

# Volkshuisvestelijk Verslag 2016

Het Gooi en Omstreken

## Gewoon Goed Wonen

in Baarn, Blaricum, Bunschoten,  
Gooise Meren, Hilversum  
en Wijdemeren



Het Gooi en Omstreken

gewoon goed wonen

# Volkshuisvestelijk

V e r s l a g 2 0 1 6

Dit verslag is opgesteld door de directeur-bestuurder samen met de werkorganisatie en vastgesteld door de Raad van Toezicht op 23 juni 2017.

## Colofon

Tekst en redactie:

Fotografie:

Vormgeving:

Uitgave:

Het Gooi en Omstreken

Bettina Traas Fotografie, Mariska Wijmans

BADE creatieve communicatie, Baarn

juli 2017

**Dit Volkshuisvestelijk Verslag vormt samen met de Jaarrekening het Jaarverslag 2016.**

# Inhoudsopgave

## Volkshuisvestelijk Verslag 2016

<b>Directeur aan het woord</b>	<b>4</b>	<b>7 Goed bestuur</b>	<b>39</b>
<b>Directeur in beeld</b>	<b>5</b>	Herziene Woningwet en Governancecode	39
<b>1 Maatschappelijke verantwoording</b>	<b>6</b>	Bestuur	40
Externe verantwoording	6	Raad van Toezicht	41
Woningwet 2016	6	Verslag van de Raad van Toezicht	42
Aedes benchmark 2016	7	Activiteiten van de Raad van Toezicht in 2016	43
Klanttevredenheid	8	Functioneren en bezoldiging bestuur	45
Toekomst	8	<b>8 Organisatie</b>	<b>48</b>
<b>2 Missie, visie en beleid</b>	<b>9</b>	Organogram	48
Onze missie	9	Managementteam	48
Onze visie	9	Personeelsopbouw	49
Beleid	9	Arbobeleid	49
<b>3 Samenwerking en overleg</b>	<b>11</b>	Opleidingen en inzetbaarheid	49
Samenwerking met huurders	11	Medezeggenschap	49
Communicatie rondom onderhouds- en energieprojecten	12	<b>9 Solide en efficiënte bedrijfsvoering</b>	<b>51</b>
Samenwerking met gemeenten	13	Financiële continuïteit en risicobeheersing	51
Samenwerking met zorg- en welzijnsorganisaties	14	Financiële risico's	52
Collega-corporaties en brancheorganisaties	14	Strategische risico's	53
Vereniging van Eigenaren	15	Financial en Business risks van het WSW	54
De Geschillenadviescommissie	16	Tactische risico's	55
<b>4 Betaalbaar wonen</b>	<b>17</b>	Planning & controlcyclus	61
Huisvesten van de doelgroep	17	Verzekeringsportefeuille	61
Betaalbaarheid van de huurvoorraad	17	Wet- en regelgeving	62
Huurbeleid	18	Accountant en beoordeling van het stelsel van risicobeheersing	62
Hulp aan huurder bij betalingsachterstand	19	<b>10 Financieel verslag</b>	<b>64</b>
<b>5 Comfortabel wonen</b>	<b>23</b>	Financieel verslag	64
Kwaliteit en wooncomfort	23	Financiële kengetallen	64
Groot onderhoud	25	<b>Het Gooi en Omstreken in cijfers</b>	<b>75</b>
Energiezuinig Wonen	26	<b>Definities en afkortingen</b>	<b>76</b>
Leefbaarheid	29	<b>Prestaties 2016 - Regiokaart</b>	<b>80</b>
<b>6 Wonen in de regio</b>	<b>31</b>		
Nieuwbouw	31		
Verkoop	34		
Woningaanbod	34		
Woonruimteverdeling	35		

# Directeur aan het woord

Het Gooi en Omstreken is een mooie, solide organisatie met maatschappelijk gedreven medewerkers die met hart en ziel werken aan dat waarvoor wij zijn opgericht: betaalbaar, comfortabel en duurzaam wonen voor mensen met een bescheiden inkomen. We doen dat in de Gooi- en Vechtstreek en de Eemvallei; twee regio's met een krappe woningmarkt waarin koop- en (vrije markt) huurprijzen de laatste jaren enorm zijn gestegen.

We zijn, samen met de gemeente Bunschoten, verheugd dat het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties ons op 12 januari 2017 ontheffing heeft verleend om te mogen ontwikkelen en bouwen in de gemeente Bunschoten. Deze ontheffing was nodig omdat Bunschoten, na de vaststelling van de woningmarktregio's in Nederland, buiten onze kernregio (de Metropoolregio Amsterdam MRA) valt. Inmiddels hebben we in overleg met de gemeente Baarn, besloten voor Baarn, dat ook buiten onze kernregio valt, op dit moment geen ontheffing aan te vragen.

Woonlasten bestaan niet alleen uit huur, maar ook uit energielasten. Wij waarderen ons woningbezit op naar een gemiddeld label B met een spectaculaire aanpak, zónder huurverhoging.

Het Gooi en Omstreken wil betaalbaar wonen ook in nieuwbouwwijken mogelijk maken en op die manier zorgen voor doorstroming op de woningmarkt. De komende tien jaar willen wij 1000 woningen bouwen met een huur tot € 710. Om deze ambitie waar te maken willen we over meer bouwlocaties beschikken. We leggen dit vast in prestatieafspraken met de gemeenten en we blijven op korte termijn zoeken naar transformatie-mogelijkheden. Verkoop van woningen heeft geen prioriteit; de vraag aan de onderkant van de woningmarkt is groter. Onze gezonde financiële situatie maakt het mogelijk dat wij ook zonder verkoopopbrengsten onze nieuwbouwplannen kunnen verwezenlijken.

De dienstverlening van Het Gooi en Omstreken wordt door onze huurders als goed beschouwd en daar zijn we trots op. Maar wij zullen ons blijven verbeteren. Zo kunnen wij nog een kwaliteitsslag maken op het terrein van digitale dienstverlening.

Met nieuw elan willen we de toekomstige uitdagingen aangaan. In 2017 maken we een nieuw ondernemingsplan, waarin onze rol bij maatschappelijke ontwikkelingen wordt vorm gegeven. Deze rol willen wij vervullen in samenwerking met onze huurders, gemeenten, collega-corporaties, maatschappelijke en zorgorganisaties en toeleveranciers. We doen dat in de zes gemeenten waarin wij werkzaam zijn, met oog voor ieders afzonderlijke behoeften en de couleur locale.

Al met al zien wij ons geplaatst voor voldoende uitdagingen, waar wij met onze medewerkers en samenwerkingspartners graag de tanden in zetten.

In dit jaarverslag leggen we verantwoording af over de geleverde prestaties in 2016. Dit jaarverslag treft u ook aan in een digitale versie op [www.jaarverslag.gooienom.nl](http://www.jaarverslag.gooienom.nl).

Ik wens u nuttig leesplezier toe.

Maarten van Gessel  
directeur-bestuurder

Heeft u suggesties of vragen naar aanleiding van dit jaarverslag dan vernemen wij dit graag van u via [jaarverslag@gooienom.nl](mailto:jaarverslag@gooienom.nl).

# Directeur in beeld



Maarten van Gessel is op 1 juli 2016 aangetreden als nieuwe directeur-bestuurder van Het Gooi en Omstreken. Hij is de opvolger van Jos Flemminks Smid. Maarten heeft na de middelbare school bewust gekozen voor de non-profitsector. Na de Sociale Academie werd hij opbouwwerker in Nijmegen. Daarnaast studeerde hij verder. Hij deed een post-HEAO opleiding, gevolgd door een Master of Business Administration (MBA). Hij werd aangetrokken door het werk dat woningcorporaties doen, namelijk het realiseren van betaalbaar en prettig wonen. Bij onder meer Vivare in Arnhem en Ons Huis in Apeldoorn heeft Maarten zich hiervoor ingespannen. De kennis en ervaring die hij daar heeft opgedaan, zet hij nu in bij Het Gooi en Omstreken.

“Na vijf jaar directeur-bestuurder bij Ons Huis was ik toe aan iets nieuws, ook dichterbij Utrecht, waar ik woon. In de levensfase waarin ik nu zit, is de behoefte aan betekenis groter dan ooit. Mijn voorganger Jos Flemminks Smid heeft Het Gooi en Omstreken gevormd tot een financieel gezonde corporatie met gemotiveerde medewerkers. Een ideale basis om me met alle energie te kunnen

richten op de uitdagingen die op ons afkomen. En dat zijn er heel veel. Door de vergrijzing worden onze huurders steeds ouder; tegelijk moeten ouderen zo lang mogelijk zelfstandig blijven wonen. Daarnaast vragen ook andere maatschappelijke thema's om extra aandacht, zoals vereenzaming, armoede, schuldproblematiek en kwetsbare buurten. Als woningcorporatie moeten we ons hier actief op voorbereiden.”

Betaalbaar wonen blijft het uitgangspunt van het huurbeleid. “Het is noodzakelijk dat er meer sociale huurwoningen worden toegevoegd aan ons werkgebied, want de vraag groeit en het aanbod blijft achter. De zoektocht naar bouwlocaties wordt voortgezet.

Ik houd van de dynamiek waarvan bij een corporatie als Het Gooi en Omstreken sprake is: hier heb ik de mogelijkheid om samen met zes gemeenten invulling te geven aan een prettige woon- en leefomgeving, om te investeren in betaalbaar en goed wonen.

Door te zoeken naar activiteiten die aanvullend zijn op die van onze samenwerkingspartners, bevorderen we het ‘samen leven’. Tegelijkertijd wordt het sociale karakter van Het Gooi en Omstreken versterkt; wij bezien ons werk in samenhang met de trends in de samenleving. Meer van buiten naar binnen is ons streven.”

Maarten wil de huidige koers van gematigde huurverhogingen voortzetten. “Waar mogelijk schakelen we zelfs een tandje bij. We hebben al voor zo'n 1.500 huurwoningen de streefhuur per saldo verlaagd zodat deze huizen, wanneer ze vrijkomen, toegankelijk worden voor lagere inkomensgroepen. En we gaan door met het energiezuiniger maken van ons woningbestand. Kortom, we blijven investeren in betaalbaar en prettig wonen!”

# Maatschappelijke verantwoording

In 2016 heeft Het Gooi en Omstreken hard gewerkt om de bepalingen uit de nieuwe Woningwet door te voeren. Zo is er een voorstel geformuleerd voor de scheiding tussen DAEB en niet-DAEB activiteiten en is het gehele bezit op marktwaarde gewaardeerd. Het was het jaar waarin de huurders, eveneens als gevolg van de nieuwe Woningwet, voor het eerst formeel betrokken waren bij de totstandkoming van de prestatieafspraken met de gemeenten.

## Externe verantwoording

Het Gooi en Omstreken heeft transparantie ten aanzien van haar activiteiten hoog in het vaandel staan. Door middel van dit Volkshuisvestelijk Verslag en een uitgebreid Financieel Jaarverslag geven wij openheid over de gebeurtenissen in het afgelopen jaar.

Deze gebeurtenissen vinden hun oorsprong in de jaarlijkse activiteitenoverzichten, waarin per gemeente inzichtelijk wordt gemaakt wat onze plannen zijn op het gebied van nieuwbouw, onderhoud, verkoop en huurprijsontwikkeling. De activiteitenplannen zijn gekoppeld aan de organisatiebegroting.

## Woningwet 2015

In 2016 ging veel van onze aandacht uit naar de verplichtingen die voortvloeien uit de herziene Woningwet. De invoering van de Woningwet heeft onder andere gevolgen voor de statuten, de woningtoewijzing, samenwerking met gemeenten en huurders, verantwoording en verslaglegging, de financiële huishouding en de splitsing in DAEB en niet-DAEB activiteiten.

### Scheiding DAEB / niet-DAEB

In de Woningwet is onder meer bepaald dat corporaties zich vooral moeten richten op hun kerntaak. Hierin wordt voorzien door een scheiding aan te brengen tussen de activiteiten die wel tot de kerntaak behoren en alle overige activiteiten. De activiteiten die behoren tot de kerntaak worden Diensten van Algemeen Economisch Belang (DAEB) genoemd, de overige activiteiten noemen we niet-DAEB.

Het bieden van een goede woning voor een betaalbare prijs voor huurders met een bescheiden inkomen is al jaren onze kerntaak en daar zijn we altijd dichtbij gebleven. Ons beleid sluit daarmee naadloos aan op de essentie van de Woningwet. De wet biedt drie verschillende manieren om de scheiding tussen DAEB en niet-DAEB vorm te geven: administratief, juridisch of hybride. Het Gooi en Omstreken kiest voor een administratieve scheiding, omdat die het beste bij ons past. En ook als de scheiding verwezenlijkt is, blijven we inzetten op onze doelstellingen rond de thema's comfortabel wonen, betaalbaar wonen en wonen in de regio. Bij de scheiding in DAEB en niet-DAEB spelen onze belanghouders een grote rol. Door middel van het 'Consultatiedocument' hebben we de gemeenten waarin Het Gooi en Omstreken actief is, de huurderorganisatie en de huurders van maatschappelijk vastgoed geïnformeerd over de manier waarop wij de scheiding vorm willen geven. Daarnaast is er in gesprekken een verdere toelichting gegeven en zijn de vragen van belanghouders beantwoord. Op grond hiervan is de belanghouders gevraagd een zienswijze te geven op de voorgenomen scheiding. De reacties waren overwegend positief.

Voordat Het Gooi en Omstreken de DAEB-scheiding daadwerkelijk kan uitvoeren moet zij daartoe toestemming krijgen van de Autoriteit woningcorporaties (Aw). Daarvoor hebben wij in het document 'Ontwerpvoorstel scheiding DAEB / niet-DAEB' uiteen gezet hoe wij de scheiding tussen DAEB en niet-DAEB willen vormgeven. In figuur 1.1 is dit schematisch weergegeven.

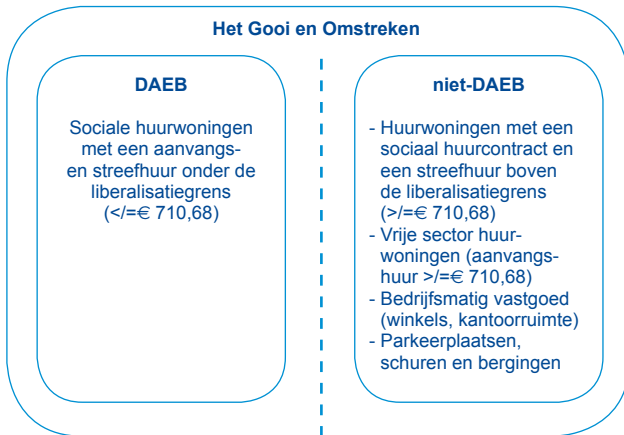


Fig. 1.1 Scheiding van het bezit in DAEB / niet-DAEB

De DAEB-verhuureenheden betreffen de sociale huurwoningen met een aanvangshuur en een streefhuur onder de liberalisatiegrens. De niet-DAEB tak bestaat onder meer uit woningen met een geliberaliseerd huurcontract en bedrijfsmatig onroerend goed. Deze verhuureenheden worden verplicht aangemerkt als niet-DAEB. Daarnaast is er gebruik gemaakt van de mogelijkheid tot extra overheveling van verhuureenheden van DAEB naar niet-DAEB. Het gaat hierbij om huurwoningen met een sociaal huurcontract die volgens ons huurbeleid bij mutatie een huur boven de liberalisatiegrens krijgen (circa 70 woningen), de parkeerplaatsen en -garages en het maatschappelijk vastgoed (bedrijfsruimten).

Het ontwerpvoorstel van Het Gooi en Omstreken geeft verder inzicht in de effecten op de huurdersbelangen en de financiële haalbaarheid. Het Gooi en Omstreken voldoet zowel op het moment direct na de scheiding als de tien jaar daarna aan de door de Aw gestelde normen ten aanzien van de financiële ratio's. Verder leggen we een verbinding tussen onze vastgoedstrategie en de prestatieafspraken met de gemeenten. De ontvangen zienswijzen van de belanghouders op de voorgenomen scheiding zijn in het voorstel verwerkt.

Integrale benchmarkpositie	BA		Achter de koplopers
	Uw score	Gemiddelde sector	Uw relatieve positie
Huurdersoordeel	7,7	7,4	B
Nieuwe huurder	8,0	7,5	A
Huurders met een reparatieverzoek	7,5	7,4	B
Vertrekkende huurder	7,7	7,2	B
Bedrijfslasten	€ 645	€ 853	A

Figuur 1.2 Scoretabel Aedes Benchmark 2016

Zodra de Aw het scheidingsvoorstel heeft goedgekeurd, zal de DAEB-scheiding in de organisatie worden doorgevoerd.

## Aedes benchmark 2016

Een andere belangrijke manier van verantwoording is via de Aedes Benchmark. In dit jaarlijkse onderzoek worden de prestaties van corporaties op het gebied van klanttevredenheid en kosten voor bedrijfsvoering met elkaar vergeleken. In 2016 deden er 319 corporaties en 193.000 huurders mee.

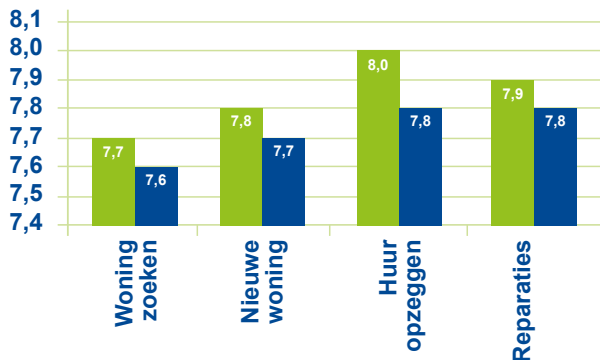
Het Gooi en Omstreken scoorde in 2016 net als het jaar daarvoor goed in de benchmark. Op het onderdeel dienstverlening waardeerden huurders Het Gooi en Omstreken met een 7,7. Dit is hoger dan zowel het regionale- als het landelijk gemiddelde. De netto bedrijfslasten bedroegen in 2014 bij de corporatie € 684 per verhuureenheid per jaar en zijn in 2015 verder gedaald naar € 645; aanzienlijk lager dan het landelijk gemiddelde dat in 2015 daalde van € 925 naar € 853. Het Gooi en Omstreken haalde daarmee een totale benchmarkscore van BA. Dit betekent dat de corporatie landelijk gezien behoorde tot de betere woningcorporaties.

*Maarten van Gessel, directeur-bestuurder van Het Gooi en Omstreken: "De Aedes benchmark laat zien dat Het Gooi en Omstreken zich kan ontwikkelen tot een AA-corporatie, maar dat is geen doel op zich. Zowel qua efficiënt en effectief werken als wat betreft klanttevredenheid zitten we nu wel tegen het plafond aan. We moeten kijken hoe we extra aandacht kunnen besteden aan de 20% van onze huurders die daar behoefte aan heeft. We moeten de kwetsbaren in de buurt bedienen, niet door meer kosten te maken, maar door de mensen en middelen die we hebben slimmer in te zetten."*

## Klanttevredenheid

In 2016 is Het Gooi en Omstreken gestart met het continu meten van de klanttevredenheid op vier klantprocessen:

- zoeken naar een nieuwe woning;
- nieuwe woning huren;
- huur opzeggen;
- afhandeling/oplossen van reparaties.



\* Groen is Het Gooi en Omstreken, blauw is het landelijk gemiddelde  
 Figuur 1.3 Klanttevredenheid 2016

Uit de resultaten van de meting halen wij feedback die wij gebruiken om de dienstverlening en klantprocessen te verbeteren en aan te laten sluiten bij de behoefte van de klant. In 2016 is de klanttevredenheid voor de bovengenoemde processen bij Het Gooi en Omstreken net wat hoger dan het landelijke gemiddelde.

## Toekomst

Afgelopen jaar heeft de directeur-bestuurder gesprekken gevoerd met alle medewerkers. Op basis hiervan en op basis van eigen ervaring en visie is een aantal tendensen geschetst die onderdeel uit gaan maken van het nieuwe ondernemingsplan. In 2017 zal dit samen met alle stakeholders van Het Gooi en Omstreken worden opgesteld. Vanuit een aantal nog vast te stellen kernwaarden, worden lijnen uitgezet voor de toekomst op de volgende zeven terreinen:

- Er wordt nog sterker ingezet op de dialoog met huurders en samenwerkingspartners om de ambities waar te maken;
- vanuit een gezamenlijk bepaalde focus worden het Strategisch Voorraad Beheer en een portfeuilleplan gerealiseerd;

- binnen de organisatie zal vooral worden gestuurd op resultaat en persoonlijke ontwikkeling; de medewerkers onderscheiden zich door kiezen en afmaken en door eigenaarschap krijgen en nemen;
- daarbij is het nodig dat de individuele medewerkers bekend zijn met en handelen naar hun competenties, houding, rol en doelen;
- de bedrijfscultuur zal gekenmerkt worden door professionaliteit; men kan elkaar aanspreken als resultaten uitblijven en complimenteren als doelen worden bereikt. Tegelijkertijd moet er oog blijven voor wat er buiten het bedrijf gebeurt;
- wat betreft wijze van organiseren wordt een overgang gemaakt van een sectorale naar een integrale aansturing;
- de ICT komt nog meer in dienst te staan van de klant en er komen integrale, samenhangende rapportages. Er komt zowel een klant- als een medewerkersportaal.

Op dit moment wordt met Woningbouwvereniging Laren gesproken over een bedrijfsfusie.

Woningbouwvereniging Laren heeft aangegeven in de huidige context van de Woningwet niet meer als kleine organisatie aan alle verplichtingen te kunnen voldoen en was op zoek naar een fusiepartner. De keuze is op Het Gooi en Omstreken gevallen omdat ons beleid en onze aanpak goed aansluiten op de visie van het bestuur en de Raad van Commissarissen van Laren.

In 2017 zal de bedrijfsfusie nader worden onderzocht.



# Missie, visie en beleid

Het Gooi en Omstreken wil voldoende, betaalbare en kwalitatief goede huisvesting bieden aan mensen met een bescheiden inkomen in de regio's Gooi en Vechtstreek en Eemland. Onze missie, visie en beleidsspeerpunten staan beschreven in het beleidsplan **Investeren in Groen en Betaalbaar Wonen (2013-2018)**. 2016 was het vierde beleidsplanjaar en de behaalde resultaten laten zien dat op alle onderdelen binnen de afgesproken marges is gepresteerd en in sommige gevallen zelfs (ruim) beter dan de prognose.

## Onze missie

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 goede en betaalbare huisvesting in een prettige buurt.

## Onze visie

### Volkshuisvesting

Het Gooi en Omstreken wil zoveel mogelijk goede woningen bieden voor een betaalbare prijs. Onze visie op de volkshuisvesting in de werkgemeenten wordt duidelijk geïllustreerd door onze pay-off: Gewoon Goed Wonen.

### Kerntaak

Het Gooi en Omstreken is een organisatie met een maatschappelijke taak. Als woningcorporatie hebben we de mogelijkheid om een substantiële bijdrage te leveren aan het oplossen van maatschappelijke vraagstukken rondom wonen.

Het Gooi en Omstreken richt zich vooral op haar kerntaak, namelijk het zorgen voor voldoende, betaalbare en kwalitatief goede woningen voor de lagere inkomens en voor een aantal specifieke doelgroepen, waaronder voor ouderen, voor gehandicapten en voor personen die zorg en begeleiding behoeven. Daarnaast richten we ons op activiteiten die sociale ontwikkelingen versterken en activiteiten die gericht zijn op de lagere middeninkomens.

## Bedrijfsvoering

Het uitgangspunt bij alle handelingen van Het Gooi en Omstreken is om met de beschikbare middelen zoveel mogelijk resultaten te boeken. De omvang van de organisatie past bij de omvang van het bezit. Er wordt eenvoudig en doelmatig gewerkt. We voeren een duurzaam beleid en leveren aansprekende prestaties. Het Gooi en Omstreken blijft vanuit een financieel gezonde basis een substantiële bijdrage leveren aan de volkshuisvesting.

## Beleid

Het beleid van Het Gooi en Omstreken is voor de jaren 2013-2018 vastgelegd in het beleidsplan **Investeren in Groen en Betaalbaar Wonen** en kent de volgende speerpunten:



- investeren in kwaliteit en modern wooncomfort (Comfortabel wonen);



- werken aan betaalbaarheid van woonlasten (Betaalbaar wonen);



- uitbreiding van de sociale woningvoorraad (Wonen in de regio).

Aan ieder speerpunt zijn concrete, realistische en meetbare doelstellingen gekoppeld.

Daarnaast geeft het beleidsplan onze visie weer op een aantal volkshuisvestelijke thema's. Een solide bedrijfsvoering is essentieel voor het behalen van de doelstellingen.

## Resultaten 2016

Jaarlijks wordt een prognose gemaakt van verwachte resultaten op de in het beleidsplan benoemde prestaties. 2016 was het vierde jaar van de beleidsperiode (2013-2018) en de resultaten sluiten goed aan bij de prognose voor eind 2016:

- 96% van onze huurwoningen heeft een sociale huurprijs. Sinds de start van de beleidsperiode ligt dit percentage structureel 1% hoger dan de minimale doelstelling;
- 80% van onze huurwoningen heeft een huurprijs die betaalbaar is voor de laagste inkomens. Dit is een verbetering van 6% ten opzichte van eind 2015 en ligt 10% hoger dan de doelstelling van 70%;
- net als eind 2015 is 7% van de vrijgekomen huurwoningen verhuurd aan middeninkomens (prognose 9%); het streven om maximaal 10% van onze vrijgekomen huurwoningen aan de middeninkomens te verhuren is hiermee nog niet bereikt;
- de energieprestatie van 1.088 woningen is verbeterd (prognose 873 woningen), in totaal zijn er 3.006 woningen verbeterd;
- de gemiddelde energie-index van het bezit ligt met (E.I.) 1,39 al iets boven de prognose van 1,41 waarmee het bereik van een voormalig Label B is bereikt (E.I. 1,40 -1,20);
- er zijn conform prognose 106 nieuwe huurwoningen opgeleverd waardoor de doelstelling van 350 woningen in zicht komt;

- in totaal zijn er in deze beleidsperiode 132 woningen verkocht, waarvan 26 in 2016. We lopen hierdoor achter op de doelstelling omdat de woningverkoop vanaf de tweede helft van 2015 is getemporiseerd;
- de solvabiliteit van de organisatie komt uit op 79% op marktwaardewaardering en op 53% op bedrijfswaardewaardering; dat is ruim boven de norm. De kasstromen zijn conform de prognose positief.

Het Gooi en Omstreken is goed op weg om de beoogde doelstellingen uit het beleidsplan te behalen. Naar verwachting zullen er minder woningen worden verkocht dan oorspronkelijk bedacht. De resultaten op het gebied van de energetische verbetering zijn boven verwachting. Hierdoor hoeven er de komende twee jaar waarschijnlijk minder woningen verbeterd te worden om de doelstelling van een energie-index van 1,25 te behalen.

*“Ik zie het als een grote prestatie”, zegt directeur-bestuurder Maarten van Gessel, “dat wij kunnen investeren in verduurzaming, zonder dat we daaraan een huurverhoging koppelen. Ons streven is erop gericht huurders de effecten van onze inspanningen te laten zien, en daar zijn wij in geslaagd. Dat komt ook doordat de drive van onze medewerkers groot is. Dat zie je terug in de resultaten.”*

Speerpunten beleidsplan	Doel eind 2018	Realisatie per 1-1-2016	Realisatie per 1-1-2017	Prestaties in 2016 (tov eind 2015)
<b>Betaalbaar Wonen</b>				
95% voorraad sociaal	95%	96%	<b>96%</b>	1% meer huurwoningen met een sociale huurprijs
70% voorraad sociaal en bereikbaar voor de laagste inkomens	70%	74%	<b>80%</b>	6% meer woningen bereikbaar voor de laagste inkomens
10% sociale voorraad toewijzen aan middeninkomens	10%	7%	<b>7%</b>	percentage toewijzingen aan middeninkomens is gelijk gebleven
<b>Comfortabel Wonen</b>				
Beperking van de woonlasten door extra investeringen in energie	4.400	1.918	<b>3.006</b>	1.088 woningen energetisch verbeterd
Gemiddelde E.I. 1,25 (label B)	1,25	1,52	<b>1,39</b>	0,13 verbetering van de gemiddelde energie-index (naar een 'label B')
<b>Wonen in de regio</b>				
Realisatie van 70 nieuwe woningen per jaar	350	136	<b>242</b>	106 nieuwe woningen toegevoegd aan de voorraad
Verkoop van circa 30 woningen per jaar	150	106	<b>132</b>	26 bestaande woningen verkocht
<b>Solide bedrijfsvoering</b>				
Gezonde solvabiliteit	>= 20%	-	<b>53%</b>	solvabiliteit op basis van bedrijfswaarde
Structureel positieve operationele kasstromen	ja	ja	<b>ja</b>	de operationele kasstromen blijven structureel positief

Figuur 2.1 Beleidsmeter per 1 januari 2017

# Samenwerking en overleg

**Het Gooi en Omstreken onderhoudt sterke banden met haar huurders. Het formele overleg vindt plaats in de regelmatige vergaderingen met de huurdersorganisatie HGO en de bewonerscommissies. Daarnaast werkt Het Gooi en Omstreken nauw samen met gemeenten, collega-corporaties en organisaties op het gebied van welzijn en zorg.**

De rol en de mate van invloed van de verschillende samenwerkingspartners verschilt per gemeente en per project. Uitgangspunt is om met de samenwerkingspartners te werken aan de meest optimale invulling van de opgaven in het werkgebied.

De standpunten van de samenwerkingspartners van Het Gooi en Omstreken zijn meegenomen bij het opstellen van het beleidsplan 2013-2018. Samenwerkingspartners worden door een digitale nieuwsbrief en het jaarlijks activiteitenoverzicht regelmatig op de hoogte gehouden van de voortgang en van de plannen per gemeente.

## Samenwerking met huurders

### Huurdersorganisatie Het Gooi en Omstreken

Voor een goede beleidsontwikkeling is het noodzakelijk om aansluiting te zoeken bij de wensen van huurders. Daarom wordt tenminste vier keer per jaar op bestuurlijk niveau overlegd met Huurdersorganisatie Het Gooi en Omstreken (HGO).

Er is sprake van een goede samenwerking met respect voor elkaars standpunten en wederzijdse doelstellingen. In 2016 is overleg gevoerd met de HGO over onder meer de volgende onderwerpen:

- de jaarlijkse huurverhoging;
- woningmarktregio;
- activiteitenplannen;
- prestatieafspraken;
- regionale woonvisie;
- primaire doelgroep en passend toewijzen;
- ontheffingsonderzoek gemeente Bunschoten;
- splitsingsvoorstel DAEB / niet-DAEB;
- herziene Woningwet;
- herziening verkoopbeleid;
- herziening streefhuurbeleid;
- herziening samenwerkingsovereenkomst.

Op operationeel niveau vindt overleg plaats. Bijna maandelijks weten HGO en de medewerkers van Het Gooi en Omstreken elkaar te vinden. Het Gooi en Omstreken ondersteunt de HGO door een onafhankelijke werkruimte ter beschikking te stellen voor de uitvoering van haar werkzaamheden. Daarnaast wordt jaarlijks een geldbedrag ter



*De HGO van links naar rechts: Frans Ruijter, Ed Beuker, Henk Dijks (voorzitter), Lydie Daselaar, Koen van Beest (niet op de foto: Johan Ruijzendaal)*

beschikking gesteld. Hieruit worden onder andere secretariaats-, overleg- en bestuurskosten betaald, maar ook opleidingen en contributies van belangenorganisaties.

*“2016 stond voor ons in het teken van veranderingen”, aldus Henk Dijks, de nieuwe voorzitter van de HGO. “Die veranderingen hebben een behoorlijke impact gehad op de huurdersorganisatie. Om te beginnen was er natuurlijk de nieuwe woningwet. Voorheen hoorden we over de prestatieafspraken, nu zitten we aan tafel met gemeentebesturen, woningcorporaties en huurdersorganisaties en werden we overal bij betrokken. Over het algemeen hebben we deze samenwerking als zeer positief ervaren, al was de hoeveelheid werk die dit met zich meebracht enorm. Om een indruk te geven: alleen al van de gemeente Hilversum ontvingen we binnen zeven maanden zo’n driehonderd e-mails. Het is mooi dat we als huurders invloed hebben op de invulling van de prestatieafspraken, maar het gevaar bestaat dat over alle details wordt vergaderd. Het gaat om de hoofdlijnen, bijvoorbeeld het aantal nieuw te bouwen sociale huurwoningen in een gemeente. Op welke locatie die woningen worden gebouwd, is van latere zorg. Gelukkig konden we rekenen op ondersteuning door professionals van de corporatie. De materie is soms complex en ingewikkeld voor ons clubje goed willende vrijwilligers en dan is het fantastisch als je een beroep kunt doen op experts. En hoewel de betrokkenheid bij de totstandkoming van de prestatieafspraken met de gemeenten een enorme aanslag op de capaciteit van de huurdersorganisatie was, kijken we met een goed gevoel terug. Er zijn resultaten geboekt en daar gaat het om. Goed en betaalbaar wonen in de regio, dat is en blijft ons doel. Natuurlijk zijn we ook kritisch als het gaat om de plannen van Het Gooi en Omstreken, maar voorlopig kunnen we die alleen maar toejuichen. De corporatie is bijvoorbeeld al aardig op weg om een van de doelstellingen - het hele woningbestand opwaarderen naar energielabel B zonder huurverhoging- te realiseren. Aan ons de taak om dan alvast na te denken over nieuwe plannen. Bijvoorbeeld ouderenhuisvesting. Dat zou wat ons betreft prioriteit moeten krijgen.”*

## Bewonerscommissies

In diverse wooncomplexen van Het Gooi en Omstreken is een bewonerscommissie actief. Deze vertegenwoordigt de bewoners van het bewuste complex. In de gemeente Hilversum waren in 2016 vier commissies actief; in de overige gemeenten samen drie. Afhankelijk van de behoefte van de commissies, maar minimaal één keer per jaar, overlegt de afdeling Bewonerszaken met de commissies.

Het aantal commissies wordt steeds kleiner. Het blijkt lastig om bewoners op structurele basis tot deze participatievorm te bewegen. Wellicht moet worden overgegaan op een andere vorm van bewonersparticipatie, een die meer past bij de dynamiek van de huidige tijd.

## Communicatie rondom onderhouds- en energieprojecten

Bij grote projecten hecht Het Gooi en Omstreken veel waarde aan communicatie en bewonersparticipatie. Dergelijke projecten kunnen veel impact hebben op het woongenot van huurders. In complexen waar geen bewonerscommissie actief is, wordt een klankbordgroep opgericht. Dit bevordert de samenwerking en draagt bij aan een soepele uitvoering van het project.

In 2013 is Het Gooi en Omstreken gestart met het op grote schaal energiezuiniger maken van bestaande woningen. Aan het realiseren van de doelstelling (gemiddeld een Energielabel B/ Energieindex 1,25 in de betrokken complexen) is ook in het verslagjaar hard gewerkt.

Per project is bekeken hoe bewoners het beste kunnen worden geïnformeerd. In 2016 is voor vier projecten een informatieavond georganiseerd. Tijdens een presentatie werd door de projectleider een toelichting gegeven op onder meer de werkzaamheden, de planning en de overlast. Vanzelfsprekend konden er vragen worden gesteld en materialen worden bekeken. Bij één project is gekozen voor een inloopmiddag. Bewoners konden in een modelwoning het eindresultaat van de werkzaamheden bekijken. De bewoners van vijf projecten kregen een informatiebrochure thuis gestuurd.

Het totale label B-programma is voor de start toegelicht aan de HGO en de voortgang wordt jaarlijks besproken.

Voordat een groot onderhoudsproject van start gaat, worden de plannen aan de HGO en de betreffende huurders voorgelegd.

Daar waar bewoners hun woning (tijdelijk) moeten verlaten, wordt in overleg met hen voor passende vervangende huisvesting gezorgd. Per project wordt bepaald of er een sociaal statuut nodig is. Hierin kunnen afspraken worden gemaakt over de verhuizing en eventuele tegemoetkoming in de verhuiskosten.

In 2016 zijn geen groot onderhoudsprojecten gestart waarover vooraf met de HGO overlegd is.

## Samenwerking met gemeenten

Met alle gemeenten is minstens twee keer per jaar bestuurlijk overleg tussen de wethouder volkshuisvesting en de directeur-bestuurder. Het afsluiten of actualiseren van prestatieafspraken is altijd onderwerp van gesprek. Daarnaast is er veelvuldig overlegd met de betreffende gemeenten over lopende projecten.

In 2016 zijn de lopende prestatieafspraken met de voormalige gemeente Bussum (tegenwoordig Gooise Meren) en de gemeente Blaricum met een jaar verlengd; ze worden in 2017 opnieuw opgesteld. Met de gemeenten Bunschoten, Hilversum en Wijdmeren is Het Gooi en Omstreken in 2016 volop in gesprek geweest om samen met collega-corporaties en huurders-vertegenwoordigers nieuwe afspraken vanaf 2017 op te stellen. Met de gemeente Baarn worden in 2017 nieuwe afspraken opgesteld.

### Baarn

Er is een nieuwe lokale Woonvisie gemaakt op basis waarvan met elkaar tot hernieuwde prestatieafspraken kan worden gekomen. Met Eemland Wonen, de grootste corporatie in de gemeente Baarn, zijn eind 2016 prestatieafspraken ondertekend. De gemeente heeft aangegeven in 2017 ook met Het Gooi en Omstreken in gesprek te willen over de te maken prestatieafspraken.

### Blaricum

De prestatieafspraken met de gemeente Blaricum lopen tot en met 2016. Ze zijn gebaseerd op de Kadernota Woonbeleid (2011) en de vorige versie van de regionale woonvisie. De gemeente heeft aangegeven in 2017 een nieuwe lokale woonvisie gereed te hebben; hierbij zullen de corporaties, huurdersorganisaties en andere maatschappelijke organisaties worden betrokken. Vervolgens kunnen dan nieuwe prestatieafspraken worden gemaakt. De gemeente heeft voorgesteld om de huidige afspraken met een jaar te verlengen. Het Gooi en Omstreken kon zich hierin vinden. Omdat de huurders voor het eerst zullen aanschuiven bij het overleg over de prestatieafspraken in deze gemeente, heeft eind 2016 een eerste kennismakingsbijeenkomst plaatsgevonden.

### Bunschoten

Sinds eind april 2016 is er een nieuwe woonvisie voor de gemeente Bunschoten. Deze woonvisie is tot stand gekomen in overleg met belanghouders, waaronder corporaties, marktpartijen, zorginstellingen en huurdersorganisaties. Op basis van deze woonvisie is in september 2016 gestart met het opstellen van nieuwe prestatieafspraken. Naar verwachting worden de prestatieafspraken het eerste kwartaal van 2017 afgerond. Tot die tijd worden de huidige prestatieafspraken met de gemeente Bunschoten voortgezet.

### Gooise Meren

In deze fusiegemeente is de aandacht het afgelopen jaar vooral uitgegaan naar het afronden van de fusie van de voormalige gemeenten Bussum, Naarden en Muiden. Binnen de nieuwe gemeente is het voorlopig besluit genomen om de bestaande prestatieafspraken te verlengen tot de lokale woonvisie is opgesteld. Eind 2016 is gestart met de voorbereiding van de nieuwe woonvisie met verschillende groepen betrokkenen. Naar verwachting kunnen medio 2017 nieuwe prestatieafspraken worden opgesteld.

### Hilversum

In het verleden zijn er geen prestatieafspraken geweest tussen de gemeente en woningcorporaties. Wel werd jaarlijkse een monitor besproken waarin de volkshuisvestelijke prestaties van de corporaties zichtbaar waren. De gemeente Hilversum heeft in 2016 een lokale woonvisie opgesteld. De gemeente, huurdersorganisaties en

woningcorporaties zijn op basis daarvan begonnen met het maken van prestatieafspraken. Het streven was om vóór 15 december 2016 de prestatieafspraken met elkaar te ondertekenen. Dit is niet gehaald. De afspraken zijn uiteindelijk in februari 2017 ondertekend.

### Wijdemerem

De prestatieafspraken die in deze gemeente zijn gemaakt zijn verlengd tot eind 2016. Er is in 2015 een woonbehoefteonderzoek uitgevoerd, waarvan de uitkomsten als input dienden voor de regionale woonvisie en de nieuw te maken prestatieafspraken. De voorbereidingen hiervoor zijn in het laatste kwartaal van 2016 gestart. De nieuwe afspraken zijn begin 2017 ondertekend.

## Samenwerking met 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 laatste is een voortdurend punt van aandacht, vanwege het feit dat ouderen zo lang mogelijk zelfstandig willen/moeten kunnen blijven wonen.

Hieronder volgt een toelichting op de samenwerking met een aantal organisaties waarmee Het Gooi en Omstreken het afgelopen jaar actief heeft samengewerkt. Deze toelichting is niet uitputtend: er in de praktijk ook nog andere partijen waarmee (structureel) wordt samengewerkt en/of waaraan de corporatie woningen of bedrijfsruimten verhuurt.

### HilverZorg

De bewoners van de woontorens van Het Gooi en Omstreken in Kerkelanden kunnen gebruik maken van de dienstverlening van HilverZorg. HilverZorg heeft ook een zorglocatie in woondienstencentrum St. Joseph. De zorginstelling exploiteert daar een kleinschalig verpleeghuis waar mensen met een psychogeriatrische aandoening (dementie) wonen. Het woondienstencentrum is eigendom van Het Gooi en Omstreken; Hilverzorg is dus huurder.

### Versa Welzijn

Met Versa Welzijn werkt Het Gooi en Omstreken samen in het kader van buurtbemiddeling en het beheer van woondienstencentrum St. Joseph. Buurtbemiddeling wordt door Het Gooi en Omstreken in meerdere gemeenten via Versa Welzijn ingeschakeld. Gemeenten en corporaties betalen allen mee aan deze dienstverlening. Er zijn plannen om de dienstverlening uit te breiden naar Bussum, initiatiefnemer hiervoor is de gemeente Gooise Meren.

Voor het woondienstencentrum St. Joseph levert Versa Welzijn de huismeester.

### De Haven

Het Gooi en Omstreken werkt met De Haven samen aan de herontwikkeling van haar woonzorgcomplex in Spakenburg. Bewoners die in de door Het Gooi en Omstreken te bouwen woningen rond het woonzorgcomplex van De Haven komen wonen, kunnen diensten afnemen van het woonzorgcentrum. Woningen worden bij vrijkomen geadverteerd via WoningNet voor senioren met een zorgindicatie en vanuit het lokale zorgoverleg wordt bepaald wie de woning het meest dringend nodig heeft.

### RIBW

Samen met gemeente Hilversum en de Regionale Instelling voor Beschermd Wonen (RIBW) is gewerkt aan de totstandkoming van het project Keerpunt Zuid. Er zijn zes woonunits geplaatst. Deze woningen zijn bedoeld voor mensen die jarenlang onder moeilijke omstandigheden op straat hebben geleefd. De bewoners krijgen begeleiding bij het wonen van de RIBW, Jellinek, Leger des Heils en GGZ centraal. In zeer korte tijd (negen maanden) is het gelukt om van een plan tot realisatie daarvan te komen.

## Collega-corporaties en brancheorganisaties

### 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. Er wordt samengewerkt op het gebied van onder meer woonruimteverdeling, het maken van prestatieafspraken en het huisvesten van statushouders.

In sommige samenwerkingsverbanden participeren ook de betrokken gemeenten.

### Brede kijk

Brede kijk is een beleidsvoorbereidend overleg tussen beleidsadviseurs van gemeenten en adviseurs van de corporaties in Gooi en Vechtstreek. Hier worden alle onderwerpen die met wonen te maken hebben besproken: van huisvestings-ordening, taakstelling huisvesting statushouders, woonexperimenten en woningtoewijzingsstelsel tot de ontwerpvoorstellen voor de DAEB en niet-DAEB splitsing en de regionalisering. Doel is elkaar op de hoogte te houden van ontwikkelingen en hierin zo veel mogelijk samen te werken om een zoveel mogelijk regionaal afgestemd beleid te hebben en efficiënt te werken.

### Stuurgroep Wonen

In de Stuurgroep Wonen wordt op regionaal niveau in Gooi en Vechtstreek overlegd door de wethouders met de portefeuille Wonen en bestuurders van de woningcorporaties.

Hier worden onderwerpen besproken als de regionale woonvisie, regiovorming en de splitsing DAEB en niet-DAEB. In de Brede Kijk vindt voor deze onderwerpen de voorbereiding plaats.

### SWEV

SWEV staat voor Samenwerkende woningcorporaties Eem- en Gelderse Vallei. Dit is een samenwerkingsverband op bestuurlijk niveau tussen de woningcorporaties die werkzaam zijn in de regio Eemland en Gelderse Vallei: de Alliantie, Het Gooi en Omstreken, Woningstichting Nijkerk (WSN), Portaal, Omnia Wonen, Woningstichting Leusden (WSL), Vallei Wonen, SBBS, Woningstichting Barneveld en Eemland Wonen. De regio's Eemland en Gelderse Vallei bestaan uit de gemeenten Eemnes, Bunschoten, Nijkerk, Amersfoort, Soest, Leusden, Woudenberg, Barneveld en Baarn.

In dit overleg wordt gesproken over de nieuwbouw-opgaven, de investeringskracht in de regio en de ontheffingsverzoeken van de Alliantie, Portaal en Het Gooi en Omstreken.

*“In het overleg met onze collega-corporaties in SWEV-verband brengen wij de markt in kaart; we formuleren er de vraagdruk vanuit onze primaire doelgroep. Op basis daarvan bepalen we wat de nieuwbouwopgaven in de regio zijn. Daaraan gaan we in de toekomst werken”, zegt directeur-bestuurder Maarten van Gessel.*

### De regionale woonvisie

In de regio Gooi en Vechtstreek is Het Gooi en Omstreken actief in de gemeenten Blaricum, Gooise Meren, Hilversum en Wijdmeren. De nieuwe regionale woonvisie voor de regio Gooi en Vechtstreek is in concept gereed. De regiogemeenten, corporaties en huurdersorganisaties zijn allen betrokken geweest bij het opstellen ervan. De regionale woonvisie is het kader waarbinnen de individuele gemeenten een eigen aanvullende lokale woonvisie kunnen opstellen. Wanneer er een lokale woonvisie is opgesteld, kunnen de gemeente, de in de betreffende gemeente actieve corporaties en de huurdersorganisaties, met elkaar tot hernieuwde prestatieafspraken komen.

In de regionale woonvisie zijn vijf speerpunten benoemd die deels betrekking hebben op het werkveld van de corporaties:

- behoud van de sociale voorraad;
  - uitbreiding van de woningvoorraad, 1/3 betaalbaar (sociale huur en/of goedkope koop) van de totale plancapaciteit van 9.250 woningen;
  - aandacht voor leefbaarheid en buurtgestuurde initiatieven;
  - nieuwbouw voor senioren, aandacht voor kwetsbare groepen;
  - corporatiewoningen hebben gemiddeld label B.
- Het huidige beleid van Het Gooi en Omstreken en haar toekomstplannen sluiten op veel punten goed aan bij de regionale woonvisie.

### Aedes

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

### WoningNet

WoningNet verzorgt voor Het Gooi en Omstreken de inschrijving van woningzoekenden, publiceert het actuele huizenaanbod van woningcorporaties en regelt de verdeling van de woningen in de regio's Gooi en Vechtstreek en Eemvallei.

De Samenwerkende woningcorporaties Gooi en Vechtstreek en Eemvallei bieden dagelijks hun vrijkomende woningen aan via WoningNet.

## Vereniging van Eigenaren

Het Gooi en Omstreken maakt deel uit van vijf Verenigingen van Eigenaren (VvE). Twee VvE's zijn gevestigd in Baarn, twee in Bunschoten/Spakenburg en een in de gemeente Hilversum. Bij de (half-) jaarlijkse vergaderingen van de VvE's is een vertegenwoordiging van de corporatie aanwezig. Om belangenverstrengeling te voorkomen is er bewust voor 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 heeft gekwalificeerd adviesrecht. De commissie bestaat uit vijf personen. Twee leden worden benoemd op voordracht van de huurdersorganisatie en twee op voordracht van de corporatie. De voorzitter wordt voorgedragen door de gezamenlijke leden.

### *Verlag van de Geschillenadviescommissie*

In 2016 zijn er zes geschillen ingediend bij de Geschillenadviescommissie, daarnaast is er nog één geschil uit 2015 afgehandeld. De geschillen betroffen het verhelpen van technische klachten, geluidsoverlast door burens (en de werkwijze van de corporatie) en de hoogte van de huurprijs.

Van de in totaal zeven actuele geschillen in 2016 zijn er vier gegrond verklaard en verholpen. Er is één dossier voor afhandeling overgedragen aan een uitvoerende afdeling. De technische klachten zijn, voor zover ze tot de verantwoordelijkheid van de corporatie behoorden, opgelost. Er is aan één huurder toegelicht wat de werkwijze van de corporaties is bij het vaststellen van de aanvangshuren; deze toelichting stelde de huurder tevreden. Opvallend in 2016 was het aantal geschillen over geluidsoverlast door burens.

### *Jaarverslag*

Het jaarverslag van de GAC is op 23 februari 2017 voorgelegd aan de Raad van Toezicht.

### *Reglement*

Het reglement van de Geschillenadviescommissie is te vinden op [www.gooienom.nl](http://www.gooienom.nl).



# Betaalbaar wonen

Het Gooi en Omstreken heeft als toegelaten instelling de taak om huishoudens te huisvesten die daar moeilijk zelf in kunnen voorzien. De corporatie wil daarnaast gebruik maken van de 10%-ruimte om ook mensen met een lager middeninkomen de mogelijkheid te bieden een sociale huurwoning te huren.

## Huisvesten van de doelgroep

De doelgroep bestaat in de eerste plaats uit huishoudens die in aanmerking komen voor huurtoeslag (de zogenaamde primaire doelgroep: huishoudens met een inkomen tot maximaal € 22.100 voor alleenstaanden en € 30.050 voor meerpersoonshuishoudens). In de tweede plaats zijn dat, vanuit de staatssteunregel, huishoudens met een inkomen tot maximaal € 35.739 (secundaire doelgroep). De staats- steunregel houdt in dat huurwoningen met een huurprijs tot € 710,68, oftewel een sociale huur, voor minimaal 80% moeten worden toegewezen aan de inkomensgroep tot € 35.739. Aan de middeninkomens van € 35.739 tot € 39.879 mag maximaal 10% worden toegewezen en daarnaast mag nog maximaal 10% vrij worden toegewezen. Het Gooi en Omstreken maakt gebruik van deze ruimte door maximaal 10% van haar vrijkomende sociale huurwoningen toe te wijzen aan de middeninkomens, om zo ook deze groep de mogelijkheid te bieden een sociale huurwoning te huren. In de regio Gooi en Vechtstreek is de inkomensgrens van de middeninkomens vastgesteld op € 45.718 (prijsspeil 2016). In 2016 is 70% van de vrijgekomen sociale huurwoningen (DAEB) verhuurd aan huishoudens die behoren tot de primaire doelgroep. Zij kunnen in aanmerking komen voor huurtoeslag. In totaal is 91,9% verhuurd aan huishoudens met een inkomen tot maximaal € 35.739. Daarmee is ruimschoots voldaan aan de Europese norm van tenminste 80%.

## Betaalbaarheid van de huurvoorraad

De opgave van Het Gooi en Omstreken (2013-2018) is een huurvoorraad van 95% sociaal en ten minste 70% bereikbaar voor de laagste inkomens en maximaal 5% vrije sector-woningen ten behoeve van hogere inkomens. Maar door de invoering van 'passend toewijzen' verslechterde de slaagkans van de primaire doelgroep en bleek het nodig om meer woningen bereikbaar te maken. Vooral omdat Het Gooi en Omstreken het belangrijk vindt dat er ook voldoende goedkope woningen beschikbaar zijn voor de secundaire doelgroep. Deze woningzoekenden hebben weliswaar een iets hoger inkomen, maar komen niet in aanmerking voor huurtoeslag, waardoor ook een belangrijk deel van deze groep aangewezen is op een sociale huurwoning met een lage huur. Reden voor Het Gooi en Omstreken om het percentage betaalbare sociale huurwoningen binnen het bezit te vergroten naar 80% van ons totale bezit (dit is 83% van de sociale huurwoningen).

In het huurbeleid onderscheidt Het Gooi en Omstreken drie categorieën woningen (prijsspeil 2016):

- betaalbaar (tot € 586,68 / € 628,76);
- middelduur (tot € 710,68);
- vrije sector (vanaf € 710,69).

Voor de indeling van de huurprijzen worden de huurgrenzen van de huurtoeslag en de kale huurprijs (de huur exclusief servicekosten) gebruikt.

In tabel 4.1 staan de verhuringen van zelfstandige huurwoningen naar inkomensgroep. Hierin is te zien dat 70% van de zelfstandige sociale huurwoningen is verhuurd aan woningzoekenden met een inkomen tot € 22.100 / € 30.050.

Inkomensgroep	DAEB (aantal)	DAEB (%)	niet-DAEB (aantal)	niet-DAEB (%)	Totaal (aantal)	Totaal (%)
1. Primaire doelgroep tot maximaal 30.050	340	70%	2	8%	342	67%
2. Tot 35.739-grens	104	22%	4	15%	108	21%
3. Tot 38.000-grens	15	3%	0	0%	15	3%
4. Tot 45.718-grens	20	4%	10	39%	30	6%
5. 45.718 en hogere inkomens	5	1%	10	39%	15	3%
<b>Totaal</b>	<b>484</b>	<b>100%</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>	<b>510</b>	<b>100%</b>

Figuur 4.1 Verhuringen 2016 naar inkomensgroep en DAEB / niet-DAEB, (exclusief verhuringen aan zorginstellingen)

## Huurbeleid

### Streefhuur: 80% betaalbaar

De doelstelling van Het Gooi en Omstreken om tenminste 70% van de huren betaalbaar te houden, komt tot uitdrukking in de streefhuren: de huur die gevraagd wordt wanneer een woning weer vrij komt voor verhuur. Van alle zelfstandige huurwoningen had in 2015 afgerond 74% een streefhuur in de categorie goedkoop of betaalbaar (dat wil zeggen een huur kleiner of gelijk aan de aftoppingsgrens van € 628,76).

Sinds op 1 januari 2016 het passend toewijzen is ingevoerd, kunnen de lage inkomensgroepen (huishoudens met een inkomen tot maximaal € 22.100 voor alleenstaanden, € 30.000 voor meerpersoonshuishoudens en € 30.050 voor meerpersoonshuishoudens boven de AOW-leeftijd) niet meer reageren op woningen boven de voor die huishoudens geldende aftoppingsgrenzen (€ 586,68 voor een- en tweepersoons huishoudens en € 628,76 voor drie- en meerpersoons huishoudens). Het percentage betaalbare woningen binnen de totale woningvoorraad is eind 2016 vergroot naar 80,2%, dit is ruim 6% meer dan in 2015. Het overgrote deel van de woningzoekenden die een sociale huurwoning zoeken, bestaat uit een- en tweepersoons huishoudens met een laag inkomen.

Om de slaagkans van deze groep woningzoekenden te vergroten, was het nodig om ook woningen die al in de categorie betaalbaar zaten, in huur te verlagen. Zodat er per saldo ook meer woningen beschikbaar kwamen in de categorie tot de eerste aftoppingsgrens van de huurtoeslag, dat wil zeggen met een netto huur van € 586,68.

Door het verlagen van de streefhuur van 1.541 woningen en de verhoging van de streefhuur van 448 woningen, is het aantal betaalbare woningen gestegen: per saldo zijn er 1.093 zelfstandige sociale huurwoningen beter betaalbaar en bereikbaar gemaakt voor de primaire en de

secundaire doelgroep door verlaging van de streefhuur bij mutatie. Dit is 16% van de sociale huurwoningen van Het Gooi en Omstreken.

### Woningwaardering

De manier waarop huurwoningen worden gewaardeerd is in 2015 aangepast. In 2016 waren er naast de reguliere indexeringen voor Het Gooi en Omstreken geen aanpassingen in de woningwaardering.

### Inkomensafhankelijke huurverhoging

In 2016 heeft Het Gooi en Omstreken een inflatievolgende huurverhoging doorgevoerd. Een uitzondering is gemaakt voor de huurders die 'goedkoop' schief wonen, dat wil zeggen mensen met een hoog inkomen die in een zelfstandige sociale huurwoning wonen en een actuele huur hadden die lager was dan € 710,68.

Deze groep mensen woont in een goedkope sociale huurwoning, terwijl ze meer woonlasten kunnen dragen en de woningen in eerste instantie bedoeld zijn voor mensen met de allerlaagste inkomens. Deze groep heeft een inkomensafhankelijke huurverhoging van 4,6% of mogelijk lager gekregen, want de huur van die woningen werd afgetopt op € 714,94 (dat is de liberalisatiegrens van € 710,68 plus 0,6%). Als de huur van een woning al hoger ligt dan de liberalisatiegrens van € 710,68 dan kreeg die huurder een huurverhoging van 0,6%. Op deze manier wordt geprobeerd de uitstroom uit sociale huurwoningen van huishoudens met hoge inkomens te bevorderen. In 2015 ging het om 902 huishoudens en in 2016 om 875 huishoudens in inkomensgroep 3. In figuur 4.4 is te zien hoe de huurverhoging in 2016 is uitgevoerd.

### Bezwaarschriften

Naar aanleiding van de huurverhoging per 1 juli 2016 zijn 44 bezwaarschriften ontvangen (in 2015 waren dit er 63). Van de 44 zijn er 33 toegekend omdat huurders door het overleggen van inkomens-

Huidige Huur		aantal 31-12-2015	aantal 31-12-2016	verschil	2015	2016
1. Goedkoop tot ≤ € 409,92	betaalbaar sociaal	834	816	38	11,8%	12,2%
2. Bereikbaar tot ≤ € 628,76	betaalbaar sociaal	4.634	4.791	213	65,8%	67,9%
3. Middelduur ≤ € 710,68	middelduur sociaal	1.240	1.157	-246	17,6%	13,7%
4. Vrije sector ≥ € 710,68	vrije sector	337	374	104	4,8%	6,2%
<b>Totaal</b>		<b>7.045</b>	<b>7.138</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Figuur 4.2 Huurprijsindeling huidige huren 2015 en 2016, per 31 december. Huurprijscategorieën gebaseerd op Prijspeil 2016. Aantallen zijn gebaseerd op alle zelfstandige huurwoningen.

Streefhuur		aantal 2015	percentage 2015	aantal 2016	percentage 2016	verschil aantal	verschil percentage
1. Goedkoop	betaalbaar sociaal	115	1,6%	155	2,2%	40	0,6%
2. Bereikbaar ≤ € 586,68	betaalbaar sociaal	3.463	49,2%	4.556	63,8%	1.093	15,3%
3. Bereikbaar tot ≤ € 628,76	betaalbaar sociaal	1.664	23,6%	1.015	14,2%	-649	-9,1%
4. Middelduur ≤ € 710,68	middelduur sociaal	1.536	21,8%	1.159	16,2%	-377	-5,3%
5. Vrije sector ≥ € 710,68	vrije sector	267	3,8%	253	3,5%	-14	-0,2%
<b>Totaal</b>		<b>7.045</b>	<b>100,0%</b>	<b>7.138</b>	<b>100,0%</b>		

Figuur 4.3 Huurprijsindeling streefhuren 2015 en 2016, per 31 december. Huurprijscategorieën gebaseerd op Prijspeil 2016. Aantallen zijn gebaseerd op alle zelfstandige huurwoningen.

verklaringen van de Belastingdienst konden aantonen dat het inkomen gedaald was. In sommige gevallen was er een wijziging in het huishouden waardoor het huishoudinkomen gedaald is. De bezwaarschriften van elf huurders zijn door Het Gooi en Omstreken afgewezen; één van deze huurders heeft zijn bezwaar gehandhaafd en deze is ter beoordeling doorgestuurd naar de Huurcommissie, die de huurverhoging redelijk vond.

## Huurtoeslag

Bij de verhuur en toewijzing van woningen houdt Het Gooi en Omstreken zich aan de regionale of lokale afspraken over de huurinkomensverhouding, vastgelegd in de zogenaamde huur-inkomenstabel. Deze huur-inkomenstabel zorgt er in meer of mindere mate voor dat nieuwe huurders zo min mogelijk een beroep hoeven te doen op de 'Wet Huurtoeslag'. Daarnaast zorgt Het Gooi en Omstreken er met haar eigen huurbeleid voor dat tenminste 70% van de woningen een huurprijs tot de

aftoppingsgrenzen van de huurtoeslag heeft. Om meer huishoudens met een laag inkomen van een betaalbare woning te kunnen voorzien is een groot aantal woningen in 2016 in huurprijs verlaagd.

## Hulp aan huurders bij betalingsachterstand

Het Gooi en Omstreken besteedt veel aandacht aan het voorkomen van huurachterstanden en huisuitzettingen. De corporatie doet dat zelf met VIP: Vroegtijdige Interventie Probleemhuurders. Binnen het regionale project Tweede Kansbeleid en Huren onder Voorwaarden wordt samengewerkt met welzijnsinstellingen en gemeenten om bewoners met complexe problemen te helpen.

Soort verhuureenheid	Inkomensgroep	Percentage huurverhoging	Rekenhuur aftoppen op € 710,68
Zelfstandige sociale huurwoning	1. Inkomen max € 34.687	0,6%	Ja
	2. Inkomen € 34.678 – € 44.360	0,6%	Ja
	3. Inkomen > € 44.360	0,6% / 4,6%	Nee
Geliberaliseerde huurwoning	n.v.t.	0,6%	n.v.t.
Onzelfstandige huurwoning	n.v.t.	0,6%	Ja (n.v.t.)
Parkeerplaatsen, garages, e.d.	n.v.t.	0,6%	n.v.t.

Figuur 4.4 Huurverhoging 2016

## Vroegtijdige interventie probleemhuurders

Omdat de voormalige aanpak van huurachterstanden, bestaande uit brieven schrijven en bellen, minder effectief was, is Het Gooi en Omstreken enige jaren geleden begonnen met het project Vroegtijdige interventie probleemhuurders (VIP) als onderdeel van het incassotraject. Hoewel bij Het Gooi en Omstreken de huurachterstanden altijd vrij laag zijn geweest, zijn ze door de crisis wel toegenomen. Er zijn huisbezoeken geïntroduceerd om met de huurder in contact te komen en om een kijkje achter de voordeur te kunnen nemen. Hiermee wordt gepoogd huurders met een betaalachterstand eerder en op een betere manier te bereiken.

In 2016 heeft Het Gooi en Omstreken 128 (2015: 87) huisbezoeken afgelegd. Hiervan heeft 73% (2015: 60%) geleid tot een positief resultaat. Een deel van de huurders die niet thuis waren, heeft alsnog gereageerd op het kaartje dat Het Gooi en Omstreken door de brievenbus deed. Voor 2016 had Het Gooi en Omstreken zich als doel gesteld om minder huurders over te dragen aan de deurwaarder en zelf extra pogingen te ondernemen om met de huurder tot betaalafspraken te komen. Daarom is het aantal huisbezoeken in 2016 hoger dan in 2015. Toch bleken 62 huurders recidivist te zijn. Bij deze groep is het essentieel om in gesprek te blijven om te voorkomen dat het van kwaad tot erger gaat en ze uiteindelijk voor ontruiming zullen staan.

## Verloop huurachterstanden

Vaak kunnen huurders hun achterstand niet ineens betalen. In overleg kan er dan een regeling getroffen worden. Hierbij gaat Het Gooi en Omstreken met de huurder in gesprek over zijn inkomsten en uitgaven om te bekijken hoe snel een achterstand kan worden ingelopen.

Het is niet zo dat een huurder keer op keer regelingen met Het Gooi en Omstreken kan blijven treffen. Als het idee bestaat dat een huurder structurele betalingsproblemen heeft wordt hij doorverwezen naar het loket van het Sociaal

Domein bij de betreffende gemeente. Gemiddeld zijn er bij Het Gooi en Omstreken in 2016 28 betalingsregelingen per maand getroffen (2015: 22). Hiervan waren per eind december 2016 nog 120 lopende betalingsregelingen voor een totale achterstand van € 75.411,84 (eind 2015: 75).

Het totale aantal huurders met een huurachterstand was eind 2016 hoger dan in 2015, maar het totaalbedrag aan huurachterstanden en het percentage van de jaaropbrengst dat nog onbetaald was lager. Dat valt te verklaren uit het feit dat Het Gooi en Omstreken actiever contact gezocht heeft met huurders, er meer betalingsregelingen werden getroffen en voor minder mensen de deurwaarder hoefde te worden ingeschakeld.

## Tweede Kansbeleid

Een tweede kans is een laatste kans om te voorkomen dat een bewoner uit huis wordt gezet, ondanks een huurachterstand en/of overlast, omdat er sprake is van meervoudige problematiek. Doel van het Tweede Kansbeleid is de bewoner te helpen zijn problemen onder controle te krijgen. In een contract wordt de verplichte begeleiding van een hulpverlener overeengekomen, net als de betaling van de maandelijkse huur. Als het doel is bereikt, wordt het Tweede Kanscontract beëindigd en een standaard huurcontract opgesteld. Het traject duurt maximaal drie jaar. Het Gooi en Omstreken heeft het Tweede Kansbeleid vastgelegd in een convenant met de woningcorporaties en gemeenten in de regio, GGZ en Jellinek Gooi en Vechtstreek.

Eind 2016 waren er zeven lopende Tweede Kanstrajecten. In juni 2016 is er één nieuw Tweede Kanscontract getekend en in december 2016 is één huurder aangemeld voor een Tweede Kanstraject.

## Huren onder voorwaarden

De pilot Huren onder voorwaarden is in juni 2014 gestart in de regio Gooi en Vechtstreek. Doel van de pilot is om de huisvesting van maatschappelijke doelgroepen/kwetsbare woningzoekenden, die via

Jaar	Aantal actieve contracten met huurachterstand	Huurachterstand	% van de jaaropbrengst
2016	291	€ 223.000	0,45%
2015	288	€ 237.000	0,49%
2014	306	€ 265.000	0,56%

Figuur 4.5 Huurachterstanden 2016

de reguliere weg vanwege hun “verleden” niet in aanmerking komen voor een woning, binnen de kaders van de huisvestingsverordening en het convenant Woonruimteverdeling, te realiseren. Eind 2016 waren er vier lopende Huren Onder Voorwaarden-contracten bij Het Gooi en Omstreken. Twee contracten lopen goed. Eén contract is opgezegd wegens ernstige overlast. De betreffende woning wordt in januari 2017 leeg opgeleverd. Bij een andere contractant zijn sinds eind 2016 weer nieuwe klachten ontstaan. Hierop is actie ondernomen.

### Pilot Multiprobleem huishoudens

Op 1 oktober 2016 is in Hilversum de pilot Multi-probleem Huishoudens gestart. Per die datum zijn zorginstellingen, de politie, woningbouwcorporaties en de gemeente samen aan de slag gegaan om inwoners met zeer complexe

problemen beter te ondersteunen.

Er is een expertteam van deskundigen uit de uitvoeringspraktijk ingezet om de gemeentelijke regisseurs te adviseren over het benodigde maatwerk.

Met deze pilot worden drie verschillende domeinen bij elkaar gebracht: zorg, veiligheid en wonen. De pilot duurt zes maanden en naar verwachting zal het expertteam in die periode zo'n 50 casussen behandelen.

Tijdens de pilot worden de effecten zorgvuldig in kaart gebracht; afhankelijk hiervan wordt door de betrokkenen het vervolg bepaald.

Door het tekenen van een intentieverklaring heeft Het Gooi en Omstreken zich gecommitteerd aan deze pilot, die goed past bij haar missie om er te zijn voor de kwetsbare groep in de samenleving.

*De pilot Multiprobleem Huishoudens is in 2016 ontstaan op initiatief van de gemeente Hilversum, die moest vaststellen dat er bij het Sociaal Plein huishoudens in beeld waren, die structureel te maken hebben met problemen op verschillende terreinen en waarbij het regulier, systeemgerichte hulpaanbod door verschillende oorzaken ernstig stagneert.*

*Er zijn zwaarwegende maatschappelijke belangen die het dringend noodzakelijk maken dat deze problemen toch worden aangepakt. Gemeente, politie, zorgpartijen en woningcorporaties, hebben daarom met elkaar een intentieovereenkomst opgesteld, die tot doel heeft het hulpaanbod, al of niet in gewijzigde vorm, opnieuw op gang te brengen.*

*De deelnemende partijen kunnen casussen aanmelden, die behandeld worden in een expertteam. Petra van den Bogaard, hoofd Huurincasso vertelt daarover: “In de expertgroep worden casussen besproken, die door alle deelnemende partijen kunnen worden ingebracht. Per geval wordt besproken wat voor stappen er moeten worden gezet om een multiprobleem huishouden te helpen. Die stappen worden vastgelegd in een bindend advies.*

*Onlangs is er een casus besproken waarbij minderjarige kinderen betrokken zijn waar zorgen om zijn. Maar ook al is dat het geval, toch kunnen wij besluiten dat de bewoners de woning moeten verlaten. De expertgroep kan dan vervolgens bepalen dat er in ieder geval eerst op korte termijn hulp moet komen voor de kinderen. En er moet ook duidelijkheid komen rondom het wonen. Aangestuurd wordt op een vrijwillige huuropzegging. Een andere mogelijkheid is ontruiming, maar dat proberen we dan toch te voorkomen, zodat we het huishouden in goed overleg en in samenwerking met de hulpverlening, gemeente en collega-corporaties naar een nieuwe plek kunnen begeleiden.”*

*“Het Gooi en Omstreken”, legt Petra van den Bogaard uit, “blijft in alle redelijkheid zoeken naar een oplossing, ook als een huurcontract écht niet kan worden gecontinueerd. Hierin werken collega-corporaties en gemeente samen. Dit lukt gelukkig in veel gevallen, want het aantal ontruiming wat daadwerkelijk doorgaat is heel erg laag.”*

### Overige feiten en cijfers over huurbetaling Het Gooi en Omstreken (eind 2016)

- 95,1% van de zittende huurders betaalde in 2016 op tijd de huur (2015: 95,1 en 2014: 94,8%);
- 37% van de dossiers van de zittende huurders met een huurachterstand is door de deurwaarder in behandeling genomen (2015: 54%);
- 41% van de huurders met een betalingsachterstand heeft een betalingsregeling getroffen, dat zijn 120 van de 291 zittende huurders met een huurachterstand (2015: 26% en 2014: 29%);
- € 188.000 staat nog als 'te vorderen huur' in de boeken van vertrokken huurders (2015: € 226.000 en 2014: € 213.000);
- in 2016 is van de vertrokken huurders € 75.000 (in 2015: € 49.000 en in 2014: € 69.000) aan huren afgeboekt;
- een bedrag van € 65.000 staat open bij huurders met een WSNP-etiket (Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen / 2015: € 55.000 en 2014: € 44.000);
- vier van de 34 aangezegde ontruimingën zijn in 2016 uitgevoerd (2015: 18 van de 48 en 2014: 20 van de 60).

# Comfortabel wonen

**Het Gooi en Omstreken investeert extra en in versneld tempo in de kwaliteit van de bestaande woningen in de beleidsperiode 2013-2018. Daarbij richt de corporatie zich op modern wooncomfort, energiebesparing en veiligheid.**

## Kwaliteit en wooncomfort

### Planmatig onderhoud

De verschillende onderdelen van een gebouw moeten op gezette tijden worden onderhouden en/of vernieuwd. Denk aan werkzaamheden zoals schilderbeurten, het reinigen van dakgoten, schoorstenen en ventilatiekanalen en het vernieuwen van de dakbedekking. Het Gooi en Omstreken stelt jaarlijks een onderhoudsprogramma op voor de uitvoering van dit zogeheten planmatig onderhoud in haar complexen. Daarnaast wordt een deel van dit werk meegenomen bij de uitvoering van de Label B-projecten, waarbij de woningen energetisch worden verbeterd.

### Mutatieonderhoud

Wanneer een bewoner de huur opzegt gaat het mutatieproces van start. Het Gooi en Omstreken wil haar huurders graag een kwalitatief goede en comfortabele woning aanbieden. Afhankelijk van de kwaliteit en het uitrustingsniveau van de woning wordt bepaald welke onderhoudswerkzaamheden nodig zijn. Dit betreft bijvoorbeeld de vervanging van keukens, badkamers, binnendeuren, hang- en sluitwerk, het aanleggen van een CV-installatie en asbestinventarisatie en -sanering.

In sommige woningen is naast het reguliere herstel van kleine gebreken extra onderhoud nodig om de woningen weer verhuurklaar te maken. In 2016 gebeurde dit in 35% van de mutatiewoningen (142 van de 410). Dit is een stijging van 21% ten opzichte van 2015. Dit lijkt te maken te hebben met het feit dat in toenemende mate huurders verhuizen die al een lange periode in een woning hebben gewoond. Het leeuwendeel van de onderhoudskosten bij mutatie gaat naar de

woningen, die extra onderhoud vragen. Als gevolg daarvan zijn ook de totale kosten over 2016 hoger uitgevallen dan in 2015, namelijk € 2,9 miljoen ten opzichte van € 2,4 miljoen.

### Elektronische gegevensuitwisseling

In 2016 is een pilot uitgevoerd in het kader van het elektronisch uitwisselen van gegevens tussen corporaties en coproductanten/leveranciers. Doel is te komen tot een standaardisatie van de gegevensuitwisseling voor de opdrachtgeving van corporaties aan leveranciers in de bouw (zoals aannemers, bouwbedrijven, installateurs en schilders), inclusief de financiële afwikkeling. Dit zogenaamde KOVRA-project koppelt de ICT-systemen van alle betrokkenen in de ketensamenwerking van Het Gooi en Omstreken en haar leveranciers. Door uitwisseling van gegevens en het gezamenlijk doen van de administratie, is het hele proces van reparatie- en mutatieonderhoud van opdracht tot factuur inzichtelijk gemaakt. Deze manier van werken is sneller, goedkoper en betrouwbaarder en verbetert de dienstverlening aan de huurder.

Aan het project zijn drie doelstellingen opgehangen:

- Het optimaliseren van het ketenproces Klant-Corporatie-Leverancier voor opdrachtgeving, uitvoering en facturering van het onderhoud door geautomatiseerde uitwisseling van gegevens. Voor alle partijen treedt optimalisatie van het proces op;
- Het leveren van een sectorstandaard voor de gegevensuitwisseling en berichten die zowel in de corporatie- als in de bouwsector breed geaccepteerd wordt;
- De sectorstandaard is toepasbaar en operationeel getest.

*Binnen Het Gooi en Omstreken zijn Brian Nietveld en Michel Spaargaren trekkers van het KOVRA-project. “Het is de bedoeling,” legt Brian Nietveld uit, “dat er een standaard komt, die ertoe leidt dat corporaties, aannemers en onderaannemers elkaars taal spreken. Het aantal stappen in het proces rond reparatieverzoeken, van het moment dat de bewoner het reparatieverzoek indient, tot aan het voldoen door de corporatie van de factuur van de (onder) aannemer, moet naar beneden. Dat scheelt voor alle partijen een hoop werk, en dus tijd. Zo kunnen de kosten omlaag.”*

*Daarnaast moet het project uitmonden in een volledig geautomatiseerde gegevensuitwisseling van onder meer statusberichten tijdens het proces, en een factuur aan het eind ervan, die niet tot misverstanden kan leiden. Binnen het KOVRA-project” vertelt Brian, “stroomlijnen we eerst de processen, dan proberen we er grip op te krijgen en tenslotte drukken we de kosten. Aan de voorkant van het proces maken we het voor de bewoners mogelijk om ‘warm doorverbonden’ te worden, waarbij ze direct met de aannemer contact hebben voor het maken van een afspraak. Aan de achterkant van het proces hebben wij meer tijd, die zo beschikbaar komt voor aandacht voor de klant. En dat leidt dan weer tot een hogere klanttevredenheid.”*

## Reparatieverzoeken

In elke woning gaat er wel eens iets stuk. Voor sommige reparaties is de huurder zelf verantwoordelijk. Voor alle overige reparatieverzoeken kunnen huurders een reparatieverzoek indienen bij de Servicedienst. Hierbij gaat het om het verhelpen van klachten over hang- en sluitwerk, installaties en bijvoorbeeld sanitair en keukenvoorzieningen. Het uitgangspunt is dat klanten die contact opnemen over onderhoudsklachten in één keer goed worden geholpen. Een gemiddelde reparatie kostte in 2016 € 219, een stijging ten

opzichte van de € 201 in 2015. Er zijn in 2016 8.370 reparatieverzoeken afgehandeld. Voor de kleinere reparaties schakelen wij onze eigen vaklieden in; voor reparaties met een langere doorlooptijd of die speciale vakkennis vereisen, werkt Het Gooi en Omstreken met externe partners.

*“We hebben een enorm aantal reparatieverzoeken afgehandeld”, zegt Rob Steur, manager Vastgoed. “Dat komt omdat wij ruimhartig zijn in het toekennen ervan. Wat bij sommige corporaties door bewoners moet worden betaald, bijvoorbeeld door een serviceabonnement, wordt bij ons gewoon als service verholpen. En in de benchmark zitten we toch op dit punt nog onder het landelijk gemiddelde!”*

## Asbest

Asbest is in het verleden veel gebruikt in woningen en daarmee een probleem bij het uitvoeren van onderhoud. In 2016 is voor ruim 540 woningen opdracht gegeven om de aanwezigheid van asbest te inventariseren, voorafgaand aan de start van projectmatige energieverbeteringen. Het in 2016 niet nodig geweest om bewoners tijdelijk uit te plaatsen vanwege besmetting en de benodigde sanering van de woning.

In 2016 zijn voorbereidingen getroffen om vanaf 2017 te werken met het LAVS (Landelijk Asbestvolgsysteem). De verwachting is dat het aantal opdrachten voor asbestinventarisatie in 2017 zal stijgen. Voor elke woning met een bouwjaar van voor 1993 moet voortaan een asbestinventarisatie plaatsvinden, voordat er werkzaamheden kunnen worden uitgevoerd. Dit zal een kostenstijging met zich meebrengen.

## Huurderswensen

Het komt regelmatig voor dat huurders vragen om tegen huurverhoging hun woning te laten aanpassen. Het gaat dan om het aanbrengen van een dakkapel of het plaatsen van voorzieningen die

Onderhoudstype	2016	2015
Planmatig onderhoud	€ 2,1 miljoen	€ 2,1 miljoen
Mutatieonderhoud*	€ 2,9 miljoen in 421 woningen	€ 2,4 miljoen in 486 woningen
Reparatieonderhoud*	€ 1,9 miljoen, 8.370 verzoeken	€ 1,8 miljoen, 8.849 verzoeken

\* Deze kosten zijn inclusief de kosten van de eigen vaklieden  
 Figuur 5.1 Bestedingen aan onderhoud per onderhoudstype in 2016 en 2015



langer thuis wonen mogelijk maken. Door de kosten van deze voorzieningen mee te nemen in een verhoogde huurprijs, kan de huurder de voorziening als het ware 'op afbetaling' financieren. Bij het vertrek van de huurder die een voorziening nog niet helemaal heeft afbetaald, staat Het Gooi en Omstreken regelmatig voor een dilemma. Het overheidsbeleid rond passend toewijzen dwingt een woningcorporatie er immers toe om de aanvangshuur zo laag mogelijk te houden, terwijl het meewerken aan huurderswensen tegen huurverhoging de aanvangshuren juist verhoogt. Daarmee is de overname van een nog niet afgeschreven voorziening voor Het Gooi en Omstreken onrendabel geworden. Dit geldt ook in de situatie waarin een huurder zelf een voorziening heeft aangebracht en bij vertrek uit de woning recht heeft op een vergoeding.

Waar voorzieningen voor het langer thuis wonen eerder werden bekostigd door de WMO, wordt er nu steeds vaker een beroep gedaan op de woningcorporatie.

*“Er is sprake van een terugtrekkende overheid op dit punt”, aldus Rob Steur. “Het gat dat daardoor ontstaat, wordt niet opgevuld. Dan doen we een voorstel, want we laten onze mensen niet zitten. Omdat het niet onze core business is, doen we het met mate en we vragen er een vergoeding voor. Maar die vergoeding is nooit meer dan de kostprijs. Over dit onderwerp zou een maatschappelijke discussie moeten worden gevoerd.”*

## Groot onderhoud

Eens in de zoveel tijd komt een woning of complex in aanmerking voor groot onderhoud. Meestal gebeurt dit op projectbasis. Dat wil zeggen dat blokken of zelfs straten en buurten tegelijk aangepakt worden. Er komen bijvoorbeeld nieuwe kozijnen, plafonds, sanitair en daken. Tijdens de uitvoering van de Label B-projecten worden veel van dit soort werkzaamheden meegenomen. In andere complexen wordt het groot onderhoud in een apart project uitgevoerd. In 2016 is door middel van groot onderhoud de kwaliteit van 44 woningen verbeterd. Eind 2016 is de voorbereiding van een groot

onderhoudsproject in Hilversum gestart. In het complex aan de Brinkweg wordt niet alleen onderhoud gepleegd, maar wordt ook aandacht besteed aan de esthetische uitstraling.

### Oosterpad

*Complex 401 aan het Oosterpad in Bussum is gebouwd in 1921 in de stijl van de Amsterdamse school.*

*Het complex bestaat uit 43 eengezinswoningen, een atelier en een gesplitste woning (drie studentenkamers). Gezien de bouwstijl wordt het complex binnen de gemeente Bussum gezien als beschermd stadsgezicht.*



*Aanvankelijk viel het complex binnen het label B project en stond het voor 2013 op de planning. Maar de in dat verband te nemen maatregelen bleken toen niet allemaal haalbaar. In 2014 is vervolgens besloten het project Oosterpad op te pakken als een groot onderhoudsproject. Inmiddels is het plan uitgevoerd en opgeleverd. Voor aanvang van de werkzaamheden was de gemiddelde E.I.-waarde van de woningen 2,29 (E). Doordat twaalf bewoners niet meegedaan hebben aan de zolderisolatie en omdat er nog zes woningen zijn voorzien van gashaarden is er een grotere verscheidenheid ontstaan tussen de woningen. De werkzaamheden hebben geresulteerd in: 17 x label A, 11 x label B, 3 x label C, 7 x label D, 2 x label E en 4 x label G; de gemiddelde E.I.-waarde is 1,53 (C).*

Gemeente	Naam project	Status project	Aantal woningen	Werkzaamheden	Oplevering
Bussum	Oosterpad	In uitvoering	44	groot onderhoud en isolerende maatregelen	eind januari 2016
Hilversum	Brinkweg	In voorbereiding	68	verbeteren wooncomfort, uitstraling en leefbaarheid	oktober 2017

Figuur 5.2 Groot onderhoudsprojecten in 2016

### Verbeteren toegankelijkheid

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. Vanaf 2017 wordt op een logisch moment in de onderhoudscyclus aandacht besteed aan de toegankelijkheid van die wooncomplexen waar liften aanwezig zijn: drempels zullen worden overbrugd en er zullen automatische deuropeners op de entree- en galerijdeuren worden aangebracht.

### Energiezuinig wonen

Het Gooi en Omstreken wil goede en betaalbare woningen bieden. Maar de betaalbaarheid van woonlasten wordt steeds sterker beïnvloed door de energiekosten. Daarom investeert Het Gooi en Omstreken fors in energiebesparende maatregelen. In een Energieakkoord dat in 2013 mede ondertekend is door brancheorganisatie Aedes, is de doelstelling opgenomen dat alle woningen in 2020 gemiddeld een Energieindex van 1,25 hebben (voorheen een B-label). Om hieraan te voldoen verbetert Het Gooi en Omstreken tussen 2013 en 2018 ongeveer 4.400 woningen.

### Het 'Nader Voorschrift'

Per 1 januari 2015 is het zogenaamde Nader Voorschrift in werking getreden. Dit houdt in dat de energielabels A t/m G voor woningcorporaties zijn afgeschaft en vervangen door een op een nieuwe manier berekende energie-index. Dit heeft ook voor Het Gooi en Omstreken de nodige consequenties gehad. Voor een deel van het bezit valt de energie-index onder de nieuwe voorschriften minder gunstig uit.

Door het Nader Voorschrift kan nu eigenlijk niet meer gesproken worden over een Label B-doelstelling maar over een E.I.-doelstelling (E.I. = energie-index). In praktische zin betekent dit voor Het Gooi en Omstreken dat de corporatie zich

voortaan bij de uitvoering van energieverbetering richt op een energie-index tussen de 1,2 en 1,4.

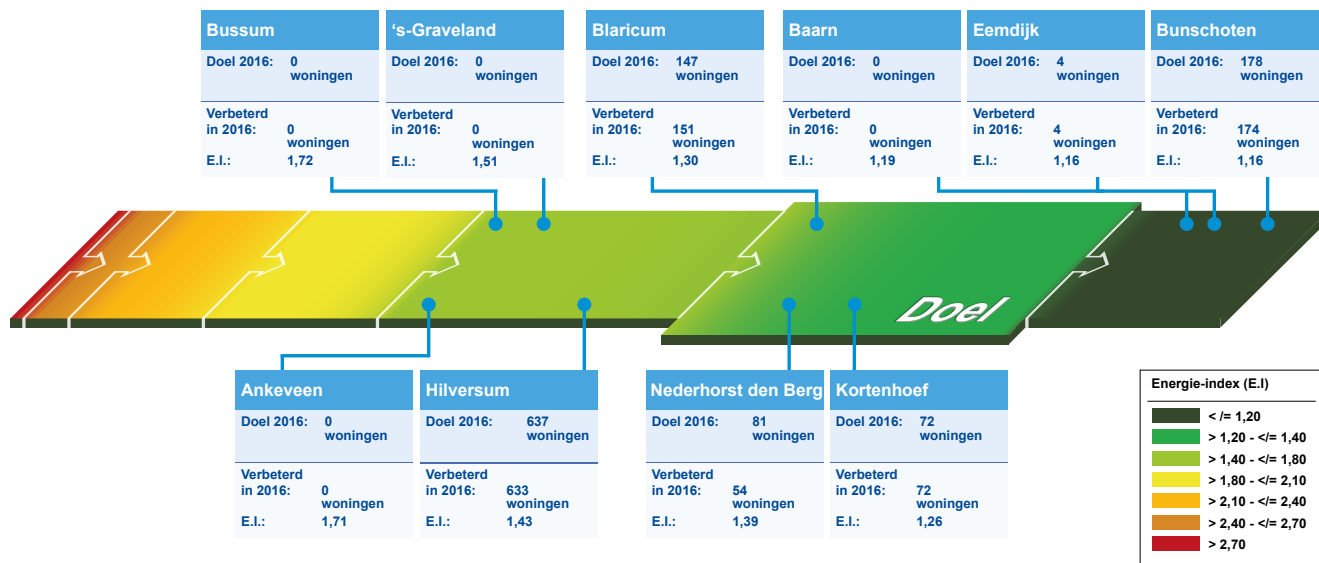
### Energieverbetering in 2016

Ook in 2016 zijn de energetische verbeteringen door het hiervoor opgerichte Projectbureau uitgevoerd zonder een huurverhoging te vragen aan de zittende huurders. In totaal zijn in het verslagjaar werkzaamheden aan 1.088 woningen afgerond en zijn de werkzaamheden aan nog eens 130 woningen gestart. Daarmee is bijna € 13,3 miljoen geïnvesteerd in energetische verbeteringen.

### Gemiddeld 'label B'

Eind 2016 beschikt 81% van het bezit, 5.871 woningen, over een A-, B- of C label. In 2015 was dit nog 72% van het bezit (5.106 woningen). De gemiddelde Energie Index (E.I.) van het bezit is in 2016 sterk verbeterd, van een E.I. van 1,52 eind 2015 naar een E.I. van 1,39 eind 2016. Hiermee is het bezit van Het Gooi en Omstreken al verbeterd naar het equivalent van wat voorheen een label B was: een resultaat om trots op te zijn. De komende twee jaar wordt verder gewerkt aan het uitvoeren van energetische verbeteringen aan het bezit. Als alle projecten naar verwachting verlopen zal het de gemiddelde E.I. van het bezit eind 2018 het gewenste niveau van 1,25 hebben bereikt.

In de figuren 5.3 en 5.4 is per gemeente weergegeven hoeveel woningen zijn verbeterd in 2016 en over welk energie-index de woningen gemiddeld beschikken.



Afgemeld / N.V. 'Label'	A	B	C	D	E	F	G	Totaal	Gemiddelde E.I.
BAARN	58	35	20	2				115	1,19
BLARICUM	268	416	27	52	84	16		863	1,30
BUNSCHOTEN	604	325	133	5			1	1.069	1,16
GOOISE MEREN	127	156	137	169	100	58	43	790	1,72
HILVERSUM	822	1.214	610	428	111	112	47	3.344	1,43
WIJDEMEREN	207	456	256	61	28	13	12	1.033	1,36
<b>Stand huidig*</b>	<b>2.086</b>	<b>2.602</b>	<b>1.183</b>	<b>717</b>	<b>323</b>	<b>200</b>	<b>103</b>	<b>7.214</b>	<b>1,39</b>
Stand per 31-12-2015*	1.373	2.445	1.288	841	691	254	211	7.103	1,52
Stand per 31-12-2014**	363	2.429	1.606	1.251	732	333	131	6.845	1,54
Stand per 31-12-2013**	288	1.173	1.080	2.682	841	821	100	6.985	1,78
Target G&O	352	5.350	1.899						1,25

\* obv E.I. Nader Voorschrift / Afgemelde E.I.

\*\* obv vorige Labelsystematiek

Figuur 5.4 Verdeling energielabels woningen per gemeente, per 1 januari 2013 tot en met 2016

### Regelgeving werkt kostenverhogend

Bij de projecten van energieverbetering die Het Gooi en Omstreken uitvoert, komt nog veel meer kijken dan energiebesparende maatregelen alleen.

Regelgeving in het kader van de bescherming van flora en fauna dwingt een corporatie, voordat zij schuine daken aan de buitenzijde kan isoleren, of gevelisolatie kan aanbrengen, tot onderzoek naar de aanwezigheid van flora en fauna en worden preventieve maatregelen genomen om te voorkomen dat flora en fauna verloren gaan. In 2016 is hieraan € 35.000 besteed.

Daarnaast zijn wijzigingen aan het aanzicht van de complexen van Het Gooi en Omstreken in de regel onderwerp van studie voor de diverse welstandscommissies. Het overleg en de aanpassingen die nodig zijn om te voldoen aan de welstandseisen, die

overigens per gemeente verschillen, zorgen vaak voor hogere kosten en vertraging van projecten.

### STEP-subsidie

De mogelijkheid om gebruik te maken van de Stimuleringsregeling energieprestatie huursector (STEP) is sinds 2014 met beide handen aangegrepen. De subsidie richt zich op verhuurders van huurwoning(en) in de gereguleerde huursector en komt voort uit het Nationaal Energieakkoord. Een aanvraag voor subsidie kan worden ingediend van 1 juli 2014 tot en met 31 december 2018. De hoogte van de subsidie is afhankelijk van het resultaat van de werkzaamheden (aantal labelstappen en energie-index). Er is in 2016 voor een bedrag van € 1,85 miljoen subsidie aangevraagd voor elf projecten.

## Alternatieve vormen van energieopwekking

De standaardaanpak bij energieverbetering bestaat grofweg uit het rondom isoleren van de woning en de modernisering van verwarmings- en ventilatie-installaties. Hierdoor vermindert het energieverbruik en de noodzaak om extra energie op te wekken. Het Gooi en Omstreken investeert ook in alternatieve vormen van energieopwekking in de bestaande bouw.

In 2016 is in een groot complex in Blaricum begonnen met het vervangen van de collectieve CV-installatie door een gasabsorptiewarmtepomp met zonneboiler in combinatie met 50 zonnepanelen per flat. Daarnaast is er in Hilversum gestart met het installeren van een gesloten bodemwarmtewisselaar voor de collectieve verwarming.

### Compagnieweg

*In april 2016 is Het Gooi en Omstreken gestart met de uitvoering van een grootschalig energieproject aan de Compagnieweg e.o. in Hilversum. Met dit project zijn 180 portiekwoningen energiezuiniger gemaakt door onder andere nieuwe kunststof kozijnen, dakisolatie, spouwisolatie en plafondisolatie in de bergingen aan te brengen. Daarnaast is ook een vraaggestuurd mechanisch ventilatiesysteem in de woningen aangebracht.*



*Projectleider Huib Schipper van Het Gooi en Omstreken vertelt: “We waren eigenlijk van plan om de houten kozijnen te laten zitten, omdat die nog best goed waren en alleen de ramen en de deuren te vervangen vanwege de nieuwe beglazing. Maar dat heeft de prijzen in de aanbestedingsfase enorm opgedreven! Hoewel dat nóg duurder bleek, hebben we uiteindelijk gekozen voor de vervanging van de houten kozijnen door kunststof kozijnen, omdat met het oog op de toekomst daarmee een hoger rendement op de investering kon worden behaald.*

*Voor het project is van te voren het draagvlak gemeten door informatieavonden te organiseren en een proefwoning te maken, waarin de bewoners precies konden zien wat er zou gaan gebeuren. “Doordat de proefwoning goed bezocht werd, hebben we kunnen opmaken dat er voldoende draagvlak voor het project was,” vertelt Huib. “En de mensen vonden het prettig om te zien welke kleur hun woning aan de buitenzijde zou krijgen.”*

*Want de appartementenblokken hebben ook een nieuwe aanblik gekregen. De licht gekleurde kozijnen zijn vervangen door donker gekleurde exemplaren waarbij de gevelpanelen zijn voorzien van kleuren van geel tot donkerrood. Huib Schipper: “Die vrolijke kleuren geeft het complexer een frissere uitstraling.”*

## Leefbaarheid

Comfortabel wonen heeft ook te maken met een prettige leefomgeving. Die moet schoon, heel en veilig zijn. Dit valt allemaal onder de noemer leefbaarheid.

### Woonomgeving

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 zij, samen met bewoners, gemeenten en andere partners, haar verantwoordelijkheid. Daar waar nodig investeert Het Gooi en Omstreken in wijkvoorzieningen.

Met ingang van 2016 wordt er door Het Gooi en Omstreken extra ingezet op leefbaarheid in en om complexen en woningen. Er is een extra medewerker Bewonerszaken aangesteld. Hij houdt zich specifiek bezig met de leefbaarheid rondom de woningen en wooncomplexen en pakt indien nodig problemen aan zoals bijvoorbeeld:

- vervuiling van portieken, achterpaden en trappenhuizen;
- verwaarlozing van tuinen;
- opslag van goederen als huisraad en fietsen in algemene ruimten en parkeergarages.

Dit proberen we aan te pakken door bewoners aan te spreken en indien nodig te activeren.

Het is belangrijk er vroeg bij te zijn om zo te voorkomen dat complexen verwaarlozen.

### Tuinen bij gestapelde bouw

De onderhoudsstaat van een tuin heeft een grote invloed op de sfeerbeleving. Bij het aangaan van een huurcontract voor een woning op de begane grond wordt daarom extra aandacht besteed aan de verantwoordelijkheid voor het onderhoud van de tuin. De nieuwe huurder wordt expliciet gewezen op de aanwezigheid van de tuin en de verplichting om deze netjes te onderhouden.

### Veiligheid

Het Gooi en Omstreken wil dat haar huurders veilig wonen. Alle woningen zijn voorzien van rookmelders en van inbraakwerend hang- en sluitwerk. Bij een veilige woning hoort ook een veilige woonomgeving. Daar waar nodig neemt de corporatie fysieke maatregelen om de veiligheid en leefbaarheid in en om haar complexen te verbeteren.

*Bert Froom, medewerker bewonerszaken, is per 1 juli 2016 volledig vrijgesteld voor sociaal wijkbeheer. Het gaat om een pilot van een jaar, waarbij gekeken wordt hoe bewoners omgaan met hun woonomgeving. Het doel van de pilot is een bijdrage leveren aan de leefbaarheid in de wooncomplexen. Het beoogde resultaat is een toenemend percentage bewoners dat met de leefbaarheid van de eigen woonomgeving aan de slag gaat.*



*De bewoners van de complexen die Bert bezoekt, waarderen het enorm dat de corporatie actief aan leefbaarheid werkt. Soms zijn mensen niet in de gelegenheid om de aanwijzingen die Het Gooi en Omstreken geeft op te volgen. Ze worden door Bert dan doorverwezen naar instanties die hulp kunnen bieden. Soms steekt de corporatie zelf de handen uit de mouwen. Een mooi voorbeeld van sociaal wijkbeheer door Het Gooi en Omstreken is wat er is gebeurd met 'de landjes', een strook grond grenzend aan de achtertuinen van de 75 jaar oude woningen aan de Floris Vosstraat in Hilversum. Deze grond is eigendom van Het Gooi en Omstreken en mocht door de bewoners gebruikt worden voor wat zij maar wilden. Maar de grond werd verwaarloosd en verwilderde.*

*Het Gooi en Omstreken heeft toen uiteindelijk de grond op laten schonen. Het achterpad is verlegd en iedere bewoner heeft een eigen stuk van de grond toegewezen gekregen, direct grenzend aan de eigen tuin. De tuinen zijn hierdoor twee keer zo groot geworden. Het Gooi en Omstreken heeft hiervoor geen huurverhoging gevraagd, maar gaat er wel van uit dat de bewoners hun eigen landje onderhouden. Dat blijkt ook inderdaad het geval te zijn.*

Denk hierbij aan het aanbrengen van achterpadverlichting, het afsluiten van portieken of trappenhuisen en het verlichten van inpandige bergingsgangen.

### Overlastbestrijding

Overlast varieert van een uit de hand gelopen misverstand tot regelrechte bedreigingen. Bij bewust onaangepast gedrag als vandalisme en criminaliteit schakelen we de politie in. Aan huurders wordt gevraagd vroegtijdig melding te maken van onrechtmatigheden om te voorkomen dat zaken escaleren.

### Buurtbemiddeling

Het Gooi en Omstreken adviseert haar huurders om Buurtbemiddeling via Versa Welzijn in te schakelen wanneer er sprake is van een burenruzie. In de gemeenten Hilversum en Wijdmeren betalen gemeenten en corporaties mee aan deze dienstverlening. In 2017 zal op initiatief van de gemeente ook in Gooise Meren worden gestart met Buurtbemiddeling. In de gemeente Blaricum is nu ook Buurtbemiddeling ingevoerd. Het wordt nu nog geheel gefinancierd door de gemeente en gecoördineerd door de Stichting Welzin. De bemiddelaars zijn allen goed opgeleide vrijwilligers. In de gemeente Baarn is ook buurtbemiddeling; dit wordt gecoördineerd via Stichting Welzin. Bunschoten overweegt of zij ook buurtbemiddeling wil opstarten.

In totaal is in 2016 bemiddeld in 103 zaken in Hilversum en Wijdmeren (2015: 111). Dit kunnen bemiddelingen zijn tussen zowel (particuliere) huurder als kopers. In Hilversum heeft de afname van het aantal zaken doorgezet. In Wijdmeren is het aantal zaken redelijk stabiel. Meer dan de helft van zaken wordt na inschakeling van Buurtbemiddeling met een positief resultaat opgelost. In Hilversum werd 63% positief afgesloten, in Wijdmeren 56%. Het merendeel van de klachten in Hilversum gaat over geluidsoverlast, een verstoorde relatie of verbaal geweld en intimidatie. In Wijdmeren betreffen de zaken vaak een tuin- of grondgeschil, een verstoorde relatie of verbaal geweld en intimidatie.

### Hennep

Het Regionaal Hennepconvenant Gooi & Vechtstreek verbindt betrokken instanties bij het

lokaliseren en opsporen van hennepkwekerijen. In 2016 waren er veel meer meldingen (17) dan in 2015 (zes). In 14 gevallen bleek bij nader onderzoek sprake te zijn van loze meldingen. In drie gevallen is er een hennepkwekerij aangetroffen.

Het Gooi en Omstreken treedt bij ontdekking van een hennepkwekerij direct op en de huurovereenkomst wordt beëindigd, met of zonder gang naar de rechter.

# Wonen in de regio

De vraag naar sociale huurwoningen in de regio's Gooi en Vechtstreek en Eemland is onverminderd groot. Het Gooi en Omstreken blijft daarom investeren in de uitbreiding van de sociale huurvoorraad. De realisatie van nieuwbouw is mede afhankelijk van de marktomstandigheden en de beschikbaarheid van bouwgrond.

## Nieuwbouw

Het nieuwbouwprogramma zorgt voor uitbreiding en verjonging van het woningbezit. In de beleidsperiode 2013-2018 heeft Het Gooi en Omstreken de ambitie om tenminste 350 nieuwbouwwoningen te realiseren. In de financiële bedrijfsvoering zijn daarom middelen gereserveerd die het mogelijk maken om jaarlijks ongeveer 70 nieuwe sociale huurwoningen te realiseren voor de eigen woningportefeuille.

Status project	Aantal woningen
Opgeleverd	106
In uitvoering	89
In voorbereiding	107
Nieuwbouwposities	ca 100

Figuur 6.1 Nieuwbouwproductie en -voorbereiding per 31 december 2016

Naast de concrete projecten die verderop in dit hoofdstuk worden toegelicht, wordt de mogelijkheid onderzocht om binnen het werkgebied nog eens 700 woningen te realiseren.

### Aandacht voor duurzaamheid

Bij het ontwikkelen van plannen voor nieuwbouw is duurzaamheid een steeds belangrijker aspect. Het gaat hierbij om het gebruik van duurzame materialen, het toepassen van energiebesparende maatregelen, scheiding en beperking van afvalstoffen en het zorgen voor levensloopbestendige woningen. Met name energiebesparing is voor Het Gooi en Omstreken een belangrijk aandachtspunt bij planontwikkeling omdat dit de woonlasten beter betaalbaar maakt. Daarnaast beschouwt Het Gooi en Omstreken investeren in duurzaamheid als een bijdrage aan de samenleving.

## Opgeleverd in 2016

### Baarn

#### Drakenburgweg – 13 eengezinswoningen (voormalige Gemeentewerf)

Er zijn 13 ruime en energiezuinige eengezinswoningen opgeleverd als onderdeel van een herontwikkelingsplan waarbij ook een nieuwe school en twee zorggebouwen zijn gerealiseerd.

### Blaricum

#### De Blaricummeent – 19 appartementen (De Bolster)

Er zijn 19 ruime, moderne en zeer energiezuinige woningen opgeleverd en in gebruik genomen.

### Blaricum

#### De Bijvanck – 30 appartementen vlakbij winkelcentrum

Het plan, bestaande uit zes kleinere en 24 grotere appartementen bovenop een aantal buurtwinkels, is opgeleverd en in gebruik genomen.

### Hilversum

#### Anna's Hoeve – 38 eengezinswoningen

Op het terrein van de voormalige waterzuiveringsinstallatie Anna's Hoeve, zijn 38 eengezinswoningen opgeleverd en in gebruik genomen. Er zijn grotere en kleinere woningen gerealiseerd voor diverse doelgroepen.

### Hilversum

#### Keerpunt Zuid – zes tijdelijke woonunits en een beheerdersunit

Op een daarvoor geschikte locatie in Hilversum zijn zes woonunits voor dak- en thuislozen en een beheerdersunit geplaatst en in gebruik genomen.

**In uitvoering 2016*****Bunschoten - Spakenburg*****Locatie De Haven – 47 appartementen**

Op het terrein aan Op de Ree, van Zorg- en Wooncentrum De Haven worden 47 twee- en driekamerappartementen gerealiseerd, waarbij De Haven zorg kan verlenen aan de bewoners. De appartementen zijn opgenomen in drie blokken als onderdeel van een groter plan dat in totaal acht nieuwe woonblokken omvat.

De appartementen die Het Gooi en Omstreken in portefeuille neemt, zijn in principe geschikt voor de reguliere woningmarkt, maar zullen bewoond gaan worden door huurders die zorg kunnen afnemen van De Haven. De woningen voor Het Gooi en Omstreken worden in twee fasen gebouwd. De eerste fase zal in het voorjaar van 2017 in gebruik worden genomen.

***Wijdemeeren*****'s Graveland – 42 appartementen (sloop/nieuwbouw De Oranjerie)**

Op het terrein van voormalig verzorgingshuis Huize Brugchelen in 's-Graveland realiseert Het Gooi en Omstreken 42 sociale nieuwbouw huurappartementen. Het betreffende terrein is gelegen naast het oude gemeentehuis. Het ontwerp van de nieuwbouw heeft een relatie met het naastgelegen landgoed Wolfsbergen: het is te beschouwen als één van de bijgebouwen, een Oranjerie. De 42 appartementen zijn zeer energiezuinig. Door de zonnepanelen op het dak worden nog een extra energiebesparing en daarmee een woonlastenverlichting voor de huurders gerealiseerd. De oplevering wordt verwacht in oktober 2017.

**In voorbereiding in 2016*****Blaricum*****De Blaricummermeent – 15 appartementen en 31 eengezinswoningen**

De woningen zullen worden gerealiseerd in twee deelgebieden in de Blaricummermeent en zijn om efficiencyredenen gecombineerd.

Het appartementengebouw omvat 15 relatief grote appartementen en is zo ontworpen dat het geen voor- of achterkant heeft. De entree komt aan een plein. Er wordt een parkeerterrein aangelegd met veel groen, dat eigendom wordt van Het Gooi en Omstreken.

De huurappartementen worden comfortabel, energiezuinig en betaalbaar. Tegelijk worden als onderdeel van het totale project 31 eengezinswoningen gerealiseerd vlak naast het appartementengebouw en op een drietal kleinere locaties in een nabijgelegen deelgebied van de Blaricummermeent.

De uitvoering zal starten in januari 2017 en de oplevering wordt verwacht in het vierde kwartaal van 2017.

***Blaricum*****Locatie voormalige brandweerkazerne – zeven eengezinswoningen**

Er is een schetsontwerp gemaakt voor deze locatie dat de instemming heeft gekregen van gemeente en welstandscommissie. Voor de woningen is een bestemmingsplanwijziging nodig. Intussen wordt het ontwerp uitgewerkt en ingediend zodat er snel gestart kan worden.

De zeven woningen zullen naar verwachting in het voorjaar van 2018 worden opgeleverd.

***Bunschoten*****Rengerswetering Eiland 3 – minimaal 26 woningen**

In 2008 heeft Het Gooi en Omstreken een overeenkomst gesloten met de gemeente over het te realiseren woningbouwprogramma.

Het Gooi en Omstreken zal van het overeengekomen woningbouwprogramma in elk geval 26 huurwoningen (appartementen en eengezinswoningen) realiseren in twee fasen.

In het eerste kwartaal van 2017 zal de voorbereiding van de eerste fase van start gaan. De mogelijkheid bestaat dat het aantal sociale huurwoningen voor Het Gooi en Omstreken nog wordt verhoogd.

De uitvoering van de eerste fase wordt in de tweede helft van 2017 verwacht. De oplevering zal in 2018 plaatsvinden.



## Wijdmeren

### Nederhorst den Berg – twaalf eengezinswoningen

Op een strook grond aan het Ankeveensepad, eigendom van Waternet, is in overleg met de gemeente en de Ouderenbond een ontwerp gemaakt voor twaalf seniorenwoningen. Om het plan te kunnen realiseren is een bestemmingsplanwijziging nodig. Het ontwerp kan zich verheugen in veel belangstelling. Er zijn voor- en tegenstanders die zich stevig uiten. De discussie heeft niet zozeer te maken met de kwaliteit van het ontwerp, als wel met de locatie die door bewoners wordt beschouwd als natuurgebied. In het voorjaar van 2017 zal de gemeenteraad naar verwachting een besluit nemen.

## Wijdmeren

### Nederhorst den Berg – twaalf appartementen en vier eengezinswoningen

Op de plek van het voormalige gemeentehuis van de gemeente Nederhorst den Berg is op verzoek van de gemeente een bestaand plan door Het Gooi en Omstreken herontwikkeld. Het nieuwe plan oogst alleen maar lof.

De aanvraag voor de omgevingsvergunning zal begin 2017 worden ingediend. De uitvoering zal medio 2017 kunnen starten, waarna de woningen medio 2018 in gebruik zullen worden genomen.

## Nieuwbouwposities

### Blaricum

#### De Blaricummermeent

De gemeente heeft bepaald, en als voorwaarde aan de commerciële projectontwikkelaar meegegeven, dat een aanzienlijk deel van het nieuwbouwprogramma op het beoogde bedrijventerrein in de Blaricummermeent moet bestaan uit sociale huurwoningen (tenminste 30%). Er zal ingezet worden op samenwerking met de betreffende ontwikkelaar. Voor het programma is een bestemmingswijziging nodig.

## Bunschoten

### Rengerswetering

Nadat het derde Eiland in 2017/2018 zal zijn volgebouwd zijn er nog de eilanden 4 en 5 waarop woningbouw gerealiseerd zal worden. Het Gooi en Omstreken heeft op die twee eilanden alle rechten en plichten op basis van de overeenkomst met de gemeente uit 2008.

Gezien de grote behoefte aan sociale huurwoningen in de gemeente zal de mogelijkheid besproken worden om eerder sociale huurwoningen te

ontwikkelen op het vierde en vijfde eiland en daarmee niet te wachten tot het derde eiland helemaal is opgeleverd en bewoond.

## Eemdijk

Er is een uitbreidingsplan gemaakt door commerciële partijen waarin een sociaal programma is opgenomen in overleg met de gemeente. Het omvat naast goedkope koopwoningen ook tien sociale huurwoningen. Het Gooi en Omstreken heeft interesse getoond en er zijn gesprekken gevoerd over ontwerp en financiële uitgangspunten. Er is (nog) geen overeenkomst getekend omdat er een bezwaarschriftenprocedure loopt tegen het plan, waarvan de uitkomst eerst moet worden afgewacht.

## Regio

Het aangekondigde voornemen om in de regio 9000 woningen te bouwen (waarvan 30% sociaal) en de ambitie van Het Gooi en Omstreken om 1000 nieuwe huurwoningen te realiseren moeten met elkaar in overeenstemming worden gebracht. Aangezien er nog geen locaties voor de 9000 woningen zijn aangewezen zal de komende tijd vooral overleg plaatsvinden over de vraag waar die 9000 woningen in de regio terecht moeten komen.

*Projecten hebben elk hun eigen dynamiek. De locaties zijn in het aantrekkelijke en populaire woningmarktgebied waarin Het Gooi en Omstreken werkt, zeer schaars. Maar de corporatie laat geen bouwlocatie onbenut. Pieter Smeijer, interim-manager Projectontwikkeling, zegt er in de nieuwsbrief van Aedes, de vereniging van woningcorporaties, het volgende over: "We bouwen zelfs op kleine locaties rijtjes van drie huizen. Voor 300 woningen hebben we nu een locatie, voor 700 nog niet. Hier werken we hard aan, ook samen met de andere corporaties in de regio. Mogelijk kunnen we gezamenlijk enkele honderden sociale huurwoningen bouwen in Crailo, bij Bussum". Voor de grotere bouwlocaties werken de corporaties samen met provincie Noord-Holland, gemeenten en ontwikkelaars aan een gevarieerd woningaanbod. "Woningcorporaties in de regio zorgen voor de nieuwe sociale huurwoningen, zo'n 30 procent van de totale woningbouw", aldus Pieter Smeijer.*

Bron: Nieuwsbrief Aedes, maart 2017

## Verkoop

Het Gooi en Omstreken verkoopt op beperkte schaal bestaande huurwoningen. De doelstelling, vanuit het beleidsplan 2013-2018, is om 150 woningen te verkopen, dat wil zeggen zo'n 30 à 40 woningen per jaar.

Maar op de woningmarkt voor de laagste inkomens is er sprake van een toenemende druk door:

- de invoering van passend toewijzen;
- de toegenomen taakstelling met betrekking tot het huisvesten van nieuwkomers (statushouders);
- de beperkte mogelijkheden in veel gemeenten om door nieuwbouw nieuwe woningen aan het woningbezit toe te voegen.

Om deze reden heeft Het Gooi en Omstreken eind 2015 al besloten om de verkoop van sociale huurwoningen te gaan beperken. In eerste instantie werd er bij voorkeur verkocht aan zittende huurders en in de loop van 2016 is bovendien besloten de verkoop in zijn geheel tot een minimum te beperken. Vanaf dat moment zijn alleen nog woningen verkocht waarvan Het Gooi en Omstreken vindt dat deze niet (meer) passen bij het woningbezit van een woningcorporatie.

### Drie verkoopvormen

Het verkoopbeleid van Het Gooi en Omstreken kende in 2016 wel nog steeds drie vormen van verkoop:

- lege woningen op basis van de marktwaarde (kosten koper);
- verkoop aan zittende huurders op basis van 90% kosten koper;
- verkoop aan zittende huurders met Koopstartregeling.

### Verkoopresultaat 2016

In 2016 zijn 26 woningen verkocht en geleverd en er is één erfpacht afgekocht.

De verkoop is daarmee bijna gehalveerd ten opzichte van 2015, wat in overeenstemming is met de doelstelling die aan het eind van dat jaar geformuleerd werd. In totaal zijn in de huidige beleidsperiode nu 132 woningen verkocht.

Er is in 2016 twee keer gebruik gemaakt van de Koopstartregeling. De totale bruto opbrengst door de verkopen is in 2016 € 4,7 miljoen (zonder aftrek van verkoopkosten en boekwaarden). In 2016 is de gemiddelde verkoopprijs € 172.243. De afkoop van de erfpacht trekt de gemiddelde opbrengst nogal

omlaag. Zonder de opbrengst van de afkoop van de erfpacht is de gemiddelde verkoopprijs € 176.036.

Deze daling van 11,6% ten opzichte van 2015 (€ 195.949) valt te verklaren uit het feit dat Het Gooi en Omstreken in 2015 drie grote vrijstaande woningen in De Rading te Hilversum heeft verkocht met een flink hogere verkoopprijs. In 2016 waren er niet van deze uitschieters. In 2016 zijn ook geen woningen meer vrij op de markt gebracht. Het overgrote deel van de woningen is in 2016 verkocht aan zittende huurders. Zij hebben gekocht met 10% korting.

Koopvorm	Aantal verkochte objecten	Gemiddelde verkoopprijs
100% kosten koper	3	€ 216.333
90% Kosten koper	21	€ 172.607
Koopstart	2	€ 151.594
<b>Totaal</b>	<b>26</b>	<b>€ 176.036</b>

Figuur 6.2. Aantal verkochte objecten en gemiddelde verkoopprijs in 2016, naar koopvorm

Per gemeente is de verkoop als volgt verlopen:

Gemeente	Aantal geleverde woningen
Blaricum	11
Bunschoten	8
Gooise Meren	2
Hilversum	5
Wijdmeren	0
<b>Totaal</b>	<b>26</b>

Figuur 6.3 Aantal verkochte eenheden per gemeente in 2016

## Woningaanbod

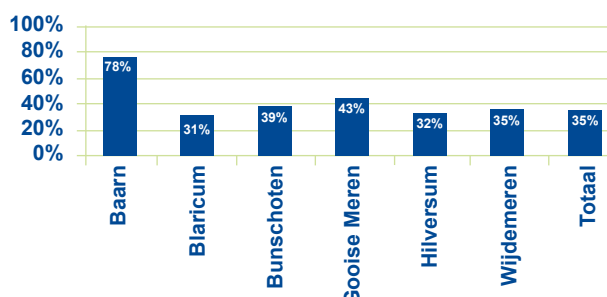
Het Gooi en Omstreken streeft naar een divers woningaanbod dat zo goed mogelijk is afgestemd op de wensen en mogelijkheden van de klant. Een betaalbare en voor alle categorieën woningzoekenden beschikbare woningvoorraad staat daarbij centraal. Het bezit van Het Gooi en Omstreken vertoont een evenwichtige verhouding tussen eengezinswoningen (47,8%) en gestapelde woningen (52,2%). In figuur 6.4 is te zien dat er vooral in Hilversum meer gestapelde woningen zijn dan eengezinswoningen.

Een woning is toegankelijk wanneer alle vertrekken van een woning zich op dezelfde verdieping bevinden en de woning zonder trap te bereiken is. In totaal is in 2016 35% van het woningbezit toegankelijk; dat zijn 2.520 woningen.

Gemeente	Aantal eengezinswoningen	Aantal gestapelde woningen	Totaal aantal woningen
Baarn	13	102	115
Blaricum	568	284	852
Bunschoten	548	499	1.047
Gooise Meren	413	374	787
Hilversum	1.267	2.039	3.306
Wijdemeeren	603	422	1.025
<b>Totaal</b>	<b>3.412</b>	<b>3.720</b>	<b>7.132</b>

Figuur 6.4 Het woningbezit, per 31 december 2016 (alleen zelfstandige woningen)

In figuur 6.5 zijn de percentages van het toegankelijke woningbezit per gemeente weergegeven.



Figuur 6.5 Percentage toegankelijke woningen per gemeente, per 31 december 2016

Naast woningen verhuurt Het Gooi en Omstreken ook parkeerplaatsen, woonwagens, standplaatsen, bedrijfsruimten en maatschappelijk vastgoed. Figuur 6.6 geeft de ontwikkeling van het aantal verhuureenheden weer. In 2016 is het aantal woongelegenheden gestegen ten opzichte van 2015. Er zijn 106 nieuwbouwwoningen opgeleverd (waarvan 48 woningen in Blaricum, 45 in Hilversum en 13 in Baarn) en er zijn 26 woningen verkocht.

Type verhuureenheid	Eind 2016	Eind 2015	Eind 2014
Zelfstandige huurwoningen	7.132	7.059	7.061
Onzelfstandige woningen	10	10	16
Woonwagens	49	49	49
Overige woongelegenheden	79	73	73
<b>Totaal aantal woongelegenheden</b>	<b>7.270</b>	<b>7.191</b>	<b>7.199</b>
Garages	641	641	641
Bedrijfsruimten	11	11	11
Overig bezit	34	34	33
Maatschappelijk Vastgoed	13	12	12
<b>Totaal aantal verhuureenheden</b>	<b>7.969</b>	<b>7.889</b>	<b>7.896</b>

Figuur 6.6 De ontwikkeling van het aantal verhuureenheden, per einde kalenderjaar

## Woonruimteverdeling

Het Gooi en Omstreken heeft woningbezit in zes gemeenten, verdeeld over de regio's Gooi en Vechtstreek en Eemland en speelt een actieve rol in het verbeteren van de woonruimteverdeling. De corporatie neemt daarom in beide regio's deel aan diverse overleggen over dit onderwerp.

### Woningzoekenden

Eind 2016 stonden er 35.197 huishoudens ingeschreven als woningzoekenden in de regio Gooi en Vechtstreek. Dat zijn er 429 meer dan in 2015. Sinds 24 november 2014 maakt Bunschoten deel uit van het regionale woonruimteverdeelsysteem in regio Eemvallei. Bij WoningNet regio Eemvallei staan 30.473 woningzoekenden ingeschreven. Dit is een stijging van 12% ten opzichte van 2015. Er was een opvallend grote groep die zijn inschrijving in WoningNet regio Eemvallei eind 2015 niet had verlengd. Daarom zijn woningzoekenden die hun inschrijving niet hadden verlengd (en inmiddels waren uitgeschreven) in 2016 aangeschreven en in de gelegenheid gesteld de inschrijving alsnog te verlengen. Met succes: naar aanleiding van deze actie hebben veel woningzoekenden alsnog de inschrijving in WoningNet verlengd. Dit heeft waarschijnlijk te maken met de overgang naar een nieuwe woonruimteverdeling en een ander systeem eind 2014.

### Huisvesten statushouders

In 2016 zijn in totaal door Het Gooi en Omstreken 147 statushouders gehuisvest: 59 huishoudens in 59 woningen. In Baarn verzorgt in principe Eemland Wonen de taakstelling voor de gemeente, omdat het aantal woningen in het bezit van Het Gooi en Omstreken en mutaties in Baarn zeer beperkt zijn. Maar in 2016 heeft Het Gooi en Omstreken op verzoek van de gemeente een groot gezin statushouders in een nieuwbouwwoning geplaatst.

Regio/gemeente	Aantal woningzoekenden per eind					Stijging 2016 ten opzichte van 2015	
	2016	2015	2014*	2013	2012	Aantal	%
Gooi en Vechtstreek	35.197	34.736	34.125	32.489	29.981	461	1,3%
Bunschoten*	NVT	NVT	888	971	931	-	-
Eemvallei*	30.473	27.108	36.088	-	-	3.365	12,4%
Baarn	2.660	2.577	2.548	3.146	3.019	83	3,2%

\* peilmoment 2014 is 12-11-2014

Figuur 6.7 Aantal woningzoekenden 2012 – 2016, per 31 december

Het afgelopen jaar was het aantal te huisvesten nieuwkomers (statushouders) zo groot dat een aantal gemeenten moeite had met het voldoen aan de taakstelling. Zo viel ook het aantal mutaties in Bunschoten in 2016 erg tegen, waardoor gemeente Bunschoten niet kon voldoen aan de taakstelling. In 2015 heeft Het Gooi en Omstreken 43 woningen beschikbaar gesteld aan nieuwkomers en in 2016 59 woningen. Het aantal woningen dat is onttrokken aan de reguliere woningtoewijzing ten behoeve van de huisvesting van statushouders is in 2016 met 37% gestegen.

Gemeente	Gehuisveste statushouders	Woningen toegewezen aan statushouders
Hilversum	43	23
Gooise Meren	22	8
Wijdmeren	30	10
Blaricum	10	8
<b>Totaal Regio Gooi en Vecht</b>	<b>105</b>	<b>49</b>
Baarn	34	11
Bunschoten	8	1
<b>Totaal</b>	<b>147</b>	<b>61</b>

Figuur 6.8 Aantal gehuisveste statushouders en aantal woningen toegewezen aan statushouders per 31-12-2016

## Regio Gooi en Vechtstreek

In de regio Gooi en Vechtstreek bestaat al sinds 1994 een regionaal woonruimteverdeelsysteem voor sociale huurwoningen waarin gemeenten en corporaties samenwerken. De regionale afspraken zijn in gezamenlijk overleg door deze partijen in 2015 vastgelegd in de gemeentelijke verordeningen.

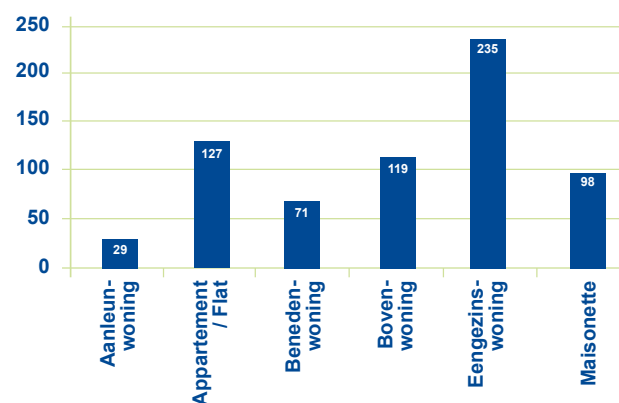
Het woningaanbod in de regio is de afgelopen twee jaar gelijk gebleven. In 2016 werden 1.379 woningen aangeboden en in 2015 1.370 woningen.

### Lokale binding in Gooi en Vechtstreek

Enkele kleinere regiegemeenten hebben de mogelijkheid gekregen om maximaal 25% van het aanbod in de sociale huursector met voorrang te laten aanbieden aan woningzoekenden met een lokale binding. Voor Het Gooi en Omstreken geldt deze afspraak voor Blaricum en Wijdmeren. Van het aanbod bestaande woningen in Blaricum is 23% (9/39) aangeboden met voorrang voor woningzoekenden met een lokale binding en in Wijdmeren 9,5% (6/63). De 48 nieuwbouwwoningen die in Blaricum in 2016 werden opgeleverd vallen buiten deze afspraak en zijn allen met voorrang aan woningzoekenden met een lokale binding toegewezen. Hetzelfde geldt voor de 38 eengezinswoningen in Anna's Hoeve in Hilversum.

### Reactiegraad in Gooi en Vechtstreek

Na een daling van het gemiddeld aantal reacties op een geadverteerde woning in de periode 2009-2014, stijgt sinds 2015 het gemiddeld aantal reacties weer. Van 108 reacties in 2014 steeg het aantal in 2015 naar 126 en in 2016 naar 151. Het Gooi en Omstreken ontving gemiddeld 161 reacties op een woning in Gooi en Vechtstreek. Overige verhuurders kregen hier gemiddeld 131 reacties.



Figuur 6.9 Gemiddeld aantal reacties in 2016 naar woningtype in regio Gooi en Vechtstreek

Gemiddeld kreeg het aanbod van Het Gooi en Omstreken in 2016 23% meer reacties dan woningen van de andere verhuurders. Het gat ten opzichte van andere verhuurders is wel wat kleiner geworden.

### Weigeringen Gooi en Vechtstreek

Het gemiddeld aantal weigeringen voordat een woning is verhuurd is de afgelopen drie jaar licht gestegen naar 3,8 voor de regio Gooi en Vechtstreek. Woningen die worden verloot worden minder vaak geweigerd en dat geldt ook voor seniorenwoningen en aanleunwoningen. Woningen van Het Gooi en Omstreken zijn gemiddeld 2,9 keer geweigerd, minder dan het regionale gemiddelde. Maar ook de weigeringsgraad van Het Gooi en Omstreken is jaarlijks licht gestegen; in 2014 was deze nog 2,3.

## Regio Eemland

Vanaf 24 november 2014 werken de corporaties en gemeenten in de regio Eemland (inclusief Nijkerk) samen op het gebied van woonruimteverdeling. Vanaf die datum worden alle woningen, behalve die in Baarn, aangeboden via WoningNet regio Eemvallei. Het woningaanbod is in 2016 1.889 woningen; dit is een stijging van 9% ten opzichte van 2015 (1.718 woningen).

### Urgentie in Eemland

Met de gemeente Bunschoten is in het verleden afgesproken dat drie van de vijf woningen (60%) worden met voorrang aangeboden voor urgenten; dit heeft Het Gooi en Omstreken ook in 2016 toegepast. In 2016 was 66,6% (in 2015 58%) van het reguliere vrijkomende aanbod op deze wijze aangeboden. Van alle reguliere woningen is 33% daadwerkelijk verhuurd aan een woningzoekende met een urgentie; dit is een lichte stijging ten opzichte van 2015 toen dit nog 27% was.

### Reactiegraad in Eemland

In 2016 kreeg Het Gooi en Omstreken in Bunschoten gemiddeld 66 reacties. Gemiddeld waren dit 62 reacties op vrijkomende eengezinswoningen en 65 op appartementen. Ondanks dat het aantal beschikbare woningen in 2016 kleiner was dan in 2015 is het gemiddeld aantal reacties toch

flink gedaald ten opzichte van 2015 toen er gemiddeld 84 reacties (2016: -26%) waren op eengezinswoningen en 72 reacties (2016: -10%) op appartementen.

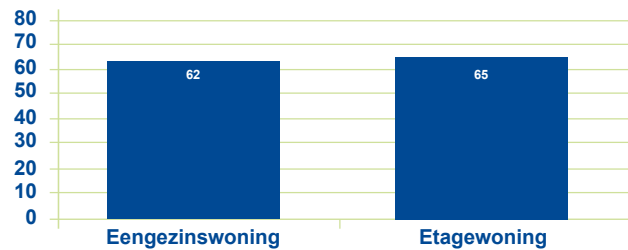


Fig. 6.10 Gemiddeld aantal reacties naar woningtype in Bunschoten in 2016

### Weigeringen in Eemland

In Bunschoten was het aantal weigeringen in 2016 gemiddeld 3 (in 2015 gemiddeld 2,7).

In regio Eemvallei hebben woningzoekenden sinds november 2014 meer keuze en ze kunnen ook reageren op woningen in andere gemeenten. Uit de weigeringen blijkt vaak dat woningzoekenden niet altijd precies weten waarop zij hebben gereageerd, doordat zij de betreffende woonplaats niet goed kennen. Zij gaan zich vaak pas verdiepen in de woning en de ligging als er daadwerkelijk een aanbieding volgt.

In Baarn is het aanbod van Het Gooi en Omstreken zo gering dat het vermelden van een weigeringsgraad niet zinvol is.

## Regiovorming

In augustus 2016 zijn, zoals in de herziene Woningwet is bepaald, door de minister de woningmarktregio's vastgesteld op basis van de voorstellen van de gemeenten. Deze woningmarktregio's zijn van invloed op het investeringsgebied van de woningcorporaties. Woningcorporaties mogen nog maar in één woningmarktregio uitbreidingsinvesteringen doen, het zogeheten kerngebied van de betreffende corporatie. Het kerngebied ligt in de woningmarktregio waar het merendeel van het bezit van de corporatie zich bevindt.

Corporaties mogen door de herziene Woningwet buiten hun kernregio hun bezit beheren en

herstructureren op eigen grond, maar zij mogen geen nieuwe uitbreidingsinitiatieven aangaan. Om toch uitbreidingsinvesteringen te kunnen blijven doen in gemeenten buiten de eigen kernregio, kan ontheffing worden aangevraagd bij de minister.

De regiovorming heeft dus grote gevolgen voor de werkzaamheden van corporaties die actief zijn in meerdere woningmarktregio's. Dat geldt ook voor Het Gooi en Omstreken. De kernregio van Het Gooi en Omstreken is de Metropoolregio Amsterdam (MRA), omdat ruim 80% van het bezit van Het Gooi en Omstreken in de Regio Gooi en Vechtstreek ligt, die onderdeel is van de MRA.

De gemeenten Baarn en Bunschoten vallen buiten de kernregio van Het Gooi en Omstreken; zij behoren tot de regio Amersfoort/Noord-Veluwe/Zeewolde.

Voor het realiseren van de uitbreidingsdoelen in deze gemeenten is het van belang dat Het Gooi en Omstreken een ontheffing van de minister krijgt voor deze gemeenten.

### Bunschoten

Het Gooi en Omstreken heeft in de gemeente Bunschoten 98% van de sociale huurwoningen in haar bezit. In deze gemeente is een bouwopgave in de sociale huursector gepland. Er is al een samenwerkingsovereenkomst gesloten voor de ontwikkeling van het gebied Rengerswetering. De gemeente Bunschoten en Het Gooi en Omstreken hechten er zeer aan de huidige investeringsopgave voort te zetten. Daarom heeft Het Gooi en Omstreken, gesteund door de gemeente Bunschoten, in november 2016 een ontheffingsverzoek bij de minister ingediend, voorzien van de zienswijzen van de gemeenten uit het kerngebied én de corporaties in de regio Amersfoort/Noord-Veluwe/Zeewolde. De minister heeft het verzoek voor ontheffing in de gemeente Bunschoten gehonoreerd.

### Baarn

Eemland Wonen bezit in de gemeente Baarn het merendeel van de sociale huurwoningen en de gemeente Baarn behoort tot haar kernregio. Het Gooi en Omstreken bezit in Baarn slechts een zeer beperkt aandeel sociale huurwoningen. De gemeente Baarn heeft bij Het Gooi en Omstreken aangegeven niet uitsluitend afhankelijk te willen zijn van één corporatie. Zij heeft aan Het Gooi en Omstreken gevraagd een ontheffingsverzoek in te

dienen. Het Gooi en Omstreken wil hier aan mee werken en heeft in 2016 zienswijzen bij de gemeenten in woningmarktregio MRA opgevraagd. De ontvangen reacties zijn positief. Inmiddels is in overleg met de gemeente Baarn besloten geen ontheffing voor Baarn aan te vragen. Andere corporaties in het woningmarktgebied Noord-West Veluwe, hebben aangegeven de opgave aan te kunnen. Mocht er in de toekomst toch behoefte zijn in Baarn te investeren, dan is het mogelijk om projectontheffing aan te vragen.

# Goed bestuur

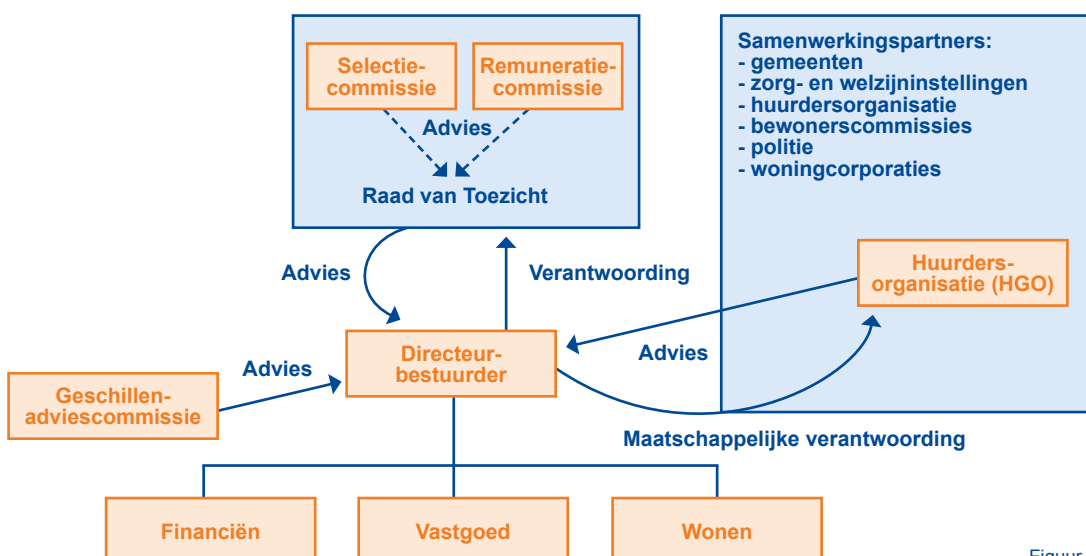
Transparantie in beleid, uitvoering en verantwoording zijn belangrijk voor Het Gooi en Omstreken. Dit jaarverslag is ingericht volgens de Corporate Governancecode voor woningcorporaties.

## Herziene Woningwet en Governancecode

In 2016 ging veel aandacht uit naar governance-verplichtingen die voortvloeien uit de Woningwet. De Woningwet voorziet in een overgangperiode om de corporaties in de gelegenheid te stellen te voldoen aan de nieuwe voorschriften. Behalve voor de scheiding in DAEB en niet-DAEB is er in 2016 nog een aantal documenten opgesteld en aangepast in het kader van de Woningwet. Zo zijn de Statuten van Het Gooi en Omstreken, het Bestuursreglement en het Reglement Raad van Toezicht in 2016 vernieuwd. De reglementen zijn opgesteld in lijn met de modelreglementen van Aedes en de Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties (VTW). Ook is een Reglement Financieel Beleid en Beheer opgesteld en is het TVB schema op Woningwet-verplichtingen gecontroleerd. Daarnaast worden ook het sloopreglement en het klachtenreglement nog aangepast.

Naast de Woningwet is de Corporate Governancecode voor woningcorporaties uitgangspunt voor het bestuur en de Raad van Toezicht van Het Gooi en Omstreken. De vijf principes van de code worden toegepast.

*Directeur-bestuurder Maarten van Gessel hierover: "De beweging die met de nieuwe Woningwet is beoogd, namelijk een scherpere focus op de primaire doelgroep, is goed. Maar die bedoeling van de wet is door een volledig doorgeslagen bureaucratisering helemaal uit beeld geraakt. Het voldoen aan de eisen die de nieuwe wet stelt, vraagt ongelooflijk veel menskracht, die dus niet kan worden ingezet om de doelgroep te bedienen. Het zou toch mogelijk moeten zijn het toezicht te vereenvoudigen, zonder dat het aan effectiviteit inboet?"*



Figuur 7.1 Governancestructuur

## Bestuur

Directeur-bestuurder van Het Gooi en Omstreken is de heer M.J.W. (Maarten) van Gessel (18-11-1958). De heer Van Gessel is sinds 1 juli 2016 directeur-bestuurder. Daarmee is hij de opvolger van de heer mr. J.F.H.M. Flemminks Smid. De heer Van Gessel is aangesteld voor onbepaalde tijd met een benoeming van vier jaar als directeur-bestuurder conform de Woningwet. De directeur-bestuurder geeft leiding aan de gehele werkorganisatie en legt verantwoording af aan de Raad van Toezicht. Elke vorm en schijn van belangenverstremgeling tussen Het Gooi en Omstreken en de directeur-bestuurder wordt vermeden. Dit belangrijke uitgangspunt is uitgewerkt in de statuten en de integriteitscode. Hierin is ook de handelswijze in geval van belangenverstremgeling vastgelegd. In 2016 is geen sprake geweest van tegenstrijdige belangen met betrekking tot de directeur-bestuurder zoals bedoeld in principe I.3 van de Governancecode Woningcorporaties. De heer Van Gessel heeft onderstaande, onbezoldigde, nevenfuncties:

- voorzitter Stichting Vitesse Betrokken;
- bestuurslid Integratieproject Samen Leven Doe Je Zo.

### Verslag van het bestuur

Het bestuur van Het Gooi en Omstreken is belast met het besturen van de corporatie en is onder meer verantwoordelijk voor:

- de realisatie van de doelstellingen;
- de strategie;
- de financiering;
- het beleid;
- de resultatenontwikkeling;
- het beleid ten aanzien van deelnemingen van de corporatie.

Bij het vervullen van haar taak richt het bestuur zich naar het belang van de woningcorporatie in het licht van haar volkshuisvestelijke en maatschappelijke doelstelling. Zij weegt daartoe de in aanmerking komende belangen van de bij de woningcorporatie betrokkenen af. Het bestuur van Het Gooi en Omstreken legt verantwoording af aan de Raad van Toezicht en voorziet de Raad tijdig van de benodigde informatie. Het bestuur is verantwoordelijk voor de naleving van alle relevante wet- en regelgeving en het beheersen van de risico's die zijn verbonden aan de activiteiten van de woningcorporatie. Het bestuur rapporteert hierover

en bespreekt de interne risicobeheersings- en controlesystemen met de Raad van Toezicht. Eén en ander is verder uitgewerkt in het Reglement Besluitvorming Bestuur. Een aantal strategische en majeure besluiten van de bestuurder, waaronder het aankopen van onroerend goed boven een limiet van € 500.000 inclusief BTW en investeringen boven de € 3.000.000 exclusief BTW moeten vooraf worden goedgekeurd door de Raad van Toezicht. Op de aan- en verkoop van onroerend goed is de Regeling Vastgoedtransacties van toepassing als onderdeel van de Integriteitscode.

De bijzondere aandacht van het bestuur is in 2016 uitgegaan naar de implementatie per 1 juli 2015 van de herziene Woningwet en de daaraan verbonden besluiten. In 2016 zijn de te ondernemen acties in kaart gebracht en de werkzaamheden ingepland. Belangrijke acties zijn o.a.:

- aanpassing statuten Het Gooi en Omstreken;
- scheiding DAEB / niet-DAEB;
- het uitbrengen van een bod op de gemeentelijke woonvisies;
- aanpassing van reglementen;
- mogelijke bedrijfsfusie met Woningbouwvereniging Laren;
- passend toewijzen per 1 januari 2016.

In 2016 heeft Het Gooi en Omstreken wederom goede resultaten behaald in de Aedes Benchmark. De dienstverlening wordt gewaardeerd met een 7,7. Dit cijfer is een verbetering ten opzichte van vorig jaar en ligt ook boven het landelijk gemiddelde. Ook de netto bedrijfslasten zijn verder gedaald. Met deze prestatie komt Het Gooi en Omstreken op een totale benchmarkscore van BA, net achter de koplopers. Ruim 90% van alle woningen werd verhuurd aan huishoudens met een inkomen lager dan € 35.739; hiermee voldeed Het Gooi en Omstreken aan de wettelijke norm, die 80% bedraagt. Er is weinig tot geen leegstand, wat de grote vraag naar woningen in de regio weerspiegelt.

In 2016 werd € 13,3 miljoen geïnvesteerd in energiebesparende maatregelen en hiermee is Het Gooi en Omstreken geheel op koers om in 2018 het woningbezit op gemiddeld Label B te hebben.

Naast energieverbetering werd voor ruim € 2,1 miljoen geïnvesteerd in planmatig onderhoud en onderhoud bij mutatie. Aan klachtenonderhoud werd € 1,9 miljoen uitgegeven.

In 2016 werden 106 nieuwbouwwoningen opgeleverd en werd gestart met de bouw van



89 woningen. Aan alle gemeenten waarin onze corporatie werkzaam is, zijn activiteitenplannen toegezonden met daarin de voornemens voor 2017 met een doorkijk naar de daarop volgende vijf jaar. De realisatie van het Beleidsplan 2013-2018, Investeren in Groen en Betaalbaar Wonen, ligt geheel op schema.

### Permanente educatie (PE)

Conform de nieuwe Governancecode moeten bestuurders jaarlijks een aantal PE-punten halen. In dat verband zijn door het bestuur in 2016 meerdere opleidingen gevolgd, waarmee in totaal 40 PE-punten zijn behaald.

### Bestuursbesluiten in 2016

Onderstaand een weergave van de belangrijkste besluiten in het verslagjaar:

- opstart/voortgang onderhoudsprojecten;
- scheiding DAEB / niet-DAEB;
- ontwikkeling/voortgang nieuwbouwprojecten;
- huurverhoging 2016;
- goedkeuring Waarderingsstatuut 2015;
- IRR-normering stichtingskosten;
- plan van aanpak Woningwet;
- treasurystatuut;
- vaststelling jaarplan en integrale begroting 2017;
- goedkeuring jaarrekening 2015;
- herziening streefhuurbeleid;
- vaststelling uitgangspunten rendements-/
- bedrijfswaardeberekeningen;
- verkoopplanning/-beleid;
- energieprojecten.

### Voldaan aan eis BBSH

In het jaar 2016 zijn er geen woningen gerealiseerd met stichtingskosten van meer dan € 240.000 per woning, inclusief BTW. Daarmee is voldaan aan de eis gesteld in het 'Besluit Beheer Sociale Huursector (BBSH)'. Per 1 juli is de BBSH vervangen door de BITV: Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting.

## Raad van Toezicht

In onderstaand overzicht van de leden van de Raad van Toezicht per 31 december 2016 is opgenomen wat de expertisevelden zijn per lid en welke nevenfuncties hij of zij bekleedt. In het rooster van aftreden staat per wanneer men is benoemd en per wanneer men aftreedt.

### Samenstelling Raad van Toezicht per 31-12-2016

#### De heer R. van de Geest (1949)



- Voorzitter
- Lid remuneratiecommissie
- Expertise: financieel-economisch
- Functie: gepensioneerd directeur financiën/financieel controller
- Nevenfuncties: bestuurslid

penningmeester Watersportvereniging de Eendracht, bestuurslid Stichting Vrienden van Woonvormen Ongerweges (huisvesting ten behoeve van mensen met een beperking)

#### De heer W.L. Lieberwerth (1950)



- Vicevoorzitter
- Expertise: volkshuisvesting, ruimtelijke ordening en financiën
- Functie: oud-wethouder 1998 - 2010, diverse functies bij woningcorporaties 1968 - 1998

- Nevenfuncties: geen
- Voordracht HGO

#### De heer drs. F.P.C. Oldenburg bc. (1957)



- Lid remuneratiecommissie
- Expertise: wonen
- Functie: beleidsmedewerker politie, Politie Eenheid Midden Nederland
- Nevenfuncties: geen
- Voordracht HGO

#### Mevrouw mr. P.J. van Hartskamp-de Jong (1962)



- Expertise: bestuurlijk en juridisch
- Functie: burgemeester Montfoort en statenlid Provincie Noord-Holland (tot en met 7 februari 2016)

- Nevenfuncties: geen

#### De heer dr. R.V. Bijl (1955)



- Expertise: wonen en organisatie
- Functie: adjunct-directeur Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP)
- Nevenfuncties: voorzitter Raad van Toezicht Montessori Lyceum

Herman Jordan, lid Raad van Toezicht Kwintes

### Rooster van aftreden

Onderstaand het rooster van aftreden (opgesteld conform de richtlijnen van de Governancecode d.d. 22 juni 2011).

Naam	Functie	Benoeming	Herbenoeming	Aftredend
De heer R. van de Geest	Voorzitter	31-01-08	31-12-12	31-12-16
De heer F.P.C. Oldenburg	Lid	31-01-08	31-12-12	31-12-16
De heer W.L. Lieberwerth	Vicevoorzitter	01-04-11	31-03-15	31-03-19
Mevrouw P.J. van Hartskamp-de Jong	Lid	01-01-15	31-12-18	31-12-22
De heer R.V. Bijl	Lid	01-01-15	31-12-17	31-12-21

Figuur 7.2 Rooster van aftreden Raad van Toezicht

## Voorzitter

Naast het voorzitten van de vergaderingen van de Raad van Toezicht is de voorzitter verantwoordelijk voor het bewaken van de goede gang van zaken in de raad, met bijzondere aandacht voor het naleven van de Governancecode. De voorzitter is aanspreekpunt voor de directeur-bestuurder voor majeure onderwerpen binnen de organisatie. Buiten de vergaderingen is er regelmatig contact tussen de voorzitter en de directeur-bestuurder.

## Evaluatie functioneren Raad van Toezicht

Op vrijdag 25 november 2016 heeft een evaluatiebijeenkomst plaatsgevonden. Voor 2016 is besloten gebruik te maken van de diensten van de organisatie Boardresearch. De VTW heeft met deze organisatie een samenwerkingsovereenkomst.

Broadresearch is de Raden van Toezicht behulpzaam bij hun evaluatie. Ter voorbereiding op deze evaluatie hebben de leden van de Raad van Toezicht vooraf een vragenlijst van Boardresearch ontvangen. Op basis hiervan is een benchmarkrapportage verstrekt die tijdens de vergadering is doorgenomen. Aan de orde kwamen onder meer:

- rolvulling Raad;
- reflectief vermogen;
- functioneren voorzitter en commissie;
- vergaderingen en voorbereiden vergaderen;
- expertise;
- belangenafweging interne en externe stakeholders.

Van de evaluatiebijeenkomst is een verslag gemaakt.

De evaluatie is afgesloten met een gesprek met de directeur-bestuurder. Een ieder is tevreden over de wijze waarop de samenwerking verloopt. Deze wordt als open, transparant en constructief ervaren.

## Verslag van de Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht houdt toezicht op het bestuur en op de algemene gang van zaken bij de woningcorporatie. Tevens staat de Raad van Toezicht het bestuur met raad ter zijde. Het toezichtkader omvat onder andere:

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

Het toezicht strekt zich tevens uit tot de met de corporatie verbonden ondernemingen. De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de Raad van Toezicht zijn in hoofdstuk 3 van de statuten van Het Gooi en Omstreken omschreven. Eén en ander is verder uitgewerkt in het reglement van de Raad van Toezicht d.d. 7 december 2016 dat op [www.gooienom.nl](http://www.gooienom.nl) is geplaatst.

## Toetsingskader van de Raad van Toezicht

Vorstellen die aan de Raad van Toezicht ter besluitvorming worden voorgelegd, worden getoetst aan de eerder vastgestelde begroting. Met name de financiële paragrafen die bij investeringsbeslissingen worden meegezonden, waaronder risicobeheersing, vervullen bij de financiële afweging een belangrijke rol.

Volkshuisvestelijke doelstellingen bij investeringsbeslissingen worden gemotiveerd en getoetst aan de strategische kaders die zijn vastgesteld in het beleidsplan van Het Gooi en Omstreken. De Raad van Toezicht wordt op de hoogte gehouden van ontwikkelingen in het vakgebied en voorzien van

overige relevante informatie door Het Gooi en Omstreken, Aedes en de Vereniging van Toezichthouders Woningcorporaties (VTW). Daarnaast verzamelen de toezichthouders informatie via hun eigen netwerk. Aan de besluiten die door de Raad van Toezicht worden genomen liggen altijd notities ten grondslag waarin de financiële, volkshuisvestelijke en procesmatige aspecten van een voornemen worden toegelicht. Daarnaast worden ook andere onderwerpen ter meningsvorming besproken, zoals ontwikkelingen in de volkshuisvesting, politieke en volkshuisvestelijke ontwikkelingen in de regio, communicatie, Aedes Benchmark, integriteitsbeleid, samenwerking met de HGO en de interne prestatie meters.

De Raad van Toezicht heeft ten aanzien van de financiële continuïteit en risico's kennisgenomen van de beschreven risico's in hoofdstuk 9 van dit verslag en de daaraan gekoppelde risicobeheermaatregelen. De Raad van Toezicht is van mening dat dit een adequaat stelsel van maatregelen is. Financiële besluitvorming vindt plaats aan de hand van de door de Raad van Toezicht goedgekeurde financiële sturingskaders. Aan de verschillende investeringscategorieën zijn randvoorwaardelijke rendementsdoelstellingen gekoppeld. Bij een lager dan genormeerd rendement geldt het principe 'pas toe of leg uit'.

## Activiteiten van de Raad van Toezicht in 2016

In 2016 is de Raad van Toezicht acht keer bijeengekomen:

- zes reguliere vergaderingen;
- één extra vergadering voor het vaststellen van de begroting;
- één jaarlijkse evaluatiebijeenkomst.

### Ondernemingsraad

Er is door de voorzitter van de Raad van Toezicht twee keer deelgenomen aan een overleg met de Ondernemingsraad. Tijdens deze overleggen zijn onder meer de volgende onderwerpen besproken:

- organisatieontwikkeling;
- nieuwe leden Raad van Toezicht;
- politieke ontwikkelingen;
- beleidsplan 2013-2018/activiteiten in 2016;
- jaarplan en begroting 2016;
- bestuurswisseling;
- duurzame inzetbaarheid personeel;

- interne communicatie;
- plannen en verwachtingen;
- samenwerking.

### Huurdersorganisatie HGO

Op 18 februari 2016 heeft – conform de Overlegwet – een bijeenkomst plaatsgevonden tussen de Raad van Toezicht en de huurdersorganisatie HGO.

Voorafgaand aan het overleg is de agenda afgestemd door de voorzitter van de HGO en voorzitter van de Raad van Toezicht. De volgende onderwerpen zijn aan de orde geweest:

- samenwerking tussen de HGO en Het Gooi en Omstreken;
- werving nieuwe leden Raad van Toezicht;
- betaalbaarheid;
- jaarlijkse huurverhoging;
- legitimiteit HGO;
- regiovorming;
- organisatieontwikkeling.

### Geschillenadviescommissie

In de vergadering van 23 februari 2017 heeft de Raad van Toezicht kennis genomen van het jaarverslag 2016 van de Geschillenadviescommissie.

### Aanwezigheid bij vergaderingen

Op een enkele uitzondering na, is de gehele Raad van Toezicht aanwezig geweest bij de vergaderingen. De directeur-bestuurder is bij alle vergaderingen aanwezig. Bij bijzondere thema's of de bespreking van de begroting zijn een of meerdere leden van het managementteam en/of de controller aanwezig om onderwerpen toe te lichten. De vergaderingen worden genotuleerd.

Leden van de Raad van Toezicht worden uitgenodigd aanwezig te zijn bij start bouw en oplevering van nieuwbouw- en/of renovatie-projecten. Tijdens deze evenementen is er gelegenheid voor de leden van de Raad van Toezicht om informeel contact te onderhouden met de betreffende wethouders van de gemeente en andere genodigden zoals de HGO en medewerkers van de organisatie.

Om het contact tussen de stakeholders en de Raad van Toezicht te intensiveren wordt jaarlijks een stakeholder uitgenodigd. Gevraagd wordt om zijn of haar visie en verwachtingen toe te lichten. In 2016 is wethouder de heer Menno Nagel van de gemeente Bunschoten uitgenodigd.

## Besluiten van de Raad van Toezicht in 2016

Onderstaand een weergave van de belangrijkste besluiten in het verslagjaar:

- goedkeuring Treasuryplan 2016;
- goedkeuring Waarderingsstatuut 2015;
- goedkeuring jaarverslag en jaarrekening 2015;
- goedkeuring Treasurystatuut;
- goedkeuring jaarplan en integrale begroting 2017;
- goedkeuring scheidingsvoorstel DAEB / niet-DAEB;
- goedkeuring statuten;
- goedkeuring bestuursreglement en reglement Raad van Toezicht;
- benoeming de heer M. van Gessel als nieuwe directeur-bestuurder;
- benoeming de heer W.L. Lieberwerth als voorzitter per 1 januari 2017;
- benoeming de heer R.V. Bijl als vice-voorzitter per 1 januari 2017;
- benoeming mevrouw M.M.A. Rovers en de heer C.P.J. Schuurmans per 1 januari 2017;
- goedkeuring uitvoering diverse projecten.

Overige onderwerpen die aan de orde zijn geweest:

- organisatieontwikkeling;
- herziene Woningwet 2015;
- activiteitenplan 2016;
- prestatie- en beleidsmeters;
- accountantsrapportage 2015;
- managementletter 2016;
- Governancecode 2015;
- veranderingen toezicht op woningcorporaties;
- portefeuilleoverzicht projectontwikkeling;
- mogelijke bedrijfsfusie met Woningbouwvereniging Laren;
- energetische maatregelen;
- evaluatie Raad van Toezicht;
- huisvesting statushouders;
- opvolging directeur-bestuurder.

BDO voert sinds 2013 de controle uit op de opgemaakte jaarrekening en het jaarverslag. In de Governancecode is bepaald dat een accountant deze controle niet langer dan acht jaar achter elkaar mag uitvoeren; het benoemen van een nieuwe accountant was bij Het Gooi en Omstreken derhalve niet aan de orde.

## Visitatie

In 2014 heeft Ecorys een visitatie uitgevoerd bij Het Gooi en Omstreken over de periode 2010-2013. De visitatie brengt de maatschappelijke prestaties van

de corporatie in beeld op vijf verschillende velden. De overall-score is een 7,6. Daarmee presteert Het Gooi en Omstreken op alle velden hoger dan de norm. Bij de vorige visitatie was de score een 6,9. De volgende visitatie staat gepland voor 2018.

## Tegenstrijdige belangen

Het beleidskader voor integriteit bevat behalve de integriteitscode, ook artikel 5 van het reglement van de Raad van Toezicht en artikel 5 van de statuten van Het Gooi en Omstreken. Deze artikelen beschrijven hoe om te gaan met 'onverenigbaarheden'. De regel is dat het verrichten van nevenactiviteiten wordt gemeld of aangevraagd. In 2016 is geen sprake geweest van tegengestelde belangen.

## Permanente educatie

Door alle leden van de Raad van Toezicht wordt deelgenomen aan het proces van permanente educatie. Door alle leden van de Raad is daarbij voldaan aan het te behalen aantal PE-punten in 2016 geldend voor toezichthouders/commissarissen binnen de sector woningcorporaties (minimaal vijf).

## Borging onafhankelijkheid van de leden bij transacties

Toezichthouders hebben geen band met toeleveranciers of afnemers van de stichting. Ook verlenen zij geen andere diensten aan de corporatie. Zij opereren volledig onafhankelijk van Het Gooi en Omstreken.

## Integriteitscode

In 2008 is de Gedragscode integriteit opgesteld. Het Gooi en Omstreken vindt het van groot belang dat medewerkers integer en betrouwbaar handelen. Alle medewerkers, de directeur-bestuurder en de Raad van Toezicht hebben de regeling ondertekend. Ook klanten en belanghouders zijn aan deze normen gehouden. De Gedragscode integriteit is openbaar en kenbaar gemaakt door deze op de website te plaatsen. In 2011 is de integriteitscode uitgebreid met de Regeling Vastgoedtransacties. Ook deze is door alle leden van de Raad van Toezicht ondertekend.

## Klokkenluideregeling

Tevens is in 2008 een klokkenluideregeling vastgesteld. Medewerkers die het vermoeden van een misstand hebben, kunnen deze desgewenst anoniem melden aan de leidinggevende, directeur-

bestuurder, Raad van Toezicht en/of vertrouwenspersoon. De klokkenluiderregeling borgt dat de melding wordt onderzocht en dat de betreffende medewerker niet hoeft te vrezen voor sancties vanwege het klokkenluiden. Ook de klokkenluiderregeling is ondertekend door de directeur-bestuurder, de Raad van Toezicht, medewerkers en gepubliceerd op de website van Het Gooi en Omstreken.

## Commissies

### Auditcommissie

De Raad van Toezicht werkte nog niet met een auditcommissie, maar zal dat naar verwachting in 2017 wel gaan doen. De financiële deskundigheid in Raad en organisatie wordt in dat geval gebundeld.

### Selectiecommissie Raad van Toezicht

Eind 2015 is een selectiecommissie, bestaande uit de voorzitter en vicevoorzitter ingesteld voor de invulling van de vacature van directeur-bestuurder in 2016. Dit naar aanleiding van de wens van de voormalige directeur-bestuurder om in de loop van 2016 gebruik te gaan maken van zijn pensioen. Een lid van het managementteam heeft in deze commissie zitting genomen als adviseur. De selectiecommissie is ondersteund door een externe adviseur.

De commissie heeft in overleg met de Ondernemingsraad, Huurdersorganisatie en het managementteam de profielschets van de directeur-bestuurder geactualiseerd en na vaststelling door de Raad van Toezicht is in oktober 2015 een oproep gedaan voor kandidaten in een landelijk dagblad. Het selectieproces heeft geresulteerd in een voorgenomen benoeming in december 2015 en daarna is de minister verzocht een positieve zienswijze af te geven. De beoogd directeur-bestuurder Maarten van Gessel heeft de zogenaamde fit&propertest van het

ministerie doorstaan. De heer van Gessel is vervolgens benoemd en op 1 juli 2016 aangetreden.

Een tweede selectiecommissie, bestaande uit de vicevoorzitter en een lid van de Raad van Toezicht heeft op basis van een geactualiseerde profielschets 'Financieel-Economisch' de benoeming voorbereid voor een nieuw lid. De selectiecommissie is ondersteund door een externe adviseur. De Raad van Toezicht heeft de heer C.P.J. Schuurmans per 1 januari 2017 als lid van de Raad van Toezicht benoemd, nadat de Ondernemingsraad een positief advies had uitgebracht en de Aw/ILT een positieve zienswijze had afgegeven.

### Selectiecommissie Huurdersorganisatie HGO

De selectiecommissie, bestaande uit de voorzitter en de secretaris van de HGO, heeft op basis van een geactualiseerde profielschets 'Wonen, woningmarkt en zorg (Volkshuisvesting)' de benoeming voorbereid voor een nieuw lid. De vicevoorzitter van de Raad van Toezicht heeft in deze commissie zitting genomen als adviseur. De selectiecommissie is ondersteund door een externe adviseur. De HGO heeft een bindende voordracht gedaan. Op basis hiervan heeft de Raad van Toezicht mevrouw M.M.A Rovers per 1 januari 2017 als lid van de raad van Toezicht benoemd, nadat de Ondernemingsraad een positief advies had uitgebracht en de Aw/ILT een positieve zienswijze had afgegeven.

## Remuneratie

### Werkzaamheden commissie 2016

De voorzitter en een lid van de Raad van Toezicht vormen samen de remuneratiecommissie. Zij waren beiden aanwezig bij het evaluatiegesprek met de directeur-bestuurder. De remuneratiecommissie is in het verslagjaar twee keer bijeen geweest.

J.F.H.M. Flemminks Smid	2016	2015
Duur dienstverband in het boekjaar (in maanden)	9	12
Omvang van het dienstverband in het boekjaar	1 fte, 270 dagen	1 fte, 365 dagen
Bruto salaris	€ 116.817	€ 168.342
Belastbare vaste onkostenvergoedingen	€ 1.170	€ 2.640
Vorzieningen ten behoeve van beloningen betaalbaar op termijn (pensioenpremies)	€ 21.513	€ 31.076
<b>Totaal</b>	<b>€ 140.099</b>	<b>€ 202.058</b>

Figuur 7.3 Bezoldiging van het bestuur

M.J.W. van Gessel	2016	2015
Duur dienstverband in het boekjaar (in maanden)	6	
Omvang van het dienstverband in het boekjaar	1 fte, 180 dagen	
Bruto salaris	€ 62.598	
Belastbare vaste onkostenvergoedingen	€ 956	
Fiscale bijtelling auto	€ 1.526	
Totaal Voorzieningen ten behoeve van beloningen betaalbaar op termijn (pensioenpremies)	€ 9.920	
<b>Totaal</b>	<b>€ 75.000</b>	

Figuur 7.4 Bezoldiging van het bestuur

Naam	Functie	Vergoeding	Werkgeverslasten ZVW	Totaal excl. Btw	Vergoeding in % van € 150.000
De heer R. van de Geest	Voorzitter	€ 17.186,00	€ 1.160,00	€ 18.346,00	11,50%
De heer W.L. Lieberwerth	Vice-voorzitter	€ 11.458,00	€ 773,00	€ 12.231,00	7,60%
De heer F.P.C. Oldenburg	Lid	€ 11.458,00	€ 773,00	€ 12.231,00	7,60%
Mevrouw P.J. van Hartskamp-de Jong	Lid	€ 11.458,00	€ 773,00	€ 12.231,00	7,60%
De heer R.V. Bijl	Lid	€ 11.458,00	€ 773,00	€ 12.231,00	7,60%
<b>Totaal</b>		<b>€ 63.018,00</b>	<b>€ 4.252,00</b>	<b>€ 67.270,00</b>	

Figuur 7.5 Bezoldiging van de Raad van Toezicht

## Functioneren en bezoldiging bestuur

### Evalueren functioneren directeur-bestuurder

Het functioneren van de directeur-bestuurder is op 23 april 2016 door de remuneratiecommissie met hem besproken. Namens de Raad van Toezicht is daarbij waardering uitgesproken over het functioneren van de directeur-bestuurder. Het evaluatiegesprek is vastgelegd in een verslag.

Tijdens de vergadering van de Raad van Toezicht op 7 december 2016 heeft – buiten aanwezigheid van de directeur-bestuurder – de voorbereiding voor het functioneringsgesprek voor 2017 met alle leden van de raad plaatsgevonden.

### Bezoldiging van het bestuur Directeur-bestuurder

Per 1 januari 2013 is de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (verder: WNT) in werking getreden. De directeur-bestuurder wordt op grond van deze wet gezien als topfunctionaris. In het kader van de WNT worden de volgende gegevens gemeld.

### Raad van Toezicht

De WNT geeft ten aanzien van de bezoldiging van leden van de Raad van Toezicht aan dat deze maximaal 10% = € 15.000 (lid) of 15% = € 22.500 (voorzitter) mag bedragen van de voor de organisatie geldende maximale bezoldiging van de bestuurder.

Alle leden van de Raad van Toezicht zijn 365 dagen aan de corporatie verbonden. De bezoldiging van de Raad bedroeg in 2016 in totaal € 67.270 (2015: € 45.815), exclusief BTW. De verhoging is een gevolg van de hierboven beschreven wijziging van de maximumpercentages. De uitbetaalde vergoedingen aan de Raad van Toezicht, zie tabel 7.5, zijn evenwel lager dan toegestaan.

*“Aan hectiek geen gebrek in 2016”, zo vat Wim Lieberwerth, voorzitter van de Raad van Toezicht, het verslagjaar samen. “Voor ons stond het jaar in het teken van wisseling van de wacht op meerdere fronten, de zoektocht naar een nieuwe directeur-bestuurder en twee nieuwe leden van de Raad van Toezicht. Aan de bak dus. En terugkijkend kan ik alleen maar zeggen dat onze zoektocht uitermate goed is geslaagd. Er is nieuw elan, heel goed passend bij het sociale profiel van deze corporatie. Onze nieuwe directeur-bestuurder heeft het in feite naadloos overgenomen van de vorige bestuurder. Dat hoor ik zowel binnen als buiten de organisatie. Natuurlijk legt Van Gessel hierbij zijn eigen accenten. Dat is goed. Overigens is voor het eerst de fit&propertest gehanteerd voor de benoeming van de nieuwe bestuurder en toezichthouders.*

*Dat werd door alle betrokkenen als zeer positief ervaren. Het is een uitstekend instrument, als ik die term mag gebruiken, om met iemand toch eens even een stevig gesprek te voeren en te kijken wat voor vlees je in de kuip hebt. Het is belangrijk om te weten welke personen je in de sector toelaat.*

*Het tijdperk Flemminks Smid werd gekenmerkt door goed rentmeesterschap. Als ik het moet typeren: sociaal, afspraak is afspraak en heel gedegen. Dit laatste financieel maar ook qua organisatie. Dat was goed en hoorde bij een periode. De strategie van Het Gooi en Omstreken is om in te spelen op maatschappelijke ontwikkelingen door te investeren in betaalbaarheid en beschikbaarheid. Daar is bij het opstellen van het profiel voor de nieuwe directeur-bestuurder zeker rekening mee gehouden, we zochten iemand met ideeën voor de toekomst. Die hebben wij gevonden en daar beginnen wij nu iets van te merken. De aanpak is om medewerkers meer aan te spreken op hun eigen verantwoordelijkheid en er wordt bijvoorbeeld behoorlijk geïnvesteerd in automatisering. De basis van goed rentmeesterschap is er nog wel, dat is ook kenmerkend voor Het Gooi en Omstreken, en die wordt nu aangevuld met een innovatieve aanpak op vele fronten. Het Gooi en Omstreken wil meer van*

*buiten naar binnen halen. Zo moet wat mij betreft de huurdersparticipatie beter vorm krijgen. Er zijn heel veel dingen waar ik trots op ben. Het Gooi en Omstreken is gewoon een goeie club. Als ik zie wat er bijvoorbeeld in Anna's Hoeve gerealiseerd is, welke doelgroep we daar bediend hebben. Ik heb de bewoners gesproken, ben in de woningen geweest en dan zie je dat we goed bezig zijn: mooie woningen tegen een betaalbare huur. Dat is echt top, dat is mooi. Respect ook voor de wijze waarop de nieuwe woningwet is geïmplementeerd. Daar is keihard aan gewerkt en de resultaten mogen er zijn. De scheiding tussen DAEB en niet-DAEB, zeg maar de splitsing tussen sociale en commerciële woningbouw, heeft goed uitgedaagd. Dat was een leuke exercitie omdat je daarmee ook de basis legt voor de sociale woningvoorraad en ook weer laat zien waar je voor staat. Maar wat natuurlijk prachtig is, is het ontheffingsverzoek van de gemeente Bunschoten dat door het ministerie is gehonoreerd. Het Gooi en Omstreken krijgt hiermee speciale ontheffing om buiten hun kerngebied te mogen bouwen en verhuren. Dat is vrij uniek. Ik zie het als een blijk van vertrouwen, zowel vanuit de gemeente als vanuit het ministerie. En een waardering voor de medewerkers, want er zitten hier echt toppers. De komst van de nieuwe woningwet heeft uiteraard ook geresulteerd in nieuwe statuten en reglementen voor de Raad van Toezicht. Ik zie de nieuwe woningwet niet als hoogtepunt. Dat er gecorrigeerd moest worden prima, maar de regeldrift slaat nu wel een beetje door. Het is altijd een golfbeweging, dus ook dit zal zich wel weer keren, laat dat een troost zijn. Bij de bruteringsdestijds zijn de corporaties losgelaten en hebben de gemeenten een andere rol gekregen. Sommige corporaties hebben dat op hun manier gebruikt en daar is Gooi en Omstreken de dupe van. Deze corporatie is, evenals vele andere corporaties, altijd bij haar kerntaken gebleven. Dat was de visie en achteraf gezien een hele goeie. Dat we goed bezig zijn laat ook de Aedes benchmark 2016 zien; wederom betere cijfers dan het jaar daarvoor. We gaan voor de dubbel A: behalen en behouden.”*

# Organisatie

Het Gooi en Omstreken is een matrixorganisatie die is opgebouwd uit drie bedrijfsonderdelen: Wonen, Vastgoed en Financiën. Elk onderdeel wordt aangestuurd door een manager. Deze managers maken deel uit van het managementteam onder voorzitterschap van de directeur-bestuurder met de Raad van Toezicht als toezichthoudend orgaan.

## Organogram

In onderstaand organogram is de organisatie schematisch weergegeven. De afdeling Projectbureau Label B heeft in het organogram een andere kleur omdat deze afdeling zal worden opgeheven zodra de energieprojecten zijn afgerond.

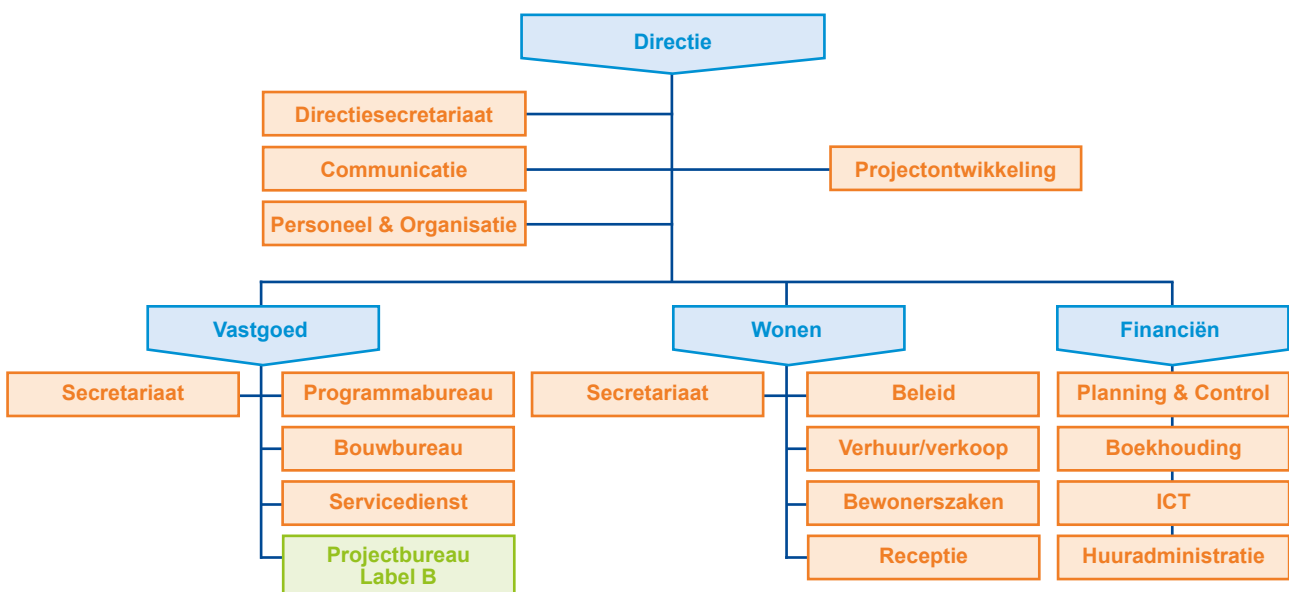


## Managementteam

Het Gooi en Omstreken heeft drie bedrijfsonderdelen: Wonen, Vastgoed en Financiën. Elk onderdeel wordt aangestuurd door een manager. Onder voorzitterschap van de directeur-bestuurder vormen zij het managementteam.

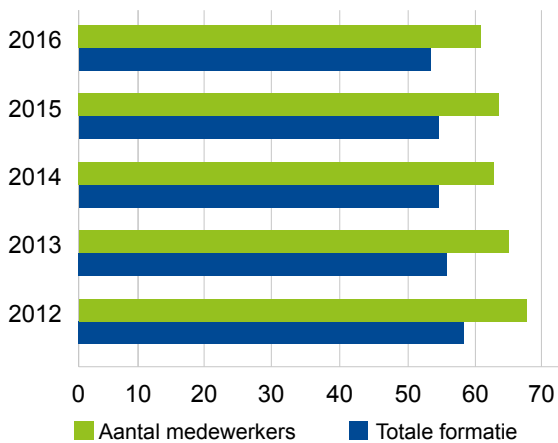
Het managementteam van links naar rechts:

- de heer E. (Evert) van de Bovenkamp, manager Financiën en adjunct-directeur;
- de heer P. (Pietjan) Prinsen Geerligts, manager Wonen.
- de heer M.J.W. (Maarten) van Gessel, directeur-bestuurder;
- de heer R. (Rob) Steur, manager Vastgoed;

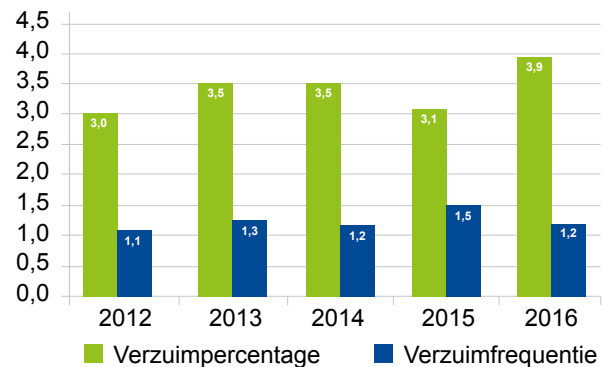


Figuur 8.1 Organogram per 31 december 2016





Figuur 8.2 Aantal FTE per 31 december 2016



Figuur 8.3 Cijfers ziekteverzuim 2016

## Personeelsopbouw

Op 31 december 2016 werkten 61 medewerkers bij Het Gooi en Omstreken (52 FTE), waarvan 26 vrouwen (43%) en 35 mannen (57%). De gemiddelde duur van het dienstverband is 11,4 jaar. In 2016 nam Het Gooi en Omstreken afscheid van vijf collega's: drie gingen er met pensioen, een contract werd op verzoek beëindigd en een contract eindigde van rechtswege. Er traden drie personen in dienst. Drie medewerkers konden intern doorstromen naar een andere functie. De gemiddelde leeftijd van de medewerkers bedraagt in 2016 45 jaar. Het aantal medewerkers dat 55 jaar en ouder is neemt geleidelijk af, maar zal naar verwachting in de toekomst weer gaan toenemen. Het aantal medewerkers dat jonger is dan 30 jaar is ondervertegenwoordigd.

## Arbobeleid

Het Gooi en Omstreken voert een actief Arbobeleid en draagt zorg voor de veiligheid, gezondheid en welzijn van haar medewerkers. Sinds 2012 laat het ziekteverzuim een stabiel beeld zien. In 2016 bedraagt het ziekteverzuimpercentage gemiddeld 3,9% en was de ziekmeldfrequentie 1,2.

## Opleidingen en inzetbaarheid

Jaarlijks bespreekt Het Gooi en Omstreken met haar medewerkers welke opleidingen en trainingen nodig zijn voor het behalen van de bedrijfsdoelen en het borgen van de persoonlijke loopbaanontwikkeling. Hierbij wordt ook gekeken naar het duurzaam inzetbaar houden van de medewerkers en het kunnen blijven inspelen op komende veranderingen. Dit continue proces van leren en ontwikkelen is al geruime tijd verankerd in de organisatie, net als het 'lean' werken, dat wil zeggen het realiseren van maximale waarde voor de klant met zo min mogelijk verspilling. Immers: hoe efficiënter en effectiever de bedrijfsvoering, hoe meer ruimte voor het behalen van maatschappelijke resultaten.

## Medezeggenschap

Binnen Het Gooi en Omstreken functioneert een Ondernemingsraad (OR), die bestaat uit vijf leden. De OR is een afspiegeling van de organisatie en de OR-leden vertegenwoordigen alle afdelingen. Eens per twee maanden heeft de OR regulier formeel overleg met de directeur-bestuurder. Ook vergadert de OR twee keer per jaar met de bestuurder en de voorzitter van de Raad van Toezicht over de algemene gang van zaken binnen de organisatie.

De OR brengt een eigen jaarverslag uit. Hierna volgt een opsomming van beleid en regelingen die de werkgever aan de OR heeft voorgelegd en die in 2016 behandeld/ vastgesteld zijn.

- vertrek/komst directeur bestuurder;
- duurzame inzetbaarheid;
- REMU+.

De OR bestaat uit:

- Martin Groot Kormelinck, voorzitter;
- Suzanne van der Meer, plaatsvervangend voorzitter;
- Frank Hotting, plaatsvervangend secretaris
- Joost Vonk, lid;
- Paul Bakker, lid;
- Petra van den Bogaard, lid.

# Solide en efficiënte bedrijfsvoering

Voor een solide en efficiënte bedrijfsvoering is het van belang dat de omvang van het vermogen nu en in de toekomst voldoende is en dat onverantwoorde risico's worden vermeden. Het Gooi en Omstreken stuurt op gezonde solvabiliteit en structureel positieve kasstromen. Net als andere vastgoedorganisaties loopt ook Het Gooi en Omstreken strategische, operationele en financiële risico's. De corporatie is zich daarvan bewust en heeft daarom een risicomijdende houding. Het Gooi en Omstreken beperkt zich tot risico's die passen bij haar doelstellingen. Sommige risico's worden geaccepteerd, anderen geminimaliseerd. Het identificeren en beheersen gebeurt op zodanige wijze dat aan wet- en regelgeving kan worden voldoen én de kwaliteit van de dienstverlening wordt gewaarborgd. Zo kan zij haar sociale taakstelling waarmaken.

## Financiële continuïteit en risicobeheersing

De omvang van het vermogen en de financiële continuïteit worden zowel door het bestuur en de Raad van Toezicht, als door de Autoriteit Woningcorporaties (Aw) gemeten en beoordeeld. Intern gebeurt dat door beoordeling van de integrale begroting, de jaarrekening en de tussentijdse rapportages. Extern gebeurt dat door de Aw en sectorinstituten door beoordeling van de aangeleverde gegevens via dPi (prognose informatie) en dVi (verantwoordingsinformatie).

### Oordeel Aw

De Aw beoordeelt jaarlijks integraal de corporaties op basis van de dPi en de dVi, het jaarverslag, de jaarrekening, de stukken van de accountant en andere informatie ten aanzien van deelactiviteiten. Het integrale toezicht is gericht op de governance, integriteit, rechtmatigheid en de bescherming van het maatschappelijk vermogen. Het functioneren van de corporatie wordt in samenhang gezien en afgezet tegen de normen (vanuit wet en beleidsregels en het risicoprofiel van de corporatie).

De toezichtbrief 2016 (d.d. 22-11-2016) aan Het Gooi en Omstreken had de volgende oordelen:

### *Governance en bescherming maatschappelijk vermogen:*

*“De beoordeling van uw corporatie geeft geen aanleiding tot opmerkingen.”*

### *Rechtmatigheid: 90% norm staatssteun*

*In nieuwe contracten met intermediaire verhuurder(s) geldt dat met ingang van 1 januari 2015 moet worden geborgd dat de juistheid en volledigheid van de verantwoording (=het toewijzen van 90% of meer aan huishoudens van woningen met een huurprijs tot € 710,68 beneden een inkomensgrens van €34.911,- / € 38.950,-) over deze zogenaamde intermediaire verhuringen kan worden vastgesteld.*

*Met deze wettelijke bepaling wordt bij nieuwe verhuringen rekening gehouden.*

### *Uitgaven leefbaarheid*

*Het Gooi en Omstreken heeft melding gedaan aan de Aw van een (mogelijk) ongeoorloofde uitgave van € 1.800 voor een kerstbijeenkomst en een jubileum. In verband met de gewijzigde wetgeving zijn de werknemers geïnstrueerd en de bewoners-commissies geïnformeerd dat dergelijke uitgaven niet meer mogelijk zijn.*

### *Sloopreglement*

*De Aw heeft erop gewezen dat een sloopreglement met ingang van 1 januari 2017 een wettelijke verplichting is. Inmiddels is een kaderreglement voor sloop, renovatie en (groot) onderhoud opgesteld.*

### *Interventies 2016:*

*“De beoordeling van uw corporatie geeft geen aanleiding tot het doen van interventies.”*

## Risicomanagement

Hieronder wordt een beeld geschetst van hoe Het Gooi en Omstreken risicomanagement integraal en transparant heeft ingericht. Besproken worden de relevante financiële, strategische en tactische risico's en de informatievoorziening vanuit de Planning & Controlcyclus, de verzekeringsportefeuille, de wet- en regelgeving en het accountantsoordeel over 2016.

### Three lines of defence model

Een risico is de kans op een gebeurtenis met negatieve gevolgen voor het bereiken van doelstellingen. Risicomanagement is het continu en systematisch doorlopen van een organisatie op risico's met als belangrijkste doel de kans van optreden te verkleinen en de gevolgen te verminderen met beheersmaatregelen. Risicomanagement draagt hiermee bij aan het helpen realiseren van de strategische doelstellingen van de onderneming en de tactische en operationele doelstellingen van de afdelingen en het voldoen aan wet- en regelgeving.

Het proces van risicomanagement dat Het Gooi en Omstreken hanteert is iteratief en cyclisch en bestaat uit de volgende zes stappen:

- de context, kaders en doelstellingen bepalen;
- de risico's identificeren;
- de risico's (kans van optreden en impact bij optreden) classificeren;
- de beheersmaatregelen inventariseren;
- de beheersmaatregelen borgen via verbeteringen;
- het proces en de resultaten evalueren.

De rolverdeling is gebaseerd op het model Three Lines of Defence (3LoD) dat bestaat uit drie linies om effectief integraal risicomanagement toe te kunnen passen.

De eerste linie wordt gevormd door de medewerkers en het management. Op dagelijkse basis komen medewerkers in aanraking met risico's tijdens de uitvoering van hun werkzaamheden. De managers zijn ervoor verantwoordelijk dat de risico's afdoende worden beheerst door de medewerkers, dat wordt voldaan aan het interne beleid (governance) en dat wordt voldaan aan de externe wet- en regelgeving (compliance.)

De tweede linie wordt gevormd door het interne beleid, de organisatiestructuur, de externe wet- en

regelgeving en de beschreven werkprocessen, de reglementen en gedragscodes die samen met de werkorganisatie zijn opgesteld.

Het integraal risicomodell wordt beheerd door Planning & Control en de integrale risicosessies worden gecoördineerd. Het risicobewustzijn en de risicobereidheid van medewerkers is hierbij een heel belangrijke (zo niet de belangrijkste) factor. Hieraan wordt vorm en inhoud gegeven door bij risicosessies de medewerkers actief te betrekken en samen beheersmaatregelen en verbeteringen te formuleren.

De derde linie wordt gevormd door de externe audit van accountant BDO en de interne audits door de medewerkers van Planning & Control. Afgezien van de jaarlijkse risicoanalyses en toetsing van de administratieve organisatie door BDO, voert Planning en Control interne controles uit. De interne audits en uitkomsten daarvan worden centraal geregistreerd en de status van de verbeteracties om risico's te beheersen wordt bewaakt en gerapporteerd aan het managementteam. Waar nodig worden de verbeteracties gecoördineerd of worden de afdelingen ondersteund met de implementatie.

De opzet, de stand van zaken en de resultaten van het integraal risicomanagement worden jaarlijks door Planning & Control gerapporteerd aan de Raad van Toezicht.

## Financiële risico's

### Financieel dashboard

Met het financieel dashboard wordt op basis van vooraf bepaalde en voor woningcorporaties gebruikelijke indicatoren of normen, gemonitord hoe de financiële positie van Het Gooi en Omstreken zich ontwikkelt. Door een kleuraanduiding is eenvoudig af te lezen waar het goed of minder goed gaat. Het financieel dashboard met een toelichting is in hoofdstuk 10 opgenomen.

### Risicobeheersing vanuit treasurystatuut

De treasuryactiviteiten omvatten leningenmanagement, cashmanagement, beleggingsbeleid en rentemanagement. In het treasurystatuut, dat in 2016 is geactualiseerd en goedgekeurd door de Raad van Toezicht, zijn de uitgangspunten en doelstellingen met betrekking tot treasuryactiviteiten en risicobeheersing vastgelegd.

De corporatie maakt geen gebruik van speculatieve derivaten en daarvan afgeleide producten. Tijdelijk overtollige geldmiddelen worden risicomijdend belegd in een rekening courant. In aandelen of andere effecten wordt niet belegd.

Jaarlijks wordt een treasuryplan opgesteld (deel 3 van het jaarplan en integrale begroting), intern besproken en goedgekeurd door de Raad van Toezicht'. In het treasuryplan wordt een overzicht gegeven van de 'financiering en geldstromen', de opbouw van de leningenportefeuille en de risicobeheersing op dat punt.

### Treasurycomité

Het treasurycomité bestaat uit de controller/treasurer, de directeur-bestuurder, een extern adviseur en de financieel manager. In het treasurycomité worden de voorgestelde transacties, die zijn gebaseerd op een voortschrijdende liquiditeitsbegroting, besproken. Tevens worden de verantwoording en rapportage over de risicogebieden doorgenomen en getoetst aan de geformuleerde normen. De verslagen van de vergaderingen van het treasurycomité, – drie tot vier keer per jaar – worden opgesteld door de externe adviseur en gaan ter informatie naar de Raad van Toezicht.

## Strategische risico's

De strategische risico's zijn gebaseerd op de doelstellingen uit het beleidsplan 2013-2018. Het bedrijf Naris, al vele jaren gespecialiseerd in risicomanagement, heeft enkele sessies gefaciliteerd om het belang, de principes en de werkwijze van integraal en transparant risicomanagement toe te lichten. Hierna zijn onder begeleiding van Naris de risico's geïdentificeerd en geclassificeerd door de directeur-bestuurder, het managementteam, de beleidsadviseurs van Vastgoed en Wonen en de medewerkers van Planning & Control. Dit heeft geresulteerd in een prioritering van de volgende negen 'bruto' risico's.

De risico's zijn in risicokaarten verwerkt, waarna de beheersmaatregelen zijn geïnventariseerd. Daarnaast zijn verbeteracties bepaald om nieuwe maatregelen te implementeren en bestaande maatregelen uit te breiden. De risicokaarten worden door de risico-eigenaren bijgehouden en jaarlijks in een aparte risicosessie in het managementteam toegelicht. Waar nodig worden nieuwe oorzaken en gevolgen toegevoegd en vervallen oorzaken en gevolgen verwijderd. Elke risicokaart heeft een logboek waarin de status en voortgang van de

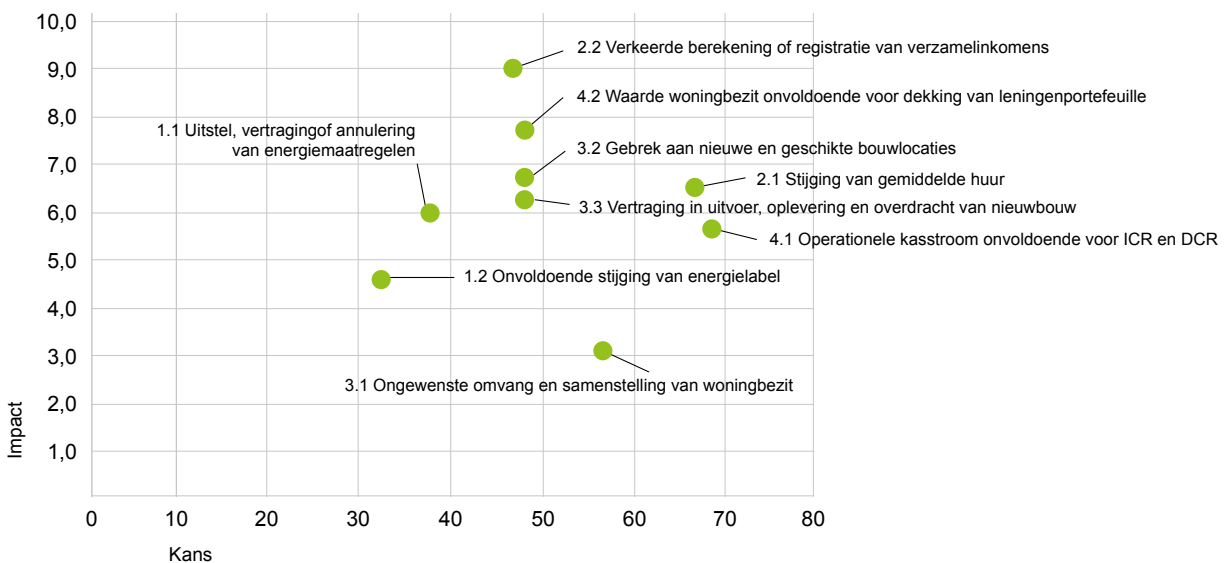


Fig. 9.1 Strategische risico's

verbeteracties staan; dit is nodig om de beheersmaatregelen in te voeren, uit te breiden of te implementeren. Risicobereidheid ten aanzien van de strategische risico's is er niet, aangezien bij optreden van deze risico's de strategische doelstellingen in gevaar komen.

## Financial en business risks van het WSW

Het risicomodel van het WSW bestaat uit 24 risicovragen verdeeld over Financial Risk en Business Risk. De normen en scores van de Financial Risks staan ook in hoofdstuk 10 vermeld.

Vooruitlopend op de classificatie van Het Gooi en Omstreken door het WSW, heeft de corporatie zelf proactief de 24 risicovragen beoordeeld en bepaald waar een eventuele verbeteropgaaf ligt. De scores zijn gebaseerd op de gemiddelde scores, met onderbouwing, van de directeur- bestuurder, de managers, de controller, de medewerker controlling,

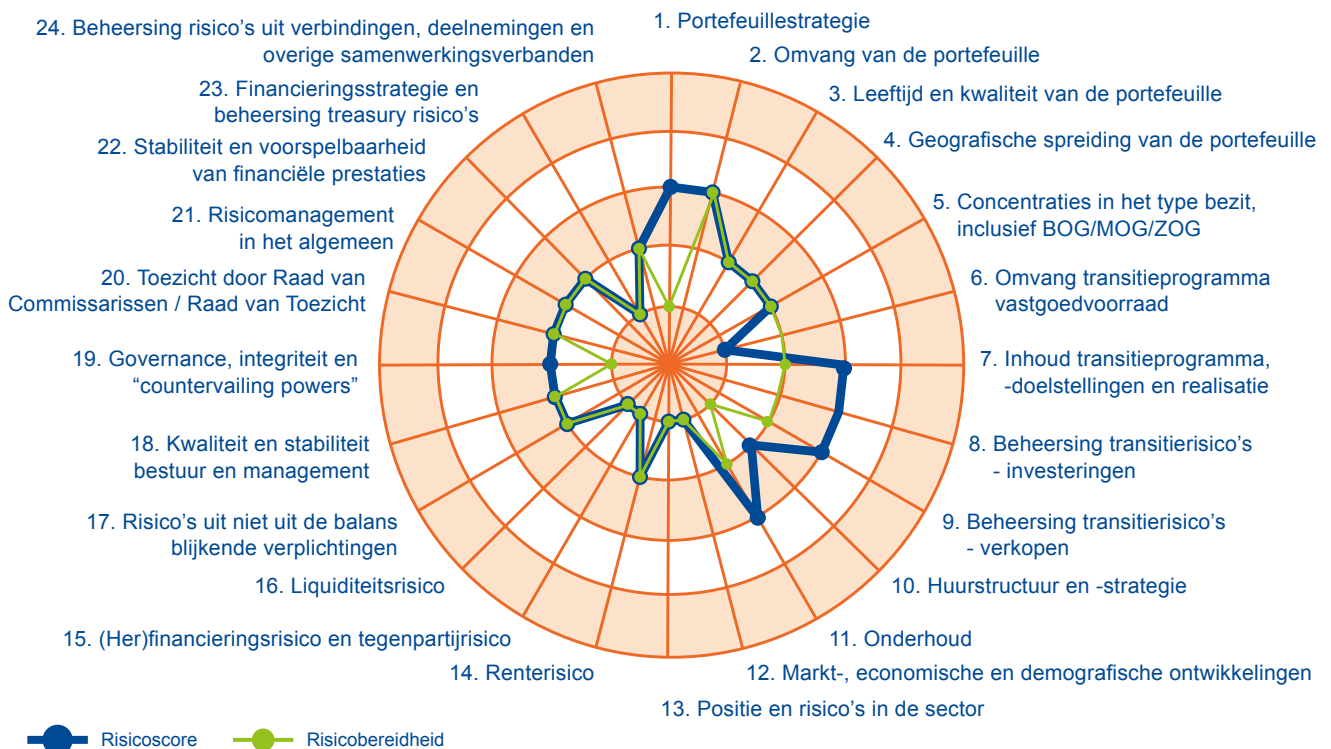
de beleidsadviseurs en medewerkers van Planning & Control.

De uitkomsten zijn beschreven en grafisch in beeld gebracht:

De risicoscore (blauwe lijn) geeft de classificatie door het WSW aan, zoals die door Het Gooi en Omstreken is ingeschat. De risicobereidheid (groene lijn) geeft de eigen ambitie aan. Daar waar de risicoscore hoger is dan de risicobereidheid, ziet Het Gooi en Omstreken een verbeteropgaaf.

### Woningwet

Het Gooi en Omstreken streeft ernaar om te voldoen aan de eisen van de Woningwet. Omdat de corporatie hier geen risico wil lopen (zie ook aanbeveling 6 van de Managementletter 2015) is er geen risicobereidheid ten aanzien van de Woningwet. Het middel risicomanagement om de risico's en de bijbehorende oorzaken en gevolgen in kaart te brengen, is hierom bewust niet ingezet. Intern is een projectgroep Woningwet geformeerd die het scheidingsvoorstel DAEB / niet-DAEB heeft samengesteld en de vereisten van de Woningwet met een plannings- en activiteitenoverzicht volgt.



Figuur 9.2 Het risicomodel van het WSW, grafisch in beeld gebracht door Het Gooi en Omstreken, per 09-11-2015

## Corpodata

De jaarlijkse totstandkomingsprocessen van de dPi (prognosecijfers op basis van de jaarbegroting) en de dVi (verantwoordingscijfers op basis van het jaarverslag) voor Corpodata en de externe toetsing door accountant BDO, de Autoriteit woningcorporaties (Aw) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) is een risicobeheersingsmaatregel. Immers, de dVi en dPi hebben een reeks van plausibiliteitstoetsen die toegelicht moeten worden en bij afwijkingen daarvan komen er vragen van de Aw of het WSW.

## Toezicht en bestuur

De bestuurlijke risico's gaan over het interne toezicht uitgevoerd door de Raad van Toezicht, de directeur-bestuurder en de controller.

### Raad van Toezicht

Naast de algemene deskundigheid van de Raad van Toezicht, hebben de leden specifieke kennis en deskundigheden, zoals financieel-economisch, juridische, (lokale) volkshuisvesting, personeel en organisatie, wonen en ruimtelijke ordening. Het profiel waaraan de leden moeten voldoen is in een profielschets vastgelegd. Onze Raad van Toezicht is zich zeer bewust van het grote belang van een goed intern toezicht. In hoofdstuk 7 (Goed Bestuur) van dit jaarverslag is aangegeven hoe de Raad van Toezicht opereert en hoe de informatievoorziening aan de Raad van Toezicht is geregeld.

### Directeur-bestuurder

Het Gooi en Omstreken had tot 1 juli 2016 een ervaren, deskundige en integere directeur-bestuurder in de persoon van de heer Flemminks Smid. Ook zijn opvolger de heer van Gessel beschikt over deze eigenschappen. Het is zijn ambitie om het bestaande beleidsplan af te ronden en vervolgens, samen met omgeving en stakeholders, te verkennen hoe de toekomst eruit kan gaan zien. De heer Van Gessel is een bestuurder die zijn Raad van Toezicht goed informeert. Elk jaar beoordeelt de Raad van Toezicht het functioneren van de directeur-bestuurder.

### Controller

De controller heeft een onafhankelijke positie en kan gevraagd en ongevraagd de directeur-bestuurder en de Raad van Toezicht van advies dienen. De afdeling Planning & Control met drie fte's houdt zich

bezig met het treasurybeheer, het actueel houden van procesbeschrijvingen, de toepassing van de wet- en regelgeving en verplichte rapportages, waardeontwikkeling van het vastgoed, de financiële meerjarenprojecties, de toetsing en werking van de administratieve organisatie door het (doen) uitvoeren van de interne audits en voor het overleg met de accountant.

## Tactische risico's

In dit jaarverslag beperken wij ons tot de behandeling van onderstaande tactische risico's en beheersmaatregelen. De operationele risico's en beheersmaatregelen zijn in de processen vastgelegd en worden hier niet nader behandeld.

### Projectontwikkelingsrisico

Elk nieuwbouwproject wordt binnen de organisatie afgestemd, zodat het past binnen het financieel beleid, het huurbeleid en het onderhoudsbeleid.

De besluitvorming over nieuwbouwprojecten vindt plaats op basis van de volgende fasedocumenten:

- het startdocument. Dit moet worden vastgesteld door de directeur-bestuurder na overleg met het managementteam: het startdocument moet worden goedgekeurd door de Raad van Toezicht;
- het ontwikkeldocument met voorlopig ontwerp en het ontwikkeldocument met het definitief ontwerp, een budgetaanvraag moeten worden vastgesteld door de directeur-bestuurder na overleg met het managementteam en moet worden goedgekeurd door de Raad van Toezicht;
- het uitvoeringsdocument met de stichtingskosten: moet worden vastgesteld door de directeur-bestuurder na overleg met het managementteam;
- het eindafrekeningsdocument waarmee het project geëvalueerd en verantwoord wordt. Het document moet worden vastgesteld door de directeur-bestuurder en ter informatie worden voorgelegd aan de Raad van Toezicht.

De risicoparagraaf vormt een vast onderdeel in elk fasedocument. Groot onderhoudsprojecten en renovatieprojecten hanteren dezelfde fasering en fasedocumenten. De voortgang van de projecten en de fasedocumenten wordt bewaakt via managementoverzichten per kwartaal.

## Vastgoedtransacties

In de regeling vastgoedtransacties is de transactielimiet van de directeur-bestuurder vastgelegd, met als doel het tot stand brengen van een zorgvuldige, open, transparante en integere werkwijze bij aan- of verkoop van vastgoed om ongewenste risico's, belangenverstremming en imago-schade voor de corporatie en de sector waarin zij werkzaam is te voorkomen.

### Grondaankopen in 2016

In 2016 hebben de volgende grondaankopen plaatsgevonden:

- aankoop grond in Baarn voor project 13 eengezinswoningen Drakenburgerweg voor in totaal (afgerond) € 329.000 (inclusief overdrachtsbelasting). Start bouw in 2016 en oplevering in 2016;
- aankoop grond in Bunschoten voor project van 47 appartementen De Haven voor in totaal (afgerond) € 927.000 (inclusief overdrachtsbelasting). Start 2016 en oplevering in 2017 en 2018;
- aankoop grond in Wijdemeren voor project van twaalf appartementen en vier eengezinswoningen Voorstraat te Nederhorst den Berg voor in totaal € 375.000 (inclusief overdrachtsbelasting). Start in 2017 en oplevering in 2018;
- aankoop grond in Blaricum voor project van negen eengezinswoningen Blaricummeent C2/C3 voor in totaal € 277.000 (inclusief BTW). Start 2017 en oplevering 2017.

### Geen specifieke projectrisico's

Het Gooi en Omstreken heeft in 2016 geen risicovolle posities ingenomen wat betreft grond- en woningaankopen.

## Vastgoedrisico

De kwaliteit van het woningbezit is met name afhankelijk van het preventief onderhoud en de verbeteringen die zowel door Het Gooi en Omstreken als door haar bewoners worden uitgevoerd.

Het Gooi en Omstreken maakt voor haar meerjarenramingen gebruik van het onderhoudsprogramma IBIS-MAIN waarin de cycli van de bouwelementen zijn opgenomen.

Voorafgaand aan de uitvoering wordt ter plekke gecontroleerd welk onderhoud daadwerkelijk nodig is. Het programmabureau stelt op basis hiervan de meerjarenonderhoudsbegroting op, die door de

controller wordt gecontroleerd, door de directeur-bestuurder wordt vastgesteld en door de Raad van Toezicht wordt goedgekeurd. De HGO ontvangt een exemplaar van de begroting. De verplichtingen naar aanleiding van de taakstellende onderhoudsbegroting worden door Programmabureau in het primaire systeem BIS opgevoerd voor Bouwbureau. Zie paragraaf Planning & Control voor de toelichting op de monitoring van de onderhoudsbegroting.

Het onderhoud wordt door gekwalificeerde vaklieden van de Technische Dienst van Het Gooi en Omstreken en door betrouwbare aannemers uitgevoerd. Hiertoe wordt in samenwerking met de aannemers de klanttevredenheid van bewoners gemeten om de kwaliteit en dienstverlening te verbeteren. Aannemers die niet (meer) aan de eisen voldoen, zoals in de opdrachten, het bestek en in de algemene voorwaarden opgenomen, krijgen geen nieuwe opdrachten.

Welk onderhoud en welke verbeteringen bewoners aan woningen mogen uitvoeren, is vastgelegd, aan voorwaarden verbonden en voor bewoners gepubliceerd.

### Procuratieregeling

In het geval een contract wordt afgesloten of een samenwerkingsverband wordt aangegaan, moet het contractstuk door de directeur-bestuurder worden ondertekend. Zodra het budget of de procuratie van een medewerker wordt overschreden, moet een opdracht eveneens door de directeur-bestuurder worden ondertekend.

### Verhuurrisico

Het financiële risico van of verhuren van woningen bestaat uit huurderving door leegstand na huur-opzeggingen, door huurharmonisaties in het huurbeleid en door de jaarlijkse (inkomensafhankelijke) huurverhogingen in het huurbeleidsplan.

De leegstand wordt door rapportages gemonitord door Wonen en onderling besproken om tijdig in te grijpen en structurele wijzigingen door te voeren.

Het huurbeleid wordt meerdere keren per jaar in overleg met Financiën geactualiseerd door Wonen en vastgesteld door de directeur-bestuurder. In dit beleid wordt rekening gehouden met het passend toewijzen, de jaarlijks bijgestelde aftoppingsgrenzen en liberalisatiegrenzen en de jaarlijkse



huurverhoging. Voor komend jaar zal tevens rekening gehouden worden met de huursom-benadering.

De jaarlijkse huurverhoging en aanzegging richting huurders wordt uitgevoerd door de Huuradministratie.

Het maandelijks huurmutatieregister met alle huurmutaties wordt door Planning & Control bijgehouden om onterechte en foutieve wijzigingen te monitoren. Het vastgesteld huurbeleid en het jaarlijks huurbeleidsplan zijn hierbij leidend.

### Verkooprisico

De woningen die verkocht mogen worden aan huurders of bij huuropzegging, zijn in een verkoopbeleid vastgelegd. Dit beleid is vastgesteld door de directeur-bestuurder en goedgekeurd door de Raad van Toezicht.

Afgelopen jaar zijn 26 woningen verkocht en gepasseerd bij de notaris. De bewoonde woningen zijn tegen 90% kosten koper en via Koopstart van OpMaat aan zittende huurders verkocht. De leegstaande woningen zijn tegen 100% kosten koper verkocht.

Het risico van speculatie wordt zo goed als mogelijk voorkomen door altijd een gevalideerde taxatie te laten uitvoeren door een taxateur en in het koopcontract op te nemen dat de woning door de koper moet worden bewoond en dat bij eventuele verkoop de woning eerst aan Het Gooi en Omstreken moet worden aangeboden. In geval van Koopgarant van OpMaat is er sprake van erfpacht als juridisch middel om afspraken vast te leggen. In een extra comptabel verkoopregister worden door Planning & Control de verkopen vastgelegd en procedureel getoetst. Dit register wordt jaarlijks aangesloten met de realisatiecijfers in de boekhouding.

Het Gooi en Omstreken heeft afgelopen jaar geen nieuwbouwwoningen gebouwd voor de verkoop.

Gezien de beperkte verkoop, de diversiteit in opbouw en spreiding van het woningbezit over diverse gemeenten en de ingestelde beheersmaatregelen, was het verkooprisico voldoende beheersbaar.

### Terugkoop van Koopgarant

In 2016 zijn drie woningen teruggekocht die met Koopgarant waren verkocht. In alle gevallen is een gevalideerde taxatie door een taxateur uitgevoerd, is hierbij bepaald welke verbeteringen de eigenaar zelf heeft aangebracht en is de terugkoopprijs bepaald met de correcte formule van OpMaat zoals ook in de koopcontracten opgenomen.

### Debiteurenrisico

Het debiteurenrisico bestaat vooral uit (oninbare) huurachterstand. Een huurder met incidentele huurachterstand van één of twee maanden ontvangt een schriftelijke aanmaning. Als dat een aanmaning geen of onvoldoende effect heeft, wordt actief contact gezocht met de huurder om een betalingsregeling te treffen door te bellen of het gevraagd dan wel ongevraagd afleggen van huisbezoeken.

Vorderingen op huurders met een frequente of structurele huurachterstand van twee maanden of meer worden overgedragen aan één van de vaste deurwaarders.

In enkele gevallen is het nodig om nadere afspraken te maken omdat de huurder in een schuldsanerings-traject zit of omdat de huurder een tweede kans (eventueel een nieuwe woning) wordt geboden.

Door een actief en consequent toepassen van deze huurincassomaatregelen wordt het risico van onbeheersbare achterstanden voorkomen.

De ontvangen huren worden in een subadministratie door Huuradministratie verwerkt en in de administratie door Boekhouding verwerkt en op elkaar aangesloten.

### Crediteurenrisico

Het crediteurenrisico bestaat vooral uit onterechte betalingen, faillissementen van crediteuren en niet afgedragen heffingen.

Het Gooi en Omstreken werkt met vele crediteuren, met name op het gebied van nieuwbouw en onderhoud. Nieuwe aannemers worden door een extern gespecialiseerd bedrijf gecontroleerd op onder andere kredietwaardigheid. Zowel nieuwe als bestaande aannemers moeten in het kader van de Wet Ketenaansprakelijkheid elk kwartaal met een verklaring van de Belastingdienst aantonen dat zij en hun onderaannemers de loonheffingen hebben

afgedragen. Aannemers moeten bovendien een aflopende of doorlopende Construction All Risks (CAR) verzekering afsluiten en bij grote opdrachten een afroepbankgarantie afgeven.

Maar de belangrijkste maatregel is dat werkzaamheden na afronding worden gefactureerd, de BTW op facturen is verlegd en facturen na uitvoering of oplevering worden betaald. In principe wordt altijd een deel van het factuurbedrag op de geblokkeerde G-rekening van de aannemer bij de Belastingdienst overgemaakt.

In 2016 is de facturenstroom gedigitaliseerd om het risico op onterechte betalingen nog beter te beheersen. Elke factuur wordt digitaal ondertekend door twee medewerkers en in de eerstvolgende betaalronde door Boekhouding opgenomen. Elke betaalronde wordt door twee managers digitaal ondertekend. In de procuratieregeling staat aangegeven wie welke opdrachten mag verlenen en wie de facturen moeten ondertekenen als procuratie- en budgethouder. De inrichting van de digitale facturatie is gebaseerd op de procuratieregeling, rekening houdend met het vierogenprincipe.

### Fiscaal risico

In 2016 zijn het fiscaal statuut en de werkinstructie fiscaliteiten afgerond en gedeeld met de Belastingdienst. In het fiscaal statuut staan de voorkomende belastingen beschreven en hoe Het Gooi en Omstreken daarmee omgaat. In de werkinstructie is de werkwijze vastgelegd en zijn aandachtspunten, risico's en beheermaatregelen genoemd.

### Relatie met de fiscus

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. Het Gooi en Omstreken geeft met het convenant aan te zorgen voor interne beheersing en controle van de fiscale processen en geeft openheid over ingenomen fiscale standpunten. Het doel is toename van de interne beheersing en afname van controles door de Belastingdienst. De Belastingdienst geeft daarvoor op verzoek haar visie over 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.

### Vennootschapsbelasting

In 2016 is in een nieuwe 'tax planning' voor de komende jaren aangegeven wat de fiscale strategie is. Er wordt ingezet op de fiscale onderhoudsvoorziening, afwaardering bij sloop en op beperkte schaal afwaardering van woningbezit bij daling van de WOZ-waarden (>30%).

Voor het fiscale boekjaar 2013 is een definitieve aanslag opgelegd conform ingediende aangifte. De opbouw van de onderhoudsvoorziening en verdere afwaardering van het vastgoed op basis van gedaalde WOZ-waarden zijn in de aanslag gevolgd. De aanslag stelt het fiscaal verrekenbare verlies vast op € 32 miljoen. De Belastingdienst heeft in 2016 de gemaakte afspraken voor het gebruik van de fiscale onderhoudsvoorziening opgezegd. Ze heeft daarbij aangegeven dat de afspraken blijven gelden tot en met 2015. De voorziening zal vanaf 2016 worden beoordeeld aan de hand van een memo van de Belastingdienst uit september 2016 waarin zij nieuwe voorwaarden stelt. Het Gooi en Omstreken is met de Belastingdienst in overleg over de gevolgen van de nieuwe voorwaarden; onzeker is in hoeverre de onderhoudsvoorziening voor 2016 en verder kan worden gehandhaafd. Begin 2016 bedraagt de onderhoudsvoorziening ruim € 42 miljoen. De Belastingdienst heeft de opbouw van de voorziening goedgekeurd en zich nog niet definitief uitgesproken over de voorziening van Het Gooi en Omstreken. In de fiscale positie in de jaarrekening 2016 blijft de voorziening daarom op de fiscale balans staan en valt deze niet geheel vrij in de fiscale winst van 2016. Voorzichtigheidshalve is er echter gestopt met verdere opbouw van de voorziening. Ook valt een gedeelte van € 2,8 miljoen van de voorziening dat is begroot voor 2016 vrij in de fiscale winst. De voorziening bedraagt eind 2016 € 40 miljoen. Als de voorziening toch volledig zou moeten vrijvallen dan zal dit leiden tot circa € 10 miljoen extra te betalen vennootschapsbelasting. Zekerheidshalve wordt met de Belastingdienst afgestemd hoe de belastingrente van 8% kan worden voorkomen. Mogelijk zal hiervoor een vooruitbetaling op een voorlopige aanslag plaatsvinden. Het fiscale risico vanwege nog niet definitief vastgestelde aanslagen Vennootschapsbelasting is als beheersbaar in te schatten.

### Loonbelasting

Aannemers moeten in het kader van de Wet Ketenaansprakelijkheid elk kwartaal met een verklaring van de Belastingdienst aantonen dat zij en hun onderaannemers de loonheffingen hebben afgedragen. Indien nodig, wordt bovendien een deel van het factuurbedrag op de geblokkeerde G-rekening van de aannemer bij de Belastingdienst overgemaakt. Hiermee wordt het risico op aansprakelijkheid voor niet-betaalde loonheffingen bij bijvoorbeeld faillissement van leveranciers beperkt. De inlenersaansprakelijkheid kan worden aangescherpt door in alle gevallen een deel van het factuurbedrag op een geblokkeerde G-rekening bij de Belastingdienst over te maken.

Het Gooi en Omstreken maakt al enkele jaren gebruik van de Werkkostenregeling. Het proces van de administratieve verwerking van vergoedingen en verstrekkingen aan het personeel is hierop aangepast zodat alle vergoedingen en verstrekkingen in beeld zijn en fiscaal worden getoetst aan de Werkkostenregeling. In 2016 is de administratie voor de werkkostenregeling gedeeltelijk geautomatiseerd door integratie met de digitale factuurverwerking. Het fiscaal risico van de belastingheffing van vergoedingen en verstrekkingen in de loonbelasting is dan ook als beheersbaar (laag) in te schatten.

### Omzetbelasting

Een groot deel van de risico's op het gebied van de omzetbelasting ligt bij projectontwikkeling. Vooral grondaankopen kunnen ongewenste fiscale gevolgen hebben bij samenloop met de overdrachtsbelasting. Zulke transacties worden daarom vooraf fiscaal beoordeeld en eventueel zekerheidshalve voorgelegd aan de Belastingdienst. Verder wordt bij onderhoudswerken de BTW verlegd. Dit betekent dat de BTW niet aan de aannemer maar direct aan de Belastingdienst wordt betaald. Hiermee wordt het risico op aansprakelijkheid voor niet-betaalde BTW beperkt. Het fiscaal risico van de ingediende BTW-aangiften is dan ook als beheersbaar (laag) in te schatten.

### Arborisico

Het uitgangspunt is dat er een gedeelde verantwoordelijkheid is voor het optimaliseren van gezondheid, veiligheid, bijhouden van vakkennis en welzijn van zowel werkgever als werknemer. Zo is iedere medewerker verplicht voorzichtigheid en

zorgvuldigheid in acht te nemen om risico's voor de veiligheid of gezondheid van zichzelf of anderen te vermijden. Competente medewerkers die hun werkzaamheden juist en naar tevredenheid uitvoeren, vormen een voorname voorwaarde voor Het Gooi en Omstreken om haar doelstellingen te realiseren.

Begrippen zoals toezicht, transparante en open organisatie en integere en capabele medewerkers zijn volgens de Governancecode woningcorporaties uitgewerkt in onder meer de organisatiestructuur, het reglement van de Raad van Toezicht, het reglement besluitvorming bestuur, de integriteitscode, de klokkenluidersregeling, de regeling vertrouwenspersoon, het agressieprotocol en de overige gedragscodes.

Het Arboteam houdt zich binnen Het Gooi en Omstreken bezig met de arbeidsomstandigheden. Het Arboteam ziet haar rol als dienstverlenend, adviserend en ondersteunend. Daarvoor biedt het team gevraagd en ongevraagd adviezen over preventie op het gebied van veiligheid, gezondheid en welzijn binnen de organisatie.

Voor ondersteuning van medewerkers en leidinggevenden op het gebied van verzuim, re-integratie en naleving van de Wet Verbetering poortwachter werkt Het Gooi en Omstreken samen met arbodienst Cohesie.

Alle technische medewerkers in de buitendienst zijn basisveiligheid VCA (veiligheid, gezondheid en milieu checklist aannemers) gecertificeerd en volgen daarvoor de benodigde herhalingstrainingen. Daarnaast vinden maandelijks toolboxmeetings plaats met de allround vaklieden waar zij voorlichting krijgen over geldende regels en voorschriften om veilig te werken.

Herhalingstrainingen op het gebied van agressie en geweld en opvang van medewerkers na een agressie-incident worden standaard driejaarlijks herhaald.

In 2016 zijn de volgende acties in het kader van Arbo ondernomen:

- alle nog openstaande actiepunten uit het plan van aanpak RI&E zijn gerealiseerd, waaronder ook de uit de PMO voortgekomen aandachtspunten;
- de jaarlijkse evaluatie van de samenwerking met Arbodienst Cohesie heeft plaatsgevonden, voorgestelde verbeteringen zijn gerealiseerd;

- duurzame inzetbaarheid: voor het Arboteam relevante onderwerp MTO is in april 2016 uitgevoerd onder medewerkers. De uitkomsten zijn aan alle medewerkers gepresenteerd en een vervolg is opgestart tijdens de jaarlijkse personeelsbijeenkomst waarin medewerkers onder leiding van een gespecialiseerd bureau, gezamenlijk plannen van aanpak hebben opgesteld. Verdere uitvoering van deze plannen van aanpak ter verbetering van de medewerkers-tevredenheid zal in 2017 en mogelijk in 2018 plaatsvinden. Quick wins zijn direct opgepakt;
- de herhalingstrainingen BHV en EHBO hebben plaatsgevonden;
- de camerabewaking bij de receptie is verbeterd, opnames worden door een externe partij opgeslagen. De privacy van de receptiemedewerkers is daarbij gewaarborgd;
- daar waar noodzakelijk zijn werkplekaanpassingen doorgevoerd. Tevens is het project Ledverlichting van alle kantoorruimtes opgestart. Uitvoering zal naar verwachting in 2017 plaatsvinden.
- de nieuwe directeur-bestuurder heeft kennisgemaakt met de vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen en de bedrijfsarts van Cohesie.

### Informatiseringsrisico's

Voor de kantoorautomatisering en aanvullende applicaties met eigen databases wordt gebruik gemaakt van de diensten NEH ICT Solution B.V. NEH treedt op als Application Service Provider (ASP) waarbij Het Gooi en Omstreken vanuit de rekencentra van NEH geheel ontzorgd wordt voor de technische infrastructuur. Hiernaast draagt NEH zorg voor het gebruikersbeheer en biedt een helpdesk-functie voor gebruikersvragen. Afspraken over de dienstverlening zijn vastgelegd in een contract (Service Level Agreement).

In- en externe toegang tot systemen gebeurt via beveiligingsprotocollen. Wachtwoorden worden periodiek verversd en de toegangsrechten worden inmiddels, op aanraden van BDO, jaarlijks beoordeeld. Dagelijks wordt van alle data van de kantoorautomatisering een back-up gemaakt en op de twee externe locaties opgeslagen.

Het Gooi en Omstreken heeft een stabiele systeemomgeving die goed beheersbaar is. Dat blijkt onder meer uit de maandelijkse rapportage Service Level Report (SLR) van NEH en het tevredenheidsonderzoek in 2016 waaruit een ruime

voldoende van de gebruikers bleek.

Het primaire bedrijfssysteem BIS draait als een Software as a Service (SaaS) bij NCCW in Almere. Tussen de rekencentra van NEH en NCCW ligt een dedicated netwerkverbinding met back-up om de bereikbaarheid van BIS te garanderen. Jaarlijks vindt bij die leverancier een EDP-audit plaats. Het Gooi en Omstreken ontvangt de EDP-rapportage, met tot op heden een goedkeurende strekking.

De uptime van het BIS-systeem en de kantoor-automatisering, bijna 100%, was ruim hoger dan de afgesproken service level targets. De afhandeling van incident calls door medewerkers werd door NEH ruim binnen de afgesproken 80% van het overeengekomen niveau afgehandeld.

Binnen Het Gooi en Omstreken heeft Informatisering & Automatisering periodiek overleg met het informatiekwadrant (bestaande uit pakketspecialisten) en met de stuurgroep Informatisering. Het doel van de periodieke overleggen is ervoor te zorgen dat er aansluiting is tussen de wensen en knelpunten in de organisatie, de uit te voeren IT-verbeterprojecten en de centrale doelstellingen van de organisatie. Met de input vanuit deze overleggen worden de IT-verbeterprojecten voorgesteld, geprioriteerd en op de agenda geplaatst.

### Datarisico

De Autoriteit persoonsgegevens (Ap), tot voor kort het College Bescherming Persoonsgegevens, (CBP) houdt toezicht op de naleving van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Sinds 1 januari 2016 geldt de meldplicht datalekken, waarbij organisaties een datalek moeten melden aan de Ap en de getroffen personen en het datalek zo snel mogelijk moeten (ver)helpen. Er is sprake van een datalek als er inbreuk is op de bescherming van de persoonsgegevens en persoonsgegevens zijn gelekt, zijn gestolen, zijn vernietigd, verloren zijn gegaan of te lang zijn bewaard. Indien Het Gooi en Omstreken niet zorgvuldig met persoonsgegevens omgaat, lopen de huurders het risico slachtoffer te worden van identiteitsfraude en identiteitsdiefstal. De Ap kan in dat geval een bestuurlijke boete tot € 820.000 of 2% van de jaaromzet opleggen. De bewustwording en het bewustzijn van medewerkers om de persoonsgegevens van huurders en personeelsleden te beschermen, is een van de belangrijkste factoren (zo niet de belangrijkste factor) om een datalek te voorkomen. Hiertoe heeft Het Gooi en Omstreken begin 2016 de risico's

samen met alle medewerkers geïdentificeerd en de kans en impact per risico met het managementteam geclassificeerd. Dit heeft geresulteerd in de volgende hoeveelheid risico's:

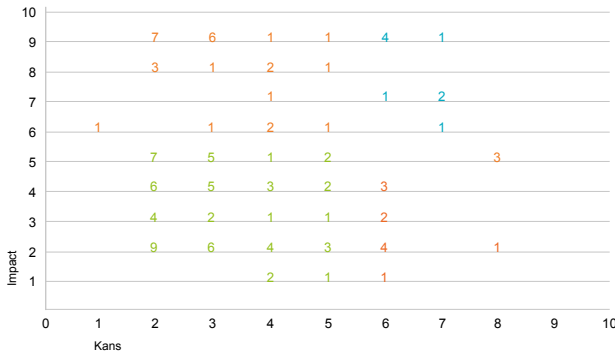


Fig. 9.3 Datarisico

Naar aanleiding hiervan zijn de volgende acties ondernomen:

- de privacyverklaring is opgesteld en gepubliceerd;
- de verwerking van persoonsgegevens is gemeld aan de Autoriteit persoonsgegevens en de meldnummers zijn opgenomen in de privacyverklaring;
- de bewerkersovereenkomsten zijn met de belangrijkste leveranciers (waaronder de IT-leveranciers NEH en NCCW) afgesloten;
- het proces Datalek is opgesteld.

Komend jaar wordt met de verantwoordelijke afdelingen en medewerkers bepaald welke bestaande maatregelen moeten worden uitgebreid en welke nieuwe maatregelen moeten worden ingevoerd om de negen risico's met hoge kans en impact (hierboven rood gemarkeerd) te beheersen. De risicobereidheid voor de risico's met lage kans of lage impact (hierboven oranje gemarkeerd) wordt hierna met het managementteam bepaald: wil Het Gooi en Omstreken deze risico's vermijden, reduceren, verminderen, verleggen (bijvoorbeeld delen of verzekeren) of accepteren?

De risico's die laag scoren qua kans én impact (hierboven groen gemarkeerd) worden voorsnog geaccepteerd. Mocht iets wijzigen ten aanzien van de classificatie van deze risico's en hierdoor de kans en/of impact toenemen, wordt de risicobereidheid opnieuw beoordeeld.

De risico's en beheersmaatregelen worden centraal bijgehouden in een risicoregister. De status en voortgang van de eventuele acties (die tijdens de inventarisatie zijn bepaald om nieuwe maatregelen te

implementeren en bestaande maatregelen uit te breiden) worden op deze manier bewaakt door de risico-eigenaar. In geval van een eventueel datalek, kan Het Gooi en Omstreken hiermee ook richting de Autoriteit persoonsgegevens aantonen dat preventieve maatregelen zijn genomen om persoonsgegevens te beschermen.

### Calamiteitenrisico

Calamiteiten in woningen hebben met name betrekking op asbestbesmetting, legionella-besmetting, koolmonoxidevergiftiging, brand, explosie, gaslekage, stormstorm- en waterschade en liftstoringen in senioren- en zorgcomplexen.

In het kader van calamiteiten is op deze onderdelen beleid geformuleerd en worden preventieve maatregelen genomen, waaronder het inventariseren en eventueel verwijderen van asbest, het plaatsen van rookmelders en het vervangen van open geisers voor cv-ketels en hr-ketels.

In het geval een calamiteit zich onverhoopt voordoet, zijn medewerkers 24 uur per dag en 7 dagen per week beschikbaar via een stand-by regeling.

### Planning & Controlcyclus

In de planning&controlcyclus is onder andere aangegeven wanneer welke voortgangsrapportages moeten worden aangeleverd. De organisatie wordt zo op een adequate wijze voorzien van sturings- en bewakingsinformatie om de dagelijkse bedrijfsvoering in control te laten zijn en blijven. De afdelingen stellen hiertoe hun eigen driemaandelijke afdelingsrapportages samen en zorgen voor de benodigde toelichtingen, zodat ze inzicht krijgen in hun prestaties en in hoeverre zij daadwerkelijk in control zijn. De rapportages worden in het managementteam besproken en zijn voor de hele organisatie beschikbaar.

De managementinformatie bestaat behalve uit de afdelingsrapportages ook uit:

- halfjaarlijkse beleidsmeter om de voortgang van het beleidsplan te monitoren;
- driemaandelijke prestatiemeter om de voortgang van de jaarlijkse begroting weer te geven;

- tweejaarlijkse kasstroomoverzichten van de kas- en bankmutaties uitgesplitst naar operationele, (des)investerings- en financieringsactiviteiten;
- maandelijks DWH rapportage (Data Ware House) met overige signaleringsinformatie.

## Verzekeringportefeuille

Bepaalde risico's worden beheerst (overgedragen) door toereikende verzekeringen af te sluiten. Het gaat dan vooral om risico's met financiële verstrekende gevolgen, die weinig voorkomen of moeilijk zijn te voorkomen.

Het woningbezit van Het Gooi en Omstreken is tegen herbouwwaarde op basis van een uitgebreide dekking verzekerd voor de risico's van brand- en stormschade.

Hiernaast heeft Het Gooi en Omstreken de volgende verzekeringen met een toereikende dekking afgesloten:

- bestuurders- en toezichthouders-aansprakelijkheidsverzekering;
- bedrijfsinventaris- en reconstructieverzekering;
- fraude- en geldverzekering;
- wagenparkverzekering;
- werkgeversaansprakelijkheidsverzekering bestuurders motorrijtuigen;
- ongevallenverzekering voor medewerkers.

Voor de uitvoering van nieuwbouw- en onderhoudswerkzaamheden, maakt Het Gooi en Omstreken gebruik van uitvoerende partijen. De uitvoerende partij sluit een deugdelijke aflopende of doorlopende Construction All Risks (CAR) verzekering met primaire dekking en sluit voor vervoer en machines een verzekering af tegen aansprakelijkheid op door de Wet Aansprakelijkheidsverzekering Motorrijtuigen. Het risico op faillissement van de aannemer waardoor uitkering niet plaatsvindt is minimaal, aangezien Het Gooi en Omstreken als verzekerde en begunstigde in de CAR verzekeringen is opgenomen.

## Wet- en regelgeving

De laatste jaren neemt de compliancedruk flink toe door de veranderingen in wet- en regelgeving, vooral door de implementatie van de nieuwe Woningwet en

andere wetgeving zoals de Wet Bescherming persoonsgegevens. Het risico ontstaat dat de organisatie op onderdelen niet meer compliant is. Om dat risico te beheersen volgen medewerkers op het gebied van wet- en regelgeving relevante cursussen. Daar waar nodig geacht worden externen ingeschakeld om ondersteuning te bieden. De noodzakelijke kennis is daarmee aanwezig om adequaat op risico's van veranderende wet- en regelgeving te reageren en aanpassingen door te voeren.

### Financiële ondersteuning verleend aan buitenlandse instellingen

Het Gooi en Omstreken heeft in 2016 geen financiële ondersteuning aan buitenlandse instellingen verleend.

## Accountant en beoordeling van het stelsel van risicobeheersing

Het algehele beeld van accountant BDO, naar aanleiding van de interim-controle over 2016, is dat de interne beheersing en interne controle bij Het Gooi en Omstreken van ruim voldoende niveau is.

In 2016 heeft BDO de reguliere processen huren, onderhoud, bedrijfs- en personeelskosten en financiële administratie (waaronder interne rapportering) de revue laten passeren. Met een 'stoplichten' aanduiding hebben zij hun bevindingen weergegeven.

Er zijn geen rode, maar wel nog een paar oranje stoplichten, namelijk:

- intern controleplan en controlefunctie: het advies is om een intern controleplan te gaan opstellen en de inrichting van de controlefunctie te heroverwegen aan de hand van de eisen zoals gesteld in het BTIV;
- automatisering: advies om niet meer actieve accounts te verwijderen en autorisaties naar 'rollen' in te richten. Nagaan of 'single sign on' voor de diverse applicaties kan worden gerealiseerd;
- wet bescherming persoonsgegevens en Meldplicht datalekken: advies om intern beleid op te stellen en schriftelijk vast te leggen en de inventarisering en prioritering op basis van een privacy-impactanalyse te gaan uitvoeren;

- risicomanagement: uitwerken van het risicoprofiel in een periodiek op te stellen risicodashboard. Deze adviezen zullen in 2017 worden opgepakt.

### **In control, afdoeende geregeld**

Op basis van de in deze paragraaf beschreven inrichting van het risicobeheersings- en controlesysteem, kan het managementteam voortdurend de prestaties, de beheeromgeving en de risico's van Het Gooi en Omstreken analyseren en beoordelen. De systemen kunnen echter nooit de garantie bieden dat de doelstellingen van Het Gooi en Omstreken worden behaald, of dat materiële verliezen, fraude en overtreding van geldende wet- en regelgeving niet optreden.

De interne controle- en beheersingsmaatregelen die binnen Het Gooi en Omstreken in 2016 plaats hebben gevonden zijn een adequate basis om, uitgaande van de genoemde beperkingen, een oordeel te vormen over het stelsel van risicobeheersing.

De directeur-bestuurder is samen met het managementteam van oordeel dat met redelijke mate van zekerheid kan worden verklaard dat:

- het managementteam voldoende inzicht heeft in de mate waarin strategische, financiële en operationele doelstellingen van Het Gooi en Omstreken worden gerealiseerd;
- Het Gooi en Omstreken zich houdt aan de geldende wet- en regelgeving;
- de rapportages betrouwbaar zijn;
- er geen risico's zijn gelopen die in tegenspraak waren met het vooraf gedefinieerde en goedgekeurde beleid;
- Het Gooi en Omstreken haar middelen uitsluitend heeft bestemd voor werkzaamheden op het gebied van de volkshuisvesting.

# Financieel verslag

## Waarborgen van de financiële continuïteit

Onder het waarborgen van de financiële continuïteit wordt verstaan: het op een zodanige wijze beheren van financiële posities en geldstromen, dat de daaraan verbonden risico's voor de organisatie worden beperkt en zo mogelijk geëlimineerd. De inkomsten en uitgaven moeten in evenwicht zijn en er moeten voldoende middelen beschikbaar zijn voor toekomstige uitgaven.

Het eigen vermogen van Het Gooi en Omstreken is in hoofdzaak geïnvesteerd in vastgoed. Door te zorgen voor voldoende rendement op eigen vermogen, wordt dit vermogen ook gegarandeerd.

## Jaarresultaat 2016 positief

In 2016 heeft Het Gooi en Omstreken een positief jaarresultaat geboekt.

Het positieve resultaat over 2016 van € 79,3 miljoen versterkt het weerstandsvermogen van Het Gooi en Omstreken. Het eigen vermogen stijgt van € 677,6 miljoen eind 2015 naar € 756,9 eind 2016. Door de stijging van het eigen vermogen stijgt de solvabiliteit op basis van marktwaarde (in verhuurde staat) van 77,6% in 2015 naar 78,8% in 2016.

In figuur 10.1 wordt op hoofdlijnen het verschil tussen het jaarresultaat 2016 en het jaarresultaat 2015 weergegeven.

x € 1.000,-	2016	2015
Exploitatieresultaat	14.096	17.361
Verkoopresultaat	1.360	3.325
Onrendabele investeringen	-6.435	-7.843
Mutatie actuele waarde	85.443	37.597
Deelnemingen	380	862
Vennootschapsbelasting	-15.542	529
<b>Jaarresultaat</b>	<b>79.302</b>	<b>51.830</b>

Figuur 10.1 Jaarresultaat 2016

## Exploitatieresultaat

Het exploitatieresultaat (de kernactiviteit 'verhuren van woningen'), is € 3,2 miljoen lager dan de realisatie over 2015. Figuur 10.2 laat een nadere specificatie zien van het verschil in het exploitatieresultaat van 2016 ten opzichte van 2015.

Specificatie verschil exploitatieresultaat	t.o.v. realisatie 2015
Huurinkomsten	1,1 miljoen
Lasten verhuur en beheeractiviteiten	-0,4 miljoen
Lasten onderhoudsactiviteiten	-4,3 miljoen
Overige directe operationele lasten exploitatie bezit	-0,1 miljoen
Overige bedrijfsopbrengsten / bedrijfskosten	-0,1 miljoen
Rentebaten en Rentelasten	0,6 miljoen
<b>Totaal</b>	<b>-3,2 miljoen</b>

Figuur 10.2 Specificatie exploitatieresultaat (de kernactiviteit 'verhuren woningen')

Het exploitatieresultaat moet voldoende zijn om de 'koopkracht' te behouden of het 'waardebewoud' van het eigen vermogen te realiseren. Hiervoor moet het exploitatieresultaat minstens uitkomen op de inflatie van het afgelopen jaar. De inflatie over 2016 komt uit op 0,3%. In 2016 is een rendement gerealiseerd van 1,9% van het eigen vermogen. Aangezien het rendement op het eigen vermogen hoger is dan de inflatie, luidt de conclusie dat de 'koopkracht' van het eigen vermogen is geborgd.

## Verkoopresultaat

De opbrengst uit de verkoop van woningen is € 2 miljoen lager dan de realisatie 2015. In 2016 zijn 26 woningen verkocht, tegen 52 woningen in 2015.

## Onrendabele investeringen

De onrendabele investeringen geven het onrendabele deel weer op de projectenportefeuille. Het resultaat op nieuwbouwprojecten wordt genomen als er sprake is van een feitelijke dan wel juridische investeringsverplichting (intern geformaliseerd en extern gecommuniceerd).

## Mutatie actuele waarde

De mutatie actuele waarde is 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 waarderen toegepast. Voor het bedrijfsmatig-, maatschappelijk- en intramuraal vastgoed wordt de full versie van het handboek Modelmatig waarderen toegepast. De mutatie



actuele waarde in 2016 bedraagt ruim € 85 miljoen positief. Dit is een stijging van ruim 10% ten opzichte van 2015. Deze stijging kan grotendeels verklaard worden uit het feit dat de disconteringsvoet voor woningen in de basisversie van het handboek Modelmatig waarden met 0,7% verlaagd is ten opzichte van 2015.

## Deelnemingen

Het betreft hier het 1/3 aandeel in het jaarresultaat van de CV Heyendaal. De mutatie ten opzichte van 2015 wordt veroorzaakt door de mutatie in de actuele waarde van de CV.

## Belastingen

Met ingang van 2008 zijn woningcorporaties integraal belastingplichtig voor de vennootschapsbelasting (Vpb). Voor de jaren 2008 t/m 2011 heeft Het Gooi en Omstreken voor de Vpb gebruik gemaakt van de herbestedingsreserve. Hierdoor bedraagt de fiscale winst voor deze jaren nihil en hoeft er geen Vpb betaald te worden. Vanaf 2012 kan Het Gooi en Omstreken deze faciliteit, door een wetwijziging, niet meer gebruiken en is er een (fiscale) strategie bepaald. Deze strategie hield in dat Het Gooi en Omstreken vanaf 2012 is gebruik gaan maken van een fiscale onderhoudsvoorziening, de verplichte afwaardering op basis van gedaalde WOZ-waarden (>30%) en afwaardering van de opstal bij sloop-nieuwbouwprojecten. In 2016 heeft de Belastingdienst de afspraken met betrekking tot het vormen van een fiscale voorziening opgezegd. Voor bepaling van de fiscale positie is daarom, voorzichtigheidshalve een verdere opbouw van een fiscale onderhoudsvoorziening in 2016 stopgezet.

De stijging van de belastingen in 2016 ten opzichte van 2015 wordt grotendeels veroorzaakt door een mutatie in de latente belastingen. Deze mutaties worden in de jaarrekening nader toegelicht.

## Benchmark bedrijfslasten ILT bedrijfslasten

In de toezichtbrief van de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) worden de gerealiseerde en geprognoseerde netto bedrijfslasten per verhuur gelegenheid (vhe) gerelateerd aan landelijke gemiddelden. De ILT gaat in haar beoordeling uit van cijfers zoals deze zijn opgenomen in het kasstroomoverzicht. In haar Toezichtbrief 2016 resulteerde dit in de volgende uitkomsten (gebaseerd op de gerealiseerde cijfers tot en met 2015 en de prognosecijfers vanaf 2016).

In tabel 10.3a zijn de netto bedrijfslasten 2016 nog op basis van begrotingscijfers (€ 974 per gewogen vhe). Als de methodiek van de ILT niet wijzigt dan zal het gerealiseerde bedrag voor 2016 uitkomen op € 978 per gewogen vhe. Dit is ruim binnen de signaleringsnorm van de ILT en onder het sectorgemiddelde. Ook als gekeken wordt naar de prognosecijfers dan blijven die van Het Gooi en Omstreken onder het verwachte sectorgemiddelde.

## Corporatie Benchmark – onderdeel bedrijfslasten

In 2012 startte Aedes met het Corporatie Benchmark Centrum (CBC). Doel was om te komen tot een betere vergelijkbaarheid van cijfers. In 2012 is besloten om via een meerjarengroeimodel te komen tot een benchmark waarin bedrijfslasten en kwaliteitsaspecten met elkaar in verband worden

Netto bedrijfslasten	Kasstroom-realisatie		Kasstroomprognose (prijsspeil 2015)					Gemiddelde
	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2016-2020
Per gewogen vhe (in €) Het Gooi en Omstreken	917	965	974	887	765	895	907	886
Per gewogen vhe (in €) Sector	1.329	1.195	1.278	1.232	1.220	1.214	1.216	1.232
Signaleringsnorm ILT		1.600						1.500

Figuur 10.3a Netto bedrijfslasten ILT (bron: Toezichtbrief 2016)

bedragen in € per gewogen vhe	Het Gooi en Omstreken	Referentie	Nederland
Netto bedrijfslasten (ongeharmoniseerd)	1.769	1.868	1.910
Totaal ruifactoren	-165	-201	-236
Niet-beïnvloedbare bedrijfslasten	959	813	821
Geharmoniseerde beïnvloedbare netto bedrijfslasten	645	854	853

Figuur 10.3b bedrijfslasten 2015 Aedes benchmark

gebracht, om zo een genuanceerd en evenwichtig beeld over de branche te kunnen bieden. Via een vastgesteld format worden de 'netto bedrijfslasten' omgevormd tot 'geharmoniseerde beïnvloedbare netto bedrijfslasten'. Als eerste worden ruisfactoren geëlimineerd. Dit zijn kosten die door corporaties op verschillende posten in de eigen bedrijfsadministratie worden geregistreerd. Te denken valt bijvoorbeeld aan kosten van inhuur personeel en geactiveerde projectkosten. Hierna worden de niet-beïnvloedbare bedrijfslasten eruit gehaald. Hierbij valt te denken aan lasten voor belastingen, verzekeringen, verhuurdersheffing, contributie Aedes en de saneringsbijdrage. Wat overblijft zijn dan de geharmoniseerde beïnvloedbare bedrijfslasten. Opgemerkt moet nog worden dat de cijfers gebaseerd zijn op de gegevens die door corporaties zijn opgenomen in hun winst- en-verliesrekening. Dit in tegenstelling tot de eerder behandelde ILT-bedrijfslasten die uitgaan van cijfers volgens het kasstroomoverzicht.

In tabel 10.3b zijn de uitkomsten over het verslagjaar 2015 opgenomen.

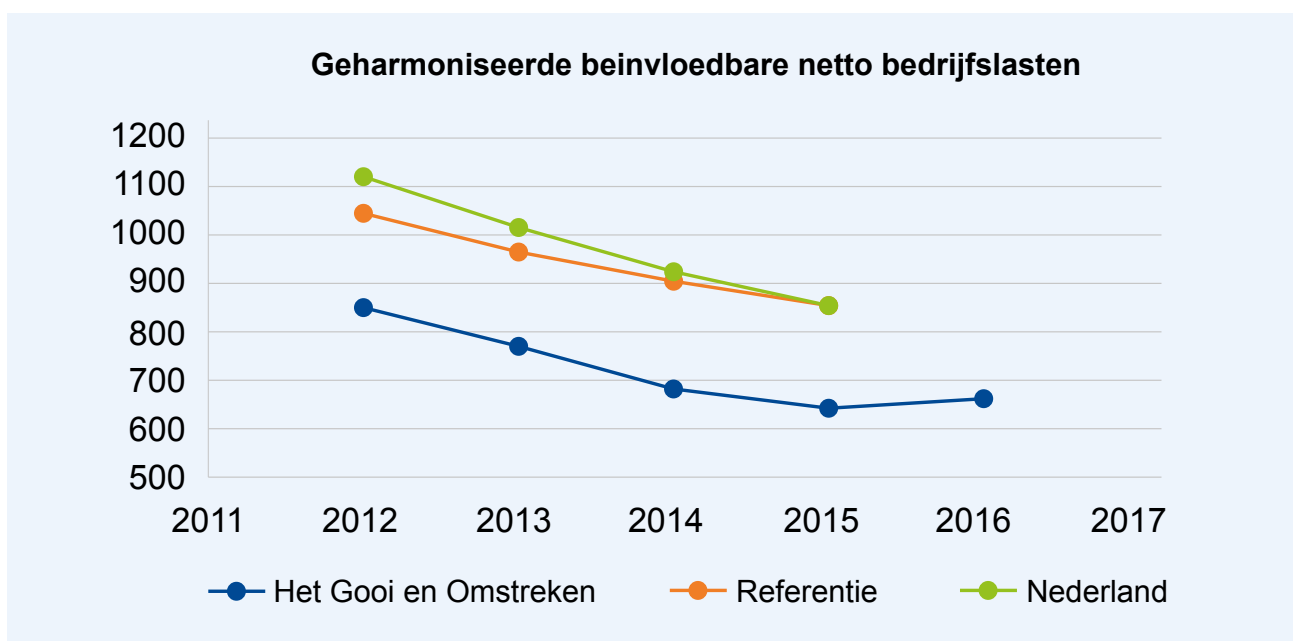
Uit de tabel blijkt dat de geharmoniseerde beïnvloedbare netto bedrijfslasten gunstig afsteken bij het landelijk gemiddelde en de referentiegroep (corporaties van 5.001-10.000 eenheden).

In figuur 10.3c wordt een nadere opbouw gegeven van de geharmoniseerde beïnvloedbare netto bedrijfslasten. Voor 2015 betreft het de cijfers zoals deze zijn gepubliceerd door het CBC en voor 2016 is het een indicatie op basis van de methodiek zoals deze voor 2015 is toegepast.

bedragen in € per gewogen vhe	werkelijk 2015	indicatie 2016
Personeelslasten (geharmoniseerd)	341	344
Overige bedrijfslasten (geharmoniseerd)	301	297
Leefbaarheidsuitgaven (geharmoniseerd)	41	38
Overige bedrijfsopbrengsten (geharmoniseerd)	-20	-8
Saldo lasten - baten servicecontracten	-17	-11
Geharmoniseerde beïnvloedbare netto bedrijfslasten	645	660

Figuur 10.3c geharmoniseerde beïnvloedbare netto bedrijfslasten

Inmiddels is er een aantal jaren ervaring opgedaan met de ontwikkeling van de bedrijfslasten. In onderstaande grafiek wordt de ontwikkeling getoond vanaf 2012. Naast de cijfers van Het Gooi en Omstreken is hier de ontwikkeling zichtbaar van het landelijk gemiddelde en de referentiegroep (corporaties van 5.001-10.000 eenheden).



Figuur 10.4 Ontwikkeling van de geharmoniseerde beïnvloedbare netto bedrijfslasten

## Solvabiliteit

Solvabiliteit is het vermogen om te voldoen aan langlopende verplichtingen. De ILT hanteert (voor de prognose periode) een minimale solvabiliteit van 45% bij waardering op marktwaarde. De solvabiliteit wordt berekend door het eigen vermogen te delen op het balanstotaal. Eind 2016 bedraagt de solvabiliteit 78,8% (2015: 77,6%). Dit is ruim boven de door ILT geformuleerde ondergrens. De toename van de solvabiliteit ten opzichte van 2015 is een gevolg van het positieve jaarresultaat over 2016.

## Solvabiliteit en landelijke benchmarks

Bedacht moet worden dat benchmarks niet over recente cijfers kunnen beschikken. De belangrijkste landelijke benchmark voor woningcorporaties is die van de ILT.

De ILT hanteert naast de marktwaarde het begrip 'volkshuisvestelijke exploitatiewaarde'. Om corporaties te kunnen vergelijken wordt een aantal correcties/aanpassingen op de door de corporaties aangeleverde bedrijfswaarden doorgevoerd, om zo tot een geschoonde volkshuisvestelijke exploitatiewaarde te komen.

De volkshuisvestelijke exploitatiewaarde (ook wel volkshuisvestelijk vermogen genoemd) is dus niet te vergelijken met de solvabiliteit die in de vorige paragraaf (op basis van marktwaarde) is genoemd.

## Terugblik naar 2015

Het volkshuisvestelijke vermogen van de sector ligt eind 2015 volgens de ILT landelijk gemiddeld op 36,1% van het balanstotaal. Het Gooi en Omstreken kwam eind 2015 veel hoger uit, namelijk op 59,9% van het balanstotaal.

## Vooruitblik naar 2020

In de door de ILT geschoonde prognoses komt het volkshuisvestelijke vermogen van Het Gooi en Omstreken ultimo 2020 uit op circa € 334 miljoen (bron: Toezichtbrief 2016 van de ILT).

Het volkshuisvestelijk vermogen van Het Gooi en Omstreken zal naar verwachting gaan stijgen van € 272 miljoen eind 2015 naar € 334 miljoen eind 2019.

## Conclusie landelijke benchmarks

Uit de vergelijking met de landelijke benchmarks blijkt dat bij Het Gooi en Omstreken sprake is van een gezonde vermogensontwikkeling. Bovendien liggen de netto bedrijfslasten lager dan landelijk is gemeten door Aedes en de ILT.

## Financiële kengetallen

Figuur 10.5 biedt een overzicht van de kengetallen en normen die Het Gooi en Omstreken hanteert. Voor 2016 zijn de voor dat jaar gerealiseerde

Financiële kengetallen	Norm	2016	2017	2018	2019	2020	2021
1 Interest coverage ratio (ICR)	min. 1,40	2,95	1,92	3,12	4,11	3,69	4,12
2 Debt service coverage ratio (DSCR)	min. 1,00	2,57	2,03	2,28	2,25	2,11	2,18
3 Solvabiliteit (bedrijfswaarde)	min. 20%	53%	53%	52%	52%	52%	52%
4 Loan-to-Value (bedrijfswaarde)	max. 75%	43%	48%	48%	47%	47%	46%
5 Dekkingsratio	max. 70%	19%	24%	25%	24%	23%	23%
6 Direct rendement (DR)		2,6%	1,5%	2,3%	2,8%	2,7%	2,9%
7 Netto rendement (IRR) - nieuw opgeleverde complexen	n.v.t.						
DAEB huurwoningen	min. 1,00%	2,27%	1,74%	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.
7 Netto rendement (IRR) - totale portefeuille nieuwbouw	min. 2% / 1,5%	2,27%	1,74%	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.
8a Investerings-/financieringsratio - 1 jaar	max. 75%	19%	81%	47%	-14%	17%	8%
8b Investerings-/financieringsratio - 5 jaar	max. 75%	39%	38%	17%	7%	13%	14%
9 Schuld per gewogen vhe (x € 1.000)		24,5	27,8	28,9	28,3	28,3	28,2
<b>Toelichting</b>							
<i>Presteert beter dan de norm (inclusief bandbreedte van 10%)</i>		<i>Presteert slechter dan de norm (inclusief bandbreedte van 10%)</i>					
<i>Presteert binnen de norm (inclusief bandbreedte van 10%)</i>		<i>Geen cijfers nodig (n.v.t.) of geen cijfers beschikbaar (n.b.)</i>					

Figuur 10.5 Financieel dashboard

waarden gepresenteerd. Voor de jaren na 2016 wordt, daar waar mogelijk, op basis van de meerjarenbegroting een indicatie gegeven van de ontwikkeling van de kengetallen.

Op 25 november 2016 heeft de Raad van Toezicht het 'Jaarplan en integrale begroting 2017' goedgekeurd. Op 15 december 2016 zijn de cijfers voor de dPi 2016 ingediend bij Corpodata. De dPi-cijfers 2016 zijn gebaseerd op het goedgekeurde 'Jaarplan en integrale begroting 2017'.

## Toelichting rubrieken figuur 10.5 Financieel dashboard

De gepresenteerde cijfers hebben betrekking op alle activiteiten van Het Gooi en Omstreken. Er is geen onderscheid gemaakt in DAEB en niet-DAEB activiteiten.

### 1. Interest dekkingsratio (ICR)

De interest dekkingsratio geeft aan in hoeverre Het Gooi en Omstreken in staat is om vanuit de exploitatie van het bestaande bezit de verschuldigde rente te betalen. Bij een interest dekkingsratio van 1 voldoet Het Gooi en Omstreken aan dit criterium. Dit betekent echter dat er een rendement van 0% op het eigen vermogen gerealiseerd wordt. Er zou dan bovendien geen ruimte zijn om aflossingen van leningen te betalen. Een interest dekkingsratio van 1 is daarom voor Het Gooi en Omstreken onvoldoende. Het Gooi en Omstreken hanteert een interest dekkingsratio van 1,4 als ondergrens. Uit figuur 10.5 blijkt dat Het Gooi en Omstreken met een dekkingsratio van ruim 2,95 ruim voldoet aan deze norm.

### 2. Debt Service Coverage Ratio (DSCR)

De DSCR geeft aan in hoeverre Het Gooi en Omstreken in staat is om vanuit haar operationele kasstromen zowel aan haar renteverplichtingen als aan haar aflossingsverplichtingen te voldoen. Doordat Het Gooi en Omstreken veel fixe-leningen heeft, die op vervaldatum in een keer worden afgelost, is het moeilijk om op de DSCR te sturen als daar de werkelijke aflossingsverplichtingen in worden verwerkt. In de berekening van de DSCR wordt daarom uitgegaan van een aflossingsfictie. Daarnaast worden de onderhoudsuitgaven gecorrigeerd door normatieve minimale onderhoudsuitgaven. Deze methodiek sluit aan bij de berekening zoals het WSW deze toepast voor de bepaling van de financiële ratio's.

Bij een DSCR van 1 voldoet Het Gooi en Omstreken aan dit criterium; in 2016 bedroeg de DSCR 2,57.

### 3. Solvabiliteit

De solvabiliteit geeft de vermogenspositie van de corporatie weer. Nu Het Gooi en Omstreken voor de waardingsgrondslag is overgegaan naar marktwaarde (in verhuurde staat) heeft dit een behoorlijke impact op de solvabiliteit. Bij waardering tegen marktwaarde komt de publieke taak van woningcorporaties niet echt tot zijn recht. Het Gooi en Omstreken zal namelijk geen (of weinig) woningen verkopen bij mutatie. Ook zal de huur niet worden opgetrokken tot een markthuur, maar zal deze worden aangepast naar de intern vastgestelde streefhuur die beduidend lager is dan de markthuur. De bedrijfswaarde is een waarde waarin het beleid van de corporatie is verwerkt. In de berekening van de solvabiliteit is dan ook uitgegaan van een waardering van het vastgoed tegen bedrijfswaarde. Voor 2016 komt de solvabiliteit dan uit op 53%. Dit is ruim boven de intern geformuleerde ondergrens van 20%.

Bij waardering op marktwaarde komt de solvabiliteit voor 2016 uit op 78,8%.

### 4. Loan-to-Value

Een kengetal dat aangeeft in hoeverre de kasstroom genererende capaciteit van de portefeuille vastgoed op lange termijn, afgezet tegen de "Bedrijfswaarde" van de portefeuille vastgoed, in een gezonde verhouding staat tot de schuldpositie. De norm geeft aan dat deze verhouding maximaal 75% mag zijn. Het Gooi en Omstreken voldoet hier met 43% voor 2016 ruimschoots aan.

### 5. 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 norm dat de 'dekkingsratio' niet meer mag zijn dan 70%.

### 6. 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 geïnvesteerde vermogen. Het direct rendement voor 2016 komt uit op 2,6%.

### 7. Netto rendement nieuwbouw (Internal rate of return - (IRR))

De internal rate of return (IRR) kan worden omschreven als de disconteringsvoet die nodig is om de netto contante waarde van geprojecteerde kasstromen van een investering in vastgoed gelijk te laten zijn aan de stichtingskosten van de investering zelf.

Het Gooi en Omstreken maakt onderscheid in vier categorieën investeringen. In 2016 hebben er alleen investeringen plaatsgevonden in de categorie DAEB-huurwoningen. Ook voor 2017 en verder worden alleen investeringen in deze categorie verwacht.

Uit figuur 10.5 blijkt dat de gemiddelde IRR voor DAEB-huurwoningen voor 2016 uitkomt op 2,27%.

### 8. Investerings-/financieringsratio

De investerings-/financieringsratio geeft aan welk gedeelte van de investering extern moet worden gefinancierd. De investerings-/financieringsratio wordt berekend door de investering in de portefeuille af te zetten tegen de mutatie in de financiering. De mutatie in de financiering is het resultaat van de investeringen minus verkopen en operationele kasstromen. Van jaar tot jaar kan dit kengetal sterk fluctueren. Om deze fluctuaties te elimineren wordt er ook gekeken hoe de ratio zich ontwikkelt over periodes van vijf jaar voortschrijdend. In figuur 10.5 en hieronder bij figuur 10.6 is te zien dat de investerings-/financieringsratio, ultimo 2016, voor de periode 2016-2020 39% bedraagt. Investerings worden in deze periode dan ook voor 39% gefinancierd met vreemd vermogen.

Berekening voor de investerings-/financieringsratio voor vijf jaar voortschrijdend:

Investerings-/financieringsratio	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Investerings	23.780	36.009	23.792	16.551	18.325	19.686
Verkopen	4.849	570	505	476	0	471
Portfolio kasstroom	18.931	35.439	23.287	16.075	18.325	19.215
Operatieve kasstroom (inclusief rentelasten)	14.360	6.275	12.031	18.314	15.172	17.647
<b>Mutatie netto schuldpositie</b>	<b>4.571</b>	<b>29.164</b>	<b>11.256</b>	<b>-2.239</b>	<b>3.153</b>	<b>1.568</b>
Voor 1 jaar	19%	81%	47%	-14%	17%	8%
Voor komende 5 jaar	39%	38%				

Figuur 10.6 Investerings-/financieringsratio

### 9. Schuld per gewogen verhuureenheid

In figuur 10.5 wordt de schuldpositie per gewogen verhuureenheid weergegeven. Ultimo 2016 komt de schuldpositie uit op € 24,5k per gewogen vhe. Door de geplande investeringen in 2017 loopt deze in dat jaar op tot € 27,8k per gewogen vhe. In de jaren daarna stabiliseert de schuldpositie per gewogen vhe.

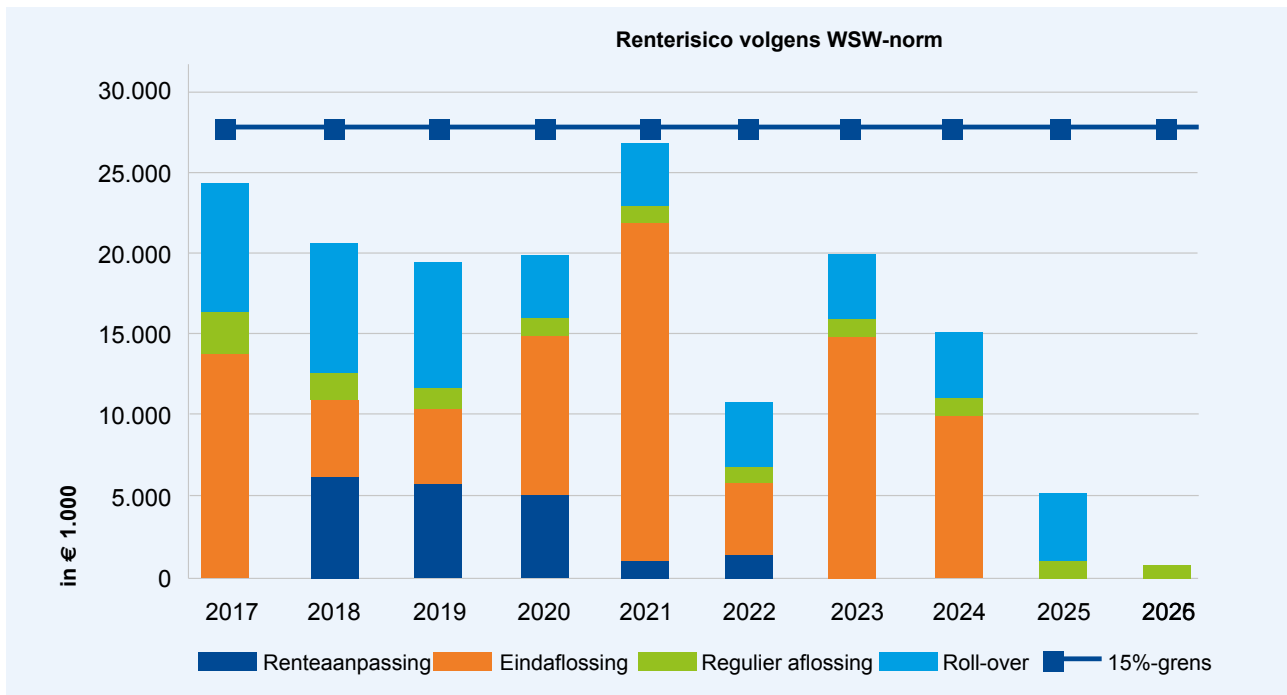
### Risicobeheersing – renterisico en financieringen

In de praktijk vindt risicobeheersing plaats door jaarlijks in de begroting een financieringsplan op te nemen. Daarnaast wordt elke vier maanden de in het financieringsplan opgenomen liquiditeitsplanning bijgesteld. In het treasurycomité, dat minimaal drie keer per jaar bijeen komt, worden de actuele ontwikkelingen besproken en maatregelen voorgesteld. Het treffen van financieringsmaatregelen is uitgewerkt in het treasurystatuut van Het Gooi en Omstreken.

Risicobeheersing van de leningenportefeuille vindt vooral plaats door de aflossingen op leningen in de tijd te spreiden. Er wordt gekeken of binnen een toekomstige voortschrijdende periode van twaalf maanden niet meer dan 15% van de leningenportefeuille vervalt in de vorm van aflossing dan wel renteaanpassing. Het Gooi en Omstreken heeft in 2016 deze grens niet overschreden en zal dit ook in de nabije toekomst niet doen.

### Toekomstige renterisico's

De grafiek in figuur 10.7 definieert alle aflossingen (zowel reguliere- als eindaflossingen) en renteaanpassingen op leningen als renterisico. De horizontale lijn geeft de 15%-grens aan. Het renterisico van Het Gooi en Omstreken blijft binnen de in het treasurystatuut geformuleerde 15%-grens.



Figuur 10.7 Renterisico 2017 - 2026

### Fluctuaties in de kasstromen

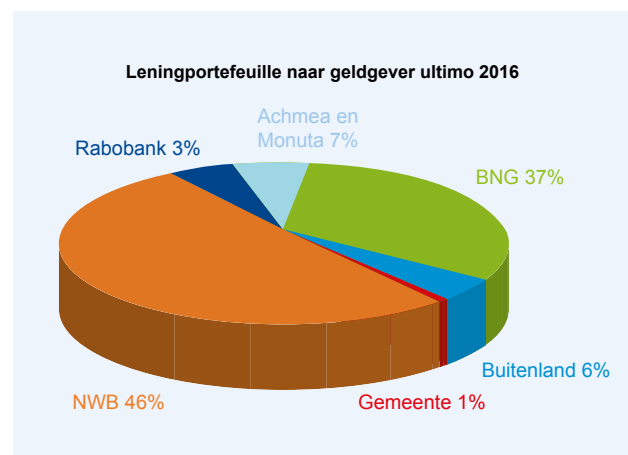
Bij de besprekingen van de voortschrijdende liquiditeitsoverzichten is geconstateerd dat de projecten nogal in tijd kunnen verschuiven. Daarom wordt gebruik gemaakt van een rekening courant-faciliteit van € 3 miljoen en van een tweetal variabele roll-over leningen. Dit zijn flexibele producten waarmee, volgens bepaalde afspraken, naar behoefte geld kan worden opgenomen en teruggestort. Het Gooi en Omstreken heeft ultimo 2016 twee variabele roll-over leningen van elk € 4 miljoen. Minimaal moet hiervan 20% worden opgenomen en voor het overige deel mag maandelijks geld opgenomen of teruggestort worden. Ultimo 2016 was van deze leningen € 3,8 miljoen opgenomen. Het Gooi en Omstreken gebruikt geen andere renterisico-instrumenten dan de hiervoor genoemde.

De gemiddelde rentevoet van de per primo jaar uitstaande leningen daalde licht en kwam over 2016 uit op 3,84%, tegen 4,02% over 2015. Voor de bepaling van het gemiddelde rentepercentage zijn de roll-over leningen buiten beschouwing gelaten.

### Geldverstrekkers

De Bank Nederlandse Gemeente (BNG) en de Nederlandse Waterschapsbank (NWB) blijven nog steeds de belangrijkste geldverstrekkers van Het

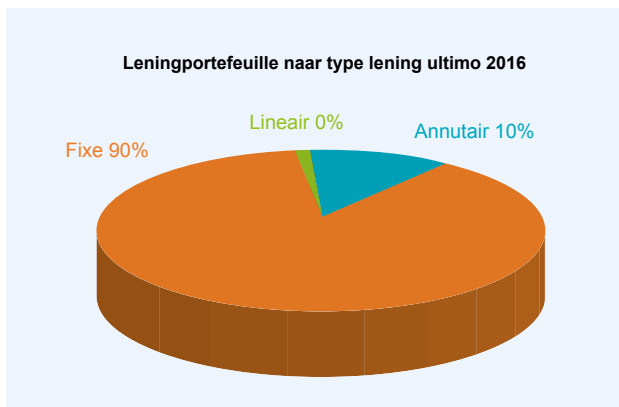
Gooi en Omstreken. Eind 2016 waren zij samen goed voor circa 83% (2015: 86%) van de leningenportefeuille. Er treden steeds meer andere partijen toe tot de geldmarkt. Met name bij een langere looptijd (> 10 jaar) zijn de tarieven concurrerend.



Figuur 10.8 Geldverstrekkers

### Type leningen

De meest 'populaire' leningsvorm bij Het Gooi en Omstreken is de fixe (aflossingsvrije - bullet) lening. De leningportefeuille ziet er als volgt uit:



Figuur 10.9 Leningsvormen in percentages

De fixe leningen kunnen worden afgesloten als een (variabele) roll-over lening. De rente is dan gekoppeld aan het Euribor tarief met een opslag.

### Garantie

Eind 2016 is de leningenportefeuille voor circa 98,8% (2015: 98,7%) geborgd door het WSW en voor 1,2% (2015: 1,3%) rechtstreeks door gemeenten.

### Borgingsplafond WSW

Bij de beoordeling van corporaties kijkt het WSW naar de Business Risk en de Financial Risk. Bij de Financial Risk wordt gekeken naar de korte en lange termijn kasstromen, de balans en het onderpand van een corporatie. Het WSW gaat hierbij in de kern uit van vijf financiële beoordelingsratio's. Bij de Business Risk kijkt het WSW naar elementen als de strategische keuzes omtrent vastgoed, het systeem van sturen en het beheersen van risico's door de corporaties, en specifiek de financiering. Beide onderdelen tellen voor 50% mee in de uiteindelijke beoordeling.

De Business Risk wordt in kaart gebracht door middel van 24 vragen. De vragen gaan in op de risico's ten aanzien van:

- portefeuillestrategie;
- samenstelling, beheer en transitie van de huidige voorraad;
- marktontwikkelingen;
- economische en politieke ontwikkelingen;
- financiële sturing en beheersing, inclusief financiering en rentemanagement;
- corporatie "in control";
- governance.

Vooruitlopend op classificatie van Het Gooi en Omstreken door het WSW, zijn in 2016 proactief de 24 risicovragen beoordeeld en bepaald waar een eventuele verbeteropgaaf ligt. De uitkomsten hiervan zijn reeds in hoofdstuk 9 behandeld.

Voor de Financial Risk werkt het WSW met vijf ratio's. In volgorde van belangrijkheid zijn dit de Interest Coverage Ratio (ICR), Debt Service Coverage Ratio (DSCR), Loan-to-Value (LTV), Solvabiliteit en de dekkingsratio.

De ICR en DSCR zijn ratio's voor het beoordelen van de kasstromen op de korte termijn. Voor deze ratio's kijkt het WSW drie jaar terug en vijf jaar vooruit. Voor de berekening van deze ratio's wijkt het WSW weer net iets af van de berekeningsmethodiek zoals deze voor genoemde ratio's gebruikelijk is.

De LTV en de solvabiliteit zijn ratio's voor het beoordelen van de kasstromen op de lange termijn. Waardering van vastgoed voor deze ratio's is de bedrijfswaarde. Voor het begrip bedrijfswaarde wordt hier wel aangesloten bij de bedrijfswaarde zoals deze voor het jaarverslag is bepaald.

De dekkingsratio werd al door het WSW gehanteerd; dit is het schuldrestant van de door het WSW geborgde leningen ten opzichte van de bij het WSW ingezet onderpand (o.b.v. WOZ-waarde).

Voor wat betreft de Financial Risk is al een inschatting gemaakt van wat dit zal betekenen voor de basisvariant van de meerjarenbegroting. Voor alle vijf de ratio's is de score voldoende (zie tabel 10.10 op de volgende pagina):

Het WSW werkt vanaf juli 2014 met het vrijgeven van een borgingsplafond. Dit borgingsplafond is de vervanger van het in het verleden toegepast faciliteringsvolume.

Als het borgingsplafond definitief is toegekend dan kan/mag Het Gooi en Omstreken geborgd geld aantrekken met dien verstande dat het totaal aan geborgd vermogen gedurende het jaar niet uit mag gaan boven het vastgestelde plafond in enig jaar.

Tot het moment dat het WSW medio 2017 het nieuwe borgingsplafond vrijgeeft, op basis van de dPi 2016, is het huidige toegekende borgingsplafond van toepassing (zie tabel 10.11 hieronder):

Ratio's cf. WSW Ratio Score Model	WSW norm	Realisatie G&O 2014-2016	Prognose G&O 2017-2021	Laagste Realisatie/ Prognose	Oordeel
ICR (min.)	1,40	2,99	2,99	2,99	Voldoet aan WSW norm
DSCR (min.)	1,00	2,38	2,47	2,38	Voldoet aan WSW norm
LTV (max.)	75%	44%	48%	48%	Voldoet aan WSW norm
Solvabiliteit (min.)	20%	53%	53%	53%	Voldoet aan WSW norm
Dekkingsratio (max.)	50%	15%		15%	Voldoet aan WSW norm

Figuur 10.10 indicatie Financial Risk beoordeling WSW

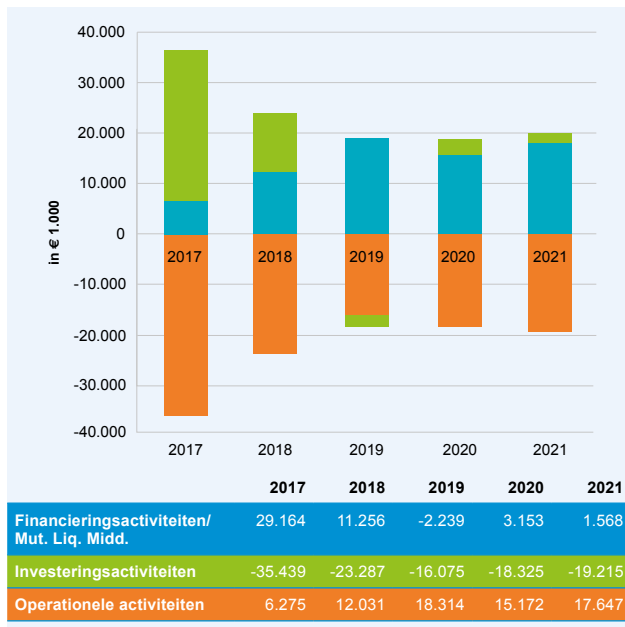
	2015	2016	2017
<b>Getrokken leningenportefeuille WSW per 31 december 2015*</b>	€ 187.737.000,00		
Financieringsbehoefte DAEB	€ 36.815.000,00	€ 25.053.000,00	€ 11.906.000,00
Interne financieringsbronnen	€ -18.019.000,00	€ -19.985.000,00	€ -23.692.000,00
Correctie	€ -	€ -	€ -
Borgingstegoed	€ -13.970.000,00		
<b>Borgingsplafond ultimo jaar</b>	<b>€ 192.563.000,00</b>	<b>€ 197.631.000,00</b>	<b>€ 185.845.000,00</b>

\* Variabele hoofdsomleningen zijn in dit bedrag opgenomen voor de volledige hoofdsom.

Figuur 10.11 Borgingsplafond volgens het WSW

## Meerjarenbeeld

Het Gooi en Omstreken maakt gebruik van een meerjaren-simulatiemodel (FMP – financieel meerjaren prognose) om de financiële toekomst in beeld te kunnen brengen. Met dit model kunnen verschillende scenario's worden doorgerekend.



Figuur 10.12 Ontwikkeling kasstromen

In figuur 10.12 is het verloop van de kasstromen (zowel DAEB als niet-DAEB kasstromen) gedurende de periode 2017-2021 weergegeven.

In de periode 2017-2021 bedraagt het saldo van de post investeringsactiviteiten € 112,4 miljoen. Deze post is opgebouwd uit € 114,4 miljoen aan investeringen inzake nieuwbouw en verbeteringen en € 2 miljoen aan verwachte dekking vanuit verkoopopbrengsten. Naast de dekking vanuit verkoopopbrengsten worden de investeringen voor € 69,4 miljoen gedekt vanuit de operationele kasstromen. Per saldo blijft er dus voor € 43 miljoen over welke gefinancierd moet worden met vreemd vermogen.

### Oordeel van ILT

De ILT geeft een oordeel middels een toezichtsbrief.

De ILT vormt voor haar beoordeling het eigen vermogen om naar het zogenaamde volkshuisvestelijke vermogen, oftewel de gewenste 'toekomstige' solvabiliteit. Dat volkshuisvestelijke vermogen gaat uit van waardering op bedrijfs-waarde. Om het eigen vermogen te uniformeren naar het volkshuisvestelijk vermogen, past de ILT wel een aantal correcties toe. Bij Het Gooi en Omstreken werden in 2015 (voor zowel het sociaal als commercieel vastgoed) op basis van de cijfers van 2015 de volgende onderdelen gecorrigeerd:

- elimineren van verkoopportefeuille;
- uniformering van parameters;
- verhuurderheffing;
- uniformering van restwaarden.



Solvabiliteitsontwikkeling:

Solvabiliteitontwikkeling	2015	2016
Volgens waardering jaarrekening	77,6%	78,8%
Volgens waardering op bedrijfswaarde (gehele bezit)	59,0%	53,5%
Volgens waardering op volkshuisvestelijke exploitatiewaarde (gehele bezit)*	59,9%	58,7%

\* 2016 betreft een indicatie op basis van correcties door de ILT zoals deze in het verleden zijn toegepast.

Figuur 10.13 Ontwikkeling solvabiliteit

In haar toezichtbrief 2016 heeft de ILT voor Het Gooi en Omstreken de ondergrens van het volkshuisvestelijk vermogen (2015) vastgesteld op 17,8%.

Conclusie: Het Gooi en Omstreken heeft een behoorlijk volkshuisvestelijk vermogen, met de aantekening dat een groot deel van dit vermogen nog 'verdiend' moet worden. Bovendien zit dat vermogen vast in de stenen.

### Marktwaaarde / bedrijfswaarde

In 2016 is de Richtlijn 645 aangepast. De aangepaste richtlijn is van kracht voor de verslagjaren die aanvangen op of na 1 januari 2016. Onroerend zaken in exploitatie worden op grond van artikel 35 lid 2 van de Woningwet na de eerste verwerking gewaardeerd tegen actuele waarde. Op grond van artikel 31 van het Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting (BTIV) 2015 vindt de waardering plaats tegen marktwaarde. De waardering tegen marktwaarde vindt plaats overeenkomstig de methodiek die is opgenomen in bijlage 2 van de Regeling Toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015 ('Handboek Modelmatig waarden marktwaarde'). Het handboek geeft de mogelijkheid om marktwaarde van het vastgoed te berekenen volgens een basisversie of een full-versie. Het Gooi en Omstreken heeft ervoor gekozen om haar vastgoed te waarden volgens de basisversie van het handboek. Voor het bedrijfsmatig vastgoed wordt Het Gooi en Omstreken volgens de regelgeving verplicht om de full-versie van het handboek toe te passen. Voor maatschappelijk- en intramuraal zorgvastgoed is ook

de keuze gemaakt om de full-versie van het handboek toe te passen. Voor een verdere toelichting hierop wordt verwezen naar de waarderingsgrondslagen bij de jaarrekening.

Het overgaan naar een andere waarderingsgrondslag heeft tot gevolg dat een en ander verwerkt moet worden als een stelselwijziging. Aanpassing van de cijfers van het voorgaand jaar was dan ook noodzakelijk.

Naast de waardering van het vastgoed tegen marktwaarde zal inzicht gegeven moeten worden in de bedrijfswaarde van de onroerende zaken in exploitatie. Hierbij moet tevens aandacht worden besteed aan de consequenties van het verschil tussen marktwaarde en bedrijfswaarde voor het eigen vermogen. Voor een analyse tussen marktwaarde en bedrijfswaarde en het effect op het eigen vermogen wordt verwezen naar de 'toelichting waarderingsgrondslagen' bij de jaarrekening. Ook wordt daar een gevoeligheidsanalyse gegeven op de parameters zoals deze van toepassing zijn bij het bepalen van de marktwaarde en bedrijfswaarde.

### Marktwaaarde in verhuurde staat

Bij de marktwaarde in verhuurde staat is zichtbaar dat er een positieve mutatie van 2015 naar 2016 is van € 12.711 per gewogen verhuureenheid. Een stijging derhalve van 11,2%. Veruit het grootste deel van marktwaarde (ca. 97,5%) is toe te rekenen aan woningen.

Een belangrijke wijziging in het handboek 2016 ten opzichte van het handboek 2015 is dat de disconteringsvoet voor woningen (basisvariant) verlaagd is met 0,7%. Als alleen deze wijziging wordt doorgerekend dan blijkt dat de marktwaarde 2016 met al met ca. 10,8% stijgt ten opzichte van 2015.

### Bedrijfswaarde

Bij de bedrijfswaarde is in 2016 een daling zichtbaar ten opzichte van 2015 (-/- € 4.204 per gewogen verhuureenheid).

De bedrijfswaarde in de jaarrekening is gebaseerd op de kasstromen zoals deze zijn begroot in het

Waarde ontwikkeling (per gewogen vhe)	2016	2015	Vershil €	Vershil %
WOZ - waarde	159.528	158.194	1.334	0,8%
Marktwaarde in verhuurde staat	126.529	113.818	12.711	11,2%
Bedrijfswaarde	55.620	59.824	-4.204	-7,0%

Figuur 10.14 Waarde ontwikkeling (per gewogen vhe)

‘Jaarplan en integrale begroting 2017’. Belangrijke wijzigingen ten opzichte van 2015 zijn:

- het aanpassen van ons (streef)huur beleid. Om ‘voldoende’ passend te kunnen toewijzen zijn de streefhuren van een groot aantal woningen aangepast (veelal verlaagd).
- ultimo 2015 werd er nog vanuit gegaan dat er vijf jaar lang 30 woningen per jaar verkocht zouden worden. In situatie ultimo 2016 is het aantal te verkopen woningen verlaagd naar één per jaar (voor een periode van vijf jaar).
- in tegenstelling tot voorgaande jaren wordt vanaf dit jaar (conform methodiek WSW) voor een periode van vijf jaar saneringsheffing ingerekend.
- verlagen van de verwachte inflatie. In de bedrijfswaarde wordt een inflatievolgend huurbeleid ingerekend waardoor dit direct een negatief effect heeft op de ontwikkeling van de bedrijfswaarde.

### *Conclusie jaarresultaat en vermogensontwikkeling 2016*

De kengetallen solvabiliteit, financieringsratio en interestdekkingsratio bevinden zich, gelet op de normeringen, in een ‘veilige zone’. De toegang tot de kapitaalmarkt (het faciliteringsvolume) is vooralsnog gewaarborgd. Tenslotte is het maatschappelijk rendement duidelijk aanwezig. Er wordt volop naar vermogen geïnvesteerd in de volkshuisvesting.

## Het Gooi en Omstreken in cijfers

Algemeen	2016	2015	2014	2013	2012
Totaal huurwoningen	7.132	7.059	7.061	7.094	7.023
Eenheden in verzorgingshuizen	25	25	25	63	63
Overige woonegelegenheden	113	107	113	113	113
<b>Totaal aantal woonegelegenheden</b>	<b>7.270</b>	<b>7.191</b>	<b>7.199</b>	<b>7.270</b>	<b>7.199</b>
Garages	641	641	641	641	645
Bedrijfsruimten/winkels	11	11	11	11	7
Overig bezit	34	34	33	33	30
Maatschappelijk vastgoed	13	12	12	12	11
<b>Totaal aantal verhuureenheden</b>	<b>7.969</b>	<b>7.889</b>	<b>7.896</b>	<b>7.967</b>	<b>7.892</b>
<b>Totaal aantal verhuureenheden gewogen</b>	<b>7.419</b>	<b>7.339</b>	<b>7.347</b>	<b>7.418</b>	<b>7.343</b>
Gewogen aantal verhuureenheden Sociaal	7.054	6.978	6.909	7.038	6.983
Gewogen aantal verhuureenheden Commercieel	365	361	438	380	360
<i>Mutaties in het bezit woonegelegenheden:</i>					
Nieuwbouw/Aankoop	99	46	8	83	67
Sloop			38		3
Verkoop	26	52	41	12	19
<b>Volkhuysvestelijke gegevens</b>					
Verhuispercentage (huurwoningen)	5,8	6,2	5,6	5,9	6,2
Gemiddelde huurprijs per huurwoning	546	536	526	501	475
Huur in % van maximaal toegestane huur	67,7	67,8	65,0	66,1	63,8
<b>Bedrijfsvoering (per VHE x € 1)</b>					
Netto huuropbrengsten	6.432	6.315	6.102	5.777	5.528
Overige bedrijfsopbrengsten	7	20	27	29	37
Geactiveerde productie voor eigen bedrijf	61	60	48	48	54
Ontvangen vergoedingen voor geleverde diensten	214	221	208	228	218
Personele lasten	-554	-538	-552	-581	-596
Onderhoudslasten	-1.765	-1.073	-1.017	-1.246	-1.469
Overige lasten	-1.508	-1.471	-1.400	-930	-862
<b>Totaal netto kasstroom</b>	<b>2.887</b>	<b>3.534</b>	<b>3.415</b>	<b>3.325</b>	<b>2.910</b>
Personele lasten	554	538	552	581	596
Overige lasten	1.508	1.471	1.400	930	862
Overige bedrijfsopbrengsten	-7	-20	-27	-29	-37
Geactiveerde productie voor eigen bedrijf	-61	-60	-48	-48	-54
Ontvangen vergoedingen voor geleverde diensten	-214	-221	-208	-228	-218
Doorbelasting naar onderhoud	-157	-156	-154	-192	-194
<b>Totaal netto bedrijfslasten</b>	<b>1.624</b>	<b>1.553</b>	<b>1.516</b>	<b>1.015</b>	<b>960</b>
Aantal fte's	51,6	53,5	53,6	57,9	59,2
Aantal verbindingen	1	1	1	1	1
<b>Waarden vastgoed, leningen en vermogenspositie</b>					
Boekwaarde per gewogen VHE sociaal vastgoed (x € 1)			32.932	30.873	32.766
Boekwaarde per gewogen VHE commercieel vastgoed (x € 1)			91.411	91.233	85.639
Marktwaaarde per gewogen VHE DAEB vastgoed (x € 1)	125.622	113.548			
Marktwaaarde per gewogen VHE niet-DAEB vastgoed (x € 1)	144.069	118.513			
Historische kostprijs per gewogen VHE DAEB vastgoed (x € 1)	56.766	54.421			
Historische kostprijs per gewogen VHE niet-DAEB vastgoed (x € 1)	102.383	91.386			
Bedrijfswaarde per gewogen VHE DAEB vastgoed (x € 1)	52.152	57.092	54.301	51.630	56.980
Bedrijfswaarde per gewogen VHE niet-DAEB vastgoed (x € 1)	122.647	107.316			
WOZ waarde per huurwoning (x € 1)	163.739	163.222	171.319	182.108	191.316
Eigen vermogen per VHE (x € 1)			11.973	9.624	11.040
Overige reserve per gewogen VHE (x € 1)	32.999	32.628			
Herwaarderingsreserve per gewogen VHE (x € 1)	69.582	59.653			
Jaarresultaat per VHE (x € 1)	10.747	7.058	2.322	-1.356	1.873
Solvabiliteit (obv waardering jaarrekening)	78,8	77,6	29,9	25,6	28,5
Huur/WOZ huurwoningen in %	3,9	3,9	3,6	3,2	3,0
Nominale waarde langlopende leningen per gewogen VHE (x € 1)	24.461	24.796	25.650	25.657	26.015

# Definities en afkortingen

**Aedes:** Koepelorganisatie van woningcorporaties. Belangenbehartiger van de sector: de gesprekspartner van de minister, het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en de officiële instituten van de sector, zoals het CFV en het WSW (zie hieronder).

**Aftoppingsgrens:** De aftoppingsgrens is een grens die binnen de huurprijsgrenzen wordt gehanteerd. De aftoppingsgrens is de grens tot waar men (gedeeltelijk) huurtoeslag ontvangt. Er worden twee aftoppingsgrenzen gehanteerd, een voor één- of tweepersoonshuishoudens en een voor drie- of meerpersoonshuishoudens.

**Autoriteit woningcorporaties (Aw):** Vanaf 1 juli 2015 houdt de Autoriteit woningcorporaties toezicht op alle woningcorporaties. Naast het houden van toezicht is de Aw namens de minister voor wonen en Rijksdienst ook belast met het verlenen van goedkeuringen, ontheffingen en zienswijzen. Denk hier bijvoorbeeld aan de goedkeuring van een fusie of de wijziging van statuten.

**BTIV:** Per 1 juli 2015 is het Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting van kracht. Dit besluit bevat uitwerkingen van de herzieningen in de Woningwet verder uit, zoals:

- De splitsing van de DAEB (diensten van algemeen belang)-tak van de corporatie van de niet-DAEB-tak.
- De vaststelling van regels over de geschiktheidstoets ('fit and proper test') voor bestuurders en commissarissen van woningcorporaties.
- De regel dat corporaties maximaal € 125,25 per woning aan leefbaarheid mogen uitgeven.
- Afspraken over het passend toewijzen en het verkopen van huurwoningen.
- Afspraken over het waarden van en het rapporteren over het bezit van de corporatie.

**Corporatie:** Privaatrechtelijke instelling (stichting of vereniging) die zich ten doel stelt uitsluitend op het gebied van de volkshuisvesting werkzaam te zijn en als zodanig door de regering is toegelaten. De term toegelaten instelling, waarmee corporaties of woningcorporaties ook aangeduid worden, verwijst hier naar.

**DAEB:** De activiteiten van woningcorporaties worden verdeeld in zogenoemde DAEB (Diensten van Algemeen Economisch Belang) activiteiten en niet-DAEB activiteiten. De DAEB activiteiten behoren tot de kerntaak van een corporatie. Alleen voor DAEB activiteiten mag staatssteun worden ontvangen.

**Governance code:** de Governancecode woningcorporaties 2015 van Aedes geeft richting aan de wijze waarop bestuur en Raad van Commissarissen (RvC) functioneren en de wijze waarop zij verantwoording afleggen over hun resultaten. Daarnaast zijn binnen de code ook een klokkenluidersregeling en een integriteitscode opgenomen. Woningcorporaties zijn verplicht zich aan de code te houden; op onderdelen mogen zij van de bepalingen in de code afwijken, mits zij uitleggen waarom zij dat doen.

**Huurtoeslag:** Dit is een door de Belastingdienst uitgekeerde toeslag aan huurders die in verhouding tot hun inkomen veel huur betalen. Woningen met een huurprijs lager dan de basishuur, komen niet voor huurtoeslag in aanmerking.

			
huurtoeslaggrens	0%	0%	0%
hoge aftoppingsgrens	40%	40% 	40%  0%
lage aftoppingsgrens			65%
kwaliteitskortingsgrens	65%	65%	
basishuur	100%	100%	100%
	0%	0%	0%

Figuur D.1 Toelichting huurtoeslag  
Bron: website Woonbond

**Huurgrenzen 2017:**

- De basishuur is per huishouden afhankelijk van grootte en leeftijd en variabel van € 228,24 tot € 231,87;
- De kwaliteitskortingsgrens is € 409,92;
- De lage aftoppingsgrens geldt voor één- en tweepersoonshuishoudens (€ 586,68);
- De hoge aftoppingsgrens geldt voor meerpersoonshuishoudens (€ 628,76);
- De huurtoeslaggrens is € 710,68.

Voor jongeren tot 23 jaar geldt dat zij alleen over de huur tussen € 231,87 en € 409,92 100% huurtoeslag krijgen. Boven dit bedrag ontvangen ze geen huurtoeslag.

Voor de toekenning van Huurtoeslag gelden maximale inkomensgrenzen:

Figuur D.2 Inkomensgrenzen

Huishoudenstype	2016
Eenpersoonshuishouden	€ 22.100
Meerpersoonshuishouden	€ 30.000
Eenpersoonsouderenuishouden	€ 22.100
Meerpersoonsouderenuishouden	€ 30.050

**Inkomensgrenzen:** Een huishouden maakt deel uit van de corporatiedoelgroep als het een belastbaar inkomen heeft van maximaal € 35.739. Eind 2009 is beschikt dat corporaties gemiddeld 90% van vrijkomende woningen onder de huurtoeslaggrens dienen toe te wijzen aan huishoudens uit de corporatiedoelgroep. Ten minste 80% moet worden toegewezen aan huishoudens met een inkomen tot € 35.739 (prijspeil 2016).

**Netto huur:** De netto huur is de bruto huur verminderd met eventuele service- en stookkosten.

**Overlegwet:** Woningcorporaties zijn verplicht om geregeld overleg te voeren met hun huurders. Dat is vastgelegd in de Wet op het overleg huurders verhuurder, ook wel de Overlegwet genoemd.

**Passend toewijzen:** De overheid voert vanaf 1 januari 2016 nieuwe regels in voor het verhuren van sociale huurwoningen. Woningcorporaties moeten woningen passend gaan toewijzen. Dit betekent dat woningzoekenden een huurwoning krijgen aangeboden waarvan de huurprijs past bij hun huidige inkomen. Met het passend toewijzen wil de overheid voorkomen dat huishoudens met lagere inkomens in te dure woningen gaan wonen.

**Rekenhuur:** De rekenhuur is de huur inclusief die servicekosten die meegeteld worden voor huurtoeslag zoals, huismeester, elektra algemene ruimten, schoonmaakkosten en verlichting van algemene ruimten.

**Streefhuur:** De streefhuur is de gewenste huurprijs die een verhuurder aan een woning toekent op basis van eigenschappen als woningtype, kwaliteit, grootte en ligging. De streefhuur wordt gewoonlijk uitgedrukt in een percentage van de maximaal redelijke huurprijs op basis van het WWS-punten systeem. Er kan een verschil zijn tussen de daadwerkelijke, huidige, huur en de streefhuur. Dit verschil kan pas bij mutatie weer glad worden getrokken.

**Passend toewijzen**

Verzamelinkomen (prijspeil 2016) <small>exclusief kinderen</small>	Huishouden <small>inclusief kinderen</small>	Huurprijs (prijspeil 2016)			Legenda
		≤ € 586,68	€ 586,69 - € 628,76	€ 628,77 - € 710,68	
≤ € 22.100		✓✓✓	✗✗ ✓	✗ ✗ ✗	✓ Reageren kan en woningzoekende krijgt voorrang boven ✓*** ✓ Reageren kan maar woningzoekende met krijgen voorrang boven *** ✓ ✓ Reageren kan ✗ Woningzoekende kan niet reageren  * Vanaf de AOW-leeftijd € 30.050 i.p.v. € 30.000 ** Per woning kan de bovengrens worden verhoogd naar € 39.874 of € 45.718 *** Dit geldt niet altijd; verschilt per corporatie
€ 22.101 - € 30.000*		✓✓✓	✓ ✗	✓ ✗ ✗	
€ 30.001* - € 35.739**		✓✓✓	✓✓✓	✓ ✓ ✓	

Figuur D. 3 Toelichting verhouding inkomensgroep en huishoudensgrootte in verband met het passend toewijzen (bron: WoningNet)

**Toegankelijke woning:** Een nultredenwoning of toegankelijke woning is een woning die extern en intern toegankelijk is. Een woning is extern toegankelijk als de woonkamer van de woning bereikbaar is zonder trappen te hoeven lopen. Een woning is intern toegankelijk als de primaire vertrekken (keuken, toilet, bad of douchegelegenheid en tenminste één slaapkamer) zonder traplopen bereikbaar zijn vanuit de woonkamer. Als de primaire vertrekken bereikbaar zijn met een voorziening zoals een traplift, is de woning dus ook intern toegankelijk.

**Visitatie:** Vorm van externe beoordeling waaraan corporaties zich sinds 2008 moeten onderwerpen. De visitatie wordt uitgevoerd door gecertificeerde organisaties. De uitkomsten van de visitatie zijn openbaar.

**Vpb:** Vennootschapsbelasting, een belasting geheven over de fiscale winst.

**WSW:** Waarborgfonds Sociale Woningbouw. Dit waarborgfonds zorgt voor de borging van leningen die door corporaties worden afgesloten om bouwprojecten te financieren.

**Woningwet 2015:** De herziene Woningwet is in 2015 ingegaan. De wet biedt heldere spelregels voor woningcorporaties als het gaat om sociale huisvesting en beperkt de financiële risico's. Woningcorporaties concentreren zich op hun kerntaak: zorgen dat mensen met een laag inkomen goed en betaalbaar kunnen wonen. Samen met gemeenten en huurdersvertegenwoordigers maken zij prestatieafspraken over de lokale woonopgaven. Een nieuwe Autoriteit Woningcorporaties houdt volkshuisvestelijk en financieel toezicht op de woningsector.

**WOZ-waarde:** De WOZ-waarde is de getaxeerde waarde die wordt gebruikt voor de gemeentelijke heffingen, de verhuurderheffing en voor de omslagheffing van de waterschappen. De Wet WOZ staat voor de Wet Waardering Onroerende Zaken.

**WMO:** WMO staat voor Wet maatschappelijke ondersteuning.

**Woningwaardering:** Met het Woningwaarderingstelsel kan de kwaliteit van de woning in punten worden uitgedrukt (de WWS-punten). Aan diverse kenmerken van de woning worden punten

toegekend, onder andere aan het oppervlak van de kamers, de voorzieningen in de woning (type verwarming, sanitair), de isolatie en de ligging. Aan dit puntenaantal is een maximaal redelijke huurgrens gekoppeld zodat kan worden vastgesteld of de huurprijs in redelijke verhouding staat tot de kwaliteit van een woning.



# Prestaties 2016 - Regiokaart

## Wijdmeren

- Nieuwbouw: in uitvoering 42 appartementen De Oranjerie ('s Graveland)
- Nieuwbouw: in voorbereiding twaalf eengezinswoningen Ankeveensepad (Nederhorst den Berg)
- Nieuwbouw: in voorbereiding twaalf appartementen en vier eengezinswoningen locatie voormalig gemeentehuis (Nederhorst den Berg)
- Energieprojecten: oplevering energieverbetering van 126 woningen

## Gooise Meren

- Groot onderhoud: oplevering groot onderhoud aan 44 woningen Oosterpad (Bussum)

**Nederhorst  
den Berg**

**Ankeveen  
's-Graveland  
Kortenhoeft**

**Bussum**

**Hilversum**

## Hilversum

- Nieuwbouw: oplevering 38 woningen in Anna's Hoeve
- Nieuwbouw: oplevering zes tijdelijke woonunits en één beheerdersunit Keerpunt Zuid
- Groot onderhoud: voorbereiding groot onderhoud aan 68 woningen Brinkweg
- Energieprojecten: oplevering energieverbetering van 633 woningen



### Blaricum

- Nieuwbouw: oplevering 19 appartementen in De Bolster (De Blaricummermeent)
- Nieuwbouw: oplevering 30 appartementen in De Balken (Bijvanck)
- Nieuwbouw: in voorbereiding 15 appartementen en 31 eengezinswoningen (Blaricummermeent)
- Nieuwbouw: in voorbereiding zeven eengezinswoningen locatie voormalige brandweerkazerne (Blaricum)
- Energieprojecten: oplevering energieverbetering 151 woningen

### Bunschoten

- Nieuwbouw: in uitvoering 47 appartementen De Haven (Bunschoten)
- Nieuwbouw: in voorbereiding 26 woningen Eiland 3 (Rengerswetering)
- Energieprojecten: oplevering energieverbetering van 174 woningen

### Baarn

- Nieuwbouw: oplevering 13 eengezinswoningen Drakenburgerweg

