

Inhoudsopgave

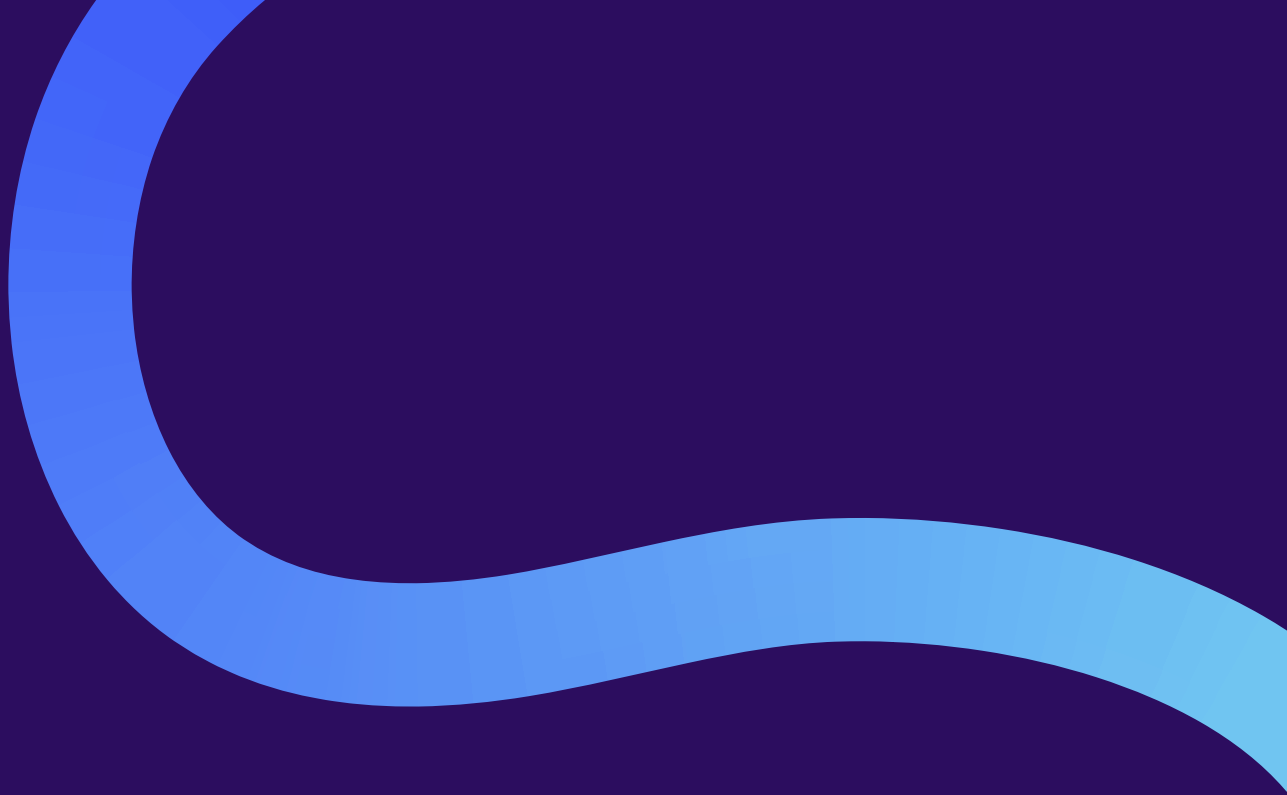
Voorwoord	3
Leeswijzer	6
Feiten en cijfers	8
Hoofdstuk 1: Een fijne woning voor iedereen	10
Hoofdstuk 2: Woonplezier in de buurt	16
Hoofdstuk 3: Een duurzame maatschappij	22
Hoofdstuk 4: Samenwerking en prestatieafspraken	27
Hoofdstuk 5: Organisatie	32
Hoofdstuk 6: Toekomst	37
Hoofdstuk 7: Good governance	40
Hoofdstuk 8: Risicomanagement	45
Hoofdstuk 9: Financieel beleid	51
Hoofdstuk 10: Verslag van de Raad van Commissarissen	61

Bijlagen

- ~ Corporate infographic
- ~ Infographics per gemeente
- ~ Kengetallen
- ~ Verklarende woordenlijst

Het jaarverslag in de zin van Titel 9 Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek bestaat uit het bestuursverslag, de jaarrekening en overige gegevens.. Met het jaarverslag legt het bestuur verantwoording af over de gang van zaken, het gevoerde beleid en de verwachte gang van zaken. Woningcorporaties dienen naast het jaarverslag op grond van de Woningwet (artikel 36a) ook een volkshuisvestingsverslag op te stellen.

Dit document betreft het bestuursverslag. Het volkshuisvestingsverslag bevat een uiteenzetting van de geleverde prestaties op het gebied van de volkshuisvesting. De eisen die de Woningwet stelt aan het volkshuisvestingsverslag zijn in dit bestuursverslag verwerkt. Het bestuursverslag is dus ook het volkshuisvestingsverslag.



Voorwoord

Voorwoord

Voor je ligt het bestuursverslag van G&O over 2023. Ook dit jaar zijn wij in staat geweest, ondanks alle ontwikkelingen, om een groot deel van onze voornemens te realiseren. Met dit jaarverslag leg ik daar verantwoording over af. In dit voorwoord lees je een korte terug- en vooruitblik.

Een turbulent en buitengewoon ongewoon jaar

2023 was op alle mogelijke niveaus een turbulent jaar. Er waren wereldwijd meerdere oorlogen gaande en landelijk zorgden de verkiezingen voor een politieke aardverschuiving. De energielasten werden enigszins getemperd door het prijsplafond, maar de hoge inflatie zorgde voor nieuwe financiële problemen, zeker ook voor een deel van onze bewoners.

Ook voor onze corporatie was 2023 een buitengewoon ongewoon jaar. Zomer 2023 werd G&O namelijk onder verscherpt toezicht gesteld door de Autoriteit Woningcorporaties (Aw), omdat een aantal processen in de organisatie niet zouden voldoen aan bepaalde normen van de Aw. Daarna hebben wij gezamenlijk hard aan een herstelplan gewerkt. Ondertussen zetten wij het gesprek met de Aw voort. Dat leidde tot een voortgangsbrief van de Aw met daarin een formele rectificatie van verschillende onderdelen uit de oorspronkelijke toezichtsbrief. Uiteindelijk is in april 2024 het herstelplan, inclusief alle gevraagde onderdelen, bij de Aw aangeleverd. Dat heeft nog diezelfde maand geleid tot opheffing van het verscherpt toezicht.

Naar aanleiding van een van de gesprekken tussen de Aw en de RvC, besloot de Raad een onafhankelijk bureau te vragen onderzoek te doen naar drie (investerings)besluiten van G&O. Begin 2024 is dit rapport opgeleverd. Het bureau heeft geconcludeerd dat de besluitvorming volgens de normen en beleidskoers voldeden en zorgvuldig is verlopen. Wij zijn blij met deze conclusies.

De Aw heeft de conclusies meegenomen in de rectificatiebrief van januari 2024. Het verscherpt toezicht heeft het afgelopen jaar grote impact gehad op de organisatie. In de hoofdstukken 7 en 10, respectievelijk good governance en het Verslag van de Raad van Commissarissen, komen wij hierop terug.

Voor onze huurders is er, ondanks het verscherpt toezicht van de Aw, niets veranderd aan onze dienstverlening en inzet. Die zijn altijd onverminderd doorgegaan en dat zal ook zo blijven. Dat gold ook voor geplande werkzaamheden aan onze woningen, zoals het onderhoud en de verduurzaaming ervan. Bij dit alles bleef onze aandacht gericht op het woonplezier in alle wijken en buurten. Ook de bouw van nieuwe woningen, organisatie en strategische ontwikkelingen gingen gewoon door.

Koers 2024-2027 en portefeuillestrategie

Net verhuisd naar ons tijdelijke onderkomen aan de Wilhelminastraat in Hilversum startten we met de herijking van de Koers van G&O en in lijn daarmee de herijking van de portefeuillestrategie. De Nationale Prestatie Afspraken (NPA), de regionale woondeals en de lokaal gemaakte afspraken kwamen daarbij samen met aanbevelingen van onze belanghouders. Daarnaast werd de organisatiestructuur in lijn gebracht met de nieuwe koers en de omvang van de corporatie. Onze waarden betrokken, betrouwbaar, gelijkwaardig en optimistisch, kregen vorm, net als het principe 'eigenaarschap'.

Verantwoording over 2023 aan de hand van Koersplan SamenWonen

Omdat wij 2023 onder meer wilden gebruiken voor het aanscherpen van onze koers, werkten wij een jaar extra langs de lijnen van ons hoofddoelen uit dat koersplan SamenWonen (2019-2022). Onze hoofddoelen uit dat koersplan waren:

- ~ Een fijne woning: onze bewoners wonen in een fijne woning die past bij hun behoeften en waarin zij in staat zijn zelfstandig te wonen;
- ~ Woonplezier: onze bewoners wonen met plezier in hun buurt;
- ~ Duurzame maatschappij: wij reduceren onze CO₂-uitstoot.

Deze doelen sluiten aan bij onze missie voor mensen met een bescheiden inkomen of mensen in een kwetsbare positie in ons werkgebied betaalbare, goede en duurzame huisvesting te realiseren. Wij zijn ons ervan bewust dat een fijne woning alleen niet voldoende is om met plezier te kunnen wonen. Daarvoor zijn een goed sociaal netwerk en een prettige leefomgeving net zo belangrijk. Om die reden ondersteunen wij sociale initiatieven van bewoners en signaleren wij vroegtijdig mogelijke problemen. Hierin werken wij nauw samen met onze samenwerkingspartners in het sociale domein. Wij zetten in op het verstevigen van ons netwerk om onze maatschappelijke doelen beter te bereiken.

Korte impressie van onze mooie resultaten in 2023

In 2023 boekten wij met elkaar een aantal mooie resultaten. Een greep daaruit: We verhuurden 23% meer woningen dan in 2022 door meer nieuwbouw en de doorstroming hier naartoe. De woningen die we verhuurden zijn conform de wettelijke richtlijnen passend toegewezen en we hebben, ten opzichte van 2022, iets meer gebruik gemaakt van de vrije toewijzingsruimte. We leverden 95 nieuwe woningen op.

Aan het eind van het jaar bestond onze nieuwbouwportefeuille, inclusief acquisities en initiatieven, uit 1853 woningen over de periode 2023-2029. Maar niet alle projecten zullen worden gerealiseerd: de gewogen portefeuille bestaat over deze periode uit 920 woningen.

We houden onze dienstverlening op ruim voldoende. De KWH scores lagen rond de norm van een 7.5. Op onderdelen kregen wij punten voor verbetering aangereikt. Die pakken we de komende jaren op.

We hebben tot slot een positief resultaat geboekt en de financiële middelen zijn uitsluitend besteed in het belang van de volkshuisvesting.

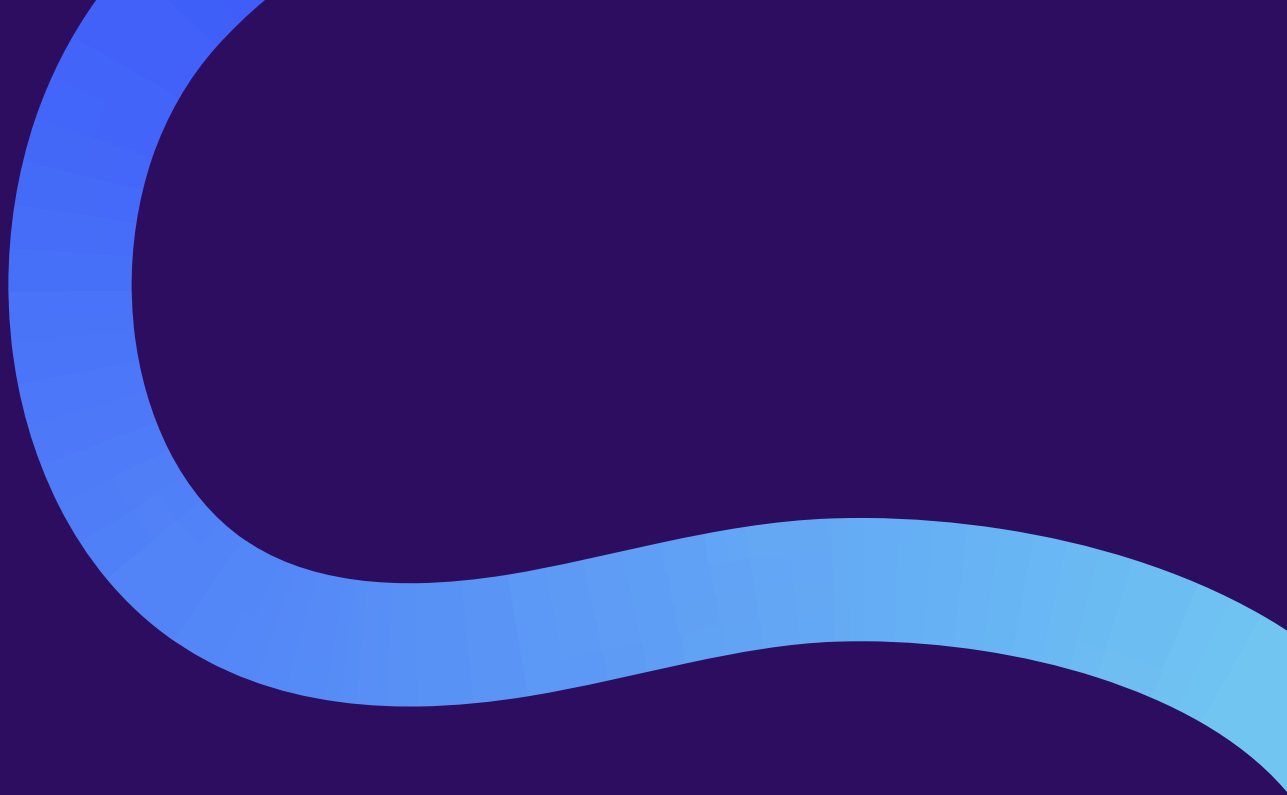
Vooruitblik 2024

Het jaar 2024 staat in het teken van het uitrollen van de Koers 2024-2027. Wij gaan met onze belanghouders in gesprek over onze bijdrage in de verschillende gemeenten en er komen meerdere nieuwbouwprojecten op ons pad. Waar mogelijk werken we samen met collega-corporaties om plannen te realiseren. Tegelijk staat de verbetering van onze dienstverlening en, de interne processen, hoog op de agenda.

Uit alles wat wij doen blijkt dat wij betrokken zijn, betrouwbaar, gelijkwaardig en optimistisch. Daar kunt u ons op aanspreken.



Maarten van Gessel
Directeur bestuurder G&O



Leeswijzer

Leeswijzer

In dit verslag zijn de resultaten opgenomen die wij boekten in 2023. Het laat zich als volgt lezen:

Onze belangrijkste resultaten ziet u in één oogopslag in onze corporate infographic.

In hoofdstuk 1, 2 en 3 leest u wat wij hebben bereikt op de drie thema's uit ons koersplan SamenWonen!: een fijne woning voor iedereen, woonplezier in de buurt en een duurzame maatschappij.

In hoofdstuk 4 vertellen wij met wie wij op welk terrein samenwerken en gaan we in op de prestatieafspraken die we hebben gemaakt in de zes gemeenten waarin wij werkzaam zijn.

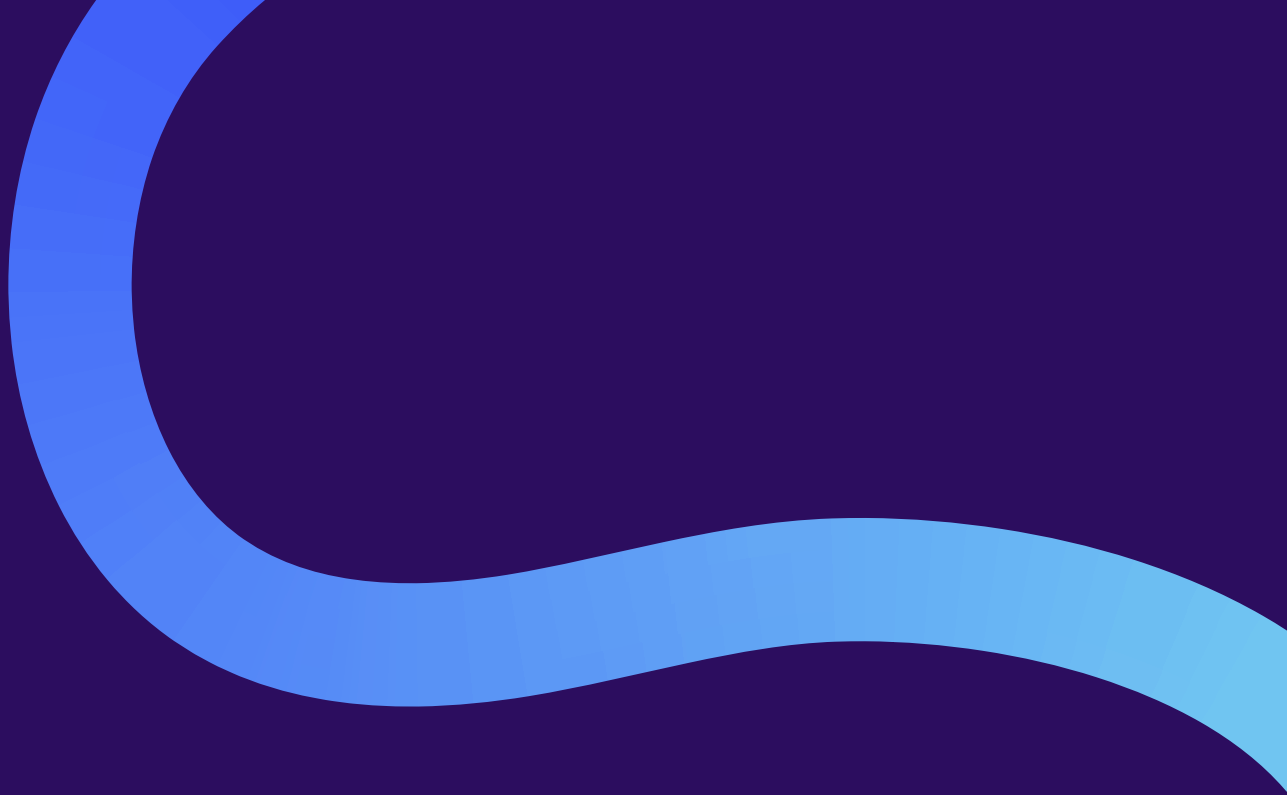
In hoofdstuk 5, Organisatie, beschrijven wij onze activiteiten rond HR en communicatie.

Wij kijken in **hoofdstuk 6** vooruit naar de plannen die wij hebben voor 2024.

In hoofdstuk 7, Good governance, leggen we uit hoe we onze organisatie hebben ingericht en hoe we intern met elkaar samenwerken.

In de **hoofdstukken 8 en 9** beschrijven wij ons risicomanagement respectievelijk hoe wij er financieel voorstaan.

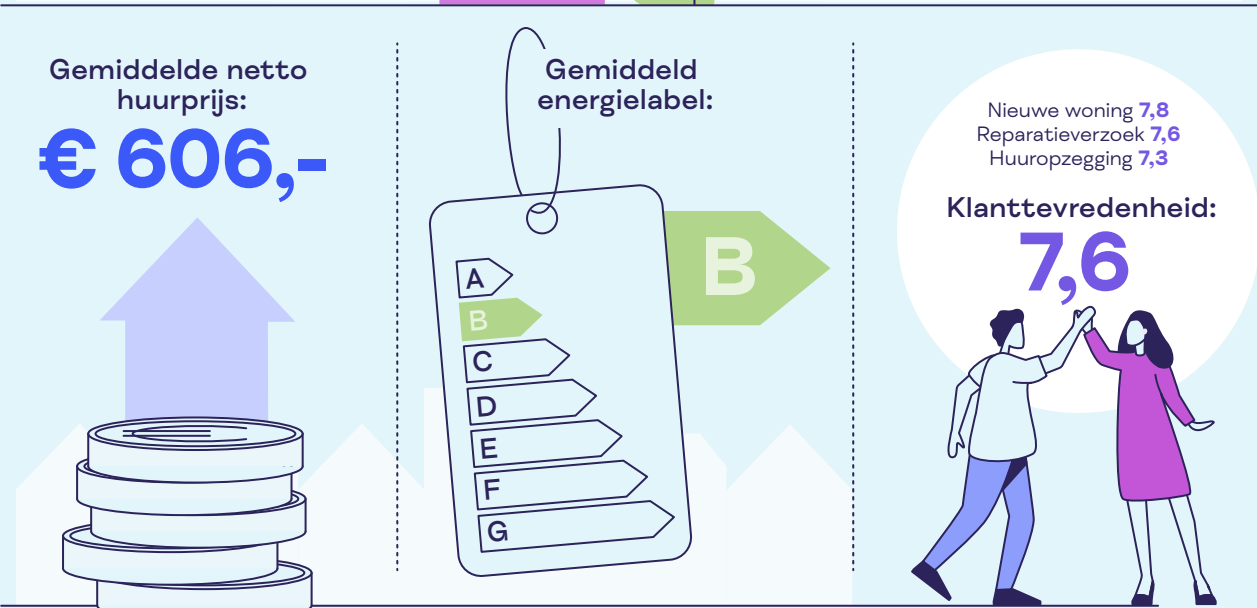
Het verslag van de Raad van Commissarissen is opgenomen als **hoofdstuk 10**.



Feiten en cijfers

Feiten en cijfers

Dagelijks zet G&O zich in voor een fijne woning, een plezierige buurt en een duurzame omgeving. Dit doen we voor en met onze huurders. In dit plaatje zie je in een oogopslag een aantal belangrijke feiten en cijfers uit 2023.



Alle cijfers zijn per 31-12-2023

voor de huurders



1.

Een fijne woning voor iedereen

Een goede betaalbare woning is een basisbehoefte voor iedereen en vormt de kern van ons beleid. Wij zetten ons in voor voldoende betaalbare woningen door nieuwbouw en waar mogelijk doorstroming te stimuleren. Onze woningen zijn betaalbaar; het gaat hierbij wat ons betreft niet alleen om de huur, maar het totaal aan woonlasten. De woonlasten bestaan uit de huur samen met de kosten voor gas, water en elektriciteit. Wij vinden het belangrijk dat mensen zo lang mogelijk zelfstandig kunnen wonen. Waar nodig willen wij, met gemeenten, collega-corporaties en andere amenwerkingspartners, de zelfredzaamheid van mensen versterken.

1.1

Betaalbare woning

Woningtoewijzing

Conform de toewijzingsregels van de overheid moeten woningcorporaties in principe 92,5% van de vrijkomende sociale huurwoningen toewijzen aan huishoudens met een inkomen onder de DAEB-inkomensgrens: eenpersoonshuishoudens met een inkomen tot € 44.035, dan wel meerpersoonshuishoudens met een inkomen tot € 48.625 (prijspeil 2023). 7,5% mag vrij worden toegewezen.

Een corporatie kan dit percentage verhogen naar maximaal 15% wanneer hierover prestatieafspraken gemaakt worden met de gemeente en huurdersorganisatie. Van deze mogelijkheid heeft G&O geen gebruik gemaakt in 2023.

G&O heeft in 2023 93,6% van de vrijkomende woningen toegewezen aan huishoudens met een inkomen tot € 44.035/€ 48.625.

Woningcorporaties moeten passend toewijzen. Dat betekent dat jaarlijks ten minste 95% van de huishoudens met een inkomen tot de inkomensgrens voor passend toewijzen een woning toegewezen krijgen met een huur tot de voor dat huishouden geldende aftoppingsgrens. Voor G&O bedroeg dit percentage in 2023 99,5%.

De overheid bepaalt het aantal statushouders dat gemeenten moeten huisvesten. Woningcorporaties leveren aan deze gemeentelijke taakstelling een bijdrage. G&O heeft in 2023 580 DAEB-woningen verhuurd (2022: 447); hiervan werden er 64 toegewezen aan statushouders (2022: 48).

Huuraanpassing

Elk jaar passen wij de huren van onze woningen aan. Daarvoor houden wij ons aan de regels die daar van overheidswege aan worden gesteld. In 2023 voerden wij een inkomensafhankelijke verhoging door voor huishoudens met een hoog middeninkomen en een hoog inkomen en verhoogden wij de overige huren in het gereguleerde segment met een uniform percentage (1,9%). Geliberaliseerde huurwoningen kregen een verhoging van 3,1%.

In 2023 werd, op grond van de Nationale Prestatie Afspraken, besloten tot een eenmalige huurverlaging voor huurders die op 1 maart 2023 een sociaal huurcontract hadden en een gezamenlijk inkomen dat lager of gelijk was aan 120% van het sociaal minimum. Hiervoor kwam zo'n 30% van onze huurders in aanmerking. Hun huurprijs werd verlaagd naar € 575,03. Hierdoor zullen we jarenlang lagere huurinkomsten hebben.

Wij dragen verder bij aan het in toom houden van de woonlasten van onze bewoners met investeringen in energiebesparende maatregelen. Daarnaast hebben wij oog voor de hoogte van de servicekosten. Zo'n 80% van onze woningvoorraad is bereikbaar voor mensen met een laag inkomen.

Streefhuursegment

	% van SH	% van bereikbaar SH	% van totaal
Kwaliteitskortingsgrens	1%		1%
Bereikbare lage aftopping	58%		56%
Bereikbare hoge aftopping	17%		17%
Middelduur	24%		23%
Totaal SH voorraad	100%	76%	96%
Vrije sector			4%
Totale zelfstandige voorraad			100%

1.2

Sneller een fijne woning

Nieuwbouw

In ons werkgebied is al jaren een grote vraag naar sociale huurwoningen. Wij zoeken actief naar mogelijkheden om het aanbod te vergroten. Nieuwbouw biedt kansen om te bouwen voor mensen die eigenlijk een ander type woning nodig hebben dan waar zij nu in wonen. Wij proberen bij de realisatie van nieuwbouwwoningen een zo lang mogelijke verhuisketen op gang te brengen. Hierdoor helpen wij zoveel mogelijk mensen aaneen geschikte woning. In 2023 hebben wij 95 nieuwe woningen opgeleverd: 41 in Muiden en 54 in Bunschoten.

- ~ In **Muiden**, op de plek van het voormalige gemeentehuis aan 't Anker, leverden wij in 2023 41 twee- en driekamerappartementen op. De gasloze woningen hebben een hoog isolatieniveau waardoor de energiebehoefte zeer laag is. De bewoners van het nieuwe complex vormen een mix van jong en oud, alleenstaanden en stellen.

Bewoners die een sociale huurwoning van een woningcorporatie achterlieten kregen voorrang, om zo de doorstroming op de woningmarkt in Gooise Meren te stimuleren. Vijf appartementen werden met voorrang toegewezen aan 55-plussers.

- ~ In **Bunschoten** werd druk gebouwd aan Rengerspark, het nieuwe Eiland 4 aan de Oostelijke Randweg. G&O werkt daar aan een gebouw wat onder meer bestaat uit 32 sociale huurappartementen en 22 zorgappartementen, waarvan twee gemeenschappelijke ruimtes, voor zorginstelling 's Heerenloo. De appartementen werden in december opgeleverd. Ook hier was het bevorderen van doorstroming een van de doelen.



↑ Ontwerp Tala, flexwoningen Bunschoten

~ In september startte de bouw van acht sociale huurwoningen aan de Harmen Vosweg in **Laren**. Ze worden in de zomer van 2024 opgeleverd en zijn bedoeld voor startende gezinnen. De warmte voor de woningen wordt straks opgewekt met een water-warmtepomp.

~ Met de gemeente **Hilversum**, de rijksoverheid en collega-corporaties Dudok Wonen en De Alliantie tekenden wij een intentieovereenkomst om circa 400 betaalbare verplaatsbare woningen op het Circusterrein in Hilversum te realiseren. Met de komst van deze woningen wordt tegemoet gekomen aan de behoeften van woningzoekenden zoals starters, spoedzoekers en woningzoekenden met een cruciaal beroep. De locatie is tijdelijk voor een periode van 15 jaar. Na 15 jaar wordt er een nieuwe bestemming gezocht voor de woningen op het Circusterrein.

~ Met de gemeente **Gooise Meren** sloten wij een intentieovereenkomst voor Muiden Noordwest. G&O gaat, zo is in de overeenkomst vastgelegd, aan de slag met een toekomstscenario voor de woningen. De scenario's beslaan de thema's groot onderhoud, verduurzaming, vervangende nieuwbouw of een combinatie hiervan.

Verkoopcijfers 2023

Om de sociale voorraad op peil te houden verkopen wij maar zeer beperkt woningen uit ons bezit. In 2023 waren dat er vier. Deze woningen pasten minder goed bij ons overige bezit. Dit kan te maken hebben met bijvoorbeeld het woningtype, de ligging of het bouwjaar.

G&O en Ieke Selen van Tala, bouwer van natuurlijke woningen, tekenden de koopovereenkomst voor 16 tiny houses voor het project In de Bocht in Bunschoten. De woningen krijgen een woonoppervlakte van 33 vierkante meter. Ze worden geplaatst voor een periode van minimaal 20 jaar en zijn bedoeld voor onder andere starters op de woningmarkt. Directeur-bestuurder Maarten van Gessel van G&O is blij met dit project:

“We gaan de komende jaren door met het uitbreiden van het aantal sociale huurwoningen in Bunschoten. Dat kan omdat onze ontheffing voor het ontwikkelen van woningen in de gemeente Bunschoten is verlengd tot 31 december 2030.”

1.3

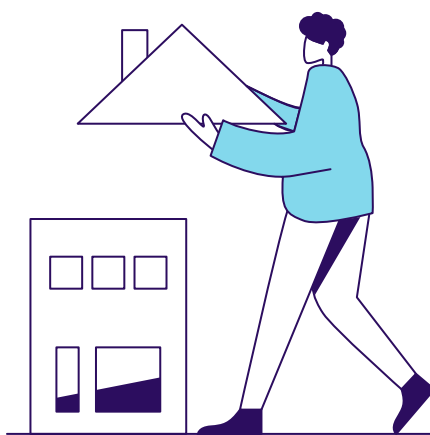
Onderhoud

Een goede kwaliteit van ons bezit begint bij het regelmatig onderhouden ervan. Door huurders geconstateerde gebreken aan hun woning worden verholpen via het klacht/reparatieonderhoud.

Door de toename van ons totale bezit in 2022 is in 2023 het aantal reparatieverzoeken toegenomen naar 9.598 (2022: 8.145). Bijna de helft van het aantal reparatieverzoeken wordt verholpen door onze eigen onderhoudsdienst. Zij zijn daarmee belangrijke ambassadeurs van G&O.

Voordat nieuwe huurders een woning betrekken vindt mutatieonderhoud plaats. En er is planmatig onderhoud zoals schilderwerk. Daarnaast doet G&O uitgaven op het gebied van veiligheid en leefbaarheid. In 2023 gaf G&O € 26.414.000 uit aan onderhoud.

De conditiescore van ons bezit is volgens NEN2767 2,07. Dat geeft aan dat de woningen in goede conditie zijn; we hebben geen woningen met een conditiescore 5 of 6.



1.4

Langer zelfstandig wonen

Om onze huurders beter voor te bereiden op langer zelfstandig wonen en te voorkomen dat ze zich niet meer kunnen redden, is het nodig om hen te adviseren over hun woon- en leefsituatie. Hiervoor zetten wij een wooncoach in die huurders adviseert en informeert op het gebied van wonen, zorg en welzijn. Onze wooncoaches bezochten in 2023 in totaal 61 huishoudens (2022: 56).

Deze bezoeken leidden tot 16 verhuizingen naar een beter passende woning.

Zorgorganisaties zijn voor hun cliënten ook vaak op zoek naar locaties waar hun cliënten zelfstandig kunnen wonen, soms met gedeelde voorzieningen, zoals bijvoorbeeld een ontmoetingsruimte. Als dat kan helpt G&O daarbij.

De hierboven genoemde woningen voor 's Heerenloo zijn hier een voorbeeld van. We besloten in 2023 een voormalig groepswonenproject aan de Gasthuisstraat in Hilversum te verbouwen naar 10 kleine zelfstandige eenheden, waar cliënten van een zorginstelling samen kunnen wonen en worden begeleid.

Aantal toegankelijke woningen

Er is behoefte aan meer woningen die goed toegankelijk zijn, die geschikt zijn om zorg in te ontvangen en die passen bij de woonbehoefte én portemonnee van kleine huishoudens met een laag inkomen. Wij breiden het aantal woningen dat toegankelijk is waar mogelijk uit.

Alle nieuwbouwwoningen die wij in 2023 opleverden zijn toegankelijk. Van ons gehele bezit is 32% toegankelijk (2022: 31%).

In 2023 vond er een langer zelfstandig wonen-markt plaats in de Koepel in Hilversum. De wooncoaches van de Hilversumse woningcorporaties waren daarbij aanwezig. Wooncoach Naima el Balloute Azmani van G&O daarover:

“Het was een druk bezocht evenement. Ik heb 15 personen kunnen helpen met WoningNet en diverse andere vragen over wonen beantwoord. De senioren die ik sprak willen nu nog niet verhuizen maar mocht het zover komen, dan willen ze graag naar de Kerkelandentoren.”



2.

Woonplezier in de buurt

Wat ons betreft wonen mensen prettig en plezierig, bij voorkeur in een woning en woonomgeving die goed passen bij hun situatie, leefstijl en levensfase. Het contact tussen bewoners, burens en buurtgenoten draagt bij aan woonplezier. Wij helpen daar graag bij.

2.1

Lokale verankering

Ons woningbezit ligt verspreid in zes gemeenten waarin wij een flink aandeel van de sociale huurwoningen in bezit hebben.

Hierdoor hebben wij ons erin bekwaamd om aan te sluiten bij de lokale behoeften. Wij betrekken onze stakeholders en bewoners actief bij onze visievorming; in 2023 deden wij dat in het kader van ons nieuwe koersplan.



“Woningcorporaties hebben te maken met enorme uitdagingen en kunnen die meestal niet alleen het hoofd bieden,” vertelt Liza Collignon, algemeen projectleider bij G&O. “Daarom was het goed om afgelopen jaar met collega’s, huurders en samenwerkingspartners te onderzoeken waar we ons vanaf 2024 op moeten richten. We zetten ons in voor meer passende woningen, fijn samen wonen, steeds duurzamer wonen en fijn samen werken. Hoe we dat gaan doen, hebben we omschreven in ons koersplan Samen leven, samen doen. De komende jaren gaan we ons netwerk verder opbouwen en versterken. Want als we het samen doen, dan is heel veel mogelijk.”



Nancy van der Pol is huismeester voor de 197 appartementen van St. Joseph in Hilversum, waar jong en oud door elkaar woont. Nancy vertelt:

2.2 Zichtbaar in de wijk

Een deel van onze bewoners heeft aangegeven dat zij ons te weinig zien in de buurt of anders gezegd dat wij te weinig zichtbaar zijn in de woonkernen, buurten en complexen.

Wij spelen daar graag op in. Want het is belangrijk om te weten wat er in een buurt leeft en wat voor bewoners belangrijk is, zodat wij ons beleid of onze (wijk)aanpak hierop aan kunnen passen. Daarom laten wij ons in de buurten meer zien en gaan we het gesprek met onze bewoners aan, onder meer door de inzet van wijkbeheerders en huismeesters in G&O-kleding.

“Ik ken St. Joseph als mijn broekzak. Ik weet precies waar alles zit en hoe het werkt. De meeste problemen kan ik zelf oplossen. Anders schakel ik een monteur in via mijn collega’s bij G&O.”

Huib van Middelkoop is huismeester voor G&O in de Kerkelandentorens de IJsvogel en de Aalscholver.

“Deze torens houd ik schoon, heel en veilig. Ik loop iedere ochtend een rondje door de gebouwen. Dan controleer ik of alle lampen branden, of alles schoon is, dat soort dingen. Ook ondersteun ik de bewoners, bijvoorbeeld bij kleine klusjes”, aldus Huib.

2.3

Leefbare buurten

Wij houden structureel toezicht op de veiligheid en netheid in het complex, de straat en de buurt. Wij pakken problemen en kwesties op in samenwerking met bewoners en stakeholders. Indien nodig spreken wij bewoners aan op gedrag en activeren wij bewoners en stakeholders bij de te ondernemen acties. Waar mogelijk stimuleren wij bewonersinitiatieven in het kader van SamenDoen!

Zo is een gedeelte van de wijk Eendrachtspark in Bussum is op initiatief van enkele bewoners vorig jaar vergroend: tegels maakten plaats voor groen. Dit is begonnen als SamenDoen!-aanvraag, maar omdat het gemeentegrond betrof, is het project later door de gemeente overgenomen en bekostigd. G&O voorzag wel in de regenton in de tuin van één van de initiatiefneemsters om het nieuwe groen van water te voorzien.

Wij pakken ook onze eigen actiepunten op. Wat kapot is in de algemene ruimten wordt snel gerepareerd en zo nodig wordt er opgeruimd, schoongemaakt en opgefrist. Wij zijn aanjager en waar nodig ondersteunend. Ook overlastkwesties en mogelijke woonfraude pakken we aan.

Wij behandelden in 2023 65 woonfraudedossiers. Dit leidde ertoe dat er tien woningen vrijkwamen, die wij opnieuw konden verhuren, doordat mensen daar onterecht in woonden. Dit doen we onder meer in samenwerking met de gemeenten waarin wij werken. Afspraken die wij daarover maken leggen wij vast, bijvoorbeeld in lokale en regionale PGA-convenanten en convenanten en hennepconvenanten. Met collega-corporaties maakten wij zowel in de regio Gooi als in de regio Eemvallei een protocol signalering.

“In mijn werk als woonconsulent kom ik met enige regelmaat in extreem volle en/of vervuilde woningen. Het gaat hier meestal om ‘hoarders’. Hoarding (verzamelwoede) is een psychiatrische aandoening die zeer lastig behandelbaar is. Enige tijd geleden kwam ik na een melding terecht bij een alleenstaande huurder van middelbare leeftijd. De brandweer (die ik in zo'n geval laat meekijken) beoordeelde de woning als onveilig: te hoge vuurlast, onvoldoende vluchtwegen.

Ook de hygiëne liet natuurlijk te wensen over. Kortom: hier moest snel iets gebeuren. Maar de huurder wilde geen enkele vorm van hulp accepteren. Ik heb deze huurder een brief gestuurd met wat er moest gebeuren om de woning op een acceptabel niveau te krijgen en hiervoor een paar weken de tijd gegeven. Kort daarna ben ik met de brandweer opnieuw langsgegaan en werden wij aangenaam verrast. De huurder had enorme stappen gemaakt. Met de hulp van familie was het huis weer op orde gebracht. Dit is echt de mooie kant van ons werk: huurders in hun eigen kracht zetten met als resultaat een veilige en leefbare woning!”

Renske, woonconsulente bij G&O

2.4

Sociale verbondenheid en zelfredzaamheid

De hoge leeftijd, de vaak zwakkere sociaal economische positie en het toenemend aandeel minder zelfredzame bewoners in onze complexen maakt dat de sociale verbondenheid en samenhang in een aantal complexen onder druk staat of ontbreekt. Dit is voor ons een reden om in te zetten op de versterking van sociale verbondenheid in onze complexen en buurten.

Een manier om de sociale verbondenheid te verbeteren is door ontmoeting mogelijk te maken, onder meer door in woongebouwen gedeelde voorzieningen te faciliteren zoals een ontmoetingsplek of activiteiten of bewoners initiatieven te ondersteunen. Dit is maatwerk. Lokaal wordt op straat-, complex-, of buurtniveau gekeken wat er nodig is. Een mooi voorbeeld hiervan is de ontmoetingsruimte in complex de Ankerplaats in Muiden, die wij in 2023 realiseerden voor Versa Welzijn. Lees [hier](#) meer over.

G&O krijgt steeds vaker te maken bewoners die niet (meer) in staat zijn zich zonder hulp van anderen te redden en in veel gevallen meervoudige problemen hebben. Hierbij spelen sociale relaties (naasten, kennissen, begeleiding en verzorging), de woning, de woonomgeving, zingeving en zelfbeschikking een essentiële rol.

↓ v.l.n.r: Ingrid Schouten, Monique de Melker, Lydia Bax, Caroline Kempkes - Versa Welzijn, Ineke Rutten en Eric Wolf



Om de zelfredzaamheid van onze (kwetsbare) bewoners te verbeteren, werken wij met gemeenten, collega-corporaties en maatschappelijke organisaties samen om verminderde zelfredzaamheid om te zetten naar samenredzaamheid.

Jong, oud, alleen of samen: iedereen is welkom bij Buurtkamer de Ankerplaats van G&O in Muiden. Het is een plek om samen te komen. Om koffie te drinken of te kletsen, om praktische hulp te krijgen of om er gewoon even tussenuit te zijn. De Buurtkamer is een initiatief van G&O, in samenwerking met Versa Welzijn. G&O vindt het belangrijk om een ontmoetingsplaats voor de buurt te realiseren en stelde hiervoor een ruimte ter beschikking. Caroline Kempkes van Versa Welzijn gelooft in de kracht van de buurtkamer en vertelt over hoe ze aandacht vraagt voor het bestaan ervan:

“Als je ziet dat een buurtgenoot eenzaam is, neem hem of haar dan eens mee. Misschien durft diegene zelf niet zo goed te gaan. Het kan dan enorm helpen om te zeggen: ‘Kom, ik haal je op en we gaan samen’. Zo’n klein zetje in de rug kan een groot verschil maken.”

2.4

Huurachterstanden

Aan het eind van 2023 waren er 325 actieve huurcontracten met een huurachterstand; hiermee was een bedrag gemoeid van € 353.254. In 2022 waren er 435 actieve huurcontracten met een totale huurachterstand van € 381.167.

G&O stuurt hierop door vroegtijdig met mensen in gesprek te gaan, die een achterstand dreigen op te lopen. De gesprekken, waaronder zo'n 265 huisbezoeken die onderdeel uitmaken van het actieve huurincassobeleid van G&O, leiden ertoe dat het aantal ontruiming als gevolg van huurachterstanden bij G&O zeer gering is. In 2023 was het er één, van in totaal drie ontruiming.



G&O werkt op dit punt samen met de gemeenten en andere zogenaamde ‘vaste lasten-partners’. De werkafspraken die partijen hebben gemaakt zijn opgenomen in convenanten Vroegsignalering.



3.

Een duurzame maatschappij

Duurzaamheid gaat voor ons verder dan energiebesparing in onze woningen. Het gaat ook over grondstofgebruik, vervuiling voorkomen, waterberging en biodiversiteit. Hier willen we graag over rapporteren. Dat vraagt de maatschappij van ons en aan die vraag komen wij graag tegemoet. Een manier om hier in de toekomst invulling aan te geven is via een ESG-rapportage, waarbij ESG staat voor Environment, Social en Governance. Aedes zal hiervoor een raamwerk opstellen.

3.1

Bewustzijn over duurzaamheid

Als maatschappelijke organisatie zijn wij één van de aangewezen partijen om het collectief bewustzijn over duurzaamheid aan te wakkeren. Hier vragen wij veel aandacht voor en wij laten er onze beleidskeuzes door beïnvloeden.

Wij zijn onze huurders op dit punt behulpzaam door ze voorlichting te geven over duurzaamheid. We doen dit onder meer door:

- ~ Veelgestelde vragen te beantwoorden op onze website;
- ~ Nieuwsberichten;
- ~ De inzet van social media;
- ~ Het bewonersmagazine;
- ~ Project energiedisplays;
- ~ Contact met verschillende energiecoöperaties.

We willen als organisatie ook zelf zo duurzaam mogelijk opereren. Bij de renovatie van ons kantoor hebben we duurzame keuzes gemaakt. Een greep daaruit:

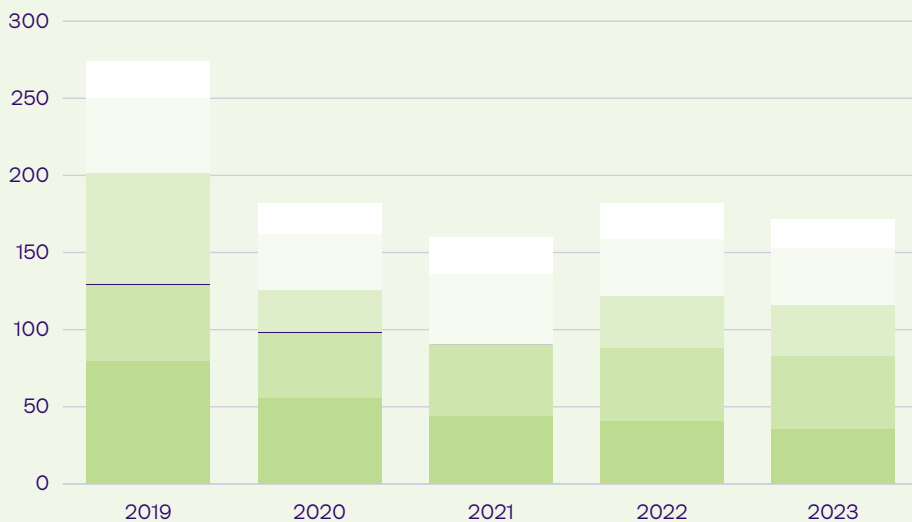
- ~ Door het toepassen van een klimaatplafond wordt het gebouw verwarmd met lagere temperaturen en vindt koeling op een efficiëntere manier plaats. Dit zorgt voor een lager energieverbruik en helpt om op termijn af te stappen van fossiele brandstoffen.
- ~ In het ontwerp van de ruimten en de installaties is rekening gehouden met flexibiliteit. Met minimale aanpassingen kan een ruimte een andere functie krijgen. Dit zorgt ervoor dat de indeling toekomstbestendig is en voorkomt verspilling van grondstoffen.
- ~ In de koelinstallatie van het kantoor wordt water gebruikt in plaats van chemische koelmiddelen.
- ~ Door het hele kantoor heen werd beplanting aangebracht. Waar mogelijk kreeg de bestaande beplanting een plek in het nieuwe kantoor. De beplanting draagt bij aan een gezond binnenklimaat. Het beplanten is uitgevoerd door Hoogendoorn Projectbeplanting. Zij zorgen ook voor het onderhoud van de beplanting. Onderdeel van deze samenwerking is dat namens G&O een stukje regenwoud in Costa Rica geadopteerd is.
- ~ De laptoptafels in het kantoor hebben een tafelblad dat is gemaakt van materiaal dat normaal wordt weggegooid: oude witte jeans zijn na een recycleproces verwerkt tot een tafelblad.

3.2

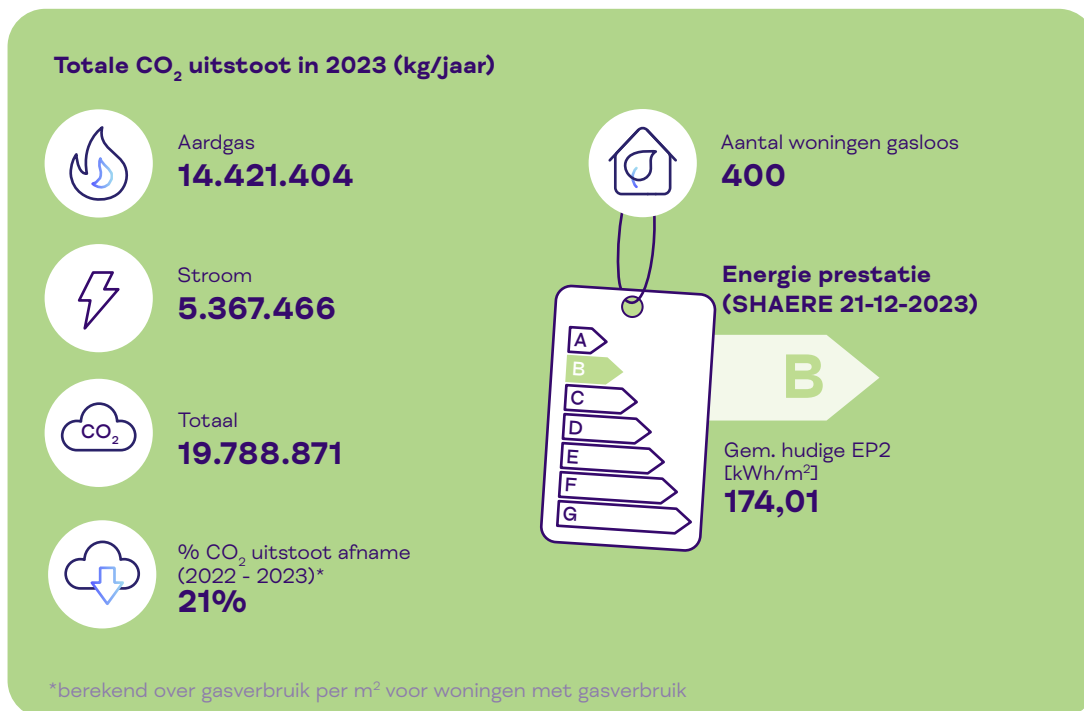
Onze CO₂-uitstoot

Wij willen een afname zien van onze CO₂-uitstoot, zowel voor onze bedrijfsvoering als voor onze woningen. We monitoren de CO₂ footprint van onze bedrijfsvoering jaarlijks met de Milieubarometer en benchmarken die ook met andere woningcorporaties. De Milieubarometer van 2023 laat zien dat onze CO₂-uitstoot afnam van 275,3 ton in 2019 naar 172 ton in 2023. De verwachting is dat dit in 2024 verder zal dalen, omdat wij begin 2024 onze intrek namen in ons vernieuwde, duurzame, kantoor en omdat we in 2024 elektrisch gaan rijden.

Figuur 1: CO₂ grafiek



KPI's



De CO₂ uitstoot van onze woningen in 2023 was 19.788.871 kg. Dit is gebaseerd op het werkelijke gas- en elektraverbruik¹ van onze bewoners voor gebouwgebonden en huishoudelijk verbruik. Het gasverbruik per m² is 21% afgenomen ten opzichte van 2022.

Het aantal aardgasvrije woningen is 400 (vorig jaar was dit: 270). Dit betekent dat de woningen zowel voor ruimteverwarming als voor warm water geen gas gebruiken.

De gemiddelde energieprestatie (EP2 waarde) van onze woningen is 174,0 kWh/m² wat overeenkomt met gemiddeld energielabel B (vorig jaar was dit 177,39). De gemiddelde energieprestatie per gemeente was per 31-12-2023.

	gem. EP2	gem. label
Blaricum	141,7	A
Bunschoten	148,7	A
Gooise Meren	202,0	C
Hilversum	173,2	B
Laren NH	189,2	B
Wijdemeren	179,5	B
Stand 31-12-2023	174,0	B

¹ Op basis van maatwerkdata die wij voor onze woningen bij de netbeheerders hebben opgevraagd en de verbruiken op de collectieve gas- en elektra-aansluitingen.

In onderstaande tabel is de verdeling van de huidige energielabels per gemeente weergegeven.

Gemeente	A+++	A++	A+	A	B	C	D	E	F	G	Totaal	% EFG
Blaricum	110	35		452	250	81	7				935	0,00%
Bunschoten*	60	30	60	627	245	170	40			1	1.233	0,08%
Gooise Meren		34	15	359	367	527	179	78	26	21	1.606	7,78%
Hilversum*	2		94	1.309	1.042	731	61	10	16	41	3.306	2,03%
Laren NH*	18	8	15	290	179	251	32	12	24	36	865	8,32%
Wijdereen	24	12	14	306	303	376	38	20	2	4	1.099	2,37%
Stand 31-12-2023*	214	119	198	3.343	2.386	2.136	357	120	68	103	9.044	3,22%

* 22 woningen in Laren, 6 woningen in Hilversum, 2 woningen in Bunschoten zonder energielabel en/of geen labelplicht

In totaal heeft 3,22% van onze woningvoorraad een E, F of G label. Dit is bijzonder laag ten opzichte van het landelijke gemiddelde (< 10% eind 2022). Conform de Nationale Prestatie Afspraken werken we de E, F en G labels de komende jaren verder weg. Een uitzondering hierop zijn conform de NPA: monumenten, voor sloop aangemerkte woningen en woningen waarvan de bewoners geen medewerking willen verlenen.

Ook hebben we aandacht voor circulair bouwen, zowel in de nieuwbouw als in de bestaande woningvoorraad. Zo zijn we eind 2023 gestart met de uitvoering van een project waarbij oude badkamers worden vervangen door circulaire badkamers. Dit project loopt door in 2024.

Op basis van de meerjarenonderhoudsbegroting 2023 is in de Hilversumse Meent gestart met een pilot 'circulaire badkamers'. De badkamers kregen panelen van gerecycled materiaal op muren en vloer en bewoners konden kiezen voor een Warmte TerugWin douchebak (WTW). Judith Kortland is sinds 1982 huurder bij G&O. Zij deed mee aan de pilot en koos voor de WTW, omdat ze op die manier als voorbeeld zou kunnen dienen voor andere bewoners.

“De pilot heeft zijn doel gediend, in die zin dat er voldoende leerpunten uit naar voren zijn gekomen waarmee zowel G&O als andere huurders hun voordeel kunnen doen.” Zo is gebleken dat de badkamers in de Wandelmeent voor deze ingreep eigenlijk te klein zijn en dat de huidige generatie WTW's onderhoudsgevoeliger is dan was voorzien. Judith voegt daar nog aan toe: “Iedereen heeft enorm zijn best gedaan!”



4.

Samenwerking en prestatieafspraken

Samen kom je verder; daar geloven we in. Fijn woonplezier bieden kunnen wij niet alleen. We hebben onze huurders, bewonerscommissies, huurdersorganisatie en samenwerkingspartners, zoals gemeenten, welzijns- en zorgpartijen daar hard bij nodig. Hoe we dat deden in 2023 staat in dit hoofdstuk.

4.1

Samenwerking

Huurdersorganisatie G&O (HGO)

G&O onderhoudt sterke banden met haar huurders. Er vindt formeel en informeel overleg plaats met de huurdersorganisatie HGO en de bewonerscommissies. Want voor goede beleidsontwikkeling is het noodzakelijk om aansluiting te zoeken bij de wensen van huurders. Er is in 2023 vier keer overleg geweest tussen de HGO en de directeur-bestuurder. Hierbij kwamen onderwerpen aan de orde als:

- ~ De jaarlijkse huuraanpassing/het huurverhogingsbeleid;
- ~ Het Koersplan 2024+;
- ~ Het verscherpte toezicht;
- ~ De Verkoopvijver Muiden;
- ~ De activiteitenoverzichten voor de prestatieafspraken;
- ~ De nieuwe portefeuillestrategie.

Over de onderwerpen die in de samenwerkingsovereenkomst zijn opgenomen wordt vanzelfsprekend advies gevraagd aan de HGO.

Tijdens een gezamenlijke vergadering van HGO, directeur-bestuurder en Raad van Commissarissen kwam ook het verscherpte toezicht aan de orde, net als de huurverhoging. Daarnaast is onder meer gesproken over de vraag hoe de HGO zich door zou kunnen ontwikkelen en is teruggekeken op de werving van de huurderscommissaris, eind 2022. G&O ondersteunt de HGO door een onafhankelijke werkruimte en een budget ter beschikking te stellen.

Bewonerscommissies

In negen wooncomplexen van G&O is een bewonerscommissie actief. Ons participatiebeleid is erop gericht in gesprek te blijven met bewoners over alle voor hen relevante zaken op het gebied van wonen. Bij alles wat wij doen in onze wijken en buurten betrekken wij bewoners zoveel mogelijk aan de voorkant. Wij vinden dat wij beter ondersteuner dan trekker kunnen zijn en wij stimuleren en

faciliteren daarom eigen initiatieven van bewoners, zeker als die bijdragen aan een leefbare buurt en een duurzame samenleving.

Bij de voorbereiding van vastgoedprojecten betrekken we ook de bewoners. We organiseren bewonersbijeenkomsten en geven (schriftelijk) informatie over het project. Wanneer de huurders akkoord moeten gaan met de uitvoering van de werkzaamheden, gaan we op huisbezoek. Dit doen we bijvoorbeeld bij verduurzamingsprojecten of sloop-/nieuwbouwontwikkelingen. Het resultaat is meer gedragenheid van ons beleid, huurders voelen zich meer betrokken en we doen investeringen die werkelijk bijdragen aan het woonplezier.

↓ Bewonerscommissie Corversbos. Van links naar rechts: Peter Steenmeijer, Astrid Ruijer, Bep Diepgrond, Gerard Wesselink.



Gemeenten

Met alle zes gemeenten waar we werkzaam zijn vindt zowel ambtelijk als bestuurlijk overleg plaats. Op bestuurlijk niveau vindt het gesprek plaats tussen de wethouder Volkshuisvesting en de directeur-bestuurder. Het afsluiten of actualiseren van prestatieafspraken is altijd onderwerp van gesprek. Een en ander wordt ambtelijk voorbereid. Daarnaast is er op ambtelijk niveau overleg met de gemeenten over uiteenlopende zaken, waaronder WMO, schuldhulpverlening, nieuwbouw en verduurzaming.

Zorg- en welzijnsorganisaties

Zorgpartijen en welzijnsorganisaties zijn belangrijke samenwerkingspartners voor G&O bij maatschappelijke thema's. Er wordt samengewerkt bij projecten als huren onder voorwaarden, begeleid wonen en het realiseren van wonen en zorg in de wijk. Dit deden we in 2023 met onder meer Philadelphia, HilverZorg, Sherpa, Versa Welzijn, 's Heerenloo, De Haven, het Leger des Heils en Kwintes.

Regionaal overleg

In zowel Gooi en Vechtstreek als Eemland werkt G&O samen met de andere corporaties die in die regio's bezit hebben. Brede Kijk is een beleidsvoorbereidend overleg tussen beleidsadviseurs van gemeenten en adviseurs van de corporaties in Gooi en Vechtstreek. Doel is informatie-uitwisseling en, waar mogelijk, samenwerking om een regionaal afgestemd beleid te hebben en efficiënt te werken. In 2020 is de samenwerking en afstemming tussen corporaties verder geïntensiveerd. De regionale afstemming op beleidsniveau is verbreed. In de Stuurgroep Wonen wordt in de regio Gooi en Vechtstreek overlegd door de wethouders met de portefeuille Wonen en de bestuurders van de woningcorporaties. Hier worden onderwerpen besproken zoals de regionale woonvisie en regiovorming.

Binnen de SWEV (Samenwerkende woningcorporaties Eemland en Gelderse Vallei) vindt overleg plaats tussen de woningcorporaties die daar werkzaam zijn. Aan de orde komen met name nieuwbouw-opgaven en investeringskracht. Zo is in 2023 met name aandacht besteed aan de Nationale Prestatie Afspraken en de regionale woondeals.

Het Bestuurlijk Overleg Energietransitie (BOEG) is opgeheven. Daarvoor in de plaats kwam het Strategisch Stakeholder overleg Energietransitie Regio Gooi en Vechtstreek (STER-overleg). Binnen het STER-overleg en het Regionaal Energietransitie Team (RET) wordt op bestuurlijk respectievelijk ambtelijk niveau overlegd over de versnelling van de energietransitie in de regio. In 2023 hebben wij samen met de andere regionaal opererende stakeholders in beeld gebracht in welke wijken en buurten kansen er op dit punt kansen liggen. In 2024 gaan wij hierover in gesprek met de gemeenten.

Platform Woningcorporaties Gooi en Vechtstreek (PWG)

De woningcorporaties actief in de Gooi en Vechtstreek hebben met elkaar dit platform opgericht, waarvoor G&O de voorzitter levert. De focus ligt op drie onderwerpen: het afstemmen van opgaven en beleid, kennis delen en ontwikkelen en belangenbehartiging. Er is intensieve samenwerking op het gebied van de woonruimteverdeling en stimulering van doorstroming in de regio. Ook de positie van de deelregio binnen de MRA (deelname aan de bestuurlijke Versnellingstafel) staat op de agenda. Binnen de PWG zijn een coördinator Woonruimteverdeling en een adviseur Publieke Woonagenda werkzaam; deze laatste heeft haar werkplek bij G&O.

KLIMMR

In KLIMMR-verband spannen 16 corporaties in de regio Utrecht, waaronder G&O, zich in voor duurzame inzetbaarheid van medewerkers. KLIMMR creëert bewustwording, ondersteunt mensen bij hun ontwikkeling met onder meer lunchbijeenkomsten, scholings- en loopbaanadvies, trainingen, netwerk-bijeenkomsten en evenementen. Ook is er een website met daarop een kansenportaal waar vacatures en stageplaatsen gedeeld worden.

WoningNet

WoningNet verzorgt voor G&O de inschrijving van woningzoekenden, publiceert het actuele huizenaanbod van de Samenwerkende woningcorporaties Gooi en Vechtstreek en Eemvallei en regelt de verdeling van de woningen in die regio's.

Aedes

G&O is aangesloten bij Aedes, de landelijke vereniging van woningcorporaties. Aedes is de branchevereniging van woningcorporaties in Nederland. Aedes behartigt onder meer de belangen van de corporaties in Den Haag en Brussel en draagt met inhoudelijke programma's en projecten bij aan de ontwikkeling en waar nodig versnelling van de sector.

Vereniging van Eigenaren

G&O maakt deel uit van vijf Verenigingen van Eigenaren (VvE). Om belangenverstrengeling te voorkomen is ervoor gekozen om het beheer van de VvE's buiten de organisatie te plaatsen.



↑ Bestuur HGO, Van links naar rechts: Ed Beuker, Ingrid Schouten, Henk Calis, Johan Bollebakker, Frans Ruijter en Cristina de Leeuw.

4.2

Prestatieafspraken

De samenwerking met de gemeenten heeft G&O, in overleg en met betrokkenheid van de HGO, bekrachtigd in de prestatieafspraken. In 2023 werden in vrijwel alle gemeenten nieuwe prestatieafspraken opgesteld of werden de bestaande met een jaar verlengd en aangevuld met een jaarschijf.



Blaricum

In Blaricum werd in 2023 een nieuwe woonvisie ontwikkeld. In afwachting daarvan kwamen de gemeente, de Alliantie, G&O en de betrokken huurdersverenigingen overeen de prestatieafspraken 2019-2022 met een jaar te verlengen. Voor 2023 werd een aanvullende jaarschijf overeengekomen; de afspraken daarin werden nagekomen. In 2023 werden, op basis van de nieuwe woonvisie, meerjarige prestatieafspraken afgesloten voor de periode 2024-2027.



Bunschoten

In Bunschoten is een artikel aan de lopende prestatieafspraken toegevoegd over de inkomensafhankelijke huurverhoging. Op het gebied van leefbaarheid is conform de prestatieafspraken gewerkt aan de totstandkoming van een convenant Huisvesting Maatschappelijke Doelgroepen conform de afspraken die G&O ook al in Regio Gooi en Vechtstreek maakte. En er is een beleidsregel in de maak in het kader van de Wet aanpak woonoverlast. Er zijn in deze gemeente geen afspraken die niet werden nagekomen.



Gooise Meren

In 2023 waren in Gooise Meren de prestatieafspraken 2019-2023 van kracht. In Gooise Meren lopen de huidige prestatieafspraken door tot eind 2024. Een deel van de afspraken zal in dat jaar worden opgepakt. In 2024 worden in deze gemeente nieuwe prestatieafspraken opgesteld.



Hilversum

In juni 2023 zijn alle betrokken partijen akkoord gegaan met de inhoud van de prestatieafspraken 2023-2027. De gesprekken die tot de afspraken hebben geleid zijn constructief geweest en vroegen van alle partijen flexibiliteit. Op sommige onderdelen zijn maatwerkafspraken gemaakt. Voor G&O is er bijvoorbeeld een aparte afspraak toegevoegd over het bedienen van de lage middeninkomens. De prestatieafspraken zijn overeengekomen voor een termijn van vijf jaar, om rekening te kunnen houden met de doorlooptijd van geplande nieuwbouw. Over de huidige prestatieafspraken zijn na het ondertekenen ervan geen bijzonderheden te melden.



Laren

Ook in Laren werd een nieuwe woonvisie opgesteld en kwamen gemeente, G&O en HGO overeen de prestatieafspraken met een jaar te verlengen en voor 2023 een jaarschijf op te nemen. Een punt daaruit, over de zogenaamde Erfgooierswoningen, loopt door tot in 2024. In 2023 werden meerjarige prestatieafspraken afgesloten voor de periode 2024-2027.



Wijdmeren

De gemeente Wijdmeren heeft voor de zomer van 2023 besloten zichzelf op te heffen. De financiële situatie bleek niet houdbaar. Een fusie met een nader te bepalen gemeente of gemeenten wordt voorbereid. Er zijn wel nieuwe prestatieafspraken opgesteld voor de periode 2024-2027. De prestatieafspraken die tot en met 2023 van kracht waren zijn niet geheel nagekomen:

- ~ Het doel om 60 sociale huurwoningen toe te voegen is niet gehaald vanwege planvertraging. Desondanks heeft G&O mooie projecten opgeleverd en zit er ook nog wat in het vat.
- ~ Het doel om 1/3e van de totale nieuwbouwproductie sociaal te laten zijn is niet gehaald, omdat er allerlei 'oude' plannen waren waarin dit streven nog niet was opgenomen. De regie voor dit punt ligt bij de gemeente, omdat zij over de programmering gaat.



5.

Organisatie

Om de doelen die G&O heeft opgenomen in haar koersplan te bereiken is een toegeruste organisatie nodig. Het koersplan is vertaald naar een Strategisch HR plan, waarin een aantal hoofdthema's is benoemd waar G&O zich op is gaan richten. Voor HR is het belangrijk dat alle thema's die opgepakt worden bijdragen aan de ambities uit het koersplan.

De aandacht van het communicatieteam van G&O ging onder meer uit naar het verscherpte toezicht, het nieuwe koersplan en de verbouwing van ons kantoor.

5.1

HR

HR heeft in 2023 het traject 'Gooi naar de Toekomst', gestart in 2020, vervolgd en verder gestalte gegeven aan een visie op werkomgeving en werkstijl die aansluit op de koers en ambities van G&O. We zijn gestart met activiteitgericht en hybride werken, waarbij onze tijdelijke locatie, door het gering aantal fysieke werkplekken, een goede mogelijkheid bood om hiermee te experimenteren.

G&O Academie

In november 2022 is de G&O Academie live gegaan en in 2023 hebben we verder gewerkt aan de inrichting en het gebruik hiervan. Alle opleidingsvragen liepen in 2023 via de G&O Academie en er is een ruim en divers aanbod van (gratis) trainingen en cursussen beschikbaar voor alle medewerkers. Er is onder meer een onboarding tegel ontwikkeld waarin nieuwe mensen allerlei informatie en documenten kunnen vinden, die ze helpt hun weg binnen G&O te vinden.

MD traject

Het management development-traject, waarin het Managementteam (MT) en HR samen optrekken, is in 2023 voortgezet. Het doel van dit traject is om met elkaar te ontdekken wat er nodig is om eigenaarschap en verantwoordelijkheden laag in de organisatie door te ontwikkelen. Speciale aandacht is er voor de vraag wat dit betekent voor de leiderschapsstijl van het MT en voor de medewerkers. Door wisselingen in de samenstelling van het MT en HR is dit traject ook belangrijk geweest voor de ontwikkeling van het MT zelf, om elkaar (beter) te leren kennen. Eind 2023 is een evaluatiemoment geweest om te bekijken wat voor 2024 de hulpvraag en behoefte van het MT is als het gaat om voortzetten van het MD traject.

Mobiliteit

Het mobiliteitstraject dat in 2022 is gestart heeft najaar 2023 geresulteerd in een Reisapp Reisbalans waardoor het bijhouden en declareren van reisbewegingen door onze medewerkers een stuk eenvoudiger en minder tijdrovend is geworden.

Everybody Frank

Daarnaast zijn we in 2023 gestart met Everybody Frank, een alternatief voor het traditionele medewerker tevredenheid onderzoek. Met Everybody Frank kunnen medewerkers één keer per week via de app vragen beantwoorden waardoor er een goed en continue beeld ontstaat hoe het staat met het werkgeeluk en de werkstress van de medewerkers. In april zijn we gestart, er doen voldoende medewerkers mee en het beeld is over het algemeen goed in balans. De uitkomsten worden besproken in de teamoverleggen.

Visie op klantbediening

In 2022 is een visie op klantbediening ontwikkeld, deze richt zich onder meer op de online klantbediening. De vraag is namelijk niet meer óf huurders meer online gaan regelen, maar wat en wanneer. Uiteraard blijven er voldoende redenen om persoonlijk contact te hebben en ook dat moeten we goed inrichten. In 2023 heeft dit geresulteerd in een afdeling G&O Service die in 2024 deel zal uitmaken van de afdeling Huurders. De transitie is nog volop bezig en zal ook in 2024 doorgaan.

Organisatiestructuur

In 2023 is gewerkt aan het opstellen van een nieuwe organisatiestructuur. Door de groei van de organisatie de afgelopen jaren en de complexiteit van de werkzaamheden was de toenmalige organisatiestructuur niet meer passend. Eind 2023 is de nieuwe organisatiestructuur, na instemming van de OR en goedkeuring van de Raad van Commissarissen, gepresenteerd aan de organisatie. Op 1 maart 2024 wordt deze nieuwe structuur geïmplementeerd.

5.2

Communicatie

Toekomstsessies

Begin 2019 zetten we in ons koersplan Samenwonen! de koers uit voor de komende jaren. De afgelopen jaren ontwikkelden we ons en is de maatschappij veranderd. Daarom gingen we met huurders en samenwerkingspartners in gesprek om het huidige Koersplan verder aan te scherpen. Dat deden we in samenwerking met Huurdersorganisatie HGO tijdens Toekomstsessies in Hilversum en Muiderberg. Met als doel om de behoeftes van huurders en partners dichterbij de doelen van G&O te brengen. Daarin stonden de drie thema's uit het huidige koersplan centraal. Duurzaamheid, meer passende woningen en fijn wonen met elkaar. Het was een groot succes. De volgende stap wordt het vertalen van de koers naar de werkvloer met de juiste communicatiemiddelen.

Vorderingen verbouwing kantoor

Ons kantoor aan de Schapenkamp 130 in Hilversum werd in 2023 ook nog volop verbouwd. Dit vanuit het plan om onze huurders nu én in de toekomst nog beter van dienst te kunnen zijn. Gelijktijdig voerden we ook de nodige onderhoudswerkzaamheden uit. Eind 2023 maakten we ons klaar voor de verhuizing van de tijdelijke werklocatie aan de Wilhelminastraat naar het verbouwde kantoor aan de Schapenkamp. Daar konden we vanaf januari 2024 weer aan het werk. Huurders hielden we in de tussentijd geïnformeerd via onze website, huurdersmagazine en digitale nieuwsbrieven.

Woningnood

In 2023 vroegen we met het luiden van de noodklok opnieuw aandacht voor de woningnood. In een interview met de Gooien Eemlander stelden directeur-bestuurder Maarten van Gessel en senior projectmanager Nieuwbouw Franc Duijcker de (te) lange gemeentelijke procedures, het onvoldoende betaalbaar kunnen bouwen en het gebrek van urgentie voor sociale woningbouw bij gemeentebesturen en wethouders aan de orde.

Kennissessies en zeepkistsessies

Nieuw in 2023 was de introductie van kennissessies en zeepkistsessies voor alle medewerkers. Het doel van beide sessies is om de sociale cohesie binnen de organisatie te versterken. Inspireren en verbinden met elkaar staat centraal. Het ontmoeten van nieuwe collega's, elkaar live zien en bijpraten op een laagdrempelige manier. De sessies zijn een ontspannen manier van ontmoeten waardoor medewerkers makkelijker op elkaar afstappen en elkaar beter leren kennen. Tijdens de kennissessies gaan medewerkers ook met nieuwe informatie naar huis. Zo waren de onderwerpen van de kennissessies afgelopen jaar gedragsverandering en cyber security.

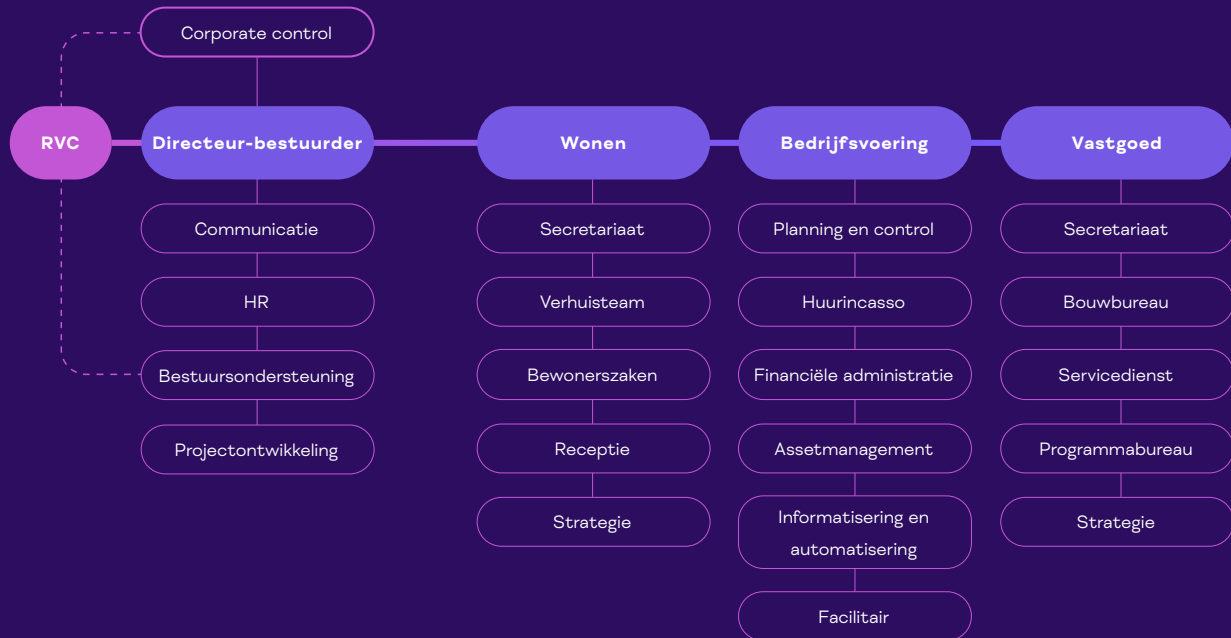
In de zeepkistsessies staan de medewerkers en hun projecten centraal. Nieuwe medewerkers stellen zich voor op de zeepkist en collega's worden bijgepraat over lopende projecten door verschillende collega's.

↓ Spel dat alle genodigden speelden tijdens Toekomstsessies.



5.3

Organogram



5.4

Personeelsopbouw

De gemiddelde leeftijd:

47

39
(42,39%)

53
(57,60%)



Ziekmeldfrequentie:

1,09



Ziekteverzuimpercentage:

4,61%

Aantal FTE:

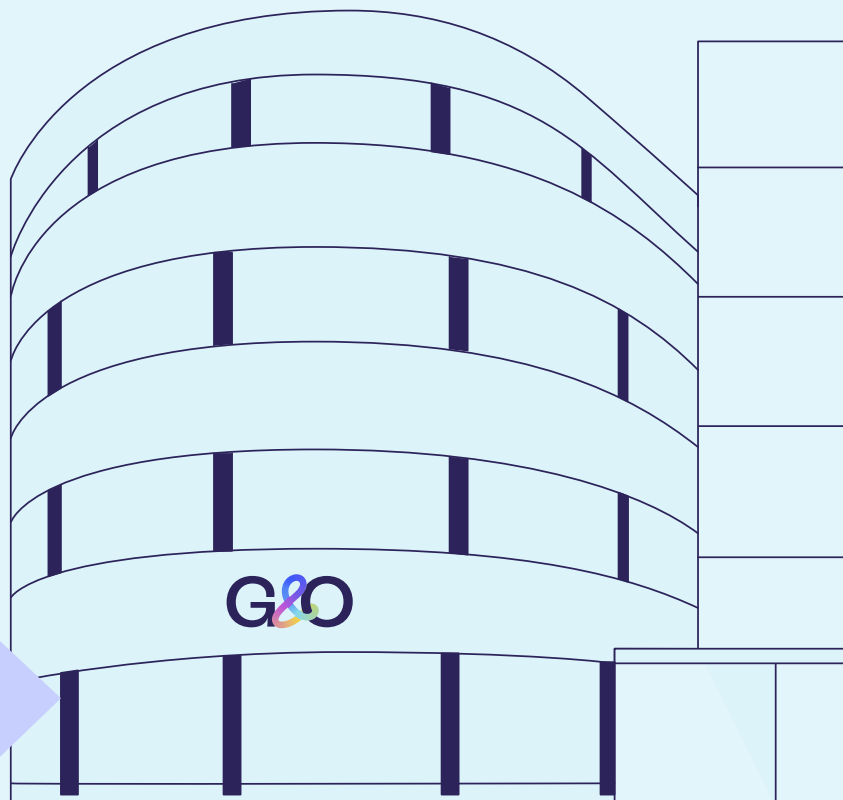
79,61

Gemiddelde duur van het dienstverband:

9,3 jaar

Uit dienst:
8 personen
(2022: 15)

In dienst:
18 personen
(2022: 10)



Alle cijfers zijn per 31-12-2023

voor de huurders



6.

Toekomst

Eind 2023 is de nieuwe Koers voor de komende jaren vastgesteld. De komende jaren werken we dan ook aan het behalen van de doelen die we koppelden aan de thema's uit ons Koersplan 2024: meer passende woningen, fijn samen wonen en steeds duurzamer wonen. Een aantal daarvan lichten wij hieronder uit.



Meer passende woningen

De woningnood is hoog. Ook G&O moet en kan in het continu veranderende speelveld wat doen om deze een halt toe te roepen. Omdat we er financieel gezien door goed beleid de afgelopen jaren goed voorstaan, kunnen we ook daadwerkelijk iets betekenen. Wat helpt is dat we tot 2030 ontheffing hebben gekregen om te kunnen bouwen in Bunschoten.

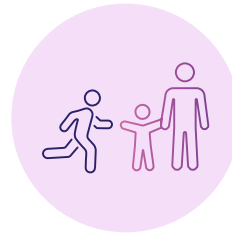
We denken ook dat de Wet Versterking Regie Volkshuisvesting het makkelijker maakt, met kortere doorlooptijden, nieuwbouwprojecten te realiseren, ook voor de middeninkomens.

Ondanks de druk op de huren en de gestegen bouwkosten bouwt G&O in de periode 2024 - 2026 bijna 200 nieuwe woningen die passen bij de woonbehoefte van nieuwe en toekomstige huurders; deze zullen met voorrang aangeboden worden aan doorstromers. Daarnaast gaan we voor de jaren daarna uit van gemiddeld 120 nieuwe woningen per jaar waarvan minimaal de helft geschikt is voor ouderen (65+). Omdat het niet makkelijk is om ruimte te vinden om te bouwen zoeken we naar andere manieren om woningen toe te voegen.

In 2024 verwachten we 42 van de gemelde 191 nieuwe woningen op te leveren: 3 in Blaricum, 8 in Laren en 31 in Bunschoten. Daarnaast voorzien we meerdere investeringsbesluiten en aankoopbesluiten, bijvoorbeeld 34 appartementen in het project Bredius in Muiden en 130 verplaatsbare woningen op het Circusterrein in Hilversum.

Onze nieuwe portefeuillestrategie, begin 2024 vastgesteld, geeft richting aan wat we willen realiseren. We streven naar woonproducten van goede kwaliteit, die bijdragen aan de leefbaarheid in wijken en buurten. Hierover gaan we in gesprek met de gemeenten in ons werkgebied. Afspraken maken we op basis van wederkerigheid.

Ons huidige bezit moet van kwaliteit zijn en blijven. We hebben geen woningen met een conditiescore 5 of 6. Dat houden we zo en we voeren het planmatig onderhoud volgens planning uit. In 2024 herzien wij onze verkoopvijver.



Fijn samen wonen

Onze doelgroep bestaat voor een deel uit mensen die kwetsbaar zijn als het gaat om zelfredzaamheid. We willen ons inzetten om hen te helpen. In 2024 gaan we aan dit thema concreet vorm geven.

Voorjaar 2024 bepalen we onze focusbuurten. In deze buurten staat de leefbaarheid onder druk. Hier zetten wij ons extra in, stemmen we werkzaamheden intern en extern af en proberen we de leefbaarheid te verbeteren. Per focusbuurt wordt een integraal plan gemaakt, want de aanleiding en aanpak is per buurt verschillend. Er is budget voor bewonersparticipatie, bewonersinitiatieven of andere experimenten en leefbaarheid krijgt een centralere plek bij vastgoedprojecten in deze focusbuurten. Omdat overlast en woonfraude van invloed zijn op de leefbaarheid maken we met gemeenten afspraken over gegevensuitwisseling en huisvesting van maatschappelijke groepen.

Bewonersparticipatie is onderdeel van onze processen en werkwijzen. Een verdere verankering in de organisatie moet nog plaatsvinden. Mooie projecten daarvoor zijn, in 2024, de gebiedsontwikkeling Muiden Noordwest en de gebiedsgerichte aanpak in Bussum.

Onze contacten met zorgpartijen en binnen het sociaal domein willen we de komende tijd verstevigen. We hebben onze organisatie na de organisatieaanpassing in maart 2024 zo ingericht dat hiervoor, door een betere

onderlinge taak- en rolverdeling, ruimte is. Hiermee nemen we een van de adviezen uit het visitatierapport uit 2022 ter harte.



Steeds duurzamer wonen

Een eerste stap naar een CO₂ neutrale energievoorziening is het isoleren van onze woningen. De komende jaren ligt de focus op onze woningen in Muiden en Muiderberg en het wegwerken van de laatste EFG-labels.

Waar collectieve gasketels vervangen moeten worden, kijken we naar een aardgasvrije oplossing. Het eerste voorbeeld hiervan is woongebouw St. Joseph in Hilversum waar in 2024 een collectieve warmtepomp wordt geplaatst. Begin 2024 is het eerste project in de proeftuinwijk Hilversumse Meent aardgasvrij gemaakt.

Onze inspanningen om het bewustzijn over duurzaamheid bij onze huurders te vergroten, zetten wij voort.

Circulariteit staat bij G&O hoog op de agenda. Bij nieuwbouw kiezen we zoveel mogelijk voor circulair en conceptueel bouwen zonder traditionele bouwmaterialen. Het eerste voorbeeld hiervan is het project Bredius in Muiden. Ook in de bestaande voorraad willen we daar verdere stappen in zetten. Wat de extra kosten zijn van deze ontwikkeling, brengen we in kaart. Zo kunnen we investeringsbesluiten goed toetsen.

Bij het realiseren van een groenere woonomgeving hebben we onze huurders en samenwerkingspartners hard nodig, bijvoorbeeld bij het vergroenen van tuinen en het afkoppelen van regenwaterafvoeren. Een groenere omgeving verbetert niet alleen het wooncomfort maar beperkt ook de overlast van water.

Er is een groeiende vraag naar verantwoording over het maatschappelijk presteren van organisaties. Een manier om dit te doen is het opstellen een ESG-rapportage, waarbij ESG staat voor Environment, Social en Governance. Een ESG-rapportage richt zich op de maatschappelijke effecten van een organisatie die je niet terugvindt in de financiële cijfers. Hoewel de ESG-rapportage (nog) niet verplicht is voor woningcorporaties, is daar wel behoefte aan. Bovendien is zo'n rapportage wel verplicht voor financiers. Daarom gaan Aedes en het WSW samen met een aantal corporaties een model-rapportage opstellen, toegespitst op corporaties. G&O hoopt hierover te kunnen beschikken voor het jaarverslag 2024.

Onze organisatie

De nieuwe organisatiestructuur, die in 2024 geïmplementeerd wordt, biedt ruimte om het eigenaarschap lager in de organisatie te leggen, patronen te doorbreken en nieuwe wegen in te slaan, mede door ons nieuwe MT vorm te geven. De verwachting is dat hierdoor de organisatie zich de komende jaren verder professionaliseert.

Daaraan willen we een management development voor het MT koppelen en met alle teams in de organisatie aan de slag gaan op het onderwerp eigenaarschap; hoe werk je met elkaar samen aan opdrachtgever-opdrachtnemerschap. Dit programma starten we in 2024 en zal in ieder geval in 2025 nog doorlopen.

In 2024 gaan we verder onder andere aan de slag met ons binden & boeien-beleid, waarmee we medewerkers aan boord willen krijgen en houden. Daarnaast zullen we de gesprekcyclus tussen medewerker en leidinggevende opnieuw bekijken. Doel: het aanpassen van de gesprekken zodat ze helpen met het ontwikkelen van onze medewerkers en er duidelijke afspraken gemaakt kunnen worden in het kader van bijvoorbeeld eigenaarschap laag.

Financiële continuïteit

G&O is een financieel solide organisatie. Door financieel gezond te blijven kunnen we onze ambities realiseren, ook op de langere termijn. We hanteren, als signaalwaarde, iets strengere normen ten aanzien van de ICR, LTV en de solvabiliteit dan Aw/WSW.



7.

Good governance

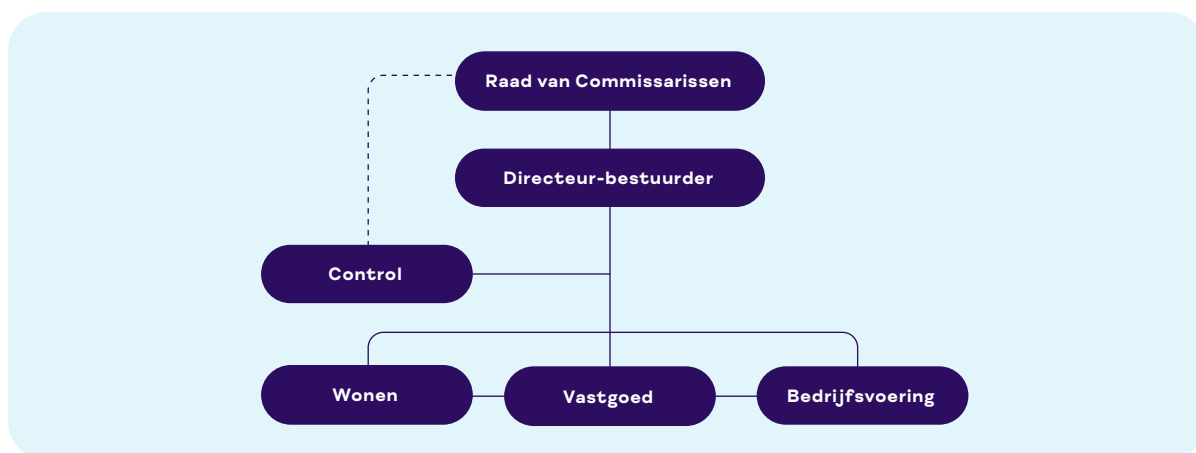
Good governance, ook wel deugdelijk bestuur, gaat over het goed, efficiënt en verantwoord leiden van een organisatie en het afleggen van verantwoording over het gevoerde beleid aan belanghebbenden en toezichthouders.

Twee lagen-structuur

G&O is een stichting met een twee lagen-structuur: een Raad van Commissarissen (RvC) met een directeur-bestuurder en daaronder 3 afdelingen in 2023. De RvC bestaat uit vijf leden. Twee leden zijn benoemd op voordracht van huurdersorganisatie (HGO). De leden van de RvC kiezen uit hun midden een voorzitter. De Raad legt in een apart onderdeel van dit verslag verantwoording af over het afgelopen jaar.

De Governance Code Woningcorporaties 2020 leven wij na en de organisatie is zo ingericht dat wij ons concentreren op onze kerntaak: er zijn voor onze huurders en woningzoekenden helpen aan een betaalbare woning die bij ze past.

Organisatiestructuur G&O eind 2023



Directeur-bestuurder

De directeur-bestuurder van G&O is de heer M. (Maarten) van Gessel (18-11-1958). De heer van Gessel is sinds 1 juli 2016 directeur-bestuurder van G&O. Hij is, op basis van een profielschets, aangesteld voor onbepaalde tijd met een benoeming voor vier jaar als directeur-bestuurder conform de woningwet. In 2020 is de heer Van Gessel herbenoemd voor nog een periode van vier jaar. De heer Van Gessel geeft leiding aan de gehele organisatie en legt verantwoording af aan de Raad van Commissarissen. De directeur-bestuurder werkt volgens de richtlijnen die zijn vastgelegd in de statuten en het bestuursreglement (zie website).

Om alle governance-aangelegenheden die in de wet, governance code, statuten en reglementen staan, te bewaken, is een kalender opgesteld. In de kalender zijn alle verplichtingen uit wet- en regelgeving, de Governance Code Woningcorporaties, statuten en reglementen opgenomen. Deze documenten vormen het kader waarbinnen de besluitvormingsprocedure plaatsvindt. De governancekalender wordt jaarlijks gemonitord en de verplichte onderwerpen staan op de jaarkalender.

Corporate controller

De corporate controller valt, in lijn met de Woningwet, rechtstreeks onder de bestuurder. Hij adviseert gevraagd en ongevraagd het bestuur, het Managementteam (MT) en de RvC. In het reglement Financieel Beleid en Beheer staat waar de corporate controller minimaal bij betrokken moet worden. Dit zijn samengevat alle besluiten met verstrekende financiële gevolgen en bestuursbesluiten die in lijn met de statuten vooraf goedkeuring van de RvC behoeven. Ook toetst de corporate controller de opzet en werking van de door het management ingerichte risicobeheermaatregelen en is hij, samen met de controller, verantwoordelijk voor de interne audits. Daarnaast wordt van de corporate controller verwacht dat hij gevraagd en ongevraagd de RvC informeert over zaken die er toe doen. G&O heeft bij het invullen van de functie gekozen voor een gezamenlijke onafhankelijke controller met twee andere corporaties. Dit om een kwalitatief goede en zware invulling te kunnen geven aan de rol en te leren van andere corporaties en zodoende meerwaarde te creëren.

Managementteam

G&O heeft een Managementteam (MT). Het MT bestond in 2023 uit drie managers van de afdelingen Wonen, Vastgoed en Bedrijfsvoering en heeft een adviserende rol richting de bestuurder. De bestuurder neemt bij een bestuursbesluit het advies van het MT mee. Het bestuur neemt zelfstandig een besluit. In 2024 wordt, na de aanpassing van de organisatiestructuur (zie hoofdstuk 5), het MT uitgebreid naar vier managers.

Ondernemingsraad (OR)

De Ondernemingsraad bestaat uit zes leden. Elke afdeling is vertegenwoordigd. Zes keer per jaar is er overleg tussen de directeur bestuurder en de OR. De OR wordt dan bijgepraat over (organisatie)ontwikkelingen en continuïteit van de organisatie. In 2023 is daarnaast ook gesproken over het MD-traject, de klantvisie, het mobiliteitsbeleid, de aangepaste klokkenluidersregeling en het verscherpt toezicht.

Advies-/instemmingsaanvragen worden volgens de Wet op de Ondernemingsraden aan de OR voorgelegd. Daarnaast worden ook, hoewel niet verplicht, kleine organisatieontwikkeling afgestemd met de OR. In 2023 heeft de OR onder meer advies gegeven over de nieuwe organisatiestructuur.

Governance Code

G&O onderschrijft, als lid van Aedes, de Governance Code Woningcorporaties 2020 en leeft deze na. Hiermee laten we zien waar we voor staan, waar we op aanspreekbaar zijn, dat wij kwaliteit bieden en dat we ons willen verantwoorden naar onze omgeving. De code geldt niet alleen voor het bestuur en de RvC maar ook voor de medewerkers.

De naleving van de code bewaken we aan de hand van de hiervoor genoemde governancekalender. Aanpassingen in de code delen en bespreken we met de RvC. In 2023 is gesproken over mogelijke belangenverstremming in relatie tot de leveranciers waarmee wij werken en is stil gestaan bij vastgoed in eigendom van commissarissen.

Regionale Geschillencommissie Woningcorporaties Valleigebied e.o.

In 2021 heeft G&O zich, samen met Woonstichting Naarden, aangesloten bij de Regionale Geschillencommissie Woningcorporaties Valleigebied en Omstreken (GWV), waarbij ook al elf andere corporaties zijn aangesloten. Bij een geschil kunnen onze huurders hier voortaan terecht. De commissie krijgt, door het aantal aangesloten corporaties, meer geschillen voorgelegd en heeft daardoor meer ervaring in de behandeling ervan. Er zijn in 2023 bij de GWV zeven geschillen ingediend voor G&O (2022: vier). Van de drie klachten die ontvankelijk werden verklaard, beoordeelde de commissie er twee als ongegrond. De derde klacht betrof het niet vervangen van beschadigde zolderplaten; afhandeling van deze klacht vindt in 2024 plaats.

Verbindingen

In de periode 2007-2009 heeft G&O samen met Ons Huis uit Apeldoorn en SSH& uit Nijmegen 195 studenten woningen ontwikkeld in de gemeente Nijmegen. Hierbij is gekozen voor een CV (commanditaire vennootschap) constructie, CV Heyendaal. SSH& treedt hierbij op als beherend venoot en G&O en Ons Huis als stille vennoten. Gezien de forste opgave van G&O in uitbreiding en verduurzaming bezien wij de mogelijkheden om het aandeel in de CV af te stoten en de middelen in te zetten in het eigen werkgebied.

Maatschappelijke Visitatie

In 2022 heeft Raeflex een visitatie uitgevoerd bij G&O over de periode 2018-2021. De visitatiecommissie vindt G&O een zeer betrokken corporatie die zich actief inzet voor betaalbaar en duurzaam wonen. Het rapport en de reactie van de bestuurder en de RvC staan op onze website. In 2023 hebben wij de aanbevelingen ter hand genomen. De voortgang monitoren we jaarlijks.

Autoriteit woningcorporaties – verscherpt toezicht

Op 27 juli 2023 ontvingen wij van de Autoriteit woningcorporaties (Aw) een toezichtsbrief, gebaseerd op het gezamenlijk beoordelingskader van de Aw en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw. Daarin stelde de Aw G&O onder verscherpt toezicht omdat – volgens de Aw – een aantal processen in de organisatie niet zouden voldoen aan bepaalde normen (waaronder integriteitsnormen) van de Aw. G&O heeft daarop aan de Aw aangegeven zich niet te herkennen in het door de Aw geschetste beeld en veel vragen te hebben over de brief en de onderbouwing van de oordelen daarin. Er is vervolgens in de tweede helft van 2023 overleg geweest en informatie uitgewisseld om antwoorden te krijgen op onze vragen en onze zienswijze toe te lichten. Op 26 januari 2024 hebben we van de Aw een voortgangsbrief ontvangen met daarin een formele rectificatie van verschillende onderdelen uit de oorspronkelijke toezichtsbrief. Ook heeft de Aw erkend dat het verloop van het onderzoeksproces onvoldoende recht heeft gedaan aan betrokkenen, zowel in de boodschap als in de manier van verwoorden. In de brief heeft de Aw het gevraagde herstelplan op een aantal onderdelen bijgesteld. Begin april 2024 is het herstelplan, inclusief alle gevraagde onderdelen, bij de Aw aangeleverd. Dat heeft nog diezelfde maand geleid tot opheffing van het verscherpt toezicht.

Naar aanleiding van een opmerking van de Aw heeft de RvC in juni 2023 besloten een onafhankelijk bureau te vragen onderzoek te doen naar drie (investerings)besluiten van G&O. Dit onderzoek is in januari 2024 afgerond. Er zijn door het bureau geen onregelmatigheden aangetroffen. Het bureau heeft geconcludeerd dat de besluitvorming volgens de normen en beleidskaders en zorgvuldig is verlopen.

Het verscherpt toezicht heeft veel van de organisatie gevraagd. De directeur-bestuurder en de voorzitter van de Raad van Commissarissen hebben het personeel diverse keren geïnformeerd over de voortgang, zowel mondeling als schriftelijk. Medewerkers hebben veel tijd gestoken in het beantwoorden van vragen van de huurders. De directeur-bestuurder hield de overige belanghebbenden

op de hoogte. De inzet van veel medewerkers was nodig voor onder meer het opstellen van het herstelplan dat door de Aw was gevraagd. Ook waren met het verscherpt toezicht extra kosten gemoeid voor onderzoek en de inzet van externe adviseurs.

Al met al was in 2023 en 2024, zo toont een eerste inschatting aan, een bedrag gemoeid van circa € 400.000.

Aedes Benchmark

Voor G&O is de Aedes-benchmark onderdeel van de verantwoording die wij afleggen over ons presteren. In dit jaarlijkse onderzoek worden de prestaties van corporaties op het gebied van bedrijfslasten, duurzaamheid, klanttevredenheid (op basis van de hierboven genoemde KWH-metingen), onderhoud en verbetering met elkaar vergeleken. Wij scoorden op alle onderdelen ruime voldoende. Naast het afleggen van verantwoording bespreken wij intern de resultaten en hebben wij contact met collega corporaties om te leren van anderen.

Bedrijfslasten	B
Duurzaamheid	B
Huurdersoordeel	B
Onderhoud en verbetering	B

Interne controle

Een belangrijk onderdeel van governance is de interne controle. Het management stuurt op rapportages op operationeel niveau en elk kwartaal wordt, in lijn met het Koersplan, een managementrapportage opgesteld. Deze rapportage wordt besproken in het MT, waar nodig wordt bijgestuurd. De RvC ontvangt de rapportage ter informatie.

Bestuursbesluiten met financiële impact worden voorzien van een advies van de corporate controller. Voorbeelden zijn reglementen, strategische beleidsnotities, jaarplannen/begrotingen en investeringsbesluiten.

In 2023 heeft corporate controller audits uitgevoerd waarbij naast het proces ook de vigerende wet- en regelgeving is beoordeeld. Zo zijn er audits uitgevoerd ten aanzien van het begrotingsproces, de huurverhoging, het proces inkopen en aanbesteden, treasury en het mutatieonderhoud. De bevindingen worden besproken met de betrokken manager(s) en de gedane aanbevelingen worden opgepakt.

Compliance

G&O voldoet aan de geldende wet- en regelgeving. Dat is een zaak van de gehele organisatie. Uitgangspunt is dat zowel het bestuur en het management als de medewerkers verantwoordelijkheid dragen voor het voldoen aan de geldende wet- en regelgeving. De RvC ziet erop toe dat de organisatie voldoet. Wanneer nodig kan de corporate controller ondersteunen door de uitvoering van audits, zie hiervoor. Om de organisatie te ondersteunen bij de juiste toepassing van wetten en regels wordt in 2024 een werkgroep compliance samengesteld. De werkgroep heeft een signalerende, interpreterende, adviserende en ondersteunende rol naar het management.

Privacy en cybercriminaliteit

Informatietechnologie neemt een steeds belangrijkere plaats in bij G&O; geen medewerker kan meer zonder. Of het nu de vakman is die via de smartphone de werkbonnen binnenkrijgt of de beleidsmedewerker die gegevens uit meerdere systemen raadpleegt, iedereen maakt dagelijks gebruik van informatiesystemen. Om te zorgen dat alle medewerkers zich bewust zijn van de privacywetgeving en persoonsgegevens zijn we in 2023 gestart met maandelijkse awareness trainingen en is een bijeenkomst georganiseerd met de titel 'door de ogen van de hacker'. Door handvatten te geven om bedreigingen van cybercriminaliteit in een vroeg stadium te herkennen en te melden en het treffen van technische maatregelen, hopen we cybercriminaliteit buiten de deur te houden.

Integer handelen

G&O vindt het belangrijk dat medewerkers integer en betrouwbaar handelen. Daarom is er een Gedragscode integriteit opgesteld. Van onze klanten en onze samenwerkingspartners verwachten wij ook dat zij zich aan deze normen houden. Daarom is deze integriteitscode openbaar en gepubliceerd op onze website.

Melden misstanden

G&O kent een Meldregeling misstanden of onregelmatigheden. Medewerkers die een misstand vermoeden, kunnen deze anoniem melden aan de leidinggevende, directeur-bestuurder, RvC en/of vertrouwenspersoon. De meldregeling waarborgt dat de melding wordt onderzocht en dat de betreffende medewerker niet hoeft te vrezen voor sancties. De regeling is in 2023 geactualiseerd en opnieuw op de website geplaatst.



8.

Risicomanagement

Het uitvoeren van activiteiten om onze doelstellingen te realiseren brengt risico's met zich mee. Risicomanagement helpt G&O op een bewuste en beheerste wijze om te gaan met deze risico's. Binnen onze risicobereidheid pakt G&O kansen en worden maatregelen getroffen om de belangrijkste risico's te beheersen. G&O werkt met een intern beheersingskader.

8.1

Risicomanagement raamwerk

Iedereen heeft een rol bij het realiseren van onze doelstellingen en de daarbij horende risico's. Het bestuur is verantwoordelijk voor een goede risicobeheersing en de RvC houdt hierop toezicht. De Corporate Controller ontwikkelt het raamwerk en zorgt voor de toepassing hiervan in de organisatie.

Op strategisch niveau worden het doel van het risicomanagement en daarbij horende risicobereidheid (ook wel 'risk appetite') bepaald. Vanuit de risk appetite worden uitgangspunten bepaald die vervolgens gehanteerd worden voor het risicomanagement. Doel, risicobereidheid en de daaruit volgende uitgangspunten zijn onderdeel van het risicomanagementbeleid. Dit is vervolgens onderdeel/input van het interne beheerskader.

G&O inventariseert en beoordeelt risico's vanuit het interne beheersingskader om deze vervolgens te beperken door het nemen van passende beheersmaatregelen. De relevante risico's worden vermeden, verminderd (door de waarschijnlijkheid van optreden en/of de impact bij optreden te verkleinen), overgedragen, verzekerd of geaccepteerd. Uiteindelijk doel is om 'in control' te zijn en te blijven waardoor de risico's voor het niet realiseren van onze eigen doelstellingen zoveel mogelijk beperkt blijven. G&O hanteert het drie-lijnen model om op een gestructureerde manier in control te zijn en relevante risico's naar een acceptabel niveau te brengen.

Eerste linie	Tweede linie	Derde linie
Afdelingsmanager is verantwoordelijk voor realiseren van doelstellingen en beheersen van risico's	Controller is verantwoordelijk voor adviseren over en toezicht houden op risicobeheersing door eerste linie	Corporate controller is verantwoordelijk voor objectief toetsen van kwaliteit van en interactie tussen linies

De corporate controller ziet toe op de realisatie van de audits op basis van het audit jaarplan en de verantwoording aan de directeur-bestuurder, de auditcommissie en de RvC. Bij audits wordt getoetst op zowel hard- als soft controls. Audits dragen hiermee bij aan de borging van de kwaliteit en resultaten van het risicomanagement en daarmee aan het in control zijn en blijven.

8.2

Soorten risico's

Strategische risico's

De strategische risico's zijn in 2023 herijkt en in 2024 vastgesteld. Deze risico's zijn gebaseerd op ons koersplan. Ze worden beoordeeld en periodiek bijgesteld.

- ~ Geen duurzaam verdienmodel
- ~ Afhankelijkheid van lokale politiek
- ~ Landelijke politiek / veranderingen wet- en regelgeving
- ~ Cultuur van de mentaliteit / flexibiliteit
- ~ Continuïteit personele bezetting
- ~ Onvoldoende nieuwbouwmogelijkheden
- ~ Extreme gevolgen klimaatveranderingen
- ~ Hack van systemen
- ~ Datakwaliteit
- ~ Imago

Voor de geïdentificeerde strategische risico's zijn bestaande mitigerende maatregelen in kaart gebracht en is bepaald welke aanvullende maatregelen genomen gaan worden. Deze worden geïmplementeerd. Bestaande maatregelen worden -waar nodig- aangescherpt. Hierdoor worden risico's, waar mogelijk, naar een acceptabel niveau teruggebracht. Hierbij wordt rekening gehouden met de risicobereidheid.

Operationele risico's

De tactische en operationele risico's doen zich voor en worden gemitigeerd in de operationele processen. In de verschillende lagen van de organisatie vinden controles plaats om de risico's te beperken.

- ~ Procescontroles zijn ingebouwd in de inrichting en de opzet van het proces. Functiescheiding is ingebouwd, het 4-ogenprincipe wordt toegepast en er vindt controle van eigen werk en collegiale toetsing plaats.
- ~ De kwaliteitscontroles zijn controles op de procescontroles en worden onder verantwoordelijkheid van het management worden uitgevoerd. Denk hierbij aan controles voorafgaand aan en bij het opstellen van rapportages (zoals aansluitingen tussen subadministraties en grootboek).

- ~ De interne audits vinden onafhankelijk plaats onder verantwoordelijkheid van de derde lijns controller. Dit zorgt voor aanvullende zekerheid ten aanzien van het "in control" zijn maar ook ten aanzien van de effectiviteit en efficiency van de ingerichte processen.
- ~ De externe audit heeft een focus op de juistheid, volledigheid en getrouwheid van de jaarrekening en het jaarverslag (alsmede ook de dVi).

Financiële risico's

Een gezonde financiële positie is een belangrijke voorwaarde om nu (en in de toekomst) interne doelen (uit het Koersplan) en externe doelen (bijvoorbeeld uit de Nationale Prestatieafspraken) te realiseren. De Planning & Control cyclus (P&C cyclus) en Treasury zijn twee belangrijke onderdelen om financiële risico's te bewaken en te beheersen en hiermee de financiële continuïteit van G&O te garanderen.

Planning & Control cyclus

De P&C cyclus begint met het opstellen van de begroting. Deze beslaat een tien-jaren horizon met toelichting over de verwachtingen inzake de toekomstige kasstromen en de financiering daarvan. Onderdeel van de tien-jaren begroting zijn scenarioanalyses. Onder andere worden bouw-, onderhouds- en organisatiekosten, huurprijsontwikkeling en renteontwikkeling doorgerekend. In de begroting staan taakstellende budgetten voor het komende jaar. In kwartaalrapportages worden toegekende budgetten bewaakt. Hierdoor wordt tijdig geconstateerd of bijsturing nodig is. Jaarlijks vindt verantwoording plaats door middel van de Jaarrekening en het Volkshuisvestelijk verslag. Dit maakt adequaat toezicht door de RvC, de accountant, de Autoriteit woningcorporaties (Aw) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) mede mogelijk.

Treasury

De financiële risico's en de bijbehorende beheersmaatregelen zijn benoemd in het reglement financieel beleid en beheer en in het treasury statuut. Het intern normenkader voor financiële risico's uit kasstromen- en/of balansratio's is uitgewerkt en vastgelegd in het treasury jaarplan. G&O onderscheidt rente-, opslag-, tegenpartij-, liquiditeits-, herfinancierings-, beschikbaarheids- en valutarisico. Hierbij wordt bewust geen gebruik gemaakt van speculatieve derivaten en daarvan afgeleide producten. Ook beleggen wij niet in aandelen of andere effecten. Tijdelijk overtollige geldmiddelen blijven staan op onze reguliere bankrekeningen.

Informatisering risico's

G&O maakt gebruik van externe dienstverleners voor de inrichting en het beheer van de technische infrastructuur, kantoorautomatisering en aanvullende applicaties. Dit geldt ook voor het primaire bedrijfsinformatiesysteem.

Afspraken over de dienstverlening zijn vastgelegd in contracten en Service Level Agreements. In- en externe toegang tot systemen gebeurt via beveiligingsprotocollen. Jaarlijks vindt bij de leveranciers van de kantoorautomatisering en het primaire bedrijfsinformatiesysteem een onafhankelijke EDP- of IT-audit plaats. De bijbehorende ISAE 3402 assurancerapporten en de ISO/IEC 27001 certificaten geven daarbij extra zekerheden. Dit geeft vertrouwen in de serviceorganisatie over de kwaliteit van de processen, dienstverlening en informatiebeveiliging.

Een risico dat steeds relevanter wordt, is cybersecurity. Het gedrag en bewustzijn van de medewerkers is hierin de belangrijkste risicofactor. Vanaf 2023 wordt 'cyber awareness' van medewerkers doorlopend getraind om risico's te mitigeren. In 2023 is gestart met het opstellen van een Incident Respons Plan (IRP) en een Bedrijfscontinuïteitsplan (BCP). Het BCP is begin 2024 vastgesteld. Vaststelling van het IRP is voor 2024 gepland. Dit helpt de organisatie op korte termijn de juiste acties in gang te zetten wanneer een datacalamiteit zoals een hack zich voordoet.

Fiscale risico's

De Belastingdienst werkt met G&O samen vanuit vertrouwen, wederzijds begrip en transparantie. De Belastingdienst hecht waarde aan een zo effectief mogelijke werkrelatie met G&O en wil zoveel mogelijk in de actualiteit werken. Bovendien vindt de Belastingdienst het belangrijk om regelmatig met het bestuur van G&O in contact te zijn, waarbij de klant coördinator bij de Belastingdienst een belangrijke positie als gesprekspartner bekleedt. In 2023 heeft G&O een update gegeven over wat er bij G&O op fiscaal gebied speelt. De Belastingdienst was zeer content met de proactieve rol van G&O.

Vennootschapsbelasting (Vpb)

Om op het gebied van de vennootschapsbelasting kansen te benutten en risico's te verminderen, wordt bij specifieke vraagstukken de kennis van een fiscaal expert ingehuurd. De aangifte vennootschapsbelasting 2021 is ingediend in 2023 en de aangifte vennootschapsbelasting 2022 wordt in het eerste kwartaal van 2024 ingediend door PWC. Met betrekking tot de aangifte vennootschapsbelasting 2023: deze wordt opgesteld door Deel Advies, die vanaf fiscaal boekjaar 2023 onze fiscaal adviseur is.

G&O heeft bij de invoering van de vennootschapsbelastingplicht in 2008 de vaststellingsovereenkomst VSO2 gesloten met de Belastingdienst. Deze VSO2 is per 1 januari 2023 door de Belastingdienst opgezegd. De gevolgen van de opzegging van VSO2 zijn voor G&O beperkt. Met de gevolgen van de opzegging van VSO2 is in de fiscale positie voor de vennootschapsbelasting rekening gehouden.

De gesprekken rond de voorziening groot onderhoud zijn voorlopig afgerond. G&O heeft een vaststellingsovereenkomst gesloten met de Belastingdienst over de voorwaarden voor het vormen van een fiscale onderhoudsvoorziening in de jaren 2017 tot en met 2024. In dat kader heeft G&O in 2023 over de jaren 2017 tot en met 2020 vennootschapsbelasting terugontvangen.

G&O heeft een bezwaarprocedure gestart tegen definitieve aanslag vennootschapsbelasting 2020, die is gericht tegen de toepassing van de generieke renteaftrekbeperking van artikel 15b Wet VpB (ATAD), waarbij G&O ondersteund wordt door PWC, die dit reeds in gang hebben gezet en het ook zal afronden.

Omzetbelasting (Btw)

Een groot deel van de risico's op het gebied van de omzetbelasting doet zich voor bij projectontwikkeling. Met name grondaankopen kunnen ongewenste fiscale gevolgen hebben bij samenloop met de overdrachtsbelasting. Dergelijke transacties worden daarom vooraf fiscaal beoordeeld en eventueel zekerheidshalve voorgelegd aan externe deskundigen of de Belastingdienst. Verder moeten leveranciers bij onderhoudswerken de Btw aan G&O verleggen, waardoor het risico op aansprakelijkheid voor niet-betaalde Btw beperkt blijft.

Nalevingsrisico's wet- en regelgeving

Als toegelaten instellingen moet G&O aan branche specifieke wet- en regelgeving voldoen, zoals de Woningwet, het Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting, de Regeling toegelaten instellingen en de Governancecode woningcorporaties.

Daarnaast moet G&O voldoen aan algemene wet- en regelgeving, zoals het Burgerlijk wetboek, de Arbowet (met onderliggend besluit en regeling) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) (privacywetgeving). G&O is compliant en leeft de geldende relevante wet- en regelgeving na. De organisatie heeft de verantwoordelijkheid om de processen dusdanig in te richten dat hieraan wordt voldaan. De lijnmanagers werken hierbij samen met de stafafdelingen. Waar nodig wordt externe expertise ingeschakeld.

Vooruitlopend op 2024 kan worden aangegeven dat een werkgroep compliance wordt ingericht. De werkgroep beziet regulier bestaande en nieuwe wet- en regelgeving teneinde compliant te zijn en blijven.

Frauderisico

Onder het frauderisico wordt het risico verstaan dat een interne of externe fraudeur G&O financiële en/of reputatieschade aanricht. De werkzaamheden van G&O gaan gepaard met grote financiële kasstromen, gunning van grote trajecten en de verdeling van schaars goed zoals het passend toewijzen van woningen. Dit maakt G&O vatbaar voor fraude, zowel vanuit de organisatie zelf als daarbuiten. G&O heeft een Gedragscode integriteitsbeleid en een, in lijn met de wet- en regelgeving in 2023 nieuw opgestelde, Meldregeling misstanden of onregelmatigheden vastgesteld; Intern en op onze publieke website zijn deze documenten gepubliceerd. De contactgegevens van een onafhankelijk vertrouwenspersoon zijn gepubliceerd, waar eenieder terecht kan bij vermoedens van fraude. Het niet naleven van de Gedragscode integriteitsbeleid kan, na gedegen onderzoek, leiden tot passende disciplinaire en arbeidsrechtelijke maatregelen. Maatregelen kunnen daarmee variëren van een waarschuwing tot het aanvragen van ontslag. Verder kan worden overgegaan tot het doen van aangifte en het vorderen van een schadevergoeding in ernstige situaties.

G&O richt zich in het kader van preventie op gedrag en bewustwording, waarbij een veilige werkomgeving en kennisontwikkeling voorop staan. Dit verlaagt de drempel om eventuele onjuistheden vroegtijdig te melden. G&O monitort sinds 2023 doorlopend de medewerkerstevredenheid in plaats van eens in de drie jaar. De bevindingen worden twee keer per jaar in het MT besproken en met de OR gedeeld.

In het besluitvormingsproces is actief aandacht voor transparantie, controleerbaarheid en risico's die overwogen zijn in de besluitvorming. Sinds 2023 wordt jaarlijks een frauderisico-analyse gemaakt en uitgebreid besproken met de verschillende gremia en toezichthouders. Verbeterpunten die volgden uit de analyse zijn opgepakt. Daarmee is een duidelijk overzicht van de geïdentificeerde risico's beschikbaar en is duidelijk welke stappen genomen worden wanneer fraude zich voordoet.

Fraudegevoelige processen worden gemonitord; een belangrijk aandachtsgebied vormt bijvoorbeeld opdrachtverstrekking aan leveranciers, met name bij onderhoud en bij projectontwikkeling. Daarbij helpen niet alleen de hard controls (inkoopprocedures, functiescheiding, procuratiematrix). Er is ook aandacht voor gedrag en houding, de soft controls. G&O werkt met een lijst met vaste samenwerkingspartners en hanteert intern duidelijke regels die de (schijn van) belangenverstrengeling dienen te voorkomen. Ten aanzien van het betalingsverkeer zijn strikte procedures. Betalingen worden alleen gedaan via afgedwongen processen met functiescheiding tussen meerdere gemandateerde medewerkers. In 2023 zijn geen vermoedens van fraude of andere integriteitskwesaties gesignaleerd.

Woonfrauderisico

De markt voor sociale huurwoningen in de regio is krap. Het woonruimteverdeelsysteem zorgt ervoor dat huurkandidaten op een eerlijke en rechtvaardige manier aanspraak kunnen maken op een woning. Toch komen er situaties voor waarin sprake is van woonfraude, zowel bij huurders als in het woningtoewijzingsproces door kandidaat-huurders. G&O heeft in haar huurvoorwaarden opgenomen welke rechten en plichten een huurder heeft en wat zij wel en niet mogen doen. Op de G&O publieke website wordt woonfraude gedefinieerd. G&O gebruikt een meldingsformulier woonfraude waar vermoedens van fraude kunnen worden gemeld. Door het actief onderzoeken van woonfraude wordt oneigenlijk gebruik van woningen, ongewenste situaties, maar ook risico's voor bewoners en omgeving opgespoord en actief afgehandeld. In het kader van fraudebestrijding werkt G&O verder samen met andere woningcorporaties uit de regio en Woningnet. Sinds 2023 kunnen woningzoekenden worden geregistreerd, wanneer fraude is geconstateerd. Fraudeurs kunnen vervolgens drie jaar lang niet reageren op woningen van de samenwerkende woningcorporaties in de regio. In 2023 zijn ruim 10 woningen vrijgekomen door de actieve aanpak van woonfraude.



9.

Financieel beleid

9.1

Financieel verslag

Waarborgen van de financiële continuïteit

G&O borgt haar financiële continuïteit, werkt doelmatig en presteert naar vermogen. Uitgangspunt is hier dat op zowel de korte als lange termijn haar doelgroep betaalbaar moet kunnen worden gehuisvest. Hiervoor moeten de inkomsten en uitgaven in balans blijven en moeten er voldoende middelen beschikbaar zijn voor toekomstige uitgaven. G&O besteedt de tot haar beschikking gestelde middelen uitsluitend in het belang van de volkshuisvesting.

Jaarresultaat 2023 positief

In 2023 heeft G&O een positief jaarresultaat geboekt.

Het verslag jaar 2023 is afgesloten met een voordelig resultaat van € 30 miljoen na belastingen. Over 2022 was het resultaat € 116,9 miljoen voordelig. Het eigen vermogen van G&O stijgt van € 1.580 miljoen eind 2022 naar € 1.610 miljoen eind 2023. De solvabiliteit op basis van marktwaarde in verhuurde staat stijgt van 81,0% in 2022 naar 81,1% in 2023.

In figuur 1 wordt op hoofdlijnen het verschil tussen het jaarresultaat 2023 en het jaarresultaat 2022 weergegeven (bedragen x € 1 miljoen).

	2023	2022	verschil
Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille	28,5	25,0	3,5
Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille	0,5	3,8	-3,3
Waarderveranderingen vastgoedportefeuille	23,0	98,8	-75,8
Netto resultaat overige activiteiten	0,1	0,0	0,1
Overige organisatiekosten	-2,3	-1,5	-0,8
Leefbaarheid	-1,3	-1,1	-0,2
Bedrijfsresultaat	48,5	125,0	-76,5
Financiële baten en lasten	-5,9	-3,6	-2,3
Deelnemingen	-0,5	0,2	-0,7
Resultaat voor belastingen	42,1	121,6	-79,5
Belasting	-12,1	-4,7	-7,4
Resultaat na belastingen	30,0	116,9	-86,9

Figuur 1 Jaarresultaat

In het jaarresultaat zijn een aantal posten opgenomen die per jaar aanzienlijk kunnen verschillen. In figuur 2 is uitgegaan van het resultaat voor belastingen. Dit resultaat wordt voor de posten verkopen en waardeveranderingen geschoond, waardoor een betere vergelijking kan worden gemaakt met het resultaat van het voorgaande boekjaar (bedragen x € 1 miljoen).

	2023	2022	verschil
Resultaat voor belastingen	42,1	121,6	-79,5
Af: Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille	-0,5	-3,8	3,3
Af: Waardeveranderingen vastgoedportefeuille	-23,0	-98,8	75,8
Resultaat voor belastingen geschoond	18,6	19,0	-0,4

Figuur 2 Jaarresultaat geschoond

De mutatie in het geschoonde jaarresultaat voor belastingen wordt +/- € 0,4 miljoen.

Analyse van jaarresultaat op hoofdlijnen

In verslagjaar 2023 zijn de resultaten opgenomen op basis van de functionele indeling. Baten en lasten worden hierbij geïnclassificeerd naar de verschillende activiteiten van een corporatie. Voor zover lasten niet rechtstreeks zijn toe te rekenen worden deze verdeeld door middel van een kosten verdeelstaat.

Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille

De aard van de te onderscheiden posten van de exploitatie vastgoedportefeuille sluit aan op de aard van de toekomstige kasstromen zoals deze worden gebruikt in de bepaling van de markt- en beleidswaarde van het vastgoed.

In figuur 3 wordt op hoofdlijnen het verschil tussen het resultaat exploitatie vastgoedportefeuille 2023 en 2022 weergegeven (bedragen x € 1 miljoen).

	2023	2022	verschil
Huuropbrengsten	66,5	64,1	2,4
Opbrengsten en lasten servicecontracten	0,0	0,0	0,0
Lasten verhuur en beheeractiviteiten	-6,8	-6,2	-0,6
Lasten onderhoudsactiviteiten	-26,4	-22,3	-4,1
Overige directe operationele lasten exploitatie bezit	-4,8	-10,6	5,8
Totaal	28,5	25,0	3,5

Figuur 3 Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille

- ~ De huuropbrengsten zijn met € 2,4 miljoen gestegen ten opzichte van 2022. De hogere huuropbrengsten zijn grotendeels het gevolg van de aankoop van vastgoed in Muiden/Muidenberg (per 29-4-2022). Daarentegen vallen er huuropbrengsten weg door het afstoten van ons vastgoed in de gemeente Baarn (per 1-6-2022). De jaarlijkse huurverhoging per 1/7/2023 valt weg tegen de in 2023 doorgevoerde eenmalige huurverlaging in het kader van de Nationale Prestatieafspraken. Verder stijgt de huur als gevolg van huurverhoging bij mutatie. Op dat moment wordt de huur aangepast naar de gewenste streefhuur.
- ~ De lasten verhuur en beheeractiviteiten zijn ca. € 0,6 miljoen hoger dan 2022. Oorzaak is hier de stijging van het aantal formatieplaatsen, de kosten van inhuur van personeel en automatiseringskosten.
- ~ De stijging van de lasten onderhoudsactiviteiten wordt voor ca. € 3,1 miljoen veroorzaakt door een stijging van planmatig onderhoud in 2023 ten opzichte van het jaar ervoor. Het niet-planmatige onderhoud steeg met ca. € 1 miljoen ten opzichte van 2022.
- ~ De overige directe operationele lasten exploitatie bezit dalen met € 5,8 miljoen. Deze daling is voornamelijk toe te wijzen aan het wegvallen van de verhuurderheffing met ingang van 2023.

Netto resultaat verkoop vastgoedportefeuille

De opbrengst uit de verkoop van woningen is € 3,3 miljoen lager dan de realisatie 2022. In 2023 zijn er 4 individuele woningen verkocht. In 2022 is al ons bestaande vastgoed in Baarn (via taakoverdracht) overgedragen aan een collega-corporatie. Het betrof hier 116 woningen, 17 woonwagens en 24 standplaatsen.

Waardeveranderingen vastgoedportefeuille

Overige waardeveranderingen: De overige waardeveranderingen geven het onrendabel deel weer op de projectenportefeuille. Het resultaat op nieuwbouw- en renovatieprojecten wordt genomen als er sprake is van een feitelijke dan wel juridische investeringsverplichting (intern geformaliseerd en extern gecommuniceerd).

Niet gerealiseerde waardeveranderingen

De niet gerealiseerde waardeveranderingen zijn gebaseerd op de waardering van het vastgoed op marktwaarde in verhuurde staat. Voor bepaling van de marktwaarde in verhuurde staat wordt voor het woon- en parkeervastgoed de basisversie van het handboek modelmatig waarden toegepast. Voor het bedrijfsmatig-, maatschappelijk- en intramuraal vastgoed wordt de full versie van het handboek modelmatig waarden toegepast. De niet gerealiseerde waardeveranderingen 2023 bedragen € 23,8 miljoen positief (2022: € 104 miljoen positief).

Uit een analyse van de marktwaarde blijkt dat de ontwikkeling van de marktwaarde met name positief werd beïnvloed door de stijging van de WOZ waarde. De ontwikkeling van de marktwaarde werd negatief beïnvloed door de verhoging van de in te rekenen overdrachtskosten van 9% naar 11,4%.

Overige organisatiekosten

De overige organisatiekosten stijgen met € 0,8 miljoen ten opzichte van 2022. Bijna € 0,4 miljoen wordt veroorzaakt door de obligoheffing van het WSW.

Leefbaarheid

De lasten leefbaarheid 2023 stijgen met € 0,2 miljoen ten opzichte van 2022. Voor het DAEB vastgoed komt de last leefbaarheid 2023 uit op circa € 137 per gewogen verhuureenheid (2022: € 120 per gewogen verhuureenheid).

Financiële baten en lasten

De financiële baten en lasten over 2023 zijn per saldo € 2,3 miljoen hoger dan in 2022. In 2022 is onder financiële baten een bedrag van ca. € 2,4 miljoen verwerkt dat betrekking had op het verschil tussen de nominale waarde en de actuele waarde van een lening welke bij taakoverdracht van ons vastgoed in Baarn is overgedragen aan een collega corporatie. Als we deze post weglaten dan zou er sprake zijn van een lichte daling van de financiële baten en lasten. De gemiddelde rente van de vastrentende leningen komt ultimo 2023 uit op 1,64%. Ultimo 2022 was deze nog 1,74%. Samen met een dalende schuldpositie (met ruim € 5 miljoen), heeft de rentedaling van ca. 0,1% een positief effect op de rentelasten.

Deelnemingen

De mutatie van € 0,7 miljoen negatief wordt voornamelijk veroorzaakt door een (negatieve) waardeontwikkeling in 2023 van het vastgoed in de deelneming CV Heyendaal. Het aandeel van G&O in het jaarresultaat van de CV Heyendaal bedraagt -/- € 0,5 miljoen (2022: € 0,2 miljoen).

Vennootschapsbelasting

De vennootschapsbelasting over 2023 komt uit op een last van € 12,1 miljoen. Over 2022 kwam de vennootschapsbelasting uit op een last van € 4,7 miljoen. Een verschil van € 7,4 miljoen. Voor een uitgebreide toelichting hierop wordt verwezen naar de toelichting op de winst- en verliesrekening in de jaarrekening 2023 (onderdeel: paragraaf 29 Belastingen).

9.2

Financiële kengetallen

Voor 2023 zijn de voor dat jaar gerealiseerde waarden gepresenteerd. Voor de jaren na 2023 wordt op basis van de meerjarenbegroting een indicatie gegeven van de ontwikkeling van de kengetallen.

Interest dekkingsratio (ICR)

	Norm	2023 JV	2024 begroting	2025	2026	2027	2028
DAEB	>1,4	4,23	3,36	3,24	3,88	3,61	3,39
Niet-DAEB	>1,8	7,71	6,19	7,35	9,19	9,26	8,28
Totaal	>1,4	4,44	3,52	3,44	4,10	3,82	3,54

Figuur 4 Interest dekkingsratio

Het kengetal interest dekkingsratio/interest coverage ratio geeft aan in hoeverre G&O in staat is om vanuit de exploitatie van het bestaande bezit de verschuldigde rente te betalen. De Aw/WSW hanteren een ondergrens van 1,4 voor de DAEB-tak en 1,8 voor de niet-DAEB-tak. Bij een interest dekkingsratio lager dan de genoemde grens worden er onvoldoende kasstromen gegenereerd om de rentelasten en de aflossing(sfictie) te kunnen betalen. G&O voldoet voor 2023 aan dit criterium.

Loan-to-Value

	Norm	2023 JV	2024 begroting	2025	2026	2027	2028
DAEB	<85%	42,1%	48,8%	47,7%	47,6%	50,0%	52,8%
Niet-DAEB	<75%	22,5%	19,0%	17,0%	15,3%	14,7%	14,2%
Totaal	<85%	40,1%	45,4%	44,2%	43,9%	46,0%	48,5%

Figuur 5 Loan to Value

Een kengetal dat aangeeft in hoeverre de schuldpositie in een gezonde verhouding staat tot de kasstroom generende capaciteit van de portefeuille vastgoed op lange termijn, uitgedrukt in de "Beleidswaarde". De Aw/WSW grens geeft aan dat deze verhouding maximaal 85% (voor DAEB-tak) mag zijn. G&O voldoet hier voor 2023 ruimschoots aan.

Solvabiliteit

	Norm	2023 JV	2024 begroting	2025	2026	2027	2028
DAEB	>15%	57,9%	54,9%	55,5%	55,9%	53,9%	51,6%
Niet-DAEB	>40%	76,8%	80,3%	82,4%	84,3%	85,1%	85,9%
Totaal	>15%	57,9%	54,9%	55,5%	55,9%	53,9%	51,5%

Figuur 6 Solvabiliteit

De solvabiliteit geeft de vermogenspositie van de corporatie weer. Voor de jaarrekening waardeert G&O haar vastgoed op marktwaarde (in verhuurde staat). Bij waardering tegen marktwaarde komt de publieke taak van woningcorporaties niet tot uitdrukking in de gepresenteerde waarde. G&O zal namelijk geen (of weinig) woningen verkopen bij mutatie. Ook zal G&O de huur niet optrekken tot een markthuur maar zal deze worden aangepast naar de intern vastgestelde streefhuur, die beduidend lager is dan de markthuur. Bij waardering op marktwaarde komt de solvabiliteit voor 2023 uit op 81,1% (2022: 81,0%).

Voor de normering voor Aw/WSW dient de waardering van het vastgoed plaats te vinden tegen de (veel lagere) beleidswaarde. In figuur 6 is te zien dat zowel voor de DAEB tak als de niet-DAEB tak ruimschoots voldaan wordt aan de normering.

Dekkingsratio

	Norm	2023 JV	2024 begroting	2025	2026	2027	2028
DAEB	<70%	16,4%	16,8%	16,8%	17,0%	17,8%	18,8%
Niet-DAEB	<70%	14,1%	11,9%	10,5%	9,4%	8,9%	8,5%
Totaal	<70%	16,2%	16,4%	16,3%	16,4%	17,2%	18,0%

Figuur 7 Dekkingsratio

De dekkingsratio geeft de verhouding van de schuld (tegen marktwaarde) en de waarde van het onderpand aan. De waarde van het onderpand wordt hier bepaald op basis van de marktwaarde in verhuurde staat. G&O voldoet ruim aan de norm dat de 'dekkingsratio' niet meer mag zijn dan 70%.

Direct rendement

	Norm	2023 JV	2024 begroting	2025	2026	2027	2028
DAEB	-	1,3%	1,4%	1,5%	1,7%	1,6%	1,6%
Niet-DAEB	-	2,1%	2,3%	2,4%	2,6%	2,3%	1,9%
Totaal	-	1,4%	1,4%	1,5%	1,8%	1,7%	1,7%

Figuur 8 Direct rendement

Het direct rendement (vastgoed gerelateerde operationele kasstroom in een percentage van de marktwaarde in verhuurde staat primo jaar) geeft aan welk direct rendement is behaald op het in vastgoed geïnvesteerde vermogen. De vastgoed gerelateerde operationele kasstromen worden hier gecorrigeerd voor renteontvangsten, rentelasten, sector specifieke heffingen en de vennootschapsbelasting. Het direct rendement voor 2023 komt op totaal niveau uit op 1,3%. Bij een vergelijking van beide 'takken' zien we dat de niet-DAEB tak beduidend beter rendeert dan de DAEB tak. De Aw/WSW hanteren hier geen normen.

Schuld per gewogen vhe

	Norm	2023 JV	2024 begroting	2025	2026	2027	2028
DAEB	-	36,8	40,4	40,8	41,3	43,9	46,8
Niet-DAEB	-	34,1	31,7	29,2	26,7	26,0	25,3
Totaal	-	36,6	39,9	40,1	40,5	42,9	45,6

Figuur 9 Schuld per gewogen vhe

In de tabel hierboven wordt de schuldpositie per gewogen verhuureenheid weergegeven. Ultimo 2023 komt de schuldpositie uit op € 36,6 per gewogen vhe. Door de geplande investeringen in de periode 2024-2028 loopt deze op tot € 45,6 per gewogen vhe ultimo 2028.

Treasury

Jaarlijks wordt een treasuryjaarplan opgesteld. In het treasuryjaarplan worden de treasurytransacties voor het komende jaar beschreven. Het treasuryplan vormt de basis voor de uitvoering en de controle op treasurywerkzaamheden. Het treasuryplan is gebaseerd op de begroting en de daaraan gekoppelde meerjarenbegroting. Het treasuryplan wordt vastgesteld door de directeur-bestuurder en goedgekeurd door de Raad van Commissarissen.

In 2023 hebben de volgende treasurytransacties plaatsgevonden:

Nieuwe leningen

- ~ NWB, fixe lening € 5 miljoen per 1-9-2023 tot 1-11-2050. Rente 3,234%.
- ~ BNG, variabele roll-over lening € 10 miljoen (minimale opname 20%) per 15-12-2023 tot 15-12-2028. Rente 1 maands Euribor met een opslag van 0,175% (herziening per 15-12-2025) + 0,11% bereidstellingsprovisie.

Renteconversies

- ~ Herziening van de rente opslag voor een basis-rente lening per 1-3-2023. Hoofdsom van de lening is € 10 miljoen. Einddatum van de lening is 2-3-2052. De basisrente bedraagt 3,69%. Opslag is herzien naar 0,07% en loopt tot 1-3-2024.

Eindaflossingen

- ~ Waarborgfonds Zorg lening met een schuldrestant van € 1 miljoen per 1-6-2023 afgelost.
- ~ BNG lening met een schuldrestant van € 5 miljoen per 1-3-2023 afgelost.
- ~ BNG lening met een schuldrestant van € 5 miljoen per 1-9-2023 afgelost.
- ~ BNG lening met een schuldrestant van € 5 miljoen per 3-11-2023 afgelost. NWB variabel roll-lening van € 10 miljoen (minimale opname 20%) per 15-12-2023 vervroegd afgelost.

In 2023 is het treasuryjaarplan voor 2024 opgesteld. De volgende acties zullen in 2024 uitgevoerd/opgestart worden:

- ~ Herziening van de rente opslag voor een basis-rente lening per 1-3-2024. Lening heeft een hoofdsom van € 10 miljoen. De vaste rente bedraagt 3,69% en loopt tot 2-3-2052. De huidige opslag is 0,07%.
- ~ Herziening van de rente opslag voor een variabele roll-over lening per 1-4-2024. Lening heeft een hoofdsom van € 5 miljoen (minimaal opgenomen saldo bedraagt € 1 miljoen). De restant looptijd is 3 jaar (tot 1-4-2027). De rente wordt maandelijks bepaald op basis van het 1 maands Euribor tarief. De huidige opslag is 0,33%.
- ~ Aantrekken van WSW-geborgde financiering voor de resterende financieringsbehoefte voor 2024 tot maximaal € 43,3 miljoen en 50% van de financieringsbehoefte voor 2025 (€ 6,5 miljoen).

Marktwaaarde/ Beleidswaarde

Beleidsmatige beschouwing op de ontwikkeling van de marktwaaarde

Vanaf juli 2022 daalden de huizenprijzen in de Nederlandse woningmarkt voor een lange tijd met een dieptepunt in mei 2023. Daarna werd de weg omhoog weer gevonden. Voor 2023 was er op jaarbasis sprake van een bescheiden stijging. De vraag in de woningmarkt blijft groter dan het aanbod.

Voor de vastgoedportefeuille van G&O heeft dit in 2023 tot een (beperkte) stijging van de marktwaaarde geleid. De totale waarde van de vastgoedportefeuille is met € 41 miljoen gegroeid naar een waarde van € 1.947 miljoen. Deze waardegroei wordt voor ruim € 13 miljoen veroorzaakt door voorraadmutaties.

De gemiddelde waarde per woning is in 2023 gestegen met 1,5% van € 209.247 naar € 212.317.

Deze stijging is passend bij de ontwikkeling op de woningmarkt in het afgelopen jaar. Los van de marktontwikkeling spelen ieder jaar ook de gewijzigde parameters in het handboek marktwaardering een rol bij de ontwikkeling van de marktwaaarde.

De positieve waardeontwikkeling is vooral het gevolg van een leegwaarde groei van de vastgoedportefeuille.

De waardeontwikkeling werd negatief beïnvloed door een stijging van de overdrachtskosten en een hogere disconteringsvoet.

Beleidsmatige beschouwing op de ontwikkeling van de beleidswaarde

De ontwikkeling van de beleidswaarde wordt deels beïnvloed door de ontwikkeling van de marktwaaarde in verhuurde staat welke hiervoor is toegelicht, omdat de beleidswaarde de marktwaaarde als vertrekpunt neemt.

Bij het opstellen van de jaarrekening maakt het bestuur diverse schattingen. Dit is inherent aan het toepassen van de geldende verslaggevingsstandaarden. In het bijzonder

is dit van toepassing op de bepaling van de marktwaaarde en de beleidswaarde van het vastgoed in exploitatie. De waardebepaling van het vastgoed (terug te vinden in de marktwaaarde en beleidswaarde), is geen exacte wetenschap en ook betreft dit de grootste schattingspost waar het bestuur een inschatting over moet maken voor de jaarrekening.

De beleidswaarde kent als vertrekpunt de marktwaaarde in verhuurde staat waarbij in het kader van de beschikbaarheid, betaalbaarheid, kwaliteit en beheer aansluiting wordt gezocht bij het beleid van de corporatie in plaats van de uitgangspunten in de markt. Een deel van de waarde van het vastgoed en dus van het corresponderende vermogen kan als gevolg van het beleid van de woningcorporatie niet of pas op zeer lange termijn gerealiseerd worden.

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

Per 31 december 2023 is in totaal € 1.241 miljoen aan ongerealiseerde herwaarderingen in de overige reserves begrepen (2022: € 1.216 miljoen) uit hoofde van de waardering van het vastgoed in exploitatie tegen marktwaaarde in verhuurde staat. De waardering van dit vastgoed is in overeenstemming met het Handboek modelmatig waarden bepaald en is daarmee conform de in de Woningwet voorgeschreven waarderingsgrondslag en daaruit afgeleide ministeriële besluiten geldend ten tijde van het opmaken van de jaarverslaggeving.

De realisatie van deze ongerealiseerde herwaardering is sterk afhankelijk van het te voeren beleid van G&O. 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 de doelstelling van de corporatie is om duurzaam te voorzien

in passende huisvesting voor hen die daar niet zelf in kunnen voorzien, zal van het vastgoed in exploitatie slechts een beperkt deel vervreemd worden. Daarnaast zal bij mutatie van de woning slechts in uitzonderingssituaties de huur worden verhoogd tot de markthuur en zijn de werkelijke onderhouds- en beheerlasten hoger dan ingerekend in de marktwaarde, voortvloeiend uit de beoogde kwaliteit- en beheersituatie van de corporatie.

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

Het bestuur van G&O heeft een inschatting gemaakt van het gedeelte van het eigen vermogen dat bij ongewijzigd beleid niet of eerst op zeer lange termijn realiseerbaar is. Deze schatting ligt in lijn met het verschil tussen de beleidswaarde van het DAEB bezit in exploitatie en de marktwaarde in verhuurde staat van dit bezit. Het verschil tussen de marktwaarde en de beleidswaarde ultimo 2023 bestaat uit de volgende onderdelen:

	DAEB	niet-DAEB	Totaal
Marktwaarde verhuurde staat	1.808,7	138,1	1.946,8
Beschikbaarheid	264,4	2,5	266,9
Betaalbaarheid	-895,7	-33,0	-928,7
Kwaliteit	-311,1	-18,3	-329,4
Beheer	-99,5	-3,2	-102,7
Beleidswaarde	766,8	86,1	852,9
Vershil Marktwaarde/Beleidswaarde	1.041,9	52,0	1.093,9
Ratio Beleidswaarde/Marktwaarde	42,4%	62,3%	43,8%

Figuur 10 Marktwaarde/Beleidswaarde

De aanpassingen zijn uitgevoerd met de marktwaarde 2023 als vertrekpunt. Kijken we naar de DAEB-portefeuille dan zien we dat de verhouding tussen de beleidswaarde en marktwaarde ultimo 2023 uitkomt op ruim 42% (2022: 39%). Dit impliceert dat circa 58% van het DAEB eigen vermogen niet of eerst op zeer lange termijn realiseerbaar is. Gezien de volatiliteit van (met name) de beleidswaarde, is dit aan fluctuaties onderhevig.

Conclusie jaarresultaat en vermogensontwikkeling 2023

De Aw/WSW ratio's interestdekkingsratio, loan to value, solvabiliteit en dekkingsratio bevinden zich, gelet op de normeringen, in een 'veilige zone'. De toegang tot de (WSW geborgde) kapitaalmarkt is daarmee gewaarborgd. Tenslotte is het maatschappelijk rendement duidelijk aanwezig. Er wordt volop naar vermogen geïnvesteerd in de volkshuisvesting.



10.

Verslag van de RvC

De Raad van Commissarissen (RvC) is verantwoordelijk voor het interne toezicht op het bestuur en de algemene gang van zaken binnen de stichting. De RvC staat het bestuur met de raad ter zijde en doet dat op een wijze die getoetst kan worden aan de Woningwet, het Besluit Toegelaten Instellingen (BTIV), de Governance code woningcorporaties 2020 en de eigen toezichtvisie. Met onderstaand verslag legt de RvC verantwoording af over de wijze waarop in 2023 toezicht werd gehouden; de Raad is hierop aanspreekbaar.

Bijdragen aan successen voor G&O

Per 1 januari 2023 zijn Eline Kik en Franko Zivkovic-Laurenta aangetreden als commissaris bij G&O. Het is voor beide hun eerste commissariaat; ze hebben de eerste maanden van 2023 gebruikt om kennis te maken met de mensen van G&O. Ze vertellen daarover: “Het viel ons direct op hoe professioneel, gedreven en betrokken iedereen is, niet alleen bij de organisatie, maar ook bij de huurders.”

Eline en Franko troffen een goed draaiende corporatie aan, waar de boel op orde is en met mooie ambities voor de toekomst. Het kwam dan ook als donderslag bij heldere hemel toen de Aw G&O onder verscherpt toezicht plaatste. “Ook wij als nieuwe commissarissen werden geconfronteerd met de stevige stellingname van de Aw en wij hebben ons zeer verbaasd over een aantal zaken die de Aw meent te hebben gezien. Als relatief nieuwe buitenstaanders hebben wij een totaal ander beeld van G&O dan de Aw.”

Wat Eline en Franko opviel is de samenhang in de organisatie zodra het even tegenzit. “Niets sterkt een samenwerking beter dan wanneer je gezamenlijk onrecht ervaart. Dat geldt ook voor ons. We denken daarom dat deze ware vuurdoop onze leercurve als beginnend commissaris in een stroomversnelling heeft gebracht. En dat het ook de onderlinge band tussen de leden van de RvC en de organisatie alleen maar sterker heeft gemaakt.”

Er is een hoop energie gaan zitten in de kwestie met de Aw, maar de commissarissen hebben daarnaast gewoon hun toezichthoudende rol opgepakt. Het viel ze op hoeveel besluiten er door de organisatie aan de RvC voorgelegd werden: veel woningbouwprojecten, met substantiële aantallen woningen zijn ter besluitvorming aan de Raad voorgelegd. “Stuk voor stuk mooie projecten die bijdragen aan het vergroten van het woningaantal en weer een hoop nieuwe huurders een dak boven het hoofd bieden.”

Het viel de nieuwe commissarissen verder op dat G&O openstaat om ‘out of the box’ te denken, bijvoorbeeld met het initiatief voor flexwoningen, en bovendien geregeld kansen pakt waar andere corporaties afhaken. Ook de vele duurzaamheidsvoorstellen geven een mooi beeld van de ambities van G&O. “En niet te vergeten alle interne ontwikkelingen waaraan zo hard is gewerkt met onder andere G&O Service, de wijziging van de organisatiestructuur en natuurlijk het nieuwe Koersplan.”

Wat bij Eline en Franko overheerst na het eerste jaar is een gevoel van trots om lid te mogen zijn van deze RvC. “We kijken ernaar uit om ook in 2024 bij te mogen dragen aan nieuwe successen voor G&O!”

10.1

Over toezicht houden

In de Woningwet is bepaald dat commissarissen zich bij de vervulling van hun toezichthoudende taak moeten richten naar het belang van de corporatie, naar het te behartigen maatschappelijk belang en naar het belang van de betrokken belanghebbenden. Deze drie belangen vragen een gedeelde interpretatie. Bij G&O hebben de RvC en de bestuurder een gezamenlijk visie op toezicht en besturen. Het toezicht- en toetsingskader gaat verder dan alleen toezicht op de bedrijfsvoering. Het betreft ook toezicht op de impact van het beleid van de organisatie bij huurders, woningzoekenden, gemeenten binnen het werkgebied, overige stakeholders en de externe toezichthouders.

Miranda Rovers, voorzitter van de RvC, zegt hierover:

“We hebben intensief met elkaar en met de bestuurder gesproken om te komen tot onze visie op toezicht en besturen. Papier is geduldig, het is belangrijk ook echt met elkaar te doorleven hoe we toezicht willen houden en samen willen werken. Daar hebben we dan ook veel aandacht aan besteed.”

In de Woningwet is bepaald dat commissarissen zich bij de vervulling van hun toezichthoudende taak moeten richten naar het belang van de corporatie, naar het te behartigen maatschappelijk belang en naar het belang van de betrokken belanghebbenden. Deze drie belangen vragen een gedeelde interpretatie. Bij G&O hebben de RvC en de bestuurder een gezamenlijk visie op toezicht en besturen. Het toezicht- en toetsingskader gaat verder dan alleen toezicht op de bedrijfsvoering. Het betreft ook toezicht op de impact van het beleid van de organisatie bij huurders, woningzoekenden, gemeenten binnen het werkgebied, overige stakeholders en de externe toezichthouders.

De RvC heeft minimaal elk kwartaal een vergadering en verder zo vaak als de Raad of de bestuurder nodig acht. Om op de hoogte te blijven van wat er in- en extern speelt, laat de Raad zich door bestuur en medewerkers van G&O op formele en informele wijze informeren. Zo worden nieuwsberichten actief gedeeld en maakt bijvoorbeeld een actualiteitenrapportage met informatie over interne en externe ontwikkelingen standaard onderdeel uit van de agenda van de RvC. Daarnaast schuiven niet alleen de directeur bestuurder maar ook leden van het Managementteam (MT) en andere medewerkers aan als hun inbreng nodig is.

Het toetsingskader van G&O is in samenspraak tussen Bestuur en de RvC vastgesteld en bevat in ieder geval de volgende beleidsstukken:

- a. statuten;
- b. het reglement van de RvC met bijlagen en het reglement Bestuur met bijlagen;
- c. reglement financieel beleid en beheer;
- d. koersplan;
- e. begroting;
- f. treasury statuut;
- g. investeringsstatuut;
- h. portefeuillestrategie;
- i. prestatieafspraken;
- j. integriteitscode;
- k. meldregeling;
- l. jaarplan;
- m. procuratieregeling;

Bron: Visie op besturen en toezichthouden G&O februari 2023

De zelfevaluatie van 2023 stond, onder externe begeleiding, in het teken van samenwerking in de Raad, de kracht en tegenkracht in relatie met de bestuurder en de aankomende wisselingen in de RvC. Besloten is tijdig de werving van nieuwe (ervaren) commissarissen op te pakken om te zorgen voor een goede overdracht en continuïteit in het toezicht.

Honorering

Sinds 1 januari 2013 is de Wet Normering Topinkomens (WNT) van kracht. G&O voldoet aan de norm zoals die in dit verband als beroepsregel binnen de VTW is afgesproken.

De bezoldiging van de Raad bedroeg in 2023 in totaal € 82.280 (2022: € 76.020). Een volledig overzicht van de bezoldiging van de leden van de Raad is opgenomen in de Jaarrekening.

Bij opleveringen en personeelsbijeenkomsten zijn leden van de Raad vaak aanwezig; zo krijgen de commissarissen een goed beeld van de sfeer binnen de organisatie en zijn zij aanspreekbaar voor medewerkers.

In 2023 ging veel aandacht van de Raad uit naar de ontwikkeling en professionalisering van de organisatie. Meerdere keren is gesproken over de nieuwe Koers en de daarbij behorende nieuwe inrichting van de organisatie, de portefeuillestrategie, de dienstverlening aan de huurders. Vanzelfsprekend was ook het verscherpt toezicht door de Aw veelvuldig onderwerp van bespreking.

Naast themabijeenkomsten over de organisatieontwikkeling, de nieuwe koers en een werkbezoek aan projecten in Bunschoten heeft de Raad in 2023 een incompany training over treasury gevolgd. Samen met het individuele opleidingsprogramma van de commissarissen in 2023 voldoet de Raad aan de bepalingen rond het jaarlijks te behalen PE-punten.

10.2

Verslag vanuit de toezichthoudende rol

De RvC houdt op actieve wijze toezicht op het bestuur en op de algemene gang van zaken bij G&O. Voor deze specifieke rol wil de Raad onder meer inzicht hebben in:

- ~ de realisatie van de volkshuisvestelijke opgaven;
- ~ de realisatie van de doelstellingen van de corporatie;
- ~ de risico's verbonden aan de activiteiten van de corporatie;
- ~ de opzet en werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen;
- ~ de kwaliteit van de maatschappelijke verantwoording;
- ~ het financieel verslaggevingsproces;
- ~ de naleving van toepasselijke wet- en regelgeving.

Om dit te borgen wordt gewerkt met een jaaragenda waar deze onderwerpen op staan, verdeeld over de reguliere vergaderingen, en wordt tijdens de reguliere vergaderingen ook de Governancekalender geagendeerd.

In de rol van toezichthouder beoordeelt de RvC of (voor)genomen besluiten van het bestuur zorgvuldig tot stand zijn gekomen en daarnaast of doelstellingen zijn gerealiseerd. Daarbij toetst de RvC de besluiten en keuzes aan de externe en interne toetsingskaders, of op welke (goede) gronden daarvan is of wordt afgeweken, door 'open' te luisteren met uitstel van oordeel. Van de corporate controller verwacht zij bij (toezichts)rapportages, en ter goedkeuring voorgelegde besluiten, een schriftelijk kritisch oordeel. Het toezicht blijft niet beperkt tot haar statutaire rol en het voldoen aan wet- en regelgeving. Het strekt zich verder uit zodat kan worden gerekend op een ethisch handelende corporatie met oog voor haar maatschappelijk doel en haar belanghebbenden. De RvC functioneert vanuit een maatschappelijk perspectief en ziet erop toe dat de maatschappelijke doelen van de corporatie worden behaald. Een gezonde bedrijfsvoering is daarbij een voorwaarde.

Bron: Visie op besturen en toezichthouden G&O februari 2023

Auditcommissie

Vanuit de RvC is een auditcommissie ingesteld. De auditcommissie beoordeelt de financiële en operationele prestaties en het risicomanagement. De commissie bereidt de besluitvorming voor over deze onderwerpen voor de Raad (zie reglement auditcommissie op de website van G&O).

De auditcommissie bestond in 2023 uit de heer Cosmo Schuurmans (voorzitter) en Franko Zivkovic-Laurenta (lid). De vergaderingen van de auditcommissie worden bijgewoond door de directeur-bestuurder, de manager bedrijfsvoering, de bestuurssecretaris en de onafhankelijke organisatiecontroller. Afhankelijk van de agendaonderwerpen is ook de businesscontroller aanwezig.

De auditcommissie heeft in 2023 vijf keer vergaderd. De belangrijkste onderwerpen van de vergaderingen waren:

- ~ de kwartaalrapportages;
- ~ de jaarrekening, de begroting en aanpalende documenten zoals de kaderbrief, de uitkomsten van de marktwaarde 2022 van de basisversie;
- ~ het auditplan van de corporate controller;
- ~ het risicomanagement waaronder de frauderisicoanalyse;
- ~ de brieven van de Aw/WSW en de daaruit voortkomende vraagstukken.

In 2023 heeft wisseling van accountant plaatsgevonden. Met de vertrekkende accountant is gesproken over punten waar de corporatie de komende jaren aandacht aan moet besteden en waar nu te weinig ontwikkeling in zit of wat weinig opgepakt wordt. Met de nieuwe accountant is in het kader van het controleplan en het verscherpt toezicht van gedachten gewisseld. De managementletter 2023 is begin 2024 besproken met de accountant. Algemeen herkent de auditcommissie zich in de aandachtspunten. Een deel is eind 2023 al door de organisatie ter hand genomen, zoals de herijking van het ondernemingsplan, de portefeuillestrategie, het inkoopbeleid en de verbetering van de kwartaalrapportage.

“Voor de complexe vraagstukken op de woningmarkt kunnen wij bogen op degelijke cijfers die onze huurders naar een harmonieuze toekomst leiden”, stelt Cosmo Schuurmans.

Verscherpt toezicht

In het voorjaar van 2023 waren de soms moeizame contacten met het nieuwe team inspecteurs van de Aw veelvuldig onderwerp van gesprek tussen de RvC en de bestuurder. De Aw heeft in de verschillende gesprekken, ook met de RvC, telkens weer specifiek doorggevraagd op drie specifieke vastgoedbesluiten. Deze nadrukkelijke belangstelling van de Aw, overigens zonder uitleg over de achtergrond van die belangstelling, was voor de RvC eind juni reden om een onafhankelijk onderzoeksbureau onderzoek te laten doen naar deze vastgoedbesluiten. Kort daarna, in de zomer van 2023, werd G&O door de Aw onder verscherpt toezicht gesteld.

Vanaf dat moment hebben RvC, bestuurder en organisatie intensief samen opgetrokken: in het informeren van belanghebbenden, in het informeren van en vragen stellen aan de Aw en in de gesprekken met de Aw (met een aangepast team inspecteurs) die in het tweede halfjaar hebben plaatsgevonden. Begin 2024 is het onderzoek naar de drie vastgoedbesluiten afgerond en geconcludeerd dat de procedures correct zijn gevolgd, de besluitvorming correct is verlopen en dat er geen onregelmatigheden zijn gevonden. De RvC is blij met deze conclusies. Kort daarop publiceerde de Aw de voortgangsbrief met rectificatie op verschillende onderdelen van de toezichtsbrief van juli 2023 (zie ook hoofdstuk 7).

De RvC is verheugd dat de Aw in april 2024 het verscherpt toezicht weer heeft opgeheven. Het verscherpt toezicht heeft veel tijd en geld gekost. De dienstverlening aan onze huurders en onze inspanningen op gebied van duurzaamheid en nieuwbouw hebben er gelukkig niet onder geleden. Desondanks hadden we die tijd en dat geld liever aan de volkshuisvesting besteed.



↑ Raad van Commissarissen G&O, van links naar rechts: Eline Kik, Cosmo Schuurmans, Ferdinand Strijthagen, Franko Zivkovic-Laurenta, Miranda Rovers. Zie voor meer informatie over de functies van de RvC-leden hun profielen op pagina 73.

10.3

Verslag vanuit de werkgeversrol

In haar rol van werkgever benoemt en ontslaat de RvC het bestuur en beoordeelt zij het functioneren. Voor de beoordeling van de bestuurder treedt de Raad ook in overleg met het managementteam. De RvC heeft selectie- en remuneratiecommissie (vanaf hier: remuneratiecommissie) ingesteld en voor het functioneren van deze commissie een reglement vastgesteld.

Sinds 1 juli 2016 is de heer M.J.W. (Maarten) van Gessel directeur-bestuurder van G&O. De heer Van Gessel is, in overeenstemming met de Woningwet en de Governancecode aangesteld voor onbepaalde tijd en voor vier jaar benoemd als directeur-bestuurder. In 2023 is stilgestaan bij het einde van de benoemingstermijn van de directeur bestuurder, juli 2024 en de intentie om deze te verlengen tot het pensioen in november 2025.

Remuneratiecommissie

De remuneratiecommissie bestond in 2023 uit Ferdinand Strijthagen (voorzitter) en Miranda Rovers (lid). De werkgeversaangelegenheden van de RvC worden voorbereid door remuneratiecommissie. Zo beoordeelt de commissie het functioneren van de bestuurder en doet voorstellen aan de Raad over het te voeren bezoldigingsbeleid voor het bestuur en de RvC. Ook maakt de commissie jaarlijks een remuneratierapport op, dat door de RvC wordt vastgesteld.

2023 was voor G&O en daarmee voor de directeur-bestuurder een turbulent jaar. “Het is dan extra belangrijk om tussen directeur-bestuurder en remuneratiecommissie het goede gesprek te voeren over wat er nodig is om de organisatie op koers te houden en hoe om te gaan met alle ontwikkelingen”, aldus Ferdinand Strijthagen. “Met tevredenheid kijk ik terug op de open gesprekken die we als remuneratiecommissie hierover hebben kunnen voeren met onze directeur-bestuurder.”

Twee keer per jaar vindt er een gesprek plaats tussen de remuneratiecommissie en de directeur-bestuurder. Het ene gesprek is bedoeld om terug te blikken op de geleverde prestaties en doelen te stellen voor het komende jaar, tijdens het andere gesprek, meestal in het najaar, wordt de stand van zaken van dat moment besproken. Ook wordt vastgesteld of de directeur-bestuurder zijn functie onafhankelijk kan vervullen. Dit was in 2023, net als de jaren ervoor, het geval.

In 2023 heeft de remuneratiecommissie met de directeur bestuurder gesproken over de opgave voor de komende jaren, diens professionele ontwikkeling en de bijdrage van de RvC bij deze twee onderwerpen. De Raad spreekt haar vertrouwen en waardering uit voor de door de directeur geleverde prestaties en getoond leiderschap. De directeur bestuurder heeft geen nevenfuncties en geen vastgoed in eigendom, behalve de eigen woning.

De bezoldiging van de directeur-bestuurder wordt bepaald door de WNT (Wet Normering Topinkomens) en de staffel die de minister heeft ingesteld voor de corporatiesector.


De honorering van de commissarissen is gebaseerd op de adviesregel van de Vereniging Toezichthouders Woningcorporaties (VTW). Een specificatie van de bezoldiging van de directeur-bestuurder en de honorering van de commissarissen is opgenomen in de Jaarrekening.

Bestuurders van woningcorporaties zijn verplicht binnen drie aaneengesloten jaren 108 gecertificeerde PE-punten te behalen. Hieraan wordt door Maarten van Gessel in 2023 niet voldaan. Het totaal aantal PE-punten bedroeg over de afgelopen drie jaar 58,50 (2023: 22, 2022: 21 en 2021: 15.5). De Comenius Leergang leiderschap, voorzien najaar 2023, is door het opgelegde verscherpt toezicht en de benodigde focus van de directeur-bestuurder voor de organisatie verplaatst naar voorjaar 2024. Tevens is om dezelfde reden niet deelgenomen aan een meerdaagse bijeenkomst van de Management Follow Up groep.

10.4

Verlag vanuit de rol als klankbord

Naast de rol als toezichthouder fungeert de RvC als klankbord voor het bestuur en de organisatie. Dit komt onder andere tot uiting in de betrokkenheid bij strategieontwikkeling, maar bijvoorbeeld ook door het voorleggen en ‘spiegelen’ van diverse (beleids-)vraagstukken. De raad van commissarissen kan met een frisse blik naar situaties kijken en op basis daarvan met een advies, suggestie of opmerking komen. Daarbij kijken de leden ook ‘van buiten naar binnen’. De leden van de raad hebben ook een individuele klankbordfunctie door individueel als sparringpartner expertise te delen. De betreffende commissaris licht de overige commissarissen hierover in.



“We hebben onder andere van gedachten gewisseld over de nieuwe koers en over leefbaarheid in de wijk. Het is mooi dat daar ook de medewerkers van G&O bij zijn die hier dagelijks mee te maken hebben. Zo leren we van elkaar”, aldus Miranda Rovers.

De Raad heeft in 2023 als klankbord voor het bestuur gefungeerd in het kader van onder meer de ontwikkeling van de organisatie, de nieuwe Koers, de portefeuillestrategie en verschillende bijzondere vastgoedprojecten zoals het woonwagenvoortproject in Bunschoten en de plaatsing van de flexwoningen op het Circusterrein in Hilversum.

10.5

De maatschappelijke (netwerk)rol van de RvC

De vierde rol van de RvC is de netwerkrol, die betrekking heeft op de relaties van de RvC met de omgeving. Commissarissen vormen een belangrijke verbinding tussen de corporatie en de snel veranderende samenleving. Hierbij gaat het om het tijdig signaleren door de RvC van ontwikkelingen in de omgeving, de volkshuisvestingssector en politiek. Ook gaat het om de relatie met stakeholders, de maatschappelijke aanspreekbaarheid van de commissarissen en het afleggen van externe verantwoording aan de stakeholders van de corporatie. De invulling van de relatie met de huurder en andere belangenhouders is beschreven in hoofdstuk 3.

De RvC houdt vanuit haar netwerkrol ook toezicht op het omgaan met de stakeholders door de corporatie, met name de bestuurder.

Naast de vijf reguliere vergaderingen van de Raad is in 2023 één keer overlegd met de Huurdersorganisatie van G&O en twee keer met de Ondernemingsraad, één keer met en één keer zonder de directeur bestuurder. Tijdens alle reguliere vergaderingen was de voltallige Raad aanwezig.

De leden van de RvC voldoen aan de criteria voor onafhankelijkheid die in de Woningwet zijn vastgelegd. Er zijn in 2023 geen besluiten aan de RvC voorgelegd waarbij tegenstrijdige belangen van de directeur-bestuurder spelen. Ook zijn er geen besluiten genomen over transacties waarbij tegenstrijdige belangen van leden van de Raad spelen. En er zijn geen transacties geweest waarbij sprake is van een tegenstrijdig belang tussen G&O en leden van de RvC. Daarnaast is in de vergadering van april 2023, in lijn met de gedragscode van G&O, de jaarlijkse lijst van de leveranciers en samenwerkingspartners van G&O besproken met als doel vast te stellen of sprake is van (schijn) van belangenverstrengeling of bevoordeling. Dit was niet aan de orde.

10.6

Onafhankelijkheid en integriteit

De RvC houdt toezicht op het gehele systeem van risicobeheersing en bespreekt met het bestuur de geïdentificeerde risico's en de risicobereidheid. Speciale aandacht gaat uit naar ethiek, integriteit en de cultuur binnen de organisatie. Onder ethisch en integer gedrag verstaan wij dat G&O:

- ~ de goede dingen doet (het maatschappelijk belang dienen) en dat goed doet;
- ~ doet waarvoor zij is opgericht en staat voor wat ze doet;
- ~ zich kan verantwoorden voor de keuzes die zij hierbij heeft gemaakt en hierop aanspreekbaar is.

De RvC is zodanig samengesteld dat de leden ten opzichte van elkaar, de directeur-bestuurder en welk deelbelang dan ook onafhankelijk en kritisch kunnen functioneren en hun taak naar behoren kunnen vervullen. De leden van de Raad hebben geen nevenfuncties die tegenstrijdig zijn met het belang van G&O.

In 2021 heeft G&O een gedragscode opgesteld die door de RvC is vastgesteld. De code biedt aan iedereen bij G&O een leidraad en handvatten voor integer handelen en gedrag. Jaarlijks staat integriteit tenminste één keer specifiek op de agenda tijdens een vergadering van de Raad. Daarin wordt in ieder geval besproken of, en zo ja hoeveel, meldingen er binnen zijn gekomen, welke acties er zijn uitgevoerd op het gebied van integriteit en welke acties er eventueel nodig zijn. Uit het verslag van de externe vertrouwenspersonen over 2023 blijkt dat er in dat jaar geen integriteitkwesities speelden. Wel was er de door de Aw gesuggereerde kwestie omtrent belangenverstrengeling bij een drietal projecten.

De RvC heeft in de zomer expliciet stilgestaan bij het onderzoek naar vastgoedbezit bij bestuurders en commissarissen. De Raad heeft kennisgenomen van het bezit van vastgoed, anders dan de eigen woning, bij twee commissarissen van G&O. De uitgangspunten uit de handreiking van Aedes en de VTW, en de afdrank hiervan, zijn in het najaar besproken. De RvC is van mening dat in gemelde en besproken situaties:

- ~ sprake is van goed verhuurderschap in lijn met de normen en waarden van G&O;
- ~ geen sprake is van concurrentie met de corporatie;
- ~ geen sprake is van (mogelijk) tegenstrijdig belang;
- ~ geen sprake is van of schijn van belangenverstrengeling;
- ~ voor beide commissarissen sprake is van eigendom bezit in de woningmarktregio waarin G&O opereert.

Op basis hiervan heeft de RvC besloten vooralsnog geen actie te ondernemen. Als in de toekomst wijzigingen in de Governancecode daartoe aanleiding geven, dan moet het onderzoek naar het vastgoed van commissarissen/bestuur opnieuw te worden uitgevoerd. De Aw is over het vastgoed in eigendom van de commissarissen geïnformeerd.

Thema	Besproken en informerende onderwerpen	Goedgekeurde bestuursbesluiten en besluiten RvC
Strategie / organisatie	<ul style="list-style-type: none"> ~ Proces en totstandkoming Koersplan en Routeplanner behorend bij Koersplan ~ Proces en totstandkoming Portefeuillestrategie ~ Format en activiteitenoverzichten en prestatieafspraken gemeenten ~ Organisatieontwikkeling, inrichting KCC en G&O service ~ Samenwerking collega-corporaties ~ Verscherpt Toezicht ~ Woondeal Regio Amersfoort ~ Jaarplan 2024 (onderdeel integrale begroting 2024) 	<ul style="list-style-type: none"> ~ Koers2024-2027 ~ Activiteitenoverzichten / biedingen woonvisie ~ Start G&O Service en inrichting KCC ~ Nieuwe organisatiestructuur
Bedrijfsvoering, Financien en Controlling	<ul style="list-style-type: none"> ~ Aedes Benchmark 2022, kwartaalrapportages, Managementletter, Auditplan, Kaderbrief 2024, Frauderisicoanalyse, WSW brief borgbaarheid, borgingsplafond en financiële analyse, Brief Aw rechtmatigheid, Integrale begroting 2024, jaarverslag en -rekening 2022, erratum jaarrekening 2022, jaarrekening CV Heyendaal, Treasuryjaaplan 2024, Controljaarplan 2024, Opdrachtverstrekking accountant, Addendum Treasury en beleggingsstatuut, verplichting aanpassing volmacht WSW, uitgangspunten investeringsbeslissingen 2023, treasury, interne lening DAEB/ niet-DAEB, marktwaarde in verhuurde staat voor de jaarrekening 2022 	<ul style="list-style-type: none"> ~ Kaderbrief 2024 ~ Jaarverslag / - rekening 2022 ~ Integrale begroting 2024 ~ Addendum Treasury- en Beleggingsstatuut ~ Controljaarplan ~ Auditjaarplan 2024 ~ Aanpassing volmacht WSW ~ Treasuryjaarplan 2024 en mandaat aantrekken financiering ter hoogte van € 49,9 miljoen
Vastgoed	<ul style="list-style-type: none"> ~ DOC1-4 Paulus Potterlaan Muiderberg (verduurzaming) ~ DOC1-4 De Grote Haar Muiderberg ~ Vervanging Betonpannen 2024/2025 Hilversum Verbeterplan 49 ~ DOC1-4 Buurmeesterlaan en de Lent Muiderberg (verduurzaming) ~ DOC1 na-investering Weesperstraat Muiden (verduurzaming) ~ Raamovereenkomst warmtelevering Hilversumse Meent en opstalrecht ~ Plan van aanpak Muiden Noordwest 	<ul style="list-style-type: none"> ~ Opdracht en haalbaarheid verduurzaming Paulus Potterlaan ~ Opdracht en haalbaarheid verduurzaming De Grote Haar Muiderberg ~ Vervagen betonpannen complexen De Dennen, Loot, Stobbe, Biezenmeent e.o. Hilversum ~ Opdracht en haalbaarheid verduurzaming Buurmeesterlaan en de Lent Muiderberg. ~ Opdracht en haalbaarheid verduurzaming Weesperstraat Muiden ~ Akkoord raamovereenkomst warmtelevering Hilversumse Meent en vestigen opstalrecht

Thema	Besproken en informerende onderwerpen	Goedgekeurde bestuursbesluiten en besluiten RvC
Projectontwikkeling (nieuwbouw)	<ul style="list-style-type: none"> ~ DOC1 en DOC3 Rengerswetering Eiland 5 Bunschoten (83 woningen) ~ DOC3 Eemnesserweg Laren (7 seniorenwoningen) ~ DOC5 Eemlandia Bunschoten ~ DOC1 Flexwoningen Circusterrein Hilversum (130 woningen) ~ DOC1 Monnikenpark Hilversum (34 woningen) ~ DOC3-4 Aankoop 't Laantje Loosdrecht (15 woningen) ~ DOC3-4 Bredius Muiden (34 woningen) ~ DOC4 In de Bocht Bunschoten ~ DOC1 Nieuwbouw schoollocaties Muiderberg (40-55 woningen) ~ DOC5 Beresteinseweg 's-Graveland 	<ul style="list-style-type: none"> ~ Haalbaarheidsonderzoek 83 woningen / akkoord grondprijzen DOC1 Rengerswetering Eiland 5 Bunschoten ~ Akkoord investering Rengreswetering Eiland 5 Bunschoten DOC3 totaal €26.157.543,- ~ Ontwikkeling 7 woningen Eemnesserweg, Stiko € 1.908.450,- ~ Haalbaarheidsonderzoek 130 flexwoningen Hilversum ~ Haalbaarheidsonderzoek 34 woningen plan Monnikenpark Hilversum ~ Realisatie 15 woningen 't Laantje Loosdrecht en bijbehorende overeenkomsten investeringsbudget € 3.490.000,- ~ Realisatie 34 appartementen Bredius in Muiden en bijbehorende overeenkomsten, investeringsbudget € 10.098.000,-
Verhuur en wonen	Huurverhoging 2023	
Governance	<ul style="list-style-type: none"> ~ Visie op besturen en toezichthouden, verslag RvC 2022, jaarverslag geschillenadviescommissie, invulling auditcommissie, rooster van aftreden, opleidingen commissarissen, bezoldiging bestuur en vergoeding commissarissen 2024, zelfevaluatie (onder externe begeleiding), leverancierslijst en onafhankelijkheid. ~ Verslag remuneratiecommissie, vastgoed in eigendom van commissarissen en bestuurder, brief Aw/WSW aansluiten begroting bij Prestatieafspraken, ~ Overleg RvC met Huurdersorganisatie (HGO) en OR, herbenoeming directeur bestuurder, herbenoeming en werving nieuwe commissarissen 2024 ~ Meldregeling melden misstanden, nevenactiviteiten commissarissen, jaarplanning 2024, onderzoek naar drie investeringsprojecten 	<ul style="list-style-type: none"> ~ Visie op besturen en toezichthouden ~ Vergoeding leden RvC 2023 en 2024 ~ Bezoldiging bestuurder 2023 en 2024 ~ Reactiebrief van G&O aan Aw inzake Verscherpt Toezicht

Paspoorten commissarissen



Mevrouw M.M.A. Rovers (1971)

Functie in de Raad: voorzitter, lid remuneratiecommissie

Expertise: governance, wonen

Aftredend: 31-12-2024

PE-punten: 20

Functie: organisatieadviseur bij Miraud

Nevenfuncties: lid RvC Woningbouwvereniging voor Ambtenaren, lid RvC Woningstichting Valburg, visitator, voorzitter bestuur Nederlands Albert Schweitzer Fonds



De heer C.P.J. Schuurmans (1968)

Functie in de Raad: algemeen lid, voorzitter auditcommissie

Expertise: financieel-economisch

Aftredend: 31-12-2024

PE-punten: 10

Functie: partner bij EBBEN Partners



De heer F. Strijthagen (1965)

Functie in de Raad: vice-voorzitter, voorzitter remuneratiecommissie

Expertise: sociaal domein, gezondheidszorg, welzijn en veiligheid

Herbenoembaar/afredend: 31-12-2028

PE-punten: 5

Functie: senior adviseur bij Lysias advies

Nevenfuncties: Voorzitter Raad van Toezicht van 2Samen, kinderopvangorganisatie Den Haag, Voorzitter Raad van Toezicht van Zorggroep Amsterdam Oost, VVT-instelling Amsterdam, Lid Raad van Toezicht Landelijke Coördinatie Covid-19 Bestrijding Utrecht



Mevrouw E. Kik (1985)

Functie in de Raad: algemeen lid

Expertise: duurzaamheid/vastgoed

Herbenoembaar/afredend: 31-12-2030

PE-punten: 8

Functie: Directeur Green Business Club Nederland en Programmadirecteur Green Business Club Zuidas Voordracht HGO



De heer F. Zivcovic-Laurenta (1987)

Functie in de Raad: algemeen lid, lid van de auditcommissie

Expertise: politiek-bestuurlijk

Herbenoembaar/afredend: 31-12-2030

PE-punten: 7

Functie: Manager Fysiek Domein Gemeente De Bilt en Advocaat bij Bouwmeesters Advocaten

Nevenfunctie: mede eigenaar van Tennisschool CTO Breukelen

Paspoort bestuurder



M.J.W. van Gessel (1958)

Functie: directeur-bestuurder

Benoemd per: 1 juli 2016

Herbenoemd per: 1 juli 2020

PE-punten 2022: 20

Aantal vergaderingen

Raad van Commissarissen

5 x regulier

1 x extra in het kader van het nieuwe Koersplan

1 x extra in het kader van verscherpt toezicht

2 x in het kader van de ontwikkeling van de organisatie

1 x training treasury

1 x zelfevaluatie onder externe begeleiding

Auditcommissie

5 x

Remuneratiecommissie

2 x

Raad van Commissarissen en OR

2 x

Raad van Commissarissen en HGO

1 x



Bijlagen

Feiten en cijfers

Dagelijks zet G&O zich in voor een fijne woning, een plezierige buurt en een duurzame omgeving. Dit doen we voor en met onze huurders. In dit plaatje zie je in een oogopslag een aantal belangrijke feiten en cijfers uit 2023.



Totaal aantal
woningen in bezit:

9.000

Sociale huur
8.706

Vrije sector
294

Totaal aantal
nieuwbouwwoningen

Opgeleverd:

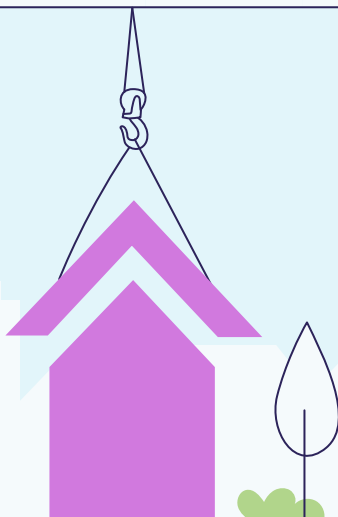
95

In uitvoering:

23

In voorbereiding:

278



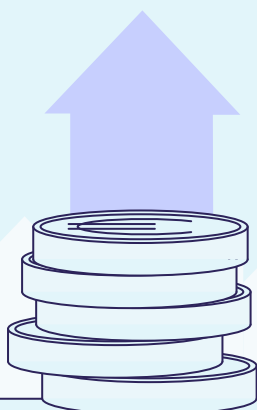
Totaal aantal
woningen
verhuurd:

580

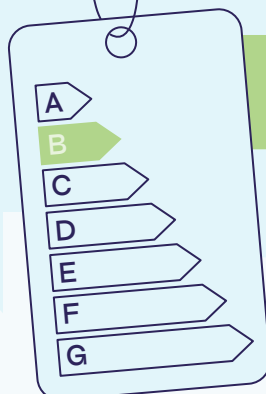
waaronder **64**
aan statushouders

Gemiddelde netto
huurprijs:

€ 606,-



Gemiddeld
energielabel:



Nieuwe woning **7,8**
Reparatieverzoek **7,6**
Huuropzegging **7,3**

Klanttevredenheid:

7,6



Alle cijfers zijn per 31-12-2023

voor de huurders

Blaricum



Totaal aantal
woningen in bezit:

904

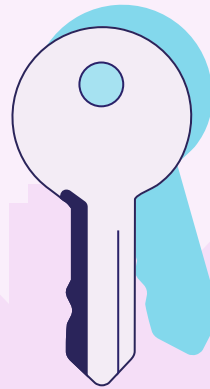
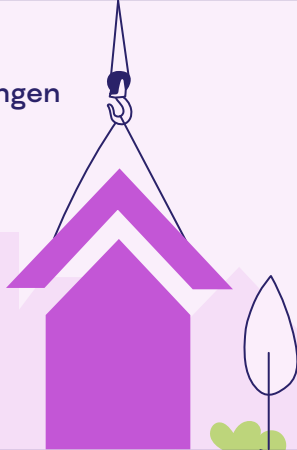
Sociale huur
886

Vrije sector
18

Totaal aantal
nieuwbouwoningen

In voorbereiding:

3



Totaal aantal
woningen
verhuurd:

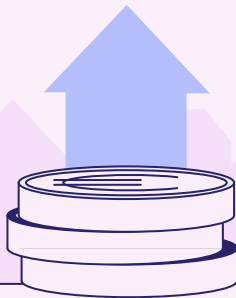
36

waaronder **8**
aan statushouders

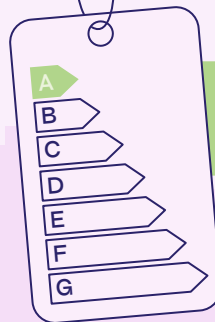
Gemiddelde
netto huurprijs:

€ 642,-

(2022: € 652,-)



Gemiddeld
energielabel:



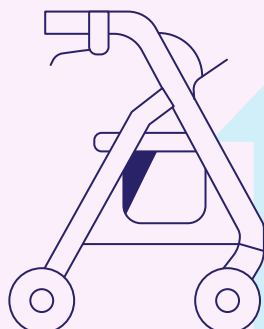
Bezoeken wooncoach:

3



Toegankelijke woningen:

36%



Inzet buurtbemiddeling:

5x



Alle cijfers zijn per 31-12-2023

voor de huurders

Gooise Meren



Totaal aantal
woningen in bezit:

1.603

Sociale huur
1.575

Vrije sector
28

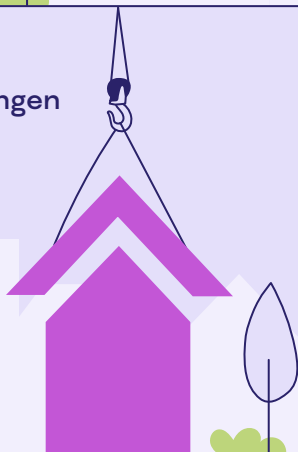
Totaal aantal
nieuwbouwoningen

In uitvoering:

41

In voorbereiding:

34



Totaal aantal
woningen
verhuurd:

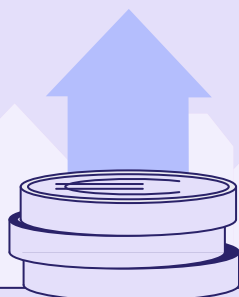
167

waaronder 14
aan statushouders

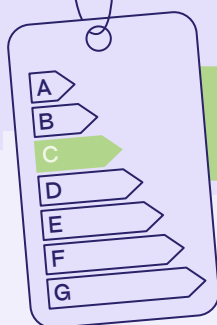
Gemiddelde
netto huurprijs:

€ 593,-

(2022: € 591,-)



Gemiddeld
energielabel:



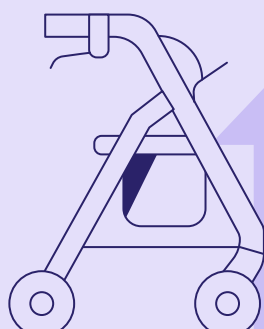
Bezoeken wooncoach:

27



Toegankelijke woningen:

28%



Inzet buurtbemiddeling:

7x



Alle cijfers zijn per 31-12-2023

voor de huurders

Hilversum



Totaal aantal
woningen in bezit:

3.318

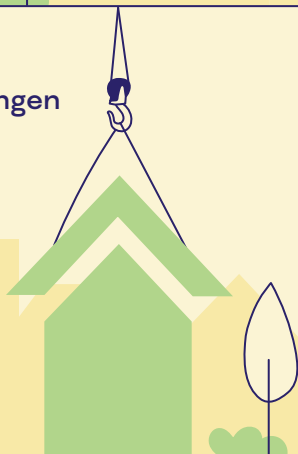
Sociale huur
3.146

Vrije sector
172

Totaal aantal
nieuwbouwwoningen

In voorbereiding:

130



Totaal aantal
woningen
verhuurd:

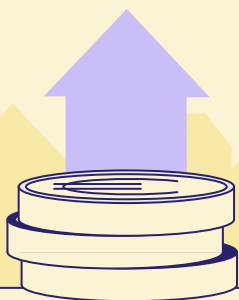
173

waaronder 16
aan statushouders

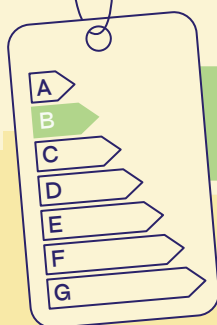
Gemiddelde
netto huurprijs:

€ 607,-

(2022: € 607,-)



Gemiddeld
energielabel:



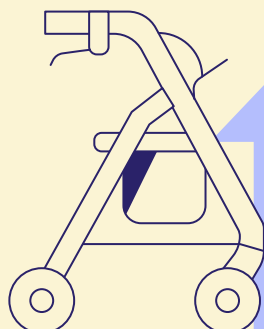
Bezoeken wooncoach:

19



Toegankelijke woningen:

32%



Inzet buurtbemiddeling:

14x



Alle cijfers zijn per 31-12-2023

voor de huurders

Laren



Totaal aantal
woningen in bezit:

883

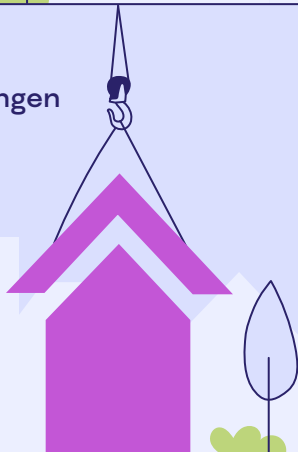
Sociale huur
831

Vrije sector
52

Totaal aantal
nieuwbouwoningen

In voorbereiding:

15



Totaal aantal
woningen
verhuurd:

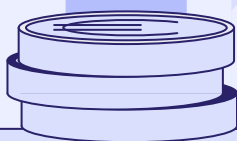
26

waaronder 7
aan statushouders

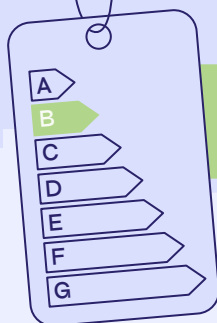
Gemiddelde
netto huurprijs:

€ 613,-

(2022: € 617,-)



Gemiddeld
energielabel:



B

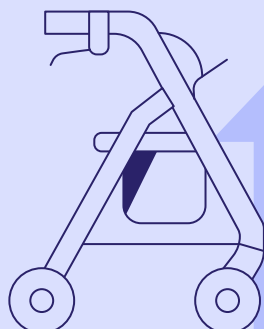
Bezoeken wooncoach:

3



Toegankelijke woningen:

15%



Inzet buurtbemiddeling:

9x



Alle cijfers zijn per 31-12-2023

voor de huurders

Wijdemeren



Totaal aantal
woningen in bezit:

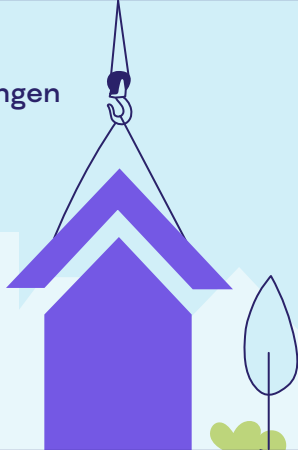
1.099

Alle woningen in
Wijdemeren hebben
een gereguleerd
huurcontract

Totaal aantal
nieuwbouwwoningen

In uitvoering:

15



Totaal aantal
woningen
verhuurd:

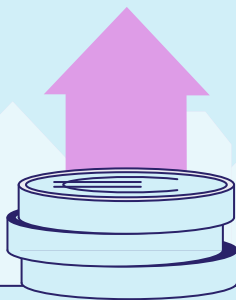
68

waaronder 6
aan statushouders

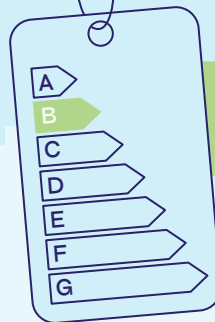
Gemiddelde
netto huurprijs:

€ 584,-

(2022: € 587,-)



Gemiddeld
energielabel:



B

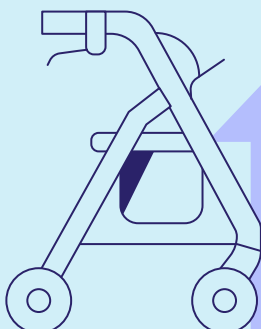
Bezoeken wooncoach:

5



Toegankelijke woningen:

38%



Inzet buurtbemiddeling:

2x



Alle cijfers zijn per 31-12-2023

voor de huurders

Bunschoten



Totaal aantal
woningen in bezit:

1.208

Sociale huur
1.184

Vrije sector
24

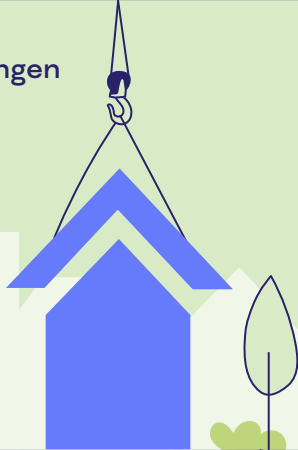
Totaal aantal
nieuwbouwoningen

Opgeleverd:

54

In voorbereiding:

114



Totaal aantal
woningen
verhuurd:

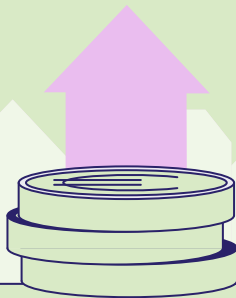
110

waaronder 13
aan statushouders

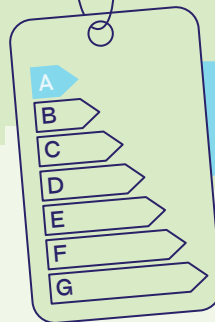
Gemiddelde
netto huurprijs:

€ 610,-

(2022: € 616,-)



Gemiddeld
energielabel:



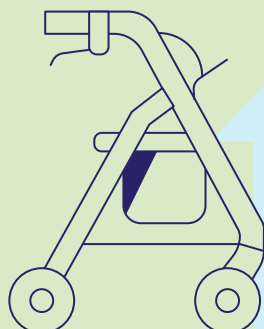
Bezoeken wooncoach:

5



Toegankelijke woningen:

44%



Inzet buurtbemiddeling:

17x



Alle cijfers zijn per 31-12-2023

voor de huurders



Kengetallen

Vastgoed	2023	2022	2021	2020	2019
Aantal verhuureenheden:					
Woongelegenheden zelfstandig	9.000	8.947	8.241	8.239	8.165
Woongelegenheden overig	163	141	198	150	150
Parkeervoorzieningen	28	26	24	24	24
Overige objecten	664	664	662	663	666
Totaal aantal verhuureenheden	9.900	9.819	9.165	9.116	9.045
Totaal aantal verhuureenheden gewogen	9.343	9.299	8.646	8.597	8.523

Mutaties in het bezit woongelegenheden zelfstandig:					
Nieuwbouw/Aankoop/Verdichting	95	811	55	82	
Fusie					
Sloop	9		1	2	
Verkoop	5	157	4	6	2

Algemeen	2023	2022	2021	2020	2019
Verhuispercentage (woongelegenheden zelfstandig)	5,7	5,4	5,9	6,0	6,0
Gemiddelde huurprijs (woongelegenheden zelfstandig)	606	609	590	591	574
Huur in % van de maximaal redelijke huur (woongelegenheden zelfstandig)	59,0	65,0	66,8	67,0	67
Gemiddeld aantal fte's	75,0	73,5	72,2	66,2	59,5
Aantal deelnemingen	1	1	1	1	1

Financiële ratio's	2023	2022	2021	2020	2019
Interest Coverage Ratio (ICR)	4,4	3,5	2,5	2,9	1,3
Loan to Value (LTV) - beleidswaarde	40,1%	45,0%	34,6%	43,4%	41,0%
Solvabiliteit - beleidswaarde	57,9%	54,7%	64,2%	54,4%	57,5%
Dekkingsratio - marktwaarde	16,2%	16,6%	18,3%	21,6%	20,1%

Kasstroom / Waarden / Vermogen / Resultaat (per gewogen vhe x € 1)	2023	2022	2021	2020	2019
Markwaarde	208.374	204.925	194.461	171.991	161.210
Beleidswaarde	91.290	83.108	77.676	61.730	62.359
Historische kostprijs	77.379	75.492	66.088	63.362	61.312
WOZ-waarde	313.589	270.362	235.948	218.725	202.307
Langlopende leningen	36.632	37.365	27.367	26.766	25.572
Operationele kasstroom	2.341	1.546	1.080	1.469	217
Investeringskasstroom	-1.151	-16.706	-2.104	-2.189	-1.342
Financieringskasstroom	-548	14.713	618	1.412	-261
Eigen vermogen	172.272	169.860	169.793	146.599	137.229
Jaarresultaat	3.209	12.567	23.498	10.541	15.185



Verklarende woordenlijst

Aftoppingsgrens:	een grens die is ingesteld is om te voorkomen dat mensen een woning huren die duurder is dan wat ze eigenlijk kunnen betalen. Als iemands huurprijs hoger is dan deze grens wordt zijn of haar huurtoeslag 'afgetopt' ofwel verlaagd.
Auditcommissie:	commissie bestaande uit leden van de Raad van Commissarissen. Taak: het adviseren van de raad over financiële aangelegenheden binnen de organisatie.
Bereikbaar:	woningen zijn bereikbaar als ze een huurprijs hebben onder de huurtoeslaggrens.
Bewonersparticipatie:	betrokkenheid van bewoners bij het beleid van een woningcorporatie.
Buurtbemiddeling:	instelling die helpt bij het vergroten van de leefbaarheid, onder meer door te helpen problemen tussen burens op te lossen.
Circulariteit:	gaat ervan uit dat producten van nu de grondstoffen zijn voor later. Het is gericht op een wereld zonder afval.
DAEB:	Diensten van Algemeen Economisch Belang = bouw, verhuur en beheer van sociale huurwoningen.
EP2-waarde:	de hoeveelheid fossiele brandstof in kWh per vierkante meter vloeroppervlakte per jaar die nodig is voor verwarming, koeling en warm water van een woning.
Energietransitie:	overgang naar een nieuw systeem van energievoorziening waarin fossiele brandstof (bijvoorbeeld kookgas) grotendeels vervangen is door duurzame energiebronnen (bijvoorbeeld zonnepanelen).
Huren onder Voorwaarden:	programma waarmee inwoners met meerdere problemen geholpen worden weer zelfstandig te gaan wonen.
Huur(contract)	Geliberaliseerd: bij een huurwoning met een geliberaliseerde huur is de huurprijs niet gerelateerd aan het puntenstelsel (WWS, zie hieronder); de jaarlijkse huurverhoging is vrij. Gereguleerd: een huurwoning heeft een gereguleerde huur als de aanvangshuur (huur bij aanvang van het huurcontract) onder de op dat moment geldende liberalisatiegrens ligt.
Liberalisatiegrens:	grens tussen sociale-huurwoning en een woning in de vrije sector.
Mutatie:	nieuwe verhuur van een woning.
Onderhoud	Groot onderhoud: vervangen of herstellen van onderdelen aan de woning waardoor het wooncomfort hetzelfde blijft. Mutatieonderhoud: onderhoud aan een huurwoning (of huurobject) tussen twee verhuurperiodes in. Planmatig onderhoud: onderhoud ter voorkoming van onderhoudsachterstanden, dat wordt uitgevoerd op basis van een meerjarenonderhoudsplanning. Reparatieonderhoud: onderhoud dat wordt uitgevoerd na melding door een bewoner van een defect.

Remuneratiecommissie:	commissie bestaande uit leden van de Raad van Commissarissen. Taak: het adviseren van de raad over onder meer de arbeidsvoorwaarden (waaronder de beloning) van de directeur-bestuurder.
Streefhuur:	percentage van de maximale huur, huur die G&O vindt passen bij betaalbaarheid, kwaliteit en locatie van de woning. De feitelijke huur ligt meestal lager en wordt bij mutatie (zie hierboven) opgetrokken naar de streefhuur.
Toegankelijke woning:	een woning die goed toegankelijk (vaak) gelijkvloers is en/of geschikt voor een rollator of rolstoel.
Verhuurderheffing:	de heffing die een verhuurder vanaf vijftig of meer woningen met een huurprijs beneden de liberalisatiegrens per jaar betaalt.
Woningmarktregio:	Nederland is ingedeeld in 19 woningmarktregio's. Deze regio's vormen de werkgebieden van woningcorporaties. Daarbuiten mag een corporatie zonder ontheffing geen woningen bouwen of aankopen. G&O is onderdeel van de MRA, de Metropool Regio Amsterdam.
Wooncoach:	medewerker van een woningcorporatie die bewoners informeert en adviseert op het gebied van wonen, zorg en welzijn.



Colofon

Dit bestuursverslag is opgesteld door de directeur-bestuurder samen met de werkorganisatie en goedgekeurd door de Raad van Commissarissen op 28 juni 2024.

Tekst en redactie: G&O, Carin Bruil, Marieke Kalkman
Fotoredactie: Yvonne Hoefman, Oscar van de Beek
Vormgeving: de Code
Uitgave: juni 2024

Het Bestuursverslag vormt samen met de Jaarrekening het Jaarverslag 2023.