

# Jaarverslag 2022



## Inhoudsopgave

---

<b>Inhoudsopgave</b>	<b>2</b>
<b>Gegevens stichting</b>	<b>4</b>
Gegevens stichting	5
<b>Voorwoord</b>	<b>6</b>
Voorwoord	7
<b>1 Over Ons Huis</b>	<b>8</b>
Missie en visie	9
Belanghouders	10
<b>2 Volkshuisvestelijk verslag</b>	<b>15</b>
Betaalbaar wonen	16
Duurzaam wonen	25
Veerkrachtige buurten	30
Optimale dienstverlening	40
<b>3 Organisatie, bestuurlijke structuur en personeel</b>	<b>44</b>
Organisatie	45
Bestuurlijke structuur	47
Personeel	50
<b>4 Financiële continuïteit</b>	<b>53</b>
Resultaat	54
Analyse	54
Treasury	59
Belastingen en andere heffingen	61
Financiële oordelen van externe partijen	63
Visitatie	63
Financiële kengetallen	64
Risicomanagement	66

---



---

<b>5</b>	<b>Verklaring besteding van middelen</b>	<b>74</b>
	Verklaring besteding van middelen	<b>75</b>
<b>6</b>	<b>Verslag van de Ondernemingsraad</b>	<b>76</b>
	Jaarverslag Ondernemingsraad 2022	<b>77</b>
<b>7</b>	<b>Verslag Raad van Commissarissen</b>	<b>79</b>
	Verslag Raad van Commissarissen	<b>80</b>
	Bijlage: Leden Raad van Commissarissen	<b>90</b>
	<b>Jaarrekening</b>	<b>92</b>
	Balans	<b>93</b>
	Winst- en verliesrekening	<b>95</b>
	Kasstroomoverzicht	<b>97</b>
	<b>Overige toelichtingen</b>	<b>99</b>
	Grondslagen	<b>100</b>
	Niet in de balans opgenomen regelingen en verplichtingen	<b>101</b>
	WNT-verantwoording 2022 Ons Huis Apeldoorn	<b>102</b>
	Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	<b>104</b>
	<b>Contact</b>	<b>106</b>

---

# Gegevens stichting





# Gegevens stichting

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

# Voorwoord





## Voorwoord

2022 is een bijzonder jaar geworden. Waar we ons in het begin van het jaar nog druk maakten om Corona en de beperkingen die dat met zich mee bracht, werd als snel duidelijk dat de wereld op z'n kop stond door de inval in Oekraïne. Een enorme vluchtelingenstroom, energiecrisis, mega-inflatie, tekorten aan personeel en materiaal, de situatie in de wereld bracht van alles met zich mee. De gevolgen daarvan zijn een jaar later op vele terreinen nog steeds merkbaar. Daarnaast was 2022 het jaar van de nationale prestatieafspraken. Volkshuisvestelijke afspraken die aantonen dat woningcorporaties weer vol in beeld zijn voor het bieden van oplossingen in tal van maatschappelijke opgaven. In het tweede deel van 2022 en het begin van 2023 hebben we die nationale afspraken vertaald naar de regionale en lokale context. In dit speelveld zijn we bij Ons Huis volop bezig geweest ons aandeel in de opgaven te leveren en de doelen in het ondernemingsplan waar te maken.

Op het moment van schrijven kunnen we, met het visitatierapport in de hand, stellen dat we weer met succes flinke stappen hebben gezet. Op veel vlakken hebben we ons aandeel kunnen leveren. In mijn ogen zijn daarin de verduurzaming van onze woningen en de verdere samenwerking en aanpak op het gebied van veerkracht het meest opvallend.

De verduurzamingsopgave hebben wij 6 jaar geleden versneld vorm gegeven. Dat heeft ertoe geleid dat Ons Huis nu nog maar een zeer beperkt aantal 'slechte-label-woningen' heeft. Met de enorme prijsstijgingen van gas en elektra voor ogen, ben ik blij dat veruit het overgrote deel van onze huurders een redelijk tot goed geïsoleerde woning heeft. Een succesvolle aanpak die de huurders nu veel scheelt.

Op het gebied van veerkracht hebben we de afgelopen jaren het onderwerp goed op de agenda gekregen en de samenwerking los getrokken. Dit wordt in de visitatie in de volle breedte her- en erkend. Hoewel we er daarmee nog niet zijn, is wel een belangrijke voorwaarde geschapen om de veerkracht in kwetsbare wijken te verbeteren. Bovendien wordt in samenwerking al veel gedaan. Neem bijvoorbeeld de aanpak van extreme overlast met behulp van het covenant tussen politie, gemeente en corporaties.

Maar er is in 2022 veel meer gedaan. Een mooi overzicht daarvan leest u in het voorliggende jaarverslag. Al lezend valt mij steeds weer op hoeveel Ons Huis doet en hoe breed we met z'n allen bezig zijn. En in een tijd waarin de crisissen over elkaar heen buitelen, ben ik trots dat we een goede bijdrage kunnen leveren.

Financieel zien we dat 2022 een stabiel jaar is geweest qua exploitatie resultaat. We blijven een financieel gezonde organisatie die de 'gewone' dingen financieel gezond blijft doen.

Vanaf de zomer van 2022 was in het nieuws te zien dat vastgoed in waarde daalt. Desondanks laten onze woningen nog een waardestijging zien. Beperkter dan voorgaande jaren, maar nog steeds een flinke plus. Dit resulteert wederom in een flink positief financieel resultaat. Gelet op de voortzetting van de waardedaling van vastgoed in 2023 verwacht ik dat het komend verslagjaar weer een daling te zien zal zijn. Waar we dit jaar dus een flinke papieren boekwinst laten zien, zal dat volgend jaar ongetwijfeld omslaan. Zoals al vaak aangegeven is de stijging van de waarde van vastgoed voor ons, gelet op onze doelstelling, niet (heel) relevant. Er komt niet meer geld binnen. Belangrijker is dus te focussen op het exploitatieresultaat. Een gezonde bedrijfsvoering en operationele kasstroom staat voorop, samen met zoveel mogelijk bijdragen aan de opgaven.

De positie om dat te doen blijft goed in tact. Daarom kijk ik met vertrouwen naar komend jaar.

Arjen Jongstra

# 1 Over Ons Huis





## Missie en visie

Het oplossen van de woningnood, het verduurzamen van woningen en bijdragen aan een inclusieve stad waar iedereen naar vermogen kan meedoen. Het zijn de grootste vraagstukken voor corporaties van dit moment. Deze vraagstukken zijn opgenomen in ons huidige ondernemingsplan '[Samen veerkrachtig!](#)' (2021-2024).

### Visie

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

### Missie

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

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

### Samenwerken als voorwaarde

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

### De basis blijft hetzelfde

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

- een klantgerichte dienstverlening en onderhoud op maat;
- participatie van en samenwerking met huurders;
- verduurzaming van woningen door isolatie.

Kortom, de basis van wat we doen blijft hetzelfde.

### Wat we anders zijn gaan doen

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

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

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

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



## Ons Huis: samen veerkrachtig!



*Samen veerkrachtig!*

## Sturingsmethodiek

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

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

## Belanghouders

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

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



Hieronder beschrijven we met wie we samenwerken en wat deze samenwerking in 2022 inhield.

## Gemeente Apeldoorn

Elk jaar maken we samen met de gemeente, corporaties en huurdersorganisaties de prestatieafspraken. Basis is de gemeentelijke woonagenda. Aan de afspraken wordt continue gewerkt. Zo ook in 2022. Veel afspraken zijn waargemaakt.

Op 16 december 2021 ondertekenden we de Prestatieafspraken voor 2022 en 2023. Hierin is er aandacht voor het versnellen van de nieuwbouw, flexwonen, geclusterde ouderenwoningen, samenwerken aan vitale (veerkrachtige) wijken en het verduurzamen van wijken.

Op 14 december 2022 ondertekenden we het [Addendum prestatieafspraken 2022 en 2023](#). Aanleiding voor dit addendum zijn de landelijke afspraken in de Nationale Prestatie Afspraken. De afspraken over het toevoegen van sociale huurwoningen in de prestatieafspraken zijn tevens opgenomen in de Woondeal die begin 2023 door de partijen in de Cleantech regio zijn ondertekend.

In het voorjaar van 2023 maakt de gemeente een nieuwe woonvisie, bij de totstandkoming hiervan worden de corporaties betrokken.

## Gemeente Zutphen

Ook in Zutphen maakten we prestatieafspraken voor 2022. We droegen bij aan de woonagenda van Zutphen door:

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

Op 8 maart 2023 ondertekenden we de [prestatieafspraken voor 2023-2024](#).

## Huurdersbelangenvereniging Ons Woongoed en Huurders Overleg Groep (HOG)

De huurdersbelangenverenigingen Ons Woongoed en Huurders Overleg Groep (HOG) zijn de wettelijke vertegenwoordiging van onze huurders. Ons Woongoed is dat voor onze huurders in Apeldoorn. En de HOG voor onze huurders in Zutphen en Warnsveld.

Voor ons zijn beide partijen een belangrijke gesprekspartner en klankbord. Er waren in 2022 5 reguliere overleggen. We spraken met Ons Woongoed en de HOG onder andere over de prestatieafspraken, jaarlijkse huuraanpassing 2022, huurdersparticipatie, de betaalbaarheid en beschikbaarheid van sociale huurwoningen.

We stellen op basis van de door Ons Woongoed en de HOG ingediende begrotingen en plannen financiële middelen beschikbaar. Vanuit deze middelen kunnen de huurdersorganisaties hun werkzaamheden en digitale middelen (computers, website) en ondersteuning op actuele thema's door externe adviseurs (bijvoorbeeld Woonbond) bekostigen. Daar waar mogelijk bieden we vanuit onze organisatie ondersteuning.



In de tweede helft van 2022 is het bestuur van Ons Woongood op zoek gegaan naar nieuwe bestuursleden. Vijf enthousiaste huurders hebben zich samen als nieuw bestuur gemeld en inmiddels zijn zij begin 2023 geïnstalleerd door de Algemene Ledenvergadering.

## **Samenwerkingsverbanden**

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

Met De Goede Woning, Veluwonen en de Woonmensen werken wij samen in Stichting VSW. De bestuurders van de woningcorporaties vormen gezamenlijk het bestuur. We spraken in 2022 over het gezamenlijk Bod, de (nationale) prestatieafspraken en de naleving hiervan, de vitaliteitsagenda, toewijzing bijzondere doelgroepen, nieuwbouw, toevoeging van tijdelijke woonvormen, duurzaamheid en andere (reguliere) onderwerpen.

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

Deze stichting beheert namens de corporaties binnen het VSW de woonwagens, standplaatsen en werkterreinen in Apeldoorn. De gemeente Apeldoorn deed een behoefteonderzoek onder woonwagenbewoners en kermisexploitanten en stelde op basis daarvan in 2020 een plan op. Met de gemeente maakten we afspraken voor het vervolg.

### **Woonkeus Stedendriehoek**

Woonkeus Stedendriehoek is een samenwerkingsverband van woningcorporaties in de regio Stedendriehoek (Apeldoorn, Deventer, Zutphen). Deze samenwerking richt zich op de woonruimteverdeling. Er is overleg op gebruikers-, beleids- en bestuurlijk niveau. Binnen Woonkeus spraken we over het jaarverslag 2021, de werking van de urgentieregeling, de actualiteit en wijzigingen ten aanzien van de woonruimteverdeling en is de Samenwerkingswerkingsovereenkomst geëvalueerd, geoptimaliseerd en aangepast aan de actualiteit en vastgesteld per 1 januari 2023.

## **Maatschappelijke organisaties**

In 2022 werkten we nauw samen met de zorg, maatschappelijke organisaties en netwerkorganisaties zoals Samen055 en de buurtteams.

Die samenwerking is nodig om de combinatie van wonen en zorg of begeleiding op de verschillende locaties mogelijk te maken. Dat is bijvoorbeeld voor ouderen met en zonder pleegzorg in Berkenhove (Atlant Zorggroep) en in de Witte Wolken voor mensen met dementie (Zorggroep Apeldoorn). Maar ook voor mensen met een licht verstandelijke beperking ('s Heeren Loo; Passerel, Philadelphia, Humanitas) of voor mensen die uit een instelling komen en weer zelfstandig gaan wonen (Riwis). Andere samenwerkingspartijen zijn Pactum en Lindenhout. Zij begeleiden het wonen van jonge stathouders.

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

Ons Huis heeft twee samenwerkingen op een hoger plan getild. Zo tekenden we in 2022 samen met de andere corporaties in Apeldoorn een samenwerkingsovereenkomst met stichting Present. Hierin is afgesproken dat de corporaties samen met stichting Present jaarlijks 6 buurtprojecten realiseren: met vrijwilligers en huurders wordt zo bijvoorbeeld werk gemaakt van het opknappen van tuinen. Hiermee is een nieuwe impuls gegeven aan de

samenwerking, die in eerste instantie vooral bij individuele huurders met een hulpvraag plaatsvond. In 2022 is ook het convenant getekend met de corporaties, gemeente en de politie waardoor we beter ernstige overlast kunnen aanpakken en de informatie-uitwisseling makkelijker is geworden.

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

Behalve met professionele partijen werken we ook samen met vrijwilligersorganisaties zoals de Kap, stichting Present, Schuldhulpmaatje en Buddy-to-Buddy. Ook droegen we bij aan de activiteiten van het netwerk Apeldoorn Financieel Fit (Moedige Dialoog Apeldoorn): hierin starten maatschappelijke organisaties en bedrijven initiatieven rond armoede en schulden.

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

## 2 Volkshuisvestelijk verslag





## Betaalbaar wonen

Zorgen voor genoeg betaalbare woningen in Apeldoorn en Zutphen is een belangrijk speerpunt van ons. Het betaalbaar houden van onze woningen doen we door woningen passend toe te wijzen. Maar ook door ervoor te zorgen dat huurders binnen elke huurprijscategorie gelijke kans maken op een woning die past bij hun inkomen. Tot slot werken we aan betaalbaar wonen door nieuwe, energiezuinige huurwoningen bij te bouwen. Hieronder beschrijven we hoe we in 2022 onze doelen voor betaalbaar wonen bereikten.

### Passend toewijzen

Passend toewijzen houdt in dat de woningen die we toewijzen, passen bij het inkomen van huurders. In 2022 verhuurden we 366 sociale huurwoningen (exclusief onzelfstandige kamers). Hiervan vallen er 272 onder de regelgeving van passend toewijzen, waarvan we er 99% passend hebben toegewezen. Hiermee voldoen we ruimschoots aan de wettelijke norm van 95%.

De 5% vrije ruimte benutten we in 2022 maar voor een klein deel. De ruimte is ingezet voor situaties waarbij bijzondere omstandigheden speelden. Denk daarbij bijvoorbeeld aan de verhuur van een zorgwoning.

Bij het passend toewijzen is de slaagkans voor huurders erg belangrijk. Als deelnemende woningcorporatie binnen Woonkeus Stedendriehoek kregen we daarvoor een doel (percentage) per huurprijscategorie, waarvan we maximaal 10% mogen afwijken. In onderstaande tabel is te zien dat het ons in 2022 gelukt is om voor elke huurprijscategorie het gewenste aantal woningen toe te wijzen.

Huurprijscategorie	Doel	Aantal verhuringen	%
t/m € 633,25	60%	243	66%
€ 633,26 t/m € 678,66	20%	61	17%
€ 678,67 t/m € 763,47	20%	62	17%
Totaal	100%	366	100%

*tabel 1: Woningtoewijzing*

### Reguliere toewijzingen

Van de woonruimte die beschikbaar kwam, hebben we 72% op de reguliere manier toegewezen. Regulier betekent via Woonkeus, op basis van de toewijzingsregels zoals vastgesteld in de Samenwerkingsovereenkomst Woonkeus. Het toewijzen gebeurde op basis van punten via het aanbodmodel en op basis van loting. We hebben 16% van de woningen (59 in totaal) toegewezen via loting. Met loting maken spoedzoekers meer kans op een woning. Daarnaast is er nog een categorie die via directe bemiddeling een sociale huurwoning kreeg. Als het gaat om de manier van toewijzen in 2022, ziet de verdeling in aantallen er als volgt uit:

Manier van toewijzen	Apeldoorn	Zutphen	Totaal Ons Huis
Aanbodmodel	141	30	171
Aanbodmodel (nieuwbouw)	34	0	34
Bemiddeling	79	22	101
Loting	51	8	59
Zorgwoning	1	0	1
Eindtotaal	306	60	366

*tabel 2. Manier van toewijzen*

Naast bovenstaande toewijzingen wezen we in 2022 ook 24 onzelfstandige woonruimtes toe. Dit is voornamelijk studentenhuisvesting geweest. Deze toewijzing verloopt niet via Woonkeus Stedendriehoek, maar rechtstreeks via ons. Vaak worden nieuwe kandidaten voorgedragen door zittende huurders. Bewoners krijgen een tijdelijk huurcontract en behouden hun eventueel aanwezige inschrijving bij Woonkeus Stedendriehoek. Daarom worden deze verhuringen niet verantwoord via Woonkeus Stedendriehoek.



*Foto: Kim was dolblij met haar lotingwoning.*

## Urgentie

Huurders die urgentie krijgen hebben voorrang op een sociale huurwoning. De Regionale Urgentiecommissie Stedendriehoek geeft urgentieverklaringen af op medische of sociale gronden. Huurders kunnen bij elke aangesloten woningcorporatie urgentie aanvragen. In 2022 huisvestten wij 15 mensen met urgentie. In de tabel hieronder is te zien in welke woonplaats dat was en met welke reden van urgentie.

Reden urgentie	Apeldoorn	Zutphen	Totaal
Financieel	0	0	0
Herstructurering	1	0	1
Medisch	1	0	1
Sociaal	10	3	13
<b>Eindtotaal</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>15</b>

*tabel 3. Urgenten*

## Reacties per woning

Gemiddeld reageerden 200 mensen op één van onze woningen. Verhuringen van directe bemiddelingen en onzelfstandige kamers en nieuwbouw woningen zijn hierin niet meegenomen. Deze aanbiedingen gebeuren rechtstreeks aan een kandidaat zonder dat de kandidaat op een advertentie heeft gereageerd. Van de woningen die via het aanbodmodel en loting zijn toegewezen, staat in de volgende tabel hoeveel reacties er gemiddeld zijn geweest per type woning.

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

Woningtype in Apeldoorn	Aantal aangeboden	Gemiddeld aantal reacties
Appartement met lift	72	127
Appartement zonder lift	40	242
Benedenwoning	2	297
Eengezinswoning	51	268
Laagbouwwoning	10	118
Maisonnette	18	353
<b>Eindtotaal</b>	<b>193</b>	

*tabel 4. Reacties gemeente Apeldoorn*

Woningtype in Zutphen	Aantal aangeboden	Gemiddeld aantal reacties
Appartement met lift	19	66
Appartement zonder lift	4	98
Benedenwoning	1	10
Eengezinswoning	13	288
Laagbouwwoning		
Maisonnette	1	248
<b>Eindtotaal</b>	<b>38</b>	

*tabel 5. Reacties gemeente Zutphen*

## Bijzondere toewijzingen



In 2022 kwam 28% van de toewijzingen tot stand via directe bemiddeling. De onzelfstandige woningen zijn hier niet in meegeteld. In de tabel hieronder staan de verschillende bemiddelingsredenen, met daarbij het aantal verhuringen in Apeldoorn en Zutphen.

Bemiddelingsreden	Apeldoorn	Zutphen	Verhuringen totaal
Opstap	17		17
Verhuizing binnen complex	11	6	17
Woningruil	2	1	3
Vergunninghouder	19	8	27
Zorg of begeleiding	16	2	18
Project Kleiner Wonen	7	3	10
Overige bijzondere omstandigheden	4		4
Bijzondere bemiddeling	3	2	5
<b>Eindtotaal</b>	<b>79</b>	<b>22</b>	<b>101</b>

*tabel 6. Bemiddelingsredenen*

Bij de start van 2022 kregen we een taakstelling voor het huisvesten van vergunninghouders. Deze taakstelling is gebaseerd op een inschatting van uitstroom van vergunninghouders uit een AZC en eventuele nareizigers. Het aantal aanvragen voor huisvesting van vergunninghouders in Apeldoorn is in de praktijk hoger uitgevallen dan de taakstelling. Alle verzoeken die we ontvingen zijn afgehandeld.

### Wonen met begeleiding

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

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

### Huuropzeggingen en mutatie

In 2022 waren er 366 mutaties (van zelfstandige en onzelfstandige woonruimtes). De mutatiegraad in Apeldoorn was 6,2% en in Zutphen 6,7%. In 2021 lag dit hoger en was dit respectievelijk 6,4% en 6,8%. De mutatiegraad is de verhouding van het aantal nieuwe verhuringen van bestaande huurwoningen (sociaal en vrije sector) ten opzichte van het totale aantal huurwoningen (exclusief de in het verslagjaar nieuw gebouwde of aangekochte woningen).

	Aantal verhuureenheden	Aantal mutaties	Mutatiegraad
Apeldoorn	4.918	304	6,2%
Zutphen	929	62	6,7%
Totaal	<b>5.847</b>	<b>366</b>	<b>6,3%</b>

*tabel 12. Mutaties*

## **Ontruimingen**

Een woning ontruimen is het laatste wat we willen. Maar soms is er geen andere oplossing. Bijvoorbeeld als de omgeving erg veel overlast ervaart. Of als er sprake is van woonfraude of psychische problematiek. In 2022 moesten we om dit soort redenen 5 woningen ontruimen. In 2022 werden ook 3 woningen ontruimd vanwege huurachterstand. Ons Huis probeert met deze bewoners afspraken te maken zodat zij onder strikte voorwaarden kunnen blijven wonen. Mocht een bewoner dat niet willen dan wordt er altijd doorverwezen naar hulpverlenende instanties die crisisopvang bieden.

## **Gemiddelde huurprijs**

De gemiddelde kale huurprijs van onze sociale huurwoningen steeg van 580 euro in 2021 naar 600 euro in 2022.

De huren van de sociale en vrije sector huurwoningen zijn in 2022 met maximaal de inflatie verhoogd. In 2022 ging het om 2,3%.

## **Betalingsproblemen voorkomen**

Binnen ons streven om wonen betaalbaar te houden werken we actief aan het voorkomen van betaalproblemen. Soms lukt het ons niet om een bewoner te bereiken en te komen tot een oplossing voor de huurachterstand en aanverwante problemen. Een extra inspanning vanuit de gemeente geeft dan net de doorslag om financiële problemen en oorzaken aan te pakken.

Om die reden startten we in 2021 samen met de gemeente Apeldoorn en Zutphen met Vroegsignalering. We maakten afspraken over hoe we omgaan met meldingen van achterstanden en hoe deze door de gemeente en ons worden opgepakt. In 2022 hebben wij de samenwerking geëvalueerd en aanpassingen gedaan om onze huurders nog beter van dienst te kunnen zijn. We hopen dat er meer partners zich aansluiten die achterstanden melden.

De vorderingen naar de deurwaarder bleven net als in 2021 minimaal. Hiermee besparen we kosten voor de huurder.

In 2022 betaalden huurders vaker hun huur in het huurdersportaal 'Mijn Huis'. In 2023 gaan wij aan de slag met het uitbreiden van betaalmogelijkheden. Temeer omdat in 2023 de acceptgirokaart in heel Europa wordt afgeschaft.





*Foto: steeds meer huurders betaalden online via het huurdersportaal.*

## **Huurachterstanden**

Bij Ons Huis doen we er alles aan om huurachterstanden te voorkomen en op te lossen. Bij een huurachterstand schrijven, bellen en mailen we huurders of gaan bij ze langs. Samen met de bewoner, en soms ook samen met een partner als Schuldhulpverlening of ambulante hulpverleners van diverse instellingen, zoeken we naar een passende oplossing voor de huurachterstand zoals een betalingsregeling. Vaak is er meer aan de hand en hebben huurders ook hulp nodig op ander vlak. Daar helpen de partners ons bij. Ondanks de gestegen kosten voor levensonderhoud waaronder de dagelijkse boodschappen, brandstof en energie is het ons ook dit jaar weer gelukt de huurachterstanden te verlagen. De gemiddelde huurachterstand van een zittende bewoner is in 2022 uitgekomen op 0,44%.

## Woningvoorraad

Op 31 december 2022 hadden we 5.847 zelfstandige woningen. In onderstaande tabel geven we de wijzigingen in de voorraad woningen en overige verhuurde ruimten weer.

De Voorraad	Woningen	Onzelfst. Woon-eenheden	Zorg-eenheden	Woonwagens standplaatsen werklocaties	Garages bergingen	Bedrijfs-ruimten
Aantal 1 januari 2022 OH	5.812	83	168	98	89	26
Oplevering nieuwbouw	34					
Aankoop/wijziging	2					
Verkoop	-3			-1	-1	
Sloop						
Wijziging soort vho	2					3
<b>Totaal 31 december 2022</b>	<b>5.847</b>	<b>83</b>	<b>168</b>	<b>97</b>	<b>88</b>	<b>29</b>

*tabel 9. Voorraad*

## Woningbezit naar huurklasse en woningtype

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

Huurklasse	Apeldoorn	Zutphen	Totaal
t/m € 442,46	311	74	385
€ 442,47 t/m € 633,25	2.455	513	2.968
€ 633,26 t/m € 678,66	1.233	192	1.425
€ 678,67 t/m € 763,47	806	128	934
Meer dan € 763,47 (vrije sector)	113	22	135
<b>Totaal</b>	<b>4.918</b>	<b>929</b>	<b>5.847</b>

*tabel 10. Huurklasse*

Woningtype	Apeldoorn	Zutphen	Totaal
Grondgebonden woning	2.553	543	3.096
Appartement met lift	1.257	270	1.527
Appartement zonder lift	779	113	892
Maisonnette	329	3	332
<b>Totaal</b>	<b>4.918</b>	<b>929</b>	<b>5.847</b>

*tabel 11. Woningtype*

In 2022 is het gemiddeld aantal dagen leegstand gedaald van 56 naar 31 dagen. Een beweging de goede richting op, maar nog wel hoger dan gewenst. Beperkte beschikbaarheid van materialen en vakmensen zorgen er voor dat het gemiddelde nog wel hoger ligt dan de periode voor corona.

	2022	2021	2020	2019
Leegstandsdagen	31	56	28	15

tabel 13. Leegstand

## Een ongedeelde stad door sociale nieuwbouw

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

In 2022 hebben we in Apeldoorn het nieuwbouwproject 34 woningen De Wingerd gerealiseerd in twee deelfasen. De hoekwoningen zijn door aannemer Nikkels aangeboden en gerealiseerd in het koopsegment. Hierdoor is in de buurt een mix van huur en koop ontstaan wat diversiteit en veerkracht ten goede komt. Alle 34 woningen vallen binnen huurprijscategorie 1 (t/m € 633,25).

In het plan 't Podium zijn de projecten 42 appartementen Bellevue en 43 eengezinswoningen Parade gerealiseerd in 2022 en begin 2023 opgeleverd. Deze appartementen en eengezinswoningen vallen allemaal binnen huurprijscategorie 3 (€ 678,67 t/m € 763,47).



Foto: in 2022 werd de laatste hand gelegd aan de nieuwe wijk 't Podium in Apeldoorn.



## Verduurzaming woningvoorraad

We passen energetische maatregelen toe om woningen energiezuiniger te maken. Dit doen we door de buitenschil van de woning te isoleren en meer energiezuinige installaties toe te passen. Daarmee verminderen we het gebruik van aardgas, verlagen we de CO<sub>2</sub>-uitstoot en dragen we bij aan het beperken van de woonlasten van onze bewoners. De doelstelling bij de energetische projecten in 2022 was het bereiken van een energielabel B in de schil en waar mogelijk in combinatie met installaties het behalen van een energielabel A. Het is onze ambitie dat in 2025 al onze woningen energielabel B of beter hebben. We doen dit met het oog op de warmtetransitie en een CO<sub>2</sub>-neutraal en aardgasvrij Nederland in 2050. De Transitievisie warmte die de gemeente eind 2021 heeft vastgesteld is daarbij voor ons een belangrijk uitgangspunt. Meer over hoe we onze woningen hebben verbeterd leest u onder het thema "Duurzaam wonen".

## Duurzaam wonen

**We verduurzamen onze woningen naar energielabel B of beter en nieuwe woningen bouwen we aardgasvrij. Zo zetten we stappen richting een CO<sub>2</sub>-neutraal en aardgasvrij Nederland in 2050. En zo krijgen bewoners een comfortabele woning en lagere woonlasten.**

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

## Aanpak en resultaten verduurzaming

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

In 2022 voerden we 8 duurzame projecten uit met in totaal 340 woningen. Deze woningen kregen door isolatie of energiezuinige installaties een energielabel B of A. Ook gingen we in 2022 concreet aan de slag met het thema veerkracht in onze verduurzamingsprojecten. Bij 3 wooncomplexen met in totaal 212 woningen zijn daardoor, samen met de uitvoerende aannemer, extra persoonlijke contactmomenten met bewoners geweest. Naast de project gerelateerde zaken gingen we met de bewoners in gesprek over bijvoorbeeld wat bewoners aanspreekt in hun woonsituatie of wat zij voor verbetering vatbaar vinden. Hieruit zijn naast woongerelateerde onderwerpen ook (hulp)vragen op andere thema's naar voren gekomen. Daar zijn wij mee aan de slag gegaan of hebben contact gelegd met andere partijen die actief zijn in de wijk. Er is bijvoorbeeld ook een tolk ingezet om beter in contact te komen met anderstaligen.

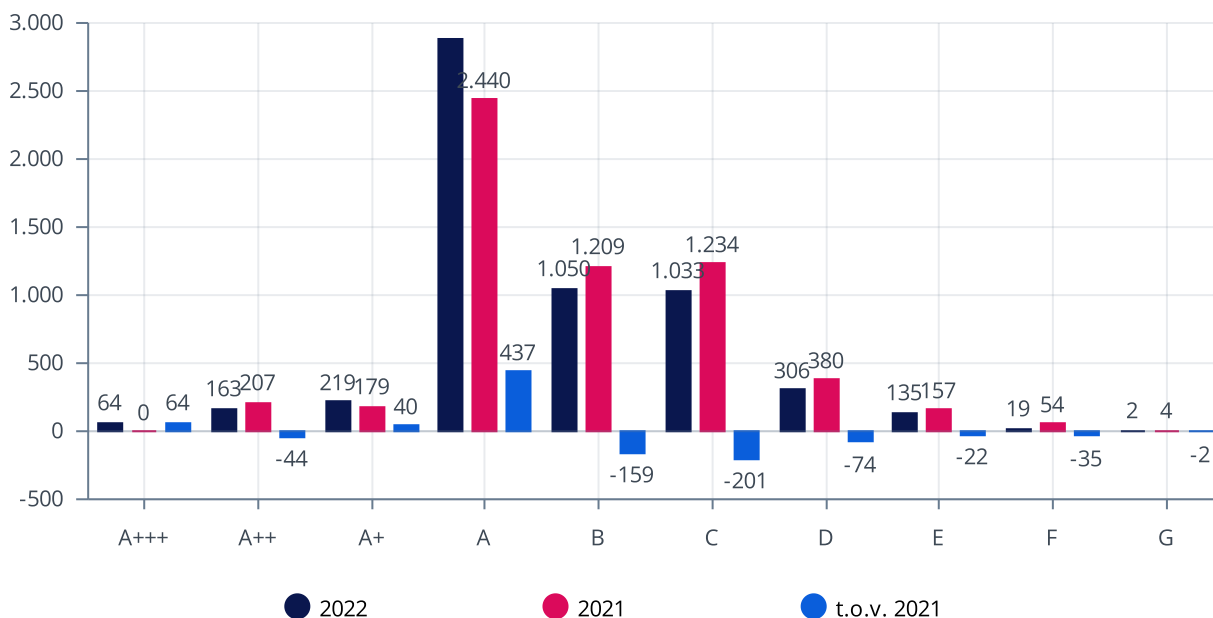
Voor het verduurzamen nemen we tot en met 2025 extra budget op in de meerjarenbegroting voor gelabelde projecten. Ook in de jaren 2026 t/m 2032 wordt extra budget voor verduurzaming meegenomen. De concrete invulling daarvan wordt nog nader bepaald. In 2022 investeerden we ruim 6 miljoen euro in duurzaamheid. Inmiddels hebben onze woningen in Apeldoorn en Zutphen gemiddeld een energielabel B en willen we in 2025 vrijwel alle woningen op een label B of beter hebben.

Een deel van de verbeteringen voerden we uit tegen een huurverhoging. Dat deden we op basis van de vergoedingentabel van de Woonbond en Aedes. We rekenden alleen een huurverhoging bij een stap van energielabel B naar A en niet voor de stappen van energielabel G, F, E, D en C naar energielabel B. We zorgen ervoor dat de huurverhoging altijd lager is dan de gemiddelde besparing op energielasten. Zo hebben de bewoners – bij gelijkblijvend woongedrag - een voordeel op de woonlasten.

Voor het verbeteren van de woningen en de eventuele huurverhoging vroegen we om akkoord van de bewoner. Als 70% of meer akkoord was, dan startten we met het verduurzamen van alle woningen in het project.

Eind 2022 hadden onze woningen onderstaande energielabels:

Energielabels	2022	2021	t.o.v. 2021
A+++	64	0	64
A++	163	207	-44
A+	219	179	40
A	2.877	2.440	437
B	1.050	1.209	-159
C	1.033	1.234	-201
D	306	380	-74
E	135	157	-22
F	19	54	-35
G	2	4	-2



## Gerealiseerde projecten

In 2022 is een aantal projecten gerealiseerd voor het verduurzamen van ons bezit in combinatie met planmatige werkzaamheden en het saneren van asbest.

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

- Aanbrengen van vloerisolatie;
- Leidingwerk in de kruipruimte isoleren;
- Spouwmuurisolatie aanvullen en aanbrengen;
- Aanbrengen van dakisolatie;
- Vervangen van dakramen;
- Gevelpanelen na-isoleren;
- Plaatsen geïsoleerd kruipluik;
- Enkelglas vervangen voor HR++ glas;
- Plaatsen van zelfregulerende ventilatieroosters;
- Ramen en deuren voorzien van een goede kierdichting;
- Kieren in de buitenschil goed afdichten;
- Verduurzamen centrale ketelhuis;
- Aanbrengen van een CO<sub>2</sub>-gestuurde mechanische ventilatie;
- Plaatsen van een zonnepaneleninstallatie.

De projecten die in 2022 uitgevoerd en gestart zijn:

#### **4 woningen Drapeniersdonk in Apeldoorn**

Alle woningen zijn door de duurzaamheidsmaatregelen uitgekomen in energielabel B.

#### **4 woningen Klompstraat in Apeldoorn**

Alle woningen zijn door de duurzaamheidsmaatregelen uitgekomen in energielabel A. Voor de stap van energielabel B naar energielabel A is een huurverhoging gevraagd.

#### **33 woningen Callenfelsplein, Van Nagellplein en 't Spiker in Warnsveld**

Alle woningen zijn door de duurzaamheidsmaatregelen uitgekomen in energielabel A. Voor de stap van energielabel B naar energielabel A is een huurverhoging gevraagd.

#### **63 woningen Spadelaan in Apeldoorn**

57 van de 63 woningen zijn door de maatregelen uitgekomen in energielabel A. Bij deze woningen is voor de stap van energielabel B naar energielabel A een huurverhoging gevraagd. De overige 6 woningen zijn verbeterd naar een energielabel B. Bij deze woningen is geen huurverhoging gevraagd.

#### **47 woningen Klompstraat en Sprengenweg in Apeldoorn**

44 van 47 woningen zijn door de maatregelen uitgekomen in energielabel A en 3 woningen zijn uitgekomen in energielabel B. Bij de woningen die energielabel A hebben behaald is in afwijking op het beleid geen huurverhoging gevraagd. Dit omdat het vergelijkbare woningen zijn waar de verschillen tussen de energielabels klein zijn. Voor de verduurzamingsmaatregelen is een subsidie Investeringsimpuls Verduurzaming Sociale Huurwoningen van de provincie Gelderland ontvangen.

#### **115 woningen De Sikkel in Apeldoorn**

De uitvoering van dit project is gestart in oktober 2022. Alle woningen behalen door de maatregelen een energielabel A. Bij deze woningen wordt in afwijking op het beleid geen huurverhoging gevraagd. Dit in verband met de nationale prestatieafspraken voor de volkshuisvesting. Daarin is bepaald dat vanaf 1 januari 2023 geen huurverhoging mag worden gevraagd voor isolerende maatregelen. De verwachte oplevering is mei 2023.

### **50 woningen Wolwevershorst in Apeldoorn**

De uitvoering van dit project is gestart in oktober 2022. De woningen komen door de maatregelen uit in energielabel B en A. Bij 30 woningen die in energielabel A uitkomen wordt in afwijking op het beleid geen huurverhoging gevraagd. Dit in verband met de nationale prestatieafspraken voor de volkshuisvesting. Daarin is bepaald dat vanaf 1 januari 2023 geen huurverhoging mag worden gevraagd voor isolerende maatregelen. De verwachte oplevering is april 2023. Bij de 20 woningen die in energielabel B uitkomen is huurverhoging niet van toepassing.

### **24 woningen Sumatralaan en Van Galenstraat in Apeldoorn**

De woningen komen door de maatregelen uit in energielabel B. Er wordt bij deze woningen geen huurverhoging gevraagd.

## **Onderhoud in 2022**

De kosten voor het onderhoud (exclusief aan onderhoud toerekenbare organisatiekosten) bedroegen in 2022 13,1 miljoen euro. In 2021 was dit 12,4 miljoen euro. Het planmatige onderhoud bedroeg 9,6 miljoen euro tegen 9,4 miljoen euro in 2021. Voor het jaarlijks terugkerend onderhoud (dagelijks onderhoud) is in 2022 3,9 miljoen euro aan kosten geboekt. Een specificatie vindt u in de toelichting op de winst-en-verliesrekening.

De KPI 'Planmatig onderhoud opgedragen en uitgevoerd binnen budget' is voor 99% gerealiseerd in 2022. De norm was 95%. Twee onderhoudswerken zijn doorgeschoven naar 2023.

### **Mutatieonderhoud**

Bij de mutatie van een woning kijken we niet naar de oorspronkelijke staat van de woning, maar werken we aan een goede staat van de woning. In 2022 bedroegen de gemiddelde kosten van het mutatieonderhoud per woning 294 euro. In 2021 was dit 286 euro. Het aantal mutaties in 2022 (399) was iets lager dan in 2021 (406). De gemiddelde kosten per mutatie in 2022 waren 4.498 euro. In 2021 was dit 4.273 euro. Dit is een stijging van 5,2%.

### **Reparatieverzoeken (klachtenonderhoud)**

Verdeeld over ons totale woningbezit werd in 2022 per woning gemiddeld 264 euro aan kosten geboekt voor een reparatieverzoek. Dat is meer dan in 2021, toen was dit 215 euro. Het aantal reparatieverzoeken per woning is in 2021 toegenomen (van 0,80 in 2021 naar 0,95 in 2022). Dit is een stijging van ruim 18%. Ook de gemiddelde kosten per reparatieverzoek zijn toegenomen. Deze zijn gestegen van 268 euro in 2021 naar 278 euro in 2022. Dit is een beperkte stijging van 3,9%.

De KPI 'kosten reparatieverzoeken binnen begroting' is ruim boven het budget (de norm) uitgekomen. De oorzaak hiervan is vooral te herleiden naar de forse stijging van het aantal reparatieverzoeken.



## Serviceonderhoud

Huurders zijn zelf verantwoordelijk voor kleine herstelwerkzaamheden. Als huurders lid worden van ons Servicefonds nemen wij deze onderhoudsplicht over. Op 31 december 2022 was de abonnementsprijs voor het Servicefonds 5,49 euro per maand. De vergoedingen voor het Servicefonds 2022 waren niet toereikend om de geboekte kosten te dekken. Het tekort was ruim 19.000 euro.

## Planmatig onderhoud en asbest

In 2022 voerden we bij diverse woningen en woongebouwen planmatig onderhoud uit. Meestal per complex, in een cluster of in een combinatie met energetische maatregelen. We doen dit om de technische kwaliteit van onze woningen op orde te houden. Daarnaast voorkomen we zo onherstelbare schade of veel klachten. Een voorbeeld van planmatig onderhoud is schilderwerk en het vervangen van dakbedekking. De kosten voor het planmatig onderhoud bedroegen in 2022 9,6 miljoen euro.

In 2022 saneerden we op diverse plekken asbest. Bij nieuwe verhuringen, maar ook tijdens planmatig onderhoud of het toepassen van energetische maatregelen. En in een enkel geval bij een urgente situatie. De totale kosten voor het saneren van asbest bedroegen in 2022 circa 0,8 miljoen euro. Deze kosten vallen onder het planmatig onderhoud.



*Foto: in 2022 gaven we bijna 10 miljoen euro uit aan planmatig onderhoud, waaronder vervangen van dakbedekking.*

## Contractonderhoud

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

## **Warmtetransitie**

In 2022 zijn zowel in Apeldoorn als in Zutphen de eerste vervolgstappen gezet om uitvoering te geven aan de door de gemeenten vastgestelde Transitievisie Warmte. In Apeldoorn heeft dit geleid tot het vaststellen van de Uitvoeringsagenda Warmte (UAW). Hierin is beschreven hoe de samenwerkingspartners gemeente Apeldoorn, Liander en de Apeldoornse corporaties in de komende jaren stappen zetten in de uitvoering van de warmtetransitie.

Dit op de 3 sporen uit de Transitievisie Warmte:

- 1) Isoleren, ventileren en besparen
- 2) Uitvoeringsplannen (wijken van de Toekomst, voor Ons Huis en de andere corporaties Kerschoten en De Maten)
- 3) Beleid, onderzoek en innovatie.

Het doel is om in 2050 geen CO<sub>2</sub>-uitstoot meer te hebben bij het verwarmen van woningen. Dit in zowel Apeldoorn als Zutphen.

## **Warmtenet Kerschoten**

Samen met de gemeente Apeldoorn, Waterschap Vallei en Veluwe, Firan, Wij Maken Energie, bewoners en de corporaties De Woonmensen en De Goede Woning neemt Ons Huis deel aan het initiatief om tot de ontwikkeling van 'Warmtenet Kerschoten' te komen. Met dit project wordt onderzocht of het ontwikkelen van een warmtenet als betaalbaar en duurzaam alternatief voor aardgas kan dienen in Kerschoten en Kerschoten-West.

In 2022 is de geselecteerde warmteleverancier toegetreden tot de samenwerkingsovereenkomst. Samen met alle partners werd in 2022 hard gewerkt om het plan verder te brengen. Ons Huis heeft hier op diverse onderdelen een bijdrage aan geleverd. Als het warmtenet Kerschoten haalbaar en betaalbaar blijkt te zijn, dan is het streven om eind 2025 of begin 2026 de eerste woningen op het warmtenet Kerschoten aan te sluiten en van duurzame warmte te voorzien.

## **De Maten**

In 2022 zijn we samen met de gemeente Apeldoorn en de corporaties De Woonmensen en De Goede Woning verder gegaan met het maken van plannen voor het realiseren van een aardgasloze, duurzame warmteoplossing. Dit doen we onder andere met behulp van het Wijkkompas. Het Wijkkompas is een methode voor het proces om in De Maten te komen tot wijkuitvoeringsplannen. Het is de bedoeling dat het Wijkkompas ook bij toekomstige wijkuitvoeringsplannen in andere buurten gebruikt gaat worden. Voor De Maten hebben we als Ons Huis een bijdrage geleverd aan het maken van onder andere de wijkanalyse en de uitvraag voor het maken van een bronnenstrategie voor de gehele wijk De Maten, die in 2023 wordt uitgevoerd.

## **Veerkrachtige buurten**

In Apeldoorn, Zutphen en Warnsveld zien we dat in buurten met veel sociale huurwoningen de leefbaarheid vaker onder druk staat. Het verschil met andere buurten wordt alsmear groter. Daarom werken wij aan veerkrachtige buurten. Dat zijn buurten die tegen een stootje kunnen, die in balans blijven ondanks veranderingen in de

maatschappij. Het onderzoek naar de veerkracht van buurten is in 2022 ge-update in opdracht van de corporaties en de gemeente Apeldoorn. Dit heeft ervoor gezorgd dat het thema weer hoog op de agenda staat.

Het werken aan veerkrachtige buurten doen wij door het vertrouwen te versterken van huurders bij verduurzamingsprojecten, door beter en intensiever samen te werken met partners in de stad, door gebiedsgericht te werken en door te sturen op samenstelling van de wijk, zowel in de bestaande stad als in de nieuwbouw. Hieronder beschrijven we wat we bereikten van onze doelen voor veerkrachtige buurten in 2022.

## **Intensiever samenwerken**

Bij het werken aan veerkrachtige buurten is het belangrijk om goed en slim samen te werken. Hierin investeerden we ook in 2022 volop.

In Apeldoorn brachten we in 2020 samen met de gemeente en de andere woningcorporaties de veerkracht van buurten in beeld. In 2021 werkten we dit met de gemeente, zorgorganisaties en bewoners uit naar verbeterplannen voor buurten die dit het hardste nodig hebben. Voor ons lag de prioriteit bij de wijken De Heeze, Orden en de Horsten. Voor deze buurten formuleerden we een gezamenlijke aanpak en voerden we buurtacties uit. Een van die buurtacties in 2022 was de tuinenactie in Orden.

## **Tuinenaanpak als vliegwiel in Orden**

In juni 2022 hebben de drie corporaties, Stimenz, de gemeente en stichting Present een groot opgezette tuinendag georganiseerd in Orden. De animo onder bewoners om met de tuinen aan de slag te gaan was hoog. In het laagbouwgebied stonden ongeveer de helft van de tuinen (145) er verwaarloosd bij en dat is met meer dan de helft afgenomen. Het project heeft ook opgeleverd dat veel burens elkaar zijn gaan helpen die dag; er bij tien geïsoleerde bewoners hulpverlening of ondersteuning op gang is gekomen; er een boost is gegeven aan de samenwerking o.a. op het gebied van afvalafvoer in kwetsbare buurten. In de nasleep van het project hebben we als Ons Huis samen met vrijwilligers van stichting Present een deel van de achterpaden aangepakt.





*Foto: jong & oud deden met aan de tuinendag in de wijk Orden in Apeldoorn.*

### **Samen verduurzamen**

Door "Samen verduurzamen" hebben we huurders beter leren kennen en zij ons, en heeft de verduurzaming meer opgeleverd dan alleen een beter energielabel van de woning. Voorbeelden hiervan zijn: meer contact met de burens; toeleiding tot hulp of dienstverlening en extra energiebesparing door inzicht in wat de huurder zelf nog kan doen.

In de Heeze, de Horsten, Orden en in een jongerencomplex aan de Sprengenweg hebben we invulling gegeven aan 'samen verduurzamen'. Bij de keukentafelgesprekken wordt ook gevraagd naar de beleving van de buurt. Per complex is gekeken naar kansen om meer te bereiken dan alleen de verduurzaming. De inzet van een jongere die de Eritrese taal sprak heeft er bijvoorbeeld voor gezorgd dat we goed in contact kwamen en ook een aantal huurders met een hulpvraag op weg hebben kunnen helpen. In de Horsten zijn extra contactmomenten georganiseerd met een pop-up terras. In Orden is ter voorbereiding op de verduurzaming al extra geïnvesteerd in het contact leggen met huurders die extra kwetsbaar zijn. In de Heeze sloot de woonconsulent van Ons Huis aan bij een aantal keukentafelgesprekken.

### **Gemengde wijken**

In Zuidbroek hebben we een deel van de eengezinswoningen een lagere streefhuur gegeven, zodat ook in deze buurt mensen met een laag inkomen een passende woning kunnen vinden. Het gaat om 50 woningen. Sinds 1 januari 2022 hebben wij binnen de kaders van de Woningwet en de prestatieafspraken in Apeldoorn en Zutphen de



mogelijkheid om 15% van de woningtoewijzingen te doen aan huishoudens met een inkomen boven de DAEB-inkomensgrens. We zetten deze ruimte in om middeninkomens ook de gelegenheid te geven te reageren op een vrijgekomen woning in een minder veerkrachtige buurt.

De Apeldoornse corporaties gaan nu ook in gezamenlijkheid onderzoeken hoe het sturen met huren kan bijdragen aan veerkrachtige buurten. Dit onderzoek is gestart.

### **Gebiedsgericht samenwerken**

De gebiedsgerichte samenwerking geven we vorm met de vitaliteitsagenda's. Het zorgt voor een betere samenwerking en verbinding van medewerkers en bewoners die elkaar beter weten te vinden. De agenda van Orden is in uitvoering, Kerschoten wordt voorbereid met gezamenlijke input van de corporaties. De aanpak Heeze loopt ook. Ook werken we samen in buurtteams waar organisaties die actief zijn op buurtniveau elkaar treffen.

### **Samenwerking met partners op thema's**

Het werken aan veerkrachtige buurten kan alleen in samenwerking. De praktijk van samenwerking vraagt niet alleen om afspraken, maar ook om onderling vertrouwen, begrip en het willen delen van verantwoordelijkheid en het stellen van gezamenlijke doelen.

#### Onbegrepen gedrag

Zo hebben we in 2022 samengewerkt met Stimenz aan het thema burens en onbegrepen gedrag. In de Heeze deden bijvoorbeeld 20 buurtbewoners mee aan de workshop "Hallo Buur!" in de Graanhof. Mensen die zich anders gedragen, verward overkomen: hoe ga je daar mee om? En wat als je je ergert? Of je zorgen maakt over iemand? Waarom is het voor sommige mensen met een psychische kwetsbaarheid zo moeilijk om iemand binnen te laten? En waarom is gewoon groeten, ook als iemand niks terug zegt, toch zo belangrijk? En hoe spreek je iemand aan op zijn gedrag op een manier die helpt? Erkenning voor de enorme stress die een paar buurtbewoners ervaren door overlast was er zeker ook.

#### Overlastconvenant

Het ongeduld en ongenoegen van huurders die ernstige overlast ondervinden, is begrijpelijk. Een snelle oplossing is er echter niet altijd. Het is van belang dat de organisaties zo goed mogelijk samenwerken en alle ruimte gebruiken die binnen wet en regelgeving te vinden is. Daarom hebben de politie, corporaties en de gemeente op initiatief van Ons Huis in 2022 een convenant opgesteld. Ook zorgpartijen kunnen een goede rol vervullen. Wetten en regels op het gebied van privacy maken de aanpak lastig. Met het convenant kan nu meer informatie uitgewisseld worden en dat maakt het werkbaarder om tot een oplossing te komen. Ook in het belang van onze huurders.

#### Vrijwilligersorganisaties en Vluchtelingenwerk

Met stichting Present spraken we in 2021 af dat we op een meer projectmatige wijze samenwerken in onze buurten. Dit heeft geresulteerd in vier gezamenlijke acties in 2022, in Orden, Kerschoten en tijdens de teamdag van Ons Huis waarbij alle medewerkers de handen uit de mouwen staken: van het schilderen van een woonkamer, tot het wandelen met senioren en het opknappen van een tuin.

Ook wijzen we de statushouders op de mogelijkheid van de stichting Buddy-to-Buddy. Buddy to Buddy koppelt vluchtelingen en hun stadsgenoten aan elkaar op basis van gelijkwaardige interesses. Met Vluchtelingenwerk is een structurele samenwerking opgezet rond de toewijzing van statushouders.

## Vrijwilligers en bewonerscommissies

In 2022 waren er ongeveer 110 huurders van Ons Huis als vrijwilliger actief in hun buurt of wijk. In 2021 waren dit er 100. Het is goed om te zien dat er weer een toename is van vrijwilligers. Een oorzaak hiervan is onze eigen inzet om huurders te betrekken en de ruimte die weer is ontstaan na de Corona pandemie.

In 2022 zijn er 6 bewonerscommissies actief in onze complexen. Bewonerscommissies overleggen met medebewoners en met ons over diverse complexaangelegenheden. Daarnaast zetten zij zich actief in om het onderlinge contact in het complex te verbeteren. Voorbeelden zijn de bewonerscommissies van de Keerkring, De Haarhamer en de Boterbloem. Deze commissies organiseren jaarlijks verschillende activiteiten met en voor medebewoners. In 2021 waren er 10 bewonerscommissies. Maar eind 2021, begin 2022 zijn er 2 bewonerscommissies opgeheven en in de loop 2022 zijn er nog 3 gestopt, maar ook 1 nieuwe opgestart.

We vinden het jammer dat er minder bewonerscommissies zijn. Het werk van deze vrijwilligers is juist ontzettend waardevol voor buurten. In het woonbelevingsonderzoek van 2022 gaf ruim twee derde van de huurders aan dat zij wel actief willen zijn in hun buurt of dat zij met ons willen meedenken over hun buurt. Een verschil met eerdere jaren is dat men dit meer op eenmalige basis wil doen of gevraagd wil worden. Dit vraagt dus een actievere houding van ons als verhuurder.

Ruim 60 huurders die zich inzetten als vrijwilligers zijn in de tweede helft van het jaar mee geweest met het georganiseerde vrijwilligers uitje. Deze vond plaats in Paleis 't Loo. De dag begon onder het genot van een kopje koffie en wat lekkers met een introductie door onze directeur, waarna de eerste groep een rondleiding kreeg door de tuinen, de tweede groep kreeg een rondleiding door het paleis. Tussen de middag nam een ieder deel aan de lunch. Vervolgens kreeg groep twee een rondleiding door de tuinen en groep 1 kreeg een rondleiding in het paleis. Het programma werd geleid door een gids. Na het programma was een ieder nog vrij om het paleis, de stallen en de tuinen te bekijken. De dag werd afgesloten met een drankje en een hapje.

### Ons Idee fonds

Huurders hebben vaak goede ideeën voor hun buurt. Dat ondersteunen wij graag met een financiële bijdrage uit het 'Ons Idee fonds'. Er is in 2022 door de bewoners van één van de complexen gebruik gemaakt van het fonds door de inzet van een schoonmaakmachine waarmee zij zelf de vloer schoon kunnen houden van de parkeergarage.

Samen met onze huurders pakten we in 2022 enkele fysieke maatregelen op in het kader van leefbaarheid, zoals het plaatsen van stellingkasten en de aanschaf van een waterkoker.

### Materialen uitleen

In 2022 maakten 4 huurders van Ons Huis gebruik van de 'materialen uitleen' voor buurtactiviteiten. Huurders van Ons Huis en de collega-corporaties kunnen via de materialen uitleen bijvoorbeeld partytenten, tafels en stoelen lenen om te gebruiken voor activiteiten in hun buurt. In 2021 is de materialen uitleen in 2021 een half jaar gesloten geweest. In het afgelopen jaar kon er weer volop gebruik van worden gemaakt. Helaas moeten we constateren dat de belangstelling bij de huurders van Ons Huis afgelopen jaar laag was.

De pilot van de Woonmensen die afgelopen jaar is opgestart om te onderzoeken of de materialen uitleen in de toekomst kan worden uitgebreid met verhuisartikelen, zoals kratten, hondjes of traplopers, is positief verlopen en inmiddels zijn er al verschillende artikelen hiervoor te lenen.

## Vitaliteitsagenda

In Apeldoorn kennen we de Vitaliteitsagenda: hierin stellen gemeente, bewoners en organisaties een agenda op voor de buurt. De gemeente heeft hierin de regie. Samen met de collega-woningcorporaties gaven we aan een grotere rol te willen spelen in het opstellen en uitvoeren van de agenda's. En dan vooral daar waar de veerkracht van de buurt onder druk staat. In Orden heeft dat geleid tot een gezamenlijke bijdrage aan de vitaliteitsagenda. En ook in Kerschoten, waar in 2022 is gestart met de opstelling van de agenda, werken we als corporaties aan een gezamenlijke bijdrage. In het traject van de vitaliteitsagenda Centrum is Ons Huis nauw betrokken, evenals de eind 2022 vastgestelde agenda voor de Horsten.

Voor ons stonden afgelopen jaar vier buurten centraal: Orden, de Horsten; de Heeze en Kerschoten. In alle vier de buurten zijn plannen en interventies in uitvoering en gepland.

In Orden stond 2022 in het teken van de uitvoering van de agenda zoals het uitvoeren van het aangepaste toewijzings- en huurbeleid met meer ruimte voor jongeren tot 30 jaar en mensen met inkomen uit betaald werk; de gezamenlijke tuinenaanpak; het voorbereiden op de verduurzaming in de hoogbouw en het bieden van een goede woonstart voor statushouders. In de Heeze heeft de vernieuwde aanpak rond overlast – met veel aandacht en betrokkenheid van de burens – geleid tot een oplossing van de overlast. Op verschillende plekken is de buitenruimte opgeknapt. In de ontmoetingsplek De Graanhof hebben buurtbewoners en professionals een avond over burens met onbegrepen gedrag bijgewoond. Ook in de Horsten is over de omgang met burens gesproken: huurders van het complex Gildenhove kwamen naar de informatieavond over “Hoe spreek ik mijn burens aan?” Hoewel in Kerschoten de Vitaliteitsagenda nog in voorbereiding is, zijn we daar al wel bezig met een aantal interventies rond overlast en het versterken van de sociale samenhang. Een voorbeeld is de pilot waarin we een woning hebben toegewezen (in een portiek met veel overlast) aan iemand die zich inzet voor haar burens en het complex: een ‘Superbuur’. Ook wordt in Kerschoten het kantoor van de complexbeheerder opengesteld voor activiteiten met ontmoeting tussen huurders. In alle kwetsbare buurten werken we samen met het buurtteam waar professionals in de wijk werken aan een gezamenlijk jaarprogramma.

## Welkom in de wijk

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

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

Verder zijn we in een aantal buurten in samenwerking met Stimenz het 'Cultuurverbinders' project gestart. Cultuurverbinders zijn statushouders die al iets langer in Nederland wonen, de taal al (redelijk) goed beheersen en de Nederlandse cultuur en gewoontes al wat beter kennen. Deze cultuurverbinders helpen statushouders vaak goed op weg. We wijzen statushouders daarnaast ook op het initiatief van Buddy-to-Buddy, waarbij statushouders 'gematcht' worden met inwoners van Apeldoorn op basis van hun gedeelde interesses. Zo heeft Ons Huis al meerdere keren bijgedragen aan het laten ontstaan van nieuwe vriendschappen. Dit initiatief is vooral gericht op het stimuleren van sociale verbinding tussen statushouders en hun mede stadsbewoner.

## **Schoon, heel en veilig**

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

In 2022 brachten we weer in een aantal complexen de woonafspraken via pictogrammen en flyers nog eens extra onder de aandacht. We werken sinds een aantal jaar met een aanpak '*Prettig samen wonen. Zo doen we dat!*'. Hierin passen we een lik-op-stuk werkwijze toe, waarbij we de vervuiler of vernieler proberen te achterhalen. Vervolgens spreken we de vervuiler of vernieler aan en waar nodig rekenen we kosten voor het opruimen of repareren aan de vervuiler of vernieler door. We gebruiken hierbij standaardprijzen. Deze 'de vervuiler of vernieler betaalt' aanpak voorkomt dat alle huurders van een woongebouw via de servicekosten moeten meebetalen voor de vervuiling of vernieling.

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



# Prettig samen wonen

*Zo doen we dat!*



## Geen vuilnis

No garbage



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

## Hou het netjes

Keep it tidy



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

## Hou het schoon

Keep it clean



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

## Stal uw fiets

Put bikes where they belong



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

## Geen bloembakken

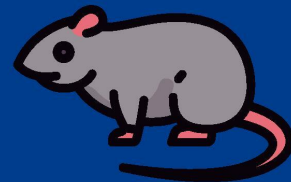
No planters



Hang geen bloembakken aan de buitenkant van balkon of galerij.

## Niet voeren

Don't throw food



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

## Geen lawaai

Keep the noise down



Hou rekening met de buren en veroorzaak geen overlast.

## Deuren dicht

Close doors



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

## Respecteer elkaar

Be respectful



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

Afbeelding: deze pictogrammenborden hangen in onze hoogbouwcomplexen.

## Tuinaanpak

We werken sinds een aantal jaar met de tuinaanpak. In 2022 zijn wij opnieuw aan de slag gegaan om de tuinen in onze buurten te verbeteren. Dit was onder andere in de Sluiswachtershoeve, het Karnhuis, Bakhuis, De Deel en in De Sikkel in Apeldoorn. Sommige gebieden zijn al weer helemaal opgepakt en in andere gaan we in 2023 weer verder. Ook in Warnsveld is de tuinaanpak weer succesvol toegepast, zoals bijvoorbeeld in de Berkenlaan, de Prunuslaan, de Meidoornlaan en een gedeelte van de Bieshorstlaan.

Tussen de Petrus Paulus Rubensstraat en de Hendrik Willem Mesdagstraat in Orden ligt een speelveldje. In het kader van het verbeteren van de leefomgeving werd het tijd om dit speelveldje aan te pakken. Er is begonnen met een buurtonderzoek naar het gebruik, de tevredenheid en de wensen van onze huurders met betrekking tot dit speelveldje. Uit deze informatie kwam een hoge tevredenheid. Toch was er ook veel ruimte voor verbetering. Door middel van een informatieronde langs de deuren, een kleuren-keuzemoment voor omwonenden en het contact met de technisch opzichter zijn de opdrachten inmiddels uitgezet en is dit speelveldje in Orden goed op weg naar een verbeterde uitstraling!

## Ontmoeting

We vinden het belangrijk om ontmoeting in buurten te stimuleren. Als buren elkaar kennen is het bijvoorbeeld makkelijker om elkaar aan te spreken bij overlast, of om elkaar om hulp te vragen. Gelukkig was hier in 2022 weer ruimte voor en hebben bewoners dit in verschillende buurten ook weer enthousiast opgepakt.

Bij de Oranjestaete en Warnsstaete hebben in 2022 diverse activiteiten plaatsgevonden. Zes keer hebben de bewoners gezellig met elkaar gegeten. Met Pasen en Kerst was er een leuke attentie voor alle bewoners. Tevens is er elke donderdagmiddag een koffiemoment in de multifunctionele ruimte van de Warnsstaete waarbij ook spelletjes gedaan kunnen worden. Deze ruimte wordt ook door de huurdersorganisatie (HOG Warnsveld Zutphen) gebruikt voor haar bewonersbijeenkomsten en bestuursvergaderingen.

Na het opheffen van de bewonersgroep De Etage heeft een aantal bewoners het organiseren van activiteiten voor de huurders van de Fahrenheitstraat, Boerhaavestraat en Anklaarseweg voortgezet. Zij doen dit samen met Ons Huis en Stimenz. Zij organiseerden een recycledag voor de buurt. Daarbij was er voor de kinderen ook nog een ballonkunstenaar en konden alle bewoners bij een foodtruck genieten van een lekkere portie frites en een drankje.



In november is Simoon in Kerschoten komen wonen. Zij hecht veel waarde aan verbinding in de buurt en wil zich daar graag voor inzetten. Simoon is een sociale en creatieve duizendpoot. Het komende jaar organiseert zij een aantal activiteiten voor haar buurt. Zij wil daarbij zoveel mogelijk buren en hun ideeën betrekken. Ons Huis ondersteunt dit initiatief en zal Simoon waar nodig ondersteunen.

In de Heeze in Apeldoorn is er weer een burendag georganiseerd en in buurthuis 't Veldhuus zijn ook in 2022 enkele activiteiten georganiseerd.

Het complexbeheerderskantoor in de Fahrenheitstraat is een multifunctionele ruimte geworden waar er voor zowel professionals als huurders van het complex de mogelijkheid is elkaar te ontmoeten. Het Buurteam vergadert er. Voor huurders uit het complex is er de de mogelijkheid elkaar op woensdagochtend te ontmoeten voor een kopje

koffie. Op woensdagochtend en donderdagmiddag is er voor kinderen uit een complex de mogelijkheid om speelgoed te lenen in de speelgoeduitleen. Ter gelegenheid van de opening van de speelgoeduitleen mochten de kinderen uit het complex van Sinterklaas hun schoen zetten.

Afgelopen jaar hebben we via een oproep op sociale media en de website aan onze huurders laten weten dat ze een kerstboom en een pakket met lekkers konden aanvragen, om in de straat samen met burens een kerstfeest te organiseren. Hier hebben 7 straten gebruik van gemaakt. De bomen zijn begin december geplaatst en in de weken erna heeft ieder op zijn eigen tijd de bomen versierd en een gezellig samenzijn gehad om de kerst in te luiden.

## Woonfraude

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

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

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

In 2022 zijn er in totaal 9 huurcontracten, al dan niet vrijwillig, opgezegd door de woonfraudeaanpak. In 2021 waren dit er 5 en in 2020 waren dit er 4.

## Overlast

In 2022 behandelden we 260 overlastsituaties. In 2021 waren dit er 194, en in 2020 waren dit er 203. Veel overlastzaken komen voort uit meldingen over geluidsoverlast. Als er sprake is van ergernissen over leefgeluiden van burens of van onenigheid tussen burens schakelen we vaak Buurtbemiddeling in.

Naast de overlast door geluid, merken we vooral een toename aan overlastzaken door multi problematiek. In deze zaken is er vaak sprake van overlast veroorzaakt door huurders met onbegrepen gedrag, gecombineerd met bijvoorbeeld vervuiling of verzamel problematiek, schulden of fysieke problemen. Bij deze complexe en vaak hardnekkige problematiek werken we nauw samen met politie, Samen055 en hulpverlenende organisaties. Deze aanpak duurt vaak lang en vraagt veel tijd van ons. Een goede samenwerking met de andere betrokken partijen is hierbij essentieel. In 2022 investeerden we wederom veel tijd in het contact met deze partijen en het maken van goede werkafspraken. In 2023 gaat Ons Huis hier mee door.

De hierboven genoemde cijfers zeggen alleen iets over de overlastzaken van 2022 die we zelf registreerden. Huurders kunnen bij ons ook overlast melden. Als we na een melding constateren dat er inderdaad sprake is van overlast, starten we een overlastzaak. Die meldingen zijn in het totaal van 260 nog niet opgenomen. Terwijl in het

onderzoeken van de vele overlastmeldingen en het contact met de melders juist veel tijd zit. In 2022 zijn we gestart met een nieuwe manier om overlastzaken en overlastmeldingen te registreren. Dit geeft ons vanaf 2023 meer inzicht in de soorten meldingen en de effecten per wijk en buurt.

## Optimale dienstverlening

**Wij denken dat een goede woning een belangrijke basis is om gelukkig te kunnen zijn. Ons idee is dat iedereen recht heeft op een vertrouwde plek. Een plek waar je jezelf kunt zijn en waar je je veilig voelt. Dat zit 'm natuurlijk niet alleen in een goede woning, maar ook in een fijne buurt en veiligheid op straat. We maken ons ook sterk om het contact en het vertrouwen tussen burens, de gemeente en hulpverlenende instellingen te vergroten. Dat vraagt om communicatieve, digitale en samenwerkingskills die we voortdurend evalueren en ontwikkelen. Hieronder beschrijven we wat we in 2022 bereikten op het gebied van optimale dienstverlening.**

## Omgevingsbewust werken

In 2020 zijn we gestart met het actieplan 'Omgevingsbewust Werken'. Het doel hiervan is om vanuit de verschillende organisatie- en afdelingsplannen een samenhangend geheel aan vaardigheden te ontwikkelen waarmee we kunnen inspelen op onze veranderende omgeving. We merken dat de leefwereld van onze huurders en de samenwerking met partners verandert. En dat de wereld steeds verder digitaliseert. We vinden het belangrijk om onszelf in deze veranderde omgeving elke keer opnieuw af te vragen hoe we het beste iets kunnen bereiken, met wie en met welke boodschap.

Voor 2022 waren onze doelen binnen dit actieplan:

- ontwikkelen vaardigheden 'Omgaan met huurders met bijzonder gedrag';
- werken aan de transitie naar de Cloud, slimmer werken met MS365.

We ontwikkelen breder inzetbare vaardigheden, niet alleen op handhaving en aanpak overlast, maar ook op gedragsbeïnvloeding op een manier die aansluit bij de problematiek van de huurder met verward/onbegrepen gedrag. In 2022 volgden de medewerkers die veel contact hebben met huurders een training omgaan met agressie. Ook is een start gemaakt met het aanpassen van ons agressieprotocol zodat de unieke situatie en problematiek van de huurder wordt meegenomen in de aanpak van agressie. Daarnaast is er intensief gewerkt aan de transitie naar de Cloud met als doel om slimmer, efficiënter en leuker te kunnen werken, wat bijdraagt aan onze dienstverlening. In 2022 is daar met name aan gewerkt door een werkgroep met een dwarsdoorsnede van alle afdelingen. De organisatie is op verschillende momenten aangehaakt. Het project loopt verder door in 2023.

Doelgroep	2022	2021
Nieuwe huurders	7,8	8,0
Reparatieverzoeken	8,2	8,4
Vertrokken huurders	8,1	8,0
Onderhoud	7,2	7,0
CV Onderhoud	8,1	8,2
Gemiddeld cijfer	7,9	7,9

## Tevreden huurders



Ons Huis vindt de mening van onze huurders belangrijk. Wij gebruiken hun feedback om onze dienstverlening te verbeteren. We hebben hiervoor verschillende huurderstevredenheidsonderzoeken.

### Tevredenheidsonderzoek klantprocessen

Gemiddeld gaven de huurders ons in 2022 het cijfer 7,9. Dat is hetzelfde cijfer als in 2021.

Ons Huis meet het hele jaar specifieke klantprocessen. Wij vragen bewoners hoe zij onze dienstverlening ervaren. In bovenstaande tabel staan de scores.

### Aedes Benchmark

In 2022 deden we ook mee met de Aedes-benchmark. Hierin onderzoekt Aedes de prestaties en kosten van woningcorporaties en vergelijkt deze met elkaar. Meer dan 300 corporaties doen mee. Koplopers scoren een A, achterblijvers een C. Scoor je een B, dan zit je er tussenin. Dit is ons resultaat:

Benchmark	2022	2021
Huurdersoordeel	A	A
Bedrijfslasten	B	B
Duurzaamheid	A	A
Onderhoud & verbetering	B	B

in 2022 scoorden we net als in 2021 op het huurdersoordeel en duurzaamheid een A! We maken hieruit op dat onze klantbeloften worden gewaardeerd en gezien. En daarnaast dat de versnelling die we inzetten op duurzaamheid zich vertaalt in een voorsprong.

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

### Woonbelevingsonderzoek

De meeste huurders zijn tevreden met hun woning en buurt. Dat blijkt uit de antwoorden van 1.200 huurders die medio 2022 hebben meegedaan aan het woonbelevingsonderzoek. Het geeft Ons Huis een goed beeld waar we onze service kunnen verbeteren en waar extra aandacht nodig is.

### Hoe beoordeelt u uw woning?

De huurders van Ons Huis beoordelen de kwaliteit van de woning met een **7,4**

Pluspunten:

De isolatie van de woning;

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

Verbeterpunten:

- Gehorigheid van sommige woningen.

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

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

### Hoe beoordeelt u uw buurt?

De huurders van Ons Huis zijn over het algemeen tevreden met hun buurt, zij beoordelen het net als in 2021 met een 7.

Pluspunten:

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

Verbeterpunten:

- Geluidsoverlast in de woonomgeving;
- Betrokkenheid van de buurtbewoners bij de buurt;
- Overlast door directe burens en andere medebewoners.

Hoe vind u dat de buurt zich het afgelopen jaar heeft ontwikkeld:	2022	2021
Vooruit gegaan	6%	6%
Gelijk gebleven	59%	56%
Achteruit gegaan	22%	25%
Weet niet	12%	14%

Hoe denkt u dat de buurt zich de komende jaren zal ontwikkelen?	2022	2021
Vooruit gegaan	9%	8%
Gelijk gebleven	40%	40%
Achteruit gegaan	25%	24%
Weet niet	26%	28%

Ons Huis is heel blij met het feit dat maar liefst 40% van de huurders heeft aangegeven bereid te zijn om mee te denken over hoe de buurt verbeterd kan worden. Ook heeft 75% van huurders aangegeven dat zij open staan voor contact met Ons Huis als er vragen zijn. Wij zien hier een grote betrokkenheid van onze huurders waar we heel blij mee zijn en graag gebruik van maken.

## Klachten

Een ontevreden huurder kan een klacht melden bij Ons Huis. Samen zoeken we dan naar een goede oplossing. En wanneer nodig verbeteren we onze dienstverlening. Het streven is om de klacht binnen 15 werkdagen af te handelen. Vaak lukt dit, maar niet altijd. Een reden kan de omvang van de klacht zijn of dat we afhankelijk zijn van een externe partij. Als dit in 2022 het geval was, dan stelden wij de huurder hiervan op de hoogte.

### Klachtencommissie KLAC

Soms komen wij er met een huurder niet uit. De bewoner kan dan naar de Klachtencommissie Woningcorporaties Stedendriehoek (KLAC) stappen. Dit is een onafhankelijke externe commissie in onze regio. Hieronder een overzicht van de wijze van afhandeling van klachten over het jaar 2022.

Overzicht klachten via KLAC	
Binnengekomen in 2022	6
Meegenomen van 2021	1
<b>Totaal</b>	<b>7</b>
N.a.v. klacht bij de KLAC intern opgelost door Ons Huis	3
Aantal hoorzittingen (beide klachten ongegrond)	2
Klachten op 01-01-2023 nog niet afgehandeld	2

### 3 Organisatie, bestuurlijke structuur en personeel



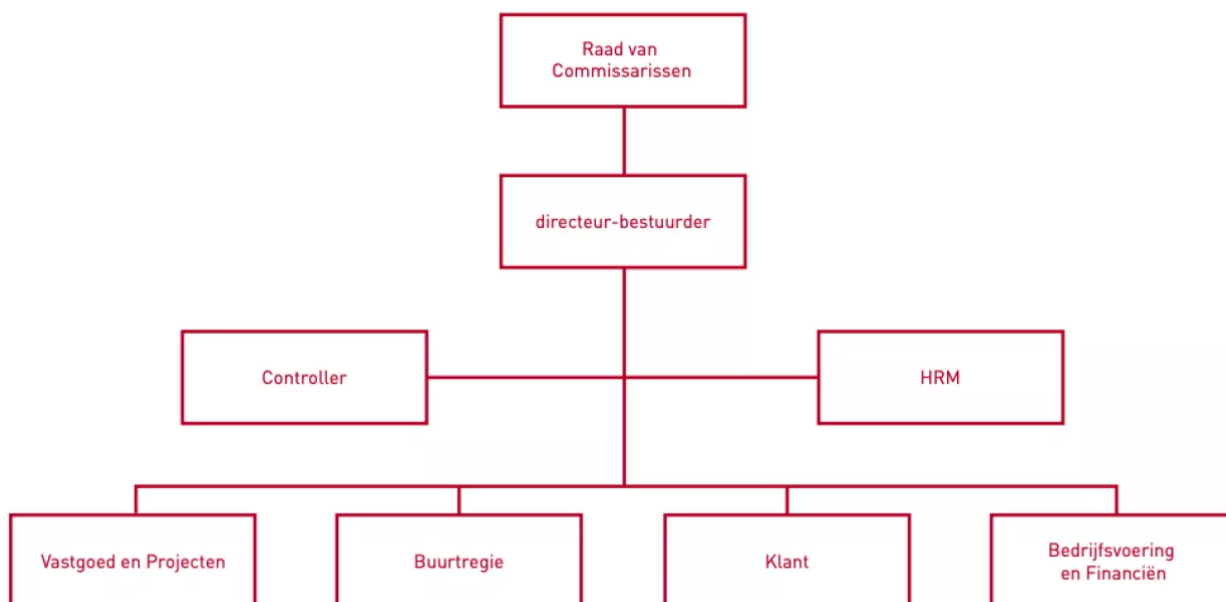


# Organisatie

## Organisatiestructuur

Assetmanagement en processturing zijn leidend in onze organisatie. Hiermee kunnen we (beleids)keuzes en risico's transparant maken en legitimeren naar onze huurders, overheden en andere stakeholders. Samenwerking en kruisbestuiving binnen de organisatieonderdelen tussen medewerkers staan centraal binnen onze organisatie. Managers faciliteren en stimuleren de eigen verantwoordelijkheid van medewerkers. Onze medewerkers werken met passie en plezier.

Het schema hieronder laat onze organisatiestructuur per 31 december 2022 zien:



## Raad van Commissarissen

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

## Directeur-bestuurder

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

## HRM

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

## **Controller**

De controller valt rechtstreeks onder de directeur-bestuurder. Hij neemt kennis van en toetst de relevante besluiten, het besluitvormingsproces en de onderbouwing. Zo kan hij zijn onafhankelijke, kritische rol uitvoeren. De controller is bevoegd om, zonder tussenkomst van de directeur-bestuurder, rechtstreeks contacten te onderhouden met de voorzitters van de RvC en de auditcommissie.

## **Bedrijfsvoering & Financiën**

Het organisatieonderdeel Bedrijfsvoering & Financiën bestaat uit de activiteiten financiën, Informatisering en automatisering, proces en audit controlling, officemanagement, facilitair, beleidscoördinatie, juridische zaken en communicatie. Het staat borg voor optimale financiële verslaglegging, begrotingen, analyse en (management)rapportages, inclusief treasurybeleid en integraal risicomanagement. Daarnaast is het verantwoordelijk voor het voldoen aan relevante wet- en regelgeving (compliance) en voor facilitaire processen die de primaire processen van Ons Huis ondersteunen. Communicatie en beleidscoördinatie verlenen specialistische kennis en ondersteuning aan de gehele organisatie, zowel op strategisch, tactisch als operationeel niveau. We hebben geen jurist in dienst. Deze werkzaamheden zijn extern belegd. Medewerkers hebben en ontwikkelen zelf basis juridische kennis op hun vakgebied.

## **Buurtregie**

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

## **Vastgoed & Projecten**

Vastgoed & Projecten is gespecialiseerd in de ontwikkeling en uitvoering van het projectmatige onderhoud, de verduurzaming van het vastgoed en het realiseren van nieuwbouw. Ze bereidt het onderhoudsbeleid mede voor en ze voert het uit. De projectmatige manier van werken is onderdeel van het specialisme. Hierdoor worden de kwaliteit, doorlooptijd, de inzet van middelen en de klanttevredenheid binnen de projecten optimaal beheerst.

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

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

De Raad van Commissarissen wil in 2023 een themasessie organiseren over opdrachtgeverschap en aanbesteden.

## **Klant**

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

## **Bestuurlijke structuur**

### **Bestuur en toezicht**

De directeur-bestuurder vormt het bestuur van woningstichting Ons Huis. Het intern toezicht berust bij de Raad van Commissarissen. Het bestuur van Ons Huis wordt gevormd door Arjen Jongstra. Hij is in 2020 voor een periode van vier jaar herbenoemd, met daarbij de mogelijkheid voor verlenging. De Raad van Commissarissen heeft de principes van de Governancecode toegepast en aan alle vereisten voldaan zoals gesteld in de Woningwet.

Ons Huis verstrekt aan de directeur-bestuurder onder geen beding persoonlijke leningen, financiële garanties of andere financiële voordelen die niet vallen onder het beloningsbeleid. De directeur-bestuurder is verantwoordelijk voor het voorkomen van belangenverstremming en dient ook de schijn daarvan te vermijden. Hij mag onder geen voorwaarde activiteiten ontplooiën die in concurrentie treden met de woningcorporatie, schenkingen aannemen van de corporatie en haar relaties, of derden op kosten van de woningcorporatie voordelen verschaffen. Deze bepalingen zijn opgenomen in het bestuursreglement en de eisen, voorzien van normen, zijn vastgelegd in de interne gedrags- of integriteitscode (beide documenten zijn beschikbaar op de website [www.onshuisapeldoorn.nl](http://www.onshuisapeldoorn.nl)). In 2022 is geen sprake geweest van een (mogelijk) tegenstrijdig belang situatie van directeur-bestuurder.

Aangezien het bestuur uit één persoon bestaat, is een evenwichtige rolverdeling op basis van geslacht niet van toepassing. De samenstelling van de Raad van Commissarissen staat vermeld in het verslag van de Raad.

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

De heer A. Jongstra (geboortedatum 24 juli 1968) is sinds 1 september 2016 directeur-bestuurder van Ons Huis. De Raad van Commissarissen heeft hem herbenoemd per 1 september 2020, na ontvangst van een positieve zienswijze van de Autoriteit woningcorporaties.



## Beloning directeur-bestuurder

De heer A. Jongstra heeft in 2022 een totaal vast bruto inkomen van 158.112 euro ontvangen. Zijn inkomen is door de Raad van Commissarissen vastgesteld op basis van de beloningscode voor bestuurders van woningcorporaties en vastgelegd in een remuneratierapport. Er is geen variabele beloning overeengekomen.

De fiscale bijtelling voor het privégebruik van een bedrijfsauto bedroeg in 2022 0 euro. Voor inkomen op termijn is 19.717 euro aan pensioenpremies afgedragen. De bezoldiging van de directeur-bestuurder bedraagt daarmee op basis van de Wet Normering Topinkomens (WNT) 177.829 euro. Vanwege haar omvang en de omvang van de gemeente is Ons Huis ingedeeld in klasse F. Dit levert voor de betreffende periode in 2022 een bezoldigingsmaximum op van 181.000 euro. Daarmee voldoet de bezoldiging aan de WNT. Eventuele vergoedingen aan de directeur-bestuurder uit hoofde van aan zijn functie gerelateerde externe bestuursfuncties worden rechtstreeks aan Ons Huis overgemaakt.

## Vertegenwoordiging en nevenfuncties

De directeur-bestuurder vertegenwoordigt Ons Huis in de navolgende organen (situatie per 31 december 2022):

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

## Overige nevenfuncties:

- Scholengroep Over- en Midden-Betuwe  
Functie: voorzitter Raad van Commissarissen
- Stichting Paviljoen Bakkershaag (Stichting t.b.v. tennisvereniging)  
Functie: voorzitter van het stichtingsbestuur

## Permanente educatie directeur-bestuurder

Totaal A. Jongstra 2020	22
Totaal A. Jongstra 2021	53
Totaal A. Jongstra 2022	77
Behaald A. Jongstra 2020 t/m 2022	152
Benodigd bestuurder 2020 t/m 2022	108

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

## De belangrijkste besluiten van het bestuur van Ons Huis in 2022:

- treasuryjaarplan 2022
- Het Bod en de prestatieafspraken 2022 (Apeldoorn en Zutphen)
- vaststellen huurverhoging 2022 en wijzigingen streefhuurbeleid
- update investeringsstatuut
- visie datagedreven werken
- beëindiging convenant Horizontaal Toezicht Belastingdienst

- statutenwijziging
- realisatie 43 huurwoningen 't Podium fase 4 "Parade"
- vaststelling van de begroting 2023 en meerjarenbegroting 2023-2032
- fiscaal statuut
- actualisering reglementen RvC en bestuur
- nieuw verbindingsstatuut
- fasedocument realisatie 32 appartementen Havenpark De Molen
- fasedocument realisatie 30 eenheden Short Stay

## **Werkgebied**

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

Daarnaast participeren we in de CV Heyendaal en zijn daarmee indirect eigenaar van een derde deel van 207 zelfstandige wooneenheden voor studerende jongeren in Nijmegen. Nijmegen valt onder de woningmarktregio Arnhem/Nijmegen. We mogen in andere regio's waar we bezit hebben, het huidige bezit blijven beheren en herstructureren. Het verbod op nieuwbouw en aankoop van bestaande woningen buiten de eigen woningmarktregio geldt daarnaast niet voor deze categorie van studentenhuysvesting (categorale instellingen).

## **Administratieve organisatie**

We beschikken over een geïntegreerd Handboek AO/KM (Administratieve Organisatie en Kwaliteit Management). De proces- en auditcontroller maakt voor de procesbeschrijvingen gebruik van de softwaretoepassing Mavim. Ook in 2022 zijn procesaudits uitgevoerd waaruit verschillende verbetervoorstellen naar voren kwamen, die zijn of worden opgepakt. Ook zijn processen herschreven en (nieuw) beschreven. De proces- en auditcontroller rapporteert aan de proceseigenaar, verantwoordelijke manager, controller en de bestuurder. Uitkomsten van de procesaudits worden ook aan de directeur-bestuurder, proceseigenaar, verantwoordelijk MT-lid en manager Bedrijfsvoering & Financiën gerapporteerd. De proces- en auditcontroller is bevoegd om, zonder tussenkomst van de directeur-bestuurder of de controller, rechtstreeks contacten te onderhouden met de voorzitter van de auditcommissie.

## **Personeel**

### **Personeelssamenstelling**

Op 1 januari 2022 werkten er bij Ons Huis 65 mensen (56,58 fte). Op 31 december 2022 waren dit er 67 (56,84 fte). In de periode tussen 1 januari en 31 december 2022 is het aantal fte met 0,15 fte toegenomen. In 2022 zijn 4 medewerkers uit dienst gegaan. Er zijn 6 (tijdelijke) medewerkers en 3 stagiaires in dienst gekomen. In totaal maken 4 medewerkers gebruik van het generatiepact. (Het generatiepact biedt corporatiemedewerkers van 63 jaar en ouder de mogelijkheid om minder te gaan werken, waardoor ruimte ontstaat voor instroom van jongeren in de branche).

## Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim lag in 2022 met 12,98% boven het gemiddelde in Nederland (bron: CBS). Het verzuimpercentage is gestegen ten opzichte van 2021, toen was het 8,8%. De verzuimfrequentie (het gemiddelde aantal verzuimmeldingen per werknemer) nam toe van 0,72 in 2021 naar 1,36 in 2022. De gemiddelde verzuimduur nam af van 14,2 dagen in 2021 naar 13,4 dagen in 2022. Het langdurige verzuim (> 42 dagen) besloeg het grootste deel (85%) van het totale verzuim. De langdurige verzuimgevallen in 2022 waren in de meeste gevallen niet werkgerelateerd. We besteden aandacht aan gezond en vitaal (thuis)werken. In 2022 is een thuiswerkregeling van kracht geworden die medewerkers de ruimte geeft om, indien het werk dat toelaat, meer tijd- en plaatsonafhankelijk te werken. Er is budget beschikbaar gesteld voor de inrichting van een verantwoorde werkplek. Daarnaast maakten we bewuste keuzes om de werkdruk behapbaar te houden, zoals het invliegen van tijdelijke extra handen. We zijn blijvend alert op de signalen van uitval en zetten actief in op het beperken en voorkomen van langdurig verzuim.

## Beoordelen en belonen

Ons Huis heeft een beoordelings- en beloningssysteem, in de vorm van een jaarlijkse cyclus van planning, voortgang en beoordeling. In 2022 is deze cyclus voor het laatste jaar gebruikt omdat het project 'Naar een nieuwe manier van beoordelen en belonen' in 2022 is gestart. Dit project is gericht op het hervormen van het beoordelings- en beloningssysteem (met behoud van het goede) zodat het beter aansluit bij de wensen en eisen van deze tijd. Dat wil zeggen dat het meer gericht is op eigen verantwoordelijkheid, persoonlijk leiderschap en ontwikkeling. Een wens vanuit zowel het MT als de organisatie was om het administratief makkelijker te maken. In de eerste fase van het project zijn, in samenspraak met het MT en de OR, de gesprekscyclus en de formulieren aangepakt. Deze worden per 01-01-2023 in gebruik genomen. Daarnaast omvat het project een verbetering van de wijze waarop Ons Huis haar functies omschrijft (2023) en van de blijk van waardering (2024). De blijk van waardering blijft voorlopig ongewijzigd.

## Opleidingen

In 2022 hebben 78 personen (sommige medewerkers meerdere malen) deelgenomen aan teamtrainingen gericht op het vergroten van (vak)kennis of ontwikkelen van vaardigheden. Ongeveer 14 mensen hebben een individuele functiegerichte training gedaan. Ook volgden 15 medewerkers één of meerdere trainingen in het kader van loopbaanontwikkeling vanuit het Individueel Loopbaanontwikkelingsbudget (ILOB). Daarnaast hebben 12 medewerkers één of meerdere individuele trainingen via de Corporatie Academie gevolgd. In 2022 gingen we verder met het opleidingsplan 'Omgevingsbewust Werken'. Hierin zijn de te ontwikkelen vaardigheden vanuit de klantvisie, personeelsvisie en het communicatieplan gebundeld en vertaald naar ontwikkelactiviteiten. In 2022 waren die gericht op 'Omgaan met huurders met verward gedrag'. gelukkig konden we dit weer fysiek laten plaatsvinden.

## **Woondiensten Cafetaria Systeem**

Op basis van de Cao Woondiensten kunnen medewerkers keuzes maken via het Woondiensten Cafetariasysteem. Hiermee kan een medewerker zijn arbeidsvoorwaardenpakket toespitsen op zijn eigen wensen. In 2022 maakten 54 medewerkers gebruik van de mogelijkheden van het cafetariasysteem. Het meest gekochte doel is reiskostenvergoeding.

## **Personeelsvisie**

In 2022 is samen met het MT een strategische personeelsplanning uitgevoerd. Daarin is gekeken welke ontwikkelingen de komende 2 jaar van invloed zijn op ons personeelsbestand en hoe we daarop kunnen anticiperen. Het leidende principe daarin is hoe we de veerkracht kunnen vergroten van zowel medewerkers als de organisatie. Een aantal HR speerpunten gericht op vitaliteit, ontwikkeling en arbeidsmarktcommunicatie worden verder uitgewerkt.

## **Bedrijfshulpverlening**

Bij Ons Huis zijn 10 medewerkers gediplomeerd voor Bedrijfshulpverlening (BHV), waarvan 3 volledig gediplomeerd zijn voor EHBO. Hiermee voldoen we ruim aan de wettelijk gestelde eisen voor Bedrijfshulpverlening.



## 4 Financiële continuïteit



## Resultaat

Over 2022 verantwoordden we een bedrijfsresultaat uit gewone bedrijfsuitoefening (voor waardeveranderingen) van 9,6 miljoen euro tegen 6,1 miljoen euro in 2021. Het totale bedrijfsresultaat wordt zeer sterk beïnvloed door de waardeveranderingen van ons vastgoed. Deze waardeveranderingen leveren geen bijdrage aan de kasstroom en zijn door ons niet of nauwelijks te beïnvloeden. Ze hebben echter wel een grote invloed op de waarde van het vastgoed en daarmee op het resultaat.

Het totale (boekhoudkundige) resultaat over 2022 bedraagt 35,9 miljoen euro tegen 105,6 miljoen euro in 2021.

Hieronder analyseren we het resultaat ten opzichte van 2021.

(bedragen x € 1.000)	2022	2021	verschil
Exploitatie vastgoedportefeuille	18.520	18.271	249
Verkocht vastgoed in ontwikkeling	0	0	0
Verkoop vastgoedportefeuille	418	406	12
Overige activiteiten	0	0	0
Overige organisatiekosten	-869	-3.710	2.841
Leefbaarheid	-1.215	-1.290	75
Financiële baten en lasten	-7.280	-7.577	297
<b>Bedrijfsresultaat uit gewone bedrijfsuitoefening (voor waardeverandering)</b>	<b>9.574</b>	<b>6.100</b>	<b>3.474</b>
Waardeveranderingen vastgoedportefeuille	28.789	101.119	-72.330
<b>Bedrijfsresultaat na waardeverandering voor belastingen</b>	<b>38.363</b>	<b>107.219</b>	<b>-68.856</b>
Vennootschapsbelasting	-2.684	-2.637	-47
<b>Resultaat na belastingen</b>	<b>35.679</b>	<b>104.582</b>	<b>-68.903</b>
Resultaat deelnemingen	189	1.005	-816
<b>Groepsresultaat na belastingen</b>	<b>35.868</b>	<b>105.587</b>	<b>-69.719</b>

## Analyse

### Exploitatie vastgoedportefeuille

Het netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille nam toe met 0,2 miljoen euro. De huren namen toe met circa 1,0 miljoen euro, met name door de oplevering van nieuwbouw. De kosten van onderhoud namen toe met 1,0 miljoen euro. De overige directe exploitatiekosten namen af met ruim 0,4 miljoen euro. De belangrijkste oorzaak hiervan is de afname van de verhuurderheffing met ruim 0,6 miljoen euro naar 3,7 miljoen in 2022. De verhuurderheffing die in 2021 onder de directe exploitatiekosten is verantwoord was na aftrek van een vermindering van 1,0 miljoen euro. De bruto verhuurderheffing nam af met circa 1,6 miljoen euro. In 2022 wordt de vermindering in mindering gebracht op de betreffende investering en niet meer in mindering gebracht op de heffing onder de directe exploitatiekosten. Commercieel wordt (in 2022) de fiscale regelgeving gevolgd die is gewijzigd als gevolg van een gerechtelijke uitspraak, waarbij de vermindering verhuurderheffing als investeringssubsidie wordt aangemerkt.

### Netto resultaat verkocht vastgoed in ontwikkeling

In 2022 verkochten we twee parkeerplaatsen uit voorraad. In 2021 waren er geen mutaties.

## **Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille**

Dit resultaat is sterk afhankelijk van het aantal en type woningen dat verkocht wordt en de boekwaarde (marktwaarde in verhuurde staat) hiervan. In 2022 verkochten we in totaal drie woningen en een garage, in 2021 vijf woningen. Daarnaast is in 2021 een woning teruggekocht die in het verleden onder de Koopgarantregeling was verkocht. Ook deze woning is in 2021 (door)verkocht.

## **Overige organisatiekosten**

Deze kosten namen fors af ten opzichte van 2021 met ruim 2,8 miljoen euro. Dit is volledig toe te schrijven aan de in 2021 verantwoorde agio in verband met de leningruil Vestia. Samen met 250 collega-corporaties toonden we met deze leningruil vrijwillig solidariteit in de oplossing voor de hoge rentelasten van woningcorporatie Vestia. Dit in het belang van huurders en woningzoekenden.

## **Financiële baten en lasten**

De financiële baten en lasten verbeterden per saldo met bijna 0,3 miljoen euro. Ondanks de toename van de leningportefeuille met 12,6 miljoen namen de rentelasten inclusief de vrijval van agio Vestialening af met circa 130.000 euro. Dit is het gevolg van herfinancieringen en renteaanpassingen tegen (aanzienlijk) lagere rentepercentages. De activering van rente op projecten in ontwikkeling was ongeveer 160.000 euro hoger dan in 2021.

## **Waardeveranderingen vastgoedportefeuille**

Deze post heeft het grootste effect op het uiteindelijke resultaat. Hierin is namelijk de waardeontwikkeling van het vastgoed in exploitatie begrepen. De marktwaarde in verhuurde staat nam in 2022 toe met 36 miljoen euro tegen 107 miljoen in 2021. Dit komt voor het belangrijkste deel door marktontwikkeling en de afschaffing van de verhuurderheffing, maar ook door aanpassingen in het 'Handboek modelmatig waarderen marktwaarde'. In de paragraaf over waardering vastgoed gaan we nader in op de ontwikkeling van de waarde van het vastgoed in exploitatie.

De in deze post begrepen overige waardeveranderingen namen af van negatief 6,3 miljoen euro naar negatief 6,9 miljoen euro. In 2022 werd (per saldo) bijna 2,8 miljoen euro teruggenomen op onrendabele toppen voor nieuwbouwprojecten. In 2021 werd ook al teruggenomen, per saldo 1,2 miljoen. Ook dit met name als gevolg van de marktontwikkelingen van vastgoed. In 2022 is de onrendabele top verwerkt van het project havenpark "De Molen" van 1,6 miljoen en van het project Short stay van 0,1 miljoen euro. Hier stond tegenover dat op basis van de actuele marktwaarde 4,4 miljoen euro van vorig jaar voorziene onrendabele toppen geheel werden teruggenomen (projecten de Wingerd, Podium Bellevue en Podium Parade).

In 2021 is hierin begrepen afwaardering na sloop van het project Breegraven voor 0,4 miljoen euro.

Daarnaast is 9,4 miljoen euro (2021: 7,2 miljoen euro) verantwoord voor onrendabele verbeteringen die in 2022 zijn uitgevoerd of in 2022 zijn opgedragen voor uitvoering in 2023. Dit betreffen met name energetische verbeteringen.

## **Vennootschapsbelasting**

Per saldo bedroeg de belastingdruk over 2022 2,7 miljoen euro tegen 2,6 miljoen euro in 2021. Doordat de fiscale waardering erg afwijkt van de commerciële waardering, ontstaan fiscaal totaal andere resultaten dan commercieel met de bijbehorende belastingdruk. De rentaftrekbepanking (ATAD) bedroeg over 2022 5,5 miljoen euro. Hierdoor ontstond een extra belastingdruk van ruim 1,4 miljoen euro.

## Resultaat deelnemingen

Ons aandeel in het resultaat 2022 van CV Heyendaal bedroeg 0,2 miljoen euro tegen 1,0 miljoen euro in 2021.

## Waardering vastgoed

Op grond van de Woningwet waarderen corporaties het vastgoed in exploitatie op marktwaarde in verhuurde staat. Deze marktwaarde dient te worden bepaald aan de hand van het hiervoor uitgebrachte 'Handboek modelmatig waarderen marktwaarde'. Hiervoor hebben we een Taxatie Management Systeem (TMS). We hanteren de basisversie van het 'Handboek modelmatig waarderen marktwaarde' voor woongelegenheden, MOG, intramuraal vastgoed, woonwagens en standplaatsen en parkeergelegenheden. Voor BOG hanteren we verplicht de volledige versie van het 'Handboek modelmatig waarderen marktwaarde'. Dit omdat de huursom van dit vastgoed meer bedraagt dan 5% van de totale huursom van de niet-DAEB tak. Dit vastgoed is integraal getaxeed door een gecertificeerd taxateur.

## Marktwaarde in verhuurde staat

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

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

## Waardemutatie marktwaarde

Jaarlijkse mutaties in de marktwaarde van het vastgoed in exploitatie worden verwerkt via het resultaat. Door deze systematiek is het resultaat jaarlijks onderhevig aan grote schommelingen. De waardeontwikkeling van het vastgoed wordt voor een belangrijk deel bepaald door marktomstandigheden en door de mutatiegraad van de betreffende waarderingscomplexen. Dit zijn factoren waar we niet of nauwelijks invloed op kunnen uitoefenen. De niet-gerealiseerde waardeveranderingen (puur het gevolg van gewijzigde marktwaarde) van de vastgoedportefeuille bedragen in 2022 positief 35,9 miljoen euro tegen positief 107,3 miljoen euro in 2021.

Op hoofdlijnen is de (per saldo) positieve ontwikkeling van de marktwaarde in 2022 van 41,3 miljoen euro als volgt te verklaren (in € miljoen):

Voorraadmutaties	6,6
Methodische wijzigingen handboek en software	10,0
Parameteraanpassingen a.g.v. validatie handboek	104,5
Parameteraanpassingen a.g.v. marktontwikkelingen	-154,6
Mutatie objectgegevens	74,8



## Toelichting

Parameteraanpassingen a.g.v. validatie handboek zien op actualisatie van de markthuren, vervallen van de verhuurderheffing en de disconteringsvoet op grond van de validatie van het handboek 2022 en parameteraanpassingen a.g.v. marktontwikkelingen betreffen aanpassingen op grond van de actuele ontwikkelingen in 2022 van de macro-economische parameters, markthuren, leegwaardestijgingen, kostenniveaus en disconteringsvoet.

## Beleidswaarde

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

De ontwikkeling van de beleidswaarde wordt deels beïnvloed door de ontwikkeling van de marktwaarde in verhuurde staat die hiervoor is toegelicht. Dit omdat de beleidswaarde de marktwaarde als vertrekpunt neemt. Voor het bepalen van de normen voor onderhoud en beheer ten behoeve van de beleidswaarde worden de definities van BZK, Aw en WSW toegepast. De definities hebben ook betrekking op de inrichting van kostenverdeling binnen de functionele winst-en-verliesrekening, zodat de normen daarop aansluiten.

Bij het opstellen van de jaarrekening maakt het bestuur diverse oordelen en schattingen. Dit is inherent aan het toepassen van de geldende verslaggevingsstandaarden. In het bijzonder is dit van toepassing op de bepaling van de marktwaarde en de beleidswaarde van het vastgoed in exploitatie. De waardebepaling van het vastgoed (terug te vinden in de marktwaarde en beleidswaarde), is geen exacte wetenschap. Dit betreft bovendien de grootste schattingspost waar het bestuur een inschatting over moet maken voor de jaarrekening.

Overeenkomstig de regelgeving is de ontwikkeling in de beleidswaarde ten opzichte van de beleidswaarde ultimo 2021 toegelicht.

<b>Ontwikkeling beleidswaarde</b>	2022	2021
Uitgangspunten		
Disconteringsvoet	5,69%	6,00%
Streefhuur per maand	659	637
Lasten onderhoud en beheer per jaar	3.614	3.240
Beleidswaarde (x € 1.000)		
DAEB vastgoed in exploitatie	545.448	451.704
Niet-DAEB vastgoed in exploitatie	43.989	39.513
Totaal	589.437	491.217

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

Per 31 december 2022 is in totaal 550 miljoen euro aan ongerealiseerde herwaarderingen in het eigen vermogen begrepen (2021: 518 miljoen euro) uit hoofde van de waardering van het vastgoed in exploitatie tegen marktwaarde in verhuurde staat. De waardering van dit vastgoed is in overeenstemming met het Handboek

modelmatig waarden bepaald en is daarmee conform de in de Woningwet voorgeschreven waarderingsgrondslag en daaruit afgeleide ministeriële besluiten geldend ten tijde van het opmaken van de jaarverslaggeving.

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

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

Het bestuur heeft een inschatting gemaakt van het gedeelte van het eigen vermogen dat bij ongewijzigd beleid niet of eerst op zeer lange termijn realiseerbaar is. Deze schatting ligt in lijn met het verschil tussen de beleidswaarde van het bezit in exploitatie en de marktwaarde in verhuurde staat en bedraagt circa 386 miljoen euro. Dit verschil is als volgt te verklaren (x € 1.000):

	DAEB	Niet-DAEB	Totaal
<b>Marktwaarde in verhuurde staat</b>	923.151	52.291	975.442
1.a Beschikbaarheid (door exploiteren)	-12.911	-2.093	-15.004
1.b Beschikbaarheid (overdrachtskosten)	149.027	7.733	156.760
2. Betaalbaarheid (huren)	-312.662	-7.890	-320.552
3. Kwaliteit (onderhoud)	-176.869	-5.967	-182.836
4. Beheer (beheerkosten)	-24.288	-85	-24.373
	-377.703	-8.302	-386.005
<b>Beleidswaarde</b>	545.448	43.989	589.437

Dit impliceert dat circa 51% van het totale eigen vermogen niet of eerst op zeer lange termijn realiseerbaar is. Gezien de volatiliteit van (met name) de beleidswaarde, is dit aan fluctuaties onderhevig.

## Vermogensontwikkeling

Door het resultaat over 2022 van 35,9 miljoen euro nam het vermogen toe van 724 miljoen euro ultimo 2021 naar 760 miljoen euro ultimo 2022.



## Treasury

### Algemeen

Een groot gedeelte van het bezit van woningcorporaties is gefinancierd met aangetrokken leningen. Treasury vormt daardoor een belangrijk onderdeel van de financiële huishouding bij woningcorporaties. Doel van de treasuryfunctie is het indekken en spreiden van renterisico's, het toetsen van de financierbaarheid van alle (geplande) activiteiten, het aantrekken van benodigde financiering, optimalisatie van onze financieringsstructuur en het minimaliseren van de rentelasten. We namen een aantal organisatorische maatregelen om de treasuryfunctie goed te laten functioneren.

### Reglement Financieel beleid en beheer

Op grond van het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting (Btiv) stelden we een reglement Financieel Beleid en Beheer (verder: Reglement) vast. Zo zorgen we ervoor dat de financiële continuïteit niet in gevaar wordt gebracht en kunnen we onze volkshuisvestelijke doelstellingen blijven realiseren. In het Reglement namen we ook specifieke treasurybepalingen op met bepalingen uit de wet, die nader zijn uitgewerkt in het treasurystatuut. Het Reglement is goedgekeurd door de Raad van Commissarissen en de Autoriteit woningcorporaties (Aw). Het reglement is aangepast op grond van wijzigingen in de Woningwet, het gewijzigde Reglement is in februari 2023 door de Raad van Commissarissen goedgekeurd.

### Treasurystatuut

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

## Treasurycommissie

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

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

De treasurycommissie handelt binnen de kaders van het treasurystatuut en het treasuryjaarplan. De treasurycommissie kwam in 2022 vier keer bij elkaar. Tijdens deze bijeenkomsten besprak de commissie onder andere marktontwikkelingen, beschikbaarheid van financiering, borgingsplafond, liquiditeitsprognoses, schuldrest per verhuureenheid, beoordelingskader Aw/WSW, financieringsstrategie en renterisico's. Bovendien bespraken zij de voorgenomen transactievoorstellen.

## Financieringsstrategie

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

## Treasuryjaarplan

In het treasuryjaarplan beschrijven we onze belangrijkste treasury-acties voor het komende jaar. Het treasuryjaarplan is gebaseerd op de goedgekeurde meerjarenbegroting en meerjarenprognoses en wordt vastgesteld door de directeur-bestuurder en goedgekeurd door de Raad van Commissarissen. Door goedkeuring van het treasuryjaarplan geeft de Raad van Commissarissen toestemming aan de directeur-bestuurder om, ten behoeve van de DAEB-activiteiten (en binnen de van toepassing zijnde externe en interne 'spelregels'), financiering aan te trekken, tot maximaal het door het WSW afgegeven borgingsplafond. Acties die niet binnen de kaders van dit treasuryjaarplan vallen, moeten ter goedkeuring aan de Raad van Commissarissen voorgelegd worden. Uitzondering hierop zijn acties die een expliciet uitvloeisel zijn van het voldoen aan wet- en regelgeving. Daarvoor bestaat een informatieplicht aan de Raad van Commissarissen.

## Financieringsbevoegdheid treasury

We moeten te allen tijde aan onze financiële verplichtingen kunnen voldoen. Hiertoe trekken we, indien noodzakelijk, leningen aan met borging door het WSW (mits ten behoeve van DAEB). Het WSW stelt borgingsruimte beschikbaar door middel van het door haar vastgestelde borgingsplafond. Dit borgingsplafond betreft het maximale bedrag aan door het WSW te borgen financiering, in het van toepassing zijnde jaar. De hoogte van het borgingsplafond is (mede) afhankelijk van de financieringsbehoefte conform de dPi-opgaaf. We ontvingen in 2022 een borgingsplafond van 245,0 miljoen euro voor ultimo 2023.

## Scheiding van DAEB en niet-DAEB



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

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

Op basis van de huidige niet-DAEB prognoses wordt verwacht dat er geen financieringsbehoefte ontstaat in deze tak. Op dit moment is er echter wel een maatschappelijk discussie over de rol van corporaties in het ontwikkelen van middenhuurwoningen. Het is niet uitgesloten dat we op grond hiervan op termijn ook woningen in deze categorie ontwikkelen, waardoor er toch een financieringsbehoefte ontstaat. Overtollige middelen in de niet-DAEB worden hierom met ingang van 2018 niet meer als extra aflossing op de interne lening afgestort aan de DAEB-tak, maar door middel van een interne renteloze lening uitgeleend aan de DAEB-tak. Door deze lening direct opeisbaar te maken, kan hiermee (al dan niet gedeeltelijk) in toekomstige behoefte worden voorzien. Ultimo 2022 is 3,2 miljoen euro (2021: 1,85 miljoen) door de niet-DAEB-tak uitgeleend aan de DAEB-tak.

## Langlopende schulden

Onze langlopende schulden (inclusief het kortlopend deel) namen in 2022 toe met 12,6 miljoen euro. Ter financiering van de aflossingen en investeringen trokken we nieuwe leningen aan van 26,5 miljoen euro. In 2022 losten we 13,9 miljoen euro af op de leningen, inclusief (per saldo) terugplaatsingen op roll-overs. Het gemiddelde rentepercentage van de op 31 december 2022 aanwezige leningen is 3,32% (2021: 3,44%). De afname is het gevolg van de lagere rente op de nieuwe leningen ten opzichte van de afgeloste leningen.

## Liquiditeiten

Het saldo liquide middelen nam in 2022 af van 5,3 miljoen euro naar 0,6 miljoen euro. Om voldoende flexibiliteit in de liquiditeit te waarborgen beschikt Ons Huis over roll-over leningen, waardoor elke week opname of terugplaatsing van en naar roll-over kan plaats vinden. Van de totale hoofdsom van de roll-overs van 20 miljoen euro was ultimo 2022 4,0 euro teruggeplaatst. Op basis van de meerjarenbegroting zijn de operationele kasstromen de komende jaren positief. Deze positieve kasstromen wendden we aan voor de financiering van (nieuwbouw- en duurzaamheids)investeringen.

## Derivaten

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

## Belastingen en andere heffingen

### Vennootschapsbelasting

We zijn belastingplichtig voor de vennootschapsbelasting sinds 1 januari 2008. Onze aanslagen tot en met 2018 zijn definitief door de fiscus opgelegd. Tegen de aanslag 2018 hebben we bezwaar ingediend; Ons Huis voert overleg met de fiscus over de mogelijkheid om in fiscaal jaar 2018 een onderhoudsvoorziening te treffen. De aangiften 2019 en 2020 zijn aangepast en opnieuw ingediend. De aangifte 2021 is in concept afgerond en wordt binnenkort ingediend.

De gevolgen van de renteaftrekbeperking (ATAD) zijn evenals in voorgaande jaren fors. Ongeveer 5,5 miljoen euro van de rentelast is niet aftrekbaar. De vennootschapsbelasting is hierdoor ruim 1,4 miljoen hoger dan zonder de renteaftrekbeperking. Door de correctie van het fiscaal verlies 2018 (timing fiscale verliesname grondexploitatie Podium) namen de te verrekenen verliezen toe. Op grond hiervan wordt de af te dragen belasting over fiscaal jaar 2021 nihil en ontvangt Ons Huis 1,5 miljoen euro terug wat op basis van de voorlopige aangifte in 2022 was afgedragen. Op grond van de fiscale positie 2022 was ook de voorlopige aanslag 2022 te hoog en wordt hierop ruim 1,5 miljoen euro terug ontvangen. Er zijn ultimo 2022 nog verrekenbare verliezen van ca. 6,8 miljoen euro die naar verwachting binnen enkele jaren volledig verrekend worden.

## **Verhuurderheffing**

In 2022 hebben we de opgelegde verhuurderheffing voldaan van 3,7 miljoen euro (2021: 5,3 miljoen euro). Hierop is vermindering verhuurderheffing in mindering gebracht van 1,6 miljoen euro (2021: 1,0 miljoen euro). Met ingang van 2022 wordt deze vermindering verhuurderheffing in mindering gebracht op de betreffende investeringen in nieuwbouw van huurwoningen onder 1e aftoppingsgrens en energetische verbeteringen. Tot en met 2021 werd de vermindering verhuurderheffing in mindering gebracht op de verhuurderheffing in het betreffende jaar. Nadat de heffing in 2022 sterk is verlaagd is de heffing met ingang van 2023 helemaal afgebouwd.

## **Saneringsheffing**

Het Waarborgfonds Sociale Woningbouw legde in 2022 geen saneringsheffing op. Op grond van de wijziging van de wet is sanering minder snel aan de orde. Aw en WSW hebben aangegeven dat corporaties hierom in de prognoses geen rekening hoeven te houden met saneringsheffing.

## **Bijdrageheffing Autoriteit woningcorporaties (Aw)**

In de herzieningswet is bepaald dat toegelaten instellingen met ingang van 1 juli 2015 de kosten van het toezicht op de sector door de Aw moeten betalen. De kosten hiervan in 2022 bedroegen voor ons 32.000 euro. In 2021 is na verrekening van ons aandeel in een positief saldo bijzondere projectsteun (ruim 15.000 euro) 2021 circa 17.000 euro betaald.

## **Inning obligo en obligolening**

In 2022 bedroeg de inning van obligo voor Ons Huis 110.000 euro (2021: 131.000 euro). Deelnemers van WSW moeten in de eerste vijf prognosejaren rekening houden met inning van obligo. De noodzaak hiervoor is het gevolg van aanspraken op het WSW als borgsteller als gevolg van de afsplitsing van WSG en Humanitas en om de soliditeit van het stelsel te waarborgen. Voor 2023 t/m 2027 dient rekening gehouden te worden met 0,167% van het geborgd leningvolume ultimo het voorgaande boekjaar. Voor 2023 is dit geprognoseerd op 370.000 euro. Op basis van het strategisch programma van het WSW trokken deelnemers een obligolening om in voorkomende gevallen te dienen als financiering van verplichtingen van het WSW. Het gaat voor Ons Huis om een variabele hoofdsomlening 5,9 miljoen euro. Voor zolang en zover de lening niet is opgenomen is een bereidstellingsprovisie verschuldigd van 17 basispunten. Het niet opgenomen deel van deze lening beïnvloedt de dekkingsratio.

# Financiële oordelen van externe partijen

## Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW)

Het WSW verklaarde in 2022 dat het risicoprofiel van Ons Huis ongewijzigd is en dat Ons Huis een financieel gezonde corporatie is die ingedeeld blijft in risicoklasse laag. Met het WSW werd onder andere gesproken over de opgestelde wensportefeuille en de financieringsstrategie. Het WSW verklaarde dat het investeringsproces in voldoende mate wordt beheerst. In 2023 wil het WSW met ons stil staan bij het onderhoudsproces en assetmanagement.

## Autoriteit woningcorporaties (Aw)

De Aw beoordeelt integraal woningcorporaties. Dit toezicht is gericht op governance, integriteit, rechtmatigheid en de bescherming van maatschappelijk vermogen. Het functioneren van de corporatie wordt hierbij in samenhang gezien en afgezet tegen wettelijke normen en beleidsregels en het risicoprofiel van de corporatie. De eind 2021 door Aw uitgevoerde basisbeoordeling gaf geen aanleiding om nader onderzoek uit te voeren. De risico-inschatting voor Ons Huis werd door de Aw op alle onderdelen van het beoordelingskader als laag gekwalificeerd.

In de brief beoordeling rechtmatigheid verslagjaar 2021 geeft de Aw aan dat voldaan is aan de criteria voor staatssteun en de WNT-normen en dat bij Ons Huis geen sprake is van overcompensatie; hiervan is sprake als een corporatie onterecht teveel overheidssteun heeft ontvangen voor DAEB-activiteiten. Ook wordt opgemerkt dat de aflossingen op de interne (start) lening (van DAEB aan niet-DAEB) in de eerste vijf jaar in lijn liggen met het geldende aflossingsschema.

## Visitatie

Begin 2023 is het visitatierapport 2018 - 2022 uitgebracht.

De samenvatting van de resultaten van de uitgevoerde visitatie is:

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

Enkele steekwoorden uit het visitatierapport:

- een gedreven en bevlogen organisatie met trotse, enthousiaste en kritische medewerkers;
- een organisatie met hoge ambities;
- Ons Huis stimuleert bewoners om zelf activiteiten op te pakken en daarmee invloed te hebben;
- er is veel waardering van belanghebbenden voor de verduurzaming, Ons Huis heeft er hard aan gewerkt;
- Ons Huis is consistent in haar beleid en de uitvoering ervan;
- de PDCA-cyclus is bijzonder helder, navolgbaar en compleet;
- strategische doelen worden jaarlijks in heldere jaardoelstellingen en KPI's doorvertaald, waarop wordt gerapporteerd en zo nodig bijgestuurd;
- ook de uitvoeringsstrategieën en doelstellingen op het gebied van veerkracht zijn geformuleerd en worden gemonitord. Ondanks het feit dat dit niet altijd eenvoudig te verwoorden is, komt ze hierbij verder dan de gebruikelijke leefbaarheidsbudgetten;
- Ons Huis is een financieel gezonde corporatie met een heldere financiële strategie, ze heeft goed nagedacht over een duurzaam bedrijfsmodel en hoe dat vorm te geven;
- de RvC heeft een open en ruime blik op het werkgebied en denkt na over de volkshuisvesting in de stad als geheel en de positie van Ons Huis daarin.

Aanmoedigings- en verbeterpunten in de ogen van de visitatiecommissie:

- Evalueer en indien nodig herdefinieer de samenwerking in VSW en met gemeente samen met alle partijen. Maak jezelf zichtbaar in het collectief en maak gebruik van de diversiteit van de verschillende deelnemers.
- Onderzoek samen met de andere corporaties in Apeldoorn hoe je efficiënt kan omgaan met het feit dat het bezit in de wijken verdeeld is over de corporaties.
- Ga door met het verbeteren van de contacten met en de informatie voor de huurders.
- Blijf de huurdersorganisatie Apeldoorn ondersteunen.
- Ga door met het vervullen en versterken van de herkenbare en gewaardeerde rol in de realisatie van de opgaven in Apeldoorn, maar zeker ook Zutphen en Warnsveld.

De door de commissie genoemde aanmoedigings- en verbeterpunten voor de toekomst pakken we op met onze partners.

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

## Financiële kengetallen

### Beoordelingskader

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

### Interest Coverage Ratio (ICR)

Over 2022 bedraagt de ICR (totaal en DAEB) 1,8 (2021: 2,2) en voldoet daarmee ruim aan de norm van 1,4. Ook de ICR van de niet-DAEB tak voldoet met 2,0 aan de norm van 1,8.



## **Solvabiliteit**

De solvabiliteit (o.b.v. beleidswaarde) nam toe van 53,0% eind 2021 naar 58,4% eind 2022, en komt daarmee nog verder boven de norm van 15%. De toename van de solvabiliteit wordt met name veroorzaakt door de toename van de beleidswaarde. De reden van de toename is hiervoor beschreven in de paragraaf Analyse, onderwerp Beleidswaarde.

## **Loan to Value**

De Loan to Value, de verhouding tussen de uitstaande leningen en de beleidswaarde van het vastgoed in exploitatie, verbeterde van 46,1% eind 2021 naar 40,5% eind 2022. De huidige norm is <85%. Ook hier is de toename van de beleidswaarde de belangrijkste oorzaak.

## **Dekkingsratio**

De dekkingsratio, de verhouding tussen de marktwaarde van zowel de uitstaande leningen en van het vastgoed in exploitatie, nam af van 36,5% eind 2021 naar 25,6% eind 2022. De marktwaarde van het vastgoed in exploitatie nam sterk toe terwijl de marktwaarde van de uitstaande leningen juist sterk afnam door renteontwikkelingen. De norm voor de dekkingsratio is <70%.

## **Onderpandratio (WSW)**

De onderpandratio, de verhouding tussen de marktwaarde van de geborgde uitstaande leningen en de marktwaarde van het vastgoed in exploitatie in onderpand bij het WSW, nam af van 35,2% eind 2021 naar 24,7% eind 2022. De marktwaarde van de geborgde leningen nam in 2022 sterk af terwijl de marktwaarde van het vastgoed in onderpand bij het WSW sterk toenam. De externe norm is <70%.

## **Toekomstparagraaf**

De oorlog die sinds februari 2022 in Oekraïne woedt, brengt ook onzekerheden met zich mee. Er ontstonden (risico's op) grondstoftekorten en sterke prijsstijgingen van bouwmaterialen en rentestijgingen. Betalingsrisico's van huurders namen toe. Ook de toch al forse druk op de woningmarkt steeg verder door de toestroom van vluchtelingen uit Oekraïne. Ons Huis heeft hierop waar noodzakelijk en mogelijk geanticipeerd en projecten getemporiseerd. Hoewel de gevolgen voor Ons Huis op dit moment te overzien zijn, blijft de toekomst onzeker.

Uit de meerjarenbegroting 2023-2032 blijkt dat Ons Huis in deze periode, op basis van de gekozen uitgangspunten, ruim blijft voldoen aan de vereiste ratio's. Mede gebaseerd op de gezonde operationele kasstromen en een goed evenwicht in baten en lasten.

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

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

## Risicomanagement

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

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

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

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

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

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

In 2022 zijn er geen indicaties geweest dat er sprake was van fraude.

## Risicobereidheid

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

**Legenda risicobereidheid**

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

*In deze legenda is de risicobereidheid toegelicht:*

## Strategische risico's

**Strategisch risico** Risico's op het gebied van wet- en regelgeving (o.a. Europese aanbesteding)

**Risicobereidheid (1 - 5)** 1

**Risicoscore (1 - 5)** 1

**Beheersingsmaatregelen** Inrekenen (potentiële) overheids- of sectorheffingen en scenario's opstellen en doorrekenen.

Strak proces voor toewijzingen aan de doelgroep en monitoring t.o.v. de 85% norm en passend toewijzen.

Gemeenten en huurdersorganisaties hebben meer bevoegdheden vanuit de nieuwe Woningwet. We voeren open gesprekken met stakeholders en zetten in op structurele succesvolle samenwerking.

Modelcontracten worden aangepast, indien wet- en regelgeving daarom vragen.

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

**Risicobereidheid (1 - 5)** 2

**Risicoscore (1 - 5)** 3

**Beheersingsmaatregelen** Opstellen visie en beleid duurzaamheid.

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

Inzichtelijk maken actieve en doelgerichte inzet van middelen m.b.v. kosten/baten voor investeringen.

Rendementsdoelstellingen. Effecten van genomen maatregelen op energiegebruik bewoners.

Voor het verduurzamen van de woningportefeuille is een operationeel plan van aanpak lange termijn (> 5jaar) geformuleerd: operationele beleid sluit aan op het integrale beleid en de voorraadstrategie.

Intern voldoende kennis en capaciteit om transitieprogramma op een goede manier te beheersen en tot uitvoer te brengen.

Extern andere vorm van aanbesteding met meer lange termijn focus (borging capaciteit).

Investeren in relatie met belanghebbenden.

Communicatie huurders over wat Ons Huis doet op het gebied van duurzaamheid.

Draagvlak bij bewoners creëren en behouden.

Zonnepanelenbeleid opgesteld

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

<b>Strategisch risico</b>	Leefbaarheid buurten neemt af, overlast en onveiligheid neemt toe. Sub risico's: onbeheersbaar woon- en leefklimaat, ondermijning, woonfraude.
<b>Risicobereidheid (1 - 5)</b>	2
<b>Risicoscore (1 - 5)</b>	3
<b>Beheersingsmaatregelen</b>	<p>Strategisch voorraad beleid.</p> <p>Veerkracht principe toegepast bij nieuwbouw.</p> <p>Proces aanpak overlast.</p> <p>Streefhuurbeleid.</p> <p>Overlastbestrijding met externe partijen.</p> <p>Programma veerkrachtige buurten met programmaleider</p> <p>Intensieve samenwerking met gemeenten en samenwerkingspartners aan integrale wijkaanpak, a.d.h.v. vitaliteitsagenda.</p> <p>Actief meewerken aan armoedebestrijding, signaleren en activeren van mensen die hulp kunnen gebruiken.</p> <p>Complexbeheerders in kwetsbare complexen.</p> <p>Woonconsulenten actief en dichtbij in de wijken.</p> <p>Opstapregeling.</p> <p>Tussenvormen wonen met zorg.</p> <p>Toewijzingsproces en sturen met kwaliteit, huren en verdeling</p> <p>Aanpak wanbewoning en tuinen.</p> <p>Woonfraudebeleid.</p> <p>Integriteitsworkshops.</p> <p>Contact met politie (wijkagenten).</p>

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

**Risicobereidheid (1 - 5)** 2

**Risicoscore (1 - 5)** 4

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

Risicoanalyses met externe netbeheerder.

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

Awareness, phishing simulaties, trainingsmateriaal

Two factor authentication.

Outsourcen netwerkomgeving aan deskundige derde.

**Strategisch risico** Datalekken

**Risicobereidheid (1 - 5)** 2

**Risicoscore (1 - 5)** 3

**Beheersingsmaatregelen** Awareness via personeelsbijeenkomsten en intranet .

Instructies en inwerkprogramma nieuwe medewerkers.

Verwerkersovereenkomsten.

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

AVG inrichting en opschoning Viewpoint.

Privacy impact analyse uitgevoerd.

Informatiebeveiligingsbeleid en proces informatiebeveiliging

0-meting informatiebeveiliging.

Wachtwoordbeleid en two factor authenticatie.

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

Uitwerking Mobile Device Management.

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

**Risicobereidheid (1 - 5)** 2

**Risicoscore (1 - 5)** 3

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

SLA's voor continuïteit voorzieningen.

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

Deelname aan kennissessies.

Onderhandelingen over prijsvorming.

Inzichtelijke business cases bij nieuwe toepassingen of aanvullingen bestaande situatie.

Benchmark en samenwerking met andere corporaties en leveranciers.

Analyse bestaande data en benoemen data eigenaren.

Implementeren dashboards

Verbetering data vanuit assetmanagement.

ICT-processen inrichten en beschrijven en audits uitvoeren.

Opvolgen adviezen accountant in ML.



<b>Strategisch risico</b>	Economische, betaalbaarheids, en huisvestingsproblemen, grondstoftekorten a.g.v. oorlog Oekraïne
<b>Risicobereidheid (1 - 5)</b>	1
<b>Risicoscore (1 - 5)</b>	2
<b>Beheersingsmaatregelen</b>	<p>Maatregelen tegen cyberaanvallen.</p> <p>Maatregelen beperken renterisico's.</p> <p>Maatwerk voor huurders in financiële problemen.</p> <p>Verduurzamingsmaatregelen.</p> <p>Fasedocumenten nieuwbouwprojecten met beslismomenten</p>

## Financiële risico's

<b>Financieel risico</b>	Renterisico's
<b>Risicobereidheid (1 - 5)</b>	2
<b>Risicoscore (1 - 5)</b>	3
<b>Beheersingsmaatregelen</b>	<p>Treasurystatuut.</p> <p>Maximaal jaarlijks renterisico 15%.</p> <p>Scenario's doorrekenen met hogere rentepercentages.</p>

<b>Financieel risico</b>	Financieringsrisico's
<b>Risicobereidheid (1 - 5)</b>	2
<b>Risicoscore (1 - 5)</b>	1
<b>Beheersingsmaatregelen</b>	<p>Treasurystatuut, -jaarplan en -organisatie, financieringsstrategie.</p> <p>Plafond voor het leningvolume.</p> <p>Sturen op het blijvend voldoen aan de ratio's van WSW voor facilitering geborgde financiering.</p> <p>Roll-over leningen voor flexibiliteit.</p> <p>Sturen op operationele kasstromen.</p>

<b>Financieel risico</b>	Belastingen en heffingen
<b>Risicobereidheid (1 - 5)</b>	2
<b>Risicoscore (1 - 5)</b>	1
<b>Beheersingsmaatregelen</b>	<p>Fiscaal statuut.</p> <p>Kennis- en bewustzijnsbevordering betrokkenen (opleiding, workshops/seminars).</p> <p>Quick scan loonbelasting.</p> <p>Gebruik van externe deskundigheid (bijv. kwartaaloverleg loonbelasting, BTW).</p> <p>Belastingen (incl. ATAD) en heffingen meerjarendoorrekening.</p>

<b>Financieel risico</b>	Risico's kasstroom onder druk
<b>Risicobereidheid (1 - 5)</b>	2
<b>Risicoscore (1 - 5)</b>	1
<b>Beheersingsmaatregelen</b>	<p>Heffingen en belastingen ingecaluleerd en gefinancierd vanuit operationele kasstroom.</p> <p>Actief blijven op ontwikkelingen wet- en regelgeving, scenario's berekenen om goed voorbereid te zijn op effect van maatregel.</p> <p>Lobby voor vermindering druk op kasstroom door Vpb (ATAD).</p> <p>Verhuurderheffing is afgeschaft.</p> <p>Kengetallen in Financieringsstrategie (FIR en terugverdientijd).</p>

<b>Financieel risico</b>	Onverzekeraar tegen brand en bestuurdersaansprakelijkheid
<b>Risicobereidheid (1 - 5)</b>	1
<b>Risicoscore (1 - 5)</b>	2
<b>Beheersingsmaatregelen</b>	<p>Brandbeveiligingsbeleid en awareness bewoners.</p> <p>Brandwerende maatregelen en rookmelders.</p> <p>Deskundige verzekeringstussenpersoon.</p> <p>Signaleren van (potentieel) gevaarlijke situaties.</p>

## Organisatorische risico's

<b>Organisatorisch risico</b>	Externe compliance risico's (wet- en regelgeving, fraude)
<b>Risicobereidheid (1 - 5)</b>	2
<b>Risicoscore (1 - 5)</b>	1
<b>Beheersingsmaatregelen</b>	<p>Onafhankelijke positie Controller binnen de organisatie.</p> <p>4-jaarlijkse visitatie (begin 2023 opnieuw)</p> <p>Governance jaaragenda (Aedes Code, wet- en regelgeving, statuten en reglementen) In 2022/2023 update op basis van herziening Woningwet.</p>

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

<b>Organisatorisch risico</b>	Onvoldoende gekwalificeerd personeel beschikbaar.
<b>Risicobereidheid (1 - 5)</b>	2
<b>Risicoscore (1 - 5)</b>	3
<b>Beheersingsmaatregelen</b>	<p>In MD-traject MT aandacht voor stijl leidinggeven en aandacht werkdruk.</p> <p>Mogelijkheden POP stimuleren, duurzame inzetbaarheid.</p> <p>Inzetten flexibele schil.</p> <p>Actief personeelsbeleid.</p> <p>Stimuleren stagiairs en trainee-ships.</p> <p>Periodiek onderzoek medewerkerstevredenheid.</p> <p>Arbeidsmarktcommunicatie</p>

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

<b>Organisatorisch risico</b>	Kwetsbare ICT afdeling
<b>Risicobereidheid (1 - 5)</b>	2
<b>Risicoscore (1 - 5)</b>	2
<b>Beheersingsmaatregelen</b>	<p>Programma I&amp;A en transitieplan 2023.</p> <p>Outsourcen werkzaamheden naar externe partijen.</p> <p>Inzetten kerngebruikers.</p> <p>Nieuwe functie 'Informatie manager'.</p> <p>Verbeteren digitale vaardigheden medewerkers.</p> <p>ICT-processen beschrijven en implementeren</p>

## Vastgoedrisico's

<b>Risico's vastgoed</b>	Ontwikkelingsrisico's vastgoedmarkt, prijsstijgingen, fraude (aanbestedingsfraude, smeergeld)
<b>Risicobereidheid (1 - 5)</b>	2
<b>Risicoscore (1 - 5)</b>	2
<b>Beheersingsmaatregelen</b>	<p>Investeringsstatuut.</p> <p>Investeringsbeslissingen geïntegreerd in het assetmanagement.</p> <p>Fasedocumenten (inclusief besluitvorming) met hierop afgestemde mandatering, risicoparagraaf.</p> <p>Actuele (slimme) contractvorming.</p> <p>Functiescheidingen en procuratieschema.</p>

<b>Risico's vastgoed</b>	Druk op de woningmarkt, beschikbaarheid locaties beperkt.
<b>Risicobereidheid (1 - 5)</b>	2
<b>Risicoscore (1 - 5)</b>	3
<b>Beheersingsmaatregelen</b>	Overleg met gemeente en collega's.
	Eigen grondpositie inzetten voor woningbouw.
	Afspraken over woningbouw in prestatieafspraken.
	Acquisiteur geworven door VSW corporaties.
	Inzet op flexwoningen

<b>Risico's vastgoed</b>	Risico's samenhangend met het bestaande vastgoed
<b>Risicobereidheid (1 - 5)</b>	1
<b>Risicoscore (1 - 5)</b>	2
<b>Beheersingsmaatregelen</b>	Risicokaart voor asbest, CO2, asbest, legionella en instortingsgevaar (maatregelen gepland of uitgevoerd).
	Verzekering voor brand-, storm- en waterschade.
	Calamiteitenplan.
	Wijze van contractvorming met zorgpartijen.
	Risico op stijgende bouwkosten en de druk op de beschikbaarheid van aannemers beheersen door langere termijn afspraken (RGS) maken, vaste prijsafspraken en SLA's met aannemers te maken.
	Onderzoek en maatregelen brandveiligheid hoogbouw.
	Gebiedsontheffing flora en fauna.
	Onderzoek gevolgen klimaatverandering (o.a. wateroverlast).
	Onderzoek aanwezigheid loden leidingen uitgevoerd.
	Risico's funderingsschade onderzocht en als (zeer) beperkt ingeschat.

## Operationele risico's

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

## 5 Verklaring besteding van middelen





# Verklaring besteding van middelen

---

## Verklaring

Ik vertrouw met deze verslaglegging voldoende inzicht te geven in het gevoerde beleid, de werkzaamheden en de financiële positie van Ons Huis in 2022. Ik verklaar dat alle uitgaven zijn gedaan in het belang van de volkshuisvesting.

Ons Huis, woningstichting

Apeldoorn, 9 mei 2023

Bestuur:

Drs. A. Jongstra, directeur-bestuurder

## 6 Verslag van de Ondernemingsraad



# Jaarverslag Ondernemingsraad 2022

Op 25 februari 2022 geeft het RIVM aan dat de 1,5 meter afstandsregel kan vervallen, dat er weer normale openingstijden overal gelden en dat er een einde komt aan de verplichte vaste zitplaats bij diverse evenementen. Corona afgelopen, en dan nu weer terug naar normaal. Niets bleek echter minder waar.

Eén dag eerder (24 februari) was Rusland Oekraïne binnengevallen, met als gevolg veel vluchtelingen naar Nederland, exploderende energieprijzen en een torenhoge inflatie. Ook de stikstofcrisis en de wooncrisis woedden in 2022 in alle hevigheid. Binnen ons vakgebied kwam Minister de Jonge met Nationale Prestatieafspraken, die de volkshuisvesting in Nederland behoorlijk hebben opgeschud. Werken bij een woningcorporatie werd enerverender dan dat we lang voor mogelijk hielden. Als OR van Ons Huis hebben we de ontwikkelingen nauwlettend gevolgd en waren met name alert op de impact van externe ontwikkelingen op de medewerkers van Ons Huis.

- Thuiswerken lijkt al het 'nieuwe normaal'. Gaat dit goed of missen we allerlei signalen omdat collega's niet alleen letterlijk, maar ook figuurlijk verder van ons af zijn komen te staan?
- Hoe zit het met de veiligheid en gezondheid van collega's die, uit hoofde van hun werk, veel bij huurders over de vloer komen? Gaan zij te maken krijgen met huurders met een "kortere lontje", ook als gevolg van de coronapandemie?
- De arbeidsmarkt is zeer krap. Zijn wij in staat om de juiste mensen te halen of te binden? Hoe zit het hierbij met primaire- en secundaire arbeidsvoorwaarden?
- Ons ziekteverzuim is (te) hoog. Hebben we voldoende oog voor werk gerelateerde signalen?

## Samenstelling OR

In 2022 waren we als OR weer op volle sterkte! En daar waren we blij mee.

Op volle sterkte zijn geeft ruimte om na te denken over hoe we onze taak uitvoeren. Om meer zichtbaarheid te creëren zijn we gaan nadenken over hoe we nadrukkelijker met onze achterban zouden willen communiceren. Geen verslagen rondsturen, maar wellicht een korte vlog? Ook willen we periodiek een collega consultatie organiseren waarbij we alle collega's uitnodigen om zich uit te spreken over een bepaald onderwerp. De eerste collega consultatie ("wijs met saucijs") heeft in 2023 plaatsgevonden.

- Nieuwe gesprekscyclus (instemmingsverzoek)
- Evaluatie thuiswerkbeleid
- Ziekteverzuim
- Evaluatie Corona
- Organisatie Medewerkers Tevredenheid Onderzoek (MTO)
- Periodiek Medisch Onderzoek (PMO)
- Secundaire arbeidsvoorwaarden (KM vergoeding, fietsplan etc.)
- Generatiepact

## Samenstelling OR

De OR bestond op 31 december 2022 uit de volgende leden:

<b>Naam</b>	<b>Rol</b>	<b>Termijn</b>	<b>Einde termijn</b>
Edwin van der Linde	Voorzitter	2	30 april 2026
Geke Kleiboer	Vervangend voorzitter	2	30 april 2024
Angéla Postma	Lid	2	30 april 2025
Wouter Reef	Lid	2	30 april 2024
Eric Sueters	Lid	1	30 april 2024

Namens de OR van Ons Huis,

Edwin van der Linde

Voorzitter



## 7 Verslag Raad van Commissarissen





# Verslag Raad van Commissarissen

## Inleiding

In dit verslag legt de Raad van Commissarissen, als onderdeel van een maatschappelijk ondernemende organisatie, verantwoording af over de wijze waarop zij invulling gaf aan de uitvoering van haar taken en bevoegdheden in het afgelopen jaar. Het verslag betreft het toezicht op Ons Huis, Woningstichting.

## Vergaderingen

De Raad van Commissarissen heeft in 2022 zes reguliere vergaderingen gehouden. Vrijwel alle vergaderingen vonden fysiek en in één geval hybride plaats. Bij één vergadering was een lid van de Raad verhinderd, bij de overige vergaderingen was de voltallige Raad aanwezig. Voorafgaand aan de reguliere vergaderingen vergadert de Raad eerst buiten aanwezigheid van de bestuurder, om de vergadering voor te bereiden en de belangrijkste besprekpunten af te stemmen. Bij de reguliere vergaderingen is naast de directeur-bestuurder de controller en in veel gevallen de manager Bedrijfsvoering en Financiën aanwezig. Afhankelijk van de onderwerpen zijn ook managers van andere afdelingen of gespecialiseerde medewerkers aanwezig bij de behandeling van agendapunten die op hun vakgebied betrekking hebben.

## Focus van het toezicht

Het toezicht van de Raad is, naast de realisatie van de maatschappelijke doelstellingen van Ons Huis, gefocust op onder andere het borgen van de financiële positie, zoals vastgelegd in de begroting, het helder maken en beschouwen van risico's en de wijze van het managen daarvan. De Raad werkt vanuit verbinding met de bredere maatschappelijke context en stakeholders. In het beleid en handelen van Ons Huis worden maatschappelijke thema's zoals duurzaamheid, beschikbaarheid van woonruimte en de veerkracht van wijken steeds nadrukkelijker naar binnen gebracht. Het intern toezicht moet hierbij passen.

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

## Visie op toezicht en besturen

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

## Rapportages

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

In de strategische agenda zijn strategische doelen opgenomen die zijn vertaald naar kritische prestatie-indicatoren (KPI's). De KPI's worden jaarlijks geactualiseerd. Op basis van deze systematiek rapporteert de directeur-bestuurder per tertiaal in welke mate de strategische en financiële doelstellingen gerealiseerd worden. Op deze wijze wordt de Raad niet alleen geïnformeerd over de feitelijke stand van zaken, maar ook over de verwachte realisatie van doelstellingen van de organisatie.

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

## **Jaarverslag 2021**

Het jaarverslag en de jaarrekening over het jaar 2021 zijn door de Raad op 12 mei 2022 vastgesteld en goedgekeurd, nadat deze stukken samen met het accountantsverslag in het bijzijn van de accountant zijn behandeld. De Raad heeft tijdens deze vergadering ook apart met de accountant overleg gevoerd zonder aanwezigheid van de bestuurder. Dit gesprek heeft niet geleid tot punten van zorg of aanvullende acties.

## **Strategie projecten**

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

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

Jaarlijks wordt een excursie of workshop georganiseerd. De leden van de Raad worden hierbij, vaak samen met het managementteam, geïnformeerd en discussiëren over nieuwbouw, grootschalige renovatie projecten in uitvoering / voorbereiding of actuele thema's. In 2022 vond een projectenexcursie in Apeldoorn plaats. De Raad fietste samen met de bestuurder, het managementteam en de controller naar verschillende locaties waar binnenkort nieuwbouw plaats vindt of waar de komende jaren in samenwerking met gemeente en derden woningbouwontwikkeling start. Ter plekke werd de Raad geïnformeerd over ontwikkelingen en historie van de betreffende locaties en was er gelegenheid om vragen te stellen. Hierna werden de deelprojecten Bellevue en Parade in de ontwikkeling locatie "het Podium" bezocht waar 42 appartementen en 43 eengezinswoningen in aanbouw waren. Met de oplevering van deze beide deelprojecten begin 2023 rond Ons Huis een grootschalig herstructureringsproject af dat in 2008 is gestart met de sloop van ruim 500 flatwoningen. De excursie werd afgesloten met een gezamenlijk diner.

## **Financiële kaders**

Als instrument om financiële continuïteit te waarborgen hanteert Ons Huis de externe financiële kaders. Daarnaast worden de kaders uit de financieringsstrategie gehanteerd. Dit betreffen de Financierings- investeringsratio (FIR) en de terugverdienperiode van de schuldpositie. Deze kaders maakt deel uit van de systematiek van begroten en rapportage. Aan alle genoemde kaders is in 2022 voldaan.

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

## **Visitatie**

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

## **Begroting 2023 en meerjarenbegroting 2023-2032**

De door de bestuurder voorgelegde begroting en meerjarenbegroting geeft de Raad inzicht en vertrouwen op korte en middellange termijn. In de begroting 2023 en meerjarenbegroting 2023-2032 zijn ambities ingerekend op het gebied van betaalbaarheid, nieuwbouw en energetische maatregelen.

Op grond van de Nationale en plaatselijke prestatieafspraken is een forse nieuwbouwopgave ingerekend om in te voorzien in (een deel van) de hoge woningbehoefte. Door het vervallen van de verhuurderheffing was het mogelijk in de begroting 2023 de ambitie op het gebied van het verder energetisch verbeteren en gasloos maken van het vastgoed in te rekenen. Echter werd de mogelijkheid om deze ambitie in te vullen door het wegvallen van de verhuurderheffing gelijktijdig weer fors beperkt door: toenemende belastingdruk, relatief forse kosten- en rentestijgingen en huurprijsbeperkende maatregelen in de nationale prestatieafspraken. Het volume van de ingerekende ambities in de begrotingsperiode wordt zodanig bepaald dat Ons Huis blijft voldoen aan interne en externe financiële kaders.

De Raad heeft de begroting 2023 en de meerjarenbegroting 2023-2032 goedgekeurd.

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

Een delegatie van de Raad heeft in het verslagjaar een gesprek gevoerd met de Ondernemingsraad van Ons Huis over de algemene gang van zaken binnen het bedrijf. Naar oordeel van de Raad is de Ondernemingsraad zeer betrokken bij Ons Huis en stelt ze zich in de relatie met de directeur-bestuurder positief kritisch op.

Ook heeft de Raad gesproken met het Managementteam.

Leden van de Raad hebben een algemeen gesprek gevoerd met het bestuur van Ons Woongoed, de huurdersvereniging Apeldoorn en de Huurdersoverleggroep Warnsveld en Zutphen (HOG). Leden van de Raad woonden twee algemene ledenvergaderingen van Ons Woongoed bij, alsook een bestuursvergadering, een bijeenkomst en de huurdersbijeenkomst van de HOG. De Raad hecht eraan zich te oriënteren op wat er onder gemeenten, zorginstellingen, huurders(vertegenwoordigers) en andere stakeholders leeft. In 2022 hebben gesprekken plaats gevonden met wethouders en vertegenwoordigers van zorg- of maatschappelijke instellingen in de beide gemeenten waarin Ons Huis actief is.

Tenslotte heeft een delegatie van de Raad deelgenomen aan een stakeholderbijeenkomst van de gezamenlijke Apeldoornse corporaties.

## Verbindingen

Eind 2022 heeft Ons Huis haar verbindingenstatuut voor de activiteiten in verbindingen geactualiseerd en vastgesteld.

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

## Besluiten

De Raad heeft in 2022 goedkeuring verleend aan:

- het treasuryjaarplan 2022;
- overeenkomst realisatie Skaeve Huse door gezamenlijk VSW corporaties;
- update investeringsstatuut;
- definitieve jaarverslag en de jaarrekening 2021 van Ons Huis;
- fasedocument realisatie project Short Stay met lager rendement;
- wijzigingen in de samenwerkingsovereenkomst Warmtenet Kerschoten;
- het Bod 2023 Apeldoorn en Zutphen;
- beëindiging convenant Horizontaal Toezicht;
- opdracht en het controleplan 2022 van accountant BDO;
- aangepaste reglement RvC en bestuursreglement;
- nieuwe verbindingenstatuut;
- begroting 2023 en meerjarenbegroting 2023 – 2032;
- Interne controle plan 2023;
- gefaseerd gezamenlijk realiseren van 25-30 woonwagens in de komende jaren door de VSW-corporaties.

## Auditcommissie

De door de Raad ingestelde auditcommissie bestond gedurende 2022 uit de leden Sommerdijk (voorzitter) en Dondertman. De commissie bereidt de vergadering van de Raad voor waar het de financiële positie van Ons Huis en de bedrijfsrisico's betreft. Daarnaast komen het intern controle plan, het treasury jaarplan en de verslagen van de treasurycommissie aan de orde. De bestuurder, de manager Bedrijfsvoering & Financiën en de controller zijn bij de vergaderingen aanwezig. Bij de behandeling van het Intern Controle Plan voor het komende jaar is ook de Proces- Auditcontroller aanwezig. De auditcommissie heeft overleg met de externe accountant over de controleaanpak en de uitkomsten van de controle. Ook het jaarverslag en het accountantsverslag worden voorafgaand aan de behandeling in de Raad in de Auditcommissie besproken met de accountant.

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

## Selectie- en remuneratiecommissie

De door de Raad ingestelde selectie- en remuneratiecommissie bestond uit de leden Oosterman (voorzitter) en Van der Veen. Mevrouw Oosterman heeft haar lidmaatschap van de remuneratiecommissie met ingang van 7 december tijdelijk neergelegd in verband met de procedure voor haar herbenoeming. De heer van Bodegraven is tijdelijk voorzitter a.i. totdat de herbenoeming is afgerond.

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

In 2022 heeft de commissie de herbenoeming van de leden Van Bodegraven en Dondertman voorbereid. De commissie heeft in 2022 remuneratierapporten opgesteld met betrekking tot de Raad van Commissarissen en de directeur-bestuurder. Daarnaast heeft de commissie de beoordeling van de bestuurder over het jaar 2022 en het beloningsbeleid (RvC en bestuurder) voorbereid. Tot slot heeft een mid-term gesprek met de bestuurder plaatsgevonden. De documenten zijn vastgesteld door de Raad in vergadering zonder de aanwezigheid van de bestuurder. De prestatieafspraken voor 2023 voor de bestuurder worden begin 2023 gemaakt.

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

## Corporate Governance

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

Op 1 januari 2020 is de nieuwe Governancecode Woningcorporaties 2020 in werking getreden. De code is vastgesteld door de leden van Aedes en VTW (Vereniging van Toezichthouders Woningcorporaties). Deze leden zijn verplicht de code te volgen. De Raad van Commissarissen onderschrijft de noodzaak van transparantie in bestuur en toezicht en het afleggen van verantwoording daarover aan de stakeholders. De Code vormt naar mening van de Raad de basis voor goed bestuur binnen woningcorporaties. Ook vormt het de basis voor het goed functioneren van het interne toezicht in woningcorporaties. De Raad is van mening dat alle leden voldoen aan de onafhankelijkheidscriteria zoals omschreven in de Governancecode. Mogelijke strijdige belangen worden door de leden gemeld in de plenaire vergaderingen. In het verslagjaar deden zich geen onverenigbaarheden voor bij besluitvorming of transacties.

Eind 2022 zijn mede op basis van de wijzigingen in de Woningwet per 1 januari 2022 het bestuursreglement en het reglement RvC geactualiseerd. Het reglement auditcommissie en reglement selectie- en remuneratiecommissie waren nog actueel. De reglementen zijn op de website gepubliceerd. Ons Huis voldoet aan de Governancecode 2020.

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

Integer ondernemen stelt hoge eisen aan Ons Huis als maatschappelijk ondernemer. De Raad van Commissarissen ziet erop toe dat Ons Huis zorgvuldig te werk gaat, haar verantwoordelijkheden in acht neemt en de geldende regels naleeft. Ons Huis heeft haar integriteitscode vastgesteld op basis van de nieuwe Woningwet en Governancecode Woningcorporaties 2020. De code is gepubliceerd op de website. Eén van de kernwaarden bij Ons



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

In december 2022 heeft Ons Huis de toezichtbrief van de Autoriteit woningcorporaties (Aw) ontvangen. De brief gaat over het onderzoek dat de Aw heeft uitgevoerd op basis van het gezamenlijk beoordelingskader van Aw en WSW. Ook in 2022 heeft de Aw een basisonderzoek uitgevoerd, waarbij gebruik wordt gemaakt van ingediende informatie, managementletter en verslag van de externe accountant, visitatierapport, onderzoeksresultaten WSW, voorafgaande oordelen van AW en het gesprek wat eind 2021 heeft plaats gevonden. Dit onderzoek geeft Aw geen aanleiding om een nader onderzoek uit te voeren. Daarnaast geeft de Aw aan dat de risico inschatting op alle onderdelen van het beoordelingskader laag is en er op grond hiervan geen interventies worden opgelegd of toezichtsafspraken worden gemaakt.

Eind november 2022 is de brief Oordeel rechtmatigheid verslagjaar 2021 van de Aw ontvangen. De Aw is samen met het WSW van oordeel dat Ons Huis over 2021 heeft voldaan aan de toewijzingseisen van de staatssteunregeling en de passendheidsnorm, aan de bepalingen in het kader van de huursombenadering en dat geen overschrijdingen van de Wet Normering Topinkomen aan de orde waren. Ook wordt aangegeven dat geen sprake is van overcompensatie in de vorm van teveel ontvangen overheidssteun en dat aflossingen op de interne lening van de DAEB- aan de niet-DAEB-tak in lijn liggen met het geldende aflossingsschema.

## **Dienstverlening en klachten**

De bestuurder heeft de Raad uitvoerig geïnformeerd over de dienstverlening en de klachten die in 2022 zijn ontvangen en de afhandeling daarvan. Ons Huis is aangesloten bij KLAC, een regionale externe en gespecialiseerde klachtencommissie. De reglementen zijn op de website geplaatst. In 2022 zijn 6 klachten door de KLAC ontvangen, waarvan er vier intern zijn afgehandeld en de resterende twee klachten door de KLAC ongegrond zijn verklaard. De Raad is tevreden met het beperkte aantal klachten en is van mening dat de dienstverlening op orde is en dat de afhandeling van klachten goed is geweest.

## **Taak, werkwijze en samenstelling Raad van Commissarissen**

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

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

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

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

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

De Raad van Commissarissen bestond in 2022 vijf leden. In december 2022 zijn de leden Van Bodegraven en Dondertman herbenoemd na ontvangst van positieve zienswijzen van de Autoriteit woningcorporaties. Voorafgaand hieraan hebben beide huurdersbelangenverenigingen Ons Woongoed en Huurders Overleg Groep positief geadviseerd over de herbenoeming van het lid van Bodegraven, die lid is op voordracht van de huurders.

In de statuten is bepaald dat de Raad uit minimaal drie en ten hoogste uit zeven leden dient te bestaan.

In de profielschets voor de leden van de Raad van Commissarissen is als één van de algemene uitgangspunten opgenomen dat de Raad pluriform moet zijn samengesteld. Ultimo 2022 telde de Raad twee leden van het vrouwelijke en drie leden van het mannelijk geslacht. De leden van de Raad staan opgesomd in de bijlage aan het eind van dit verslag.

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

De Raad is van oordeel dat zij in 2022 zodanig was samengesteld dat zij haar taak naar behoren kon vervullen. Verscheidene leden van de Raad van Commissarissen kunnen als financiële deskundigen worden beschouwd. Tevens zijn er enkele leden met een volkshuisvestelijke en/of sociaal-maatschappelijke achtergrond.

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

De salariering van de directeur-bestuurder is geheel conform de beloningscode voor bestuurders van woningcorporaties, gebaseerd op het vastgestelde beloningsbeleid en vastgelegd in een door de Raad opgesteld remuneratierapport. De honorering van de directeur-bestuurder valt binnen de kaders van Wet Normering

Topinkomens en is verantwoord in het jaarverslag en de jaarrekening.

Ieder jaar worden tussen de Raad van Commissarissen en de directeur-bestuurder afspraken gemaakt welke, naast de jaarbegroting, beschouwd worden als het directiejaarplan (prestatieafspraken) in het kader van het resultaat gericht werken. Met de directeur-bestuurder zijn prestatieafspraken gemaakt voor het jaar 2022. Eind 2022 zijn de geleverde prestaties geëvalueerd en beoordeeld en zijn in concept prestatieafspraken door de remuneratiecommissie gemaakt voor 2022. De definitieve vaststelling vindt in de eerste RvC-vergadering van 2023 plaats. Ieder jaar wordt een beloningsvoorstel opgesteld voor de bestuurder conform de afspraken in de arbeidsovereenkomst. Met de directeur-bestuurder is geen variabele beloning overeengekomen. Er zijn geen aandelen, garanties of leningen verstrekt aan de directeur-bestuurder. Het is beleid om dat ook niet te doen.

De Raad van Commissarissen bespreekt minimaal één keer per jaar, deels buiten aanwezigheid van het bestuur, zijn eigen functioneren en dat van de individuele commissarissen en de conclusies die daaraan moeten worden verbonden.

In mei 2022 heeft de Raad met onafhankelijke, externe begeleiding een zelfevaluatie uitgevoerd over het afgelopen jaar in deze samenstelling. Hierbij kwam het eigen functioneren van de Raad als geheel en de leden individueel, de onderlinge samenwerking en het samenspel met de bestuurder aan bod. Aansluitend is ook de bestuurder betrokken in de evaluatie. De belangrijkste uitkomsten van deze zelfevaluatie waren dat de onderlinge samenwerking en die met de bestuurder op orde zijn, dat er aandacht nodig is voor de doorontwikkeling van de rol van strategisch sparringpartner en de wijze waarop de RvC betrokken wordt in strategievorming en dat het wenselijk is stakeholdermanagement wat meer structureel vorm te geven in samenwerking met de organisatie.

In oktober 2022 is tijdens een "heisessie", waarbij ook de bestuurder tijdens het tweede deel was betrokken verder gesproken over strategische ontwikkelingen in de omgeving, het kalibreren van de opdracht van Ons Huis het strategisch partnerschap tussen bestuurder en RvC dat hierbij hoort en stakeholdermanagement.

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

In 2022 heeft de Raad haar jaarlijkse beloning vastgesteld op basis van de Code voor de honorering van commissarissen in woningcorporaties, opgesteld door de Vereniging Toezichthouders Woningcorporaties. De beloning is vastgelegd in een remuneratierapport.

De jaarlijkse beloning voor leden van de Raad van Commissarissen bedraagt in 2022 € 12.464 (2021: € 12.060) bruto per jaar, exclusief BTW. De beloning aan de voorzitter bedraagt € 19.331 (2021: € 18.023), eveneens exclusief BTW. Conform de code ontvangen de leden geen vaste onkostenvergoeding. De totale honorering voor de Raad van Commissarissen exclusief BTW bedroeg in 2022 € 69.187 (2021: € 66.263). De beloning van de Raad past binnen de geldende normen van de WNT2 (Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector) en voldoet aan beroepsregel voor honorering van de Vereniging voor Toezichthouders in Woningcorporaties (VTW).

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

De externe accountant (BDO, Audit & Assurance B.V.) is benoemd door de Raad van Commissarissen. De bezoldiging van en de opdrachtverlening tot het uitvoeren van de controle door de externe accountant is goedgekeurd door de Raad op voorstel van en na overleg met de Auditcommissie en de directeur-bestuurder. In 2022 is geen sprake geweest van het uitvoeren van niet-controle opdrachten door de externe accountant.

De externe accountant van Ons Huis heeft de opdracht te beoordelen of de voorstelling van zaken in de jaarrekening overeenstemt met de werkelijkheid. De auditcommissie heeft op 21 april 2022 met de externe accountant de jaarrekening doorgesproken en de Raad van Commissarissen heeft zich door de accountant in de vergadering op 12 mei 2022 laten informeren over het accountantsverslag, de jaarrekening en de bedrijfsvoering binnen Ons Huis. Conform het voorschrift uit de Governance Code Woningcorporaties vond er tevens een gesprek plaats met de accountant zonder aanwezigheid van de directie van Ons Huis.

In 2020 heeft een evaluatie/beoordeling plaats gevonden van het functioneren van BDO als extern accountant door de Auditcommissie en de organisatie. Op grond hiervan heeft de Raad mede op advies van de Auditcommissie besloten door te gaan met BDO als extern accountant.

Voor het boekjaar 2022 is de opdracht voor de controle opnieuw verleend aan accountantskantoor BDO. De Raad heeft aan de accountant geen bijzondere aandachtspunten meegegeven voor de accountantscontrole over het jaar 2022. De accountant heeft een Managementletter Interimcontrole 2022 opgesteld; dit stuk is in de auditcommissie besproken met de accountant, waarna de auditcommissie in de Raad hiervan verslag heeft gedaan.

De Raad bespreekt de onafhankelijkheid van de externe accountant regelmatig in haar vergaderingen en heeft dit om die reden niet afzonderlijk vastgelegd in een protocol onafhankelijkheid van de externe accountant. In 2017 heeft, mede op basis van de Governance Code, een wisseling plaatsgevonden van bij de bij de controle betrokken accountantsorganisatie om te voorkomen dat al te nauwe banden met de organisatie ontstaan.

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

## **Vooruitblik 2023**

In 2023 zal verder uitvoering worden gegeven aan de voornemens in het nieuwe ondernemingsplan "Samen veerkrachtig!". De Raad zal zich hierover uitvoerig laten informeren via rapportages en tijdens de vergaderingen met de bestuurder.

## **Dankwoord**

De Raad van Commissarissen dankt alle medewerkers en de directie van Ons Huis voor de inzet en behaalde resultaten in het jaar 2022.

## Slotverklaring

De directeur-bestuurder heeft het verslag over het jaar 2022 voorgelegd aan de Raad van Commissarissen. Dit betreft het opgemaakte en vastgestelde bestuursverslag 2022 waarin inbegrepen de balans, winst- en verliesrekening en de toelichting daarop, en het volkshuisvestingsverslag over het afgelopen jaar.

De jaarrekening is door BDO Audit & Assurance B.V. gecontroleerd en goedgekeurd. De Raad heeft de jaarrekening en bijbehorende stukken, het interne beheersingssysteem en het accountantsverslag met de accountant besproken.

De Raad kan zich met de stukken verenigen en heeft de jaarrekening 2022 vastgesteld en goedgekeurd, waarmee de directeur-bestuurder décharge is verleend voor het gevoerde beleid en beheer en de Raad van Commissarissen voor het gehouden toezicht.

Met de goedkeuring van de jaarrekening van Ons Huis en de in de jaarrekening voorgestelde resultaatbestemming bedraagt het jaarresultaat over het verslagjaar 2022 € 35,9 miljoen positief.

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



## Bijlage: Leden Raad van Commissarissen

Per 31 december 2022 was de Raad als volgt samengesteld:

### Dhr. Ir. B. van der Veen

Functie	voorzitter, lid selectie- en remuneratiecommissie
Geboortedatum	2 september 1974
Eerste benoeming	1 april 2016
Aantal PE-punten in 2021	5
Kennisgebied(en)	Politiek bestuur, organisatieontwikkeling, bouw en vastgoed
Beroep	zelfstandig adviseur, proces- en interimmanager m.i.v. 1 oktober Afdelingsmanager Werk & Inkomen, Gemeente Hengelo
Aftredend in	april 2024 [niet herbenoembaar]
Nevenfuncties	Lid Raad van Commissarissen van NV Luchthaven Teuge, Voorzitter bestuur WVD, Lokaal Netwerk De Graafschap (tot 1 oktober 2022)

### Dhr. S. van Bodegraven

Functie	lid, (op voordracht van de huurdersbelangenvereniging en de Huurderoverleggroep), vanaf 7 december tijdelijk voorzitter remuneratiecommissie
Geboortedatum	14 juli 1961
Eerste benoeming	4 december 2018
Aantal PE-punten in 2021	17
Kennisgebied(en)	Volkshuisvesting, governance
Beroep	Directeur Sander van Bodegraven interim-management, advies en toezicht
Aftredend in	december 2026 [niet herbenoembaar]
Nevenfuncties	Voorzitter RvC Tilburgse Woningstichting Tiwos, Voorzitter RvT Drie Gasthuizen Groep Arnhem Voorzitter bestuur Verzamelgebouw Dieren, Lid bestuur BuurtGroenBedrijf, Spijkerkwartier Arnhem

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

Functie	lid, lid auditcommissie
Geboortedatum	7 juni 1973
Eerste benoeming	4 december 2018
Aantal PE-punten in 2021	22
Kennisgebied(en)	Financiën & control, bedrijfsvoering
Beroep	Directeur bedrijfsvoering Veluwe Onderwijsgroep
Aftredend in	december 2026 [niet herbenoembaar]
Nevenfuncties	bestuurder samenSOM (vanaf 30 november 2022)

## Mevr. Drs. G.P. Oosterman CMC

Functie	lid (op voordracht van de huurdersbelangenvereniging en de Huurderoverleggroep), voorzitter remuneratiecommissie tot 7 december 2022 (i.v.m. herbenoemingsprocedure)
Geboortedatum	24 juli 1966
Eerste benoeming	16 april 2019
Aantal PE-punten in 2021	6
Kennisgebied(en)	Audit & control, governance en strategie
Beroep	Productmanager Belastingdienst / integriteitscoördinator
Aftredend in	april 2023 [herbenoembaar]
Nevenfuncties	Visitor Cognitum

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

Functie	lid, voorzitter auditcommissie
Geboortedatum	28 november 1956
Eerste benoeming	1 april 2016
Aantal PE-punten in 2021	5
Kennisgebied(en)	Financiën & control, governance en strategie
Beroep	zelfstandige
Aftredend in	april 2024 [niet herbenoembaar]
Nevenfuncties	Lid RvC Regionale Ontwikkelingsmaatschappij "Horizon"

# Jaarrekening



# Balans

## Activa

Voor resultaatbestemming (x € 1.000,-)

	31-12-22	31-12-21
<b>Activa</b>		
<b>Vastgoedbeleggingen</b>	1.007.092	948.879
<b>Materiële vaste activa</b>	1.807	1.872
<b>Financiële vaste activa</b>	12.946	16.450
<b>Vlottende activa</b>		
Vorraden		
Vastgoed bestemd voor verkoop	75	90
Overige voorraden	0	0
Vorderingen		
Huurdebiteuren	207	215
Overheid	2	0
Vorderingen groepsmaatschappijen	465	493
Belastingen en premies sociale verzekering	3.039	0
Overige vorderingen	1	8
Overlopende activa	92	348
	3.806	1.064
Liquide middelen	623	5.256
<b>Totaal</b>	<b>1.026.349</b>	<b>973.611</b>

## Passiva

Voor resultaatbestemming (x € 1.000,-)

	31-12-22	31-12-21
<b>Passiva</b>		
<b>Eigen vermogen</b>		
Herwaarderingsreserve	554.750	523.889
Wettelijke en statutaire reserves	2.229	2.505
Overige reserves	167.160	92.158
Resultaat boekjaar	35.868	105.587
	<u>760.007</u>	<u>724.139</u>
<b>Vorzieningen</b>		
Onrendabele investeringen	9.529	3.958
Overige voorzieningen	112	109
	<u>9.641</u>	<u>4.067</u>
<b>Langlopende schulden</b>	<u>244.722</u>	<u>228.057</u>
<b>Kortlopende schulden</b>		
Schulden overheid	134	151
Schulden aan leveranciers	2.253	2.000
Belastingen en premies sociale verzekering	2.187	2.874
Schulden aan banken	5.851	11.190
Overlopende passiva	1.554	1.133
	<u>11.979</u>	<u>17.348</u>
<b>Totaal</b>	<u><b>1.026.349</b></u>	<u><b>973.611</b></u>



# Winst- en verliesrekening

	2022	2021
Huuropbrengsten	43.424	42.442
Opbrengsten servicecontracten	2.791	2.764
Lasten servicecontracten	-2.774	-2.769
Lasten verhuur en beheeractiviteiten	-2.851	-2.696
Lasten onderhoudsactiviteiten	-15.613	-14.571
Overige directe operationele exploitatielasten	-6.456	-6.898
<b>Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille</b>	<b>18.521</b>	<b>18.272</b>
Omzet verkocht vastgoed in ontwikkeling	15	0
Uitgaven verkocht vastgoed in ontwikkeling	-15	0
Toegerekende organisatiekosten	0	0
<b>Netto resultaat verkocht vastgoed in ontwikkeling</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Verkoopopbrengst vastgoedportefeuille	1.336	1.757
Toegerekende organisatiekosten	-3	-3
Boekwaarde verkochte vastgoedportefeuille	-916	-1.348
<b>Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedport.</b>	<b>417</b>	<b>406</b>
Overige waardeveranderingen vastgoed port.	-6.858	-6.298
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoed port.	35.914	107.276
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille verkocht onder voorwaarden	-168	413
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille bestemd voor verkoop	-99	-272
<b>Waardeveranderingen vastgoedportefeuille</b>	<b>28.789</b>	<b>101.119</b>
Opbrengst overige activiteiten	29	28
Kosten overige activiteiten	-29	-28
<b>Netto resultaat overige activiteiten</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Overige organisatiekosten</b>	<b>-869</b>	<b>-3.711</b>
<b>Leefbaarheid</b>	<b>-1.215</b>	<b>-1.290</b>
<b>Bedrijfsresultaat</b>	<b>45.643</b>	<b>114.796</b>
Andere rentebaten en soortgelijke opbrengsten	290	137
Rentelasten en soortgelijke kosten	-7.570	-7.714
<b>Saldo financiële baten en lasten</b>	<b>-7.280</b>	<b>-7.577</b>
<b>Resultaat voor belastingen</b>	<b>38.363</b>	<b>107.219</b>

<b>Belastingen</b>	-2.684	-2.637
<b>Resultaat na belastingen</b>	35.679	104.582
<b>Aandeel in resultaat van deelnemingen</b>	189	1.005
<b>Resultaat na belastingen</b>	<b>35.868</b>	<b>105.587</b>

# Kasstroomoverzicht

(x € 1.000,-)

	2022	2021
<b>Operationele activiteiten</b>		
<b>Ontvangsten:</b>		
Huren	43.451	42.482
Vergoedingen	2.969	2.929
Overige bedrijfsontvangsten	167	206
Renteontvangsten	0	4
<i>Saldo ingaande kasstromen</i>	46.587	45.621
<b>Uitgaven:</b>		
Personeelsuitgaven	5.037	4.744
Onderhoudsuitgaven	12.503	13.008
Overige bedrijfsuitgaven	7.128	6.268
Renteuitgaven	7.804	7.716
Sectorspecifieke heffing onafhankelijk van resultaat	142	148
Verhuurderheffing	3.695	4.345
Leefbaarheid externe uitgaven niet investeringsgebonden	196	249
Vennootschapsbelasting	3.989	0
<i>Saldo uitgaande kasstromen</i>	40.494	36.478
<b>Kasstroom uit operationele activiteiten</b>	<b>6.093</b>	<b>9.143</b>
<b>(Des)investeringsactiviteiten</b>		
<b>MVA ingaande kasstroom</b>		
Verkoopontvangsten bestaande huur, woon- en niet woongelegenheden	1.393	1.467
Verkoopontvangsten woongelegenheden (VOV) na inkoop in dPi periode	0	367
Verkoopontvangsten nieuwbouw, woon- en niet woongelegenheden	15	0
Verkoopontvangsten grond	0	0
(Des)Investeringsontvangsten overig	0	0
<i>Tussentelling ingaande kasstroom MVA</i>	1.408	1.834
<b>MVA uitgaande kasstroom</b>		
Nieuwbouw huur, woon- en niet woongelegenheden	19.264	4.288
Woningverbetering, woon- en niet woongelegenheden	5.063	7.996
Aankoop, woon- en niet woongelegenheden	771	367
Nieuwbouw verkoop, woon- en niet woongelegenheden	1	0
Aankoop woongelegenheden (VOV) voor doorverkoop	0	278
Investeringen overig	164	133
<i>Tussentelling MVA uitgaande kasstroom</i>	25.263	13.062
<i>Saldo in- en uitgaande kasstroom MVA</i>	-23.855	-11.228

**FVA**

Ontvangsten verbindingen

493

477

Ontvangsten overig

7

5

Uitgaven overig

0

0

*Saldo in- en uitgaande kasstroom FVA*

500

482

**Kasstroom uit (des)investeringen****-23.355****-10.746****Financieringsactiviteiten****Ingaand**

Nieuwe door WSW geborgde leningen

26.500

8.881

**Uitgaand**

Aflossing door WSW geborgde leningen

-13.871

-5.063

**Kasstroom uit financieringsactiviteiten**

12.629

3.818

Wijziging kortgeldmutaties

0

0

**Mutatie liquide middelen****-4.633****2.215**

## Overige toelichtingen





# Grondslagen

## Regelgeving

Ons Huis heeft de enkelvoudige jaarrekening opgesteld met inachtneming van artikel 35 van de Woningwet. Het eerste lid van dit artikel schrijft de toepassing van BW2 Titel 9 voor, behoudens enkele specifieke uitzonderingen. Behalve de Woningwet zijn ook het Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting en de Regeling Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting van toepassing. Verder zijn de Beleidsregels toepassing Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT) en de door de Raad voor de Jaarverslaggeving uitgegeven richtlijnen toegepast, waaronder Richtlijn 645 Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting (herzien 2019) in het bijzonder. De jaarrekening is opgemaakt op 9 mei 2023.

## Vastgoed in exploitatie

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

## Vastgoed bestemd voor verkoop

Dit betreft opgeleverde nieuwbouwwoningen en teruggekochte woningen uit hoofde van een terugkoopplicht, bestemd voor verkoop. De waardering van de opgeleverde nieuwbouwwoningen is tegen vervaardigingsprijs en daaraan toegerekende directe kosten dan wel lagere opbrengstwaarde. De waardering van de teruggekochte woningen met een terugkoopplicht is op moment van verkrijging tegen de marktwaarde na aftrek van de contractuele korting, hetgeen ook de verkrijgingsprijs is voor de waardering als voorraad, en na eerste verwerking rekening houdend met de lagere opbrengstwaarde. De lagere opbrengstwaarde is de verwachte verkoopprijs en wordt bepaald op basis van taxaties dan wel recente verkooptransacties van referentiewoningen onder aftrek van kosten voor verkoop.

## Onderhanden werk en overige voorraden

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

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

# Niet in de balans opgenomen regelingen en verplichtingen

## Obligolening

Ons Huis heeft gecommiteerd obligo zeker gesteld ten behoeve van het WSW door het aantrekken van een obligolening. Wanneer het jaarlijks obligo onvoldoende is om het risicovermogen van het WSW aan te vullen kan het WSW een beroep doen op het gecommiteerd obligo. Dit betreft voor Ons Huis een lening van ca. 5,9 miljoen euro met een variabele hoofdsom, waarop in beginsel niet getrokken wordt.

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

## Loopbaanontwikkelingsbudgetten

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

## Inning obligo

Ons Huis dient als deelnemer van WSW voor de prognosejaren 2023-2027 rekening te houden met inning van obligo ter hoogte van 0,167% van het verwachte geborgde schuldrestant ultimo voorgaand jaar.

## Aangegane verplichtingen

Er zijn in het boekjaar verplichtingen aangegaan voor de realisatie van 42 huurappartementen in het project Podium Bellevue, rest verplichting ultimo 2022 ca. € 0,4 miljoen. en voor de realisatie van 32 appartementen Havenpark "De Molen", verplichting € 6,6 miljoen.

Voor onderhouds- werkzaamheden die in 2023 zullen worden uitgevoerd zijn in 2022 verplichtingen aangegaan voor een bedrag van ca. € 3,2 miljoen en voor investeringen in bestaand bezit ca. € 6,8 miljoen.

## Kanaalzone

Voor de ontwikkellocatie Kanaalzone zijn toekomstige transacties overeengekomen met de gemeente Apeldoorn en een collega-corporatie voor grondverwerving en grondruil. De verplichtingen voor de door Ons Huis nog af te nemen posities bedragen ca. 1,2 miljoen euro. Het moment is nog niet bekend.

## Overeengekomen leningen

In 2022 is een lening overeengekomen van € 7 miljoen met een stortingsdatum in 2023.

# WNT-verantwoording 2022 Ons Huis Apeldoorn

De WNT is van toepassing op Ons Huis. Het voor Ons Huis toepasselijke bezoldigingsmaximum is in 2022 181.000 euro. Deze verantwoording is opgesteld op basis van de volgende van toepassing zijnde regelgeving: het WNT-maximum voor de woningcorporaties, voor Ons Huis, klasse F. WNT tabellen en paragrafen die niet in deze verantwoording zijn opgenomen, zijn niet van toepassing.

## 1. Bezoldiging topfunctionarissen

1a. Leidinggevende topfunctionarissen met dienstbetrekking.

### Ons Huis Woningstichting:

<b>Gegevens 2022</b>	
<b>Bedragen x € 1</b>	<b>drs. A. Jongstra</b>
<b>Functiegegevens</b>	Directeur-bestuurder
Aanvang en einde functievervulling in 2022	01-01 t/m 31-12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,0
Dienstbetrekking?	ja
<b>Bezoldiging</b>	
Beloning plus belastbare onkostenvergoeding	158.112
Beloningen betaalbaar op termijn	19.717
<i>Subtotaal</i>	<i>177.829</i>
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	181.000
Onverschuldigd betaald en nog niet terug ontvangen bedrag	0
<b>Bezoldiging</b>	<b>177.829</b>
Het bedrag van de overschrijding en de reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	n.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	n.v.t.
<b>Gegevens 2021</b>	
<b>Bedragen x € 1</b>	<b>drs. A. Jongstra</b>
Aanvang en einde functievervulling in 2021	01-01 t/m 31-12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,0
Dienstbetrekking?	ja
<b>Bezoldiging</b>	
Beloning plus belastbare onkostenvergoeding	152.980
Beloningen betaalbaar op termijn	18.751
<i>Subtotaal</i>	<i>171.731</i>
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	175.000
<b>Bezoldiging</b>	<b>171.731</b>

1c. Toezichthoudende topfunctionarissen

**Ons Huis Woningstichting:**

<i>Gegevens 2022</i>	ir. B. van der Veen	A.E.M. Sommerdijk MBA QC RB	Drs. D.H. Dondertman RA	S. van Bodegraven	Drs. G.P. Oosterman CMC
<i>Bedragen x € 1</i>					
Functiegegevens	Voorzitter	Lid	Lid	Lid	Lid
Aanvang en einde functievervulling in 2022	01-01 t/m 31-12	01-01 t/m 31-12	01-01 t/m 31-12	01-01 t/m 31-12	01-01 t/m 31-12
<b>Bezoldiging</b>					
Bezoldiging	19.331	12.464	12.464	12.464	12.464
<b>Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum</b>	<b>27.150</b>	<b>18.100</b>	<b>18.100</b>	<b>18.100</b>	<b>18.100</b>
Onverschuldigd betaald en nog niet terug ontvangen bedrag	0	0	0	0	0
<b>Bezoldiging</b>	<b>19.331</b>	<b>12.464</b>	<b>12.464</b>	<b>12.464</b>	<b>12.464</b>
Het bedrag van de overschrijding en de reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
<i>Gegevens 2021</i>	ir. B. van der Veen	A.E.M. Sommerdijk MBA QC RB	Drs. D.H. Dondertman RA	S. van Bodegraven	Drs. G.P. Oosterman CMC
<i>Bedragen x € 1</i>					
Functiegegevens	Voorzitter	Lid	Lid	Lid	Lid
Aanvang en einde functievervulling in 2021	01-01 t/m 31-12	01-01 t/m 31-12	01-01 t/m 31-12	01-01 t/m 31-12	01-01 t/m 31-12
<b>Bezoldiging</b>					
Bezoldiging	<b>18.023</b>	<b>12.060</b>	<b>12.060</b>	<b>12.060</b>	<b>12.060</b>
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	<b>26.250</b>	<b>17.500</b>	<b>17.500</b>	<b>17.500</b>	<b>17.500</b>

3. Overige rapportageverplichtingen op grond van de WNT

Naast de hierboven vermelde topfunctionarissen zijn er geen overige functionarissen met een dienstbetrekking die in 2022 een bezoldiging boven het individueel toepasselijke drempelbedrag hebben ontvangen.

# Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan: de Raad van Commissarissen van Ons Huis, Woningstichting

## Ons oordeel

De samengevatte jaarrekening 2022 van Ons Huis, Woningstichting te Apeldoorn is ontleend aan de gecontroleerde jaarrekening 2022 van Ons Huis, Woningstichting.

Naar ons oordeel is de bijgesloten samengevatte jaarrekening in alle van materieel zijnde aspecten consistent met de gecontroleerde jaarrekening 2022 van Ons Huis, Woningstichting.

De samengevatte jaarrekening bestaat uit:

1. de balans per 31 december 2022;
2. de winst-en-verliesrekening over 2022;
3. de overige toelichtingen.

## Samengevatte jaarrekening

De samengevatte jaarrekening bevat niet alle toelichtingen die zijn vereist op basis van artikel 35 lid 1 en 2 van de Woningwet, artikel 30 en 31 van het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015, artikel 14 en 15 van de Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015, de bepalingen van en krachtens de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT) en richtlijn 645 van de Raad voor de Jaarverslaggeving. Het kennisnemen van de samengevatte jaarrekening en onze verklaring daarbij kan derhalve niet in de plaats treden van het kennisnemen van de gecontroleerde jaarrekening van Ons Huis, Woningstichting en onze controleverklaring daarbij. De samengevatte jaarrekening en de gecontroleerde jaarrekening bevatten geen weergave van gebeurtenissen die hebben plaatsgevonden sinds de datum van onze controleverklaring van 10 mei 2023.

## De gecontroleerde jaarrekening en onze controleverklaring daarbij

Wij hebben een goedkeurend oordeel verstrekt bij de gecontroleerde jaarrekening 2022 van Ons Huis, Woningstichting in onze controleverklaring van 10 mei 2023.

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

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van de samengevatte jaarrekening op basis van de grondslagen zoals beschreven in het hoofdstuk 'Overige toelichtingen'.

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



## **Onze verantwoordelijkheden**

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

**Enschede, 10 mei 2023**

BDO Audit & Assurance B.V.  
namens deze,

**R.W. (Roland) van Hecke RA**

## Contact

Heeft u naar aanleiding van ons jaarverslag een vraag of opmerking? Deze kunt u kwijt via [info@onshuisapeldoorn.nl](mailto:info@onshuisapeldoorn.nl)