

Het **verhaal** erachter

Een groener, opener, socialer
en actiever Woongood





Stichting Woongoed Middelburg

Postbus 7120
4330 GC Middelburg

Segeerssingel 6
4337 LG Middelburg

T 0118 691700
info@woongoed.nl
www.woongoed.nl

Ingeschreven bij de Kamer van Koophandel regio Zuidwest in het Handelsregister onder nummer 22014999.

Stichting Woongoed Middelburg is lid van de branchevereniging Aedes en onderschrijft de bedrijfstakcode (AedesCode).

Registratienummer 702010, exploitatie onroerende goederen.

Stichting Woongoed Middelburg is aangesloten bij het samenwerkingsverband Zuidwestwonen (woonruimteverdeling).

Stichting Woongoed Middelburg is aangesloten bij de Stichting Woonwagengebeheer Zuid-West Nederland.

Voorwoord in beeld

We openen dit jaarverslag met een reeks beelden uit 2019. Zo maakten alle medewerkers, het bestuur, de raad van commissarissen Woongoed Middelburg groener, opener, socialer en actiever.

Eric de Ceuster,
directeur-bestuurder
Woongoed Middelburg

Anja de Groene,
voorzitter raad van commissarissen
Woongoed Middelburg



In dit jaar vierden we ons 100-jarig bestaan. Dat deden we onder andere met een jubileumboek dat we uitreikten tijdens een bijeenkomst met actieve en trouwe huurders.

In ditzelfde jaar werd in de Middelburgse Meanderlaan een sociaal huismeester ingezet. De bewoners vonden dat hierdoor het leefklimaat verbeterde.



Daarnaast organiseerden wij ook dit jaar onze jaarlijkse 'Woongeddag'.



2019 was ook het jaar waarin we volop bezig waren om onze woningen energiebesparend te maken.

Inhoudsopgave

Voorwoord in beeld	3
Leeswijzer	6
1.0 Waar staan we voor?	7
2.1 Voldoende betaalbare woningen voor onze doelgroep	9
Onze resultaten in 2019	9
Voldoende aanbod	9
Woonruimteverdeling en wachttijden	10
Bijzondere doelgroepen	12
Betaalbaar	12
Nieuwbouw	17
2.2 Een kwalitatief goede en duurzame woning	20
Onze doelen	20
Onze resultaten	20
2.3 Goed wonen en (samen) leven	25
Onze doelen	25
Onze resultaten in 2019	25
2.4 Dienstverlening die aansluit op de behoefte van de klant	33
Onze resultaten	33
Klanttevredenheid	33
Leren uit ervaringen van huurders	35
Continu optimaliseren van de service en dienstverlening	36
Communicatie die aansluit bij de klant	38
2.5 Wij zijn een organisatie die bijdraagt aan de realisatie van de doelen	40
2.6 Onze financiën	45
Onze doelen	45
Bijzondere ontwikkelingen na balansdatum	49
Onze resultaten	50
2.7 Risicomanagement	53
Inleiding	53
Welke risico's onderscheiden we?	54
Strategische risico's	55
Externe risico's	58
Beheersen van en rapporteren over onze risico's	58
Overzicht strategische en externe risico's	60

2.8 Governance en integriteit	61
Principe 1 behandelt het belang van (toekomstige) huurders of bewoners; deze staan voorop. Het gaat hierbij over waarden en normen die passen bij de maatschappelijke opdracht.	61
Principe 2 gaat over de manier waarop bestuur en raad van commissarissen aanspreekbaar zijn op resultaten.	62
Principe 3 beschrijft de toetsstenen van geschiktheid voor bestuur en raad van commissarissen.	62
Principe 4 behandelt de dialoog met (toekomstige) bewoners, gemeente en andere belanghebbende partijen in het lokale netwerk.	63
Principe 5 besteedt aandacht aan het beheersen van de risico's verbonden aan de activiteiten.	64
Controller	65
Herziening governancecode	65
3.0 Verslag van de raad van commissarissen	66
Visie en taken	66
Toezichtstaak	66
Adviesraad	67
Netwerктаak	67
Werkgeverstaak	67
Bijeenkomsten van de raad van commissarissen en commissies binnen de raad van commissarissen	69
Samenstelling van de raad van commissarissen	70
Governance en integriteit	73
Bijlagen	74
Tabellen	74
Kaders voor het toezicht raad van commissarissen	78
Besluiten raad van commissarissen	78
Belanghoudersregister	80
Pictogrammenoverzicht algemene huurvoorwaarden	84
Kengetallen	85

Leeswijzer

In hoofdstuk 1 beginnen we met waar we voor staan en welke doelen we ons daarbij stellen.

In hoofdstuk 2 geven we een toelichting op de behaalde resultaten in 2019. We toetsen deze aan de doelen uit ons ondernemingsplan 2018 - 2021 'Ertoe doen'. In dit hoofdstuk geven we ook aandacht aan belangrijke randvoorwaarden om deze doelen te bereiken; de organisatie, financiën, risicomanagement, governance en integriteit.

Hoofdstuk 2 is het bestuursverslag en het volkshuisvestingsverslag. In dit hoofdstuk staan we regelmatig stil bij 'het verhaal erachter'. Daarin lichten we toe welke dilemma's we ondervinden in ons werk.

In hoofdstuk 3 doet de raad van commissarissen verslag van haar werkzaamheden in 2019. Voor de leesbaarheid hebben we een aantal tabellen in een aparte bijlage opgenomen.

1.0

Waar staan we voor?

Woongoed Middelburg is een woningcorporatie met 7.046 verhuureenheden (waarvan 6.247 woningen), met name in de gemeente Middelburg. We verhuren, beheren, onderhouden, verbeteren, ontwikkelen en verkopen woningen. We bieden huurders aanvullende diensten aan zoals een abonnement op huurdersonderhoud en zonnepanelen.



“Wonen is meer dan een dak boven het hoofd bieden. Een woning is, als het goed is, een thuis. Een passende, veilige en gezonde plek in een prettige omgeving. Samen met ruim 50 collega's werken aan onze missie om er toe te doen.”

Eric de Ceuster,
directeur-bestuurder

Ons ondernemingsplan 2018 – 2021 'Ertoe doen' heeft als motto: Woongoed wordt groener, opener, socialer en actiever. Woongoed Middelburg zorgt voor duurzame en betaalbare woningen, vooral voor mensen met een laag inkomen. We ondersteunen mensen om zelfstandig te wonen en op een prettige manier (samen) te leven.

Onze doelen hierbij zijn:

- Voldoende betaalbare woningen voor onze doelgroep.
- Een kwalitatief goede en duurzame woning.
- Goed samen wonen en leven.
- Dienstverlening die aansluit op de behoefte van de klant.

Voor het bereiken van deze doelen zijn nodig:

- een voor deze opgave toegeruste organisatie;
- voldoende financiële middelen;
- partners (huurders, bewonersgroepen, de huurdersbelangenorganisatie, organisaties voor welzijn/zorg/opvang, de politie en de gemeente).
We kunnen het niet alleen.

In het volgende hoofdstuk gaan we verder in op deze doelen en laten we onze resultaten zien.



Het verhaal erachter

In dit hoofdstuk gaan wij dieper in op onze doelen en de resultaten die wij behalen. In paragraaf 2.1 nemen wij u mee in ons doel betaalbare woningen. In Paragraaf 2.2 vertellen we over hoe we komen tot kwalitatief goede en duurzame woningen. In paragraaf 2.3 meer over goed samen wonen en leven. In paragraaf 2.4 meer over hoe wij onze dienstverlening laten aansluiten op de behoefte van onze klant. In paragraaf 2.5 vertellen wij u meer over onze organisatie en hoe die bijdraagt aan het behalen van onze doelen. In 2.6 gaan we in op de financiële resultaten. Vervolgens gaan we in paragraaf 2.7 in op de grootste risico's en de beheersmaatregelen. Tenslotte gaan we in 2.8 in op de governance en de integriteit.

2.1

Voldoende betaalbare woningen voor onze doelgroep

Woongoed wil voldoende betaalbare woningen bieden voor de doelgroep. Deze woningen moeten tevens passend zijn bij de behoeftes. De komende jaren bouwen we daarom 400 nieuwbouwwoningen voor één- en tweepersoonshuishoudens.



Onze resultaten in 2019

Voldoende aanbod

We voldoen in 2019 aan de prestatie-afspraken die we hebben gemaakt met de gemeente Middelburg en de Huurdersvereniging Middelburg (HVM). We zorgen voor voldoende aanbod in de verschillende huurprijscategorieën:

- 4.200 van onze woningen hebben een huurprijs onder de maximale huurtoeslaggrens
- 3.500 woningen tot de hoogste aftoppingsgrens, waarvan
- 3.100 woningen tot de laagste aftoppingsgrens.

Deze woningaantallen zijn gebaseerd op de uitkomsten van het meest recente woningmarktonderzoek welke we samen met de gemeente Middelburg uitvoeren.

Bij het vrijkomen van woningen zoeken we naar een zo goed mogelijke match tussen de woningzoekende en de woning. Daarbij geven we de laagste inkomensgroepen voorrang bij woningen met de laagste huurprijzen. Dit zien we als onze kerntaak. In 2019 wijzen we 99,8% (2018: 99%) van de woningen passend toe. Afhankelijk van de omvang van het huishouden betreft dit woningzoekenden met een inkomen tot maximaal € 30.825 (2018: € 30.400).

Daarnaast voldoen we aan de toewijzingseisen van de EU en verhuren we 97,3% (2018: 97,3%) van de vrijkomende woningen onder de huurtoeslaggrens aan woningzoekenden met een inkomen tot € 38.035 (2018: € 36.798). We maken zeer beperkt gebruik van de marge om ook hogere inkomens te huisvesten. Dit doen we om maximaal voorrang te geven aan woningzoekenden uit de laagste inkomensgroepen.

In onderstaande tabel is de mutatiegraad van 2015 t/m 2019 in beeld gebracht. In 2019 is de mutatiegraad in onze woningvoorraad 8,6% en daarmee gelijk aan 2018.

Jaar	Percentage	Aantal*
2015	9,1	526
2016	8,4	478
2017	7,5	422
2018	8,6	504
2019	8,6	497

*exclusief studenteneenheden

Woonruimteverdeling en wachttijden

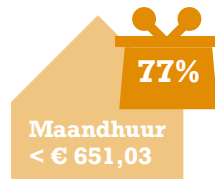
Woningen die vrijkomen, verhuren we via Zuidwestwonen. Dit is een samenwerkingsverband van Zeeuwse en West-Brabantse woningcorporaties. Binnen Zuidwestwonen geldt een maximale inschrijfduur van 3 jaar. Uitgangspunt is dat woningzoekenden binnen deze periode een passende woonruimte kunnen vinden. Aan die belofte voldoen we in 2019 ruimschoots. De wachttijd in 2019 is gemiddeld negen maanden, in 2018 was dit gemiddeld zeven maanden. Deze stijging is met name het gevolg van de langere wachttijd voor eengezinswoningen met de allerlaagste huurprijzen.

Gemiddelde wachttijd voor een woning

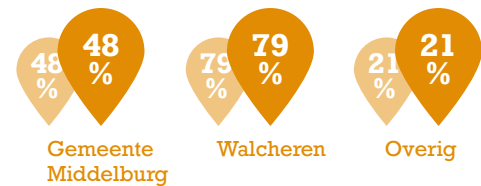


Driekwart van de vrijkomende woningen in 2019 is betaalbaar voor de laagste inkomensgroepen. Dit staat in goede verhouding tot de 80% van de woningzoekenden in Middelburg die tot die categorieën behoren. Driekwart van de nieuwe huurders komt uit Walcheren, waarvan bijna de helft uit Middelburg. We huisvesten hoofdzakelijk één- en tweepersoonshuishoudens.

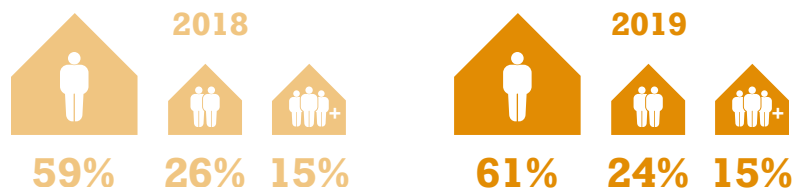
Vrijkomende woningen passend voor huishoudens met een laag inkomen



Herkomst van huurders die een woning kregen (2018-2019)



Huishoudgrootte bij de afgesloten huurcontracten



Jaarlijks verkopen we een beperkt aantal woningen. Dit zijn woningen die op de langere termijn niet meer in onze woningportefeuille passen. In toenemende mate speelt gezinsverdunding een rol in ons werkgebied. Grote eengezinswoningen zijn op de lange termijn, wat betreft omvang en huurprijs, minder passend bij de vraag van woningzoekenden. Reden voor ons om die geleidelijk te verkopen.

Een andere reden voor verkoop van deze woningen is om woningzoekenden uit de middeninkomengroep een betaalbare koopwoning te kunnen aanbieden. In 2019 verkopen we 55 woningen, zeven garages en een winkelruimte.

“Onze woonruimteverdeling is er op gericht om woningzoekenden een passende woning te bieden, binnen een redelijke termijn. Dat lukt meestal. We zien ook dat woningzoekenden met specifieke woonwensen, langer wachten totdat er een woning van hun voorkeur vrijkomt. Op zo’n woning, bijvoorbeeld een betaalbare kleine eengezinswoning, komen vaak heel veel reacties binnen.”

Jolanda de Smit, medewerker verhuur

Bijzondere doelgroepen

We huisvesten bijzondere doelgroepen die vaak niet zelfstandig kunnen wonen. In 2019 verhuren we 12% van onze opnieuw verhuurde woningen aan deze doelgroep. We doen dat via directe bemiddeling en reserveren daar 41 woningen voor (2018: 43 woningen). Het gaat hierbij om huisvesting van cliënten in samenwerking met zorginstellingen, bijzondere huisvestingsaanvragen en woningen voor statushouders.

Voor het huisvesten van statushouders werken we intensief samen met de gemeente Middelburg, Vluchtelingenwerk en Villex. Villex is een organisatie die gespecialiseerd is in studentenhuisvesting en het tijdelijk verhuren en beheren van complexen. Deze samenwerking maakt het mogelijk om in 2019 39 statushouders te huisvesten. Dit zijn er vijf meer dan de taakstelling van 34 voor 2019. Ook in 2018 huisvestten we meer statushouders dan onze taakstelling. In 2019 ligt het accent voornamelijk op gezinshereniging. Dit houdt in dat de familie van een alleenstaande statushouder, die we eerder huisvestte, ook naar Nederland komt. We bieden dan voor de gehele familie een grotere woning.

Hoger onderwijs is in onze visie belangrijk voor de toekomst van Middelburg, Zeeland en toekomstige generaties. Woongood Middelburg zorgt voor de studentenhuisvesting. Dit doen wij samen met Villex voor de twee onderwijsinstellingen University College Roosevelt en HZ University of Applied Sciences. Wij beheren en ontwikkelen in Middelburg specifiek aanbod voor de studenten. We hebben drie campuslocaties, een flexibele schil van woningen en een nieuwbouwlocatie aan de Kanaalweg die we op dit moment voorbereiden.

Betaalbaar

Voldoende betaalbare woningen bereiken we ook door een beheerst huurbeleid te voeren. De belangrijkste pijlers van dit beleid zijn:

- het betaalbaar houden van voldoende woningen passend bij de prestatieafspraken met de gemeente Middelburg;
- het bieden van een evenwichtige prijs-kwaliteitsverhouding;
- het waarborgen van de financiële continuïteit van de organisatie.

De gemiddelde huurverhoging komt in 2019 uit op 1,6% en is daarmee gelijk aan de inflatie. Op woningniveau is de huurverhoging tussen de 0% en 4,1%. We hanteren een maximale opslag van 2,5% in situaties waar de streefhuur en de actuele huur ver uiteen liggen. In 2019 volgen we de lijn van eerdere jaren om geen inkomensafhankelijke huurverhoging te vragen.

Onderstaande tabel geeft inzicht in het percentage van de gemiddelde huurverhoging vanaf 2015.

Jaar	Percentage	Inflatiepercentage
2015	2,0	1,0
2016	1,0	0,6
2017	0,8	0,3
2018	1,4	1,4
2019	1,6	1,6

Binnen Woongoed werken we op diverse manieren aan het beperken van huurachterstanden. Onze visie is om er snel bij te zijn als er (mogelijke) achterstanden ontstaan. Dan zijn er nog mogelijkheden om hulp te bieden, een regeling te treffen en te kijken wat er nog meer nodig is. Dit doen we zelf en in samenwerking met andere organisaties.

In onderstaande tabel is de ontwikkeling van huurachterstanden in de afgelopen vijf jaar in beeld gebracht. Zichtbaar is dat de huurachterstand voor huidige huurders in 2019 afneemt, de achterstand bij vertrokken huurders is flink gestegen. We zien dat de bedragen achterstand gecombineerd met de kosten voor mutatieschade oplopen. Onze focus in 2020 ligt op het verlagen van de achterstanden bij vertrokken huurders.

De huurachterstand loopt in 2019 op naar 1,5%, zoals te zien is in onderstaande tabel.

Jaar	Aantal huidige huurders	Totaal bedrag in euro's	% Jaarhuur	Aantal vertrokken huurders	Totaal bedrag in euro's*	% Jaarhuur	Huurachterstand in euro's TOTAAL	% Jaarhuur
2015	407	430.144	1,00	163	232.771	0,54	662.914	1,54
2016	435	362.305	0,83	117	174.963	0,40	537.268	1,23
2017	667	391.840	0,91	96	152.066	0,35	543.906	1,26
2018	377	389.977	0,92	104	108.641	0,26	498.618	1,18
2019	346	341.216	0,80	169	303.329	0,70	644.545	1,50

* Dit betreft huurachterstand en overige aan de huurder gefactureerde maar onbetaald gebleven bedragen.

Gelukkig loopt de huurachterstand voor huidige huurders terug. Zowel in het aantal huurders met een achterstand, als het bedrag van de huurachterstand. We zetten in 2019 intensief in om hulp te bieden en zijn er vroeg bij wanneer er achterstanden ontstaan. Al sinds 2016 werken we samen met gemeente Middelburg, Orionis en TIM (voorheen Porthos) om vroegtijdig dreigende betalings- en schuldenproblematiek op te sporen. Hierbij is ons uitgangspunt om de bijkomende kosten voor zowel huurders als Woongood te beperken.

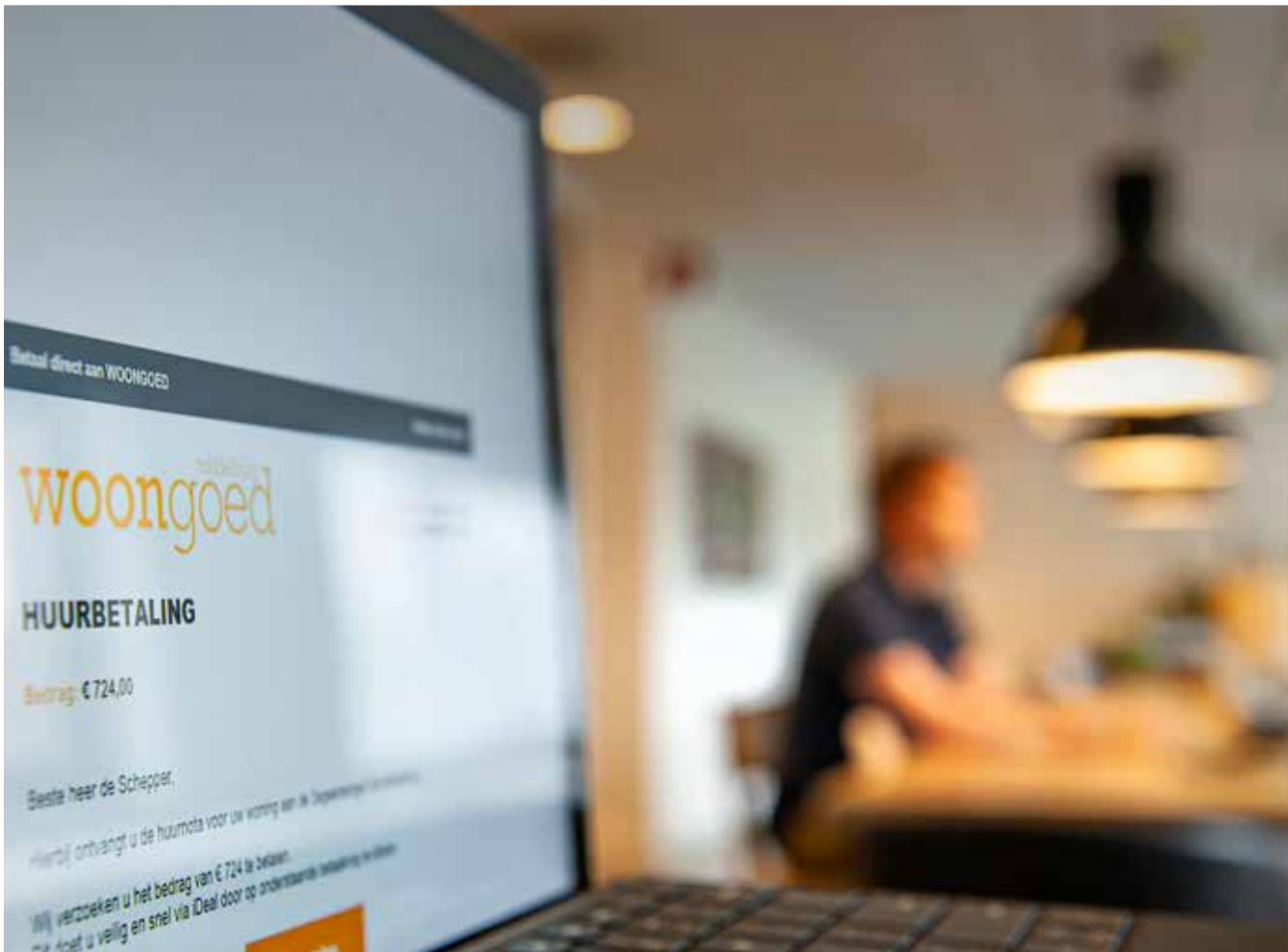
We richten ons in 2019 op een actieve en sociale incasso-aanpak. In de eerste maand waarin een huurachterstand ontstaat, komt het Team Vroegsignalering Huurbetalingsproblematiek in actie. We proberen duidelijk te krijgen wat de oorzaak is en of er sprake is van multiproblematiek. Bij multiproblematiek kiezen we voor een gezamenlijke aanpak waarbij iedere organisatie zijn bijdrage levert.

Deze aanpak levert in 2019 goede resultaten op. In 94,4% (2018: 84,6%) van de gevallen krijgt het Team Vroegsignalering persoonlijk contact met de huurder. Ook vinden er inventarisaties van de problematiek plaats en worden er oplossingen geboden. De oplossingen variëren van een schuldproduct, budgetbeheer, doorbetaling van de huurder door de uitkerende instantie of beschermingsbewind. Op langere termijn is deze aanpak ook succesvol gebleken. Het percentage recidive is al jaren beperkt. In 2019 is het recidivepercentage hoger dan in 2018, maar nog steeds laag, namelijk 2,3% (2018: 1,3%).

Soms is het niet mogelijk om tot een oplossing te komen. In die gevallen is het onvermijdelijk een juridische procedure te starten om de huurovereenkomst te ontbinden en ontruiming van de woning te vorderen. We streven naar zo min mogelijk huisuitzettingen. In 2019 hebben we tien uitzettingen vanwege huurachterstand. In 2018 waren dit er zeven. Een stijging in 2019, die past binnen het totaalbeeld van een toenemend betaalrisico bij huurders met een laag inkomen. We gaven huurders dertien keer een tweede kans door hen een gebruiksovereenkomst met aanvullende afspraken te bieden. In 2018 was dit elf keer. We doen dit om een huisuitzetting te voorkomen.

“Ik zie dat mensen die in de schulden komen, soms niet meer in staat zijn verstandige keuzes te maken. Ook voelen ze zich schuldig over hun schuld. De schaamte overwinnen is de eerste stap naar passende hulp.”

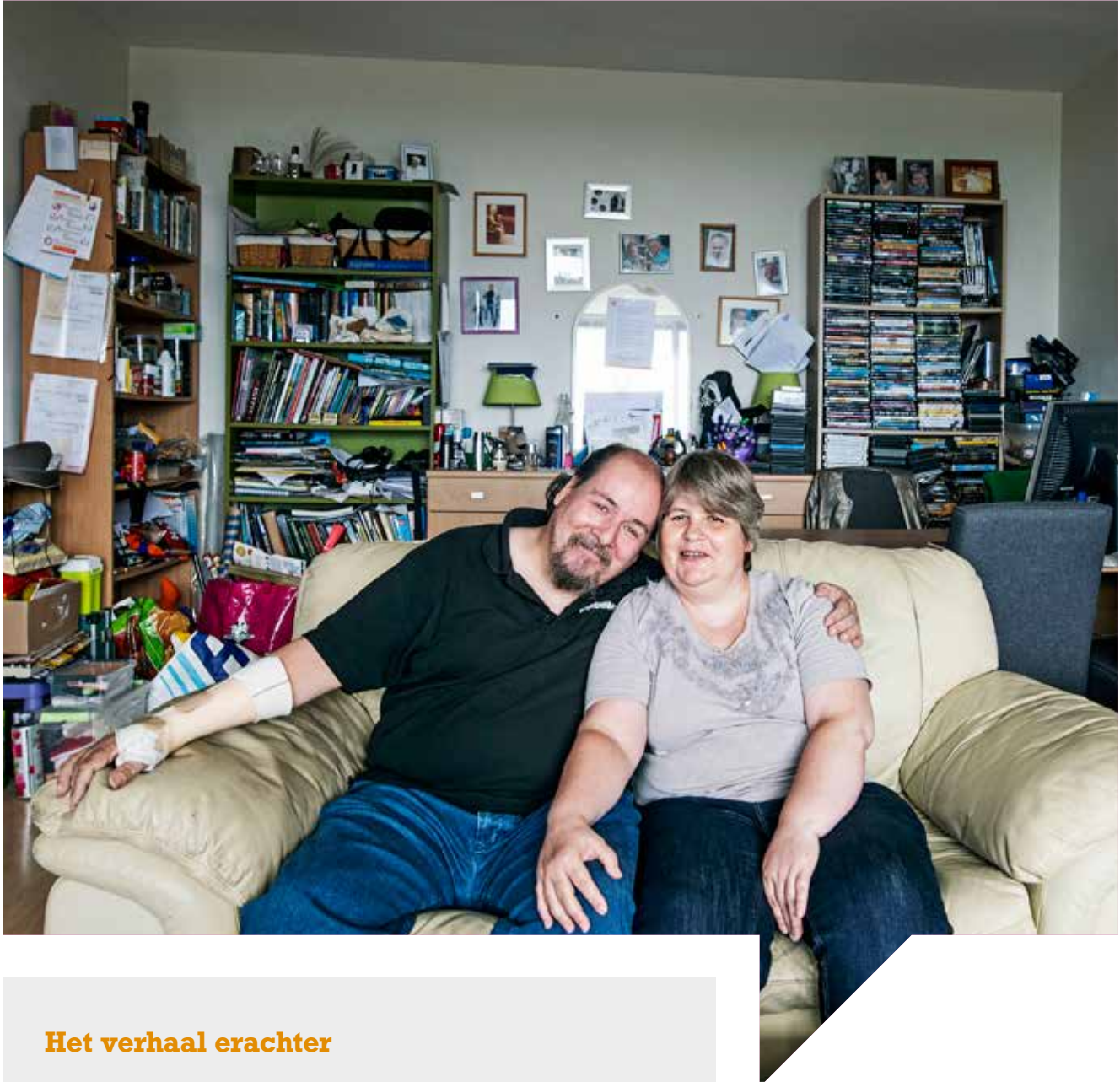
Merel Martens,
medewerker huurincasso



Het verhaal erachter

Hoe kan dat nu? In 2019 spannen we ons zo in om huurachterstanden te verminderen en toch neemt het aantal huisuitzettingen in 2019 toe. Dat schuurt met elkaar. Of niet? Een huisuitzetting door laten gaan is toch een keuze? Je kunt er ook voor kiezen om dat niet te doen? Met regelmaat staan we voor dit vraagstuk. Welke afwegingen zijn dan aan de orde en hoe maak je deze keuze?

Ons uitgangspunt is om een huisuitzetting alleen door te zetten als we echt geen andere oplossing zien. Liever bieden we een gebruikersovereenkomst aan waarbij we een huurder een tweede kans bieden en aanvullende begeleidingsafspraken maken. Zetten we een huisuitzetting door dan stemmen we dit af met het Team Vroegsignalering of andere betrokken instanties. We hebben overleg over waar de huurder tijdelijk onderdak kan vinden, om zodoende acute dakloosheid en nog meer problemen te voorkomen.



Het verhaal erachter

We boeken prachtige resultaten met passend toewijzen. We huisvesten met voorrang woningzoekenden uit de laagste inkomensgroepen in de woningen met de laagste huurprijzen. De keerzijde van deze medaille is concentratie van lage inkomens - veelal uit uitkeringen - in bepaalde buurten. Dit heeft gevolgen voor de samenstelling van buurten en voor de leefbaarheid in buurten met een concentratie van woningen met de laagste huurprijzen. Dat lezen we ook in het rapport van RIGO 'Veerkracht in het corporatiebezit'. Keuzevrijheid in wonen vinden we belangrijk, maar moeten we misschien meer sturing gaan geven aan de match tussen vraag en aanbod? Een vraagstuk waar we in 2020 een antwoord op zoeken.

Nieuwbouw

Nieuwbouw draagt bij aan een kwalitatief goede en duurzame woningvoorraad. Passend bij de huidige en toekomstige vraag naar betaalbare woningen. Omdat 85% van de nieuwe huurders een huishouden heeft van één of twee personen en nieuwe huurders een laag inkomen hebben, willen we vooral kleinere appartementen en grondgebonden woningen bouwen. In 2018 was dit 84%. In 2019 worden er geen nieuwe woningen opgeleverd.

Overzicht onder handen nieuwbouwprojecten per 31 december 2019

Projectnaam	Aantal woningen	Fase
Kanaalweg-West	119	vergunning verleend, procedure bij de RvS
Rotterdamse Kaai	14	contractfase
De Meker	30	initiatiefase
Rittenburg III	20	initiatiefase
Mortiere	ntb	initiatiefase
Churchilllaan	40	initiatiefase
't Zand	148	initiatiefase herstructurering
Totaal	371	

Kanaalweg-West

Door de komst van een aantal opleidingen van de HZ University of Applied Sciences naar Middelburg is er behoefte aan meer studentenhuisvesting in Middelburg. Het plan voor de Kanaalweg-West voorziet hierin. Woongood heeft in samenspraak met de gemeente Middelburg in 2019 een koopovereenkomst gesloten voor de verwerving van het perceel naast het station, gelegen tussen de Kanaalweg en het spoor. Het plan bestaat uit een complex met drie autonome woonblokken. De basis wordt gevormd door tweekamerappartementen met een galerij aan de zijde van het spoor. Tussen en onder één van de gebouwen zullen parkeervoorzieningen op maaiveld worden gerealiseerd, ontsloten vanaf de Kanaalweg.

In 2019 wordt de bestemmingsplanprocedure opgestart voor de realisatie van in totaal 119 appartementen geschikt voor 236 studenten. Het bestemmingsplan en de omgevingsvergunning zijn door de gemeenteraad vastgesteld. Tegen de wijziging van het bestemmingsplan is een beroepsprocedure gestart.

Rotterdamsekaai

Om de slogan 'Woongood wordt groener' kracht bij te zetten, is er gestart met een pilotproject met nul-op-de-meter-woningen (NOM) achter de Rotterdamsekaai. Het betreft twee oude gymzalen die worden omgebouwd tot veertien kleine aardgasloze woningen.

De Meker

Aan de Sportlaan in Middelburg, op de plek waar twee gymzalen staan, wil Woongood 30 nieuwe appartementen bouwen. In samenwerking met NOAHH uit Amsterdam is een massastudie gedaan en deze is besproken met de gemeente Middelburg. Deze massastudie is tijdens een inloopavond gepresenteerd aan de omwonenden.

Rittenburg III

Met de gemeente Middelburg zijn afspraken gemaakt over de bouw van twintig sociale huurwoningen binnen het plangebied Rittenburg III. Bouwbedrijf Sprangers uit Breda zal deze woningen (sleutelklaar) bouwen. In 2019 wordt door Sprangers met name gewerkt aan het stedenbouwkundig plan en de inpassing van de sociale huurwoningen binnen dit plan. Hierover is eind 2019 nog geen overeenstemming bereikt met het Walchers Adviesteam Ruimtelijke Kwaliteit (WARK). In 2020 zullen het stedenbouwkundig plan en de woningontwerpen verder uitgewerkt worden.

Mortiere

Woongood zou in deze nieuwbouwwijk een kavel grond verkopen aan een ontwikkelaar en zeventien huurappartementen (sleutelklaar) afnemen. In de loop van 2019 blijkt deze ontwikkeling in de huidige markt onhaalbaar. In maart 2020 is de samenwerking tussen de ontwikkelaar en Woongood Middelburg beëindigd. Welke mogelijkheden de kavel wel biedt wordt onderzocht in 2020.

Churchillaan

In 2019 onderzoeken zorginstelling Zorgstroom en Woongood Middelburg of het huidige schoolgebouw aan de Churchillaan gebruikt kan worden voor woon- en zorgvoorzieningen. Dit blijkt wel mogelijk, maar niet verstandig vanwege de hoge exploitatiekosten en energielasten in de toekomst. Compacte nieuwbouw krijgt de voorkeur. In de nabijheid van de locatie bevindt zich een Jumbo-supermarkt. Jumbo heeft ook interesse in de locatie Churchillaan om zo haar winkeloppervlak te kunnen vergroten en betere parkeer- en expeditiemogelijkheden te krijgen. In een eerste studie blijken de wensen van Jumbo, Zorgstroom en Woongood Middelburg combineerbaar. In 2020 wordt de haalbaarheidsstudie verder uitgewerkt.

't Zand

Na een participatieproces van ruim 1,5 jaar met de 'initiatiefgroep/bewonerscommissie behoud Delftse School Paul Briët woningen wijk 't Zand Middelburg' is in 2019 besloten om 135 woningen in de wijk 't Zand te slopen en nieuw te bouwen. De basis voor dit besluit is het gebruik van slechte bouwmaterialen tijdens de realisatie van de woningen gedurende de Tweede

Wereldoorlog. Ze hebben een gemetselde fundering die zich net boven een veenlaag bevindt. Dit heeft tot verzakkingen geleid. Tijdens de inundatie hebben de woningen in het zoute water gestaan waardoor er zout in de muren zit. Het zout in de wanden en optrekkend vocht vanuit de fundering leiden tot vochtproblemen in de woningen. Deze vochtproblemen heeft men in het verleden geprobeerd op te lossen met een asbesthoudende pasta.

Voor dertien woningen is het besluit genomen nader onderzoek te doen. De reden hiervoor is het vermoeden dat deze woningen, in tegenstelling tot de overige woningen, op een kreekrug staan. Hierdoor zijn er mogelijk minder problemen met deze woningen. Het onderzoek loopt in 2019. In maart 2020 is het besluit genomen om deze woningen alsnog te slopen. Er zijn verschillende klankbordgroepen opgericht, bestaande uit huurders van de woningen, waarmee we samen de plannen gaan uitwerken.

Erfgoedorganisaties verzochten de gemeente om de woningen de status van gemeentelijk monument te geven. De gemeente verwacht in juni 2020 hierover een besluit te nemen.

Nieuwbouw agenda

De gemeente Middelburg en Woongood Middelburg hebben een nieuwbouw agenda opgesteld voor de bouw van 400 sociale huurwoningen. Van bovenstaande projecten valt 't Zand daar buiten, omdat het een herstructurering betreft van woningen die reeds in bezit zijn van Woongood Middelburg.

De overige projecten omvatten 223 woningen. Daarnaast nam de gemeente in diverse uitleglocaties nog een plancapaciteit voor sociale huurwoningen op van 50 woningen. Daarmee komen we nog niet aan de beoogde 400 woningen. We blijven samen met de gemeente, maar ook zelfstandig, kijken naar aanvullende bouwlocaties.

Een kwalitatief goede en duurzame woning



Onze doelen

De duurzaamheidsdoelstelling op lange termijn is duidelijk. Een CO₂-neutrale woningvoorraad opbouwen. Het eerste tussenstation bereiken we in 2021. Dan moeten onze woningen gemiddeld label B hebben. Andere kwaliteitsdoelen zijn minder scherp in beeld. Wat een goede woning is, is niet voor iedereen hetzelfde. Natuurlijk voldoen we aan alle wettelijke eisen, maar kwaliteit gaat verder. In 2019 stellen we een kwaliteitsbeleid vast. We definiëren verschillende kwaliteitsniveaus waar iedere woning en tuin aan moet voldoen. Zowel in de huidige staat, na mutatie als na projectmatige aanpak.

Onze resultaten

Onderhoud en kwaliteitsbeleid van de woning

Vanaf de zomer van 2019 passen we ons nieuwe kwaliteitsbeleid toe. Een voorbeeld van dit beleid zijn de zachtboardplafonds die we bij mutatie vervangen door brandveilige gipsplaten. We voeren onderhoud uit langs verschillende lijnen. Huurders dienen reparatieverzoeken in. Die komen rechtstreeks binnen bij onze bouwpartners voor het dagelijks onderhoud. In 2019 gaat het om 8.176 reparatieverzoeken. In 2018 waren dat er 7.461.

Wanneer een woning leeg komt vindt mutatie-onderhoud plaats. In 2019 is dit 495 keer gebeurd. Zeker bij woningen waar lange tijd dezelfde huurder woonde of waar verbetermaatregelen werden uitgevoerd, omdat deze woning bij een projectmatige aanpak moest worden overgeslagen, lopen de kosten op. Huurders kunnen ook een verzoek indienen voor een keuken-, toilet- of badkamerrenovatie. Wij noemen dit onderhoud op aanvraag.

Tenslotte is er het planmatig onderhoud, gebaseerd op inspecties van de woningvoorraad en de onderhoudscycli van met name schilderwerk. Sinds 2019 onderscheiden wij in dit planmatige onderhoud de werkzaamheden waarvoor Woongood Middelburg onderhoudscontracten met leveranciers afsluit. Het gaat vooral over installaties. We maken dit onderscheid omdat de aard van deze werkzaamheden en de contractvorm anders zijn dan bij de meer projectmatige onderhoudsprojecten.

Overzicht onderhoudsuitgaven 2019

	2019	2018
Reparatie-onderhoud	€ 2.605.563	€ 2.351.126
Mutatie-onderhoud	€ 665.845	€ 679.040 #
Onderhoud op aanvraag	€ 1.739.395	€ 1.574.753
Planmatig onderhoud	€ 3.626.662	€ 5.277.458 *
Contractonderhoud	€ 694.779	€ - *
Asbest	€ 129.351	€ -47.444
Totaal	€ 9.461.595	€ 9.834.934

* In 2018 werden de uitgaven voor contractonderhoud verwerkt in het planmatig onderhoud. Dat is de verklaring van de hogere uitgaven van het planmatig onderhoud in 2018.

Het verschil van het mutatie-onderhoud in 2018 met de winst- en verliesrekening is de eenmalige afboeking op vorderingen onderhoud van € 193.483.

Huurdersonderhoud

Het onderhoud waarvoor de huurder zelf verantwoordelijk is, verricht Woongoed Middelburg in de vorm van een abonnement serviceonderhoud. We onderscheiden een basispakket voor glasschade en herstel van verstoppingen en een pluspakket voor reparaties aan hang- en sluitwerk, sanitair en elektra. Beide pakketten voorzien in een behoefte. Op 31 december 2019 heeft 99% (2018: 99%) van de huurders een basispakket en 95% (2018: 95%) een pluspakket.

Verduurzaming

In 2019 zijn er veertien energieverbeteringsprojecten (914 woningen) in voorbereiding of uitvoering en leveren we zes projecten (296 woningen) op. We investeren in 2019 ruim elf miljoen euro in deze projecten.

Overzicht van de energieverbeteringsprojecten

Project	Aantal	Status
Kasteelstraat / Noordweg	6	in uitvoering en opgeleverd
Keurhove e.o.	112	in uitvoering en opgeleverd
Schorestraat	35	in uitvoering en opgeleverd
Agaat	84	in uitvoering en opgeleverd
Volkerakstraat	32	in uitvoering en opgeleverd
Rijnstraat	27	in uitvoering en opgeleverd
Totaal in uitvoering en opgeleverd	296	
D. Rijkestraat	18	in voorbereiding
Vreedenburg	50	in voorbereiding
Oude Rijksweg	20	in voorbereiding
Oosterscheldestraat	80	in voorbereiding
Schepenenlaan e.o.	83	in voorbereiding
Kruitmolenlaan e.o.	58	in voorbereiding
Hof van St. Jan e.o.	47	in voorbereiding
't Zand	74	in voorbereiding
Maaisbaai	90	in voorbereiding
Bastion	43	in voorbereiding
Haringvlietstraat	92	in voorbereiding
Zanddorp	75	in voorbereiding
Koestraat	140	in voorbereiding
Baljuwlaan	44	in voorbereiding
Totaal in voorbereiding	914	
Totaal aantal woningen in energieverbeteringsprojecten	1.210	

Bij de meeste projecten isoleren we de schil (vloer, gevel, dak), brengen we mechanische ventilatie aan en bieden we huurders zonnepanelen aan. Soms verbeteren we de installaties. Om de overlast voor bewoners te beperken nemen we bij de verbeteringen ook onderhoudsmaatregelen mee. Zo hoeven we maar één keer langs te komen.

Eind 2018 waren 4.246 labelstappen nodig om in 2021 gemiddeld label B te bereiken. In 2019 realiseert Woongoed 434 labelstappen. Het project Agaat is in 2019 gereed maar de afmelding van de labels is pas in 2020 afgerond. Het gaat om 186 labelstappen. Dit betekent dat Woongoed in 2020 en 2021 nog 3.626 labelstappen voor de boeg heeft. Met de huidige projecten in uitvoering en voorbereiding lukt dit. De voortgang van de projecten krijgt alle aandacht maar is een risicofactor.

Om bij te dragen aan duurzaamheid en aan verlaging van de energiekosten vervangen we in tweederde van onze wooncomplexen de gemeenschappelijke verlichting voor LED verlichting. Komend jaar staan de resterende complexen op het uitvoeringsprogramma.

Daarnaast gaan we in 2019 door met het aanbrengen van zonnepanelen op onze woningen. Dit doen we in 2019, op verzoek van huurders, bij 195 woningen (2018: 281 woningen). Veel huurders reageerden eerder al positief op ons aanbod voor zonnepanelen. Nu zijn het vooral nieuwe huurders en 'spijtoptanten' die kiezen voor zonnepanelen.

Betrokkenheid huurders

We vragen huurders voorafgaand aan een project naar knelpunten in de woning en woonomgeving. Dit helpt ons om plannen te maken die aansluiten bij wat bewoners wensen en wat technisch noodzakelijk is. Vanwege de ambitie om onze woningen te verduurzamen, hebben wij een intensief samenwerkingsverband met aannemers voor vernieuwend opdrachtgeverschap. Aannemers communiceren namens ons in projecten en nemen grotendeels de bewonersbegeleiding op zich. Zij bezoeken iedere bewoner één of meerdere keren voorafgaand aan het project en organiseren inloopmomenten in een voorbeeldwoning. Indien de aannemer signaleert dat een bewoner extra hulp of aandacht nodig heeft, schakelt hij Woongoed Middelburg in. Wij hebben afspraken met samenwerkingspartners uit het sociaal domein om ze snel in te kunnen schakelen. Na afloop van een project meten we de klanttevredenheid. In 2019 krijgen we hiervoor gemiddeld een 8,2 van de 10.

Project Dauwwarmte

Een deel van de wijk Dauwendaele is, op verzoek van de gemeente Middelburg, opgenomen in de proeftuinwijken-aanpak van het ministerie van Binnenlandse Zaken. In dit programma wordt onderzocht of warmtenetten aangelegd kunnen worden in wijken met een mix van woningen van particulieren en woningcorporaties. In Dauwendaele gaat het om ruim 900 woningen, waarvan ongeveer 600 in bezit van Woongoed Middelburg. Het project bevindt zich eind 2019 in de ontwerpfase. De haalbaarheid is sterk afhankelijk van de mate van deelname van de particuliere eigenaren. In maart 2020 hebben de partners in het project vastgesteld dat realisatie, van het oorspronkelijke programma, onder de huidige condities niet mogelijk is.

¹ De officiële cijfers zijn anders vanwege een fout bij een ketenpartner maar worden gecorrigeerd.



Het verhaal erachter

We sloten een raamovereenkomst met twee aannemers voor de uitvoering van ons duurzaamheidsprogramma voor de komende jaren. We deden dit vanuit de gedachte van regisserend opdrachtgeverschap en ontzorging. Ook stelden we uitvoeringscapaciteit “veilig” en zorgden we voor goede condities voor prijs, kwaliteit en klanttevredenheid.

Deze uitgebreide voorbereiding kost de nodige tijd. De werkzaamheden komen daardoor wat later op gang dan we gehoopt hadden. Gedurende de komende jaren hopen we echter tijdswinst te behalen in de voorbereidende fase van projecten. De ‘onderhoudstrein’ zoals we dit traject genoemd hebben, is inmiddels goed op gang gekomen. Tegelijkertijd werken we de ‘bewonersreis’ uit. Hierin stellen we voorwaarden aan de uitvoering, door de aannemer, van activiteiten gericht op participatie en bewonerscommunicatie.

Het energieverbruik scheelt van huurder tot huurder. Met de huurverhogingstabel van de Woonbond en Aedes hebben we een houvast. Rekening houdend met de huurtoeslag gaan de meeste huurders er financieel op vooruit bij energiebesparende renovaties.

2.3

Goed wonen en (samen) leven



Onze doelen

Woongood Middelburg wil een bijdrage leveren aan goed wonen en (samen) leven voor onze huurders. Wij werken samen met anderen in een netwerk van verschillende maatschappelijke organisaties om mensen te helpen bij zelfstandig wonen en leven en zorgen voor een fijne woonomgeving. Onze kernwoorden hierbij zijn: socialer, opener en actiever.

- Actief werken aan een goed functionerend netwerk van en met sociale partners.
- Informeren en aanspreken van bewoners over de zorg voor hun woning, tuin en omgeving.
- Onderzoeken welke aanvullende woonservice- of nieuwe woonarrangementen voorzien in de behoefte van onze huurders en het uitzetten van pilots hierover.
- Maken van een plan voor de aanpak van huishoudens met zware sociale- en woonproblematiek.
- Ondersteunen van initiatieven gericht op beheer en preventie van bijvoorbeeld risico, verwaarlozing en vervuiling.

Onze resultaten in 2019

Onze inzet voor goed wonen en (samen)leven is divers. Voor een deel betekent dit een voortzetting van succesvolle ingrepen van het jaar of de jaren ervoor. Daarnaast kan dit ook een onderzoek zijn naar nieuwe initiatieven of het uitvoeren van deze initiatieven. Een voorbeeld hiervan is de pilot Toezicht op tuinen waarover op bladzijde 27 meer te lezen is. Kortom, dit is én blijft een voortbewegend proces.

Aan goed wonen en (samen)leven geven we in 2019 € 685.784,- uit (In 2018: € 553.589). Deze uitgaven zijn bijvoorbeeld voor initiatieven van bewoners gericht op de speerpunten 'schoon, heel en veilig', het faciliteren van bewonersparticipatie en intensief sociaal beheer. Hier valt ook de deelname aan samenwerkingsverbanden op het gebied van beheer en leefbaarheid onder.

Samenwerkingspartners

Onze taak is begrensd: we willen en kunnen vooral regie voeren. We zijn geen hulpverlener. Ons netwerk is uitgebreid en divers. Een volledig overzicht van alle samenwerkingspartners hiervan vindt u in het belanghoudersregister in de bijlagen achterin dit jaarverslag.

In 2019 zetten we de samenwerking voort met de partners in het sociaal domein, waaronder TIM (voorheen Porthos), de gebiedsteams van de gemeente Middelburg en andere organisaties zoals het Leger des Heils en Emergis (GGZ). We geven een aantal voorbeelden.

We werken samen in het project Buurtbemiddeling, het samenwerkingsverband met de gemeente Middelburg, politie, woningbouwvereniging Arnemuiden en Welzijn Middelburg. Een welkome aanvulling om overlast aan te pakken. Samen met de gemeente en Welzijn Middelburg zorgen we voor begeleiding van statushouders in de Buitenruststraat.

Ook hebben we samenwerkingsafspraken met Porthos, waardoor we partners in het sociaal domein snel kunnen inschakelen bij bijvoorbeeld verduurzamingsprojecten.

In 2019 richten we ons niet alleen op onze professionele omgeving, maar ook steeds meer op (projectmatig) samenwerken met vrijwilligersorganisaties zoals Humanitas, Vluchtelingenwerk, Stichting Present en Stichting Hart voor de Zorg. Deze organisaties staan vaak dichtbij onze huurders die hulp nodig hebben en zijn daardoor voor hen toegankelijk. Ook zijn we regelmatig deelnemer aan diverse wijktafels in Middelburg. De gemeente Middelburg organiseert de wijktafels om met de bewoners en betrokken organisaties in de wijk te spreken over de leefbaarheid.

Netwerkbijeenkomsten

In 2019 organiseren we drie netwerkbijeenkomsten. Dit doen we omdat we graag horen wat onze samenwerkingspartners vinden van de plannen die we uitwerken en werkzaamheden die we uitvoeren. We hebben elkaar nodig om onze plannen te realiseren en ons werk goed te kunnen doen. De netwerkbijeenkomsten zijn bedoeld om elkaar te leren kennen en de samenwerking te versterken.

We hebben het netwerk betrokken bij drie doelen uit het jaarplan 2019:

- Het ontwikkelen van de aanpak verwarde personen en zware sociale woonproblematiek.
- Het Sociaal Huurakkoord 2019-2021.
- De pilot wijkbeheer gericht op het in een vroeg stadium aanpakken van verwaarlozing, vereenzaming en overlast.

Overlastaanpak

Ons uitgangspunt is dat burens die overlast ervaren, dit eerst samen bespreken en proberen tot oplossingen te komen. Al jaren werken we samen met vrijwilligers van Buurtbemiddeling om burens te helpen goed met elkaar in gesprek te komen en te blijven. In 2019 zijn 81 zaken van huurders aangemeld bij Buurtbemiddeling

(2018: 155 zaken). Deels melden huurders zichzelf aan, op basis van ons advies. Soms melden we zelf casussen aan bij Buurtbemiddeling.

Wat zien we in 2019 gebeuren? Het aantal loopt terug. Enerzijds omdat we huurders vragen eerst zelf in gesprek te gaan, anderzijds wordt de problematiek ingewikkelder waardoor het de buurtbemiddeling overstijgt. De bemiddelingen worden ingewikkelder doordat er vaak sprake is van meerdere problemen. Denk daarbij aan overlast en psychische problematiek. Ook zien we dat het vaker voorkomt dat één van de beide bewoners geen medewerking wil verlenen. Toch lukt het om in de helft van de gevallen tot een succesvolle bemiddeling te komen. Buren maken afspraken hoe ze met elkaar om willen gaan zodat ze goed samen kunnen wonen en leven.

Soms is de overlast zo ernstig dat bemiddeling geen zin heeft. Wij nemen dan onze verantwoordelijkheid en treffen passende maatregelen. Deze variëren van begeleiding naar hulpverleningsinstanties tot inzet van de politie. Als dit onvoldoende resultaat oplevert, starten we een juridische procedure om de overlast te beëindigen. In een convenant is de samenwerking tussen de gemeente Middelburg, politie en woningbouwvereniging Arnemuïden vastgelegd.

In 2019 nemen we tien zaken (2018: zestien zaken) in behandeling waarbij een vermoeden bestaat van een hennepkwekerij en/of drugs in de woning. In vijf gevallen (2018: negen gevallen) blijkt daadwerkelijk een hennepkwekerij en/of drugs aanwezig te zijn in de woning.

Aanpak woonomgeving

Speerpunten voor de woonomgeving zijn 'schoon, heel en veilig'. Deze speerpunten zijn leidend voor onze aanpak op het gebied van leefbaarheid. Alle medewerkers van Woongoed Middelburg hebben een belangrijke signaleringsfunctie in het beheer van de woonomgeving. Woongoed Middelburg heeft twee medewerkers aangesteld die zich onder andere bezighouden met het toezicht op openbare ruimtes en het onderhoud van de tuinen van huurders.

Voor 'schoon en heel' zetten we in de twee complexen, Driewegenhof en Meanderlaan, een sociaal huismeester in. Woongoed Middelburg, gemeente Middelburg en Welzijn Middelburg werken samen met betrekking tot de inzet van vrijwillige wijkconciërges. De vrijwillige wijkconciërge ondersteunt de sociaal huismeester in haar werkzaamheden.

In de buurt Buitenhove, van de wijk Dauwendaele, houden we de pilot Toezicht op tuinen. Dit doen we om ervaring op te doen in proactief toezicht. Wat voor effecten heeft het? Welke inzet is nodig? Het resultaat is dat we zien dat het structureel controleren van tuinen een positief effect heeft. Van de 26 tuinen die verwaarloosd of slecht onderhouden worden, zijn er na zes maanden nog drie over. Deze bewoners hebben extra aandacht nodig, waarbij we maatwerk bieden. Het structureel toezicht zetten we voort en breiden we uit. De ervaringen die we opdoen passen we in 2020 toe in een pilot Wijkbeheer in de Magistraatwijk.



“85% van de bewoners kent de sociaal huismeester.” Mensen zijn positief over haar. Ze doet haar werk goed. Ze is aardig, toegankelijk. Ze is een aanwinst voor de flat.

Quote uit de enquête onder de bewoners van Driewegenhof en Meanderlaan

Vroegsignalering bij sociale problematiek

Het succes van de aanpak verwarde personen en zware sociale woonproblematiek is sterk afhankelijk van de samenwerking met de samenwerkingspartners op dit gebied. Denk aan de politie die handhaaft, de GGZ die diagnoses stelt, Emergis die begeleiding biedt en de gemeente die verantwoordelijk is voor zorg. Op verschillende bijeenkomsten met deze samenwerkingspartners bespreken we de aanpak vroegsignalering sociale problematiek. Ze zien het nut, de noodzaak en de meerwaarde ervan in. Door ze vroegtijdig te betrekken, maken we goede afspraken met elkaar. Deze afspraken werken we verder uit en implementeren we in 2020.

Overleg met de Huurdersvereniging Middelburg (HVM)

In 2019 overleggen we zes keer (2018: vijf keer) met het bestuur van de HVM. Hieronder volgt een selectie van de onderwerpen die in deze overleggen aan de orde kwamen:

- begroting en jaarrekening Woongoed Middelburg;
- activiteitenplan en begroting HVM;
- routekaart CO₂ -neutraal 2050;
- terugblik jaarplan 2019 Woongoed Middelburg;
- vooruitblik op jaarplan 2020 Woongoed Middelburg;
- klachtencoördinatie;
- Woonmonitor 2018: Resultaten verhuringen en wachttijden in 2018;
- klanttevredenheidsmeting 2019 Zuidwestwonen;
- uitkomsten onlinepanel: Woonarrangementen;
- uitkomsten onlinepanel: Sociaal huurakkoord;
- ontwikkeling huurachterstanden;
- vergoeding bij verduurzaming;
- proces en besluit voor herstructurering Paul Briëtwohnungen 't Zand;
- strategisch voorraad beleid;
- rapportage klanttevredenheidsmeting;
- voortgang prestatieafspraken;
- pilot sociaal wijkbeheerder in het kader van Aanpak vroegsignalering sociaal;
- evaluatie pilot Buitenhove.

Over de volgende onderwerpen vroegen we gekwalificeerd advies aan:

- activiteitenplan 2020 Woongoed Middelburg;
- het jaarlijks bod in het kader van de woningwet;
- jaarlijkse huurverhoging en tarieven basis- en pluspakket;
- aanpassing algemene huurvoorwaarden.

In 2019 leggen we, in samenspraak met de HVM, de basis voor een nieuw sociaal huurakkoord. Dit akkoord geeft het kader aan waarbinnen de huurverhogingen de komende jaren plaats gaat vinden. Het ligt in lijn met het door Aedes en de Woonbond gesloten sociaal huurakkoord. Begin 2020 ondertekenen HVM en Woongood dit akkoord. Vanaf 2020 gaan we huurder met een laag inkomen de mogelijkheid tot huurbevroezing aanbieden. De inschatting is dat we daardoor circa € 60.000,- euro aan huuropbrengsten minder hebben per jaar.

Met de HVM spreken we zeer intensief over het verbeteren en versterken van huurdersparticipatie. Wij vinden dit een erg belangrijk onderwerp en maken ons zorgen over de continuïteit van de HVM en daarmee over de collectieve belangenbehartiging van huurders.

Waarom is dit voor ons belangrijk? Van goede participatie wordt ons werk namelijk beter, vinden wij. Andere inzichten en invalshoeken komen op tafel en het helpt ons om steeds te blijven verbeteren.

We vinden het belangrijk dat de stem van onze huurder doorklinkt in ons beleid en ons handelen. Via een sterke participatiestructuur komt de huurdersinbreng in beeld, ook als de huurder daar mogelijk zelf niet toe in staat is. We zien dat dit laatste steeds vaker aan de orde is, aangezien we in toenemende mate kwetsbare huurders huisvesten. Gelukkig maken we in 2019 afspraken om de komende jaren tot een duurzame vorm van huurdersparticipatie te komen.

Bewonersgroepen

Actieve bewonersgroepen zoals de initiatiefgroep/bewonerscommissie behoud Delftse School Paul Briët woningen wijk 't Zand Middelburg, Stichting Tabadila, Stichting Bomenbuurt Griffioen en de bewonerscommissies Mosselkreekstraat, Haringvlietstraat, Scheldeplein, Maasstraat, Fazantenhof, Olmenhof en Hof van Buren weten ons goed te vinden. Zij richten zich vooral op de eigen buurt en/of het complex. Samen met hen bespreken we alles wat er speelt op het gebied van leefbaarheid, dienstverlening en woningbeheer. Omdat we het belangrijk vinden dat bewoners zich betrokken voelen bij elkaar en de buurt faciliteren we ook bewonersinitiatieven met een financiële bijdrage. Ook op deze manier werken we samen met bewoners aan een vitale buurt.

“Doordat ik op de Woongoeddag geholpen ben met mijn tuin heb ik er weer zin in om het goed bij te houden. Ik overzie het nu weer en ben erg dankbaar voor de hulp.”

Bewoner uit de buurt

Initiatieven gericht op wonen en werken

Woongoed biedt vrijwilligerswerk aan. Het vrijwilligerswerk is bedoeld voor cliënten van Orionis met een afstand tot de arbeidsmarkt. Zij kunnen zo leer- en werkervaring op doen. Het vrijwilligerswerk is gericht op het hoogst haalbare voor de cliënt. Doorstroming naar betaald werk is mogelijk als dat ook haalbaar is. Ons doel is om geschikt vrijwilligerswerk met goede begeleiding te organiseren gericht op een schone, hele en veilige woonomgeving. In 2019 wilden we tien plekken beschikbaar stellen.

Dat is helaas niet gelukt. De ervaring die we opdoen met onze twee vrijwilligers leert ons dat goede begeleiding onontbeerlijk is. Voor ons is die lastig in te vullen. Komend jaar bespreken we wat de mogelijkheden van Welzijn Middelburg zijn wat betreft het begeleiden van vrijwilligers.

Viering 100-jarig bestaan

Woongoed Middelburg bestaat in 2019 100 jaar. We vieren dit met activiteiten voor huurders. We organiseren voor de tweede keer op rij de jaarlijkse Woongoeddag, die in het teken van ons 100-jarig bestaan staat. Medewerkers van Woongoed helpen die dag bewoners bij het opruimen van rommel in hun woning en bij het aanpakken van de tuinen in de Buitenhovelaan en omgeving. Ook een aantal samenwerkingspartners sluiten aan. Welzijn Middelburg gaat in gesprek met bewoners en CitySeeds helpt mensen met hun tuin. We doen een beroep op Orionis bij het aanpakken van de tuinen. Zij hebben professionele gereedschappen. Wethouder Aalberts komt in zijn sportieve werkkleding langs om te helpen. We genieten van het succes van ‘vele handen maken licht werk’.

We bieden huurders de Klusjesman Actie waarin we 100 klusuren weggeven om kleine klusjes in de tuin of het huis te laten uitvoeren. In samenwerking met Hart voor de Zorg verloot Woongoed de 100 uren onder de aanmeldingen.

Voor onze betrokken en/of actieve huurders organiseren we een lunch in de Oostkerk. We gaan met hen in gesprek over tips, tops en de zorgen die er zijn als het gaat om fijn wonen.

Om deze ‘verjaardag’ vast te leggen maken we het fotoboekje Woongoed Middelburg 100 jaar met tien woningen, elk decennium één woning. Hiermee brengen we de geschiedenis van Woongoed en Middelburg in beeld. Met de tien bewoners van de gefotografeerde woningen houden we interviews. Ook zij staan met een foto en interview in het boekje. We hebben het boekje feestelijk uitgereikt aan stakeholders, betrokken en trouwe huurders.

“Soms zit verbeteren van de woonomgeving ook in de kleine oplossingen. In de trappenhuizen wordt weleens geplast door, we denken of liever gezegd, willen denken, een hond. Het ruikt nogal. De automatische luchtverfrissers die de huismeester heeft opgehangen zijn erg effectief.”

Richard Blom, medewerker participatie en relatiebeheer

Inzet in de wijk Dauwendaele

Bijna de helft van de leefbaarheidsmeldingen komen uit de wijk Dauwendaele, terwijl de wijk nog geen kwart van ons bezit is. Dauwendaele is daarmee voor ons een wijk die extra aandacht en inzet in beheer krijgt.

We voeren intensief beheer uit in de Meanderlaan, Driewegenhof, Meanderhof en Buitenhove. Naast de inzet van een sociaal huismeester, een medewerker techniek en een vrijwillige wijkconciërge, nemen we nog andere maatregelen. In het kader van ‘schoon, heel en veilig’ hangen we in de Meanderlaan camera’s op, laten we extra schoonmaken, hangen we de leefregels en papierbakken op. In afwachting van de renovatie vervangen we de verlichting in de gangen op de begane grond en voeren we ‘klein’ onderhoud uit.

We werken samen met ‘traditionele’ samenwerkingspartners zoals de gemeente Middelburg, Welzijn Middelburg en de politie aan goed wonen en (samen)leven in Dauwendaele (en elders). We intensiveren de samenwerking en zijn actief op zoek naar minder voor de hand liggende partners.

Leefbaarheidscommissie Meanderlaan zet zich in voor de leefomgeving van het complex en fungeert als intermediair tussen de bewoners en Woongoed Middelburg. Het Pennywafelhuis zit in de Meanderlaanflat en zet zich in voor de bewoners van de wijk door het organiseren van (creatieve) activiteiten. City Seeds is een non-profit organisatie en een stadstuin bouwproject. Zij voorzien in gratis, gezond en vers voedsel voor mensen in armoede. In 2019 komt CitySeeds naar de grasvelden van Woongoed Middelburg tussen de appartementen van de Driewegenhof. Het voegt ‘positieve energie’ toe aan de buurt.



Het verhaal erachter

In het ondernemingsplan zeggen we dat we bereid zijn een extra stap te doen, maar geen werk van anderen overnemen. Dit blijkt in de praktijk soms een grijs gebied. Waar houdt onze bemoeienis op? Waar begint dat van onze samenwerkingspartners? Bij de speerpunten 'schoon en heel' wegen we altijd de consequenties van de inzet af. We hangen papierbakken op in de entreehallen van de Meanderlaan. Hiermee voorkomen we dat (ongeadresseerde) post in de entreehal belandt. Dit komt de leefbaarheid en brandveiligheid in de flat ten goede. Het gevolg is dat alle bewoners gebruik maken van deze voorziening.

Soms bieden we een huurder die zijn tuin niet onderhoudt hulp aan. Ook dit komt de leefbaarheid in de buurt ten goede. Buren die hun tuin wel netjes onderhouden, bieden we geen hulp aan. De bank die al weken buiten staat wordt, ook na verscheidene oproepen, niet verwijderd. Wij laten de bank dan uiteindelijk verwijderen met als risico dat een bewoner de volgende keer denkt: "Ik zet mijn (grof)vuil daar neer, want het wordt vanzelf opgehaald". In Arnhem stond de bank in de entreehal met alle gevolgen van dien toen deze in de brand vloog.

Het dilemma is vaak: komen we in actie terwijl het de verantwoordelijkheid van de huurder(s) of onze samenwerkingspartner(s) is? We doen werk dat een ander hoort te doen. Komen we niet in actie, dan gaat het ten koste van de leefbaarheid en het woongenot van onze huurders. Het is continu afwegen. We willen geen precedenten scheppen.

2.4

Dienstverlening die aansluit op de **behoefte van de klant**

Dienstverlening die aansluit bij de behoefte van onze klant. Dat is het uitgangspunt. Onze communicatie doen we op een manier die aansluit bij de klant. Concreet, op B1 taalniveau en met pictogrammen om de boodschap nog beter over te brengen. Door het meten van klanttevredenheid bij de belangrijkste processen meten we of de klant tevreden is en waar we mogelijk nog kunnen verbeteren. We streven naar minimaal een cijfer van 7,5. We blijven continu verbeteren, we optimaliseren onze processen en onderzoeken mogelijke aanvullende dienstverlening.



Onze resultaten

Klanttevredenheid

In 2019 hebben we op diverse manieren contact met onze huurders. We beantwoorden circa tienduizend vragen per e-mail, krijgen circa twaalfduizend telefoontjes en voeren circa achtduizend technische klussen uit (van reparaties tot onderhoud op aanvraag en mutatie-onderhoud). Daarnaast voeren we diverse duurzaamheidsprojecten en planmatig onderhoud uit.

Via diverse bronnen krijgen we inzicht in de tevredenheid of ontevredenheid van huurders over onze dienstverlening en die van onze uitvoerende partners. In ons ondernemingsplan stelden we een klanttevredenheid van 7,5 als uitgangspunt. We volgen de klanttevredenheid door middel van gestructureerde metingen na afloop van een activiteit, bijvoorbeeld een uitgevoerde reparatie of het uitreiken van een huurcontract aan een nieuwe huurder.

De klanttevredenheid scoort in 2019 boven de 7,5, met uitzondering van de tevredenheid van woningzoekenden binnen Zuidwestwonen. Die scoort met een 7,1 net iets onder de norm. Op twee aspecten voldoen we niet aan de minimale respons norm die we onszelf opleggen van 10% of 25% afhankelijk van het aantal metingen. Het betreft de metingen van de ZVU en Lacor riooltechniek. Met deze leveranciers bespreken we hoe zij de respons kunnen verhogen.

Wat doen we met de feedback die we van huurders krijgen? Per onderwerp is een medewerker of een subteam verantwoordelijk voor het analyseren van de meetresultaten. Bij een resultaat onder de 7 wordt contact gezocht met de klant. Het doel hierbij is om aandacht te besteden aan mogelijke ontevredenheid. We horen graag waar het anders kan en waar we onszelf kunnen verbeteren. Periodiek bespreken we de meetresultaten met de uitvoerende organisaties en maken we verbeterafspraken. Deze afspraken kunnen zowel inhoudelijk of procesmatig van aard zijn.

De resultaten uit onze klanttevredenheidsmeting zijn de bron voor de jaarlijkse Aedesbenchmark.

In onderstaande tabel worden de resultaten van klanttevredenheidsmeting per proces in beeld gebracht.

Resultaten klanttevredenheid	Minimale norm	Gemiddeld resultaat 2019	Gemiddelde response 2019	Gemiddeld resultaat 2018	Gemiddelde response 2018
Nieuwe huurders	norm 7,5 / respons 25%	7,8	69%	8,0	22%
Vertrokken huurders	norm 7,5 / respons 20%	7,9	36%	7,1	20%
Zuidwestwonen (ZWW) - woning geaccepteerd	norm 7,5 / respons 25%	8,0	57%	7,8	57%
Zuidwestwonen - woningzoekenden	norm 7,5 / respons 25%	7,1	31%	7,2	33%
Reparatieverzoeken	norm 7,5 / respons 10%	7,9	15%	8,2	15%
Planmatig onderhoud	norm 7,5 / respons 10%	8,0	22%	*	*
Onderhoud op aanvraag	norm 7,5 / respons 10%	7,9	15%	7,8	20%
Uitvoering duurzaamheidsprojecten	norm 7,5 / respons 10%	8,2	74%	*	*
Dienstverlening rioolproblemen	norm 7,5 / respons 10%	8,7	9%	8,8	17%
Dienstverlening verwarmingsproblemen	norm 7,5 / respons 10%	7,9	9%	8,0	14%
Dienstverlening glasservice	norm 7,5 / respons 10%	8,4	22%	8,4	35%

* 2018 was er geen volledig jaar beschikbaar voor alle processen.

Leren uit ervaringen van huurders

Onze medewerkers Klantinformatie doen de intake van alle klantvragen en stroomlijnen de opvolging van klachten door de juiste collega's. Zij adviseren ook over de verbetering van onze dienstverlening op basis van hun ervaringen in het klantcontact. Daarnaast is iedere medewerker gekoppeld aan één van de teams binnen Woongood.

Er is daarmee goed zicht op optimalisaties in service en dienstverlening en in de samenwerking tussen het eerste- en tweedelijns klantcontact.

Via onze nieuwe website (gelanceerd in 2019) kunnen klanten makkelijker een klacht indienen. Alle binnenkomende klachten registreren wij. In onderstaand overzicht staan de klachten per onderwerp weergegeven.

Onderwerp	Aantal
Dienstverlening huisaannemer en andere leveranciers	27
Dienstverlening algemeen	20
Planmatig onderhoud	6
Gebreken woning	5
Wijze van communicatie	3
Diverse onderwerpen	3
Jaarlijkse huurverhoging	1
Eindtotaal	65

Naast bovengenoemde klachten is in 2019 één zaak bij de huurcommissie ingediend. Deze klacht heeft betrekking op de hoogte van de aanvangshuur. Deze zaak is in het voordeel van Woongood beslist.

In de afhandeling van de klachten geldt dat 30% binnen een week of sneller opgelost wordt. De overige klachten zijn complexer en daardoor niet direct op te lossen. Vaak zijn hiervoor meerdere partijen nodig. Regie voeren op de afhandeling is dan de belangrijkste sleutel om de klacht binnen redelijke termijn en naar tevredenheid af te handelen. We voeren daarom in 2019 een klachtenprocedure en klachtencoördinatie in. Zo is er één regisseur en een vaste werkwijze. Dit helpt bij de optimalisatie van de klachtenafhandeling en het leren uit ervaringen van klanten.

Uiteraard is er ook een onafhankelijke klachtenprocedure. We werken hierin samen met de woningcorporaties in Walcheren en Schouwen-Duiveland. Deze klachtencommissie werkt volgens het reglement Klachtencommissie woningcorporaties Walcheren en Schouwen-Duiveland. Zij brengen bij klachten advies uit aan de directeur-bestuurder. Op 31 december 2019 bestaat de Klachtencommissie woningcorporaties Walcheren en Schouwen-Duiveland uit de volgende personen:

- de heer D.C. Kruis (voorzitter)
- de heer B. van Daalen
- de heer C.G. Huijsmans
- mevrouw S. Saman
- mevrouw D. Kaplan

Deze commissie heeft in 2019 geen geschillen van Woongoed Middelburg in behandeling.

“Door steeds te vragen naar de beleving van huurders over hoe zij zaken ervaren, krijgen we feedback om onszelf te verbeteren. Sommige zaken zijn gemakkelijk op te pakken. Denk aan de leesbaarheid van een brief of informatie op de website. Het komt ook voor dat aanpassingen ingewikkelder zijn en meer tijd en energie kosten. Soms is een langere adem nodig. We leren in ieder geval dat goed luisteren en duidelijke afspraken maken cruciaal zijn als het gaat om tevreden klanten krijgen en houden.”

Petrie Pijnenborg, manager Tevreden Klant

Continu optimaliseren van de service en dienstverlening

In 2018 introduceerden we huurdersinbreng via het online Woongoedpanel. 550 huurders hebben zich hiervoor aangemeld. Via dit panel leggen we huurders thema's en vraagstukken voor en vragen we hen advies. In 2019 houden we drie online panels:

- Energiecoaching
- Betaalbaarheid
- Dienstverlening

De resultaten gebruiken we op diverse manieren. Zo zijn de resultaten over betaalbaarheid gebruikt bij het opstellen van het nieuwe sociaal huurakkoord. Wat huurders ons meegeven over energicoaching helpt ons in het bepalen van onze rol op dit gebied. De uitkomsten over dienstverlening helpen ons in onze doorontwikkeling bijvoorbeeld als het gaat over uitbreiding van de digitale dienstverlening. Ook zien we verschillen tussen jongeren en ouderen als het gaat om hun voorkeur over hoe ze in contact met ons willen komen.

“Het online Woongoedpanel is voor ons een goede manier om nieuwe initiatieven en ideeën voor te leggen aan huurders. Zo weten we of we de goede kant op gaan en waar de behoefte ligt vanuit de huurder. Doordat huurders de vragen anoniem invullen geven zij ook echt een eigen mening. Ze nemen geen blad voor de mond. Ook vinden de deelnemende huurders het leuk om met ons mee te denken over onderwerpen waar ze anders niet bij betrokken zijn.”

Laura Dor, medewerker communicatie

“In 2019 volgen een aantal collega's de training tot energicoach. Ze vergroten hun kennis op het gebied van energiebesparingsmogelijkheden. Deze kennis werd vertaald in een bewonerskaart met energietips voor huurders. Deze kaart geven we aan de huurder(s) na de oplevering van een energieproject. Zo leveren we een bijdrage aan duurzame woningen en aan een energiebewust gedrag.”

Sonja Krant, medewerker Participatie

Woongoed onderzoekt of wij huurders kunnen ondersteunen met aanvullende dienstverlening zoals het leasen van witgoed, een tuin onderhoudsabonnement en een erfafscheiding. Uit een online panel in 2018 en nader onderzoek blijkt dat het leasen van witgoed, als aanvullende dienstverlening, niet haalbaar was. De huurder heeft er geen behoefte aan.

Daarnaast onderzochten we de mogelijkheid om, tegen maandelijkse betaling, tuinonderhoud aan te bieden. Dat blijkt echter een forse uitgave voor onze doelgroep. Mensen doen het liever zelf. Om die reden besluiten we deze service niet aan te bieden. Wel bieden we als pilot in de Buitenhove eenmalig een opknapbeurt van de tuin aan. Dit doen we als maatwerk echt nodig is en huurders vanwege persoonlijke omstandigheden daar zelf niet toe in staat zijn. Het idee om bij mutatie een erfafscheiding te plaatsen onderzoeken wij in 2020.

Communicatie die aansluit bij de klant

In 2018 hebben we alle medewerkers een cursus 'B1 schrijven' aangeboden. Wij willen al onze schriftelijke communicatie in het begrijpelijke B1-niveau schrijven. Zo sluiten we beter aan bij wat begrijpelijke taal is voor de groep van onze huurders. Naast aanpassen van "onze taal" maken we steeds meer gebruik van beelden om onze boodschap over te brengen.

Zo vereenvoudigen we de algemene huurvoorwaarden zodat deze duidelijker zijn voor de huurders en vertalen we de belangrijkste regels naar pictogrammen, zie pagina 65 van de bijlagen. Ook maakten we een informatiewaaijer met daarin onze belangrijkste huisregels. Nieuwe huurders en huurders waarvan de woning wordt aangepakt, ontvangen deze waaier van ons.

Ook in 2019 werken alle medewerkers aan het schrijven op B1-niveau. Jaarlijks herhalen we de cursus voor nieuwe medewerkers. Als extra geheugensteuntje staat het programma 'Klinkende Taal' standaard in Outlook en Word. Dit programma biedt digitale hulp om teksten op B1-niveau te schrijven.

In projecten ontwikkelen we allerlei communicatiemiddelen die alle voortkomen uit 'de bewonersreis', zoals brieven, brochures, informatiekaarten, op B1-niveau. Een huurder of woningzoekenden verwacht van Woongoed Middelburg een goede website die antwoord geeft op de meest voorkomende vragen en waarmee de huurder ook zelf processen kan starten. In 2019 vernieuwen we in dat kader onze eigen website en de website van ZWW. Op onze vernieuwde website vragen we huurders ook direct feedback. Zo kunnen we continu werken aan verbetering van service en dienstverlening. Voor de komende jaren staat de website hoog op onze agenda en blijven we deze ontwikkelen.

“Onze huurders veranderen en daarmee ook de behoefte aan de manier waarop wij onze dienstverlening invullen. Dat merken we dagelijks in ons werk. Voor de ene huurder kan het niet digitaal genoeg, de ander is gesteld op het persoonlijk contact”

Petrie Pijnenborg,
manager Tevreden klant



Het verhaal erachter

We willen klanten goed bedienen en aansluiting zoeken bij de behoeften. "Zoveel mensen, zoveel wensen" zei mijn oma. Wanneer lever je service en dienstverlening op maat omdat dat past en wanneer niet? Hoever ga je voor een tevreden klant?

Dit zijn vragen die we onszelf blijven stellen en daarom gaan we met elkaar in gesprek over de afwegingen die we dagelijks maken. We zien dat dit steeds meer vraagt van onze collega's. Wat neem je mee in je afweging, wat is de context, wanneer is het goed of kan het anders. Een proces van continu leren en open staan voor nieuwe inzichten om deze vervolgens weer toe te passen.

2.5

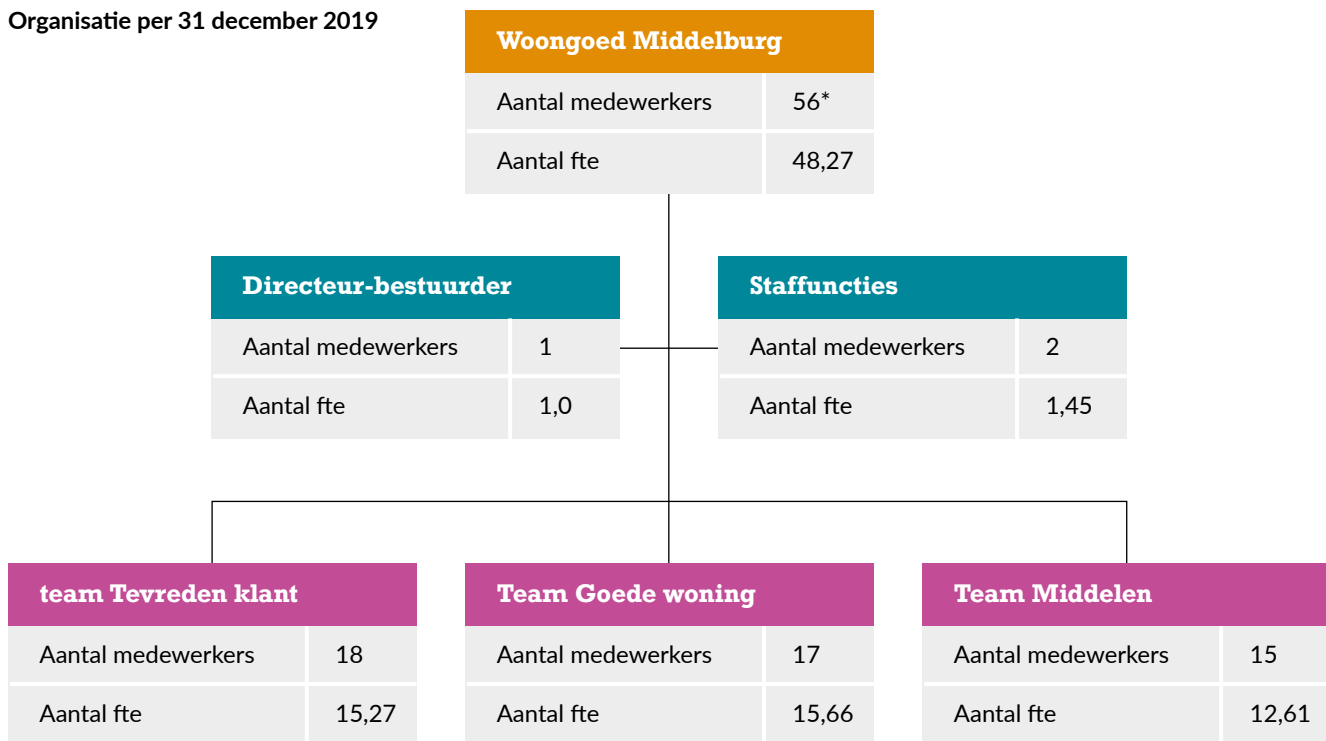
Wij zijn een organisatie die bijdraagt aan de realisatie van de doelen

De organisatie van Woongoed Middelburg bestaat in hoofdzaak uit drie teams, namelijk Tevreden klant, Goede woning en Middelen. De managers van deze teams en de bestuurder vormen samen het managementteam. Woongoed Middelburg kent daarnaast een onafhankelijke controller en een stafmedewerker strategie.



Woongoed Middelburg bestaat uit drie teams: Team Tevreden klant, team Goede woning en team Middelen. Ieder team heeft een manager. Deze vormen samen met de directeur-bestuurder en stafmedewerker strategie het managementteam. In onderstaand schema het aantal medewerkers en fte per team op 31 december 2019.

Organisatie per 31 december 2019



* In dit schema zijn drie medewerkers (2,28 fte) buiten beschouwing gelaten omdat zij in een traject zitten naar werk of (vroeg) pensioen.

Het aantal medewerkers en de formatie in 2019 blijven nagenoeg gelijk aan 2018. In beide jaren was het aantal ingeleende medewerkers relatief groot, zie onderstaande tabel. We zien dat op de Zeeuwse arbeidsmarkt een aantal vacatures moeilijk in te vullen is. Op sommige functies, zoals projectleiders huren we langdurig externe mensen in. Ook vallen er gaten door de doorstroming van medewerkers naar andere functies binnen Woongoed. We vinden het belangrijk dat medewerkers kansen krijgen om door te groeien. De gaten die zo ontstaan vullen we op met tijdelijke inhuur.

	2018		2019	
	aantal	fte	aantal	fte
Medewerkers in dienst *	42	38,5	44	39,4
Ingeleende medewerkers	10	8,6	9	6,6
Totaal	52	47,1	53	46

* In dit schema zijn drie medewerkers (2,28 fte) buiten beschouwing gelaten omdat zij in een traject zitten naar werk of (vroeg) pensioen.

De verhouding vrouwen en mannen is ongeveer gelijk. De gemiddelde leeftijd daalt en is eind 2019 43,4 jaar (2018: 44,8 jaar). Dit komt door uitstroom van oudere medewerkers vanwege (vroeg)pensioen en de instroom van twintigers en dertigers. Het gemiddelde dienstverband nam daardoor af tot 7,9 jaar (2018: 11,0 jaar).

Doelen

De vier beschreven doelen van Woongoed Middelburg bereiken we alleen met een organisatie die daarbij past. Het gaat met name om de vragen:

- Zijn we organisatorisch in staat om de forse verduurzamingsopgave te realiseren?
- Hebben we voldoende capaciteit, competenties en partners om een bijdrage te leveren aan goed samenleven?
- Kunnen we de dienstverlening bieden die aansluit op de behoefte van de klant?

Om de verbeter- en verduurzamingsopgave te realiseren hebben we extra maatregelen genomen. We voegen aan vijf projectleiders en drie participatiemedewerkers een programmamanager toe. Diegene zorgt voor beleidsmatige afstemming, voorgangsbewaking en procesverbeteringen.

De besluitvorming over de projecten stroomlijnen we verder. Met een maandelijks projectcontrole-overleg houden we zicht op de financiën, de planning en de risico's. Met deze maatregelen kunnen we de verbeter- en verduurzamingsopgave realiseren.

We zien een toename van huurders die kwetsbaar zijn en/of overlast veroorzaken. Dit wordt veroorzaakt door de combinatie van passend toewijzen, extramuralisatie in de GGZ-sector en langer thuis wonen van ouderen.

We trainen alle medewerkers die contact hebben met huurders op het herkennen van psychiatrische kenmerken. Ongeveer vijf medewerkers zijn dagelijks bezig met de problematiek van huurschulden, verwaarlozing van huis en tuin en overlast. Dat zijn meer medewerkers dan degenen die met verhuur bezig zijn. Toch is de vraag of we – en vele andere woningcorporaties – de problematiek voldoende aankunnen. We zijn sterk afhankelijk van partners in het sociale domein. Gebrek aan financiële middelen en regelgeving verhinderen een effectieve samenwerking.

We zijn wel goed in staat om de dienstverlening aan te laten sluiten op de behoeften van de klant. De vier medewerkers Klant informatie zijn het eerste contact met huurders. Zij doen de intake van alle klantvragen. Zij adviseren ook over de verbetering van de dienstverlening op basis van hun ervaringen in het klantcontact. We doen er alles aan om ervoor te zorgen dat zij het kenniscentrum zijn voor huurders van Woongoed Middelburg.

Medio 2019 ontstaat een vacature voor de functie manager Team Goede Woning. Het team heeft alle zeilen bijgezet om het onderhoudsprogramma voor 2019 uit te voeren en de begroting 2020 voor te bereiden.

Dat is grotendeels gelukt. Dat is een knappe prestatie. Tegelijkertijd betekent dit dat er weinig ruimte over is voor de verdere ontwikkeling van het team. Denk aan de uit te voeren inspecties volgens NEN 2767, de introductie van BIM als onderdeel van het verbeteren van de datakwaliteit en verdere stappen zetten naar regisserend opdrachtgeverschap.

“Steeds meer mensen lezen geen brief, hoe duidelijk deze ook is. Ze bellen direct met de vraag om uitleg.”

Hadil Manady,
medewerker Klant informatie

Maar de opgave voor de organisatie is groter. We ontwikkelen door op het gebied van automatisering en informatisering. Woongoed Middelburg werkt aan een integraal klantbeeld en een integraal pandbeeld om de processen efficiënter te laten verlopen en waar mogelijk te digitaliseren. Belangrijke stappen in 2019 zijn de invoering van een nieuwe website, de introductie van een nieuw klantvolgsysteem, de digitalisering van HRM-processen, de voorbereiding van een inspectie-app en een meerjarenonderhoudsprogramma.

In het dagelijks beheer geven we veel aandacht aan het gebruik van het primaire automatiseringssysteem dat in 2018 in gebruik genomen is. Inmiddels functioneert het goed, hebben we profijt van de nieuwe mogelijkheden van dit systeem en is er een basis gelegd om door te groeien.

We geven veel aandacht aan continu verbeteren. Alle aanbevelingen uit externe en interne procescontroles voegen we samen in een actieregister. Vanuit deze oorsprong van de aanbevelingen krijgt het actieregister ook de kleur van 'in control' komen. Dat past ook in de voorbereiding op de status van organisatie van openbaar belang die vanaf 2020 voor woningcorporaties geldt. Zo wordt de omvang van de opgave helder. Eerlijk gezegd zijn we geschrokken van de hoeveelheid werk, maar door ermee aan de slag te gaan, wordt de omvang steeds kleiner. En we plukken de vruchten van alle verbeteringen.

Ziekteverzuim

In 2018 was het ziekteverzuim bij Woongood Middelburg erg hoog. Met name door langdurig zieke collega's en een heftige griepgolf. Het verzuimpercentage was 9,0%. In 2019 is dit percentage gedaald naar 5,7% conform het niveau in 2016 en 2017. Dat is nog steeds te hoog. We blijven aandacht geven aan goede werkomstandigheden en begeleiding bij ziekte om medewerkers gezond en vitaal te houden.

Ziekteverzuim	
2015	5,2%
2016	5,4%
2017	5,7%
2018	9,0%
2019	5,7%



Het verhaal erachter

Woongoed Middelburg heeft eind 2019 twee medewerkers meer in dienst dan eind 2018 en één minder ingehuurde medewerker. Dat suggereert weinig dynamiek. De werkelijkheid is anders. Gedurende het jaar hadden we zestien inkomende en vijftien vertrekkende collega's. Soms valt het woord duiventil.

Woongoed Middelburg merkt de veranderingen in de arbeidsmarkt. Mensen veranderen makkelijker van baan dan een paar jaar geleden. Dat geeft meer uitstroom. De Zeeuwse arbeidsmarkt is bovendien krap voor bepaalde functies, met name in management, techniek en financiën. Als de vertrekkende collega niet snel een opvolger krijgt is tijdelijke inhuur noodzakelijk. Die inhuur proberen we te beperken, dus blijven we zoeken naar een persoon die we in dienst kunnen nemen. Als dat lukt is er weer een wisseling van de wacht. Daarnaast stromen medewerkers door naar andere functies. Zij worden ingewerkt door collega's. Al die wisselingen leggen een druk op de gehele organisatie. Ons doel is om de dynamiek te verlagen. Maar we zijn ook blij dat we inmiddels nieuwe medewerkers goed kunnen inwerken, werkinstructies beschikbaar hebben en vanaf de eerste dag alle digitale ondersteuning kunnen bieden en een bos bloemen klaar hebben staan. "Een warme ontvangst" krijgen we als feedback.

2.6

Onze financiën



Onze doelen

Voor 2019 zijn onze doelen:

- We voldoen aan de financiële normen van het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) en de Autoriteit woningcorporaties (Aw).
- We voldoen aan onze eigen financiële normen die iets strenger zijn dan van het WSW ende Aw. Met deze 'buffer' voorkomen we dat we in een situatie komen van verscherpt toezicht door externe toezichthouders.
- We hebben voldoende financiële middelen om onze woningen betaalbaar te houden voor huurders en te investeren in de kwaliteit en verduurzaming van het woningbezit.
- We voldoen aan een aflossingsfictie van 4%.

Algemeen

Het financiële resultaat van Woongoed Middelburg is in 2019 positief. Het resultaat voor belasting volgens de winst- en verliesrekening is € 43,5 miljoen (2018: 50,5 mln.), bij een huuropbrengst van € 40,5 miljoen (2018: € 40,7 mln.) en een balanstotaal van € 722,4 miljoen (2018: € 677,5 mln.).

De belangrijkste veranderingen ten opzichte van 2018 zijn:

- Lagere waardeverandering van de vastgoedportefeuille van € 9,1 miljoen.
- Lagere onderhoudslasten van € 1,2 miljoen.

Het resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening bestaat voor € 30,5 miljoen uit niet gerealiseerde waardeveranderingen van onze vastgoedportefeuille. Zolang wij onze woningen blijven verhuren realiseren wij hiervan op termijn slechts een beperkt deel. Het resterende positieve resultaat blijft noodzakelijk om ook in de toekomst te blijven investeren in onze maatschappelijke taken. Het (eind) resultaat in 2019 is € 32,1 miljoen. Dit verschil met het resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening wordt veroorzaakt door een wijziging in de belastinglatentie enerzijds en anderzijds door een bedrag van € 6,9 miljoen aan te betalen vennootschapsbelasting over 2019. Dit wordt veroorzaakt door het opdrogen van verrekenbare verliezen uit het verleden.

Kasstromen

Onze liquide middelen muteren in 2019 met € 1,4 miljoen (2018: € 21,3 mln.).

Kasstroom uit	2019	2018
Operationele activiteiten	10,5	9,5
Investeringsactiviteiten	-4,4	1,4
Financieringsactiviteiten	-4,7	-32,2
Mutatie geldmiddelen	1,4	-21,3

De kasstroom uit operationele activiteiten bedraagt € 10,5 mln. De ingaande operationele kasstromen verschillen nauwelijks van die van 2018. De uitgaande operationele kasstromen zijn circa € 1 miljoen lager dan in 2018. Dat zit vooral in de lagere rente uitgaven. Deze wordt veroorzaakt door een aflossing van ruim € 32 miljoen in 2018, waarover in 2019 geen rente betaald hoeft te worden.

De kasstroom uit (des)investeringen bedraagt +/- € 4,4 miljoen. Deze kasstroom bestaat uit onze verkopen en onze investeringen. In 2019 verkopen we minder dan we hadden gepland en ook € 3,5 miljoen lager dan in 2018. Dit komt voornamelijk door twee hoofdzaken:

- Een cluster garages is verkocht in 2019, maar het transport bij de notaris vindt pas begin 2020 plaats.
- De verkoop van een cluster monumenten vergt meer voorbereidingstijd dan aanvankelijk wordt gedacht.

Onze investering in vastgoed is € 4,1 miljoen hoger dan in 2018. Maar met de kanttekening dat we ruim € 30 miljoen minder hebben geïnvesteerd dan het plan voor 2019. Dit heeft twee hoofdoorzaken:

- Een groot nieuwbouwplan stuit op bezwaren. De planning in 2019 is om € 10 miljoen uit te geven. Er loopt een procedure bij de Raad van State;
- In de tweede helft van 2018 hadden bouwbedrijven steeds minder capaciteit beschikbaar. We zagen de verduurzamingsprojecten in gevaar komen. Daarom zijn we met twee bouwbedrijven een langdurige raamovereenkomst aangegaan om bouwcapaciteit te garanderen. Dit hebben we gedaan na een zorgvuldig selectietraject. Daar was tijd voor nodig. Die vertraging kunnen we niet meer inhalen.

De kasstroom uit de financieringsactiviteiten neemt ten opzichte van 2018 met € 27,5 miljoen af. Dit wordt veroorzaakt door enerzijds een aflossing van € 32 miljoen in 2018. Anderzijds wordt dit veroorzaakt doordat we door de lager dan geplande verkopen en investeringen geen extra financieringen hoeven aan te trekken in 2019. De lopende investeringen kunnen worden voldaan uit de operationele kasstroom en de verkopen. In 2019 lossen we € 4,7 miljoen af.

De komende jaren zullen extra leningen noodzakelijk zijn. De investeringsprojecten zijn gepland, voorbereid en worden strak gevolgd. Door het afsluiten van de reeds eerder genoemde raamovereenkomst is de capaciteit bij de bouwondernemingen ook ingekocht.

Ontwikkelingen in de marktwaarde

Het vermogen van Woongoed Middelburg wordt grotendeels bepaald door de waarde van het woningbezit. Sinds 2016 wordt deze gewaardeerd op marktwaarde in verhuurde staat. Het jaar 2019 kenmerkt zich wederom door een sterk aangetrokken woningmarkt ten opzichte van 2018. Zowel in de koop- als huurmarkt blijft een toenemende interesse bestaan. In 2019 komt het zeer regelmatig voor dat er bij verkoop boven de taxatiewaarde verkocht wordt. De aangetrokken woningmarkt zorgt ervoor dat de marktwaarde in 2019 verder toeneemt met € 44,2 miljoen naar een waarde van € 682,7 miljoen. Dit betreft een waarde groei van 6,9%.

De positieve waardeontwikkeling is vooral het gevolg van een verder aangetrokken koopmarkt, waarin een toegenomen vraag en krapte resulteren in een leegwaardegroei van de vastgoedportefeuille. De lage rentestand en een courante prijsklasse zijn hier mede een bepalende factor in. Naast de ontwikkeling van de woningmarkt heeft ook de lagere disconteringsvoet van 2019, ten opzichte van 2018, een positief effect op de marktwaarde.

De grote stijging van de marktwaarde van ons bezit loopt via het jaarresultaat. Daardoor heeft de marktwaardering van het vastgoed een enorme invloed op het jaarresultaat en het vermogen van Woongoed Middelburg. Hierdoor kan het beeld ontstaan dat Woongoed Middelburg steeds rijker wordt. Als woningcorporatie staan we voor het huisvesten van huishoudens met een smalle beurs, ook in de toekomst blijft er in grote mate behoefte bestaan aan goede huisvesting voor deze doelgroep. Om deze reden zullen wij een groot deel van deze woningen niet kunnen en willen verkopen, waardoor we deze waarde stijging niet daadwerkelijk zullen realiseren. De marktwaarde zegt om die reden niet zoveel over ons daadwerkelijke vermogen. De beleidswaarde geeft hierin een beter en genuanceerder beeld.

Ontwikkelingen in de beleidswaarde

De ontwikkeling van de beleidswaarde wordt deels beïnvloed door de ontwikkeling van de marktwaarde in verhuurde staat, zoals eerder is toegelicht. Dit omdat de beleidswaarde de marktwaarde als vertrekpunt neemt.

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 de beleidswaarde), is geen exacte wetenschap. Het betreft de grootste post waar het bestuur een inschatting over moet maken in de jaarrekening.



De beleidswaarde is gedurende 2018 ingevoerd, terwijl dit waardebegrip nog in ontwikkeling was. In 2019 vindt een verdere ontwikkeling van dit begrip plaats. Deze ontwikkelingen zijn van invloed op de beleidswaarde van 2019. In 2019 stijgt de beleidswaarde met € 16,8 miljoen naar € 368,406 miljoen. Dit is een stijging van 4,7%. De verhouding beleidswaarde ten opzichte van de marktwaarde neemt met 1% punt af in 2019. Deze was in 2018 55% en is in 2019 54% van de marktwaarde.



Dit impliceert dat in 2019 € 314,256 miljoen van de marktwaarde een maatschappelijke bestemming heeft. Hierbij is geen rekening gehouden met een belastingeffect. Dat is 46% van de marktwaarde. Dit betreft het deel van ons vermogen dat niet wordt gerealiseerd, gezien ons maatschappelijke beleid. Voor 2018 was dit 45%. Gezien de volatiliteit van met name de beleidswaarde is dit aan fluctuaties onderhevig.

De uitgangspunten met betrekking tot de beleidswaarde ontwikkelen zich in 2019 verder. Met name de reeds in de jaarcijfers van 2018 genoemde aanscherping van de begrippen onderhoud/verbetering en beheerlasten hebben invloed op de beleidswaardeontwikkeling in 2019. Als gevolg hiervan zijn vooral de onderhoudskosten in 2019 fors hoger. Dit heeft te maken met een voorgeschreven langere beschouwingshorizon. In 2018 gingen we uit van 10 jaar, voor 2019 is dat 15 jaar.

Fiscale positie vennootschapsbelasting

In Nederland hoeven de commerciële en fiscale jaarrekening niet aan elkaar gelijk te zijn. Beide jaarrekeningen hebben namelijk een verschillend doel.

Door verschillen tussen de commerciële en de fiscale waardering kunnen verschillen in het commerciële en fiscaal jaarresultaat ontstaan. In deze waarderingsverschillen wordt onderscheid gemaakt tussen tijdelijke en permanente verschillen. Voor tijdelijke verschillen in de waardering in de commerciële en fiscale balans moet een belastinglatentie in de commerciële balans worden gevormd. Voor permanente waarderingsverschillen wordt geen belastinglatentie gevormd.

De aangiften vennootschapsbelasting zijn definitief vastgesteld tot en met het jaar 2016. De aangifte over 2017 is ingediend, maar hiervan is nog geen aanslag ontvangen. De aangifte over 2018 is ingediend.

Verbindingen

Stichting Woongoed Middelburg kent verbinding(en) met andere rechtspersonen. De hieruit voortvloeiende activiteiten vinden plaats op het terrein, en in het belang, van de volkshuisvesting.

Stichting Woonwagengebeheer Zuid-West Nederland

Stichting Woongoed Middelburg maakt deel uit van Stichting Woonwagengebeheer Zuid-West Nederland. Deze stichting heeft als doel het in eigendom verkrijgen en vervreemden van woonwagengestandplaatsen en woonwagens en het op een adequate manier beheren van deze objecten.



Bijzondere ontwikkelingen na balansdatum

Coronacrisis

Ten tijde van het opstellen van het jaarverslag en –rekening 2019 bepaalt de coronacrisis het leven in Nederland en grote delen van de wereld. De gevolgen van deze crisis voor Woongoed Middelburg zijn moeilijk in te schatten. Door de hulp van de overheid voor mensen die in de problemen komen, verwachten wij dat een groot deel van onze huurders hun huur blijven betalen. Als onze huurders toch in de problemen komen door het coronavirus dan leveren we maatwerk. We houden er rekening mee dat we te maken krijgen met extra huurachterstanden. We voeren geen ontruiming uit als deze worden veroorzaakt door huurachterstanden die expliciet ontstaan als gevolg van de coronacrisis.

Verder houden we er rekening mee dat een deel van de bedrijfsvoering kan stilvallen door veel zieke medewerkers of beperkingen waar de bouwsector mee te maken kan krijgen. Medewerkers werken zoveel mogelijk vanuit huis. Voor het overgrote deel van de medewerkers kan dit ook. We verwachten geen omzetsdaling van meer dan 20%, waardoor we geen beroep zullen (kunnen) doen op arbeidstijdverkorting. De crisis rondom het coronavirus kan ook leiden tot minder verkopen, uitgestelde investeringen, grotere huurachterstanden of hogere (toekomstige) rentelasten. Als deze zaken zich voordoen dan zullen we daar zeker last van ondervinden. Wij schatten in dat de financiële positie van Woongoed sterk genoeg is om de financiële gevolgen van de coronacrisis te kunnen dragen. We houden de vinger strak aan de pols en nemen de maatregelen die nodig en mogelijk zijn.*

Onze resultaten

1. We voldoen aan de interne en externe financiële normen

Ratio	DAEB 2019		Niet-DAEB 2019		DAEB 2018		Niet-DAEB 2018	
	norm	realisatie	norm	realisatie	norm	realisatie	norm	realisatie
Solvabiliteit	>20%	47,35%	>40%	57,72%	>20%	47,95%	>40%	52,45%
Interest coverage ratio	>1,4	2,71	>1,8	4,66	>1,4	2,09	>1,8	4,32
Dekkingsratio	<70%	20,40%	<70%	29,40%	<70%	22,10%	<70%	35,00%
Loan to value	<75%	39,30%	<75%	42,60%	<75%	41,50%	<75%	51,40%

In 2019 voldoen we ruimschoots aan de normen die het WSW en Aw stellen. Deze normen zullen in 2020 door het WSW en de Aw worden aangepast. Daarmee is in dit jaarverslag nog geen rekening gehouden. Deze zijn, ten tijde van het schrijven van het jaarverslag, nog niet vastgesteld. De verwachting is echter dat de nieuwe ratio's geen materiële gevolgen zullen hebben.

* Op basis van de genomen maatregelen en de huidige ontwikkelingen in de markt en de toekomstige verwachtingen zijn wij van mening dat waardering op continuïteitsgrondslag gerechtvaardigd is.

2. We voldoen aan onze eigen normen die iets strenger zijn dan die van het WSW en de Aw

In de voorgaande tabel nemen we de normen van het WSW en Aw op. Vanuit ons risicobeleid bepalen we aan de hand van onze externe risico's welke buffer noodzakelijk is bovenop de normen van het WSW en de Aw. We voldoen aan onze eigen strengere normen. Deze normen zijn in 2019 voor zowel DAEB als niet-DAEB:

Solvaliliteit	> 27,5%
Interest Coverage Ratio	> 1,7
Dekkingsratio	< 66,2%
Loan to Value	< 63,3%

3. We hebben voldoende financiële middelen om onze woningen betaalbaar te houden voor huurders en te investeren in de kwaliteit en verduurzaming van het woningbezit

De verduurzamingsopgave binnen Nederland en ook binnen Woongood Middelburg is groot. Dit vraagt van Woongood Middelburg substantiële investeringen. Die betalen we deels uit de kasstromen van de komende jaren, waaronder de huur en de verkopen. Maar we zullen daar ook voor het overgrote deel extra financieringen voor moeten aantrekken. Deze toekomstige financieringsbehoefte wordt sterk bepaald door de mate waarin Woongood Middelburg haar investeringsprogramma realiseert. Daarin zijn met name twee projecten onzeker. De Raad van State moet zich nog uitspreken over de bezwaren van omwonenden tegen een plan voor 119 woningen aan de Kanaalweg in Middelburg. En de gemeente moet nog een besluit nemen over de monumentenstatus van de Briëtwoningen in 't Zand. In die wijk wil Woongood Middelburg 148 woningen slopen en herbouwen. De financiële positie van Woongood Middelburg is voor nu solide genoeg om de noodzakelijke gelden aan te trekken.

De vraag is echter wel of we op de langere termijn voldoende financiële middelen zullen hebben om te zorgen voor betaalbare duurzame woningen. Die vraag is niet eenduidig te beantwoorden.

Ons huurbeleid op basis van afspraken met de gemeenten en de HVM kunnen we met de huidige financiële positie voortzetten. Daarnaast kunnen we ons investeringsprogramma op korte termijn uitvoeren. Daarbij hoort de kanttekening dat de verduurzamingsopgave op de langere termijn niet realiseerbaar lijkt. In een eerste berekening van een routekaart naar CO₂-neutraal in 2050 is realisatie mogelijk mits Woongood Middelburg structureel jaarlijks 44 woningen verkoopt. De vraag is of dit wenselijk en mogelijk blijft. Ook blijkt in de praktijk dat de werkelijke uitgaven voor verduurzaming aanzienlijk hoger zijn dan bij het bepalen van de routekaart.

De noodzaak om structureel geld bij te moeten lenen en/of woningen te verkopen om de investeringen te kunnen financieren, geeft aan dat Woongoed Middelburg (en de meeste andere woningcorporaties) geen duurzaam 'verdienmodel' hebben. De huurstijging houden we beperkt, de kosten stijgen sneller dan onze huurinkomsten en de noodzaak voor investeringen in duurzaamheid is groot. Aedes, de vereniging van woningcorporaties, pleit daarom voor afschaffing van de verhuurderheffing en aanpassing van de vennootschapsbelasting. Over 2019 betaalt Woongoed Middelburg aan de verhuurderheffing € 3,7 miljoen en aan vennootschapsbelasting € 6,9 miljoen. Samen 26% van de huurinkomsten, dat is ruim 3 maanden huur. Tegen de aanslag van de verhuurdersheffing is dan ook (proforma) bezwaar aangetekend omdat Woongoed Middelburg het oneens is met een belasting op woningen met een lage huur.

4. We voldoen aan een aflossingsfictie van 4%

In 2019 hebben we een kasstroom van € 1,4 miljoen. We lossen € 4,7 miljoen af. Samen maakt dit € 6,1 miljoen. De korte en lange leningen bedragen per 1 januari 2019 € 151,4 miljoen.

Hiermee hebben we een aflossingsfictie bereikt van 4,03% (2018: 5,9%). Dit is gelijk aan onze norm van 4%. We verwachten de komende jaren een toename van de investeringen waardoor de aflossingsfictie zal dalen. Dat betekent dat we, op het gemiddelde einde van de levensduur van circa 25 jaar van het woningbezit, nog schulden hebben.

Risicomanagement



“Dankzij risico-
management vergroten
wij de kans om onze
doelstellingen te halen.”

Managementteam

Inleiding

Risicomanagement gaat niet om het wegnemen van gevaren en risico's, maar juist om het realiseren van de doelstellingen van Woongoed Middelburg. Om te beoordelen of onze doelstellingen gerealiseerd worden, brengen we in kaart wat er eventueel mis kan gaan, maar ook welke kansen kunnen ontstaan. Bestuur en Raad van Commissarissen hebben in 2018 onder externe begeleiding hun risicobereidheid vastgesteld. Vooruitlopend op de verdere uitwerking van het risicomanagement in 2019. Ondernemen is tenslotte risico nemen.

Woongoed Middelburg spant zich in om de risico's goed in kaart te brengen, de juiste maatregelen te nemen en bij de uitvoering vinger aan de pols te houden. Woongoed Middelburg hecht er waarde aan om de risico's waarmee ze wordt geconfronteerd op een adequate manier te beheersen. We beperken ons daarbij niet alleen tot de eigen omgeving en organisatie maar kijken ook naar de externe omgeving.

Natuurlijk gaat er wel eens iets mis, dat is niet te voorkomen. Als we er op zijn voorbereid kunnen we wel snel en adequaat reageren. We zien een risico als een kans op het optreden van een ongewenste gebeurtenis met een gevolg voor het behalen van de doelstellingen.

Risicomanagement is voor ons een doorlopend proces, waarbij we doelgericht en gestructureerd omgaan met het in kaart brengen, onderzoeken, reageren op- en beoordelen van risico's die invloed hebben op het behalen van de doelstellingen en waarover op verschillende momenten gerapporteerd wordt. Hoe beter risicomanagement bij Woongoed Middelburg is ontwikkeld, hoe beter wij in staat zijn om onze doelstellingen te realiseren op een integere, doelmatige en rechtmatige wijze.

Het is een utopie om te verwachten dat door aan risicomanagement te doen, onze organisatie geen enkel risico meer loopt. Dit is dan ook niet het doel van risicomanagement zoals wij dit zien. De volgende doelstellingen van risicomanagement heeft Woongoed Middelburg wel: het inzichtelijk maken van de risico's die de organisatie loopt.

Dit doen wij door:

- het maken van verantwoorde keuzes met betrekking tot het al dan niet nemen van risico's;
- ervoor zorg te dragen dat het optreden van risico's zo weinig mogelijk effect heeft op de continuïteit van de dienstverlening;
- risicobewustzijn te creëren, te stimuleren en te vergroten onder (de medewerkers van) de organisatie;
- te voldoen aan Wet- en regelgeving;
- het afleggen van verantwoording aan de RvC (raad van commissarissen), eigen medewerkers en externe stakeholders.

We maken afwegingen om te bepalen welke risico's Woongoed Middelburg aanpakt en welke risico's Woongoed Middelburg accepteert. Om deze afweging te onderbouwen bepalen we onze risicobereidheid. We onderscheiden daarbij de volgende alternatieven:

Avers	Kiest altijd voor de optie met het geringste risico
Beperkt	Zeer beperkt bereid om risico te lopen. Alleen wanneer de kans op falen zeer beperkt is
Voorzichtig	Bereid beperkte risico's te lopen wanneer rendement/voordelen groot zijn
Flexibel	Bereid om risico te lopen, maar beperkt de impact
Open	Kies optie met het hoogste rendement/voordeel, accepteer mogelijkheid van verlies

Bij de bepaling van onze risicobereidheid houden wij uiteraard rekening met onze maatschappelijke doelstellingen. Inschatting van de risicobereidheid bij is het uitgangspunt waarbij we uitgaan van een voorzichtige risicobereidheid, tenzij het evident is dat we minder risico moeten lopen. Dit is bijvoorbeeld het geval bij het navolgen van wet- en regelgeving, waar de risicobereidheid avers is.

Welke risico's onderscheiden we?

We onderkennen drie verschillende typen risico's:

- te voorkomen /operationele risico's
- strategische risico's
- externe risico's

Het belangrijkste verschil tussen deze drie soorten risico's is de 'plaats' binnen de organisatie, waar de risico's zich voordoen en de wijze waarop deze risico's gemanaged worden. Wanneer we spreken over te voorkomen/operationele risico's bedoelen we risico's die voortkomen uit verkeerd handelen, fouten in (geautomatiseerde) processen en standaard projecten. De beïnvloedbaarheid op deze risico's is groot; het zijn namelijk interne risico's. De impact op het behalen van onze doelstellingen kan in een aantal gevallen groot zijn.

Strategische risico's hebben te maken met onzekerheid bij het maken van keuzes door Woongood Middelburg om haar doelstellingen te behalen. De beïnvloedbaarheid is eveneens groot en de impact van deze risico's is hoog. Beheersing van deze risico's doen we door de kans dat het misgaat te verkleinen en de impact te beperken. Deze risico's wegen we mee bij besluitvorming waarbij we, waar mogelijk, alternatieven uitwerken.

Wanneer we praten over externe risico's bedoelen we risico's die bijvoorbeeld voortkomen uit nieuwe wet- en regelgeving of economische ontwikkelingen. De oorzaak van deze risico's ligt buiten Woongood Middelburg. Wij kunnen daarop dus geen, of zeer beperkte, invloed uitoefenen. We beperken de gevolgen door een financiële buffer aan te houden van voldoende omvang. Deze buffer stellen we jaarlijks vast.

Strategische risico's

Eens per twee jaar vindt een uitgebreide risico-inventarisatie plaats. Binnen Woongood Middelburg zijn we tot 7 strategische risico's gekomen:

1. Probleem om gekwalificeerd personeel aan te trekken en te behouden en kwetsbaarheid op sleutelposities

Het is lastig om aan gekwalificeerde werknemers te komen en deze te behouden. Woongood Middelburg heeft behoefte aan gekwalificeerde werknemers en is daarom genoodzaakt om tijdelijke medewerkers in te huren. Dit trekt een forse wissel op onze bedrijfslasten. Doordat Woongood Middelburg over een beperkt aantal medewerkers beschikt, worden onze overige medewerkers bij personeelwisselingen al snel extra belast. Bijkomend risico is dat bij personeelwijzigingen veel specifieke kennis verloren gaat. We nemen in 2019 de volgende beheersmaatregelen:

Woongood Middelburg is in 2018 gestart met een vierjarig ontwikkelprogramma voor alle medewerkers op basis van functievereisten. Iedere medewerker besteedt minstens 16 uur per jaar aan cursussen en (netwerk)bijeenkomsten. Professionele en persoonlijke ontwikkeling komt in de planningsgesprekken nadrukkelijk aan de orde. Het personeelsbudget is met 5% verhoogd.

In overleg met de collega-corporaties van Zuidwest Samen, kijken we op welke onderdelen onderlinge samenwerking de individuele kwetsbaarheid kan verkleinen. Met twee andere corporaties hebben we eenzelfde inrichting van het primaire automatiseringssysteem. We hebben hiervoor gekozen om onder andere onze onderlinge uitwisselbaarheid te vergroten.

2. Problemen door dalende leefbaarheid en toenemende zorg in de wijken

Dalende leefbaarheid kan leiden tot incidenten in de wijken. Deze problematiek heeft op langere termijn een negatieve invloed op de veiligheid in de wijken en op de onderhoudsstaat en de verhuurbaarheid van ons bezit. Voor ons zijn het woongenot van onze huurders en de veiligheid van onze medewerkers twee zeer

belangrijke pijlers. Deze twee aspecten mogen wat ons betreft niet in het gedrang komen. We nemen in 2019 de volgende beheersmaatregelen:

We continueren het Team Vroegsignalering Huurschulden; het intensief beheer in verschillende woningcomplexen. Bij een deel van de woningen voeren we met kandidaat-huurders een intakegesprek voorafgaand aan een eventuele toewijzing. We voeren een project Tuinonderhoud uit. Enerzijds om meer contact te krijgen met huurders. Waar nodig wordt doorverwezen naar hulp en ondersteuning van derden. We ontwikkelen een nieuwe aanpak wijkbeheer die we in 2020 invoeren in een van de grootste wijken van Middelburg Middelburg.

3. Te verbeteren inzicht in de staat van het woningbezit

We moeten als organisatie nog meer inzicht verkrijgen in de onderhoudsbehoefte van ons woningbezit in geld, zowel op korte en lange termijn. We hebben dit inzicht primair nodig om zowel nu als in de toekomst de optimale onderhouds- of investeringsbeslissingen te kunnen nemen. Daarnaast is het inzicht ook nodig door de toenemende eisen van de overheid aan verantwoordingsinformatie en kwaliteitseisen. We nemen in 2019 de volgende beheersmaatregelen:

We hebben onze wijze van woninginspectie heroverwogen en voorbereidingen getroffen om de woningopnames beter digitaal te ondersteunen. We hebben afspraken gemaakt met leveranciers die in onze woningen komen over hun rapportages aan Woongood.

4. Beter inzicht te krijgen in onze gegevens

Woongood Middelburg beschikt over een scala aan gegevens; denk bijvoorbeeld aan gegevens over onze woningen, lopende en afgeronde projecten en klachten. Door verdergaande digitalisering is de beschikbaarheid en betrouwbaarheid van al onze gegevens steeds belangrijker geworden. Als Woongood Middelburg vinden we dat we te allen tijde over juiste en actuele data moeten beschikken. Een deel van onze data is wel bekend, maar ligt nog niet optimaal in onze systemen vast. Een mogelijk gevolg kan zijn dat onze besluitvorming hierdoor niet optimaal is. Daarnaast is het risico aanwezig dat we extra kosten (tijd en geld) moeten maken om de juiste data in onze systemen vast te leggen en daarmee toegankelijk te maken. We nemen in 2019 de volgende beheersmaatregelen:

Een medewerker van Woongood Middelburg houdt zich exclusief bezig met vastgoeddata-kwaliteit. Eind 2018 heeft Woongood Middelburg een nieuw primair automatiseringssysteem in gebruik genomen. In 2019 hebben we het gebruik van dit systeem verder geoptimaliseerd, waarmee we de integrale en systematische vastlegging van gegevens bevorderen.

Met betrekking tot de Wet op de privacy (AVG) heeft Woongood Middelburg het bestaande informatiebeleid met klantrechten, convenanten en richtlijnen voor medewerkers uitgebreid.

Automatisering en informatisering krijgen extra aandacht van het management via een aparte stuurgroep digitalisering. Een externe adviseur bewaakt de kwaliteit en de consistentie van de te nemen besluiten. Digitale vaardigheden hebben een

hoge prioriteit in het opleidingsbudget. Bestaande procesbeschrijvingen breiden we uit met:

- data die minimaal noodzakelijk is om het proces uit te kunnen voeren;
- data die noodzakelijk is om het proces te kunnen sturen;
- en informatie over de systemen waarin deze data vast ligt.

5. Beveiliging gegevens verder te optimaliseren

We vinden het van cruciaal belang dat we zoveel mogelijk proberen te voorkomen dat criminelen toegang kunnen krijgen tot systemen en/of gegevens van Woongoed Middelburg en dus ook van gegevens van onze verhuurders, personeelsleden, externe zakenpartners etc. We vinden de beveiliging van deze gegevens cruciaal, aangezien de risico's groot kunnen zijn. Aan de ene kant kan dit tot extra kosten voor externe beveiliging en extra updates van programma's leiden, met als gevolg financiële schade. Aan de andere kant kan het verlies of het in bezit komen van data door cybercriminelen leiden tot imagoschade en kan de bedrijfsvoering in gevaar komen. We nemen in 2019 de volgende beheersmaatregelen:

Woongoed Middelburg heeft de beveiliging van de kantoorautomatisering uitbesteed aan gekwalificeerde bedrijven. Daarnaast ondernemen we intern regelmatig acties om ervoor te zorgen dat medewerkers zich continu bewust zijn van het risico van cybercriminaliteit.

6. Specifieke kennis te ontwikkelen op basis van toenemende regeldruk en nieuwe gebruikte technieken

Het aantal regels neemt steeds meer toe. Daarnaast wordt wet- en regelgeving complexer. Voor de verduurzaming van de woningvoorraad worden nieuwe technieken gebruikt. Dit vraagt specifieke kennis van onze medewerkers. Kennis op het gebied van materialen en installaties met betrekking tot onderhoud en gebruik, maar ook kennis van wet- en regelgeving. We willen niet dat Woongoed Middelburg, door een tekort aan deze kennis, in haar mogelijkheden beperkt wordt en daardoor niet de meest optimale alternatieven aan onze huurders kan aanbieden. Daarnaast wordt de uitlegbaarheid van de regels steeds lastiger, waardoor het maken en uitdragen van daaruit voortvloeiend beleid wordt bemoeilijkt. Zeker wanneer het toezicht op woningcorporaties steeds intensiever wordt. We nemen in 2019 de volgende beheersmaatregelen:

Nieuwe regelgeving is een vast agendapunt op vergaderingen van het managementteam. Bij procesevaluaties is compliance een standaard onderdeel. Met collega-corporaties wisselen we kennis uit over nieuwe technieken.

7. Forse financiële druk in verband met de haalbaarheid van de duurzaamheidsdoelstellingen

We moeten veel uitgaven doen om woningen te verduurzamen. In combinatie met een trend naar lagere huren vanwege betaalbaarheid voor huurders en achterblijvende besparingen door duurzaamheidsmaatregelen zet dit op termijn een forse druk op de financiële positie van Woongoed Middelburg. We nemen in 2019 de volgende beheersmaatregelen:

We passen bij energie verbeterprojecten een 'no-regret benadering' toe. Daarmee willen we voorkomen dat we in de toekomst extra uitgaven moeten doen in de route naar een CO₂-vrije woningvoorraad. Al deze risico's hebben we samen met de Raad van Commissarissen besproken en geprioriteerd. We hebben ook gediscussieerd over de juiste maatregelen die genomen moeten worden, met als doel de genoemde risico's zoveel mogelijk te beperken en/of te beheersen. De effectiviteit van deze maatregelen wordt door de controller strak bewaakt.

Externe risico's

Wanneer we praten over externe risico's bedoelen we risico's die onder andere voortkomen uit nieuwe wet- en regelgeving of economische ontwikkelingen. Voorbeelden van dergelijke risico's betreffen stijgingen van bouwkosten, verhoging vennootschapsbelasting, rentestijgingen, of politieke beslissingen.

Ieder jaar worden de belangrijkste externe risico's, die een belangrijke impact kunnen hebben op onze financiële positie, in kaart gebracht. We beschrijven de risico's eerst, waarna ze gekwantificeerd worden door het benoemen van uitgangspunten. Op basis van deze uitgangspunten berekenen we buffers ter beheersing van deze risico's. Onze externe toezichthouders hanteren bij de beoordeling van de financiën van Woongood Middelburg een minimale eis. Het is verstandig om hier bovenop een buffer te hanteren, om ook in een situatie van 'slecht weer' aan rente- en aflossingsverplichtingen te kunnen voldoen. Aan de hand van deze buffers kunnen we dan, indien noodzakelijk, tijdig bijsturen.

Beheersen van en rapporteren over onze risico's

Een belangrijk onderdeel van het risicomanagement is het risicobewustzijn van bestuur, management en onze medewerkers. Woongood Middelburg vindt het belangrijk om samen met onze medewerkers na te denken over risico's. Zo brengen we samen belangrijke risico's in processen in kaart, benoemen we specifieke risico's bij de uitvoering van onze projecten, leggen we uitgangspunten met betrekking tot risico's in ons beleid vast en leggen we periodiek verantwoording af over onze belangrijkste risico's. Ook spreken we genomen maatregelen door met onze medewerkers om risico's te beheersen.

Een belangrijke maatregel bij de te voorkomen / operationele risico's is het implementeren en toepassen van procedures. Daarom beoordeelt de procescontroller jaarlijks een aantal processen. Tevens voert de controller aanvullende controles uit op meerdere kritische processen. Daar waar nodig hebben we het afgelopen jaar op basis van deze controles aanvullende maatregelen genomen of hebben we processen aangepast.

“Bij de jaarlijkse evaluatie van de stook- en servicekosten bespraken we dat we nog veel energiemeters handmatig moeten uitlezen. Daardoor is de kans op fouten groter en hebben we er ook relatief veel werk aan. Deze meters hebben we naar aanleiding van de procesevaluatie om laten zetten naar digitale meters die we op afstand kunnen uitlezen.”

Petra Groenewege, manager Middelen

Daarnaast evalueren medewerkers de belangrijkste uitvoerende processen. Tijdens deze jaarlijkse procesevaluaties hebben we het afgelopen jaar de belangrijkste risico's binnen deze processen, inclusief bijbehorende maatregelen om bijbehorende risico's te beheersen, in kaart gebracht en geïmplementeerd. Daarnaast wordt bij elk gevraagd besluit door het managementteam aandacht besteed aan eventuele risico's die het gevolg kunnen zijn van dit besluit. Er worden alleen voorstellen in behandeling genomen waarbij de indiener daadwerkelijk heeft nagedacht over (niet gewenste) gevolgen van het voorstel.

In 2019 ontwikkelen we een uitgebreid actieregister, waarin de aanbevelingen uit interne controles, de bevindingen van de accountant en procescontroles worden samengebracht. Zo is een integrale afweging van de prioriteiten mogelijk. Het managementteam bespreekt ieder kwartaal de voortgang en rapporteert hierover aan de raad van commissarissen. Ook in de werkoverleggen komen risico's, risicobewustwording en risicobeheersing ter sprake. Zo is geborgd dat de voorgenomen beheersmaatregelen ook daadwerkelijk worden uitgevoerd. De bewaking van de uitvoering is ingebed in de plannings- en controlcycli op de verschillende niveaus van de organisatie, van teamoverleg tot de raad van commissarissen.

Overzicht strategische en externe risico's

In onderstaand overzicht zijn de strategische en externe risico's weergegeven van Woongood Middelburg, met een inschatting van de kansen en de impact van de risico's.

Strategische risico's:	Kans	Impact
Probleem om gekwalificeerd personeel aan te trekken en te behouden en kwetsbaarheid op sleutelposities.	Hoog	Hoog
Problemen door dalende leefbaarheid en toenemende zorg in de wijken.	Midden	Hoog
Te verbeteren inzicht in de staat van het woningbezit.	Midden	Hoog
Beter inzicht te krijgen in onze gegevens.	Hoog	Midden
Beveiliging gegevens verder te optimaliseren.	Laag	Hoog
Specifieke kennis te ontwikkelen op basis van toenemende regeldruk en nieuwe gebruikte technieken.	Hoog	Midden
Forse financiële druk in verband met de haalbaarheid van de duurzaamheidsdoelstellingen.	Midden	Midden
Externe risico's:	Kans	Impact
Betaalbaarheid van de woonlasten. Scenario: verlaging streefhuur voor gereguleerde woningen met 5%.	Midden	Laag
Politieke ontwikkelingen en besluitvorming. Scenario: verhoging van de verhuurderheffing vanaf 2021 met 50%.	Midden	Midden
Structureel lage inflatie. Scenario: structureel lagere inflatie van 1% vanaf 2021.	Midden	Hoog
Stijging van de bouwkosten. Scenario: structureel hogere bouwkostenstijging van 1% voor projecten en onderhoud.	Hoog	Midden
Duurzaamheidsambities zijn duurder. Scenario: kosten van de verbeterprojecten stijgen met 20%.	Hoog	Midden
Extra onderhoud in de bestaande voorraad. Scenario: structureel 20% hogere onderhoudskosten.	Hoog	Midden
Minder verkoop woningen. Scenario: Verkoop van maximaal 30 woningen per jaar met een tegenvallende waardeontwikkeling, structureel 0%.	Laag	Laag
Rentestijging. Scenario: structureel hogere rente van 1% vanaf 2025.	Laag	Laag
Stijging van het tarief van de vennootschapsbelasting. Scenario: toename van het tarief voor de vennootschapsbelasting van 5% vanaf 2022.	Laag	Laag

2.8

Governance en integriteit

Een goed bestuur en integer handelen zijn belangrijke waarden in zichzelf. Het zijn ook belangrijke ankers in het maatschappelijke verkeer en zijn randvoorwaardelijk voor een goed functioneren van Woongoed Middelburg. De raad van commissarissen, bestuur en medewerkers van Woongoed Middelburg onderschrijven volledig en van harte de Governancecode woningcorporaties en de interne gedragscode.

De Governancecode woningcorporaties kent vijf leidende principes en 60 concrete bepalingen die bestuurders en toezichthouders moeten naleven. Bestuurder en raad van commissarissen leven alle bepalingen na.



Principe 1

Behandelt het belang van (toekomstige) huurders of bewoners; deze staan voorop. Het gaat hierbij over waarden en normen die passen bij de maatschappelijke opdracht.

Voor bestuur en raad van commissarissen staat het behalen van maatschappelijke resultaten voorop. Dat vraagt om een organisatie met een integere en open cultuur waarbinnen ruimte is voor reflectie en tegenspraak. Bestuur en raad van commissarissen vervullen daarbij een voorbeeldfunctie. Zij zijn zich ook in voldoende mate bewust van hun voorbeeldfunctie. Bestuurder en raad van commissarissen zijn bereid tot samenwerking en hebben oog en respect voor elkaars rollen. Besluiten worden zorgvuldig voorbereid, afwegingen worden adequaat vastgelegd en er is genoeg ruimte voor discussie.

Jaarlijks evalueert de raad van commissarissen haar eigen functioneren, waaronder ook haar samenspel met de bestuurder. De interne gedragscode is geplaatst op onze website. Binnen Woongoed Middelburg is voldoende aandacht voor het onderschrijven van- en het communiceren over de gewenste waarden en

normen. Het bestuur en de raad van commissarissen van Woongoed Middelburg blijven hun kennis ontwikkelen door middel van training en cursussen. In het jaarverslag van Woongoed Middelburg worden de, in het verslagjaar behaalde, PE-punten van bestuur en raad van commissarissen vermeld.

Principe 2

Gaat over de manier waarop bestuur en raad van commissarissen aanspreekbaar zijn op resultaten.

Woongoed Middelburg heeft een strategisch ondernemingsplan vastgesteld. In dit plan is voldoende aandacht besteed aan zowel de maatschappelijke, operationele en de financiële doelstellingen.

In dit jaarverslag wordt het behalen van deze doelstellingen uitgebreid toegelicht. De bestuurder is hierop aanspreekbaar en legt verantwoording af over de maatschappelijke en financiële prestaties van Woongoed Middelburg als geheel, maar ook over de gemaakte strategische keuzes. Daarbij wordt aandacht gegeven aan de doelmatigheid van de corporatie (efficiëntie) en de mate waarin de corporatie in staat is haar maatschappelijke taak op langere termijn te vervullen (continuïteit).

De raad van commissarissen legt verantwoording af over het gehouden toezicht. Woningcorporaties laten hun maatschappelijke prestaties minimaal één keer per vier jaar onderzoeken. De laatste visitatie bij Woongoed Middelburg vond plaats eind 2017.

Het rapport, inclusief de reactie van de bestuurder en raad van commissarissen, is op de website van Woongoed Middelburg gepubliceerd en is besproken met de belanghebbende organisaties (onder andere huurdersorganisatie en gemeente).

Principe 3

Beschrijft de toetsstenen van geschiktheid voor bestuur en raad van commissarissen.

Het vervullen van de maatschappelijke opdracht van Woongoed Middelburg vraagt om deskundige bestuurders en toezichthouders, die permanent investeren in hun kennis en kunde. Daartoe moeten bestuur en raad van commissarissen zodanig zijn samengesteld dat de leden elkaar aanvullen en scherp houden.

Er is binnen Woongoed Middelburg sprake van één directeur bestuurder, die sinds 1999 in deze functie werkzaam is. De Aw wijst op het risico van vereenzelviging met een stelsel van eigen overtuigingen. De Aw noemt dit paradigmaverkleving bij lang zittende bestuurders. De bestuurder is zich hiervan voldoende bewust en zorgt voor voldoende tegenspraak in de organisatie. Ook de raad van commissarissen is zich van dit risico bewust en ziet ook toe dat in voorgelegde besluiten alle relevante belangen evenwichtig zijn meegenomen.

De raad van commissarissen heeft het beloningsbeleid van de bestuurder vastgesteld. Intern is vastgesteld dat dit voldoet aan de wettelijke kaders, dit is ook bevestigd door de accountant. Er zijn geen financiële voordelen aan de bestuurder verleend die niet vallen onder het beloningsbeleid.

Daarnaast is er ook geen sprake van (de schijn van) belangenverstrengeling bij de bestuurder.

De raad van commissarissen heeft een reglement opgesteld over haar werkwijze en deze op de website geplaatst. Op basis van de voorgeschreven geschiktheidsnormen kunnen de leden van de raad van commissarissen van Woongood Middelburg als geschikt worden aangemerkt. De raad van commissarissen maakt jaarlijks een verslag van de werkzaamheden.

Honorering van de raad van commissarissen leden valt binnen de wettelijke kaders. De desbetreffende honorering wordt in dit jaarverslag vermeld.

Leden van de raad van commissarissen zijn benoemd op basis van de wettelijke benoemingsperioden. Het moment van herbenoeming en einde van het lidmaatschap is opgenomen in dit jaarverslag. De continuïteit van de raad van commissarissen is voldoende gewaarborgd.

In het jaarverslag wordt de samenstelling van de raad van commissarissen (inclusief subcommissies), het aantal vergaderingen en de belangrijkste onderwerpen die op de agenda stonden uiteengezet.

Principe 4

Behandelt de dialoog met (toekomstige) bewoners, gemeente en andere belanghebbende partijen in het lokale netwerk.

De maatschappelijke doelen van Woongood Middelburg worden in samenspraak met (vertegenwoordigers van) bewoners en de gemeente Middelburg vastgesteld en neergelegd in prestatieafspraken. Binnen Woongood Middelburg is vastgesteld wie als relevante belanghebbende partijen worden beschouwd. De bestuurder heeft, al dan niet met de overige MT-leden, periodiek overleg met deze partijen.

Daarnaast heeft Woongood Middelburg oog voor andere belanghebbende partijen en staat open voor feedback en discussie over de keuzes die zij maakt over de inzet van maatschappelijke middelen. In het jaarplan 2019 van Woongood Middelburg is uitgebreid aandacht besteed aan initiatieven op het gebied van leefbaarheid, nieuwe woonarrangementen en services voor kwetsbare groepen huurders. Hierover is regelmatig overleg gevoerd met relevante partijen. In het jaarverslag wordt uitgebreid aandacht besteed aan deze onderwerpen.

Principe 5

Besteedt aandacht aan het beheersen van de risico's verbonden aan de activiteiten.

Woningcorporaties hebben te maken met grote (financiële) risico's. Het bestuur is verantwoordelijk voor goede risicobeheersing en de raad van commissarissen houdt hierop toezicht. Het gaat hierbij niet alleen om de harde beheersmaatregelen, maar ook maatregelen die een beroep doen op het risicobesef en de integriteit binnen de corporatie.

Risico's zijn voldoende in beeld gebracht, zowel operationele risico's, externe risico's als strategische risico's. Woongoed Middelburg beschikt over een treasury-/beleggingsstatuut en investeringsstatuut. Deze statuten zijn bedoeld om een zorgvuldige besluitvorming over zaken met een groot financieel belang te borgen.

De bestuurder verschaft de raad van commissarissen voldoende en juiste informatie ten behoeve van risicobeheersing. Naast harde sturings- en beheersmaatregelen besteedt het bestuur aandacht aan gedragsbeïnvloeding en voorbeeldgedrag.

De raad van commissarissen benoemt de accountant en neemt hierbij ook de bepalingen (maximale benoemingsperiode en regelgeving inzake kantoorroelatie) in acht die gaan gelden voor een Organisatie van Openbaar Belang (OOB), waarvoor Woongoed Middelburg zich per 1 januari 2020 kwalificeert. De bestuurder en de auditcommissie hebben in 2019 een grondige beoordeling gemaakt van het functioneren van de externe accountant.

Het gaat bij het naleven van de code in grote mate om cultuur, houding en gedrag. De kwaliteit en transparantie van bestuur en toezicht moeten aan hoge eisen moet voldoen.

De vijf leidende principes zijn uitgewerkt in 60 concrete bepalingen die bestuur en toezichthouders moeten naleven en waar ze, in sommige gevallen, ook niet van mogen afwijken. Voor de overige bepalingen geldt dat corporaties daarvan kunnen afwijken als dit volgens de betreffende corporatie tot een beter resultaat leidt. Hierbij moet echter nog steeds in de geest van het principe gehandeld worden en moet de corporatie op inzichtelijke wijze onderbouwen en actief verantwoorden ('leg uit') waarom zij hiervan afwijkt. Indien zij op deze wijze gemotiveerd afwijkt, volgt zij dus ook de code.

Het bestuur en de raad van commissarissen van Woongoed Middelburg houden zich aan deze 60 bepalingen. De Governancecode woningcorporaties geeft niet alleen normen voor bestuurders en commissarissen. Ook medewerkers op alle niveaus leveren door hun gedrag een positieve bijdrage aan de organisatiecultuur die de Governancecode beoogt.

Controller

De onafhankelijke controller toetst of aan de bepalingen uit de Governancecode woningcorporaties is voldaan. Het toetsingskader is actueel en alle benodigde documenten zijn voorhanden.

Herziening governancecode

De Governancecode woningcorporaties dateert van 2015. Per 1 januari 2020 wordt deze herzien. De principes en bepalingen uit de code uit 2015 voldoen in de basis nog steeds en daarom is voor nu gekozen voor een lichte herijking. Daar waar nodig heeft Woongoed Middelburg zaken in gang gezet, om ook aan de principes en bepalingen uit de hernieuwde code te voldoen.

Verslag van de raad van commissarissen



Visie en taken

De raad van commissarissen heeft een 'visie op bestuur en toezicht' vastgelegd. Daarin stelt de raad: 'Bestuur en raad van commissarissen (RvC) realiseren zich werkzaam te zijn bij een organisatie met een publieke doelstelling en met een maatschappelijke opdracht. Zij richten zich op hetzelfde doel: het in belang van huidige en toekomstige huurders zorgen voor duurzame en betaalbare woningen voor mensen met een laag inkomen.

De raad van commissarissen onderscheidt vier taken: een toezichtstaak, een adviestaak, een netwerktaak en een werkgeverstaak.

Toezichtstaak

De raad van commissarissen houdt toezicht op een effectief en efficiënt opererende, financieel gezonde en integere corporatie. De RvC hanteert drie richtinggevende principes:

- verbonden maar niet uitvoerend;
- uitdagend en ondersteunend;
- onafhankelijk en betrokken.

De raad van commissarissen is tevreden over de volkshuisvestelijke prestaties van Woongoed Middelburg in 2019. De met de HVM en de gemeente Middelburg afgesproken doelen zijn grotendeels behaald. Hij herkent de stappen die gemaakt zijn door de organisatie om Woongoed Middelburg groener, opener, socialer en actiever te maken en ziet de voortgang die de bestuurder en medewerkers van Woongoed Middelburg hebben geboekt in een beter 'in control zijn' bij het investeringsprogramma. Er zijn door de RvC ook kritische noten gekraakt, o.a. over de hoge bedrijfslasten, over vertragingen in het investeringsprogramma en de opvolging van aanbevelingen uit externe en interne controles. Deze zaken krijgen volop aandacht van de bestuurder en de RvC.

In de bijlage op pagina 78 staan de kaders die de RvC hanteert bij haar toezichtstaak. In de bijlagen op pagina 79 en 80 staan de belangrijkste besluiten van de RvC in 2019.

Adviestaak

De raad van commissarissen ondersteunt met zijn adviestaak het bestuur. Hij hanteert daarbij richtinggevende principes:

- De bestuurder wordt geacht genereus te zijn in het leveren van informatie, niet alleen over de geleverde prestaties maar ook over twijfels en eventueel gemaakte fouten;
- Adviezen zijn geen besluiten. De afzonderlijke verantwoordelijkheden van de RvC en het bestuur blijven intact.

De adviezen van de raad van commissarissen in 2019 richten zich vooral op de huurdersparticipatie en de verhouding met de HVM.

Netwerктаak

Om zijn werk als toezichthouder goed te kunnen uitvoeren, zoekt de raad van commissarissen ook actief naar informatie. Hij hanteert daarbij twee richtinggevende principes:

- Contacten van de raad van commissarissen met 'derde partijen' zoals de HVM, de gemeente en de OR zelf, zijn gewenst om tot een breed spectrum van 'checks & balances' te komen;
- Contacten worden vooraf gedeeld en achteraf teruggekoppeld.

De netwerkfunctie richt zich in 2019 vooral op de HVM. Woongood Middelburg en de HVM waren het eens over de noodzaak van een versterking van de huurdersparticipatie. Maar over tempo en richting was lange tijd verschil van inzicht. De contacten tussen individuele leden van de RvC en de HVM droegen bij aan een beter inzicht in het proces.

Werkgeverstaak

De raad van commissarissen staat voor goed werkgeverschap. De werkgeverstaak vraagt permanente aandacht, ook in het belang van de bestuurder. De RvC hanteert daarbij als richtinggevend principe:

- De raad van commissarissen als geheel, noch afzonderlijke leden, noch de bestuurder mogen voor verrassingen komen te staan.

De bestuurder doet jaarlijks een voorstel voor een eigen jaarplan. Na goedkeuring door de RvC is dit, naast het bestuurdersprofiel van de Aw, het toetsingskader voor de beoordeling van de bestuurder.

In 2019 is de bestuurder 25 jaar in dienst van Woongood Middelburg. De RvC heeft bij die gelegenheid haar waardering uitgesproken voor zijn bijdrage aan de volkshuisvesting in Middelburg en aan Woongood Middelburg.

De bestuurder van Woongoed Middelburg, Eric de Ceuster (1956) is sinds 1994 in dienst van Woongoed Middelburg en sinds 1999 directeur-bestuurder. De aanstelling als bestuurder is voor onbepaalde tijd, conform de bij de aanstelling vigerende wetgeving en de overgangsregeling in de nieuwe Woningwet.

Zijn nevenfuncties zijn:

- lid van het bestuur van Aedes;
- lid van het bestuur van Stichting Fonds Leren en Ontwikkelen Woningcorporaties (FLOW);
- lid van het bestuur van stichting Woonwijs, de juridische entiteit voor De Corporatie Academie (DCA).

Deze nevenfuncties bevatten geen tegenstrijdige belangen met de functie bestuurder van Woongoed Middelburg. De RvC heeft ingestemd met het vervullen van deze nevenfuncties, die gekoppeld zijn aan de functie van bestuurder van Woongoed Middelburg. De beloning voor deze functies komt ten goede aan Woongoed Middelburg.

De raad van commissarissen volgt in het beloningsbeleid de bestaande arbeidsovereenkomst van de bestuurder en de Wet Normering Topinkomens. Het norminkomen wordt bepaald door de omvang van de woningcorporatie en de gemeente waar de bestuurder werkzaam is. In 2019 is het norminkomen € 162.000.

Hieronder volgt de opbouw van het totale inkomen over 2019 en 2018.

	2019 (in euro's)		2018 (in euro's)	
Bezoldiging		138.511		133.560
Waarvan				
Salaris	120.912		116.088	
Vakantiegeld	9.673		9.287	
Fiscale bijtelling auto	9.439		9.359	
Levensloopregeling *				
Inkomen op termijn		23.489		22.440
Totale inkomen		162.000		156.000

Voor het bestuur zijn permanente educatie (PE) activiteiten verplicht. Het doel van PE is de basiskennis van het eigen vakgebied te onderhouden en nieuwe ontwikkelingen bij te houden. Het bestuur moet 108 punten behalen in de periode 2017 tot en met 2019. Dit aantal is ruimschoots gehaald.

Behaalde PE-punten in 2019, 2018 en 2017:

Naam	Functie	PE-punten 2019	PE-punten 2018	PE-punten 2017	PE-punten TOTAAL
Eric de Ceuster	Directeur-bestuurder	39,75	34,75	64	138,50

Bijeenkomsten van de raad van commissarissen en commissies binnen de raad van commissarissen

De RvC houdt in 2019 zeven reguliere vergaderingen. De belangrijkste besluiten tijdens deze vergaderingen zijn opgenomen in de bijlagen van dit verslag. Daarnaast houdt de RvC twee thema-ochtenden. De ene was gewijd aan de herstructurering van de wijk 't Zand, de andere aan interne beheersing. De RvC houdt jaarlijks een werkconferentie, de zelfevaluatie is daar steeds een belangrijk onderdeel van. Ook wordt tijdens de conferentie de toekomst van Woongood Middelburg verkend. De belangrijkste afspraken uit deze conferentie hebben betrekking op het profiel van het nieuwe lid van de RvC en het verzoek aan de bestuurder voor een verkenning naar de positie van Woongood Middelburg in het regionale krachtenveld.

De RvC spreekt tweemaal met inspecteurs van de Aw in het kader van een governance-audit. Aan beide gesprekken gaat een voorbereidende bijeenkomst vooraf. Bij het uitvoeren van haar taken werkt de RvC met twee commissies, de auditcommissie en de remuneratiecommissie.

De auditcommissie komt in 2019 driemaal bijeen. De belangrijkste besprek-punten zijn: de evaluatie van de accountant en de opdracht voor de controle van 2019, het jaarverslag en de jaarrekening en het rapport van de accountant, de begroting van 2020 en de benoeming van de controller.

De remuneratiecommissie komt viermaal bijeen in 2019. Eenmaal voor het jaarlijkse beoordelingsgesprek met de bestuurder. Voor de selectie van een nieuw lid van de RvC komt de commissie driemaal bijeen. De samenstelling van de commissies is opgenomen bij de samenstelling van de RvC.

Bij de reguliere vergaderingen van de RvC, thema-ochtenden en werkconferentie waren alle leden aanwezig.

Samenstelling van de raad van commissarissen

Op 31 december 2019 was de samenstelling van de RvC als volgt:

Anja de Groene (voorzitter, lid remuneratiecommissie)

- geboren in 1953
- sinds juni 2015 lid van de RvC, voorzitter, lid van de remuneratiecommissie
- directeur/eigenaar Kloveniersdoelen Middelburg
lector HZ University of Applied Sciences tot 1 mei 2019
- overige werkzaamheden: lid bestuur Jeugdsport- en Jeugdcultuurfonds Zeeland, voorzitter Stichting Filmalot
- einde termijn: juni 2023, niet herbenoembaar

Paul van Tuil (vice-voorzitter, voorzitter auditcommissie)

- geboren in 1969
- sinds januari 2014 lid van de RvC, vicevoorzitter, voorzitter van de auditcommissie
- hoofd afdeling Techniek en Technisch Management Rijkswaterstaat (PPO-ZD)
- overige werkzaamheden: geen
- einde termijn: januari 2022, niet herbenoembaar

Ernst Radius (lid, voorzitter remuneratiecommissie)

- geboren in 1959
- sinds januari 2015 lid van de RvC, voorzitter van de remuneratiecommissie
- senior adviseur Public Affairs Sociaal Werk Nederland
- overige werkzaamheden: eigenaar Eradius Advies
- einde termijn: januari 2023, niet herbenoembaar

Steven Vrolijk (lid, lid auditcommissie)

- geboren in 1964
- sinds januari 2018 lid van de RvC, lid van de auditcommissie
- directeur Finance Indaver Nederland BV
financieel directeur Ecofuels BV
bestuurder Indaver Impex NV
- overige werkzaamheden: lid van de raad van toezicht en van de auditcommissie van Mondia Scholengroep
- einde termijn: januari 2022, herbenoembaar

Ernst Radius is benoemd op voordracht van de HVM. De raad van commissarissen kent een vacature. De HVM doet een voordracht voor de benoeming van het nieuwe lid. Alle leden van de raad van commissarissen hebben de Nederlandse nationaliteit.

De leden van de raad van commissarissen zijn lid van de Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties (VTW). Op 15 mei treedt Linda Snoodijk af als lid van de raad van commissarissen vanwege een verschil van inzicht over integriteit, de wijze waarop toezicht gehouden wordt en de besteding van maatschappelijke middelen. Zij was ook lid van de auditcommissie.

De raad van commissarissen informeert de Aw over dit aftreden.

De raad van commissarissen heeft in zijn jaarlijkse zelfevaluatie uitvoerig gesproken over de onderlinge samenwerking en besluitvorming. Mede op basis hiervan is een profiel voor het nieuwe lid opgesteld. Hierover is overleg gevoerd met de HVM, evenals over de te volgen procedure. De tekst over de vacature is geplaatst in de regionale krant en diverse vacaturesites. Hierop hebben 20 kandidaten gereageerd. De selectiecommissie heeft vier kandidaten uitgenodigd voor een gesprek. Eén kandidaat is door de selectiecommissie voorgesteld aan de HVM. De HVM heeft vervolgens deze kandidaat voorgedragen voor benoeming. De raad van commissarissen nam deze voordracht over en benoemde deze kandidaat als lid onder voorbehoud van een positief advies van de Aw. Bij de opstelling van dit jaarverslag moest de Aw dit advies nog uitbrengen.

De raad van commissarissen besluit de voordracht van de HVM over te nemen en de kandidaat te benoemen als lid van de raad van commissarissen onder voorbehoud van de uitkomst van de betrouwbaarheids- en geschiktheidstoets door de Aw. Deze toets is gepland voor maart 2020 maar is vanwege de coronavirus crisis uitgesteld.

De wet bestuur en toezicht richt zich op een evenredige verdeling van vrouwen en mannen in bestuursorganen. Onderstaande tabel geeft een beeld van de verdeling vrouwen en mannen in de bestuursorganen. Daarnaast namen we ook de managers op in het overzicht.

Verdeling vrouw/man per 31 december boekjaar:

	2019		2018	
	Vrouw	Man	Vrouw	Man
RvC	1	3	2	3
Bestuur		1		1
Managers	2	1	1	2

Bezoldiging en permanente educatie van de raad van commissarissen

Voor zijn beloning hanteert de raad van commissarissen als uitgangspunt 60% van de maximale VTW-normen. Per lid zijn de bedragen:

Naam	Bedrag (in euro's)
Anja de Groene	11.220
Ernst Radius	7.500
Linda Snoodijk	2.813
Paul van Tuil	7.500
Steven Vrolijk	7.644
	36.677
Btw	7.702
Totaal incl. btw	44.379

Voor commissarissen zijn permanente educatie (PE) activiteiten verplicht. Doel van PE is de basiskennis van het toezicht op woningcorporaties te onderhouden en nieuwe ontwikkelingen bij te houden. Per jaar moeten minstens 5 punten behaald worden. Een overschot aan punten in het ene jaar mag worden meegenomen naar het volgende jaar.

Naam	Functie	PE-punten 2019	PE-punten 2018	PE-punten 2017	PE-punten TOTAAL
Anja de Groene	Voorzitter RvC	14	9	17	40
Ernst Radius	Lid RvC	5	7	12	24
Paul van Tuil	Lid RvC	10	4	7	21
Steven Vrolijk	Lid RvC	7	19	-	26

Governance en integriteit

De raad van commissarissen acht goed bestuur (governance) en integriteit van groot belang voor Woongoed Middelburg. In de voorgaande paragraaf is de aandacht en bewaking van governance en integriteit door het bestuur, de RvC en de organisatie als geheel uitgebreid toegelicht.

De raad van commissarissen voert op 24 juni 2019 een gesprek met vertegenwoordigers van de Aw in het kader van de periodieke governance-inspectie. De Aw constateert op enkele punten dat Woongoed Middelburg (nog) niet voldoet aan de criteria van good governance.

De Aw en Woongoed Middelburg zijn vervolgens met elkaar in gesprek gegaan. De toezichtsafspraken hebben met name betrekking op opvolging van aanbevelingen uit externe en interne controle, c.q. aandacht voor de interne beheersing:

- compliance bij complexgewijze verkoop;
- vergroten slagkracht van de organisatie bij de realisatie van het investeringsprogramma;
- vergroten maatschappelijk sensitief gedrag.

De raad van commissarissen en bestuur onderschrijven het belang van deze aandachtspunten.

Tegenstrijdige belangen

De raad van commissarissen als geheel en de afzonderlijke leden onderschrijven de governance-code van Aedes/VTW en de gedragscode van Woongoed Middelburg van harte.

Er zijn in 2019 geen tegenstrijdige belangen geconstateerd tussen de leden van de raad van commissarissen en (het toezicht op) Woongoed Middelburg.

Bijlagen

Tabellen

Ontruimingen		Huurderwing	
Jaar	Uitgevoerd	Jaar	Huurderwing
2015	16	2015	2,35%
2016	9	2016	2,14%
2017	8	2017	1,80%
2018	7	2018	1,93%
2019	10	2019	2,62%

Verkoop

In 2019 verkoopt Woongoed Middelburg 76 verhuureenheden waarvan 68 woningen, zeven garages en één bedrijfspand. Daarnaast hadden we woningen in het kader van de 'Koopgarant'-formule (maatschappelijk gebonden eigendom). Hieronder wordt het verloop in 2019 weergegeven.

Voorraad Koopgarant-woningen

	Aantal 2019	Aantal 2018
Begin boekjaar	5	4
Terugkoop	14	14
Vrije verkoop	13	12
In verhuur	0	1
Eind boekjaar	6	5

Reparatieonderhoud

Het aantal afgewikkelde reparatieverzoeken is in 2019 met 9,6% toegenomen. Gemiddeld stijgen de kosten per reparatie met 1,3%. In totaliteit namen de kosten met € 254.437 toe.

Reparatieverzoeken

Jaar	Aantal reparatieverzoeken	Kosten per reparatie in euro's	Kosten per woning in euro's	Totale kosten in euro's
2015	7.784	202	249	1.570.256
2016	8.332	225	293	1.876.351
2017*	6.910	237	257	1.635.893
2018	7.461	315	371	2.351.126
2019	8.176	319	416	2.605.563

* Vanaf dit jaar rapporteren we het aantal geboekte (betaalde) reparatieverzoeken

Mutatieonderhoud

In totaal geven we in 2019 € 665.845 uit aan mutatieonderhoud (exclusief afboeking mutatieonderhoud van € 115.363). De kosten per mutatie stijgen met 6,7% en het aantal mutaties ligt 8,2% lager dan het jaar ervoor. In 2019 zijn 42 dure mutaties, de gemiddelde dure mutatie kost € 4.037. Het totaal aan dure mutaties bedraagt € 169.556.

Jaar	Aantal mutaties	Kosten per mutatie in euro's	Totale kosten in euro's
2015	749	739	553.877
2016	764	777	593.494
2017	732	874	639.769
2018	539	1260	679.040
2019	495	1345	665.845

Planmatig onderhoud

Aan planmatig onderhoud geven we in 2019 een bedrag uit van € 3.626.662. Dat is € 2.708.109 minder dan begroot. Dit is vooral vanwege positieve projectresultaten en budgetmutaties zoals herziening van de werkzaamheden (circa € 970.000). De rest is het doorschuiven van aangegane verplichtingen naar 2020 voor een bedrag van € 1.730.809.

Planmatig onderhoud	
Jaar	Totale kosten in euro's
2015	3.293.639
2016	3.609.479
2017	2.951.623
2018	5.277.458
2019	3.626.662

Onderhoud op aanvraag

Wanneer huurders een opknopbeurt van hun keuken, badkamer of toilet willen, voorziet Woongoed Middelburg daarin als de levensduur hiervan is verstreken. We noemen dit 'onderhoud op aanvraag'. In 2019 geven we € 1.739.395 uit aan 'onderhoud op aanvraag' (2018: € 1.574.753 aan 'onderhoud op aanvraag'). In totaal vernieuwen we 140 keukens, 82 badkamers en 42 toiletten.

Contractonderhoud

In de voorgaande jaren was contractonderhoud een onderdeel van planmatig onderhoud. Met ingang van 2019 rapporteren we dit apart van het planmatig onderhoud. Aan contractonderhoud hebben we in 2019 een bedrag uitgegeven van € 694.779.

Totale kosten onderhoud

In 2019 geven we € 9.461.595 aan onderhoud uit (2018: € 9.834.934). Per woning geven we in 2019 € 1.512 uit. Een daling van 6,2% ten opzichte van 2018.

Kosten onderhoud		
Jaar	Totale onderhoudskosten (in euro's)	Per woning
2015	6.636.157	1.053
2016	6.805.472	1.063
2017	6.176.153	969
2018	9.834.934	1.612
2019	9.461.595	1.512

Cijfers jaarrekening onderhoud

Onderstaand wordt het verband aangegeven tussen bovenstaande cijfers en de cijfers in de jaarrekening.

Kosten	Bedrag
totale directe kosten onderhoud	9.461.595
onderhoud via VVE bijdrage	352.183
toegerekende organisatiekosten	993.729
Totaal jaarrekening	10.807.507

Woningen en bedrijfsruimten per 31-12-2019

Woningtype	Huurprijsklasse				
	Goedkoop < € 424,44	Middelduur ≥ € 424,44 en < € 651,03	Bereikbaar ≥ € 651,03 tot huurtoeslaggrens	Duur ≥ € 651,03 tot huurtoeslaggrens	Totaal > huurtoeslag- grens € 720,42
Bedrijfsruimten	2	1	0	7	10
Intramuraal	34	100	0	24	158
Maatschappelijk onroerend goed	7	12	0	11	30
Onzelfstandige eenheden	273	0	0	0	273
Zelfstandige eenheden	905	3.521	1.188	174	5.788
Totaal	1.221	3.634	1.188	216	6.259
Goedkoop en middelduur	4.855				
Goedkoop en middelduur en bereikbaar		6.043			

Kaders voor het toezicht raad van commissarissen

In de toezichtstaak hanteert de raad van commissarissen van Woongoed Middelburg als kaders:

- Woningwet en Wet Overleg huurder verhuurder;
- Governancecode Woningcorporaties;
- Statuten van Woongoed Middelburg;
- Bestuursreglement Woongoed Middelburg;
- Reglement raad van commissarissen Woongoed Middelburg;
- Reglement auditcommissie Woongoed Middelburg;
- Reglement remuneratiecommissie Woongoed Middelburg;
- Reglement Financieel beleid en beheer Woongoed Middelburg;
- Investeringsstatuut Woongoed Middelburg;
- Treasurystatuut Woongoed Middelburg.

Integriteitscode en klokkenluidersregeling Woongoed Middelburg.

De voorstellen en besluiten van het bestuur zijn bovendien getoetst aan:

- Het ondernemingsplan 2018 – 2021 Ertoe doen;
- Het jaarplan 2018 en de daaraan verbonden begroting 2019;
- Het jaarlijks geactualiseerde strategisch voorraadbeleid.

Besluiten raad van commissarissen

In 2019 heeft de raad van commissarissen zijn toezichts-, advies-, werkgevers- en netwerktaak tot uitdrukking gebracht in de volgende besluiten:

- Kennisneming Woonmonitor 2018;
- Vaststelling Interne Controleplan 2019 en kennisneming van wijziging Interne Controleplan door toevoeging van actieregister;
- Goedkeuring jaarplan 2019 van de bestuurder;
- Goedkeuring derde viermaandsrapportage 2018, eerste en tweede viermaandsrapportage 2019;
- Kennisneming notitie klachtencoördinatie 2018 inclusief overzicht klachtencoördinatie 2018;
- S.v.z. ontwikkeling HVM RvC 18 februari;
- S.v.z. aanbesteding dagelijks onderhoud RvC 18 februari;
- S.v.z. aanbesteding energieverbeteringsprojecten RvC 18 februari;
- Kennisneming van de notitie over het rapport Finance Ideas over de routekaart CO₂-neutraal;
- Vaststelling Managementletter 2018 EY;
- Goedkeuring van het geformuleerde beleid t.a.v. basiskwaliteit en gewenste kwaliteit;
- Instemming met Strategisch Voorraad Beleid 2019 inclusief het verkoopprogramma t.b.v. notarieel transport;
- Instemming met start uitvoeringsfase Kanaalweg-West;
- Herbenoeming van Anja de Groene als lid en voorzitter van de raad van commissarissen;

- Goedkeuring met de verstrekking van een cadeau aan bestuurder in verband met zijn 25-jarig dienstjubileum;
- Goedkeuring van het investeringsstatuut;
- Goedkeuring start contractfase Schepenenlaan;
- Instemming met het lidmaatschap van het bestuur van De Corporatie Academie van de bestuurder;
- Goedkeuring brief aan Aw over het ontslag van Linda Snoodijk RVC 27 mei 2020;
- Goedkeuring uitgangspunten begroting 2020 e.v.;
- Kennisneming van de notitie IRR verbeterprojecten;
- Goedkeuring uitgangspunten vervolg project Dauwwarmte;
- Instemming met uitstel van een plan van aanpak voor de Meanderlaan;
- Goedkeuring aankoop van 80 woningen Gerbrandylaan;
- Goedkeuring activiteitenplan 2020;
- Goedkeuring werkwijze facturering RvC en aanleveren stukken;
- Goedkeuring jaarverslag 2018, vaststelling jaarrekening 2018 en kennisneming accountantsverslag;
- Kennisneming van notitie 'evaluatie accountant';
- Goedkeuring aanstelling controller;
- Instemming met sloop en vervangende nieuwbouw 135 woningen 't Zand, onderzoek naar behoud van 13 woningen, groot onderhoud en energieverbetermaatregelen voor 74 woningen, het in gesprek gaan met vijf particuliere eigenaren over de aankoop van hun pand, het Sociaal Plan tegen de voorgestelde investering;
- Instemming met de aankoop van twee gymzalen t.b.v. de transformatie tot 12 woningen aan de Rotterdamsekaai;
- Kennisneming basiskwaliteit buitenruimte;
- Kennisneming van het actieregister;
- Kennisneming koers Team Goede Woning / Onderhoud en van de opdracht aan de interim-manager;
- Goedkeuring profielschets RvC en competentieoverzicht, t.b.v. de vacature RvC;
- Goedkeuring reglementen sloop, renovatie en groot onderhoud en Klachtencommissie Woningcorporaties Walcheren en Schouwen-Duiveland;
- Kennisneming analyse door WSW inzake afslag betaalbaarheid beleidswaarde;
- Goedkeuring begroting en jaarplan 2020 en kennisneming van de prognose 2020 – 2029;
- Instemming met ontbinding van de overeenkomst Mortiere met Bogor/Dunavast, afwijzen van het aanbod Bogor/Dunavast voor aankoop kavel, positieve grondhouding voor afsluiten intentieovereenkomst met AM;
- Goedkeuring bijstelling budget HVM in de begroting 2020 in lijn met de nieuwe positionering en rolinvulling o.b.v. de overlegwet;
- Goedkeuring jaarplan RvC/vergaderrooster 2020;
- Goedkeuring aanpassing controleplan 2019;
- Kennisneming nota Indicatieve Bestedingsruimte Woningcorporaties (IBW);

- Kennisneming notitie Aedes Benchmark 2019;
- Kennisneming Managementletter 2019;
- Kennisneming beoordelingsbrief WSW;
- Een positieve grondhouding aan te nemen (onder voorbehoud) voor uitwerking van het voorgestelde plan Meanderlaan en kennis te nemen van de acties inzake de ICR-risico's;
- Instemming met de ontwerpfase energieverbeterproject Haringvlietstraat met toevoeging van een aanvullende dekking;
- Instemming met de ontwerp- en contractfase energieverbeterproject Bastion met toevoeging van een aanvullende dekking;
- Instemming met de voordracht van de HVM voor nieuwe kandidaat als lid van de RvC;
- Instemming brief aan Aw in reactie op de concept-beoordelingsbrief en -rapport.

Belanghoudersregister

Organisatie	Kader	Invulling
Gemeente Middelburg	Kwaliteitsatlas Woonvisie (Uitvoering) Prestatieafspraken Wijkaanpak Wijkbeheerprojecten Buurtbemiddeling Ketenaanpak Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) Woningaanpassing Veiligheid	<ul style="list-style-type: none"> • Bestuurlijk en ambtelijk overleg brede agenda en frequentie • Wijkvisie Dauwendaele • Wijkgerichte interventie/vitale revolutie Dauwendaele • Integraal veiligheidsbeleid • Project Dauwwarmte • Wijknetwerken • Wijktafels
Provincie Zeeland	Stedennetwerk Zeeland 2010-2020: Bestuursakkoord Kiezen & Delen	Vertegenwoordiging Zeeuwse corporaties in Commissie Wonen
Collega-corporaties Zuidwestsamenverband; collega- corporaties in Zeeland en West-Brabant	Samenwerkingsverband woonruimteverdeling; ERP- systeem; projectmatige samenwerking op diverse terreinen (onder andere inkoop, ICT, financiën, verzekering en juridische zaken)	Regio-overleg op bestuurlijk en operationeel niveau volgens vaste agenda en frequentie
Zorgpartners: Zorgstroom, Stichting Werkt Voor Ouderen, SVRZ	Samenwerkingsverband Woonservicezones, huisvesting en zorgaanbod, maatschappelijk werk	Overleg op projectniveau, Periodiek overleg op directieniveau
Stichting Welzijn Middelburg (SWM)	Samenwerkingsverband buurtbemiddeling, leefbaarheid/leefregelprojecten Inzet en begeleiding vrijwilligers	Periodiek overleg buurtbemiddeling Wijknetwerken

Politie Zeeland/West-Brabant	Samenwerkingsverband overlastaanpak, ketenaanpak, buurtbemiddeling	Op onderwerp-niveau overlast en ketenaanpak
University College Roosevelt (UCR)	Huisvesting studenten en bevorderen leefbaarheid	Op onderwerp-niveau
Kunst Educatie Walcheren	PennyWafelhuis	Community art project in de Meander-flats in de wijk Dauwendaele
Huurdersvereniging Middelburg (HVM)	Samenwerkingsovereenkomst participatie Beleidsgroep energie	Regulier overleg met HVM en thematisch overleg bij adviesaanvragen en met beleidsgroep energie
Diverse bewonerscommissies, actieve bewonersgroepen, verenigingen en stichtingen	Samenwerkingsovereenkomst participatie/ leefbaarheid/co-creatie	Frequentie en inhoud van het overleg afhankelijk van het onderwerp en wederzijdse behoefte
Orionis Walcheren	Convenant budgetbewaking en schuldhulpverlening Samenwerking in de vroegsignaleringsaanpak Sociale recherche	<ul style="list-style-type: none"> • Aanpak op caseniveau • Samenwerkingsverband vroegsignalering bij betalingsproblematiek • Jaarlijks overleg over invulling convenant en frequent operationeel overleg
Stichting Blijf van m'n lijf	Samenwerking in realisatie woonvoorziening	Behandeling huisvestingsverzoeken
Stichting Fokus	Samenwerking in realisatie woonvoorziening	Behandeling huisvestingsverzoeken
Stichting Tabadila / Molukse wijkraad	Samenwerking in huisvesting van specifieke groep	Behandeling huisvestingsverzoeken
GGD Zeeland, bemoeizorg	Samenwerking op het gebied van bewoningsproblematiek, definiëring hulpvraag en begeleiding naar zorg	Behandeling op caseniveau
Veiligheidshuis Zeeland	Samenwerking in de justitiële en zorg- en welzijnketen	Samenwerking in verband met uiteenlopende (woon) problematiek
Humanitas: - Homestart - Thuisadministratie - (Digitale) hulp aan woningzoekenden	Samenwerkingsovereenkomst	<ul style="list-style-type: none"> • Uiteenlopende laagdrempelige hulp door vrijwilligers aan gezinnen in huurwoningen van Woongood Middelburg die dat nodig hebben • Hulp bij op orde brengen van de administratie, bij betalingsproblematiek en woning zoeken
Stichting Present	Samenwerkingsafspraken Samenwerking in project	Uiteenlopende laagdrempelige hulp door vrijwilligers aan huurders van Woongood Middelburg die dat nodig hebben
Stichting Hart voor de Zorg	Samenwerkingsafspraken Samenwerking in project	Uiteenlopende laagdrempelige hulp door vrijwilligers aan huurders van Woongood Middelburg die dat nodig hebben

City Seeds	Samenwerkingsafspraken Samenwerking in project	Vrijwilligersproject stadslandbouw
Leger des Heils	Samenwerking op het gebied van bewoningsbegeleiding en huisvesting	<ul style="list-style-type: none"> • Behandeling op caseniveau • Langdurige samenwerkingsovereenkomst t.b.v. huisvesting en begeleiding
's Heeren Loo	Samenwerking huisvesting cliënten	Huisvestingsaanbod op maat afgestemd op de doelgroep
Emergis	Samenwerking op het gebied van huisvesting en begeleiding vanuit de geestelijke gezondheidszorg, Huisvesting sociaal pension Braakmanstraat Huisvesting Koestraat Huisvesting Hof van Sint Pieter	<ul style="list-style-type: none"> • Samenwerking FACT-team op casusniveau • Op onderwerp-niveau inzake huisvestingsverzoeken en invulling begeleiding en hulpverlening • Bespreking m.b.t. het komen tot een langdurige samenwerkingsovereenkomst • Huisvesting in sociaal pension
Stichting Door	Realisatie woon-,werk- en leefvoorziening ex-gedetineerden Huisvesting Golsteinseweg	<ul style="list-style-type: none"> • Participatie in het project • Behandeling huisvestingsverzoeken
Grip op leven	Samenwerking huisvesting cliënten	Huisvestingsaanbod afgestemd op doelgroep
Gors	Samenwerking in huisvesting van cliënten Huisvesting Marijkeplein en Westerscheldeplein	<ul style="list-style-type: none"> • Aanbod huisvesting en participatie in het project Nieuw Middelburg duplexwoningen • Behandeling huisvestingsverzoeken
Zeeuwse Gronden	Samenwerking in realisatie woonvoorziening Huisvesting Noordweg/Noordsingel	Participatie in het project
Stichting Philadelphia Zorg	Aanbod huisvesting bijzondere doelgroep Huisvesting Agaat, Hof van Buren en Hof Lustenburg	Aanbod bestaande voorraad en ontwikkeling nieuw aanbod in project Baarsjesstraat
Stichting Wonen, Zorg en ondersteuning	Aanbod huisvesting bijzondere doelgroep	Realisatie project Baarsjesstraat
Juvent	Begeleiding	<ul style="list-style-type: none"> • Woonbegeleiding op caseniveau • Behandeling huisvestingsverzoeken
Stichting Weerwerk	Begeleiding	Woonbegeleiding op caseniveau
TIM (voorheen Porthos)	Samenwerking op gebied van preventie/vroegsignalering huurbetalingsproblematiek en bewoningsproblematiek	<ul style="list-style-type: none"> • Aanpak op caseniveau • Behandeling verzoeken hardheidsclausule woonruimteverdeling • Periodiek overleg over werkwijze en samenwerking
Stichting Woondroom	Samenwerking huisvesting cliënten	Huisvestingsaanbod afgestemd op doelgroep

De Kering, maatschap voor ambulante geestelijke gezondheidszorg	Samenwerking op gebied van begeleiding vanuit de geestelijke gezondheidszorg	Samenwerking en woonbegeleiding op caseniveau
Vluchtelingenwerk	Samenwerking gericht op huisvesting en bewoning	Aanpak op caseniveau
Deurwaarders Janssen en Janssen Hafkamp	Samenwerking gericht op sociaal incasseren en vroegsignalering	Aanpak op caseniveau
Bewindvoeringskantoren Kwakkebos Zeeuwse stichting voor beheer en bewindvoering	Samenwerking gericht op het voorkomen van (huur)schulden	Aanpak op caseniveau

Pictogrammenoverzicht algemene huurvoorwaarden

-  Betaal de huur voor de 1^e van de maand
-  Hou het schoon
-  Ventileer uw woning
-  Verleen altijd toegang voor onderhoud
-  Veranderingen aanbrengen aan de woning? Vraag toestemming
-  U bent zelf verantwoordelijk voor schade
-  Zorg dat uw tuin of balkon opgeruimd is
-  Veroorzaak geen overlast
-  Geen hennepsteelt of drugs in de woning
-  Geluidsdemping ondervloer: minimaal 10 decibel
-  Geen onderverhuur
-  Plaats geen spullen in de gemeenschappelijke ruimtes. Hou het schoon
-  Komt er iemand bij u wonen? Geef het door
-  Bedrijf aan huis? Vraag om toestemming

Kengetallen

	2019	2018	2017	2016	2015
Gegevens woningbezit					
Aantal VHE's in exploitatie:					
Woongelegenheden	6.247	6.301	6.335	6.356	6.237
Parkeervoorzieningen	759	766	794	967	1.151
Maatschappelijk onroerend goed	30	31	31	32	41
Bedrijfsmatige onroerend goed	10	10	12	12	15
Totaal	7.046	7.108	7.172	7.367	7.444
Het verhuren van woningen					
- Mutatiegraad	8,60	9,00	7,50	8,40	9,10
- Huurachterstand in % jaarhuur	1,50%	1,18%	1,26%	1,23%	1,62%
- Huurderving in % jaarhuur	2,62%	1,93%	1,80%	2,14%	2,35%
Financiële continuïteit					
- Liquiditeit (current ratio)	0,54	1,72	0,90	1,60	1,54
- Solvabiliteit eigen vermogen (in %)	68,04%	67,81%	63,80%	62,67%	59,91%
- Rentabiliteit eigen vermogen (in %)	6,54%	8,99%	5,35%	8,84%	3,44%
- Rentabiliteit totaal vermogen (in %)	4,45%	6,10%	4,61%	6,81%	2,70%
- ICR (WSW norm : > 1,40)	2,89	2,25			
- Dekkingsratio (WSW norm: < 70%)	21,48%	23,70%			
- Loan to value (WSW norm: < 75%)	39,81%	43,04%			
Balans en winst- en verliesrekening					
- Eigen vermogen per VHE	69.759	64.629	58.293	53.716	48.461
- Overige voorzieningen per VHE	180	50	90	63	119
- Jaarresultaat na belastingen per VHE	4.561	5.811	3.117	4.748	1.667

Het jaarresultaat per VHE voor belastingen is € 6.172 (2018: € 7.110). Dit bestaat voor € 4.350 (2018: € 5.586) uit niet gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille.

Colofon

Tekst: Woongoed Middelburg
Fotografie: Mecheld Jansen, Ruden Riemens, Woongoed Middelburg
Opmaak: 10uur

