

Volkshuisvestelijk Verslag 2020



SamenWonen

in Baarn, Blaricum, Bunschoten, Gooise Meren,
Hilversum, Laren en Wijdemerem



**Het Gooi
en Omstreken**



**Het Gooi
en Omstreken**

Volkshuisvestelijk Verslag 2020

Dit verslag is opgesteld door de directeur-bestuurder samen met de werkorganisatie en goedgekeurd door de Raad van Commissarissen op 17 juni 2021.

Colofon

Tekst en redactie: Het Gooi en Omstreken, Marieke Kalkman
Fotografie: Yvonne Hoefman, tenzij anders vermeld
Vormgeving: Ontwerpstudio de Toekomst
Uitgave: juni 2021

Dit Volkshuisvestelijk Verslag vormt samen met de Jaarrekening het Jaarverslag 2020.

Inhoudsopgave

Feiten en cijfers uit 2020	4
Voorwoord	5
Leeswijzer	7

1 Missie, visie en verantwoording	8
1.1 Missie en visie	8
1.2 Verantwoording	9

2 Resultaten	13
---------------------	----

Regiokaart	18
------------	----

Regio Gooi en Vechtstreek

3 Blaricum	19
3.1 Samen werken ... aan samenwerken	19
3.2 Resultaten 2020	21
3.3 Blaricum in cijfers	22

4 Gooise Meren	23
4.1 Samen werken ... aan een duurzame maatschappij	23
4.2 Resultaten 2020	25
4.3 Gooise Meren in cijfers	26

5 Hilversum	27
5.1 Samen werken ... aan betaalbaarheid en participatie	27
5.2 Resultaten 2020	29
5.3 Hilversum in cijfers	30

6 Laren	31
6.1 Samen werken ... aan leefbaarheid	31
6.2 Resultaten 2020	33
6.3 Laren in cijfers	34

7 Wijdemeeren	35
7.1 Samen werken ... ter voorkoming van overlast	35
7.2 Resultaten 2020	37
7.3 Wijdemeeren in cijfers	38

Regio Eemvallei

8 Baarn	39
8.1 Samen werken ... aan beschikbaarheid	39
8.2 Resultaten 2020	41
8.3 Baarn in cijfers	42

9 Bunschoten	43
9.1 Samen werken ... aan nieuwbouw	43
9.2 Resultaten 2020	45
9.3 Bunschoten in cijfers	47

10 Toekomst	48
--------------------	----

11 Organisatie en communicatie	51
11.1 HR	51
11.2 Communicatie	56
11.3 I&A	57
11.4 De organisatie in cijfers	59

12 Verslag van de Raad van Commissarissen	60
12.1 Over toezicht houden	60
12.2 Verslag vanuit de toezichhoudende rol	61
12.3 Verslag vanuit de werkgeversrol	63
12.4 Verslag vanuit de rol als klankbord	64
12.5 De maatschappelijke rol van de Raad van Commissarissen	65
12.6 Besluiten van de Raad van Commissarissen	65
12.7 De Raad van Commissarissen in beeld	66

13 Risicomanagement	68
13.1 Risicomanagement raamwerk	68
13.2 Soorten risico's	69

14 Financieel beleid	73
14.1 Financieel verslag	73
14.2 Financiële kengetallen	76

Kengetallen	82
-------------	----

Verklarende woordenlijst	83
--------------------------	----

Feiten en cijfers uit 2020



NIEUWBOUW

Opgeleverd	82
In uitvoering	53
In ontwikkeling/ haalbaarheidsonderzoek	152

Cijfers per 14-04-2021

GEMIDDELDE HUURPRIJS

€591,-

ENERGIEPRESTATIE

1,27

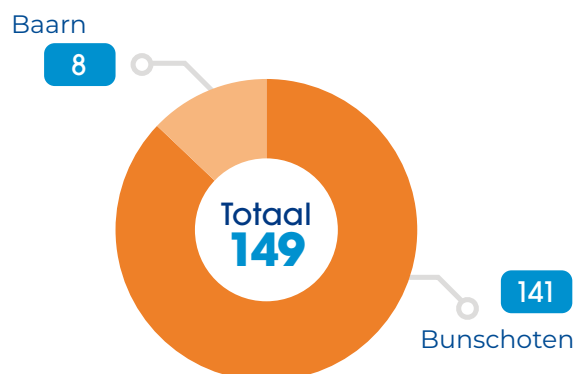
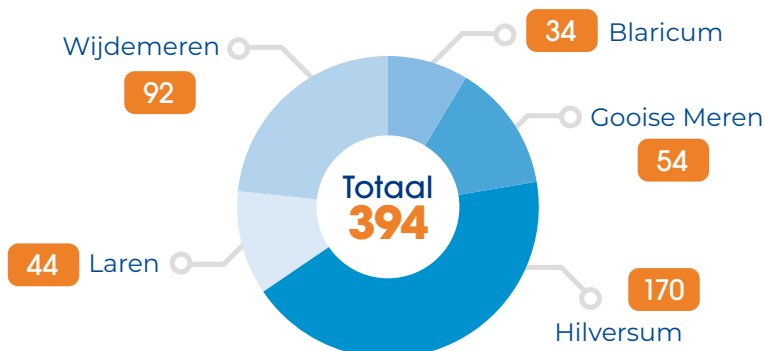


AANTAL TOEGEWEEZEN WONINGEN

543

Regio **Gooi en Vechtstreek**

Regio **Eemvallei**



Voorwoord

► We kijken terug op een bewogen jaar. Aan de vooravond van de lente van 2020 werden we overspoeld door de coronapandemie en kregen we te maken met allerlei beperkende maatregelen, die tot doel hadden het virus een halt toe te roepen.

De bedreigingen die van deze maatregelen uit leken te gaan, hebben we bij Het Gooi en Omstreken omgezet in kansen. We hebben gezocht naar wat er nog wel kon, in plaats van ons neer te leggen bij wat niet meer mogelijk was.

Binnen de kortste keren hadden we ons kantoor coronaproof, richtten we met verende krachten bij iedereen een thuiswerkplek in en maakten we ons het digitaal vergaderen, overleggen én ontspannen eigen. En we bleven opereren vanuit onze vier kernwaarden.

Omdat we **dichtbij** willen zijn, zijn we benaderbaar, voelen we ons betrokken en leven we mee. Niet alleen met elkaar, maar ook met onze bewoners. Omdat de gang naar ons kantoor vorig jaar al snel minder vanzelfsprekend werd, maakten wij de gang naar onze bewoners, met onze 'coronabelletjes', waarmee we kwetsbare huurders moed in wilden spreken.

Wij zijn doeners. **Doen** betekent voor ons daadkracht: beginnen, meedenken en problemen oplossen. De corona-uitbraak bracht met zich mee dat we aan de binnenkant van onze woningen niet alles konden doen wat we op de planning hadden staan. Zo werd het vervangen van badkamers in een aantal complexen tijdelijk uitgesteld. Daarom haalden we naar voren wat we voor later op de agenda hadden staan, bijvoorbeeld het aanbrengen van ledverlichting in de openbare ruimtes van een aantal complexen, onder meer in Hilversum.

Wij bleven in **dialog** met onze bewoners, gemeenten, collega-corporaties, maatschappelijke organisaties, leveranciers en medewerkers. Zo brachten wij gedurende de werkzaamheden in de Electrobuurt in Hilversum in kaart waar behoefte aan was en welke vragen er leefden. Wij zetten hiervoor onze sociaal projectleider in, die de verbinding legt tussen mensen en stenen. En we gaven ons participatiebeleid vorm, waarmee we onze bewoners nog meer bij onze activiteiten betrekken.

En we hielden koers: we voeren **duurzaam vooruit**. Niet alleen stuurden we op ieders persoonlijke ontwikkeling, maar ook behielden we onze gezonde financiële positie.

Onze werkzaamheden gingen dus, ondanks alle beperkingen, gewoon door. We verhuurden net zoveel woningen als in 2019, realiseerden onze duurzaamheidsdoelstellingen en leverden nieuwe woningen op. Sommige accenten kwamen wel anders te liggen. Zo gingen de vaklieden minder vaak bij bewoners naar binnen, terwijl de **woonconsulenten** meer op pad moesten door het toenemende aantal overlastmeldingen. Dit was een direct gevolg van het thuiswerken, waartoe ook veel huurders van ons zich gedwongen zagen.

Maar uiteindelijk namen we gezamenlijk alle hordes, die we op onze weg tegenkwamen. We hebben er vertrouwen in dat dat ook in 2021 zal lukken. Want SamenWonen! doen we met elkaar.

De medewerkers van Het Gooi en Omstreken

Leeswijzer

De resultaten die wij boekten in 2020 zijn opgenomen in dit Volkshuisvestelijk Verslag. Ter toelichting daarop het volgende.

In hoofdstuk 1 omschrijven wij onze missie en visie. Ook maken wij daar duidelijk met wie wij samenwerken op welke terreinen en hoe wij hebben voldaan aan de overheidsregels met betrekking tot woningtoewijzing.

In hoofdstuk 2 beschrijven wij wat wij organisatiebreed hebben bereikt als het gaat om de doelstellingen die wij vastlegden in ons Koersplan SamenWonen! En wij blikken vooruit op 2021.

De hoofdstukken 3 t/m 9 zijn gewijd aan de gemeenten waarin wij werkzaam zijn. In elke gemeente beginnen we met de beschrijving van een algemeen volkshuisvestelijk thema, dat wij linken aan een activiteit die wij er in 2020 ontplooiden. Vervolgens maken we inzichtelijk welke koersplandoelen wij bereikten en wat er gebeurde in het kader van de prestatieafspraken. Elk gemeentehoofdstuk eindigt met een overzichtelijke infographic. Voor de duidelijkheid: de thema's die we aansnijden, zijn niet exclusief voor de gemeente waarin we het beschrijven. Alle thema's spelen in meer of mindere mate in alle gemeenten.

In hoofdstuk 11, Organisatie en communicatie, leggen wij onder meer uit wat de impact van corona voor onze organisatie betekende en hoe wij daar, vanuit het oogpunt van communicatie, mee om gingen.

Het verslag van de Raad van Commissarissen is opgenomen als hoofdstuk 12.

Ons risicomanagement beschrijven wij in hoofdstuk 13. En hoe wij er financieel voorstaan leggen wij uit in hoofdstuk 14.

1 | MISSIE, VISIE EN VERANTWOORDING

1.1 Missie en visie

Het Gooi en Omstreken heeft haar missie, visie en beleidsspeerpunten beschreven in het Koersplan SamenWonen! (2019-2022). 2020 was het tweede jaar van dit Koersplan en we hebben hard gewerkt aan de uitwerking van de daarin opgenomen thema's.

Onze missie luidt: 'Ook mensen met een bescheiden inkomen of mensen in een kwetsbare positie willen wonen in het Gooi, de Vechtstreek en Eemland. Vooral voor hen levert Het Gooi en Omstreken betaalbare, goede en duurzame huisvesting in een prettige buurt.'

Hierop aansluitend formuleerden wij onze visie:

'Het Gooi en Omstreken helpt bewoners en woningzoekenden om een voor hen geschikte woning te vinden die past bij hun levenssituatie. Er is een groeiend aantal kleine huishoudens en meer bewoners en woningzoekenden vragen extra aandacht. Om aan de verwachte vraag te voldoen willen wij nieuwe woningen bouwen. Alleen een fijne woning is niet voldoende om met plezier te kunnen wonen. Daarvoor zijn een goed sociaal netwerk en een prettige leefomgeving net zo belangrijk. Wij ondersteunen sociale initiatieven van bewoners en signaleren probleemgevallen. Hierin werken wij nauw samen met onze samenwerkingspartners in het sociale domein. De duurzaamheid van ons woningbestand, onze organisatie en onze samenwerkingspartners vinden wij belangrijk. In de keuze van onze leveranciers stellen wij ook eisen ten aanzien van duurzaamheid. Wij zetten in op het verstevigen van ons netwerk om onze maatschappelijke doelen beter te bereiken.'

Wij handelen vanuit de vier kernwaarden **dichtbij, doen, dialoog** en **duurzaam vooruit**.

Beleid

Ons beleid voor de jaren 2019-2022 kent de volgende hoofddoelen:

- 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.

In 2020 hebben wij, binnen de beperkingen die de coronacrisis ons oplegde, gewerkt aan deze doelstellingen. Wij hebben onze bedrijfsvoering aangepast aan het 'nieuwe normaal'. Wij blijven een efficiënte en solide organisatie en richten ons meer naar buiten. Bij investeringen maken wij goede afwegingen die wij naar onze stakeholders kunnen motiveren. Daarbij wordt ingezet op een verantwoorde besteding van middelen en op continuïteit en transparantie.

In ons dagelijkse werk staan bewoners en woningzoekenden centraal. Waar nodig en mogelijk leveren wij maatwerk. Medewerkers krijgen hierbij meer verantwoordelijkheid en bevoegdheden. Ze kennen de organisatiedoelstellingen en weten wat hun bijdrage daaraan is.

1.2 Verantwoording

1.2.1 Samenwerking en overleg

Huurdersorganisatie Het Gooi en Omstreken (HGO)

Het Gooi en Omstreken onderhoudt sterke banden met haar huurdersorganisatie. 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 en ideeën van huurders. Er is in 2020 drie keer overleg geweest tussen de HGO en de directeur-bestuurder. Hierbij kwamen onderwerpen aan de orde als:

- De coronasituatie bij Het Gooi en Omstreken;
- De pilot aardgasloos koken;
- De jaarlijkse huurverhoging;
- Participatiebeleid;
- ZAV-beleid.

Tijdens een gezamenlijke vergadering van HGO, directeur-bestuurder en Raad van Commissarissen stond onder meer de energietransitie op de agenda. Ook op beleidsniveau vindt overleg plaats. Het Gooi en Omstreken ondersteunt de HGO door een onafhankelijke werkruimte en een budget ter beschikking te stellen.



Kantoor HGO

Participatie

In vier wooncomplexen van Het Gooi en Omstreken is een bewonerscommissie actief. Omdat het aantal commissies steeds kleiner wordt, willen we toe naar andere vormen van bewonersparticipatie, die beter passen bij deze tijd. Ons nieuwe participatiebeleid is erop gericht in gesprek te blijven met bewoners over alle voor hen relevante zaken op het gebied van wonen. We willen bewoners stimuleren en faciliteren om eigen initiatieven te ontplooiën, zeker als het gaat om het bijdragen aan een leefbare buurt en een duurzame samenleving.

Gemeenten

Met alle gemeenten vindt bestuurlijk overleg plaats tussen de wethouder volkshuisvesting en de directeur-bestuurder. Het afsluiten of actualiseren van prestatieafspraken is altijd onderwerp van gesprek. Daarnaast is er op ambtelijk niveau veelvuldig overleg met de gemeenten over lopende zaken, waaronder WMO, schuldhulpverlening, nieuwbouw en verduurzaming.

Zorg- en welzijnsorganisaties

Zorgpartijen en welzijnsorganisaties zijn belangrijke samenwerkingspartners voor Het Gooi en Omstreken 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 doen we met onder meer HilverZorg, Sherpa, Versa Welzijn, De Haven, het Leger des Heils en Kwintes.

Regionaal overleg

In zowel Gooi en Vechtstreek als Eemland werkt Het Gooi en Omstreken 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 als 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 nieuwbouwwopgaven en investeringskracht.

In het Bestuurlijk Overleg Energietransitie (BOEG) en het Regionaal Energietransitie Team (RET) wordt projectmatig samengewerkt aan de versnelling van de energietransitie in de regio. Naast een concept voor de Regionale Energiestrategie (RES) is er een plan van aanpak gemaakt voor het proces om te komen tot de gemeentelijke Transitievisies Warmte (TVW).

Platform Woningcorporaties Gooi en Vechtstreek (PWG)

De woningcorporaties actief in de Gooi en Vechtstreek (Ymere, Woningstichting Naarden, de Alliantie, Dudok Wonen, Vecht en Omstreken en Het Gooi en Omstreken) hebben met elkaar dit platform opgericht. Doel is intensiever samen te werken op terreinen zoals de woonruimteverdeling, de wooncoach en het beleid binnen de regio Gooi en Vechtstreek steviger te beïnvloeden. Ook de positie binnen de woningmarktregio MRA staat op de agenda.

In 2020 heeft de PWG een coördinator Woonruimteverdeling en een adviseur Publieke Woona-genda geworven.

WoningNet

WoningNet verzorgt de inschrijving van woningzoekenden, faciliteert de publicatie van het actuele huizenaanbod van de samenwerkende woningcorporaties Gooi en Vechtstreek en Eemvallei en de verdeling van de woningen in die regio's.

Aedes

Het Gooi en Omstreken is aangesloten bij Aedes, de landelijke vereniging van woningcorporaties.

Vereniging van Eigenaren

Het Gooi en Omstreken maakt deel uit van acht Verenigingen van Eigenaren (VvE). Om belangenverstremeling te voorkomen is ervoor gekozen om het beheer van de VvE's buiten de organisatie te plaatsen.

Geschillenadviescommissie

De Geschillenadviescommissie (GAC) van Het Gooi en Omstreken adviseert de directie over de afhandeling van geschillen. De GAC bestaat uit vier personen en heeft gekwalificeerd adviesrecht. In 2020 zijn er twee geschillen ingediend bij de Geschillenadviescommissie. De geschillen betroffen de gevolgen van een nieuwe entree en de informatie over voorgenomen werkzaamheden in de wijk. De GAC rapporteert over haar activiteiten in een jaarverslag, dat wordt voorgelegd aan de Raad van Commissarissen.

In 2021 sluit Het Gooi en Omstreken zich, samen met Woonstichting Naarden, aan bij de Regionale Geschillencommissie Woningcorporaties Valleigebied en Omstreken, 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.

1.2.2 Overheidsregels

Volgens de Woningwet moeten woningcorporaties ten minste 90% van de vrijkomende sociale huurwoningen (DAEB) toewijzen aan de **doelgroep**. Ten minste 80% moet worden toegewezen aan huishoudens met een inkomen tot € 39.055 (prijsspeil 2020). Tot en met 2020 mogen corporaties maximaal 10% van de vrijkomende sociale huurwoningen toewijzen aan huishoudens met een inkomen tot € 43.574. De overige 10% vrijkomende sociale huurwoningen mag vrij worden toegewezen. Het Gooi en Omstreken heeft in 2020 94% van de vrijkomende woningen toegewezen aan huishoudens met een inkomen tot € 39.055 (figuur 1.1).

Verhuringen 2020

Inkomensgroep	DAEB (aantal)	DAEB (%)
1. Primaire doelgroep	381	69%
2. t/m € 39.055	136	25%
3. € 39.056 t/m € 43.574	14	3%
4. € 43.575 t/m € 49.960	20	4%
5. Hogere inkomens		
Totaal	551	100%

Figuur 1.1 Verhuringen naar inkomensgroep (prijsspeil 2019)

Woningcorporaties moeten passend toewijzen. Dat betekent dat jaarlijks aan 95% van de woningzoekenden met recht op huurtoeslag een woning moet worden toegewezen met een huurprijs onder de voor hen geldende toepasselijke aftoppingsgrens*. Voor Het Gooi en Omstreken bedroeg dit percentage in 2020 99,7%.

De overheid bepaalt het aantal statushouders dat gemeenten moeten huisvesten. Woningcorporaties leveren aan deze gemeentelijke taakstelling een bijdrage. Het Gooi en Omstreken heeft in 2020 551 DAEB-woningen opnieuw verhuurd; 21 woningen werden toegewezen aan statushouders.

* Per 1 januari 2020 zijn de maximale inkomensgrenzen in de huurtoeslag komen te vervallen, waardoor de huurtoeslag doorloopt bij een hoger inkomen. Hiervoor zijn maximale inkomens bij verschillende huurniveaus vastgesteld. De maximale inkomensgrenzen in de huurtoeslag werden ook gebruikt voor de afbakening van de doelgroep voor passend toewijzen. Er zijn echter geen wijzigingen aangebracht in de omvang van de doelgroep voor het passend toewijzen. Daarom blijven de maximale inkomensgrenzen van de passendheidstoets bestaan.

2 RESULTATEN

Onderstaande resultaten zijn gekoppeld aan de thema's uit ons Koersplan.

Samen werken aan een fijne woning voor iedereen

De betaalbaarheid van wonen staat bij Het Gooi en Omstreken voorop. Het huurbeleid is erop gericht om voldoende betaalbare woningen bereikbaar te houden voor de primaire doelgroep en deels ook voor de secundaire doelgroep. Daarom wil Het Gooi en Omstreken minimaal 80% van de sociale huurvoorraad bereikbaar houden voor de laagste inkomens. In 2020 is het aandeel 81%, zie figuur 2.1.

Streefhuursegment	Sociale voorraad (%)	Totale voorraad (%)
bereikbaar goedkoop (€ 432,51)		
bereikbaar lage aftopping (€ 619,01)	64%	61%
bereikbaar hoge aftopping (€ 663,40)	18%	17%
% bereikbaar van de sociale huurvoorraad	81%	
middelduur (≤ € 737,14)	19%	18%
vrije sector (> € 737,14)		4%
Totaal	100%	100%

Figuur 2.1 Woningvoorraad verdeeld naar huursegmenten volgens huurbeleid

In 2020 heeft Het Gooi en Omstreken gemiddeld een inflatievolgende huurverhoging doorgevoerd van 2,6%. Er is een differentiatie in huurverhoging toegepast op basis van de afstand van de huidige huur ten opzichte van de streefhuur. Dit is een manier om de huurverhoging eerlijker te verdelen: huurders die relatief meer betalen voor een vergelijkbare woning van dezelfde kwaliteit, krijgen hierdoor minder huurverhoging dan huurders die minder betalen. Deze differentiatie is toegepast op alle woningen met een gereguleerd huurcontract. De huurverhogingpercentages van de individuele woningen liggen tussen de 0% - 5,1%. De huurders van vrije sector woningen **🔴 kregen een huurverhoging van 2,6%**.

Bij Het Gooi en Omstreken zijn in 2019 de eerste **🔴 wooncoaches** aan het werk gegaan. Zij informeren en adviseren bewoners op het gebied van wonen, zorg en welzijn. In 2020 legden de wooncoaches van Het Gooi en Omstreken 79 bezoeken af.

Er waren meer bezoeken gepland, maar vanwege corona konden veel gesprekken niet worden uitgevoerd, omdat huurders met de wooncoach liever een afspraak thuis willen en niet telefonisch willen overleggen.



Foto: Studio 309

De overheid stimuleert mensen om zo lang mogelijk in hun eigen woning te blijven wonen. Voor Het Gooi en Omstreken is deze ontwikkeling reden geweest om een meerjarig programma op te stellen voor het beter toegankelijk maken van haar complexen. Eind 2020 is 35% van de woningen van Het Gooi en Omstreken toegankelijk.

Het Gooi en Omstreken bezit 8.245 zelfstandige woningen (zowel DAEB als niet-DAEB) in zeven gemeenten, verdeeld over de regio's Gooi en Vechtstreek en Eemvallei. Eind 2020 stonden er 41.925 huishoudens ingeschreven als woningzoekenden in de regio Gooi en Vechtstreek. Bij WoningNet regio Eemvallei, waar Baarn Bunschoten deel van uitmaken, stonden 48.578 woningzoekenden ingeschreven. In beide regio's nam het aantal woningzoekenden het afgelopen jaar toe, net als in 2019. Dit heeft vooral te maken met de toegenomen druk op de woningmarkt. Ook de verdunning van huishoudens speelt mee; hierdoor zijn er steeds meer woningen nodig om hetzelfde aantal mensen te huisvesten, terwijl nieuwbouwlocaties schaars zijn.

Door het toevoegen van nieuwbouwwoningen wil Het Gooi en Omstreken het sociale woningbezit uitbreiden. De vraag naar sociale huurwoningen is in de regio groot. Het nieuwbouwprogramma van Het Gooi en Omstreken zorgt voor uitbreiding, verjonging en diversiteit van het woningbezit. Het Gooi en Omstreken bouwt meer woningen bij dan dat er woningen verkocht worden. In 2020 werden 82 nieuwe woningen opgeleverd.

Een goede kwaliteit begint bij het regelmatig onderhouden van het bezit. Door huurders geconstateerde gebreken aan hun woning worden verholpen via het klachtenonderhoud. Wanneer nieuwe huurders een woning betrekken vindt mutatieonderhoud plaats. En er is planmatig onderhoud zoals schilderwerk. Daarnaast doet Het Gooi en Omstreken uitgaven op het gebied van veiligheid en leefbaarheid. Wooncomplexen waar meerdere onderhoudsingenrepen nodig zijn worden projectmatig aangepakt; het zogeheten groot onderhoud. In 2020 gaf Het Gooi en Omstreken € 16.762.533 uit aan onderhoud. De conditiescore van het bezit is volgens NEN2767 1,70. Dat wil zeggen dat de woningen van Het Gooi en Omstreken in goede conditie zijn. De investeringen in het kader van groot onderhoud bedroegen € 2.873.078.

Samen werken aan woonplezier in de buurt

Op het gebied van leefbaarheid is Het Gooi en Omstreken in 2020 verdergegaan op de ingeslagen weg. Als wijkspeler is de corporatie betrokken bij het beheer en de ontwikkeling van de woonomgeving. Op die basis neemt zij, samen met bewoners, gemeenten en andere partners, haar verantwoordelijkheid. Daar waar nodig investeert Het Gooi en Omstreken in wijkvoorzieningen. Halverwege 2020 is een wijkbeheerder aangesteld, die bewoners en Het Gooi en Omstreken gaat ondersteunen bij leefbaarheidsvraagstukken.

De woonconsulenten van Het Gooi en Omstreken hebben zich in het verslagjaar onder meer beziggehouden met het voorkomen en oplossen van overlastproblemen. Hiermee vergroten zij woonplezier en veiligheid in buurten en wijken. In 2020 lag het aantal overlastmeldingen als gevolg van corona en de lockdown veel hoger dan in 2019.

Aan het eind van 2020 waren er 265 actieve huurcontracten met een huurachterstand. Hiermee was een bedrag gemoeid van € 212.198. Ondanks de coronacrisis is dit bedrag niet veel hoger dan in 2019.

Samen werken aan een duurzame maatschappij

Het Gooi en Omstreken verbeterde in 2020 de energieprestatie van 176 woningen.

De gemiddelde **energie-index** voor het gehele bezit is 1,27 (voorheen een energielabel B).

Voorheen werd jaarlijks gekeken naar de CO₂-uitstoot, die gebaseerd was op het theoretisch berekende gebouwgebonden energieverbruik van de woningvoorraad. Sinds 2020 heeft Het Gooi en Omstreken inzicht in de CO₂-uitstoot op basis van het totale, werkelijke (gebouwgebonden en huishoudelijk) gas-, en elektriciteitsverbruik. In 2020 bedroeg dit 24,4 miljoen kg CO₂. Het werkelijke gasverbruik per vierkante meter daalde met 2,0% ten opzichte van 2019.

Gemeente/Label	Gemeente Energie Index
Baarn	1,09
Blaricum	1,07
Bunschoten	1,11
Gooise Meren	1,29
Hilversum	1,28
Laren (Noord-Holland)	1,71
Wijdemerem	1,23
Stand huidig*	1,27
Stand per 31-12-2019	1,27
Stand per 31-12-2018	1,28
Stand per 31-12-2017	1,30
Stand per 31-12-2016	1,39
Stand per 31-12-2015	1,52
Stand per 31-12-2014	1,54
Stand per 1-1-2013	1,78
Target G&O	1,25

Figuur 2.2 Energie-index per gemeente op 31 december 2020

* 129 woningen in Laren, 24 woningen in Hilversum, 2 woningen in Bunschoten en 1 in Baarn zonder energielabel.

Als pilot werd in 2020 bij circa 140 woningen (voornamelijk bij **mutatie**) de kookgas-aansluiting in de keuken vervangen door een aansluiting voor koken op inductie. De proef is succesvol afgerond en daarom bieden wij nu aan al onze bewoners de mogelijkheid om elektrisch te koken. Hiermee zorgt Het Gooi en Omstreken ervoor dat bewoners alvast gewend raken aan elektrisch koken, zodat de stap naar een volledig aardgasvrije woning in de toekomst makkelijker wordt.

Een toegeruste organisatie

In 2020 is het team Vastgoedsturing samengesteld dat wekelijks met elkaar overlegt over vastgoed-gerelateerde vraagstukken. Het team Vastgoedsturing heeft als taak duidelijkheid en structuur te geven aan de vastgoedsturing binnen Het Gooi en Omstreken.

In 2020 is gestart met de implementatie van het assetmanagement. Hiervoor is de nieuwe functie van assetmanager gecreëerd. Het assetmanagement brengt de prestaties van onze complexen integraal in beeld en geeft invulling aan de opdracht die voortvloeit uit de portefeuillestrategie. Hiervoor is in 2020 een set Kritieke Prestatie Indicatoren samengesteld en is nieuwe ondersteunende software gekocht, die in 2021 wordt geïmplementeerd. Met de software wordt inzicht verkregen in welke complexen extra aandacht behoeven.

Na grondig onderzoek hebben we besloten om met een nieuwe **ERP**-leverancier in zee te gaan. We hebben ervoor gekozen met Aareon en de door haar aangeboden ERP-oplossing 'Tobias365' in zee te gaan. De overgang naar het nieuwe systeem zal in 2021 zijn beslag krijgen.

Overige resultaten

Het Gooi en Omstreken meet haar dienstverlening elke maand. Aan bewoners wordt door **KWH** gevraagd hoe tevreden ze zijn. De resultaten van dit klantonderzoek gebruikt Het Gooi en Omstreken om haar diensten te beoordelen en te verbeteren. Ten opzichte van 2019 is de tevredenheid stabiel gebleven en op onderdelen licht gestegen. De vraag hoe tevreden bewoners zijn met onze dienstverlening is nieuw. Daarom is hier in 2019 geen cijfer voor beschikbaar.

Hoe tevreden bent u met	2019	2020
Onze dienstverlening	-	7,4
De wijze waarop uw nieuwe woning is opgeleverd	7,5	7,7
De wijze waarop uw reparatieverzoek is afgehandeld	7,7	7,7
De wijze waarop uw huuropzegging is verlopen	7,9	8

Figuur 2.3 Klanttevredenheid

KWH heeft in 2020 aan onze bewoners ook gevraagd hoe zij dachten over onze dienstverlening in coronatijd. Meer dan de helft van hen wist dat wij de dienstverlening hadden aangepast; bijna alle bewoners (96%) hadden hier begrip voor. De waardering voor onze dienstverlening steeg. Vóór corona scoorden wij gemiddeld een 7,4 voor onze dienstverlening, sinds corona scoren wij gemiddeld een 8,0.

Het Gooi en Omstreken ziet de Aedes-benchmark als onderdeel van de verantwoording die zij aflegt over haar presteren. In dit jaarlijkse onderzoek worden de prestaties van corporaties op het gebied van huurdersoordeel, bedrijfslasten, duurzaamheid, onderhoud&verbetering en beschikbaarheid&betaalbaarheid met elkaar vergeleken. Het Gooi en Omstreken scoorde in 2020 een bovengemiddelde A op Duurzaamheid. Op de overige onderdelen werd een gemiddelde B-score behaald. Het Gooi en Omstreken is tevreden met het resultaat. De ingeslagen weg is goed, maar we blijven ook ruimte zien voor verbetering.

Integrale benchmarkpositie	Relatieve positie
Bedrijfslasten	B
Duurzaamheid	A
Huurdersoordeel	B
Onderhoud en verbetering	B
Beschikbaarheid en betaalbaarheid	B

Figuur 2.3 Aedes-benchmark 2020

Het Gooi en Omstreken in de regio



3. Blaricum

De Regionale Woonvisie voor de regio Gooi en Vechtstreek is vastgesteld door de gemeenten die er deel van uitmaken. Op die regionale visie is in Blaricum een lokale aanvulling geschreven. De prestatieafspraken zijn gebaseerd op beide woonvisies en hebben een looptijd van vijf jaar. In Blaricum werkte Het Gooi en Omstreken in 2020 aan de bouw van 37 nieuwbouwwoningen: 7 op de plek waar vroeger de brandweerkazerne stond en 30 in het Tweede Oor in de Blaricummermeent. Het Gooi en Omstreken heeft in Blaricum 897 zelfstandige woningen, waarvan zich er 879 in de sociale huurvoorraad bevinden; dit zijn woningen met een [aanvangshuur](#) beneden de liberalisatiegrens.

3.1 Samen werken ... aan samenwerken

Het Gooi en Omstreken heeft zich in haar missie vastgelegd op het verstevigen en vergroten van haar netwerk om haar maatschappelijke doelen beter te bereiken. In dat verband is de corporatie niet alleen in gesprek met bewoners, maar ook met onder meer gemeenten, collega-corporaties en maatschappelijke organisaties. Waar nodig worden andere partijen actief opgezocht om mee te werken aan het realiseren van de volkshuisvestelijke doelstellingen van Het Gooi en Omstreken.

Het Gooi en Omstreken is actief in zeven gemeenten. In zes hiervan is een flink deel van de sociale huurwoningen in haar bezit. Daardoor is Het Gooi en Omstreken in staat om aan te sluiten bij de lokale behoeften. Gewapend met die kennis zit de corporatie bij de gemeenten aan tafel voor de prestatieafspraken en participeert ze in lokale netwerken. Vanuit het Bestuurlijk Overleg Energietransitie (BOEG) en het Regionaal Energietransitie Team (RET) wordt input geleverd voor de gemeentelijke Transitievisies Warmte in de regio Gooi en Vechtstreek.

In zowel Gooi en Vechtstreek als Eemland werkt Het Gooi en Omstreken samen met de andere corporaties die in die regio's bezit hebben. Met alle betrokken gemeenten participeren ze in Gooi en Vechtstreek op zowel ambtelijk als bestuurlijk niveau in de Brede Kijk en de Stuurgroep Wonen. De Samenwerkende woningcorporaties Eemland en Gelderse Vallei overleggen op bestuurlijk niveau onder meer over nieuwbouwoopgaven en investeringskracht.

Maatschappelijke organisaties waar Het Gooi en Omstreken mee samenwerkt zijn welzijns- en zorginstellingen. In de Blaricummermeent werkte Het Gooi en Omstreken in 2020 met Sherpa aan een zorgcluster in het Tweede Oor. De twee partijen hebben gezamenlijk een bouwplan ontwikkeld voor dertig woningen voor mensen met een niet-aangeboren hersenafwijking. Zij komen in het Tweede Oor zelfstandig te wonen: ze huren van Het Gooi en Omstreken en nemen zorg af van Sherpa.

HET WAS HET WACHTEN WAARD

Jasper Dijkman en Lennart van Plateringen zijn allebei vastgoedadviseur bij Sherpa. Jasper zit aan de uitvoeringskant van projecten, Lennart is vooral aan de voorkant betrokken, van een idee tot de fase van het definitieve ontwerp.

Sherpa is huurder van zo'n 20 locaties in de regio. De relatie met de betrokken woningcorporaties is er een op afstand. Maar in een project als het Tweede Oor kom je elkaar vaker tegen. 'Als je alleen maar huurt, heb je verder niet heel veel met elkaar te maken. Maar het Tweede Oor was intensiever, je komt dan echt dicht bij elkaar.' Bij de ontwikkeling van het Tweede Oor werkten Jasper en Lennart onder meer samen met ontwikkelingsmanager Martijn Ketelaar en projectleiders Hans Bleij en Arthur van Iterson van Het Gooi en Omstreken. Lennart: 'We kwamen hierover eind 2017 in gesprek met de gemeente, met Martijn en bouwconcern Van Wijnen; zij hadden het gebied in ontwikkeling. We hebben vervolgens alles samen ontwikkeld, alleen de randen van de kavel waren bekend.'

De samenwerking met Het Gooi en Omstreken verliep vlot. Er waren korte lijntjes en de mensen die aan tafel zaten konden ook snel besluiten nemen. Jasper: 'Op bestuurlijk niveau waren de keuzes gemaakt, maar daarbinnen had Hans de vrijheid om te handelen. De mensen van Het Gooi en Omstreken stonden niet boven, maar naast ons.' Lennart voegt daaraan toe: 'Het Gooi en Omstreken verdient een compliment, voor deze woningen op deze locatie, voor deze doelgroep.'

En nu is het project afgerond. De eerste bezichtigingen door bewoners en verwanten hebben plaatsgevonden. Jasper: 'Het was superleuk. We kregen een boel enthousiaste reacties. En ook het personeel was blij verrast.' Lennart: 'Dat is ook wel logisch. De meeste bewoners komen van een locatie in Huizen, die zwaar verouderd was. Dit gebouw is daarmee een enorm verschil. En anders dan op de oude locatie, is hier alles gericht op een zo groot mogelijke zelfstandigheid van de bewoners. Zo heeft iedereen een eigen keuken. In hun vorige behuizing waren er alleen maar groepskeukens.'



Gevraagd naar wat nu het mooiste was aan het project, antwoordt Jasper: 'Een nieuwe bewoner, die in tranen vroeg of dit allemaal voor hem alleen was. En een bewoner uit Huizen, die zijn nieuwe woning kwam bezichtigen, wilde er meteen niet meer uit! Als iedereen over een tijdje zit en ik langskom voor koffie, dan zie ik graag bij iedereen een grote glimlach. Omdat we aan de voorkant alle problemen al hebben getackeld.'

'Om deze doelgroep te huisvesten moet je extra moeite doen,' aldus Lennart. 'En dat hebben we met elkaar gedaan. Het was een lang project, maar het eindresultaat was het wachten waard!' ■

3.2 Resultaten 2020

Koersplan

Het Gooi en Omstreken boekte in Blaricum in 2020 de volgende resultaten als het gaat om de doelstellingen uit ons Koersplan. Aan regulier en planmatig onderhoud en onderhoud bij mutatie werd in het verslagjaar € 1.202.047 uitgegeven. Een groot deel hiervan werd gebruikt voor badkamerrenovaties en schilderwerk.

De **wooncoaches** van Het Gooi en Omstreken legden 34 bezoeken af in Blaricum.

Het Gooi en Omstreken startte in februari 2020 met de realisatie van het in 3.1 beschreven Tweede Oor. Het gebouw bestaat uit dertig zelfstandige appartementen, waarin Sherpa zorg kan verlenen aan bewoners. Na afloop van de overeenkomst met Sherpa kunnen de woningen worden ingezet voor de reguliere sociale verhuur.

In maart 2020 is de realisatie van zeven woningen op het terrein waar voorheen de brandweerkazerne stond, van start gegaan. De woningen zijn in januari 2021 opgeleverd.

Prestatieafspraken

De prestatieafspraken in Blaricum zijn gerangschikt onder vier thema's: beschikbaarheid en betaalbaarheid, nieuwbouw en doorstroming, verduurzaming en leefbaarheid.

De prestatieafspraken zijn gemaakt voor de periode 2018-2022. Jaarlijks worden ze uitgewerkt in de voorgenomen activiteiten van Het Gooi en Omstreken op deze thema's.

In 2020 organiseerde de in Blaricum actieve woningcorporaties een digitale informatieavond. Tijdens deze avond werd de gemeenteraad geïnformeerd over de woonruimteverdeling en doorstroming, de voortgang van de gesprekken die de wooncoach voerde, de beschikbaarheid van sociale huurwoningen in Blaricum en de activiteiten van de corporaties op het gebied van duurzaamheid. Er werd gezamenlijk gezocht naar mogelijkheden voor de bouw van nieuwe **toegankelijke woningen** in de buurt van voorzieningen, die het dorpse karakter van het oude dorp Blaricum niet aantasten.



Oplevering Brandweerkazerne Blaricum

3.3 Blaricum in cijfers



 een **fijne woning** voor iedereen



Aantal nieuwe woningen

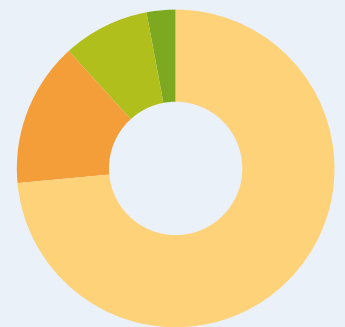


Uitgaven onderhoud



Totaal aantal toegewezen woningen 34 *




Regulier	25
Statushouders	5
Urgenten	3
Overig**	1



Gemiddelde netto huurprijs

eind 2019	eind 2020
€ 618	€ 634

 **woonplezier** in de buurt

 Buurtbemiddeling	9
 Huisbezoeken***	7
 Huren onder voorwaarden	1

* Zelfstandige woningen exclusief intermediaire verhuur
 ** Onder meer spoedzoekers, woningruil, loting, wisselwoning
 *** In het kader van betalingsachterstand

 een **duurzame** maatschappij

Gemiddelde energie-index

1,07



4. Gooise Meren

In 2020 zijn de prestatieafspraken voor de komende vier jaar door de gemeente Gooise Meren, corporaties en huurdersorganisaties getekend. Ieder jaar bespreken deze partijen gezamenlijk de vorderingen en obstakels. Ook wordt jaarlijks bekeken of de bestaande afspraken nog voldoen. De woonvisie van de gemeente, als uitwerking van de Regionale Woonvisie, is voor de prestatieafspraken de basis geweest.

In het kader van haar duurzaamheidsbeleid faciliteerde Het Gooi en Omstreken in Gooise Meren daarnaast de inzet van energiecoaches door Wattnu. Energiecoaches geven (in verband met corona digitaal) advies aan bewoners over hoe ze hun energieverbruik kunnen verlagen. In Bussum bezit Het Gooi en Omstreken 787 woningen. Hiervan bevinden zich 782 in de sociale huurvoorraad; dit zijn de woningen met een aanvangshuur onder de liberalisatiegrens.

4.1 Samen werken ... aan een duurzame maatschappij

In Nederland wordt toegewerkt naar een vrijwel volledige reductie van de CO₂-uitstoot. De energievoorziening moet in 2050 bijna helemaal duurzaam en CO₂-neutraal zijn. Om ongewenste klimaatveranderingen tegen te gaan is de overgang naar een duurzame energievoorziening noodzakelijk. Deze overgang wordt de energietransitie genoemd. In dit verband moet op regionaal niveau de Regionale Energiestrategie worden opgesteld en op lokaal niveau onder meer de Transitievisie Warmte, die in 2021 gereed moeten zijn. Het Gooi en Omstreken is betrokken bij het opstellen van alle gemeentelijke transitievisies in haar werkgebied.

Werken aan duurzaamheid is een van de speerpunten van beleid van Het Gooi en Omstreken. Het gaat verder dan alleen energiebesparing in de woningen. Het gaat ook over het gebruik van grondstoffen, het voorkomen van vervuiling, aandacht voor waterberging en biodiversiteit.

Met haar verduurzamingsprojecten sorteert Het Gooi en Omstreken al voor op een nieuwe manier van verwarmen, maar de onzekerheid over welke oplossing er in de toekomst voorhanden is blijft nog groot. Daarom participeert Het Gooi en Omstreken in de gesprekken hierover op lokaal en regionaal niveau. Hiervoor is in 2020 een adviseur duurzaamheid aangesteld. Deze houdt zich daarnaast bezig met duurzaamheid in de breedste zin van het woord en van strategisch niveau tot concrete vragen uit de dagelijkse praktijk.

Het Gooi en Omstreken heeft in 2020 in Gooise Meren energiecoaches ingezet, op initiatief van de gemeente en Wattnu, Wattnu is een energiecoöperatie die 'de inwoners van Gooise Meren de mogelijkheid wil geven om zelf duurzame stappen te zetten voor een schone toekomst.' De energiecoaches maken bewoners bewust van de noodzaak tot energiebesparing en proberen op dit punt gedragsverandering te bewerkstelligen; ze zijn opgeleid door Wattnu.

NEUWSGIERIG NAAR WAT ALLE APPARATEN VERBRUIKEN

In mei 2020 is gestart met een campagne van de gemeente Gooise Meren en WattNu voor online energiecoaching.

Alle inwoners van Gooise Meren mochten een gratis gesprek aanvragen met een energiecoach en daarna ontvingen zij een waardebon ter waarde van € 50 om te besteden aan producten die het energieverbruik omlaag halen. De corporaties die in Gooise Meren werkzaam zijn steunden de actie door actief aandacht te vragen aan haar bewoners voor het aanbod van de energiecoaches en voor hun eigen huurders de waardebonnen te financieren.

De heer Hoving huurt sinds 2004 een woning van Het Gooi en Omstreken. Hij is niet zo lang geleden gepensioneerd en heeft nu volop tijd om beter op de kleintjes te letten. Van een vriend hoorde hij dat energiecoaching niet meer alleen beschikbaar is voor eigenaars van koopwoningen, maar ook voor de bewoners van huurwoningen. De heer Hoving had er wel oren naar. Dus toen hij benaderd werd door Wattnu, met de vraag of hij gebruik wilde maken van de diensten van een energiecoach, zei hij meteen ja! Nadat hij een vragenlijst had ingevuld van Wattnu, volgde een telefonisch gesprek met een energiecoach.

“Het was”, zegt de heer Hoving, “een zinvol gesprek en ik heb de energiecoach een compliment gemaakt voor de manier waarop hij met mij sprak. Die man is een natuurtalent of hij heeft een goede training gehad!”



Geprikkeld door het gesprek met de energiecoach nam de heer Hoving zijn eigen energielasten onder de loep en schrok van de hoogte ervan. Hij overweegt daarom nu om van energieleverancier te veranderen. Het verschil tussen zijn huidige en nieuwe energieleverancier bedraagt honderden euro's. Maar hoewel de heer Hoving zijn hele werkzame leven veel met cijfers heeft gewerkt, kon hij niet goed zien waaruit zijn huidige energieverbruik precies is opgebouwd en wat het verschil is met de schattingen van de nieuwe leverancier. “Dat is misschien nog wel iets wat een energiecoach ook zou kunnen doen: aan de hand van een rekenvoorbeeld laten zien

hoe je energietarieven kunt vergelijken, zodat je een gefundeerde keuze tussen de ene en de andere leverancier kunt maken.”

Met de waardebon die de heer Hoving kreeg om energiebesparende middelen aan te schaffen, heeft hij folie voor achter de verwarming aangeschaft en een paar elektrometers voor tussen het stopcontact

en apparaten, zoals de airfryer en de koelkast.

“Ik ben eigenlijk heel nieuwsgierig naar wat alle apparaten verbruiken. En wat de folie gaat schelen in de energierekening, maar daar is het nog niet koud genoeg voor geweest!” ■

NB Dit interview heeft plaatsgevonden in november 2020.

4.2 Resultaten 2020

Koersplan

Het Gooi en Omstreken boekte in Gooise Meren een aantal resultaten die gerelateerd zijn aan de doelstellingen uit haar Koersplan.

Zo werd aan het onderhoud van het bezit in Gooise Meren in 2020 € 1.878.015 uitgegeven.

De wooncoaches van Het Gooi en Omstreken legden drie bezoeken af in Gooise Meren.

Voor het plan Ankerplaats in Muiden is het bestemmingsplan vastgesteld door de gemeenteraad Gooise Meren. Naar verwachting zal Het Gooi en Omstreken in het derde kwartaal van 2021 van start kunnen gaan met het bouwplan.

Prestatieafspraken

In 2019 hebben de gemeente Gooise Meren, de corporaties die in de gemeente bezit hebben en de gezamenlijke huurdersorganisaties de kaderafspraken ondertekend. Deze afspraken zijn gemaakt voor de periode tot en met 2024 en worden jaarlijks gemonitord. In de kaderafspraken komen thema's aan de orde als betaalbaarheid, leefbaarheid en bijzondere groepen. Ook zijn in 2020 voor dezelfde periode tussen gemeente, HGO en Het Gooi en Omstreken productieafspraken gemaakt over de nieuwbouw. Kaderafspraken en productieafspraken vormen samen de prestatieafspraken.

De samenwerking met de gemeente heeft in 2020 onder meer geleid tot de oprichting van een taskforce waarbij gemeente en corporaties constructief met elkaar samenwerken in het kader van de productieafspraken nieuwbouw.

4.3 Gooise Meren in cijfers



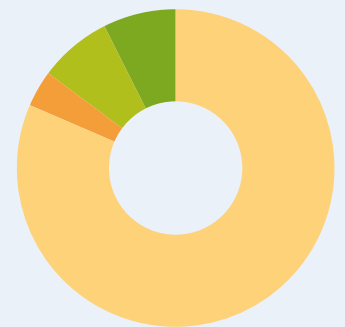
een **fijne woning** voor iedereen



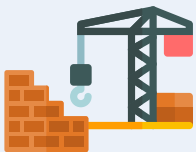
43%
toegankelijke
woningen

Totaal aantal toegewezen woningen 54 *

Regulier	44
Statushouders	2
Urgenten	4
Overig**	4



Aantal nieuwe woningen



In ontwikkeling/haalbaarheidsonderzoek: **41**

Uitgaven onderhoud



Onderhoud	€ 1.878.015
Investerings groot onderhoud	€ 603.503



Gemiddelde netto huurprijs

eind 2019	eind 2020
€ 528	€ 548

woonplezier in de buurt

	Buurtbemiddeling	5
	Huisbezoeken***	8
	Huren onder voorwaarden	2
	Ontruimingen	1

een **duurzame** maatschappij

Gemiddelde energie-index

1,29



* Zelfstandige woningen exclusief intermediaire verhuur

** Onder meer spoedzoekers, woningruil, loting, wisselwoning

*** In het kader van betalingsachterstand

5. Hilversum

De prestatieafspraken in de gemeente Hilversum, die in 2018 werden opgesteld, vormen de basis voor de werkzaamheden van Het Gooi en Omstreken in deze gemeente.

Onder het motto 'Een fijne woning voor iedereen' heeft Het Gooi en Omstreken in 2020 de grootscheepse renovatie van de Electrobuurt afgerond. Bij het project zijn de bewoners steeds nauw betrokken geweest. Voor de verbinding tussen stenen en mensen heeft Het Gooi en Omstreken [een sociaal projectleider](#) in dienst genomen.

De voorraad zelfstandige woningen van Het Gooi en Omstreken in Hilversum bedraagt 3325. Er zijn 3152 zelfstandige woningen met een aanvangshuur onder de liberalisatiegrens; dit zijn de woningen in de sociale huurvoorraad.

5.1 Samen werken ... aan betaalbaarheid en participatie

De kern van het beleid van Het Gooi en Omstreken is een goede en betaalbare woning voor iedereen. Om hiervoor te zorgen luistert Het Gooi en Omstreken goed naar de individuele woonwensen van bewoners. Bij het aanpassen van bestaande woningen en woongebouwen wordt hiermee zoveel mogelijk rekening gehouden.

Het onderhoud aan 176 huurwoningen van Het Gooi en Omstreken in de [Electrobuurt](#) in Hilversum is hier een voorbeeld van. Tijdens het project heeft Het Gooi en Omstreken goed geluisterd naar de bewoners. Zij werden al vroeg geïnformeerd en konden gedurende het hele proces meedenken. In de modelwoning kon iedereen zien wat het resultaat zou zijn van de renovatie. En voor vragen van de bewoners is er steeds alle ruimte geweest. Deze werden beantwoord door de sociaal projectleider, die sinds 2019 bij Het Gooi en Omstreken in dienst is en zich fulltime met dit soort werkzaamheden bezighoudt. De sociaal projectleider zoekt de verbinding tussen de mensen en de stenen.

In 2020 zijn de onderhoudswerkzaamheden afgerond. In twee jaar tijd zijn de honderdjarige monumentale huurwoningen geïsoleerd en energiezuiniger gemaakt en daarmee klaar voor de toekomst. De woningen zijn niet alleen verduurzaamd, ze kregen door de renovatie ook hun historische karakter terug. De oorspronkelijke kleuren zijn teruggebracht op de kozijnen en deuren. Met dit renovatieproject was ruim € 7 miljoen gemoeid, wat neerkomt op € 40.000 per woning.

Duurzaamheid en betaalbaarheid zijn belangrijke en actuele thema's waar Het Gooi en Omstreken zich nu en de komende jaren voor inzet. De woningen in de Electrobuurt zijn betaalbaar gebleven doordat aan de bewoners na deze renovatie geen huurverhoging werd opgelegd. En de energielasten van de bewoners gingen er door omlaag.

ELECTROBUURT: UNIEK EN IDEAALTYPISCH PROJECT

Bart Heller is in mei 2020 begonnen als wethouder in de gemeente Hilversum. 'Toen zaten we al middenin de coronacrisis en alle beperkingen van dien. Het is dus nu vooral een digitaal wethouderschap. En het wethouderschap is echt fantastisch, maar de omstandigheden zijn minder.'

Tot de portefeuille van de wethouder behoren onder meer Wonen, Klimaat en Energie en Monumenten. Als het gaat om wonen, heeft de gemeente een rol vanuit beleidsperspectief. Op dit moment zijn gemeente en woningcorporaties in gesprek over een nieuwe woonvisie. 'De nieuwe woonvisie, die tegen het zomerreces klaar moet zijn, is het beleidskader van waaruit wij werken en de basis voor de prestatieafspraken. Gegeven ieders afzonderlijke belangen komen we zo tot gezamenlijk beleid én de uitvoering daarvan'.

Vanuit de inhoud van zijn portefeuille kwam voor Bart Heller in het project Electrobuurt alles samen: cultureel erfgoed, verduurzaming, energie. 'Het is een bijna ideaaltypisch project en daarmee uniek. Ik heb er ook van geleerd, bijvoorbeeld dat het goed is om bij zo'n project vanaf het allereerste begin samen te werken. De gemeente moet al aan de voorkant actief meedenken om de vaart in het proces te houden. En om ook intern op tempo aan te dringen, bijvoorbeeld bij de commissie Welstand en Monumenten.'



In zo'n project heeft iedereen zijn eigen verantwoordelijkheid. Een woningcorporatie is gebonden aan de wettelijke eis dat 70% van de huurders erachter moet staan. En de gemeente heeft te maken met, in dit geval, de eisen die aan het renoveren van cultureel erfgoed gesteld worden. 'Er zijn veel keuzes te maken: wat worden binnen die eisen de kleuren van de kozijnen, welk type glas komt er, wat doe je met de gevels? Deze keuzes bepalen het uiterlijk van de woningen en dus heb je ook te maken met bewoners. Daarover ga je met hen in gesprek.'

Het resultaat mag er zijn. 'Ik ben er doorheen gelopen. Het is fantastisch. De buurt is op een prachtig mooie manier hersteld en er zijn grote verduurzamingsslagen gemaakt. Door de kleurstelling heeft de buurt een intiem, zachter karakter gekregen. Ga er maar eens kijken: een beeld zegt meer dan 1000 woorden.'

Warmtetransitie

De gemeente Hilversum heeft een rijksbijdrage gekregen om in De Hilversumse Meent ervaring op te doen met het aardgasvrij maken van de wijk (Proeftuin aardgasvrije wijken). 'Dit is voor ons belangrijk in het kader van de warmtetransitie. Voor het opstellen van een gemeentelijke visie hierop zijn wij nu in gesprek met de woningcorporaties.' De inbreng van de corporaties daarbij is onmisbaar want 'als het gaat om energie en warmtetransitie is hun maatschappelijke bijdrage gigantisch!', aldus Bart Heller. ■

5.2 Resultaten 2020

Koersplan

Het Gooi en Omstreken werkte hard aan het behalen van de doelstellingen uit het Koersplan. De volgende resultaten konden worden bijgeschreven.

Aan regulier, planmatig en mutatie-onderhoud in Hilversum heeft Het Gooi en Omstreken in 2020 € 7.830.748 uitgegeven. Er zijn in deze gemeente bovendien 141 woningen gerenoveerd en een berging werd omgevormd tot een brandveilige scootmobielstalling. Met deze groot onderhoudsprojecten was een investering gemoeid van € 2.183.410.

De werkzaamheden in het kader van de energetische verbetering van de 176 woningen in de Electrobuurt werden in 2020 afgerond.

De behoefte aan meer gelijkvloerse woningen in de Hilversumse Meent wordt door alle betrokken stakeholders onderschreven. In 2019 is de stichting Hilversumse Meent een onderzoek gestart naar mogelijkheden om in de wijk woningen toe te voegen ten behoeve van doorstroming op de woningmarkt. Er is ruimte om 50 tot 70 woningen toe te voegen in combinatie met de herontwikkeling van het bestaande wijkcentrum en de sporthal van de gemeente. In maart heeft een eerste bijeenkomst plaatsgevonden met alle betrokkenen. De reacties zijn overwegend positief. De gemeente Hilversum heeft het plan in beraad.

Een groep ouders is op zoek naar huisvesting voor hun kinderen met een verstandelijke beperking. Zij richten hiervoor een woongroep op: de Kanjerhof. De groep heeft Het Gooi en Omstreken gevraagd gezamenlijk de mogelijkheid te onderzoeken huisvesting voor hun kinderen te realiseren op een locatie aan de Orchideestraat. Het college van B&W van de gemeente Hilversum heeft zich positief uitgesproken over deze ontwikkeling. Eind 2020 is Het Gooi en Omstreken gestart met het onderzoeken van de haalbaarheid van de ontwikkeling op deze locatie en is een intentieovereenkomst gesloten met de stichting Kanjerhof.

De wooncoaches van Het Gooi en Omstreken legden in Hilversum in 2020 16 bezoeken af.

Prestatieafspraken

In Hilversum werken de binnen de gemeentegrenzen actieve woningcorporaties langs de lijnen van de prestatieafspraken 2017-2020, die de ondertitel 'Waarin de mens centraal' staat; meekreeg. De afspraken zijn gegroepeerd rond de thema's beschikbaarheid en betaalbaarheid, woningkwaliteit en duurzaamheid, wonen en zorg en leefbaarheid.

De samenwerking met de gemeente Hilversum heeft in 2020 geleid tot het gezamenlijk werken van een nieuwe 'trekker' voor de taskforce nieuwbouw, die een impuls moet geven aan het realiseren van de nieuwbouwambities van de gemeente en de corporaties.



Oplevering Electrobuurt Hilversum

5.3 Hilversum in cijfers

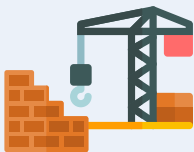


een **fijne woning** voor iedereen



32%
toegankelijke
woningen

Aantal nieuwe woningen



In ontwikkeling/haalbaarheidsonderzoek: **20**

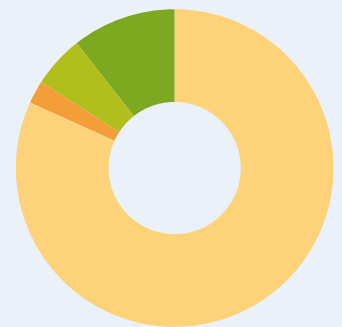
Uitgaven onderhoud



Onderhoud	€ 7.830.748
Investerings groot onderhoud	€ 2.183.410

Totaal aantal toegewezen woningen 170 *

Regulier	139
Statushouders	4
Urgenten	9
Overig**	18



Gemiddelde netto huurprijs

	eind 2019	eind 2020
	€ 572	€ 589



woonplezier in de buurt

Buurtbemiddeling	19
Huisbezoeken***	31
Huren onder voorwaarden	11
Ontruiming	3

* Zelfstandige woningen exclusief intermediaire verhuur

** Onder meer spoedzoekers, woningruil, loting, wisselwoning

*** In het kader van betalingsachterstand



een duurzame maatschappij

Gemiddelde energie-index

1,28



Investering in energieverbetering € 5.522 (ex Electrobuurt)

Energieverbetering in voorbereiding 13 woningen

6. Laren

Voor de inhoud van haar jaarlijkse [bod aan de gemeente](#) zoekt Het Gooi en Omstreken aansluiting bij de Regionale Woonvisie Gooi en Vechtstreek en de geldende prestatieafspraken. Er is in Laren ook een lokale aanvulling geschreven op deze woonvisie.

De gemeente en Het Gooi en Omstreken hebben in 2019 nieuwe prestatieafspraken opgesteld die een looptijd hebben van vier jaar.

Het Gooi en Omstreken startte in 2020 met de uitvoering van verschillende verduurzamingsprojecten waarmee ruim 200 woningen energiezuinig worden gemaakt. Het Gooi en Omstreken leverde daarnaast in Laren in 2020 vier nieuwbouwwoningen op.

Ook vergrootte Het Gooi en Omstreken de leefbaarheid rond een achttal complexen in de Wevers-Erfgooiersbuurt door het aanbrengen van achterpadverlichting en het vernieuwen van de bestrating. In Laren bezit Het Gooi en Omstreken 888 zelfstandige woningen, waarvan zich er 843 in de [sociale huurvoorraad](#) bevinden.

6.1 Samen werken ... aan leefbaarheid

Het Gooi en Omstreken vindt het belangrijk dat mensen prettig en met plezier wonen, bij voorkeur in een woning en een woonomgeving die goed passen bij hun situatie, levensstijl en levensfase. Het contact tussen bewoners, burens en buurtgenoten is hierop van grote invloed. Maar dat is niet het enige: ook de veiligheid en de fysieke staat van een woning of complex en de directe woonomgeving spelen een grote rol. Dit is onderdeel van het volkshuisvestelijke thema leefbaarheid. De mogelijkheden van woningcorporaties om zich op dit thema hard te maken, worden begrensd door de bepalingen in de Woningwet, maar de ruimte die er is wordt door Het Gooi en Omstreken ten volle benut.

De Woningwet schrijft voor wat woningcorporaties kunnen doen om de leefbaarheid in een gemeente te vergroten. Zo is bepaald dat zij mogen werken aan 'de leefbaarheid in de directe nabijheid van hun onroerende zaken en voor de huurders van die woongelegenheden'. Dit moet dan wel onderdeel uitmaken van de prestatieafspraken. Per kalenderjaar wordt hier een maximale bijdrage voor vastgesteld; dit bedraagt per woongelegheden nog geen € 130. Maar een hoger bedrag is toegestaan als ook dit expliciet is opgenomen in de prestatieafspraken.

De bijdrage mag worden ingezet voor:

- Woonmaatschappelijk werk (achter-de-voordeur programma's);
- Aanleg en onderhoud van kleinschalige infrastructuur;
- Projecten ter bevordering van een schone, veilige leefomgeving zonder overlast.

Dit is wat er in Laren is gebeurd. In de prestatieafspraken is in 2019 het aanbrengen van achterpadverlichting bij alle complexen waar sprake is van onvoldoende verlichting opgenomen. De gemeente en Het Gooi en Omstreken hebben vervolgens afspraken gemaakt over hoe ze, als het gaat om dit dossier, gezamenlijk op willen trekken. Samen met de betrokken buurtpreventievereniging zijn de locaties, waar sprake is van onvoldoende achterpadverlichting en dus een onveilige leefomgeving, in kaart gebracht. Uiteindelijk is de aanleg van de achterpadverlichting bij acht complexen in de Wevers-Erfgooiersbuurt in oktober 2020 afgerond.

DE NACHTWACHT VAN LAREN

Eric Sterk heeft naast zijn vaste baan een functie die veel van zijn vrije tijd opslokt: hij is voorzitter van de Buurtpreventievereniging (BPV) Wevers-Erfgooiersbuurt Laren.



Bij een BPV zijn bewoners aangesloten van zowel koop- als huurwoningen; ze werken samen om onder meer woninginbraken te voorkomen. Een BPV voert overleg met wijkagenten, gemeenten en woningcorporaties. Er zijn in Laren ruim 15 BPV's actief. Zij vergaderen elk kwartaal met de gemeente en de politie.

In 2013 ontdekte Eric dat het in zijn buurt niet altijd even veilig was. Hij trok er daarom 's avonds en 's nachts op uit met zijn zaklamp, op zoek naar ongeregelde heden. Er sloten zich genoeg mensen bij hem aan om een surveillanceteam te vormen en uiteindelijk werd in oktober 2015, op advies van de wijkagent, een BPV opgericht. Eric Sterk: 'Er is wel een tijd geweest dat het werk voor de BPV óók nog bijna een full time baan was. Maar normaal gesproken neemt het vier tot tien uur in de week in beslag.'

Buurtpreventie is in Laren geen overbodige luxe; de gemeente kampt al vele jaren met een hoog

aantal woninginbraken. Maar in de buurt waar Eric de scepter zwaait is dat anders: die is al twee jaar inbraakvrij. 'Dat is mooi, maar het kan ook tot verslapping leiden. Dat moeten we voorkomen.'

De achterpaden in de Wevers-Erfgooiersbuurt zijn in 2020 van verlichting voorzien. 'Er waren zoveel donkere brandgangen, mensen vonden dat eng. Dus ik heb hiervoor aandacht gevraagd bij de burgemeester, bij wethouder Ton Stam en bij de rechtsvoorganger van Het Gooi en Omstreken. Maar er kwam pas schot in na de fusie. Toen kwam het in de prestatieafspraken en was het zo gebeurd.'

Tijdens het project had Eric nauw contact met gemeente en woningcorporatie. 'Ik kon namens Het Gooi en Omstreken de bewoners informeren over de stand van zaken. En namens de bewoners kon ik met projectleider Alex Feenstra van Het Gooi en Omstreken de zaken doornemen. Ik vind het bijzonder dat dit project nu gerealiseerd is, want ik ben me er van bewust dat het groot en kostbaar was.'

Ook al schrok een aantal bewoners van de grootte van de verlichting, al met al is men tevreden, net als Eric. 'De brandgangen zijn nu mooi verlicht en dit draagt bij aan het veiligheidsgevoel van bewoners. Ik krijg er via de mail veel complimenten over!' ■

6.2 Resultaten 2020

Koersplan

Er werd in 2020 door Het Gooi en Omstreken onder meer gewerkt aan het realiseren van de doelstellingen uit het Koersplan. In dat kader werd het volgende bereikt.

Aan het onderhoud van het bezit in Laren werd door Het Gooi en Omstreken in 2020 € 1.529.293 uitgegeven.



Oplevering Janshuis

De voorbereidingen voor verschillende projecten van ruim 200 woningen zijn gestart. De daken, vloeren en gevels worden geïsoleerd en er wordt groot onderhoud uitgevoerd. De bewoners zullen hiervan veel profijt hebben: Zo is de woning aangenamer warm met minder last van tocht en vocht en heeft dit een positief effect op het energieverbruik.

De wooncoaches van Het Gooi en Omstreken legden 6 bezoeken af in Laren.

De realisatie van vier woningen in het voormalige Janshuis aan Onder de Bogen is in februari 2020 gestart en de woningen zijn in november opgeleverd.

Aan de Harmen Vosweg staan twee oude woningen van Het Gooi en Omstreken. In samenspraak met een commissie van omwonenden en de gemeente Laren is voor deze locatie een stedenbouwkundig plan met acht woningen opgesteld. Vanwege COVID-19 is een filmpje opgenomen om het plan toe te lichten, waarna bewoners zijn uitgenodigd te reageren. Dit heeft geleid tot een aantal verbeteringen en beperkte planaanpassingen.

In samenwerking met de diaconie Laren/Eemnes wordt de mogelijkheid onderzocht om zes seniorenwoningen te realiseren aan de Eemnesserweg.

Prestatieafspraken

De prestatieafspraken in Laren zijn opgesteld in 2019 en zijn vier jaar van kracht. Er zijn bepalingen in opgenomen over betaalbaarheid en beschikbaarheid, nieuwbouw en doorstroming, verduurzaming en leefbaarheid. In oktober 2020 vond er een digitale kennismaking plaats met het college van de gemeente Laren. Onder meer de vraag naar sociale huurwoningen, het aanbod van woningen voor jongeren, nieuwbouwmogelijkheden, de verwachte demografische ontwikkelingen en de monumentale woningen kwamen aan de orde. Het Gooi en Omstreken heeft laten zien welke activiteiten zij in Laren zoal ontplooit en welke uitdagingen de corporatie daarbij tegenkomt. De samenwerking met de gemeente Laren heeft in 2020 onder meer geleid tot het hierboven beschreven vergroten van de veiligheid in de Wevers Erfgooiersbuurt. Daarnaast werkt Het Gooi en Omstreken bij de verduurzamingsprojecten in Laren samen met de gemeente in het kader van het project 'Laren regenklaar', dat als doel heeft overstromingen bij heftige regenval te beperken. Door de twee projecten tegelijkertijd uit te voeren heeft de bewoner maar een keer overlast van de werkzaamheden.

6.3 Laren in cijfers



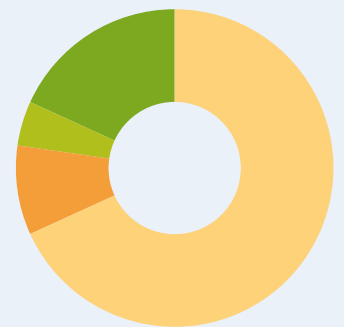
 een **fijne woning** voor iedereen



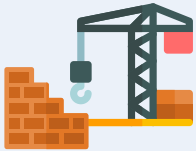
15%
toegankelijke
woningen

Totaal aantal toegewezen woningen 44 *

Regulier	30
Statushouders	4
Urgenten	2
Overig**	8

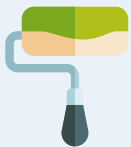


Aantal nieuwe woningen



Opgeleverd	4
In ontwikkeling/haalbaarheidsonderzoek:	14

Uitgaven onderhoud







Onderhoud	€ 1.529.293
-----------	-------------



Gemiddelde netto huurprijs

	eind 2019	eind 2020
	€ 580	€ 598

 **woonplezier** in de buurt

	Buurtbemiddeling	-
	Huisbezoeken***	3
	Huren onder voorwaarden	2
	Ontruiming	2

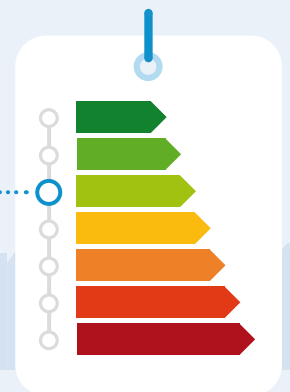
* Zelfstandige woningen exclusief intermediaire verhuur
 ** Onder meer spoedzoekers, woningruil, loting, wisselwoning
 *** In het kader van betalingsachterstand

 een **duurzame** maatschappij

Gemiddelde energie-index

1,71

Investering in energieverbetering	€ 1.533.600
Energieverbetering in voorbereiding	114 woningen



7. Wijdemeren

In de gemeente Wijdemeren is de woonvisie 2016-2020 van kracht. Het is een lokale invulling van de regionale woonvisie 2016-2030 en vormt de basis voor de prestatieafspraken die Het Gooi en Omstreken er, samen met onder meer de HGO, begin 2020 heeft gemaakt.

Er is in de gemeente een grote vraag naar een betaalbaar woningaanbod voor starters. Met de komst van 16 door Het Gooi en Omstreken gerealiseerde Tiny Houses kan deze doelgroep voor Wijdemeren worden behouden. Het Gooi en Omstreken leverde in Nederhorst den Berg 17 nieuwe woningen op.

Het Gooi en Omstreken heeft in Wijdemeren 1.081 zelfstandige woningen in bezit. Het gaat hierbij om woningen in de sociale huurvoorraad met een aanvangshuur onder de liberalisatiegrens.

7.1 Samen werken... ter voorkoming van overlast

Het Gooi en Omstreken wil dat haar huurders in een prettige buurt kunnen wonen. Als wijkspeler is de corporatie betrokken bij het beheer en de ontwikkeling van de woonomgeving. Op die basis neemt Het Gooi en Omstreken, samen met bewoners, gemeenten en andere partners, haar verantwoordelijkheid. Daar waar nodig investeert Het Gooi en Omstreken in wijkvoorzieningen.

Het Gooi en Omstreken houdt toezicht op de veiligheid en netheid in complex, straat en buurt. Problemen worden opgepakt in samenwerking met bewoners en stakeholders. Waar nodig spreekt Het Gooi en Omstreken bewoners aan op gedrag en worden bewoners en stakeholders, waaronder de gemeente geactiveerd bij de te ondernemen acties. Wat kapot is in de algemene ruimten wordt snel gerepareerd. Het Gooi en Omstreken faciliteert opruimacties en zorgt in voorkomende gevallen zelf voor een opfrisbeurt. In complexen waar leefbaarheid onder druk staat is de insteek om acties in samenwerking met bewoners van de grond te krijgen. Doel hiervan is mensen met elkaar te verbinden: een buurt- of wijkaanpak slaagt volgens Het Gooi en Omstreken alleen als deze wordt gedragen door de bewoners.

Onderdeel van het leefbaar houden van een buurt of wijk is het voorkomen of verminderen van overlast. Overlast door huurders is de laatste jaren sterk toegenomen. Daar zijn verschillende aanleidingen voor. De instroom van bewoners met financiële en sociale draagkracht is door passend toewijzen afgenomen. Daarnaast is het overheidsbeleid erop gericht dat kwetsbare groepen langer zelfstandig thuis blijven wonen. Bovendien stromen veel meer mensen uit bij de Maatschappelijke Opvang en de geestelijke gezondheidszorg. Zij zijn niet altijd even goed in staat om volwaardig te participeren, met alle gevolgen van dien.

Woningcorporaties krijgen op grond van dit alles vaker te maken met de problemen die er met (verwarde) huurders zijn, zoals bijvoorbeeld agressief gedrag. Maar ook verwaarlozing en vervuiling van de woning zijn een terugkerend verschijnsel. Het Gooi en Omstreken spant zich, met oog voor de menselijke maat, in om dergelijke problemen samen met bewoners op te lossen. Soms door een huurovereenkomst onder voorwaarden, om op die manier overlast te bestrijden en effecten voor andere huurders te beperken. Soms door een bewoner letterlijk en figuurlijk bij de hand te nemen. De samenwerking in Wijdmeren heeft geleid tot een plan voor een gezamenlijke aanpak van overlastzaken, waarbij in voorkomende gevallen ook brandweer en politie aanhaken.

NU GAAT HET 'MEESTERLIJK GOED'

In de zomer van 2019 stonden twee medewerkers Bewonerszaken met een huurder in de voortuin van zijn woning. Buren hadden gevraagd of Het Gooi en Omstreken eens wilde komen kijken naar de bomen, die volgens hen te hoog werden.

Renske Meijer en Bert Froom van Het Gooi en Omstreken zagen meteen dat er meer speelde: "Je leert de signalen herkennen. Potdichte gordijnen, vieze ramen en een volle, vervuilde tuin." Tijdens een eerste woningcontrole bleek de hele woning bedolven te zijn onder onbruikbare spullen. Leven was hier eigenlijk niet meer mogelijk; er moest worden ingegrepen. Dat stuitte aanvankelijk op enorme bezwaren bij de huurder, die geen enkel probleem zag. Maar doordat Renske en Bert bleven communiceren, vriendelijk en met kracht van argumenten, werd de huurder overtuigd van het feit dat grondig ingrijpen nodig was.

In eerste instantie was het streven erop gericht de huurder in de woning te laten wonen. Maar gaandeweg bleek, ook na gesprekken met de inmiddels ingeschakelde hulpverleners, dat dat niet kon. De woning bleek aan renovatie toe en de huurder aan een kleine, gelijkvloerse woning, met intensieve begeleiding.

'Huren onder Voorwaarden' moest het worden.

Daarbij huurt een zorginstantie de woning van Het Gooi en Omstreken en laat deze bewonen door een cliënt die tegelijk ook intensieve zorg en ondersteuning krijgt. Als de cliënt zich aan de gestelde voorwaarden houdt, kan de huurovereenkomst na twee jaar worden 'omgeklapt' en op naam van de bewoner worden gezet.

Hoe moeilijk dat ook voor hem was, de huurder koos er uiteindelijk, mede op basis van gesprekken met een hem bekende hulpverlener, voor om mee te werken aan een nieuwe start. Hij zegt daar zelf over "We hebben gestreden. Ik was een kempiaan en jij (de woonconsulent van Het Gooi en Omstreken - red.) een felle hen. Maar jullie hebben de strijd gewonnen en eigenlijk had je ook gelijk dat het beter is zo".

Het hele proces heeft bijna een jaar in beslag genomen. De huurder is, net voor het begin van de coronacrisis, verhuisd naar zijn nieuwe huisje. En er met de nodige assistentie vanuit woningcorporatie, gemeente en hulpverleners, geïnstalleerd. En naar genoegen ook nog! Gevraagd naar hoe hij zich voelde in de nieuwe woning, zei hij: "Meesterlijk goed, eigenlijk". ■



Foto: Shutterstock

7.2 Resultaten 2020

Koersplan

Het Gooi en Omstreken werkte in Wijdemeren aan het realiseren van haar Koersplandoelstellingen en behaalde in dat verband de volgende resultaten.

Aan regulier en planmatig onderhoud en onderhoud bij mutatie gaf Het Gooi en Omstreken € 2.642.730 uit.

De plaatsing van 16 'Tiny Houses' aan de Rading in Loosdrecht werd voorbereid. De tiny houses worden geplaatst op een terrein waar geen woonbestemming op zit, maar ze mogen er, op grond van een tijdelijke ontheffing, in ieder geval tien jaar blijven staan. De woningen zijn bestemd voor starters. Bewoners krijgen een tijdelijk contract van vijf jaar, waardoor Het Gooi en Omstreken deze woningen meerdere keren in kan zetten voor starters. De bewoners kunnen na afloop van het huurcontract een volgende stap zetten in hun wooncarrière. Door hun beperkte omvang vragen de tiny houses minder verwarming en verlichting en de huisjes zijn daarnaast volledig gasloos, voorzien van zonnepanelen en elektrische radiatoren. Ze zijn gebouwd met materialen die zoveel mogelijk herbruikbaar zijn en kunnen uiteindelijk worden verplaatst naar een andere locatie, zodat ze nog een keer bewoond kunnen worden.

Op de plaats van het voormalige gemeentehuis in de Voorstraat in Nederhorst den Berg heeft Het Gooi en Omstreken in mei 2020 **📍 zeventien sociale huurwoningen opgeleverd**: twaalf appartementen en vijf eengezinswoningen. Bij de verhuur van de woningen is volop ingezet op doorstroming. Met name de twaalf appartementen zijn geschikt voor senioren. In aanloop naar de verhuur van deze appartementen is gebruik gemaakt van de wooncoach. Dit heeft ertoe geleid dat meerdere senioren de stap naar een gelijkvloerse woning hebben kunnen maken. De voor in het najaar geplande feestelijke openingshandeling kon vanwege de coronapandemie niet doorgaan. Het Gooi en Omstreken hoopt in 2021 de feestelijke opleveringen weer te kunnen hervatten.



De wooncoaches van Het Gooi en Omstreken legden tien bezoeken af in Wijdemeren.

Prestatieafspraken

In 2020 zijn de meerjarige prestatieafspraken tussen de in de gemeente werkzame corporaties, hun huurdersorganisaties en de gemeente ondertekend. De afspraken zijn gemaakt voor de periode 2020 tot en met 2023. Basis voor deze afspraken is de lokale woonvisie van gemeente Wijdemeren. De gemeente Wijdemeren wil deze woonvisie begin 2021 actualiseren.

Er zijn in Wijdemeren afspraken gemaakt over betaalbaarheid, beschikbaarheid, duurzame kwaliteit van de voorraad en over nieuwbouw. De komende jaren zullen partijen met elkaar de resultaten monitoren en zo nodig de plannen hierop aanpassen.

7.3 Wijdemeren in cijfers



1.081
woningen

Alle woningen in Wijdemeren hebben een gereguleerd huurcontract

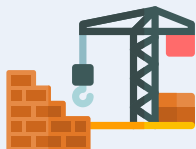


een **fijne woning** voor iedereen



38%
toegankelijke
woningen

Aantal nieuwe woningen



Opgeleverd	17
In uitvoering	16

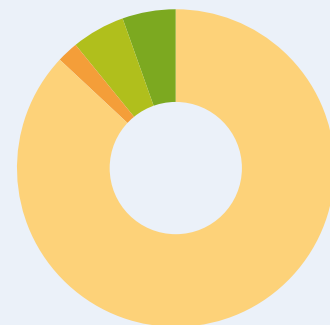
Uitgaven onderhoud



Onderhoud	€ 2.642.730
-----------	--------------------

Totaal aantal toegewezen woningen **92** *

Regulier	80
Statushouders	2
Urgenten	5
Overig**	5



Gemiddelde netto huurprijs

eind 2019	eind 2020
€ 558	€ 574



woonplezier in de buurt

Buurtbemiddeling	5
Huisbezoeken***	14
Huren onder voorwaarden	2
Ontruiming	-



een duurzame maatschappij

Gemiddelde energie-index

1,23



* Zelfstandige woningen exclusief intermediaire verhuur

** Onder meer spoedzoekers, woningruil, loting, wisselwoning

*** In het kader van betalingsachterstand

8. Baarn

De gemeente Baarn heeft een gemeentelijke woonvisie. Deze is de basis geweest voor de prestatieafspraken die de gemeente, samen met de in de gemeente actieve woningcorporaties en de betreffende huurdersorganisaties, in 2020 vaststelde.

In Baarn bezit Het Gooi en Omstreken 116 zelfstandige woningen. Hiervan bevinden zich 111 woningen in de sociale huurvoorraad; dit zijn woningen met een aanvangshuur onder de liberalisatiegrens.

8.1 Samen werken ... aan beschikbaarheid

In vrijwel het gehele land is er een tekort aan sociale huurwoningen. Dat betekent dat mensen die er in principe voor in aanmerking komen, vaak heel lang moeten wachten op de woning die bij ze past. Om de woningen die wél beschikbaar zijn zo eerlijk mogelijk te verdelen, maken gemeenten en woningcorporaties afspraken over de woningruimteverdeling. Hierin is bijvoorbeeld bepaald wie onder welke voorwaarden voorrang krijgt.

Woningcorporaties doen alles wat in hun vermogen ligt om het aantal woningen uit te breiden. Maar de mogelijkheden daartoe zijn niet zo groot als ze zouden willen. Over iedere huurwoning waarvan de maandelijkse huur niet hoger is dan de huurtoeslaggrens, moeten woningcorporaties namelijk belasting betalen, de zogenaamde [Verhuurderheffing](#). Deze heeft als nadelig effect onder meer dat er minder geld beschikbaar is voor het bouwen van nieuwe sociale huurwoningen.

Een andere beperkende factor is het onderverdelen van het land in [woningmarktregio's](#). In de Woningwet is bepaald dat elke corporatie één van de 19 woningmarktregio's waarin Nederland is opgedeeld, als kernwerkgebied heeft. De corporatie mag actief zijn in alle gemeenten binnen het eigen kernwerkgebied, maar daarbuiten geldt een uitbreidingsverbod: de corporatie mag daar geen woningen nieuw bouwen of aankopen. De woningmarktregio waar Het Gooi en Omstreken in valt is de metropoolregio Amsterdam.

De gemeente Baarn, waar Het Gooi en Omstreken 116 sociale huurwoningen heeft, valt in een andere woningmarktregio. Dat betekent derhalve dat Het Gooi en Omstreken hier zonder de ontheffing van de Minister geen woningen mag bouwen of kopen. Maar ook in Baarn is de vraag naar sociale huurwoningen groter dan het aanbod. Ondanks alle beperkingen heeft Het Gooi en Omstreken toch haar sociale voorraad in Baarn weten uit te breiden: een woning die was gebruikt als kantoorruimte kreeg opnieuw een woonbestemming, waardoor een extra sociale huurwoning beschikbaar kwam. Hiermee is recht gedaan aan een van de kernwaarden uit het Koersplan van Het Gooi en Omstreken: mensen zijn belangrijker dan regels.

VERHUURMAKELAAR HOUDT VOLLEDIGE REGIE

Paul Bakker werkt elf jaar bij Het Gooi en Omstreken.

In 2010 is hij begonnen als verhuurmedewerker en bestond zijn takenpakket onder meer uit alle binnendienst taken van het mutatieproces en informatievoorziening aan de woningzoekende. Nu is hij verhuurmakelaar, met name belast met verhuur van Bedrijfsonroerend goed (BOG), verhuur van vrije sector-woningen en bijkomende taken als WOZ-beoordeling, kadastrale vragen, coördineren van de verkoop van corporatiewoningen en overige vragen over percelen. Ook de verhuur van sociale huurwoningen neemt hij af en toe voor zijn rekening.

In Baarn is een kantoor toegevoegd aan de sociale voorraad en teruggebracht in de reguliere verhuur. Het gaat om een appartement dat als werk-/kantoorruimte werd gebruikt door de zorginstelling die mede-eigenaar is van het complex; het appartement was sinds de bouw geschikt als woonruimte, dus de herbestemming was eenvoudig.

'Dit soort veranderingen komt niet veel voor. Als een bedrijfsruimte vrijkomt, komt altijd wel de vraag aan de orde of er woonruimte van moet worden gemaakt of niet. Meestal kiezen we daar niet voor of is het niet mogelijk volgens het gemeentelijk bestemmingsplan.'

Het verhuurproces begint met de opzegging van de huur door de particuliere of zakelijke huurder. Bij het proces is één (senior) verhuurmakelaar van a tot z betrokken. 'Een opzegging komt bij ons in het zogenaamde opzegbakje. De opzegging die het eerst binnenkomt, wordt het eerst in behandeling genomen. Tijdens het verhuurproces houdt de verhuurmakelaar de volledige regie.'



Sommige woningen die vrijkomen zijn direct door te verhuren. Soms is een grotere ingreep nodig. 'De verhuurmakelaar gaat naar de woning toe om te kijken wat er moet gebeuren. Als de woning klaar is, volgt de aanmelding bij WoningNet. Gegadigden voor een woning worden gecheckt: hebben ze, als het gaat om wet- en regelgeving, inderdaad recht op deze woning?' Zodra alles in orde is, volgt toewijzing, ondertekening van het huurcontract en de sleuteloverdracht.

Bij een woninginspectie komt de verhuurmakelaar van alles tegen. Sommige woningen zijn om door een ringetje te halen, maar soms zijn de woningen vies, is er schade, of hebben sociale problemen van de huurder invloed op de staat van de woning. 'Ik heb ook een keer meegemaakt dat iemand een woning volledig zwart had geschilderd.' Als de verhuurmakelaar sociale problemen vaststelt, wordt naar een oplossing gezocht samen met de collega's van Bewonerszaken, en soms met die van de Huuradministratie. Als dat nodig is worden externe partijen ingeschakeld.

Het verhuurproces bij huurwoningen in de vrije sector verloopt anders, omdat er geen rekening hoeft te worden gehouden met de toewijzingsregels van sociale huurwoningen. Bij vrije sectorwoningen is het wie het eerst komt wie het eerst maalt. Bedrijfs Onroerend goed (BOG) is een lastige markt in de huidige coronatijd. Ondernemers gaan nu niet graag een huurovereenkomst aan omdat het risico en de onzekerheid te groot zijn. 'Maar als we BOG verhuren, dan doen we dat in samenwerking met een bedrijfsmakelaar.'



Ik doe de opname met de vertrekkende huurder en geef aan welke aanpassingen de huurder nog in het pand moet verrichten. Ook kijk ik of we het pand nog moeten opknappen. De bedrijfsmakelaar neemt het aanbiddingstraject voor zijn rekening. Hierbij houden wij onderling goed contact over het aanbiddingstraject, de potentiële huurder en voorwaarden.' ■

8.2 Resultaten 2020

Koersplan

Het Gooi en Omstreken bereikte in Baarn in 2020 de volgende van haar Koersplandoelen.

Het Gooi en Omstreken gaf in 2020 in de gemeente € 125.725 Baarn uit aan onderhoud.

Uit het klanttevredenheidsonderzoek dat Het Gooi en Omstreken elke maand laat uitvoeren, blijkt dat de huurders in Baarn hun woning met een 8,4 belonen. Als goede punten worden onder meer onderhoud en isolatie genoemd. De buurt wordt gewaardeerd met een 7,6. De buurt wordt rustig genoemd en de burens gaan er goed met elkaar om.

Prestatieafspraken

In Baarn is in 2019 een actualisatie van de Visie Wonen opgesteld. De samenwerking tussen Het Gooi en Omstreken en de gemeente Baarn heeft in 2020 geleid tot nieuwe, meerjarige prestatieafspraken. De volkshuisvestelijke thema's hierin zijn: beschikbaarheid van de sociale voorraad, betaalbaarheid, huisvesting specifieke doelgroepen, leefbaarheid en duurzaamheid.

8.3 Baarn in cijfers



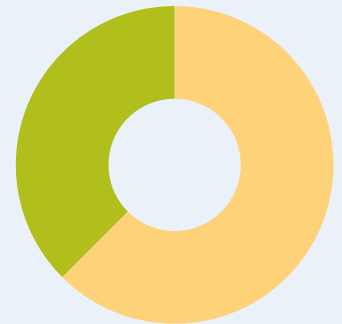
een **fijne woning** voor iedereen



78%
toegankelijke
woningen

Totaal aantal toegewezen woningen 8 *

Regulier	5
Statushouders	-
Urgenten	3
Overig**	-



Gemiddelde netto huurprijs

eind 2019	eind 2020
€ 598	€ 611

Uitgaven onderhoud



Onderhoud **€ 125.725**



woonplezier in de buurt

	Buurtbemiddeling	-
	Huisbezoeken***	1
	Huren onder voorwaarden	1
	Ontruimingen	-



een **duurzame** maatschappij

Gemiddelde energie-index

1,09



* Zelfstandige woningen exclusief intermediaire verhuur

** Onder meer spoedzoekers, woningruil, loting, wisselwoning

*** In het kader van betalingsachterstand

9. Bunschoten

Voor de inhoud van het bod 2020 van Het Gooi en Omstreken aan de gemeente Bunschoten is aansluiting gezocht bij de lokale woonvisie Bunschoten 2016-2021 en de geldende prestatieafspraken. Deze zijn vastgesteld voor de periode 2017-2021 en in 2019 geactualiseerd.

Het Gooi en Omstreken heeft in 2020 in Bunschoten 61 nieuwbouwwoningen opgeleverd. Gemeente, Het Gooi en Omstreken, Eemland Wonen en Stichting De Boei ondertekenden gezamenlijk het convenant **Buurtbemiddeling**. De gemeente heeft een nieuwe woonvisie gemaakt in nauwe samenwerking met haar stakeholders, waaronder Het Gooi en Omstreken.

In Bunschoten heeft Het Gooi en Omstreken 1.151 zelfstandige woningen in bezit. Hiervan hebben er 1.128 een aanvangshuur onder de liberalisatiegrens.

9.1 Samen werken ... aan nieuwbouw

Zoals uitgelegd in het vorige hoofdstuk is Nederland opgedeeld in 19 woningmarktregio's en mag een corporatie als het gaat om uitbreiden van het bezit, alleen actief zijn in het eigen kernwerkgebied. Voor Het Gooi en Omstreken is dit de Metropoolregio Amsterdam. Bunschoten maakt deel uit van de woningmarktregio Noord West Veluwe en Het Gooi en Omstreken mag daar alleen uitbreiden op grond van een door het Ministerie van Binnenlandse Zaken uitgegeven ontheffing.

Het Gooi en Omstreken bezit in Bunschoten 1.151 woningen, en realiseert er al jaren nieuwbouw. De nieuwbouwactiviteiten dateren van ver voor de opdeling van Nederland in woningmarktregio's. Op verzoek van de gemeente Bunschoten heeft Het Gooi en Omstreken eind 2016 bij het Ministerie zo'n ontheffing aangevraagd. De lokale woningmarkt zat op slot en met de door Het Gooi en Omstreken geplande nieuwbouw kon de doorstromingsketen op gang komen, waardoor mensen die afhankelijk zijn van sociale huurwoningen geholpen konden worden.

De aanvraag van Het Gooi en Omstreken werd uiteindelijk verleend in 2017. In 2021 wordt de noodzaak van voortzetting van de ontheffing geëvalueerd. Het Gooi en Omstreken stelt vast dat in Bunschoten de vraag het aanbod nog steeds overstijgt en het toevoegen van sociale huurwoningen noodzakelijk blijft. De afgelopen jaren heeft Het Gooi en Omstreken hier een belangrijke bijdrage aan geleverd, onder meer in Rengerswetering. De corporatie breidde in Bunschoten haar bezit met meer dan 10% uit en ook voor de komende jaren heeft de corporatie hier uitbreidingsplannen. Er werden in Bunschoten in vier jaar tijd maar vier woningen verkocht.

De **levensloopbestendige** nieuwbouwwoningen van Het Gooi en Omstreken sluiten aan bij de gemeentelijke woonvisie, waarin het streven is opgenomen het aantal sociale huurwoningen uit te breiden. De woningen worden zoveel mogelijk toegewezen aan doorstromers uit Bunschoten, waardoor extra dynamiek op de woningmarkt mogelijk wordt gemaakt. In de huisvestingsverordening, waar ook Het Gooi en Omstreken een bijdrage aan heeft geleverd, heeft de gemeente opgenomen op de woningtoewijzing te willen sturen. De woningtoewijzing wordt jaarlijks door de gemeente en Het Gooi en Omstreken gemonitord.

Met de nieuwbouw op de eilanden die samen Rengerswetering vormen, is in 2008 een start gemaakt. De eilanden kenmerken zich elk door hun eigen architectuur en opzet en vormen tegelijkertijd een geheel. Het Gooi en Omstreken heeft hier in ieder geval nog plannen liggen voor Eiland 4. Zie § 9.2 voor een uitwerking van deze plannen.

VERHUIZEN IN CORONATIJD

Midden in coronatijd werden door Het Gooi en Omstreken 26 woningen opgeleverd op Rengerswetering Eiland 3. Een bijzondere tijd voor de nieuwe bewoners: voor hen betekende het ook verhuizen in coronatijd. Bilal (26) en zijn vrouw Yasmina (23) gingen het avontuur aan.

Bilal en Yasmina stonden al langere tijd ingeschreven op WoningNet. Toen kwam ineens dit huis voorbij. Vanwege de coronamaatregelen werden bezichtigingen zoveel mogelijk beperkt. Bilal en Yasmina waren twee van de gelukkigen die hun huis in het echt konden bekijken. 'We hielden rekening met de anderhalve meter en de papieren werden op de keukentafel getekend'. De sleutels legde verhuurmakelaar Hilde van tevoren op de keukentafel. Zo was er geen contact tijdens de overdracht. 'We zijn hartstikke blij met ons nieuwe huis', zegt Bilal.

Na het tekenen van de papieren kon het klussen beginnen. Het stel wilde gelijk aan de slag. Maar



door de nieuwe coronamaatregelen stonden er lange rijen bij de bouwmarkt: Bilal was niet de enige die op het idee kwam om verf te halen. 'Ik moest een tijd wachten voordat ik naar binnen kon' vertelt hij. Eenmaal binnen bleken veel spullen uitverkocht. 'Ik had verf nodig, maar dat was simpelweg op', vertelt Bilal. Na een aantal rondjes langs verschillende bouwmarkten kwamen ze toch aan de benodigde spullen. Zo kon het klussen alsnog beginnen.

Bilal en Yasmina zijn druk bezig geweest met het inrichten van hun eigen plekje. 'Alles is nieuw en goed geregeld'. Zo liggen er zonnepanelen op het dak. Maar ook de tuin valt in de smaak. Kort na de verhuizing zeiden ze daarover: 'We weten nog niet wat we met de tuin gaan doen. Eerst maar eens alles rustig uitpakken en een plek geven.' ■

9.2 Resultaten 2020

Koersplan

Het Gooi en Omstreken werkte in Bunschoten in 2020 aan het behalen van de doelen uit haar Koersplan. De volgende resultaten werden geboekt.



Appartementengebouw Stichting Aunders

Aan onderhoud van het bezit, zowel regulier en planmatig als bij mutatie, werd in 2020 € 1.553.643 uitgegeven. Aan de Weteringschans werden voor de Stichting Aunders twee appartementen toegevoegd aan de twaalf die er al waren. Hiermee ging een investering gepaard van € 83.365. De appartementen zijn bestemd voor jongvolwassenen met autisme. Er is ook een aantal gemeenschappelijke ruimtes, waaronder een woonkamer, een keuken en een zitje buiten.

In de zomer van 2020 werden 35 appartementen en 26 eengezinswoningen opgeleverd op Rengerswetering Eiland 3. Alle 61 nieuwe woningen werden toegewezen aan huishoudens uit de gemeente Bunschoten.

Door bij toewijzing van deze woningen ook bewust te sturen op doorstroming werden uiteindelijk zeker 94 woningzoekenden aan een (nieuwe) woning geholpen. Woningzoekenden die een woning van een woningcorporatie achterlieten in Bunschoten kregen namelijk voorrang ten opzichte van andere woningzoekenden).

In het voorjaar van 2020 werden het stedenbouwkundig plan voor Eiland 4 in Rengerswetering en bijbehorende grondexploitatie vastgesteld in de gemeenteraad van Bunschoten. Vervolgens is de planontwikkeling voor de opstallen van start gegaan. Het Gooi en Omstreken gaat hier 52 appartementen realiseren. Ze worden in het hart van het plan bovenop de supermarkt gerealiseerd.

Voor de verhuur van 22 woningen heeft Het Gooi en Omstreken een intentieovereenkomst met 's Heeren Loo gesloten; daar komen bewoners te wonen met een beperking. De overige woningen zijn bestemd voor de reguliere verhuur. Vanwege de directe nabijheid van de voorzieningen kunnen deze woningen goed worden ingezet voor doorstroming op de woningmarkt.

In het pand van de voormalige melkfabriek Eemlandia worden 25 woningen voor starters gerealiseerd. Het Gooi en Omstreken is in 2020 begonnen met een onderzoek naar de haalbaarheid van een participatie in deze ontwikkeling.

De wooncoaches van Het Gooi en Omstreken legden in Bunschoten tien bezoeken af.

Prestatieafspraken

De prestatieafspraken in Bunschoten, voor de periode 2018-2022 concentreren zich rond vier thema's:

- Gerichte inzet op doelgroepen;
- Betaalbaar wonen voor wie dat nodig heeft;
- verduurzaming van de woningvoorraad;
- Langer zelfstandig wonen mogelijk maken.

De samenwerking tussen Het Gooi en Omstreken en de gemeente Bunschoten heeft in 2020 onder meer geresulteerd in de ondertekening van het convenant [Buurtbemiddeling](#). Het convenant werd niet alleen ondertekend door gemeente en Het Gooi en Omstreken, maar ook door woningcorporatie Eemland Wonen en Stichting De Boei, een lokale welzijnsorganisatie.

In de eerste helft van 2020 organiseerde Stec Groep in opdracht van de gemeente Bunschoten verschillende bijeenkomsten ten behoeve van de totstandkoming van een nieuwe woonvisie, waaraan ook Het Gooi en Omstreken actief heeft deelgenomen. In 2021 zullen nieuwe prestatieafspraken worden gemaakt op basis van deze nieuwe woonvisie die eind 2020 door gemeente Bunschoten werd vastgesteld.

9.3 Bunschoten in cijfers

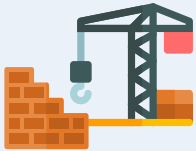


een **fijne woning** voor iedereen



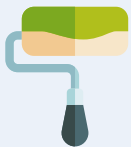
43%
toegankelijke
woningen

Aantal nieuwe woningen



Opgeleverd	61
In ontwikkeling/haalbaarheidsonderzoek	77

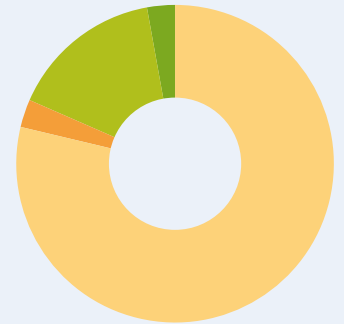
Uitgaven onderhoud



Onderhoud	€ 1.553.643
Investerings groot onderhoud	€ 83.365

Totaal aantal toegewezen woningen 141 *

Regulier	111
Statushouders	4
Urgenten	22
Overig**	4



Gemiddelde netto huurprijs

eind 2019	eind 2020
€ 582	€ 602



woonplezier in de buurt

Buurtbemiddeling	-
Huisbezoeken***	10
Huren onder voorwaarden	5
Ontruiming	-



een duurzame maatschappij

Gemiddelde energie-index

1,11



* Zelfstandige woningen exclusief intermediaire verhuur

** Onder meer spoedzoekers, woningruil, loting, wisselwoning

*** In het kader van betalingsachterstand

10 | TOEKOMST

De komende jaren gaan wij verder met de uitvoering van ons Koersplan SamenWonen! Hieronder wordt per speerpunt een aantal activiteiten toegelicht die we in 2021 op de planning hebben staan.

Een fijne woning voor iedereen

Wij vinden het belangrijk om zoveel mogelijk dynamiek op de woningmarkt te creëren. Daarvoor moeten doorstromers goede kansen hebben op de woningmarkt. Door meer dynamiek op de woningmarkt kunnen we immers meer mensen naar wens laten wonen. In 2021 ronden we ons onderzoek naar hoe we doorstroming kunnen bevorderen af en bekijken we welke uitvoering we aan dit onderzoek geven.

Wij gaan verder met onze ambitie om 1.000 sociale huurwoningen in tien jaar te bouwen; wij onderzoeken nieuwe mogelijkheden waarmee we hieraan uitvoering kunnen geven. Concreet hebben wij voor 2021 nieuwbouwplannen, zowel in uitvoering als in ontwikkeling, in bijna alle gemeenten waarin wij werkzaam zijn. Ook loopt er een aantal haalbaarheidsonderzoeken.

Vanuit de projectgroep Langer zelfstandig wonen is een voorstel gedaan hoe wij als woningcorporatie onze bewoners beter kunnen ondersteunen bij het zelfstandig (en zelfredzaam) wonen. Hiermee gaan we in 2021 verder.

Samen werken aan woonplezier

Samen met bewoners gaan wij aan de slag met de leefbaarheid in onze complexen. We willen beter monitoren hoe het er voor staat in onze complexen en zoeken naar manieren om onze bewoners hierin te verbinden, te faciliteren en aan te spreken. Daarbij willen we ons pro-actiever opstellen en meer aandacht besteden aan positieve ontwikkelingen. De kennis over onze bewoners, die in onze organisatie bekend is, gaan we in 2021 bundelen. We willen zo bouwen aan een fijnmazig netwerk van actieve bewoners.

En we gaan in 2021 verder met onze zelfredzaamheidsaanpak door de verbinding tussen bewoners onderling te versterken. We willen dit bij bewoners activeren, stimuleren en ondersteunen. In 2021 willen we op dit gebied een pilot uitvoeren. Zeker ten tijde van corona is dit extra van belang, omdat fysieke ontmoeting voor veel kwetsbare bewoners een nog grotere drempel heeft gekregen. We werken hierin samen met bijvoorbeeld Versa Welzijn en andere belanghouders in de buurt.

Voor woonplezier is veiligheid van essentieel belang. Hier zetten we extra op in, onder andere door extra verlichting aan te brengen daar waar het nodig is.

De lopende prestatieafspraken worden, net als in andere jaren, in 2021 geëvalueerd. Daarnaast worden nieuwe prestatieafspraken gemaakt met de gemeenten Bunschoten en Hilversum.

Een duurzame maatschappij

Per 1 januari 2021 is de onderliggende rekenmethode voor de energiestatistiek vervangen door de NTA8800. Er worden geen energie-indexen meer berekend, maar de energiebehoefte van de woningen wordt uitgedrukt in kWh per vierkante meter per jaar. Er kan dan niet meer gestuurd worden op energie-indexen.

Door de conversie van onze energielabeldatabase naar deze nieuwe rekenmethode kan het energielabel van de individuele woningen verbeteren of verslechteren, zonder dat wij aanpassingen in de woningen doen. Het jaar 2021 zal in het teken staan van inzichtelijk maken wat de impact is van deze verandering.

In 2021 maken we een pas op de plaats als het gaat om de grote projectmatige verbeteringen van de energiestatistiek van onze woningen. We ronden de laatste projecten van ons Label B-programma af. Daarmee neemt de CO₂-uitstoot van onze woningvoorraad verder af en is de energiestatistiek goed op niveau.

De verdere verduurzaming van onze woningvoorraad is erg afhankelijk van de alternatieven voor aardgas (en het bijbehorende nieuwe temperatuurniveau voor verwarming) die er in de toekomst per wijk of buurt beschikbaar komen. De gemeentelijke transitievisies warmte zullen hiervan een eerste beeld geven. Aansluitend onderzoeken we welke aanvullende investeringen er in ons vastgoed nodig zijn.

Het jaartheme voor participatie in 2021 is bewustzijn over duurzaamheid. Met het creëren van bewustzijn bij bewoners kan de CO₂-uitstoot verder afnemen. Dit doen we zo veel mogelijk samen met andere partijen. Onder meer door aan te haken bij bestaande initiatieven en op zoek te gaan naar bewoners die een ambassadeursfunctie op zich willen nemen als het gaat om duurzaam wonen.

Met de resultaten van de milieubarometer/CO₂-footprint van onze bedrijfsvoering bepalen we op welke punten we onze bedrijfsvoering verder kunnen verduurzamen in combinatie met andere projecten, zoals de verbouwing van ons kantoor en een nieuw mobiliteitsplan.

In 2021 zetten we ook stappen op het gebied van circulair bouwen. We gaan in de projectvoorbereiding van twee nieuwbouwprojecten speciale aandacht besteden aan circulair bouwen. Zo doen we ervaring op en onderzoeken we welke duurzaam bouwen-methoden bij onze manier van werken passen.

Een toegeruste organisatie

Wij streven ernaar dat onze medewerkers informatie op een prettige manier kunnen verwerken. Dat doen we met gebruiksvriendelijk ingerichte werkprocessen en daarvoor hebben we een passend ERP (primair) systeem gezocht, dat we in 2021 gaan implementeren. Ook gaan we aan de slag met de herinrichting van ons kantoor. Hiermee gaan we voor een eigentijdse en inspirerende werkomgeving die samenwerken bevordert en het werkplezier vergroot. De opkomst van corona heeft ons daarbij gedwongen na te denken over de vraag hoe we, ondanks de fysieke afstand, goed kunnen samenwerken en met elkaar in verbinding blijven.

We zijn meer plaats- en tijdonafhankelijk gaan werken. Op basis van de activiteiten die we gepland hebben, bedenken we waar we het beste ons werk kunnen uitvoeren. Dat kan op kantoor zijn maar ook thuis of op een andere locatie. Met dat beeld voor ogen heeft de werkgroep Gooi naar de Toekomst een visie ontwikkeld op werkomgeving en werkstijl. Hieraan zal in 2021 een invulling worden gegeven.

11 ORGANISATIE EN COMMUNICATIE

Voor team HR stond 2020 voor een groot deel in het teken van de coronapandemie en de uitdagingen en beperkingen die deze met zich meebracht. De effecten van het Koersplan en het daarop geënte Strategische HR Ontwikkelplan werden merkbaar: zo steeg het aantal FTE door de introductie van een aantal nieuwe functies.

Op de afdeling Communicatie was eenzelfde beeld zichtbaar. Corona vroeg in- en extern om extra communicatie-inspanningen, terwijl ook de reguliere werkzaamheden gewoon doorgang moesten vinden.

Verdergaande automatisering zet Het Gooi en Omstreken in om de bedrijfsvoering te optimaliseren. Opgestarte projecten om meer tijd- en plaatsonafhankelijk te gaan werken kwamen door corona in een stroomversnelling.

De overgang naar een nieuw ERP-systeem werd voorbereid.

11.1 HR

Algemeen

Het team HR is versterkt. Voor operationele HR-werkzaamheden werd een nieuwe medewerker aangetrokken. Hierdoor konden de HR-adviseurs, samen met de managers, met meer aandacht werken aan de individuele groei van medewerkers, het versterken van de afdelingen en het verbeteren van de processen.

Er zijn behoorlijke stappen gezet in het realiseren van de doelen uit het strategische HR ontwikkelplan en de HR-agenda 2020/2021. De uitvoering van het beleid is door corona versneld. Zo kregen de werkplek 2020 en de thuiswerkplek een invulling. Flexibel werken heeft, omdat er door corona grotendeels thuisgewerkt wordt. in een versneld tempo veel draagvlak gekregen.

Corona

Toen in maart de eerste coronamaatregelen moesten worden getroffen, werd met er met man en macht aan gewerkt om de dienstverlening voor de huurders zo goed mogelijk op peil te houden. Er werd een coronateam samengesteld waarin onder andere ook HR was vertegenwoordigd. Het coronateam overlegde wekelijks over de laatste ontwikkelingen rondom de pandemie, om zo een goed beeld te krijgen wat de effecten daarvan waren op de dienstverlening, de medewerkers en de voortgang van het werk. Na ieder overleg van het coronateam werd een nieuwsbrief uitgebracht. Daarnaast is veel aandacht besteed aan de onderlinge verbinding tussen medewerkers, het welzijn en het bedenken van praktische oplossingen en maatregelen waardoor medewerkers in deze bijzondere en uitdagende periode toch zoveel mogelijk in balans konden blijven.

In de lente van 2020 werd het kantoor coronaproof gemaakt en werden in ieders woning thuiswerkplekken ingericht. Er werd van alles bedacht om de medewerkers op een voor hen zo plezierig mogelijke wijze aan het werk te houden. Vergaderen via Teams werd het nieuwe normaal. Personeelsbijeenkomsten konden niet meer fysiek plaatsvinden, maar digitaal vonden diverse bedrijfsbrede events plaats, zoals de zomerbingo en de kerstborrel.

HRM droeg aan de realisatie hiervan bij en ontwikkelde daarnaast onder meer de Overgangsregeling vanwege het stopzetten van de vaste reiskostenvergoeding woon-werkverkeer en introduceerde de tijdelijke coronavergoeding. Daarnaast is het faciliteren van een goede thuiswerkplek als het gaat om meubilair onderzocht en zijn de eerste afspraken gemaakt om deze faciliteiten te implementeren in het eerste kwartaal van 2021.

Overige activiteiten

Er werd in 2020 een inhaalslag gemaakt op het gebied van arbo. Het Verzuimbeleid werd vervangen door het Gezondheidsbeleid. Hierin kregen preventie en vitaliteit een prominenter positie, omdat dit niet alleen bijdraagt aan een lager ziekteverzuim maar ook aan ieders welzijn op de werkvloer en aan goed werkgeverschap. Het verzuimprotocol werd in een nieuw jasje gestoken en voor het Arboteam kwam een preventiemedewerker in de plaats.

HR participeerde in de projectgroep Gooi naar de Toekomst. Deze onderzoekt de mogelijkheden om ook na de coronacrisis meer en beter thuis te werken en tegelijkertijd het gebouw geschikter te maken voor flexibel gebruik. Gewerkt is aan een visie op werkomgeving en werkstijl waarbij de focus voor HR vooral op de werkstijl ligt. Een belangrijk aspect van deze grote verandering in de organisatie is de wens om uitvoering te geven aan het verder optimaliseren van de samenwerking tussen medewerkers en teams, het mogelijk maken van het flexibel (en hybride) werken en het faciliteren van het managementteam in het ontwikkelen van verbindend leiderschap in de werkrealiteit van de toekomst. Dit alles vanuit de in het Koersplan uitgesproken wens om een platte, wendbare en lerende organisatie te zijn die klaar is voor de toekomst. Het kantoorgebouw moet deze andere manier van werken en samenwerken ondersteunen en zal daarom in de toekomst een plek zijn waarin medewerkers elkaar ontmoeten, inspireren en van elkaar leren. Daarnaast nodigt het kantoor en de nieuwe werkstijl straks ook uit om de verbinding te versterken met onze samenwerkingspartners.



Projectgroep Gooi naar de Toekomst

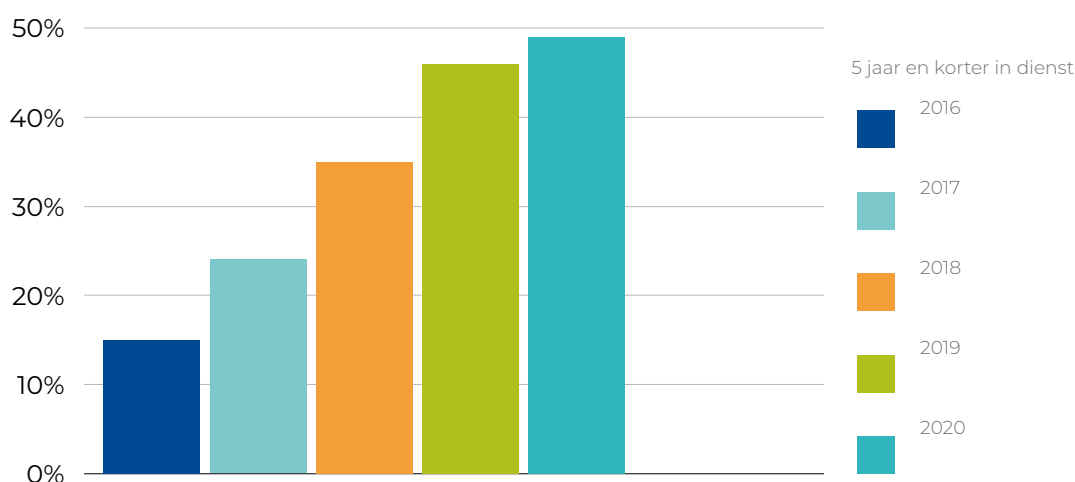
En verder:

- Onderging het functiehuis een aantal updates. Functieprofielen die waren verouderd zijn geüpdatet en nieuwe rollen werden generiek beschreven en gewogen;
- Werd er gezocht naar een aanvulling in het anti-agressiebeleid. Dit werd gevonden in SoloProtect, een dienst waarbij een medewerker die alleen op pad is in voorkomende gevallen discreet alarm kan slaan;
- Kreeg de samenwerking met de OR meer de vorm van een joint venture. Deze strategische samenwerking zal in deze vorm worden gecontinueerd;
- Heeft de samenwerking met **KLIMMR** zich verder ontwikkeld. De samenwerking werd echt onderdeel van de bedrijfsvoering; veel medewerkers namen deel aan de activiteiten van KLIMMR.

Trends

Het aantal FTE bij Het Gooi en Omstreken is in vijf jaar tijd met 16,7 toegenomen. Deze groei is niet alleen veroorzaakt door de stijging van het aantal VHE's maar ook door de geformuleerde doelstellingen in het Koersplan. Deze koers heeft ervoor gezorgd dat nieuwe functies zijn ontstaan en ingevuld zoals de adviseur duurzaamheid, de sociaal projectleider en de sociaal wijkbeheerder.

Het Gooi en Omstreken kijkt in de ontwikkeling van het personeelsbestand naar de diversiteit om binnen de teams een goede balans te bewerkstelligen. Bij de invulling van vacatures wordt niet alleen goed gekeken naar de kwaliteiten van een potentiële collega. Ook persoonlijke eigenschappen, sociale vaardigheden en lerend vermogen spelen een rol bij de beoordeling van kandidaten. Hoewel er geen expliciet beleid is ten aanzien van bijvoorbeeld verjonging, komt de gemiddelde leeftijd binnen Het Gooi en Omstreken langzaam maar zeker lager te liggen. Tegelijkertijd is de verwachting dat het percentage medewerkers van 60 jaar en ouder de komende jaren zal stijgen van 11% naar 18%.



Figuur 11.1 Vernieuwing personeelsbestand

De mobiliteit en daarmee ook de vernieuwing bij Het Gooi en Omstreken is in de afgelopen jaren vooral af te meten aan het aantal medewerkers met een dienstverbandduur van vijf jaar of korter; in 2020 bedroeg dit 49%.

Tot 2017 lagen de aantallen mannen en vrouwen bij Het Gooi en Omstreken redelijk dicht bij elkaar. Sinds 2018 is dat wat meer uit elkaar gaan lopen en is het aantal mannen toegenomen. Sinds 2019 is ook is het aantal fulltimers, medewerkers die 36 uur per week werken, toegenomen. Het aantal medewerkers dat minder dan 32 uur per week werkt, is met circa 15% laag te noemen.

Het gemiddelde ziekteverzuim is bij Het Gooi en Omstreken in 2020 flink afgenomen als gevolg van het afsluiten van een aantal langdurige verzuimdossiers. Wel ligt het totale verzuim met 4,4% hoger dan het landelijke gemiddelde bij een organisatie van soortgelijke omvang. Hoewel er een lichte stijging waarneembaar was in de ziekteverzuimcijfers van het vierde kwartaal van 2020, is uit de cijfers van 2020, met name op basis van de meldingsfrequentie, op te maken dat weinig sprake is geweest van kortdurend ziekteverzuim, ondanks de coronapandemie.

SAMENWERKEN IS HET LEUKST!

Michel Spaargaren is coördinator informatisering en automatisering bij Het Gooi en Omstreken. ‘Werken met mensen is veel leuker dan werken met apparaten. Waar lopen ze tegenaan en hoe kan ik ze helpen? Dat is wat ik graag doe. Ik prijs me gelukkig dat zoveel mensen met mij samen willen werken.’

Michel werkt niet alleen samen met zijn eigen collega's, maar ook met die van NEH ICT Solutions. 'NEH ontzorgt ons. Als onzichtbare collega's op de achtergrond hebben zij in 2020 gigantisch hard gewerkt om alles wat wij wilden mogelijk te maken.'

Onder de noemer Werkplek 2020 ging in het verslagjaar een werkgroep, bestaande uit NEH-consultants en een groot aantal medewerkers van Het Gooi en Omstreken, aan de slag om de Citrix omgeving, waarbinnen tot dan toe gewerkt werd, te verlaten. In plaats daarvan zou een beheeromgeving worden ingericht met nieuwe werkstations (laptops) die op afstand, via een internetconnectie, geheel geautomatiseerd geïnstalleerd en naderhand beheerd konden worden. De medewerkers zouden met de nieuwe laptops zowel vanuit huis als op kantoor kunnen werken.

In het voorjaar van 2020 werden voorbereidingen getroffen om de nieuwe werkstations aan te schaffen en uit te reiken. Het werken ermee zou tijdens meerdere klassikale bijeenkomsten op kantoor aan de collega's worden uitgelegd. Maar corona gooide roet in het eten en leidde tot de urgente wens om thuiswerken te faciliteren.



Foto: René van den Burg Fotografie

'Het is samen met NEH gelukt om iedereen van Het Gooi en Omstreken binnen twee weken te voorzien van middelen **om via privé-apparatuur op een beveiligde wijze vanuit huis te kunnen werken**. Het is uniek dat wij dat op zo'n korte termijn thuis verder konden werken en met elkaar konden blijven communiceren.'

Al snel bleek dat thuiswerken niet alleen tijdens corona, maar ook daarna gemeengoed zou blijven. Daarom heeft een inventarisatie plaatsgevonden van de ideale thuiswerkplek van alle collega's. 'Daar kwamen heel verschillende dingen uit naar voren. Iedereen heeft een andere thuissituatie. De een heeft een eigen kantoor, de ander zit met het hele gezin aan de keukentafel.' Afhankelijk van de functie, thuiswerksituatie en individuele voorkeuren zijn persoonlijke pakketten samengesteld met een laptop en toebehoren. Iedereen kreeg een budget om een grote monitor en een toetsenbord/muis aan te kunnen schaffen. Door middel van documenten en filmpjes werden installatie-instructies gegeven. Op vaste tijden konden collega's via Teams vragen stellen. Maar die bleven vaak uit. 'Ze kwamen vooral voor een praatje en om te kennen geven dat zij zeer blij en tevreden waren met de nieuwe werkstations.' Een belangrijk onderdeel in het project was het in contact blijven met elkaar. 'Communicatie is essentieel in dit verhaal en draagt bij aan het succes ervan. Je moet informatie kunnen geven en navraag kunnen doen over hoe alles verloopt.'

Hieraan heeft Michel, samen met de communicatieadviseur van Het Gooi en Omstreken Mieke Wester, hard gewerkt.

Ondertussen werden op kantoor voorbereidingen getroffen voor een terugkeer naar de werkplek. Plaats- en tijdonafhankelijk werken was daarbij leidend. Dit sloot aan bij de activiteiten van de werkgroep Gooi naar de toekomst (zie § 10.1).

De bestaande terminals werden vervangen door dockingstations.

Elke werkplek bestaat nu uit twee beeldschermen, een vast toetsenbord, een muis en een aansluiting waar iedereen zijn eigen laptop mee kan koppelen.

‘Met de nieuwe werkplek zijn wij klaar voor de toekomst. Dat is te danken aan de prettige samenwerking met alle collega’s en NEH. We voelen elkaar aan en hebben een gezamenlijk doel. Aan dit soort projecten is samenwerken het leukst!’ ■

11.2 Communicatie

Algemeen

Het Gooi en Omstreken wil zichtbaar zijn voor haar bewoners en stakeholders: ‘We vertellen wat ons zo uniek maakt en geven medewerkers ‘een gezicht’ door met huurders in gesprek te gaan.’ Hiermee wordt communicatie steeds meer van iedereen in de organisatie.

Door de coronacrisis wordt flexibel werken de modus en is de rol van communicatie blijvend veranderd. Het is belangrijker dan ooit om met elkaar in contact en verbinding te blijven en je als organisatie te laten zien en horen. Niet alleen tussen de medewerkers, maar ook richting de bewoners. En altijd vanuit het motto: ‘Wees dichtbij en blijf in dialoog, ook al is het op afstand.’

Corona

De afdeling Communicatie zette alles op alles om de medewerkers te motiveren én waar mogelijk de gelegenheid te geven om te ontspannen. De Yammer challenges deden hun intreden en de digitale koffiecorner kwam in de plaats van de praatjes bij de koffieautomaat. Er waren wekelijkse videoboodschappen, waarin eerst alleen Maarten van Gessel, later ook van anderen de collega’s een hart onder de riem staken en er werden ieder week corona updates opgesteld. Onder het motto ‘Zet ‘m op!’ kreeg iedere medewerker een Het Gooi en Omstreken-mondkapje.

Niet alleen de medewerkers werd een hart onder de riem gestoken, ook aan de bewoners werd gedacht. Aan het bewonersmagazine werd een zakje vergeetmijnetjes gehecht. Om te voorkomen dat sommige bewoners té geïsoleerd zouden raken werd de Belservice geïntroduceerd.





Overige activiteiten

Voor de tweede keer reikte Het Gooi en Omstreken en De Buur van het Jaar Award. Huurders kunnen daarvoor hun favoriete buurman of buurvrouw nomineren. Dit jaar ging de award naar Meindert Tepper, die het appartementencomplex waarin hij woonde opgeruimd en netjes hield en bij wie iedereen terecht kon voor een praatje of advies. Ook na zijn verhuizing naar een ander complex bleef Meindert betrokken bij evenementen die de buurtvereniging van zijn oude woonplek organiseert.

In het kader van de Dag van de duurzaamheid op 10 oktober vroeg Het Gooi en Omstreken haar huurders naar hun mening over energiebesparing en tips op dat gebied. Doel: met de antwoorden onze toekomstige duurzaamheidsmaatregelen zo goed mogelijk laten aansluiten bij de wensen van bewoners. Onder de deelnemers werden drie energiebespaarboxen ter waarde van € 50 verloot.

In de zomer van 2019 heeft Het Gooi en Omstreken het Taalakkoord voor de regio Gooi en Vechtstreek ondertekend. De deelnemende partijen vinden dat alle inwoners moeten kunnen meedoen in de samenleving en taal is daarbij een belangrijk onderdeel. In dat kader werd Loo van Eck ingehuurd om de medewerkers van Het Gooi en Omstreken op B1-niveau te leren schrijven. De online trainingen werden vooraf gegaan door een inspiratiesessie met alle medewerkers.

En verder:

- Werd een start gemaakt met het uitwerken van het participatiebeleid. Er werd onder meer een enquête gehouden onder de medewerkers;
- [🕒 Gingen achtereenvolgens de eerste en de tweede trainee in het kader van het project Talent in Huis aan de slag;](#)
- Werd LinkedIn volop ingezet, waardoor het aantal volgers van Het Gooi en Omstreken enorm toenam;
- Werden er geheel coronaproof acht jubilea gevierd. De jubilarissen waren samen 155 jaar in dienst bij Het Gooi en Omstreken en haar rechtsvoorgangers.

11.3 I&A

Thuiswerken werd vanwege het coronavirus versneld zeer actueel. Het Gooi en Omstreken gaat ervan uit dat ook in de toekomst een deel van de werkzaamheden vanuit huis uitgevoerd gaat worden. Vanuit het project Werkplek 2020 heeft Het Gooi en Omstreken zich maximaal ingespannen om medewerkers van de juiste spullen te voorzien. Belangrijk voordeel van de nieuwe omgeving is dat hiermee tijd- en plaatsonafhankelijk gewerkt kan worden. Dit ondersteunt de medewerker om hun thuiswerkplek zo prettig mogelijk in te kunnen richten. Op basis van een gedegen onderzoek werd voor een nieuw ERP-systeem gekozen.

Corona

Halverwege maart 2020 kwamen de medewerkers van Het Gooi en Omstreken goeddeels thuis te zitten en moesten er met spoed thuiswerkplekken worden ingericht. In eerste instantie is dit opgelost door de bestaande technische inrichting voor werken op afstand, namelijk via een Citrix verbinding, qua capaciteit uit te breiden. Dat onderstreepte nut en noodzaak van een andere inrichting van systemen en de daarbij behorende apparatuur, die nodig is voor tijd- en plaatsafhankelijk werken. Gelukkig was deze overgang al in voorbereiding, waardoor de uitrol snel kon plaatsvinden.

Op basis van de resultaten van een pilot, waarin allerlei wensen zijn geïnventariseerd, is de meest gewenste apparatuur geselecteerd. Tijdens de definitieve uitrol heeft iedereen deze apparatuur ontvangen.

Bij de ingebruikname van de nieuwe werkstations werkte het merendeel van de benodigde applicaties. Enkele functionaliteiten zijn later toegevoegd.

Logische vervolgstappen in het project Werkplek 2020, die begin 2021 zullen worden gezet, zijn het vernieuwen van de mailserver en de introductie van een modernere Microsoft methodiek om bestanden op te slaan. Daarmee komen alle functies van Office365 beschikbaar, ook die toepassingen die bij Het Gooi en Omstreken nog niet in gebruik waren.

Keuze nieuw ERP-systeem

In 2020 heeft Het Gooi en Omstreken een ERP-oriëntatietraject doorlopen. Onder begeleiding van adviesbureau Hersense werd onderzocht of Het Gooi en Omstreken verder zou moeten gaan met de bestaande ERP-software, of dat een overstap naar een andere leverancier beter zou kunnen zijn. Er kwamen vragen aan de orde als:

- Hoe werken we nu (begin 2020);
- Hoe worden we ondersteund door de IT-systemen;
- Wat gaat daarin goed, wat kan beter en wat zijn wensen ten aanzien van ondersteunende middelen.

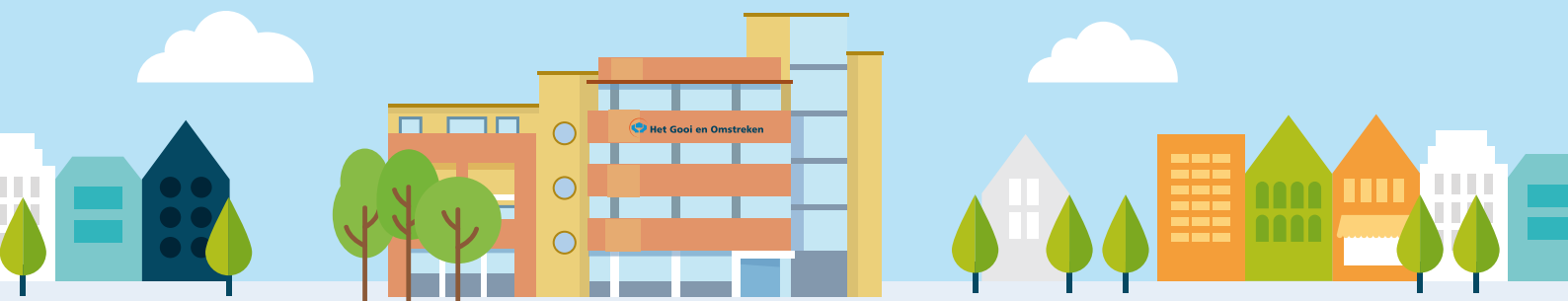
Samen met Hersense is in kaart gebracht hoe verschillende ERP-leveranciers de processen ondersteunen. Vier verschillende leveranciers, waaronder de bestaande leverancier, hebben door presentaties van zogenaamde 'use-cases' laten zien hoe processen werden ondersteund. Vervolgens zijn deze presentaties beoordeeld en op basis van deze beoordeling is besloten met Aareon en de door haar aangeboden ERP-oplossing 'Tobias365' in zee te gaan. De overgang naar het nieuwe systeem zal in 2021 zijn beslag krijgen.

Overige activiteiten

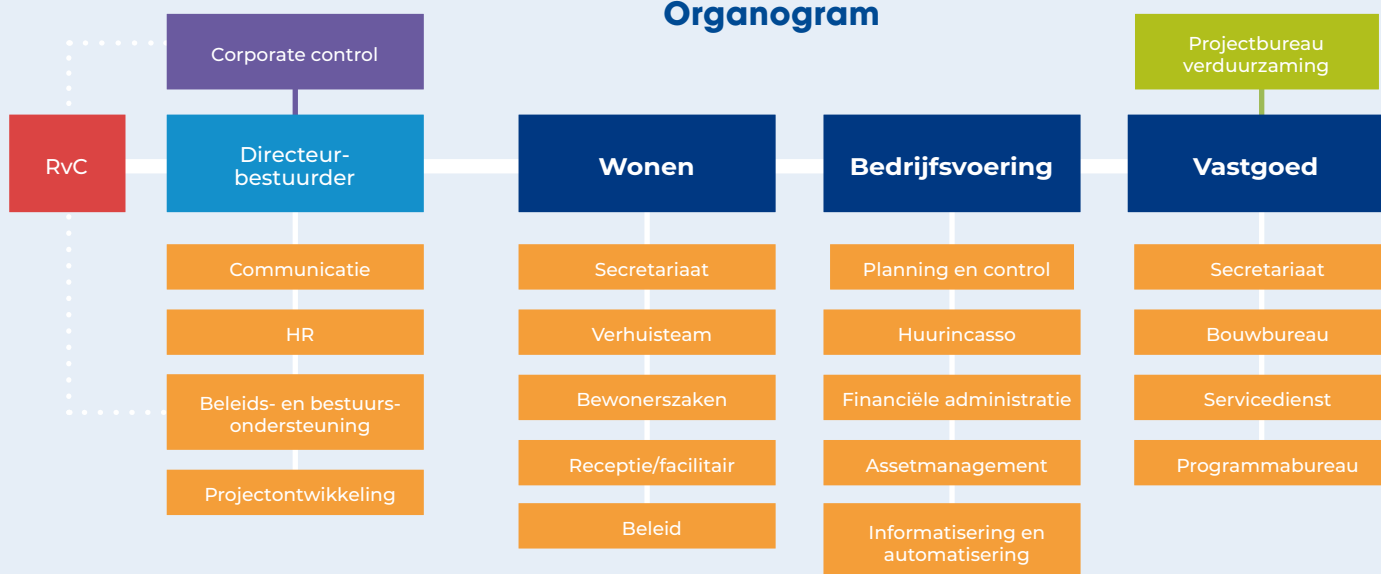
Als wezenlijk onderdeel van het optimaliseren van de bedrijfsvoering werd een datamanager aangesteld, die zich bezig zal gaan houden met het beheer van data ter ondersteuning van de bedrijfsprocessen en het opleveren van rapportages.

Het Gooi en Omstreken stapte over naar digitale postverzending via Postex.

11.4 De organisatie in cijfers

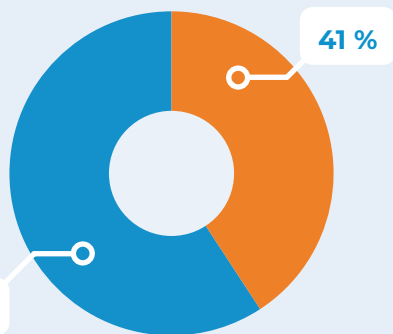


Organogram



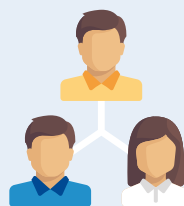
Aantal FTE 68,1

Vrouwen	31
Mannen	45



In dienst	10 personen
Uit dienst	4 personen

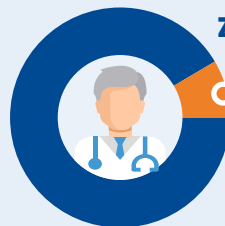
Gemiddelde duur van het dienstverband



Gemiddelde leeftijd



Ziekteverzuimpercentage



Ziekmeldfrequentie 0,6



12 | VERSLAG VAN DE RAAD VAN COMMISSARISSEN

De Raad van Commissarissen van Het Gooi en Omstreken houdt toezicht op het functioneren van het bestuur en op de algemene gang van zaken binnen de corporatie. De raad doet dit vanuit drie rollen: als toezichthouder, als werkgever en als klankbord. Bij haar werkzaamheden handelt de raad in overeenstemming met het bepaalde in de Governancecode Woningcorporaties; de principes uit de code worden onverkort toegepast. Met onderstaand verslag legt de Raad van Commissarissen verantwoording af over de wijze waarop in 2020 toezicht werd gehouden; de raad is hierop aanspreekbaar.

12.1 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 behoeven een gedeelde interpretatie. Bij Het Gooi en Omstreken hebben de Raad van Commissarissen en de bestuurder een gezamenlijke 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 toezichthouder.

Naast een visie op toezicht houden heeft de Raad van Commissarissen ook een toetsingskader en een toezichtkader opgesteld. Om op de hoogte te blijven van wat er in- en extern speelt, laat de raad zich door bestuur en medewerkers van Het Gooi en Omstreken op formele en informele wijze informeren. Daarnaast nemen de commissarissen deel aan cursussen, opleidingen en congressen. Hiermee wordt voldaan aan de bepalingen rond het jaarlijks te behalen PE-punten.

Normaal gesproken bespreken de commissarissen tijdens de jaarlijkse zelfevaluaties het gezamenlijke en individuele functioneren van de raadsleden en de commissies. Vanwege corona werd de zelfevaluatie die voor najaar 2020 gepland stond uitgesteld; deze heeft in februari 2021 alsnog plaatsgevonden.

Honorering

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

De bezoldiging van de raad bedroeg in 2020 in totaal € 64.900 (2019: € 68.700), exclusief BTW. Een volledig overzicht van de bezoldiging van de leden van de raad is opgenomen in de Jaarrekening.

Voorzitter

Eind juni 2020 trad Rob Bijl terug als voorzitter van de Raad van Commissarissen. Het lidmaatschap van de Raad van Commissarissen van Het Gooi en Omstreken was voor hem niet langer te combineren met een andere nevenfunctie als toezichthouder. Rob Bijl werd als voorzitter opgevolgd door Petra van Hartskamp.

12.2 Verslag vanuit de toezichthoudende rol

De Raad van Commissarissen houdt op actieve wijze toezicht op het bestuur en op de algemene gang van zaken bij Het Gooi en Omstreken. Voor deze specifieke rol wil de raad 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;
- het kwaliteitsbeleid;
- de kwaliteit van de maatschappelijke verantwoording;
- het financieel verslaggevingsproces;
- naleving van toepasselijke wet- en regelgeving.

Vanuit de Raad van Commissarissen is een auditcommissie ingesteld. De [auditcommissie](#) bestaat eind 2020 uit mevrouw Anke van Hal (lid) en de heer Cosmo Schuurmans (voorzitter). 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 2020 vier keer vergaderd. De belangrijkste onderwerpen van de vergaderingen waren:

- Risicomanagement. De organisatie heeft de risico's waaraan Het Gooi en Omstreken blootstaat geïdentificeerd en ze gekwalificeerd als een hoog, gemiddeld of laag risico. De uitkomsten hiervan zijn in de auditcommissie besproken. Omdat de Raad van Commissarissen als geheel moet toezien op adequaat risicomanagement, heeft de auditcommissie de risicoanalyse van de organisatie doorgeleid naar de raad, ter bespreking in 2021. De raad kan dan beoordelen of de analyse volledig is of dat er, gezien vanuit de toezichthoudende rol, nog ergens iets ontbreekt.
- De rol van de auditcommissie. Vanuit de historie heeft de auditcommissie het vizier gericht op de cijfers in documenten als de jaarrekening en de begroting. De auditcommissie van Het Gooi en Omstreken zou daarnaast vooral betrokken moeten zijn bij risicomanagement. Dat gaat verder dan alleen de cijfers.

Cosmo Schuurmans hierover: 'Er is een beweging gaande weg van de cijfers, naar een focus op risico's bij het realiseren van je doelstellingen. Als je duurzaamheidsambities hebt geformuleerd, bestaat het risico dat je die niet haalt. Hoe komt dat dan? En wat ga je eraan doen? Welke instrumenten zet je daarbij in? Het is goed om dit soort vragen met de auditcommissie te bespreken. Dat kan daar vaak ook wat diepgaander op ingaan, waar de aandacht van de Raad van Commissarissen in de regel ook voor andere zaken wordt gevraagd.'

- De bevindingen van de corporate controller. Begin 2020 heeft Het Gooi en Omstreken samen met twee collega-corporaties een nieuwe corporate controller aangesteld. De toegevoegde waarde van deze constructie is dat hij in verschillende keukens kan kijken. Daarnaast heeft hij goede aanbevelingen gedaan naar aanleiding van de door hem uitgevoerde audits, onder meer gericht op woningtoewijzing, inkoop en BTW, huurverhoging en totstandkoming onderhoudsbegroting. Ook geeft de corporate controller waardevolle inhoudelijke adviezen bij bijvoorbeeld investeringsbesluiten.
- Evaluatie accountant. De auditcommissie is tevreden over de samenwerking met de externe accountant en heeft de Raad van Commissarissen geadviseerd de samenwerking voort te zetten.

'Wel maken we ons in algemene zin zorgen', aldus Cosmo Schuurmans, 'over de toenemende accountantskosten in relatie tot de toegevoegde waarde van de accountant. Met ingang van 2020 is Het Gooi en Omstreken een Organisatie van Openbaar Belang (OOB), en dat heeft de werkzaamheden doen toenemen, ook voor de accountant. Er zijn maar vijf kantoren die een OOB-vergunning hebben en aan hen zijn zwaardere kwaliteitseisen gesteld. Allemaal factoren die de prijs opdrijven. En wat heeft de huurder daaraan?'

- Het controleplan van de accountant, de managementletter en het accountantsverslag;
- De jaarrekening en de begroting;
- Treasuryjaarplan en de uitgevoerde treasurytransacties.

'De kwaliteit van de interne stukken neemt steeds verder toe. Daar werkt de organisatie hard aan en dat zie je. Ook in de begroting en de wijze waarop er gerapporteerd wordt over risicomanagement,' concludeert Cosmo Schuurmans.

De adviezen van de auditcommissie aan de raad over de goedkeuring van de aan haar voorgelegde besluiten en documenten zijn opgevolgd.

Bij het uitvoeren van het toezicht vindt de Raad van Commissarissen het belangrijk zoveel mogelijk informatie uit verschillende bronnen te krijgen, om afhankelijkheid van een enkele bron te vermijden. Zo laat de raad zich ook informeren door bijvoorbeeld de HGO en de OR. Regelmatig wordt de raad bijgepraat door de accountant en worden deskundigen uitgenodigd een presentatie te geven. Zonder in de rol van de bestuurder te treden, laat de Raad van Commissarissen zich actief informeren over de visie en ervaringen van externe de belanghebbenden van Het Gooi en Omstreken.

12.3 Verslag vanuit de werkgeversrol

Sinds 1 juli 2016 is de heer M.J.W. (Maarten) van Gessel directeur-bestuurder van Het Gooi en Omstreken. Maarten van Gessel is, in overeenstemming met de Woningwet en de Governancecode, aangesteld voor onbepaalde tijd en voor vier jaar benoemd als directeur-bestuurder. De directeur-bestuurder geeft leiding aan de hele werkorganisatie en legt verantwoording af aan de Raad van Commissarissen. De benoeming van Maarten van Gessel als directeur-bestuurder werd in 2020 met vier jaar verlengd.

De Raad van Commissarissen heeft vanuit het eigen midden een selectie- en **remuneratiecommissie** (vanaf hier: remuneratiecommissie) benoemd, die bestaat uit Miranda Rovers (voorzitter) en Petra van Hartskamp (lid). De Raad van Commissarissen beoordeelt het functioneren van de bestuurder. De remuneratiecommissie is ingesteld ter ondersteuning van de werkgeversrol van de Raad van Commissarissen en adviseert de raad onder meer over de beoordeling en bezoldiging van de bestuurder. Ook stelt de commissie jaarlijks een verslag op, van de plannings-, voortgangs- en beoordelingsgesprekken met de directeur-bestuurder; dit wordt door de Raad van Commissarissen besproken.

Als gevolg van het vertrek van Rob Bijl is de samenstelling van de raadscommissies in 2020 herzien. Miranda Rovers maakt de overstap van de auditcommissie naar de remuneratiecommissie: 'Dat was een logische overstap, gegeven mijn HR-achtergrond. Ik ben namelijk bij een aantal organisaties, al dan niet op interim-basis, hoofd P&O geweest.'

Miranda Rovers heeft de wervingsprocedure van een nieuwe commissaris, die de remuneratiecommissie in 2020 onder externe begeleiding heeft doorlopen, als een uitdaging ervaren: 'Het was een bijzondere procedure, omdat we in coronatijd, binnen de grenzen van de beperkingen, naar mogelijkheden moesten zoeken om kennis te maken met de kandidaat-commissarissen. Ik ben blij dat we coronaproof een aantal gesprekken live hebben kunnen voeren; je krijgt dan toch veel meer inzicht in de dynamiek van iemand.'

De kandidaat die de remuneratiecommissie aan de voltallige raad voor heeft gedragen, is per 1 januari 2021 benoemd.

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 zijn behaald en doelen te stellen voor het komende jaar, tijdens het andere wordt de stand van zaken van dat moment besproken. Ook wordt vastgesteld of de directeur-bestuurder zijn functie onafhankelijk kan vervullen. Dit was in 2020, net als de jaren ervoor, het geval. Een specificatie van de bezoldiging van de directeur-bestuurder is opgenomen in de Jaarrekening.

12.4 Verslag vanuit de rol als klankbord

Naast de rollen als toezichthouder en werkgever vervult de Raad van Commissarissen ook de rol van klankbord voor directeur-bestuurder en organisatie. Deze rol heeft de raad onder meer gespeeld bij de ontwikkeling van de portefeuillestrategie en de besprekingen van scenario's voor op de langere tijd. In de rol van klankbord kan de Raad van Commissarissen met een frisse blik naar situaties kijken en op basis daarvan met een advies, suggestie of opmerking komen. De organisatie kan haar voordeel doen met de inbreng vanuit de raad.

Deze rol kan de Raad van Commissarissen het beste vervullen door af en toe de dagelijkse praktijk van Het Gooi en Omstreken mee te beleven. Vanuit haar oprechte interesse in leefbaarheid werd in 2020 door de raadsleden daarom een bezoek gebracht aan een complex in Hilversum. Daaraan voorafgaand kregen ze een presentatie over de activiteiten die Het Gooi en Omstreken er verricht en de samenwerking met onder meer politie en welzijnsorganisaties voor het op peil houden van de leefbaarheid in dit complex.

Ook gaven twee leden van de raad zich op om mee te draaien in de belservice, die kort na het begin van de coronapandemie werd opgestart, om kwetsbare huurders moed in te spreken. Anke van Hal was een van de commissarissen die diverse gesprekken voerde. 'We denken dat ouderen onze meest kwetsbare huurders zijn, maar na al die telefoontjes vraag ik me dat af. Want de reactie die ik het meest kreeg was: "Wat lief! Heel erg bedankt voor de belangstelling! Maar met ons gaat alles goed."'

▶ Met de belservice zijn uiteindelijk ruim 400 bewoners, met een gemiddelde leeftijd van 83 jaar, gebeld. Een aantal werd doorverwezen naar externe hulp van bijvoorbeeld Versa Welzijn. En anderen konden intern verder worden geholpen, door een gesprek met wooncoach of woonconsulent. Maar met de meesten werd gewoon een informeel en leuk gesprekje gevoerd. 'Ik heb wel eens een uur aan de telefoon gezeten,' vertelt Anke van Hal. 'De mevrouw die ik had gebeld bleef maar vertellen. Toen ze klaar was zei ze: "Dank dat ik mijn verhaal bij u kwijt kon."' Er werden geregeld grappen gemaakt naar aanleiding van de vragen: 'Een mevrouw zei: "Of je iets voor me kunt betekenen? Ik wil wel een leuke vent. Kan dat?'"

12.5 De maatschappelijke rol van de Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen van Het Gooi en Omstreken is zich bewust van zijn maatschappelijke rol in het lokale netwerk. In 2020 stond dit onderwerp prominent op de agenda. Aan de hand van een aantal stellingen werd besproken hoe de raad deze rol wil vervullen.

Voorzitter van de Raad van Commissarissen Petra van Hartskamp geeft aan dat het belangrijk is dat de commissarissen binding hebben met het werkgebied en de couleur locale kennen. 'We worden daarbij gefaciliteerd door de organisatie, die regelmatig aan ons een update geeft van alle relevante media informatie. Zo is de raad op de hoogte van wat er onder bewoners en in gemeenten leeft.'

Er is een groot woningtekort in Nederland. Woonwensen veranderen. Er wordt steeds meer zorg aan huis geleverd. Dit brengt een andere dynamiek met zich mee, die ook extra aandacht voor de wijk als geheel rechtvaardigt. In toenemende mate is het van belang dat de corporatie, gemeenten, zorginstellingen en desgewenst ook andere partners, goed met elkaar samenwerken en tijdig signalen herkennen zodat de juiste zorg kan worden gegeven. Tenslotte zijn ook kennis, visie en ervaringen van andere belanghebbenden van belang. 'Daarom is het goed een stakeholdersmanagement op te tuigen, dat ondersteunend is aan de netwerkorganisatie', aldus Petra van Hartskamp.

12.6 Besluiten van de Raad van Commissarissen

In 2020 stonden onder meer de volgende onderwerpen ter besluitvorming dan wel goedkeuring op de agenda van de Raad van Commissarissen:

- Jaarlijkse huurverhoging;
- Notitie Financiële uitgangspunten investeringsbesluiten;
- Volkshuisvestelijk Verslag en Jaarrekening 2019;
- Bod en activiteitenplan 2021 per gemeente;
- Jaarplan en integrale begroting 2021;
- Treasuryjaarplan 2021;
- Verbindingenstatuut;
- Uitvoering diverse projecten;
- Benoeming van de heer F. Strijthagen tot lid van de Raad van Commissarissen;
- Herbenoeming van de heer Van Gessel per 1 juli 2020.

Tijdens alle vergaderingen was de voltallige raad aanwezig.

De leden van de Raad van Commissarissen voldoen aan de criteria voor onafhankelijkheid die in de Woningwet zijn vastgelegd. Er zijn in 2020 geen besluiten aan de raad van commissarissen 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 Het Gooi en Omstreken en leden van de Raad van Commissarissen.

12.7 De Raad van Commissarissen in beeld



Mevrouw P.J. van Hartskamp-De Jong (1962)

Functie in de raad tot 01-07-2020 Vice-voorzitter, voorzitter van de remuneratiecommissie

Functie in de raad vanaf 01-07-2020 Voorzitter, lid van de remuneratiecommissie (vanaf 17-09-2020)

Expertise Bestuurlijk, juridisch

Aftredend 31-12-2022

PE-punten: 14

Functie Burgemeester Montfoort

Nevenfuncties -



Mevrouw M.M.A. Rovers (1971)

Functie in de raad Algemeen lid en lid auditcommissie (tot 01-07-2020), vice-voorzitter (vanaf 01-07-2021), voorzitter remuneratiecommissie (vanaf 17-09-2020)

Expertise Governance, wonen

Aftredend 31-12-2024

PE-punten: 8

Functie Organisatieadviseur bij Miraud

Nevenfuncties Lid Raad van Commissarissen LEKSTEDewonen, lid Raad van Commissarissen Woningbouwvereniging voor Ambtenaren, visitorator



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

Functie in de raad Algemeen lid, voorzitter auditcommissie

Expertise Financieel-economisch

Aftredend 31-12-2024

PE-punten: 44

Functie Partner bij EBBEN Partners

Nevenfuncties Bestuurslid Community Care Invest



Mevrouw J.D.M. van Hal (1965)

Functie in de raad Algemeen lid, lid auditcommissie (sinds 17-09-2020)

Expertise Duurzaamheid en verbetering kwaliteit bestaande woningen en wijken

Aftredend 31-03-2027

PE-punten: 0*

Functie Hoogleraar Sustainable Building bij Nyenrode Business Universiteit

Nevenfuncties Diverse adviesraden en jury's op het gebied van verduurzaming bestaande woningen en wijken



De heer R.V. Bijl (1955)

Functie in de raad tot 30-06-2020 Voorzitter, lid van de remuneratiecommissie

Expertise Wonen, organisatie

PE-punten: 0*

Functie Adjunct-directeur Sociaal en Cultureel Planbureau

Nevenfuncties Lid Raad van Toezicht Kwintes, voorzitter Bestuur Vrienden van GGZ Centraal

*De Governancecode verplicht commissarissen om ieder jaar 5 PE-punten te behalen. Als in een jaar meer dan 5 punten worden behaald kunnen deze meerdere punten (maximaal 5) worden meegenomen naar een volgend jaar. Het is daarom toegestaan om in een enkel jaar 0 punten bij te schrijven. Voor beide commissarissen die in 2020 0 PE-punten hebben behaald geldt dat zij 5 punten mee konden nemen van 2019.

Aantal vergaderingen	
Raad van Commissarissen	5 x regulier 2 x extra 1 x themamiddag over duurzaamheid 1 x themamiddag over streefhuurbeleid en leefbaarheid
Auditcommissie	4x
Remuneratiecommissie	2x
Raad van Commissarissen en OR	2x
Raad van Commissarissen en HGO	1x

Rooster van aftreden Raad van Commissarissen per 1 juli 2020				
Naam	Functie	Benoeming	Herbenoeming	Aftredend
Mevrouw P.J. van Hartskamp-de Jong	Voorzitter	1-1-2015	31-12-2018	31-12-2022
Mevrouw M.M.A. Rovers	Vice-voorzitter	1-1-2017	31-12-2020	31-12-2024
De heer C.P.J. Schuurmans	Lid	1-1-2017	31-12-2020	31-12-2024
Mevrouw J.D.M. van Hal	Lid	1-4-2019	31-3-2023	31-3-2027
Vacature	Lid			

Bestuurder



De heer M.J.W. van Gessel (1958)

Functie	Directeur-bestuurder
Benoemd per	01-07-2016
Herbenoemd per	01-07-2020
Nevenfuncties	Voorzitter Stichting Me'kaar (stichting geliquideerd tweede helft 2020)
PE-punten	77

13 | RISICOMANAGEMENT

Het Gooi en Omstreken heeft te maken met risico's, net als elke andere organisatie. Risico's zijn gebeurtenissen die voor kunnen komen (er is een waarschijnlijkheid van optreden) en positieve of negatieve gevolgen kunnen hebben voor het bereiken van de doelen die Het Gooi en Omstreken zich gesteld heeft.

13.1 Risicomanagement raamwerk

Het Gooi en Omstreken inventariseert en beoordeelt risico's en beperkt risico's door het nemen van passende beheersmaatregelen. Hiervoor wordt een cyclisch proces gehanteerd om de organisatie systematisch te doorlopen. 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 een redelijke mate van zekerheid te verschaffen ten aanzien van de realisatie van de eigen doelstellingen. Het Gooi en Omstreken hanteert het Three lines-model om op een gestructureerde manier in control te kunnen zijn en relevante risico's naar een passend niveau te brengen.

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

De onafhankelijke 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 Raad van Commissarissen. Bij audits wordt op zowel hard controls als soft controls getoetst. Audits dragen hiermee bij aan de borging van de kwaliteit en resultaten van het risicomanagement en daarmee aan het in control zijn en blijven.

13.2 Soorten risico's

13.2.1 Strategische risico's

De strategische risico's zijn op basis van ons koersplan 2019-2022 SamenWonen! bepaald door de eerste en tweede linie. De risico's worden periodiek beoordeeld en bijgesteld. Nieuwe maatregelen worden geïmplementeerd en bestaande maatregelen worden aangescherpt om de risico's naar een passend niveau terug te brengen, zoveel mogelijk rekening houdend met de risicobereidheid.

De strategische risico's hebben hoofdzakelijk betrekking op de volgende onderwerpen: fiscale wetgeving, milieuwetgeving, heffingen en saneringssteun, maatschappelijk draagvlak, betrokkenheid bij zorgvraag, betrokkenheid en participatie van klanten, beschikbaarheid en betaalbaarheid van bouwlocaties, betaalbaarheid van bouw- en onderhoudskosten, ontwikkelingen en krapte op arbeidsmarkt en informatisering en digitalisering.

13.2.2 Operationele risico's

De operationele risico's worden met de proceseigenaren en betrokken medewerkers bepaald en vastgelegd in procesbeschrijvingen. Waar nodig worden nieuwe of aanvullende maatregelen genomen en geborgd.

13.2.3 Financiële risico's

Een gezonde financiële positie is een belangrijke voorwaarde voor een organisatie om haar doelen te kunnen realiseren. Zonder financiële continuïteit geen bestaansrecht. 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 Het Gooi en Omstreken te garanderen.

13.2.3.1 P&C cyclus

Plannen worden uitgewerkt in de begroting. Deze begroting beslaat een tien-jaars horizon met toelichting over de verwachtingen inzake de toekomstige kasstromen en de financiering daarvan. Onderdeel van de tien-jaars begroting zijn scenarioanalyses waarbij verschillende scenario's ten aanzien van kostenontwikkeling (zowel bouwkosten, onderhoudskosten als organisatiekosten), huurprijsontwikkeling en renteontwikkeling worden doorgerekend. Bij vaststelling door de directeur-bestuurder en goedkeuring door de Raad van Commissarissen van deze begroting worden taakstellende budgetten voor het eerstvolgende jaar toegekend.

Periodiek worden rapportages opgesteld met management- en sturingsinformatie, zodat de toegekende budgetten kunnen worden bewaakt. Hierdoor kan tijdig worden geconstateerd of bijsturing nodig is en welke aanpassingen in dat geval nodig zijn.

Jaarlijks vindt de interne en externe verantwoording plaats door de financiële positie en prestaties in de jaarrekening en het volkshuisvestelijk verslag. Dit maakt het adequaat toezicht door de Raad van Commissarissen, de accountant, de Autoriteit woningcorporaties en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw mogelijk.

13.2.3 2 Treasury

De financiële risico's en bijbehorende beheersmaatregelen heeft Het Gooi en Omstreken benoemd in het reglement financieel beleid en beheer en in het treasurystatuut. Het intern normenkader voor financiële risico's uit kasstromen- en/of balansratio's is uitgewerkt en vastgelegd in het financieel jaarplan.

Het Gooi en Omstreken onderscheidt renterisico, opslagrisico, tegenpartijrisico, liquiditeitsrisico, herfinancieringsrisico, beschikbaarheidsrisico en valutarisico. Er wordt geen gebruik gemaakt van speculatieve derivaten en daarvan afgeleide producten. In aandelen of andere effecten wordt niet belegd, tijdelijk overtollige geldmiddelen worden risicomijdend belegd in rekening-courant.

13.2.4 Informatisering risico's

Het Gooi en Omstreken 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 hebben tot op heden een goedkeurende strekking. Hiermee heeft Het Gooi en Omstreken voldoende zekerheid over de mate van risicobeheersing en control bij de serviceorganisatie en over de kwaliteit van de processen, dienstverlening en informatiebeveiliging.

In 2020 is Het Gooi en Omstreken gestart met een uitgebreid onderzoek of ons primaire bedrijfsinformatiesysteem nog past bij onze organisatie en processen. Zij hebben zich hierbij laten begeleiden door een gespecialiseerd bureau, zodat alle invalshoeken en risico's goed in beeld zouden worden gebracht. Conclusie was om over te stappen op een nieuw systeem. Aansluitend heeft het selectietraject met meerdere demossessies van leveranciers plaatsgevonden. Op basis hiervan is de leverancier en het systeem gekozen, dat het beste bij de organisatie en processen past.

De migratie naar het nieuwe systeem zal in 2021 plaatsvinden, zodat Het Gooi en Omstreken op 1 januari 2022 kan overstappen. Zij is zich ervan bewust dat dit een zeer belangrijk en ingrijpend project is, wat verschillende soorten risico's met zich meebrengt. Deze risico's zullen worden meegewogen bij het project en waar nodig naar een passend niveau worden teruggebracht.

13.2.5 Fiscale risico's

Het Gooi en Omstreken heeft met de Belastingdienst het convenant Horizontaal Toezicht ondertekend. Met het convenant leggen de Belastingdienst en Het Gooi en Omstreken vast dat de relatie is gebaseerd op transparantie, begrip en vertrouwen. Onderdeel van de afspraken is dat Het Gooi en Omstreken openheid geeft over ingenomen fiscale standpunten.

De Belastingdienst geeft daarvoor op verzoek haar visie op de standpunten van Het Gooi en Omstreken. Fiscale risico's kunnen hiermee worden beperkt en fiscale vraagstukken kunnen sneller en efficiënter worden afgehandeld. Daarmee ligt de focus steeds meer op het heden in plaats van op het verleden. In 2020 heeft de Belastingdienst aangekondigd het convenant inzake horizontaal toezicht te willen herzien. Details daarover zullen in een gesprek door de Belastingdienst worden toegelicht. Uiteraard staat het Het Gooi en Omstreken ook vrij om bezwaar te maken tegen voorgestelde wijzigingen en eventueel het convenant te beëindigen. Het gesprek met de Belastingdienst hierover heeft nog niet plaatsgevonden.

13.2.5.1 Vennootschapsbelasting (Vpb)

Per ultimo 2020 zijn de definitieve aanslagen voor de vennootschapsbelasting opgelegd tot en met 2016. De standpunten die Het Gooi en Omstreken inneemt ten aanzien van de belangrijkste fiscale vraagstukken, zoals waardering van de portefeuille, bijzondere waardeverminderingen, fiscale afschrijvingen en het onderscheid tussen onderhoud en verbetering, zijn extern getoetst en met het opleggen van de definitieve aanslagen bevestigd door de Belastingdienst. Deze standpunten zijn niet gewijzigd ten opzichte van voorgaande jaren. Ten aanzien van het vormen van een fiscale voorziening voor groot onderhoud (VGO) is er vanaf 2016 onduidelijkheid over de wijze waarop de VGO gevormd mag worden. Voorzichtigheidshalve wordt de VGO daarom vanaf de aangifte 2016 niet meer opgevoerd.

Het Gooi en Omstreken heeft in gesprekken met de Belastingdienst geprobeerd haar standpunt ten aanzien van de VGO toe te lichten en duidelijkheid te krijgen over de acceptatie van de door haar gehanteerde uitgangspunten. Een volgens deze geaccepteerde uitgangspunten berekende VGO kan vervolgens alsnog in de bezwaarfase van de aanslag 2016 worden opgevoerd. Omdat de Belastingdienst geen toezegging wilde doen over de aanvaardbaarheid van de door Het Gooi en Omstreken gehanteerde standpunten, heeft Het Gooi en Omstreken eind 2019 besloten om zich te onderwerpen aan het door de Belastingdienst aangekondigde boekenonderzoek om daarmee, eventueel middels een uitspraak van de rechter, duidelijkheid te krijgen over geaccepteerde uitgangspunten. De scope van dit boekenonderzoek was beperkt tot de in 2015 opgevoerde VGO en de omvang van de VGO die Het Gooi en Omstreken voornemens is op te voeren in de bezwaarfase op de aanslag van 2016. Tijdens het onderzoek in 2020 heeft de Belastingdienst de scope uitgebreid naar 2014.

De Belastingdienst heeft eind 2020 het boekenonderzoek afgerond en op 12 januari 2021 het concept rapport toegezonden. Het Gooi en Omstreken heeft hierop gereageerd en eind april is het rapport, inclusief de reactie van Het Gooi en Omstreken, definitief gemaakt.

Vooruitlopend op het rapport van het boekenonderzoek heeft de Belastingdienst in december 2020 navorderingsaanslagen opgelegd voor de jaren 2014 en 2015.

Omdat Het Gooi en Omstreken voorzichtigheidshalve de voorziening groot onderhoud niet in de aangifte 2016 heeft opgenomen, hebben de navorderingsaanslagen per saldo geen effect. Ze veroorzaken een verschuiving van de belastinglast tussen de jaren 2014, 2015 en 2016. Uiteindelijk accepteert de Belastingdienst nog een zeer geringe voorziening van € 451.536 in 2016, waardoor de som van de navorderingen en teruggaven licht positief is. De Belastingdienst vordert echter rente over de navorderingsaanslagen uit 2014 en 2015 en vergoedt geen rente over de teruggave in 2016. In totaal gaat het om circa € 1,6 miljoen rente, die door de Belastingdienst in rekening wordt gebracht. Het Gooi en Omstreken is van mening dat de navorderingsaanslagen onterecht zijn opgelegd en gaat hiertegen in bezwaar. Dit bezwaar zal in eerste instantie door de Belastingdienst worden getoetst, maar als dit niet leidt tot het vernietigen van de navorderingsaanslagen, zal het bezwaar aan de rechter worden voorgelegd. Inhoudelijk is Het Gooi en Omstreken van mening dat de casus van de Belastingdienst zeer zwak is. In deze mening wordt zij ondersteund door fiscaal adviseur PWC. De door de Belastingdienst in rekening gebrachte rente wordt daarom niet als verplichting opgenomen.

Het effect van nieuwe regelgeving ten aanzien van beperking van de aftrekbaarheid van rente (de zogenaamde ATAD) is intern beoordeeld. Het effect blijkt beperkt en de eventuele financiële gevolgen zijn te overzien.

13.2.5.2 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 wordt bij onderhoudswerken de btw verlegd aan Het Gooi en Omstreken waardoor het risico op aansprakelijkheid voor niet-betaalde btw wordt beperkt.

13.2.6 Nalevingsrisico's wet- en regelgeving

Als toegelaten instelling moet Het Gooi en Omstreken aan branche specifieke wet- en regelgeving voldoen, zoals de Woningwet, de Veegwet, het Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting en de Governancecode woningcorporaties. Daarnaast moet Het Gooi en Omstreken voldoen aan algemene wet- en regelgeving, zoals het Burgerlijk wetboek, de Arbowet (met onderliggend besluit en regeling) en de privacywet Algemene Verordening Gegevensbescherming. Het streven van Het Gooi en Omstreken is om compliant te zijn door het naleven van de geldende relevante wet- en regelgeving. De verantwoordelijkheid om de organisatie en processen dusdanig in te richten dat hieraan wordt voldaan, is in de lijn belegd bij de verantwoordelijke manager. De manager wordt hierin ondersteund door medewerkers van specifieke stafafdelingen en schakelt waar nodig externe expertise in.

14 | FINANCIEEL BELEID

14.1 Financieel verslag

Waarborgen van de financiële continuïteit

Het Gooi en Omstreken 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. Het Gooi en Omstreken besteedt de tot haar beschikking gestelde middelen uitsluitend in het belang van de volkshuisvesting.

Jaarresultaat 2020 positief

In 2020 heeft Het Gooi en Omstreken een positief jaarresultaat geboekt.

Het verslagjaar 2020 is afgesloten met een voordelig resultaat van € 90,6 miljoen na belastingen. Over 2019 was het resultaat € 129,5 miljoen voordelig. Het eigen vermogen van Het Gooi en Omstreken stijgt van € 1.169,6 miljoen eind 2019 naar € 1.260,3 miljoen eind 2020. De solvabiliteit op basis van marktwaarde in verhuurde staat daalt licht van 82,9% in 2019 naar 82,8% in 2020.

In figuur 14.1 wordt op hoofdlijnen het verschil tussen het jaarresultaat 2020 en het jaarresultaat 2019 weergegeven (bedragen x € 1 miljoen).

	2020	2019	Vershil
Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille	21,1	17,9	3,2
Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille	0,9	0,4	0,5
Waarderveranderingen vastgoedportefeuille	78,2	124,1	-45,9
Netto resultaat overige activiteiten	0,0	0,0	0,0
Overige organisatiekosten	-1,3	-1,2	-0,1
Leefbaarheid	-0,8	-0,6	-0,2
Bedrijfsresultaat	98,1	140,6	-42,5
Financiële baten en lasten	-6,2	-6,8	0,6
Deelnemingen	0,5	0,9	-0,4
Resultaat voor belastingen	92,4	134,7	-42,3
Belasting	-1,8	-5,2	3,4
Resultaat na belastingen	90,6	129,5	-38,9

Figuur 14.1 Jaarresultaat

In het jaarresultaat is een aantal posten opgenomen die per jaar aanzienlijk kunnen verschillen. In figuur 14.2 is uitgegaan van het resultaat voor belastingen. Dit resultaat wordt voor posten verkopen en waardeveranderingen geschoond, waardoor een betere vergelijking kan worden gemaakt met het resultaat van het voorgaande boekjaar (bedragen x € 1 miljoen).

	2020	2019	Vershil
Resutaat voor belastingen	92,4	134,7	-42,3
Af: Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille	-0,9	-0,4	-0,5
Af: Waardeveranderingen vastgoedportefeuille	-78,2	-124,1	45,9
Resultaat voor beslastingen geschoond	13,3	10,2	3,1

Figuur 14.2 Jaarresultaat geschoond

De mutatie in het geschoonde jaarresultaat voor belastingen wordt € 3,1 miljoen.

Analyse van jaarresultaat op hoofdlijnen

In verslagjaar 2020 zijn de resultaten opgenomen op basis van de functionele indeling. Baten en lasten worden hierbij geclassificeerd 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 14.3 wordt op hoofdlijnen het verschil tussen het resultaat exploitatie vastgoedportefeuille 2020 en 2019 weergegeven (bedragen x € 1 miljoen).

	2020	2019	Vershil
Huuropbrengsten	58,8	57,2	1,6
Opbrengsten en lasten servicecontracten	0,0	-0,1	0,1
Lasten verhuur en beheeractiviteiten	-4,6	-4,0	-0,6
Lasten onderhoudsactiviteiten	-20,7	-23,6	2,9
Overige directe operationele lasten exploitatie bezit	-12,4	-11,6	-0,8
Totaal	21,1	17,9	3,2

Figuur 14.3 Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille

- De huuropbrengsten zijn met ruim € 1,5 miljoen gestegen ten opzichte van 2019. Dit wordt grotendeels veroorzaakt door de jaarlijkse huurverhoging (per 1/7/2020: 2,6%) en de oplevering van 82 nieuwbouwwoningen in 2020. Het resterende deel is het gevolg van de 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 2019. Voornaamste oorzaak is hier de stijging van de personeelskosten. Het gemiddeld aantal personeelsleden is in 2020 met 6,7 gestegen ten opzichte van 2019.
- De daling van de lasten onderhoudsactiviteiten wordt veroorzaakt door minder energie/renovatie projecten waarbij gelijktijdig onderhoud wordt uitgevoerd. In 2020 zijn projecten in de gemeente Laren voorbereid waarvan de uitvoering in 2021 zal plaatsvinden.
- De overige directe operationele lasten exploitatie bezit stijgen met € 0,8 miljoen. Deze stijging wordt veroorzaakt door een hogere verhuurderheffing.

Netto resultaat verkoop vastgoedportefeuille

De opbrengst uit de verkoop van woningen is € 0,5 miljoen hoger dan de realisatie 2019. In 2020 zijn er zes woningen (vier DAEB en twee niet-DAEB) en drie garages verkocht, tegen twee woningen in 2019.

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 2020 bedragen € 89,8 miljoen positief (2019: € 127,7 miljoen positief).

Overige organisatiekosten

De overige organisatiekosten stijgen met € 0,1 miljoen ten opzichte van 2019. Oorzaak is hier de ontwikkeling van de personele bezetting.

Leefbaarheid

De lasten leefbaarheid 2020 stijgen met € 0,2 miljoen ten opzichte van 2019. Voor het DAEB vastgoed komt de last leefbaarheid 2020 uit op circa € 88 per woning (2019: € 72 per woning).

Financiële baten en lasten

De financiële baten en lasten over 2020 zijn per saldo ruim € 0,6 miljoen lager dan in 2019. De gemiddelde rente van de vastrentende leningen komt ultimo 2020 uit op 2,68%. Ultimo 2019 was deze nog 2,98%. Ondanks een stijgende schuldpositie (met ca. € 12 miljoen), heeft de rentedaling van ca. 0,3% per saldo een positief effect op de rentelasten.

Deelnemingen

De mutatie van € 0,4 miljoen negatief wordt voornamelijk veroorzaakt door een beperkte waardeontwikkeling in 2020 van het vastgoed in de deelneming CV Heyendaal. Het aandeel van Het Gooi en Omstreken in het jaarresultaat van de CV Heyendaal bedraagt € 0,5 miljoen (2019: € 0,9 miljoen).

Vennootschapsbelasting

De vennootschapsbelasting over 2020 komt uit op een last van € 1,8 miljoen. Over 2019 kwam de vennootschapsbelasting uit op een last van € 5,2 miljoen. Een verschil van € 3,4 miljoen. Voor een uitgebreide toelichting hierop wordt verwezen naar de toelichting op de winst- en verliesrekening in de jaarrekening 2020 (onderdeel: 29. Belastingen).

14.2 Financiële kengetallen

Voor 2020 zijn de voor dat jaar gerealiseerde waarden gepresenteerd. Voor de jaren na 2020 wordt, daar waar mogelijk, op basis van de meerjarenbegroting een indicatie gegeven van de ontwikkeling van de kengetallen.

Interest dekkingsratio (ICR)	Norm	2020 JV	2021 Begroting	2022	2023	2024	2025
DAEB	>1,4	2,60	2,16	2,68	2,70	3,19	3,47
Niet-DAEB	>1,8	7,20	4,71	5,67	6,01	6,73	8,03
Totaal	>1,4	2,94	2,35	2,90	2,92	3,43	3,76

Figuur 14.4 Interest dekkingsratio

Het kengetal interest dekkingsratio / interest coverage ratio geeft aan in hoeverre Het Gooi en Omstreken 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. Het Gooi en Omstreken voldoet voor 2020 aan dit criterium.

Loan to value (LTV) Beleidswaarde	Norm	2020 JV	2021 Begroting	2022	2023	2024	2025
DAEB	<85%	44,6%	51,8%	54,6%	55,4%	57,8%	58,7%
Niet-DAEB	<75%	34,9%	32,9%	29,9%	27,2%	24,0%	20,8%
Totaal	<85%	43,4%	49,3%	51,4%	51,8%	53,6%	54,1%

Figuur 14.5 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. Het Gooi en Omstreken voldoet hier voor 2020, ruimschoots aan.

Solvabiliteit Beleidswaarde	Norm	2020 JV	2021 Begroting	2022	2023	2024	2025
DAEB	>15%	54,6%	51,0%	48,8%	47,0%	45,6%	44,7%
Niet-DAEB	>40%	64,5%	66,4%	69,4%	72,5%	75,5%	78,6%
Totaal	>15%	54,4%	50,9%	48,7%	46,9%	45,6%	44,6%

Figuur 14.6 Solvabiliteit

De solvabiliteit geeft de vermogenspositie van de corporatie weer. Voor de jaarrekening waardeert Het Gooi en Omstreken haar vastgoed op marktwaarde (in verhuurde staat). Bij waardering tegen marktwaarde komt de publieke taak van woningcorporaties niet tot uitdrukking in de gepresenteerde waarde. Het Gooi en Omstreken zal namelijk geen (of weinig) woningen verkopen bij mutatie. Ook zal Het Gooi en Omstreken 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 2020 uit op 82,8% (2019: 82,9%).

Voor de normering voor Aw/WSW dient de waardering van het vastgoed plaats te vinden tegen de (veel lagere) beleidswaarde. In figuur 14.6 is te zien dat zowel voor de DAEB tak als de niet-DAEB tak ruimschoots voldaan wordt aan de normering.

Dekkingsratio Marktwaarde	Norm	2020 JV	2021 Begroting	2022	2023	2024	2025
DAEB	<70%	21,7%	21,5%	22,2%	21,5%	21,3%	20,9%
Niet-DAEB	<70%	21,2%	19,6%	17,6%	15,9%	13,9%	12,0%
Totaal	<70%	21,6%	21,5%	22,2%	21,5%	21,3%	20,9%

Figuur 14.7 Dekkingsratio

De dekkingsratio geeft de verhouding van de schuld en de waarde van het onderpand aan. De waarde van het onderpand wordt hier bepaald op basis van de marktwaarde in verhuurde staat. Het Gooi en Omstreken voldoet ruim aan de grens dat de dekkingsratio niet meer mag zijn dan 70%.

Direct rendement Marktwaarde	Norm	2020 JV	2021 Begroting	2022	2023	2024	2025
DAEB	-	1,2%	1,2%	1,3%	1,3%	1,4%	1,4%
Niet-DAEB	-	3,1%	2,4%	2,6%	2,5%	2,5%	2,7%
Totaal	-	1,4%	1,3%	1,4%	1,4%	1,5%	1,5%

Figuur 14.8 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 2020 komt op totaalniveau uit op 1,4%. 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 x € 1.000	Norm	2020 JV	2021 Begroting	2022	2023	2024	2025
DAEB	-	25,7	28,5	30,4	31,1	32,9	34,1
Niet-DAEB	-	41,8	44,1	40,3	36,6	33,1	29,5
Totaal	-	26,8	29,3	30,8	31,3	32,7	33,6

Figuur 14.9 Schuld per gewogen vhe

In de tabel hierboven wordt de schuldpositie per gewogen verhuureenheid weergegeven. Ultimo 2020 komt de schuldpositie uit op € 26,8 per gewogen vhe. Door de geplande investeringen in de periode 2021-2025 loopt deze op tot € 33,6 per gewogen vhe ultimo 2025.

Treasury

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

In 2020 hebben de volgende treasurytransacties plaatsgevonden:

Nieuwe leningen

- BNG, fixe lening € 5,0 miljoen per 3-2-2020 tot 1-2-2040. Rente 0,696%;
- BNG, fixe lening € 5,0 miljoen per 3-2-2020 tot 2-2-2043. Rente 0,736%;
- NWB, variabele roll-over lening € 5 miljoen per 1-4-2020 tot 1-4-2027. Rente 1 maands Euribor + opslag van 0,33%. Opslagherziening per 1-4-2024;
- Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen NV, fixe lening € 5 miljoen per 1-9-2020 tot 1-2-2046. Rente 0,66%;
- Stichting Depositary APG Euro Plus Treasuries Pool, fixe lening € 7,5 miljoen per 15-10-2020 tot 1-4-2047. Rente 0,29%.

Renteconversies

- Opslag herziening van de NWB basisrente lening met een hoofdsom van € 10 miljoen. De basisrente bedraagt 3,69% en einddatum van de lening is 1-3-2052. Per 2-3-2020 is opslag herzien op 0,18% voor een periode van 3 jaar (tot 1-3-2023).

Eindaflossingen

- NWB lening met een schuldrestant van € 10 miljoen per 1-2-2020 afgelost.

In 2020 is het treasuryjaarplan voor 2021 opgesteld. De volgende acties zullen in 2021 uitgevoerd/opgestart worden:

- Herziening van de rente opslag voor een variabele roll-over per 15-12-2021. Lening heeft een maximale hoofdsom van € 4 miljoen. Rente wordt maandelijks vastgesteld op basis van het 1-maands eurobor tarief plus een opslag. De huidige opslag is 0,28%;
- Rond 1-9-2021 aantrekken van een lening met een hoofdsom van € 10 miljoen. Het betreft hier herfinanciering van een lening met eindaflossing van €10 miljoen per 1-9-2021;
- Rond 2-11-2021 aantrekken van een lening met een hoofdsom van € 11 miljoen. Het betreft hier herfinanciering van een lening met eindaflossing van €11 miljoen per 2-11-2021;
- Aantrekken van WSW-geborgde financiering voor de resterende financieringsbehoefte voor 2021 tot maximaal € 24 miljoen.

Marktwaaarde/Beleidswaarde

Beleidsmatige beschouwing op de ontwikkeling van de marktwaaarde:

Het jaar 2020 kenmerkt zich door een wederom sterk aangetrokken woningmarkt ten opzichte van 2019. Zowel in de koop- als huurmarkt blijft een toenemende interesse bestaan. Voor de vastgoedportefeuille van Het Gooi en Omstreken heeft dit tot een stijging van de marktwaaarde geleid.

De totale waarde van de vastgoedportefeuille is met € 104,5 miljoen gegroeid naar een waarde van € 1.478,5 miljoen. Deze waardegroei wordt voor bijna € 12 miljoen veroorzaakt door voorraadmutaties.

De positieve waardeontwikkeling is vooral het gevolg van een verder aangetrokken koopmarkt, waarin de toegenomen vraag en krapte resulteren in een leegwaarde groei van de vastgoedportefeuille. De lage rentestand is hier mede een bepalende factor in.

De huurprijsontwikkeling van het sociale vastgoed heeft een neerwaartse invloed gehad op de waardeontwikkeling. Hoewel de ontwikkeling van de contracthuur positief is, blijft deze achter ten opzichte van 2019 door een gematigde huurverhoging en passend toewijzen. Hiermee geeft Het Gooi en Omstreken invulling aan haar maatschappelijke taak op het gebied van betaalbaarheid.

Beleidsmatige beschouwing op de ontwikkeling van de beleidswaarde:

De ontwikkeling van de beleidswaarde wordt deels beïnvloed door de ontwikkeling van de marktwaarde in verhuurde staat welke hiervoor is toegelicht, omdat de beleidswaarde de marktwaarde 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 marktwaarde en de beleidswaarde van het vastgoed in exploitatie. De waardebepaling van het vastgoed (terug te vinden in de marktwaarde en beleidswaarde), is geen exacte wetenschap en ook betreft dit de grootste schattingspost waar het bestuur een inschatting over moet maken voor de jaarrekening.

De beleidswaarde kent als vertrekpunt de marktwaarde in verhuurde staat waarbij 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 marktwaarde en de beleidswaarde van het vastgoed in exploitatie:

Per 31 december 2020 is in totaal € 948 miljoen aan ongerealiseerde herwaarderingen in de overige reserves begrepen (2019: € 863 miljoen) uit hoofde van de waardering van het vastgoed in exploitatie tegen marktwaarde in verhuurde staat. De waardering van dit vastgoed is in overeenstemming met het Handboek modelmatig waarden bepaald en is daarmee conform de in de Woningwet voorgeschreven waarderingsgrondslag en daaruit afgeleide ministeriële besluiten geldend ten tijde van het opmaken van de jaarverslaggeving.

De realisatie van deze ongerealiseerde herwaardering is sterk afhankelijk van het te voeren beleid van Het Gooi en Omstreken. De mogelijkheden voor de corporatie om vrijelijk door (complexgewijze) verkoop of huurstijgingen de marktwaarde in verhuurde staat van het DAEB bezit in exploitatie te realiseren zijn beperkt. Dit komt 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 Het Gooi en Omstreken 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 2020 bestaat uit de volgende onderdelen:

(bedragen x € 1.000)	DAEB	niet-DAEB	Totaal
Marktwaarde verhuurde staat	1.363,0	115,5	1.478,5
Beschikbaarheid	55,3	-1,8	53,5
Betaalbaarheid	-719,4	-29,6	-749,0
Kwaliteit	-186,0	-12,7	-198,7
Beheer	-52,2	-1,4	-53,6
Beleidswaarde	460,7	70,0	530,7
Vershil Marktwaarde/Beleidswaarde	902,3	45,5	947,8
Ratio Beleidswaarde/Marktwaarde	33,8%	60,6%	35,9%

Figuur 14.10 Marktwaarde/Beleidswaarde

De aanpassingen zijn uitgevoerd met de marktwaarde 2020 als vertrekpunt. Kijken we naar de DAEB portefeuille dan zien we dat de verhouding tussen de beleidswaarde en marktwaarde ultimo 2020 uitkomt op bijna 34% (2019: 37%). Dit impliceert dat circa 66% 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 2020

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.

KENGETALLEN 2020

Vastgoed	2020	2019	2018	2017	2016
Aantal verhuureenheden					
- Woongelegenheden zelfstandig	8.239	8.165	8.166	8.113	7.733
- Woongelegenheden overig	150	150	150	150	138
- Parkeervoorzieningen	663	666	664	665	665
- Overige objecten	64	64	65	62	60
Totaal aantal verhuureenheden	9.116	9.045	9.045	8.990	8.596

Totaal aantal verhuureenheden gewogen	8.597	8.523	8.526	8.471	8.075
---------------------------------------	-------	-------	-------	-------	-------

Mutaties in het bezit woongelegenheden zelfstandig

Nieuwbouw/aankoop	82		53	103	99
Fusie				281	601
Sloop	2				
Verkoop	6	2	4	4	26

Algemeen

Verhuispercentage (woongelegenheden zelfstandig)	6,0	6,0	5,9	5,7	5,8
Gemiddelde huurprijs (woongelegenheden zelfstandig)	591	574	€ 562	€ 551	€ 546
Huur in % van de maximaal redelijke huur (woongelegenheden zelfstandig)	67,0	67,0	67,7	67,7	67,7
Gemiddeld aantal fte's	66,2	59,5	56,4	53,4	51,6
Aantal deelnemingen	1	1	1	1	1

Financiële ratio's

Interest Coverage Ratio (ICR)	2,9	1,3	1,8	1,3	
Loan to Value (LTV) - beleidswaarde	43,4%	41,0%	42,3%	42,6%	
Solvabiliteit - beleidswaarde	54,4%	57,5%	55,5%	56,0%	
Dekkingsratio - marktwaarde	21,6%	20,1%	17,7%	18,9%	

Kasstroom / Waarden / Vermogen / Resultaat (per gewogen vhe x € 1)

Marktwaarde	171.991	161.210	146.269	131.843	
Beleidswaarde	61.730	62.359	61.055	58.542	
Bedrijfswaarde				50.550	54.425
Historische kostprijs	63.362	61.312	61.007	59.039	57.420
WOZ-waarde	218.725	202.307	181.602	168.544	159.077
Langlopende leningen	26.766	25.572	25.837	24.928	23.129
Operationele kasstroom	1.469	217	678	236	1.763
Investeringskasstroom	-2.189	-1.342	-994	-2.237	-2.458
Financieringskasstroom	1.412	-261	1.005	1.615	-203
Eigen vermogen	146.599	137.229	122.007	109.193	103.823
Jaarresultaat	10.542	15.185	13.516	4.877	11.601

VERKLARENDE WOORDENLIJST

Aanvangshuur	Huur die wordt overeengekomen bij het afsluiten van een huurcontract.
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 huurtoeslag-grens.
Bewonersparticipatie	Betrokkenheid van bewoners bij het beleid van een woningcorporatie.
Bod aan de gemeente	Jaarlijks moeten corporaties een 'bod' uitbrengen aan de gemeenten. Het Gooi en Omstreken doet dat met de activiteitenplannen, waarin de plannen voor het komende kalenderjaar zijn opgenomen. Ook wordt erin aangegeven wat de benodigde inbreng van de gemeente is. Op basis van de activiteitenplannen maakt Het Gooi en Omstreken prestatieafspraken met de gemeente en HGO.
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.
Doelgroepen	Primair: de huishoudens met een inkomen tot aan de huurtoeslaggrens. Secundair: huishoudens met een inkomen tussen de inkomensgrens voor de primaire doelgroep en € 43.574.
Energie-index	Drukt uit hoe energiezuinig een woning is.
Energietransitie	Energietransitie: overgang naar een nieuw systeem van energievoorziening waarin fossiele brandstof (bijvoorbeeld kookgas) grotendeels vervangen is door duurzame energiebronnen (bijvoorbeeld zonnepanelen).
ERP	Enterprise Resource Planning. Een computerprogramma dat organisaties ondersteunt bij alle processen binnen het bedrijf.
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.
Huurtoeslag	Inkomensafhankelijke tegemoetkoming in de huurkosten van de Nederlandse overheid.

Jaarthema	Strategisch thema waarover Het Gooi en Omstreken in het kader van haar participatiebeleid met bewoners in gesprek wil gaan.
KWH	Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector. KWH doet onderzoek en vraagt jaarlijks zo'n 130.000 huurders van bijna 150 corporaties wat zij vinden van de dienstverlening van hun corporatie.
Levensloopbestendige woningen	Woningen met voorzieningen die bewoners in staat stellen in hun woning te blijven wonen als hun omstandigheden veranderen.
Liberalisatiegrens	Grens tussen sociale-huurwoning en een woning in de vrije sector.
Milieubarometer/CO2-footprint	Tool van Stichting Stimular is waarmee een organisatie de CO2- en milieupact van haar bedrijfsvoering in kaart kan brengen en door de jaren heen de milieuwinst kan monitoren. Daarnaast kan de eigen organisatie vergeleken worden met het branchegemiddelde.
Mutatie	Nieuwe verhuur van een woning.
Onderhoud	<p>Groot onderhoud: vervangen of herstellen van onderdelen aan de woning waardoor het wooncomfort hetzelfde blijft.</p> <p>Mutatieonderhoud: onderhoud aan een huurwoning (of huurobject) tussen twee verhuurperiodes in.</p> <p>Planmatig onderhoud: onderhoud ter voorkoming van onderhoudsachterstanden, dat wordt uitgevoerd op basis van een meerjarenonderhoudsplanning.</p> <p>Serviceonderhoud: onderhoud dat wordt uitgevoerd na melding van een klacht van een bewoner.</p>
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.
Sociale huurvoorraad	Totaal aan woningen voor mensen met een lager inkomen.
Streefhuur	Percentage van de maximale huur, huur die Het Gooi en Omstreken 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 toegankelijk gelijkvloers is en/of geschikt voor een rollator of rolstoel.
Verhuurderheffing	De heffing die een verhuurder van 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. Het Gooi en Omstreken is onderdeel van de MRA, de Metropool Regio Amsterdam.
Wooncoach	Informeert en adviseert bewoners op het gebied van wonen, zorg en welzijn.
Woonconsulent	Werkt samen met de bewoners om het in en om de woning leefbaar te houden
WWS-punten	Punten voor sociale huurwoningen die de kwaliteit van de woning aangeven. Bij het puntenaantal hoort een maximale huurprijs.

Postadres

Postbus 329
1200 AH Hilversum

Bezoekadres

Schapenkamp 130
1211 PB Hilversum

Contactgegevens

Tel. (035) 672 66 99
www.gooienom.nl



**Het Gooi
en Omstreken**