2.367
Reparatieonderhoud (niet cyclisch)	3.674	3.317
Totaal	<u><u>16.613</u></u>	<u><u>11.608</u></u>

De kosten planmatig onderhoud zijn afhankelijk van de onderhoudscycli zoals die in de meerjaren onderhoudsbegroting zijn opgenomen. De onderhoudscyclus schommelt van jaar tot jaar afhankelijk bij welke complexen en welk type onderhoud er gepland staat. Het planmatig onderhoud is conform begroting uitgevoerd. De stijging van het niet cyclisch onderhoud komt enerzijds door een hogere mutatie- en reparatiegraad en een toename van douche –toilet en keukenrenovaties zowel bij de zittende als de vertrekkende huurder.

20.4 Overige directe operationele lasten exploitatie bezit

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Verhuurderheffing	7.697	7.801
Verhuurdersbijdrage huurcommissie	19	19
Zakelijke lasten	3.162	3.113
Verzekeringen	154	101
Erfpacht	1	1
VvE bijdrage woningen	157	179
Mutatie voorziening overige debiteuren	-60	124
Overige kosten exploitatie bezit	68	4
Totaal	<u><u>11.198</u></u>	<u><u>11.342</u></u>

De heffing autoriteit woningcorporaties (AW) en de saneringsheffing is met ingang van 2019 verantwoord onder overige organisatiekosten de vergelijkende cijfers zijn hierop aangepast.

20.5 Netto resultaat verkocht vastgoed in ontwikkeling

Omzet en lasten verkocht vastgoed in ontwikkeling

In 2019 is er geen vastgoed in ontwikkeling verkocht. (2018: verkoop kavels bollocatie in Schoonhoven € 21 duizend). De toegerekende organisatiekosten aan verkocht vastgoed in ontwikkeling bedraagt nihil (2018: nihil).

20.6 Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille		
Opbrengst verkopen	7.209	10.323
Af: Boekwaarde	-6.211	-8.782
Af: Verkoopkosten	-108	-138
Subtotaal	<u>890</u>	<u>1.403</u>
Toegerekende organisatiekosten	-101	-199
Totaal	<u><u>789</u></u>	<u><u>1.204</u></u>

Nadere toelichting op het verkoopresultaat

De verkopen uit bestaand bezit betroffen in 2019 15 woningen uit exploitatie. (2018: 18 woningen). Van de terug gekochte koopgarantwoningen zijn in 2019 13 woningen verkocht (2018: 24) en 2 woningen uit voorraad (2018: 1 woning), daarnaast is er nog één BOG (2018: geen) uit voorraad verkocht.

20.7 Waardeveranderingen vastgoedportefeuille

Het onrendabele deel op nieuwbouw en herstructurering waarover in het verslagjaar besluitvorming heeft plaatsgevonden en de herwaardering als gevolg van taxaties van grondposities worden hier verantwoord.

Overige waardeverandering vastgoed	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Waardeverandering nieuwbouw huur daeb vastgoed	-5.330	-3.012
Waardeverandering renovatie/verbetering daeb vastgoed	-11.577	-13.693
<i>Waardeverandering projectmatige investeringen</i>	<i>-16.907</i>	<i>-16.705</i>
Waardeverandering overige investering na eerste waardering daeb vastgoed	-282	-311
Waardeverandering grondexploitatie	-2.207	-1.731
Waardeverandering no-go projecten	-48	-7
Waardeverandering eigen kantoorpand	-1.200	-
Waardeverandering overig, resultaat projectontwikkeling	-902	-695
Totaal	<u><u>-21.546</u></u>	<u><u>-19.449</u></u>

De waardeontwikkeling van de vastgoedportefeuille laat zich als volgt specificeren:

Niet-gerealiseerde waardeveranderingen	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Niet-gerealiseerde waardeverandering daeb vastgoedportefeuille	79.499	109.279
Niet-gerealiseerde waardeverandering niet-daeb vastgoedportefeuille	1.611	1.693
Niet-gerealiseerde waarde verandering sloop daeb vastgoedportefeuille	-3.941	-4.023
Totaal	<u><u>77.169</u></u>	<u><u>106.949</u></u>

De waardeontwikkeling van het vastgoed in exploitatie wordt gevoed door ontwikkelingen in de markt (stijging van leegwaarde en markthuur), de kwaliteitsverbeteringen van groot onderhoud en renovatie en door huurstijgingen.

Niet-gerealiseerde waardeveranderingen verkocht onder voorwaarden

	2019	2018
Niet-gerealiseerde waardeverandering VoV vastgoed	2.383	3.460
Niet-gerealiseerde waardeverandering VoV terugkoopplicht	-2.006	-3.159
Niet-gerealiseerde waardeverandering in exploitatiegenomen VoV	505	1.262
Totaal	882	1.563

20.8 Nettoresultaat overige activiteiten

	2019	2018
Opbrengst overige activiteiten		
VvE beheervergoedingen	123	147
Huuropbrengsten verhuur van dak tbv telecommunicatie	57	62
Qua Wonen Energie BV	12	10
Subtotaal	192	219
Kosten overige activiteiten		
Beheerkosten VvE	-108	-166
Beheerkosten verhuur dak tbv telecommunicatie	-10	-11
Beheerkosten en dotatie voorziening garantstelling DIGH	-11	-239
Qua Wonen Energie BV	-11	-10
Toegerekende kosten	-93	-128
Subtotaal	-233	-554
Totaal	-41	-335

Op verzoek van een aantal telecom bedrijven heeft QuaWonen op zes complexen het dak ter beschikking gesteld voor het plaatsen van een zendmast. Het beheer van de exploitatie is uitbesteed aan een externe partij. Samen met Woonbron en Havensteder staat QuaWonen garant voor een lening die de Bank Nederlandse Gemeente verstrekt aan de Stichting Dutch International Guarantees for Housing (DIGH). De garantstelling komt in 2020 te vervallen, de lening wordt afgelost. Voor het beheer door DIGH is QuaWonen een bijdrage verschuldigd.

20.9 Overige organisatiekosten

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Bestuur en management	1.278	726
Raad van Commissarissen	101	86
Personeel en organisatie	373	352
Ondernemingsraad	4	8
Jaarverslaggeving & control	815	620
Toezicht Autoriteit woningcorporaties	52	58
Saneringsheffing	-	628
Treasury	61	30
Totaal	<u>2.684</u>	<u>2.508</u>

De heffing Autoriteit woningcorporaties (AW) en saneringsheffing is met ingang van 2019 verantwoord onder overige organisatiekosten de vergelijkende cijfers zijn hierop aangepast.

Onder de toegerekende kosten jaarverslaggevingsactiviteiten zijn de kosten van de werkzaamheden in het boekjaar (ongeacht op welk boekjaar de werkzaamheden betrekking hebben) van de accountantsorganisatie Deloitte opgenomen. Deze post bestaat uit de volgende onderdelen:

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Honorarium controlerend accountant		
Controle jaarrekening	143	157
Andere controle opdrachten	15	15
Fiscale adviesdiensten	129	153
Andere niet-controlediensten	-	-
Totaal	<u>287</u>	<u>325</u>

20.10 Leefbaarheid

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Directe kosten leefbaarheid		
Complexbeheer	190	301
Vergoeding huismeester uit servicekosten	-249	-211
Buurbeheer	220	83
Buurt en leefbaarheidsinitiatieven	143	96
Onderhoud	96	47
Overig leefbaarheid	-	144
Subtotaal	<u>400</u>	<u>460</u>
Toegerekende kosten	460	55
Totaal	<u>860</u>	<u>515</u>

20.11 Financiële baten en lasten

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Opbrengsten van vorderingen die tot de vaste activa behoren		
Renteopbrengsten activa in ontwikkeling	151	136
Subtotaal	151	136
Andere rentebaten en soortgelijke opbrengsten		
Overige rentebaten	45	90
Subtotaal	45	90
Rentelasten en soortgelijke kosten		
Rentelasten overheid en kredietinstellingen	-7.992	-8.911
Overige rentelasten	-32	-14
Subtotaal	-8.024	-8.925
Totaal	<u>-7.828</u>	<u>-8.699</u>

In het boekjaar werd ter zake van vastgoed in ontwikkeling bestemd voor de eigen exploitatie (zowel daeb vastgoed als niet-daeb vastgoed) € 151 duizend (2018: € 136 duizend) aan bouwrente geactiveerd.

Het gemiddelde rentetarief van de langlopende leningenportefeuille bedraagt 2,465% (2018: 2,987%).

20.12 Belastingen

De belasting over het resultaat wordt berekend over het resultaat voor belastingen in de winst- en verliesrekening, rekening houdend met beschikbare fiscaal compensabele verliezen uit voorgaande boekjaren (voor zover niet opgenomen in de latente belastingvorderingen), vrijgestelde winstbestanddelen en na bijtelling van niet-aftrekbare kosten.

Tevens wordt rekening gehouden met wijzigingen die optreden in de latente belastingvorderingen en latente belastingschulden uit hoofde van wijzigingen in het te hanteren belastingtarief. Het vennootschapsbelastingtarief dat wordt gehanteerd voor de berekening bedraagt 25%. De belasting over het resultaat kan als volgt worden gespecificeerd.

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Acute belasting over boekjaar	-	-
Mutaties in actieve latentie:		
Waarderingsverschil leningenportefeuille	-151	-50
Waarderingsverschil verkopen	-	-
Waarderingsverschil afschrijvingen	1.098	-1.231
Ingerekende verliesverrekening	3.049	-326
Totaal	<u>3.996</u>	<u>-1.607</u>

De latente vennootschapsbelastingpositie is contant gemaakt tegen 1,849% voor 2020 en 1,930% voor 2021 en verder (2018: 2,24%). Dit is de gemiddelde rente op de langlopende leningenportefeuille onder aftrek van 25% vennootschapsbelasting voor 2020 en 21,7% voor 2021 en verder. De effectieve belastingdruk is -5,8% (2018:1,5%).

De aansluiting tussen het commerciële en fiscale resultaat kan als volgt worden gespecificeerd:

	2019	2018
Commercieel resultaat voor VPB	69.026	104.098
Resultaat deelneming	5	5
Subtotaal	69.031	104.103
Aanpassingen naar fiscale waardering		
Af:		
Correctie verkoopresultaat vastgoed	-3	-1.467
Correctie toegerekende rente materiële vaste activa in ontwikkeling	-107	-82
Correctie resultaat deelneming	-	-5
Fiscale afschrijving op activa	-1.611	-2.116
Fiscale afschrijving op agio leningen o/g	-102	-102
Fiscale afschrijving activa ten dienste van	-431	-489
Activeringen die fiscaal als onderhoud kwalificeren	-12.879	-13.903
Fiscale afwaardering sloop tot aan de marktwaarde	-2.350	-
Correctie niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille	-78.051	-106.949
Correctie voorziening garantieverplichtingen	-398	-
Correctie overige voorzieningen	-22	-
Bij:		
Opwaardering bestaand bezit	4.806	-
Commerciële afschrijving	656	657
Correctie waardeverandering materiële vaste activa	20.695	17.143
Aftrekbepanking saneringsheffing	-	627
Fiscale vrijval disagio leningen o/g	12	15
Leefbaarheid	-	14
Subtotaal	-69.785	-106.657
Extracomptabele verschillen:		
Aftrekbepanking gemengde kosten	17	16
Herinvesteringsreserve	-943	-
ATAD	6.994	-
Subtotaal	6.068	16
Totaal	5.314	-2.538

Het fiscale resultaat kan worden verrekend met in het verleden gerealiseerde fiscale verliezen. Hierdoor is de acute belastingplicht nihil. Per eind 2019 heeft QuaWonen nog een totaal compensabel verlies van € 46.802 duizend. De aangiften tot en met 2014 van QuaWonen zijn definitief vastgesteld. Er is een vaststellingsovereenkomst met de belastingdienst afgesloten over de afwaardering in 2015. Dit heeft tot een herziening geleid van de aangifte 2015 en 2016. De aangifte over 2017 en een voorlopige aangifte 2018 zijn ingediend. De definitieve aangifte 2018 zal naar verwachting in 2020 gereed zijn.

20.13 Resultaat deelnemingen

Het resultaat op de deelneming in QuaWonen Energie BV bedraagt € 5 duizend (2018: € 5 duizend).

21. Overige toelichtingen

21.1 Lonen, salarissen, sociale lasten en pensioenlasten

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Salarissen	4.430	4.070
Ontvangen ziekengeld	-20	-6
Subtotaal	4.410	4.064
Sociale lasten	836	811
Pensioenpremie	674	624
Totaal	<u>5.920</u>	<u>5.499</u>

De personeelslasten zijn als volgt verdeeld.

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Bestuursondersteuning (Bestuur, P&O, Communicatie, Control, Secretariaat)	524	595
Wonen, klant	2.230	2.089
Wonen, pand (vastgoed beheer en projectontwikkeling)	1.560	1.476
Strategie en Participatie	606	360
Bedrijfsvoering (Financiën, ICT, facilitair)	1.000	979
Totaal	<u>5.920</u>	<u>5.499</u>

Ultimo boekjaar waren er 93 werkzame werknemers (inclusief één stagiair en één trainee) (2018:86), berekend op fulltime basis 83,94 fte (2018:77,3 fte). Het gemiddeld aantal fte over 2019 is 80,50 (2018: 78,03). Er zijn geen medewerkers van QuaWonen buiten Nederland werkzaam.

De verdeling van het gemiddeld aantal werknemers op full time basis, naar activiteiten is als volgt:

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Bestuursondersteuning (Bestuur, P&O, Communicatie, Control, Secretariaat)	6,41	6,44
Wonen, klant	33,76	32,38
Wonen, pand (vastgoed beheer en projectontwikkeling)	19,83	19,15
Strategie en Participatie	6,44	5,64
Bedrijfsvoering (Financiën, ICT en facilitair)	14,06	14,41
Totaal	<u>80,50</u>	<u>78,03</u>

Ultimo 2019 was de (beleids-)dekkingsgraad van het pensioenfonds (SPW) 110,7% (2018: 115,9%). Op langere termijn moet de dekkingsgraad 125% bedragen. SPW heeft hiertoe een herstelplan ingediend, met het bijgewerkte herstelplan verwacht het SPW eind 2023 de beleidsdekkingsgraad weer boven de vereiste beleidsdekkingsgraad van 125,4% te hebben.

21.2 Overige bedrijfslasten

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Bedrijfslasten		
Personeelskosten	5.920	5.499
Overige bedrijfslasten	14.997	15.778
Totaal	<u>20.917</u>	<u>21.277</u>
Overige bedrijfslasten		
<i>Beheerkosten:</i>		
Algemene beheerskosten	271	256
Automatiseringskosten	947	1.054
Bestuurs- en toezichtkosten	102	86
Huisvestingskosten	329	288
Inleen personeel	649	880
Overige personeelskosten	587	577
<i>Subtotaal beheerkosten</i>	<u>2.885</u>	<u>3.142</u>
<i>Heffingen:</i>		
Belastingen	3.162	3.114
Verzekeringen	111	101
Contributies	77	88
Saneringsheffing	-	628
Verhuurderheffing	7.697	7.801
Verhuurderbijdrage	20	19
Heffing autoriteit woningcorporaties	53	58
<i>Subtotaal heffingen</i>	<u>11.120</u>	<u>11.808</u>
<i>Overige bedrijfslasten:</i>		
Diverse bedrijfslasten	1.125	468
Mutatie overige voorzieningen	-133	399
<i>Subtotaal bedrijfslasten</i>	<u>992</u>	<u>867</u>
Totaal	<u>14.997</u>	<u>15.817</u>

21.3 Afschrijvingen op (im-)materiële vaste activa ten dienste van

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Activa ten dienste van de bedrijfsvoering	246	330
Software ERP systeem	410	292
Totaal	<u>656</u>	<u>622</u>

21.4 Gescheiden verantwoording daeb en niet-daeb activiteiten

21.4.1 Gescheiden balans

	31-12-2019	
	daeb	niet-daeb
	* € 1.000	* € 1.000
Actief		
Vaste activa		
Immateriële vaste activa		
Overige immateriële vaste activa	1.300	40
Vastgoedbeleggingen		
Daeb vastgoed in exploitatie	1.134.996	-
Niet-daeb vastgoed in exploitatie	-	36.187
Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	9.475	24.600
Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie	10.603	-
	1.155.074	60.787
Materiële vaste activa		
Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie	4.734	141
Financiële vaste activa		
Latente belastingvordering	10.673	977
Overige vorderingen	1.266	1.132
Netto vermogenswaarde niet-daeb	39.295	-
	51.234	2.108
Som van de vaste activa	1.212.342	63.076
Vlottende activa		
Voorraden		
Vastgoed bestemd voor de verkoop	633	-
Overige voorraden	-	247
	633	247
Vorderingen		
Huurdebiteuren	109	-
Overheid	-	-
Vorderingen op maatschappijen waarin wordt deelgenomen	-	11
Overige vorderingen	50	-
Overlopende activa	1.378	250
	1.537	261
Liquide middelen	2.381	157
Som van de vlottende activa	4.549	665
Totaal activa	1.216.892	63.741

	31-12-2019	
	daeb	niet-daeb
	* € 1.000	* € 1.000
Passief		
Eigen vermogen		
Herwaarderingsreserve	643.330	19.389
Overige reserves	236.464	19.906
	879.794	39.295
Voorzieningen		
Voorziening onrendabele investeringen en herstructurering	7.788	-
Voorziening garantieverplichtingen	-	-
Overige voorzieningen	474	19
	8.262	19
Langlopende schulden		
Leningen overheid	145	-
Leningen kredietinstellingen	268.065	-
Terugkoopverplichting woningen verkocht onder voorwaarden	9.119	24.004
	277.329	24.004
Kortlopende schulden		
Schulden aan overheid	27	-
Schulden aan kredietinstellingen	37.765	-
Schulden aan leveranciers	4.763	-
Belastingen en premies sociale verzekeringen	3.136	-
Schulden ter zake van pensioenen	76	-
Overige schulden	242	18
Overlopende passiva	5.498	405
	51.507	423
Totaal passiva	1.216.892	63.741

	31-12-2018	
	daeb	niet-daeb
Actief	* € 1.000	* € 1.000
Vaste activa		
Immateriële vaste activa		
Overige immateriële vaste activa	1.686	52
Vastgoedbeleggingen		
Daeb vastgoed in exploitatie	1.033.670	-
Niet-daeb vastgoed in exploitatie	-	35.701
Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	9.444	25.064
Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie	18.604	13
	1.061.718	60.778
Materiële vaste activa		
Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie	5.157	154
Financiële vaste activa		
Latente belastingvordering	7.005	649
Overige vorderingen	1.347	1.230
Netto vermogenswaarde niet-daeb	39.404	-
	47.756	1.879
Som van de vaste activa	1.116.317	62.863
Vlottende activa		
Voorraden		
Vastgoed bestemd voor de verkoop	-	1.127
Overige voorraden	-	247
	-	1.374
Vorderingen		
Huurdebiteuren	148	-
Overheid	-	-
Vorderingen op maatschappijen waarin wordt deelgenomen	-	52
Overige vorderingen	67	-
Overlopende activa	733	-
	948	52
Liquide middelen	2.917	157
Som van de vlottende activa	3.865	1.583
Totaal activa	1.120.182	64.446

	31-12-2018	
	daeb	niet-daeb
	* € 1.000	* € 1.000
Passief		
Eigen vermogen		
Herwaarderingsreserve	493.247	15.110
Overige reserves	313.520	24.294
	806.767	39.404
Voorzieningen		
Voorziening onrendabele investeringen en herstructurering	9.835	-
Voorziening garantieverplichtingen	-	398
Overige voorzieningen	505	11
	10.340	409
Langlopende schulden		
Leningen overheid	158	-
Leningen kredietinstellingen	247.829	-
Terugkoopverplichting woningen verkocht onder voorwaarden	9.188	24.607
	257.176	24.607
Kortlopende schulden		
Schulden aan overheid	64	
Schulden aan kredietinstellingen	32.207	
Schulden aan leveranciers	5.093	
Belastingen en premies sociale verzekeringen	2.648	
Schulden ter zake van pensioenen	70	
Overige schulden	295	26
Overlopende passiva	5.522	
	45.899	26
Totaal passiva	1.120.182	64.446

21.4.3 Gescheiden winst- en verliesrekening

	Daeb 2019	niet daeb 2019
	* € 1.000	* € 1.000
Huuropbrengsten	54.035	1.926
Opbrengsten servicecontracten	892	31
Lasten servicecontracten	-901	-32
Lasten verhuur en beheeractiviteiten	-3.080	-111
Lasten onderhoudsactiviteiten	-18.142	-275
Overige directe operationele lasten exploitatie bezit	-11.042	-156
Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille	21.762	1.383
Omzet verkocht vastgoed in ontwikkeling		
Lasten verkocht vastgoed in ontwikkeling		
Toegerekende organisatiekosten		
Verkoopopbrengst vastgoedportefeuille	2.910	5.013
Toegerekende organisatiekosten	-63	-38
Boekwaarde verkochte vastgoedportefeuille	-2.128	-4.905
Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille	719	70
Overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille	-21.341	-205
Niet-gerealiseerde waardeverandering vastgoedportefeuille	75.558	1.611
Niet-gerealiseerde waardeverandering vastgoedportefeuille verkocht onder voorwaarden	265	616
Niet-gerealiseerde waardeverandering vastgoedportefeuille bestemd voor verkoop	-	-
Waardeveranderingen vastgoedportefeuille	54.482	2.022
Opbrengst overige activiteiten	103	90
Kosten overige activiteiten	-145	-88
Netto resultaat overige activiteiten	-42	2
Overige organisatiekosten Leefbaarheid	-2.605 -860	-79
Opbrengst van vorderingen die tot de vaste activa behoren	150	-
Andere rente baten	3.771	25
Rentelasten en soortgelijke kosten	-8.017	-3.757
Saldo financiële baten en lasten	-4.096	-3.732
Resultaat voor belastingen	69.360	-334
Belastingen	3.776	220
Resultaat deelnemingen	-109	5
Resultaat na belastingen	3.667	225
Resultaat na belastingen	73.027	-109

	Daeb 2018	niet daeb 2018
	* € 1.000	* € 1.000
Huuropbrengsten	52.891	1.949
Opbrengsten servicecontracten	863	43
	-903	
Lasten servicecontracten		-45
Lasten verhuur en beheeractiviteiten	-3.707	-109
Lasten onderhoudsactiviteiten	-13.510	-263
Overige directe operationele lasten exploitatie bezit	-11.182	-160
Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille	24.452	1.415
Omzet verkocht vastgoed in ontwikkeling	-	85
Lasten verkocht vastgoed in ontwikkeling	-	-64
Toegerekende organisatiekosten	-	-
	-	21
Verkoopopbrengst vastgoedportefeuille	4.990	5.195
Toegerekende organisatiekosten	-154	-45
Boekwaarde verkochte vastgoedportefeuille	-3.897	-4.885
Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille	939	265
Overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille	-19.394	-55
Niet-gerealiseerde waardeverandering vastgoedportefeuille	105.301	1.648
Niet-gerealiseerde waardeverandering vastgoedportefeuille verkocht onder voorwaarden	537	1.026
Niet-gerealiseerde waardeverandering vastgoedportefeuille bestemd voor verkoop	-	-
Waardeveranderingen vastgoedportefeuille	86.444	2.619
Opbrengst overige activiteiten	115	104
Kosten overige activiteiten	-239	-315
Netto resultaat overige activiteiten	-124	-211
Overige organisatiekosten	-2.453	-55
Leefbaarheid	-515	-
Opbrengst van vorderingen die tot de vaste activa behoren	136	-
Andere rente baten	4.354	59
Rentelasten en soortgelijke kosten	-8.918	-4.330
Saldo financiële baten en lasten	-4.428	-4.271
Resultaat voor belastingen	104.315	-217
Belastingen	-1.110	-497
Resultaat deelnemingen	-709	5
	-1.819	-492
Resultaat na belastingen	102.496	-709

21.4.4 Gescheiden kasstroomoverzicht

(directe methode)

	Daeb 2019	Niet daeb 2019
	* € 1.000	* € 1.000
Operationele activiteiten		
Ontvangsten:		
Huren	54.702	1.916
Vergoedingen	832	23
Overige bedrijfsontvangsten	459	133
Ontvangen interest (uit operationele activiteit)	12	25
<i>Saldo ingaande kasstromen</i>	56.005	2.097
Uitgaven:		
Erfpacht	1	
Betalingen aan werknemers	5.885	182
Onderhoudsuitgaven	15.898	200
Overige bedrijfsuitgaven	8.479	316
Betaalde interest	8.070	-
Sectorspecifieke heffing onafhankelijk van resultaat	52	-
Verhuurdersheffing	7.697	-
Leefbaarheid niet investeringsgebonden	306	-
Vennootschapsbelasting	-107	107
<i>Saldo uitgaande kasstromen</i>	46.281	805
Kasstroom uit operationele activiteiten	9.724	1.292
Investeringsactiviteiten		
Vastgoedbeleggingen en MVA ingaande kasstroom:		
Verkoopontvangsten bestaand bezit	2.133	2.222
Verkoopontvangsten na inkoop	779	2.798
<i>Ontvangsten uit hoofde van vervreemding van vastgoedbeleggingen en MVA</i>	2.912	5.020
Vastgoedbeleggingen en MVA uitgaande kasstroom:		
Nieuwbouw huur	26.937	250
Verbeteruitgaven	12.292	-
Aankoop	261	567
Aankoop woningen(VOV) voor doorverkoop	1.069	1.714
Sloopuitgaven	922	-
Investerings overig	1.230	30
<i>Verwervingen van vastgoedbeleggingen en MVA</i>	42.711	2.561
<i>Saldo van in-en uitgaande kasstroom vastgoedbeleggingen en MVA</i>	-39.799	2.459
Financiële vaste activa		
Ontvangsten verbindingen	3.751	-
Uitgaven verbindingen	-	-3.751
<i>Saldo in- en uitgaande kasstroom FVA</i>	3.751	-3.751
Kasstroom uit investeringsactiviteiten	-36.048	-1.292
Financieringsactiviteiten		
Ingaand		
Nieuw te borgen leningen	57.000	-
Uitgaand	-	-
Aflossing geborgde leningen	31.199	-
Aflossing niet geborgde leningen	13	-
Kasstroom uit financieringsactiviteiten	25.788	-
Mutatie van geldmiddelen	-536	-
Geldmiddelen per 01-01	2.917	157
Geldmiddelen per 31-12	2.381	157

(directe methode)

	Daeb 2018	Niet daeb 2018
	* € 1.000	* € 1.000
Operationele activiteiten		
Ontvangsten:		
Huren	52.680	1.949
Vergoedingen	1.152	69
Overige bedrijfsontvangsten	459	97
Ontvangen interest (uit operationele activiteit)	32	59
<i>Saldo ingaande kasstromen</i>	54.323	2.174
Uitgaven:		
Erfpacht	1	-
Betalingen aan werknemers	5.297	264
Onderhoudsuitgaven	11.234	198
Overige bedrijfsuitgaven	8.657	355
Betaalde interest	9.139	7
Sectorspecifieke heffing onafhankelijk van resultaat	686	-
Verhuurdersheffing	7.801	-
Leefbaarheid niet investeringsgebonden	317	-
Vennootschapsbelasting	-203	203
<i>Saldo uitgaande kasstromen</i>	42.929	1.027
Kasstroom uit operationele activiteiten	11.394	1.147
Investeringsactiviteiten		
Vastgoedbeleggingen en MVA ingaande kasstroom:		
Verkoopontvangsten bestaand bezit	3.204	3.127
Verkoopontvangsten VoV	1.946	3.371
Verkoopontvangsten nieuwbouw	-	-
Verkoopontvangsten grond	-	85
<i>Ontvangsten uit hoofde van vervreemding van vastgoedbeleggingen en MVA</i>	5.150	6.583
Vastgoedbeleggingen en MVA uitgaande kasstroom:		
Nieuwbouw huur	17.972	6
Verbeteruitgaven	16.175	5
Aankoop	974	-
Aankoop woningen(VOV) voor doorverkoop	1.433	3.385
Investerings overig	340	11
<i>Verwervingen van vastgoedbeleggingen en MVA</i>	36.894	3.407
<i>Saldo van in-en uitgaande kasstroom vastgoedbeleggingen en MVA</i>	-31.744	3.176
Financiële vaste activa		
Ontvangsten verbindingen	4.323	-
Ontvangsten overig	500	-
Uitgaven verbindingen	-	4.323
Uitgaven overig	-	-
<i>Saldo in- en uitgaande kasstroom FVA</i>	4.823	-4.323
Kasstroom uit investeringsactiviteiten	-26.921	-1.147
Financieringsactiviteiten		
Ingaand		
Nieuw te borgen leningen	53.000	-
Uitgaand		
Aflossing geborgde leningen	40.549	-
Aflossing niet geborgde leningen	12	-
Kasstroom uit financieringsactiviteiten	12.439	-
Mutatie van geldmiddelen	-3.088	-
Geldmiddelen per 01-01	6.005	157
Geldmiddelen per 31-12	2.917	157

21.4.5 Nadere toelichting op individuele jaarrekeningposten van daeb en niet-daeb

21.4.5.1 Nettovermogenswaarde niet-daeb

De niet-daeb-tak is te beschouwen als eigendom van de daeb-tak. Daarom wordt de nettovermogenswaarde van de niet-daeb op de balans van de daeb gewaardeerd. Het resultaat van de niet-daeb ad.- € 0,1 miljoen is toegevoegd aan het eigen vermogen van de niet-daeb. Ultimo boekjaar bedraagt de nettovermogenswaarde € 39,3 miljoen.

21.4.4.2 Nadere toelichting op de aard van de niet-daeb-activiteiten

In de niet-daeb-tak exploiteren we 147 woningen met een huurprijs boven de liberalisatiegrens. Van de geliberaliseerde woningen zijn er 52 woningen aangemerkt om na mutatie over te gaan naar de daeb-tak.

Daarnaast verhuren we 178 parkeergelegenheden en 18 bedrijfsmatige eenheden.

Met de niet-daeb bedienen we een klein deel van de marktbehoefte in het middensegment (van woningen met een huurprijs tot € 950 per maand). Het hogere rendement van de niet-daeb komt volledig ten goede van de daeb.

21.4.6 Wet Normering Topinkomens (WNT)

1a. Leidinggevende topfunctionarissen met dienstbetrekking en leidinggevende topfunctionarissen zonder dienstbetrekking vanaf de 13^e maand van de functievervulling.

Bedragen x € 1,-	R.A. van den Broeke
Functiegegevens	Directeur-Bestuurder
Aanvang en einde functievervulling in 2019	01/01 – 31/08
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,0
Dienstbetrekking?	ja
Bezoldiging	
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 87.005,13
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 14.042,00
<i>Subtotaal</i>	€ 101.047,13
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	€107.852,05
	<i>Bezoldigingsmaximum € 162.000</i>
	<i>Aantal kalenderdagen 243</i>
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	n.v.t.
Totale bezoldiging	€ 101.047,13

Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan n.v.t.
 Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling n.v.t.

Gegevens 2018

Bedragen x € 1,-	R.A. van den Broeke
Functiegegevens	Directeur-Bestuurder
Aanvang en einde functievervulling in 2018	01/01 – 31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,0
Dienstbetrekking?	ja
Bezoldiging	
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 128.119,98
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 20.352,12
<i>Subtotaal</i>	€ 148.472,10
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	€ 156.000
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	n.v.t.
Totale bezoldiging	€ 148.472,10

1b. Leidinggevende topfunctionarissen zonder dienstbetrekking in de periode kalendermaand 1 t/m 12.

Bedragen x € 1,-	W.Stribos
Functiegegevens	Directeur-Bestuurder a.i.
Kalenderjaar	2019
Periode functievervulling in het kalenderjaar (aanvang-einde)	01/09 – 31/12
Aantal kalendermaanden functievervulling in het kalenderjaar	4
Aantal gewerkte uren in het kalenderjaar	492
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	
Maximum uurtarief in het kalenderjaar	€187
Maxima op basis van de normbedragen per maand	€ 25.900
Maximum op basis van normbedragen per maand voor periode functievervulling	€ 103.600
Maximum op basis van het geldende maximale uurtarief	€ 92.004
Individueel toepasselijk maximum (laagste van twee bovengenoemde maxima)	€ 92.004
Bezoldiging (alle bedragen exclusief btw)	
Werkelijk uurtarief lager dan maximum uurtarief?	Ja
Bezoldiging in de betreffende periode	72.593.12
Bezoldiging in de gehele periode kalendermaand 1 t/m 12	72.593.12
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	n.v.t.
Bezoldiging	72.593.12
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	n.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	n.v.t.

1c. Toezichthoudende topfunctionarissen

Bedragen x € 1,-	J.F. de Leeuw	J.J. Manusama	S.A. van der Steen
Functiegegevens	Voorzitter	Lid	Lid, vice voorzitter
Aanvang en einde functievervulling in 2019	01/01 -31/12	01/01 -31/12	01/01 -31/12
Bezoldiging			
Bezoldiging	€ 11.700	€ 7.800	€ 7.800
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	€ 24.300	€ 16.200	€ 16.200
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Bezoldiging	€11.700	€7.800	€7.800
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Gegevens 2018			
Bedragen x € 1,-	J.F. de Leeuw	J.J. Manusama	S.A. van der Steen
Functiegegevens	Voorzitter	Lid	Lid, vice voorzitter
Aanvang en einde functievervulling in 2018	01/01 -31/12	01/01 -31/12	01/01 -31/12
Bezoldiging			
Totale bezoldiging	€ 11.070	€ 7.380	€ 7.380
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	€ 23.400	€ 15.600	€ 15.600

Bedragen x € 1,-	B. de Vries	J.Sanders	D. den Ouden
Functiegegevens	<i>Lid, voorzitter audit cie.</i>	<i>Lid</i>	<i>Trainee</i>
Aanvang en einde functievervulling in 2019	01/01 - 31/12	01/01 - 31/12	01/01 - 31/12
Bezoldiging			
Totale bezoldiging	€ 9.750	€ 7.800	€ 3.900
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	€ 16.200	€ 16.200	€ 16.200
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terug ontvangen bedrag	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Bezoldiging	€9.750	€7.800	€3.900
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.

Gegevens 2018

Bedragen x € 1,-	B. de Vries	J.Sanders	D. den Ouden
Functiegegevens	-	-	-
Aanvang en einde functievervulling in 2018	-	-	-
Bezoldiging			
Totale bezoldiging	-	-	-
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	-	-	-

Bedragen x € 1,-	V.J. Teekens	L.C.M. Boonekamp
Functiegegevens		
Aanvang en einde functievervulling in 2019	-	-
Bezoldiging		
Totale bezoldiging		
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum		
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terug ontvangen bedrag		
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan		
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling		

Gegevens 2018

Bedragen x € 1,-	V.J. Teekens	L.C.M. Boonekamp
Functiegegevens	<i>Lid</i>	<i>Lid</i>
Aanvang en einde functievervulling in 2018	01/01 -31/12	01/01 - 31/12
Bezoldiging		
Totale bezoldiging	€ 7.867,50	€ 7.380
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	€ 15.600	€ 15.600

Overigens zijn er geen andere gegevens die op basis van de WNT gepubliceerd moeten worden.

22. Ondertekening

Origineel getekend te Bergambacht, 25 juni 2020

Opmaken van de jaarrekening

Bestuur QuaWonen:

De heer Ir. D.F.A Gerlof
Directeur-bestuurder

Vaststellen van de jaarrekening

Raad van Commissarissen QuaWonen:

De heer Ir. J.F. de Leeuw
Voorzitter

Mevrouw S.A. van der Steen
Vicevoorzitter

Mevrouw B.G.A.M. van Os MA HRM

Mevrouw Ir. J.B. Sanders

De heer Mr. B. de Vries

De heer drs D. den Ouden

Overige gegevens

Statutaire regeling betreffende de bestemming van het resultaat

In de statuten van QuaWonen is geen artikel opgenomen betreffende de resultaatbestemming.

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Hier is de controleverklaring van onze onafhankelijke accountant opgenomen.

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan de raad van commissarissen van Stichting Quawonen

VERKLARING OVER DE IN DE JAARSTUKKEN OPGENOMEN JAARREKENING 2019

Ons oordeel

Wij hebben de jaarrekening 2019 van Stichting Quawonen te Bergambacht gecontroleerd.

Naar ons oordeel geeft de in de jaarstukken opgenomen jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van Stichting Quawonen op 31 december 2019 en van het resultaat over 2019 in overeenstemming met de vereisten voor de jaarrekening bij en krachtens artikel 35 van de Woningwet en de Wet normering topinkomens (WNT).

De jaarrekening bestaat uit:

1. De balans per 31 december 2019.
2. De winst-en-verliesrekening over 2019.
3. De toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

De basis voor ons oordeel

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens het Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse controlestandaarden en de Regeling Controleprotocol WNT 2019. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de sectie 'Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening'

Wij zijn onafhankelijk van Stichting Quawonen zoals vereist in de Wet toezicht accountantsorganisaties, Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

Wij vinden dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

Benadrukking van de impact van COVID-19

Het coronavirus heeft ook invloed op Stichting Quawonen. In de toelichting op pagina 107 en 108 in de jaarrekening heeft het bestuur de huidige impact en haar plannen om met deze gebeurtenissen of omstandigheden om te gaan toegelicht. Ook geven zij aan dat het op dit moment voor hen niet goed mogelijk is om in te schatten wat de invloed van het coronavirus is op de financiële prestaties en gezondheid van Stichting Quawonen.

Ons oordeel is niet aangepast als gevolg van deze aangelegenheid.

Benadrukking van de waarderingsgrondslag van (een deel van) het vastgoed in exploitatie

Wij vestigen de aandacht op de grondslagen voor balanswaardering van DAEB en niet-DAEB vastgoed in exploitatie zoals opgenomen in de jaarrekening op pagina 74 en 75. Hier staat beschreven dat Stichting Quawonen een deel van haar vastgoed in exploitatie op grond van artikel 35 lid 2 van de Woningwet in overeenstemming met bijlage 2 van de Regeling Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting 2015 (verslagjaar 2019) in het huidige en het voorgaande boekjaar waardeert tegen actuele waarde onder toepassing van de basisversie van het Handboek modelmatig waarderen marktwaarde. Daarnaast is vermeld dat deze actuele waarde de basis is voor het berekenen van de beleidswaarde.

Ons oordeel is niet aangepast als gevolg van deze aangelegenheid.

Naleving anticumulatiebepaling WNT niet gecontroleerd

In overeenstemming met het Controleprotocol WNT 2019 hebben wij de anticumulatiebepaling, bedoeld in artikel 1.6a WNT en artikel 5, lid 1, sub j Uitvoeringsregeling WNT, niet gecontroleerd. Dit betekent dat wij niet hebben gecontroleerd of er wel of niet sprake is van een normoverschrijding door een leidinggevende topfunctionaris vanwege eventuele dienstbetrekkingen als leidinggevende topfunctionaris bij andere WNT-plichtige instellingen, alsmede of de in dit kader vereiste toelichting juist en volledig is.

VERKLARING OVER DE IN DE JAARSTUKKEN OPGENOMEN ANDERE INFORMATIE

Naast de jaarrekening en onze controleverklaring daarbij, omvatten de jaarstukken andere informatie, die bestaat uit:

- Het bestuursverslag (inclusief volkshuisvestingsverslag).
- De overige gegevens.

Op grond van onderstaande werkzaamheden zijn wij van mening dat de andere informatie:

- Met de jaarrekening verenigbaar is en geen materiële afwijkingen bevat.
- Alle informatie bevat die op grond van artikel 36 en 36a van de Woningwet is vereist.

Wij hebben de andere informatie gelezen en hebben op basis van onze kennis en ons begrip, verkregen vanuit de jaarrekeningcontrole of anderszins, overwogen of de andere informatie materiële afwijkingen bevat.

Met onze werkzaamheden hebben wij voldaan aan de vereisten uit rubriek A van het accountantsprotocol zoals opgenomen in bijlage 4 bij artikel 17 van de Regeling Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting 2015 en de Nederlandse Standaard 720. Deze werkzaamheden hebben niet dezelfde diepgang als onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening.

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van de andere informatie, waaronder het bestuursverslag en de overige gegevens in overeenstemming met artikel 36 en 36a van de Woningwet.

BESCHRIJVING VAN VERANTWOORDELIJKHEDEN MET BETREKKING TOT DE JAARREKENING

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

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opmaken en getrouw weergeven van de jaarrekening in overeenstemming met de vereisten voor de jaarrekening bij en krachtens artikel 35 van de Woningwet en de WNT.

In dit kader is het bestuur tevens verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing die het bestuur noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of fraude.

Bij het opmaken van de jaarrekening moet het bestuur afwegen of de toegelaten instelling in staat is om haar werkzaamheden in continuïteit voort te zetten. Op grond van artikel 35 van de Woningwet moet het bestuur de jaarrekening opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling, tenzij het bestuur het voornemen heeft om de toegelaten instelling te liquideren of de activiteiten te beëindigen of als beëindiging het enige realistische alternatief is.

Het bestuur moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de toegelaten instelling haar activiteiten in continuïteit kan voortzetten, toelichten in de jaarrekening.

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

Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening

Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van een controleopdracht dat wij daarmee voldoende en geschikte controle-informatie verkrijgen voor het door ons af te geven oordeel.

Onze controle is uitgevoerd met een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid waardoor het mogelijk is dat wij tijdens onze controle niet alle materiële fouten en fraude ontdekken.

Afwijkingen kunnen ontstaan als gevolg van fouten of fraude en zijn materieel indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze, afzonderlijk of gezamenlijk, van invloed kunnen zijn op de economische beslissingen die gebruikers op basis van deze jaarrekening nemen. De materialiteit beïnvloedt de aard, timing en omvang van onze controlewerkzaamheden en de evaluatie van het effect van onderkende afwijkingen op ons oordeel.

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, de Regeling Controleprotocol WNT, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. Onze controle bestond onder andere uit:

- Het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fouten of fraude, het in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing.

- Het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van de toegelaten instelling.
- Het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door het bestuur en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan.
- Het vaststellen dat de door het bestuur gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is. Tevens het op basis van de verkregen controle-informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gereede twijfel zou kunnen bestaan of de toegelaten instelling haar activiteiten in continuïteit kan voortzetten. Als wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij verplicht om aandacht in onze controleverklaring te vestigen op de relevante gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening. Als de toelichtingen inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat een toegelaten instelling haar continuïteit niet langer kan handhaven.
- Het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen.
- Het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen.

Gegeven onze eindverantwoordelijkheid voor het oordeel zijn wij verantwoordelijk voor de aansturing van, het toezicht op en de uitvoering van de groepscontrole. In dit kader hebben wij de aard en omvang bepaald van de uit te voeren werkzaamheden voor de groepsonderdelen. Bepalend hierbij zijn de omvang en/of het risicoprofiel van de groepsonderdelen of de activiteiten. Op grond hiervan hebben wij de groepsonderdelen geselecteerd waarbij een controle of beoordeling van de volledige financiële informatie of specifieke posten noodzakelijk was.

Wij communiceren met de raad van commissarissen onder andere over de geplande reikwijdte en timing van de controle en over de significante bevindingen die uit onze controle naar voren zijn gekomen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing.

Rotterdam, 25 juni 2020

Deloitte Accountants B.V.

Was getekend: drs L.A. Goossens-Kloek RA