



Groeien naar geluk

Jaarverslag deltaWonen 2019

Inhoudsopgave

Voorwoord	5
Voorwoord	6
1. De klant voorop	8
	9
1.1 Tevreden huurders	10
1.2 Processen en dienstverlening	13
1.3 Woningverhuur	14
1.4 Betaalbaarheid	19
1.5 Leefbaarheid	21
1.6 Klachten	22
1.7 Objective key Results	23
2. Vitale coalities	24
	25
2.1 Formele samenwerking	26
2.2 Samenwerking sociale partners	28
2.3 Stakeholdersbijeenkomsten	30
2.4 Prestatie-afspraken	31
2.5 Alliantie Smart Zwolle	32
2.6 Bewonersbetrokkenheid	33
2.7 Wonen en zorg	35
3. Medewerker in zijn kracht	37
3.1 Visie P&O	38
3.2 Beoordelingsbeleid	39
3.3 Strategische personeelsplanning	40
3.4 Inzetbaarheid	41
3.5 Ziekteverzuim	42
3.6 In- en uitstroom	43
3.7 Doorstroom	44
3.8 Doorwerken na AOW-leeftijd	45
4. Organisatie en processen	46
	47
4.1 Groei en geluk	48
4.2 Organisatie	49
4.3 Medewerkersonderzoek	50
4.4 Sterk in je werkgeluk	51
4.5 Digitale visie	52
4.6 Lean: onze manier van werken	53
4.7 Integriteit	54
4.8 Privacy wetgeving	55
5. Duurzaam bouwen en ontwikkelen	56
	57
5.1 Strategisch voorraadbeleid	58
5.2 Verkoop	59
5.3 Assetmanagement	60

5.4 Nieuwbouw	61
5.5 In aanbouw	62
5.6 Opgeleverde projecten	63
5.7 E-renovaties en planmatig onderhoud	64
5.8 Dagelijks onderhoud	65
5.9 Strategische samenwerking aannemers	66
5.10 Energietransitie	67
5.11 Objective Key Results	68
6. Financieel gezond	69
6.1 Vastgoedstrategie	70
6.2 Meerjarenbegroting 2019-2028	71
6.3 Business Intelligence	72
6.4 Investeringsstatuut	73
6.5 Fiscaal statuut	74
6.6 Treasurystatuut	75
6.7 Portfoliomanagement	76
6.8 Risicomanagement	77
7. Governanceverslag	81
Voorwoord	82
7.1 Over besturen en toezichthouden	84
7.2 Verslag toezichthoudende rol	87
7.3 Verslag vanuit werkgeversrol	92
7.4 Verslag invulling adviesrol en klankbordfunctie	96
7.5 Invulling van de 4e rol: de verbinding met stakeholders	97
7.6 Samenstelling en functioneren rvc	99
7.7 Bezoldiging	105
7.8 Commissies en vergaderingen	106
7.9 Slotverklaring	111
8. Financieel beleid en bedrijfsvoering	112
8.1 De resultaten	113
8.2 Beleidsmatige beschouwing verschil marktwaarde en beleidswaarde	124
8.3 Financiële kaders	128
8.4 Oordeelsbrief van de Autoriteit woningcorporaties en beoordelingsbrief van het Waarborgfonds Sociale Woningbouw	129
8.5 Treasury	130
8.6 Verbindingen	136
8.7 Verklaring van besteding van middelen	137
8.8 Kengetallen 2019	138
9. Jaarrekening	140
9.1 Balans per 31 december 2019	141
9.2 Winst-en-verliesrekening over 2019	143
9.3 Kasstroomoverzicht over 2019	144
9.4 Grondslagen van waardering in de jaarrekening	145
9.5 Toelichting op de onderscheiden posten van de balans	160
9.6 Toelichting op de winst-en-verliesrekening	179
9.7 Overige toelichtingen	190
9.8 Balans per 31-12-2019 DAEB en niet-DAEB	194

9.9 Winst-en-verliesrekening over 2019 DAEB en niet-DAEB	196
9.10 Kasstroomoverzicht over 2019 DAEB en niet-DAEB	197
9.11 Ondertekening van de jaarrekening	199
10. Overige gegevens	200
10.1 Statutaire resultaatbestemming	201
10.2 Controleverklaring van de onafhankelijk accountant	202

Voorwoord

Groeien naar geluk

Wij geloven dat een thuis voor iedereen het fundament is voor geluk. Daarom verhuren, beheren en bouwen wij huizen voor onze klanten. Wij gaan voortdurend voorop in het creëren van sterke, circulaire en inclusieve buurten. Dat is onze bijdrage aan een gelukkige samenleving.

Dit is de bedoeling van deltaWonen zoals we die in 2019 hebben vastgesteld en vastgelegd in ons koersplan voor de komende jaren. 2019 was het eerste jaar waarin we actief en concreet aan de slag zijn gegaan met Groei en Geluk. Inhoudelijk hebben we in het koersplan een aantal onderwerpen verder aangescherpt en uitgewerkt, zoals circulariteit, inclusiviteit en geluk. Maar ook zijn we in 2019 daadwerkelijk gestart met onderzoeken hoe wij kunnen bijdragen aan het geluk van onze klanten, aan een circulaire economie en een inclusieve samenleving. Graag deel ik hier alvast wat hoogtepunten van het afgelopen jaar.

Geluk

Geluk begint met het hebben van een dak boven je hoofd. Toch is er sprake van enorme woningtekorten in alle segmenten van de woningmarkt. Ook in onze werkgebieden ervaren we de druk op de woningmarkt. Om de tekorten op te kunnen vangen, willen wij de komende 10 jaar gemiddeld 225 nieuwe woningen per jaar bouwen in Zwolle, Kampen en Oldebroek. Deze groei realiseren we door zowel uit- als inbreiding. Daarnaast nemen wij namens de Zwolse woningcorporaties deel aan de Taskforce Woningbouw van het Zwolse Concilium, dat zich richt op duurzame versnelling van de woningbouw.

Bij het ontwikkelen van nieuwbouwplannen kijken we per gebied eerst naar de samenhang tussen doelgroep/programma, locatie, stedenbouw, mobiliteit, werken, duurzaamheid en circulariteit. Zo zijn in 2019 mooie plannen van start gegaan, zoals de ontwikkeling van Zwartewaterallee, Spoorzone, Lurelui en Reeve. Door deze wijk- en gebiedsgerichte aanpak groeien we naar een inclusieve stad.

In 2019 zijn we ook gestart met het in beeld brengen van verschillende klantreizen om te onderzoeken hoe en op welke momenten wij onze klanten nóg gelukkiger kunnen maken. Want hoewel uit onze klantmetingen blijkt dat onze klanten over het algemeen tevreden zijn over onze dienstverlening, zien we ook dat we op punten kunnen verbeteren. En die kansen pakken we met beide handen aan.

Daarnaast zijn we in 2019 ook gaan kijken naar het werkgeluk van de mensen die bij deltaWonen werken. Ervaren zij genoeg voldoening, zingeving en plezier in hun werk en bij deltaWonen om te kunnen groeien? En wat kunnen we zelf of gezamenlijk doen om het werkgeluk van onze medewerkers te vergroten? Belangrijke vragen voor deltaWonen als werkgever, want gelukkige medewerkers kunnen zich met kracht en liefde inzetten voor onze klanten en voor de organisatie.

Circulariteit en inclusie

In Groei en Geluk schetsen wij de noodzaak en de kansen die wij zien voor deltaWonen om bij te dragen aan een circulaire economie en een inclusieve samenleving. Ik kan met gepaste trots vertellen dat we ook hiermee een mooie start hebben gemaakt in 2019.

De samenwerking die wij hebben met onder andere Binthout en Salverda in Zwolle is een mooi voorbeeld van hoe circulariteit en inclusiviteit met elkaar samen kunnen gaan. In 2019 hebben we aan de Selleskamp in Zwolle samen het eerste project opgeleverd waarbij we Zwols Essenhout verwerkt hebben als gevelbekleding. Dit hout kwam beschikbaar bij de kap van de vele Essensbomen vanwege de Essentaksterfte. Omdat bij Binthout mensen werken met een afstand tot de arbeidsmarkt, zien we hier inclusiviteit en circulariteit op een prachtige manier bij elkaar komen.

Daarnaast hebben we het initiatief genomen om een proeftuin Circulariteit te ontwikkelen. Het doel van de proeftuin is om alle kennis die er al is over circulair bouwen, wonen en leven naar Zwolle te halen. Door een open oproep te doen in de samenleving naar de beste circulaire ideeën is een unieke samenwerking ontstaan tussen partijen binnen en buiten de bouwsector. De beste ideeën gaan we gezamenlijk ten uitvoer brengen in een circulair bouwwerk aan de Veemarkt in Zwolle.

Wij schrokken nogal toen we hoorden dat 1 op de 9 volwassenen grote moeite heeft met lezen, schrijven en/of rekenen. Dat betekent dat ook een deel van onze huurders laaggeletterd is en daardoor grote kans loopt buiten de maatschappelijke boot te vallen. Door hier bewustwording in te creëren zowel binnen als buiten onze organisatie, werd 2019 voor ons ook het jaar van de laaggeletterdheid. Naast aandacht voor begrijpelijke taal (we

hebben onze brieven omgezet naar B1 niveau en kozen vaker voor beelden en infographics), was het hoogtepunt toch wel het congres waarbij we met onze samenwerkingspartners en leveranciers een pact sloten om laaggeletterdheid aan te pakken. Hiermee kregen we een nominatie van Stichting Lezen en Schrijven als 'bruggenbouwer'. Dat vinden we natuurlijk mooi, maar belangrijker is dat door dit pact laaggeletterdheid nu hoog op de agenda staat bij 20 samenwerkingspartners.

Al met al zijn we in 2019 een stukje dichterbij geluk gegroeid en we hopen daar in de komende jaren zeker verder aan bij te dragen. We blijven ons inzetten voor genoeg betaalbare woningen; want de groei naar geluk begint in een fijn en veilig thuis.

Vriendelijke groet,

Evert Leideman

De klant voorop



In 2019 hebben we ons nieuwe koersdocument Groei en Geluk vertaald in eenduidige doelstellingen voor heel deltaWonen. Per kwartaal vertalen we onze doelen in deelprojecten. Dit draagt bij aan een hogere realisatie van projecten. Binnen de afdeling Wonen lag de focus in 2019 op de doorontwikkeling van de klantvisie. Met de klantreis onderzoeken we het verbeterpotentieel voor de dienstverlening, met de klantbelofte brengen we scherpte in wat de klant van ons kan verwachten en met de verbetering van ons klantonderzoek monitoren en verbeteren we onze dienstverlening en gaan we na of huurders naar verwachting worden geholpen. We hanteren hierbij een continu verbeteren strategie: doen is leren met direct resultaat voor de klant.

Voor ons was 2019 ook het jaar van laaggeletterdheid. Hoogtepunt was een congres waarbij we met onze leveranciers een pact sloten om laaggeletterdheid aan te pakken. Het project is inmiddels verankerd als een belangrijke pijler in onze inclusiviteitsstrategie: aandacht voor begrijpelijke taal is onderdeel van onze klantbelofte, trainingen en ons inkoopbeleid. [Lees meer over laaggeletterdheid.](#)

Complexbeheerders, wijkconsulenten en woonconsulenten werken gebiedsgericht en niet meer per vakgroep. Deze aanpak breiden we in 2020 uit naar verhuur en andere teams. Dit sluit aan op het beter kennen van de wijk en het kiezen van de wijk als aangrijpingspunt voor beleid. De wijktafels van assetmanagement waarin we een periodieke schouw van onze wijken doen, sluiten hier naadloos op aan.

In 2019 zijn we in logische opvolging van het nieuwe portefeuilleplan gestart met de evaluatie en uitwerking van het huurbeleid. Ook boekten we voortgang met onze deelname aan de Alliantie Smart Zwolle. Daarin werken we samen met partners binnen de overheid, het bedrijfsleven en maatschappelijke organisaties met nieuwe technologieën aan de vitaliteit van de stad.

Er is kortom veel op de rit gezet in 2019, veel gerealiseerd. Tegelijkertijd is onze aandacht voor het primaire proces groot en werken de procesexperts, die we in 2018 verbonden op elk deelproces, gestaag door aan datakwaliteit, het ontsluiten van stuurinformatie en procesverbetering.

1.1 Tevreden huurders



Wij vinden het belangrijk dat onze huurders tevreden zijn. Daar werken wij continu aan, zowel zichtbaar als op de achtergrond. Intern verbeteren we onze processen doorlopend: we passen onze werkwijze aan en richten deze effectiever in. Dit merken onze huurders onder andere doordat ze snel en in 1 keer goed worden geholpen.

We communiceren actief over wat de huurder van ons kan verwachten en wat níét. Dat gebeurt bijvoorbeeld wanneer een wijkconsulent kennismaakt met een nieuwe huurder. Het “Ken je klant” kennismakinggesprek is nu standaard onderdeel van onze werkwijze. Een groot voordeel is dat we op deze manier in contact blijven en weten welke behoeften er zijn. We vinden het erg belangrijk dat de huurder weet dat hij bij ons terecht kan: we zijn niet alleen in beeld wanneer er iets mis is.

In 2019 hebben we een start gemaakt met de klantreis van het verhuurmutatieproces. In samenwerking met klantbelevingsbureau Raak & Puur zijn we met diverse groepen medewerkers vanuit de ogen van de klant stap voor stap door het verhuurmutatieproces gelopen. Daarnaast heeft Raak & Puur ruim 20 interviews met huurders van deltaWonen uitgevoerd. In deze interviews hebben zij het hele verhuurproces doorlopen en gevraagd naar de ervaringen van onze huurders. Het laatste onderdeel van deze exercitie is de klantarena waar huurders en medewerkers samenkomen. Uit al deze feedback halen we verbeterpunten op die we gaan implementeren om de klant nog beter te bedienen.

1.1.1 Servicelevel

Wij zijn pas tevreden als onze huurder dat is. Daarom meten we sinds de oprichting van het Klanten Service Centrum (KSC) in 2011 het servicelevel van deze afdeling. Het doel is om 80% van de binnenkomende telefoongesprekken binnen 30 seconden te beantwoorden. In 2019 lukte dit voor 87% van de gesprekken. Voor het eerst sinds de metingen is het percentage in alle kwartalen niet onder de 80% geweest. Ons streven is dat 80% van de klantvragen in 1 keer wordt afgehandeld. In 2019 lukte dat in 77% van de gevallen.

De klant heeft, naast de telefoon, ook de keuze om via andere kanalen geholpen te worden. Wij sturen niet op digitaal, de klant bepaalt welk kanaal hij gebruikt. ‘Live’ zijn wij bereikbaar via de balie en telefoon. Online via de website en e-mail. In 2019 hebben we onze klantkanalen uitgebreid met chat en nieuwe Selfservice Scenario’s. In 2020 breiden we uit met WhatsApp. Welk kanaal de klant ook kiest, de kwaliteit van dienstverlening is altijd hoog.

In 2019 hebben we ook het huurdersportaal doorontwikkeld. Hierdoor kan een klant sneller zijn informatie vinden en/of een actie verrichten. De klant kan ook de chatgesprekken en telefonische contacten met deltaWonen terugvinden in het portaal. Zo kan hij rustig teruglezen wat er is besproken en houdt hij overzicht over zijn huurzaken.

Jaarcijfers KSC 2019



1.1.2 Resultaten klantmeting

DeltaWonen meet de waardering door klanten en participeert in een vergelijkend onderzoek met andere corporaties: de Aedes Benchmark. De vraagstelling van Aedes is algemeen van aard: wat vindt u van onze dienstverlening op het gebied van verhuren, repareren en bij einde huurovereenkomst. Dit wordt in 1 vraag uitgevraagd. De score wordt gewogen met de sector en gewaardeerd met een gewogen waardering: een A, B, C of D. A is daarbij het hoogst mogelijke score.

In ons eigen onderzoek kennen we deze thema's ook, aangevuld met een algemene vraag naar onze dienstverlening en een vraag naar hoe het klantcontact verloopt. Klanten beoordelen ons daarbij op een 6 tal items met een score op een 10 puntenschaal.

In het totaal ziet onze klantmeting 2019 en 2018 er als volgt uit:

	deltaWonen digitale enquête	Aedes benchmark
Dienstverlening	7,9 (7,7)	-
Klantcontact	7,8 (7,6)	-
Nieuwe huurder	7,6 (7,3)	7,4 C (7,5 B)
Reparatieverzoek	8,1 (7,8)	7,9 A (7,7 B)
Vertrekkende huurder	7,3 (7,6)	7,7 B (7,7 B)
Prestatieveld huurdersoordeel totaal		B (B)

We vragen onze huurders regelmatig om feedback. Digitale klantmetingen helpen ons om erachter te komen wat goed gaat en waar verbeterpunten zijn. Iedere maand verzenden we een online vragenlijst aan huurders met wie we contact hebben gehad. Deze kan over van alles gaan: een reparatieverzoek, verhuizing of vraag. In 2019 gaven huurders die vertrokken deltaWonen een 7,6. Reparatieverzoeken werden met een 8,1 beoordeeld en nieuwe huurders beoordeelden ons met een hogere score dan vorig jaar: een 7,6. Gemiddeld scoorden we een 7,8.

Interne klantmetingen 2019



Over 2019 hebben we in de Aedes-benchmark op het onderdeel huurdersoordeel gemiddeld iets beter gepresteerd dan in 2018. Het oordeel van de huurder steeg gemiddeld van een 7,6 naar een 7,7. Daarmee scoren we nog steeds ver boven het landelijk gemiddelde van 7,4. In de weging met andere corporaties scoorden we een B, evenals vorig jaar.

In onze eigen cijfers valt op dat we een minder hoge score hebben bereikt op de vertrekkende huurder. In de analyse hierop blijkt dat we verbetering moeten creëren op het nakomen van afspraken en de snelheid waarmee we de eindafrekening realiseren.

Resultaat klantmeting Aedes Benchmark 2019



Prestatieveld huurdersoordeel totaalscore **B**

1.1.3 Klantbeloften

In juli hebben we een sessie georganiseerd waarbij we de klantbeloften van deltaWonen scherp hebben gekregen. Het doel van de invoering van klantbeloften is om onze huurders te laten weten wat zij mogen verwachten van deltaWonen op het gebied van dienstverlening. Tijdens deze sessies met medewerkers en huurders hebben we 5 klantbeloften geformuleerd. In 2020 gaan we deze klantbeloften definitief maken en implementeren in de organisatie.

1.2 Processen en dienstverlening

Als organisatie hebben wij een grote ambitie als het gaat om een transparante en efficiënte bedrijfsvoering en een nauwkeurige informatievoorziening. Digitalisering en automatisering van onze werkprocessen dragen bij aan een kortere procestijd en een vlottere verwerking van huurdersgegevens en -vragen. Zo ondersteunt dit ons bij onze ambitie van groei en geluk.

In 2018 hebben we ons primair systeem vervangen. Dit heeft voor de huurder niet direct aan de 'voorkant' veel effect, maar is qua werkprocessen, in zowel de afhandeling van klantvragen als in de opslag van informatie, een verbetering. In 2019 hebben we daar in de uitvoering verder uitwerking aan gegeven. Zo hebben we het verzendproces van de huurverhoging geoptimaliseerd via Postex en hebben we met het proces van continu verbeteren een flinke slag gemaakt in het verbeteren van data en proceskwaliteit.

Afgelopen jaar is ook voor de regio Noord-Veluwe het systeem voor het zoeken naar een woning overgegaan op de nieuwe standaard Zig Next Level. Hiermee volgen we de standaard die in 2018 al werd neergezet in Kampen en Zwolle. Via verschillende netwerken blijft deltaWonen zich inzetten voor verdere verbetering van woonruimtebemiddeling voor huurders, ook door vergroting van de gebieden waarin woningzoekenden gelijktijdig kunnen zoeken.

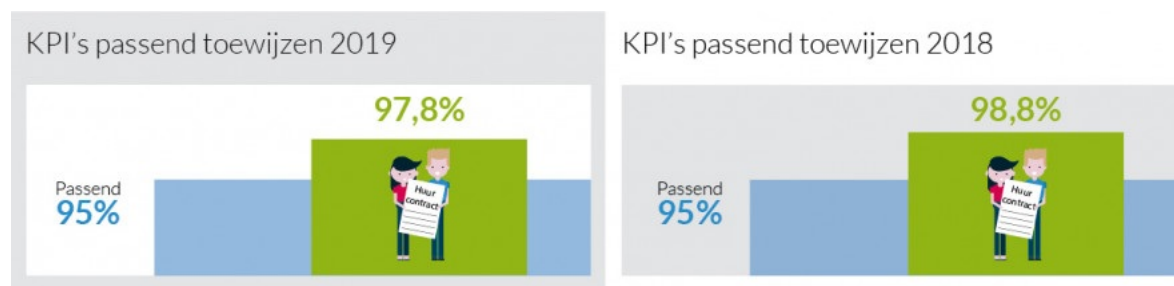
In 2019 zijn we gestart met de inrichting van een app voor de mutatie-inspecteurs. Met deze app kunnen deze inspecteurs een deel van hun administratie direct in de woning afhandelen en afspraken rechtstreeks per e-mail bevestigen. De verwachting is dat we deze app in het 2e kwartaal van 2020 gaan gebruiken.

1.3 Woningverhuur



Wij zijn er voor iedere woningzoekende binnen de doelgroep. Woningzoekenden die niet in de markt huur of koop terecht kunnen, kunnen een beroep doen op de woningcorporatie. We helpen huurders graag om een passende woning te vinden binnen de wettelijke kaders van 'Passend Toewijzen'. Het doel van passend toewijzen is dat mensen die in aanmerking komen voor huurtoeslag niet in een te dure woning komen. Het voorkomt dus scheefwonen én onnodig hoge huurtoeslagen.

De corporatie heeft de opdracht om minimaal 95% van de nieuwe huurders met huurtoeslag een woning onder de aftoppingsgrens toe te wijzen. De 5% die overblijft is in te zetten voor bijzondere situaties, waarbij we afwijken van het passend toewijzen. Deze 5% willen we graag zo goed mogelijk benutten. Halverwege 2019 zijn we gestart om flexibeler om te gaan met situaties die nijpend zijn of waarbij huurders tussen wal en schip raken. En met effect. Waar we eerder op 99% passend toewijzen zaten, daalde dit percentage in heel 2019 naar 97,8%. Hiermee bieden we vaker maatwerk aan daar waar het kan en nodig is.



1.3.1 Woningtoewijzing

Zwolle

In Zwolle zijn in 2019 558 (2018 = 740) nieuwe huurovereenkomsten getekend. We sloten 82 huurovereenkomsten met huurders uit een bijzondere doelgroep. De gemiddelde wachttijd voor een woning (in de wensmodule) bedroeg 4,6 jaar. In 2018 was dit 3,9 jaar. De verwachting is dat dit in 2020 niet gaat dalen. In dat jaar staat grootscheepse sloop/nieuwbouw op de agenda die door uitverhuizing druk op de woningmarkt zal brengen. Daarna verwachten we stabilisatie, afhankelijk van de marktontwikkeling. Er vonden minder mutaties plaats. Dit werd onder meer veroorzaakt doordat er in 2019 minder

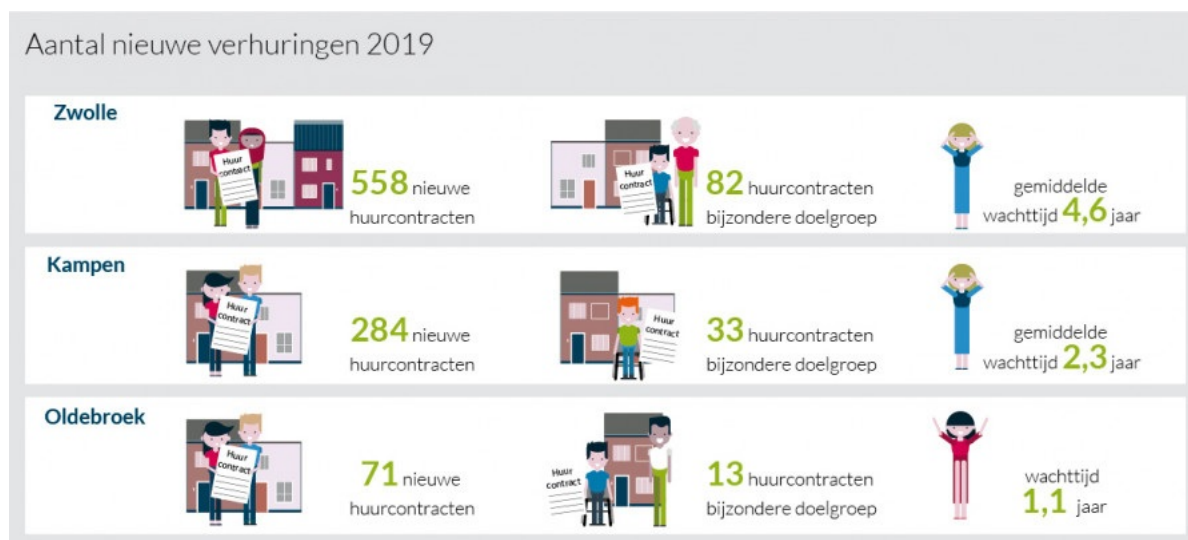
nieuwbouw is opgeleverd in Zwolle, woningen uit de voorraad zijn gehaald voor renovatie en bezit is verkocht. De doorstroming/mutaties zijn, afhankelijk van de ontwikkelingen, in al het corporatiebezit in Zwolle. Dus ook de renovatie- en verkoopstrategie van Openbaar Belang en SWZ hebben impact op de mutatiegraad en het aantal woningen dat wordt verhuurd in een jaar.

Kampen

In Kampen zijn in 2019 284 (2018 = 368) nieuwe huurovereenkomsten getekend. Hiervan zijn 33 woningen verhuurd aan personen uit een bijzondere doelgroep. De gemiddelde wachttijd voor een sociale huurwoning naar wens bedroeg iets meer dan 2,3 jaar (in 2018 was dat 1,4 jaar)

Oldebroek

In Oldebroek werden in 2019 71 (2018 = 88) nieuwe huurovereenkomsten getekend. Hiervan zijn 13 woningen toegewezen aan huurders uit een bijzondere doelgroep. De gemiddelde wachttijd voor een woning was 1,08 jaar (2018 = 0,89).



1.3.2 Beschikbaarheid

Woningcorporaties zijn continu op zoek naar een optimale balans tussen kwaliteit, betaalbaarheid en beschikbaarheid van woningen. Samen met gemeenten, huurders en andere corporaties streven we naar zoveel mogelijk gelijke kansen voor onze doelgroep. Gezien de krapte op de woningmarkt in Zwolle en Kampen sturen we daarom niet alleen op wachttijd, maar ook op slaagkans naar inkomen, gezinssamenstelling en leeftijd.

Bij slaagkans gaat het om het aantal verhuringen ten opzichte van het aantal actief woningzoekenden. Een actief woningzoekende heeft minimaal 1x gereageerd binnen 365 dagen. In de gemeente Zwolle bedroeg de gemiddelde slaagkans 6,1 % (2018 = 9,5%) en in Kampen 6,4% (2018 = 10,8%). In Oldebroek was dit in 2019 4,5%. Er is een dalende trend te zien over de laatste jaren. Dit duidt nog steeds op een gespannen markt.

Door gerichte sturing willen we de slaagkansen op een goed niveau houden. Dit vertaalt zich in het prijsbeleid van onze woningen (we hebben betaalbare eengezinswoningen voor mensen met een laag inkomen) en in het verleiden van mensen tot doorstroming waar dat kan. Ouders van wie de kinderen de deur uit zijn, kunnen zo doorstromen naar appartementen om kansen te creëren voor grote gezinnen.



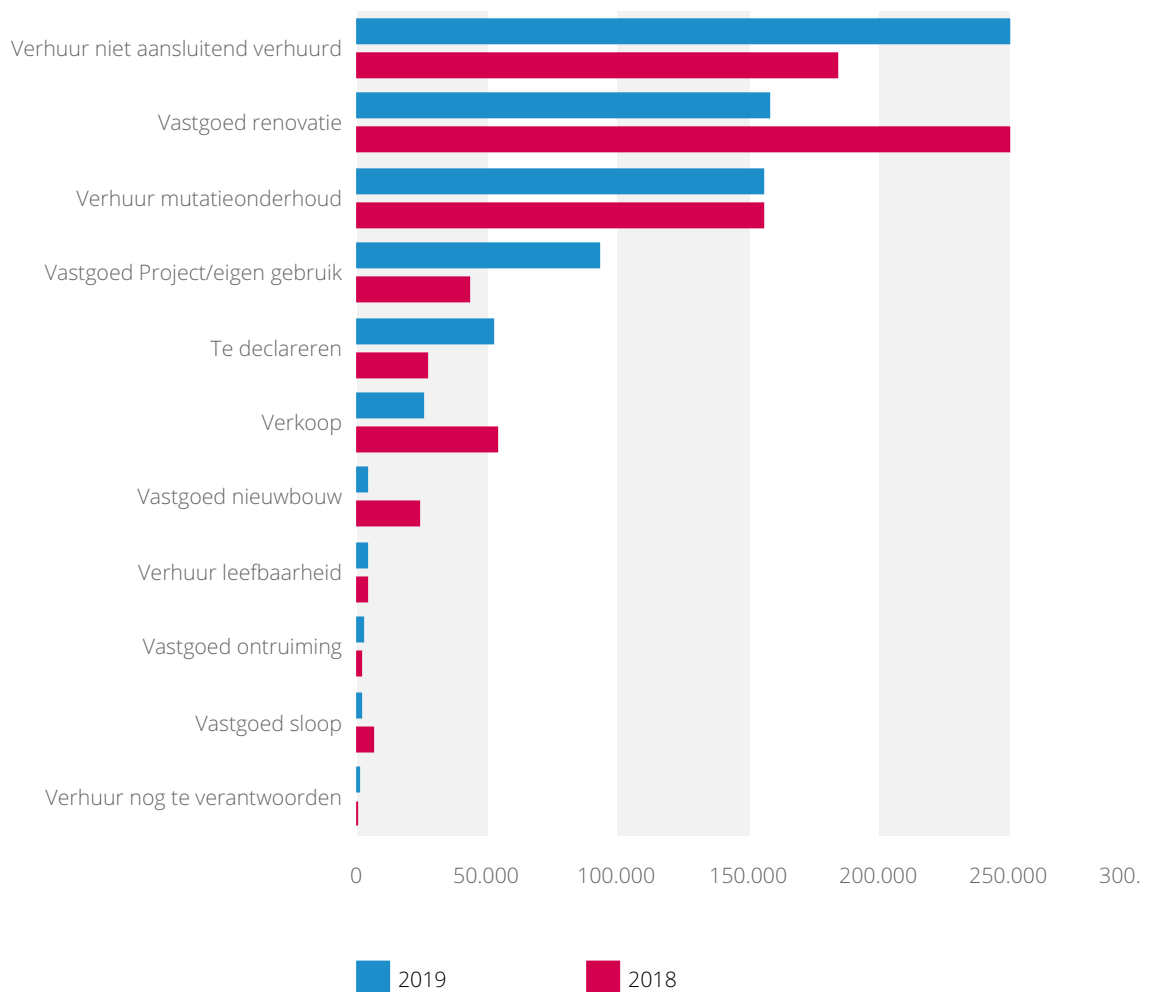
1.3.3 Leegstand

In 2019 stond 0,66% (2018 = 0,79%) van onze woningen leeg. Hiermee zitten we onder de norm van 0,77%. Woningen kunnen leegstaan om diverse redenen. We proberen leegstand zoveel mogelijk te voorkomen; het komt de leefbaarheid in een straat of wijk niet ten goede, het kost geld en er zijn veel woningzoekenden. Om de leegstand terug te dringen, monitoren we om welke reden een woning leegstaat. Wij hebben een leegstandsgroep opgericht die ervoor zorgt dat de leegstand beter in beeld is. Dit inzicht helpt ons om gericht actie te ondernemen en werpt zichtbaar vruchten af. Er is een dalende trend te zien als het gaat om leegstaande woningen.



Door leegstand was er over 2019 een derving van bruto € 657.264,- (2018 = € 767.928,-).

Leegstand en reden in 2018 en 2019



1.3.4 Wonen regio Noord-Veluwe

In de regio Noord-Veluwe bieden de woningcorporaties deltaWonen, Omnia Wonen, Woningstichting Putten en UWoon sinds 2016 samen woningen aan op www.hurennoordveluwe.nl. De vrijkomende woningen worden aangeboden in de gemeenten Oldebroek, Elburg, Nunspeet, Harderwijk, Ermelo en Putten. Woningzoekenden kunnen zich inschrijven op genoemde website en hierop elke dag het nieuwe aanbod vinden. De website is gebruikersvriendelijker gemaakt door het plaatsen van filmpjes over verschillende onderwerpen.

In Zwolle en Kampen werd al langer gebruikgemaakt van woonruimteverdeelsysteem Zig Next Level voor de woningzoeker. Ook voor de regio Noord-Veluwe zijn we in 2019 overgegaan op Zig Next Level. Contracten voor de vorige versie liepen af.

1.3.5 Bijzondere doelgroepen

Een deel van de woningzoekenden wordt door ons bemiddeld omdat ze bijvoorbeeld een lichamelijke beperking hebben, een zorgvraag hebben of statushouder zijn.

Om deze mensen aan de juiste huisvesting te helpen, werken we samen met diverse organisaties, zoals de RIBW, Het Leger des Heils, LIMOR, Driezorg en diverse andere partijen.

Vanuit de gemeenten komt er jaarlijks een taakstelling voor de huisvesting van vergunninghouders. De corporaties die actief zijn in de gemeenten zorgen samen voor de toewijzing van woningen aan statushouders.

Zwolle

Voor Zwolle lag er een taakstelling voor 2019 van 86** personen voor de gehele gemeente. Deze taakstelling is niet behaald (achterstand 28 personen). Ons aandeel was het toewijzen van 13 woningen. Hiermee hebben 31 personen (36%) een nieuw onderkomen gevonden. De achterstand in enig jaar wordt meegenomen als extra taakstelling van de gemeente voor het volgende jaar.

Kampen

In Kampen omvatte de gemeentelijke taakstelling in 2019 36 personen. Deze taakstelling wordt ingevuld met hulp van de corporaties die werken binnen de gemeente en met de inzet van het eigen bezit van de gemeente. Deze taakstelling is nagenoeg behaald (achterstand 4 personen). DeltaWonen heeft met het toewijzen van 7 woningen 17 personen (47%) gehuisvest.

Oldebroek

De taakstelling voor Oldebroek was 16 personen en deze is net niet behaald (achterstand 4 personen). Het aandeel van deltaWonen was de toewijzing van 6 woningen. Hiermee zijn 8 personen (50%) gehuisvest.

De achterstanden die in de gemeenten zijn opgelopen worden meegenomen in de taakstelling van volgend jaar.

***Deze gegevens per gemeente omvatten het aantal personen bij overdracht sleutel inclusief familieleden die in de loop van het jaar nagereisd en meegeteld zijn.*

1.4 Betaalbaarheid

Het is voor al onze huurders van belang om betaalbaar te kunnen wonen. Daarbij hebben wij in het bijzonder oog voor mensen met de allerlaagste inkomens. Dit vraagt om passende maatregelen op het gebied van betaalbaarheid en toewijzing. We nemen hier proactief besluiten in die we in onderstaande paragrafen toelichten.

1.4.1 Huurprijzen

In 2019 hebben we een gematigd huurbeleid doorgevoerd. De huurverhoging lag voor het merendeel van de huurders tussen de 0,8% en 2,8%. Hoe groter de afstand van de netto huur tot het percentage van de maximaal redelijke huur (gebaseerd op punten woningwaarderingssysteem), hoe hoger de huurverhoging. We willen verschillen in prijs-kwaliteitverhouding hiermee enigszins recht trekken. In de praktijk betekent dit vaak dat huurders die al lang ergens wonen, een relatief hogere huurverhoging krijgen, omdat ze al langere tijd een relatief lage huur betalen.

De streefhuurtabel is in 2019 gehandhaafd op het niveau van de streefhuren per 1 juli 2017. In de evaluatie van de streefhuuraanpassing 2017 kwamen wij tot de conclusie dat de huidige streefhuren goed aansluiten bij onze doelstellingen op het terrein van betaalbaarheid en evenwichtige prijs-kwaliteitverhouding in de Product Markt Combinaties (PMC's). We vinden het daarbij ook belangrijk om een stabiel beleid te voeren in onze streefhuren.

Voor sociale huurwoningen was het in 2019 wettelijk toegestaan om de huren te verhogen met gemiddeld 2,6%. Daarbij gold een maximum van 4,1%. DeltaWonen heeft voor de zelfstandige woningen de huren gedifferentieerd laten stijgen met respectievelijk 0,8%, 2,0% of 2,8%. Voor deltaWonen was de huursomstijging 2,19% in 2019. Voor huishoudens die een gezamenlijk jaarinkomen boven de € 42.436,- hadden en in een sociale huurwoning wonen, hebben we de maximale huuraanpassing van 5,6% toegepast. Voor onzelfstandige woningen, vaak studentenwoningen, was de huurverhoging in 2019 2,5%.

1.4.2 Betaalachterstanden

(bedragen * € 1.000)	12/31/2019	12/31/2018	12/31/2017	12/31/2016	12/31/2015
Totaal betaalachterstanden	€ 1.061,-	€ 1.182,-	€ 1.225,-	€ 1.319,-	€ 1.548,-
Totaal aangezegde ontruimingen	23	19	19	25	33
Totaal aantal ontruimingen	16	8	9	11	12
Ontruimingen vs aanzeggingen	70%	42%	47%	44%	34%
Afgeboekte vorderingen	€ 91,-	€ 144,-	€ 308,-	€ 164,-	€ 173,-

**De bovenstaande betaalachterstand betreft de totale betaalachterstand van deltaWonen, die wordt in de jaarrekening onder diverse balansposten verantwoord.*

Aanpak bij schulden

Betaalachterstanden zijn voor niemand prettig. De huurder heeft een probleem waardoor hij het bedrag niet heeft betaald en wij ontvangen de afgesproken huursom niet. Door in nauw contact te blijven met de huurder, vinden we samen oplossingen. Deze oplossingen zijn deels preventief en deels curatief. Zo hebben we een gesprek met kandidaat-huurders over hun inkomen en de (financiële) consequenties van het huren van een huis.

Mensen met schuldproblemen vinden het vaak moeilijk om hulp te zoeken of te vragen. Toch is het belangrijk om bij betaalachterstand en andere betaalproblemen snel goede hulp te krijgen. Want zo kunnen grotere (schuld)problemen voorkomen worden. Daarom willen we huurders met betalingsproblemen zo goed en zo snel mogelijk helpen.

Eind 2017 hebben we specifieke software, de zogenaamde credit management tool, in gebruik genomen en ingericht. Met behulp van deze software kunnen we op termijn onderscheid maken in klantgroepen en in ons incassoproces efficiënter en effectiever optreden. Doordat we in een vroeger stadium in ons incassoproces gericht actie ondernemen richting onze huurders, kunnen we problematische betaalachterstanden nog verder terugdringen. In 2019 zijn de mogelijkheden van deze credit management tool verder uitgebouwd en geoptimaliseerd. Dat heeft geleid tot verdere grip op de betaalachterstanden.

Vroeg Eropaf Zwolle

In 2017 is de gemeente Zwolle samen met enkele woningcorporaties, energiebedrijven, drinkwaterbedrijf Vitens, Zilveren Kruis/Achmea en Stichting BKR de pilot 'Vindplaats schulden' gestart. Deze pilot eindigde eind 2018 en had als doel om

mensen met financiële problemen zo snel mogelijk te kunnen helpen.

In de 1e helft van 2019 heeft de gemeente Zwolle aan alle partners voorgesteld om de pilot 'Vindplaats Schulden' voort te zetten in 'Vroeg Eropaf Zwolle'. DeltaWonen ziet de meerwaarde hiervan voor klanten met betaalachterstanden en vanaf november 2019 nemen we deel aan deze samenwerking. Hiermee geven we invulling aan 1 van de prestatieafspraken met de gemeente Zwolle om hoge schuldenlasten te voorkomen.

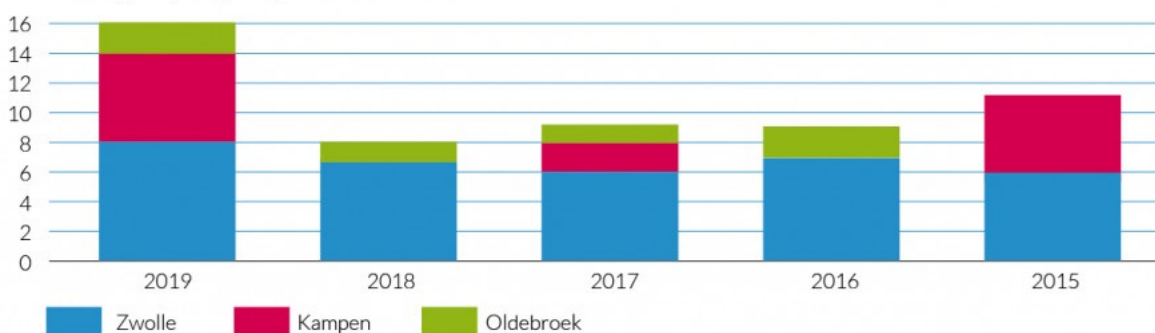
Ontruimingen

Ondanks al deze methodes kunnen wij niet voorkomen dat bij sommige huurders de betaalachterstand verder oploopt. Er is dan vaak sprake van zware schuldenproblematiek. Omdat we een goede samenwerking met ketenpartners uit het sociale domein hebben, kunnen we bij zware schuldenproblematiek snel specialistische hulp inschakelen. Zo proberen we samen te voorkomen dat de betaalachterstand uitloopt op een huissuitzetting. In veel gevallen lukt dat.

In totaal zijn 23 ontruimingen aangezegd in 2019. Daarvan hebben 16 ontruimingen daadwerkelijk plaatsgevonden. Hiermee komt het percentage ontruimd ten opzichte van aangezegd uit op 70%. Ten opzichte van 2018 (8 ontruimingen) is sprake van een forse stijging van 8 ontruimingen.

Onder de 16 ontruimingen in 2019 is een groep mensen die (nog) niet geholpen wil worden, waaronder 5 zogenaamde 'Noorderzonners' waarmee geen enkel contact mogelijk was. Tot slot de aanvulling dat van de totaal 16 ontruimingen het 14 alleenstaande personen betreft; 12 mannen en 2 vrouwen. Alleenstaande mannen worden hiermee als een hoge risicogroep aangemerkt, voor wie we blijvend aandacht houden. DeltaWonen maakt met huurders die moeite hebben met zelfstandig wonen, bindende afspraken over begeleiding die zij moeten organiseren. Hierdoor kunnen meer mensen zelfstandig wonen die eerder begeleid woonden. Dit gaat helaas niet in alle gevallen goed. waardoor het soms toch tot een ontbinding van de huurovereenkomst leidt. In de stijging van de ontruimingen is dit een belangrijke factor geweest.

Ontruimingen per jaar per locatie 2019



1.5 Leefbaarheid

Wij geloven dat een thuis voor iedereen hét fundament is voor groei en geluk. Wonen is meer dan een dak boven je hoofd. Wij vinden het belangrijk dat huurders zich ook prettig en veilig voelen in hun eigen huis. Iedere wijk biedt ruimte voor verschillende mensen. Door passend toewijzen dragen wij bij aan sterke wijken en een inclusieve samenleving: iedereen heeft er een plek en iedereen telt mee.

We werken samen met onze huurders aan een schone en veilige woonomgeving. Als het woonplezier verstoord wordt, bijvoorbeeld door burenoverlast, gaan we in 1e instantie uit van een proactieve houding van de huurder zelf. Als het burenonderling niet lukt om eruit te komen, gaan onze wijk- en/of woonconsulenten met hen in gesprek. Soms zijn de problemen zo groot dat wij niet kunnen helpen. In zo'n geval werken we samen met verschillende gespecialiseerde organisaties voor bemiddeling, zorg, ondersteuning of begeleiding. Samen maken we wonen prettig.

1.5.1 Wijkgericht werken

Wijkconsulenten en complexbeheerders hebben elke dag contact met huurders en wijkbewoners. Zo kunnen zij vroeg en alert inspelen op wat er speelt. Onze woonconsulenten zijn gespecialiseerd in specifieke vraagstukken die nader gesprek, verwijzing of onderzoek vragen.

In 2018 zijn we al gestart met het werken vanuit wijkteams. Dat betekent dat de huurder vaste aanspreekpunten in de wijk heeft die goed op de hoogte zijn van wat er speelt en leeft in de wijk. Een wijkteam bestaat uit een complexbeheerder, een wijkconsulent en een woonconsulent.

In de plaatsen Zwolle en Wezep sluiten we qua wijkindeling aan bij de sociale wijkteams die er al zijn. Hierdoor ontstaat een nauwere samenwerking met deze sociale wijkteams, welzijnsorganisaties en politie. In deze verbanden komen nieuwe initiatieven tot stand die bijdragen aan verbetering van leefbaarheid van de wijk. We merken dat het wijkgericht werken een positieve bijdrage levert aan onze dienstverlening richting de huurder.



1.6 Klachten

Ondanks onze inspanningen voor tevreden huurders, lukt het niet altijd om de verwachtingen waar te maken. Als een huurder een klacht heeft over onze dienstverlening, gaan we eerst in gesprek. Als we er samen niet uitkomen, kan een huurder een klacht indienen bij onze Klachtenadviescommissie.

De Klachtenadviescommissie heeft in 2019 19 klachten ontvangen over deltaWonen. Deze klachten hadden betrekking op onder andere bejegening, communicatie, technische staat van de woning, uitvoering renovatie en verhuiskostenvergoeding, het niet vergoeden van schade, woningtoewijzing en privacyschending.

De commissie heeft over 11 van de 19 klachten een advies uitgebracht. De meeste klachten hebben verschillende klachtonderdelen. De commissie heeft geadviseerd één advies ontvankelijk en gegrond te verklaren, drie klachten ontvankelijk en ongegrond te verklaren, één klacht niet ontvankelijk te verklaren. Verder is bij één klacht een oplossing bereikt tijdens de hoorzitting. De overige vijf klachten waren combinaties van deels ontvankelijk, deels gegrond, deels overeenstemming bereikt tijdens de zitting of deels ingetrokken. De bestuurder heeft de adviezen van de klachtenadviescommissie overgenomen. Eén advies is gedeeltelijk overgenomen.

De overige 8 binnengekomen klachten heeft de organisatie in overleg met klager afgehandeld.

Verder zijn bij de Klachtenadviescommissie 11 klachten binnengekomen over de woonruimteverdeling (onder andere over de opgelegde blokkade bij de Woningzoeker of het niet kunnen vinden van woonruimte). Van deze klachten zijn 7 klachten afgehandeld door de corporatie, heeft de commissie 2 klachten niet-ontvankelijk verklaard en heeft de commissie 2 klachten niet in behandeling genomen (in verband met het uitblijven van een reactie van klager of omdat klager besloot de klacht in te trekken).

Voor een verdere toelichting verwijzen we naar het jaarverslag van de Klachtenadviescommissie op www.deltawonen.nl.

1.7 Objective key Results

Huurderving (door leegstand)

Door leegstand was er over 2019 een derving van bruto € 657.264,- (2018 = € 767.928,-).

Zie ook 1.3.3

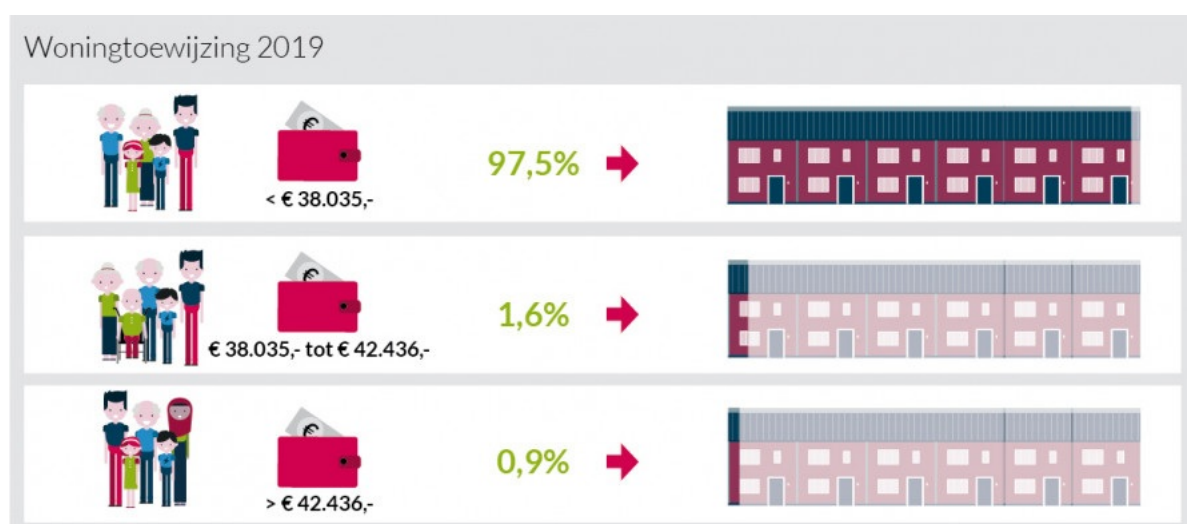
Betaalachterstand

Het saldo betaalachterstand is in 2019 lager dan in 2018. Respectievelijk € 1.061.000,- eind 2019 tegenover € 1.182.000,- eind 2018.

Zie ook 1.4.2

Percentage toewijzing DAEB

Wettelijk dient minimaal 80% van de nieuwe verhuringen in de DAEB-tak te worden toegewezen aan huurders met een inkomen tot aan € 38.035,-. In 2019 zijn in de DAEB-tak 97,5% van de nieuwe verhuringen (935 woningen) toegewezen aan deze inkomensgroep. Hiermee voldoen we ruim aan de wettelijke norm.



Verkoop bestand bezit conform begroting/SVB

Conform onze prognose zijn er in 2019 18 woningen verkocht in Zwolle, Kampen en Oldebroek. Wij hebben een beperkte verkoopambitie. Onze verkoopselectie wordt getoetst aan onze wensportefeuille. Hierover zijn afspraken gemaakt in de prestatieafspraken: de gemeenten geven een zienswijze op de selectie. We verkopen geen woningen met slechte labels en streven ernaar woningen te verkopen aan huurders.

plaats	aantal
Zwolle	10 woningen
Kampen	6 woningen
Oldebroek	2 woningen

Vitale coalities



De toenemende complexiteit van vraagstukken vraagt om samenwerking. Steeds vaker is de wijk aangrijpingspunt om samenwerking vorm te geven. Dat is voor onze organisatie ook aanleiding om in zowel de uitvoering als in de beleidsontwikkeling gebiedsgericht te werken. Veel van onze ketenpartners kennen en verbinden we in de wijk: sociale wijkteams, politie en zorgorganisaties. Met veel van deze organisaties sluiten we coalities en samenwerkingsconvenanten om vraagstukken rondom wonen goed te kunnen oplossen. Het sluiten en onderhouden van vitale coalities met onze samenwerkingspartners blijft daarom belangrijk.

Onze koers, Groei en Geluk, is de basis voor samenwerking. Partners verbinden we dan ook actief op inclusiviteit, circulariteit en geluk. Ook in 2019 hebben we op verschillende terreinen actief verbinding gezocht met klanten, zakelijke relaties en samenwerkingspartners. In dit hoofdstuk lichten we graag een aantal van deze samenwerkingsvormen toe.

2.1 Formele samenwerking

Een prettig leefklimaat creëren we samen. Daarom vinden we het belangrijk om onze huurders te betrekken bij ideeën, besluiten en toekomstplannen. Er zijn verschillende bewonersorganen: de Bewonersraad deltaWonen en de bewonerscommissies. Met de inwerkingtreding van de nieuwe Woningwet in 2015 hebben bewonersorganisaties meer zeggenschap over beleidsonderwerpen van deltaWonen. Zij zijn sindsdien volwaardig partner bij lokale prestatieafspraken die gemeenten maken met woningcorporaties en huurdersorganisaties. Daarnaast heeft de Bewonersraad het recht om tenminste 1/3 van de leden van de raad van commissarissen voor te dragen. DeltaWonen houdt de Bewonersraad en de commissies betrokken en voorziet de leden van de juiste informatie.

2.1.1 Bewonerscommissies

In 2019 waren er 15 bewonerscommissies. Er was 1 bewonerscommissie in oprichting. Wij gaan minimaal 2 keer per jaar met hen om tafel om te praten over thema's zoals woonwensen, servicekosten en de staat van het pand. De leden van de bewonerscommissies nemen, samen met betrokken huurders, onder andere deel aan de zogenaamde 'complexschouw'. Tijdens een dergelijke schouw kijken we naar de staat van het onderhoud van het gebouw en inventariseren de wensen van de bewoners met betrekking tot het onderhoud. Deze wensen toetsen we aan het onderhoudsbeleid in onze meerjarenonderhoudsplanning.

Naast de officiële bewonerscommissies zijn er in 2019 ook 2 bewonersgroepen (klankbordgroepen) gestart. Deze bewonersgroepen zijn gestart op initiatief van huurders die zich betrokken voelen bij hun woongebouw en hierover met deltaWonen in gesprek willen zonder meteen als officiële bewonerscommissie te functioneren. Zij gaan regelmatig met de woonconsulent in gesprek om complex-gerelateerde zaken te bespreken om de leefbaarheid in hun complex te verbeteren. Deze bewonersgroepen hebben een minder formeel karakter dan een bewonerscommissie.

2.1.2 Centrale Bewonersraad

De Centrale Bewonersraad van deltaWonen is een zelfstandige stichting met een eigen bestuur. Het bestuur overlegt over beleid, huurdersbelangen, leefbaarheid, prestatieafspraken en andere bewonersthematiek. Op sommige gebieden is de raad meer dan adviserend. De raad zat bijvoorbeeld bij de prestatieafspraken als volwaardig partner aan tafel. De raad heeft het afgelopen jaar gewerkt aan zijn eigen professionalisering, organiseerde samen met deltaWonen bewonersavonden in elk werkgebied en was actief betrokken in onder meer de samenstelling van het convenant schulden in de gemeente Oldebroek, de samenstelling van de prestatieafspraken in Zwolle voor de komende 4 jaar en de jaarschijven van de gemeenten Kampen en Oldebroek.

2.1.3 Raad van Kinderen

We hebben een raad van commissarissen, een Bewonersraad en een ondernemingsraad. Allemaal wettelijk verplicht. Maar waarom betrekken we kinderen niet bij wat we doen en laten we ons door hen uitdagen en inspireren? Want kinderen kunnen besluitvormers helpen en het zijn voor ons de klanten van de toekomst. Volwassenen hebben meer kennis en ervaring, maar kinderen hebben creativiteit, verbeeldingskracht en het vermogen die vragen te stellen die hen op een ander spoor kunnen zetten. De ideale mix. Het Internationale Verdrag van de Rechten van het Kind geeft kinderen bovendien het recht om mee te denken over vraagstukken die van invloed zijn op hun leven.

Daarom zijn we in 2019 gestart met onze 1e Raad van Kinderen: groep 8 van basisschool De Ark uit Zwolle. We hebben dit samen met stichting de Missing Chapter Foundation gedaan. Missing Chapter begeleidt de stappen, is de vertaler tussen kinderen en volwassenen en helpt partners om kinderinclusie zelf in de praktijk te brengen.

Missing Chapter Foundation is opgericht door Prinses Laurentien (www.missingchapter.org). Aan de hand van actuele vraagstukken brengt Missing Chapter kinderen en besluitvormers met elkaar in gesprek, om zo tot nieuwe inzichten te komen. Missing Chapter zorgt er dus voor dat kinderen mogen meedenken. En dat volwassenen verantwoording afleggen over wat er met hun ideeën wordt gedaan.

In de 1e helft van 2019 heeft de raad zich gebogen over de vraag hoe deltaWonen haar huurders kan helpen gelukkiger te worden. In april kregen wij hun adviezen in een inspirerende dialogosessie gepresenteerd: zorg voor goede en duidelijke communicatie, maak een nieuwsbrief en een app met de laatste updates, maak een feedbacklijst, waarop huurders hun tevredenheid kunnen aangeven en geef huurders meer inspraak.

In juni zijn wij bij de kinderen op bezoek geweest om te bespreken wat we met hun adviezen gedaan hebben. Zo hebben we

in juni een bewonerscafé georganiseerd voor huurders aan het Katwolderplein, hebben we gezorgd voor een vertaalfunctie op onze website en hebben we een 'babbelbox' - een soort poppenkast waarin mensen iets kunnen zeggen - waarin we met huurders in gesprek gaan over zeggenschap.

Na de zomer van 2019 is een nieuwe Raad van Kinderen geïnstalleerd; de huidige groep 8 van De Ark. Zij gaan aan de slag met ons vraagstuk over hoe deltaWonen en haar huurders eenzaamheid kunnen herkennen, voorkomen en verminderen. In januari 2020 presenteert de Raad van Kinderen haar adviezen.



2.2 Samenwerking sociale partners

2.2.1 Wijkteams en wijkagenten

Samen met de Sociale Wijkteams (SWT's) in Zwolle en Wezep en met de wijkagenten in Zwolle, Wezep en Kampen werken wij structureel aan vroeg-signalering van problemen. Ook helpen de SWT's ons om extra hulp of zorg te bieden als een huurder die nodig heeft. Als wij signaleren dat het niet zo goed gaat met een huurder, zoeken wij de verbinding met het Sociale Wijkteam. Onze maatschappelijke bijdrage gaat verder dan wonen alleen.

MEE IJsseloevers bood dit jaar de training 'Herkenning van verward gedrag bij mensen met een licht verstandelijke beperking' aan. Hieraan hebben woonconsulenten en wijkconsulenten deelgenomen. Daarnaast heeft de gemeente voor onder andere onze wijkconsulenten de training 'Radicalisering' aangeboden, zodat we signalen over radicalisering vroeg kunnen oppikken en kunnen doorzetten naar de gemeente. De GGD heeft een training 'Vervuilde woningen en verzameldwang' verzorgd voor medewerkers van Leefbaarheid, Verhuur, Dagelijks Onderhoud en Incasso. Door deze trainingen blijven wij signalen herkennen en weten we hoe en naar wie we ze moeten doorzetten.

2.2.2 Laaggeletterdheid

In Nederland hebben 2,5 miljoen volwassenen grote moeite met lezen, schrijven en/of rekenen. Dit is ongeveer 1 op de 9 mensen. Dat betekent dat ook een deel van onze huurders laaggeletterd is. Om deze reden schrijven we alle brieven in eenvoudig Nederlands (B1-niveau). Daarnaast zijn ruim 100 van onze medewerkers getraind om laaggeletterdheid te signaleren. Door deze training kunnen medewerkers de signalen herkennen en de betreffende huurders doorverwijzen naar instanties die hen kunnen helpen.

Bij inclusie gaat het om kansen voor iedereen. DeltaWonen heeft daarom in 2019 het project 'Aanpak laaggeletterdheid' uitgevoerd. Met dit project willen we de bewustwording bij medewerkers en leveranciers vergroten om beter te kunnen verwijzen wanneer dat aan de orde is. Tegelijk hebben we een extra slag gemaakt in begrijpelijk communiceren en hebben we dit onderdeel gemaakt van onze klantbelofte.

De aanpak

Binnen het project 'Aanpak laaggeletterdheid' hebben de ambassadeurs zich ingezet om bewustwording bij (nieuwe) medewerkers te creëren en deze vervolgens te vergroten binnen heel deltaWonen. Daarnaast hebben we geoefend met het stellen van de juiste vragen om laaggeletterdheid te signaleren. Om ervoor te zorgen dat de huurder bij de juiste instantie terecht komt en daadwerkelijk geholpen wordt, hebben we afspraken gemaakt met de 3 Taalpunten in de gemeenten Zwolle, Kampen en Oldebroek. Ook hebben we de inhoud van onze brieven, website en mail onder de loep genomen, zodat deze beter worden begrepen én eerder worden gelezen. Op deze manier kan de laaggeletterde beter deelnemen aan de maatschappij.

Pact met samenwerkingspartners tijdens congres

Onderdeel van het project Aanpak laaggeletterdheid was de organisatie van een congres voor onze samenwerkingspartners en leveranciers. Het is gelukt, mede dankzij meerdere samenwerkingspartners, om dit congres te organiseren en bewustwording te creëren bij de aanwezigen. Het resultaat van deze bewustwording was het tekenen van het pact met een twintigtal samenwerkingspartners. Dit pact houdt in dat organisaties verklaren dat zij de aanpak van laaggeletterdheid hoog op de agenda zetten. Stichting Lezen & Schrijven bezoekt de aangesloten organisaties en geeft advies op maat. Dit pact heeft ertoe geleid dat het signaleren en de aanpak van laaggeletterdheid een vast onderdeel is in het proces 'verbeterd opdrachtgeverschap'. Het congres leverde ons de nominatie 'bruggenbouwer' van Stichting Lezen & Schrijven op!

Het project sluit goed aan bij onze ambitie om huurders optimaal te faciliteren, zodat zij kunnen deelnemen aan de samenleving.

2.2.3 Herberg, Kadera, Present

DeltaWonen werkt samen met de Herberg, Kadera en stichting Present. Met Kadera maakten wij in 2018 al nieuwe afspraken over de bijdrage van deltaWonen aan de acute opvang van slachtoffers van huiselijk geweld. Met de RIBW, de exploitant van de Herberg, maakten we samen met andere corporaties in de regio nieuwe afspraken voor de komende 4 jaar. Onze financiële bijdrage beperkt zich tot de huisvestingslast van enkele plaatsen in de Herberg. Inhoudelijk zijn er aanvullende afspraken gemaakt over de bijdrage aan betere uitstroom uit de Herberg. Via de bemiddeling houden we

woningen beschikbaar voor de Herberg en we adviseren actief in de raad van advies over beperking van dakloosheid. Daarnaast is er in samenwerking met andere corporaties, de gemeente en het RIBW een werkgroep gestart die gaat kijken naar de toekomst van de Herberg.

Met stichting Present spraken de Zwolse corporaties af dat wij hun inzet als vrijwilligers graag steunen per casus. Voor 2020 zijn we een proefperiode aangegaan om in knellende situaties waar Present te hulp schiet bij onze bewoners, financieel bij te dragen. In Kampen en Oldebroek kenden we al een soortgelijke aanpak. Deze vergoeding wordt gedekt door geld dat we besparen door onderhoud en inspecties efficiënt te organiseren.

2.3 Stakeholdersbijeenkomsten

In 2018 hebben we onze stakeholders tijdens de jaarlijkse stakeholdersbijeenkomst gevraagd om input te leveren voor onze koers. Op 12 april 2019 hebben wij ons koersdocument Groei en Geluk aan hen toegelicht en met hen gesproken over circulariteit, inclusiviteit en geluk.

Wij vinden dat wij als corporatie een belangrijke taak hebben als het gaat om de realisatie van groei en geluk van onze huurders en medewerkers. Wij zien ook de noodzaak en kansen om te kunnen bijdragen aan een circulaire economie en aan een inclusieve samenleving. Dat kunnen we niet alleen, daar willen we samen met onze stakeholders invulling aan geven. Bijvoorbeeld door met elkaar de duurzame ontwikkelingsdoelen van de VN onderdeel van ieders organisatie te laten zijn. Met elkaar hebben we gesproken over welke duurzame ontwikkelingsdoelen men voor deltaWonen ziet en ook welke voor de eigen organisatie. Dat we het niet alleen doen, blijkt ook uit mooie samenwerkingen bij het Zwolse Essenproject met Binthout, uit samenwerkingen bij de Energieproeftuin in Berkum en bij bijvoorbeeld de aanpak rondom laaggeletterdheid.

2.4 Prestatie-afspraken

In Zwolle, Kampen en Oldebroek werken we - conform de verplichting in de Woningwet - met prestatieafspraken. Die worden vastgelegd in een 3-ledig overleg tussen gemeente, corporaties en huurdersorganisaties. In onze 3 gemeenten werken we daarbij intensief samen met de andere corporaties en maken we gezamenlijke prestatieafspraken.

Zwolle

Voor Zwolle liepen de afspraken van 2016-2019. We hebben samen met de huurdersorganisaties, gemeente en andere corporaties gewerkt aan het uitvoeren van de acties in de jaarschijf 2019. Daarnaast hebben wij samen met genoemde partijen nieuwe meerjarige afspraken voor de periode 2020-2023 gemaakt. 'Samen werken aan een sterke, inclusieve stad Zwolle' is de titel van de afspraken. We hebben afspraken gemaakt op de thema's Sterke groei stad en vernieuwende woonstad, de solidaire leefstad en de duurzame deltaxstad Zwolle. De afspraken zijn op 5 december 2019 feestelijk ondertekend door alle partijen.

Kampen

In Kampen zijn meerjarige afspraken gemaakt voor de periode 2016-2021. Samen met de andere corporatie Beter Wonen IJsselmuiden, hebben we met de huurdersorganisaties en de gemeente Kampen de activiteiten voor 2019 uitgevoerd en de jaarschijf 2020 bepaald.

Oldebroek

In Oldebroek zijn meerjarige afspraken gemaakt voor de periode 2018-2023. Samen met de corporatie Omnia Wonen, de huurdersorganisaties en de gemeente Oldebroek hebben we de activiteiten van 2019 uitgevoerd en de jaarschijf 2020 bepaald.

2.5 Alliantie Smart Zwolle

De gemeente Zwolle heeft het initiatief genomen om op het gebied van kunstmatige intelligentie en big data een samenwerkingsverband aan te gaan onder de naam Alliantie Smart Zwolle. In de alliantie werken maatschappelijke en commerciële partijen en overheid samen om de leefbaarheid en vitaliteit van de stad te vergroten voor de inwoners van Zwolle. Bestaande en nieuwe vraagstukken worden ontwikkeld vanuit slimme technologie, door het delen van data en door samenwerking.

Wij zijn samen met onder meer de gemeente Zwolle, Esri, Hogeschool Windesheim, de Rabobank, Vitens, Enexis en Rova partner van het 1e uur. In het najaar van 2018 tekenden de partners een samenwerkingsconvenant. In 2019 is de samenwerking positief geëvalueerd en zijn nieuwe partners aangehaakt: woningcorporatie SWZ uit Zwolle en Saxion Hogeschool uit Deventer/Enschede. De pilotprojecten in het SMART-programma waar wij op inzetten, presenteerden hun voortgang in een bestuurlijk overleg van de partners en op de SMART, een markt waar de gemeente Zwolle de stand van zaken verbindt en presenteert aan de stad. Projecten waar deltaWonen aan bijdraagt zijn:

- De slimme inwoner: benutten van data en kunstmatige intelligentie om betere keuzes te maken in onder meer woonruimteverdeling.
- Leefbare wijken: via gecombineerde kaarten komen tot hotspots en plekken van aandacht.
- De energietransitie: inzet van data om te komen tot slimme energietransitie.

2.6 Bewonersbetrokkenheid

Onze huurders gaan niet alleen een relatie aan met deltaWonen, maar ook met hun buurt. Ze worden een buur en dat brengt verantwoordelijkheden met zich mee. Het deel uitmaken van de buurt is een proces dat wij graag faciliteren en stimuleren. We gaan uit van de kracht van de huurder en sturen er op aan dat deze kracht wordt ingezet. Zo maken we samen sterke wijken.

Tuinen

Net als in voorgaande jaren hebben we in 2019 een aantal straten aangemerkt om tuinen te controleren op netheid. Lag er afval in of stond het vol onkruid? In dat geval kregen mensen een kaartje dat er nog wat werk aan de winkel was. Mensen die hun tuin al netjes op orde hadden, kregen een kaartje met een compliment en daaraan een zakje met bloemzaadjes. Naast de controle op nette tuinen hebben we in een aantal straten geprobeerd om het straatbeeld wat groener te krijgen. Samen met een welzijnsorganisatie hebben we mensen gestimuleerd om stoeptegels in te leveren voor een hortensia. Hier werd gretig gebruik van gemaakt en op die manier werd (samen met huurders en wijkconsulenten) de wijk een stukje groener.



Burendag

Afgelopen jaar konden huurders hun straat aanmelden voor Burendag. Er zijn in totaal 10 aanvragen geweest van huurders. In deze straten werden door de huurders leuke activiteiten georganiseerd wat de saamhorigheid en leefbaarheid in de straat vergrootte.

De Buurtkamer Holtenbroek

In 2019 is De buurtkamer in Holtenbroek ontwikkeld. De buurtkamer is een unieke kleinschalige ruimte in de buurt. De buurtkamer heeft als doel om (kwetsbare) buurtbewoners te activeren. Zij zullen zich meer onderdeel voelen van de buurt en kunnen meedoen in onze samenleving. Door een laagdrempelige buurtkamer te creëren vóór en dóór buurtbewoners zullen diverse culturen elkaar ontmoeten. In de buurtkamer komen buurtbewoners in contact met hun sociale netwerk. Ze zullen hun netwerk vergroten en beter gaan gebruiken. Activiteiten die bewoners kunnen organiseren zijn bijvoorbeeld:

- Taallessen (laaggeletterdheid)
- Bevorderen lezen door minibieb
- Naaillessen
- Koffiemomenten
- Computerlessen
- Hulp bij formulieren invullen
- Samen koken, samen eten, etc.

De inrichting voor deze ruimte wordt momenteel ontworpen door studenten van het Cibap. Samen met de huurders wordt de buurtkamer ingericht.

2.6.1 Welkom thuis

6 weken nadat mensen in hun nieuwe sociale huurwoning wonen, komt de complexbeheerder of wijkconsulent van deltaWonen langs om zich voor te stellen. Hij of zij legt uit wat de huurder van ons mag verwachten en wat wij van hen verwachten. Hierdoor komen we soms situaties tegen waarin we (preventief) hulp kunnen bieden.

In Kampen is Welzijn/De Kern kartrekker met een methodiek die bekend staat als 'FF Buurten'. Deze methodiek kenmerkt zich door oprechte aandacht voor de ander. Bij FF Buurten gaan verschillende organisaties, waaronder (zorg, deltaWonen, ambulante begeleiding, st. MEE, de bibliotheek en Welzijn/De Kern, samen op pad in een buurt of straat, om te peilen hoe het 'woont', wat er fijn is en wat er beter kan. De uitkomsten worden op ludieke wijze teruggekoppeld aan de bewoners. In de voorbereiding op de uitvoering van FF Buurten hebben betrokken professionals kennis opgedaan over laaggeletterdheid. Uit de 1e terugkoppeling blijkt dat dit bijdraagt aan het (h)erkennen, wat niet wil zeggen dat het een makkelijk onderwerp is. Een aantal bezochte inwoners van de straat is gevraagd ondersteuning te bieden aan burens, ook als het gaat om lezen, schrijven en digitale vaardigheden. Professionals leren elkaar op deze wijze kennen, delen contactgegevens uit en weten elkaar beter te vinden, ook wat betreft het thema laaggeletterdheid.

FF Buurten voelt als Man bijt hond

"In het tv-programma Man bijt hond tref je alledaags nieuws en het laat zien wat Nederland bezighoudt. Door het kleine nieuws groot te maken en het grote nieuws klein te maken wordt Nederland met een knipoog in beeld gebracht.

Zo voelde de aftrap van FF buurten, in een straat in Kampen. Het verschil is dat wij niet onverwacht aan de deur staan. Een prachtige, schriftelijke vooraankondiging voerspelt onze komst. Daarnaast komen onze gesprekken niet op tv. We beloven de buurtbewoners wel een terugkoppeling op 20 november.

Het was geweldig om gastvrij onthaald te worden. Zonder elkaar te kennen voerden we een openhartig gesprek over de straat, over de mooie en minder mooie dingen. Persoonlijke zielenroerselen werden niet buitengesloten. Het hart werd dus geraakt. Wat opvalt is dat Facebook en de WhatsAppgroepen bij jong en oud ingezet worden. Achter de voordeur toch in contact met de burens en soms live momenten om elkaar te ontmoeten. Welk klein nieuws wil ik na vanmorgen groot maken? Dat we een jonge vrouw treffen die actief is om een ontmoeting in de straat te organiseren. Soms moedeloos omdat het steeds op haar neerkomt, maar meestal sociaal bewogen en met een scherpe blik op de noden van de individuele buur. Chapeau!!"

Deelnemer FF Buurten

2.7 Wonen en zorg

2.7.1 Vitaal en veilig wonen

Stichting WIJZ voert in opdracht van de gemeente een project uit waarbij alle 70-plussers (in 1e instantie) in de wijk de Aalanden worden bezocht. Aan de hand van een vragenlijst over onder meer veiligheid, welzijn en wonen worden zij bevraagd en krijgen zij advies, hulp en/of doorverwijzingen. Signalen n.a.v. de bezoeken worden gedeeld met de deelnemende partijen. DeltaWonen en SWZ participeren sinds dit jaar in het project. Wij hebben vragen toegevoegd op het gebied van verhuiscriteria en mogelijke obstakels bij het verhuizen. Deze informatie draagt voor ons bij aan het ontwikkelen van de doorstroomstrategie voor senioren.

In december hebben wij samen met SWZ deelgenomen aan de, door WIJZ georganiseerde, seniorenbeurs. Op deze dag hebben 1.200 Zwolse 70-plussers een bezoek gebracht aan deze beurs. Samen met SWZ hebben wij een stand bemand waar mensen terechtkonden met hun vragen over beschikbare seniorenwoningen, zorgwoningen en de Woningzoeker.



2.7.2 WWZ038

WWZ038 staat voor Wonen, Welzijn Zorg in Zwolle en Kampen. Het is een netwerk waarin zorgpartijen, verzekeraars, gemeente en corporaties zijn georganiseerd. Het doel is de vastgoedvraag en -ontwikkeling op elkaar af te stemmen om zo frictie (overschot, tekort) van zorgspecifiek vastgoed in de markt te voorkomen. Zowel in Zwolle als in Kampen is een netwerkbijeenkomst geweest met als thema 'Andere woonvormen voor senioren'. Daarnaast zijn er vanuit een voorgaande themabijeenkomst in Kampen verschillende werkgroepen gestart. Wij hebben deelgenomen/nemen deel aan de werkgroep 'Mensen met verward gedrag'.

2.7.3 Risico-analyse wonen en zorg

De veranderingen in de wet- en regelgeving voor zowel corporaties als zorginstellingen zijn aanleiding voor een hernieuwde risicoanalyse op ons zorgvastgoed. Een werkgroep is in 2019 gestart met het in kaart brengen van al het zorgvastgoed. In 2020 ronden we de analyse af.

2.7.4 Brede ontmoeting RvC

De RvC heeft voor de door hen georganiseerde brede ontmoeting het thema Wonen en Zorg gekozen. Tijdens een inspirerende avond waar verschillende ervaringsdeskundigen hun verhaal deelden, zijn de RvC, MT, OR en CBR met elkaar in gesprek geweest over de trends in zorgvragen, woonwensen en behoeftes van bewoners.

2.7.5 Convident

In 2019 is het project Convident gestart. Convident is een alternatieve woonvorm waar 7 (ex)gedetineerden en/of mensen onder toezicht van de reclassering en onder begeleiding van LIMOR samenwonen met 7 studenten. In deze community fungeren studenten als positief rolmodel. Doel is om bij te dragen aan een meer succesvolle re-integratie van de (ex)gedetineerden en daarmee de kans op recidive te verminderen. De beoogde locatie is de nieuw te bouwen 4e toren op het Talentenplein aan de Burgemeester Roelenweg in Zwolle. In november zijn omwonenden (met name studenten) geïnformeerd en in december hebben er constructieve vervolggesprekken plaatsgevonden met de studenten die op het plein wonen.

Vanuit de politiek zijn er vragen gesteld en naar aanleiding daarvan is er op bestuurlijk niveau overlegd. In 2020 vindt verdere uitvoering plaats.

2.7.6 Trends

In 2019 hebben we gezien dat de gevolgen van de extramuralisatie in de zorg van de afgelopen jaren zich doorzet: er is een stijging van het aantal mensen met een begeleidings- of zorgvraag die regulier woont. Naast de toename in aantallen zien wij ook een toename in de 'zwaarte' van de problematiek. In wijken en buurten met meer goedkopere woningen is er daardoor een grotere druk op de leefbaarheid.

Gemeentes zijn sinds 2015 verantwoordelijk voor de uitvoer van o.a. het Beschermd Wonen (via de Wmo) en de uitvoering van de Jeugdwet. Wij zien dat gemeentes in 2019 (grote) tekorten hebben in het sociaal domein en op zoek zijn naar maatregelen om de tekorten terug te dringen. Welke effecten deze maatregelen zullen hebben, is op dit moment nog niet duidelijk.

De verwachting is dat het aantal mensen met een begeleidings- of zorgvraag in 2020 verder toeneemt. Zo is per 1 januari 2020 de Wet verplichte ggz (Wvvggz) van kracht. Hierdoor krijgen mensen hun behandeling/begeleiding vaker thuis en worden dus minder vaak opgenomen. Ook vindt er een nieuwe extramuralisatieslag plaats, waarbij in de komende 10 jaar nog 30% meer mensen regulier gaan of blijven wonen, i.p.v. in een instelling.



Medewerker in zijn kracht

3.1 Visie P&O

Op basis van het koersdocument Groei en Geluk zijn we gestart met de herijking van de P&O-visie.

P&O heeft de volgende 'bedoeling' geformuleerd: Als businesspartner adviseren wij, werken wij samen en co-creëren wij met onze collega's om een bijdrage te leveren aan zingeving, voldoening en plezier van medewerkers en het behouden en bevorderen van inzetbaarheid en medewerkerschap. In 2020 gaan we hier verder vorm en inhoud aan geven.

3.2 Beoordelingsbeleid

Eind 2019 hebben wij het beoordelingsbeleid gewijzigd. Ervan uitgaand dat iedere medewerker voldoet aan de functie-eisen, krijgt iedere medewerker een periodieke verhoging tot hij het eind van de salarisschaal bereikt. Dit is een grote verandering, aangezien ons eigen beoordelingsbeleid vervalt en we de standaardbepaling in de cao volgen. De incentiveregeling maakt het mogelijk om bijzondere prestaties tussendoor te belonen.

Ook de systematiek voor gespreksvoering hebben we veranderd. Aan het begin van het jaar voert iedere medewerker met zijn leidinggevende nu een 'groei en geluksgesprek'. Hierin maakt de medewerker afspraken over zijn bijdrage aan de teamdoelstellingen van het komende jaar en legt uit wat hij gaat doen om zijn werkgeluk te bevorderen of te behouden. Aan het eind van het jaar evalueren de medewerker en leidinggevende de gemaakte afspraken. Met deze aanpassingen wordt de systematiek eenvoudiger en sluit deze maximaal aan bij Groei en Geluk.



3.3 Strategische personeelsplanning

Voortvloeiend uit Groei en Geluk zijn we begonnen met de strategische personeelsplanning. In 2020 geven we hieraan verder vorm en inhoud. Hierbij zoeken we aansluiting met de meerjarenbegroting.

3.4 Inzetbaarheid

Inzetbaarheid heeft zich ontwikkeld van verzuim- en gezondheidsmanagement naar een integrale visie. Daarin verenigen we de verschillende randvoorwaarden en condities die blijvende inzetbaarheid zo goed mogelijk waarborgen. We verleggen de aandacht van aanwezigheid naar inzetbaarheid. Een baan die past bij de kennis en motivatie van medewerkers draagt bij aan het ervaren van zingeving, voldoening, plezier en bevlogenheid.

Duurzame inzetbaarheid betekent niet alleen langer werken in goede gezondheid, maar met name langer en zo kwalitatief mogelijk in het arbeidsproces blijven. Blijvende ontwikkeling, leren, en met betrokkenheid en bevlogenheid je werk doen, leidt tot groei en geluk. Dit resulteert in het nemen van eigenaarschap over leven en loopbaan.

Met een aantal teams zijn bijeenkomsten geweest over wat inzetbaarheid voor hen betekent. Dit thema blijft centraal staan, ook de komende jaren.

3.5 Ziekteverzuim

Het gemiddelde verzuimpercentage in 2019 was 3,69%. Dit is een daling ten opzichte van voorgaande jaren. We blijven hiermee onder de doelstelling van maximaal 4%. Verdeling in kort, middellang en lang verzuim wijkt niet af van voorgaande jaren. Medewerkers bij deltaWonen vragen gemiddeld 0,87 keer verzuimverlof aan. Dit is lager dan de voorgaande jaren en de doelstelling van maximaal 1,2 wordt hiermee ruimschoots gehaald. Het landelijke percentage ziekteverzuim lag in 2019 op 4,4%.

3.6 In- en uitstroom

In 2019 hebben wij 25 nieuwe collega's welkom geheten bij deltaWonen. 19 collega's hebben de organisatie verlaten vanwege pensionering, het vinden van een andere baan, afloop van het tijdelijk contract of in onderling overleg.

Medewerkers 2019



3.7 Doorstroom

Vanwege organisatieontwikkelingen die voortvloeiden uit Groei en Geluk hebben 16 mensen een andere plek in de organisatie (afdeling) gekregen, van wie een aantal in een nieuwe functie. De laatste wijzigingen als gevolg van de organisatieontwikkeling worden in 2020 geformaliseerd. 6 medewerkers hebben door een interne sollicitatie een andere functie gekregen.

3.8 Doorwerken na AOW-leeftijd

Eind 2019 zijn de kaders bepaald die het mogelijk maken om na de AOW-leeftijd nog een periode door te werken bij deltaWonen. Naar verwachting maakt begin 2020 de 1e medewerker hiervan gebruik.

Organisatie en proces



Eind 2018 hebben we ons koersdocument Groei en Geluk vastgesteld. Deze koers is een resultaat van samenwerking met medewerkers, raad van commissarissen en stakeholders. Het was een inspirerende reis om te komen tot de koers, maar de echte reis begint nu. Met een heldere koers zijn we in 2019 op pad gegaan om met elkaar te ontdekken hoe we in de organisatie en in de processen handen en voeten kunnen geven aan circulariteit, inclusiviteit en aan zingeving, voldoening en plezier.

4.1 Groei en geluk

Groei en Geluk geeft onze koers aan. In 2019 hebben we met elkaar de vertaling gemaakt van de koers naar concrete acties. We hebben dit gedaan met behulp van de zogenaamde OKR-methode (Objective Key Results). Gezamenlijk hebben we onze bedoeling aangescherpt en nog scherper de verbinding gemaakt met circulariteit, inclusiviteit, geluk en lean. Als 5e element hebben we de werelddoelen van de VN toegevoegd. Voor deltaWonen hebben we uit de werelddoelen 5 doelstellingen met elkaar aangewezen. 'Betaalbare en duurzame energie', het 'beperken van ongelijkheid', en 'duurzame steden en buurten' zijn werelddoelen waar we direct op sturen. 'Geen armoede' en 'partnerschappen om doelstellingen te bereiken', zijn voor ons randvoorwaardelijke doelstellingen om onze kerntaken goed te kunnen uitvoeren.

De bedoeling van deltaWonen



In april hebben we tijdens de jaarlijkse stakeholdersbijeenkomst Groei en Geluk gepresenteerd. Relaties waren eerder al betrokken bij de totstandkoming. Nu kregen zij het hele verhaal, met wat dit concreet voor ons en voor hen betekent, gepresenteerd. Want we kunnen dat wat we willen bereiken niet alleen. Daar hebben we onze partners bij nodig. Samen hebben we tijdens de bijeenkomst gesproken over de werelddoelen: welke zijn voor deltaWonen belangrijk, welke voor onze partners en op welke doelstelling hebben we elkaar nodig en kunnen we elkaar versterken?

Met behulp van de OKR-methode hebben alle teams in 2019 een jaarplan voor 2020 gemaakt. Alle activiteiten die zijn opgenomen, dragen bij aan de bedoeling van deltaWonen. Er zijn sleutelresultaten benoemd om de impact van nieuwe activiteiten te meten en borgresultaten om de impact te meten van wat we elke dag bijdragen aan onze bedoeling.

Groei en Geluk is gemaakt met medewerkers en stakeholders en sluit aan bij de huidige tijdsgeest. Voortschrijdende inzichten moeten een plek kunnen krijgen, net als nieuwe activiteiten die bijdragen aan ons bestaansrecht. Dat betekent dat we Groei en Geluk continu blijven verbeteren en aanvullen, samen met collega's en stakeholders. In 2020 komt er een geactualiseerde versie van Groei en Geluk.

Vernieuwd logo

In aansluiting op ons nieuwe koersplan Groei en Geluk hebben we ons logo een update gegeven. Met kleine veranderingen geven we met het nieuwe logo toch diepere betekenis.

In het nieuwe logo staat de letter 'e' een beetje scheef. Dit is een knipoog naar geluk, dat centraal staat in het nieuwe koersplan. De kleuren blijven hetzelfde, ze staan voor: stedelijk, leven en duurzaam/circulair. Daarmee geldt voor ons nieuwe logo hetzelfde als voor onze nieuwe koers: geen revolutie, maar een evolutie. Naar een nieuwe tijd en nieuwe mogelijkheden.

4.2 Organisatie

Een nieuwe koers vraagt om kritisch te kijken naar je organisatiestructuur. We richten de organisatie zo in, dat we de realisatie van de strategische doelstellingen zoveel mogelijk faciliteren. Dat geldt voor hiërarchie, voor de processen en ook voor het aantal medewerkers en de vereiste competenties. Groei en Geluk leidt echter niet tot een revolutionaire verandering; het is een evolutie: het logische gevolg van samen continu verbeteren.

Waarom de organisatiestructuur aanpassen? We willen:

- soortgelijke werkzaamheden clusteren in 1 organisatorische eenheid;
- het hele werkproces zoveel mogelijk in 1 afdeling beleggen;
- een redelijke span of control (aantal medewerkers onder 1 manager);
- verantwoordelijkheden zo laag mogelijk in de organisatie beleggen (zelfsturing);
- zo min mogelijk lagen in de hiërarchie (verplating);
- de organisatie inrichten naar het uitgangspunt van effectiviteit (waaronder klantgerichtheid) en efficiency;
- voldoen aan de moderne principes en branche-specifieke regels met betrekking tot Governance;
- integraal management.

Het benutten van (big) data is in deze tijd van essentieel belang, daarom hebben we ervoor gekozen om een nieuwe afdeling in te richten waar de teams Data en Informatievoorziening samen gaan werken. In 2019 zijn de meeste wijzigingen ingevoerd. Een aantal wijzigingen vraagt nog verdere uitwerking en worden in 2020 gerealiseerd.

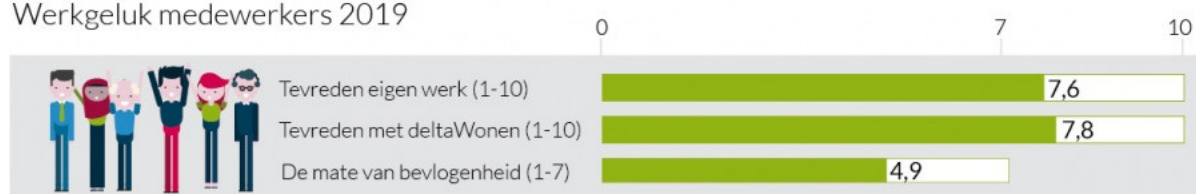
4.3 Medewerkersonderzoek

In 2019 hebben we ons periodiek medewerkersonderzoek gehouden. Dit jaar was echter anders dan andere keren. Als partner van de "Alliantie van de Codekrakers" zijn we samen met EHERO-The Erasmus Happiness Economics Research Organization en partners als Jumbo Supermarkten, ICM opleidingen & trainingen, Rabobank, St. Anna Zorggroep, Zorggroep Elde Maasduinen en Sodexo dienstverlening op zoek naar de code van werkgeluk. Voor ons medewerkersonderzoek betekende dit dat we ons eigen onderzoek en die van EHERO hebben samengevoegd en zo een 0-meting hebben gedaan op het werkgeluk van onze medewerkers. 84% van onze medewerkers heeft de vragenlijst ingevuld. En we zijn trots op de uitkomsten.

Bij werkgeluk gaat het om 3 aspecten:

1. Tevreden met je huidige werk (onze score: 7.6, bij een schaal van 1-10).
2. Tevreden met deltaWonen (onze score: 7.8, bij een schaal van 1-10).
3. De mate van bevoegenheid (onze score: 4.9, bij een schaal van 1-7).

Werkgeluk medewerkers 2019



Het onderzoek geeft ook ontwikkelmogelijkheden aan, zoals aandacht voor autonomie, inhoud werk, werk-privé balans en bureaucratische belemmeringen. Het programma Sterk in je Werkgeluk gaat ons helpen om met elkaar te werken aan geluk in het werk en aan geluk als geheel. Voor de zomer van 2020 voeren we een 1e meting uit naar de effecten van de interventies in de groei en geluksplannen. Op langere termijn willen we ook meten of het geluk van onze medewerkers effect heeft op het geluk van onze huurders.

Naast werkgeluk geeft het medewerkersonderzoek inzicht in hoe deltaWonen het doet op het gebied van arbeidsomstandigheden, arbeidsvoorwaarden, werkdruk, teamsamenwerking, veiligheid, vertrouwen en ongewenst gedrag.

4.4 Sterk in je werkgeluk

Tijdens het programma Sterk in je Werkgeluk leren we meer over geluk en wat dat voor onszelf en voor collega's betekent. In de zomer van 2019 zijn we gestart met een gelukscollege voor alle medewerkers. We hebben de uitkomsten van het medewerkersonderzoek, zoals beschreven in bovenstaande paragraaf, besproken. Alle afdelingen hebben geluksacties in gang gezet om een bijdrage te leveren aan bijvoorbeeld het terugdringen van de bureaucratie of aan een betere communicatie/besluitvorming. In de 2 daaropvolgende modules hebben we in gemengde groepen (een mix van verschillende functies en leeftijden) gewerkt aan een eigen energieplan en gesproken over het effect van diversiteit op de werkvloer. We meten organisatiebreed en kortcyclisch de effecten van de geluksacties. Heeft wat we doen zin/effect? Moeten we doorgaan of stoppen? Voor de zomer van 2020 doen we een 1e meting.

In 2020 staan 3 modules op het programma waarin het eigen team centraal staat. Hoe komen werkgeluk, diversiteit en werkenergie van individuele teamleden samen in 1 team? Hoe bouw je samen een succesvol team dat betrokken is, elkaar vertrouwt en samen gaat voor hetzelfde resultaat?

Dit programma voeren we uit met een externe partij. Daarbij maken we gebruik van de kennis van EHERO.

4.5 Digitale visie

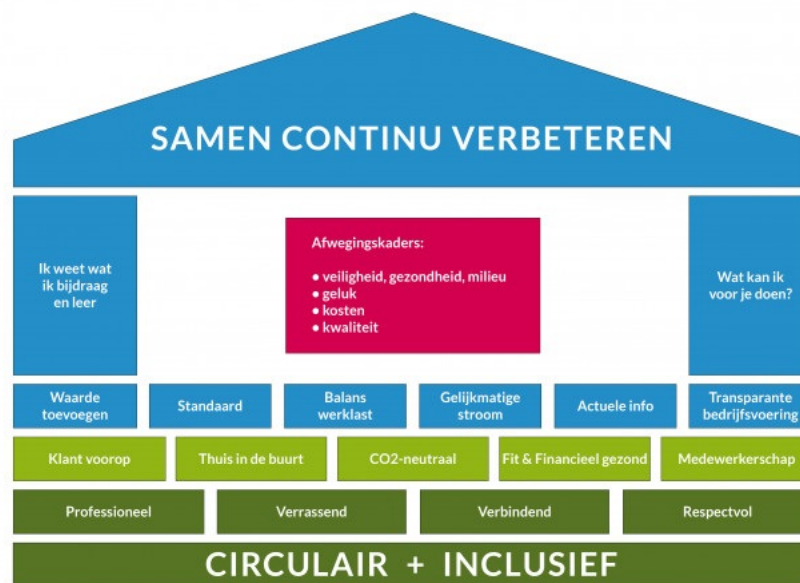
In het laatste kwartaal van 2019 zijn we vanuit ICT gestart met de ontwikkeling van een 'digitale visie', een visie op hoe automatisering en nieuwe technologische ontwikkelingen de komende jaren kunnen bijdragen aan het realiseren van de strategische doelstellingen van deltaWonen, aan het verbeteren van de bedrijfs- en klantprocessen en daarmee aan het verhogen van de klantwaarde. Dit doen we door hierover in gesprek te gaan met brede afvaardigingen uit alle geledingen van de organisatie en met leveranciers van de belangrijkste bedrijfsapplicaties.

In 2019 zijn we ook gestart met de voorbereidingen voor het uitbesteden van de kantoorautomatisering en de overgang naar nieuwe, moderne werkplekken. In 2020 zal dit zijn beslag krijgen. De wensen ten aanzien van de automatiseringsomgeving en de werkplek die voortkomen uit de digitale visie zullen in dit traject worden meegenomen.

4.6 Lean: onze manier van werken

1 van de succesvolle elementen in de implementatie van het primair systeem was het werken met procesexperts. Daarom hebben we deze rol ook na de implementatie behouden. Inmiddels zijn de proceseigenaar en procesexpert niet meer weg te denken uit onze organisatie. De procesexpert is verantwoordelijk voor het continu optimaliseren van zijn/haar proces. Procesexperts hebben een belangrijke rol in onze kerntaken. Door een goed inzicht in het proces (van begin tot eind) zijn zij in staat de klant steeds beter te faciliteren en op zoek te gaan naar nieuwe concepten van dienstverlening. De procesexperts kunnen hierbij terugvallen op specialistische kennis op het gebied van informatievoorziening, data, functioneel beheer en procesoptimalisatie. Procesexperts hebben daarmee ook een belangrijke rol als het gaat om Lean. De Leanconsultant kan zich daardoor meer richten op het faciliteren van bijeenkomsten en het inbrengen van nieuwe methodes.

Groei en Geluk heeft ook geresulteerd in aanpassingen in ons Lean-huis. Onderstaand ons nieuwe huis, met een nieuw fundament met circulair en inclusief, de pijlers Klant voorop, Thuis in de buurt, CO2-neutraal, Fit en financieel gezond, en Medewerkerschap. Geluk in het afwegingskader en Continu verbeteren in het dak.



4.6.1 Interne Succesviering

De Lean-werkmethode biedt medewerkers en afdelingen zelf mogelijkheden om processen beter in te richten en verbeteringen door te voeren. Elk kwartaal inventariseren we welke processen we daardoor kunnen verbeteren. Iedere procesverbetering is een succes en dat vieren we eens per kwartaal met alle medewerkers tijdens de zogenaamde successenviering.

4.7 Integriteit

DeltaWonen doet veel om de integriteit van de corporatie en de sector te versterken. In 2018 hebben we inhoudelijke aanpassingen gedaan in de integriteitscode (op het gebied van privacygevoelige informatie, social media en nevenfuncties). Deze aanpassingen zijn in 2019 afgestemd met de ondernemingsraad en de raad van commissarissen.

4.8 Privacy wetgeving

Medio 2019 is door concern control een interne audit uitgevoerd op de volledigheid van de AVG-aanpak binnen deltaWonen. De algemene conclusie is dat de AVG-veranderingen serieus en gestructureerd opgepakt zijn.

Na de invoering van de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) hebben we in 2019 aandacht besteed aan bewustwording. De dagelijkse praktijk en het groeiend bewustzijn binnen de organisatie leidt regelmatig tot vragen over de wijze waarop medewerkers met persoonsgegevens moeten omgaan. Verder is voor een 2-tal interne projecten een DPIA (Data Protection Impact Assessment) uitgevoerd. Waar nodig hebben we samen met de lijnafdelingen procedures en werkafspraken aangescherpt.

De procedure rondom Datalekken is volledig operationeel. In 2019 zijn er in totaal 10 datalekken geweest. Hiervan hebben we 1 datalek conform de voorschriften gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Van de overige datalekken was de impact zo gering dat melding niet nodig was. Onoplettendheid is in de meeste gevallen de oorzaak van het lek.

Om het bewustzijn te bevorderen is er in de 2e helft van 2019 een interactieve AVG-workshop gehouden met het KSC, het team met de meest directe klantcontacten. Begin 2020 vindt er onder de vlag van de deltaWonen Academy een AVG-lezing plaats die toegankelijk is voor de hele organisatie.

Over de organisatiegrenzen heen werken we samen met partijen als gemeenten aan de totstandkoming van convenanten voor bijvoorbeeld voorkoming van problematische schulden. Deze convenanten borgen de zorgvuldige omgang met persoonsgegevens.



Duurzaam bouwen en
ontwikkelen

In 2019 draaide de economie weer op volle toeren. Dit betekende voor deltaWonen alle hensen aan dek om te voldoen aan de geplande opgave. De deltaWonen regio - de gemeenten Zwolle, Kampen en Oldebroek - is een groeiregio met veel vraag naar woningen. Wij voelen ons verantwoordelijk voor de beschikbaarheid, duurzame kwaliteit en betaalbaarheid van sociale huurwoningen.

5.1 Strategisch voorraadbeleid

In 2019 stond het actualiseren van de portefeuillestrategie centraal, wat heeft geleid tot een nieuw portefeuilleplan. Dit plan stelt kaders voor het ontwikkelen en actualiseren van wijk- en complexstrategieën, projectplannen en de meerjaren(onderhouds)begroting. Het portefeuilleplan borduurt voort op ons koersdocument Groei en Geluk en bevat de vastgoedstrategie van deltaWonen voor de lange termijn. Het geeft weer hoe de vastgoedportefeuille er over 10 jaar uit moet zien en welke (beleids)maatregelen we moeten nemen om tot de gewenste portefeuille te komen. Het portefeuilleplan geldt voor de gehele portefeuille en het werkgebied (Zwolle, Kampen, Oldebroek). We hebben de volgende portefeuilledoelen opgesteld:

- Betaalbare woonlasten
- Goede slaagkansen woningzoekenden
- Tevreden huurders
- Toekomstbestendige wijken: klimaat & energie
- Leefbare en inclusieve buurten

In het portefeuilleplan hebben we dit concreter gemaakt in doelstellingen met betrekking tot Beschikbaarheid, Betaalbaarheid en Kwaliteit, en hebben daarin balans aangebracht. Om de slaagkansen van woningzoekenden te verbeteren, zetten we vol in op de groei van de woningvoorraad, in het bijzonder in Zwolle. We gaan uit van de bouw van (minimaal) gemiddeld 225 nieuwbouwwoningen per jaar.

Om de betaalbaarheid voor woningzoekenden te borgen, blijven we het merendeel van onze woningen aftoppen voor lagere inkomens. Huurders krijgen een gematigde huurverhoging.

In 2050 streven we naar een CO₂-neutrale woningvoorraad. De strategie hiervoor is opgesteld en zullen we naar verwachting begin 2020 vaststellen. Bij nieuwbouw ligt de opgave qua woningtypen vooral in ruime appartementen (3-kamerwoningen), patio's - in het bijzonder voor ouderen - en in de wat kleinere/compacte eengezinswoningen.

Jaarlijks toetsen we de portefeuillestrategie en de CO₂-strategie en waar nodig sturen we (op onderdelen) bij. Om de 3-4 jaar actualiseren we, zoals afgelopen jaar, het portefeuilleplan uitgebreid. Het continu actueel houden van het Strategisch Voorraadbeleid versnelt de besluitvorming. Dat is prettig voor medewerkers en huurders.

5.2 Verkoop

Conform de afspraken hebben we 18 sociale huurwoningen verkocht. 10 hiervan stonden in Zwolle, 6 in Kampen en 2 in Oldebroek.

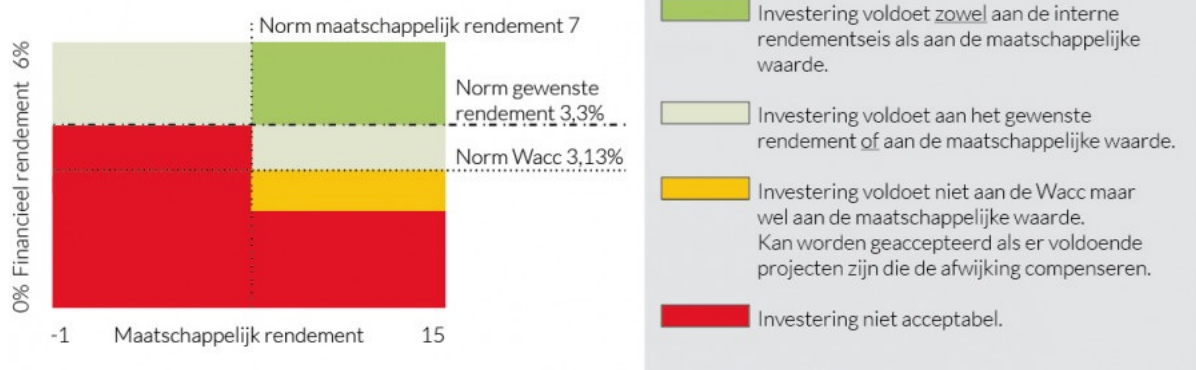
5.3 Assetmanagement

Op basis van de doelstellingen die zijn vastgelegd in het Strategisch Voorraadbeleid en het investeringsstatuut kijken we op complexniveau naar onze investeringen. In een startnotitie beschrijven we de kaders. Op basis daarvan kan de projectmanager starten met de verdere uitwerking van het project, dit kan zowel een nieuwbouwproject als een E-renovatieproject zijn. De startnotitie is gebaseerd op onderstaande investeringscriteria, zoals beschreven in het geactualiseerde investeringsstatuut.

1. De bijdrage van de investering aan de strategische doelstellingen.
(Maatschappelijke bijdrage).
2. De bijdrage van de investering aan de financiële doelstellingen op bedrijfsniveau.
(Project opgenomen in de meerjarenbegroting).
3. De bijdrage van de investering aan de financiële doelstellingen op projectniveau.
(Voldoet het project aan het gewenste rendement).

Op basis van bovenstaande investeringscriteria kunnen we het financieel rendement en het maatschappelijk rendement van een investering bepalen. Dit hebben we vastgelegd in onderstaande grafiek.

Norm investering



Om assetmanagement de verbinder te laten zijn tussen de strategische en operationele laag in de organisatie, starten we in 2020 met wijktafels (kennistafels). Aan de wijktafel delen medewerkers kennis en informatie (intern en extern) m.b.t. de wijk en de bijbehorende complexen. Daarnaast kijken we integraal naar de facetten van beleid, de kaders, sturing en uitvoering. De volgende afdelingen binnen deltaWonen zullen deelnemen aan de wijktafels:

- Wonen
- Vastgoed
- Beleid & Strategie

5.4 Nieuwbouw

Zwolse Aanpak

In Zwolle werkt het Concilium in een netwerksamenwerking aan de Zwolse Aanpak voor de woningbouwopgave. In het Zwols Concilium werken de Zwolse woningcorporaties, marktpartijen, gemeente en provincie al jaren samen om voldoende, kwalitatief hoogwaardige en betaalbare woningen te realiseren. Vanaf 2018 is door het Concilium een Taskforce ingesteld om de Zwolse Aanpak vorm en inhoud te geven.

Namens de corporaties neemt deltaWonen deel aan de Taskforce. De druk op de Zwolse woningmarkt is erg hoog. Er zijn tekorten in alle segmenten van de woningmarkt. Het Concilium heeft van de Zwolse Aanpak een gezamenlijke aanpak gemaakt, gericht op een duurzame versnelling van de woningbouw. Hiervoor pakt de Taskforce meerdere thema's op die de ontwikkeling van de woningbouw in Zwolle raken. Concreet wordt gewerkt aan 5 agenda's:

- Verstedelijking
- Transformatie
- Doorstroming en versnelling
- Betaalbaarheid
- Samenwerking

Voor de visie op de groei en verstedelijking van Zwolle heeft het Concilium in 2019 het Positionpaper 'Pleidooi voor een schaa sprong: kwalitatieve groei van een inclusieve stad!' uitgebracht. Kern van het pleidooi is dat partijen komen tot een toekomstgerichte (her)positionering van de Moderne Woonstad Zwolle. Zwolle groeit harder dan voorspeld, en de druk op de woningmarkt is hoger dan verwacht in diverse beleidsprognoses. Zwolle heeft als verstedelijkingsperspectief op de lange termijn de mogelijkheid om door te groeien naar 160.000-180.000 inwoners, en steeds meer een nationale positie te verwerven als '4e hoek' aan de noordkant van de Randstad, aldus het positionpaper.

Gebiedsontwikkeling

Op basis van wat hierboven is gesteld, is er in 2019 volop ingezet op integrale gebiedsontwikkeling. Naast de genoemde stedelijke aanpak wil deltaWonen vanuit haar in 2019 vastgestelde koersdocument Groei en Geluk meer inzetten op een wijk- en gebiedsgerichte aanpak. De gebiedsontwikkelingen die zijn opgepakt in 2019 zijn:

- Zwartewateralleezone
- Spoorzone (innovatiekwartier)
- Lurelui (Veerallee)
- Kamperpoort/IJsselhallen locatie
- Oosterenk
- Stadshagen (Breezicht en Tippe)
- Dieze-West

DeltaWonen participeert in bovenstaande gebiedsontwikkelingen en neemt daarin een leidende en sturende rol. Hiermee kunnen we zo goed mogelijk de belangen van een inclusieve stad, en daar binnen het sociale huurdeel, behartigen. Binnen de gebiedsontwikkeling sturen we concreet op een verdeling van 30-40-30% (goedkoop-middel-duur). Binnen het goedkope segment is er een verdeling van 10% koop en 20% huur.

Bij gebiedsontwikkeling wordt vooral gekeken naar de samenhang tussen doelgroep/programma, locatie, stedenbouw, mobiliteit, werken, duurzaamheid, circulariteit, etc. Daarnaast bewaakt deltaWonen dat er voldoende differentiatie is tussen de gebieden onderling, zodat er voor elke doelgroep wat te kiezen is in Zwolle. DeltaWonen heeft met name in Dieze-Oost de afgelopen 10 jaar al ervaring opgedaan met de gebiedsgerichte aanpak in samenwerking met de gemeente en andere corporaties. De komende jaren zullen we deze gebiedsgerichte ontwikkeling ook in Kampen oppakken/uitrollen.

5.5 In aanbouw

In 2019 zijn we aan de slag gegaan met de bouw van verschillende nieuwbouwprojecten.

Kanonsteeg Zwolle

De Kanonsteeg is een locatie uit de versnellingsactie. In 2018 is het ontwerptraject en de omgevingsvergunning afgerond. In december is de locatie aan deltaWonen overgedragen. In januari 2019 zijn we gestart met de sloop- en saneringswerkzaamheden van de bestaande opstallen. In maart 2019 is gestart met de bouw van 14 appartementen.

Kop van Hoog Zwolle

In 2017 is de overeenkomst van het project Kop van Hoog door Nijhuis Bouw en deltaWonen ondertekend. Het gaat om de ontwikkeling en realisatie van 41 sociale huurappartementen. Binnen hetzelfde wooncomplex realiseert Nijhuis Bouw ook 36 koopappartementen, 3 koopwoningen en circa 300 m2 commerciële ruimtes. In september 2018 is gestart met de bouw van de parkeergarage. Volgens planning worden vanaf half 2020 de 1e appartementen opgeleverd.

4e toren studentenhuysvesting Burgemeester Roelenweg Zwolle

In 2019 is gestart met de realisatie van 110 studenteneenheden in de 4e en laatste toren aan de Burgemeester Roelenweg. Oplevering is medio 2020 gepland.

Stadshagen, Breezicht Zuid

In 2019 zijn we gestart met de bouw van 36 energieneutrale grondgebonden eengezinswoningen. De oplevering staat gepland voor medio 2020.

Stationskwartier Kampen

In het uitleggebied Stationskwartier in Kampen is in 2019 gestart met de bouw van 30 grondgebonden woningen in een carrévorm. De oplevering vindt begin 2020 plaats.

5.6 Opgeleverde projecten

Merelstraat Hattemerbroek

Aan de Merelstraat zijn 5 levensloopbestendige huurwoningen gebouwd. De woningen hebben een woonkamer, keuken, slaapkamer en douche op de begane grond en zijn zeer energiezuinig. Op de 1e verdieping is een ruime zolder. De woningen zijn geschikt voor 1 en 2 persoonshuishoudens. De woningen werden begin 2019 opgeleverd.

Hobbemaschool Zwolle

Dit betreft een getransformeerde school waarin 22 appartementen zijn gerealiseerd en begin 2019 zijn opgeleverd. De Hobbemaschool bevindt zich in de wijk Dieze-West.

Theodorahof Zwolle

Achter de Harm Smeengekade in Zwolle ligt een voormalig kloostercomplex. Het klooster is gesloopt, alleen de kapel is blijven staan. In de binnentuin van het kloostercomplex realiseerden we 17 appartementen en 5 eengezinswoningen. Het gaat om appartementen voor 1 of 2 persoonshuishoudens. De 5 woningen en de 17 appartementen werden in de 1e helft van 2019 opgeleverd.

Stationskwartier Kampen

In het uitleggebied Stationskwartier in Kampen zijn in 2019 34 grondgebonden woningen opgeleverd.



Stationskwartier Kampen

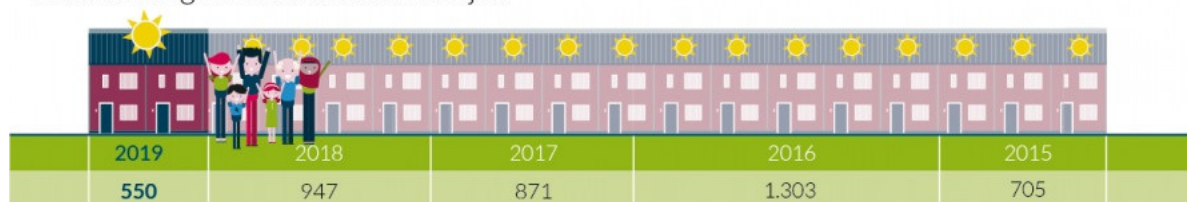
5.7 E-renovaties en planmatig onderhoud

In 2019 zijn 550 woningen verduurzaamd. Hiermee zijn de afgelopen 6 jaar in het totaal 4.536 woningen verduurzaamd. Het deelnemingspercentage lag het afgelopen jaar bijzonder hoog, maar liefst 99% van de huurders liet hun woning renoveren. De E-renovaties hebben aantoonbaar effect: de Energie Index is gedaald van 1,47 in 2018 naar 1,33 in 2019.

Tijdens de woningrenovatie is persoonlijke aandacht voor de huurder erg belangrijk. Daarom zetten we bewonersbegeleiders in bij onze renovatieprojecten. Zij zijn het 1e aanspreekpunt voor onze huurders en kunnen antwoord geven op vrijwel alle renovatievragen. Verbouwingen zijn vaak niet leuk voor de huurder, maar de resultaten zijn wel fijn: minder maandelijkse kosten en meer comfort in de woning.

We betrekken huurders bij het maken van verbouwkeuzes, zoals bijvoorbeeld kleur- en materiaalgebruik. Daarnaast streven we ernaar om bij iedere huurder maximaal 2 weken bezig te zijn, iets wat gelukkig vrijwel altijd lukt. Waar nodig ondersteunen we ook bij de voorbereidingen voor de renovatie. In de praktijk merken we dat zo'n 90% van de huurders dit zelf kan. Voor de 10% bij wie dit niet lukt, zoeken we samen naar oplossingen, bijvoorbeeld voor het verzetten van spullen of het omgaan met geluidsoverlast.

4.536 woningen verduurzaamd in 6 jaar



5.7.1 Proeftuin circulariteit

In navolging van de Energieproeftuin in Berkum heeft deltaWonen in 2019 de Proeftuin Circulariteit opgestart. De Proeftuin wordt gerealiseerd aan de Veemarkt 23, achter de IJsselhallen. Door diverse partijen vroeg in het proces te betrekken, ontstaat een unieke samenwerking. Daarnaast betrekken wij ook partijen van buiten de bouwsector. Het doel is om alle kennis die er al is over circulair bouwen, wonen en leven naar Zwolle te halen om zo te testen wat de beste manieren zijn om circulair te bouwen.

Het afgelopen jaar bleek dat de animo voor de proeftuin groot is. In het begin van 2020 stellen we een aantal teams samen. Vervolgens maken deze teams plannen voor de realisatie van een circulair bouwwerk aan de Veemarkt. In de loop van 2020 willen wij de 1e schetsontwerpen gereed hebben.

5.8 Dagelijks onderhoud

In 2019 zijn de kosten van reparatieonderhoud met 4,6% gestegen. Dit komt met name door een toename in de complexe klachten die niet in de meerjarenonderhoudsbegroting werden meegenomen en door prijsstijgingen in de markt. Ook hebben de extreme weersomstandigheden in 2019 een rol gespeeld. Door de extreem hoge temperaturen hadden we vaker te maken met wespenbestrijding en reparaties aan zonweringen. Daarnaast veroorzaakten de vele hevige regenbuien in 2019 extra lekkages, verstoppingen en verzakkingen van het straatwerk. Ook blikseminslag heeft geleid tot een flinke kostenpost. De capaciteit van de eigen dienst is in 2019 weer op sterkte gekomen, waardoor we minder hoefden uit te besteden in de markt t.o.v. 2018. Dit heeft een gunstig effect gehad op de klanttevredenheid (Aedes 2018 score 7,6 en 2019 score 7,9). In 2018 hadden we te maken met een duidelijke onderbezetting bij de vaklieden (5 fte's) door ziekte, maar ook door het implementatietraject van het primaire systeem. Bovendien was ook een teruglopende beschikbaarheid van aannemers en onderaannemers. Het gevolg hiervan was dat onze doelstelling om standaardopdrachten binnen 5 werkdagen op te lossen niet meer gehaald werd. In 2019 is de vakliedengroep weer op sterkte gekomen (19 fte's) en hebben we goede afspraken kunnen maken met de co-makers, met als resultaat dat we de doelstelling weer konden behalen. Daarnaast hebben we de samenwerking tussen planning en het Klanten Service Centrum verbeterd en hebben de vakmannen een training communicatie/eigen verantwoordelijkheid gevolgd. In het team-planningsgesprek is klanttevredenheid als belangrijkste doel door de afdeling gekozen.

We hebben voor 2019 een prognose gemaakt van het budget dat we nodig dachten te hebben. Als basis daarvoor gold het verwachte aantal reparatieverzoeken en mutaties over geheel 2016, 2017 en de 1e 6 maanden van 2018.

De realisatie is € 346,- per woning per jaar. De daling wordt veroorzaakt doordat er in 2019 voor € 645.654,- minder mutatieonderhoud is uitgevoerd en voor € 153.327,- meer klachtenonderhoud is uitgevoerd. Totaal is er dus € 492.327,- minder onderhoud uitgevoerd dan begroot.

In 2019 hebben we veel aandacht besteed aan het op orde brengen van de basisinrichting van ons primaire systeem en het inrichten van de rol van de procesexpert. Inmiddels hebben we hierdoor al meerdere resultaten bereikt die leiden tot minder faalkosten binnen het proces reparatieverzoeken.

5.9 Strategische samenwerking aannemers

Opdrachtgeverschap en de wijze waarop we samenwerken met partijen binnen de bouwbranche is momenteel sterk in ontwikkeling. Hierbij is sprake van een verschuiving van het voorschrijven naar het uitdagen van marktpartijen om met de meest optimale oplossing voor onze bouw- of renovatieopgave te komen. In tegenstelling tot de 'laagste prijs' en de 'initiële investeringskosten' leggen we de focus hiermee op een optimale prijs-kwaliteitverhouding, total cost of ownership en klantwaarde. Door deze verbeterde vorm van opdrachtgeverschap kunnen we goed presterende partijen langetermijnperspectief bieden en aan ons binden. Dit is noodzakelijk vanwege de huidige krapte op de markt ten aanzien van uitvoeringscapaciteit, wat weer tot prijsstijgingen leidt.

In 2019 zijn we de interne en externe verkenning gestart inzake Strategische samenwerking. Hierbij zijn zaken als doelstellingen en cultuur aan de orde geweest. In de 1e helft van 2020 willen we onze strategische partners selecteren voor de CO2-renovaties.

5.10 Energietransitie

Energietransitie

In 2019 hebben we de strategie ontwikkeld voor de energietransitie. Wat betreft de energetische kwaliteit willen we jaarlijks circa 500 bestaande woningen goed isoleren en daarmee de warmtevraag beperken. Tot 2030 maken we circa 1.200 bestaande woningen gasloos. Nieuwe woningen worden direct gasloos, en bij voorkeur als Nul Op de Meter-woning, opgeleverd.

In onze strategie hebben we de doelstelling opgenomen om tot 2030 circa 80% van de geschikte daken te voorzien van PV-panelen, zodat daar waar mogelijk duurzame energie wordt opgewekt, waardoor we minder afhankelijk zijn van externe energie. Door gebruik te maken van kennis uit de markt en het stimuleren van innovatie komen we, bijvoorbeeld op het gebied van de energietransitie, tot betere oplossingen.

In 2019 zijn we in Berkum gestart met een innovatie-uitvraag om in de wijk energie op te slaan. Daarnaast is het project “waterstof” opgestart. Het doel van dit project is om de toepassing van waterstof als opslag en als warmtebron voor woningen te stimuleren.

We verwachten van onze ketenpartners dat zij meedenken over innovatieve oplossingen met gebruik van duurzaam geproduceerde, hernieuwbare grondstoffen, hoogwaardige recycling en zo min mogelijk afval.

Bovengenoemde ontwikkelingen kunnen uiteindelijk leiden tot meer standaardisatie en industrialisatie in de bouw- en renovatiesector. Doordat we marktpartijen projectoverstijgende continuïteit bieden, zijn zij meer geneigd om hierin te investeren. Daarnaast is deze ontwikkeling noodzakelijk om de benodigde kostenreductie en de opschaling van de verduurzaming te bereiken.

5.11 Objective Key Results

Met behulp van de zogenaamde OKR-methode (Objective Key Results) hebben we ons koersplan 'Groeï en Geluk' vertaald in concrete acties en doelstellingen.

Duurzaamheidsambitie

Begin 2019 was het nog onze ambitie om alle woningen in 2024 op tenminste Energie Index 1,37 (het voormalige label B) te hebben. Maar vanaf 2018 zijn we al begonnen met de zogenaamde 'no regret maatregelen'. Dat betekent dat we méér isoleren dan nodig is om label B te bereiken.

In 2019 zijn we gestart met het ontwikkelen van een nieuwe CO2-strategie om toe te werken naar een maximale warmtevraag per m2. Onze ambitie komt daarmee op een hoger plan. In 2030 willen we 50% CO2-reductie realiseren binnen het totale bezit van deltaWonen. In 2050 willen we volledig CO2-neutraal zijn. Deze doelstelling formaliseren we in 2020 in de CO2-strategie. Vanaf volgend jaar gaan we dan ook rapporteren over de behaalde CO2-reductie.

Realisatie E-renovatie en planmatig onderhoud

Eerder in dit hoofdstuk deelden we het succes van de E-renovaties en de betrokkenheid van onze huurders hierin. Dit is hoe de verduurzaming vordert:

4.536 woningen verduurzaamd in 6 jaar



De afgelopen 6 jaar hebben we 4.536 woningen verduurzaamd.

Hoeveel woningen we per jaar verduurzamen, is afhankelijk van het type complex (zijn het rijwoningen of gaat het bijvoorbeeld om een hele flat). Daardoor zien we soms sterke verschillen in aantallen door de jaren heen. In totaal hebben we inmiddels zo'n 8.000 woningen met label B of beter.

Omvang woningportefeuille

Onze portefeuille heeft op dit moment circa 14.150 woningen (zelfstandig en onzelfstandig). We streven ernaar om onze woningvoorraad in de komende 10 jaar uit te breiden met 2.250 nieuwbouw woningen.

Ambitie woningvoorraad



A hand is shown placing a light-colored wooden triangle onto a dark, textured wooden surface. To the left, there is a larger, partially assembled structure made of similar wooden triangles, some of which are a darker, weathered grey color. The overall scene suggests a process of construction or assembly.

Financieel gezond

6.1 Vastgoedstrategie

Met onze nieuwe koers Groei en Geluk zetten we de groei door naar een nieuwe samenleving, waarin circulariteit en inclusiviteit de belangrijkste maatschappelijke pijlers zijn. In 2019 hebben we ons portefeuilleplan opgesteld, waarin we de vastgoedstrategie van deltaWonen voor de lange termijn hebben opgenomen. Wij hebben hoge ambities als het gaat om beschikbaarheid, betaalbaarheid, kwaliteit en duurzaamheid. Om dit te realiseren verbeteren wij continu, werken wij doelmatig en zijn we voortdurend op zoek naar het beste businessmodel. Zo blijven wij ook op de lange termijn fit en financieel gezond. De ambities die we hebben opgenomen in ons portefeuilleplan passen binnen onze financiële kaders.

Wij blijven een scherpe focus houden op onze bedrijfslasten. Dat doen we door continu te zoeken naar manieren waarop we onze werkprocessen kunnen bijschaven en optimaliseren, terwijl we tegelijkertijd onze dienstverlening verbeteren. In 2019 hebben we onder andere het verzendproces van de huurverhoging geoptimaliseerd en hebben we met het proces van continu verbeteren een flinke slag gemaakt in het verbeteren van data en proceskwaliteit.

In 2019 is het Reglement Financieel Beleid en Beheer geactualiseerd. Dit vormt de basis voor de financiële sturing binnen deltaWonen.

6.2 Meerjarenbegroting 2019-2028

Met de Meerjarenbegroting 2019-2028 hebben we voldaan aan de normen uit het beoordelingskader van de Autoriteit woningcorporaties (Aw) en het WSW (Waarborgfonds Sociale Woningbouw). De lagere rentelasten, vennootschapsbelasting en verhuurdersheffing hebben een positief effect gehad op de kengetallen, waardoor we het volledige Portefeuille- en Assetmanagement (PAM) 2019-2028 kunnen realiseren.

Voor het CO₂-neutraal maken van ons gehele bezit voor 2050 hebben we samen met alle betrokken partijen (gemeenten, netwerkbeheerders, warmtenet exploitanten etc.) nader onderzoek gedaan naar hoe we de routekaart moeten realiseren. De te verwachten kosten om onze ambitie in te vullen, hebben we concreter gemaakt conform de financiële uitgangspunten in het Portefeuilleplan 2019-2028.

6.3 Business Intelligence

Om de voortgang van onze strategische doelen zo goed mogelijk te monitoren, werken we met een Business Intelligencetool. We weten met welke activiteiten we onze strategische ambities kunnen realiseren. De voortgang in deze activiteiten monitoren we met dashboards. Hierdoor kunnen we, waar nodig, vroeg bijsturen. Het strategisch dashboard is in 2018 gerealiseerd. In 2019 hebben we ons met name gericht op de ontwikkeling van dashboards op tactisch en operationeel niveau voor de afdelingen verhuur, planmatig onderhoud, dagelijks onderhoud, leefbaarheid en financiën.

6.4 Investeringsstatuut

De ontwikkeling van het ambitieuze koersdocument Groei en Geluk en veranderingen in de context van de organisatie (o.a. financiële regelgeving, energietransitie en circulariteit) vormden aanleiding om het investeringsstatuut in 2019 te herzien. Dit investeringsstatuut biedt handvatten en kaders om financieel en maatschappelijk grip te houden op, en sturing te geven aan, de vastgoedportefeuille die wordt ingezet om de ambities te bereiken. Daarbij hebben investeringen in de bestaande voorraad een prominente plaats gekregen naast nieuwbouw.

6.5 Fiscaal statuut

In 2019 is het Fiscaal Statuut vastgesteld. De toenemende belastingdruk en de aanzienlijke financiële impact van de fiscaliteiten op deltaWonen vormden de aanleiding om een fiscaal statuut op te stellen. Het fiscaal statuut van deltaWonen is bedoeld om de uitgangspunten, kaders en de daarbij behorende randvoorwaarden ten aanzien van de fiscale visie, het fiscaal beleid, de fiscale processen en de organisatie- en informatiestructuur vast te leggen. Met het fiscaal statuut willen we ook helderheid geven over de afbakening van rollen, verantwoordelijkheden, taken en bevoegdheden. Het document heeft daarmee een strategisch karakter en vormt een leidraad en vertrekpunt voor nadere uitwerking en uitvoering in tactische en operationele zin.

6.6 Treasurystatuut

In 2019 is het treasurystatuut aangepast aan de wijzigingen in de Woningwet. In het treasurystatuut is een beschrijving opgenomen van het renterisico, het beschikbaarheidsrisico en het tegenpartijrisico. Het statuut staat ten dienste van het risicobeleid en kent geen winstoogmerk.

6.7 Portfoliomanagement

Enkele jaren geleden begon deltaWonen met portfoliomanagement om te sturen op de voortgang van (ICT-)projecten. Portfoliomanagement richt zich op de afhankelijkheden tussen processen, ICT en medewerkers. Het zorgt ervoor dat projecten op tijd kunnen beginnen. De projectleiders kunnen zo effectiever samenwerken.

Voor 2019 was de focus gericht op het afronden van het project Het Glazen Huis: de implementatie van ons nieuwe primair systeem Dynamics Empire. Dankzij portfoliomanagement kreeg het afronden van de implementatie van Het Glazen Huis de onverdeelde aandacht.

De nieuwe koers Groei en Geluk hebben we in 2019 uitgewerkt in meerjarenprogramma's. Wij gaan portfoliomanagement inzetten voor deze meerjarenprogramma's en de (prioritaire) projecten, zodat wij een optimale balans kunnen realiseren tussen de planning van de activiteiten en de beschikbare mensen en middelen. Hiermee kunnen wij onze strategische doelstellingen op een efficiënte en effectieve wijze realiseren.

6.8 Risicomanagement

Met onze dashboardrapportages kunnen we goed volgen of we op koers liggen in het behalen van onze doelstellingen. Maar dat is niet voldoende. Om onze strategische ambities te kunnen verwezenlijken, moeten we ook de risico's goed in beeld hebben. Daarmee kunnen we op tijd bijsturen en acties ondernemen om de risico's zoveel mogelijk te verkleinen of te elimineren.

Onze uitgangspunten voor risicomanagement zijn in 2015 vastgelegd in het document 'Risikostrategie en het risicobeleid'. In datzelfde jaar hebben we een brede risico-inventarisatie gehouden. Top down hebben we zo de risico's ingeschat op basis van professioneel inzicht en op basis van macro-economische factoren en ontwikkelingen. Verder hebben we bottom-up de risico's benoemd, die we lopen in onze procesvoering. Voor de onderkende risico's treffen we maatregelen, zodat het risico wordt verkleind. Met deze werkwijze wordt er bewustwording gecreëerd ten aanzien van de risico's die we lopen, maar ook ten aanzien van de in het verleden al getroffen maatregelen. De procesrisico's worden binnen het project Lean: Onze Manier Van Werken in kaart gebracht en vastgelegd.

Met deze stappen hebben we de belangrijkste risico's voor onze bedrijfsvoering in beeld. Verder zijn er vanuit de raad van commissarissen risico's vastgesteld, waaraan zij vanuit hun toezichthoudende taak extra aandacht willen besteden. Voor 2019 zijn dat de optimalisatie van de procesorganisatie, de belastbaarheid van de organisatie en de projectrisico's bij aanbestedingen geweest. De mate waarin in de processen risico's onderkend zijn, compliance risico's worden gelopen en er risicobewustzijn is wordt beoordeeld tijdens de interne audits die gedurende het jaar worden gehouden (zie hoofdstuk 6.8.7). De modelmatige financiële risicoanalyse stellen we jaarlijks vast bij de goedkeuring van de meerjarenbegroting (zie hoofdstuk 6.8.6).

6.8.1 Risk appetite

De mate waarin we risico's accepteren ('risk appetite') is in onderstaande tabel uiteengezet. Bij het inschatten van kans * impact wordt rekening gehouden met de beheersmaatregelen die op het moment van beoordeling aanwezig zijn om het risico te beperken. Voor de risico's die in de rode en oranje gebieden vallen moeten risicomaatregelen getroffen worden om het risico terug te brengen naar het witte gedeelte van de matrix (de zogenaamde risicotolerantiegrens). In ons risicobeleid zijn de grenzen gedefinieerd voor kans en impact. Ten aanzien van de mate waarin we risico willen lopen typeren we onszelf als voorzichtig en terughoudend.

Risicomatrix

Kans	5	5	10	15	20	25	30
	4	4	8	12	16	20	24
	3	3	6	9	12	15	18
	2	2	4	6	8	10	12
	1	1	2	3	4	5	6
		1	2	3	4	5	6
		Impact					

Bij de beoordelen van de risico's wordt voor de kans en de impact uitgegaan van onderstaande definities:

kans

Klasse	Kader	Percentage
1	< of maximaal 1x per 5 jaar	10%
2	1 x per 2-5 jaar	30%
3	1 x per 1-2 jaar	50%
4	1 x per jaar	70%
5	Meerdere keren per jaar	90%

Impactscore imago

Klasse	Kader	Imago gevolg
1	individueel	Zeer klein
2	Persoonlijke kring	Klein
3	Plaatselijke pers	Midden
4	Regionale pers	Groot
5	Externe toezichthouders en stakeholders	Zeer Groot

Impactscore financieel

Klasse	Impact	Financieel gevolg
1	< € 100.000	Zeer klein
2	> € 100.000 en < € 250.000	Klein
3	> € 250.000 en < € 400.000	Midden
4	> € 400.000 en < € 650.000	Groot
5	> € 650.000 en < € 800.000	Zeer Groot
6	> € 800.000	Zeer Groot

De impact van een risico wordt daar waar mogelijk financieel bepaald. Daar waar dat niet lukt wordt gekeken naar de mogelijke impact op het imago van het bedrijf.

Op basis van een uitgebreide risico-inventarisatie heeft het Management Team ruim 50 risico's onderkend. Met de genomen maatregelen voor risicoreductie vallen verreweg de meeste risico's binnen de risk appetite grenzen. Na vaststelling van het nieuwe strategische beleidsplan zijn in 2019 de Objectives & Key Results bepaald. Het gaat hier om de SMART uitwerking van de te realiseren doelstellingen op termijn. In 2020 zullen we in het verlengde hiervan een nieuwe top-down risico-inventarisatie plaats laten vinden.

6.8.2 Betaalbaarheid

Onderstaande risico's vielen nog niet binnen de risk appetite grenzen. Dit vraagt om extra maatregelen. De classificatie van de risico's is tussen haakjes aangegeven.

(Strategisch en operationeel; kans maal impact 5:5)

Om een aantal redenen kan het gebeuren dat huurders hun huurlasten niet meer kunnen betalen. Bijvoorbeeld als de overheid besluit om te korten op de huurtoeslag of bij financiële tegenslagen. De maatregelen, die we de afgelopen periode hebben getroffen ter verbetering van de betaalbaarheid worden beschreven in [hoofdstuk 1.4](#). Verder hebben we door verbeteringen in ons incassoproces de problemen met betrekking tot betaalbaarheid gereduceerd. Doordat we sneller in gesprek gaan met klanten kunnen we vaker voorkomen dat huurachterstanden oplopen. Ook treffen we maatregelen in het kader van laaggeletterdheid, waarmee we de communicatie verbeteren en we de betreffende huurders helpen.

6.8.3 Overheidsmaatregelen

(Wet en regelgeving; kans maal impact 4:4)

Als we vanuit de overheid geconfronteerd worden met nieuwe heffingen en complexere regelgeving, lopen we het risico dat we financieel onder druk komen te staan en problemen krijgen in de bedrijfsvoering. Daarom houden we de ontwikkelingen nauwlettend in de gaten. We focussen op kansen en werken aan bedrijfslastenreductie. Dit doen we onder andere door het in te zetten op Lean werken en het opleiden van medewerkers. Verder hebben we bezwaar ingediend tegen de verhuurdersheffing. De middelen, die daarmee wegvallen kunnen we niet inzetten voor onze sociale huur taken.

Ons Portefeuilleplan willen we uit kunnen blijven voeren. Ook willen we invloed houden op de ontwikkelingen in onze regio op volkshuisvestelijk gebied. Daarvoor is het belangrijk open in gesprek te gaan en in te zetten op structurele en succesvolle samenwerking met de gemeenten en de huurdersorganisaties.

6.8.4 Automatisering

(Operationeel; kans maal impact 5:5)

De klant staat bij deltaWonen voorop. Dat is belangrijk richtinggevend voor onze ICT inrichting. We werken continue aan procesoptimalisatie. De grotere projecten beheersen we vanuit programmamanagement. In 2019 is een nieuwe versie van het klantportaal in gebruik genomen. Ook is een nieuw woonruimteverdeelsysteem voor de regio Noord-Veluwe geïntroduceerd. In het kader van de AVG is voor beide projecten een Data Protection Impact Assessment (DPIA) uitgevoerd om de bescherming van privacy-gevoelige gegevens in deze systemen te waarborgen.

Bij de implementatie van nieuwe systemen en applicaties, zorgen we er voor dat dataverlies, uitval en hoge kosten voorkomen worden. Van leveranciers die kritische bedrijfsapplicaties voor ons hosten vragen wij ISO 27001/2 en ISAE 3402 certificeringen, waarmee informatiebeveiliging en beheer aantoonbaar goed geregeld zijn. We testen onze de back-up recovery en uitwijk voor onze eigen ICT infrastructuur periodiek en beschermen onze data en systemen tegen de toenemende internetcriminaliteit. Hiertoe worden jaarlijks security audits uitgevoerd door externe partijen.

6.8.5 Treasury

(Financieel; kans maal impact 3:4)

Op dit moment is de rente laag. Maar dat zal niet altijd zo blijven. Gezien de relatief grote omvang van onze rentelasten, lopen we het risico dat bij rentestijging onze kasstromen onder druk komen staan. Om verrassingen te voorkomen volgen we de actuele renteontwikkelingen op de voet en onderzoeken we alternatieve manieren van financiering. In 2019 zijn we verder gegaan met de gesprekken met de Europese Investeringsbank om te kijken of we hier een faciliteit kunnen verkrijgen. Daarnaast werken we aan een gespreide leningenportefeuille (looptijden, renteherziening), zodat er bij een snelle rentesprong voldoende tijd is om bij te sturen.

Investerings in vastgoed vallen binnen onze risico appetite grenzen. Projecten worden bij besluitvorming getoetst aan strikte kaders die zijn vastgelegd in ons investeringsstatuut. Daarmee worden bij besluitvorming de risico's voor het project onderkend en worden waar nodig maatregelen getroffen om de risico's te reduceren. Hierbij wordt rekening gehouden met de regelgeving uit de nieuwe woningwet. In 2019 hebben we ons investeringsstatuut geactualiseerd.

6.8.6 Modelmatige financiële risico-analyse

De modelmatige financiële risicoanalyse stellen we jaarlijks vast bij de goedkeuring van de meerjarenbegroting. De parameters, die we beoordelen komen voort uit risico inventarisaties. Bij de vaststelling van de meerjarenbegroting 2020 – 2029 hebben we beoordeeld, wat de impact is van een situatie waarin:

- Huurinkomsten worden bevroren gedurende 3 jaar vanaf 2020 met uitzondering van de huurharmonisatie; (operationele kasstroom min € 2,9 miljoen in 2029).
- De impact van een hogere reële rente van 1%, 2% of 3% (operationele kasstroom min € 5,1 miljoen bij 1% in 2029).
- De impact van een stijging van de verhuurderheffing van € 2 miljard naar € 3 miljard voor de sector; (operationele kasstroom min € 7,6 miljoen in 2029).
- De bouw- en onderhoudskosten na 2022 jaarlijks blijven stijgen met 5% (operationele kasstroom min € 5,5 miljoen in 2029)

In de risicoparagraaf in de kwartaalrapportages wordt de actualiteit in de risico-ontwikkeling gevolgd. Met de risico's en de getroffen maatregelen zijn we goed voorbereid om tegenslagen op tijd te signaleren en op te kunnen vangen. Daarmee kunnen we naar verwachting onze ambities in de toekomst blijvend realiseren.

6.8.7 Risicomanagement in interne audits

Onderdeel van de interne audits.

Voor het invullen van de 3e lijn van defensie wordt er jaarlijks een intern controleplan vastgesteld. In 2019 is onderzoek gedaan naar de AVG, aanbestedingen, incasso, VvE-beheer, bedrijfszekerheid ICT, de salarisverwerking, servicekosten, procuraties en autorisaties. In de audits wordt afhankelijk van de situatie aandacht besteed aan procesbeschrijvingen, procesbeheersing, de AO/IC (functiescheiding, procuratie, autorisatie), governance, compliance, (geautomatiseerde) systemen, de woningwet, frauderisico's en de integriteitcode. Ook zijn de onderkende risico's en de daarop getroffen maatregelen in de processen onderwerp van de audits. Bij de audits zijn geen grotere verrassingen ontdekt. Wel komen er verbeterpunten naar voren waarmee we processen kunnen optimaliseren.

6.8.8 Integriteit

Integriteit is belangrijk voor elke organisatie. De medewerkers van deltaWonen hebben hiervoor integriteitssessies gevolgd en een integriteitsverklaring getekend. Dat is een belangrijke stap in de bewustwording, maar nog niet voldoende. Om fraude te voorkomen is het van belang met elkaar in gesprek te gaan. Grenzen van wat toelaatbaar is en wat niet hebben we in het verleden gedeeld tijdens bedrijfsbrede integriteitssessies.

6.8.9 Gevolgen Coronavirus

In het vroege voorjaar van 2020 zijn we als samenleving terechtgekomen in een crisissituatie veroorzaakt door het coronavirus (COVID-19). Dit heeft ook de nodige impact op onze huurders en op onze organisatie. We hebben onze bedrijfsprocessen aangepast en afgestemd op de door het RIVM en de Rijksoverheid afgegeven richtlijnen en maatregelen. Nieuwe richtlijnen en ontwikkelingen monitoren we continu en volgen we op. Onze maatregelen zijn erop gericht om de gezondheid van onze huurders, relaties en medewerkers te beschermen en waar mogelijk de dienstverlening aan onze huurders te continueren.

Het coronavirus heeft niet alleen grote gevolgen gekregen voor de volksgezondheid en het maatschappelijk leven, maar ook voor de economie in Nederland en mondiaal. Naar onze inschatting zijn de economische gevolgen voor corporaties voor zover het zich nu laat aanzien beperkt van omvang. Van discontinuïteit bij deltaWonen is geen sprake. Dit wordt ook bevestigd in het onderzoek dat Johan Conijn op verzoek van Aedes heeft uitgevoerd. (Notitie 'Mogelijke consequenties coronacrisis voor de woningmarkt en de corporatiesector' van 10 april 2020).

De crisis veroorzaakt door het coronavirus zal in de toekomst ook impact hebben voor deltaWonen. Op dit moment is het lastig een gedetailleerde impactanalyse te maken. De grootste risico's lijken op dit moment: uitval van medewerkers, vertraging van bouw- en renovatietrajecten, betalingsproblematiek bij huurders, uitstel van onderhoud en langere leegstand van verhuurde eenheden. Maar dat lijken vooralsnog geen factoren die kunnen leiden tot een bedreiging van onze bedrijfscontinuïteit. Mede gelet op de toezeggingen van de Nederlandse overheid die heeft aangekondigd dat haar beleid erop gericht is de economische gevolgen van de crisis zoveel mogelijk te beperken. Ook zijn onze huurstromen omvangrijk en goed gespreid. Het onroerend goed is normaal gesproken courant en waardevast en de financiële ratio's zijn goed en bieden de vereiste veiligheidsbuffers. Het coronavirus heeft vooralsnog geen effect gehad op de verzuimcijfers. De uiteindelijke effecten zijn echter nog onzeker.

Daarnaast hebben we niet direct te maken met een liquiditeitsrisico. Aantrekken van liquiditeiten bij de sectorbanken BNG/NWB is nu -en naar verwachting komend jaar- ook geen probleem. Ook een rentestijging heeft op korte termijn geen significante invloed op de kasstromen.

Door de genomen maatregelen en aanwezige financiële buffers verwacht deltaWonen de activiteiten de komende periode op reguliere wijze te kunnen voortzetten.

Governanceverslag



Voorwoord

De Groei van Geluk

Als je Groei & Geluk in je strategische visie als rode draad neerzet, toon je lef. Lef, omdat groei en geluk niet voor iedereen is weggelegd maar iedereen er, bewust of onbewust, wel naar streeft. Een belangrijke factor voor geluk en daarmee de kans te groeien, wordt bepaald door je woonomgeving. En voor velen voorziet deltaWonen in die woonomgeving. De impact van deltaWonen op het persoonlijke leven van haar huurders is daarmee groot. Minstens even groot als het belang dat huurders vormen voor deltaWonen. Hun mening telt, hun woonomgeving telt, hun geluk telt. Daarmee vormen de huurders een van de belangrijkste stakeholders van deltaWonen.

DeltaWonen als geheel heeft het afgelopen jaar weer goed gepresteerd, zo blijkt uit diverse benchmarks. Veelal wordt op of boven het landelijk gemiddelde gepresenteerd. Ondanks goede prestaties, blijft doorontwikkelen altijd de ambitie. Het kenschetst deltaWonen als een ambitieuze organisatie. Tegelijkertijd blijft het belangrijk voor deltaWonen om hierbij de balans te houden voor wat betreft de werkbelasting van haar medewerkers.

De transities die in 2018 zijn ingezet met het nieuwe koersdocument Groei & Geluk en het gebruik van het nieuwe primaire systeem Dynamics Empire, hebben in 2019 in de interne organisatie en de dienstverlening goed uitgepakt. Op hetzelfde moment blijft de omgeving van deltaWonen dynamisch: de bouwkosten namen verder toe in 2019, de stikstof en PFAS crisis ontstond en duurzaamheid en circulariteit vormen inmiddels een niet meer weg te denken onderdeel van de bedrijfsvoering.

Naast het lezen van vele officiële stukken, vindt de RvC het belangrijk over onderwerpen en vraagstukken een verdiepende dialoog te voeren. Dat gebeurt in de audit commissie, de selectie- en renumratie commissie, maar ook met de voltallige RvC. Zo kan vanuit meerdere perspectieven worden gekeken, de juiste besluiten worden genomen en focus worden gehouden. Daarnaast investeert de RvC veel tijd en aandacht in het in verbinding blijven met interne en externe stakeholders van deltaWonen en de ontwikkelingen in de bredere samenleving. Met deze combinatie houdt de raad van commissarissen toezicht op het beleid van het bestuur en organisatie, haar prestaties voor de huurders van nu en in de toekomst en haar rol in het maatschappelijke speelveld.

Tijdens onze Jaarlijkse Brede Ontmoeting 2019, ditmaal in Kampen, gingen de interne stakeholders met elkaar in dialoog: RvC, bestuurder, managementteam, OR, een paar mensen uit de organisatie en de Centrale Bewonersraad. Dit jaar over het vraagstuk: 'Wat betekent een inclusieve samenleving voor mensen met een lichte beperking?'. Aan de hand van persoonlijke verhalen van mensen met een lichamelijke, psychische of verstandelijke beperking, van jong tot oud, die zelf vertelden wat het voor hen betekent. Iedereen werd daar doordrongen van de belangrijke rol die zelfstandig wonen en leven voor hen heeft met hulp waar nodig. Het bracht nieuwe inzichten die zeker een vervolg zullen krijgen.

De informele lunches met medewerkers van deltaWonen worden enorm gewaardeerd door de RvC. Dagelijkse zaken die de mensen bezig houden komen daar aan de orde. In alle openheid wordt daarbij gesproken over zaken die aan de orde zijn geweest in vergaderingen en op papier zijn toegelicht door de bestuurder. Het echte gevoel bij de materie, de invulling door en dilemma's van de medewerkers ontstaat in deze lunchgesprekken.

De RvC was bij drie goed bezochte bewonersavonden die door de centrale Bewonersraad in alle drie de gebieden waar deltaWonen actief is, zijn georganiseerd. Belangrijke thema's kwamen daar aan de orde, zoals verduurzaming en circulariteit. Thema's die vanuit het perspectief van bewoners soms anders dan door medewerkers worden beleefd en andere invalshoeken kennen dan uitgerekenende beleidsstukken. Dat geeft het belang aan altijd voor ogen te houden wie de klanten zijn van de woningcorporatie.

Als RvC waarderen wij de inzet, de betrokkenheid van de leden van de Centrale Bewonersraad en de wijze waarop deze raad in 2019 vorm en inhoud heeft gegeven aan haar taken.

In 2019 vond ook een bijeenkomst plaats van de Raad van Kinderen. Thema was: wat kan deltaWonen doen om haar huurders gelukkiger te laten worden. Het is inspirerend om vanuit het perspectief van kinderen in de basisschoolleeftijd te kijken naar een woningcorporatie. Het getuigt van het openstaan voor andere inzichten van deltaWonen dat zij deze groep een stem geven, waarnaar wordt geluisterd.

Een bijzondere ontmoeting vond plaats in Odeon De Spiegel waar het congres over laaggeletterdheid werd gehouden. Daarbij verbond deltaWonen zich aan de doelstellingen van deze stichting en werd daarvoor ook onderscheiden door de stichting Laaggeletterdheid. Een zeer actueel thema in Nederland en zeker voor deltaWonen om rekening mee te houden in de dagelijkse communicatie met haar huurders.

De RvC heeft in 2019 haar eigen profielschets geëvalueerd en geactualiseerd. Om goed te kunnen functioneren is een goede teamsamenstelling en diversiteit van belang. De profielschets bevat daarvoor diverse criteria. Om het functioneren te evalueren, is een zelfevaluatie gehouden. Een waardevolle wijze om respectvol het handelen van ieder individueel en de raad als geheel te bespreken en de ontwikkelruimte voor de toekomst.

Alle gesprekken, ontmoetingen, vergaderingen en bijeenkomsten die de leden van de RvC of de RvC als geheel bijwonen, kleuren het beeld van deltaWonen, elkaar en de omgeving waar we ons toe verhouden. Het delen en toetsen van de waarnemingen zijn noodzakelijk om een betrokken beeld te krijgen van deltaWonen. Een beeld waar de RvC onverminderd positief over is.

De RvC kende in het jaar 2019 een stabiele samenstelling. Op 1 januari 2019 is Jan Veuger toegetreden tot de raad. Erika Diender en Jan-Ernst van Driel zijn herbenoemd.

De raad van commissarissen dankt bestuurder Evert Leideman, het managementteam en alle andere medewerkers van deltaWonen voor hun grote inzet, betrokkenheid en het dagelijks werk voor nu en voor de toekomst van de huurders van deltaWonen. Met elkaar realiseren zij de vier kernwaarden van deltaWonen: professioneel, verbindend, respectvol en verrassend. En daarmee wordt invulling gegeven aan de groei van geluk.

Namens de RvC,

Jan-Ernst van Driel
Lid Raad van Commissarissen deltaWonen

Sander Stiekema
Commissaris in opleiding

7.1 Over besturen en toezichhouden

7.1.1 Governancestructuur

Governancestructuur

DeltaWonen heeft haar Governancestructuur ingericht volgens het tweelagenbestuursmodel. Er is 1 raad van commissarissen. Deze bestond op 31 december 2019 uit 7 leden en 1 commissaris in opleiding. Het bestuur bestaat uit 1 directeur-bestuurder.

Raad van commissarissen

De raad van commissarissen houdt toezicht op het beleid van het bestuur en de algemene gang van zaken binnen deltaWonen. De raad adviseert het bestuur gevraagd en ongevraagd, is verantwoordelijk voor de benoeming (en eventuele schorsing of ontslag) van de bestuurders en stelt hun beoordeling en arbeidsvoorwaarden vast. Ook geeft de raad van commissarissen de accountant opdracht voor de controle van de jaarstukken.

Bij de vervulling van hun taak richten de commissarissen zich naar het belang van deltaWonen, naar het te behartigen maatschappelijke belang en naar het belang van de betrokken belanghebbenden.

De raad van commissarissen handelt op basis van de bevoegdheden die in de statuten zijn omschreven. De werkwijze van de raad is beschreven in het reglement van de raad van commissarissen.

“We maken heldere afspraken over doelen en gewenste resultaten van beleid en besluit en - heel belangrijk - óók over de manier waarop we dat met elkaar doen (in het proces, én in gedrag en cultuur)”.

Passage uit visie op toezichhouden raad van commissarissen deltaWonen

Bestuur

Het bestuur bestuurt de stichting en is verantwoordelijk voor de naleving van alle relevante wet- en regelgeving. Ook is het bestuur verantwoordelijk voor de realisatie van de doelstellingen, de strategie, de financiering, het beleid en de daaruit voortvloeiende resultaten. Hierover legt het bestuur verantwoording af aan de raad van commissarissen en levert hen op tijd de noodzakelijke gegevens aan om hun toezichtstaak goed te kunnen vervullen.

Bij de vervulling van zijn taak en bevoegdheden richt het bestuur zich op het doel en het belang van de stichting. Dit doet het bestuur in het licht van zijn volkshuisvestelijke en maatschappelijke doelstelling. Daarvoor weegt het de belangen van de direct betrokkenen van de stichting af.

Het bestuur is verantwoordelijk voor het beheersen van de risico's die zijn verbonden aan de activiteiten van deltaWonen. Hiervoor heeft het een intern risicobeheersings- en controlesysteem ontwikkeld en geïmplementeerd. Dit systeem wordt onderhouden door de bestuurder en door hem besproken met de raad van commissarissen en de auditcommissie. De taken en bevoegdheden van het bestuur zijn in de statuten beschreven. Een nadere uitwerking hiervan staat in het bestuursreglement.

Voor een aantal (materiële) besluiten van de bestuurder zijn met de raad van commissarissen aanvullende afspraken gemaakt over zijn voorafgaande goedkeuring. Het gaat om besluiten die niet in overeenstemming zijn met de begroting.

In de vergadering van december spraken de bestuurder en de raad van commissarissen met elkaar over de visie op besturen. De bestuurder gebruikt de input van de RvC bij verdere actualisatie van de visie op besturen.

7.1.2 Visie op toezicht en toetsing

Toezichtvisie

In 2017 heeft de raad van commissarissen het visiedocument De Dialoog Centraal vastgesteld. In deze visie op toezichhouden beschrijft de raad hoe hij aankijkt tegen zijn rollen en verantwoordelijkheden, zoals voorgeschreven in de Governancecode.

De raad van commissarissen ziet naast de 3 rollen (toezichthouder, klankbord en werkgever van het bestuur) nog een 4e rol voor zichzelf: het in verbinding staan met de interne en externe stakeholders.

Voor de uitvoering van zijn taak vindt de raad het van belang dat hij voldoende kennis heeft van wat er leeft onder de interne en externe stakeholders van deltaWonen en oog heeft voor de cultuur in de organisatie en de samenwerking met anderen. De rollen worden niet afzonderlijk van elkaar ingevuld. Zij wisselen elkaar, in meer of mindere mate, situationeel af.

De kwaliteit van het interne toezicht is daarom mede afhankelijk van de mate en souplesse waarin je als toezichthouder van rol kunt veranderen en daarnaast weet wat er op een zeker moment en in een specifieke situatie nodig is. Dat vraagt om terugkerende reflectiemomenten; zowel op de samenwerking als op de taakinvulling en op de relatie naar het bestuur. Ook hierbij is het van groot belang dat de raad een veilige en transparante omgeving creëert waarbij vertrouwen en respect centraal staan.

“Als commissaris ben je toezichthouder én klankbord. In deze rol ben je een ‘betrokken buitenstaander’. Aan de ene kant sta je dichtbij. Je wilt meewerken aan het doel van deltaWonen, dus duik je in het werkgebied, anders kun je je werk niet goed doen. Aan de andere kant heb je soms juist afstand nodig om overzicht te houden en inzicht te krijgen in de organisatie.”

Herman Grootelaar (voorzitter raad van commissarissen deltaWonen)

Het toezicht- en toetsingskader

Bij het toezichthouden maakt de raad gebruik van een toezicht- en toetsingskader. Het toezichtkader bevat de wet- en regelgeving volgens de regels van het ‘reglement raad van commissarissen’ van deltaWonen. Het toetsingskader bevat naast de documenten waaraan de maatschappelijke en financiële prestaties van deltaWonen kunnen worden getoetst ook andere informatiestromen (o.a. gesprekken met de huurdersorganisatie en het managementteam, brede interne ontmoetingen, stakeholdersdialogen en lunchontmoetingen met medewerkers). Dit document beschrijft naast hard controls (de (beleids)documenten) ook soft controls (de mensgerichte beheersing). Deze soft controls hebben betrekking op onder meer de beleving van de interne en externe stakeholders en maken deel uit van het beoordelingskader van het bestuur en de raad van commissarissen.

‘Het toezichtskader dat wij hanteren zetten wij (...) breder in dan alleen als controle-instrument; het is voor ons ook de basis om in de verschillende fases van besluit- en beleidsvorming de juiste vragen te kunnen stellen en de dialoog met elkaar aan te gaan.’

Passage uit visie op toezichthouden raad van commissarissen deltaWonen

7.1.3 Commissies

Commissies

Conform het reglement kent de raad van commissarissen tenminste 2 commissies: de auditcommissie en de selectie- en remuneratiecommissie. Zij werken op basis van separate reglementen en adviseren de raad over de onderwerpen die binnen hun taakgebied vallen. Ook bereiden ze de besluitvorming van de raad voor. Dit laat de verantwoordelijkheid voor de besluitvorming van en door de raad onverlet.

Verderop in het Governancejaarverslag volgt een beschrijving van het aantal vergaderingen met de belangrijkste onderwerpen die daar aan de orde zijn gekomen. In hoofdstuk 2 (Verslag vanuit de toezichthoudende rol) voor wat betreft de auditcommissie en hoofdstuk 3 (Verslag vanuit de werkgeversrol) voor wat betreft de selectie- en remuneratiecommissie. De personele samenstelling van de commissies is opgenomen in paragraaf 7.6.1.3.

Auditcommissie

De auditcommissie ondersteunt de raad van commissarissen bij het houden van toezicht. Bijvoorbeeld met betrekking tot de werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen en compliance, de financiële informatieverstrekking en de naleving van aanbevelingen en opvolging van opmerkingen van de concerncontroller en de externe accountant. Daarnaast adviseert de auditcommissie de raad over zijn taak en bereidt de besluitvorming daaromtrent voor. Ten slotte adviseert de auditcommissie en het bestuur de raad van commissarissen over de beoordeling van het functioneren van de externe accountant.

Selectie- en remuneratiecommissie

De selectie- en remuneratiecommissie ondersteunt de raad van commissarissen bij het vervullen van zijn werkgeversrol en adviseert over de werving, selectie, (her)benoeming, beoordeling en bezoldiging van bestuurders en leden van de raad van commissarissen. Ook bereidt deze commissie de besluitvorming van de raad van commissarissen over deze onderwerpen voor.

Onderwerpen als strategie, de veranderende maatschappelijke rol van woningcorporaties, de verbinding met stakeholders en samenwerking met huurdersorganisaties zijn niet apart belegd in een commissie, deze worden in de voltallige raad besproken.

In de vergadering van oktober heeft de raad van commissarissen gesproken over een betere, meer evenwichtige, verdeling van agendapunten tussen de commissies van de raad van commissarissen. Besloten is dat de selectie- en remuneratiecommissie (in plaats van de auditcommissie) zich met ingang van 1 januari 2020 gaat bezighouden met de advisering van de RvC over het toezicht op de naleving van de governance wet- en regelgeving en het toezicht op de werking van de interne gedragscodes, zoals de integriteitscode en de klokkenluidersregeling. Met ingang van 1 januari 2020 heet de selectie- en remuneratiecommissie daarom de governance- en remuneratiecommissie.

7.1.4 Governancecode woningcorporaties

Implementatie governance in verslagjaar

Door de uitvoering van 2 verbeteracties, voldeed deltaWonen eind 2019 aan alle bepalingen uit de Governancecode Woningcorporaties 2015. De 2 verbeteringen hebben betrekking op optimalisatie van het besluitvormingsproces (waardoor vastligt wanneer evaluatie van besluiten plaatsvindt, zie ook Governancecode 2015 paragraaf 1.3) en het visitatieproces (het visitatierapport is in 2019 besproken met de huurdersorganisatie en de wethouders, zie ook de Governancecode 2015 paragraaf 2.4).

Governancedocumenten

De door deltaWonen gehanteerde governanceprincipes zijn neergelegd in afzonderlijke documenten, namelijk:

- de statuten;
- het reglement RvC en de daarbij behorende bijlagen (de profielschets van de RvC, het rooster van aftreden van de leden van de RvC, het reglement van de auditcommissie en het reglement van de selectie- en remuneratiecommissie);
- het bestuursreglement en de profielschets van het bestuur;
- het protocol inzake de onafhankelijkheid van de accountant;
- het reglement werving, selectie en (her)benoeming lid bestuur;
- het reglement werving, selectie en (her)benoeming lid RvC;
- het introductie- en opleidingsprogramma voor de leden van de RvC;
- het introductie- en opleidingsprogramma voor leden van het bestuur;
- visie op Toezichthouden.

In verband met de Veegwet Wonen, die in 2017 is aangenomen, zijn de governancedocumenten in 2018 en 2019 in lijn gebracht met de nieuwe regelgeving. In november 2018 zijn de statuten (na verleende goedkeuring door de raad van commissarissen en de minister) aangepast en is het reglement van de raad van commissarissen gewijzigd. In 2019 zijn de noodzakelijke wijzigingen in de overige governancedocumenten van deltaWonen doorgevoerd.

Per 1 januari 2020 is de Governancecode Woningcorporaties 2020 in werking getreden. Deze vervangt de code uit 2015. DeltaWonen gaat deze code in 2020 implementeren en brengt de benodigde wijzigingen aan in haar werkwijze en governancedocumenten.

7.2 Verslag toezichthoudende rol

“Bij een bestuurlijke beslissing kun je als commissaris natuurlijk heel snel een aantal dingen afvinken: Is er een strategie? Check! Worden er duidelijke doelen gesteld? Check! Is het beleid gecommuniceerd en past het ook (...) binnen de budgettaire kaders? Dubbel check!. Maar goed toezichthouden betekent méér; je moet in verschillende fases ook de juiste dialoog met elkaar kunnen voeren. Dat vraagt om vertrouwen en openheid.”

Erika Diender-van Dijk (lid raad van commissarissen deltaWonen)

7.2.1 Toezicht op strategie

Groei en Geluk

In 2018 heeft deltaWonen het nieuwe koersdocument Groei en Geluk opgesteld en de raad heeft dit goedgekeurd. In het governance jaarverslag van 2018 is het proces van totstandkoming en de rol hierbij van stakeholders, medewerkers en RvC toegelicht. In 2019 is de raad van commissarissen met de bestuurder in gesprek gegaan over de voortgang van de implementatie van de nieuwe koers in de organisatie, waaronder het traject ‘Sterk in je Werkgeluk’. Dit traject is toegelicht in het Bestuursverslag [Hoofdstuk 4.4](#). In de RvC-vergadering van 6 december 2019 heeft de raad de strategische doelstellingen van Groei en Geluk goedgekeurd.

“‘Gunnen’, ‘groeien’ en ‘grens-ontkennend’ zijn de kernwaarden van de regio Zwolle. In deze regio heeft deltaWonen haar woningbezit. Deze waarden sluiten goed aan bij het koersplan van deltaWonen: ‘Groei en Geluk’. Door nauwe samenwerking kunnen we deze waarden handen en voeten geven en mogelijkheden bieden aan de regio.”

Jan-Ernst van Driel (lid raad van commissarissen deltaWonen)

In dialoog over- en met stakeholders

Gedurende het jaar bespreken bestuurder en raad van commissarissen van deltaWonen op welke wijze deltaWonen in contact is met de verschillende (externe en interne) stakeholders. Geregeld zijn inhoudelijke thema's hierbij de verbindende factor. In de RvC-vergadering van maart 2019 is over het onderwerp ‘externe (stakeholder)bijeenkomsten’ gesproken. Ook heeft de RvC aan de verschillende bijeenkomsten deelgenomen. De RvC (of afvaardiging RvC) heeft ook een aantal maal met de interne stakeholders (Centrale Bewonersraad, MT, OR en medewerkers) afzonderlijk gesproken en met allen samen ([Brede Ontmoeting](#)). De waarnemingen hieruit zijn in de de RvC gedeeld.

Verder was de wijze van contact met stakeholders in 2019 ook een onderwerp tijdens de HR-gesprekken van de bestuurder met de selectie- en remuneratiecommissie.

‘In het publieke domein zien we de behoefte onder stakeholders toenemen om meer invloed te kunnen uitoefenen op de corporatie. Wij zien deze maatschappelijke medezeggenschap als een verantwoording naar de samenleving. In ons toezicht bewaken en stimuleren we daarom de openstelling van de organisatie voor medezeggenschap en nieuwe samenwerkingsconstructies.’

Passage uit visie op toezichthouden raad van commissarissen deltaWonen

7.2.2 Toezicht op financiële en operationele prestaties

“Het draait eerst om mensen en daarna om de ‘stenen’. Die volgorde bewaken is belangrijk.”

Jan-Ernst van Driel (lid raad van commissarissen deltaWonen)

Financiële continuïteit

Ieder jaar beoordeelt de raad of het voorgenomen beleid moet worden bijgesteld. Hierbij kijkt de raad of deltaWonen voldoet aan de doelstellingen met betrekking tot de financiële continuïteit en het behoud van het vermogen. In de vergadering van 6 december heeft de raad van commissarissen het geactualiseerde financieel toetsingskader goedgekeurd. Dit toetsingskader sluit aan op de normen uit het per 1 januari 2019 geldende gezamenlijke beoordelingskader van de Autoriteit woningcorporaties en de WSW.

Meerjarenbegroting

De raad van commissarissen ontvangt jaarlijks de meerjarenbegroting met daarin informatie over het investeringsprogramma. In deze begroting staat welke initiatieven deltaWonen de komende 10 jaar wil ontplooiën op het gebied van onder andere nieuwbouw, renovatie, sloop, aankoop, samenvoeging en verkoop van woningen (en eventueel ander vastgoed). Het doel is om zo de gewenste opbouw van de vastgoedportefeuille te bereiken.

De meerjarenbegroting bevat de operationele en financiële doelstellingen van deltaWonen voor het komende jaar. Er staat ook in hoe deltaWonen voldoet aan de financiële ratio's van de Aw en de WSW. De doelstellingen en uitgangspunten toetsen we aan het vastgestelde financiële toetsingskader.

In de vergadering van 6 december 2019 behandelde de raad van commissarissen de meerjarenbegroting 2020-2029 en keurde de begroting 2020 goed. De doelstellingen van deltaWonen zijn gericht op maximaal maatschappelijk rendement. Dit altijd met financiële continuïteit als randvoorwaarde.

“Bij het beoordelen van cijfers is het van belang verder te kijken dan de cijfers zelf. Wat is het verhaal erachter? Zou het anders kunnen zijn dan het in eerste instantie lijkt? Zijn verdiepende vragen nodig?”

Roland Takken (lid raad van commissarissen deltaWonen)

Reglement Financieel Beleid en Beheer

Het Reglement Financieel Beleid en Beheer is in 2019 aangepast aan de wijzigingen in de Woningwet, de zogenaamde Veegwet, en de statutenwijzigingen. Het reglement vormt de basis voor de financiële sturing binnen deltaWonen. De raad van commissarissen heeft het reglement goedgekeurd in de vergadering van 6 december 2019. In 2020 wordt het reglement ter goedkeuring voorgelegd aan de Autoriteit woningcorporaties.

Treasurystatuut

Het treasurystatuut is in 2019 aangepast aan de wijzigingen in de Woningwet. In de vergadering van 6 december 2019 is het treasurystatuut goedgekeurd. Dit statuut kent geen winstoogmerk, maar staat ten dienste van het risicobeleid. Het beschrijft het renterisico, het beschikbaarheidsrisico en het tegenpartijrisico. De raad van commissarissen heeft in maart 2019 het treasuryjaarplan voor 2019 goedgekeurd.

Investeringsstatuut

De ontwikkeling van het ambitieuze koersdocument Groei en Geluk en veranderingen in de context van de organisatie (o.a. financiële regelgeving, energietransitie en circulariteit) vormden aanleiding om het investeringsstatuut in 2019 te herzien. Dit investeringsstatuut biedt handvatten en kaders om financieel en maatschappelijk grip te houden op, en sturing te geven aan, de vastgoedportefeuille die wordt ingezet om de ambities te bereiken. Daarbij hebben investeringen in de bestaande voorraad een prominente plaats gekregen naast nieuwbouw. De raad van commissarissen heeft in de vergadering van 6 december het geactualiseerde investeringsstatuut goedgekeurd.

Fiscaal statuut

In verband met toenemende belastingdruk en de aanzienlijke financiële impact van de fiscaliteiten op deltaWonen is in 2019 een fiscaal statuut opgesteld. Het fiscaal statuut van deltaWonen is bedoeld om de uitgangspunten, kaders en de daarbij behorende randvoorwaarden ten aanzien van de fiscale

visie, het fiscaal beleid, de fiscale processen en de organisatie- en informatiestructuur vast te leggen. Met het fiscaal statuut willen we ook helderheid geven over de afbakening van rollen, verantwoordelijkheden, taken en bevoegdheden. Het document heeft daarmee een strategisch karakter en vormt een leidraad en vertrekpunt voor nadere uitwerking en uitvoering in tactische en operationele zin. De raad heeft het fiscaal statuut in de vergadering van 14 juni goedgekeurd.

Auditcommissie

De auditcommissie komt voorafgaand aan de vergaderingen van de raad van commissarissen bij elkaar. In 2019 heeft de auditcommissie 4 keer vergaderd. De bestuurder, de adjunct-directeur vastgoed, de concerncontroller en de manager bedrijfsbeheer woonden de vergaderingen van de auditcommissie bij. De externe accountant was bij de vergaderingen van februari en mei (gedeeltelijk) aanwezig toen de bevindingen van de interimcontrole 2018 en vervolgens de jaarrekening 2018 en het accountantsverslag werden besproken. In de vergadering van mei hebben de leden van de auditcommissie ook zonder aanwezigheid van de bestuurder overlegd met de externe accountant.

Belangrijke besluiten die in 2019 door de auditcommissie zijn voorbereid:

- de jaarlijkse planning- en controldocumenten (meerjarenbegroting 2020-2029, financieel toetsingskader 2020, jaarrekening 2018, de kwartaalrapportages en het treasuryjaarplan 2019);
- het portefeuilleplan;
- de strategische doelstellingen van Groei en Geluk;
- diverse fasebesluiten van (vastgoed)investeringen;
- tussenrapportages strategische samenwerking aannemers en toekomstige bouwlocaties 2019-2028;
- de evaluatie huurverhoging 2018 en huurbeleid 2019;
- de naleving van de Governancecode en de herziening van diverse governance-documenten;
- de risicothema's voor 2019;
- de jaarschijf prestatieafspraken met de gemeenten;
- het investeringsstatuut 4.0., het fiscaal statuut en de actualisatie van het Reglement Financieel Beleid en Beheer en het treasurystatuut.

Verder besprak de auditcommissie diverse documenten die ter kennisgeving aan de commissie waren voorgelegd.

‘Door het onderkennen van risico’s moeten wij een crisis in een vroegtijdig stadium zien aankomen.’

Passage uit visie op toezichthouden raad van commissarissen deltaWonen

7.2.2.1 Jaarverslag, jaarrekening en accountantsverslag

In de vergadering van de raad van commissarissen op 14 juni werden het jaarverslag, de jaarrekening en het accountantsverslag (inclusief de reactie van de bestuurder) over 2018 besproken met de bestuurder. De accountant was hierbij ook aanwezig. Hij is tijdens deze vergadering bevestigd over zijn controleverklaring van de jaarrekening. In deze vergadering stelde de raad van commissarissen de jaarstukken over 2018 vast en is décharge verleend aan de bestuurder voor het door hem gevoerde bestuur over het boekjaar 2018.

7.2.2.2 Managementletter

De interimcontrole is uitgevoerd door de accountant in oktober en november 2019. De concept managementletter 2019 is ontvangen in 2020 en is besproken in de vergadering van de auditcommissie op 24 februari 2020. De auditcommissie koppelt de bevindingen uit de managementletters terug in de vergadering van de raad van commissarissen en neemt deze op in een lijst met actiepunten. De voortgang van deze actiepunten stelt het management jaarlijks ter kennisgeving beschikbaar aan de raad van commissarissen.

7.2.3 Toezicht op volkshuisvestelijke en maatschappelijke prestaties

De raad van commissarissen heeft in 2019 op meerdere terreinen toezicht gehouden op de volkshuisvestelijke en maatschappelijke prestaties van deltaWonen. Dit deed zij onder meer door:

- Kennis te nemen van de nieuwe [meerjarige prestatieafspraken \(2020-2023\)](#) en de jaarlijkse uitwerking van de prestatieafspraken in Zwolle, Kampen en Oldebroek. De prestatieafspraken zijn een samenwerking tussen deltaWonen, collega-corporaties, de gemeenten en huurdersorganisaties. De jaarschijven zijn een uitwerking van de meerjarige prestatieafspraken die deltaWonen met de andere partijen heeft gesloten. De gemeentelijke Woonvisies en de rijksprioriteiten voor de volkshuisvesting vormen een belangrijke basis onder de afspraken.
- Kennis te nemen van de actualisatie van de portefeuillestrategie van deltaWonen. Dit beleid is onderdeel van de cyclus meerjarenbegroting en is daarmee formeel goedgekeurd bij de vaststelling van de begroting.
- Zich te informeren over de [huurverhoging 2019](#). Hierbij heeft de raad inzicht in de prestaties van het verhuurproces. De 'BI-tool' wordt periodiek meegenomen in de kwartaalrapportages.

Verder is de raad geïnformeerd over het jaar van [de laaggeletterdheid](#) (het jaarthema van 2019). In dit kader waren leden van de raad aanwezig bij het congres dat over dit onderwerp werd georganiseerd voor 200 stakeholders. Zeggenschap, het thema van 2017 en 2018, is geborgd in ons nieuwe koersdocument en is daarmee onderdeel van de strategie van deltaWonen.

Door de betrokkenheid van de raad van commissarissen bij voorgenoemde onderwerpen, kon de raad beoordelen in welke mate deltaWonen op de juiste wijze invulling geeft aan het bieden van voldoende beschikbare, betaalbare woningen van een goede (energetische) kwaliteit. In de ogen van de raad besteedt deltaWonen voldoende aandacht aan leefbare wijken en geeft zij op de juiste wijze zeggenschap aan huurders, gemeenten en andere stakeholders bij het realiseren van de volkshuisvestelijke en maatschappelijke opgave.

“De woningcorporatie kan het verschil maken in de maatschappij. Ze zorgt ervoor dat mensen betaalbaar kunnen wonen en hulp kunnen krijgen als dit nodig is.”

Jan Veuger (lid raad van commissarissen deltaWonen)

7.2.3.1 Klachtenbehandeling

De raad van commissarissen heeft kennisgenomen van het jaarverslag 2018 van de klachtenadviescommissie. Het bestuur heeft een toelichting gegeven op de aard van de klachten, de mate van gelijke delers binnen de diverse klachten en hoe de klachten zijn opgevolgd. In het jaarverslag van deltaWonen is hiervan een [samenvatting](#) opgenomen.

7.2.3.2 Visitatie

In 2018 is er een visitatie uitgevoerd bij deltaWonen. Het visitatierapport is opgeleverd op 25 juni 2018 en is samen met de reactie hierop van de bestuurder en de raad van commissarissen gepubliceerd op de website van deltaWonen. De stakeholders zijn geïnformeerd over de uitkomsten van de visitatie. In 2019 hebben de bestuurder en de adjunct-directeur Wonen het visitatierapport besproken met de Centrale Bewonersraad en de wethouders van de gemeenten Zwolle, Kampen en Oldebroek.

7.2.4 Toezicht op risicobeheersing

Het bestuur is verantwoordelijk voor goede risicobeheersing. De raad van commissarissen houdt hier toezicht op. Vanuit deze rol heeft de raad van commissarissen voor 2019 een aantal risico's benoemd waar de raad extra aandacht aan wil geven. Het gaat hierbij om de optimalisatie van de procesorganisatie, de belastbaarheid van de organisatie en de projectrisico's bij aanbestedingen.

In 2019 is in iedere vergadering waar een fasedocument werd behandeld, aandacht besteed aan de projectrisico's die deltaWonen loopt. Daarnaast is in 2019 de voortgang van de implementatie van de strategie Groei en Geluk als vast agendapunt opgenomen in de raad van commissarissen. Bij dit onderwerp kwamen de risico's optimalisatie van de

procesorganisatie en belastbaarheid van de organisatie terug.

Eens per jaar ontvangt de raad van commissarissen een voortgangsrapportage van de verbeterpunten van diverse (externe) onderzoeken over de beheersing van de processen en risico's. De raad van commissarissen ontving deze AO/IC-lijst in de vergadering van 1 maart 2019.

Van de reguliere interne risicobeheersings- en controlsystemen waren in 2019 dit de belangrijkste componenten:

- het systeem van periodieke monitoring via maand- en kwartaalrapportages;
- de goedkeuring van het treasuryjaarplan 2019 en het financieel toetsingskader 2020 door de raad van commissarissen;
- het toetsen van de rendementseisen voor nieuwe investeringen;
- het bespreken van diverse fasedocumenten van nieuwbouwprojecten in de auditcommissie en de raad van commissarissen;
- diverse controles, deels in het kader van het interne controlplan en deels naar aanleiding van meldingen uit de organisatie.

'Goed toezichhouden omvat veel meer dan risicomanagement. Het betekent ook niet dat alle meters per se op groen moeten staan. Goed toezichhouden is vooruit kijken, anticiperen en reflecteren. Dat lukt alleen in een open dialoog vanuit vertrouwen en respect; tussen toezichhouders onderling, maar ook tussen toezichhouders en bestuur.'

Passage uit visie op toezichhouden raad van commissarissen deltaWonen

7.2.5 Opdrachtgeverschap externe accountant

De externe accountant wordt benoemd door de raad van commissarissen na advies van de directeur-bestuurder. Accountantskantoor BDO Audit & Assurance B.V. is voor de periode 2018 tot 2021 benoemd tot de externe accountant van deltaWonen.

De externe accountant heeft in 2019 een gedeelte van de vergaderingen van de auditcommissie bijgewoond. Daarin zijn de managementletter 2018 en het verslag van de externe accountant over het onderzoek van de jaarrekening 2018 besproken en is de jaarrekening goedgekeurd. De accountant is tijdens de vergadering ook bevraagd over zijn bevindingen tijdens de interim- en jaarrekeningcontrole.

7.3 Verslag vanuit werkgeversrol

'Het functioneren van de bestuurder is mede afhankelijk van de kwaliteit waarmee de werkgeversrol wordt ingevuld en uitgevoerd en van de mate waarin er in de organisatie constructieve countervailing power georganiseerd is.'

Passage uit visie op toezichthouden raad van commissarissen deltaWonen

7.3.1 Werkgeversrol voor bestuur

De raad van commissarissen vervult de rol van werkgever voor het bestuur. Daarbij staat goed werkgever- en werknemerschap hoog in het vaandel. Samen met de bestuurder geeft de raad daar invulling aan. Dat gebeurt op een transparante wijze, waarin de dialoog centraal staat. De specifieke taken die bij deze werkgeversrol horen, zoals het selecteren, benoemen, belonen, beoordelen en eventueel schorsen of ontslaan van de bestuurder, zijn in de voorbereiding belegd bij de leden van de selectie- en remuneratiecommissie. Zij voeren de werkgeversdialoog met de bestuurder en bereiden de jaarlijkse beoordelings- en beloningscyclus voor. Het functioneren van de bestuurder is mede afhankelijk van de kwaliteit waarmee de RvC zijn werkgeversrol invult en uitvoert.

7.3.1.1 Topstructuur, profielen bestuurder en benoeming

De raad van commissarissen is verantwoordelijk voor een goed bestuur. Deze verantwoordelijkheid vervult de raad onder meer door benoeming, schorsing, ontslag en jaarlijkse evaluatie van het bestuur. In 2019 is de samenstelling van het bestuur niet gewijzigd. Het bestuur bestond dat jaar uit 1 directeur-bestuurder, de heer E. Leideman. Hij is per 1 oktober 2008 benoemd voor een periode van 4 jaar en is per 1 oktober 2012 en per 1 oktober 2016 herbenoemd, telkens voor een periode van 4 jaar.

In verband met het verstrijken van de benoemingstermijn van de bestuurder per 1 oktober 2020 heeft de raad van commissarissen in de vergadering van 14 juni het proces rondom de herbenoeming vastgesteld. Conform dit proces is aan stakeholders (ondernemingsraad, Centrale Bewonersraad, wethouders van de 3 gemeenten, het MT en de concerncontroller) gevraagd input te leveren op de profielschets van de bestuurder. De raad van commissarissen heeft vervolgens met inachtneming van deze input de profielschets van de bestuurders vastgesteld. Verder is aan het MT, de concerncontroller, de ondernemingsraad en de Centrale Bewonersraad gevraagd naar hun zienswijze over de herbenoeming. Op basis van de verkregen (positieve) zienswijzen heeft de raad van commissarissen besloten tot herbenoeming, onder opschortende voorwaarde van de ontvangst van een positieve zienswijze van de minister op de geschiktheid en betrouwbaarheid.

Tijdens de beleidsdagen op 14 juni en 27 september heeft de raad van commissarissen gesproken over het besturingsmodel.

7.3.1.2 Beoordelingskader en beoordeling

Met de bestuurder vindt jaarlijks een plannings-, voortgangs- en beoordelingsgesprek plaats. De raad van commissarissen bespreekt tenminste 1 maal per jaar het functioneren van het bestuur en de conclusies die hieraan moeten worden verbonden. Het bestuur is hierbij niet aanwezig. De selectie- en remuneratiecommissie voert daarna namens de RvC het gesprek hierover met de bestuurder.

In de vergadering van 1 maart heeft de raad van commissarissen het beoordelingskader voor 2019 vastgesteld. In dit kader is aangegeven op welke onderdelen de bestuurder wordt beoordeeld.

In januari 2020 is de bestuurder (over 2019) beoordeeld op basis van:

- prestatieafspraken/bedrijfsvoering en resultaten;
- competenties;
- opleidings- en ontwikkelingsplan;
- diverse speerpunten;
- aanvullende aandachtspunten ingebracht door de bestuurder.

De raad van commissarissen is zeer tevreden over het behaalde resultaat en de wijze waarop dit is gerealiseerd. De selectie- en remuneratiecommissie heeft de conclusies van de beoordeling vastgelegd in de jaarlijkse beoordelingsbrief die op 13 februari 2020 verstuurd is. De planningsafspraken voor 2020 zijn begin 2020 met de bestuurder besproken en vastgelegd.

7.3.1.3 Beloningskader en beloning

De geldende wet- en regelgeving van de bezoldiging van bestuurders is leidend voor het te volgen bezoldigingsbeleid. In 2019 gold de Wet normering topinkomens (WNT). Per 1 januari 2019 is, conform de WNT, bezoldigingsklasse G van toepassing voor DeltaWonen. Dit op basis van het aantal eenheden en de omvang van de gemeente. Deze klasse kent een bezoldigingsmaximum van € 183.000,-. De bestuurder verdient meer dan dit bezoldigingsmaximum. Conform het overgangsrecht wordt de beloning sinds 2018 in 3 jaar afgebouwd naar het bezoldigingsmaximum.

Een specificatie en verdere toelichting van de bezoldiging van de bestuurder is opgenomen in de jaarrekening 2019. Op grond van de beoordeling over 2019 is geen loonsverhoging toegekend in verband met het bereiken van het maximum binnen de WNT.

7.3.1.4 Aandelen, leningen en garanties

DeltaWonen heeft de bestuurder geen aandelen, persoonlijke leningen, financiële garanties of andere financiële voordelen verstrekt die niet vallen onder het beloningsbeleid.

7.3.1.5 Onafhankelijkheid

De wet- en regelgeving bevat geen verplichting om periodiek de onafhankelijkheid van het bestuur vast te stellen. Desondanks wil de raad van commissarissen vanuit het oogpunt van 'good governance' dit onderwerp periodiek aan de orde stellen in zijn bijeenkomsten.

In de vergadering van maart 2019 heeft de raad van commissarissen de onafhankelijkheid van de bestuurder vastgesteld. Onder meer op basis van de zogenaamde (getekende) onafhankelijkheidsverklaring waarin de wettelijke verenigbaarheden en het overzicht van nevenfuncties zijn opgenomen.

7.3.1.6 Selectie- en remuneratiecommissie

De selectie- en remuneratiecommissie vergaderde in 2019 2 keer. Alle leden van de selectie- en remuneratiecommissie waren bij de vergaderingen aanwezig. De bestuurder en de bestuurssecretaris hebben de vergaderingen van de selectie- en remuneratiecommissie bijgewoond.

Belangrijke besluiten die in 2019 door de selectie- en remuneratiecommissie zijn voorbereid:

- invulling zelfevaluatie 2019;
- honorering leden raad van commissarissen 2020;
- rooster van aftreden;
- actualisatie profielschets raad van commissarissen;
- actualisatie profielschets bestuurder;
- actualisatie reglement werving, selectie en (her)benoeming raad van commissarissen;
- belastbaarheid organisatie (risicothema RvC 2018);
- beoordelingskader 2019 en 2020 RvC;
- permanente educatie commissarissen 2019 en 2020;
- opleidingsplan RvC 2019;
- evaluatie commissaris in opleiding;
- herbenoeming mevrouw E. Diender en de heer J.E. van Driel (onder opschortende voorwaarde positieve zienswijze minister);
- stappenplan herbenoeming bestuurder en herbenoeming bestuurder (onder opschortende voorwaarde positieve zienswijze minister);
- planningsgesprek 2019 bestuurder;
- beoordeling functioneren en belonen bestuurder;
- onkostenvergoeding bestuurder;
- beoordelingskader 2019 bestuurder;

- permanente educatie bestuurder;
- risico's ten aanzien van continuïteit bestuur en MT (organisatieontwikkeling)
- herziening governance documenten.

7.3.2 Organisatiecultuur, integriteit en continuïteit

7.3.2.1 Cultuur

De cultuur van deltaWonen kenmerkt zich door 4 kernwaarden: professioneel, verbindend, respectvol en verrassend. Dit brengt een open en transparante cultuur met zich mee. Met de implementatie van het koersdocument Groei en Geluk is er binnen de organisatie naast aandacht voor zingeving en plezier ook aandacht voor voldoening. Het 3-luik zingeving, voldoening en plezier is de basis voor (werk)geluk. Dat er vanuit een open en transparante cultuur gewerkt wordt aan en vanuit de kernwaarden en geluk merkt de raad van commissarissen in de contacten die zijn leden heeft met medewerkers (via de lunchbijeenkomsten), de ondernemingsraad en het management. Ook in de contacten met de bestuurder ervaart de raad vertrouwen en ruimte voor reflectie en tegenspraak. Over de elementen besturingsfilosofie, leiderschap en cultuur (in relatie tot het koersplan 'Groei en Geluk') heeft de raad van commissarissen met de bestuurder gesproken tijdens het beoordelingsgesprek in januari 2020. De raad constateert dat de bestuurder zich bewust is van zijn voorbeeldfunctie en bijdraagt aan de 3 genoemde elementen.

"Binnen de organisatie gaat het ook om het bieden van kansen en op een professionele manier het beste uit mensen halen."

Ben van Moerkerk (lid raad van commissarissen deltaWonen)

7.3.2.2 Integriteit

DeltaWonen heeft een integriteitscode en klokkenluidersregeling. Beide documenten zijn gepubliceerd op de website van deltaWonen. De integriteitscode bevat een omschrijving van de (kern)waarden en normen die gelden voor de medewerkers van deltaWonen. In de arbeidsovereenkomsten van medewerkers wordt naar de integriteitscode verwezen. De bestuurder en commissarissen tekenen vanaf 2019 een integriteitsverklaring en zijn daarop aanspreekbaar. Hiermee geven de bestuurder en commissarissen aan dat zij zich binden aan de integriteitscode en deze zullen toepassen. Ook van stakeholders van deltaWonen wordt verwacht dat zij zich houden aan de normen en waarden die staan beschreven in de code.

Integriteitscode

In 2019 is de integriteitscode geactualiseerd. Daarbij zijn bepalingen in de code opgenomen over het omgaan met privacygevoelige informatie, social media en nevenwerkzaamheden. De ondernemingsraad heeft ingestemd met deze wijzigingen waarna de raad van commissarissen de herziene versie heeft goedgekeurd in de vergadering van 1 maart 2019.

Klokkenluidersregeling

De klokkenluidersregeling is bedoeld voor gevallen waarin de geadviseerde routes voor het bekendmaken van misstanden, zoals in de integriteitscode omschreven, niet effectief blijken. Door deze regeling kan iedere medewerker misstanden melden. Deze meldingen nemen we serieus en behandelen we volgens een bepaalde procedure. Ook garandeert de regeling dat de medewerker die 'aan de bel trekt' (de klokkenluider) geen negatieve gevolgen ondervindt van de melding.

In 2019 is de klokkenluidersregeling geactualiseerd, waardoor de regeling aansluit bij wetgeving op dit gebied. De ondernemingsraad heeft instemming verleend aan deze wijziging en de raad van commissarissen heeft in de vergadering van 14 juni zijn goedkeuring verleend aan de herziene versie.

Er is in 2019 geen gebruikgemaakt van de klokkenluidersregeling. De bestuurder heeft in 2019, zoals de klokkenluidersregeling voorschrijft, een rapportage opgesteld over het beleid over en het omgaan met het melden van vermoedens van misstanden en de uitvoering van de klokkenluidersregeling. Na instemming van de ondernemingsraad is de rapportage ter kennisgeving voorgelegd aan de raad van commissarissen.

Bestuursreglement

Elke vorm en schijn van belangenverstrengeling tussen deltaWonen en de bestuurder wordt vermeden. Het bestuursreglement bevat een verdere uitwerking van dit belangrijke uitgangspunt. In dit document is ook de handelwijze in geval van belangenverstrengeling vastgelegd. In 2019 zijn er geen transacties met de bestuurder geweest die tot tegenstrijdige belangen hebben geleid. Ook vervult de bestuurder geen nevenfunctie die onverenigbaar is met het lidmaatschap van het bestuur.

De bestuurder vervulde in 2019 de volgende nevenfuncties:

- bestuurslid Ronald McDonald Huis in Zwolle (vanaf 2010, onbezoldigd);
- lid van de raad van commissarissen van Cogas Holding N.V. in Almelo (vanaf 18 mei 2011, bezoldigd);
- voorzitter Stichting Regio Zwolle United (vanaf 1 juli 2014, onbezoldigd);
- voorzitter Stichting Auto en Motorrally Zwolle (vanaf 2011, onbezoldigd).

7.3.2.3 Continuïteit

Jaarlijks, of wanneer daar eerder aanleiding toe is, spreekt de bestuurder met de selectie- en remuneratiecommissie over de (risico's ten aanzien van) continuïteit van het bestuur, de organisatie en de raad van commissarissen. Ook wordt door de RvC en de commissie stilgestaan bij bestuursmodellen en strategieën, belasting van de organisatie in relatie tot de ambitie en de balans RvC-Bestuur-MT. De commissie heeft dit in haar vergadering van 14 november besproken met de bestuurder en haar bevindingen gedeeld in de reguliere vergadering van 6 december. Ook heeft de commissie in het voorjaar een gesprek hierover met het MT gevoerd. De conclusie van de commissie is dat de continuïteit voor nu en voor de korte termijn geborgd is.

7.4 Verslag invulling adviesrol en klankbordfunctie

‘De mate van vertrouwen en openheid tussen de raad van commissarissen en het bestuur bepaalt de kwaliteit en meerwaarde van het klankborden.’

Passage uit visie op toezichthouden raad van commissarissen

1 van de taken van de raad van commissarissen is de advies- en klankbordfunctie voor de bestuurder. Dit komt onder meer tot uiting in de betrokkenheid bij strategieontwikkeling en door met de bestuurder van gedachten te wisselen over diverse (beleids)vraagstukken (onder meer tijdens de behandeling van de thema's en onderwerpen die deel uitmaakten van de jaaragenda van de raad van commissarissen). Zo heeft de raad van commissarissen in 2019 met de bestuurder gesproken over zijn bestuursvisie, de ontwikkeling van de strategie, huisvesting van deltaWonen, de stijgende bouwkosten en besluitvorming rond het project Middelweg.

Volgens de raad van commissarissen is zijn klankbordrol bedoeld om de bestuurder te ondersteunen. Dit kan gevraagd of ongevraagd. Deze ondersteuning bestaat uit 2 elementen: reflectie en advisering. Beide elementen vragen om een open houding van zowel bestuurder als toezichthouder.

Klankborden wordt gedefinieerd als een dialoog waarin ruimte is om zoveel mogelijk vragen te stellen om het 'waarom' te begrijpen. Want het gaat er niet alleen om wat de bestuurder doet en hoe hij het doet, maar juist waaróm en welke afwegingen er worden gemaakt of gemaakt kunnen worden.

“De belangrijkste taak van een raad van commissarissen is uiteindelijk het toezicht op het bestuur. Maar daarnaast zie ik het ook als een belangrijke taak om samen met de bestuurder de voorwaarden te creëren waaronder de organisatie optimaal kan presteren. Dit doen wij vanuit onze adviesrol.”

Roland Takken (lid raad van commissarissen deltaWonen)

7.5 Invulling van de 4e rol: de verbinding met stakeholders

“Om onze rol als toezichthouder goed te kunnen vervullen, moeten we aangehaakt blijven bij ontwikkelingen in de samenleving. Dat betekent dat we als commissarissen onze oren te luisteren leggen en kijken naar wat er in de omgeving gebeurt. Niet omdat we het moeten, maar omdat we het belangrijk vinden. En niet 1 keer per jaar, maar continu; wanneer we ergens lopen of iets lezen. We kijken, horen en voelen vanuit een oprechte belangstelling.”

Judy Braam (vicevoorzitter raad van commissarissen)

Voor de raad van commissarissen is het belangrijk te weten wat er leeft en speelt onder de interne en externe stakeholders van deltaWonen. Daarom zoekt de raad nog bewuster de verbinding met deze stakeholders. De RvC wil zelf nadrukkelijk geen actief stakeholdersmanagement of direct relatiemanagement met externe stakeholders voeren; dat is primair de rol en taak van het bestuur en de organisatie. In de visie op toezichthouden heeft de raad van commissarissen de relatie met stakeholders benoemd als 4e rol van de raad van commissarissen (naast de rol van toezichthouder, klankbord en werkgever van het bestuur). De raad van commissarissen (of een afvaardiging ervan) is in 2019 bij verschillende bijeenkomsten geweest waar de externe stakeholders ook aanwezig waren. Ook is de raad het gesprek aangegaan met de ondernemingsraad en de Centrale Bewonersraad en initieert en organiseert de Brede Ontmoetingen tussen raad, bestuur, managementteam, ondernemingsraad en Centrale Bewonersraad.

In 2019 heeft de RvC opnieuw op verschillende manieren en momenten in verbinding gestaan met de stakeholders van deltaWonen. De RvC-leden zijn vanuit hun reguliere functie op verschillende manieren ‘dagelijks’ in verbinding geweest met ontwikkelingen op het gebied van wonen, zorg en welzijn, openbaar bestuur en onderwijs - zowel lokaal als landelijk. Daarnaast zijn er in 2019 veel momenten geweest waarop zij hebben kunnen waarnemen wat er buiten en binnen deltaWonen speelt, namelijk tijdens:

Interne stakeholders

- 3 reguliere vergaderingen van de CBR, bijgewoond door afvaardiging huurderscommissarissen op 21 februari, 21 maart en 21 november;
- Het ‘benen op tafel overleg’ met 3 huurderscommissarissen en de CBR op 29 oktober 2019;
- 4 themalunches met medewerkers op 1 maart en 18 oktober;
- zomer- en kerstborrel voor medewerkers van deltaWonen;
- MT ook ‘aan tafel’ tijdens RvC-vergaderingen en gesprek selectie- en remuneratiecommissie en MT op 12 april;
- de (jaarlijkse) Brede Ontmoeting tussen de interne stakeholders; (RvC, OR, CBR, bestuur en MT) op 20 november.

Externe stakeholders

- bewonersavonden Zwolle, Kampen en Oldenbroek door de CBR georganiseerd (steeds een wisselende afvaardiging vanuit de RvC);
- stakeholdersbijeenkomst Groei en Geluk (ontmoeting tussen externe en interne stakeholders van deltaWonen) op 12 april;
- bijeenkomst Raad van Kinderen van deltaWonen op 11 april;
- VTW (diverse regiobijeenkomsten en jaarcongres);
- Aedes (diverse bijeenkomsten en jaarcongres);
- congres georganiseerd door deltaWonen over laaggeletterdheid op 11 september;
- bijeenkomst ‘Vastgoed Event Zwolle’ op 7 november;
- bezoek Proeftuin Circulariteit op 2 december.

Door deelname van de RvC aan bovengenoemde bijeenkomsten en gevoerde dialogen heeft de RvC goed kunnen waarnemen (horen, zien, voelen, lezen, etc.) wat er in 2019 leefde en speelde in de omgeving van deltaWonen.

De Brede Ontmoeting

De Brede Ontmoeting met interne stakeholders had dit jaar betrekking op de ‘inclusieve samenleving’. Aan de hand van persoonlijke verhalen van mensen (van jong tot oud) met een lichte beperking heeft de raad kunnen horen, zien en voelen wat een inclusieve wijk, dorp of stad voor hen betekent. Wat er voor hen nodig is om je leven te kunnen leven en mee te

doen in onze samenleving en wat daarbij de betekenis is voor de samenwerking tussen bijvoorbeeld woningcorporaties, zorg- en welzijnsorganisaties en de eindgebruikers. Tijdens de bijeenkomst hebben de RvC, de OR, de CBR, het MT en de bestuurder hun inzichten gedeeld. Zo werkt de raad aan transparantie en verbinding.

“Ik ervaar geluk als ik zie dat andere mensen gelukkig zijn, wanneer mensen mee kunnen doen, ertoe doen, groeien in hun ontwikkeling.”

Judy Braam (vicevoorzitter raad van commissarissen deltaWonen)

Verbinding met medewerkers

De raad vindt het belangrijk om verbinding te houden met de medewerkers uit de organisatie, bijvoorbeeld door lunchbijeenkomsten te organiseren om te spreken over diverse onderwerpen. In 2019 waren er 2 lunchbijeenkomsten. Tijdens de lunchbijeenkomst op 1 maart sprak een delegatie van de raad van commissarissen met medewerkers over de leefbaarheid (namelijk de nieuwe wijkindeling en de gevolgen voor het werk en de samenwerking) en ‘Bim-light’ (een 3D-model met plattegronden en tekeningen voor juiste informatie aan woningzoekenden en woningwaardering). Tijdens de lunchbijeenkomst op 18 oktober is gesproken over het project ‘Middelweg’ (project vastgoed en leefbaarheid) en over het project ‘Sterk in je Werkgeluk’ (met een vertegenwoordiging van het kernteam van dit project).

7.6 Samenstelling en functioneren rvc

7.6.1 Samenstelling

De raad van commissarissen van deltaWonen bestond op 31 december 2019 uit 7 leden. 3 leden van de raad zijn op voordracht van de huurdersorganisatie benoemd. Daarnaast heeft de raad van commissarissen per 1 maart 2018 een commissaris in opleiding: de heer S. Stiekema. Deze commissaris is (formeel) geen lid van de raad van commissarissen en heeft geen stemrecht.

“De opleidingsplek die de raad van commissarissen van deltaWonen mij biedt, is een mooie kans om mijzelf de komende jaren op bestuurlijk en toezichhoudend niveau verder te ontwikkelen.”

Sander Stiekema (commissaris in opleiding bij deltaWonen)

7.6.1.1 Profielschetsen

De raad van commissarissen werkt met een profielschets, gerelateerd aan zijn omvang, samenstelling en activiteiten. Op deze manier waarborgen we de gewenste deskundigheid en achtergrond van de leden.

In de profielschets staat dat in de raad van commissarissen diverse specifieke deskundigheden aanwezig moeten zijn om het brede spectrum van de woningcorporatie te kunnen overzien. De raad functioneert immers het best bij een goede teamsamenstelling en diversiteit. Ook op dit gebied bevat de profielschets diverse criteria.

In 2019 heeft de raad de profielschets geëvalueerd, geactualiseerd en aangescherpt op basis van het koersplan Groei en Geluk. Verder is ‘informatisering en digitalisering’ als deskundigheid opgenomen en zijn de kwaliteiten ‘maatschappelijke ontwikkeling/presteren en strategisch verandervermogen’ in de profielschets opgenomen.

De profielschets is gepubliceerd op de website van deltaWonen.

7.6.1.2 Benoeming/aanwijzing

Nieuwe benoeming

Per 1 januari 2019 is de heer J. Veuger aangetreden als commissaris. De benoeming en aanwijzing als lid van de auditcommissie (eveneens per 1 januari 2019) heeft plaatsgevonden in 2018. Ten aanzien van deze benoeming is een positieve zienswijze ontvangen van de minister. Ook heeft de ondernemingsraad een positief advies uitgebracht. De werving- en selectieprocedure is toegelicht in het RvC-jaarverslag over 2018.

Herbenoemingen

In 2019 zijn 2 commissarissen herbenoemd als commissaris, namelijk mevrouw H. Diender-van Dijk (per 1 maart 2020) en de heer J.E. van Driel (per 15 maart 2020). De herbenoeming van de heer Van Driel vond plaats op voordracht van de Centrale Bewonersraad. Ten aanzien van de herbenoeming van mevrouw Diender heeft de ondernemingsraad een positief advies uitgebracht. De (her)benoemingbesluiten zijn genomen onder de opschortende voorwaarde van de ontvangst van een positieve zienswijze van de minister. Eind 2019 heeft de raad van commissarissen deze positieve zienswijzen ontvangen, waardoor de herbenoemingsbesluiten van kracht zijn.

De benoeming en herbenoemingen vonden plaats op basis van procedures die aansluiten bij het reglement werving, selectie en (her)benoeming lid raad van commissarissen.

7.6.1.3 Schema samenstelling

Van 1 januari 2019 tot en met 31 december 2019 waren de volgende commissarissen lid van de raad van commissarissen van deltaWonen:

Dhr H.B.A. Grootelaar

Geboortejaar	1959
Functie	Bestuurs- en organisatieadviseur bij GovernanceConsult vanaf 1 januari 2019 Associé bij Lysias Advies vanaf 1 januari 2019
Nevenfuncties	Voorzitter raad van toezicht Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Enschede (bezoldigd)

Gegevens met betrekking tot de raad van commissarissen deltaWonen

Benoeming	Benoemd: 3 november 2017 Herbenoembaar: 3 november 2021 Einde 2e termijn: 3 november 2025
Rol	Voorzitter vanaf 3 november 2017 Lid selectie- en remuneratiecommissie Vertrouwenspersoon ondernemingsraad Periodiek overleg met ondernemingsraad
Profiel	Sociaal domein

Mevrouw J.A. Braam

Geboortejaar	1967
Functie	Directeur La Zarza wonen, zorg, welzijn en educatie
Nevenfuncties	Voorzitter raad van toezicht Stichting Ludens (bezoldigd) Vicevoorzitter raad van toezicht Stichting Zorgcentra Rivierenland (bezoldigd)

Gegevens met betrekking tot de raad van commissarissen deltaWonen

Benoeming	Benoemd: 1 januari 2014 Herbenoemd: 1 januari 2018 Einde 2e termijn: 1 januari 2022 Benoemd op voordracht Centrale Bewonersraad
Rol	Vicevoorzitter m.i.v. 1 januari 2017 Voorzitter selectie- en remuneratiecommissie Periodiek bijwonen bestuursvergadering Centrale Bewonersraad
Profiel	Klant en wonen (volkshuisvesting) HRM

De heer B.L.M.T. van Moerkerk

Geboortejaar	1962
Functie	Business consultant en ondernemer Bluez Corporate Finance & Advice
Nevenfuncties	Lid raad van commissarissen Stichting de Woonmensen (bezoldigd) Lid raad van toezicht stichting Cultuur Oost (bezoldigd) Bestuurslid stichting Gelders Familiebedrijven Gilde (bezoldigd) Bestuurslid stichting AMZAF Young Talent Festival (onbezoldigd) Voorzitter raad van toezicht Stichting Kunstwerk Liemers! (bezoldigd) Bestuurslid Landhuis Groot Mariëndal (onbezoldigd)

Gegevens met betrekking tot de raad van commissarissen deltaWonen

Benoeming	Benoemd: 1 maart 2014 Herbenoemd: 1 maart 2018 Einde 2e termijn: 1 maart 2022
Rol	Lid auditcommissie en voorzitter auditcommissie vanaf 1 januari 2017 Periodiek overleg met ondernemingsraad
Profiel	Financiën en bedrijfseconomie

Mevrouw H. Diender-van Dijk

Geboortejaar	1969
Functie	Lid en per 1 september 2017 voorzitter College van Bestuur Quadraam, Quadraam Gelderse Onderwijsgroep
Nevenfuncties	Lid raad van toezicht Stichting SLO Enschede (bezoldigd)
	<i>Uit hoofde van haar functie bij Quadraam:</i>
	Vice voorzitter Leden Advies Raad VO-Raad (onbezoldigd)
	Lid bestuur samenwerkingsverband Glasvezelnetwerk Arnhem (onbezoldigd)
	Lid bestuur samenwerkingsverband Passend Onderwijs V(S)O 25.04 (onbezoldigd)
	Lid bestuur samenwerkingsverband Passend Onderwijs V(S)O 25.06 (onbezoldigd)
	Lid bestuur Stichting Playing for Success (onbezoldigd)

Gegevens met betrekking tot de raad van commissarissen deltaWonen

Benoeming	Benoemd: 1 maart 2016
	Herbenoemd: 1 maart 2020
	Einde 2e termijn: 1 maart 2024
Rol	Lid selectie- en remuneratiecommissie
Profiel	Openbaar bestuur

De heer J.E. van Driel

Geboortejaar	1962
Functie	Directeur Deltion College
Nevenfuncties	Voorzitter raad van toezicht Stichting Meridiaan College (bezoldigd)
	Voorzitter examencommissie Inter College Business School (bezoldigd)
	Voorzitter bestuur RegioOpleiders (onbezoldigd)

Gegevens met betrekking tot de raad van commissarissen deltaWonen

Benoeming	Benoemd: 15 maart 2016
	Herbenoemd: 15 maart 2020
	Einde 2e termijn: 15 maart 2024
	Benoemd op voordracht Centrale Bewonersraad
Rol	Periodiek bijwonen bestuursvergadering Centrale Bewonersraad
Profiel	Marketing en communicatie

De heer R.W.M. Takken

Geboortejaar	1956
Functie	Managing partner en CFO Kollektiv Ventures, Yes Please en Betty
Nevenfuncties	Lid Verantwoordingsorgaan Philips Pensioenfonds (bezoldigd)

Gegevens met betrekking tot de raad van commissarissen deltaWonen

Benoeming	Benoemd: 1 september 2017
	Herbenoembaar: 1 september 2021
	Einde 2e termijn: 1 september 2025
	Benoemd op voordracht Centrale Bewonersraad
Rol	Lid auditcommissie
	Periodiek bijwonen bestuursvergadering Centrale Bewonersraad
Profiel	Financiën en bedrijfseconomie

De heer J. Veuger

Geboortejaar	1966
Functie	Professor Blockchain Saxion UAS & leading professor Saxion Blockchain Institute
Nevenfuncties	Lid raad van commissarissen Stichting Mitros (bezoldigd)
	Voorzitter raad van toezicht Zorggroep Tangenborgh (bezoldigd)
	Lid raad van commissarissen Chr. Woningstichting Patrimonium (bezoldigd)

Gegevens met betrekking tot de raad van commissarissen deltaWonen

Benoeming	Benoemd: 1 januari 2019
	Herbenoembaar: 1 januari 2023
	Einde 2e termijn: 1 januari 2027
Rol	Lid auditcommissie
Profiel	Vastgoed

7.6.1.4 Conclusie samenstelling

De raad van commissarissen is van oordeel dat de raad voldoende divers is met betrekking tot haar deskundigheid en competenties. De samenstelling en deskundigheid van de raad sluit aan bij de beschrijving daarvan in de profielschets van de raad van commissarissen.

7.6.2 Functioneren

7.6.2.1 Integriteit en onafhankelijkheid

De raad van commissarissen is dusdanig samengesteld dat de leden ten opzichte van elkaar, de bestuurder en welk deelbelang dan ook, onafhankelijk en kritisch kunnen functioneren. Zo kunnen ze hun taak naar behoren vervullen. De leden van de raad hebben geen nevenfuncties die tegenstrijdig zijn aan het belang van deltaWonen: er is een waarborg dat zij op onafhankelijke wijze tot een oordeel kunnen komen.

Onafhankelijkheidsverklaring

Begin 2019 hebben de leden van de raad van commissarissen een zogenaamde onafhankelijkheidsverklaring getekend, waarin de wettelijke onverenigbaarheden zijn opgenomen. Ook hebben alle commissarissen een overzicht met nevenfuncties ingevuld. In de vergadering van maart 2019 heeft de raad de onafhankelijkheid van de leden van de raad van commissarissen vastgesteld.

Integriteitsscreening

De raad van commissarissen hecht veel waarde aan integriteit en een goede reputatie. De leden van de raad die vóór de inwerkingtreding van de Herzieningswet zitting hadden in de raad, zijn benoemd na een pre-employmentscreening (op het gebied van onafhankelijkheid en integriteit) door een extern bureau. Vanaf de inwerkingtreding van de herziene Woningwet worden leden benoemd en herbenoemd na een positieve zienswijze van de minister. Dit komt voort uit een goed doorlopen fit- en propertest. Aanvullend hierop heeft de commissaris die in 2019 is aangetreden een extra (integriteits)screening doorlopen. Deze is uitgevoerd door een extern bureau.

Integriteitscode

Commissarissen tekenen vanaf 2019 jaarlijks een integriteitsverklaring. Door ondertekening van deze verklaring geeft een commissaris aan dat hij of zij zich bindt aan de integriteitscode en deze zal toepassen.

Belangenverstremgeling

Elke vorm en schijn van belangenverstremgeling tussen deltaWonen en de leden van de raad van commissarissen wordt vermeden. Het reglement van de raad van commissarissen bevat een verdere uitwerking van dit belangrijke uitgangspunt. In dit document is ook de handelwijze in geval van belangenverstremgeling vastgelegd. In 2019 zijn er geen transacties met leden van de raad van commissarissen geweest die tegenstrijdige belangen hebben opgeleverd. Ook vervult geen van de leden van de raad van commissarissen een nevenfunctie die onverenigbaar is met het lidmaatschap van de raad.

Leningen en garanties

De woningcorporatie heeft aan leden van de raad van commissarissen geen persoonlijke leningen, financiële garanties of andere financiële voordelen verstrekt die niet vallen onder het bezoldigingsbeleid.

7.6.2.2 Aanspreekbaarheid

De leden van de raad van commissarissen hechten grote waarde aan aanspreekbaarheid. Iedereen kan zich tot hen wenden wanneer daartoe aanleiding is.

7.6.2.3 Informatievoorziening

Om de toezichhoudende taak goed te kunnen vervullen, heeft de raad van commissarissen zich regelmatig mondeling en schriftelijk door de bestuurder laten informeren. De verkregen informatie had betrekking op de maatschappelijke prestaties en financiële resultaten in relatie tot de beoogde doelen, relevante externe ontwikkelingen en de wensen en behoeften van stakeholders.

Rapportages

De raad van commissarissen ontvangt ieder kwartaal een rapportage met financiële, operationele en volkshuisvestelijke informatie. In deze rapportages worden de prestaties zichtbaar gemaakt en staat informatie over de realisatie en de eindejaarsprognose in relatie tot de ambitie.

De raad van commissarissen laat zich ook informeren door relevante stakeholders binnen en buiten de organisatie. Bijvoorbeeld door de huurdersorganisatie, de ondernemingsraad en de accountant. De raad van commissarissen vindt het van groot belang verbinding te houden met de interne en externe stakeholders binnen haar toezichhoudende rol ([zie hoofdstuk 5](#)). Ook halen de leden van de raad van commissarissen zelf informatie op, onder andere bij de VTW (Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties), Aedes, diverse (sectorgerelateerde) bijeenkomsten en eigen netwerkcontacten.

7.6.2.4 Introductieprogramma

Het introductieprogramma voor nieuwe leden van de raad van commissarissen maakt onderdeel uit van het introductie- en opleidingsprogramma. De commissaris die in 2019 is aangetreden, heeft dit programma in 2019 doorlopen.

7.6.2.5 Lidmaatschappen

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

7.6.2.6 Projectbezoeken

Op 14 juni hebben commissarissen enkele projecten bekeken tijdens een rondgang in de binnenstad van Zwolle.

7.6.2.7 Zelfevaluatie

De raad van commissarissen bespreekt tenminste 1 maal per jaar zijn eigen functioneren en dat van individuele leden van de raad van commissarissen.

De zelfevaluatie vond plaats tijdens de interne vergadering van 6 december 2019. Dit gebeurde aan de hand van het beoordelingskader RvC 2019 en onder externe begeleiding. Als voorbereiding op de zelfevaluatie zijn interviews gehouden met alle commissarissen, de bestuurder, de secretaris van de RvC en de concerncontroller. De informatie uit de interviews is geordend aan de hand van het model 'teamontwikkelingsruimte'. De zelfevaluatie bestond uit 2 delen. In het 1e deel werd de informatie uit de interviews besproken. Hierbij waren ook de bestuurder, de secretaris van de RvC en de concerncontroller aanwezig. In het 2e deel ging het om de talenten van de RvC. Hierbij was ook de secretaris van de RvC aanwezig. Iedereen gaf hierbij feedback op de vraag: wat waardeer jij in de ander? Plenair is vervolgens gesproken over de herkenbaarheid van de feedback en of dit ook past bij hoe diegene wil zijn in zijn of haar rol in de RvC.

Geconcludeerd is dat er een beweging is van reflectie, control/proces en organisatie, naar kansen, toekomst en de dialoog. Doordat de commissies de diepgang zoeken en de basis op orde houden, is er meer ruimte in de RvC om hierover vanuit gemeenschappelijkheid, met crossovers, vanuit verschillende perspectieven en met verrassende vragen, het gesprek te voeren. Verder heeft de RvC afgesproken om meer naar buiten te treden en het contact met andere raden van commissarissen op te zoeken.

7.6.2.8 Permanente Educatie

De bestuurder en de leden van de raad van commissarissen blijven hun kennis ontwikkelen door middel van trainingen en cursussen. Hiertoe heeft de raad van commissarissen begin 2019 een opleidingsplan voor dat jaar vastgesteld. De commissarissen en de bestuurder hebben op basis van dit plan diverse trainingen en/of opleidingen gevolgd. De raad (als

collectief) heeft in 2019 de incompany training "Boardroom Dynamics" gevolgd. De bestuurder heeft in 2019 de cursussen "Liefde en Geluk zijn niet los verkrijgbaar" en "Brein in de Boardroom" gevolgd. Hij heeft 53 PE-punten behaald in 2019.

De commissarissen en de bestuurder hebben voldaan aan de Permanente Educatie-systematiek van Aedes/VTW. In onderstaande tabel zijn de behaalde PE-punten per commissaris opgenomen.

	2019	2018	2017	2016	2015
De heer H.B.A. Grootelaar	13	12	23	3	11
Mevrouw J.A. Braam	35	21	31	25	25
De heer B.L.M.T. van Moerkerk	23	17	2	37	16
Mevrouw H. Diender-van Dijk	58	11	13	84	nvt
De heer J.E. van Driel	18	39	2	17	nvt
De heer R.W.M. Takken	15	19	21	7	6
De heer J. Veuger	43	nvt	nvt	nvt	nvt

7.7 Bezoldiging

De bezoldiging voor commissarissen over verslagjaar 2019 is in lijn met de VTW-beroepsregel bezoldiging 2017. De raad van commissarissen heeft op 16 juni 2017 besloten om de vergoeding per 1 januari 2018 vast te stellen op 95% van de maximum bezoldigingsbedragen van de beroepsregel per 2018.

De raad van commissarissen onderschrijft de uitgangspunten die in de beroepsregel gehanteerd worden. Daaronder valt gepaste terughoudendheid voor een raad van commissarissen van een woningcorporatie bij het vaststellen van de hoogte van haar eigen bezoldiging. Soberheid en doelmatigheid zijn gepast vanwege de publieke taak van de corporatie. De maximale bezoldiging die de beroepsregel hanteert, ligt daarom onder de maximale bezoldiging die de wettelijke bepalingen van de WNT-2 (Wet normering topinkomens 2) voorschrijft.

De bezoldigingsmaxima in de beroepsregel zijn gekoppeld aan de zwaarte van de functie van de raad van commissarissen, die verband houdt met de zwaarte van de corporatie. De corporatie valt in bezoldigingsklasse G. De bezoldiging van de commissarissen bedroeg in 2019:

	Maximale bezoldiging op jaarbasis (excl. btw) op basis van VTW-beroepsregel	Bezoldiging in 2019 op jaarbasis (excl. btw), 95% van VTW-beroepsregel
Voorzitter raad van commissarissen	€ 21.100,00	€ 20.045,00
Lid raad van commissarissen	€ 14.050,00	€ 13.347,50

De over het verslagjaar aan commissarissen uitgekeerde bezoldiging is per individuele commissaris opgenomen in de jaarrekening onder paragraaf 9.7 overige toelichtingen.

De bezoldiging is onafhankelijk van de prestaties van de corporatie. Dit is een voorwaarde om het onafhankelijk functioneren van de raad van commissarissen te waarborgen. Commissarissen zijn ondernemers voor de Wet op de omzetbelasting. De omzetbelasting die zij in rekening brengen, komt voor rekening van de corporatie.

Naast de bezoldiging stelt deltaWonen middelen beschikbaar voor activiteiten op het gebied van professionalisering en deskundigheidsbevordering (Permanente Educatie) en evaluatie. Ook vergoedt zij de onbelaste kosten die de individuele commissaris maakt voor van zijn/haar functie bij deltaWonen. DeltaWonen voldoet ook de kosten voor de aansprakelijkheids- en rechtsbijstandsverzekering die zij heeft afgesloten voor de commissarissen in verband met het uitoefenen van hun functie.

Bij deltaWonen ontvangt de commissaris in opleiding ook een vergoeding. Op jaarbasis is dat € 3.000,- (excl. btw).

7.8 Commissies en vergaderingen

'De onderwerpen en gebeurtenissen waarop wij toezicht houden, kennen vaak een complexe realiteit. Daarom worden dossiers voorbereid in de voorbereidende commissies door de besluiten hier al te toetsen aan het toezichtkader. Daardoor is het mogelijk om de voltallige RvC-vergaderingen te benutten voor een constructieve en bredere dialoog.'

Passage visie op toezichthouden raad van commissarissen deltaWonen

De raad van commissarissen vergaderde in 2019 4 keer volgens een vooraf vastgesteld schema. Bij deze vergaderingen waren ook de bestuurder, de bestuurssecretaris en de concerncontroller van deltaWonen aanwezig. Bij de vergaderingen waren ook de MT-leden aanwezig, behalve bij de onderwerpen van de selectie- en remuneratiecommissie. Daarnaast was er een interne vergadering waarbij onder andere is gesproken over de beoordeling en beloning van de bestuurder en waarbij de zelfevaluatie van de raad van commissarissen plaatsvond.

Agendering van onderwerpen vindt plaats op basis van een governancejaaragenda die jaarlijks door de raad van commissarissen wordt vastgesteld. De zittende leden van de raad van commissarissen woonden alle vergaderingen van de raad bij. Geen van de leden van de raad van commissarissen is frequent afwezig geweest bij de vergaderingen. Alleen bij de vergadering van 1 maart was mevrouw Braam verhinderd.

Hieronder staat een overzicht van de onderwerpen die de raad van commissarissen in 2019 tijdens de reguliere vergaderingen behandelde.

7.8.1 Vergader- en besluitenschema

Datum	Document onderwerp	Ter
03/ 1/2019	Terugkoppeling vanuit de auditcommissie:	
	Managementletter 2018 BDO met de reactie van de bestuurder	info
	Treasuryjaarplan 2019	besluitvorming
	Vastgoed:	
	- Verkoopbesluit Veldheem	besluitvorming
	- Tussenrapportage strategische samenwerking aannemers	info
	- Stand van zaken investeringsstatuut	info
	Evaluatie huurverhoging 2018 en voorstel huurverhoging 2019	info
	Voortgang van Het Glazen Huis	info
	Voortgang AO-IC 2018	info
	Voortgang audits Concerncontrol 2018 en auditplanning 2019	info
	Analyse Aedes-benchmark 2018 en Sectorbeeld 2018 van het ILT	info
	Integriteitscode	besluitvorming
	Checklist Governancecode	info
	Oordeel staatssteun, passendheid en huursom verslagjaar 2017 van de ILT en reactie bestuurder	info
	WSW beoordeling en borgingsplafond 2018-2021	info
	WSW en Aw bestuurlijke brief Verticaal Toezicht	info
	Terugkoppeling vanuit de selectie- en remuneratiecommissie:	
	Rooster van aftreden	besluitvorming
	Wijziging reglement werving, selectie en (her)benoeming RvC	besluitvorming
	Beoordelingskader RvC 2019	besluitvorming
	Opleidingsplan RvC 2019	besluitvorming
	Beoordelingskader bestuurder 2019	Besluitvorming
	Overige agendapunten:	
	Laaggeletterdheid	info
	Beantwoording vragen intermediaire verhuur	info
	Onafhankelijkheid commissarissen	besluitvorming
	Onafhankelijkheid bestuurder	besluitvorming
	Introductie J. Veuger, commissaris	info
	Introductie M. van der Veen, adjunct-directeur Vastgoed	info

06/14/2019	Terugkoppeling vanuit de auditcommissie:	
	4e kwartaalrapportage 2018	besluitvorming
	· Jaarverslag, jaarrekening 2018 en overige gegevens	besluitvorming
	· Presentatie auditcommissie jaarverslag	
	· Positionpaper Beleidswaarde 2018	
	· Positionpaper Onderhoud	
	· Accountantsverslag 2018 BDO	
	· Reactie van de bestuurder op accountantsverslag 2018	
	· Communicatieplan jaarverslag 2018	
	· Toelichting algemene beheer- en administratiekosten 2018	
	Overleg met accountant buiten aanwezigheid bestuur	info
	1e kwartaalrapportage 2019	besluitvorming
	Fasedocumenten:	
	· Herzien investerings- en aankoopbesluit bouwgrond Brandweerkazerne Zwolle	besluitvorming
	Beëindiging semipermanent Monteverdilaan en Veemarkt	besluitvorming
	Startup Proeftuin Circulariteit	info
	Toekomstige bouwlocaties 2019-2028	info
	Score investeringsbesluiten 2018	info
	Actualisatie Portefeuilleplan	besluitvorming
	Vaststelling te overschrijden bedrag vanaf de begroting 2019 zonder goedkeuring vooraf van de RvC	besluitvorming
	Eindrapportage Het Glazen Huis	info
	Update status AVG	info
	Fiscaal statuut	besluitvorming
	Rapportage klokkenluidersregeling	info
	Terugkoppeling vanuit de selectie- en remuneratiecommissie:	
	Herziening governance documenten	besluitvorming
	Profielschets RvC	besluitvorming
	Herbenoeming E. Diender en J.E. van Driel	besluitvorming
	Profielschets bestuur	besluitvorming
	Stappenplan herbenoeming bestuurder	besluitvorming
	Overige agendapunten:	
	Klachtenadviescommissie jaarverslag 2018	info
	Voortgang/implementatie strategische koers Groei en Geluk	info

10/18/2019	Terugkoppeling vanuit de auditcommissie:	
	2e kwartaalrapportage 2019	besluitvorming
	Strategische doelstellingen Groei en Geluk	info
	Investeringsstatuut 4.0	besluitvorming
	Fasedocumenten:	
	· Evaluatie Hanzewijk Kampen P3681 cluster 7C	info
	· Evaluatie Bordeaux Zwolle P1589	info
	Startdocument Fiscale Commissie	info
	WSW-beoordeling borgbaarheid en borgingsplafond 2019-2021	info
	Terugkoppeling vanuit de selectie- en remuneratiecommissie:	
	Profielschets bestuurder	besluitvorming
	Advies voornemen herbenoeming bestuurder	besluitvorming
	Herbenoeming H. Diender-van Dijk onder voorbehoud van een positieve zienswijze minister	besluitvorming
	Herbenoeming J.E. van Driel onder voorbehoud van een positieve zienswijze minister	besluitvorming
	Overige agendapunten:	
	Evenwichtige agendaverdeling commissies	besluitvorming
	Vergaderschema RvC 2020	besluitvorming
	Nevenfuncties	info
	Nieuwe nevenfunctie bestuurder	besluitvorming
	Voortgang/implementatie strategische koers Groei en Geluk	info

12/ 6/2019	Terugkoppeling vanuit de auditcommissie:	
	Financieel toetsingskader	besluitvorming
	Begeleidend schrijven meerjarenbegroting 2020-2029	besluitvorming
	Meerjarenbegroting 2020-2029 (vaststellen begroting 2020)	besluitvorming
	3e kwartaalrapportage 2019	besluitvorming
	Fasedocumenten:	
	· Herzien investeringsbesluit Middelweg Zwolle, P1584	besluitvorming
	Investeringsstatuut 4.0	besluitvorming
	Prestatieafspraken: meerjarige afspraken Zwolle 2020-2023, jaarschrijven Zwolle, Kampen, Oldebroek 2020	besluitvorming
	Documentaanpassingen:	
	· Reglement financieel beleid en beheer	besluitvorming
	· Treasurystatuut	besluitvorming
	Governance agenda 2020, herziening reglementen commissies RvC en intrekken protocol onafhankelijkheid accountant	besluitvorming
	Resultaten Aedes-benchmark 2019	info
	ILT beoordelingsbrief 2019	info
	Terugkoppeling vanuit de selectie- en remuneratiecommissie:	
	Zelfevaluatie RvC 2019	besluitvorming
	Vergoeding RvC 2020	besluitvorming
	Beoordelingskader RvC 2020	besluitvorming
	Permanente Educatie 2019 en 2020	besluitvorming
	Beoordelingskader bestuurder 2020	informerend
	Vergoeding bestuurder, audit BDO onkostenvergoeding bestuurder	informerend
	Evaluatie commissaris in opleiding	besluitvorming
	Herbenoeming bestuurder onder voorbehoud van een positieve zienswijze minister	besluitvorming
	Overige agendapunten:	
	Vaststellen risicothema's RvC voor 2020	besluitvorming
	Strategische doelstellingen Groei en Geluk	besluitvorming
	Bestuursvisie	info
	Voortgang/implementatie strategische koers Groei en Geluk	info

Vaste agendapunten bij elke vergadering waren (ter bespreking): VTW/Aedes, Centrale Bewonersraad, evenementen/festiviteiten (deelname RvC) en verslagen RvC-vergadering en commissies RvC (voorzover vergaderd).

Sinds 2019 vindt na afloop van de RvC-vergaderingen een 'benen op tafel overleg' plaats, waarbij we maatschappelijke thema's bespreken. Bij dit informele overleg zijn de RvC-leden, bestuurder, MT-leden en de concerncontroller aanwezig. In 2019 is bijvoorbeeld gesproken over verduurzaming van het bezit.

Tijdens de zelfevaluatie van 2018 hebben we besproken dat de RvC in het vooroverleg, dat voorafgaand aan elke RvC-vergadering plaatsvindt, keuzes maakt over de onderwerpen waarbij we in de vergadering uitgebreider stilstaan. Dit heeft de RvC in 2019 gedaan.

De raad van commissarissen heeft in 2019 1 besluit buiten de vergadering genomen, namelijk het besluit tot vaststelling van de (geactualiseerde) profielschets van de RvC.

7.8.2 Overleg met huurdersvertegenwoordiging

Het contact met de Centrale Bewonersraad verloopt in de regel via de commissarissen die op voordracht van de Bewonersraad zijn benoemd. In 2019 hebben 2 huurderscommissarissen (de heer J. van Driel en de heer R. Takken) een bestuursvergadering van de Bewonersraad bijgewoond.

Tijdens de vergadering op 21 februari werd onder meer gesproken over het voorzitterschap van de Centrale Bewonersraad, de bewonersavonden in 2019 en het advies huursomaanpassing 2019. In de vergadering van 21 november is onder andere gesproken over het tekenen van de prestatieafspraken en de invulling van het dagelijks bestuur van de Centrale Bewonersraad. De RvC constateert dat de hoeveelheid werk en complexiteit ervan een zware wissel trekt op de CBR en spreekt zijn waardering uit voor zijn leden, zeker gezien de onvolledige bezetting van de CBR in 2019.

Een afvaardiging van de RvC was (in steeds wisselende samenstelling) aanwezig bij de door de Centrale Bewonersraad georganiseerde bewonersavonden in Zwolle, Kampen en Oldebroek.

7.8.3 Overleg met de Ondernemingsraad

De voorzitter en een lid van de raad van commissarissen hebben in 2019 2 keer gesproken met de ondernemingsraad. Op 14 juni in de vorm van een 'benen op tafel overleg' en op 6 december in een vergadering waarbij ook de bestuurder en de bestuurssecretaris aanwezig waren. De ondernemingsraad blikt daarbij terug op 2019 en keek vooruit naar 2020. Verder is gesproken over de samenwerking tussen de OR en de bestuurder, de doorontwikkeling van de OR en de samenwerking tussen de RvC en de OR. De gesprekken met de ondernemingsraad zijn gevoerd in de geest van de kernwaarden en de Governancecode. De raad van commissarissen is content met de goede, open samenwerking tussen de ondernemingsraad en de bestuurder.

7.8.4 Overleg met overige stakeholders

Op 20 november vond, op initiatief van de raad van commissarissen, een Brede Ontmoeting plaats tussen de raad van commissarissen, de bestuurder, het managementteam, de ondernemingsraad en de Centrale Bewonersraad. Tijdens deze bijeenkomst is gesproken over de inclusieve samenleving zoals eerder toegelicht in dit verslag.

Leden van de raad van commissarissen woonden de (brede) stakeholdersbijeenkomst bij op 12 april over het koersdocument 'Groeï en Geluk'. Hoofdstuk 5 van dit jaarverslag bevat een volledig overzicht van de ontmoetingen van de raad van commissarissen met stakeholders in 2019.

7.9 Slotverklaring

Het bestuur heeft de jaarstukken over 2019 opgesteld. Daarin is ook de jaarrekening opgenomen. BDO heeft de jaarrekening 2019 gecontroleerd en voorzien van een goedkeurende controleverklaring. De raad van commissarissen kan zich verenigen met de jaarstukken van het bestuur. De raad verleent het bestuur décharge voor het gevoerde beleid en stelt de jaarrekening vast.

De middelen van deltaWonen zijn uitsluitend besteed in het belang van de volkshuisvesting. Activiteiten hebben alleen plaatsgevonden ten behoeve van de volkshuisvesting en leefbaarheid, in overeenstemming met de statuten van deltaWonen. De woongelegenheden liggen binnen het statutaire werkgebied. Op het gebied van beleggen en verbintenissen zijn geen risicovolle posities ingenomen.

De raad van commissarissen en haar individuele leden verklaren integer en onafhankelijk te hebben gehandeld.

7.9.1 Ondertekening

De gehele raad van commissarissen, zoals deze actief is op de datum van dagtekening van het verslag, ondertekent het verslag van de RvC.

Financieel beleid en bedrijfsvoering

8.1 De resultaten

DeltaWonen is een financieel gezonde organisatie. Het jaar 2019 hebben we afgesloten met een positief resultaat na belasting van € 202,6 miljoen. Het positieve resultaat wordt met name veroorzaakt door de niet-gerealiseerde waardeverandering van ons vastgoed, dat in 2019 een positief resultaat heeft opgeleverd van € 176,6 miljoen. Door het aantrekken van de woningmarkt is de waarde van ons bezit gestegen. Dit is geen contant geld, want wij gaan de woningen niet verkopen. Wij kunnen dit resultaat dan ook niet inzetten voor het realiseren van onze ambitie.

Voor het realiseren van onze ambitie maken we gebruik van het genormaliseerde bedrijfsresultaat. In 2019 komt dit uit op € 30,9 miljoen positief. Dit is het resultaat van kosten en opbrengsten die wij maken met de gewone bedrijfsuitvoering in het kader van verhuur. In 2018 bedroeg dit € 18,1 miljoen positief. In het genormaliseerde bedrijfsresultaat laten we alle kosten en opbrengsten met betrekking tot verkoopopbrengsten, niet-gerealiseerde waardeveranderingen, de onrendabele toppen (projectontwikkeling), vennootschapsbelasting en deelnemingen buiten beschouwing, zodat we een beter inzicht krijgen in het resultaat uit onze verhuuractiviteiten.

De winst-en-verliesrekening in onze jaarrekening is op basis van de wettelijke verplichting gebaseerd op de functionele indeling. Daarbij worden de opbrengsten en kosten van onze verschillende activiteiten gesplitst per activiteit. Om de functionele indeling te realiseren, is het toerekenen van kosten naar de diverse activiteiten noodzakelijk. Hierdoor wordt inzichtelijk hoe de financiële prestatie van iedere activiteit bijdraagt aan het totaalresultaat van deltaWonen.

Om u een beeld te geven van de resultaten uit onze kosten en opbrengsten, lichten wij deze hieronder toe op basis van de categoriale indeling. Voor de resultaten op basis van de functionele indeling verwijzen wij u naar de jaarrekening. In onderstaande tabel is de totstandkoming van het genormaliseerde bedrijfsresultaat weergegeven:

(x € 1.000)

	2019	Begroting	2018
Bedrijfsopbrengsten			
Huuropbrengsten	95.487	95.941	91.914
Opbrengsten servicecontracten	2.516	3.309	3.213
Overige bedrijfsopbrengsten	413	68	86
Totaal bedrijfsopbrengsten	98.416	99.318	95.213
Bedrijfslasten			
Afschrijvingen (im)materiële vaste activa en vastgoedportefeuille	1.485	1.528	1.577
Lonen en salarissen	9.188	10.091	8.092
Sociale lasten	1.481	1.473	1.386
Pensioenlasten	1.346	1.391	1.224
Onderhoudslasten	16.857	17.228	23.133
Leefbaarheid	479	548	500
Lasten servicecontracten	2.070	2.602	2.837
Overige bedrijfslasten	21.866	23.762	24.658
Totaal bedrijfslasten	54.770	58.623	63.407
Bedrijfsresultaat	43.646	40.695	31.807
Financiële baten en lasten			
Rentebaten en soortgelijke opbrengsten	2	0	0
Rentelasten en soortgelijke kosten	-12.728	-12.865	-13.691
Saldo financiële baten en lasten	-12.726	-12.865	-13.691
Genormaliseerd bedrijfsresultaat	30.920	27.830	18.116

De resultaten ten opzichte van de begroting

Het genormaliseerde bedrijfsresultaat van € 30,9 miljoen komt € 3,1 miljoen hoger uit dan we hadden begroot. Dat wordt met name veroorzaakt door lagere personeelskosten (€ 0,9 miljoen), lasten servicecontracten (€ 0,5 miljoen), onderhoudslasten (€ 0,4 miljoen), rentelasten (€ 0,1 miljoen) en overige bedrijfslasten (€ 1,9 miljoen). Een dempend effect op het resultaat hebben de lagere bedrijfsopbrengsten (€ 0,9 miljoen) door met name lagere opbrengsten van de servicecontracten.

De lagere kosten van het personeel van € 0,9 miljoen zijn veroorzaakt door een geringer aantal fte's ten opzichte van de begroting. De jaarlijkse salarisstijging heeft geleid tot een toename van de kosten. Het lagere aantal fte's komt onder andere door een hogere uitstroom van medewerkers en het niet aansluitend opvullen van openstaande vacatures.

De lagere bedrijfsopbrengsten van € 0,9 miljoen zijn met name een gevolg van de lagere opbrengsten van de servicecontracten. Als gevolg van een gewijzigde boekingsgang in het nieuwe primaire systeem wordt het resultaat van de verrekenbare S&V apart geboekt. Dit leidt ertoe dat zowel de opbrengsten als de lasten van de servicecontracten verlaagd zijn. Per saldo is deze aanpassing budgettair neutraal. De huuropbrengsten zijn lager door een lagere huurharmonisatie.

Het resultaat na belasting bestaat uit ons genormaliseerde bedrijfsresultaat plus het resultaat uit verkoop van vastgoed en projectontwikkeling, vennootschapsbelasting, resultaat deelneming en de verandering in de marktwaarde van ons vastgoed. Dit is in de onderstaande tabel weergegeven, waarbij zichtbaar is hoe het resultaat zich verhoudt ten opzichte van de begroting.

(x € 1.000)

	2019	Begroting	2018
Genormaliseerd bedrijfsresultaat	30.920	27.830	18.116
Resultaat verkoop en projectontwikkeling	15	-948	-955
Fiscale aspecten en resultaten deelneming	-5.019	-4.592	-2.907
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen	176.641	15.715	138.367
Waardeveranderingen van financiële vaste activa	-	-	-
Resultaat na belasting	202.556	38.005	152.620

Het resultaat na belasting komt uit op € 202,6 miljoen. In de begroting was uitgegaan van een resultaat van € 38,0 miljoen.

Het resultaat verkoop en projectontwikkeling komt € 0,9 miljoen hoger uit dan begroot. Dit komt met name doordat de lasten vanuit projectontwikkeling (verantwoording onrendabele top) € 1,5 miljoen lager uitkomen. Enerzijds komt dit doordat het resultaat op opgeleverde projecten en actualisatie onrendabele top op de lopende projecten een positieve impact heeft van € 3,1 miljoen. Anderzijds doordat de maatschappelijke investeringen in lopende projecten € 1,6 miljoen hoger is uitgekomen. De oorzaak hiervan betreft het eerder dan gepland genomen realisatiebesluit voor een grootschalig renovatieproject. De lagere verkoopopbrengst van € 0,4 miljoen hebben een dempend effect op het resultaat verkoop en projectontwikkeling. Dit komt door minder woningverkoppen dan begroot en door lagere opbrengsten vanuit geactiveerde productie € 0,2 miljoen, in verband met het later starten van projecten.

Het (negatieve) fiscale resultaat bestaat uit de afname van de belastinglatentie en komt voor 2019 uit op € 5,0 miljoen. In de begroting is rekening gehouden met een fiscale last van € 4,6 miljoen. De mutatie wordt met name veroorzaakt doordat in de meerjarenbegroting 2019-2028 voor jaarschijf 2019 gerekend is met een VPB-percentage van 22,25%. Het werkelijke vastgestelde VPB-percentage voor 2019 was 25%. Door het hogere werkelijke VPB-percentage komt het te betalen bedrag aan VPB € 0,6 miljoen hoger uit.

De begrote niet-gerealiseerde waardeverandering bedraagt € 15,7 miljoen positief. Onderdeel van de niet-gerealiseerde waardeverandering is de autonome mutatie. Deze is begroot voor een bedrag van € 35,2 miljoen positief. Het verschil van € 19,5 miljoen wordt veroorzaakt door investeringen in nieuwbouw en onderhoud, verkoop en sloop. De werkelijke autonome mutatie bedraagt echter € 190 miljoen positief (ruim 10%). De autonome mutatie wordt bepaald door factoren waar deltaWonen geen invloed op heeft.

Er zijn een aantal factoren die van invloed zijn op de enorme toename in de autonome mutatie. Onder andere door:

- Aanhoudende interesse van binnen- en buitenlandse beleggers voor woningen in Nederland.
- Beleggers die bereid zijn genoeg te nemen met een lager aanvangsrendement. Dit komt mede door de lage rentestand. Tevens wordt de woningmarkt nog steeds als een stabiele belegging gezien;
- De markttrend in Nederland, waarbij woningbeleggers scherpere rendementen hanteren bij een grotere vraag dan aanbod van woningcomplexen in verhuurde staat. Hierdoor zijn hogere marktwaarde/leegwaarde ratio's en hogere kapitalisatiefactoren zichtbaar in de markt. Daar waar enkele jaren geleden huur-/leegwaarderatio's van 90% heel normaal waren, zijn er nu gebieden waar de beleggerswaarde hoger ligt dan de leegwaarde.
- Ook constateren we een tegenovergestelde beweging. Het consumentenvertrouwen in de woningmarkt. Dit is als gevolg van oververhitting van de woningmarkt iets afgenomen.

Een nadere toelichting op de marktwaarde en de autonome mutatie is opgenomen in de jaarrekening, onderdeel 'marktwaarde'. Paragraaf 2.5.2 en 2.5.3.

De resultaten ten opzichte van voorgaand boekjaar

Hieronder lichten we de relevante afwijkingen tussen de resultaten van 2019 en 2018 toe. Voor de toelichting op de winst-en-verliesrekening op basis van de functionele indeling en de gegevens van de balans verwijzen wij naar de jaarrekening 2019. De stijging van het jaarresultaat ten opzichte van voorgaand boekjaar is op hoofdlijnen als volgt te verklaren:

(x € 1.000)

Meer resultaat wegens:

Hogere huuropbrengsten	3.573
Hogere overige bedrijfsopbrengsten	327
Lagere overige waardeveranderingen (im)materiële vaste activa en vastgoedportefeuille	1.125
Lagere onderhoudslasten	6.277
Lagere overige bedrijfslasten	2.791
Hogere niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille	38.274
Lagere financiële baten en lasten	965
Overige geringe afwijkingen	204
	53.536

Minder resultaat (x € 1.000) wegens:

Lager verkoopresultaat	176
Hogere lonen en salarissen, pensioenen en sociale lasten	1.312
Hogere vennootschapsbelasting	2.112
	3.600

Per saldo hoger resultaat 2019

49.936

Toelichting bij de resultaten

Het resultaat voor 2019 ligt met € 202,6 miljoen hoger dan voorgaand boekjaar (€ 152,6 miljoen). Hieronder worden de belangrijkste verschillen per onderdeel toegelicht.

Huuropbrengsten

De stijging in de huuropbrengsten met € 3,5 miljoen wordt voornamelijk veroorzaakt door de oplevering van nieuwbouwwoningen (€ 1,5 miljoen), de jaarlijkse huurverhoging (€ 1,9 miljoen) en harmonisatie (€ 0,3 miljoen). In 2019 bedroeg deze huurverhoging voor woningen en woongebouwen gemiddeld 2,14%. Daarnaast is de huurderiving verder afgenomen met 0,1% ten opzichte van voorgaand jaar. De verkoop van vastgoed in 2019 heeft een remmend effect gehad op de huurontwikkeling (€ -0,2 miljoen).

Overige bedrijfsopbrengsten

De stijging in de overige bedrijfsopbrengsten in 2019 ten opzichte van 2018 met € 0,33 miljoen wordt veroorzaakt door een hogere opbrengst uit zonnepanelen (€ 0,1 miljoen) en een hoger resultaat uit verkopen onder voorwaarden (VOV) in 2019 (€ 0,2 miljoen) als gevolg van positieve marktwaardeontwikkelingen. Daarnaast zijn de opbrengsten uit energieprestatievergoeding (EPV) ten opzichte van 2018 anders geclassificeerd. In 2018 kwamen deze opbrengsten tot uiting in de opbrengsten servicecontracten, waar in 2019 deze opbrengsten conform het functioneel model gerangschikt worden onder overige opbrengsten. Dit is een verschuiving en heeft een verhogend effect van €0,03 miljoen op de post overige opbrengsten.

Waardeveranderingen (im)materiële vaste activa en vastgoedportefeuille

(Maatschappelijke investeringen)

(x € 1.000)

Specificatie maatschappelijke investeringen 2019	
Breezicht-Broeklanden (Zwolle)	0
Middelweg (Zwolle)	4.565
Zeezijdershof (Kampen)	182
Maatschappelijke investeringen in lopende projecten	4.747
Nieuwe Haven (Zwolle)	-449
Stationskwartier (Kampen)	-150
Hanzewijk (Kampen)	-219
Overige	39
Maatschappelijke investeringen in opgeleverde projecten	-779
Mutatie door actualisatie einde boekjaar	-2.359
Wijziging maatschappelijke investeringen lopende projecten	-2.359
Totaal	1.609

De waardeveranderingen (im)materiële vaste activa komen voor 2019 uit op € 1,6 miljoen (2018: € 2,7 miljoen), per saldo € 1,1 miljoen lager. Bij nieuwbouwprojecten wordt de onrendabele top vastgesteld op het moment van de goedkeuring fasedocument 'realisatie'. In 2019 is voor 3 projecten (2018: 6 projecten) de goedkeuring gegeven aan het fasedocument 'realisatie'. Het bijbehorende totaal aan onrendabele top (waardeverandering) bedraagt € 4,7 miljoen (2018 € 3,6 miljoen). De onrendabele top in opgeleverde projecten komt voor 2019 uit op € 0,8 miljoen (positief) (2018 € 1,0 miljoen (positief)) vanwege lagere werkelijke stichtingskosten, hogere marktwaarde en overige aanpassingen. We constateren dat de marktwaarde verhuurde staat bij oplevering de stichtingskosten regelmatig benadert of zelfs overstijgt. Deze mutatie is verantwoord onder de Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille.

In verband met de sterk stijgende huizenprijzen zijn de marktwaardes van de projecten in realisatie geactualiseerd op basis van vergelijkbare complexen die al in exploitatie zijn en dus een marktwaarde in verhuurde staat hebben per 31 december 2019. De stijging van de marktwaardes leidt tot een terugname van al genomen voorziening op onrendabel projecten van € 2,4 miljoen.

Onderhoudslasten

De onderhoudskosten zijn uitgesplitst naar de onderdelen niet-cyclisch onderhoud en cyclisch onderhoud. Onder het niet-cyclisch onderhoud vallen de posten dagelijks onderhoud verminderd met de dekking onderhoud in eigen beheer. Onder het cyclisch onderhoud vallen de posten planmatig onderhoud en contractonderhoud.

Dagelijks onderhoud

In onderstaand overzicht worden de gerealiseerde kosten weergegeven in relatie tot aantallen klachten of mutaties en de hieruit voortvloeiende gemiddelden voor 2019 en 2018.

in €

	2019	2018
Klachten		
Aantal	15.270	13.786
Gemiddeld	221	232
Realisatie	3.378.194	3.198.924
Mutatie		
Aantal	916	1.053
Gemiddeld	2.466	2.132
Realisatie	2.258.658	2.244.529
overig dagelijks onderhoud	7.372	1.126.012
Realisatie	5.644.224	6.569.465
dekking dagelijks onderhoud eigen dienst	-52.828	-1.028.713
	-1.227.069	-839.504
Totaalkosten DO	4.364.327	4.701.248
Onderhoudslasten in het kader van leefbaarheid*	270.541	271.916
Totaal onderhoudslasten (niet-cyclisch – dagelijks onderhoud)	4.634.867	4.973.164

*) in de jaarrekening 2019 als toegerekende kosten verantwoord in het totaal van de lasten onderhoudsactiviteiten.

Klachtenonderhoud

De kosten van het klachtenonderhoud zijn ten opzichte van 2018 toegenomen met circa € 0,2 miljoen. Dit komt door een toename van het aantal orders met 11%, ca. 1500 meer orders. De kosten per order zijn gedaald ten opzichte van 2018 met € 11,-.

Mutatieonderhoud

De kosten van het mutatieonderhoud zijn ten opzichte van 2018 iets gestegen, een toename van € 0,02 miljoen. De kosten van asbestsaneringen komen uit op € 0,2 miljoen, net als in 2018.

Overig dagelijks onderhoud/dekking dagelijks onderhoud

De kosten van het overig dagelijks onderhoud en dekking dagelijks onderhoud laten een sterke afname zien door een gewijzigde boekingsgang in het nieuwe primair systeem. In 2018 werden geriefsverbeteringen en vergoedingen van schadeverzekeringen via het resultaat naar de balans geboekt. In 2019 loopt dit niet meer via het resultaat. De kosten van overig dagelijks onderhoud in 2019 zijn € 0,07 miljoen en de dekking afgerond € 0,1 miljoen.

Uren eigen dienst

Voor de uren eigen dienst is de dekking toegenomen met bijna € 0,4 miljoen. In 2018 was er veel verloop en ziekte, daarnaast was er ook veel intern overleg over de implementatie van het primair systeem, waardoor de dekking van de eigen dienst uitzonderlijk laag was. Bij de start van 2019 was de bezetting nog niet op volle sterkte, in de loop van het jaar is dit opgeschaald.

Onderhoudslasten (cyclisch, planmatig en contractonderhoud)

Onder de cyclische onderhoudslasten vallen onder andere kosten voor planmatig onderhoud, contractonderhoud en onderhoudskosten voor VVE's. De cyclische onderhoudslast komt in 2019 uit op € 12,5 miljoen. Het grootste aandeel hierin hebben het planmatig onderhoud € 9,2 miljoen en contractonderhoud € 2,6 miljoen.

Planmatig onderhoud

In 2019 waren in totaal 125 projecten gepland met een budget van € 29,5 miljoen. Dit is inclusief € 2,1 miljoen aan uitgaven die uit 2018 zijn doorgeschoven naar 2019. Van de 125 projecten zijn 124 projecten volledig aanbesteed en uitgevoerd voor een bedrag van € 28,8 miljoen. Een project is deels uitgevoerd in 2019 en wordt afgerond in 2020. De afronding van dit project resulteert in een verschuiving van circa € 0,4 miljoen naar 2020. Het overige positieve resultaat van circa € 0,3 miljoen wordt voornamelijk veroorzaakt door projectresultaten waarin minder werkzaamheden noodzakelijk waren dan voorzien.

(x1.000)

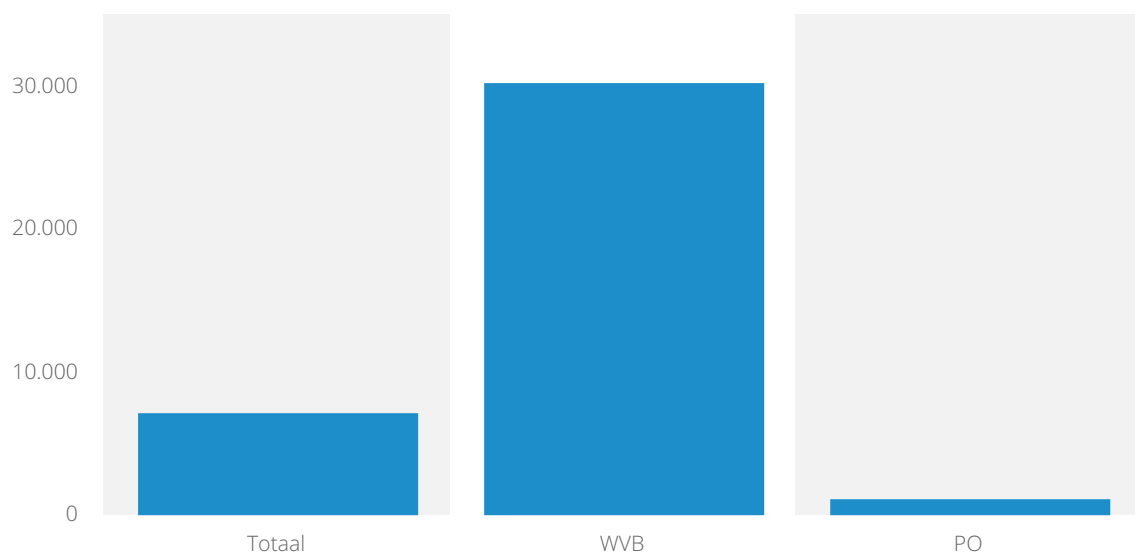
Jaar	2019	2018
Begroting	27.415	32.156
Overloop	2.100	130
Budget	29.515	32.286
Realisatie	28.782	28.309
Activering	-19.583	-13.839
Onderhoudslast	9.199	14.470

Binnen de gerealiseerde projecten zijn 4.074 woningen aangepakt in het kader van planmatig onderhoud/woningverbetering (PO/WVB), in 2018 waren dat 3.124 woningen. Dit betekent dat we in 2019 bij circa 25% van ons bezit zijn geweest. Deze werkzaamheden kunnen uiteenlopen van snoeiwerkzaamheden in de tuin tot complete energetische maatregelen en vervanging van badkamers, keukens en toiletten.

Met de kennis die we hebben verzameld over de staat van deze woningen, kunnen we nog beter invulling geven aan de meerjarenonderhoudsbegroting en verdere invulling geven aan onze verduurzamingsopgave voor de komende jaren. Van de gerealiseerde woningen in 2019 hebben we 550 woningen (2018: 947) aangepakt in het kader van E-renovaties. Hierbij gaat het om verduurzaming. Doorgaans worden deze maatregelen gecombineerd met planmatige onderhoudswerkzaamheden (mogelijk in combinatie met vervanging van badkamers, keukens en toiletten). In 2019 zijn er bij 3.524 woningen afzonderlijke planmatige onderhoudswerkzaamheden uitgevoerd (2018: 2.177). Het aantal woningen waar afzonderlijke planmatige onderhoudswerkzaamheden worden uitgevoerd, fluctueert van jaar tot jaar. Dit hangt af van welk type werkzaamheden er in een bepaald jaar gepland zijn vanuit de MJOB en in welke mate er werkzaamheden gecombineerd kunnen worden met woningverbetering

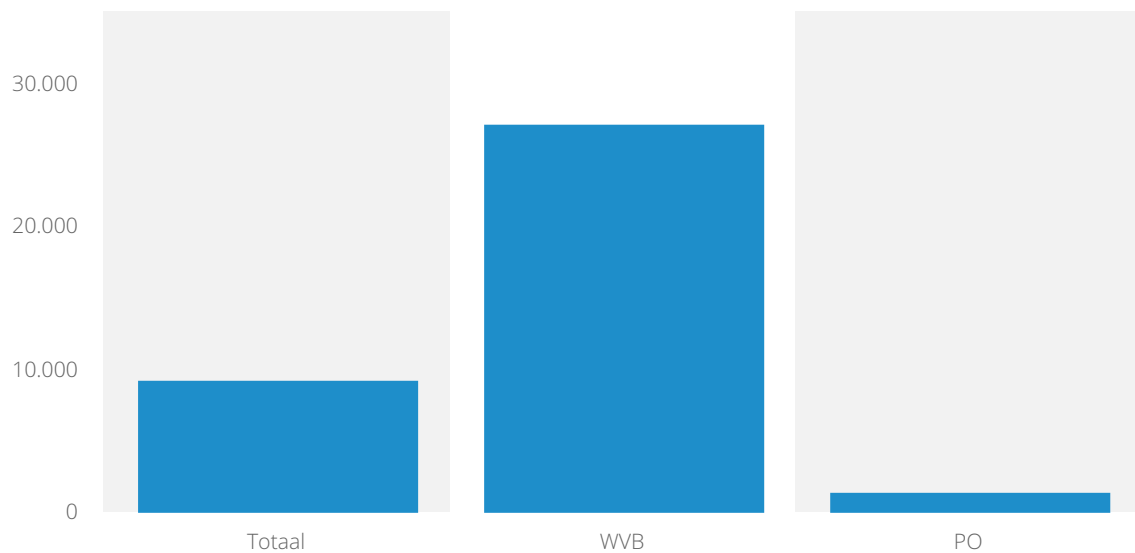
Jaar	2019	2018
Totaal aantal woningen	4.074	3.124
E-renovaties	550	947
PO	3.524	2.177

We zien dat de uitgaven per woning voor woningverbetering zijn toegenomen ten opzichte van vorig jaar. Dit komt door het uitvoeren van aanvullende energetische maatregelen (no regret). Daarnaast neemt het ambitieniveau geleidelijk aan toe. Waar voorheen de woningen naar energielabel B werden gebracht was dat in 2019 steeds vaker energielabel A of zelfs A+. Dit doen we om voor te sorteren op de toekomst, omdat we uiteindelijk het doel hebben om in 2050 CO2-neutraal te zijn. Hierbij gaan we de overgang maken van een energielabel naar warmtevraag per m2. Vanaf 2020 zullen we ook op deze wijze gaan communiceren (warmtevraag per m2 gekoppeld aan de CO2-reductie). De kosten voor PO zijn gedaald ten opzichte van 2018. Deze kosten fluctueren van jaar tot jaar en zijn onder meer afhankelijk van wat er exact in het betreffende jaar gepland is vanuit de meerjarenonderhoudsbegroting. Daarnaast heeft de integrale aanpak waarbij woningverbetering gecombineerd wordt met planmatige onderhoudswerkzaamheden invloed op deze kosten. Als bijvoorbeeld een dak compleet wordt gerenoveerd uit het oogpunt van energetisch verbeteren, komen de afzonderlijke werkzaamheden niet meer terug als planmatig onderhoud



Kosten per woning 2019

Totaal	7.065
WWB	30.062
PO	1.029



Kosten per woning 2018

Totaal	9.062
WWB	26.990
PO	1.263

Activeringen

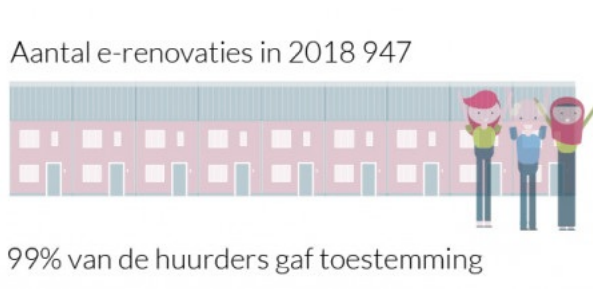
De totale uitgaven voor 2019 bedroegen € 28,8 miljoen, waarvan € 19,6 (68%) miljoen is geactiveerd. De activering is gedaan conform het vastgestelde activeringsbeleid. De volledige activeringen liggen hoger dan in 2018 (49%). Dit wordt veroorzaakt doordat er meer uitgaven zijn geweest aan E-renovaties, die volledig geactiveerd worden. Omdat het ambitieniveau stijgt,

worden hoogwaardige isolatiematerialen toegepast, bijvoorbeeld triple-beglazing in plaats van dubbele beglazing. Daarnaast worden meer onderdelen geïsoleerd aan de buitenschil van de woningen dan voorheen. Ook worden steeds vaker zonnepanelen toegepast tijdens E-renovaties.

Deelnemerspercentage

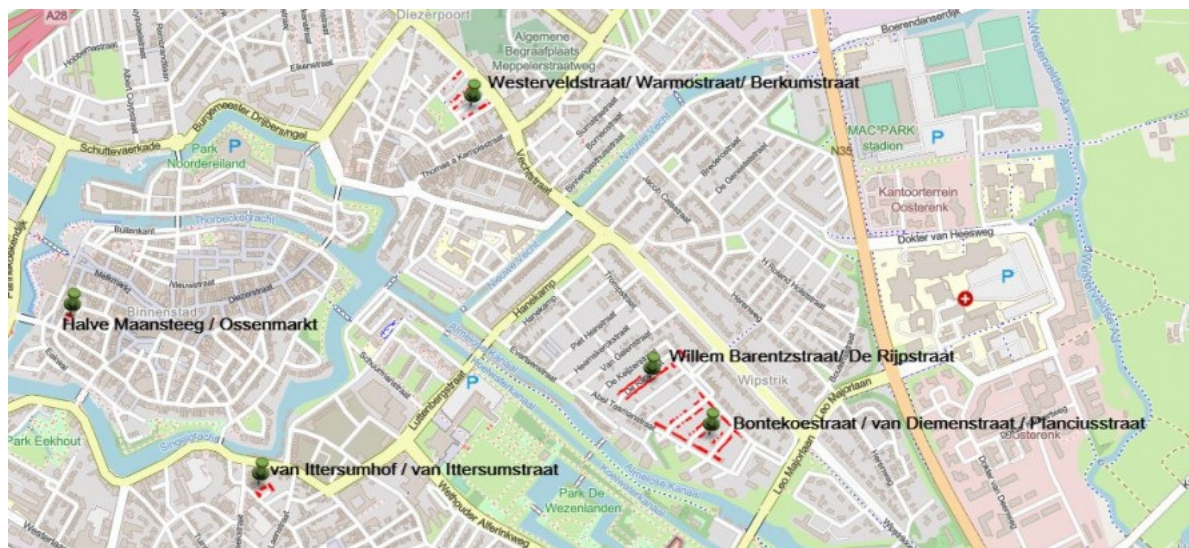
In onderstaande infographic staat de informatie in het kader van de uitgevoerde woningverbeteringen 2018-2019 weergegeven:

In 2019 zijn 550 woningen onderworpen aan E-renovatie met een deelnemerspercentage van 99%.



Planmatig onderhoud & Woningverbetering per gemeente

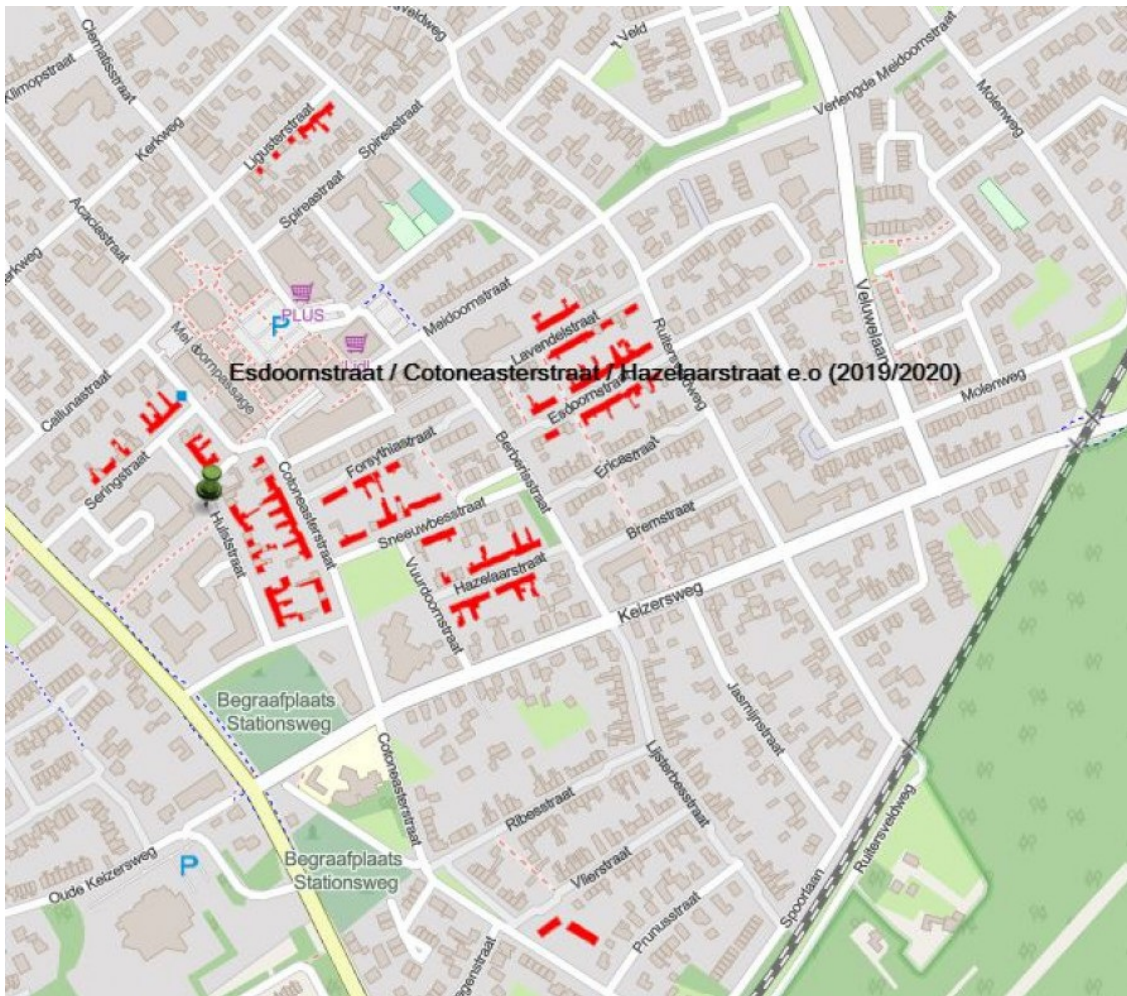
De kosten voor planmatig onderhoud per woning ligt op een gelijk niveau in de 3 gemeentes binnen ons werkgebied. De verdeling van de uitgaven voor woningverbetering per gemeente fluctueren van jaar tot jaar. In de gemeente Zwolle zijn in 2019 veel woningen aangepakt, maar in de gemeente Kampen en Oldebroek waren de uitgaven per woning naar verhouding hoger. Dit werd veroorzaakt door enkele grote woningverbeteringsprojecten in complexen met relatief veel woningen in Kampen en Wezep.



Uitgevoerde E-renovaties Zwolle



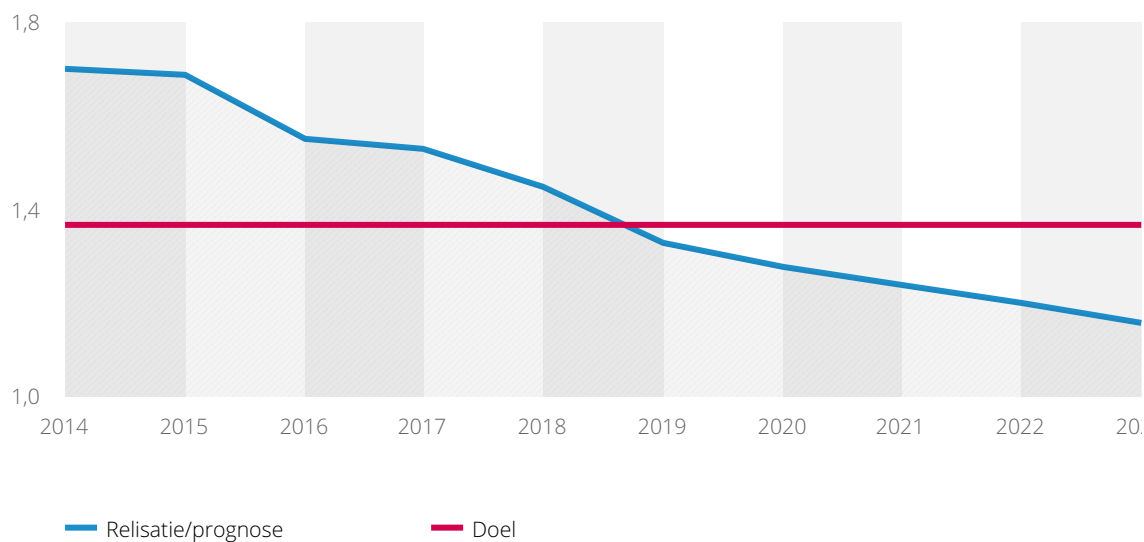
Uitgevoerde E-renovaties in Kampen



Uitgevoerde E-renovaties Wezep (gemeente Oldebroek)

Gemeente	Aantal woningen	Realisatie	WVB per woning	PO per woning
Totaal	4.074	28.782.195	30.062	1.029
Zwolle	2.654	9.023.603	16.910	1.024
Kampen	1.164	14.592.365	39.294	1.031
Oldebroek	256	5.166.226	49.959	1.092

Duurzaamheidsambitie ontwikkeling in Energie Index (EI)



	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Relisatie	1,70	1,69	1,55	1,53	1,45	1,33				
Prognose						1,33	1,28	1,24	1,20	1,16
Doel										1,37

De projecten met verduurzaming en planmatig onderhoud dragen, naast het in stand houden van de kwaliteit van het bezit, bij aan de ambitie van deltaWonen op het gebied van duurzaamheid. DeltaWonen heeft zich namelijk ten doel gesteld om op een relatief korte termijn het bezit extra te verduurzamen. De doelstelling is vastgesteld op een Energie-Index (EI) van minimaal 1,37 (label B) in 2024. Dit gaat veel verder dan het Aedes-convenant voor de corporatiesector als geheel, die uitgaat van gemiddeld label B. Onze woningen hebben ultimo 2019 een gemiddeld energielabel B (EI 1,33) en is conform de prognose. De Aedes doelstelling van gemiddeld 1,37 is medio 2019 behaald. Hierdoor is deze doelstelling 4,5 jaar eerder bereikt dan 1 januari 2024. Daarnaast stoten onze woningen gemiddeld 12% minder CO₂ uit ten opzichte van 2013 en is ook het totale gasverbruik met 14% verminderd. Daarnaast loopt het geplande planmatig onderhoud door. Daar waar mogelijk worden deze werkzaamheden zo veel mogelijk gecombineerd.

Overige bedrijfslasten

De overige bedrijfslasten komen € 2,8 miljoen lager uit dan het voorgaande boekjaar. De belangrijkste oorzaak hiervan is de daling van de in rekening gebrachte verhuurderheffing. Die is in 2019 met € 1,3 miljoen afgenomen tot € 10,2 miljoen. De belangrijkste oorzaak van deze afname is dat er circa € 1 miljoen meer aan subsidies is ontvangen in 2019 ten opzichte van 2018. Daarnaast heeft de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties de saneringsheffing van het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) voor 2019 vastgesteld op € 0. Deze was in 2018 € 1,0 miljoen. De bijdrage saneringsheffing moet door alle woningcorporaties worden opgebracht en dient als borging voor de leningen van woningcorporaties. De hoogte bedraagt 1% van de totale jaarhuur van het betreffende jaar.

Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille

De niet-gerealiseerde waardeverandering is in 2019 € 176,6 miljoen positief en komt daarmee € 38,2 miljoen hoger uit dan in 2018. Onze huizen zijn dus in 2019 meer waard geworden. De belangrijkste oorzaken van deze stijging zijn de leegwaarde, markthuur en restwaarde (op basis van exit yield). Deze zijn vastgesteld op basis van de best vergelijkbare transacties uit 2019. In 2019 was de vraag naar beleggingstransacties van residentieel vastgoed weer zeer hoog, groter dan het aanbod. Dit heeft tot gevolg dat de aanvangsrendementen verder zijn gedaald. Dit vertaalt zich ook in een stijgende leegwaarde, markthuur en een dalende exit yield, waarbij een hogere eindwaarde wordt ingerekend vanwege de grote vraag en de daaruit volgende verwachte waardeontwikkeling. Daarnaast zijn er andere oorzaken die de niet-gerealiseerde waardeveranderingen beïnvloeden: mutatiegraad, huuropbrengst en VTW-normen voor onderhoud- en beheerlasten.

Vanuit ons onderhoudsprogramma is het effect van het geactiveerde onderhoud van € 21,3 miljoen een verlaging van de niet-gerealiseerde waardeverandering (2018 verlaging € 14,7 miljoen). Een deel van onze onderhoudsuitgaven activeren we op complexniveau. Deze activering leidt niet tot een evenredige stijging van de marktwaarde van het betreffende complex. Daarom nemen we deze post als last mee in de niet-gerealiseerde waardeverandering vastgoedportefeuille.

Van de in 2019 opgeleverde complexen bleek dat de marktwaarde die is gebruikt ter bepaling van de onrendabele toppen € 1,8 miljoen te laag was ingeschat. Dit heeft te maken met een grotere marktwaardestijging dan werd verondersteld bij de start van de realisatie. Referentietransacties in de markt tonen aan dat de leegwaardratio's steeds hoger komen te liggen en in sommige gevallen al richting de 100% gaan. Het gecorrigeerde waardeverschil is als bate meegenomen bij de niet-gerealiseerde waardeveranderingen in 2019. Het verschil in de stichtingskosten is via de onrendabele top verwerkt. Bij de jaarrekening 2019 zijn de onrendabele toppen van de lopende projecten herijkt op basis van recent opgeleverde en/of vergelijkbare complexen. Daarbij is gekeken naar PMC-type, locatie en moment van oplevering.

Financiële baten en lasten

Door de positieve renteontwikkeling en het inzetten op lagere financieringslasten en een gezonde spread van renteherzieningen en aflossingen over de jaren heen, zien wij in 2019 de rentelasten verder afnemen. Het saldo van de financiële baten en lasten van € 12,7 miljoen komt € 1,0 miljoen lager uit dan in 2018 (€ 13,7 miljoen). De gemiddelde rentevoet van 2,47% in 2019 is ten opzichte van 2018 gedaald met circa 19 basispunten. Het verloop van de langlopende leningen wordt verderop toegelicht in paragraaf 8.5 Treasury.

Lonen en salarissen, pensioenen en sociale lasten

De hogere personeelskosten zijn veroorzaakt door een hoger aantal fte's ten opzichte van 2018. Het hogere aantal fte's komt onder andere door het opvullen van openstaande vacatures. De jaarlijkse salarisstijging heeft eveneens een effect op de hogere salariskosten.

Vennootschapsbelasting

De hogere last voor de vennootschapsbelasting wordt met name veroorzaakt door een hoger fiscaal resultaat in 2019 ten opzichte van 2018. Voor 2019 komt het fiscaal resultaat uit op een winst van € 5,5 miljoen. In 2018 was dit een fiscaal resultaat van € 2,9 miljoen. De mutatie in de latentie en actualisatie voor de ingediende aangifte 2018 hebben een dempend effect van € 0,5 miljoen op het hoger fiscale resultaat in 2019. De fiscale winst voor 2019 wordt verrekend met verliescompensatie vanuit het verleden. Op basis van de meerjarenbegroting 2020-2029 komt deltaWonen voor het eerst in 2021 in een betalende positie.

8.2 Beleidsmatige beschouwing verschil marktwaarde en beleidswaarde

Beleidsmatige beschouwing op de ontwikkeling van de marktwaarde

Het jaar 2019 kenmerkt zich door een opnieuw sterk aangetrokken woningmarkt ten opzichte van 2018. Zowel in de koop- als huurmarkt blijft de interesse toenemen bij binnen- en buitenlandse beleggers. Voor de woningportefeuille van deltaWonen heeft dit voor een stijging van de marktwaarde gezorgd. De totale omvang van de woningportefeuille is met circa € 210 miljoen gegroeid naar een waarde van bijna € 2 miljard. Dit betreft een waardegroei van ongeveer 11,5%.

De positieve waardeontwikkeling is vooral het gevolg van een verder aangetrokken koopmarkt, waarin de toegenomen vraag en het geringe aanbod resulteren in een leegwaardegroei per m² van onze vastgoedportefeuille. Ook de lage rentestand is hierin een bepalende factor.

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

Beleidsmatige beschouwing op de beleidswaarde

Sinds de introductie van de beleidswaarde, hebben corporaties vorig jaar (verslagjaar 2018) voor het eerst gerapporteerd over de beleidswaarde van hun vastgoed. Inmiddels hebben de Autoriteit Woningcorporaties (Aw) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) de definities verder aangescherpt en stellen zij hogere eisen aan de datakwaliteit. Corporaties zelf hebben meer ervaring opgedaan en zijn dit jaar voor het eerst in staat de waardeontwikkeling tussen 1 januari en 31 december te analyseren.

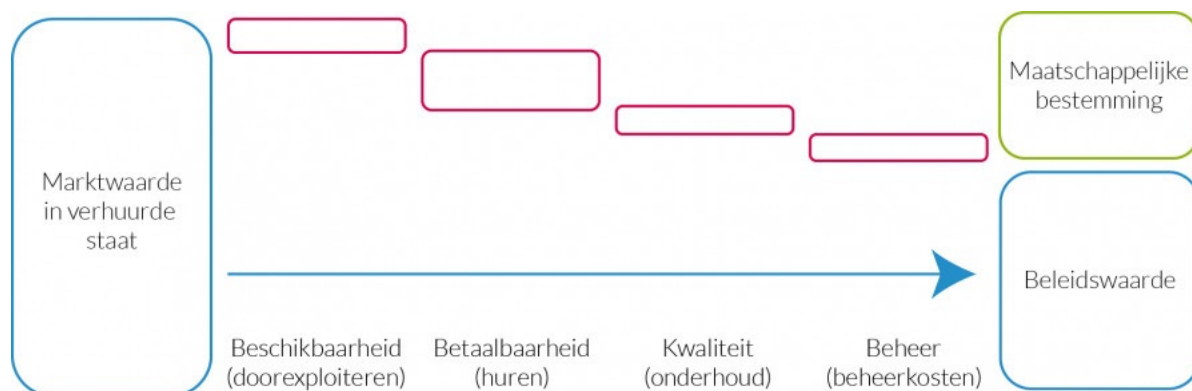
De ontwikkeling van de beleidswaarde wordt deels beïnvloed door de ontwikkeling van de marktwaarde in verhuurde staat die hierboven staat toegelicht. Dit komt omdat de beleidswaarde de marktwaarde als vertrekpunt neemt.

De beleidswaarde vormt een onderdeel van het verticaal toezichtsmodel van de Aw en WSW. Het jaar 2019 zou een overgangsjaar zijn naar een definitief normenkader. De uitkomsten van de beleidswaarde in het jaarverslag 2018 van alle corporaties zouden voor de Aw en WSW dienen als input om eind 2019 een definitieve sectornorm voor LTV en solvabiliteit vast te stellen. WSW en de Aw hebben tot nu toe nog geen nieuwe normen vastgesteld. Voorlopig blijft de norm voor de LTV 75% en voor de solvabiliteit 20%. De borgingsruimte wordt in deze overgangsfase op basis van een bredere analyse van de financiële positie van de individuele corporatie bepaald.

Bij het opstellen van de jaarrekening maakt het bestuur diverse schattingen. Dit is inherent aan het toepassen van de geldende verslaggevingsstandaarden. Dit is in het bijzonder van toepassing op de bepaling van de marktwaarde en de beleidswaarde van het vastgoed in exploitatie. De waardebepaling van het vastgoed (terug te vinden in de marktwaarde en beleidswaarde), is geen exacte wetenschap en is tevens de grootste schattingspost van bestuur voor de jaarrekening.

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

De beleidswaarde wordt bepaald door op 4 aspecten aanpassingen door te voeren in de uitgangspunten van de DCF-berekening van de marktwaarde. De (lagere) waarde die ontstaat is de 'beleidswaarde'. Het verschil tussen markt- en beleidswaarde heet de 'maatschappelijk bestemming'. Het onderstaande figuur geeft visueel de stappen weer van marktwaarde naar beleidswaarde. In de waarderinggrondslagen bij de jaarrekening worden de 4 stappen uitgebreid toegelicht.



Medio 2019 heeft het Aw de definities voor inrekening onderhoud en beheer verduidelijkt. Er is nu 1 gemeenschappelijke set definities, die woningcorporaties kunnen gebruiken voor de beleidswaarde, marktwaaarde en winst-en-verliesrekening in de jaarrekening.

Voor deltaWonen hebben de vastgestelde definities geen substantiële effecten tot gevolg in relatie tot de uiteindelijke berekening van de beleidswaarde. Onze berekeningen van de onderhouds- en beheernormen waren grotendeels al in lijn met de voorschriften van de Autoriteit Woningcorporaties. Ons activeringsbeleid bij onderhoudsactiviteiten was al jarenlang ingericht op het activeren van bepaalde verbeteringen. In de waardeanalyse heeft de aanscherping met betrekking tot het item onderhoud weinig tot geen impact gehad op de beleidswaarde. Voor wat betreft de bedrijfs- en beheerlasten is nu verduidelijkt dat de saneringsheffing hiervan geen onderdeel uitmaakt. De saneringsheffing had deltaWonen vorig jaar nog wel in haar beheerlasten opgenomen. De toerekening van indirecte kosten naar de onderhoud- en beheernorm is in 2019 gebaseerd op een ander verhoudingsgetal. Dit heeft geleid tot een verschuiving van de afslagen in de "waterval". Deze verschuiving heeft per saldo geen effect op de eindwaarde.

Beleidsmatige beschouwing verschil marktwaaarde en beleidswaarde

Algemeen

De vermogenspositie bepaalt de financiële continuïteit van deltaWonen en of zij op langere termijn haar maatschappelijke taak kan invullen. Externe toezichthouders beoordelen de vermogenspositie in relatie tot onze voorgenomen activiteiten (maatschappelijke prestaties). De omvang van het eigen vermogen is echter sterk afhankelijk van de waardering van het vastgoed.

De waardering van het vastgoed in de jaarrekening is gebaseerd op marktwaaarde in verhuurde staat. De omvang van het daarbij gepresenteerde eigen vermogen geeft een indruk van onze financiële armslag, die natuurlijk niet vanzelfsprekend is. Onze financiële armslag wordt bepaald door de verdien capaciteit van ons vastgoed: de beleidswaarde. Daarmee is de marktwaaarde in verhuurde staat (=balanswaardering in de jaarrekening) geen juiste weergave van onze verdien capaciteit als woningcorporatie. De waardering van het vastgoed is consistent met voorgaande jaren, in overeenstemming met geldende grondslagen voor de jaarrekening 2019 en in overeenstemming met de voor 2019 wettelijk voorgeschreven waarderingsgrondslag, zoals opgenomen in de Woningwet, en daaruit afgeleide ministeriële besluiten geldend ten tijde van het opmaken van de jaarrekening. De waardering van het vastgoed op marktwaaarde in verhuurde staat maakt deltaWonen dan ook niet rijker.

Per 31 december 2019 is in totaal € 1.019 miljoen aan ongerealiseerde herwaarderingen in de overige reserves begrepen (2018: € 857 miljoen) uit hoofde van de waardering van het vastgoed in exploitatie tegen marktwaaarde in verhuurde staat.

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

Het verhaal bij de marktwaarde

De marktwaarde biedt waardevolle extra informatie over de verdien capaciteit van onze corporatie, maar het vereist wel een nadere analyse om de betekenis van deze extra informatie beleidsmatig te kunnen duiden. De marktwaarde toont namelijk een andere invalshoek op de bestaande verdien capaciteit van ons vastgoed. Het beleidsmatige uitgangspunt dat het vastgoed op basis van volkshuisvestelijke overwegingen wordt geëxploiteerd, zoals vastgelegd in ons Portefeuille- en Assetmanagementbeleid, laten wij namelijk niet los. Ondanks de waardering van het vastgoed tegen marktwaarde in verhuurde staat, kiezen we daarom niet voor een marktconforme exploitatie. Er ontstaat daarnaast ook geen financiële ruimte om aanvullende investeringen te doen, boven de inmiddels door ons voorgenomen investeringen.

De beleidswaarde gaat uit van het eigen corporatiebeleid, zoals het huur-, onderhoud- en beheerkostenbeleid. Bij de marktwaarde wordt daarentegen uitgegaan van kasstromen gebaseerd op marktgegevens, zoals markthuurlen en objectieve normen voor onderhoud en beheer. De marktwaarde in verhuurde staat is circa 75% (idem 2018) van de leegwaarde. De beleidswaarde is 42% (2018: 35%) van de leegwaarde. Het verschil tussen de marktwaarde en de beleidswaarde ultimo 2019 bestaat uit de volgende onderdelen:

Beleidswaarde per 31 december 2019

x €1.000

	DAEB vastgoed in exploitatie	Niet-DAEB vastgoed in exploitatie	Totaal vastgoed in exploitatie
Marktwaarde verhuurde staat	1.962.741	32.951	1.995.692
Beschikbaarheid (doorexploiteren)	-78.372	-3	-78.375
Betaalbaarheid (huren)	-580.075	-1.064	-581.139
Kwaliteit (onderhoud)	-72.997	-2.578	-75.575
Beheer (beheerkosten)	-92.673	-1.024	-93.697
Subtotaal aanpassingen	-824.117	-4.669	-828.786
Beleidswaarde	1.138.624	28.282	1.166.906

Het verschil tussen marktwaarde en beleidswaarde impliceert dat circa 80% van het totale eigen vermogen niet of eerst op zeer lange termijn realiseerbaar is. Gezien de volatiliteit van (met name) de beleidswaarde, is dit ook nog eens aan fluctuaties onderhevig.

Beleidswaarde per 31 december 2018

x €1.000

	DAEB vastgoed in exploitatie	Niet-DAEB vastgoed in exploitatie	Totaal vastgoed in exploitatie
Marktwaarde verhuurde staat	1.759.042	31.758	1.790.800
Beschikbaarheid (doorexploiteren)	-267.809	-3.997	-271.806
Betaalbaarheid (huren)	-381.627	351	-381.276
Kwaliteit (onderhoud)	-153.267	-1.466	-154.733
Beheer (beheerkosten)	8.206	-214	7.992
Subtotaal aanpassingen	-794.497	-5.326	-799.823
Beleidswaarde	964.545	26.432	990.977

De beleidswaarde in 2019 is gestegen met € 176 miljoen ten opzichte van 2018. Uit de waarderingsanalyse van RazZudock blijkt dat de niet door de corporatie beïnvloedbare factoren de grootste impact hebben gehad. Door de aanpassingen in disconteringsvoet, vastgesteld door onze taxateurs, stijgt de beleidswaarde met circa € 120 miljoen. Door wijzigingen in de voorgeschreven berekeningsmethode wordt de beleidswaarde positief beïnvloed met meer dan € 60 miljoen. Dit betreft het niet meer inrekenen van de overdrachtskosten (€ 31 miljoen.) en een wijziging van de berekening van de eindwaarde i.c. deze berekening met behulp van exit yield is vervangen door een modelmatige eindwaarde (30 miljoen plus). De afslagen voor kwaliteit en beheer in de "waterval" zijn in 2019 per saldo vrijwel gelijk aan het jaar 2018. Op aangeven van BDO hebben wij een andere toerekening van de indirecte kosten naar de onderhouds- en beheernormen toegepast in 2019. Door deze verschuiving tussen de beide afslagen zijn onze uitkomsten veel meer in lijn en vergelijkbaar met de sectorgemiddelden.

Effectiviteit en efficiency van het gevoerde beleid

Waardering op marktwaarde draagt bij aan de kwaliteit van het investeringsbeleid van deltaWonen. Het verschil tussen de marktwaarde en de beleidswaarde van het vastgoed in exploitatie is een maat voor het economisch offer dat deltaWonen brengt voor haar maatschappelijke missie. Het is het geld dat deltaWonen “bewust laat lopen”. Het verschil in beleids- en marktwaarde is ook een hulpmiddel bij het zoeken naar optimalisatie van de eigen kasstromen door toetsing daarvan aan de marktconforme kasstromen in de marktwaarde. Door het afpellen van de verschillen kunnen we inzicht krijgen in hoeverre de offers (on)bewust worden gedaan. In ons investeringsstatuut hebben we hiertoe een 1e aanzet gedaan.

Door de marktwaarde als uitgangspunt te nemen voor de waardering van het vastgoed, wordt een marktconforme exploitatie van het vastgoed het referentiekader. Daar kan het door deltaWonen gevoerde beleid tegen worden afgezet. Iedere beleidskeuze, met als gevolg dat de gepresenteerde marktwaarde niet wordt gerealiseerd, moet inhoudelijk dan wel volkshuisvestelijk gerechtvaardigd zijn. Het verschil tussen de marktwaarde in verhuurde staat en de leegwaarde wordt in feite veroorzaakt door de contractuele beklemming die rust op de (verhuurde) woningen vanuit onze primaire doelstellingen en deels door inefficiëntie.

De afslagen op het gepresenteerde eigen vermogen kennen de volgende beleidsmatige oorzaken:

- de **volkshuisvestelijke bestemming** is gebaseerd op ons Portefeuille- en Assetmanagementbeleid en gericht op doorexplotatie en de streefhuren die passen bij de verwachte ontwikkeling van de omvang en samenstelling van de doelgroep, de wensportefeuille en de prestatieafspraken die in dit kader met de gemeente zijn gemaakt.
- de **bedrijfsmatige bestemming** wordt veroorzaakt door extra kosten die onvermijdelijk dan wel aantoonbaar nodig zijn, zoals de extra administratieve lasten als gevolg van de bijzondere eisen die aan corporaties worden gesteld op het terrein van verslaglegging en verantwoording (compliance), extra kosten voor woonruimteverdeling, het sociale beheer en onderhoudskosten. Sectorspecifieke benchmarks dragen bij aan de beoordeling van ons kostenniveau in relatie tot de geleverde kwaliteit.
- het beoordelingskader voor de risicobeoordeling door het WSW en de continuïteitsbeoordeling door de Autoriteit woningcorporaties vormen de basis voor ons financiële toetsingskader. Een belangrijk **risico voor deltaWonen** is het **overheidsbeleid**. Omdat wij het overheidsbeleid niet direct kunnen beïnvloeden, heeft deltaWonen een aantal normen uit haar financiële toetsingskader strenger gesteld dan de normen van de externe toezichthouders. Hiermee voorkomen we dat deltaWonen bij iedere wijziging in overheidsbeleid direct moet bijsturen op de realisatie van haar plannen.
- het onrendabele deel van de **beleidsmatig ingevulde investeringscapaciteit**, is gebaseerd op ons Portefeuille- en Assetmanagementbeleid en de daarover gemaakte afspraken met bewoners en gemeente. De hoogte van de voorgenomen investeringen staan in een juiste verhouding tot de volkshuisvestelijke prestaties die ermee worden geleverd.

Met onze portefeuillesturing en een efficiënte bedrijfsvoering trachten wij de afslagen te beheersen. Passend leiderschap, informatiemanagement en adequaat risicomanagement zijn hierbij van groot belang.

8.3 Financiële kaders

Zoals ieder bedrijf wil deltaWonen financieel gezond blijven. Om dit te toetsen, hanteren we een vaste set met financiële toetsingskaders. De financiële resultaten en de meerjarenbegroting worden hierop beoordeeld. Jaarlijks wordt het toetsingskader herijkt. Bij dit herijken is rekening gehouden met de splitsing van de DAEB en niet-DAEB activiteiten en wordt onder andere rekening gehouden met bijstellingen in de normen van de externe toezichthouders (ILT en WSW). Verder houden we rekening met de eisen die banken hanteren voor het eventueel aangaan van commerciële financiering.

De realisatie voor 2019 en 2018 ten opzichte van het financiële toetsingskader van deltaWonen ziet er als volgt uit:

Financiële ratio	Werkelijk 2019	Werkelijk 2018	Norm 6)
Operationele kasstroom 1) 2)	€ 5,8 miljoen	- € 3,3 miljoen	€ 2,0 miljoen
Interest coverage ratio (ICR) DAEB	2,63	1,98	1,5
Interest coverage ratio (ICR) niet-DAEB 3)	19,99	1,34	1,8
Loan to value op basis van marktwaarde DAEB	26%	28%	70%
Loan to value op basis van marktwaarde niet-DAEB 4)	36%	41%	70%
Loan to value op basis van beleidswaarde DAEB	44%	58%	75%
Loan to value op basis van beleidswaarde niet-DAEB	42%	50%	75%
Solvabiliteit op basis van marktwaarde DAEB	74%	71%	20%
Solvabiliteit op basis van marktwaarde niet-DAEB	53%	50%	40%
Gemiddelde bedrijfslasten per VHE 5)	1320	1343	1440
Gemiddelde onderhoudslasten per VHE 5)	1143	1574	1156

De financiële ratio's voldoen in 2019 allemaal aan de interne normen en zijn in 2019 allemaal verbeterd ten opzichte van 2018.

1. Dit betreft de operationele kasstromen, inclusief aflossingsfictie (2% leningportefeuille), waarbij tevens 50% van de uitgaven (investeringen) voor woningverbeteringen en E-renovatie wordt toegerekend aan de operationele kasstroom. De norm is gebaseerd op de gemiddelde operationele kasstroom gedurende de komende 5 jaar.
2. De operationele kasstroom is in 2019 9 miljoen hoger dan in 2018 en wordt met name veroorzaakt door hogere huurontvangsten van € 3 miljoen, een lagere kasstroom op onderhoudsuitgaven van € 10 miljoen, hogere overige bedrijfsuitgaven van € 6 miljoen en lagere uitgaven voor interest van 2 miljoen.
3. In 2019 komt, door het kunnen verrekenen van de verliescompensatie bij de niet-DAEB tak, de ICR bij de niet-DAEB tak ruimschoots boven de norm uit. In 2018 was deze nog onder de norm, doordat er geen verliescompensatie was.
4. De interne norm is afgeleid van de normen die banken hanteren bij het verstrekken van financiering.
5. De norm is gebaseerd op de gemiddelde lasten gedurende de komende 10 jaar.
6. Dit betreffen interne normen, niet WSW normen.

8.4 Oordeelsbrief van de Autoriteit woningcorporaties en beoordelingsbrief van het Waarborgfonds Sociale Woningbouw

Met haar brief van 27 november 2019 geeft de Autoriteit woningcorporaties haar oordeel over de rechtmatigheid voor het verslagjaar 2018. De autoriteit is van mening dat deltaWonen in 2018 heeft voldaan aan: de toewijzingseisen van de staatsteunregeling, de passendheidsnorm, de huursombenadering en de regelgeving voor de WNT. Verder constateert de inspecteur dat er geen sprake is van overcompensatie en maakt hij geen opmerkingen over de naleving van specifieke wettelijke bepalingen.

Verder hebben we op 16 januari 2020 de beoordelingsbrief 2019 van het Waarborgfonds Sociale Woningbouw ontvangen. DeltaWonen blijft ingedeeld in de risicoklasse laag midden. Midden heeft te maken met de omvang van de corporatie. Er wordt aangegeven dat deltaWonen een financieel gezonde groeicorporatie is met een haalbare ambitie. DeltaWonen kan beschikken over voldoende borgingsruimte met een horizon van 3 jaar.

8.5 Treasury

Algemeen

Een groot gedeelte van het bezit van woningcorporaties is gefinancierd met aangetrokken leningen. Treasury vormt daardoor een belangrijk onderdeel van de financiële huishouding bij woningcorporaties. Doel van de treasuryfunctie is het indekken en spreiden van renterisico's, het toetsen van de financierbaarheid van alle (geplande) activiteiten, het aantrekken van benodigde financiering, optimalisatie van de financieringsstructuur van deltaWonen en het minimaliseren van de rentelasten.

DeltaWonen heeft een aantal organisatorische maatregelen genomen om de treasuryfunctie op een goede wijze te laten functioneren.

Treasurystatuut

Het beleid dat deltaWonen voert op het gebied van treasury is vastgelegd in het treasurystatuut. Binnen dit statuut staat de organisatie van de treasuryfunctie beschreven: de wijze van besluitvorming, de verantwoording en de informatievoorziening.

Treasurycommissie

Er is een treasurycommissie samengesteld die de treasuryfunctie waarneemt. Deze commissie bestaat uit de directeur-bestuurder, de manager Bedrijfsbeheer, de concerncontroller, een controller en een extern adviseur. De treasurycommissie handelt binnen de kaders van het treasurystatuut en het treasuryjaarplan.

Treasuryjaarplan

Op basis van de kasstroomprognose uit de meest recente goedgekeurde begroting wordt het treasuryjaarplan opgesteld. Binnen dit plan worden de operationele acties met betrekking tot de treasury van deltaWonen voor het komende jaar beschreven, zoals het aflossen en aantrekken van leningen. Het treasurystatuut en de AO/IC van deltaWonen bepalen de spelregels waarbinnen treasury-activiteiten mogen worden uitgevoerd. Indien acties in dit treasuryjaarplan strijdig zijn met bestaande wet- en regelgeving en/of het treasurystatuut en/of de AO/IC van deltaWonen, dan is het treasuryjaarplan hieraan ondergeschikt.

In het treasuryjaarplan worden de belangrijkste treasury-acties van deltaWonen voor het komende jaar beschreven. Het treasuryjaarplan is gebaseerd op de goedgekeurde meerjarenbegroting en meerjarenprognoses en wordt vastgesteld door de directeur-bestuurder en goedgekeurd door de raad van commissarissen (RvC). Door goedkeuring van het treasuryjaarplan, geeft de RvC toestemming aan de directeur-bestuurder om, ten behoeve van de DAEB-activiteiten (en binnen de van toepassing zijnde externe en interne 'spelregels'), financiering aan te trekken tot maximaal het door het WSW afgegeven borgingsplafond. Vanaf het moment dat het nieuwe borgingsplafond wordt vrijgegeven door het WSW, wordt dit leidend voor bepaling van de beschikbare ruimte onder het borgingsplafond.

Vanwege de beleidsregel derivaten woningcorporaties en een raamovereenkomst financiële derivaten, waar banken niet mee akkoord gaan, worden geen nieuwe derivaten afgesloten ter afdekking van het renterisico. Mocht dit wel mogelijk blijken en deltaWonen dit wel wenselijk achten, dan zal een besluit hiertoe voorafgaand aan de RvC worden voorgelegd. Vanwege de WSW-beleidsregel dat alleen leningen met maximaal een stortingsdatum van 6 maanden vooruit mogen worden aangetrokken, zijn de voordelen van eventuele nieuwe payer swaps überhaupt niet meer substantieel.

Acties die niet binnen de kaders van dit treasuryjaarplan vallen, moeten ter goedkeuring aan de RvC voorgelegd worden. Uitzondering hierop zijn acties die een expliciet uitvloeisel zijn van het voldoen aan wet- en regelgeving; daarvoor bestaat een informatieplicht aan de raad van commissarissen.

Financieringsbevoegdheid treasury

DeltaWonen moet te allen tijde aan haar financiële verplichtingen kunnen voldoen. Zij trekt hiertoe, wanneer noodzakelijk, leningen aan met borging door het WSW (mits ten behoeve van DAEB). Het WSW stelt borgingsruimte beschikbaar door middel van het door haar vastgestelde borgingsplafond. Dit borgingsplafond betreft het maximale bedrag aan door het WSW te borgen financiering, in het van toepassing zijnde jaar. De hoogte van het borgingsplafond is (mede) afhankelijk van de financieringsbehoefte conform de dPI-opgaaf. DeltaWonen heeft begin augustus 2019 een borgings-plafond van € 555 miljoen voor ultimo 2021 ontvangen.

Treasuryactiviteiten in 2019

In 2019 zijn de volgende transactievoorstellen uitgevoerd:

- Op 7 januari 2019 is een nieuwe opslag overeengekomen op een bestaande basisrentelening met een hoofdsom van

€ 15 miljoen. De opslag is overeengekomen voor een periode van 2 jaar tegen **0,03%**. De basisrente van 2,998% + de nieuw overeengekomen opslag van 0,03% vormen samen een rente van 3,028% tot 1 maart 2021.

- Op 11 maart 2019 is een roll-over lening met variabele hoofdsom groot € 10 miljoen aangetrokken bij de NWB Bank. De lening biedt flexibiliteit in de portefeuille en kan daarmee dienen als alternatief voor de niet-geborgde en daarmee relatief dure kredietfaciliteit. De lening is gestort op 29 maart 2019 en kent 15 maart 2028 als einddatum. Op 15 maart 2022 wordt de opslag herzien. Het huidige rentetarief bedraagt 1-maands Euribor met een opslag van **0,25%**.
- Op 5 juli is een fixe lening groot € 10 miljoen aangetrokken bij de BNG Bank. Storting heeft per 2 september plaatsgevonden en de lening kent een looptijd van 9,5 jaar (einddatum 3 april 2029). De te betalen rente bedraagt tot einde looptijd **0,187%**.
- Op 5 juli is een fixe lening groot € 10 miljoen aangetrokken bij de BNG Bank. Storting heeft per 30 september plaatsgevonden en de lening kent een looptijd van 20,5 jaar (einddatum 3 april 2040). De te betalen rente bedraagt tot einde looptijd **0,817%**.
- Op 18 september 2019 is een nieuwe opslag overeengekomen op een bestaande basisrentelening met een hoofdsom van € 10 miljoen. De opslag is overeengekomen voor een periode van 3 jaar tegen **0,16%**. De basisrente van 3,089% + de nieuw overeengekomen opslag van 0,16% vormen samen een rente van 3,249% tot 1 december 2022.
- Op 26 september is een fixe lening groot € 9,4 miljoen aangetrokken bij de BNG Bank. Storting heeft per 2 december plaatsgevonden en de lening kent een looptijd van 15 jaar. De te betalen rente bedraagt tot einde looptijd **0,245%**.

In het treasuryjaarplan 2019 werd, met betrekking op het jaar 2019, een mandaat voor nieuw aan te trekken financiering van € 44 miljoen gevraagd. Ten opzichte van dit bedrag is in 2019 een volume van € 39,4 miljoen aan nieuwe leningen gestort.

Daarbuiten zijn de volgende acties uitgevoerd:

- De treasurycommissie is in 2019 4 maal bijeen geweest (26 maart, 18 juni, 17 september en 10 december). Tijdens deze bijeenkomsten kwamen onder andere marktontwikkelingen (waaronder wet- en regelgeving), beschikbaarheid van financiering (waaronder aanbieders), borgingsplafond, liquiditeitsprognoses, schuldrest per verhuureenheid, beoordelingskader WSW en renterisico's aan de orde. Bovendien zijn de voorgenomen transactievoorstellen besproken.
- De kredietfaciliteit bij de Rabobank is vanuit kostenaspect opgeheven per 2 januari 2020. Afgesproken is een minimale liquiditeitsbuffer van € 5 miljoen aan te houden (bestaande uit positief liquiditeitssaldo of opnameruimte op roll-over leningen).
- Het treasurystatuut is geactualiseerd. Onderdeel hiervan is de toevoeging het digitale uitgifteplatform LIST. LIST heeft samen met pensioenbelegger APG een digitaal uitgifteplatform voor onderhandse leningen ontwikkeld. APG treedt op als beheerder van een aantal grote pensioenfondsen als geldverstrekker op dit platform. APG heeft zich gecommitteerd om de komende jaren voor leningen tussen € 5 miljoen en € 50 miljoen offerte af te geven.
- De ontwikkelingen rondom een eventueel financieringsarrangement bij de Europese Investeringsbank (EIB) worden nauwlettend gevolgd.
- Het onderwerp financieringsstrategie is aan de orde geweest. Afgesproken is aan de uitwerking voor deltaWonen in 2020 verder gevolg te geven.

Ontwikkelingen 2019

Liquiditeit en financieringsruimte

Onder borgstelling van het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) zijn in 2019 4 nieuwe leningen ontvangen voor een totaalbedrag van € 39,4 miljoen. In 2019 is voor een bedrag van € 23,5 miljoen aan leningen afgelost.

De komende jaren worden grote uitgaven gedaan op het gebied van projectontwikkeling en herstructurering. Deze inspanningen kunnen niet verricht worden zonder het aantrekken van aanvullende leningen. Eind 2020 bedraagt de financieringsbehoefte, volgens de in december 2019 opgestelde prognose, € 30 miljoen. Deze financieringsbehoefte loopt op tot € 212 miljoen aan het eind van 2024.

In de planningsperiode 2020-2024 heeft deltaWonen voor € 306 miljoen aan netto (des-)investeringen begroot en wordt € 68 miljoen op financieringen afgelost. De benodigde financiering kan worden aangetrokken door het inzetten van borgstelling op toekomstige nieuwbouwinvesteringen en op bestaand huidig bezit. Het faciliteringsvolume van het WSW bedraagt ultimo boekjaar 2019 € 67 miljoen tot en met het jaar 2021.

Additionele borging op bestaand bezit kan worden verkregen tot een maximum van 70% van de marktwaarde in verhuurde staat van het bezit. Op dit moment ligt deze marktwaarde van het bezit op meer dan € 1,8 miljard. Borging is dus mogelijk tot een bedrag bijna € 1,3 miljard, waarvan al € 514 miljoen is ingezet voor de bestaande leningenportefeuille. Er bestaat dus, afgezien van de toevoeging door nieuwbouw, een additionele theoretische financieringsruimte van bijna € 750 miljoen.

Als randvoorwaarde wordt gesteld dat de kasstromen uit exploitatie voldoende moeten zijn voor de rente- en aflossingsbetalingen. Daarnaast is vanuit het interne financieel toetsingskader de eis gesteld dat de ICR minimaal 1,5 moet zijn. De interne norm is hoger dan de WSW-norm van 1,4. Ook de Loan to Value op Beleidswaarde zal moeten blijven voldoen aan de op dit moment nog vast te stellen norm. (voorlopige norm is 75%).

Toezichtbelemmerende bepalingen

In 2012 heeft de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties haar “beleidsregels financiële derivaten door toegelaten instellingen volkshuisvesting” bekendgemaakt.

DeltaWonen heeft haar derivatencontracten getoetst op de aanwezigheid “toezichtbelemmerende bepalingen”. In de documentatie van Bank Nederlandse Gemeenten en ABN AMRO zijn deze bepalingen geconstateerd. Voor wat betreft de BNG is een standaardoplossing bewerkstelligd die acceptabel is voor BNG Bank, corporaties, het CFV (nu Autoriteit woningcorporaties) en het ministerie van BKZ. De oplossing is gezocht in een door de BNG Bank en corporatie te tekenen wijzigingsovereenkomst op de bijlage van de derivaten-raamovereenkomst.

DeltaWonen heeft ervoor gekozen deze wijzigingsovereenkomst met de BNG Bank aan te gaan. De betreffende overeenkomst is door deltaWonen getekend in augustus 2014. Hiermee zijn de Toezichtbelemmerende Bepalingen in de derivatencontracten met de BNG Bank geëlimineerd.

DeltaWonen had een inspanningsverplichting om de ABN AMRO Bank jaarlijks te verzoeken de bepalingen aan te passen dan wel te laten vervallen. De Aw heeft echter begin 2019 aangegeven dat deltaWonen enkel nog aan haar inspanningsverplichting hoeft te voldoen indien er zich voor de einddatum van de betreffende swap (1 september 2020) nog wijzigingen voordoen.

Financiële Instrumenten/derivaten

Swapportefeuille

Een payer swap is een rente-instrument met een waardeontwikkeling. Afhankelijk van de renteontwikkeling kan dit resulteren in een positieve of een negatieve marktwaarde. Kort gezegd zal bij een stijgende rente de swap een positieve waarde krijgen en bij een dalende rente een negatieve waarde.

DeltaWonen heeft een payer swapportefeuille van € 45 miljoen. De swaps zijn al voor 2008 afgesloten met verschillende ingangsdata en bij diverse banken. BNG Bank (2x € 15 miljoen), ABN AMRO (€ 15 miljoen). Met het gebruik van deze swaps wisselt deltaWonen rentebetalingen uit met de bank. DeltaWonen ontvangt de rente gebaseerd op de marktrente van de bank en betaalt een vaste rente aan de bank. Hierdoor wordt het (toekomstig) renterisico verminderd. Alle swaps die deltaWonen in haar bezit heeft, zijn gekoppeld aan leningen met een variabele rente, gebaseerd op de marktrente. Door het gebruik van deze derivaten heeft deltaWonen haar renterisico voor deze leningen afgedekt voor de onderliggende waarde van de derivaten (zie ook hedge-effectiviteit). De derivaten van deltaWonen bestaan uit payer swaps die uitsluitend zijn ingezet om renterisico's af te dekken.

Tegenpartij	Hoofdsom	Startdatum	Einddatum	Te betalen vaste rente	Marktwaarde 31-12-2019	Marktwaarde 31-12-2018
FORTIS/ABN AMRO	€ 15 mln.	12/ 3/2007	12/ 2/2019	3,80%	N.v.t.	- € 0,6 mln.
ABN AMRO	€ 15 mln.	09/ 1/2008	09/ 1/2020	3,86%	- € 0,6 mln.	- € 1,2 mln.
BNG	€ 15 mln.	11/ 1/2009	11/ 1/2027	5,00%	- € 6,1 mln.	- € 5,8 mln.
BNG	€ 15 mln.	06/ 1/2010	06/ 1/2029	5,00%	- € 7,4 mln.	- € 6,9 mln.
Totaal	€ 60 mln.				- € 14,1 mln.	- € 14,5 mln.

Op de swap bij Fortis was een NRL (Negatieve Rescontre Limiet) van € 3,2 miljoen van toepassing. Dit hield in dat wanneer de negatieve marktwaarde van de swap de drempel van € 3,2 miljoen zou overschrijden, er door de tegenpartij om aanvullende zekerheden konden worden gevraagd. Door het aflopen van de betreffende payer swaps, zijn er geen risico's meer in relatie tot margin calls.

DeltaWonen sluit geen derivaten meer af. Eventuele derivaten-transacties die voortvloeien uit het 'beheer' van de bestaande portefeuille, zullen aan de RvC voorgelegd worden.

Verantwoording over interne organisatie rondom derivaten

In ons treasurystatuut en ons jaarlijkse treasuryjaarplan, ligt de interne organisatiestructuur betreffende aanschaf en gebruik van financiële derivaten vast. Daaronder in elk geval regels ten aanzien van bevoegdheden en mandatering, interne controle, interne verantwoording, rol en betrokkenheid van de externe accountant, en rol en betrokkenheid van het orgaan waaraan

het toezicht op het bestuur is opgedragen. Voor wat betreft het afsluiten en eventueel aanpassen van derivaten zijn alle acties die buiten het operationele gebeuren van de af afgesloten derivaten vallen, onderhevig aan de goedkeuring van de raad van commissarissen.

In de treasurybijeenvakomsten worden de derivatenrapportages en de risicoanalyses behandeld. Diverse onderdelen van deze uitgebreide rapportage en risicoanalyses worden opgenomen en behandeld in de kwartaalrapportages voor de auditcommissie en de raad van commissarissen.

Waarborging van voldoende interne professionaliteit betreffende financiële derivaten

De waarborging vindt met name plaats door een stevige lijn met onze professionele treasury-adviseur Thésor, bekend in en met de sector. Thésor heeft meer dan 100 woningcorporaties als klant. Ook binnen de organisatie zijn er medewerkers die diverse treasury-opleidingen en -trainingen hebben gevolgd. Er is voldoende kennis aanwezig over de huidige bij deltaWonen aanwezige derivaat-producten. DeltaWonen heeft in het verleden 5 payer swaps afgesloten. Hierover is regelmatig in een Aw-stresstest gerapporteerd. Per 31 december 2019 zijn er nog 3 payer swaps actief. Bij 2 van deze swaps is geen sprake van een eventuele margin-call. Bij de 3e swap is het risico op een margin-call marginaal, deze eindigt overigens op 1 september 2020.

DeltaWonen heeft al jaren als beleid om geen nieuwe swaps meer af te sluiten. De laatste transactie vond plaats op 22 juli 2007. Op afroep wordt de auditcommissie en/of raad van commissarissen bijgepraat door Thésor. Zo is aan de voltallige raad van commissarissen door Thésor in de afgelopen jaren voorlichting gegeven over de actualiteiten op het gebied van treasury bij woningcorporaties. Hierbij is ook stilgestaan bij de risico's die deltaWonen loopt ten aanzien van de door ons in gebruik zijnde producten. Ook tijdens andere vergaderingen is en wordt meermaals stilgestaan bij dit onderwerp.

Kredietrisico/tegenpartijrisico

Momenteel heeft deltaWonen beperkt middelen uitstaan (spaarrekening) bij huisbank Rabobank. Het treasurystatuut geeft aan dat middelen alleen weggezet mogen worden bij partijen met een minimaal als 'Very Strong' gedefinieerde kredietwaardigheid (AA/Aa2). De huidige rating van Rabobank is A+/Aa3/AA-, waarmee aan de ratingeisen wordt voldaan. De ratingeis voor derivaten, opgenomen in het treasurystatuut, is minimaal een "single A". Omdat onze payer swaps nu een negatieve marktwaarde kennen, wordt in de praktijk geen tegenpartijrisico gelopen.

Basisrenteleningen

DeltaWonen heeft 4 basisrenteleningen in haar leningenportefeuille. Dit is een type lening dat veel voorkomt in de woningcorporatiesector. De te betalen rente op een dergelijke lening bestaat uit 2 componenten: de basisrente en de kredietopslag. De basisrente staat vast voor de looptijd van de leningovereenkomst. De looptijd van de kredietopslag is korter dan de looptijd van de basisrente en wordt periodiek herzien op basis van de marktprijs voor krediet die op het moment van herziening geldt. Deze herziening wordt gezien als een embedded derivaat.

Tegenpartij	Totale rente	Opslag	Basisrente	Startdatum	Einddatum	Marktwaarde exclusief opgelopen rente	Opgelopen rente	Marktwaarde inclusief opgelopen rente	Nominale waarde
NWB BANK		0,30%		03/ 2/2015	03/ 1/2019				
BNG BANK		0,22%		12/ 1/2015	12/ 2/2019				
BNG BANK	2,94%	0,11%	2,83%	03/ 1/2017	03/ 1/2062	-23.039.844	-296.568	-23.336.412	-12.500.000
BNG BANK	2,88%	0,02%	2,86%	07/ 2/2018	07/ 1/2059	-22.523.519	-180.219	-22.703.738	-12.500.000
NWB BANK	3,03%	0,03%	3,00%	03/ 1/2019	03/ 1/2061	-28.278.770	-377.009	-28.655.779	-15.000.000
BNG BANK	3,25%	0,16%	3,09%	12/ 2/2019	12/ 2/2058	-18.706.355	-25.389	-18.731.745	-10.000.000
						-92.548.489	-879.185	-93.427.674	-50.000.000

In de bovenstaande basisrenteleningen is een embedded derivaat besloten. Deze wordt in de jaarrekening van deltaWonen niet gescheiden van het basiscontract, omdat er een nauw verband bestaat tussen de economische kenmerken en risico's van het in het contract besloten derivaat en de economische kenmerken en risico's van het basiscontract.

Als bij opslagherziening geen overeenstemming met de bank wordt bereikt over de aanpassing van de kredietopslag, kan de leningovereenkomst worden beëindigd. Er vindt in dat geval op de herzieningsdatum een verrekening plaats van de dan geldende marktwaarde. Deze marktwaarde wordt berekend door het verschil tussen de contractuele basisrente en de op dat moment geldende marktrente. De eventuele marktwaardeverrekening brengt voor deltaWonen een liquiditeitsrisico met zich mee.

Hedge documentatie payer swaps

Doel van de hedge

DeltaWonen maakt gebruik van kostprijs hedge-accounting, zoals opgenomen in de Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving, Richtlijn 290 Financiële Instrumenten. De richtlijn voorziet in de mogelijkheid om hedginginstrumenten te waarderen op kostprijs, overeenkomstig de waardering voor de herziening van deze standaard en daarmee in lijn met voorgaande verslagjaren. Dit generieke document is opgesteld om te voldoen aan de vereisten die binnen Richtlijn 290 worden gegeven om hedge-accounting te kunnen toepassen.

Hedgestrategie, hedged item en hedging instrument

In het verleden zijn payer swaps aangegaan om de rente op toekomstig aan te trekken financiering te fixeren, zonder dat de onderliggende financiering reeds werd aangetrokken. Op een later moment is de onderliggende financiering aangetrokken. Payer swaps boden daarmee de mogelijkheid om de rente op belangrijke investeringsprojecten langdurig te 'verzekeren'. Doordat de te ontvangen kasstroom uit de swap wegvalt tegen de variabele rente op de onderliggende financiering, ontstaat per saldo een financiering met een vaste rente.

Type hedge

DeltaWonen past kostprijs hedge-accounting toe. De effecten van een eventuele hedge-ineffectiviteit worden in voorkomende gevallen in het resultaat verwerkt.

Hedge-effectiviteit

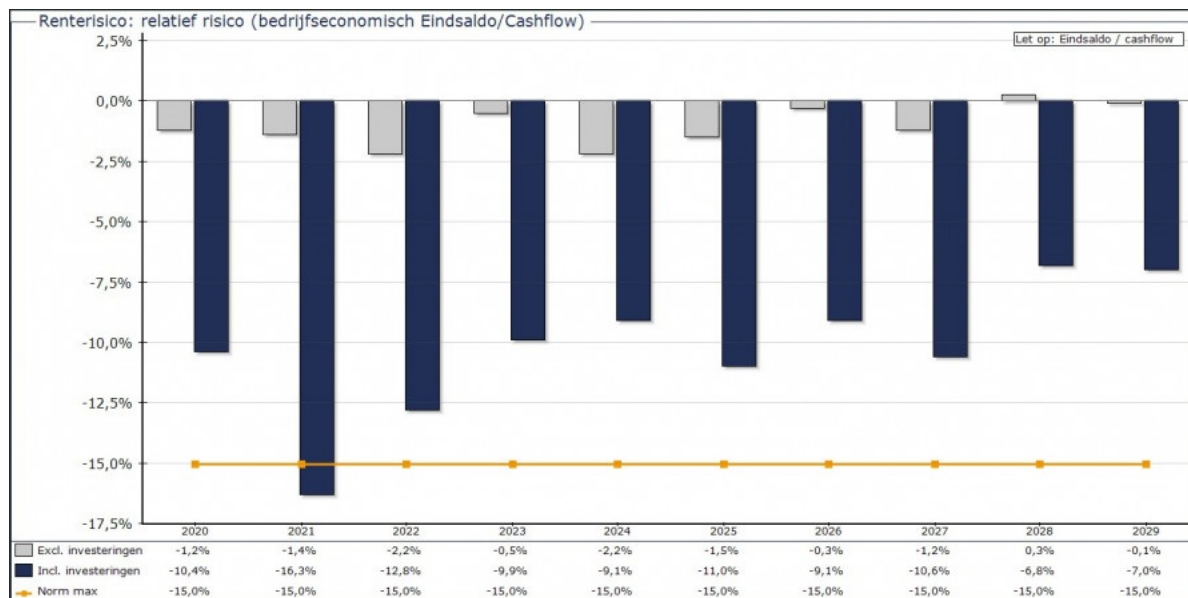
Aan de hand van de kritische kenmerken (renteconventie, -coupondata, looptijd en nominale waarde) van de leningen en de derivaten wordt hedge-effectiviteit bepaald. De hedge-effectiviteit wordt minimaal 4 keer per jaar beoordeeld aan de hand van de kritische kenmerken van de leningen en de derivaten. Er is sprake van een volledige hedge-effectiviteit als bij een renteswap het referentiebedrag en de hoofdsom, de looptijd, de renteherzieningsdata, de data van ontvangst en betaling van rente en aflossingen, en de basis voor het bepalen van de rentevoet voor het hedge-instrument en de afgedekte positie gelijk zijn. In onderstaande tabel zijn alle payer swaps en de onderliggende roll-over leningen in beeld gebracht.

Hierbij wordt vastgesteld dat de hedge-effectiviteit van deltaWonen op balansdatum 100% bedraagt. In het kader van de Wijzigingen RJ290 Financiële Instrumenten is het daarom niet noodzakelijk kwantitatieve berekeningen uit te voeren en/of te verwerken of toe te lichten.

Tegenpartij	Type	Hoofdsom	Startdatum	Einddatum	Variabele rente	Coupondata rente	Conventie	Vaste rente	Coupondata rente
AAB	Payer swap	-15.000.000	09/ 1/2008	09/ 1/2020	EUR 3M	01-mrt, 01-jun, 01-sep, 01-dec	actual/360	3,86%	1-sep
NWB BANK	Roll-over variabel	15.000.000	12/ 1/2008	09/ 1/2020	EUR 3M +5,5bp	01-mrt, 01-jun, 01-sep, 01-dec	actual/360		
BNG BANK	Payer swap	-15.000.000	11/ 1/2009	11/ 1/2027	EUR 3M	01-feb, 01-mei, 01-aug, 01-nov	actual/360	5,00%	1-nov
BNG BANK	Roll-over vast	15.000.000	11/ 1/2016	11/ 1/2027	EUR 3M +25bp	01-feb, 01-mei, 01-aug, 01-nov	actual/360		
BNG BANK	Payer swap	-15.000.000	06/ 1/2010	06/ 1/2029	EUR 3M	01-mrt, 01-jun, 01-sep, 01-dec	actual/360	5,00%	1-jun
BNG BANK	Roll-over vast	15.000.000	06/ 1/2018	06/ 1/2029	EUR 3M	01-mrt, 01-jun, 01-sep, 01-dec	actual/360		

Renterisicospreiding

Alle activiteiten zijn gericht op (rente)risicospreiding, het voorzien in de financieringsbehoefte en verlaging van de gemiddelde rentekostenvoet. Onderstaande grafiek geeft een beeld van het verloop van het renterisico. Aantrekken van leningen voor nieuwe projecten en andere treasury-activiteiten zijn erop gericht het renterisico in 2020 en verder omlaag te brengen. De hiervoor genoemde transacties zijn in de grafiek verwerkt:



Met uitzondering van het jaar 2021 voldoet het relatief renterisico aan de norm van 15%. De geplande investeringen veroorzaken het jaarlijkse renterisico. Het relatief renterisico is in 2021 maximaal met een percentage van iets meer dan 16%. Exclusief investeringen is het renterisico in dat jaar 1,4%.

Beleggingen en leningen u/g

Ultimo 2019 zijn geen beleggingen en/of leningen u/g van toepassing.

Leningenportefeuille

Het schuldrestant van de leningenportefeuille per 31 december 2019 bedraagt € 514 miljoen, met een gemiddelde rentevoet van 2,47%. De marktwaarde van de leningportefeuille bedraagt € 664 miljoen (inclusief opgelopen rente). Voor de bepaling van de disconteringsvoet (gebruikt voor de berekening van de marktwaarde) is geen rekening gehouden met een eventuele kredietopslag. De rentabiliteitswaarde van de leningportefeuille, berekend op basis van de interne rekenrente van 5% en rekening houdend met de transitorische interest van circa € 6,7 miljoen, bedraagt € 415 miljoen. De komende jaren vertoont de gemiddelde rente van de leningenportefeuille, uitgaande van geprognosticeerde gemiddelde rentepercentages variërend van 1,2% tot 3,7% bij (her)financieringen en conversies, het in de onderstaande tabel gegeven beeld. Alle genoemde transacties tot en met 31 december 2019 zijn verwerkt.

2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
2,50%	2,20%	2,20%	2,20%	2,20%	2,20%	2,30%	2,40%	2,40%	2,50%	2,50%

8.6 Verbindingen

DeltaWonen had een aantal deelnemingen die in meer of mindere mate met ons verbonden waren vanwege het volkshuisvestelijk belang. Gezien de huidige volkshuisvestelijke belangen heeft deltaWonen de afgelopen jaren een actief beleid gevoerd om het aantal verbindingen te beperken. Vanaf 2018 hebben wij geen verbindingen meer.

8.7 Verklaring van besteding van middelen

DeltaWonen heeft haar middelen in 2019 uitsluitend besteed in het belang van de volkshuisvesting. Daarbij hebben we voortdurend een goede balans gezocht tussen maatschappelijke en financiële doelstellingen.

DeltaWonen verklaart kennis te hebben genomen van de Aedes-code en het daarbij behorende reglement, onderschrijft de inhoud daarvan, handelt naar inhoud en geest van de code en neemt het reglement in acht.

8.8 Kengetallen 2019

	2019	2018	2017	2016	2015
Gegevens over het bezit					
Aantal verhuureenheden (vhe's) in exploitatie					
- woningen	13.739	13.675	13.483	13.292	13.254
- onzelfstandige wooneenheden	425	435	430	442	604
- woonwagens (incl. eventuele standplaats)	43	44	47	48	49
- bijzondere woongebouwen	21	21	23	25	25
- standplaatsen	71	71	70	71	71
- garages/parkeerplaatsen	957	881	810	761	706
- winkels/bedrijfsruimten	121	121	89	102	148
Totaal	15.377	15.248	14.952	14.741	14.857
Herleid aantal vhe's tbv berekening kengetallen	14.752	14.748	14.517	14.387	14.544
Woningen in beheer	0	0	0	0	0
Standplaatsen/woonwagens in beheer	8	8	8	8	8
Veranderingen in bezit (vhe's)					
Aantal gesloopt / Uit exploitatie	12	8	48	209	0
Aantal verkocht	19	25	30	84	56
Aantal aangekocht	0	1	0	1	4
Aantal opgeleverd (ver-) nieuwbouw	156	305	241	116	189
Percentage woningen naar huurklasse					
Goedkoop	14%	15%	16%	17%	19%
Bereikbaar	66%	66%	68%	66%	64%
Duur tot en boven huurtoeslaggrens	20%	19%	16%	17%	17%
Waarde (in € per vhe)					
Beleidswaarde (t/m 2017 = bedrijfswaarde)	79.104	67.192	47.980	48.199	47.244
WOZ-waardering	146.811	139.740	135.696	135.014	132.107
Marktwaarde	135.287	121.424	111.206	104.990	99.122
Gegevens over balans en Winst-en-verliesrekening					
Balans (in € per vhe)					
Eigen vermogen	102.432	88.721	79.623	74.295	68.392
Voorzieningen	374	448	311	276	236
Vreemd vermogen	33.521	32.178	29.486	29.400	27.844
Kortlopende schulden	2.435	2.870	5.179	4.573	5.531
Materiele- en immateriele vaste activa	137.015	122.612	112.400	106.149	99.882
Financiële vaste activa	758	1.099	1.316	1.551	1.276
Vlottende activa	900	434	838	819	806
Gegevens over financiële continuïteit op basis van marktwaarde					
Solvabiliteit	73,1%	70,6%	68,6%	67,6%	66,2%
Rentabiliteit eigen vermogen	14,4%	12,4%	7,8%	7,2%	6,1%
Kostenvoet vreemd vermogen	2,5%	2,7%	3,0%	3,2%	3,9%
Rentabiliteit totaal vermogen	11,0%	9,4%	6,2%	5,8%	5,2%
Current ratio	0,37	0,15	0,16	0,18	0,15
Gegevens over huur en verhuur					
Huurachterstand in % van de jaarhuur	1,19%	1,07%	0,97%	1,37%	1,76%
Huurderving leegstand in % van de jaarhuur	0,56%	0,67%	0,80%	1,23%	1,42%
Aantal ontruiming	16	8	9	11	12
Aantal mutaties woningen	916	1.053	1.032	1.110	1.040
Mutatiegraad in % van het aantal woningen	5,96%	6,91%	6,90%	7,53%	7,00%
Gemiddeld % huurverhoging per 1 juli	2,15%	1,87%	0,52%	1,21%	2,15%
Gemiddelde huurprijs in €	3,61	3,52	3,43	3,39	3,33
Gemiddelde netto huurprijs per maand zelfstandige wooneenheden in €	558	544	531	522	508
Gegevens over onderhoud en kwaliteit					
Aantal reparatieverzoeken	15.270	13.786	11.599	12.141	16.082
Kosten per reparatieverzoek in €	221	232	264	253	181
Kosten per mutatie in €	2.466	2.132	1.864	1.731	1.486
Dagelijks onderhoud per vhe in €	379	376	344	347	357
Planmatig onderhoud per vhe in €	847	1.250	1.099	1.395	859
Totaal onderhoudskosten per vhe in €	1.226	1.625	1.443	1.742	1.216

Gegevens over het personeel

Personeelsbezetting in fte's	159	147	152	152	158
Werkelijk aantal personeelsleden	192	178	185	183	191
Bezettingsgraad 100 vhe's	1,08	1,00	1,05	1,05	1,09
Aantal vhe's per fte	92,8	100,3	95,7	94,8	92,1

Jaarrekening

9.1 Balans per 31 december 2019

Balans per 31 december 2019

ACTIVA

(na resultaatbestemming) (x € 1.000)

	ref.	2019	2018
Vaste activa			
Immateriële vaste activa			
Kosten van verwerving van intellectuele rechten	2.5.1	2.089	2.594
Vastgoedbeleggingen			
Daeb vastgoed in exploitatie	2.5.2	1.962.741	1.759.042
Niet-daeb vastgoed in exploitatie	2.5.3	32.951	31.758
Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	2.5.4	21.847	22.572
Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie	2.5.5	17.529	8.399
Totaal van vastgoedbeleggingen		2.035.068	1.821.771
Materiële vaste activa			
Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie	2.5.6	5.878	6.528
Financiële vaste activa			
Latente belastingvorderingen	2.5.7	11.182	16.202
Totaal van financiële vaste activa		11.182	16.202
Som der vaste activa		2.054.218	1.847.095
Vlottende activa			
Voorraden			
Vastgoed bestemd voor de verkoop	2.5.8	3.532	724
Overige voorraden	2.5.9	198	180
Totaal voorraden		3.729	904
Vorderingen			
Huurdebiteuren	2.5.10	783	554
Overheid	2.5.11	363	412
Belastingen en premies sociale verzekeringen	2.5.12	0	0
Overige vorderingen	2.5.13	532	856
Overlopende activa	2.5.14	45	166
Totaal van vorderingen		1.723	1.987
Liquide middelen	2.5.15	7.818	3.505
Totaal van vlottende activa		13.271	6.397
Totaal van activa		2.067.489	1.853.491

PASSIVA

(na resultaatbestemming) (x € 1.000)

	ref.	2019	2018
Eigen vermogen			
Herwaarderingsreserves	2.5.16	1.018.555	856.861
Overige reserves	2.5.17	492.485	451.624
Totaal van eigen vermogen		1.511.040	1.308.485
Voorzieningen			
Voorziening onrendabele investeringen en herstructureringen	2.5.18	5.107	6.206
Overige voorzieningen	2.5.19	404	397
Totaal van voorzieningen		5.511	6.603
Langlopende schulden			
Schulden aan overheid	2.5.20	17.902	18.602
Schulden aan kredietinstellingen		476.593	455.971
Verplichtingen inzake onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	2.5.21	20.519	21.510
Totaal van langlopende schulden		515.014	496.083
Kortlopende schulden			
Schulden aan kredietinstellingen	2.5.22	19.478	23.124
Schulden aan leveranciers	2.5.23	3.955	5.473
Schulden aan overheid	2.5.24	70	73
Belastingen en premies sociale verzekering	2.5.25	2.834	3.059
Schulden ter zake van pensioenen	2.5.26	0	422
Overige schulden	2.5.27	1.041	990
Overlopende passiva	2.5.28	8.545	9.179
Totaal van kortlopende schulden		35.923	42.321
Totaal van passiva		2.067.489	1.853.491

9.2 Winst-en-verliesrekening over 2019

(x € 1.000)

Functioneel model	ref.	2019	2018
Huuropbrengsten	2.4.7.1	95.517	91.964
Opbrengsten servicecontracten	2.4.7.2	2.516	2.988
Lasten servicecontracten	2.4.7.3	3.298-	4.204-
Overheidsbijdragen		0	0
Lasten verhuur- en beheeractiviteiten	2.4.7.4	7.047-	5.958-
Lasten onderhoudsactiviteiten	2.4.7.5	26.997-	33.975-
Overige directe operationele lasten exploitatie bezit	2.4.7.6	15.259-	17.042-
Nettoresultaat exploitatie van vastgoedportefeuille		45.432	33.772
Omzet verkocht vastgoed in ontwikkeling	2.4.7.7	0	0
Lasten verkocht vastgoed in ontwikkeling		0	0
Toegerekende organisatiekosten	2.4.7.8	0	0
Toegerekende financieringskosten		0	0
Nettoresultaat verkocht vastgoed in ontwikkeling		0	0
Verkoopopbrengst vastgoedportefeuille	2.4.7.9	3.522	4.945
Toegerekende organisatiekosten	2.4.7.10	251-	264-
Boekwaarde verkochte vastgoedportefeuille	2.4.7.11	2.590-	3.634-
Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille		681	1.047
Overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille	2.4.7.12	1.609-	2.734-
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille	2.4.7.13	175.892	137.893
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille verkocht onder voorwaarden	2.4.7.14	303	422
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille bestemd voor verkoop	2.4.7.15	445	52
Waardeveranderingen vastgoedportefeuille		175.031	135.633
Opbrengsten overige activiteiten	2.4.7.16	790	451
Kosten overige activiteiten	2.4.7.17	0	0
Netto resultaat overige activiteiten		790	451
Overige organisatiekosten	2.4.7.18	350-	220-
Kosten omtrent leefbaarheid	2.4.7.19	1.283-	1.465-
Waardeveranderingen van financiële vaste activa en van effecten	2.4.7.20	0	0
Opbrengst van vorderingen die tot de vaste activa behoren en van effecten		0	0
Andere rentebaten en soortgelijke opbrengsten	2.4.7.21	2	0
Rentelasten en soortgelijke kosten	2.4.7.22	12.728-	13.691-
Saldo financiële baten en lasten		12.726-	13.691-
Totaal van resultaat voor belastingen		207.575	155.527
Belastingen	2.4.7.23	5.019-	2.907-
Resultaat deelnemingen	2.4.7.24	0	0
Totaal van resultaat na belastingen		202.556	152.620

9.3 Kasstroomoverzicht over 2019

(directe methode) (x € 1.000)

Kasstroom uit operationele activiteiten	2019	2018	
Ontvangsten			
Huurontvangsten	95.122	92.154	
Vergoedingen	3.077	3.552	
Overheidsontvangsten	0	0	
Overige bedrijfsontvangsten	303	293	
Ontvangen interest (uit operationele activiteiten)	2	1	
Saldo ingaande kasstromen operationele activiteiten	98.504		95.999
Uitgaven			
Erfpacht		0	
Betalingen aan werknemers	-14.009	-13.930	
Onderhoudsuitgaven	-15.027	-24.757	
Overige bedrijfsuitgaven	-21.776	-15.822	
Rente uitgaven	-12.644	-14.832	
Sectorspecifieke heffing onafhankelijk van het resultaat	-83	-1.071	
Verhuurderheffing	-10.179	-11.074	
Leefbaarheid externe uitgaven niet investeringsgebonden	-59	-90	
Vennootschapsbelasting	0	0	
Saldo uitgaande kasstromen operationele activiteiten	-73.778		-81.576
Kasstroom uit operationele activiteiten	24.726		14.423
Kasstroom uit investeringen en desinvesteringen			
Verkoop bestaande huur, woon- niet woongelegenheden	3.197	5.031	
Verkoopontvangsten woongelegenheden (VOV) na inkoop	1.746	2.086	
Verkoop nieuwbouw, woon- en niet woongelegenheden		0	
Verkoopontvangsten grond		0	
(Des) investeringsontvangsten overig		0	
Ingaande kasstroom uit investeringen en desinvesteringen	4.944		7.117
Nieuwbouw huur-, woon- en nietwoongelegenheden	-21.756	-27.891	
Woningverbetering, woon- en niet woongelegenheden	-17.336	-15.555	
Aankoop, woon- en niet woongelegenheden		-154	
Nieuwbouw verkoop, woon- en niet woongelegenheden		0	
Aankoop woongelegenheden (VOV) doorverkoop	-2.174	-2.003	
Sloopuitgaven, woon- en niet woongelegenheden		0	
Aankoop grond		0	
Investeringen overig	-367	-1.185	
Uitgaande kasstroom uit investeringen en desinvesteringen	-41.633		-46.789
Ontvangsten verbindingen		0	
Ontvangsten overig		0	
Uitgaven verbindingen		0	
Uitgaven overig		0	
Saldo ingaande en uitgaande kasstroom financiële vaste activa	0		0
Kasstroom uit investeringen en desinvesteringen	-36.689		-39.673
Kasstroom uit financieringsactiviteiten			
Nieuwe te borgen leningen	39.400	85.000	
Nieuwe ongeborgde leningen	0	0	
Inkomende financieringskasstromen	39.400		85.000
Aflossingen geborgde leningen	-23.124	-65.148	
Aflossingen ongeborgde leningen		0	
Uitgaande financieringskasstromen	-23.124		-65.148
Kasstroom uit financieringsactiviteiten	16.276		19.852
Mutatie geldmiddelen	4.313		-5.398
Wijzigingen kortgeldmutaties			
Liquide middelen per 1 januari	3.505		8.903
Liquide middelen per 31 december	7.818		3.505

9.4 Grondslagen van waardering in de jaarrekening

Algemeen

Deze jaarrekening heeft betrekking op de periode 1 januari 2019 tot en met 31 december 2019.

Alle bedragen staan vermeld in euro's, tenzij anders vermeld.

Activiteiten

Woningcorporatie deltaWonen is een stichting met de status van "toegelaten instelling volkshuisvesting".

DeltaWonen is ingedeeld in de woonregio Zwolle/Stedendriehoek. Hier vallen de gemeenten Zwolle en Kampen onder. De gemeente Oldeboek is in een andere woningmarktregio ingedeeld en behoort daarmee niet meer tot het primaire werkgebied van deltaWonen. We mogen wel ons huidige bezit in stand houden en verbeteren in de gemeente Oldebroek. De activiteiten van deltaWonen zijn erop gericht mensen te huisvesten in vitale wijken en steden. DeltaWonen is statutair en feitelijk gevestigd aan de Veerallee 30 in Zwolle en houdt hier kantoor.

Het KvK-nummer van deltaWonen is 05003860.

Geconsolideerde jaarrekening

DeltaWonen stelt met ingang van het boekjaar 2016 geen geconsolideerde jaarrekening meer op. Alle deelnemingen zijn afgebouwd en daarom is er geen sprake meer van deelnemingen die worden meegenomen in de consolidatie.

Uitgangspunten en grondslagen voor toerekening van activa, verplichtingen, baten, lasten en kasstromen aan de DAEB- en de niet-DAEB-tak.

Het vastgoed in exploitatie wordt geclassificeerd naar DAEB- en niet-DAEB-vastgoed. Dat gebeurt op basis van het in 2017 door de Autoriteit woningcorporaties goedgekeurde definitieve scheidingsvoorstel plus eventuele verkopen binnen de Toegelaten Instelling tussen de DAEB- en niet-DAEB-tak.

Voor de toerekening van activa, verplichtingen, baten, lasten respectievelijk kasstromen aan deze DAEB-tak of niet-DAEB-tak is de volgende methodiek toegepast:

- Wanneer activa, verplichtingen, baten, lasten respectievelijk kasstromen volledig toezien op DAEB- of niet-DAEB-activiteiten, zijn deze volledig aan de DAEB-tak respectievelijk niet-DAEB-tak toegerekend.
- Wanneer deze toezien op zowel DAEB- als niet-DAEB-activiteiten, zijn deze op basis van een verdeelsleutel toegerekend. Deze verdeelsleutel is gebaseerd op 3 methodes, namelijk gewogen bezit, huur en personeel. Gezien de geringe verschillen in de uitkomsten tussen de drie methodes is er voor 1 generieke verdeelsleutel gekozen van 98% DAEB-activiteit en 2% niet-DAEB-activiteit.
- Vorderingen, verplichtingen, baten, lasten respectievelijk kasstromen uit hoofde van vennootschapsbelasting worden toegerekend aan de DAEB- of niet-DAEB-tak op basis van het fiscale resultaat, met toerekening van de voordelen van de fiscale eenheid op basis van de relatieve verdeling, gebaseerd op de verdeelsleutel. Latente belastingen voor compensabele verliezen worden opgenomen in de tak waar sprake is van compensabele verliezen. Latente posities uit hoofde van waarderingsverschillen tussen commercieel en fiscaal worden toegewezen aan de DAEB- of niet-DAEB-tak op basis van de classificatie van de betreffende verhuureenheden.

9.4.1 Regelgeving

De jaarrekening van deltaWonen is opgesteld met inachtneming van artikel 35 van de Woningwet. Het 1e lid van dit artikel schrijft de toepassing van Titel 9 Boek 2 BW voor, behoudens enkele specifieke uitzonderingen. Behalve de Woningwet zijn ook het Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting en de Regeling Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting van toepassing.

Verder zijn de Beleidsregels toepassing Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT) en de door de Raad voor de Jaarverslaggeving uitgegeven richtlijnen toegepast, waaronder Richtlijn 645 Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting (herzien 2016) in het bijzonder. De jaarrekening is opgemaakt op 19 juni 2020.

9.4.1.1 Schattingen

Oordelen en schattingen

Bij het opstellen van de jaarrekening maakt het bestuur diverse schattingen. Dit is inherent aan het toepassen van de geldende verslaggevingsstandaarden. In het bijzonder is dit van toepassing op de bepaling van de marktwaarde van het vastgoed in exploitatie. De waardebepaling van het vastgoed is geen exacte wetenschap. Het betreft de grootste post waar het bestuur een inschatting over moet maken voor de jaarrekening van deltaWonen. Overige belangrijke oordelen betreffen de voorzieningen, de waardeverminderingen en de acute en latente belastingen. De hierbij behorende veronderstellingen zijn vermeld in de toelichting bij de eerdergenoemde jaarrekeningposten.

De marktwaarde is als volgt te definiëren:

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

Voor de waardering in de jaarrekening hanteren we de marktwaarde in verhuurde staat. Om een inschatting van de marktwaarde te maken, maken we gebruik van taxaties. De vraag is wat de nauwkeurigheid van deze taxaties is, of binnen welke bandbreedte de opdrachtgever het waardeoordeel mag verwachten. Als we uitgaan van de gegeven definitie van de marktwaarde en de aan de taxateur opgelegde norm op het gebied van kennis en uitvoering, moet de nauwkeurigheid van de waardering in de markt binnen een bandbreedte van 10% plus en min liggen.

Schattingswijziging

Met ingang van 1 januari 2019 heeft een schattingswijziging plaatsgevonden inzake de uitgangspunten voor de waardering van belastinglatenties als gevolg van tijdelijke verschillen in het vastgoed bestemd voor exploitatie. In december 2019 is een handreiking gepubliceerd door AEDS welke tot stand is gekomen in overleg tussen corporaties, externe toezichthouders en accountants. In deze handreiking wordt een nadere uiteenzetting gegeven omtrent de interpretatie van de verslaggevingsrichtlijnen voor belastinglatenties. Gelet op deze interpretatie van wet- en regelgeving, hebben wij in 2019 de berekeningsperiode voor de waardering van de tijdelijke verschillen tussen de commerciële en fiscale waardering in het vastgoed in exploitatie naar oneindig aangepast. Dit heeft betrekking op de belastinglatentie als gevolg van vastgoed bestemd voor verkoop. Als gevolg van de schattingswijziging is het resultaat voor belastingen over 2019 € 494.000 hoger dan op basis van de in het voorgaand verslagjaar gehanteerde grondslag.

9.4.1.2 Salderen

Een actief en een post van het vreemd vermogen worden gesaldeerd in de jaarrekening opgenomen uitsluitend indien en voor zover:

- een deugdelijk juridisch instrument beschikbaar is om het actief en de post van het vreemd vermogen gesaldeerd en simultaan af te wikkelen; en
- het stellige voornemen bestaat om het saldo als zodanig of beide posten simultaan af te wikkelen

9.4.1.3 Financiële instrumenten

Onder financiële instrumenten worden zowel primaire financiële instrumenten, zoals vorderingen, effecten en schulden, als afgeleide instrumenten verstaan.

Alle aan- en verkopen volgens standaard markconventies van financiële activa worden opgenomen per transactiedatum. Dat wil zeggen, de datum waarop de groep de bindende overeenkomst aangaat.

Voor de grondslagen van de primaire financiële instrumenten verwijzen we naar de behandeling per balanspost. Door de waardering en verwerking van afgeleide instrumenten verwijzen we naar Derivaten en hedge-accounting onder § 9.4.2.15.

9.4.2 Grondslagen voor de waardering van activa en passiva

Immateriële vaste activa

9.4.2.1 Software

De immateriële vaste activa betreft software en worden gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs onder aftrek van afschrijvingen. Er wordt rekening gehouden met bijzondere waardeverminderingen; dit is het geval als de boekwaarde van het actief hoger is dan de realiseerbare waarde ervan. De afschrijvingstermijn is gekoppeld aan het onderhoudscontract met de softwareleverancier, met een maximum van 5 jaar. De afschrijvingen vinden plaats vanaf 1 januari van het boekjaar volgend op het jaar waarin de investering in gebruik is genomen.

Vastgoedbeleggingen

9.4.2.1 DAEB- en niet-DAEB-vastgoed in exploitatie

Classificatie en kwalificatie

Het vastgoed in exploitatie wordt op objectniveau geclassificeerd naar DAEB (sociaal) en niet-DAEB (commercieel) vastgoed. Daarbij houden we rekening met de criteria van de Beschikking van de Europese Commissie d.d. 15 december 2009 aangaande de staatssteun voor toegelaten instellingen. Op grond van deze criteria omvat het sociaal vastgoed de woningen met een huurprijs tot aan de huurliberalisatiegrens (huurtoeslaggrens) op contractdatum, het maatschappelijk vastgoed en het overige sociale vastgoed. Ultimo 2019 bedraagt de huurliberalisatiegrens € 720,42 (2018: € 710,68).

Maatschappelijk vastgoed is bedrijfsonroerendgoed dat wordt verhuurd aan maatschappelijke organisaties, waaronder zorg-, welzijns-, onderwijs- en culturele instellingen en dienstverleners en dat tevens staat vermeld op de bijlage zoals is opgenomen in de EC-beschikking d.d. 15 december 2009. Het commercieel vastgoed omvat volgens de eerdergenoemde criteria de woningen met een huurprijs boven de huurliberalisatiegrens (huurtoeslaggrens) op contractdatum, het bedrijfsmatig vastgoed (niet zijnde maatschappelijk vastgoed) en het overige commercieel vastgoed.

Complexindeling

Het sociaal vastgoed en het commercieel vastgoed is opgedeeld naar waarderingscomplexen. Een waarderingscomplex is een samenstel van verhuureenheden dat in principe bestaat uit vergelijkbare verhuureenheden voor wat betreft type vastgoed, bouwperiode en locatie, en dat als 1 geheel aan een 3e partij in verhuurde staat kan worden verkocht. Een waarderingscomplex kan daarom worden gedefinieerd als een veelal aaneengesloten blok verhuureenheden van dezelfde bouwperiode. Alle verhuureenheden van de toegelaten instelling maken deel uit van een waarderingscomplex of zijn een afzonderlijk waarderingscomplex. Het kan voorkomen dat een waarderingscomplex bestaat uit sociaal en commercieel vastgoed. In dat geval wordt, nadat de waarde van het waarderingscomplex is bepaald, de waarde opgesplitst in een deel dat aan het sociaal vastgoed, respectievelijk aan het commerciële deel kan worden toegerekend.

Waardering bij 1e verwerking sociaal en commercieel vastgoed

Bij de 1e verwerking wordt het sociaal vastgoed in exploitatie en het commercieel vastgoed in exploitatie gewaardeerd tegen de kostprijs. De kostprijs omvat de verkrijgings- of vervaardigingsprijs, inclusief transactiekosten minus eventuele investeringssubsidies. De verkrijgings- of vervaardigingsprijs wordt bepaald als de som van de bestede externe kosten en de hieraan direct toerekenbare kosten. De in de toekomst te maken sloopkosten worden ten laste van het resultaat verantwoord in het jaar dat de exploitatie door sloop wordt beëindigd.

Waardering na 1e verwerking

- Onroerende zaken in exploitatie worden na de 1e verwerking gewaardeerd tegen actuele waarde op grond van artikel 35 lid 2 van de Woningwet.
- Waardering vindt plaats tegen de marktwaarde op grond van artikel 31 van het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015. Het Besluit actuele waarde is niet van toepassing.
- De waardering tegen marktwaarde vindt plaats overeenkomstig de methodiek in bijlage 2 van de Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015 ("Handboek modelmatig waarden marktwaarde"). Dat gebeurt op grond van artikel 14 van de Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015.

Bij de waardering wordt onderscheid gemaakt in de volgende categorieën:

- Woongelegenheden;
- Bedrijfsmatig en maatschappelijk onroerend goed (BOG en MOG);
- Parkeergelegenheden;

- Intramuraal zorgvastgoed.

Dit gebeurt op basis van artikel 31 van het BTIV.

DeltaWonen hanteert de full versie van het Handboek modelmatig waarderen marktwaarde. Voor een verdere toelichting op de toepassing van het waarderingshandboek verwijzen we naar de toelichting op de balans.

Bij de waardering van het vastgoed worden een doorexploteer- en een uitpondscenario onderscheiden.

De marktwaarde is de hoogste van beide waarderingen. Het handboek volgt de netto contante waarde- methode, de DCF-methode. Via de DCF-methode worden de toekomstige inkomende en uitgaande kasstromen contant gemaakt naar het heden aan de hand van een disconteringsvoet, inclusief de eindwaarde. De eindwaarde is de geschatte opbrengstwaarde van het vastgoed aan het einde van de DCF-periode. Hierbij wordt verondersteld dat de jaarbedragen medio het jaar ontvangen en respectievelijk betaald worden. De berekening van de netto contante marktwaarde wordt bij alle typen vastgoed uitgevoerd voor een exploitatieperiode van 15 jaar.

De bepaling van de toekomstige inkomende en uitgaande kasstromen vindt bij woongelegenheden en parkeergelegenheden plaats aan de hand van twee scenario's: enerzijds op basis van het

doorexploteersscenario en anderzijds op basis van het uitpondscenario. Bij BOG, MOG en intramuraal vastgoed is alleen het doorexploteersscenario van toepassing.

Na 1e verwerking wordt een waardevermindering of -vermeerdering van de marktwaarde van onroerende zaken in exploitatie verantwoord in de winst-en-verliesrekening van de periode waarin de wijziging zich voordoet. De waardevermindering of -vermeerdering wordt separaat vermeld en in het resultaat verantwoord als Niet-gerealiseerde waardeveranderingen.

Uitgaven na 1e verwerking

Uitgaven na 1e verwerking van het complex, aangaande het sociaal en commercieel vastgoed die voldoen aan de algemene activeringscriteria, worden geactiveerd tegen kostprijs en vervolgens getoetst aan het verschil in marktwaarde van het complex vóór en na deze uitgaven. Het marktwaardeverschil wordt in het actief verwerkt als een waardevermindering of -vermeerdering en in het resultaat verantwoord als Niet-gerealiseerde waardeveranderingen.

Herwaarderingsreserve

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

Afschrijvingen

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

Buitengebruikstelling als gevolg van sloop

Indien op het waarderingscomplex of een deel daarvan op de waardepeildatum 31 december 2019 een ook voor een 3e, onherroepelijke verplichting tot sloop van toepassing is, wordt hiermee bij de waardering rekening gehouden. De sloopkosten worden in het jaar van uitgave ten laste van het resultaat gebracht.

9.4.2.2 Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden

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

Na 1e verwerking vindt waardering plaats tegen de getaxeerde leegwaarde na aftrek van de in het VOV-contract overeengekomen korting. De leegwaarde wordt jaarlijks opnieuw geschat. Waardeveranderingen worden in het resultaat verantwoord onder de post Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille verkocht onder voorwaarden.

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

Voor de in de regeling overeengekomen overdrachtswaarde heeft de corporatie een terugkoopverplichting die jaarlijks wordt gewaardeerd op de bij overdracht ontstane terugkoopverplichting. Daarbij wordt rekening gehouden met de contractvoorwaarden inzake terugkoop, waaronder de deling van de jaarlijkse waardeontwikkeling van de woning in het economisch verkeer. De terugkoopverplichting wordt als verplichting op de balans opgenomen zonder rekening te houden met de tijdswaarde van geld. Dit omdat inschatting van het tijdstip waarop terugkoop in de toekomst zal plaatsvinden niet goed mogelijk is, ook gelet op de onbeperkte terugkooptermijn. Als de verwachting bestaat dat de terugkoop binnen 1 jaar zal plaatsvinden, dan wordt de verplichting onder de kortlopende schulden verantwoord.

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

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

9.4.2.3 Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie

Dit betreft lopende investeringen in nieuwe complexen (nieuwbouw) en bestaande complexen (woningverbetering, herstructurering, zie hiervoor tevens de grondslag onder uitgaven na 1e verwerking hiervoor). De waardering bij 1e verwerking is tegen de kostprijs. De kostprijs omvat de verkrijgings- of vervaardigingsprijs, rekening houdend met eigen ontwikkelingskosten en overige hieraan direct toerekenbare kosten.

De waardering na 1e verwerking van het vastgoed in ontwikkeling is tegen de verkrijgings- of vervaardigingsprijs dan wel de lagere marktwaarde. De marktwaarde wordt bepaald met behulp van geprognosticeerde kasstromen op basis van aannames zoals eerder toegelicht onder vastgoed in exploitatie onder Waardering na 1e verwerking.

Als gerede twijfel bestaat of de al bestede kosten terugverdiend kunnen worden, wordt het vastgoed tegen de lagere marktwaarde van het project in het bestaande ontwikkelingsstadium gewaardeerd. Het nadelig verschil in het resultaat wordt verantwoord onder de post Overige waardeveranderingen. Per balansdatum kan sprake zijn van feitelijke dan wel juridische investeringsverplichtingen inzake sociaal en commercieel vastgoed in ontwikkeling, waarbij de geschatte kostprijs van het vastgoed hoger is dan de marktwaarde. Dan wordt het verschil eerst in mindering gebracht op de al bestede kosten en wordt voor het resterend bedrag een voorziening gevormd voor onrendabele investeringen en herstructureringen. De afwaardering van de bestede kosten tot nihil wordt in het resultaat verantwoord onder de post Overige waardeveranderingen.

Materiële vaste activa

9.4.2.4 Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie

De onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie worden gewaardeerd op basis van de verkrijgingsprijs, verminderd met de cumulatieve afschrijvingen en indien van toepassing met bijzondere waardeverminderingen. De afschrijvingen worden gebaseerd op de geschatte economische levensduur en worden berekend op basis van een vast percentage van de verkrijgingsprijs. De afschrijvingen vinden plaats vanaf 1 januari van het boekjaar volgend op het jaar waarin de investering is gedaan. Op terreinen wordt niet afgeschreven.

Wanneer de verwachting over de afschrijvingsmethode, gebruiksduur en/of restwaarde in de loop van de tijd wijzigingen ondergaat, worden zij als een schattingswijziging verantwoord.

Kosten voor periodiek groot onderhoud worden ten laste gebracht van het resultaat op het moment dat deze zich voordoen. Buiten gebruik gestelde materiële vaste activa worden gewaardeerd tegen de kostprijs dan wel de lagere opbrengstwaarde. Een materieel vast actief wordt niet langer in de balans opgenomen na vervreemding of wanneer geen toekomstige prestatie-eenheden van het gebruik of de vervreemding worden verwacht. De bate of last die voortvloeit uit de desinvestering wordt in de winst-en-verliesrekening verwerkt

Financiële vaste activa

9.4.2.5 Latente belastingvorderingen

Onder de financiële vaste activa zijn actieve belastinglatenties opgenomen, indien en voor zover het waarschijnlijk is dat realisatie van de belastingclaim te zijner tijd zal kunnen plaatsvinden. Deze actieve latenties zijn gewaardeerd tegen contante waarde, waarbij discontering plaatsvindt tegen de nettorente. Zij hebben overwegend een langlopend karakter. De nettorente bestaat uit de voor deltaWonen geldende rente voor langlopende leningen (2019: 2,47%, 2018: 2,66%) onder aftrek van belasting op basis van het effectieve belastingtarief (25%). De opgenomen latentie heeft betrekking op aanwezige afschrijfpotentie bij complexen bestemd voor exploitatie, beleggingen en langlopende schulden. Ultimo 2019 zijn er geen verhuureenheden bestemd voor sloop en herontwikkeling. Voor het overige bezit is niet aan te duiden wat de bestemming zal zijn en is vanuit het oogpunt van voorzichtigheid de latentie op nihil gewaardeerd.

Ook wordt een latentie opgenomen voor voorwaartse verrekenbare verliescompensatie. De berekening van de latente belastingvorderingen en verplichtingen geschiedt tegen de, op het eind van het verslagjaar geldende, belastingtarieven of tegen de in komende jaren geldende tarieven, voor zover bij wet vastgelegd. Latente belastingvorderingen, ook die voortvloeien uit voorwaartse verliescompensatie, worden gewaardeerd wanneer het waarschijnlijk is dat er fiscale winst beschikbaar zal zijn waarmee de verliezen kunnen worden gecompenseerd en verrekeningsmogelijkheden kunnen worden benut.

9.4.2.6 Overige vorderingen

De overige financiële vaste activa worden bij 1e verwerking opgenomen tegen de reële waarde vermeerderd met de direct daaraan toe te rekenen transactiekosten en vervolgens gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs volgens de effectieve-rentemethode. Baten en lasten worden in de winst-en-verliesrekening verwerkt zodra de vorderingen aan een derde worden overgedragen of een bijzondere waardevermindering ondergaan, alsmede via het amortisatieproces

Vorraden

9.4.2.7 Vastgoed bestemd voor verkoop

Vastgoed bestemd voor verkoop betreft de voorraad woningen (opgeleverd en nog niet verkocht) die niet meer in exploitatie zijn en zijn aangewezen voor verkoop. Vastgoed bestemd voor verkoop wordt gewaardeerd tegen de verkrijgingsprijs, dan wel vervaardigingsprijs of lagere netto-opbrengstwaarde. Deze lagere netto-opbrengstwaarde wordt bepaald door individuele beoordeling van de voorraden.

De verkrijgingsprijs wordt bepaald op basis van de marktwaarde op het moment dat het vastgoed uit exploitatie wordt genomen. De vervaardigingsprijs omvat de bouwkosten, de directe loonkosten en de overige kosten die rechtstreeks aan de vervaardiging kunnen worden toegerekend. De netto-opbrengstwaarde is gebaseerd op een verwachte verkoopprijs, onder aftrek van nog te maken kosten voor voltooiing en verkoop.

9.4.2.8 Overige voorraden

Waardering van de overige voorraden (materialen) vindt plaats tegen verkrijgingsprijs of lagere opbrengstwaarde. Ook wordt rekening gehouden met een aftrek voor mogelijke incurantheid.

9.4.2.9 Vorderingen en overlopende activa

De vorderingen en overlopende activa worden bij 1e verwerking opgenomen tegen de reële waarde en vervolgens gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs minus benodigde voorziening voor oninbaarheid. Deze voorzieningen worden bepaald op basis van individuele beoordeling van de vorderingen of overlopend actief.

9.4.2.10 Liquide middelen

De liquide middelen bestaan uit kas, banktegoeden en deposito's met een looptijd korter dan 12 maanden. Rekening-courantschulden bij banken zijn opgenomen onder schulden aan kredietinstellingen onder de kortlopende schulden. De liquide middelen zijn gewaardeerd tegen de nominale waarde. Indien middelen niet ter vrije beschikking staan, dan wordt hiermee bij de waardering rekening gehouden.

9.4.2.11 Voorzieningen

Een voorziening wordt gevormd indien deltaWonen een in rechte afdwingbare of feitelijke verplichting heeft waarvan het waarschijnlijk is dat voor de afwikkeling een uitstroom van middelen noodzakelijk is en waarvan de omvang betrouwbaar is te schatten. De omvang van de voorziening wordt bepaald door de beste schatting van de bedragen die noodzakelijk zijn om de desbetreffende verplichtingen en verliezen per balansdatum af te wikkelen. Tenzij anders vermeld, worden voorzieningen gewaardeerd tegen nominale waarde.

9.4.2.12 Voorziening onrendabele investeringen en herstructureringen

In de jaarrekening worden naast juridisch afdwingbare verplichtingen ook feitelijke verplichtingen verwerkt die kunnen worden gekwalificeerd als "intern geformaliseerd en extern gecommuniceerd".

Hiervan is sprake wanneer uitingen namens de woningcorporatie zijn gedaan richting huurders, gemeenten en overige stakeholders. Uitingen over verplichtingen inzake toekomstige herstructureringen en toekomstige nieuwbouwprojecten. Een feitelijke verplichting is gekoppeld aan het besluitvormingsproces van de woningcorporatie rondom projectontwikkeling en herstructurering. Van een feitelijke verplichting is sprake wanneer de formalisering van de verplichting heeft plaatsgevonden.

Verwachte verliezen als gevolg van onrendabele investeringen en herstructureringen worden als bijzondere waardeverandering in mindering gebracht op de boekwaarde van het complex waartoe de investeringen gaan behoren. Als, en voor zover de verwachte verliezen de boekwaarde van het desbetreffende complex overtreffen, dan wordt voor dit meerdere een voorziening gevormd. Onder verwachte verliezen verstaan we in dit verband de netto contante waarde van alle investeringsuitgaven minus de aan deze investering toe te rekenen marktwaarde.

9.4.2.13 Overige voorzieningen

Voorziening pensioenen

De gehanteerde pensioenregeling van Woningcorporatie deltaWonen is ondergebracht bij het SPW (bedrijfstakpensioenfonds). De hieruit voortvloeiende pensioenverplichtingen worden gewaardeerd volgens de "verplichting aan de pensioenuitvoerder benadering". In deze benadering wordt de aan de pensioenuitvoerder te betalen premie als last in de winst-en-verliesrekening verantwoord. Te betalen premie dan wel de vooruitbetaalde premie per jaareinde wordt als overlopend passief respectievelijk overlopend actief verantwoord.

Behalve de betaling van premies heeft deltaWonen geen verdere verplichtingen uit hoofde van genoemde pensioenregeling. DeltaWonen heeft in geval van een tekort bij het bedrijfstakpensioenfonds geen verplichting tot het voldoen van aanvullende bijdragen anders dan hogere toekomstige premies.

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

De waardering van de verplichting is de beste schatting van de bedragen die noodzakelijk zijn om deze per balansdatum af te wikkelen. Indien het effect van de tijdswaarde van geld materieel is, wordt de verplichting gewaardeerd tegen contante waarde. Discontering vindt plaats op basis van rentetarieven van hoogwaardige ondernemingsobligaties. Toevoeging aan en vrijval van de verplichtingen komen ten laste respectievelijk ten gunste van de winst-en-verliesrekening.

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

Ultimo 2019 (en 2018) waren er voor deltaWonen geen pensioenvorderingen en geen verplichtingen naast de betaling van de jaarlijkse aan de pensioenuitvoerder verschuldigde premie respectievelijk te vorderen premie. Op de balansdatum bedroeg de dekkingsgraad van SPW 113,2% (2018: 110,3%). Omdat de vereiste dekkingsraad circa 125% bedraagt, heeft het fonds een reservetekort. SPW heeft in maart 2019 een herstelplan bij de toezichthouder ingediend, waarmee wordt aangetoond dat SPW binnen 10 jaar uit het reservetekort kan komen.

Voorziening jubileumuitkeringen

De voorziening jubileumuitkeringen wordt opgenomen tegen de contante waarde van de verwachte uitkeringen gedurende het dienstverband. Bij de berekening van de voorziening wordt onder meer rekening gehouden met verwachte salarisstijgingen en de blijfkans. Als disconteringsvoet voor het contant maken is uitgegaan van 5,00%.

9.4.2.14 Langlopende schulden

Opgenomen leningen en schulden worden bij 1e verwerking opgenomen tegen de reële waarde en vervolgens gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs volgens de effectieve-rentemethode.

De aflossingsverplichting voor het komende jaar is opgenomen onder de kortlopende schulden.

DeltaWonen heeft in het kader van de verkoop van woningen onder voorwaarden een terugkoopverplichting die afhankelijk is van de waardeontwikkeling van de woningen. De terugkoopverplichting wordt jaarlijks gewaardeerd. Indien de verwachting bestaat dat de terugkoop binnen 1 jaar zal plaatsvinden, is de verplichting onder de kortlopende schulden verantwoord.

DeltaWonen maakt sinds een aantal jaren gebruik van derivaten (payer swaps) om het rente- en kasstroomrisico af te dekken. De swaps zijn allen gekoppeld aan roll-over leningen. De derivaten zijn nadrukkelijk niet bedoeld voor speculatie. Voor de verwerking, waardering en resultaatbepaling, past deltaWonen met betrekking tot deze derivaten (hedge-instrumenten) kostprijs-hedge-accounting toe. Dit betekent dat schommelingen in de marktwaarde van de swaps niet ten laste van het resultaat verantwoord worden, maar in de toelichting van de jaarrekening tot uitdrukking worden gebracht.

9.4.2.15 Kortlopende schulden en overlopende passiva

De kortlopende schulden en overlopende passiva worden bij 1e verwerking opgenomen tegen de reële waarde (wanneer deze lager is dan de verkrijgings-/vervaardigingsprijs) en vervolgens gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs volgens de effectieve-rentemethode.

Geamortiseerde kostprijs

De geamortiseerde kostprijs is het bedrag waarvoor een financieel actief of financiële verplichting bij de 1e verwerking in de balans wordt opgenomen, verminderd met aflossingen op de hoofdsom, vermeerderd of verminderd met de via de effectieve-rentemethode bepaalde cumulatieve amortisatie van het verschil tussen dat 1e bedrag en het aflossingsbedrag en verminderd met eventuele afboekingen (direct, dan wel door het vormen van een voorziening) wegens bijzondere waardeverminderingen of oninbaarheid.

Reële waarde van financiële instrumenten

De reële waarde van de financiële instrumenten die op actieve markten worden verhandeld per de balansdatum, wordt bepaald op basis van genoteerde beurskoersen, zonder aftrek van transactiekosten.

Voor financiële instrumenten die niet op een actieve markt worden verhandeld, wordt de reële waarde bepaald met passende waarderingmethoden. Dergelijke methoden zijn onder meer:

- Het gebruikmaken van recente markttransacties tussen onafhankelijke partijen;
- Het gebruikmaken van de actuele reële waarde van een ander instrument dat nagenoeg hetzelfde is;
- Analyse op basis van contant gemaakte kasstromen of andere waarderingmodellen.

Een overzicht van de reële waarden van de financiële instrumenten staat in de toelichting op de financiële instrumenten.

Derivaten en hedge-accounting

DeltaWonen maakt gebruik van afgeleide financiële instrumenten (renteswaps) ter afdekking van de gelopen risico's betreffende de rente- en valutaschommelingen. DeltaWonen past hedge-accounting toe op basis van generieke documentatie, met vastlegging van:

- De algemene hedgestrategie, hoe de hedgerelaties passen in de doelstellingen van risicobeheer en de verwachting over de effectiviteit van deze hedgerelaties;
- De in het soort hedgerelatie betrokken hedge-instrumenten en afgedekte posities.

De afdekkingen die aan deze strikte voorwaarden voor hedge-accounting voldoen, worden als volgt verantwoord:

De waardering van het derivaat is afhankelijk van de afgedekte post en is als volgt:

- Indien de afgedekte post tegen kostprijs in de balans wordt verwerkt, dan wordt ook het derivaat tegen kostprijs gewaardeerd.
- Zolang de afgedekte post in de kostprijs-hedge nog niet in de balans is verwerkt, wordt ook het hedge-instrument niet geherwaardeerd.

De resultaatbepaling is als volgt:

- Op elke balansdatum wordt bepaald of sprake is of is geweest van ineffectiviteit.
- Indien de kritische kenmerken van het hedge-instrument en van de afgedekte positie niet aan elkaar gelijk zijn of zijn geweest, is dit een indicatie dat de kostprijs-hedge een ineffectief deel bevat.
- Het eventuele ineffectieve deel wordt bepaald door middel van de dollar offset methode.
- Indien, en voor zover de ineffectiviteit per balansdatum op cumulatieve basis in een verlies resulteert, wordt de ineffectiviteit verwerkt in de winst-en-verliesrekening.
- Indien de afgedekte positie van een verwachte toekomstige transactie leidt tot een financieel actief of een financiële verplichting, dan worden de daarmee verbonden nog niet in het resultaat verwerkte winsten of verliezen in dezelfde periode(n) in de winst-en-verliesrekening verantwoord als waarin het verkregen actief of de aangegane verplichting van invloed is op het resultaat. Wanneer wordt verwacht dat een (deel van een) verlies dat nog niet in de winst-en-verliesrekening is verwerkt, in de toekomst niet met een tegengestelde winst uit de afgedekte positie wordt gecompenseerd, dan wordt dit verlies direct in de winst-en-verliesrekening opgenomen.

Kostprijs-hedge-accounting wordt beëindigd indien:

- Het hedge-instrument afloopt, wordt verkocht, beëindigd of uitgeoefend. Het cumulatieve gerealiseerde resultaat op het hedge-instrument dat nog niet in de winst-en-verliesrekening was verwerkt toen er sprake was van een effectieve hedge, wordt afzonderlijk in de overlopende posten in de balans verwerkt tot de afgedekte transactie plaatsvindt.
- De hedgerelatie niet meer voldoet aan de criteria voor hedge-accounting. Als de afgedekte positie een in de toekomst verwachte transactie betreft, dan vindt de verwerking van de hedgeresultaten als volgt plaats:
 - Wanneer de verwachte transactie naar verwachting nog plaatsvindt, wordt hedge-accounting vanaf dat moment stopgezet. Het hiermee samenhangende cumulatieve resultaat op het hedge-instrument dat in de periode waarin de hedge effectief was buiten de winst-en-verliesrekening of off-balance was gehouden, blijft (afhankelijk van de situatie) off-balance of op de balans;
 - Indien de verwachte transactie naar verwachting niet meer plaatsvindt, wordt het hiermee samenhangende cumulatieve resultaat op het hedge-instrument dat in de periode waarin de hedge effectief was buiten de winst-en-verliesrekening of off-balance was gehouden, naar de winst-en-verliesrekening overgebracht.

Niet langer in de balans opnemen van financiële activa en verplichtingen

Een financieel instrument wordt niet langer in de balans opgenomen als een transactie ertoe leidt dat alle, of nagenoeg alle, rechten op economische voordelen en alle, of nagenoeg alle, risico's met betrekking tot de positie aan een derde zijn overgedragen.

Leasing

De beoordeling of een overeenkomst een lease bevat, vindt plaats op grond van de economische realiteit op het tijdstip van het aangaan van het contract. Het contract wordt aangemerkt als een leaseovereenkomst als de nakoming van de overeenkomst afhankelijk is van het gebruik van een specifiek actief of de overeenkomst het recht van het gebruik van een specifiek actief omvat.

In geval van operationele leasing worden de leasebetalingen lineair over de leaseperiode ten laste van de winst-en-verliesrekening gebracht.

9.4.3 Grondslagen voor de bepaling van het resultaat

Algemeen

Baten die gerealiseerd zijn, worden toegerekend aan het jaar waarop ze betrekking hebben. De kosten worden bepaald met inachtneming van de eerder vermelde grondslagen voor waardering en toegerekend aan het verslagjaar waarop zij betrekking hebben. (Voorzienbare) verplichtingen en mogelijke verliezen die hun oorsprong vinden voor het einde van het boekjaar worden in acht genomen wanneer zij voor het opmaken van de jaarrekening bekend zijn geworden en wanneer wordt voldaan aan de voorwaarden voor het opnemen van voorzieningen.

Bijzondere baten of lasten die behoren tot de gewone bedrijfsuitoefening, worden op grond van aard, omvang of het incidentele karakter afzonderlijk toegelicht om een goed inzicht te geven in het resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening van de corporatie en met de ontwikkeling daarin. Bijzondere posten worden met het oog op de analyse en de vergelijkbaarheid van de resultaten zoveel mogelijk naar aard en omvang afzonderlijk toegelicht.

De winst-en-verliesrekening wordt, zoals voorgeschreven in de Woningwet, gepresenteerd op basis van de functionele indeling, op basis van het op 25 oktober 2017 door het ministerie van Wonen en Rijksdienst uitgevaardigde modellenbesluit.

Verschil tussen functionele en categoriale indeling

Bij de functionele indeling worden de opbrengsten en de kosten van de verschillende activiteiten die de woningcorporatie uitvoert, gesplitst per activiteit. De functionele indeling geeft hierdoor meer inzicht in de opbouw van het jaarresultaat van een corporatie en in welke mate de verschillende activiteiten hebben bijgedragen aan dit resultaat. Aangezien corporaties naast verhuuractiviteiten ook activiteiten verrichten op het gebied van ontwikkeling van vastgoed en verkoop van delen van de vastgoedportefeuille, past de functionele indeling beter bij de aard van een corporatie.

9.4.3.1 Huuropbrengsten

Opbrengsten uit de levering van (huur)diensten worden verantwoord naar rato van de geleverde prestaties. De huuropbrengsten zijn het resultaat van het gevoerde huurprijsbeleid van de groep. Daarbij wordt rekening gehouden met de door het Rijk bepaalde kaders (zoals maximale huurverhoging, maximaal redelijke huur en maximale huursomstijging) en onder aftrek van huurderving wegens leegstand en oninbaarheid. De lasten voor te vormen voorziening dubieuze huurdebiteuren en afboeking van dubieuze huurdebiteuren worden in mindering gebracht op de huuropbrengsten.

Volgens de huursombenadering mag de totale huursom van een corporatie (alle binnengekomen huren) in een jaar niet harder stijgen dan 1% boven inflatie. De inflatie is voor 2019 1,6%. Het Rijk heeft de maximale huursomstijging voor 2019 op 2,6% vastgesteld. Op het niveau van individuele huishoudens mogen de huren maximaal 4,1% stijgen.

9.4.3.2 Opbrengsten en lasten servicecontracten

De opbrengsten servicecontracten betreffen vergoedingen van huurders boven de netto huurprijs voor leveringen en diensten (zoals energie, water, huismeesters, schoonmaakkosten) waarvoor ook kosten verantwoord worden onder de lasten servicecontracten. De opbrengsten worden verminderd met derving wegens oninbaarheid. Verrekening op basis van daadwerkelijke bestedingen vindt jaarlijks plaats. Bedragen die aan huurders worden doorberekend voor later aangebrachte voorzieningen aan huurwoningen en waarvoor geen kosten zijn opgenomen in de categorie "lasten servicecontracten" (zoals zonnepanelen), worden niet in deze categorie verantwoord. Deze vallen onder de categorie "overige activiteiten". De kosten van de leveringen en diensten worden verantwoord onder de lasten servicecontracten.

9.4.3.3 Lasten verhuur en beheeractiviteiten

Hier worden zowel de directe lasten voor de verhuur en beheeractiviteiten als de indirecte lasten via de kosten- verdeelstaat verantwoord. De personeelskosten en overige personeelskosten van directe en indirecte personeelsleden die betrokken zijn bij de onderhoudsactiviteiten vallen niet onder deze categorie, maar onder "lasten onderhoudsactiviteiten".

9.4.3.4 Lasten onderhoudsactiviteiten

Aan deze post worden de lasten toegerekend die alleen betrekking hebben op onderhoudslasten aan het vastgoed in exploitatie. Dit betreffen naast onderhoudslasten ook personeelslasten en overige bedrijfslasten. Onder onderhoudslasten worden alle directe en indirecte aan het verslagjaar toe te rekenen kosten van onderhoud verantwoord. Van

toerekenbaarheid is sprake als de daadwerkelijke werkzaamheden in het verslagjaar hebben plaatsgevonden. Reeds aangegane verplichtingen, waarvan de werkzaamheden nog niet zijn uitgevoerd op balansdatum, worden verwerkt onder de niet in de balans opgenomen verplichtingen.

9.4.3.5 Overige directe operationele lasten exploitatie bezit

Onder overige directe operationele lasten exploitatie bezit worden verantwoord:

- de verhuurderheffing;
- onroerendezaakbelasting
- de kosten gerelateerd aan het niet kunnen incasseren van vorderingen op huurders anders dan huur en andere exploitatiekosten die niet tot een meer specifieke kostensoort behoren.

De groep verwerkt de overheidsheffingen zoals onroerendezaakbelasting en verhuurderheffing op het moment dat aan alle voorwaarden voor de overheidsheffing is voldaan.

9.4.3.6 Omzet verkocht vastgoed in ontwikkeling

De opbrengsten van de verkopen van het vastgoed in ontwikkeling en onderhanden projecten. De omzet op verkochte objecten wordt verantwoord conform de bepalingen in Rj 221.

9.4.3.7 Lasten verkocht vastgoed in ontwikkeling en toegerekende organisatie- en financieringskosten

De lasten van het verkochte vastgoed in ontwikkeling inclusief de toegerekende organisatiekosten vanuit de kostenverdeelstaat en rente in het kader van financiering worden hieronder verantwoord.

9.4.3.8 Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille

De post Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille betreft het saldo van de behaalde verkoopopbrengst minus de toerekenbare verkoop- en organisatiekosten en de geactiveerde waarde met betrekking tot het vastgoed.

Opbrengst uit verkoop van vastgoed wordt in de winst-en-verliesrekening verwerkt als:

- alle belangrijke rechten op economische voordelen en alle belangrijke risico's met betrekking tot de activa zijn overgedragen aan de koper;
- het bedrag van de opbrengst op betrouwbare wijze kan worden bepaald;
- ontvangst van de opbrengst waarschijnlijk is.

Op basis van deze criteria wordt onder deze post de verkoopopbrengst van vastgoed in exploitatie onder aftrek van verkoopkosten en de boekwaarde verantwoord. De boekwaarde is op basis van de marktwaarde.

Verder wordt hieronder verantwoord de verkoopopbrengst van onder VOV teruggekochte en vervolgens zonder voorwaarden doorverkochte woningen onder aftrek van de boekwaarde. De boekwaarde is de marktwaarde op terugkoopmoment onder aftrek van de contractuele korting.

Gerealiseerde verkoopresultaten worden verantwoord op het moment van levering (passeren transportakte). Eventuele verliezen op koopprojecten worden verantwoord zodra deze voorzienbaar zijn.

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

9.4.3.9 Waardeveranderingen vastgoedportefeuille

Hieronder zijn begrepen de overige waardeveranderingen en de waardeveranderingen met betrekking tot de vastgoedportefeuille bestaande uit vastgoed in exploitatie, vastgoed in ontwikkeling, vastgoed verkocht onder voorwaarden en vastgoed bestemd voor verkoop. Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille betreffen winsten of mogelijke verliezen die ontstaan door een wijziging in de waarde van het vastgoed bestemd voor verkoop in het verslagjaar.

9.4.3.10 Nettoresultaat overige activiteiten

In deze post worden de opbrengsten en kosten uit de niet-primaire activiteiten verantwoord: onder andere de vergoeding opstelpunten, de opbrengsten zonnepanelen, de opbrengsten en kosten van VOV-activiteiten en incidentele opbrengsten.

9.4.3.11 Overige organisatiekosten

Dit betreffen de kosten die niet aan reguliere bedrijfsactiviteiten toegerekend kunnen worden. Hieronder vallen de kosten in het kader van treasury-activiteiten en ook de heffing autoriteit woningcorporaties.

9.4.3.12 Leefbaarheid

Leefbaarheid omvat gemaakte kosten voor fysieke ingrepen die de leefbaarheid in buurten en wijken bevorderen. Van toerekenbaarheid is sprake als de daadwerkelijke werkzaamheden in het verslagjaar hebben plaatsgevonden.

9.4.3.13 Rentebaten en rentelasten

Rentebaten worden tijdsevenredig in de winst-en-verliesrekening verwerkt. Daarbij houden we rekening met de effectieve rentevoet van de desbetreffende actiefpost, wanneer hun bedrag bepaalbaar is en hun ontvangst waarschijnlijk.

Rentelasten worden toegerekend aan de opeenvolgende verslagperioden naar rato van de resterende hoofdsom. (Dis)agio en aflossingspremies worden als rentelast aan de opeenvolgende verslagperioden toegerekend. Op zo'n manier, dat samen met de over de lening verschuldigde rentevergoeding de effectieve rente in de winst-en-verliesrekening wordt verwerkt en in de balans de amortisatiewaarde van de schuld. Periodieke rentelasten en soortgelijke lasten komen ten laste van het jaar waarover zij verschuldigd worden.

9.4.3.14 Personeel

Lonen, salarissen en sociale lasten worden op grond van de arbeidsvoorwaarden verwerkt in de winst-en-verliesrekening voor zover zij verschuldigd zijn aan werknemers. Van toerekenbaarheid is sprake als de daadwerkelijke werkzaamheden in het verslagjaar hebben plaatsgevonden door de werknemers. De lonen, salarissen en sociale lasten worden aan de verschillende activiteiten toegerekend middels de systematiek toegelicht bij de toerekening baten en lasten. DeltaWonen neemt een verplichting op als de groep zich aantoonbaar onvoorwaardelijk heeft verbonden om een ontslag- of transitievergoeding te betalen.

9.4.3.15 Belastingen

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

Ten aanzien van de acute belastinglast en belastinglatenties in de jaarrekening heeft deltaWonen een aantal standpunten ingenomen. Inmiddels hebben wij de aangiftes 2006 tot en met 2015 vastgesteld gekregen. Hieruit zijn geen materiële aanpassingen naar voren gekomen. De fiscale verwerking voor de jaren 2016 tot en met 2019 heeft op een consistente wijze, conform de aangifte 2008 tot en met 2015, plaatsgevonden. Inschattingen die mogelijk een punt van discussie kunnen worden met de fiscus betreffen:

- de inschatting van het onderscheid tussen verbeteringen en onderhoudslasten;
- de verwerking van projectresultaten.

Daardoor kan de fiscale last over 2016 en verdere jaren nog wijzigen en kunnen belastinglatenties een andere waarde kennen.

9.4.3.16 Toerekening baten en lasten

De basis voor het toerekenen van kosten aan de functionele winst-en-verliesrekening is de categoriale winst-en-verliesrekening. Om tot de functionele indeling van de winst-en-verliesrekening te komen, maken we gebruik van een kostenverdeelstaat.

De kosten worden door middel van de volgende stappen toegewezen aan de activiteiten in de functionele winst-en-verliesrekening:

- Opbrengsten en kosten die direct toegewezen kunnen worden aan bepaalde activiteiten, toerekenen aan deze activiteiten.
- Op basis van de ingeschatte werkzaamheden van personeel worden door middel van een toerekenings-percentage de personeelskosten toegewezen aan de activiteiten.
- Opbrengsten- en kostenposten waarvan is vastgesteld dat deze niet direct toerekenbaar zijn, toerekenen aan activiteiten op basis van een opslagmethode. DeltaWonen rekent de volgende niet direct toerekenbare kosten toe aan de activiteiten:
 - lasten servicecontracten
 - lasten verhuur- en beheeractiviteiten
 - lasten onderhoudsactiviteiten
 - toegerekende organisatiekosten
 - kosten overige activiteiten
 - overige organisatiekosten
 - leefbaarheid.

De toerekening van de niet-direct toerekenbare kosten gebeurt naar rato van het aandeel direct toerekenbare kosten van deze activiteit in het geheel van de activiteiten waar de niet-direct toerekenbare kosten aan worden toegerekend.

9.4.3.17 Afschrijvingen (im)materiële vaste activa ten dienste van de exploitatie

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

9.4.3.18 Financiële instrumenten

DeltaWonen heeft renteswaps afgesloten voor het reduceren van het toekomstige renterisico. De renteswaps zijn gekoppeld aan individuele leningen. De bruto positie/nominale waarde bedraagt ultimo 2019 € 45 miljoen (ultimo 2018 € 60 miljoen).

De marktwaarde bedraagt per 31-12-2019 - € 14,1 miljoen (ultimo 2018 - € 14,5 miljoen). De negatieve waarde is van belang als wij de swaps af zouden rekenen, maar dat doen wij niet. De renteswaps zijn gekoppeld aan leningen. Met een renteswap beheersen wij het renterisico door de rente van middellange roll-over leningen voor langere tijd te fixeren door met een bank rentebedragen uit te ruilen.

DeltaWonen heeft 4 basisrenteleningen in haar leningenportefeuille. In de basisrenteleningen is een embedded derivaat besloten. Deze wordt in de jaarrekening van deltaWonen niet gescheiden van het basiscontract, omdat er een nauw verband bestaat tussen de economische kenmerken en risico's van het in het contract besloten derivaat en de economische kenmerken en risico's van het basiscontract.

Het rentetarief van de basisrenteleningen bestaat uit twee componenten: een basisrente en een liquiditeitsopslag. De basisrente geldt voor de volledige looptijd van de leningen. De liquiditeitsopslag geldt voor een overeengekomen vaak kortere periode. Hierdoor ontstaat een opslagrisico: het risico dat op herzieningsmomenten de opslag, die de financier boven de basisrente in rekening brengt na enige tijd voor eenzelfde looptijd, hoger is dan de huidige opslag.

Hedgedocumentatie

Doelstelling risicobeheer

In het treasurystatuut van deltaWonen staan de kaders voor het beheersen van risico's benoemd. De financiële instrumenten voldoen aan de kaders van het treasurystatuut. In het bestaande statuut is het gebruik van de afschermende rente-instrumenten toegestaan ter beheersing van het renterisico op zekere kasstromen. Het aangaan van rente-instrumenten mag alleen worden overeengekomen met kredietwaardige partijen met minimaal A-rating. Ook voldoen de financiële instrumenten aan de richtlijnen van het WSW.

Hedgestrategie

Risico van wijzigingen in de rente afdekken met derivaten.

Type hedge

Kostprijs hedge-accounting op basis van individuele leningen. Kostprijs hedge-accounting wordt toegepast op basis van de aansluiting van de kritische kenmerken van de instrumenten met de financieringen. Deze kenmerken zijn terug te vinden in de originele contracten.

Afgedekte positie

DeltaWonen dekt de variabiliteit in kasstromen, voortvloeiende uit toekomstige rentebetalingen gerelateerd aan huidige en toekomstige leningen af. Hierbij worden de kasstromen van de rentebetalingen van de afgesloten, respectievelijk af te sluiten leningen per dag afgedekt. Deze kasstromen worden gegroepeerd naar kalenderjaar.

Hedge instrumenten

DeltaWonen maakt gebruik van rentederivaten om de variabiliteit van de toekomstige kasstromen, gerelateerd aan rentebetalingen van huidige en toekomstige leningen, af te dekken. DeltaWonen maakt gebruik van Interest Rate Swaps (IRS). Hierbij ontvangt deltaWonen een variabele rente van de tegenpartij en betaalt deltaWonen een vaste rente. DeltaWonen heeft geen swaps afgesloten ter dekking van toekomstige investeringen.

Accounting

Het hedging instrument en de hedge-items onderliggend aan de af te dekken rentebetalingen, worden tegen kostprijs op de balans opgenomen en gewaardeerd.

Marktrisico

De onderneming beheerst het marktrisico door stratificatie aan te brengen in de portefeuille en limieten te stellen.

Valutarisico

DeltaWonen voert alleen transacties in euro's uit en loopt geen valutarisico.

Renterisico

DeltaWonen loopt renterisico over de rentedragende vorderingen (met name onder financiële vaste activa) en rentedragende langlopende en kortlopende schulden. Voor vorderingen en schulden met variabele renteafspraken loopt de woningcorporatie risico ten aanzien van toekomstige kasstromen. Met betrekking tot vastrentende vorderingen en schulden loopt deltaWonen risico's over de marktwaarde. Met betrekking tot vorderingen worden geen financiële derivaten met betrekking tot renterisico afgesloten. Met betrekking tot bepaalde vastrentende schulden heeft deltaWonen renteswaps afgesloten, zodat zij vaste rente ontvangt en variabele rente betaalt.

Kredietrisico

Het gaat hierbij om het risico dat financiële instellingen niet aan hun contractuele verplichtingen kunnen voldoen. Door het spreiden van transacties over verschillende financiële instellingen wordt getracht dit risico te beperken. Verder moeten de financiële instellingen voldoen aan kredietwaardigheidseisen (rating). Dit is opgenomen in het treasurystatuut. De hoogte van het kredietrisico is afhankelijk van de grootte van het bedrag aan te ontvangen rente op de derivaten en de marktwaarde van derivaten.

Liquiditeitsrisico

Het gaat hierbij om het risico dat over onvoldoende middelen wordt beschikt om aan de directe verplichtingen te kunnen voldoen. Dit geldt voor alle verplichtingen van deltaWonen en haar tegenpartijen, ongeacht of dit nu crediteuren of financiële instellingen zijn. DeltaWonen heeft op verschillende manieren gewaarborgd dat zij altijd aan haar verplichtingen kan voldoen. Naast het aantrekken van langlopende leningen, zijn kasgeld- en rekening-courantfaciliteiten beschikbaar ter grootte van € 12,5 miljoen. Deze faciliteit is per 1 januari 2020 beëindigd. Door gebruik te maken van een aantal roll-over leningen met variabele hoofdsom is deltaWonen flexibel genoeg om aan de verplichtingen te voldoen.

Margin call

Voor de derivatenportefeuille is met de tegenpartijen afgesproken dat beide partijen geen onderpand verstrekken als gevolg van een positieve of negatieve marktwaarde. Bij één tegenpartij had deltaWonen een swap van € 15 miljoen, waarbij met

Fortis een NRL (Negatieve Rescontre Limiet) van toepassing was van € 3,2 miljoen. In 2019 is deze payers swap beëindigd.

Break clauses

DeltaWonen heeft geen mandatory breaks in de contracten van de renteswaps.

Termination events

Daarnaast zijn er enkele termination events van toepassing voor de situatie waarin deltaWonen geen toegelaten instelling meer is, geen deelnemer meer is van het WSW, de achtervang wegvalt en er sprake is van onder bewindstelling door het ministerie. DeltaWonen heeft tot op heden geen onderpand verstrekt. De Autoriteit woningcorporaties heeft aangegeven om namens de sector met betreffende partijen in overleg te gaan om toezichtbelemmerende bepalingen te verwijderen die het toezichtinstrumentarium van de minister en de Autoriteit woningcorporaties op grond van de Woningwet en het Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting belemmeren.

Ter beperking van renterisico's worden door deltaWonen derivaten gehanteerd. Financiële derivaten (met name interest-swaps) worden initieel niet in de balans verwerkt en gewaardeerd. Zodra de derivaten zijn gekoppeld aan onderliggende waarden worden zij binnen de balans gewaardeerd. Nadat derivaten voor het eerst in de balans zijn opgenomen, vindt waardering tegen reële waarde plaats. Zoals toegelicht bij de grondslagen, onderdeel langlopende schulden, past deltaWonen hedge-accounting toe. Er is geen sprake van on balance waardering van derivaten.

9.4.4 Grondslagen voor de opstelling van het kasstroomoverzicht

Het kasstroomoverzicht wordt opgesteld volgens de directe methode. De geldmiddelen in het kasstroomoverzicht bestaan uit liquide middelen en vlottende effecten. De effecten kunnen worden beschouwd als zeer liquide beleggingen.

Ontvangsten en uitgaven uit hoofde van interest en vennootschapsbelasting zijn opgenomen onder de kasstroom uit operationele activiteiten.

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

9.5 Toelichting op de onderscheiden posten van de balans

Activa

Immateriële vaste activa in exploitatie

9.5.1 Kosten van verwerving van intellectuele rechten

(x € 1.000)

	2019	2018
Stand 1 januari		
Aanschafwaarde	2.957	1.576
Cumulatieve afschrijvingen en waardeverminderingen	363-	-
Boekwaarde per 1 januari	2.594	1.576
Mutaties		
Investerings	103	1.381
Desinvesterings	-	-
Afwaardering	-	-
Terugname afwaardering	-	-
Afschrijving	607-	363-
Totaal mutaties	505-	1.018
Stand 31 december		
Aanschafwaarde	3.060	2.957
Cumulatieve afschrijvingen en waardeverminderingen	970-	363-
Boekwaarde per 31 december	2.089	2.594

De afschrijvingen op software zijn bepaald volgens de lineaire methode rekening houdend met een eventuele restwaarde, gebaseerd op de verwachte gebruiksduur van 5 jaar.

Investerings in software betreft in 2018 en 2019 grotendeels de uitgaven voor de implementatie van een nieuw primair informatiesysteem, het systeem is in 2018 in gebruik genomen.

(x € 1.000)

	2019	2018
9.5.2 Daeb vastgoed in exploitatie	1.962.741	1.759.042
9.5.3 Niet-daeb vastgoed in exploitatie	32.951	31.758
9.5.4 Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	21.847	22.572
9.5.5 Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie	17.529	8.399
Totaal	2.035.068	1.821.771

(x € 1.000)

	9.5.2 Daeb vastgoed in exploitatie		9.5.3 Niet-daeb vastgoed in exploitatie		9.5.4 Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden		9.5.5 Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Boekwaarde per 1 januari	1.759.042	1.584.901	31.758	29.442	22.572	21.486	8.399	8.138
Mutaties								
Herclassificatie op basis van scheidingsvoorstel	0	0	0	0	0	0		
Opleveringen	14.019	27.581	0	0			14.019-	27.581-
Investerings	21.013	14.902	15	0			22.718	28.919
Desinvesteringen	2.636-	3.974-	36-	0	1.534-	568-	0	0
Herclassificatie in boekjaar	0	252-	0	252	582-	56-	0	0
Aanpassing marktwaarde	171.304	135.883	1.215	2.064	1.391	1.710	431	1.077-
Totaal mutaties 2019	203.699	174.141	1.194	2.316	725-	1.086	9.130	261
Boekwaarde per 31 december	1.962.741	1.759.042	32.951	31.758	21.847	22.572	17.529	8.399
Inbegrepen ongerealiseerde herwaardering	1.005.363	845.825	13.192	11.036	0	0	0	0

De activa zijn volledig voor brand- en stormschade verzekerd tegen aanschaf- c.q. voortbrengingskosten. Voor de brand- en stormverzekering is een tarief per verhuureenheid afgesproken, waarbij door de verzekeraar geen beroep kan worden gedaan op onderverzekering.

9.5.2. Daeb vastgoed en 9.5.3. niet-daeb vastgoed in exploitatie

Marktwaarde

Zowel het DAEB- als het niet-DAEB vastgoed in exploitatie is gewaardeerd tegen de marktwaarde in verhuurde staat die is bepaald op het handboek modelmatig waarden marktwaarde die als bijlage is opgenomen bij de regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting (RTIV). Hierbij wordt op basis van de toekomstige kasstromen de marktwaarde middels de Discounted Cashflow (DCF) methode bepaald. Bij de bepaling van de marktwaarde is de full-versie van het waarderingshandboek gehanteerd. De waardebepaling is ondermeer ontleend aan waarneembare prijzen op een actuele markt.

Bij het bepalen van de marktwaarde in verhuurde staat is gebruik gemaakt van meerdere macro economische parameters en of schattingen (full variant). Het handboek modelmatig waarden marktwaarde bepaalt de marktwaarde van de onroerende zaken in exploitatie op basis van de contante waarde van de geschatte toekomstige kasstromen (Discounted Cash Flow methode).

De toekomstige kasstromen worden bepaald aan de hand van een doorexplotatie- en een uitpondscenario.

Categorie onroerende zaken	Methoden
Woongelegenheden	De hoogste waarde van de twee scenario's (doorexplotatie- of uitpondscenario) leidt tot de marktwaarde van het waarderingscomplex
Bedrijfsmatig en maatschappelijk onroerend goed	Doorexplotatie- scenario
Parkeergelegenheden	De hoogste waarde van de twee scenario's (doorexplotatie- of uitpondscenario) leidt tot de marktwaarde van het waarderingscomplex

Bij het doorexplotatiescenario is de veronderstelling dat het volledige complex in exploitatie blijft gedurende de DCF-periode. Bij het uitpondscenario is de veronderstelling dat na mutatie tot verkoop van individuele woningen tegen leegwaarde wordt overgegaan. De berekening wordt uitgevoerd over een DCF-periode van vijftien jaar. In het

doorexploiteerscenario wordt de huur bij mutatie aangepast naar de markthuur of de maximale huur, afhankelijk of de woongelegenheden bij mutatie is te liberaliseren.

- Indien de maximale huur lager dan of gelijk is aan de huurliberalisatiegrens, dan is de nieuwe huur het minimum van de markthuur en de maximale huur volgens het woningwaarderingstelsel;
- Indien de maximale huur hoger is dan liberalisatiegrens, dan is de nieuwe huur de markthuur.

In de post DAEB-vastgoed in exploitatie zijn 14.387 (2018: 14.347) verhuureenheden opgenomen en in de post niet-DAEB zijn 945 (2018: 899) verhuureenheden opgenomen, totaal 15.332 (2018: 15.246) verhuureenheden. De geschatte waarde gebaseerd op de meest recente WOZ-beschikkingen van deze verhuureenheden bedraagt € 2,11 miljard (2018: € 2,09 miljard).

De verdeling van de marktwaarde ultimo boekjaar is als volgt:

(x € 1.000)

	2019	2018
Woongelegenheden	1.890.241	1.687.872
BOG/MOG	93.938	93.082
Parkeergelegenheden	11.513	9.846
Totaal	1.995.692	1.790.800

De reële waarde (marktwaarde) van het vastgoed is ultimo 2019 € 204,9 miljoen hoger dan ultimo 2018. Hiervan wordt een bedrag van € 14,5 miljoen veroorzaakt door mutaties in de samenstelling van het vastgoed gedurende 2018 (investeringen, sloop, verkoop). Het resterende bedrag, de autonome mutatie (€ 192 miljoen positief) wordt in het schema hieronder toegelicht.

(x € 1.000)

	2019	2018
Mutatie marktwaarde	191.952	147.006
Mutaties marktbeleid/marktverwachtingen		
Mutatie leegwaarde	47.524	47.230
Mutatie huur en max. redelijke huur	51.737	26.430
Mutatie mutatiegraden	1.348-	2.971
Mutatie beheerlasten	21.739-	3.753-
Totaal mutaties marktbeleid/marktverwachtingen	76.174	72.877
Parametermutaties		
Mutatie disconteringsvoet	46.007	47.386
Mutatie inflatie	8.931-	22.989
Mutatie exit yield	73.309	19.236
Mutatie vrije verkoopwaardestijging	9.943	31.121-
Totaal parametermutaties	120.328	58.490
Overige mutaties		
Effect verhuurderheffing en huurverhoging boven inflatie	674	12.042
Effect verkoopbeperkende maatregelen	0	0
Overig	5.224-	3.597
Totaal overige mutaties	4.550-	15.639
Totaal autonome mutatie	191.952	147.006

Toelichting op het verloop

Leegwaarde (stijging van € 47.524.000)

De leegwaarde is gemiddeld toegenomen per VHE van € 172.200,- (2018) naar € 182.955 (2019). De toegenomen interesse op de woningmarkt geeft een stijging van leegwaardes (+6%), hierdoor worden de door de taxateur ingeschatte opbrengsten bij mutatie hoger. Voor ons bezit werkt deze leegwaardestijging door in een stijging van de marktwaarde met € 47 miljoen.

Huur en maximaal redelijke huur (stijging van € 51.737.000)

De huur van de standing investments is per 1 juli en bij mutatie verhoogd. Daarnaast is alle leegstand opgenomen tegen de hogere markthuur. Het effect op de autonome mutatie bedraagt ruim € 51 miljoen.

Mutatie mutatiegraden (daling van € 1.348.000)

De gemiddelde mutatiegraad over de gehele DCF-periode daalt licht van 8,5% in 2018 naar 8,1% in 2019. Omdat in de woning bij mutatie wordt uitgepand of de huur wordt verhoogd naar markthuurl leidt een lagere mutatiegraad tot een lager tempo van verkopen en/of verhogen van de huur naar markthuurl. Dit leidt tot een daling van ruim € 1,3 miljoen.

Mutatie disconteringsvoet (stijging van € 46.007.000)

De IRS (risicovrije rente) is ten opzichte van ultimo 2018 (0,44%) gedaald naar 0,26%. De disconteringsvoet doorexpluiten daalt van 6,24% naar 5,71% en van uitpanden van 6,94% naar 6,67%. De daling in de disconteringsvoet zorgt voor een hogere marktwaarde.

Mutatie inflatie daling (€ 8.931.000)

De inflatie is ten opzichte van ultimo 2018 voor de gehele rekenperiode circa 0,4% gedaald. Dit uit zich in lagere huurverhogingen en derhalve in een lagere marktwaarde.

Mutatie exit-yield (stijging van € 73.309.000)

De exit yields zijn vastgesteld op basis van de best vergelijkbare transacties uit 2019. In 2019 was de vraag naar beleggingstransacties van residentieel vastgoed weer zeer hoog, groter dan de vraag. Dit heeft tot gevolg dat de aanvangsrendementen verder zijn gedaald. Dit vertaalt zich ook in een dalende exit yield waarbij een hogere eindwaarde wordt ingerekend vanwege de grote vraag en de daaruit volgende verwachte waardeontwikkeling.

Mutatie ontwikkeling vrije verkoopwaarde (stijging van € 9.943.000)

De inschatting van de leegwaardeindexering in de DCF voor de jaren 1 tot en met 15 is op korte termijn hoger ingeschat naar aanleiding van de ontwikkelingen in de woningmarkt in 2019. Per ultimo 2018 was er op portefeuilleniveau een ontwikkeling van de vrije verkoopwaarde van gemiddeld 2,4% ten opzichte van 2,85% ultimo 2019. Deze ontwikkeling leidt tot hogere opbrengsten bij mutatie als er sprake is van uitpanden.

Effect verkoopbeperkende maatregelen

Bij blijvend sociale complexen (tot 142 WWS punten) geldt vanaf 2017 voor het eerst een uitpandrestrictie van 7 jaar. Dit houdt in dat de individuele woningen gedurende 7 jaar niet kunnen worden uitgepand bij mutatie. Het merendeel van onze woningcomplexen heeft als hoogste scenariouitpanden. Doordat de markthuren relatief laag zijn blijft na invoering van deze maatregel het uitpandscenario het hoogste scenario. De impact is om die reden relatief groot en heeft een sterk waardedrukkend effect. Omdat het effect vanaf 2017 een structureel karakter heeft wordt deze niet meer apart benoemd, maar de delta wordt nu meegenomen onder mutatie mutatiegraden.

Inschakeling taxateur

Jaarlijks wordt 1/3 deel van de onroerende zaken in exploitatie getaxeerd door een onafhankelijk en ter zake deskundige externe taxateur, ingeschreven bij het Nederlands Register Vastgoed Taxateurs. Dit betekent dat elk derde deel van de onroerende zaken in exploitatie minimaal eens per 3 jaar opnieuw wordt getaxeerd. Het taxatierapport en het taxatiedossier waarin de waardering en de daarbij gehanteerde aanpassingen ten opzichte van de basisvariant zijn onderbouwd en vastgelegd zijn in het bezit van DeltaWonen en op aanvraag beschikbaar voor de Autoriteit woningcorporaties.

Complexindeling

De complexindeling van de taxatiecomplexen is gebaseerd op grotendeels vergelijkbare verhuureenheden wat betreft type vastgoed, bouwperiode en locatie, en dat als één geheel aan een derde partij in verhuurde staat verkocht kan worden. Er bestaat geen minimum of maximum voor het aantal verhuureenheden in een waarderingscomplex. Het kan voorkomen dat een waarderingscomplex bestaat uit zowel DAEB- als niet DAEB-vastgoed. Deltawonen heeft op basis van bovenstaande criteria in totaal 224 complexen woningen, 47 complexen BOG en 5 complexen parkeergelegenheden geïdentificeerd.

DeltaWonen heeft per 31 december 2019, verdeeld naar type die voor de marktwaarde zijn onderkend, de volgende aantallen onroerende zaken:

Categorie onroerende zaken	2019	2018
Woongelegenheden	13.346	13.313
Bedrijfsmatig en maatschappelijk onroerend goed	1.029	1.052
Parkeergelegenheden	957	881
Totaal aantal	15.332	15.246

Toepassing vrijheidsgraden

DeltaWonen heeft voor haar vastgoedbezit de full versie van het Handboek toegepast. De reikwijdte, aard en omvang van de aanpassingen zijn van toepassing op meerdere complexen, derhalve worden de gehanteerde vrijheidsgraden hierna

schematisch op portefeuilleniveau toegelicht. Indien en voor zover op complexniveau is afgeweken van de vrijheidsgraden op portefeuilleniveau, dan wordt dit separaat toegelicht.

De hierna genoemde vrijheidsgraden hebben betrekking op de mate van afwijking ten opzichte van de basisvariant.

Disconteringsvoet:

De volgende spreiding van de disconteringsvoet is gebruikt voor de verschillende categorieën onroerende zaken:

Categorie onroerende zaken	Spreiding disconteringsvoet	Gewogen gemiddelde
Woongelegenheden	5,18% - 8,00%	6,19%
Bedrijfsmatig en maatschappelijk onroerend goed	6,50% - 10,10%	8,20%
Parkeergelegenheden	6,95% - 8,25%	7,45%

Bij het bepalen van de marktwaarde in verhuurde staat is voor deltaWonen rekening gehouden met de volgende (spreiding) van relevante veronderstellingen:

	Woongelegenheden	Bedrijfsmatig en maatschappelijk onroerend goed	Parkeergelegenheden
Mutatiekans	>=0% <=33%	n.v.t.	>=1% <=9%
Mogelijkheid tot verkoop	97%	n.v.t.	100%
Achterstallig onderhoud	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Bedrag achterstallig onderhoud	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Erfpacht	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Beklemmingen	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.

Bij het bepalen van de marktwaarde is de full-versie van het waarderingshandboek gehanteerd. De variabelen in de berekening zijn conform het waarderingshandboek gehanteerd met uitzondering van de volgende vrijheidsgraden:

Woningen en parkeren	
Vrijheidsgraad	basis variant
Schematische vrijheid	separate kasstromen specifiek tonen
Markthuur	Normhuren per type vastgoed
Huurstijging	prijsinflatie
Exit Yield	automatische berekening
Leegwaarde	WOZ-waarde
Leegwaardestijging	normering naar provincie of 4 grote steden
Disconteringsvoet	modelmatig vastgesteld
Mutatie- en verkoopkans	op basis van afgelopen 5 jaar
Onderhoud	normbedrag per type verhuureenheid
Technische splitsingskosten	standaard geen
Bijzondere uitgangspunten	optioneel geen
Erfpacht	werkelijkheid weergeven
BOG/MOG	
Vrijheidsgraad	basis variant
Schematische vrijheid	separate kasstromen specifiek tonen
Markthuur	normhuren per type vastgoed
Huurinkomsten	corporatie levert bedrag en expiratedata aan
Huurstijging	prijsinflatie
Exploitatiekosten	normbedrag per type vastgoed
Erfpacht	corporatie levert deze data aan
Leegstand	corporatie levert deze data aan
Disconteringsvoet	modelmatig vastgesteld
Exit Yield	automatische berekening
Overdrachtskosten	standaard percentages

Parameters

Bij het bepalen van de toekomstige kasstromen voor de DCF-berekening is gebruik gemaakt van de volgende parameters:

Parameters woonegelegenheden	2019	2020	2021	2022	2023 e.v.
Prijsinflatie	2,60%	1,30%	1,50%	1,80%	2,00%
Looninflatie	2,50%	2,50%	2,50%	2,50%	2,50%
Bouwkostenstijging	3,50%	2,50%	2,50%	2,50%	2,50%
Leegwaardestijging	3,50%	3,00%	2,75%	2,50%	2,50%
Instandhoudingsonderhoud per vhe – EGW	€ 1.098	€ 1.125	€ 1.153	€ 1.182	€ 1.212
Instandhoudingsonderhoud per vhe – MGW	€ 1.286	€ 1.318	€ 1.351	€ 1.384	€ 1.419
Instandhoudingsonderhoud per vhe – Studenteneenheid	€ 1.726	€ 1.769	€ 1.813	€ 1.858	€ 1.905
Instandhoudingsonderhoud per vhe – Zorgeenheid (extr.muraal)	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
Mutatieonderhoud per vhe – EGW	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
Mutatieonderhoud per vhe – MGW	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
Mutatieonderhoud per vhe – Studenteneenheid	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
Mutatieonderhoud per vhe – Zorgeenheid (extr.muraal)	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
Beheerkosten per vhe – EGW	€ 447	€ 458	€ 470	€ 481	€ 493
Beheerkosten per vhe – MGW	€ 439	€ 450	€ 461	€ 473	€ 485
Beheerkosten per vhe – Studenteneenheid	€ 413	€ 423	€ 434	€ 445	€ 456
Beheerkosten per vhe – Zorgeenheid (extr.muraal)	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
Gemeentelijke OZB (% van de WOZ)	0,1259%	0,1259%	0,1259%	0,1259%	0,1259%
Belastingen, verzekeringen en overige zakelijke lasten (% van de WOZ)	0,0900%	0,0900%	0,0900%	0,0900%	0,0900%
Verhuurderheffing (% van de WOZ)	0,562%	0,562%	0,563%	0,537%	0,538%
Huurstijging boven prijsinflatie voorgaand jaar – zelfstandige eenheden	1,00%	1,20%	1,30%	0,50%	0,50%
Huurstijging boven prijsinflatie voorgaand jaar – onzelfstandige eenheden	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Huurderiving (% van de huursom)	1,00%	1,00%	1,00%	1,00%	1,00%
Mutatiekans bij doorexpluiten	7,95%	7,95%	7,95%	7,95%	7,95%
Mutatiekans bij uitponden	3,00%	3,00%	3,00%	3,00%	3,00%
Verkoopkosten bij uitponden (% van de leegwaarde)	1,40%	1,40%	1,40%	1,40%	1,40%
Disconteringsvoet:	6,49%	6,49%	6,49%	6,49%	6,49%

Parameters bedrijfsmatig- en maatschappelijk onroerend goed	2019	2020	2021	2022	2023 e.v.
Instandhoudingsonderhoud per m2 bvo	€ 6,22	€ 6,38	€ 6,53	€ 6,70	€ 6,87
Mutatieonderhoud per m2 bvo	€ 11	€ 10,82	€ 11,09	€ 11,37	€ 11,66
Beheerkosten % van de markthuurl – BOG	2,8%	2,8%	2,8%	2,8%	2,8%
Beheerkosten % van de markthuurl – MOG	1,9%	1,9%	1,9%	1,9%	1,9%
Gemeentelijke OZB (% van de WOZ)	0,376%	0,376%	0,376%	0,376%	0,376%
Belastingen, verzekeringen en overige zakelijke lasten (% van de WOZ)	0,130%	0,130%	0,130%	0,130%	0,130%
Disconteringsvoet:	7,66%	7,66%	7,66%	7,66%	7,66%

Parameters parkeergelegenheden	2019	2020	2021	2022	2023 e.v.
Instandhoudingsonderhoud – parkeerplaats	€ 150	€ 154	€ 158	€ 162	€ 166
Instandhoudingsonderhoud – garagebox	€ 174	€ 178	€ 183	€ 187	€ 192
Beheerkosten – parkeerplaats	€ 27	€ 28	€ 28	€ 29	€ 30
Beheerkosten – garagebox	€ 38	€ 39	€ 40	€ 41	€ 42
Gemeentelijke OZB (% van de WOZ)	0,1259%	0,1259%	0,1259%	0,1259%	0,1259%
Belastingen, verzekeringen en overige zakelijke lasten (% van de WOZ)	0,1141%	0,1141%	0,1141%	0,1141%	0,1141%
Disconteringsvoet:	7,27%	7,27%	7,27%	7,27%	7,27%

Schattingen

Gelet op de huidige marktomstandigheden kunnen toekomstige marktontwikkelingen waarop zowel door interne als door externe taxateurs gehanteerde aannames en schattingen ter bepaling van de reële waarde van het commercieel vastgoed zijn gebaseerd, ten opzichte van de werkelijk te verwachten marktontwikkelingen van significante invloed zijn op de uitkomsten van de huidige waardering in de jaarrekening.

Om inzicht te geven in de effecten van redelijkerwijs mogelijke wijzigingen in belangrijke parameters op de reële waarde, is ten aanzien van woningen gewaardeerd volgens de DCF-methode, de volgende gevoeligheidsanalyse opgenomen:

Parameters	Gehanteerd in reële waarde	Stel mogelijke afwijking	Effect op de reële waarde*)	In % reële waarde
			(x € 1 mln,-)	
Mutatiegraad	Gemiddelde mutatiegraad 8,4%	+/- 3% bij UP en DE	89,3	4,7% (positief)
Exit Yield	Gemiddeld DE 5,29% en UP 4,98%	-/- 2% bij UP en DE	673,9	35,7% (positief)
Disconteringsvoet	Gemiddeld DE 5,73% en UP 6,72%	+/- 2% bij UP en DE	-284,5	15,1% (negatief)
Leegwaardeontwikkeling	Gemiddeld over 15 jaar + 2,28% per jaar	Gemiddeld over 15 jaar -/- 2,0% per jaar	-55,4	2,9% (negatief)

*)Het effect op de marktwaarde is berekend per afzonderlijke afwijking (overige parameters zijn gelijk).

Juridische en feitelijke verplichtingen inzake de waardering van het vastgoed

DeltaWonen heeft zich gedurende de afgelopen 10 jaar bij aankoop van gronden jegens de gemeente verplicht om woningen met een (aanvangs) huurprijs tot € 720,42 voor een periode van 10 jaren niet te verkopen danwel de huurprijs bij mutatie te liberaliseren, maar deze woningen aan te houden voor de primaire doelgroep. Deze beklemming is in de marktwaarde vertaald naar een algemene verkoopbeperking voor 7 jaar voor alle woningen tot 142 punten en derhalve op basis van het scenario doorexpluiten, uitgaande van een niet-marktconforme verhuur aan onze doelgroep.

Beleidswaarde

De beleidswaarde van het vastgoed in exploitatie is gebaseerd op de methodiek zoals opgenomen in het Handboek en bedraagt per 31 december 2019 € 1.167 miljoen.

De opbouw van de beleidswaarde van deltaWonen per 31 december 2019 is als volgt:

	DAEB vastgoed in exploitatie 2019	Niet-DAEB vastgoed in exploitatie 2019	DAEB vastgoed in exploitatie 2018	Niet-DAEB vastgoed in exploitatie 2018
Marktwaarde per 31 december	1.962.741	32.951	1.759.042	31.758
Beschikbaarheid (doorexpluiten)	78.372-	3-	267.809-	3.997-
Betaalbaarheid (huren)	580.075-	1.064-	381.627-	351
Kwaliteit (onderhoud)	72.997-	2.578-	153.267-	1.466-
Beheer (beheerkosten)	92.673-	1.024-	8.206	214-
Subtotaal aanpassingen	824.117-	4.669-	794.497-	5.326-
Beleidswaarde per 31 december	1.138.624	28.282	964.545	26.432

Sensitiviteitsanalyse Beleidswaarde 2019

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

Uitgangspunten	2019
Disconteringsvoet	5,73%
Streefhuur per maand	€ 596 per woongelegenheden
Lasten onderhoud en beheer per jaar	€ 2.720 per woongelegenheden

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

Effect op de beleidswaarde:	Mutatie t.o.v. uitgangspunt	Effect op de beleidswaarde *)
Disconteringsvoet	0,5% hoger	€ 116 mln. lager (10%)
Streefhuur per maand	€ 25 hoger	€ 87 mln. hoger (7%)
Lasten onderhoud en beheer per jaar	beiden € 100 hoger	€ 87 mln. lager (7%)

*) Het effect op de beleidswaarde is berekend per afzonderlijke afwijking (overige parameters zijn gelijk).

Voor een uitgebreide toelichting op de beleidswaarde wordt verwezen naar het hoofdstuk Financieel Jaarverslag.

Verstreckte zekerheden

Zonder toestemming van het WSW is het de corporatie niet toegestaan om de woningen die met door het WSW geborgde leningen zijn gefinancierd te bezwaren met een beperkt recht (recht van pand/hypotheek, recht van opstal, recht van erfpacht, recht van vruchtgebruik) of de verplichting aan te gaan om deze woningen met een zekerheidsrecht te bezwaren (positieve hypotheekverklaring). Als gevolg hiervan zijn de woningen die met geborgde leningen zijn gefinancierd, niet met hypothecaire zekerheden bezwaard. Daarnaast heeft het WSW recht van eerste hypotheek op de woningen van de corporatie betreffende de door het WSW geborgde financiering.

Voor de door het WSW verstreckte borgstelling heeft de corporatie een obligoverplichting gebaseerd op de omvang van de door het WSW geborgde leningen. Deze obligoverplichting is in de toelichting op de geconsolideerde balans vermeld onder de Niet in de balans opgenomen verplichtingen en activa.

9.5.4. Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden

	2019	2018
Aantal eenheden 1 januari	127	130
Verkopen boekjaar	-9	-10
Terugkopen boekjaar	1	7
Aantal eenheden 31 december	119	127
Woningen ultimo boekjaar in bezit deltaWonen	5	2
Aantal eenheden 31 december gepresenteerd onder VOV	114	125

Bij de contracten gebaseerd op het "Koopgarant"-principe geldt dat er sprake is van verleende kortingen tussen 10% en 33,3%. Daarnaast heeft deltaWonen een terugkoopverplichting. Het aandeel van deltaWonen in de waardeontwikkeling van de woning is in 2019 gemiddeld 27% (2018 gemiddeld 27%). Ultimo 2019 zijn er 5 (2018: 2) woningen koopgarant in bezit van deltaWonen, deze woningen zijn gepresenteerd onder Vastgoed bestemd voor de verkoop.

9.5.5. Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie

Dit betreft lopende investeringen in nieuwe complexen (nieuwbouw) en bestaande complexen (woningverbetering, herstructurering, zie hiervoor tevens de grondslag onder uitgaven na eerste verwerking hiervoor). De waardering bij eerste verwerking is tegen de kostprijs. De kostprijs omvat de verkrijgings- of vervaardigingsprijs, rekening houdend met eigen ontwikkelingskosten en overige hieraan direct toerekenbare kosten. De eventueel aanwezige voorziening op projectniveau is gesaldeerd met het saldo vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie.

Materiële vaste activa

9.5.6 Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie

Het verloop van deze post is als volgt:

(x € 1.000)

Stand 1 januari	2019	2018
Aanschafwaarde	12.001	15.370
Cumulatieve afschrijvingen en waardeverminderingen	5.473-	7.749-
Boekwaarde	6.528	7.621
Mutaties		
Investerings	232	141
Desinvesterings	36-	214-
Afwaardering	-	-
Terugname afwaardering	-	-
Overige mutaties	36	-
Afschrijvingen	882-	1.019-
Totaal mutaties	650-	1.093-
Stand 31 december		
Aanschafwaarde	11.331	12.001
Cumulatieve afschrijvingen en waardeverminderingen	5.453-	5.473-
Boekwaarde	5.878	6.528

Overige mutaties heeft betrekking op een correctie op afschrijving op grond dat ten onrechte in 2018 is geboekt. Dit is in 2019 gecorrigeerd. De afschrijvingen op de onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie zijn bepaald volgens de lineaire methode rekening houdend met een eventuele restwaarde, gebaseerd op de volgende verwachte gebruiksduur:

Bedrijfsterreinen	geen afschrijving
Bedrijfsgebouwen (exclusief grond)	50 jaar
Verbouwing	30 jaar
ICT	2 of 5 jaar
Bedrijfsauto's en bussen	5 of 8 jaar
Meubilair	5 of 10 jaar

De bedrijfsgebouwen worden als geheel en niet naar componenten afgeschreven aangezien de invloed van het verschil in afschrijving op het resultaat en vermogen verwaarloosbaar is.

Actuele waarde

De actuele waarde op basis van de WOZ-waarde van de bedrijfsterreinen en de bedrijfsgebouwen bedraagt € 1,6 miljoen (prijsspeil 1-1-2018).

Zekerheden

Op de onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie rusten geen hypothecaire zekerheden.

Financiële vaste activa

9.5.7 Latente belastingvorderingen

Bij een aantal jaarrekeningposten is sprake van tijdelijke verschillen tussen de waardering van activa en passiva volgens jaarrekeninggrondslagen en fiscale grondslagen. Verder is sprake van fiscaal compensabele verliezen. De hieruit voortvloeiende latente belastingvorderingen worden hierna toegelicht.

a. Fiscaal verrekenbare verliezen

Er wordt een latente belastingvordering uit hoofde van fiscaal compensabele verliezen gevormd voor zover er voldoende sterke aanwijzingen zijn dat er in de toekomst voldoende fiscale winst beschikbaar zal zijn ter realisatie van de latente vordering. In de jaarrekening is hiervoor een latente belastingvordering tegen de contante waarde verantwoord. De verliezen uit voorgaande jaren zijn volledig gewaardeerd in de latentie. Op basis van de laatst vastgestelde meerjarenbegroting is het de verwachting dat de verliezen volledig en tijdig verrekend kunnen worden met de winsten in de toekomst.

Beschikbare voorwaartse verliescompensatie

De nominale waarde van de beschikbare voorwaartse verliescompensatie bedraagt € 7,4 miljoen en is als volgt opgebouwd:

(x € 1.000)

Belastbaar resultaat 2008	4.776
Belastbaar resultaat 2012	-213
Belastbaar resultaat 2013	6.000
Belastbaar resultaat 2014	-2.741
Belastbaar resultaat 2015	1.332
Belastbaar resultaat 2016	9.683
Belastbaar resultaat 2017	-3.574
Belastbaar resultaat 2018	-2.300
Belastbaar resultaat 2019	-5.549
Totaal te verrekenen verlies ultimo 2019	7.415

b. Vastgoed in exploitatie

Tijdelijke verschillen doen zich voor bij DAEB en niet-DAEB-vastgoed in exploitatie indien sprake is van een waarderingsverschil tussen de WOZ-waarde en fiscale boekwaarde. Indien de WOZ-waarde lager is dan de fiscale boekwaarde, is sprake van een (fiscaal) afschrijvingspotentieel. Dit is per ultimo boekjaar het geval bij 812 woningen. Voor mogelijke toekomstige fiscale afschrijving van dit vastgoed is een actieve latentie gevormd. De latentie loopt af op het moment dat de WOZ-waarde de fiscale boekwaarde overstijgt, als gevolg van waardemutaties. Daarnaast kan een tijdelijk verschil zich voor doen inzake vastgoed waarvan verwacht wordt dat dit in de komende 10 jaar wordt verkocht (250 woningen) en de fiscale waarde van dit vastgoed lager is dan de marktwaarde. Aangezien deltaWonen gebruikt maakt van de HIR faciliteiten en een groeiambitie heeft is dit tijdelijk verschil niet gewaardeerd in de jaarrekening.

c. Leningen o/g

In de jaarrekening is voor de leningenportefeuille een latente belastingverplichting respectievelijk -vordering tegen de contante waarde verantwoord voor het verschil tussen de waardering die de fiscus toepast (i.c. reële waarde) en de waardering als toegepast in de jaarrekening (geamortiseerde kostprijs). De latentie loopt af over de resterende looptijd van de leningen.

d. Derivaten

In de jaarrekening is voor de gewaardeerde derivaten (afgescheiden embedded derivaten of derivaten waarbij geen kostprijs hedge-accounting is toegepast) een verschil tussen de waardering die de fiscus toepast en de waardering als toegepast in de jaarrekening. De latentie loopt af over de resterende looptijd van de derivaten en is tegen contante waarde verantwoord.

Stand latente belastingvorderingen tot waardering gebracht

De latente belastingvorderingen opgenomen in de balans en de hiermee samenhangende latente belastinglasten/-baten in de winst-en-verliesrekening zijn als volgt te specificeren:

Latente belastingvorderingen (x € 1.000):	Balans		Winst- en verliesrekening	
	2019	2018	2019	2018
Beschikbare voorwaartse verliescompensatie	7.249	11.951	4.701-	2.273-
Verrekenbare/belastbare tijdelijke verschillen uit hoofde van vastgoedbeleggingen	3.412	3.747	335-	641-
Verrekenbare/belastbare tijdelijke verschillen uit hoofde van onderhanden projecten	0	0	0	0
Verrekenbare/belastbare tijdelijke verschillen uit hoofde van derivaten	15-	58-	43	61
Verrekenbare/belastbare tijdelijke verschillen uit hoofde van leningen o/g	537	562	26-	55-
Overige verrekenbare tijdelijke verschillen	0	0	0	0
Totaal latente belastingvordering	11.182	16.202	5.019-	2.907-

Het verloop van de in de balans tot waardering gebrachte latente belastingvorderingen in het boekjaar is op totaalniveau als volgt:

(x € 1.000)			
	2019	2018	
Boekwaarde per 1 januari	16.202	19.109	
Dotaties ten laste van het resultaat	43	61	
Onttrekkingen	5.062-	2.969-	
Boekwaarde per 31 december	11.182	16.202	

Het gehanteerde vennootschapsbelastingtarief bedraagt 25%. De latentie is tegen contante waarde gewaardeerd. De gehanteerde netto-disconteringsvoet bedraagt 2,47% (2018: 2,66%). De nominale waarde van de tot waardering gebrachte latente belastingen bedraagt € 11,3 miljoen, welke een (gewogen) gemiddelde looptijd kent van 4,4 jaar. Van de latentie wordt een bedrag van € 6,2 miljoen (2018: € 4,9 miljoen) naar verwachting binnen één jaar gerealiseerd.

Latente belastingvorderingen niet tot waardering gebracht

Ten aanzien van het DAEB- en niet-DAEB-vastgoed in exploitatie is sprake van een waarderingsverschil tussen de commerciële en fiscale boekwaarde. Voor zover (tijdelijke) waarderingsverschillen niet in de waardering van de latente belastingvorderingen zijn verwerkt, bedragen deze nominaal in totaal een passieve waarde van € 266,5 miljoen (2018: passieve waarde van € 109,2 miljoen). Deze waarderingsverschillen (zijnde het vastgoed in exploitatie) zijn niet gewaardeerd, omdat geen sprake is van realisatie in de (nabije) toekomst en daardoor de waarschijnlijkheid van fiscale winst om de verrekenbare tijdelijke verschillen te compenseren onvoldoende zeker is.

Vorraden

9.5.8 Vastgoed bestemd voor de verkoop

(x € 1.000)			
	2019	2018	
Per 31-12 leegstaande te verkopen huurwoningen en woningen koopgarant	3.532	724	
Per 31-12 leegstaande te verkopen woningen nieuwbouw	0	0	
Boekwaarde per 31 december	3.532	724	

In totaal zijn er per ultimo 2019 19 woningen (2018: 4 woningen) verantwoord als vastgoed bestemd voor de verkoop. In 2019 is de functie van makelaar opgeheven en zijn de werkzaamheden overgedragen aan een senior medewerker verhuur, waardoor de verkoop van woningen vertraging heeft opgelopen. Dit in combinatie met de lange tijdslijnen van een verkoop zorgt ervoor dat het verkoopquotum niet is gehaald en dat er veel woningen per einde 2019 in de verkoop staan. Overigens, zijn een aantal van deze woningen reeds verkocht, maar heeft het transport bij de notaris nog niet plaatsgevonden. De verwachting is dat de woningen binnen een jaar verkocht worden.

9.5.9 Overige voorraden

(x € 1.000)

	2019	2018
Onderhoudsmaterialen etc.	198	180
Af: voorziening wegens incurantheid	0	0
Boekwaarde per 31 december	198	180

Vorderingen

(x € 1.000)

	2019	2018
Huurdebiteuren	783	554
Overheid	363	412
Latente belastingvorderingen	0	0
Belastingen en premies sociale verzekeringen	0	0
Overige vorderingen	532	856
Overlopende activa	45	166
	1.723	1.987

9.5.10 Huurdebiteuren

Het saldo huurdebiteuren kan als volgt worden gespecificeerd:

(x € 1.000)

	2019	2018
Huurdebiteuren	1.178	1.030
Af: voorziening wegens oninbaarheid	394-	477-
Boekwaarde per 31 december	783	554

De huurachterstand huurdebiteuren eind 2019 is 0,8% van de nettojaarhuur (2018: 0,6%)

Het verloop van de voorziening wegens oninbaarheid is als volgt:

(x € 1.000)

	2019	2018
Boekwaarde per 1 januari	477	580
Dotatie ten laste van de exploitatie	31-	90
Afgeboekte oninbare posten	52-	194-
Boekwaarde per 31 december	394	477

9.5.11 Overheid

Het saldo van de vorderingen op overheidsinstellingen kan als volgt worden gespecificeerd:

(x € 1.000)

	2019	2018
Gemeente Zwolle	363	128
Gemeente Kampen	0	3
Gemeente Oldebroek	0	22
Rijksdienst voor Ondernemend Nederland	0	259
Totaal overheid per 31 december	363	412

9.5.12 Overige vorderingen

Het saldo overige vorderingen kan als volgt worden gespecificeerd:

(x € 1.000)

	2019	2018
Overige vorderingen	82	340
Vooruitbetaalde posten	450	516
Totaal overige vorderingen per 31 december	532	856

Gedurende het boekjaar is ten laste van de winst-en-verliesrekening voor een bedrag van € 5.500,- (2018: € 45.000,-) een voorziening wegens oninbaarheid gevormd voor de overige vorderingen.

9.5.13 Overlopende activa

(x € 1.000)

	2019	2018
Overlopende activa	45	166

9.5.14 Liquide middelen

Het saldo liquide middelen kan als volgt worden gespecificeerd:

(x € 1.000)

	2019	2018
Kas	0	0
Bank	7.818	3.505
Totaal liquide middelen per 31 december	7.818	3.505

Passiva

Eigen vermogen

9.5.15 Herwaarderingsreserves

Het verloop van de herwaarderingsreserves is als volgt:

(x € 1.000)

	DAEB-vastgoed in exploitatie	Niet-DAEB-vastgoed in exploitatie	Totaal
Stand per 1 januari 2019	845.825	11.036	856.861
Mutaties:			
Realisatie uit hoofde van verkoop	2.246-	0	2.246-
Realisatie uit hoofde van sloop	0	0	0
Toename uit hoofde van stijging van de marktwaarde	184.692	2.203	186.896
Afname uit hoofde van daling van de marktwaarde	1.919-	15-	1.933-
Overige mutaties	21.010-	12-	21.022-
Herclassificatie	0	0	0
Stand per 31 december 2019	1.005.343	13.212	1.018.555

De herwaarderingsreserve sociaal vastgoed en commercieel vastgoed in exploitatie betreft het positief verschil tussen de boekwaarde op basis van de marktwaarde (op basis van het Handboek modelmatig waarden marktwaarde) en de boekwaarde op basis van historische kosten, zonder rekening te houden met enige afschrijving of waardevermindering.

Voor de realiseerbaarheid van de waarde van de onroerende zaken in exploitatie en het hiermee samenhangende deel van de herwaarderingsreserve verwijzen wij naar het bestuursverslag.

Voor de onroerende zaken verkocht onder voorwaarden is geen sprake van een herwaarderingsreserve door het feit dat de balanswaarde ultimo 2018 en 2019 lager ligt dan de oorspronkelijke verkoopprijs.

9.5.16 Overige reserves

Het verloop van de overige reserves is als volgt:

(x € 1.000)

	2019	2018
Stand per 1 januari	451.624	417.496
Gerealiseerd resultaat boekjaar	202.556	152.620
Realisatie herwaarderingsreserve	161.694-	118.492-
Stand per 31 december	492.485	451.624

Bestemming resultaat

Statutaire resultaatbestemming

In de statuten van de stichting is geen bepaling opgenomen met betrekking tot de bestemming van het resultaat.

Voorstel tot bestemming van het resultaat over het boekjaar 2019

Het bestuur stelt aan de raad van commissarissen voor het resultaat over het boekjaar 2019 ten bedrage van € 202,5 miljoen geheel ten gunste van het eigen vermogen te brengen. Dit betreft € 40,9 miljoen ten gunste van de overige reserves (gerealiseerd resultaat) en € 161,7 miljoen ten gunste van de herwaarderingsreserve (niet-gerealiseerde waardeveranderingen). Dit voorstel is in de jaarrekening verwerkt.

Voorzieningen

9.5.17 Voorziening onrendabele investeringen en herstructureringen

Het verloop van de post voorziening onrendabele investeringen en herstructureringen is als volgt:

(x € 1.000)

	2019	2018
Boekwaarde per 1 januari	6.206	4.114
Dotaties	5.722	7.850
Onttrekkingen	6.821-	5.758-
Boekwaarde per 31 december	5.107	6.206

De voorziening voor onrendabele investeringen en herstructureringen bestaat uit de onrendabele toppen van nieuwbouwprojecten waarbij het saldo van de investeringen lager is dan de geprognosticeerde onrendabele top. Verwacht wordt dat van dit bedrag op balansdatum een bedrag van € 4,0 miljoen (2018: € 1,2 miljoen) binnen een jaar wordt gerealiseerd. Het restant bedrag (€ 1,1 miljoen) zal binnen een periode van 5 jaar worden gerealiseerd.

9.5.18 Voorziening jubileumuitkeringen

Het verloop van de voorziening jubileumuitkeringen is als volgt:

(x € 1.000)

	2019	2018
Boekwaarde per 1 januari	397	398
Dotaties	85	22
Onttrekkingen	78-	23-
Boekwaarde per 31 december	404	397

De voorziening voor jubileumuitkeringen is overwegend langlopend van aard. Verwacht wordt dat op balansdatum een bedrag van € 42.000, binnen 1 jaar wordt gerealiseerd (2018: € 36.000) en een bedrag van € 262.000 na 5 jaar.

Langlopende schulden

9.5.19 Schulden aan overheid en kredietinstellingen

Het saldo van de schulden aan overheid en kredietinstellingen kan als volgt worden gespecificeerd:

(x € 1.000)

2019	Effectieve rente	> 5 jaar	> 1 jaar	Totaal
Schulden aan overheid	3,26%	14.852	17.902	18.602
Schulden aan kredietinstellingen	2,44%	431.454	476.593	495.371
Totaal	2,47%	446.306	494.495	513.973

2018	Effectieve rente	> 5 jaar	> 1 jaar	Totaal
Schulden aan overheid	3,30%	15.607	18.602	19.272
Schulden aan kredietinstellingen	2,64%	409.065	455.971	478.766
Totaal	2,66%	424.672	474.573	498.038

Het verloop van de schulden aan overheid en kredietinstellingen is als volgt:

(x € 1.000)

	Schulden aan overheid	Schulden aan kredietinstellingen	Totaal
Boekwaarde per 1 januari 2019	19.272	478.766	498.038
Bij: nieuwe leningen	0	39.400	39.400
Af: aflossingen conform contracten	670	22.795	23.465
Boekwaarde per 31 december 2019	18.602	495.371	513.973
Aflossingen komend boekjaar	700	18.778	19.478
Boekwaarde per 31 december 2019	17.902	476.593	494.495

Op balansdatum zijn er vijf roll-over leningen van in totaal € 70 miljoen, waarbij de rentevoet afhankelijk is gesteld van het Euriborrentetarief. Twee leningen zijn niet gekoppeld aan een payers-swap:

- € 15 miljoen 1-maands Euribor, de roll-over is op 31 december 2019 volledig opgenomen.
- € 10 miljoen 1-maands Euribor, de roll-over is op 31 december 2019 volledig opgenomen.

Aflossingsverplichtingen binnen 12 maanden na afloop van het boekjaar ter hoogte van € 19,4 miljoen zijn opgenomen onder de kortlopende schulden.

De marktwaarde van de leningportefeuille bedraagt € 664,3 miljoen (inclusief opgelopen rente). Voor de bepaling van de disconteringsvoet (gebruikt voor de berekening van de marktwaarde) is geen rekening gehouden met een eventuele kredietopslag.

(x € 1.000)

Verloop renterisico leningen	2020	2021	2022	2023
Aflossing leningen (excl. regulier)	15.000	0	15.000	3.820
Renteconversies (excl. roll-overs)	0	10.000		0
Renterisico leningen	19.000	15.000	10.000	15.000
In % schuldrestant 2019	3,7%	2,9%	1,9%	2,9%

Voor een toelichting op de renterisico's wordt verwezen naar het hoofdstuk Financiële Instrumenten.

Borging door WSW

Per ultimo 2019 is er in totaal voor een schuldrestant ad. € 512 miljoen (2018: € 496 miljoen) borging verstrekt door het Waarborgfonds Sociale Woningbouw. Voor een schuldrestant ad. € 1,8 miljoen (2018: € 1,8 miljoen) zijn er garanties door overheden verstrekt.

9.5.20 Verplichtingen uit hoofde van onroerende zaken verkocht onder voorwaarden (VOV)

De terugkoopverlichting woningen VOV betreft de overgedragen aan derden. De terugkoopverplichting wordt jaarlijks gewaardeerd en getoetst aan de bij overdracht ontstane verplichting. Bij de jaarlijkse toetsing van de terugkoopverplichting wordt rekening gehouden met de waardeontwikkeling. De terugkoopverplichting heeft betrekking op 114 woningen (2018: 125).

(x € 1.000)

	2019	2018
Terugkoopverplichting verkoop onder voorwaarden	20.519	21.510

Kortlopende schulden en overlopende passiva

9.5.21 Schulden aan kredietinstellingen

Het saldo schulden aan kredietinstellingen kan als volgt worden gespecificeerd:

(x € 1.000)

	2019	2018
Kortlopend deel van de langlopende schulden	19.478	23.124
Overige schulden aan kredietinstellingen	0	0
Totaal schulden aan kredietinstellingen	19.478	23.124

DeltaWonen beschikte tot en met 31 december 2019 over een kredietfaciliteit in rekening courant met de Rabobank tot een maximum van € 12,5 miljoen. De kredietfaciliteit is per 1-1-2020 opgezegd. Voor deze kredietfaciliteit waren geen zekerheden afgegeven.

9.5.22 Schulden aan leveranciers

(x € 1.000)

	2019	2018
Schulden aan leveranciers	3.955	5.473

9.5.23 Schulden aan overheidsinstellingen

(x € 1.000)

	2019	2018
Schulden aan overheidsinstellingen	70	73

9.5.24 Belastingen en premies sociale verzekeringen

Het saldo te betalen belastingen en premies sociale verzekeringen kan als volgt worden gespecificeerd:

(x € 1.000)

	2019	2018
Loonheffing en premies sociale verzekeringen	541	488
Omzetbelasting	2.293	2.571
Vennootschapsbelasting	0	0
Totaal belastingen en premies sociale verzekeringen	2.834	3.059

9.5.25 Schulden ter zake van pensioenen

(x € 1.000)

	2019	2018
Schulden ter zake van pensioenen	0	422

9.5.26 Overige schulden

De post overige schulden is als volgt samengesteld:

(x € 1.000)

	2019	2018
Vooruitontvangen huur	1.032	979
Waarborgsommen	8	11
Totaal overige schulden	1.041	990

9.5.27 Overlopende passiva

De post overlopende passiva is als volgt samengesteld:

(x € 1.000)

	2019	2018
Niet vervallen rente	6.651	6.565
Reservering vakantiedagen	561	619
Nog te verrekenen servicekosten	338	557
Overige overlopende passiva	995	1.439
Totaal overlopende passiva	8.545	9.179

9.5.28 Financiële instrumenten

DeltaWonen heeft per 31 december 2019 de beschikking over 3 payer-swaps, die al voor 2008 met verschillende ingangsdata zijn afgesloten bij diverse banken. Met deze swaps zijn renteaftspraken gemaakt, waarbij de hoogte van de rente voor deltaWonen is vastgelegd. Hierdoor wordt het (toekomstig) renterisico verminderd. Per ultimo 2019 hebben alle door deltaWonen afgesloten payers-swaps een onderliggende waarde in de vorm van roll-over leningen met identieke modaliteiten. Een payer-swap is een rente-instrument met een waardeontwikkeling, afhankelijk van de renteontwikkeling kan dit resulteren in een positieve of een negatieve marktwaarde. Op de vigerende payer-swaps geldt géén verplichting tot het bijstorten c.q. aanhouden liquide middelen als gevolg van de negatieve marktwaarden.

De belangrijkste modaliteiten van de afgesloten swaps zijn hieronder weergegeven.

Tegenpartij	Hoofdsom	Startdatum	Einddatum	Te betalen vaste rente	Marktwaarde 31-12-2019
ABN-AMRO	€ 15 mln.	09/ 1/2008	09/ 1/2020	3,8575%	- € 0,6 mln.
BNG	€ 15 mln.	11/ 1/2009	11/ 1/2027	4,9970%	- € 6,1 mln.
BNG	€ 15 mln.	06/ 1/2010	06/ 1/2029	4,9950%	- € 7,4 mln.
Totaal	€ 45 mln.				- € 14,1 mln.

9.5.29 Niet in de balans opgenomen rechten en verplichtingen:

Huurverplichtingen

Het jaarlijkse bedrag van met derden aangegane huurverplichtingen van onroerende zaken bedraagt in totaal circa € 504.000,- (2018: € 491.000,-).

De resterende looptijd van het huurcontract is 1 jaar.

Verplichtingen nieuwbouwprojecten

Per 31 december 2018 zijn verplichtingen aangegaan ten behoeve van vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie ter grootte van € 19,0 miljoen (2018: € 7,5 miljoen).

Verplichtingen planmatig onderhoud

DeltaWonen is ten behoeve van uit te voeren werkzaamheden met betrekking tot planmatig onderhoud per 31 december 2019 verplichtingen aangegaan ter grootte van € 10,5 miljoen (2018: € 23,2 miljoen).

Verplichtingen persoonsgebonden loopbaanbudget

In de cao Woondiensten is een persoonsgebonden loopbaanbudget per medewerker afgesproken. Elke medewerker heeft, afhankelijk van indiensttreding, recht op een budget ten behoeve van zijn loopbaanontwikkeling. Ultimo 2019 bedraagt het budget € 487.000 (2018: € 447.000).

Obligo Waarborgfonds Sociale Woningbouw

Met betrekking tot de leningen, die door deltaWonen zijn aangetrokken onder garantie van het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW), dient verplicht een obligo te worden aangehouden van 3,85%. De obligoverplichting bedraagt € 19,7 miljoen (2018: € 19,1 miljoen) en is voorwaardelijk. Ze is door het WSW opeisbaar wanneer het garantievermogen van het WSW niet voldoende is om op grond van aanspraken van geldgevers de betalingsverplichtingen van WSW-deelnemers over te nemen.

Herstructurering Hanzewijk

In 2017 is de Hanzewijk afgewikkeld op cluster 4 blok 3 en cluster 5 na. Voor cluster 5 (start bouw september 2021) ligt er nog een verplichting die voortvloeit uit de samenwerkingsovereenkomst met de gemeente om een bijdrage te leveren in de exploitatiebijdrage. De exploitatiebijdrage houdt direct verband met het realiseren van de woningen in dit cluster. De omvang wordt op basis van de voorliggende concept planning ingeschat op € 1,3 Miljoen. Na formele besluitvorming zal de consequentie van deze bijdrage verwerkt worden in het resultaat middels de Overige waardeveranderingen (im)materiële vaste activa en vastgoedportefeuille.

Versnellingsactie gemeente Zwolle

Met de gemeente Zwolle zijn in 2016 afspraken gemaakt om 10 locaties versneld te ontwikkelen. Daarbij is toen afgesproken dat er een gezamenlijke risicopot wordt gevormd van in totaal € 700.000 (50% deltaWonen / 50% gemeente Zwolle). Van de € 350.000 is ultimo balansdatum nog geen gebruik gemaakt (resterende verplichting per 31-12-2019 € 350.000).

Prestatieafspraken

DeltaWonen heeft met de gemeente Zwolle, gemeente Kampen en gemeente Oldebroek prestatieafspraken gemaakt ten aanzien van verkoop, sloop en bouw van woningen. De gemaakte afspraken kunnen in de toekomst leiden tot verplichtingen.

Stille reserve Pad en Tuin

In 2017 heeft deltaWonen het bloot eigendom met GE-constructie voor het project Pad & Tuin aangekocht van stichting GE. Stichting GE heeft vervolgens de stille reserve Pad & Tuin uitgekeerd aan deltaWonen. Conform de verwerkingswijze bij de stichting is de stille reserve als een niet uit de balans blijvend recht opgenomen. Uit de GE-constructie vloeit namelijk een terugkooprecht en geen plicht van het bloot eigendom. De bewoners hebben het bloot eigendom in eeuwigdurende erfpacht verkregen zonder canon. Derhalve zal het eigendom niets opleveren voor deltaWonen, tenzij iemand de GE-constructie wil afkopen. Mocht iemand de GE-constructie in de toekomst willen afkopen dan zal de stille reserve gerealiseerd worden. De hoogte van de afkoop komt tot stand op basis van de vooraf bepaalde rekenmethodiek waarin de marktwaarde op dat moment een belangrijke invloed heeft. Gezien het feit dat er geen verplichting is, de hoogte en het moment van het realiseren van deze reserve niet is in te schatten, is in het kader van voorzichtigheid de stille reserve opgenomen onder de niet uit de balans blijvende rechten. De stille reserve bedraagt ultimo 2019 € 1,3 miljoen (2018: € 1,2 miljoen) en bevat nog 20 bloot eigendom (2018: 22).

Regeling vermindering verhuurderheffing (RVV)

Er is gebruikgemaakt van de Regeling Vermindering Verhuurderheffing. Met deze regeling stimuleert de overheid investeringen in huurwoningen (nieuwbouw/transformatie/verduurzaming) om maatschappelijke opgaven te realiseren. Er is RVV aangevraagd voor totaal €8.039.000. Hiervan is tot en met 2019 inmiddels totaal € 1.520.000 in mindering gebracht op de te betalen verhuurderheffing.

9.5.30 Gebeurtenissen na balansdatum

De uitbraak van het coronavirus kwalificeert als gebeurtenis na balansdatum.

In het vroege voorjaar van 2020 zijn we als samenleving terechtgekomen in een crisissituatie veroorzaakt door het coronavirus (COVID-19). Dit heeft ook de nodige impact op onze huurders en op onze organisatie. We hebben onze bedrijfsprocessen aangepast en afgestemd op de door het RIVM en de Rijksoverheid afgegeven richtlijnen en maatregelen. Nieuwe richtlijnen en ontwikkelingen monitoren we continu en volgen we op. Onze maatregelen zijn erop gericht om de gezondheid van onze huurders, relaties en medewerkers te beschermen en waar mogelijk de dienstverlening aan onze huurders te continueren.

De crisis veroorzaakt door het coronavirus zal naar de toekomst toe ook impact hebben voor deltaWonen. Op dit moment is het lastig een gedetailleerde impactanalyse te maken. De grootste risico's lijken op dit moment: uitval van medewerkers, vertraging van bouw- en renovatietrajecten, betalingsproblematiek bij huurders, uitstel van onderhoud en langere leegstand van verhuurde eenheden. Maar dat lijken vooralsnog geen factoren die kunnen leiden tot een bedreiging van onze bedrijfscontinuïteit. Mede gelet op de toezeggingen van de Nederlandse overheid die heeft aangekondigd dat haar beleid erop gericht is de economische gevolgen van de crisis zoveel mogelijk te beperken. Ook zijn onze huurstromen omvangrijk

en goed gespreid. Het onroerend goed is normaal gesproken courant en waardevast en de financiële ratio's zijn goed en bieden de vereiste veiligheidsbuffers. Het coronavirus heeft vooralsnog geen effect gehad op de verzuimcijfers. De uiteindelijke effecten zijn echter nog onzeker.

Daarnaast hebben we niet direct te maken met een liquiditeitsrisico. Aantrekken van liquiditeiten bij de sectorbanken BNG/NWB is nu en naar verwachting komend jaar ook geen probleem. Ook een rentestijging heeft op korte termijn geen significante invloed op de kasstromen.

Door de genomen maatregelen en aanwezige financiële buffers verwacht deltaWonen de activiteiten de komende periode op reguliere wijze te kunnen voortzetten.

9.6 Toelichting op de winst-en-verliesrekening

9.6.1 Huuropbrengsten

(x € 1.000)

	2019	2018
- Woningen en woongebouwen	94.455	90.749
- Onroerende zaken, niet zijnde woningen	1.598	1.838
Huuropbrengsten vastgoed in exploitatie	96.053	92.587
Af: Huurderving wegens leegstand en oninbaarheid	535-	623-
Totaal huuropbrengsten	95.517	91.964

Hierna is een overzicht opgenomen van de huuropbrengsten die in de verschillende gemeenten zijn behaald:

(x € 1.000)

	2019	2018
Gemeente Zwolle	55.730	53.387
Gemeente Oldebroek	10.013	9.658
Gemeente Kampen	30.310	29.542
Totaal huuropbrengsten	96.053	92.587

De "te ontvangen netto huur" is gewijzigd als gevolg van:

- Verhoging van de huren wegens algemene huurverhoging:	1,9 miljoen
- Aanpassing tot streefhuur bij mutatie:	0,3 miljoen
- Het in exploitatie komen van nieuw of aangekocht bezit:	1,5 miljoen
- Verkoop van woningen:	-0,2 miljoen
- Overige mutaties:	nihil

De gemiddelde huurstijging per 1 juli 2019 voor woningen en woongebouwen bedroeg 2,14 %. De verhogingen voor de bedrijfsruimten bedroegen 2,60% op basis van prijsindexcijfers of een aanpassing volgens overeenkomst. De huren van woonwagens en standplaatsen zijn per 1 juli verhoogd met 2,5%. De huurderving over 2019 bedraagt 0,6% (in 2018 0,7%).

9.6.2 Opbrengsten servicecontracten

(x € 1.000)

	2019	2018
Overige goederen, leveringen en diensten	3.024	3.586
Af: Te verrekenen met huurders	478-	557-
	2.545	3.028
Af: Opbrengstenderving wegens leegstand en oninbaarheid	30-	41-
Totaal opbrengsten servicecontracten	2.516	2.988

De voorschotten van de diverse servicekostencomponenten zijn aangepast per 1 juli 2019. De wijzigingen van de voorschotten zijn gebaseerd op de nieuwe contractafspraken voor 2019 en verbruiksgegevens van het afgelopen jaar. Jaarlijks vindt een afrekening plaats op basis van de werkelijke kosten.

9.6.3 Lasten servicecontracten

(x € 1.000)

	2019	2018
Overige goederen, leveringen en diensten	2.018-	2.779-
Toegerekende personeelskosten	766-	793-
Toegerekende overige organisatiekosten	399-	505-
Toegerekende afschrijvingen	114-	128-
Totaal lasten servicecontracten	3.298-	4.204-

9.6.4 Lasten verhuur- en beheeractiviteiten

(x € 1.000)

	2019	2018
Toegerekende personeelskosten	4.561-	4.164-
Toegerekende overige organisatiekosten	2.242-	1.612-
Toegerekende afschrijvingen	244-	181-
Totaal lasten verhuur- en beheeractiviteiten	7.047-	5.958-

De toegerekende organisatiekosten aan verhuur, verkoop en beheeractiviteiten volgen uit de kostenverdeelstaat. Daarin worden de organisatiekosten, die onder andere bestaan uit lonen en salarissen en overige bedrijfskosten, op basis van een interne inschatting van de urenbesteding naar activiteiten verdeeld. Hierbij wordt in hoofdlijnen onderscheid gemaakt naar exploitatie, projectontwikkeling, verkoop en leefbaarheid.

9.6.5 Lasten onderhoudsactiviteiten

(x € 1.000)

	Begroting 2019	2019	2018
Onderhoudslasten (niet-cyclisch - dagelijks onderhoud)	4.155-	4.635-	4.973-
- Klachtenonderhoud	3.488-	3.649-	3.471-
- Mutatieonderhoud	2.428-	2.259-	2.244-
- Overig Dagelijks onderhoud	1.083-	7-	1.126-
- Dekking Dagelijks onderhoud	1.383	53	1.029
- Onderhoud in eigen beheer	1.462	1.227	840
Onderhoudslasten (cyclisch - planmatig onderhoud)	13.365-	12.492-	18.432-
- Contractonderhoud	3.407-	2.595-	2.820-
- Planmatig onderhoud en E-renovatie	28.568-	29.481-	29.464-
- Geactiveerde onderhoudskosten	18.610	19.584	13.852
Toegerekende personeelskosten	6.001-	5.509-	5.226-
Toegerekende overige organisatiekosten	3.082-	3.299-	4.136-
Toegerekende afschrijvingen	1.052-	1.062-	1.208-
Totaal lasten onderhoudsactiviteiten	27.655-	26.997-	33.975-

De totale onderhoudslasten zijn t.o.v. van 2018 met € 7,0 miljoen afgenomen. Dit betreft met name de afname bij cyclisch planmatig onderhoud groot € 5,9 miljoen a.g.v. meer activeringen a.g.v. uitgevoerde E-renovaties. Daarnaast is sprake van een daling van de toerekeningen met € 0,7 miljoen.

Onderstaand volgt per onderdeel een toelichting. De onderhoudslasten zijn opgedeeld in niet-cyclisch onderhoud (dagelijks onderhoud verminderd met onderhoud in eigen beheer) en cyclisch onderhoud (planmatig onderhoud en contractonderhoud).

Onderhoudslasten niet-cyclisch onderhoud

Dagelijks onderhoud (€ 0,5 miljoen meer kosten)

In 2019 is sprake van een overschrijding ten opzichte van de begroting. Dit wordt veroorzaakt door een hoger aantal verzoeken (+11%) o.a. vanwege de hitte in de zomer, ongedierte en zonwering en onderdelen die niet in de MJOB zijn opgenomen zoals riolering buiten contract, intercom installaties en witgoed/inbouwapparatuur. Daarnaast is er sprake van een lagere dekking uren eigen dienst vanwege een beperkte beschikbaarheid van de vaklieden door o.a. hoger dan gemiddeld ziekteverzuim, lagere bezetting door het later starten dan begroot van vaklieden en meer dan gemiddeld intern overleg.

In 2019 is begroot volgens de werkwijze van het oude primaire systeem. Hierbij lopen posten met betrekking tot geriefsverbeteringen en posten met betrekking tot schade, die gedekt worden door de verzekering over de winst-en verliesrekening om vervolgens naar de balans geboekt te worden. Echter, in 2019 hadden we reeds het nieuwe primaire systeem, Dynamics Empire, in gebruik en de boekingsgang is daarbij gewijzigd, waardoor we zowel de opbrengst als de kosten niet meer in het resultaat terugzien. Hiermee worden de afwijkingen op de posten Overig Dagelijks Onderhoud en Dekking Dagelijks Onderhoud verklaard. De geriefsverbeteringen waren voor 600k begroot en de uitkeringen en kosten van de schadeverzekeringen 300k.

In totaal zijn er in 2019 15.270 reparatieverzoeken uitgevoerd (2018: 13.786). Hiervan is 84% uitgevoerd door de eigen onderhoudsdienst (2018: 61%). De gemiddelde kosten per mutatie zijn hoger. Dit wordt verklaard door het feit dat er een tweetal nieuwe werkzaamheden zijn toegevoegd als een woning muteert. Vanaf 2019 worden alle open verbrandingstoestellen bij mutatie vervangen door CV ketels. Ook de schoorsteenkanalen worden verwijderd, waardoor muren en plafonds opnieuw moeten worden afgewerkt. En het tweede betreft schrootjesplafonds die door gipsplafonds worden vervangen. Deze nieuwe werkzaamheden brengen veel kosten met zich mee.

	2019	2018
De gemiddelde kosten per reparatieverzoek	236	232
De gemiddelde kosten per mutatie	2.466	2.132

Onderhoudslasten cyclisch onderhoud

Planmatig onderhoud

De uitgaven ten aanzien van Planmatig onderhoud en E-renovatie voor 2018 en 2019 liggen in lijn. Voor een gedetailleerde toelichting op de uitgaven planmatig onderhoud en E-renovaties wordt verwezen naar de tekst Planmatig onderhoud in het jaarverslag.

Contract onderhoud

Ten opzichte van 2018 is er in 2019 € 0,2 miljoen minder besteed aan contract onderhoud. Voordelen vanuit herverdeling van verrekenbare servicekosten en het tijdelijk uitblijven van nieuwe contracten zijn de oorzaken van deze afname.

Activering

De totale uitgaven planmatig onderhoud en E-renovatie voor 2019 bedroeg € 29,5 miljoen waarvan € 19,5 miljoen (66%) is geactiveerd. In 2018 bedroegen de totale uitgaven € 29,5 miljoen waarvan € 13,8 miljoen (47%) is geactiveerd.

De activeringen komen hoger uit dan in 2018. Dit wordt veroorzaakt doordat er meer uitgaven zijn geweest aan E-renovaties welke volledig geactiveerd worden. Omdat het ambitieniveau stijgt worden er hoogwaardige isolatiematerialen toegepast, bijvoorbeeld triple-beglazing in plaats van dubbele beglazing.

Daarnaast worden er meer onderdelen geïsoleerd aan de buitenschil van de woningen dan voorheen. Ook worden er steeds vaker zonnepanelen toegepast tijdens E-renovaties. De activering is gedaan conform het vastgesteld activeringsbeleid. Voor de verdere toelichting hierop wordt er verwezen naar de grondslagen.

9.6.6 Overige directe operationele lasten exploitatie bezit

(x € 1.000)

	2019	2018
Verhuurderheffing	10.179-	11.074-
Sectorspecifieke heffing	0	980-
Heffing autoriteit woningcorporaties	0	91-
Contributie Aedes	77-	77-
Belastingen	4.610-	4.439-
Verzekeringen	288-	249-
Kosten marktwaardering	105-	132-
Totaal overige directe operationele lasten exploitatie bezit	15.259-	17.042-

In overeenstemming met de handleiding functioneel model is vanaf 2019 de heffing autoriteit woningcorporaties verantwoord onder overige organisatiekosten (zie 2.6.18).

(x € 1.000)

	2019	2018
TOTAAL netto resultaat exploitatie van vastgoedportefeuille	45.432	33.772

Netto resultaat verkocht vastgoed in ontwikkeling

9.6.7 Omzet verkocht vastgoed in ontwikkeling

(x € 1.000)

	2019	2018
Opbrengst verkopen projecten	0	0
Totaal omzet verkocht vastgoed in ontwikkeling	0	0

9.6.8 Toegerekende organisatiekosten

(x € 1.000)

	2019	2018
Toegerekende personeelskosten	0	0
Toegerekende overige organisatiekosten	0	0
Toegerekende afschrijvingen	0	0
Totaal toegerekende organisatiekosten	0	0

(x € 1.000)

	2019	2018
TOTAAL nettoresultaat verkocht vastgoed in ontwikkeling	0	0

Nettoresultaat verkoop vastgoedportefeuille

9.6.9 Verkoopopbrengst vastgoedportefeuille

(x € 1.000)

Vastgoed in exploitatie	2019	2018
Opbrengsten verkoop bestaand bezit	3156	4.602
Opbrengsten verkoop bedrijfsruimten/garages/grond	366	343
Totaal verkoopopbrengst vastgoedportefeuille	3.522	4.945
Specificatie resultaat verkopen bestaand bezit:		
- 10 woningen gemeente Zwolle (2018: 12 woningen)	1.775	2.483
- 2 woningen gemeente Oldebroek (2018: 5 woningen)	403	883
- 6 woningen gemeente Kampen (2018: 8 woningen)	979	1.237
	3.156	4.602

In 2019 zijn vanuit onze verkoopvijver 18 woningen verkocht (2018: 25 woningen).

9.6.10 Toegerekende organisatiekosten

(x € 1.000)

	2019	2018
Kosten verkoop	125-	98-
Toegerekende personeelskosten	78-	116-
Toegerekende overige organisatiekosten	40-	42-
Toegerekende afschrijvingen	9-	8-
Totaal toegerekende organisatiekosten	251-	264-

9.6.11 Boekwaarde verkochte vastgoedportefeuille

(x € 1.000)

	2019	2018
Boekwaarde bestaand bezit	2.590-	3.634-
Totaal boekwaarde verkochte vastgoedportefeuille	2.590-	3.634-

(x € 1.000)

	2019	2018
TOTAAL netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille	681	1.047

Waardeveranderingen Vastgoedportefeuille

9.6.12 Overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille

(x € 1.000)

	2019	2018
Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor verkoop		
Waardeverminderingen	0	0
Terugname waardeverminderingen	0	0
Totaal overige waardeveranderingen vastgoed in ontwikkeling bestemd voor verkoop	0	0

	2019	2018
Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie		
Waardeverminderingen	4.829-	5.846-
Terugname waardeverminderingen	3.220	3.111
Totaal overige waardeveranderingen vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie	1.609-	2.734-
Totaal overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille	1.609-	2.734-

Voor een verdere toelichting op de totstandkoming van de marktwaarde en de overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille verwijzen we naar de toelichting op de materiële vaste activa.

Deze post betreft de afboeking van onrendabele toppen van nieuwbouwcomplexen.

In 2019 is voor 3 projecten (2018: 6 projecten) de goedkeuring gegeven aan het fasedocument 'realisatie'. Het bijbehorende totaal aan onrendabele top (waardeverandering) bedraagt € 4,7 miljoen (2018 € 3,6 miljoen). De onrendabele top in opgeleverde projecten komt voor 2018 uit op € 0,8 miljoen (positief) (2018 € 1,0 miljoen (positief)) vanwege lagere werkelijke stichtingskosten, hogere marktwaarde en overige aanpassingen. We constateren dat de marktwaarde verhuurde staat bij oplevering de stichtingskosten regelmatig benaderd of zelfs overstijgt. Deze mutatie is verantwoord onder de Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille.

9.6.13 Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille

(x € 1.000)

	2019	2018
Vastgoed in exploitatie		
Toename marktwaarde	175.892	137.893
Afname marktwaarde	0	0
Totaal niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille	175.892	137.893

Voor een verdere toelichting op de totstandkoming van de marktwaarde en de overige waardeveranderingen wordt verwezen naar de toelichting op de materiële vaste activa.

De niet-gerealiseerde waardeverandering is in 2019 € 175 miljoen positief, de belangrijkste factor in deze betreft de autonome mutatie. De waardeverandering komt hiermee € 37 miljoen hoger uit dan in 2018. De autonome mutatie is de waardeverandering van het vastgoed dat op 1 januari 2019 en op 31 december 2019 in bezit was van deltaWonen. Voor 2019 was dit een bedrag van € 192 miljoen positief (2018: € 147 miljoen positief). Van invloed op de waardeverandering zijn onder meer: de leegwaarde, mutatiegraad, restwaarde (op basis van een exit yield), huuropbrengst, VTW-norm voor onderhouds- en beheerlasten en de disconteringsvoet. Het grootste positieve verschil ten opzichte van 2018 wordt veroorzaakt door de restwaarde (op basis van exit-yield). Deze is vastgesteld op basis van de best vergelijkbare transacties uit 2019. In 2019 was de vraag naar beleggingstransacties van residentieel vastgoed weer zeer hoog, groter dan de vraag. Dit heeft tot gevolg dat de aanvangsrendementen verder zijn gedaald. Dit vertaald zich ook in een dalende exit yield waarbij een hogere eindwaarde wordt ingerekend vanwege de grote vraag en de daaruit volgende verwachte waardeontwikkeling.

9.6.14 Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille verkocht onder voorwaarden

(x € 1.000)

Vastgoed verkocht onder voorwaarden	2019	2018
Waardeverandering vastgoed verkocht onder voorwaarden	303	422
Totaal niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille verkocht onder voorwaarden	303	422

Voor een verdere toelichting op de totstandkoming van de marktwaarde en de niet-gerealiseerde waardeveranderingen van het vastgoed verkocht onder voorwaarden verwijzen we naar de toelichting op de materiële vaste activa.

9.6.15 Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille bestemd voor verkoop

(x € 1.000)

Vastgoed bestemd voor verkoop	2019	2018
Waardeverminderingen	0	0
Terugname waardeverminderingen	445	52
Totaal niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille bestemd voor verkoop	445	52

Voor een verdere toelichting op de totstandkoming van de niet-gerealiseerde waardeveranderingen van het vastgoed bestemd voor verkoop verwijzen we naar de toelichting op de voorraden.

(x € 1.000)

	2019	2018
TOTAAL waardeveranderingen vastgoedportefeuille	175.031	135.633

Nettoresultaat overige activiteiten

9.6.16 Opbrengsten overige activiteiten

(x € 1.000)

	2019	2018
Opbrengsten activiteiten verkoop onder voorwaarden	384	154
Vergoeding opstelpunten	55	54
Overige bedrijfsopbrengsten	350	244
Totaal opbrengsten overige activiteiten	790	451

In de handleiding toepassen functionele indeling winst-en-verliesrekening bij woningcorporaties verslagjaar 2019 vallen de bedragen die aan huurders worden doorberekend en waarvoor geen kosten zijn opgenomen in de categorie 'lasten servicecontracten' (bijvoorbeeld zonnepanelen en EPV vergoeding), onder de overige activiteiten. In de jaarrekening 2018 is

dit reeds verwerkt. Zowel in 2018 als in 2019 zijn de hierop betrekking hebbende opbrengsten niet meer verantwoord onder de opbrengsten servicecontracten.

9.6.17 Kosten overige activiteiten

(x € 1.000)

	2019	2018
Opbrengsten activiteiten verkoop onder voorwaarden	0	0
Toegerekende personeelskosten	0	0
Toegerekende overige organisatiekosten	0	0
Toegerekende afschrijvingen	0	0
Totaal kosten overige activiteiten	0	0

(x € 1.000)

	2019	2018
TOTAAL netto resultaat overige activiteiten	790	451

Overige organisatiekosten

9.6.18 Overige organisatiekosten

(x € 1.000)

	2019	2018
Heffing autoriteit woningcorporaties	83-	0
Toegerekende personeelskosten	170-	143-
Toegerekende overige organisatiekosten	85-	70-
Toegerekende afschrijvingen	12-	7-
Totaal overige organisatiekosten	350-	220-

De heffing autoriteit woningcorporaties wordt vanaf 2019, conform handleiding functioneel model, verantwoord onder overige organisatiekosten.

In 2018 was dit toegerekend aan overige directe operationele lasten exploitatie bezit en bedroeg € 91.000.

(x € 1.000)

	2019	2018
TOTAAL overige organisatiekosten	350-	220-

Kosten omtrent leefbaarheid

9.6.19 Kosten omtrent leefbaarheid

(x € 1.000)

	2019	2018
Leefbaarheid	17-	57-
Toegerekende personeelskosten	930-	884-
Toegerekende overige organisatiekosten	291-	479-
Toegerekende afschrijvingen	44-	45-
Totaal kosten omtrent leefbaarheid	1.283-	1.465-

(x € 1.000)

	2019	2018
TOTAAL kosten omtrent leefbaarheid	1.283-	1.465-

Saldo financiële baten en lasten

9.6.20 Waardeveranderingen van financiële vaste activa en van effecten

(x € 1.000)

	2019	2018
Waardeveranderingen van financiële vaste activa	0	0
Totaal waardeveranderingen van financiële vaste activa en van effecten	0	0

9.6.21 Andere rentebaten en soortgelijke opbrengsten

(x € 1.000)

	2019	2018
Overige rentebaten	2	0

9.6.22 Rentelasten en soortgelijke kosten

(x € 1.000)

	2019	2018
Rentelasten leningen overheid en kredietinstellingen	12.587-	13.410-
Rentelasten rekening-courant	0	0
Resultaten derivaten	0	0
Overige rente en financieringskosten	141-	281-
Totaal rentelasten en soortgelijke kosten	12.728-	13.691-

Als gevolg van een positieve renteontwikkeling zien wij in 2019 de rentelasten verder afnemen. De gemiddelde rentevoet is ten opzichte van 2018 gedaald met circa negentien basispunten.

(x € 1.000)

	2019	2018
TOTAAL saldo financiële baten en lasten	12.726-	13.691-

(x € 1.000)

	2019	2018
Totaal resultaat voor belastingen	207.575	155.527

9.6.23 Belastingen

Schattingen

De acute en latente belastingen in de jaarrekening zijn bepaald met inachtneming van de fiscale regels volgens de door de sector met de belastingdienst gemaakte afspraken (Vaststellingsovereenkomst I en II). De toepassing van deze regels is op een aantal onderwerpen niet zonder meer duidelijk en voor discussie vatbaar. Deze onderwerpen zijn onder andere het onderscheid tussen onderhoudskosten en verbeteringen, de toerekenbare kosten inzake projectontwikkeling en de inschatting van het op basis van een fiscale winstplanning naar verwachting te verrekenen deel van beschikbare fiscale verliezen. Eerst bij de aangifte zal blijken of en in hoeverre de fiscus de door deltaWonen gevolgde standpunten zal overnemen en accorderen. Om die reden kan de in de jaarrekening bepaalde acute en latente belasting achteraf nog aan veranderingen onderhevig zijn. De aangiften vennootschapsbelasting van deltaWonen zijn tot en met 2015 door de Belastingdienst definitief vastgesteld.

Belastingdruk winst- en-verliesrekening

De belastinglast/-bete over het resultaat in de winst-en-verliesrekening bestaat uit de volgende componenten:

(x € 1.000)

	2019	2018
Acute belastingen	0	0
Latente belastingvordering (VPB)	5.019-	2.907-
Totaal belastingen	5.019-	2.907-

De fiscale winst voor 2019 bedraagt € 22,2 miljoen (2018: € 11,4 miljoen winst). De fiscale winst wordt verrekend met verliescompensatie vanuit het verleden. Derhalve is het verlies onttrokken uit de latente verliescompensatie. De acute belastinglast 2019 bedraagt hierdoor derhalve nihil. Toekomstige winsten kunnen tot een bedrag van € 7,4 miljoen (2018 € 12,4 miljoen) worden gecompenseerd met in het verleden geleden fiscale verliezen.

Het toepasselijk (wettelijk) belastingtarief bedraagt 25% (2018: 25%). Het effectieve belastingtarief, zijnde de belastinglast in de winst-en-verliesrekening uitgedrukt als % van het jaarresultaat voor belastingen, bedraagt 2,4% (2018: 1,9%) en kan als volgt gespecificeerd worden:

(x € 1.000)

	2019	2018
Commercieel resultaat voor vennootschapsbelasting	207.575	155.527
Af:		
Correctie fiscale afschrijving	2.100-	2.181-
Correctie commerciële marktwaarde	176.641-	138.367-
Correctie fiscaal resultaat projecten	0	0
Correctie fiscaal onderhoud	8.734-	6.032-
Correctie fiscaal opbrengst verkopen	1.192-	1.367-
Correctie activering interne loonkosten		625-
Bij:		
Correctie fiscaal resultaat projecten	1.609	2.734
Correctie Sector specifieke heffing	0	980
Correctie afwaardering leningen u/g	69	25
Correctie fiscale rente	603	741
Belastbaar bedrag	21.190	11.436
Belastingbedrag 25%	5.297	2.859

(x € 1.000)

	2019	2018
Totaal van resultaat na belastingen	202.556	152.620

9.6.24 Overige toelichting winst-en-verliesrekening op basis van categoriaal model

Afschrijvingen immateriële en materiële vaste activa

(x € 1.000)

	2019	2018
Kosten van verwerving van intellectuele rechten	607	363
Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie	878	1.214
Totaal afschrijvingen op immateriële en materiële vaste activa	1.485	1.577

(x € 1.000)

	2019	2018
TOTAAL Afschrijvingen immateriële en materiële vaste activa	1.485	1.577

Loonkosten

Lonen, salarissen, sociale lasten en pensioenlasten

(x € 1.000)

	2019	2018
Lonen en salarissen	9.188	8.717
Sociale lasten	1.481	1.386
Pensioenlasten	1.346	1.224
Af: geactiveerde loonkosten	0	625-
Totaal lonen, salarissen, sociale lasten en pensioenlasten	12.014	10.702

Het aantal werkzame werknemers per 31 december, berekend op fulltimebasis en uitgesplitst naar activiteiten, bedroeg:	2019	2018
Directie/secretariaat/concerncontrol	4,0	4,0
Afdeling Klant & Wonen	59,2	53,7
Afdeling Vastgoed	54,6	52,3
Afdeling Bedrijfsbeheer	30,4	26,9
Afdeling Bestuurszaken	10,8	10,1
Totaal	159,1	147,0

Geen van de werknemers is buiten Nederland werkzaam.

(x € 1.000)

	2019	2018
TOTAAL lonen, salarissen, sociale lasten en pensioenlasten	12.014	10.702

Overige organisatiekosten

(x € 1.000)

Beheerskosten	2019	2018
Algemene beheers- en administratiekosten	1.911	1.956
Automatiseringskosten	1.048	1.547
Huisvestigingskosten	830	803
Overige personeelskosten	1.829	2.733
Subtotaal beheerskosten	5.618	7.038

(x € 1.000)

Heffingen	2019	2018
Belastingen	4.610	4.439
Verzekeringen	288	249
Sectorspecifieke heffing	0	980
Verhuurderheffing	10.179	11.074
Bijdrageheffing AW	83	91
Contributie Aedes	77	77
Subtotaal heffingen	15.238	16.910

(x € 1.000)

Overige bedrijfslasten	2019	2018
Oninbare debiteuren	31-	50-
Bijdrage bijzondere doelgroepen	301	287
Diverse bedrijfslasten	741	472
Subtotaal overige bedrijfslasten	1.011	709

(x € 1.000)

	2019	2018
Totaal overige organisatiekosten	21.866	24.658

9.6.25 Niet direct toerekenbare opbrengsten en kosten

(x € 1.000)

	2019	2018
Toegerekende personeelskosten	3.907-	3.716-
Overige personeelskosten	953-	1.386-
Automatiseringskosten	1.133-	1.547-
Algemene beheer- en administratiekosten	1.222-	1.348-
Huisvestingskosten	830-	803-
Afschrijvingen	1.357-	1.402-
Overige bedrijfsopbrengsten	8	14
Totaal niet direct toerekenbare opbrengsten en kosten	9.394-	10.188-

9.7 Overige toelichtingen

Werknemers

Op 31 december 2019 had deltaWonen 159,1 fte in dienst (2018: 147,0). Het aantal fulltime medewerkers ultimo 2019 is exclusief 5,5 fte's aan vacatures (2018: 13,1 fte aan vacatures). Inclusief vacatures komt het totaal op 164,6 fte.

Toelichting op kasstromen

1. De kasstromen uit operationele activiteiten zijn toegenomen met € 10,3 miljoen vooral door:
 - € 2,5 miljoen meer aan ontvangsten van huurders als gevolg van huurverhogingen en een afname van de huurderving;
 - Een daling van betalingen aan leveranciers van € 3,7 miljoen, met name door lagere uitgaven aan onderhoud;
 - Een afname van betalingen uit hoofde van sectorspecifieke heffing van € 1,0 miljoen;
 - Een afname van betalingen uit hoofde van verhuurderheffing van € 0,9 miljoen.
 - Een afname van betalingen uit hoofde van renteuitgaven van € 2,2 miljoen.
2. De kasstromen uit (des)investeringsactiviteiten zijn ten opzichte van 2018 gedaald met € 3,0 miljoen door een combinatie van lagere investeringen in (nieuw)bouwprojecten van € 5,2 miljoen (+/+) en lagere ontvangsten uit bestaande huur woongelegenheden en verkopen onder voorwaarden ad. € 2,2 miljoen (-/-).
3. In 2019 zijn nieuwe leningen aangetrokken voor € 39,4 miljoen. Daarnaast is € 23,1 miljoen afgelost op leningen. Deze mutaties van de langlopende leningen hebben geleid tot een positieve kasstroom uit financieringsactiviteiten van € 16,3 miljoen.

Accountants honorarium

Accountants honorarium 2019 o.b.v. art. 2:382a BW

(x € 1.000)

	BDO accountants	Overige accountants-organisaties
Onderzoek van de jaarrekening	114	0
Salarisadministratie		22
Fiscaal advies		33
Andere adviesopdrachten		29
	114	84

Bovenstaande honoraria voor onderzoek van de jaarrekening is gebaseerd op de totale honoraria voor het onderzoek van de jaarrekening 2019 ongeacht of werkzaamheden reeds gedurende 2019 zijn verricht.

Publicatie bezoldiging uit hoofde van de Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving (RJ):

De totale bezoldiging zoals berekend op basis van de RJ-richtlijnen is hoger dan de totale bezoldiging zoals berekend volgens de WNT. Dit komt omdat in de RJ-richtlijnen ook de sociale premies (werkgeversdeel van zowel de verplichte als de vrijwillige sociale lasten) zijn meegerekend in de totale bezoldiging.

Functie	directeur-bestuurder
Duur dienstverband	1-1-2019 tot en met 31-12-2019
Omvang dienstverband	1 fte
Looptijd actuele dienstbetrekking	Onbepaalde tijd
Periodiek betaalde beloning	168.518
Beloning betaalbaar op termijn	27.802
Totale bezoldiging 2019	196.319

Verantwoording WNT in jaarrekening 2019

Bezoldiging van (ex-)bestuurders en (ex-)commissarissen

Bestuurders

De bezoldiging van de huidige bestuurder bestaat uit periodieke betaalde beloningen (zoals salarissen, doorbetaling bij ziekte en vakantie, sociale premies, presentatiegelden, kostenvergoedingen en ter beschikking stelling van een auto), beloningen betaalbaar op termijn (zoals pensioenlasten, sabbatical leave, jubileumuitkeringen, VUT- en prepensioenuitkeringen), uitkeringen bij beëindiging van het dienstverband en bonusbetalingen.

De bezoldiging van de huidige bestuurder die in het boekjaar ten laste van de toegelaten instelling zijn gekomen bedragen € 185.968 (2018: € 187.452) en is als volgt gespecificeerd (in euro's):

	2019	2018
Periodiek betaalde beloning	158.166	158.166
Beloning betaalbaar op termijn	27.802	29.287
Uitkering bij beëindiging dienstverband	0	0
Bonusbetaling	0	0
Totaal	185.968	187.453

Commissarissen

De bezoldiging van huidige commissarissen die in het boekjaar ten laste van de toegelaten instelling zijn gekomen bedragen € 100.130,- (excl. btw) en is naar individuele commissaris als volgt gespecificeerd (in euro's).

Naam	Functie	Bezoldiging
		2019
De heer H.B.A. Grootelaar	Voorzitter raad van commissarissen	20.045
Mevrouw J.A. Braam	Commissaris	13.347
De heer J.E. van Driel	Commissaris	13.347
De heer R.W.M. Takken	Commissaris	13.347
De heer J. Veuger	Commissaris	13.347
Mevrouw H. Diender-van Dijk	Commissaris	13.347
De heer B.L.M.T. van Moerkerk	Commissaris	13.347
Totaal		100.130

Er zijn geen belangrijke overige bepalingen betreffende de vorderingen op de bestuurders en commissarissen. Er zijn geen leningen, voorschotten of garanties door deltaWonen aan bestuurders en commissarissen verstrekt.

Wet Normering Topinkomens

Per 1 januari 2013 is de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke (WNT) ingegaan. Deze verantwoording is opgesteld op basis van de volgende op deltaWonen van toepassing zijnde regelgeving:

- De tekst van de WNT na invoering van de Evaluatiewet;
- Beleidsregels WNT 2019; bij inwerkingtreding van de Evaluatiewet WNT;
- Uitvoeringsregeling WNT;
- Uitvoeringsbesluit WNT;
- Controleprotocol WNT 2019;
- Regeling bezoldingsmaxima topfunctionarissen toegelaten instellingen Volkshuisvesting 2019 (Regeling woningcorporaties 2019).

Het bezoldingsmaximum in 2019 voor deltaWonen is gebaseerd op de indeling in bezoldingsklasse G en bedraagt € 183.000. Dit geldt naar rato van de duur en/of omvang van het dienstverband. Voor topfunctionarissen zonder dienstbetrekking geldt met ingang van 1 januari 2017 voor de eerste 12 kalendermaanden een afwijkende normering, zowel

voor de duur van de opdracht als voor het uurtarief.

1. Bezoldiging topfunctionarissen

1a. Leidinggevende topfunctionarissen topfunctionarissen met dienstbetrekking. Tevens leidinggevende topfunctionarissen zonder dienstbetrekking vanaf de 13e maand van de functievervulling. Bij deltaWonen is uitsluitend sprake van een leidinggevende topfunctionaris.

Bedragen x € 1	E. Leideman
Functiegegevens	Directeur-bestuurder
Aanvang en einde functievervulling in 2019	01-01-2019 31-12-2019
Omvang dienstverband (in fte)	1,0
(Fictieve) dienstbetrekking?	ja
Bezoldiging	
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	158.166
Beloningen betaalbaar op termijn	27.802
Subtotaal	185.968
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum (bezoldigingsklasse G)	183.000
-/- Onverschuldigd betaald bedrag	0
Totale bezoldiging	185.968
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	Overgangsrecht *)
Gegevens 2018	
Aanvang en einde functievervulling in 2018	01-01-2018 31-12-2018
Omvang dienstverband (in fte)	1,0
(Fictieve) dienstbetrekking?	ja
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	157.697
Beloningen betaalbaar op termijn	29.755
Totale bezoldiging 2018	187.452

*) Bezoldiging van E. Leideman vloeit voort uit schriftelijk afspraken overeengekomen voor in werking treding van de WNT. De overschrijding van het individueel bezoldigingsmaximum valt onder het overgangsrecht. Het overgangsrecht is ingegaan op 1 januari 2014.

1b. Leidinggevende topfunctionarissen zonder dienstbetrekking kalendermaand 1-12: DeltaWonen kent geen leidinggevende topfunctionarissen zonder dienstbetrekking.

1c. Toezichthoudende topfunctionarissen.

Bedragen x € 1	H.B.A. Grootelaar	R.W.M. Takken	B.L.M.T. van Moerkerk	J.A. Braam	J.E. van Driel
Functiegegevens	Voorzitter	Lid	Lid	Lid	Lid
Aanvang en einde	01-01-2019	01-01-2019	01-01-2019	01-01-2019	01-01-2019
functievervulling in 2019	31-12-2019	31-12-2019	31-12-2019	31-12-2019	31-12-2019
Bezoldiging	20.045	13.347	13.347	13.347	13.347
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	27.450	18.300	18.300	18.300	18.300
-/- Onverschuldigd betaald bedrag	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Bezoldiging	20.045	13.347	13.347	13.347	13.347
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Gegevens 2018					
Aanvang en einde	01-01-2018	01-01-2018	01-01-2018	01-01-2018	01-01-2018
functievervulling in 2018	31-12-2018	31-12-2018	31-12-2018	31-12-2018	31-12-2018
Bezoldiging	19.237	12.825	12.825	12.825	12.825
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	26.400	17.600	17.600	17.600	17.600

* Voorzitter vanaf 1 juli 2016, daarvoor lid.

Bedragen x € 1	J. Veuger	H. Diender-van Dijk
Functiegegevens	Lid	Lid
Aanvang en einde functievervulling in 2019	01-01-2019	01-01-2019
	31-12-2019	31-12-2019
Bezoldiging	13.347	13.347
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	18.300	18.300
-/- Onverschuldigd betaald bedrage	N.v.t.	N.v.t.
Bezoldiging	13.347	13.347
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	N.v.t.
Gegevens 2018		
Aanvang en einde functievervulling in 2018		01-01-2018
		31-12-2018
Bezoldiging		12.825
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum		17.600

1d. Topfunctionarissen met een bezoldiging van € 1.500,- of minder: deltaWonen kent geen topfunctionarissen met een bezoldiging van € 1.500,- of minder.

2. Uitkeringen wegens beëindiging dienstverband aan topfunctionarissen met of zonder dienstbetrekking:

Er is bij deltaWonen geen sprake van uitkeringen wegens beëindiging dienstverband aan topfunctionarissen met of zonder dienstbetrekking.

3. Overige rapportageverplichtingen op grond van de WNT

Naast die hierboven vermelde topfunctionarissen zijn er geen overige functionarissen met dienstbetrekking die in 2019 een bezoldiging boven het individuele WNT-maximum hebben ontvangen. Er zijn in 2019 geen ontslaguitkeringen betaald aan overige functionarissen die op grond van de WNT dienen te worden vermeld, of die in eerdere jaren op grond van de WOPT of de WNT vermeld zijn of hadden moeten worden.

9.8 Balans per 31-12-2019 DAEB en niet-DAEB

Activa

(na resultaatbestemming) (x € 1.000)

	31/12/19				31/12/18			
	Daeb	Niet-daeb	Eli-minaties	Totaal	Daeb	Niet-daeb	Eli-minaties	Totaal
Vaste activa								
Immateriële vaste activa								
Kosten van verwerving van intellectuele rechten	2.048	42	0	2.089	2.542	52	0	2.594
Vastgoedbeleggingen								
Daeb vastgoed in exploitatie	1.962.741			1.962.741	1.759.042	0	0	1.759.042
Niet-daeb vastgoed in exploitatie		32.951		32.951	0	31.758	0	31.758
Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden		21.847		21.847	0	22.572	0	22.572
Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie	17.529			17.529	8.399	0	0	8.399
Totaal van vastgoedbeleggingen	1.980.270	54.798	0	2.035.068	1.767.441	54.330	0	1.821.771
Materiële vaste activa								
Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie	5.760	118	0	5.878	6.397	131	0	6.528
Financiële vaste activa								
Latente belastingvorderingen	3.826	7.357		11.182	5.322	10.880	0	16.202
Interne lening	12.000	0	-12.000	0	13.000	0	-13.000	0
Netto vermogenswaarde Niet-daeb	37.088		-37.088	0	34.381	0	-34.381	0
Totaal van financiële vaste activa	52.914	7.357	-49.088	11.182	52.703	10.880	-47.381	16.202
Som der vaste activa	2.040.992	62.314	-49.088	2.054.218	1.829.083	65.393	-47.381	1.847.095
Vlottende activa								
Voorraden								
Vastgoed bestemd voor de verkoop	2.268	1.264		3.532	315	409	0	724
Overige voorraden	194	4		198	176	4	0	180
Totaal voorraden	2.461	1.268	0	3.729	491	413	0	904
Vorderingen								
Huurdebiteuren	768	16		783	543	11	0	554
Overheid	356	7		363	404	8	0	412
Belastingen en premies sociale verzekeringen	0			0	0	0	0	0
Overige vorderingen	521	11		532	839	17	0	856
Overlopende activa	44	1		45	163	2	0	165
Totaal van vorderingen	1.689	34	0	1.723	1.949	38	0	1.987
Liquide middelen	1.623	6.195		7.818	197	3.308	0	3.505
Totaal van vlottende activa	5.773	7.498		13.271	2.637	3.759	0	6.396
Totaal van activa	2.046.764	69.812	-49.088	2.067.489	1.831.720	69.152	-47.381	1.853.491

Passiva

Eigen vermogen								
Herwaarderings- reserves	1.005.363	13.192	0	1.018.555	845.825	11.036	0	856.861
Overige reserves	505.677	23.896	-37.088	492.485	462.660	23.345	-34.381	451.624
Totaal van eigen vermogen	1.511.039	37.088	-37.088	1.511.040	1.308.485	34.381	-34.381	1.308.485
Voorzieningen								
Voorziening onrendabele investeringen en herstructurerings	5.107	0	0	5.107	6.206	0	0	6.206
Overige voorzieningen	396	8	0	404	389	8	0	397
Totaal van voorzieningen	5.503	8	0	5.511	6.595	8	0	6.603
Langlopende schulden								
Schulden aan overheid	17.902			17.902	18.602	0	0	18.602
Schulden aan kredietinstellingen	476.593			476.593	455.971	0	0	455.971
Interne lening		12.000	-12.000	0	0	13.000	-13.000	0
Verplichtingen inzake onroerende zaken verkocht onder voorwaarden		20.519		20.519	0	21.510	0	21.510
Totaal van langlopende schulden	494.495	32.519	-12.000	515.014	474.573	34.510	-13.000	496.083
Kortlopende schulden								
Schulden aan kredietinstellingen	19.478			19.478	23.124	0	0	23.124
Schulden aan leveranciers	3.876	79		3.955	5.364	109	0	5.473
Schulden aan overheid	69	1		70	72	1	0	73
Belastingen en premies sociale verzekering	2.777	57		2.834	2.998	61	0	3.059
Schulden ter zake van pensioenen	0	0		0	414	8	0	422
Overige schulden	1.020	21		1.041	969	21	0	990
Overlopende passiva	8.507	38		8.545	9.127	53	0	9.180
Totaal van kortlopende schulden	35.728	196	0	35.923	42.068	253	0	42.321
Totaal van passiva	2.046.765	69.812	49.088-	2.067.489	1.831.720	69.152	47.381-	1.853.491

9.9 Winst-en-verliesrekening over 2019 DAEB en niet-DAEB

(x € 1.000)

Functioneel model	2019				2018			
	DAEB	Niet-DAEB	Eli-minaties	Totaal	DAEB	Niet-DAEB	Eli-minaties	Totaal
Huuropbrengsten	93.779	1.738	0	95.517	90.225	1.739	0	91.964
Opbrengsten servicecontracten	2.432	83	0	2.516	2.894	93	0	2.987
Lasten servicecontracten	3.201-	96-	0	3.298-	4.057-	147-	0	4.204-
Overheidsbijdragen	0	0	0	0	0	0	0	0
Lasten verhuur- en beheeractiviteiten	6.863-	185-	0	7.047-	5.806-	152-	0	5.958-
Lasten onderhoudsactiviteiten	26.423-	574-	0	26.997-	33.274-	701-	0	33.975-
Overige directe operationele lasten exploitatie bezit	15.173-	86-	0	15.259-	16.934-	108-	0	17.042-
Nettoresultaat exploitatie van vastgoedportefeuille	44.552	880	0	45.432	33.048	724	0	33.772
Omzet verkocht vastgoed in ontwikkeling	0	0	0	0	0	0	0	0
Lasten verkocht vastgoed in ontwikkeling	0	0	0	0	0	0	0	0
Toegerekende organisatiekosten	0	0	0	0	0	0	0	0
Toegerekende financieringskosten	0	0	0	0	0	0	0	0
Nettoresultaat verkocht vastgoed in ontwikkeling	0	0	0	0	0	0	0	0
Verkoopopbrengst vastgoedportefeuille	3.429	93	0	3.522	3.906	1.040	0	4.946
Toegerekende organisatiekosten	229-	21-	0	251-	245-	19-	0	264-
Boekwaarde verkochte vastgoedportefeuille	2.539-	51-	0	2.590-	2.963-	671-	0	3.634-
Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille	661	20	0	681	698	350	0	1.048
Overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille	1.609-	0	0	1.609-	2.707-	28-	0	2.735-
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille	174.670	1.222	0	175.892	135.352	2.542	0	137.894
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille verkocht onder voorwaarden	0	303	0	303	0	422	0	422
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille bestemd voor verkoop	416	29	0	445	52	0	0	52
Waardeveranderingen vastgoedportefeuille	173.477	1.554	0	175.031	132.697	2.936	0	135.633
Opbrengsten overige activiteiten	401	388	0	790	294	157	0	451
Kosten overige activiteiten	0	0	0	0	0	0	0	0
Nettoresultaat overige activiteiten	401	388	0	790	294	157	0	451
Overige organisatiekosten Kosten omtrent leefbaarheid	343- 1.257-	7- 26-	0 0	350- 1.283-	216- 1.437-	5- 28-	0 0	221- 1.465-
Waardeveranderingen van financiële vaste activa en van effecten					0	0	0	0
Opbrengst van vorderingen die tot de vaste activa behoren en van effecten					0	0	0	0
Andere rentebaten en soortgelijke opbrengsten	238	2	238-	2	256	0	256-	0
Rentelasten en soortgelijke kosten	12.728-	238-	238	12.728-	13.691-	256-	256	13.691-
Saldo financiële baten en lasten	12.490-	236-	0	12.726-	13.435-	256-	0	13.691-
Totaal van resultaat voor belastingen	205.001	2.575	0	207.575	151.649	3.878	0	155.527
Belastingen	5.152-	133		5.019-	3.202-	295	0	2.907-
Resultaat deelnemingen	2.707		2.707-	0	4.173			
Totaal van resultaat na belastingen	202.556	2.707	2.707-	202.556	152.620	4.173	0	152.620

9.10 Kasstroomoverzicht over 2019 DAEB en niet-DAEB

(directe methode) (x € 1.000)

	2019				2018			
	Daeb	Niet-daeb	Eli-minaties	Totaal	Daeb	Niet-daeb	Eli-minaties	Totaal
Operationele activiteiten								
Ontvangsten								
Huurontvangsten	93.343	1.779	0	95.122	90.397	1.757	0	92.154
Vergoedingen	2.993	83	0	3.077	3.458	93	0	3.552
Overheidsontvangsten	0	0	0	0	0	0	0	0
Overige bedrijfsontvangsten	297	6	0	303	287	6	0	293
Ontvangen interest (uit operationele activiteiten)	240	0	-238	2	257	0	-256	1
Saldo ingaande kasstromen operationele activiteiten	96.874	1.868	-238	98.504	94.399	1.856	-256	96.000
Uitgaven								
Betalingen aan werknemers	-13.729	-280	0	-14.009	-13.652	-278	0	-13.930
Onderhoudsuitgaven	-14.741	-286	0	-15.027	-24.349	-408	0	-24.757
Overige bedrijfsuitgaven	-21.576	-200	0	-21.776	-15.446	-376	0	-15.822
Betaalde interest	-12.644	-238	238	-12.644	-14.832	-256	256	-14.832
Sectorspecifieke heffing onafhankelijk van resultaat	-83	0	0	-83	-1.071	0	0	-1.071
Verhuurderheffing	-10.179	0	0	-10.179	-11.074	0	0	-11.074
Leefbaarheid externe uitgaven niet investeringsgebonden	-59	0	0	-59	-90	0	0	-90
Vennootschapsbelasting	-3.656	3.656	0	0	168	-168	0	0
Saldo uitgaande kasstromen operationele activiteiten	-76.667	2.651	238	-73.778	-80.346	-1.486	256	-81.576
Totaal van kasstroom uit operationele activiteiten	20.206	4.520	0	24.726	14.053	370	0	14.424
(Des)investeringsactiviteiten								
MVA ingaande kasstroom								
Verkoopontvangsten bestaande huur, woon- en niet woongelegenheden	3.381	74	-257	3.197	4.232	1.037	-283	4.986
Verkoopontvangsten woongelegenheden (VOV) na inkoop	0	1.746	0	1.746	0	2.086	0	2.086
Verkoopontvangsten nieuwbouw, woon- en niet woongelegenheden	0	0	0	0	0	0	0	0
Verkoopontvangsten grond	0	0	0	0	0	0	0	0
(Des) investeringsontvangsten overig	0	0	0	0	0	0	0	0
Ontvangsten uit hoofde van vervreemding van materiële vaste activa	3.381	1.821	-257	4.944	4.232	3.123	-283	7.072
MVA ingaande kasstroom								
Nieuwbouw huur-, woon- en nietwoongelegenheden	-21.756	0	0	-21.756	-27.831	-15	0	-27.846
Woningverbetering, woon- en niet woongelegenheden	-17.322	-15	-0	-17.336	-15.548	-8	0	-15.556
Aankoop, woon- en niet woongelegenheden	0	-257	257	0	0	-437	283	-154
Nieuwbouw verkoop, woon- en niet woongelegenheden	0	0	0	0	0	0	0	0
Aankoop woongelegenheden (VOV) voor doorverkoop	0	-2.174	0	-2.174	0	-2.003	0	-2.003
Sloopuitgaven, woon- en niet woongelegenheden	0	0	0	0	0	0	0	0
Investerings overig ten dienste van	-360	-7	-0	-367	-1.162	-24	0	-1.185
Verwerving van materiële vaste activa	-39.437	-2.453	257	-41.633	-44.541	-2.487	283	-46.744
Saldo in- en uitgaande kasstroom MVA	-36.057	-632	-0	-36.689	-40.309	636	0	-39.672

FVA								
Ontvangsten verbindingen				0	0	0	0	0
Ontvangsten overig				0	0	0	0	0
Ontvangsten aflossing interne lening	1.000	0	-1.000	0	1.000	0	-1.000	0
Uitgaven verbindingen				0	0	0	0	0
Uitgaven overig				0	0	0	0	0
Saldo in- en uitgaande kasstroom FVA	1.000	0	-1.000	0	1.000	0	-1.000	0
Totaal van kasstroom uit investeringsactiviteiten	-35.057	-632	-1.000	-36.689	-39.309	636	-1.000	-39.672
Financieringsactiviteiten								
Ingaand								
Nieuwe te borgen leningen	39.400			39.400	85.000	0	0	85.000
Nieuwe ongeborgde leningen					0	0	0	0
Inkomende financieringskasstromen	39.400	0	0	39.400	85.000	0	0	85.000
Uitgaand								
Aflossingen geborgde leningen	-23.124			-23.124	-65.148	0	0	-65.148
Aflossingen ongeborgde leningen				0	0	0	0	0
Aflossingen interne leningen van DAEB		-1.000	1.000	0	0	-1.000	1.000	0
Uitgaande financieringskasstromen	-23.124	-1.000	1.000	-23.124	-65.148	-1.000	1.000	-65.148
Totaal van kasstroom uit financieringsactiviteiten	16.276	-1.000	1.000	16.276	19.852	-1.000	1.000	19.852
Toename/afname van geldmiddelen	1.426	2.887	-0	4.313	-5.404	6	0	-5.397
Wijziging kortgeld								
Geldmiddelen aan het begin van de periode	197	3.308	0	3.505	5.601	3.302	0	8.903
Geldmiddelen aan het einde van de periode	1.623	6.195	0	7.818	197	3.308	0	3.505

9.11 Ondertekening van de jaarrekening

Zwolle, 19 juni 2020
Mevrouw J.A. Braam
commissaris

Zwolle, 19 juni 2020
De heer J. Veuger
commissaris

Zwolle, 19 juni 2020
De heer B.L.M.T. van Moerkerk
commissaris

Zwolle, 19 juni 2020
De heer J.E. van Driel
commissaris

Zwolle, 19 juni 2020
Mevrouw H. Diender-van Dijk
commissaris

Zwolle, 19 juni 2020
De heer R.W.M. Takken
commissaris

Zwolle, 19 juni 2020
De heer H.B.A. Grootelaar
Voorzitter raad van commissarissen

Zwolle, 19 juni 2020
De heer E. Leideman
directeur-bestuurder deltaWonen

Overige gegevens

10.1 Statutaire resultaatbestemming

In de statuten van de stichting is geen bepaling opgenomen met betrekking tot de bestemming van het resultaat.

10.2 Controleverklaring van de onafhankelijk accountant

Hiervoor wordt verwezen naar de hierna opgenomen verklaring.

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan: de raad van commissarissen van Stichting deltaWonen

A. Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen jaarrekening 2019

Ons oordeel

Wij hebben de jaarrekening 2019 van Stichting deltaWonen te Zwolle gecontroleerd.

Naar ons oordeel geeft de in het jaarverslag opgenomen jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van Stichting deltaWonen op 31 december 2019 en van het resultaat over 2019 in overeenstemming met de vereisten voor de jaarrekening bij en krachtens artikel 35 lid 1 en 2 van de Woningwet, artikel 30 en 31 van het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015, artikel 14 en 15 van de Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015, de bepalingen van en krachtens de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT) en richtlijn 645 van de Raad voor de Jaarverslaggeving.

De jaarrekening bestaat uit:

1. de balans per 31 december 2019;
2. de winst-en-verliesrekening over 2019; en
3. de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

De basis voor ons oordeel

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens het Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse controlestandaarden en rubriek A van het accountantsprotocol zoals opgenomen in bijlage 4 bij de Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015 vallen. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de sectie 'Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening'.

Wij zijn onafhankelijk van Stichting deltaWonen zoals vereist in de Wet toezicht accountantsorganisaties, de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

Wij vinden dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

Benadrukking van de uitgangspunten van de beleidswaarde

Wij vestigen de aandacht op de toelichting op de beleidswaarde van activa in exploitatie zoals opgenomen in het jaarverslag op pagina 166. Hierin staan de voornaamste uitgangspunten van de beleidswaarde beschreven alsmede dat de invulling van dit waardebegrip in de komende jaren nog nader wordt uitgewerkt waardoor de beleidswaarde in de komende jaren zal kunnen afwijken ten opzichte van het verslagjaar 2019. Ons oordeel is niet aangepast als gevolg van deze aangelegenheid.

Naleving anticumulatiebepaling WNT niet gecontroleerd

In overeenstemming met het Controleprotocol WNT 2019 hebben wij de anticumulatiebepaling, bedoeld in artikel 1.6a WNT en artikel 5, lid 1, sub j Uitvoeringsregeling WNT, niet gecontroleerd. Dit betekent dat wij niet hebben gecontroleerd of er wel of niet sprake is van een normoverschrijding door een leidinggevende topfunctionaris vanwege eventuele dienstbetrekkingen als leidinggevende topfunctionaris bij andere WNT-plichtige instellingen, alsmede of de in dit kader vereiste toelichting juist en volledig is.

B. Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen andere informatie

Naast de jaarrekening en onze controleverklaring daarbij, omvat het jaarverslag andere informatie, die bestaat uit:

- ▶ bestuursverslag;
- ▶ volkshuisvestelijk verslag;
- ▶ overige gegevens.

Op grond van onderstaande werkzaamheden zijn wij van mening dat de andere informatie:

- ▶ met de jaarrekening verenigbaar is en geen materiële afwijkingen bevat;
- ▶ alle informatie bevat die op grond van artikel 36 en 36a van de Woningwet is vereist.

Wij hebben de andere informatie gelezen en hebben op basis van onze kennis en ons begrip, verkregen vanuit de jaarrekeningcontrole of anderszins, overwogen of de andere informatie materiële afwijkingen bevat.

Met onze werkzaamheden hebben wij voldaan aan de vereisten in rubriek A van het accountantsprotocol zoals opgenomen in bijlage 4 bij artikel 17 van de Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015 en de Nederlandse Standaard 720. Deze werkzaamheden hebben niet dezelfde diepgang als onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening.

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van de andere informatie, waaronder het bestuursverslag, het volkshuisvestelijk verslag en de overige gegevens in overeenstemming met artikel 36 en 36a van de Woningwet.

C. Beschrijving van verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening

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

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opmaken en getrouw weergeven van de jaarrekening in overeenstemming met artikel 35 lid 1 en 2 van de Woningwet, artikel 30 en 31 van het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015, artikel 14 en 15 van de Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015, de bepalingen van en krachtens de WNT en richtlijn 645 van de Raad voor de Jaarverslaggeving.

In dit kader is het bestuur verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing die het bestuur noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of fraude. Bij het opmaken van de jaarrekening moet het bestuur afwegen of de toegelaten instelling in staat is om haar werkzaamheden in continuïteit voort te zetten. Op grond van artikel 35 van de Woningwet moet het bestuur de jaarrekening opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling, tenzij het bestuur het voornemen heeft om de toegelaten instelling te liquideren of de activiteiten te beëindigen of als beëindiging het enige realistische alternatief is. Het bestuur moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de toegelaten instelling haar activiteiten in continuïteit kan voortzetten, toelichten in de jaarrekening.

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

Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening

Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van een controleopdracht dat wij daarmee voldoende en geschikte controle-informatie verkrijgen voor het door ons af te geven oordeel.

Onze controle is uitgevoerd met een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid waardoor het mogelijk is dat wij tijdens onze controle niet alle materiële fouten en fraude ontdekken.

Afwijkingen kunnen ontstaan als gevolg van fraude of fouten en zijn materieel indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze, afzonderlijk of gezamenlijk, van invloed kunnen zijn op de economische beslissingen die gebruikers op basis van deze jaarrekening nemen. De materialiteit beïnvloedt de aard, timing en omvang van onze controlewerkzaamheden en de evaluatie van het effect van onderkende afwijkingen op ons oordeel.

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, de Regeling Controleprotocol WNT, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. Onze controle bestond onder andere uit:

- ▶ het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fouten of fraude, het in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-

informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten.

- ▶ Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing;
- ▶ het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van de toegelaten instelling;
- ▶ het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door het bestuur en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan;
- ▶ het vaststellen dat de door het bestuur gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is. Tevens het op basis van de verkregen controle-informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gereede twijfel zou kunnen bestaan of de toegelaten instelling haar activiteiten in continuïteit kan voortzetten. Als wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij verplicht om aandacht in onze controleverklaring te vestigen op de relevante gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening. Als de toelichtingen inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat een toegelaten instelling haar continuïteit niet langer kan handhaven;
- ▶ het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen; en
- ▶ het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen.

Wij communiceren met de raad van commissarissen onder andere over de geplande reikwijdte en timing van de controle en over de significante bevindingen die uit onze controle naar voren zijn gekomen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing.

Hengelo, 25 juni 2020

BDO Audit & Assurance B.V.
namens deze,

w.g. R.W. van Hecke RA
