

# Samen bouwen aan verbetering

Jaarverslag 2014

Woonstichting St. Joseph



## Inhoudsopgave

<b>Een woord vooraf</b>	<b>5</b>
<b>Hoofdstuk 1 Verslag van de directeur-bestuurder</b>	<b>6</b>
<b>Hoofdstuk 2 Governance</b>	<b>11</b>
2.1 Governance structuur	11
2.2 Verslag Raad van Toezicht	13
<b>Hoofdstuk 3 Maatschappelijke inbedding</b>	<b>23</b>
3.1 Onze partners	23
3.1.1 Gemeente Boxtel	23
3.1.2 De Huurdersbelangenvereniging Boxtel	23
3.1.3 Collega-corporaties	24
3.1.4 Zorg	25
3.1.5 Welzijn	26
3.1.6 WSD	26
3.1.7 Energie Coöperatie Boxtel (ECB)	26
3.1.8 Bouwbedrijven	27
3.1.9 Onderwijsinstellingen	27
3.1.10 Brabants Centrum	27
<b>Hoofdstuk 4 Organisatie</b>	<b>28</b>
4.1 Bedrijfsvoering	28
4.1.1 Personeel en organisatie	28
4.1.2 Ondernemingsraad	31
4.1.3 Kwaliteit	32
4.1.4 ICT	32
4.1.5 Communicatie	33
<b>Hoofdstuk 5 Beleid</b>	<b>35</b>
5.1 Duurzaamheid	35
5.1.1 Mondiale voetafdruk	35
5.1.2 Verduurzamen van de woningvoorraad	36
5.1.3 Bewustwording en kennisontwikkeling	37
5.2 Vitale wijken	37
5.2.1 Wijkvisie Breukelen/Centrum	38
5.2.1.1 Wijkgericht denken en handelen	38
5.2.1.2 Integrale aanpak	38
5.2.2 Betrokken bewoners	39
5.2.2.1 Participatie	39
5.2.3 Leefbaarheid	40
5.2.4 Overlast	41
5.3 Wonen, welzijn en zorg	42
5.3.1 Levensloopbestendig	43

5.4	Differentiatie	44
5.4.1.1	Bewonerswensen	44
5.4.1.2	Doorstroming	45
5.4.2	Portfoliomanagement	45
5.4.3	Onderhouds- en nieuwbouwprojecten	46
5.4.3.1	Centrum	46
5.4.3.2	Boxtel-Oost	46
5.4.3.3	Breukelen	47
5.4.3.4	Selissenwal/Munsel	47
5.4.3.5	In Goede Aarde	48
5.4.4	Verkoop	48
5.4.5	Aankoop	48
<b>Hoofdstuk 6</b>	<b>Verhuur</b>	<b>49</b>
6.1	Verhuur	49
6.1.1	Huurprijsbeleid	49
6.1.2	Huurharmonisatie	50
6.1.3	Huurverhoging	50
6.1.4	Huurverhoging woningverbetering	50
6.1.5	Huurtoeslag	51
6.1.6	Huurincasso	51
6.1.7	Ontruimingen	52
6.1.8	Verhuur- & voorraadontwikkeling	52
6.1.9	Mutaties	53
6.1.10	Rechtstreekse verhuur	55
6.1.11	Urgentie	55
6.1.12	Nieuwe verhuringen 2014	56
6.1.13	Woningzoekenden	56
6.2	Onderhoud	57
6.2.1	Serviceabonnement	57
6.2.2	Reparatieonderhoud	57
6.2.3	Mutatieonderhoud	57
<b>Hoofdstuk 7</b>	<b>Financiën</b>	<b>59</b>
7.1	Algemeen	59
7.1.1	Kasstroomdenken	60
7.1.2	Borging	61
7.1.3	St. Joseph vergeleken	62
7.2	Beheer	63
7.2.1	Instrumenten en rapportages	63
7.2.2	Bedrijfswaarde	64
7.2.3	Treasury	64
7.2.4	Schuldpositie	64
7.2.5	Solvabiliteit	65
7.2.6	Investerings	65
7.2.7	Verbindingen	65
7.2.8	Risicobeheersing	66
7.2.9	Weerstandsvermogen	67
7.2.10	Fiscaliteiten	68

7.3	Verkorte jaarrekening	68
7.3.1	Algemeen	68
7.3.2	Verwerking verplichtingen	69
7.3.3	Materiele vaste activa	69
7.3.4	Vastgoedbeleggingen	72
7.3.5	Financiële vaste activa	72
7.3.6	Vlottende activa	73
7.3.7	Voorzieningen	74
7.3.8	Langlopende schulden	75
7.4	Overzichten	75
7.4.1	Balans	75
7.4.2	Winst-en-verliesrekening	76
7.4.3	Kasstroomoverzicht	77
7.4.4	Kengetallen	78
<b>Hoofdstuk 8</b>	<b>De toekomst</b>	<b>79</b>

## Een woord vooraf

Met het jaarverslag dat voor u ligt, legt Woonstichting St. Joseph verantwoording af aan de samenleving over haar activiteiten, besteedde middelen en behaalde prestaties in 2014. Bovendien willen wij u als klant, belanghouder, collega corporatie, samenwerkingspartner, medewerker en/of geïnteresseerde inzicht geven in de maatschappelijke effecten van onze activiteiten binnen Boxtel.

2014 is het vierde jaar van ons ondernemingsplan 'Samenwerken aan een duurzame toekomst'. Ook dit jaar maakten we weer grote vorderingen in het realiseren van onze doelstellingen.

Wij zijn zeer benieuwd wat u van ons jaarverslag 2014 vindt. Om die reden nodigen wij u van harte uit om uw mening, oordeel of suggestie(s) - of dit nu de inhoud of de opmaak betreft - naar ons te sturen. Dit kan naar [communicatie@sintjoseph.nl](mailto:communicatie@sintjoseph.nl).

## **Hoofdstuk 1      Verslag van de directeur-bestuurder**

**Ook in 2014 stonden de corporaties weer volop in de schijnwerpers. Wederom werd ons duidelijk gemaakt dat wij - als sector - het vertrouwen van de samenleving hebben beschaamd. Met de Parlementaire Enquête Woningcorporaties is het imago van de corporatiesector er niet beter op geworden. Bestuurders werken in een glazen huis en dienen daarnaar te handelen. Bij St. Joseph hanteren we het principe dat we zelfs 'de schijn niet tegen willen hebben'. We opereren volstrekt transparant en communiceren open. We stemmen onze beleidskeuzes af op deze principes.**

**2014 was ook een pittig jaar voor St. Joseph en haar huurders. We hebben te maken met een oplopende verhuurdersheffing (in 2014 ruim € 1,9 miljoen) en het tweede jaar van de inkomensafhankelijke huurverhogingen. Afgelopen jaar voerde St. Joseph de inkomensafhankelijke huurverhoging in afgeslankte vorm door. In 2015 plaatsen wij het onderwerp, in het kader van het thema betaalbaarheid, uitgebreid op de agenda.**

**Waar we in 2014 blij van werden, was de uitslag van het visitatierapport van de onafhankelijke Visitatiecommissie die over St. Joseph schreef: 'Er is sprake van een corporatie in balans, die gedurende de gehele periode blijvend prestaties heeft geleverd. Een beoordeling om trots op te zijn'.**

**In 2014 deden we wat wij van plan waren, zowel in de uitvoering als in de beleidsontwikkeling. Voor 2015 staat wederom veel op de agenda. We zetten komend jaar extra in op goede en betaalbare huisvesting in een prettig woon- en leefklimaat.**

### **Parlementaire enquête**

De beperking van het taakveld van corporaties en de verscherping van het externe toezicht is al eerder ingezet en wordt versterkt door de conclusies van de Parlementaire Enquêtecommissie Woningcorporaties en de parlementaire behandeling daarvan. Blikvangers in de media waren vooral de handvol corporaties die over de schreef gingen. Hierop wordt helaas de hele sector aangesproken en afgerekend. Behalve op corporaties, is er ook kritiek op de politiek zelf en op het extern toezicht. Corporaties kregen (te) veel zelfstandigheid -een uitdrukkelijke wens van de politiek begin jaren negentig- zonder deugdelijke controle. En ze gingen zich, wellicht onmatig hier en daar, bezighouden met zaken als leefbaarheid. Een door de overheid opgedragen nieuw taakveld. De politiek bepaalde de ruimte die corporaties geboden en zelfs opgelegd werd; het is ook de politiek die deze ruimte weer inperkt. Hopelijk zal alle commotie uitmonden in een duidelijk uitgewerkte nieuwe Woningwet, zodat voor iedereen duidelijk is wat wel en niet mag. In financiële zin zijn de verhuurdersheffing en de bijdrage om het mismanagement van enkele corporaties te financieren fors, maar ingepland. Wel komt de betaalbaarheid van het wonen nadrukkelijk als probleem naar voren. Hoe het (extern) toezicht en de plaats van commercieel vastgoed in het corporatiebezit precies zullen uitpakken, is een kwestie van afwachten. Wel heeft de Tweede Kamer eind 2014 ingestemd met het aanstellen van één externe toezichthouder, de Autoriteit Woningcorporaties. De betekenis van de georganiseerde huurders en de lokale politiek zal voor ons nog belangrijker worden dan ze al waren.

Overigens kijken de corporaties niet alleen maar toe. Op eigen initiatief is een systeem van permanente educatie voor bestuurders en toezichthouders ontwikkeld. Deelname is niet verplicht, maar de al dan niet behaalde 'p.e.-punten' worden geregistreerd. Ook hebben corporaties in Aedesverband een eigen benchmark ingesteld, waarmee zij hun prestaties, vooral in relatie tot de algemene kosten, kunnen vergelijken.

### **Bewonersparticipatie**

Onze huurders leveren een belangrijke bijdrage aan het functioneren van Woonstichting St. Joseph. Hun inbreng krijgt vooral vorm via de Huurdersbelangenvereniging (HBV) Boxtel en de bewonerscommissies. De inkomensafhankelijke huurverhoging 2014 -ondanks de afgeslankte vorm- is een onderwerp van indringend overleg geweest met de HBV. Hoewel we het op dit punt niet eens konden worden, is het overleg hierover constructief verlopen. Ook in 2015 zal dit onderwerp van beide partijen nog veel inzet vragen.

Ik wil de leden van de HBV, de leden van de bewonerscommissies en alle andere huurders die het afgelopen jaar een actieve bijdrage hebben geleverd aan het functioneren van St. Joseph - en daarmee aan het woon- en leefklimaat –hartelijke dank voor hun inzet. Hun bijdrage doet er toe!

### **Relatie met de gemeente**

Onze relatie met de gemeente Boxtel is verder verbeterd door de komst van een nieuw college van B&W (maart 2014) dat duidelijk maakt zich te willen verbinden met maatschappelijke organisaties. En ook heeft het nog niet geleid tot bijvoorbeeld een sociaal grondbeleid zoals in veel omliggende gemeenten, waardoor het voor ons lastiger is om in Boxtel betaalbare sociale huurwoningen te ontwikkelen. Maar de positieve grondhouding van B&W zien wij als een belangrijk en hoopgevend signaal voor verdere intensieve samenwerking in de toekomst.

### **Huisvesting**

Naar verwachting verhuizen wij in april 2015 naar het kantoorpand in het centrum van Boxtel. Naast de centrale ligging, zien wij als voordelen; meer flexibiliteit, zowel financieel (huur) als ruimtelijk, verdere verduurzaming (digitalisering) van onze bedrijfsvoering en betere mogelijkheden om het 'anders werken' (met flexibele werktijden en -plekken) in te voeren. Van ons huidige kantoor, bestaande uit twee gebouwen, verkochten wij er één. Het andere gebouw gaan wij ingrijpend verbouwen en dan voor een lange periode verhuren aan 'De Drie Notenboomen', verantwoordelijk voor het zorgconcept 'Herbergier' (zie 5.4.3.3). Het gebouw wordt geschikt gemaakt voor de kleinschalige huisvesting van ouderen met geheugenproblemen.

### **Visitatie**

In 2014 verscheen het rapport van de onafhankelijke visitatiecommissie die uitgebreid onderzoek deed naar onze prestaties in de afgelopen vier jaren. De vierjaarlijkse visitaties zijn verplicht voor Aedescorporaties. Wij zijn erg blij met de resultaten zoals vermeld in het eindrapport. Er is sprake van 'ruim voldoende tot goed presteren op alle onderdelen, zonder daarbij de continuïteit van de corporatie uit het oog te verliezen.' Meer hierover leest u in paragraaf 2.1.

## Schaalvergroting

St. Joseph blijft streven naar schaalvergroting, omdat dit op termijn bedrijfsmatig betere resultaten mogelijk maakt. Dit kan, maar hoeft niet perse in de vorm van fusie te zijn. Voor samenwerking met collega-corporaties of voor uitbreiding van het woningbezit zullen wij ons meer naar het noorden richten (Haaren, Sint-Michielsgestel), omdat daar sprake is van een ambtelijke fusie en op termijn wellicht bestuurlijke fusie tussen de verschillende gemeenten.

## Projecten

Op alle fronten gaan wij door met het verbeteren van ons woningbezit. Het groot onderhoud van het grote complex (144 woningen) Hof ter Aa e.o. is eind 2014 in volle gang en in juni 2015 gereed. De investering bedraagt ruim 7,7 miljoen euro.

Eind 2014 werden 30 nieuwbouwwoningen in het complex Landduin opgeleverd op de locatie waar wij eerder 21 woningen renoveerden en 48 woningen sloopten. Begin 2015 start de bouw van het complex Zonnegolven, bestaande uit 20 eengezinswoningen met een bijzonder laag energieverbruik. Ook in 2015 staat nieuwbouw op het programma: het complex Cronenborg met 17 woningen en 27 eenheden voor bewoners van zorginstelling Cello en een complex van 18 woningen in de gemeente Haaren.

## Beleid

Ook in 2014 werkten wij aan een aantal projecten (jaarplannen 2014) die meestal onderdeel vormen van het Ondernemingsplan 'Samenwerken aan een duurzame toekomst'. In het kort meld ik hier de resultaten.

Het project *Woonruimteverdeling* leidde tot een nieuw regionaal woonruimteverdeelmiddel dat in februari van 2015 wordt ingevoerd. Het project *Doorstroming* is inmiddels succesvol gestart en stimuleert senioren om te verhuizen naar passender huisvesting, waardoor een verhuisketen op gang komt. Het project *Mijn St. Joseph*, een digitaal klantportaal voor onze huurders, is uitgesteld in verband met de voorgenomen aanschaf van een nieuw primair systeem. Over de *Visitatie*, ook een project in 2014, leest u meer in paragraaf 2.1. Het project waarin wij de *sociale woningvoorraad scheiden* van ons overige bezit, bewaren wij tot het moment waarop de overheid ons duidelijke richtlijnen hieromtrent geeft. *Samenwerking in de regio* is gericht op efficiencyvoordelen en krijgt onder andere vorm in de gezamenlijke inkoop bij een rioolontstoppingsbedrijf, uitwisseling van personeel en een gezamenlijke woonruimteverdeling. In de *Wijkvisie Breukelen* zijn wij inmiddels zover dat wij onze inzet bij de besprekingen over een eerste fase herstructurering geformuleerd hebben. *Samenwerking met Zorggroep Elde* blijft van belang, onder andere in het samenwerkingsverband Zorgzaam Boxtel (zie 5.3).



## **Missie en visie**

### Missie

Onze missie is onveranderd: St. Joseph is een maatschappelijk ondernemer die zich primair richt op bouwen, beheren en onderhouden van woningen voor mensen in de regio Boxtel die een extra steuntje in de rug nodig hebben. St. Joseph is een open, transparante en marktgerichte organisatie die samen met anderen werkt aan duurzame en vitale wijken.

### Visie

Onze visie luidt:

- Europees en landelijk beleid is gericht op taakverenging van woningcorporaties. Daaraan passen wij ons aan: wij richten ons nadrukkelijk op onze bestaande (sociale) woningvoorraad en voeren geen commerciële koopactiviteiten uit.
- De bevolking vergrijsst en senioren willen langer zelfstandig wonen, daarin gestimuleerd door de overheid. Dat maakt het voor ons noodzakelijk onze woningvoorraad levensloopbestendiger te maken en in samenwerking met andere partijen zo lang mogelijk voorzieningen voor senioren overeind te houden.
- Wij staan voor betaalbare woonlasten en voor een duurzame samenleving. Wij investeren in een energiezuinige woningvoorraad en willen, mede door lagere energielasten, het wonen betaalbaar houden.
- Wij ontwikkelen ons tot een professionele en marktgerichte organisatie. Met onze partners, zowel commercieel als maatschappelijk, willen wij professioneel samenwerken.
- Wij zoeken naar schaalvergroting door samenwerking of fusie.
- Op het gebied van leefbaarheid stimuleren wij het nemen van eigen initiatieven en verantwoordelijkheid door de bewoners.

## **Opgave**

In ons ondernemingsplan 'Samenwerken aan een duurzame toekomst', formuleerden wij vier strategische doelstellingen en een stappenplan voor de verdere professionalisering van onze organisatie. In de jaren 2011 tot en met 2014 maakten wij al grote vorderingen in het realiseren van doelstellingen en speerpunten.

Strategische doelstellingen:

1. Investeren in duurzaamheid
2. Werken aan en realiseren van duurzame wijken
3. Zelfstandig wonen met een (latente) zorgbehoefte
4. Differentiatie van het woningbezit
5. Ontwikkeling van de eigen organisatie

Een uitwerking van alle thema's vindt u terug in hoofdstuk 5.

## **Nieuw ondernemingsplan**

Ons bestaande ondernemingsplan heeft een werkingsduur tot en met 2015. Eind 2014 zijn wij gestart met de ontwikkeling van een nieuw ondernemingsplan, voor de periode 2016-2020. Niet alleen de afloop van het bestaande plan is reden voor een nieuw plan; de veranderende omstandigheden vragen daar ook om. De markt verandert, de positie van corporaties verandert. Belangrijke thema's dienen zich aan: betaalbaarheid, digitalisering, nieuwe klantwensen.

In vier werkgroepen, samengesteld uit eigen medewerkers, gaan wij aan de slag. Wij zullen zeker te rade gaan bij onze stakeholders, maar ook bij organisaties buiten onze sector.

## **Tenslotte**

Ook in 2014 besteedde Woonstichting St. Joseph haar middelen uitsluitend in het belang van de volkshuisvesting en het wonen. Onze financiële positie is en blijft gezond, waarmee onze continuïteit gewaarborgd is. Wij doen wat wij in ons ondernemingsplan beloofd hebben. Wij zijn bestand tegen omstandigheden die wij niet kunnen beïnvloeden, zoals de economisch slechtere tijden, de malaise op de woningmarkt en de politieke tegenwind vanuit Den Haag. Wij zijn dan ook vol vertrouwen om ook in de toekomst een belangrijke rol te spelen in de volkshuisvesting van Boxtel e.o.

Eind 2014 namen de heren Krikhaar en De Kok aan het einde van hun zittingsperiode afscheid van de Raad van Toezicht van Woonstichting St. Joseph. Namens alle medewerkers dank ik hen van harte voor de bijdrage die ze gedurende de afgelopen acht jaar aan het functioneren van St. Joseph leverden. Deze dank geldt ook voor de overige leden van de Raad.

Rob Dekker  
*Directeur-bestuurder*

## Hoofdstuk 2 Governance

**In dit hoofdstuk zetten wij onze governance structuur uiteen. Vervolgens legt de Raad van Toezicht verantwoording af over haar activiteiten in 2014. Tot slot komen beloningsbeleid en beloningen in 2014 voor de Raad van Toezicht en bestuurder aan de orde.**

### 2.1 Governance structuur

Woonstichting St. Joseph leeft de Governancecode - de regels van goed bestuur – van de sector na. Waar van de code wordt afgeweken, wordt dat in dit verslag vermeld. De statuten, reglementen Raad van Toezicht, directiestatuut, integriteitscode, klokkenluiderreglement, het jaarverslag, de samenstelling van de Raad van Toezicht en het schema van aftreden, zijn gepubliceerd op [www.sintjoseph.nl](http://www.sintjoseph.nl). In 2015 vindt een actualisering van deze documenten plaats.

St. Joseph is een stichting die wordt bestuurd door één bestuurder. Ook kent zij een Raad van Toezicht die bestaat uit vijf leden. De organisatie bestaat uit drie hoofdafdelingen; Wonen, Vastgoed/Projectontwikkeling, Financiën & Control. De managers van deze afdelingen vormen samen met de bestuurder het Management Team.

St. Joseph streeft er naar om zo veel mogelijk zelfstandig en zonder verbindingen te opereren. St. Joseph kent eind 2014 dan ook geen verbindingen meer.

#### Afwijkingen van de Governancecode

De directeur-bestuurder kreeg na zijn benoeming in 2007 een contract voor onbepaalde tijd. De herziende Governancecode ( 1 juli 2011) hanteert een benoemingstermijn van vier jaar, met als doel dat de Raad van Toezicht periodiek beoordeelt of de bestuurder nog steeds de juiste persoon op de juiste plek is. De achterliggende gedachte van de code wordt onderschreven. De Raad van Toezicht beoordeelt hiertoe jaarlijks het functioneren van de directeur-bestuurder.

#### Visitatie

Visitatie is voor leden van AEDES, in het kader van de Aedescode, verplicht. Wij beschouwen de visitatie niet als verplicht en ook niet alleen als verantwoordingsinstrument, maar vooral als instrument op te leren en te ontwikkelen. Eind eerste kwartaal van 2014 is het gestructureerde oordeel over het volkshuisvestelijke en maatschappelijk presteren door de visitatiecommissie bekend gemaakt. Dit was voor St. Joseph haar tweede visitatie.

<i>Onderdelen:</i>	<i>2009</i>	<i>2014</i>
Presteren naar Ambities	6,6	7,3
Presteren naar Opgaven	6,9	7,4
Presteren volgens Belanghebbenden	6,9	7,5
Presteren naar Vermogen	6,8	7,2
Governance	7,0	7,4

De visitatiecommissie concludeert: “De maatschappelijke visitatie laat zien dat St. Joseph op alle onderdelen ruim voldoende tot goed presteert, zonder daarbij de continuïteit uit het oog te verliezen. Er is sprake van een corporatie in balans, die gedurende de gehele periode blijvend prestaties heeft geleverd”. Een beoordeling om trots op te zijn! En dat zijn we.

Toch zijn er nog verbeterpunten. De belangrijkste zijn:

- Het vooraf vaststellen van maatschappelijk rendement is een uitdaging;
- Meer aandacht voor het functioneren van de Raad van Toezicht (onafhankelijke zelfevaluatie) en aandacht voor de lokale binding.\*

*\*Deze aanbevelingen zijn voor eind 2014 door de Raad ter harte genomen en ingevuld.*

### **Onafhankelijkheid van de RvT - leden en de directeur-bestuurder**

Ieder lid van de Raad van Toezicht heeft de verantwoordelijkheid onafhankelijk en kritisch bij te dragen aan de besluitvorming. Dat dient zo te gebeuren dat de Raad van Toezicht de (in aanmerking komende) belangen op evenwichtige wijze kan afwegen. De Raad van Toezicht is zodanig samengesteld dat de leden, ten opzichte van elkaar, ten opzicht van de bestuurder en ten opzichte van welk deelbelang dan ook, onafhankelijk en kritische kunnen opereren. Gedurende het jaar 2014 is de Raad van Toezicht in haar volle omvang onafhankelijk geweest. Over dit jaar hebben noch transacties plaatsgevonden waarbij sprake is geweest van tegengestelde belangen tussen de corporatie en de leden van de Raad van Toezicht, noch tussen de corporatie en de directeur-bestuurder.

Over de onafhankelijkheid van de directeur-bestuurder zijn afspraken gemaakt in de arbeidsovereenkomst. Zo kan hij alleen nevenfuncties uitvoeren als de Raad van Toezicht het goedkeurt. Voor de twee onbezoldigde nevenfuncties, te weten voorzitter Stichting Aantwerk en lid van de Raad van Commissarissen van de Energie Coöperatie Boxtel is goedkeuring door de Raad van Toezicht gegeven. Voor beide functies zijn afspraken gemaakt met betrekking tot eventuele belangenverstremgeling.

De statuten, Governancecode en het reglement van de Raad van Toezicht bevatten bepalingen betreffende het vermijden van (de schijn van) belangenverstremgeling tussen de Woonstichting en de Raad van Toezicht-leden. In 2014 hadden de Raad van Toezicht-leden geen nevenfuncties waarbij er sprake was van (een schijn van) belangenverstremgeling tussen St. Joseph en de Raad van Toezicht.

### **Leningen en garanties**

Woonstichting St. Joseph verstrekt geen leningen dan wel garanties aan leden van de Raad van Toezicht, aan de directeur-bestuurder of aan de medewerkers.

## **2.2 Verslag Raad van Toezicht**

### **Algemeen**

De Raad van Toezicht vergaderde acht maal in aanwezigheid van de directeur-bestuurder en tweemaal in besloten vorm. Het betrof eenmaal een vergadering waar twee nieuwe Raad van Toezicht-leden zijn benoemd. De andere besloten vergadering betrof de (zelf)evaluatie van de Raad. Daarnaast hebben overleggen plaatsgevonden met de Ondernemingsraad en zijn leden van de Raad aanwezig geweest bij de ledenvergaderingen van de Huurdersbelangenvereniging Boxtel (HBV).

Naast de reguliere vergaderingen, kende de Raad een strategiedag onder leiding van een externe deskundige. De agenda bestond uit de thema's:

- Landelijke ontwikkelingen en de gevolgen daarvan voor St. Joseph;
- Toekomstige ontwikkeling van St. Joseph: werkgebied, samenwerking en prioritering.

Tijdens de strategie-dag heeft de Raad, samen met verschillende medewerkers, de actuele vastgoed- en leefbaarheidsprojecten in Boxtel bekeken. Daarnaast waren de Raadsleden aanwezig bij diverse officiële feestelijke momenten bij projecten en bijeenkomsten in de verschillende wijken.

### **Taak**

De Raad van Toezicht houdt toezicht op de directeur-bestuurder en op de algemene gang van zaken in de woningcorporatie. Ook geeft de Raad de bestuurder gevraagd en ongevraagd advies. De Raad fungeert verder als werkgever van de directeur-bestuurder.

De Raad van Toezicht richt zich, bij de uitoefening van haar taken, op het belang van de woonstichting en weegt daartoe de in aanmerking komende belangen van bij de corporatie betrokkenen af. De Raad is verantwoordelijk voor de kwaliteit van haar eigen functioneren. De Raad beslist over benoeming, beoordeling, beloning, schorsing en ontslag van de directeur-bestuurder.

### **Werkwijze**

De voorzitter van de Raad, heeft voorafgaande aan iedere Raad van Toezicht vergadering een agenda-overleg met de directeur-bestuurder. Zij stellen samen de agenda en de onderliggende stukken vast.

Direct voorafgaande aan de reguliere Raad van Toezicht-vergadering vindt, in afwezigheid van de directeur-bestuurder, vooroverleg plaats tussen uitsluitend leden van de Raad. Daar koppelt de voorzitter het overleg met de directeur-bestuurder terug en nemen alle leden de agenda door.

### **Informatievoorziening**

De Raad van Toezicht wordt door de directeur-bestuurder geïnformeerd door middel van (informatieve) notities afkomstig van de directeur- bestuurder, met een (schriftelijke) toelichting en bijhorende stukken per agendapunt. Per agendapunt wordt aangegeven wat de Raad wordt gevraagd: goedkeuren, bespreken, of ter informatie. De Raad baseert haar oordeel ook op de kwartaalrapportages, treasuryrapportages, (meerjaren)begroting, investeringsvoorstellen en jaarplanactiviteiten.

Tevens laat de Raad zich uitgebreid op de hoogte stellen van de uitkomsten en beoordelingen van officiële instituten zoals het WSW, CFV en Ministerie van Binnenlandse Zaken. Informatie via de brancheorganisatie Aedes en de Vereniging van Toezichthouders Woningcorporaties (VTW) worden waar nodig geagendeerd en besproken.

Structureel informeert de bestuurder de Raad over de rol en positie van St. Joseph in de (lokale) pers, door persberichten en krantenknipsels per vergadering bij de stukken mee te sturen.

In de notities die de Raad ter goedkeuring ontvangt, geeft de bestuurder de koppeling met de strategische doelstellingen standaard aan. Daarnaast zijn de fasedocumenten die over de nieuwbouw, renovatie of wijkontwikkeling gaan, voorzien van een investeringskader toets gebaseerd op de elementen strategie, techniek / duurzaamheid, financieel en sociaal. Tevens zijn de fasedocumenten voorzien van een risicoparagraaf en worden de effecten op kasstromen en de liquiditeitspositie inzichtelijk gemaakt.

### **Kerncommissies**

Gedurende 2014 zijn twee commissies ingesteld die de extra zaken die spelen voorbereiden voor de gehele Raad. De samenstelling van de verschillende commissies was in 2014 als volgt:

#### **Commissie werving & selectie:**

- De heer A. vd Laar
- De heer A. Knijff
- Mevrouw J. van Dijk

#### **Remuneratiecommissie:**

- De heer P. Krikhaar
- De heer A. van de Laar
- Mevrouw J. van Dijk

De commissie werving & selectie bestond dit jaar uit drie leden, daar de overige twee leden aftredend waren. Dit gold ook voor de remuneratiecommissie, de heer P. Krikhaar neemt eind 2014 afscheid.

St. Joseph kent geen audit- of andere kerncommissies. De commissies die voor bijzondere activiteiten in het leven zijn geroepen, rapporteren altijd aan de voltallige Raad. De besluitvorming vindt daar plaats.

Het jaarlijkse werkgeversgesprek (evaluatie- en functioneringsgesprek) met de directeur-bestuurder bereidt de voorzitter van de Raad van Toezicht voor. Na instemming van de voltallige Raad, voert de remuneratiecommissie het gesprek uit.

### **Klachtenadviescommissie (KAC)**

De klachtenadviescommissie werkzaam voor drie corporaties uit 't Groene Woud, te weten Huis & Erf, Wovesto en St. Joseph, beschikt over een eigen reglement en maakt jaarlijks een verslag van haar activiteiten. Op de website van Woonstichting St. Joseph staat de klachtenprocedure beschreven en vindt u de brochure terug met informatie over hoe de klant hiervan gebruik kan maken.

De directeur-bestuurder rapporteert, in de zin van artikel 16 van het BBSH tijdens een van de eerste vergaderingen van het jaar over de werkzaamheden van de regionale klachtenadviescommissie van het jaar daarvoor. Tevens vindt er eenmaal per jaar, samen met de andere aangesloten corporatiebestuurders, afstemmingsoverleg met de regionale klachtenadviescommissie. Daarin worden eventuele suggestie tot bijstelling van het beleid aan de orde gesteld.

De commissie bestaat uit vier leden met deskundigheid op het gebied van recht, bouwkunde, notarieel recht en de woningmarkt. Eind 2014 heeft de voorzitter van de KAC aangegeven haar functie neer te leggen. Conform het reglement zoeken de overige leden een nieuw lid/ voorzitter. Het secretariaat is sinds medio 2014 ondergebracht bij Wovesto te Sint-Oedenrode.

Aantal klachten:

2012 : 1 klacht

2013 : 2 klachten

2014 : 0 klachten

### **Vergadering Ondernemingsraad**

Twee keer per jaar overlegt de Raad van Toezicht met de Ondernemingsraad (OR). Tijdens deze overleggen hebben afgelopen jaar centraal gestaan: het landelijke beleid en de gevolgen voor St. Joseph, de nieuwe huisvesting en de vermindering van personele omvang en verlaging van de bedrijfslasten.

De Raad en OR constateren dat het overleg en de informatieverstrekking door de directeur-bestuurder goed verloopt, zodat ieder zijn rol goed kan vervullen.

### **Verbindingen / deelnemingen**

In 2014 heeft Woonstichting St. Joseph de laatste nog afzonderlijke besloten vennootschap – te weten St. Joseph projecten beheer BV - opgeheven.

### **Toezichtkader**

De Raad van Toezicht heeft bij het uitoefenen van de toezichtstaken in 2014 de volgende documenten als toetsingskader gebruikt:

- De strategie is vastgelegd in de Strategische Visie en Ondernemingsplan 2011-2015; de Raad ziet hierin toe op de maatschappelijke oriëntatie; de uitwerking ligt vast in de hiervan afgeleide jaarplannen;
- Het portfoliomanagement, dat jaarlijks door de bestuurder wordt herijkt, met daar aan gekoppeld het streefhuur- en verkoopbeleid;
- De Raad toetst alle planvorming aan de hand van het investeringskader; de basis voor het beoordelen van de transitie voornemens in onze woningvoorraad; plannen worden getoetst op strategie, techniek/duurzaamheid, financiën en sociaal;

- De Raad toetst het doelmatig functioneren; voor bedrijfslastenontwikkeling, kasstromen en rendementseisen ten aanzien van planontwikkeling zijn normen ontwikkeld die worden gehanteerd bij het toetsen van alle planvorming;
- Voor het toezicht houden op de financiële risico's gebruiken we de instrumenten treasury jaarplan, de jaarbegroting 2014, de meerjarenbegroting en de kwartaalrapportages;
- De bedrijfsrisico's van St. Joseph worden door het CFV en WSW getoetst; de Raad constateert dat St. Joseph ruim voldoet aan de normen die door de externe toezichthouders worden gesteld;
- Voor het toezicht op de overige bedrijfsrisico's maakt de Raad van Toezicht gebruik van de jaarlijkse risico-inventarisatie van interne en externe risico's, opgesteld door interne en externe auditors;
- Verder neemt de Raad kennis en gaat zij de dialoog aan met de accountant over haar bevindingen, beschreven in haar accountantsverslag.

### **Externe accountant**

In de Raadsvergadering van mei is aan de hand van een interne evaluatierapportage door de Raad van Toezicht besloten het contract met de accountant voor twee jaar te verlengen, te weten voor de boekjaren 2015 en 2016. In het boekjaar 2014 zijn zowel de managementletter als het rapport met bevindingen bij de jaarrekening besproken. Dit laatste document is met de externe accountant in de vergadering van de Raad van Toezicht behandeld.

### **Remuneratiecommissie**

In tegenstelling tot voorgaande jaren bestond dit jaar de commissie uit drie leden van de Raad van Toezicht. Dit in verband met de wisseling van de voorzitterspositie eind 2014. In december is een beoordelings-/evaluatiesgesprek met de directeur-bestuurder gevoerd. Tijdens het remuneratiegesprek is gesproken over de behaalde resultaten 2014 en voortgang van de ontwikkeling van Woonstichting St. Joseph, het functioneren en de honorering van de directeur-bestuurder.

### **Beloning directeur-bestuurder**

Het salaris van de directeur-bestuurder bestaat uit een vast overeengekomen vergoeding. De variabele beloning -in de vorm van een bonus van maximaal 10% van het vaste jaarsalaris- is op verzoek van de directeur-bestuurder sinds 2013 stopgezet.

De benoeming van de directeur-bestuurder is voor onbepaalde tijd. Er zijn geen bijzondere afspraken gemaakt ten aanzien van eventuele opzegtermijnen en afvloeiingsregelingen. De pensioenregeling voor de bestuurder is conform de regeling die geldt zoals bepaald in de CAO-Woondiensten (percentage werkgeverspensioenpremie en percentage pensioenpremie van directeur-bestuurder). De heer Dekker rijdt in een leaseauto en bekleedt twee onbezoldigde nevenfuncties.

De directeur-bestuurder (1 fte) was heel 2014 in dienst van Woonstichting St. Joseph en de enige functionaris die, op grond van artikel 4.1 van de WNT, onder de WNT valt. Er zijn geen betalingen gedaan op grond van artikel 4.2 WNT, niet zijnde topfunctionarissen of gewezen topfunctionarissen, waarvan de bezoldiging de maximale bezoldiging te boven gaat.



St. Joseph valt in bezoldigingsklasse E, zijnde € 130.600. In 2014 wordt gebruik gemaakt van de overgangsregeling en hiermee valt de directeur-bestuurder onder de norm van € 230.474.

Krachtens artikel 2:383 lid 1 vermelden wij de bezoldiging van de bestuurder, de heer R. Dekker, zijnde het totale bedrag dat in het boekjaar 2014 uit hoofde van artikel 32bd van de "wet op de loonbelasting 1964" is uitbetaald, € 128.304.

### **Zelfevaluatie**

Volgens de Governancecode is een Raad verplicht zichzelf ieder jaar een spiegel voor te houden over het functioneren van de Raad en dat van de individuele toezichthouders. Conform afspraak uit de zelfevaluatie van de Raad uit 2013 is dit jaar de evaluatie met behulp van een externe deskundige uitgevoerd (zie ook [www.sintjoseph.nl/over/corporategovernance](http://www.sintjoseph.nl/over/corporategovernance)). De gehanteerde methodiek bestond uit een online enquête, die de basis vormde voor de zelfevaluatie. Waarin de thema's 'samenstelling', 'procedures en besluitvorming, kwaliteit toezichtproces, communicatie en informatie', 'beoordeling bestuur', 'kernegebieden toezicht', 'ik als RvT-lid', 'besluitvorming', 'de RvT als team', en 'voorzitter RvT' door middel van stellingen inclusief mogelijkheid tot verdere toelichting zijn behandeld. Deze thema's komen overeen met de prestatievelden toezicht zoals in de Governancecode voor woningcorporaties overeen is gekomen. Naast de enquête, ingevuld door de leden van de Raad, heeft ook een gesprek met de directeur-bestuurder als belangrijke input voor de evaluatiebijeenkomst gediend.

De Raad van Toezicht is van mening dat de individuele leden van de Raad, alsmede de Raad als geheel naar behoren functioneren. Meer aandacht voor de communicatie en informatievoorziening bij vastgoedontwikkelingsprojecten wordt wenselijk geacht om tot een verdere optimalisatie van het toezicht te komen. Voorts vindt de Raad van Toezicht het belangrijk om meer tijd in te ruimen voor de introductie van nieuwe commissarissen en de permanente educatie van de zittende toezichthouders. De Raad is zich bewust van de veranderende rol van toezichthouders. Toezichthouders worden steeds meer aangesproken op en verantwoordelijk gehouden voor de prestaties van corporaties. Vandaar dat de wens is uitgesproken zowel intern als extern meer zichtbaar te zijn gericht op versterking van de relatie met stakeholders.

### **Deskundigheid**

Ieder lid van de Raad van Toezicht dient in staat te zijn om de hoofdlijnen van het totale beleid te beoordelen. Elk lid van de Raad van Toezicht beschikt over specifieke deskundigheid en voldoet aan de eisen die in de profielschets van de Raad zijn geformuleerd. Een herbenoeming vindt plaats na zorgvuldige overweging en is gebaseerd op de betreffende profielschets.

Van ieder lid wordt verwacht dat hij/zij de ontwikkelingen op de (woning)markt volgt. Daarnaast wordt verwacht dat ieder lid de vergaderingen bijwoont en de kennis up-to-date houdt door bijeenkomsten (van o.a. VTW), scholingen, seminars en workshops bij te wonen.

### Rol van de voorzitter

De voorzitter van de Raad van Toezicht bereidt de agenda van de vergadering voor en leidt de vergaderingen van de Raad en ziet toe op het goed functioneren van de Raad. Daarnaast draagt hij zorgt voor een adequate informatievoorziening aan de leden van de Raad, zorgt ervoor dat voldoende tijd wordt besteed aan zorgvuldige besluitvorming.

Hij is namens de Raad het voornaamste aanspreekpunt voor de bestuurder en initieert de evaluatie van het functioneren van de Raad van Toezicht en van het functioneren van de bestuurder. De werkorganisatie draagt zorg voor een adequate ondersteuning van de voorzitter van de Raad van Toezicht.

### Vergoeding Raad van Toezicht

De vergoeding van de leden van de Raad is gebaseerd op de adviesregeling 'Honorering toezichthouders in woningcorporaties' van de VTW. In 2013 is bepaald dat de honorering van de leden, respectievelijk voorzitters, van de Raad van Toezicht van een corporatie per kalenderjaar niet meer mag bedragen dan 5, respectievelijk 7,5% van het voor de bestuurder van de corporatie geldende bezoldigingsmaximum. De huidige honorering past zowel binnen de bandbreedte van de nieuwe adviesregeling van de VTW, als ook als afgeleide van het voor de corporatie geldende bezoldigingsmaximum.

De vergoedingen voor de leden van de Raad van Toezicht zijn sinds 2011 niet meer verhoogd. Voor 2015 worden de reguliere vergoedingen in de loop van het voorjaar aan de hand van de nieuwe Governancecode 2015 besproken.

De inkomsten van alle toezichthouders:

Interne Toezichthouders (in euro's)	Jaar aftreden	Commissarissen/Toezicht		Als lid van commissies		Overige kosten vergoedingen	
		2014	2013	2014	2013	2014	2013
Voorzitter P. Krikhaar	2014	12.257	12.257	0	0	440	449
Lid A van de Laar	2014 herbenoemd	8.111	8.111	0	0	141	117
Lid J.M.C. de Kok	2014	8.111	8.111	0	0	0	0
Lid J.H.M. van Dijk	2016 herbenoembaar	8.111	8.111	0	0	317	177
Lid A.G. Knijff	2017 herbenoembaar	7.901	658	0	0	0	0
<b>Totaal</b>		<b>44.491</b>	<b>37.248</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>898</b>	<b>743</b>

De overige kosten vergoedingen bestaan uit reiskosten. De vergoedingen van 2014 zijn inclusief 21% BTW.

Aan overige kosten zoals het bijwonen van workshops, lidmaatschappen en ondersteuning in het kader van deskundigheidbevordering van de Raad, is in 2014 € 4.470,95 uitgegeven. Voor de werving en selectieprocedure, voor de twee nieuwe leden voor de Raad, is € 6.269,50 uitgegeven.

## Besproken onderwerpen/ Besluiten Raad van Toezicht 2014

### Raad van Toezicht:

- Jaarverslag 2013 – voortgang en Governanceverslag;
- Zelfevaluatie 2014;
- Vergaderplanning en rooster van aftreden;
- Benoeming sollicitatiecommissie;
- Procedure werving & selectie nieuw leden Raad van Toezicht;
- Benoeming twee leden Raad van Toezicht.

### Directeur- bestuurder:

- Functioneringsgesprek met directeur-bestuurder 2014;
- Bezoldiging directeur- bestuurder.

### Jaarplannen, verantwoording & financiën;

- Jaarrekening/- verslag 2013 (in aanwezigheid van de accountant);
- Managementletter, interne controle 2014;
- Evaluatie accountant 2014;
- Verlenging contract BDO (met twee jaar);
- Kwartaalrapportages;
- Treasury jaarplan 2013 en rapportages;
- Aanpassing Treasurystatuut;
- Begroting + jaarplannen 2014;
- Herijking Investeringskader;
- Visitatie;
- Normen bedrijfswaarde berekeningen 2014 en projecten 2015;
- Bespreken rapportages CFV en WSW;
- Bespreking Oordeel brieven Ministerie van Binnenlandse Zaken.

### Maatschappelijk presteren / Vastgoed/ Overige:

- Fasedocument nazorg nieuwbouwproject Baanderherenweg;
- Fasedocument uitvoering sloop/nieuwbouw Het Schild/ van Randerodestraat;
- Fasedocument nazorg Groot Onderhoud 35 woningen Van Hugenpothstraat;
- Fasedocument ontwerpfase + bouwvoorbereiding Nieuwbouw Cronenborg;
- Verkoop Nivo-garage Clarissenstraat 31-33;
- Bieding woningbezit Vestia in de gemeente Sint-Michielsgestel;
- Fasedocument ontwerpfase Herbergier, kantoor Baroniestraat;
- Fasedocument nazorg 21 woningen renovatie van Randerodestraat;
- Fasedocumenten nieuwbouwproject Zonnegolven II;
- Voorstel verwerving De Woonstee in Esch;
- Verkoop kantoorpand Breukelsestraat 109;
- Inkomens afhankelijk huurverhoging 2014;
- Fasedocumenten aankoop nieuwbouw Lange Weg / Boerenbond locatie gemeente Haaren;
- Verhuizing kantoor St. Joseph naar de Brederodeweg 23 Boxtel.

### **Bestuurdersaansprakelijkheid**

Voor de directeur-bestuurder en de leden van de Raad van Toezicht, is een verzekering voor bestuursaansprakelijkheid afgesloten. Hier op is in het verslagjaar geen beroep gedaan.

### **Treasury**

De uitgangspunten en doelstellingen van ons financieringsbeleid staan in het Treasurystatuut. Deze activiteiten zijn louter ondersteunend aan onze volkshuisvestingsactiviteiten. Op het gebied van treasurymanagement wordt St. Joseph ondersteund door een onafhankelijke externe treasurer. We ontvangen daar ook jaarlijks een verklaring voor.

Jaarlijks wordt er een treasuryjaarplan opgesteld. Dit plan is de verbindende schakel tussen het treasurystatuut en de uitvoering van treasuryactiviteiten. Het plan bestaat uit een evaluatie van de treasuryactiviteiten in het voorbije jaar en uit een gedetailleerd plan van aanpak voor het nieuwe jaar. Het wordt vastgesteld door de bestuurder. In het jaarplan wordt onder meer de directeur-bestuurder gemandateerd door de Raad van Toezicht voor het aangaan en wijzigingen van leningen in het nieuwe jaar. Vervolgens wordt de Raad geïnformeerd over de totstandkoming van de (her)financieringen.

### **Fiscaliteit**

Vanwege de specifieke deskundigheid op het gebied van belastingen, laat St. Joseph zich op dit gebied adviseren door externe partijen. Afhankelijk van de mate van de risico's, worden één of meerdere partijen advies gevraagd.

### **Samenstelling Raad van Toezicht**

De Raad van Toezicht streeft naar een evenwichtige spreiding onder haar leden van de kennis van volkshuisvesting, financiën, bedrijfsvoering, vastgoed & projectontwikkeling, juridische zaken ondernemerschap en organisatieontwikkeling. De Raad heeft in haar zelfevaluatie van 2013 geconcludeerd dat bij de werving van nieuwe leden voor de Raad de aandacht moet liggen op de profielen 'sociaal', 'maatschappelijk'. Daarnaast is lokale/regionale binding wenselijk.

Per 1 januari 2014, bestaat de Raad uit 5 leden, waar van er 2 op voordracht van de huurders zitting hebben in de Raad. De Raad van Toezicht-leden zijn voor een periode van 4 jaar benoemd en kunnen conform het reglement voor een volgende zittingstermijn van eveneens 4 jaar worden herbenoemd.

In januari van het boekjaar is de heer A. van de Laar voor een tweede periode van vier jaar herbenoemd. Eind 2014 hebben de heren P. Krikhaar (voorzitter) en J. de Kok (lid op voordracht van de HBV) afscheid genomen van de Raad vanwege het aflopen van hun zittingsduur. Zij hebben gedurende een lange periode (8 jaar) een belangrijke bijdrage aan het functioneren van Woonstichting St. Joseph geleverd.

In de tweede helft van 2014 zijn twee nieuwe leden voor de Raad geworven, conform de gewenste profielen en lokale/regionale binding. Tevens is de vacature, lid op voordracht van Huurdersbelangenvereniging Boxtel, in samenspraak met de HBV weer ingevuld. Per 1 januari 2015 is de Raad weer compleet en is de heer A. van de Laar voor de komende drie jaar benoemd tot voorzitter van Raad.

Onderstaand overzicht geeft de samenstelling van de Raad weer en de taken van de leden binnen de Raad van Toezicht, evenals de hoofdfunctie en nevenfuncties van de toezichthouders. Jaarlijks vindt herijking plaats van de nevenfuncties.

#### **De heer P.F.M (Paul) Krikhaar ( 1960)**

Voorzitter

Aangetreden per : 1 september 2006  
 Aftredend per : 31 december 2014  
 Herbenoembaar : niet  
 Beroep : Zelfstandig ondernemer, Freelance docent Hogeschool  
 Relevante nevenfuncties : Lid Raad van Toezicht Savant Zorg, Helmond (vergoeding € 7.500)  
 Expertise : Financieel/economische kennis en bedrijfsprocessen

#### **De heer A.G.J.F. (Ad) van de Laar ( 1958)**

Vicevoorzitter

Aangetreden per : 1 januari 2010  
 Aftredend per : 1 januari 2014  
 Herbenoembaar : tot 1 januari 2018  
 Beroep : Directeur/ manager Facilitair Bedrijf St. Elisabeth  
 Ziekenhuis (Tilburg)  
 Relevante nevenfuncties : Gastdocent en assessor NHTV te Breda  
 Expertise : Vastgoed / Wonen & Zorg

#### **De heer J.M.C. (Jan) de Kok ( 1948)**

Lid op voordracht van Huurdersbelangenvereniging Boxtel

Aangetreden per : 1 september 2006  
 Aftredend per : 31 december 2014  
 Herbenoembaar : niet  
 Beroep : Advocaat  
 Relevante nevenfuncties : Lid commissie van bezwaar Raad voor rechtsbijstand;  
 Voorzitter klachtencommissie personeel grote zorginstelling;  
 Bestuurslid Stichting Mentorschap Nederland regio N.O. Brabant.  
 Expertise : Juridische kennis en volkshuisvesting

#### **Mevrouw J.H.M.(José) van Dijk ( 1954)**

Lid

Aangetreden per : 25 mei 2012  
 Aftredend per : 25 mei 2016  
 Herbenoembaar : tot 25 mei 2020  
 Beroep : Zelfstandig ondernemer  
 Relevante nevenfuncties : Fractievoorzitter VVD, gemeenteraad Waalre  
 Expertise : Vastgoed / projectontwikkeling

#### **De heer A.G. (Alexander) Knijff ( 1965)**

Lid op voordracht van Huurdersbelangenvereniging Boxtel

Aangetreden per : 1 december 2013  
 Aftredend per : 1 december 2017  
 Herbenoembaar : tot 1 december 2021  
 Beroep : Accounting Manager Alba Groep  
 Relevante nevenfuncties : Lid Raad van Toezicht Stichting Buitengewoon Leren & Werken  
 (Tilburg, onbezoldigd)  
 Expertise : Financieel/ economische kennis en risicomanagement

**Tot Slot**

Gebaseerd op het door haar gevoerde toezicht en op rapportages van derden, spreekt de Raad van Toezicht haar waardering uit voor de door St. Joseph in 2014 geleverde prestaties en bedanken hiervoor de bestuurder en de medewerkers.

Namens de Raad van Toezicht

Ad van de Laar

*Voorzitter Raad van Toezicht*

## **Hoofdstuk 3      Maatschappelijke inbedding**

### **3.1      Onze partners**

Wij kunnen onze doelstellingen alleen realiseren in samenwerking met anderen. Onze belangrijkste partners zijn de bewoners in georganiseerd verband en de gemeente Boxtel. Met de nieuwe Woningwet in aantocht, zullen deze relaties nog belangrijker worden. Daarnaast werken wij samen met zorg- en welzijnsinstellingen, scholen, de Energie Coöperatie Boxtel, collega-corporaties en partijen zoals aannemers, leveranciers en verenigingen. Dagelijks maken wij vele afspraken met individuele huurders.

#### **3.1.1    Gemeente Boxtel**

De samenwerking tussen de gemeente en St. Joseph (en Stichting Goed Wonen Liempde) is vastgelegd in het Prestatiecontract 2012-2015. In 2014 werd de samenwerking geïntensiveerd. Tegelijk constateren wij dat het verfrissende elan van het nieuwe college van B&W een nadrukkelijker doorvertaling naar de ambtelijke organisatie verdient.

Naast de hernieuwde kennismaking met het nieuwe college zijn er dit jaar diverse ‘policy’ bijeenkomsten geweest met het voltallige college. Zo is uitvoerig gesproken over de wijkvisie Breukelen, de herbesteding van ons kantoor, de transitie van de WMO en het zorgvastgoed in de gemeente Boxtel. Daarnaast zijn er met de verschillende wethouders (portefeuillehouders) gesprekken geweest over het beheer en behoud van maatschappelijk vastgoed, de toekomst van De Kleine Aarde en visieontwikkeling van landschapspark Stapelen.

Gedurende het jaar zijn er op zowel bestuurlijk als op ambtelijk niveau gesprekken gevoerd over diverse projecten van St. Joseph. Projecten als Het Schild / Van Randerodestraat, ons kantoor aan de Baroniestraat, Zonnegolven, Rond uutje, Cronenborg, Houtwerf, regionaal betaalbaarheidsonderzoek en het nieuwe woonruimteverdeelsysteem kwamen aan de orde.

Verder was het nieuwe gemeentebestuur van Boxtel op 1 juli 2014 op wijkbezoek in de wijk Selissenwal. Na presentatie van de nieuwe wijkvisie het ‘Selissenwal Ontwikkelingsplan’, maakten vier groepen met onder andere college- en raadsleden een wandeling door de wijk. Grote waardering was er voor de metamorfose van het complex Hof ter Aa, waar een ingrijpend groot onderhoudsproject in uitvoering is en voor de manier waarop daarbij rekening wordt gehouden met de bewoners. Andersom was er veel waardering voor de grote betrokkenheid en interesse van de college- en raadsleden.

#### **3.1.2    De Huurdersbelangenvereniging**

De Huurdersbelangenvereniging Boxtel (HBV) behartigt de belangen van de huurders in Boxtel, waaronder die van St. Joseph en Goed Wonen Liempde. Van onze huurders zijn er 279 (en 95 van Goed Wonen Liempde) lid van de HBV.

Voor ons is de HBV de wettelijke onderhandelingspartner zoals bedoeld in de Overlegwet. Wij werken samen op basis van een convenant dat wij in 2011 tekenden. Hierin zijn voor beide partijen rechten en plichten vastgelegd, vooral in de sfeer van informatie, overleg en advies- en instemmingsrecht. In 2014 zijn onder andere besproken de nieuwe woonruimteverdeling, planvorming Breukelen en doorstroming. De jaarlijkse huurverhoging (2014) is een vast agendapunt. Hierover konden HBV en St. Joseph niet tot overeenstemming komen. Binnen de mogelijkheden had de HBV de voorkeur voor een gematigder huurverhoging voor alle huurders met lage inkomens dan St. Joseph. Wij kozen voor een gematigde huurverhoging voor deze categorie huurders alleen als de werkelijke huur gelijk is aan de streefhuur. Dit vanwege het bestaande portfolio-beleid en omdat de huurverhoging nodig is voor een gezonde bedrijfsvoering. St. Joseph nam het advies van de HBV niet over, waarna deze zich aansloot bij de actie 'handen af van onze huren'.

Overigens maakt St. Joseph zich wel degelijk zorgen over de betaalbaarheid van huurwoningen voor sommige doelgroepen. Het betaalbaarheidsonderzoek (zie 5.4.2) geeft daar genoeg aanleiding toe. De HBV beschikt over dit rapport en wij zullen daarover zeker indringend met elkaar van gedachten wisselen. Overigens hebben wij na overleg daarover met de HBV voor een bepaalde categorie woningen de streefhuren omlaag bijgesteld en gaan wij ons gehele streefhuurbeleid eind 2014/begin 2015 integraal herijken.

### **3.1.3 Collega-corporaties**

Wij hebben veelvuldig contact met collega-corporaties. Op landelijk niveau werken wij samen in Aedesverband. Lokaal en regionaal is de samenwerking gericht op zaken als woonruimteverdeling, gezamenlijke inkoop en informatie-uitwisseling. Voor Stichting Goed Wonen Liempde voeren wij het beheer uit.

#### Beheer Goed Wonen Liempde (GWL)

GWL bezit 254 verhuureenheden in Liempde. Op basis van een beheerovereenkomst voert St. Joseph alle beheer-, onderhoud-, en verhuuractiviteiten uit. Of en hoe de verhuuractiviteiten zich zullen verhouden met de nieuwe woonruimteverdeling vanaf begin 2015, is nog onderwerp van bespreking. St. Joseph assisteert GWL op terreinen als financiën, duurzaamheid, overleg met externe toezichthouders en projectontwikkeling. In 2014 werd het nieuwbouwproject 25 zorgwoningen Witte School opgeleverd. Dit nieuwe complex, met veel domotica, is van groot belang voor de ouderenhuisvesting in Liempde.

#### Woonruimteverdeling

Samen met collega's Wovesto en Huis & Erf starten wij begin 2015 met een nieuw woonruimteverdeelsysteem, 'daarwilikwonen.nu'. Het aanbodmodel met inschrijving en aanbodadvertenties, wordt volledig digitaal; de papieren krant vervalt. Voor woningzoekenden betekent dit nieuwe systeem dat zij zich inschrijven voor het hele gebied waar de samenwerkende corporaties actief zijn. Zij kunnen ook op de woningen in het hele gebied reageren. Dagelijks wordt nieuw woningaanbod toegevoegd. In de toekomst kan het worden uitgebreid met elementen als 'direct te huur' en een lotingmodule.



### Gezamenlijke inkoop, uitbesteding werk

- Huis & Erf voert onze salarisadministratie uit op basis van een contract dat wij, na evaluatie, in 2014 verlengden. In 2014 is de module declaraties in gebruik genomen, die betekent dat medewerkers zelf hun declaraties digitaal invoeren en ook de goedkeuring volledig digitaal gebeurt.
- Wij zien goede mogelijkheden voor kostenvoordelen door de gezamenlijke inkoop van contracten voor onder andere onderhoud CV-installaties, liften, mechanische ventilatie, automatische deuren, glas en riolering. Ons jaarplanproject 'Samenwerking in de regio' gaf hieraan in 2014 prioriteit. Een eerste resultaat is inmiddels te melden: een gezamenlijk contract met een rioleringsbedrijf wordt per 1 januari 2015 geëffectueerd met een besparing van ongeveer 10% ten opzichte van 2013.
- St. Joseph nam in 2014 het initiatief tot het instellen van een 'Netwerk Brabantse corporaties'. De eerste partner is collega Kleine Meierij; uitbreiding is de bedoeling. Doel is om de doorstroom van corporatiemedewerkers te bevorderen, onder andere door bij collega-corporaties stages van één dag te lopen, uitwisseling van vacatures en het ontwikkelen van een digitaal mobiliteitsplatform. Begin 2015 zullen de eerste stages plaatsvinden.

#### **3.1.4 Zorg**

Onze belangrijkste samenwerkingspartners op het gebied van zorg zijn de Zorggroep Elde (zorg voor ouderen) en Cello (begeleiding van mensen met een lichamelijke en/of verstandelijke beperking)

##### Zorggroep Elde

Samenwerken met Zorggroep Elde doen we al langer. Zo hebben wij afgelopen jaar regelmatig met elkaar gesproken over de transitieopgave in de zorg en de gevolgen voor het vastgoed van beide organisaties. St. Joseph en Zorggroep Elde hebben immers aan elkaar gelinieerde projecten van intra- en extramurale zorgeenheden, zoals Molenweide, Simeonshof en Elisabethsdael / Vinckenrode. Van belang bij deze 'woonzorgzones' is dat het voorzieningenniveau (denk aan restaurantfunctie, kapper, winkel) overeind blijven en dat de (thuis)zorg bij de extramurale wooneenheden gegarandeerd blijft. De zones Simeonshof en Elisabethsdael / Vinckenrode zijn twee van de speerpunten uit de intentieverklaring 'Zorgzaam Boxtel'. Inmiddels is een beleidsgroep van de deelnemende partijen druk doende om allerlei nieuwe woon- en zorgconcepten te ontwikkelen.

Samenwerking op het gebied van domotica en het uitvoeren van beheer- en verhuurtaken voor de Zorggroep Elde zijn tot nu toe nog niet ingevuld.

##### Cello

Met Cello werken wij intensief samen; onder andere huisvesting van de doelgroep in het nieuwbouwproject Cronenborg (zie 5.4.3). Door deze nieuwe huisvesting kan Cello oud, eigen bezit afstoten en wellicht is het voor ons aantrekkelijk dit bezit over te nemen. In totaal verhuuren wij nu 51 eenheden aan Cello.

### **3.1.5 Welzijn**

Onze samenwerking met welzijnsorganisatie ContourdeTwern is van groot belang voor de leefbaarheid in onze wijken. Deze organisatie voert Buurtbemiddeling uit. Een succesvol project dat wij samen met de gemeente financieren. Vrijwilligers, aangestuurd door een coördinator, proberen door bemiddeling ruzies tussen burens op te lossen. In 2014 zijn 49 ruzies in behandeling genomen; in 36 gevallen waren daarbij huurders van St. Joseph betrokken.

In Woonwijs, een initiatief van ContourdeTwern, informeren netwerkpartners elkaar over hun aanpak, ervaringen en mogelijke vormen van samenwerking op het gebied van ouderenwelzijn. Deelnemers naast de gemeente, ContourdeTwern en St. Joseph, zijn onder andere de thuiszorg, de ouderenbond en stervensbegeleiding.

Activiteiten in de sfeer van welzijn zijn typisch mensenwerk, waarbij de onderlinge contacten van doorslaggevend belang kunnen zijn. Vanwege diverse personele wisselingen, zowel bij St. Joseph als bij ContourdeTwern, was een informele (her)kennismaking zeer op zijn plaats. Van St. Joseph waren de wijkconsulenten en wijkbeheerders aanwezig.

### **3.1.6 WSD**

De WSD begeleidt mensen met afstand tot de arbeidsmarkt. Doel is voorbereiding op een plek op de reguliere arbeidsmarkt. Bekend en gewaardeerd is de WoonOmgevingsPloeg (WOP), door ons medegefinancierd en ingezet bij een groot aantal activiteiten in de sfeer van leefbaarheid en schoonmaken.

Al meerdere jaren maken wij gebruik van WSD-medewerkers voor de bezorging van ons vierjaarlijkse bewonersblad 'Deurpost'. Sinds 2014 verzorgt 'De Postbode', een zelfstandig bedrijf dat sinds het voorjaar 2014 samenwerkt met WSD, ook onze post. De postbodes zijn mensen met een beperking.

Aantwerk is een initiatief van de WSD. Het is een werkgeversnetwerk met inmiddels zo'n 90 deelnemers (bedrijven, instellingen, gemeente), gericht op het in dienst nemen van mensen met een beperking. Onze directeur-bestuurder is voorzitter van Aantwerk. Door workshops, projecten en manifestaties worden deelnemers gestimuleerd hun schroom van zich af te zetten en zicht te krijgen op de 'social return'. De participatiewet is een steun in de rug: wordt het gestelde quotum aan arbeidsplaatsen voor mensen met een beperking niet op vrijwillige basis gehaald, dan zal het als verplichting gaan gelden.

### **3.1.7 Energie Coöperatie Boxtel (ECB)**

Met de ECB werken wij samen bij het plaatsen van zonnepanelen op onze woningen. Dit verloopt bijzonder succesvol (zie 5.1.1.1). Verdere professionalisering en uitbreiding van de activiteiten van de ECB is wenselijk. Op het gebied van energievergroening en -bezuiniging valt nog een wereld te winnen. De ECB is een vrijwilligersorganisatie en dat is een begrijpelijke beperkende factor.

### **3.1.8 Bouwbedrijven**

In zowel groot onderhoud (Hof ter Aa) als in nieuwbouw (Landduin en Cronenberg) werken wij in bouwteam samen met aannemers; Moonen bij Hof ter Aa, Dura Vermeer en Hendriks bij Landduin, respectievelijk Cronenberg. Wij selecteren en kiezen aannemers op basis van een groot aantal criteria en marktconsultatie. De keuze van de aanbestedingsvorm hangt af van het soort gebouw en de markt. Wij werken in bouwteam de plannen tot in detail uit. Voordeel van het uitwerken van een plan in bouwteam (t.o.v. andere vormen) is een efficiënte (snelle) doorlooptijd, vroegtijdig inzicht in kosten en het vroegtijdig gebruik kunnen maken van de uitvoeringskennis van de aannemer. De aannemer wordt mede verantwoordelijk gemaakt voor de keuzes die in het ontwerptraject gemaakt worden. Als opdrachtgever heb je dus relatief veel invloed op het proces.

### **3.1.9 Onderwijs**

Wij zijn een onderwijsleerbedrijf en maken graag ruimte voor stageplaatsen. Daarnaast werken studenten van onderwijsinstellingen regelmatig aan projecten.

Stageplaatsen waren er in 2014 bij team Klantenservice (Koning Willem I College Den Bosch, Sociaal-Maatschappelijke Dienstverlening) en bij de afdeling Finance & Control (afstudeerproject van 2 studenten Bedrijfseconomie).

Voor een groep studenten van het Koning Willem I College organiseerden wij een rondleiding door het groot onderhoudsproject Hof ter Aa, met daarbij een uitleg van het project. Op school werken de studenten hier verder aan als pilotproject.

Met het prominente MBO-vakcollege SintLucas werken wij al meerdere jaren samen. Studenten verzorgden ook in 2014 tweemaal de 'Etalage Baanrots'. Op 22 mei werd de etalage St. Ursula opgeleverd en op 27 november de etalage Brabants Centrum.

Studenten van SintLucas waren ook actief bij het 'inpakken' van de oude Nivo-garage. Op hekken voor de garage is het winnende ontwerp van zestien doeken bevestigd. Elk bestaande uit de voorstelling van een gebouw van St. Joseph in combinatie met een cartooneske figuur.

Eindexamenleerlingen van het Jacob Roelandslyceum ontwierpen een kunstwerk voor in de moestuin van complex Hoogheem (zie 5.2.3). Bewoners kozen uit meerdere ontwerpen voor 'Hendrik Jan de tuinman'. Een beeld van gaas waarin planten kunnen groeien, zittend op een bankje gemaakt van oud serviesgoed van de bewoners. In 2015 wordt het kunstwerk daadwerkelijk gemaakt.

### **3.1.10 Brabants Centrum**

Met Brabants Centrum organiseerden wij een theatervoorstelling De Goei, de Kwaai & De Lillike, aanvankelijk voor onze ongeveer 80 vrijwilligers, maar later aangevuld met nog zo'n 170 belangstellenden. Op de wijkkranten moet bezuinigd worden. Met de gemeente en Brabants Centrum bekeken wij mogelijkheden om ze digitaal op te nemen in Brabants Centrum. In 2015 wordt deze mogelijkheid, naast wellicht andere mogelijkheden, verder bekeken.

## Hoofdstuk 4      Organisatie

### 4.1      Bedrijfsvoering

In de periode 2012-2014 zijn belangrijke stappen gezet in de verdere professionalisering van de organisatie, voortvloeiend uit de visie op de organisatie zoals in 2012 bepaald. In 2014 veranderde de organisatie van een tweepoot in een driepoot, is er één centraal secretariaat ingesteld, verhuisde de huurincasso naar de afdeling Finance & Control, werd functiesplitsing doorgevoerd binnen Klantenservice en werd een doorstroommakelaar voor senioren aangesteld. Daarnaast werd het aantal opzichters verminderd (vijf in plaats van zes), evenals het aantal vakmannen (van drie naar twee). Het aantal fulltime functies in onze organisatie nam af van 38,3 tot 35 fte per 31 december 2014.

#### 4.1.1      Personeel en organisatie

##### Update strategische personeelsplanning & HR-visie

Met ingang van 2016 zal een nieuw ondernemingsplan leidraad voor ons handelen zijn (zie 1.3). Vooruitlopend daarop is de visie op de organisatie vernieuwd. Dit met het oog op te verwachten nieuwe of veranderende taakvelden en wat wij daarvoor aan personeel denken nodig te hebben.

Er is bekeken welke nieuwe taken op St. Joseph afkomen, welke taken wijzigen en wat wij dan kwalitatief en kwantitatief denken nodig te hebben aan personeel om het werk te kunnen realiseren. De politieke ontwikkelingen en wetgeving, zoals bijvoorbeeld de nieuwe woningwet zijn onderlegger voor deze visie.

##### Werkkostenregeling

Per 1 januari 2015 gaat de verplichte Werkkostenregeling in, die in de plaats komt van de bestaande regels voor vrije vergoedingen en verstrekkingen. De vergoedingen en verstrekkingen worden daarbij in de regel als belast loon gekwalificeerd, maar er is enige ruimte voor onbelaste verstrekkingen en vergoedingen. Bestaande zaken als representatie, de fietsvergoeding, personeelsfeesten, mobiele telefoons en kerstpakketten vallen onder deze vrijstelling. Met de ondernemingsraad is in 2014 overleg gevoerd over noodzakelijke aanpassingen voortvloeiend uit de Werkkostenregeling. Ook is de gratificatieregeling op enkele punten versoerd.

##### Leerlijnen

Het leren van medewerkers willen wij stimuleren en tegelijk meer afstemmen op de doelstellingen van de organisatie. Sinds 2013 ontwikkelen wij zogenaamde leerlijnen (van beschikbare opleidingen), passend bij bepaalde functies. De eerste ervaringen zijn dat door de leerlijnen medewerkers meer opleidingen gaan volgen. In 2014 ronden wij de leerlijnen 'opzichter dagelijks onderhoud' en 'opzichter planmatig/groot onderhoud en renovatie' af. In ontwikkeling zijn de leerlijnen 'medewerker bedrijfsadministratie' en 'medewerker huuradministratie.'

### Trainee Finance & Control

In 2014 namen wij een trainee in dienst op de afdeling Finance & Control. Om haar te laten groeien naar een allround functionaris, bieden we een werkplek om ervaring op te doen. Maar ook de mogelijkheid om - gefaciliteerd door ons - opleidingen te volgen.

### Agressietraining

Goed omgaan met (lastige) klanten is belangrijk voor het werkplezier van de medewerker en voor de kwaliteit van de dienstverlening. Wij organiseren regelmatig trainingen op dit gebied; in 2014 namen 24 medewerkers daaraan deel. Ook opvang en nazorg voor medewerkers die met ongewenst gedrag geconfronteerd zijn, is van belang. Twee medewerkers volgden de training 'opvang en nazorg bij schokkende gebeurtenissen'.

Sinds 2009 registreren wij ongewenst gedrag en worden deze incidenten besproken binnen de betrokken afdelingen. In 2013 zijn twee incidenten vastgelegd; in 2014 waren dat er negen.

### Klantgericht telefoneren/gesprekstechniek

Veel contacten met huurders zijn per telefoon, ook als zwaarwegende zaken besproken worden. Medewerkers van Klantenservice en de wijkconsulenten volgden twee workshops met het doel om de bekwaamheid te vergroten om professionele, klantgerichte telefoongesprekken te voeren.

### Arbeidsomstandigheden

Wij werken volgens het vastgestelde arbobeleidsplan en proberen ziekteverzuim, gezondheidsklachten door het werk, agressie, besmettingen op het gebied van legionella en asbest, ongevallen en voorvallen met betrekking tot integriteit zoveel mogelijk te beperken of te voorkomen. Twee opzichters en de projectleider/ontwikkelaar volgden de opleiding VCA-VOL. Vijf bedrijfshulpverleners en de AED-ers volgden de herhalingscursus. In 2014 heeft geen van onze medewerkers een beroep gedaan op de Arbo-vertrouwenspersoon.

### Statistieken

Met ingang van 1 januari 2015 starten wij met 33,7 fte. Twee medewerkers (1,45 fte) verlaten onze organisatie, een contract is uitgebreid met 4 uur. Een vacature is al in 2014 ingevuld. De andere wordt in 2015 ingevuld.

De organisatiestructuur is in 2014 aangepast. Terug naar drie afdelingen: Wonen, Finance & Control en Vastgoed. Reden:

- Naar plattere organisatie, geen teamleiders meer
- Evenwichtigere verdeling medewerkers
- Alle disciplines in MT vertegenwoordigd.

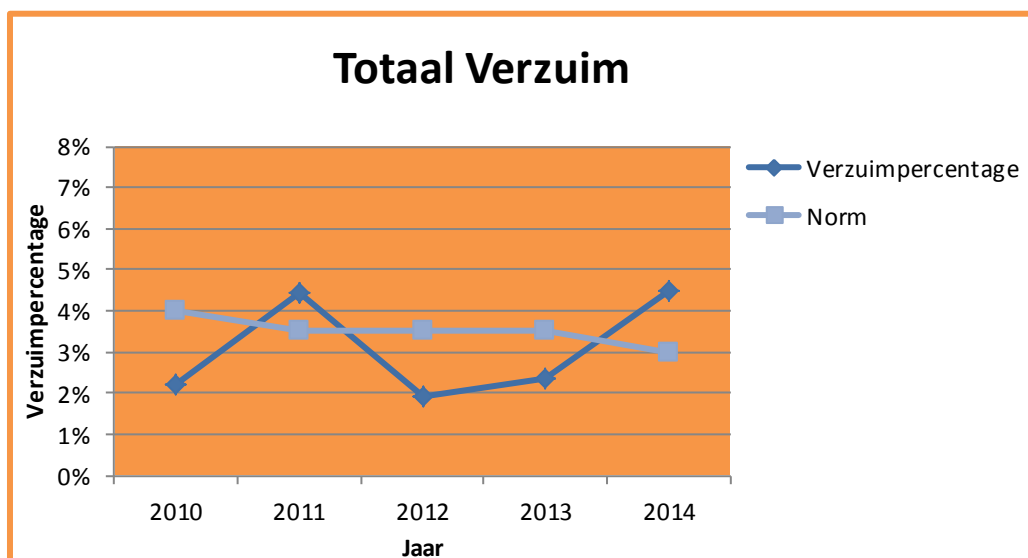
Formatieplaatsen	31-12-2014	31-12-2013
Medewerkers in dienst	39	43
Formatieplaatsen	35	38,3
Aantal vrouwen	19 (49%)	21 (49%)
Aantal mannen	20 (51%)	22 (51%)
Fulltimers	23 (59%)	25 (58%)
parttimers	16 (41%)	18 (42%)

In- en uitstroom	2014	2013
Indiensttreding	1	2
Doorstroom	6	5
Uitdiensttreding	5	2
Vacatures	1	0

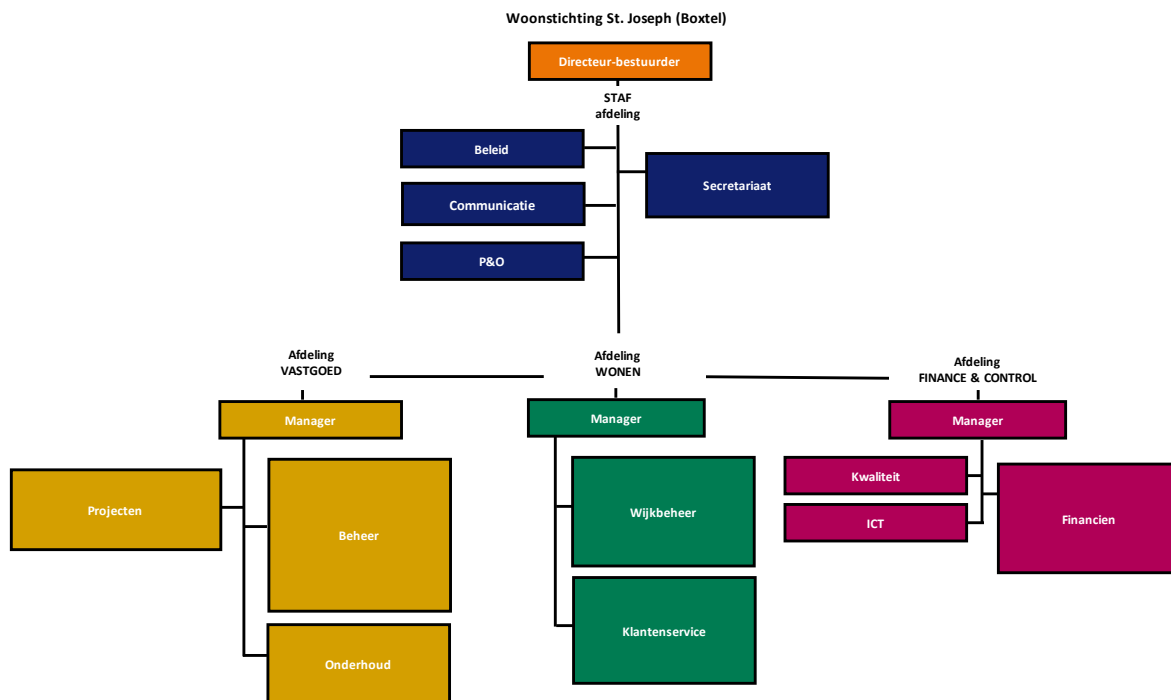
St. Joseph wil studenten boeien en binden aan de volkshuisvestingssector. Daarom stellen we stageplaatsen beschikbaar en zorgen we voor een goede begeleiding van de stagiaires. In het kader van uitvoeren werkervaring- en afstudeerstages hebben wij dit jaar contacten gehad met de Avans Hogeschool (opleiding Bedrijfseconomie) en het Koning Willem 1-College (opleidingen Sociaal Maatschappelijke Dienstverlening).

Stageplaatsen	Gestart in 2014	Gestart in 2013
Afstudeerstage	2	1
Werkervaringsstage	1	3

Ziekteverzuim in 2014 is 4,47% (exclusief zwangerschap). Ten opzichte van 2013 (2,34%) is het verzuim flink gestegen. De belangrijkste oorzaak ligt in het feit dat er meerdere langdurig zieken waren. Het aantal ziekmeldingen is namelijk wel gedaald (van 46 in 2013 naar 37 in 2014).



## Organogram



1-1-2014

### 4.1.2 Ondernemingsraad

Het jaar 2014 was voor de ondernemingsraad een rustig jaar. De samenstelling van de OR veranderde niet; het contact met de achterban voldoet en bleef met vooral de pagina op intranet (nieuwsbrief) als informatieplatform ongewijzigd. Wij voerden regulier overleg met de directeur-bestuurder en met de Raad van Toezicht.

De OR is nauw betrokken bij de aanstaande verhuizing van de werkorganisatie. Dit zal een positieve impact hebben op de werkomstandigheden en vergt grondige voorbereiding. Bij de voorbereiding van de introductie van de Werkkostenregeling per 1 januari 2015, was de OR eveneens nauw betrokken.

Uiteraard volgt de OR alle ontwikkelingen die van belang zijn voor de continuïteit van St. Joseph, en daarmee voor de werkgelegenheid van het personeel. Vooral de druk om de bedrijfslasten (verder) te verlagen en de gevolgen die dat voor onze organisatie kan hebben, volgt zij in het bijzonder.

#### 4.1.3 Kwaliteit

Het onafhankelijke Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector (KWH) meet de kwaliteit van onze dienstverlening. Het KWH ontwikkelde verschillende kwaliteitslabels, waaronder het belangrijke KWH-huurlabel. Wij voeren dit label al meerdere jaren en sinds 2012 is daar het KWH-Participatielabel bijgekomen. De grote waarde van het Huurlabel is dat het KWH zeer regelmatig en vooral bij de klant zelf meet en wij snel en gedetailleerd daarover geïnformeerd worden en kunnen werken aan verbetering. Naast deze kwaliteitsmeting heeft Aedes in 2014, samen met PwC, KWH en USP, een benchmark ontwikkeld waarmee wij onze prestaties kunnen vergelijken met die van collega's.

##### KWH-huurlabel

Het KWH meet uitgebreid wat de huurder vindt van onze prestaties in het verhuurproces. Metingen vinden continu plaats op acht onderdelen; wij sturen bij waar dat gewenst en mogelijk is. De scores eind december 2014 waren als volgt:

Onderdeel	Score
TOTAAL	7,7
Contact	7,3
Woning zoeken	7,6
Nieuwe woning	7,7
Huur opzeggen	7,9
Reparaties	8,2
Onderhoud	8,2
Ontevredenheid*	6,6

*\*Dit onderdeel gaat over de afhandeling van uitingen van ontevredenheid*

Met een gemiddelde score van (7,7) blijft de kwaliteit van onze dienstverlening op hetzelfde niveau als in 2013. Wij staan daarmee op plaats (66) van de in totaal (113) deelnemende corporaties. In de regio Zuid met (33) deelnemende corporaties nemen wij een 22<sup>e</sup> plaats in.

##### Klachtenmanagement

Huurders die bij KWH-metingen bevraagd worden, kunnen bij ontevredenheid een zogenaamd signaalmailtje sturen. Wij ontvingen er 20 in 2014, waarbij ontevredenheid over de staat van de woning bij oplevering, de boventoon voerde.

#### 4.1.4 ICT

##### Nieuw primair systeem

In de afgelopen jaren hebben wij op het gebied van ICT belangrijke stappen gezet, gericht op het ontwikkelen en invoeren van het Document Management Systeem. In 2014 maakten wij een aantal vervolgstappen, zoals het digitaliseren en opnemen in Klantvenster van facturen. De volgende stap zou zijn het invoeren van het klantportaal, waarmee het Document Management Systeem voor huurders ontsloten zou worden.



Wij besloten om eerst de effectiviteit van ons primaire systeem te bekijken en kwamen tot de conclusie dat een nieuw systeem nodig is, met name omdat het softwareprogramma waarmee wij werken technisch verouderd is en op termijn uit de markt wordt genomen. Begin 2015 kozen wij voor een nieuw primair systeem. Het nieuwe systeem zal een belangrijke stap zijn in de digitalisering van de dienstverlening. Voor 2015 staan op het programma: invoering nieuw primair systeem, invoering klantenportaal, vernieuwen website, invoeren mutatie-/inspectiemodule.

#### Mutatie- & inspectiemodule

In de toekomst wordt tijdens woninginspectie de opname in de woning ter plekke digitaal verwerkt via de inspectiemodule. Deze methode is efficiënter en duidelijker(ook voor de klant) dan de tot nog toe gebruikelijke manier van schriftelijke vastlegging, bevestiging en dergelijke. Met de verdere ontwikkeling en invoering maken wij pas op de plaats in verband met de komst van een nieuw primair systeem.

#### **4.1.5 Communicatie**

Onze dienstverlening staat of valt met een duidelijke communicatie met de klant. Deze communicatie zal in toenemende mate digitaal verlopen; via de website, Facebook, Twitter en YouTube. In 2014 bereidden wij ons voor op enkele bijzondere gebeurtenissen in de nabije toekomst, zoals de verhuizing van de werkorganisatie, invoering klantportaal en de introductie van het nieuwe woonruimteverdeelsysteem.

#### Jaarplan 'Mijn St. Joseph'

Een belangrijke stap in de verdergaande digitalisering van de relatie met onze huurders is de introductie van het klantportaal 'Mijn St. Joseph'. Via dit portaal kunnen huurders hun gegevens inzien en wijzigen, nota's bekijken en dergelijke. Invoering van het klantportaal stond voor 2014 op het programma. In verband met de keuze voor een nieuw primair systeem, is invoering opgeschoven naar half 2015.

#### Verbeterslag website

Ter voorbereiding op de introductie van het klantportaal wordt de site opnieuw gebouwd. De site gaat draaien op een nieuw platform en met een andere opbouw (op basis van gegevens van Google Analytics). Het 'uiterlijk' van de site verandert niet.

#### Overige activiteiten

Eind 2014 zijn wij begonnen met de voorbereiding van de verhuizing naar een nieuw kantoor. Al onze uitingen (bebording, bestickering en dergelijke) moeten daarop worden aangepast, de inrichting van het kantoor moet worden uitgedacht en de communicatie naar buiten moet worden georganiseerd.

De nieuwe woonruimteverdeling die in het voorjaar van start gaat moet een herkenbaar gezicht hebben en goed worden gecommuniceerd. Er is een aansprekend en zeer herkenbaar logo ontwikkeld en een communicatietraject uitgezet, te beginnen met een persconferentie half december 2014.

Voor ons doorstroomproject, waarin wij senioren wijzen op een mogelijk geschiktere huisvesting dan hun huidige woning, maakten wij het boekwerkje 'AlleZes', waarin wij onze 55+complexen presenteren. Gebleken is namelijk dat veel senioren niet op de hoogte waren van de mogelijkheden.

#### Sponsoring

Wij sponsoren activiteiten, initiatieven en/of instellingen in Boxtel, die toegankelijk zijn voor onze huurders en een relatie hebben met St. Joseph. Wij spelen graag een actieve rol in de activiteiten die wij sponsoren. In totaal gaven we in 2014 een bedrag van € 4.920 uit.

## Hoofdstuk 5      **Beleid**

Ons ondernemingsplan ‘Samenwerking aan een duurzame toekomst’, met een werkingsduur van vijf jaar (2011 t/m 2015), bevat strategische doelstellingen en bijbehorende speerpunten. Wij formuleerden daarin onze missie en visie en ook onze kernwaarden (zie hoofdstuk 1).

In jaarplannen benoemen wij projecten die een bijdrage leveren aan het halen van deze doelstellingen en speerpunten. Dit hoofdstuk is ingedeeld naar de strategische doelstellingen: duurzaamheid, vitale wijken, zelfstandig wonen met zorgbehoefte en differentiatie van het woningbezit.

Het jaarplan 2014 ‘Samen bouwen aan verbetering’ is de vierde (van in totaal vijf) jaarschijven van het ondernemingsplan en bevat negen projecten. U komt ze op verschillende plaatsen in dit verslag tegen.

<b>Project</b>	<b>Activiteit</b>	<b>Paragraaf</b>	<b>Score</b>
1	Woonruimteverdeling	3.1.3	+
2	Doorstroming	5.4.1.2	+
3	Mijn St. Joseph	4.1.5	- (uitgesteld tot half 2015)
4.	Visitatie	2.2	+
5.	DAEB-Niet-DAEB	5.4.2	- (uitgesteld)
6	SLA met Zorggroep Elde	5.3	- (vervallen)
7	Samenwerking in de regio	3.1.3	+
8	Wijkvisie Breukelen	5.2.1	+
9	Verhuizing werkorganisatie	4.1	+

De meeste projecten zijn uitgevoerd. Uitstel had te maken met onduidelijk overheidsbeleid (nr. 5) en met de komende aanschaf van een nieuw primair systeem (nr. 3).

### **5.1 Duurzaamheid**

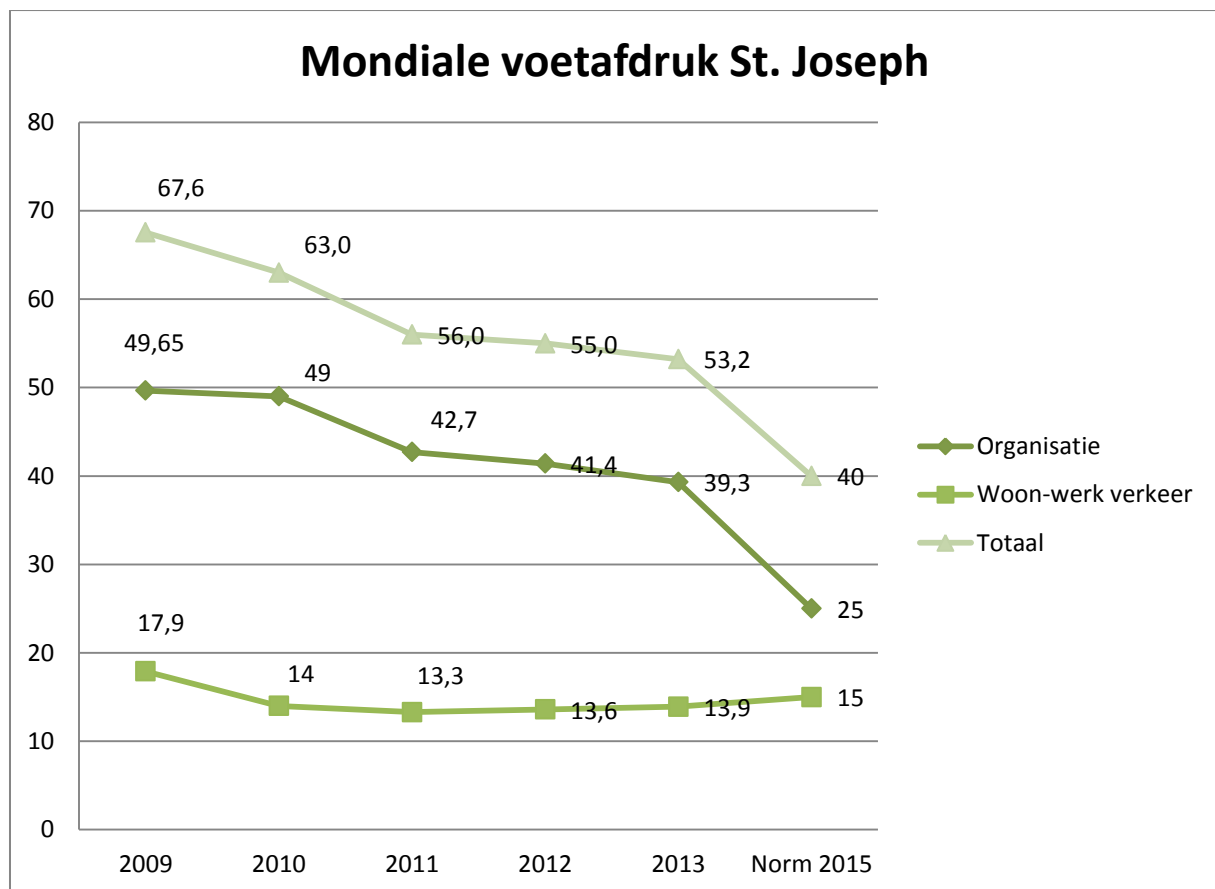
Wij zijn ons zeer bewust van de eindigheid van de voorraad grondstoffen, het gevaar van opwarming van de aarde en de hoge energiekosten voor onze huurders. Wij proberen de duurzaamheid te verbeteren in onze eigen organisatie en in overleg met huurders ons woningbezit.

#### **5.1.1 Mondiale voetafdruk**

Goed voorbeeld doet volgen. De mondiale voetafdruk is een methode die aangeeft hoeveel hectaren van de aarde wij gebruiken om ons werk te doen. Door ons verbruik (energie, maar bijvoorbeeld ook papier) meetbaar te maken, kunnen wij doelen formuleren en maatregelen nemen om die doelen te halen. Zo werken wij al enige jaren aan concrete verlaging van het verbruik.

In 2010 was onze mondiale voetafdruk 63 hectaren wat in de jaren daarna is gereduceerd tot 53 hectare in 2013. In 2014 is het aantal hectaren verder gereduceerd tot 45 hectare, onder andere door de overstap naar duurzame windenergie, verdergaande digitalisering, afname mobiliteit en de aanschaf van NS Businesscards. Ons nieuwe kantoor en de verdere digitalisering van onze bedrijfsprocessen zullen in de komende jaren de mondiale voetafdruk verder omlaag brengen.

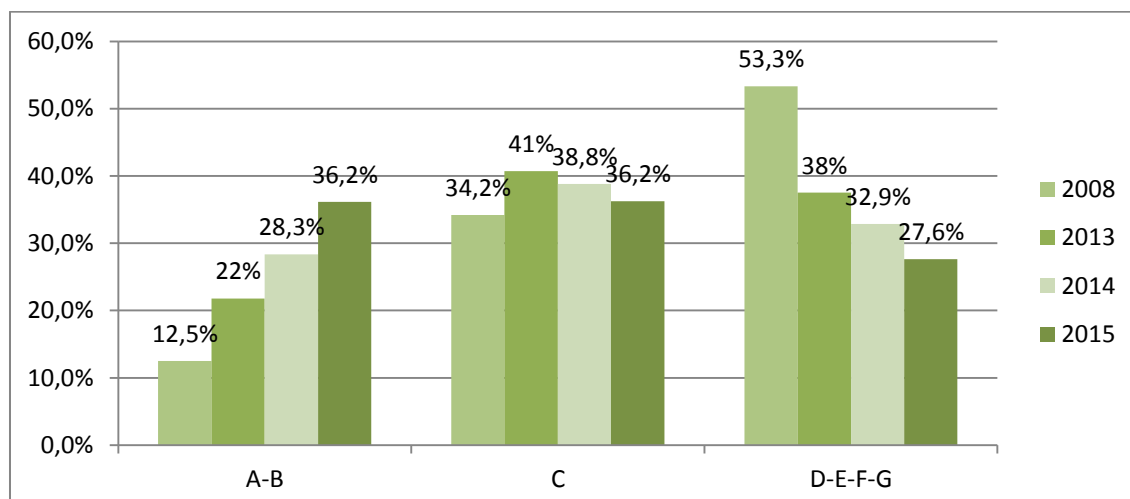
De verwachting is dat we daarmee in de richting zullen gaan van onze doelstelling van 40 hectare in 2015.



## 5.1.2 Verduurzamen van de woningvoorraad

### Energielabels

Ook in 2014 verhuisde een fors aantal woningen naar een hoger energielabel, met name door groot onderhoud. Nieuwbouw heeft minstens het hoge A-label. Sinds 2008 groeit het aandeel A en B gelabelde woningen. Dit zijn woningen met een relatief laag energieverbruik. De lagere labels (D-E-F en G) nemen sterk af.



### Project Zonnig huren

Op steeds meer woningen van St. Joseph verschijnen zonnepanelen. In 2013 werden de eerste 1.100 panelen in gebruik genomen. In 2014 kwamen er zo'n 1.000 bij. En wij verwachten dat ook in 2015 ongeveer 1.000 panelen geplaatst zullen worden. De investering blijkt voor bewoners bijzonder lucratief, met een aanzienlijk voordeel op jaarbasis. Zo levert dit project een mooi resultaat in termen van energiebesparing en woonlastenbeperking. In 2015 wordt een experiment uitgevoerd met individuele installaties voor appartementbewoners. Zonnig Huren is een samenwerking van bewoners, Energie Coöperatie Boxtel en St. Joseph.

### Slimme meters

Alle algemene ruimtes van onze woongebouwen zijn in 2014 voorzien van op afstand afleesbare slimme meters. Voordeel daarvan is dat wij snel een goede, nauwkeurige servicekostenafrekening kunnen maken.

### LED-verlichting

In 2014 hebben wij op grote schaal armaturen voor LED-verlichting aangebracht in de algemene ruimtes van onze woongebouwen. De ervaringen zijn positief: er zijn geen klachten over de (grotere) lichtintensiteit ontvangen. Het energiekostenvoordeel komt ten goede aan de bewoners.

## **5.1.3 Bewustwording en kennisontwikkeling**

Intern stond het onderwerp verduurzaming op een laag pitje sinds duidelijk werd dat wij met onze organisatie gaan verhuizen. De grote uitdaging op dit gebied ligt niet in het oude, maar in het nieuwe kantoor.

Onze inspanning op het gebied van voorlichting over energiezuinig gedrag door onze huurders beperkte zich in 2014 tot artikelen hierover in ons bewonersblad Deurpost. Bij groot onderhoudsprojecten komt duurzaamheid/energiebesparing uitgebreid aan de orde. Over de inspanningen van onze partners op dit terrein, de Energie Coöperatie Boxtel en de gemeente Boxtel, zijn wij niet zo te spreken. Er is sprake van weinig initiatieven; het gewenste energieloket blijft uit. Wellicht brengt de doorwerking van het landelijk gesloten Energieakkoord een steviger kader aan. Dat akkoord verplicht gemeenten een energieloket te openen.

## **5.2 Vitale wijken**

Wij bieden de huurders graag een passende woning in een wijk die als vitaal en aantrekkelijk ervaren wordt. Door allerlei kleine en grote projecten en initiatieven op het gebied van participatie en leefbaarheid werken wij hieraan met bewoners en een scala aan organisaties.

Hoe het planmatig upgraden van een wijk kan uitpakken toont de wijk Selissenwal. Die wijk gleed af, maar is door een gezamenlijke inspanning nu één van de meest gewilde wijken in Boxtel.

### **5.2.1 Wijkvisie Breukelen/Centrum**

De integrale aanpak van de wijken Breukelen en Centrum resulteerde eind 2013 in het vaststellen van de Wijkvisie door de samenwerkende partijen de gemeente Boxtel en St. Joseph. In 2014 is gestart met een onderzoek naar de bouwkundige- en woontechnische kwaliteit van 92 woningen. Daarnaast zijn de eerste stappen gezet in het opzetten van de sociale wijkteams. Voor St. Joseph betekent dit een transformatie-opgave voor een complex van 90 woningen, bestaande uit zogenaamde Dotremont-Ten Boschwoningen (70 eengezins- en duplexwoningen) en 20 traditionele boven- en benedenwoningen.

De eerste uitkomsten tonen aan dat groot onderhoud bij de eengezinswoningen het meest voor de hand ligt. Voor de boven- & benedenwoningen van Dotremont-Ten Bosch geldt dat deze aanzienlijk minder kwaliteit herbergen. In overleg met bewoners en gemeente bekijken wij wat hier het beste scenario is. Voor de gestapelde duplexwoningen gaan we in 2015 op huisbezoek om van bewoners de reactie op de plannen te horen. Daarna nemen we pas een besluit over de inhoud van het project.

In 2015 staat er veel te gebeuren: huisbezoeken bij bewoners, planbeschrijving, goedkeuring door stuurgroep (met gemeente), opstarten sociaal plan en communicatietraject voor bewoners en omwonenden en stedenbouwkundig onderzoek. Ook de voorbereiding van groot onderhoud en nieuwbouw kan dan beginnen.

#### **5.2.1.1 Wijkgericht denken en handelen**

Onze twee wijkteams adviseren over mogelijke verbeteringen, met name gericht op complexen waar zich (verhuur-)problemen voordoen. Een voorbeeld hiervan is het 'pimpen' van complex Den Bongerd (zie 5.4.1.1). Beide wijkteams zijn bezig een wijkplan te maken, met daarin de ambities voor de verschillende complexen voor de komende jaren. Inspelend op de steeds actueler betaalbaarheidsproblematiek, organiseerden wij in 2014 twee wijkbijeenkomsten over dit thema.

#### **5.2.1.2 Integrale aanpak**

Veel problemen in de wijk, zoals overlast, eenzaamheid, onveiligheid en vervuiling, hebben meerdere oorzaken. Voor oplossingen vaak meerdere partijen nodig, bijvoorbeeld de betrokken bewoners, de gemeente, welzijns- en zorginstellingen, de politie en St. Joseph. Daarom is onder andere goed contact en vlotte samenwerking tussen professionals van verschillende instellingen, van groot belang. Daar werken wij aan in samenwerkingsverbanden als Woonwijs en Hometeam.

## 5.2.2 Betrokken bewoners

### 5.2.2.1 Participatie

Sinds 2013 houden wij het Participatielabel van het KWH. Dat betekent dat wij volgens de objectieve maatstaven en metingen van dit instituut (ruim) voldoen aan de eisen die aan (de mogelijkheden voor) participatie door bewoners worden gesteld.

Op het niveau van het algemeen huurdersbelang is de Huurdersbelangenvereniging Boxtel onze gesprekspartner, zoals wettelijk voorgeschreven (zie 3.1.2).

Op wijk- en complexniveau hebben wij regelmatig overleg met diverse bewonersverenigingen en – commissies. Het aantal Verenigingen van Eigenaren, waarin wij één van de eigenaren zijn naast particuliere eigenaren, is een steeds meer voorkomend fenomeen.

#### Verenigingen van Eigenaren (VVE)

Het beheer van de ruim tien VvE's waarin wij participeren is ondergebracht bij een beheerder. Regelmatig overleggen wij met eigenaren en beheerder over zaken als onderhoud, de financiële begroting en het (sociaal) beheer.

#### Bewonerscommissies

Wij voeren regelmatig overleg met de huurdersverenigingen en bewonerscommissie die actief zijn in de complexen. Zij wijzen ons op zaken die beter kunnen, doen suggesties en zijn voor ons een bron van informatie. Wij werken samen op basis van samenwerkingsovereenkomsten. Voor ondersteuning, opleiding en kleine projecten is een beperkt budget beschikbaar. Voorbeelden hiervan: de cursus reanimeren en het aanbrengen op de gevel van een door de bewoners gekozen naam voor het woongebouw: Baanderronde.

#### *Training reanimeren en defibrilleren*

Negen leden van bewoners/huurderscommissies namen deel aan een training reanimeren en defibrilleren. De deelnemers leren hoe te handelen in geval van hartstilstand, met behulp van een AED-apparaat. St. Joseph betaalde de kosten voor deze training.

#### *Bewonerscommissie Princenlant*

Het potentieel aan kennis en enthousiasme om gezamenlijk van betekenis te zijn, is wel degelijk aanwezig onder de bewoners van dit complex. Toch lukt het maar ten dele om resultaten te boeken, wellicht omdat er veel onderlinge wrijving is. Wij vroegen Senioren en Samenleving (SESAM) Academie, een adviesbureau dat advies op maat levert aan vrijwilligersorganisaties, om de situatie te onderzoeken en voorstellen te doen voor verbetering. Eind november 2014 had de SESAM Academie een eerste gesprek met de commissie.

### *Projectcommissie Hof ter Aa*

De projectcommissie Hof ter Aa was nauw betrokken bij het opstellen van het plan voor groot onderhoud dat in 2014 van start ging. Sinds de start van de bouw is het accent verlegd naar de wijze van communicatie met de bewoners en leefbaarheidsaspecten. Op- en aanmerkingen van de commissie worden continu ingebracht in het bouwteamoverleg.

### **5.2.3 Leefbaarheid**

#### WOP

Voor onze leefbaarheidsactiviteiten in de wijken is de W(oon) O(mgevings) P(loeg), van groot belang. Zo zetten wij de WOP in bij de Opschoondagen Hof ter Aa (zie hierna). Wij werken nu op basis van een samenwerkingsovereenkomst voor onbepaalde tijd en we hebben afspraken gemaakt over het aantal te besteden uren. De WOP-ploeg krijgt veel waardering: de focus ligt op 'schoon' in de leefomgeving en op het stimuleren van bewoners om zelf oog te krijgen voor een schone woonomgeving en daar ook wat voor te doen.

#### Wijkkranten

In de wijken Selissenwal en Oost komt zesmaal per jaar een wijkkrant uit, gefinancierd door de gemeente en St. Joseph. De kranten bevatten actuele wijkinformatie: ook St. Joseph levert teksten aan.

Op de wijkkranten moet bezuinigd worden. Met de gemeente en Brabants Centrum bekeken wij mogelijkheden om ze digitaal op te nemen in Brabants Centrum. In 2015 wordt deze mogelijkheid, naast wellicht andere mogelijkheden, verder gekeken.

#### Tuinfeest Stapelen

De bewoners van het complex Stapelen hebben in enkele jaren voor elkaar gekregen dat de gemeenschappelijke tuin er pico bello bij ligt. Tuinarchitect Marja Gijben zorgde voor het ontwerp en in fasen is dat plan uitgevoerd. In 2014 was de tuin zo goed als klaar. Tijd voor een tuinfeest in 2015.

#### Pimp je mee?

Alle huurders van St. Joseph kunnen ideeën leveren voor het opfleuren van bijvoorbeeld de hal of de entree, een gevel of een stukje grond. Alle ideeën zijn welkom; ze moeten uiteraard wel haalbaar zijn.

Een bewoner van complex Hof ter Aa maakte een rake opmerking: het zou prettig zijn als de zes flats van dit complex elk een eigen herkenbaarheid zouden hebben. Wij vroegen Studio Maatwerk voorstellen te doen. Die presenteerde hij inmiddels aan de bewonerscommissie. Hij zal de voorstellen verder uitwerken en daarna worden ze aan de bewoners voorgelegd. In zijn voorstellen houdt Studio Maatwerk ook rekening met zaken als parkeren, grasveldjes en overlastgevend elementen.



### Opschoondagen Hof ter Aa

Rond het complex Hof ter Aa was een klike-probleem. Deze afvalbakken horen in de bergingen te staan buiten de ophaaldagen, maar veel klike's bleven ook op andere dagen buiten staan omdat de bergingen vol rommel stonden. Gevolgen: stankoverlast en goede mogelijkheden voor ongenode gasten om op de balkons te klimmen. In het groot onderhoud van dit complex moet de aannemer ook in de bergingen zijn en staan afvalcontainers paraat. Samen met bewoners en de WOP-ploeg worden nu per blok de bergingen leeggeruimd, zodat de klike's weer, zoals bedoeld, in deze ruimtes kunnen staan.

### Moestuin Hoogheem

Begin 2014 werd tussen twee flats van complex Hoogheem op initiatief van de bewonerscommissie een grasveld omgewerkt tot moestuin met dertien deeltuinen van 20 m<sup>2</sup> elk. Na de officiële opening zijn veel mensen keihard aan het werk geslagen; nog in 2014 kon de eerste oogst worden binnengehaald.

### Hoogheemhulp

In het complex Hoogheem namen vier bewoners het initiatief 'Hoogheemhulp'. Op verzoek van medebewoners doen zij klusjes, boodschappen, of komt iemand langs voor een praatje. Bewoners die ook klusjes willen doen, kunnen zich aanmelden. St. Joseph voorzag Hoogheemhulp van een telefoon en een locatie voor het houden van een spreekuur.

### Boxtel-Oost dag

Ook tijdens de vierde editie van de Boxtel-Oostdag was er weer van alles te beleven op de as tussen gemeenschapshuis De Rots en winkelcentrum Oosterhof. Er stonden 60 kramen met koopwaar en informatie. Uiteraard ontbrak St. Joseph niet.

### Effectenarena Makerskamer

Makerskamer Breukelen was de laatste jaren actief in het organiseren van kunstprojecten met als achterliggend doel de relaties tussen bewoners in de wijk Breukelen te versterken. Eind 2013 eindigde de Makerskamer, maar er kwam een voortzetting in de vorm van Buurtkamer Forofiet, vooral gedragen door actieve buurtbewoners. In een zogenaamde effectenarena is bekeken wat de effecten van de Makerskamer waren. Er is sprake van een versterking van het netwerk van bewoners/meer onderlinge contacten/toename van de sociale cohesie. Ook het ontstaan van Forofiet en een aantal kunstwerken waren resultaten. Of St. Joseph zal investeren in opvolger Forofiet, hangt er onder andere vanaf of er een deugdelijk ondernemingsplan komt.

## **5.2.4 Overlast**

Volgens onderzoek is 'last van de burenen' een belangrijke ergernis van veel Nederlanders. Het gaat meestal om geluidsoverlast en andere lichte vormen van ergernis. Heel vaak lossen burenen die problemen met elkaar op. Soms wordt om een bemiddelende rol van onze wijkteammedewerkers gevraagd. In ernstiger gevallen kan Buurtbemiddeling een succesvolle aanpak zijn (zie 3.1.2).

Ernstige overlast wordt meestal veroorzaakt door mensen die in een multi-problematische situatie zitten. Zaken als verslaving, psychiatrische problematiek, overmatige agressie, mishandeling en criminaliteit kunnen, vaak in combinatie met elkaar, aan de orde zijn. Dan is een geïntegreerde aanpak vanuit verschillende disciplines noodzakelijk. In Boxtel bestaat een goed functionerend netwerk om concrete situaties aan te pakken. Wij participeren in dat netwerk.

Door hennepcultuur in woonhuizen ontstaat ook overlast. Wij accepteren dat niet in onze woningen. Als wij een huurder hierop betrappen, kan deze zelf direct de huur opzeggen. Gebeurt dat niet dan gaan wij naar de rechter met een ontruimingsverzoek. In 2014 werden drie hennepkwekerijen in ons woningbezit opgerold: één huurder zegde zelf de huur op, twee lieten het aankomen op gerechtelijke procedures. In één geval leidde dit tot een vonnis tot ontbinding en ontruiming. Het tweede geval is nog in behandeling.

### **5.3 Wonen, Welzijn en Zorg**

Langer zelfstandig wonen is een zeer actueel thema. De toenemende vergrijzing, bezuinigingen in de zorg en de wens van ouderen om langer zelfstandig thuis te wonen, zorgen voor een grote opgave. Samenwerking tussen gemeente, zorg- en welzijnsinstellingen en St. Joseph is noodzakelijk.

In 2014 is een nieuw initiatief op dit gebied ontstaan; *Zorgzaam Boxtel*. Met partners Zorggroep Elde, Cello, Vivent en ContourdeTwern tekenden wij een intentieverklaring om samen te werken bij het realiseren van een samenhangend pakket aan woon-, zorg- en welzijnsdiensten in een 'integrale wijkvoorziening nieuwe stijl'. De stuurgroep kiest voor een onafhankelijke aanpak waar de burger centraal staat. Het bedenken van nieuwe woon- en zorgconcepten is het uitgangspunt. Het bedenken van nieuwe zorgconcepten met en voor de burgers, draagt bij aan bestaande praktische dilemma's. De bedoeling is dat om te beginnen enkele pilotprojecten worden opgezet en ingevoerd in de wijken Breukelen en Oost.

De komende ingrijpende veranderingen in de intramurale zorg waren aanleiding voor Zorggroep Elde om ons te vragen het beheer van het extramurale vastgoed (woonruimte voor zelfstandige bewoning) over te nemen. Onderzoek toonde aan dat Zorggroep Elde andere mogelijkheden kende om haar vastgoed te exploiteren. Daarom stopten wij met dit onderzoek.

Per 1 januari vindt de transitie plaats die veel verantwoordelijkheden in de zorg bij de gemeente leggen. De gemeente Boxtel was daar in 2014 uiteraard druk mee bezig. Wij woonden interactieve en informatieve bijeenkomsten bij. Eind 2014 startten twee pilots met sociale wijkteams, in Boxtel-Oost en in Breukelen. Onze wijkconsulenten schuiven aan wanneer dat nodig is.

### **5.3.1 Levensloopbestendig**

Wij maken een deel van onze woningvoorraad levensloopbestendig, formuleerden doelstellingen hieromtrent in het ondernemingsplan en hanteren een kwalificatiesysteem. In 2014 voegden we 17 nieuwe woningen toe aan ons bezit die levensloopbestendig zijn (Landduin).

#### Bijzondere doelgroepen

Wie een extra steuntje in de rug nodig heeft, mag dat van ons verwachten. Denk aan senioren, mensen met een verstandelijke en/of lichamelijke beperking en statushouders.

#### *Mensen met een beperking*

Aan Cello verhuren wij drie projecten begeleid wonen en 32 appartementen in de complexen Princenhof en Brabant. In verband met deze nieuwe huisvesting zegde Cello de huur van het pand Houtwerf 14 op. In het project Cronenborg start de bouw van 27 appartementen voor cliënten van Cello in 2015.

De la Salle, onderdeel van de Koraalgroep, verhuren wij woningen waarin jongeren met een licht verstandelijke handicap begeleid wonen. Zodra een cliënt volledig zelfstandig kan wonen, verhuren wij de woning aan de betreffende jongere en bieden wij De la Salle een nieuwe woning aan. In 2014 gebeurde dit niet.

#### *MOE-landers*

Wij vonden geen mogelijkheden om in het pand Houtwerf 14 bijzondere huisvesting te realiseren. Daarop verhuurden wij het pand aan een partij die de huisvesting van arbeidsmigranten regelt. Veel aandacht besteedden wij aan beheerafspraken en aan de communicatie met de buurt. Op 11 november was er een inloopavond waarbij bewoners en buurtbewoners kennis met elkaar konden maken.

#### *Statushouders*

In 2014 huisvestten wij 33 personen in acht woningen. Daarmee haalden wij de (kleine) achterstand van 2013 in en voldeden wij aan de taakstelling voor 2014. Wij ontvingen van zowel de Provincie als van het COA de complimenten voor dit resultaat. Gezien de toestroom van asielzoekers verwachten wij dat in de komende jaren de taakstelling fors zal toenemen.

#### *Sociaal pension*

Het sociaal pension (33 kamers) biedt huisvesting aan mensen die op korte termijn geen onderdak kunnen vinden. Het pand is ons eigendom. Het beheer is in handen van een beheerdersechtpaar. De kamers in het sociaal pension zijn zeer in trek; er is altijd een wachtlijst. In 2014 vonden 9 mutaties plaats. Eind van het jaar stonden er nog 11 huishoudens op de wachtlijst (6 voor een 2-persoonskamer, 5 voor een 1-persoonskamer).

### *Zorg en Autisme Bureau Brabant*

Aan het Zorg en Autisme Bureau Brabant verhuurden wij in 2014 één woning. Het is de eerste keer dat we aan deze organisatie een woning verhuren.

### *Zusters Molenhof*

Volgens afspraak reserveren/verhuren wij in Boxtel woningen aan religieuzen in wooncomplex Molenhof. In 2014 zijn in het complex 19 van de 59 woningen verhuurd aan religieuzen. Het gaat om de paters Assumptionisten (Stapelen), de Zusters van JMJ (moederhuis in Den Bosch) en de Witte Zusters (Zusters Onze Lieve vrouwen van Afrika).

### *Studenten*

Wij verhuren kamers aan studenten in het complex Ursula. Er is sprake van leegstand, vooral door tussentijdse opzeggingen (tijdens het studiejaar), die meestal bij het begin van het volgende studiejaar weer oplost. Nu zien wij dat ook dan leegstand blijft bestaan, wellicht omdat studenten langer thuis blijven wonen. In 2014 staken we extra energie in het vermarkten van onze studentenkamers.

### *Senioren*

In een aantal seniorencomplexen is sprake van toenemende leegstand, terwijl voor de rest van ons bezit lange wachttijden bestaan. Daarop namen wij enkele maatregelen. De eerste is dat wij een groot aantal flats nu ook verhuren aan andere doelgroepen. De tweede maatregel is dat wij in enkele complexen (Smalwaterhof en Rentmeester) open huis hielden. Daarvoor was grote belangstelling. Doel was niet alleen leegstaande woningen te verhuren, maar vooral ook om senioren kennis te laten maken met deze gebouwen en de sfeer te proeven. Ook de huurprijs is kritisch bekeken. Dat leidde ertoe dat bij sommige appartementen de huurprijs is gedaald.

De interne omscholing van een verhuurmedewerker naar seniorenmakelaar droeg ook bij aan een grotere verhuisbeweging. Lees meer, en over het doorstroomproject, in paragraaf 5.4.1.2.

## **5.4 Differentiatie**

Vooraf door nieuwbouw, groot onderhoud en huurbeleid brengen wij meer differentiatie aan in ons woningbezit. Verkoop van woningen draagt bij aan meer gedifferentieerde wijken. Met speciale projecten, zoals het 'Maatwerk in Wonen', richten wij ons op specifieke doelgroepen. Inspelen op bewonerswensen is een manier om specifieke, gewenste woonmilieus te ontwikkelen.

### **5.4.1.1 Bewonerswensen**

In seniorencomplex Den Bongerd (66 appartementen) is sprake van verhuurproblemen. De appartementen zullen in de toekomst ook beschikbaar zijn voor een bredere doelgroep dan alleen senioren. Om de verhuurbaarheid te vergroten voerde het wijkteam een enquête per mail uit onder woningzoekenden. Na inventarisatie van de bewonerswensen stellen wij een plan op voor de aanpak van dit complex, waarna uitvoering in 2015 zal plaatsvinden.

#### **5.4.1.2 Doorstroming**

##### Maatwerk in wonen

‘Maatwerk in wonen’ is het (jaarplan) project waarin wij doorstroming willen bevorderen van senioren die in (te) grote eengezinswoningen wonen naar geschikte (senioren)appartementen. De vrijkomende eengezinswoningen verhuren wij vervolgens aan grotere huishoudens. Een belangrijk knelpunt, de hogere huur die bij verhuizing vaak betaald moet worden, is ondervangen door een korting te bieden op de huurprijs van de nieuwe woning. Dit geldt voor 2014 en 2015. Deze korting kunnen wij ‘terugverdienen’ door de vrijkomende eengezinswoning tegen de streefhuur te verhuren. Dat geldt niet alleen voor de eerste woning, maar ook voor de woningen die in deze keten van verhuizingen in beweging komt. Om senioren optimaal te informeren maakten wij een brochure waarin wij onze zes seniorencomplexen presenteren. Bovendien stelden wij een seniorenconsulent aan om doorstroming actief te blijven bevorderen. In 2014 maakten 15 huishoudens gebruik van deze aanbieding.

#### **5.4.2 Portfoliomanagement**

In 2014 herijkten we onze streefhuren en stelden we ons streefhuurbeleid bij. De streefhuren in 12 complexen zijn aangepast naar beneden, in 1 complex zijn de huren naar boven bijgesteld. In alle gevallen was de verhuurbaarheid de belangrijkste reden. Het leverde daarmee ook een bijdrage aan de betaalbaarheid van onze mutatiwoningen.

Ook de verkoopportefeuille stelden we bij. Twintig eengezinswoningen uit Selissenwal zijn uit de verkoop gehaald. Hiermee houden we meer betaalbare huurwoningen in portefeuille.

##### Betaalbaarheidsonderzoek

In toenemende mate is er bezorgdheid over de beschikbaarheid en de betaalbaarheid van corporatiewoningen voor alle doelgroepen van beleid. Tien Noordoost-Brabantse corporaties, waaronder St. Joseph, gaven Atrivé opdracht om onderzoek te doen naar de betaalbaarheid en beschikbaarheid van sociale huurwoningen in de regio. De belangrijkste conclusies zijn dat met name meerpersoonshuishoudens in de problemen zijn of dreigen te komen, en dat er eerder een verdelingsprobleem is dan een aanbodprobleem. Dit laatste wijst op het zogenaamde ‘scheefwonen’. Dit zijn huurders met een relatief (te) hoog inkomen die woningen huren die bestemd zijn voor mensen met een laag inkomen. Maar het geldt ook andersom. Sommige huurders wonen te duur, gezien hun inkomen.

Naar aanleiding van de onderzoekresultaten hebben de deelnemende corporaties afgesproken in hun eigen omgeving met de huurdersorganisatie en de gemeente naar oplossingen te zoeken. Mogelijkheden hiervoor zijn aanpassing van het huurbeleid, afspraken over beschikbaar en betaalbaar aanbod, energetische maatregelen ter verlaging van de woonlasten en maatregelen om huurders te huisvesten naar prijs en kwaliteit die wel past bij de inkomensituatie.

### Administratieve scheiding woningbezit

Al langere tijd is er sprake van dat administratief een onderscheid gemaakt moet worden tussen sociale huurwoningen enerzijds en het duurdere woningbezit en ander vastgoed (zoals winkels) anderzijds. Dit past binnen de nieuwe Woningwet. Wij wilden deze administratieve activiteit als jaarplan in 2014 uitvoeren. Maar omdat de richtlijnen (nog) niet duidelijk zijn hebben we dit uitgesteld.

### **5.4.3 Onderhouds- en nieuwbouwprojecten**

Ontwikkeling van nieuwbouw en groot onderhoud in bouwteams, turnkeyprojecten en conceptwoningen, het zijn ontwikkelingen die in 2014 goed doorzetten. Resultaat: goedkoper en sneller (ver)bouwen, en betere afstemming tussen partijen.

Naast ons reguliere (groot) onderhoud zijn wij bezig met een asbestinventarisatie in ons gehele bezit.

In het planmatig onderhoud is vanaf 2014 geen of nauwelijks sprake meer van overlopend werk (naar het volgende jaar), door een andere manier van organiseren met onder andere vroeger in het jaar schouwen, waardoor ook eerder kan worden gestart met het offertetraject en aanbesteding.

#### **5.4.3.1 Centrum**

##### Nieuwbouw Cronenburg

Wij ontwikkelen dit project in bouwteam met aannemer Hendriks. Het complex zal bestaan uit 27 wooneenheden voor (cliënten van) Cello, dertien levensloopbestendige appartementen en vier patiowoningen. Bestemmingsplan en vergunningen zijn bij de gemeente in procedure; de start bouw is gepland in het tweede kwartaal 2015 en de oplevering in het derde kwartaal van 2016.

##### Planmatig onderhoud

Bij onderhoudswerk in 2014 waren 447 woningen betrokken. Het ging vooral om schilderwerk, bouwkundig werk, en werk aan cv- en liftinstallaties.

#### **5.4.3.2 Bostel- Oost**

##### Planmatig onderhoud

In Oost werkten wij aan de liften van de Hoogheemflats. In deze flats voerden wij ook diverse andere werkzaamheden uit, zoals schilderwerk, bouwkundig werk dakwerkzaamheden en werk aan de elektrische installaties. In 335 woningen in andere complexen in Oost voerden wij vooral bouwtechnisch onderhoudswerk uit.

### **5.4.3.3 Breukelen**

#### Onderzoek Witte woningen

In het kader van de ontwikkeling van de wijkvisie Breukelen lieten wij BouwhulpGroep onderzoek doen naar de toekomstmogelijkheden voor dit complex (zie 5.2.1). Het gaat om 70 eengezins-, 20 duplex- en 20 traditionele boven- en benedenwoningen.

De eerste uitkomsten tonen aan dat groot onderhoud bij de eengezinswoningen en de boven & benedenwoningen het meest voor de hand ligt. Voor de duplexwoningen geldt dat deze aanzienlijk minder kwaliteit herbergen.

#### Plan Herbergier

Met De Drie Noteboomen, conceptontwikkelaar voor Herbergier (huisvesting voor mensen met geheugenproblemen) en Thomashuizen (huisvesting jongeren met een beperking), tekenden wij een overeenkomst over de verbouw van ons kantoor ten behoeve van de kleinschalige huisvesting van demente senioren. Wij verzorgen de ingrijpende verbouwing en aanvullende nieuwbouw, waarna wij het voor een lange periode zullen verhuren. De benodigde wijziging van het bestemmingsplan ligt ter inzage bij de gemeente en is eind 2014 in de gemeenteraad vastgesteld. De verbouwing start kort na de verhuizing van de werkorganisatie van St. Joseph.

#### Fietsenstalling St. Ursula

Als onderdeel van de verbouwing van de begane grond van St. Ursula bouwden wij in 2014 een fietsenstalling (voor studenten en medewerkers van de gemeente) plus containerruimte (in plaats van een lelijke betonnen cocon).

#### Planmatig onderhoud

In Breukelen voerden wij onderhoud uit aan 255 woningen, vooral schilderwerk, bouwkundige werkzaamheden en werk aan lift- en cv-installaties en de mechanische ventilatie.

### **5.4.3.4 Selissenwal/Munsel**

#### Nieuwbouw Landduin

Dit project bestaat de sloop van 48 woningen, gevolgd door nieuwbouw van 30 nieuwe huurwoningen. In april 2014 begon de sloop van de woningen en eind 2014 werden de nieuwe woningen met energielabel A+ opgeleverd. Bijzonder aan dit project is dat de woningen binnen 13 weken gereed waren.

### Groot onderhoud Hof ter Aa

Dit complex bestaat uit zes gebouwen met in totaal 144 portieketageflats. De uitvoering is eind 2014 gevorderd tot de oplevering van vier gebouwen; de resterende twee gebouwen worden in de eerste helft van 2015 opgeleverd. Het gaat om technisch noodzakelijk onderhoud, energetische verbeteringen (naar label B-niveau), verbetering van de veiligheid en van de uitstraling van de gebouwen. De reacties van de bewoners en de gemeente zijn uitgesproken positief. Ook aan de woonomgeving wordt veel aandacht besteed (zie 5.3.2).

### Planmatig onderhoud

In Selissenwal voerden wij onderhoudswerk uit aan 318 woningen, vooral schilderwerk, dakwerk en werk aan cv- installaties, liften en elektra installaties.

#### **5.4.3.5 In Goede Aarde**

Hier wordt eind 2014/begin 2015 gestart met de nieuwbouw van het turnkeyproject Zonnegolven, bestaande uit 20 energiezuinige (label A+) eengezinswoningen. De woningen hebben een hoge isolatiewaarde en beschikken over zonnepanelen. Nog in 2015 worden ze opgeleverd en in verhuur genomen. Het worden de eerste huurwoningen die wij in deze wijk gaan verhuren.

#### **5.4.4 Verkoop**

Wij hebben geen moeite om, ondanks de stoeve woningmarkt, het gewenste verkoopresultaat te behalen. In onze verkoopportefeuille bevinden zich sinds 2013 ook middelhoogflats zonder lift. In 2014 hebben wij daar de middelhoogflat Vendelhof aan toegevoegd. Twee complexen in Boxtel-Oost haalden wij uit de verkoop omdat zij belangrijk zijn in onze verhuurportefeuille. Dat geldt ook voor een aantal eengezinswoningen met drie slaapkamers en een bereikbare huur in Selissenwal.

Onze woningen worden verkocht via een aantal makelaars die er meestal mee op Funda adverteren. In 2014 realiseerden we ruim € 3,5 miljoen aan verkoopinkomsten.

Daarnaast zijn er 7 Koopgarant-appartementen teruggekocht en 6 weer verkocht in de koopgarantregeling (met 15% korting).

#### **5.4.5 Aankoop**

In 2014 kochten wij geen onroerend goed aan.



## Hoofdstuk 6 Verhuur

In dit hoofdstuk doen wij verslag van de resultaten op gebied van huren, huurincasso, woonruimteverdeling en het dagelijks onderhoud.

### 6.1 Verhuur

In deze paragraaf verantwoorden wij onder meer het huurprijsbeleid, de huurverhoging, incasso en nieuwe verhuringen.

In dit verslagjaar was er op het gebied van woningtoewijzing geen nieuwe wetgeving. Wel waren er de jaarlijkse aanpassingen van de EU toewijzingsgrens, de huurtoeslaggrens en de vrije sectorgrens. Betaalbaarheid wordt een nijpender probleem; wij merken dat onder andere aan betalingsproblemen, vooral bij huishoudens in grotere eengezinswoningen in de eerste vijf jaren van bewoning. Eén van de oorzaken is de aftopping van de huurtoeslag, waardoor huurders met relatief lage inkomens meer zelf moeten betalen. Bij woningtoewijzing zijn wij daarom in 2014 sterker gaan sturen op de betaalbaarheid van de beoogde woning. Die maken wij bespreekbaar met de kandidaat huurder en daarbij gebruiken wij NIBUD-berekeningen als uitgangspunt. Regelmatig adviseren wij kandidaten op goedkopere woningen in ons aanbod te reageren. In 2015 zullen wij eventueel extra inkomensgrenzen bij de woonruimteverdeling invoeren.

#### 6.1.1 Huurprijsbeleid

Onze huurinkomsten en verkoopresultaten hebben wij nodig om ons portfoliobeleid (groot onderhoud, verbetering, sloop en nieuwbouw) te kunnen betalen. Er is dus een rechtstreekse koppeling tussen huurprijsbeleid en verkoopresultaten enerzijds en investeringen in het woningbezit anderzijds. Na het vaststellen van een nieuw portfoliobeleid hebben wij ons huurprijsbeleid en verkoopbeleid bijgesteld. Resultaat is onder andere dat wij de streefhuren van een aantal woningen naar beneden bijstelden. Dat maakt de betreffende woningen betaalbaarder voor de primaire doelgroep. In verband met de betaalbaarheidsproblematiek werken wij ook aan een integrale bijstelling (verlaging) van de streefhuren. Hiervoor ontstaat ook ruimte, doordat de geplande stijging van de streefhuren (0,9% per jaar en een realisatie van 77% van de maximaal redelijke huur in 2025) in de praktijk sneller verloopt, met name door de forse inkomensafhankelijke huurverhoging sinds 2013.

Schema: huurinkomsten als percentage van de maximaal redelijke huur

2012	65%
2013	64,5% (lager dan 2012 doordat de energielabels in de punten zijn opgenomen)
2014	65,4%
2025 (gepland)	77%

De gemiddelde huurprijs was eind 2014 € 490,07. Eind 2013 was dit € 465,81.

### 6.1.2 Huurharmonisatie

Alleen bij mutatie harmoniseren wij de huur. Een leeggekomen woning bieden wij te huur aan voor de streefhuur die volgens het huurprijsbeleid bij de betreffende woning hoort. Huurharmonisatie levert extra huurinkomsten op: in 2014 was dat € 128.796. Daarnaast gebruikten we in 2014 € 7.000 aan huurverlaging.

### 6.1.3 Huurverhoging

Voor de bepaling van ons huurbeleid 2014 hebben wij drie scenario's in beschouwing genomen. Alle scenario's gingen uit van inkomensafhankelijkheid van de huurverhoging. Om de heffingen van overheidswege, waaronder de verhuurdersheffing, te kunnen betalen, maken wij gebruik van de mogelijkheid om door inkomensafhankelijke huurverhogingen onze huurinkomsten te verhogen, ook al omdat ons gemiddelde huurniveau lager ligt dan het landelijk gemiddelde.

Wij kozen voor het scenario waarin we betaalbaarheid en voldoende inkomsten combineren. Ondanks een negatief advies hierover van de Huurdersbelangenvereniging. De volgende huurverhogingen werden doorberekend:

Inkomen < € 34.085:	2,5%	(als de netto huur gelijk is aan de streefhuur)
	4%	(als de netto huur lager is dan de streefhuur)
Inkomen > € 34.085 - < € 43.602:	4%	(als de netto huur gelijk is aan de streefhuur)
	4,5%	(als de netto huur lager is dan de streefhuur)
Inkomen > € 43.602:	6,5%	

Huurders kunnen bezwaar maken tegen de huurverhoging. In 2014 ontvingen wij 56 bezwaren. Daarvan waren 0 bezwaren gericht op de onderhoudstoestand van de woningen en 56 bezwaren tegen het element inkomensafhankelijk of huishoudenssamenstelling. In 33 gevallen veranderden wij de huurverhoging; in geen enkel geval is bezwaar gemaakt bij de huurcommissie.

### 6.1.4 Huurverhoging woningverbetering

Bij groot of planmatig onderhoud bieden wij vaak verbeteringen aan, meestal in de sfeer van energiebesparing (bijvoorbeeld dubbelglas) en veiligheid (bijvoorbeeld inbraakwerend hang- en sluitwerk). De kosten berekenen wij door middels een huurverhoging. In het geval van energiebesparende maatregelen zijn deze in het algemeen lager dan de bezuiniging op de energiekosten. Huurders die via onze 'winkellijst' verbeteringen (laten) aanbrengen, betalen daarvoor contant. In 2014 inden wij door woningverbetering/renovatie extra huurinkomsten van € 22.218.

### 6.1.5 Huurtoeslag

De Belastingdienst betaalt de huurtoeslag rechtstreeks uit aan de huurders die hier recht op hebben. Tot en met 2013 konden huurders er voor kiezen om de huurtoeslag direct op onze rekening te laten storten, waarop wij dit bedrag in mindering brachten op de totale huurverplichting. Afschaffing van deze mogelijkheid heeft wellicht een rol gespeeld in de stijging van de huurachterstanden in 2014 (zie 6.1.6).

### 6.1.6 Huurincasso

Wij proberen zo goed mogelijk huurachterstanden te voorkomen. Als dan toch een achterstand ontstaat, proberen wij daar, samen met de huurder, een oplossing voor te vinden, bijvoorbeeld in de vorm van een betalingsregeling. Wij zijn snel met onze aanmaningen en het voeren van telefonische gesprekken of eventueel huisbezoeken. Hoe groter de huurachterstand, hoe moeilijker het wordt om deze te betalen. Toch merkten wij dat de huurachterstanden sinds 2012 behoorlijk snel opliepen (eind 2012: € 230.385, eind 2013: € 375.056) en dat wij deze trend niet konden keren. In 2014 namen wij daarom enkele ingrijpende maatregelen.

De eerste is dat wij bij woningtoewijzing met de toekomstige huurder bespreken of de huur en het inkomen wel bij elkaar passen. Richtinggevend in dat gesprek zijn de berekeningen van het NIBUD.

De tweede maatregel is dat wij een overeenkomst sloten met Buytenshuis. Dit bureau heeft veel ervaring met het innen van (huur-) achterstanden, ook bij andere woningcorporaties. Het voordeel is dat dit bureau systematisch werkt en direct in actie komt als zich een storno voordoet. Zijn fysieke contacten met de huurder nodig, dan doen medewerkers van St. Joseph dat. Wanneer binnen acht weken een achterstand niet is geïnd, dan draagt Buytenshuis, na fiat daarvoor van St. Joseph, deze over aan de deurwaarder. Wij schakelden Buytenshuis per 1 november 2014 in en zien dat de trend van toenemende achterstanden sindsdien is (om-)gekeerd.

De derde maatregel is dat wij in 2014 in zee gingen met een andere deurwaarder, Bazuin. Met deze deurwaarder konden wij betere afspraken maken dan met de vorige deurwaarder. Voordat Bazuin & Partners het ontruimingstraject ingaat, moet onze afdeling Wonen daar een fiat aan geven.

Zowel Buytenshuis als Bazuin & Partners werken volgens het beleid van St. Joseph.

Eind 2014 bedroeg de huurachterstand van de zittende huurders € 277.207. In percentage is dit 1,26% van de totale jaarhuur. De daling ten opzichte van 2013 wordt veroorzaakt door de afwikkeling van een juridische procedure in 2014. Van de totale huurachterstand van € 307.477 lag € 197.915 bij de deurwaarder, dit is ruim 64% van de totale achterstand.

<b>Huurachterstand</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
Zittende huurders	€ 277.206	€ 383.167	€ 230.385
Vertrokken huurders	€ 30.271	€ 10.821	€ 33.284

### 6.1.7 Ontruimingen

In 2014 hebben wij 2 woningen ontruimd. In beide gevallen ging het om betalingsachterstanden.

	aantal ontruimingen	aantal aangezegd
• 2014	2	16
• 2013	8	36
• 2012	7	36
• 2011	5	31

### 6.1.8 Verhuur & Voorraadontwikkeling

Voor een groot deel van onze woningen bestaan lange wachttijden, oplopend tot zes jaar. Vooral voor starters is het moeilijk om aan een woning te komen. In 2014 zijn de gemiddelde wachttijden niet verder opgelopen. Tegelijk hebben wij in enkele segmenten van het woningbezit moeite om aansluitend te verhuren en dreigt zelfs soms enige leegstand op. Dit betreft seniorenappartementen en duurdere eengezinswoningen. Bij de seniorenappartementen hebben wij enkele maatregelen genomen waardoor we denken de verhuurbaarheid van dit segment te verbeteren. Van duurdere eengezinswoningen hebben wij, vooruitlopend op een algehele herijking van de streefhuren, de streefhuur (en daarmee de aanvangshuur bij nieuwe verhuur) daadwerkelijk verlaagd. Het jaar 2014 was het laatste jaar waarin wij ons eigen aanbodmodel gebruikten voor de reguliere woonruimteverdeling. Vanaf februari 2015 gaan wij volgens planning over op [www.daarwilikwonen.nu](http://www.daarwilikwonen.nu) (zie 3.1.3).

Door de EU zijn toewijzingseisen gesteld aan woningen met een huurprijs beneden € 699,48. Bij mutatie moet minimaal 90% van deze woningen verhuurd worden aan huurders met een verzamelinkomen tot € 34.678. In 2014 wezen wij 95,09% van deze woningen toe aan de bedoelde doelgroep (in 2013 was dat 98,8%). Voor woonzorgwoningen maakten wij een uitzondering als er geen alternatief in de vrije sector voorhanden was, omdat hierbij de zorgbehoefte bepalend is.

Sinds 2012 bieden wij onze zorgwoningen aan via het aanbodmodel. Per 1 januari 2014 verviel het zorglabel van een aantal seniorenwoningen om alle senioren gelijke kansen te geven voor woningen met een korte wachttijd. In de loop van 2014 besloten wij om nog maar zes complexen exclusief voor senioren te bestemmen. Dit in verband met de marktpositie van deze woningen. In de loop van het jaar is het zorglabel voor alle woningen vervallen.

## Vorraad

Eind 2014 bestond ons bezit uit 4.277 verhuureenheden, waarvan bijna 85% (3.607) zelfstandige woningen.

Verhuureenheden	31-12-2014	31-12-2013	Vershil	
Totaal zelfstandige woningen	3.607	3.651	-44	26 woningen verkocht, 48 gesloopt, 30 Landduin
Parkeerplaatsen en garages	396	392	4	
Standplaatsen	14	14	0	
Onzelfstandige woongelegenheden	147	159	-12	Houtwerf is commercieel geworden, -/- 12 verhuureenheden.
Overige (scootmobiel e.d.)	93	90	3	
Maatschappelijk vastgoed (Ursula)	7	7	0	
Bedrijfsruimte/ winkels	13	12	1	Houtwerf is commercieel geworden, +/- 1 verhuureenheid
<b>Totaal</b>	<b>4.277</b>	<b>4.325</b>		

De verdeling van zelfstandige verhuureenheden naar prijsklasse is als volgt:

Grenzen 2014	< 389,05	>=389,05 - 596,75	>= 596,75				
Grenzen 2013	<374,44	>=374,44 - 574,34	>=574,34				
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	
31-12-2014	552	15%	2.447	68%	608	17%	3.607
31-12-2013	703	19%	2.446	67%	502	14%	3.651

In 2013 hadden wij 3.651 zelfstandige verhuureenheden. De afname in 2014 is een gevolg van verkoop (-26), sloop (-48) en nieuwbouw (+30).

### 6.1.9 Mutaties

Wij zijn druk bezig de mutatieprocedure te vereenvoudigen, efficiënter en daarmee ook voor de huurder gemakkelijker en duidelijker te maken. In een toenemend aantal complexen laten wij bij mutatie de voorinspectie achterwege. Waar wel een voorinspectie gewenst is, kan straks de huurder kiezen tussen een gewone voorinspectie of een voorinspectie-on line. Deze laatste mogelijkheid hebben wij in 2014 getest en zullen wij in 2015 invoeren.

Mutaties	2014	2013
Zelfstandige woningen	291	252
Studentenwoningen	34	22
Overig	54	35
Bedrijfsruimten	4	
<b>Totaal</b>	<b>383</b>	<b>330</b>

### Mutatiegraad

Met 383 bedraagt de mutatiegraad in 2014 gerekend over alle verhuureenheden 9,0%. In 2013 was dit 7,6%; in 2012 7,5%. Dit wordt mede veroorzaakt door het project Maatwerk in Wonen.

Onderverdeeld naar sectoren is de opbouw als volgt:

- 8% zelfstandige woningen
- 21,4% onzelfstandige woningen
- 11,3% overige niet-woongelegenheden.

### Aanbiedingsgraad

In 2014 adverteerden wij 295 woningen.

<b>Aanbiedingen/advertenties</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>
Advertenties	295	224
Studentenwoningen	34	20
Directe aanbiedingen	49	41
Verkoop	26	34
Garages/ parkeerplaatsen/scootmobielen	58	29
Nieuwbouwprojecten	25	16
<b>Totaal</b>	<b>493</b>	<b>364</b>

<b>Aanbiedingen/ advertenties</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>
Advertenties	295	224
Reacties	9932	9439
Aanbiedingen	632	386
Weigeringen	301	195
Verhuringen	325	159
Gemiddeld aantal reacties per woning	33,66	42,14
Gemiddeld aantal aanbiedingen per woning	2,14	2,43
Gemiddeld aantal weigeringen per woning	1,02	1,23
Aanbiedingsgraad	51%	41%

We hebben meer advertenties geplaatst dan in 2013 doordat de doorstroming hoger was zoals al toegelicht bij mutaties. Het aantal verhuringen is meer dan het aantal advertenties doordat voor de nieuwbouw Landduin 1 advertentie per woningtype geplaatst is.

Het gemiddeld aantal weigeringen per woning is licht gedaald, een goede ontwikkeling. Het aantal reacties per woning is minder geworden. Wij verwachten dat bij de invoering van het regionale woonruimte verdeelsysteem in februari 2015 de weigeringen verder zullen dalen en dat de reacties per woning wat zullen stijgen omdat er een groter aantal woningzoekenden kan reageren.

Het leegstandspercentage, uitgedrukt als percentage van de jaarhuur, was in 2014 0,84%. In 2013 was dat 0,93%.

#### **6.1.10 Rechtstreekse verhuur**

Behalve de normale verhuur via het aanbodmodel, verhuren wij rechtstreeks aan statushouders (zie 5.3.2) en aan mensen met een medische urgentie. Voor woningen die moeilijk verhuurbaar zijn hebben wij de module 'Direct te huur'. Studentenkamers in het complex St. Ursula bieden wij alleen via 'Direct te huur' aan. Wie het eerst op het aanbod reageert, krijgt de kamer.

#### **6.1.11 Urgentie**

Wij maken onderscheid in sociale en medische urgenties. Om voor een sociale urgentie in aanmerking te komen, moet er sprake zijn van een acute noodsituatie die ontstaan is zonder toedoen of nalatigheid van de betrokkenen.

In 2014 huisvestten we 16 sociaal urgent woningzoekenden. In 2013 waren dat er 10.

Overloop 2013	Urgenties 2014	Gehuisvest 2014	Weigeringen/ ingetrokken	Nog te huisvesten
4	15	16	1	2

De sociaal urgent woningzoekende zoekt zelf een geschikte woning in het aanbodmodel en krijgt vervolgens, als aan de voorwaarden wordt voldaan, voorrang bij toewijzing.

Medische urgenties worden door de gespecialiseerde firma MO-zaak verstrekt. In 2014 gebeurde dat 3 maal (in 2013: 4, in 2012: 2). De kandidaten huisvestten wij via een directe toewijzing. In 2014 zijn 3 kandidaten met een medische urgentie gehuisvest.

### 6.1.12 Nieuwe verhuringen 2014

EENPERSOONSHUISHOUDENS		< 374,44	≥ 374,44 – 574,35	> 574,35	
Leeftijd	Inkomen	Aantal	Aantal	Aantal	<b>Totaal</b>
< 65 jaar	≤ 21.600	67	61	34	<b>162</b>
	> 21.600	8	36	18	<b>62</b>
≥ 65 jaar	≤ 21.600	33	15	8	<b>56</b>
	> 21.600	4	4	3	<b>11</b>
	<b>Totaal</b>	<b>112</b>	<b>116</b>	<b>63</b>	<b>291</b>
TWEEPERSOONSHUISHOUDENS					
Leeftijd	Inkomen	Aantal	Aantal	Aantal	<b>Totaal</b>
< 65 jaar	≤ 29.325	5	11	25	<b>41</b>
	> 29.325	0	4	13	<b>17</b>
≥ 65 jaar	≤ 29.400	3	5	7	<b>15</b>
	> 29.400	4	2	5	<b>11</b>
	<b>Totaal</b>	<b>12</b>	<b>22</b>	<b>50</b>	<b>84</b>
MEERPERSOONSHUISHOUDENS					
Leeftijd	Inkomen	Aantal	Aantal	Aantal	<b>Totaal</b>
< 65 jaar	≤ 29.325	0	3	18	<b>21</b>
	> 29.325	0	0	7	<b>7</b>
≥ 65 jaar	≤ 29.400	0	0	1	<b>1</b>
	> 29.400	0	0	0	<b>0</b>
	<b>Totaal</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>26</b>	<b>29</b>
<b>Totaal aantal huishoudens</b>		<b>124</b>	<b>141</b>	<b>139</b>	<b>404</b>
		<b>31%</b>	<b>35%</b>	<b>34%</b>	

We wezen 69% van de woningen met een huurprijs onder de aftoppingsgrenzen (de goedkope en betaalbare voorraad volgens de tabel) toe aan huishoudens die in aanmerking komen voor huurtoeslag. Hier is de huur-inkomensverhouding het best passend. Regelmatig komt het voor dat we een gesprek met een kandidaat voeren over de betaalbaarheid van een woningen.

Minister Blok beoogt om in de toekomst 95% van deze toewijzingen aan de primaire doelgroep toe te delen. Wij bekijken daarom volgend jaar hoe we inkomensgrenzen gaan invoeren aan de hand van de resultaten die we filteren uit de regionale samenwerking ([www.darwilikwonen.nu](http://www.darwilikwonen.nu)).

### 6.1.13 Woningzoekenden

Woningzoekenden kunnen zich bij ons inschrijven. De inschrijfduur is het criterium bij toewijzing als er meerdere kandidaten voor één woning zijn. Op 31 december 2014 stonden 7.554 woningzoekenden ingeschreven. Eind 2013 waren dat er 7.374. Van deze woningzoekenden reageerden 974 in 2014 op ons woningaanbod. In 2013 waren dat er 1.015.



## **6.2 Onderhoud**

Naast groot en planmatig onderhoud voeren wij reparatieonderhoud en mutatieonderhoud uit. Huurders hebben een verantwoordelijkheid voor het zogenaamde huurdersonderhoud. Wij bieden onze huurders een serviceabonnement aan waar dit huurdersonderhoud nagenoeg volledig in is ondergebracht.

In het planmatig onderhoud hebben wij een procesaanpassing gedaan, waardoor alle geplande onderhoud voor een kalenderjaar ook daadwerkelijk in dat jaar wordt uitgevoerd. In 2014 is dat voor het eerst het geval. Het werk kan daardoor mooi gespreid over het jaar worden uitgevoerd en passender in het jaargetijde (bijvoorbeeld cv-onderhoud en buitenschilderwerk in de zomer). Ook prijs- en planningstechnisch heeft deze aanpassing voordelen.

### **6.2.1 Serviceabonnement**

Sinds 2011 bieden wij onze huurders een serviceabonnement, waarin het huurdersonderhoud is opgenomen. Eén melding bij St. Joseph is voldoende om er zeker van te zijn dat op korte termijn de noodzakelijke reparatie verricht zal worden. De huurder betaalt hiervoor, naast eenmalige aanmeldingskosten (€ 50) in 2014 een bedrag van € 3,75 per maand. Nieuwe huurders worden automatisch abonnee. Eind 2014 zijn 2.383 huurders abonnee.

De kosten van het abonnement voor St. Joseph waren in 2014 € 120.207; de inkomsten waren € 103.725.

### **6.2.2 Reparatieonderhoud**

In 2013/2014 werkten wij aan een systeem van vaste onderhoudsaannemers die voor vooraf vastgestelde prijzen het reparatieonderhoud voor ons zouden uitvoeren. Dit systeem bleek te gedetailleerd en daardoor niet goed te werken. In 2014 werkten wij wel met vaste prijzen voor het plaatsen van keukens, badkamers en toiletten.

Toch willen wij het idee van vaste prijzen niet loslaten. Wij ontwikkelen nu een werkwijze waarbij een aannemer tegen een vaste prijs al het onderhoudswerk doet (zowel reparatie- als mutatieonderhoud) in een bepaald deel van het woningbezit. Medio april 2015 willen wij met deze werkwijze beginnen.

In 2014 voerden we voor € 1.691.000 aan reparatieonderhoud uit.

### **6.2.3 Mutatieonderhoud**

Bij verhuizing moet de vertrekkende huurder de woning volgens bepaalde regels achterlaten. Ook als hieraan is voldaan, is nog enig onderhoud noodzakelijk om de woning gereed te maken voor een volgende verhuurperiode. Dat is het mutatieonderhoud.

In 2014 besteedden wij gemiddeld € 1.397 per (gemuteerde) woning. Door een toename van het aantal muterende woningen (en een twaalfstal hele dure mutaties) en de gemiddelde kosten per mutatie, is het totale mutatiebudget overschreden. In 2013 waren de gemiddelde mutatie kosten per woning € 876.

Dit jaar ging het om 319 muterende woningen (incl. verkoop). Exclusief verkoopwoningen ging het om 298 woningen. In totaal muteerden er in 2014 393 eenheden (daar zitten dus ook niet-zelfstandige woningen bij). De totale uitgaven aan mutatieonderhoud bedroeg in 2014 afgerond € 446.000.

<b>Onderhoudsuitgave (x € 1.000)</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>
Reparatieonderhoud	€ 1.691	€ 1.390	€ 1.913	€ 1.898	€ 1.996
Mutatieonderhoud	€ 446	€ 242	€ 320	€ 506	€ 522
<b>Totaal</b>	<b>€ 2.016</b>	<b>€ 1.632</b>	<b>€ 2.233</b>	<b>€ 2.403</b>	<b>€ 2.518</b>

Na de trend van dalende kosten zijn in 2014 de kosten gestegen. Dit komt onder anderen door:

- Meer badkamer- en toiletrenovaties (begroot € 165.000, uitgegeven € 250.000)
- Meer keukenvervangingen (100 in plaats van 60). Begroot € 100.000 en uitgegeven € 160.000.
- Meer mutaties (319) dan in 2013 (276) met hogere gemiddelde kosten. Deze hoge kosten worden mede veroorzaakt door 12 'dure' mutaties (gemiddelde kosten € 7.500).

## Hoofdstuk 7 Financiën

**In dit hoofdstuk verantwoorden wij de financiële gang van zaken in 2014; eerst op algemeen en daarna op beheerniveau. Daarna volgen een kort financieel verslag en een aantal tabellen, waaronder de balans en de kengetallen.**

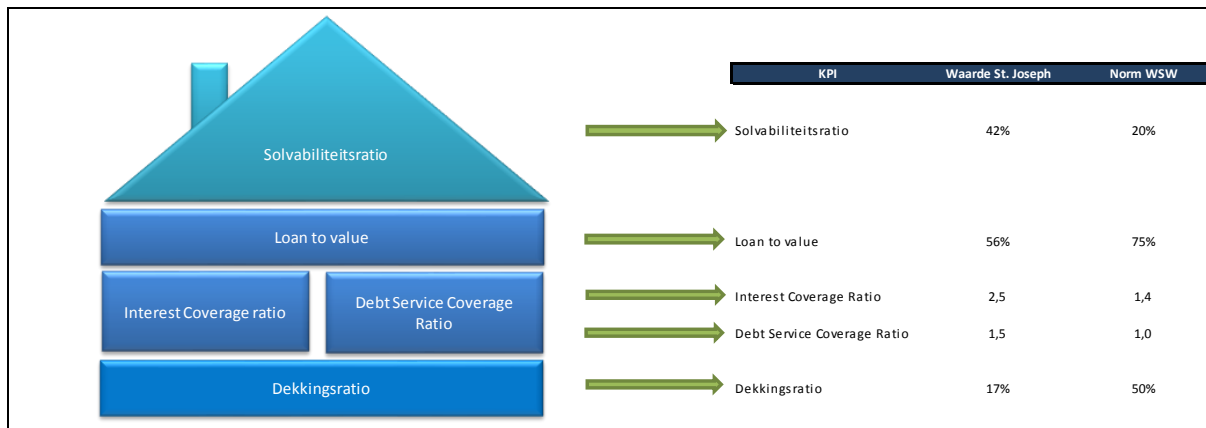
### 7.1 Algemeen

De financiële ongelukken bij enkele woningcorporaties leidden tot brede maatschappelijke kritiek op onze sector, uitmondend in de Parlementaire Enquête Woningcorporaties. De commissie publiceerde in november 2014 haar eindverslag. Nog voor het eind van het jaar stemde de Tweede Kamer in met veel voorstellen van de commissie, waaronder het instellen van één externe toezichthouder in de sector, de Autoriteit Woningcorporaties. Deze sterke autoriteit moet het toezicht zoals dat nu bestaat gaan vervangen. De huidige toezichthouders, het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) en Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) waren sinds 2013 al druk doende hun strategie te herijken met de nodige gevolgen voor de risicomonitoring. In de praktijk betekent het dat in 2014 een enorme hoeveelheid, vaak complexe informatie aan deze instellingen moest worden toegezonden.

Het Centraal Fonds Volkshuisvesting richt zich bij haar beoordeling van de corporatie op zes toezichtterreinen: kwaliteit financiële verantwoording, behoud maatschappelijk gebonden vermogen, financieel risicobeheer, liquiditeit, solvabiliteit en draagkracht vermogen. In haar brief van 2 september 2014 schrijft het CFV haar oordeel over St. Joseph: “Het bij uw corporatie uitgevoerde onderzoek geeft CFV geen aanleiding tot opmerkingen”. Dit betekent dat het CFV tevreden is over de onderdelen waarnaar zij onderzoek deed.

Het WSW kondigde in 2013 een geheel nieuwe, op de specifieke corporatie toegespitste beoordeling van de huidige en de toekomstige financiële positie. Deze beoordeling leidt tot een classificatie van corporaties naar risico. Wij behoren op basis van de gegevens die wij in 2013 leverden tot de laagste risicogroep. Dit resulteert in de afgifte van een 3-jarig borgingsplafond.

De beoordeling door het WSW is opgebouwd uit vier niveaus. We noemen dit samen ‘het WSW-huis’. In onze meerjarenbegroting toetsen wij de uitkomsten van onze meerjarenbegroting 2015-2019 aan de normen van het WSW. Hieronder ziet u de uitkomsten hiervan.



Tekening WSW-huis plus scores uit Meerjarenbegroting

Ook toetsten we drie scenario's aan de beoordelingsratio's van het WSW-huis. In alle scenario's en voor alle WSW-ratio's scoren wij aan de veilige kant.

Toelichting bij WSW-huis:

- *Interest Coverage Ratio*: geeft aan hoeveel keer de rente betaald kan worden uit de operationele kasstroom.
- *Debt Service Coverage Ratio*: laat zien in welke mate een corporatie aan haar eigen rente- en aflossingsverplichtingen kan voldoen.
- *Loan to Value*: geeft de verdien capaciteit op lange termijn van de woningvoorraad aan.
- *Solvabiliteit*: meet de omvang van het eigen vermogen in relatie tot het totale vermogen met als basis de bedrijfswaarde.
- *Dekkingsratio*: geeft aan wat het schuldrestant is van leningen.

We laten ons niet alleen door het WSW en het CFV externe controleren, maar ook door:

- Interim controle door de accountant
- Jaarrekening controle door de accountant

### 7.1.1 Kasstroomdenken

Het denken in termen van kasstromen is niet meer weg te denken in onze bedrijfsvoering, als onderdeel van de planning- en controlcyclus. Het is van groot belang om de ingaande en uitgaande kasstromen in evenwicht te hebben en te houden. Immers bij onevenwichtigheid komt op den duur de financiële continuïteit in gevaar. Wat wij uitgeven moet wel eerst verdiend zijn. Wanneer onevenwichtigheid op langere termijn dreigt, moeten wij bijsturen om het evenwicht te herstellen. Nieuwe fenomenen in met name de uitgaande kasstroom zijn de verhuurdersheffing en de saneringsheffingen in verband met falend management bij enkele collega-corporaties. De saneringssteun is een tijdelijke heffing vanuit de sector toezichthouders om corporaties in leven te houden. De verhuurdersheffing is vanuit overheidswege ontstaan en dus een politieke keuze.

Op korte termijn zijn de belangrijkste onderdelen van de ingaande kasstroom de huurinkomsten en de inkomsten uit de verkoop van woningen. Bij de huurinkomsten is, ter gedeeltelijke compensatie van de verhuurdersheffing, een inkomensafhankelijke huurverhoging een nieuwe component. De betaalbaarheid van onze woningvoorraad die voor bepaalde categorieën huurders twijfelachtig wordt, kan door huurachterstanden of door het moeten bijstellen van ons huurbeleid, invloed hebben op de ingaande kasstroom. Wij slagen er in om onze verkoopdoelstellingen te realiseren.

De uitgaande operationele kasstroom op korte termijn wordt gedomineerd door de verhuurdersheffing en saneringsheffingen. Allemaal elementen die niets met onze bedrijfsvoering van doen hebben. Wel hebben wij invloed op de bedrijfskosten. Met verdergaande digitalisering, professionalisering en efficiencylagen in onder andere het onderhoud proberen wij de uitgaande kasstroom te beperken.

In de meerjarenbegroting zijn onder andere de investeringsplannen financieel uitgewerkt en kijken we kritisch naar de bedrijfslasten.

*Schema kasstroomoverzicht blz. 7 meerjarenbegroting 2015-2019*

In euro's (x 1.000)	2015	2016	2017	2018	2019
Operationele kasstroom	6.722	6.688	6.859	7.380	8.090
Investeringskasstroom	14.142-	10.025-	12.488-	2.820-	4.087-
Financieringskasstroom	514-	3.854	5.250	4.140-	1.114-
<b>Mutatie liquide middelen</b>	<b>7.934-</b>	<b>518</b>	<b>378-</b>	<b>420</b>	<b>2.889</b>

In 2014 zijn wij overgegaan op directe kasstroomsturing, waarbij elke post en elke factuur bij de betaling of ontvangst direct wordt toegewezen aan de betreffende kasstroom. Daardoor is de kasstroomsturing zo optimaal mogelijk. Ook onze externe toezichthouders adviseren kasstroomsturing middels de directe methode.

### 7.1.2 Borging

St. Joseph is, zoals alle woningcorporaties, een kapitaalintensieve organisatie. De manier waarop wij omgaan met kapitaal heeft grote invloed op ons financiële resultaat. Daarom sturen wij op kasstromen. In de maandelijkse rapportages is het (directe) kasstroomoverzicht, met daarin de operationele, investerings- en financieringskasstroom opgenomen, van cruciaal belang. Zo beheersen wij permanent de ingaande en uitgaande liquide middelen en borgen we de financiële positie van St. Joseph.

Het volgen van de kasstromen wordt ook steeds belangrijker voor het aantrekken van financiële middelen. Het WSW is kritischer geworden op het geven van borging op langlopende leningen. Bij borging is het voorheen gehanteerde faciliteringsvolume vervangen door een borgingsplafond.

Het goed volgen van de kasstromen staat of valt met digitalisering van de werkprocessen. Daarin maakten wij met de digitalisering van facturen in 2014, een belangrijke volgende stap. Het zorgt ervoor dat de tijdigheid, juistheid en volledigheid van informatie beter geborgd is.

### 7.1.3 St. Joseph vergeleken

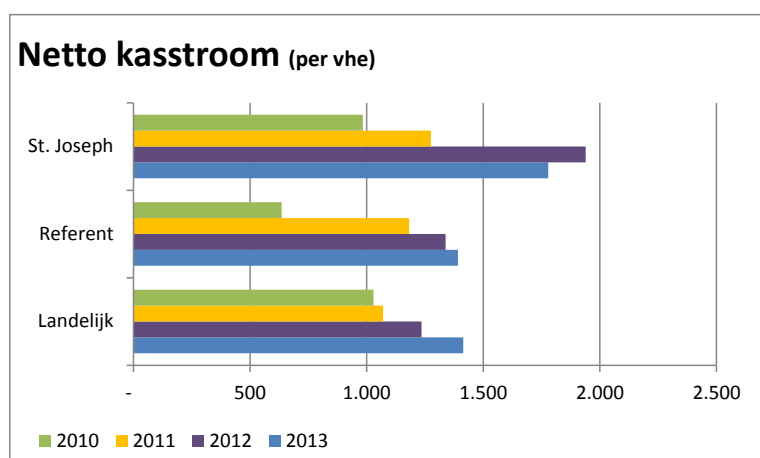
#### Benchmark Aedes

In deze benchmark krijgen wij meer zicht op de bedrijfslasten én het huurdersoordeel over de kwaliteit van de dienstverlening, vergeleken met collega-corporaties. De meting in 2014 heeft het karakter van een nulmeting; voor de verdere ontwikkeling is een periode van drie jaar uitgetrokken. De cijfers die als basis dienen voor de vergelijking hebben betrekking op 2013. Daarmee worden recente ontwikkelingen uit 2014 pas bij de volgende vergelijking in 2015 zichtbaar. Onderstaande toelichting heeft dan ook betrekking op de cijfers van 2013.

De categorie van best scorende corporaties (AA) omvatte 16 corporaties; de minst scorende corporatie (CC) omvatte 14 corporaties. St. Joseph behoorde met 71 andere corporaties tot de middengroep (BB). Onze score was gebaseerd op bijkomende kosten van € 974 per verhuureenheid en een score voor dienstverlening door de huurders van 7,2.

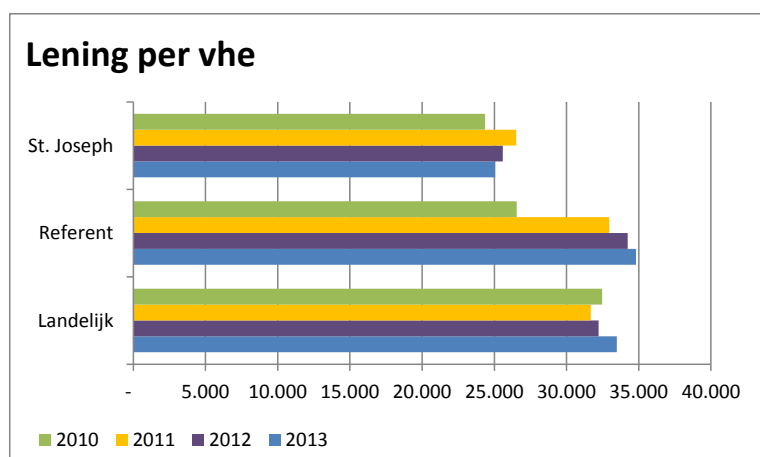
#### **Kasstroom**

In 2013 daalde de netto kasstroom van St. Joseph ten opzichte van 2012. Dit wordt volledig veroorzaakt door de afdracht van de verhuurdersheffing en saneringssteun. De verwachting is dat in 2014 de netto kasstroom als gevolg hiervan verder zal dalen. In vergelijking met andere corporaties is de netto kasstroom van St. Joseph hoger.



#### **Leningen**

In 2013 daalde de leningen licht. Dit betekent dat St. Joseph haar nieuwbouw- en renovatie activiteiten volledig uit eigen middelen heeft kunnen financieren. In termen van kasstromen betekent dit dat de investeringskasstroom en de financieringskasstroom volledig gefinancierd is bestaande liquide middelen en de operationele kasstroom. In vergelijking met andere corporaties is de lening portefeuille van St. Joseph laag te noemen. Dit vormt de basis voor een gezonde financiële bedrijfsvoering.



## 7.2 Beheer

### 7.2.1 Instrumenten en rapportages

In onze planning-en-controlcyclus zijn alle rapportages en rapportagemomenten in de organisatie opgenomen, inclusief de medewerkers die daarvoor verantwoordelijk zijn. Wij werken voortdurend aan de kwaliteitsverbetering van onderdelen van de cyclus. Met name het kasstroomoverzicht is in 2014 verder verbeterd. In 2014 werkten wij ook met twee apart ontwikkelde investeringskaders voor nieuwbouw enerzijds en onderhoud en renovatie anderzijds. Dit maakt een beter inzicht en daarmee betere investeringsbeslissingen mogelijk.

Vooraf de functie van de maand- en kwartaalrapportages zijn diep in de organisatie doorgedrongen. De gegevens van de maandrapportages zijn voor elke medewerker beschikbaar, inclusief een realtime dashboard op intranet, voorzien van 'stoplichten' die aangeven wanneer een norm wordt overschreden. Dit waarschuwingssignaal wordt voorzien van informatie, waaronder vergelijkingen met voorgaande jaren. Dat maakt het voor budgethouders mogelijk hun controlefunctie goed uit te voeren.

Ook de kwartaalrapportages zijn voorzien van een dashboard met stoplichten. In deze rapportages ligt het accent op het volgen van de voortgang van jaarplannen, die verbonden zijn aan (de uitvoering van) het ondernemingsplan en andere strategische informatie.

Hierna een overzicht van de instrumenten in onze planning-en-controlcyclus.

#### Planninginstrumenten

- Ondernemingsplan en daarvan afgeleide jaarplannen en afdelingsplannen.
- Prestatieafspraken met activiteitenverslag gemeente Boxtel.
- Portfoliobeleid inclusief streefhuurbeleid.
- Onderhoudsbegrotingen.
- Liquiditeitsbegroting.
- Treasury jaarplan.

## Controlinstrumenten

- Maandrapportage.
- Kwartaalrapportage.
- Jaarrapportage.
- Treasury kwartaalrapportage.
- Investeringskader.

### **7.2.2 Bedrijfswaarde**

De bedrijfswaarde voor het sociale vastgoed bedroeg in 2014 € 180,1 miljoen. In 2013 was dat €183,2 miljoen. Het commercieel vastgoed wordt gewaardeerd tegen de marktwaarde (voortvloeiend uit de RJ-645). De waarde bedroeg in 2013 € 25,8 miljoen. In 2014 is het gedaald naar € 25,1 miljoen.

De verschillen ontstaan doordat vanuit het sociaal vastgoed woningen overgeheveld zijn naar het commercieel vastgoed omdat de huurprijs de liberalisatiegrens overschreven heeft en andersom.

### **7.2.3 Treasury**

In 2014 stelden wij een nieuw treasurystatuut vast. De doelstellingen van het statuut zijn:

- verzekeren van voldoende liquide middelen voor nu en in de toekomst,
- het minimaliseren van rente- en kredietrisico's en
- het optimaliseren van kasstromen.

In het nieuwe statuut zijn uitgangspunten benoemd met betrekking tot: het eigen middelenbeleid, het uitsluiten van derivaten, de procesbeschrijving voor het aantrekken van leningen (inclusief autorisaties), maximale renterisico's en eisen aan de financierder. Ook de WSW-kengetallen zijn er in opgenomen.

Treasury is onderdeel van de planning-en-controlcyclus, waarbij op basis van de vastgestelde meerjarenbegroting jaarlijks een treasuryjaarplan wordt opgesteld. Per half jaar vindt een rapportage van de uitgevoerde activiteiten plaats en een herijking van de activiteiten voor de rest van het jaar.

### **7.2.4 Schuldpositie**

Alle financiële middelen die niet nodig waren voor de financiële continuïteit, zetten wij in 2014 in voor de volkshuisvesting. Dat zullen we ook in de toekomst blijven doen.

De current ratio is in 2014 ruim voldoende om aan de korte termijnverplichtingen te kunnen voldoen vanuit de eigen liquide middelen en kortlopende vorderingen.



<b>Netto schuldpositie</b>				
	<b>Looptijd korter dan vijf jaar</b>	<b>Looptijd langer dan vijf jaar</b>	<b>Totaal</b>	<b>Gewogen rentevoet</b>
Lening kredietinstellingen	32.648	54.178	86.826	3,78%
Terugkoopverplichting VOV*	0	3.470	3.470	0,00%
Waarborgsommen	0	31	31	0,00%
<b>Totaal</b>	<b>32.648</b>	<b>57.679</b>	<b>90.327</b>	

In 2014 trokken we geen nieuwe financieringen aan. Wel losten we leningen af voor € 6,9 mln. De investeringskasstroom en financieringskasstroom betaalden we volledig uit in het verleden opgebouwde eigen middelen en de operationele kasstroom.

Het gemiddelde rentepercentage van de leningen daalde naar 3,78% (in 2013: 3,9%) door renteherzieningen, waarbij optimaal gebruik is gemaakt van de lage rente op de kapitaalmarkt in 2014.

### 7.2.5 Solvabiliteit

In 2014 is het totale vermogen gedaald doordat er een lagere voorziening is opgenomen voor onrendabele toppen en de lening portefeuille daalde. Het eigen vermogen is door de aanpassing van de bedrijfswaarde licht gedaald. Per saldo is de solvabiliteit gestegen naar 51,3% (2013: 50,8%). Bij de berekening van de solvabiliteit gaan we uit van het eigen vermogen (waarbij geen rekening gehouden is met de voorzieningen), dat delen we door het totaal vermogen.

### 7.2.6 Investerings

In 2014 investeerden we € 4,7 mln. in nieuwbouwprojecten voor onze sociale doelgroep. Daarnaast investeerden we ook € 4,8 mln. in renovatieprojecten en € 0,5 mln. in het plaatsen van zonnepanelen. In 2013 bedroeg het totaal van de investeringen € 10 mln.

In 2014 leverden we het project Landduin op (30 woningen) en het renovatieproject aan Het Schild-Van Randerodestraat.

Voor 2015 staan ook weer nieuwbouw- en renovatieprojecten gepland. In de jaarrekening hebben we hiervoor een voorziening opgenomen van € 6,4 mln.

### 7.2.7 Verbindingen

In 2014 liquideerden we de laatste juridische verbinding. Het betrof een 100% verbinding met St. Joseph Projecten Beheer BV die al enkele jaren geen activiteiten meer ontplooiden. Eind 2014 hebben we dan ook geen juridische verbindingen meer.

Wel verricht St. Joseph beheerdiensten voor de Stichting Goed Wonen Liempde en is het lid van de Energie Coöperatie Boxel. Dit betreffen echter geen juridische verbindingen.

### 7.2.8 Risicobeheersing

Sinds 2011 beschikken wij over een organisatiebreed risicoprofiel. Eind 2014 herijkten wij dit profiel dat nu bestaat uit in totaal 72 risico's (in 2013 waren dat er 81), waarvan 11 strategisch, 11 tactisch en 50 operationeel. Enkele opvallende zaken waren:

- De invoering van één Europese betaalmarkt - de SEPA - is na een nagenoeg probleemloze invoering als risico vervallen.
- Het risico dat sinds 2012 ontstond door de forse financiële bijdragen (verhuurdersheffing, Vestia/ en saneringssteun) blijven wij hoog inschatten.
- Het in 2014 oplopend risico door hogere huurachterstanden, beperken wij door een groot deel van de huurincasso sinds eind oktober 2014 door externen te laten uitvoeren. Dat resulteert in een teruglopende achterstand sindsdien.
- Het risico verbonden aan de verhuur van zorgvastgoed en maatschappelijk vastgoed schatten wij hoger in, in verband met veranderde wet- en regelgeving in de zorg en bezuinigingen in de maatschappelijke en culturele sector.
- De grootste imagerisico's zijn verbonden aan ons vastgoedbeheer. Ook maatregelen die wij invoeren om het risico dat huurders te laat hun huur betalen te beperken, kunnen een negatief effect op ons imago hebben.

#### Projectrisico's

Het uitvoeren van projecten brengt risico's met zich mee. Het vooraf inschatten van deze risico's en het nemen van doeltreffende beheersmaatregelen beperkt de mogelijke schade. Eind 2014 is het project groot onderhoud Hof ter Aa en omstreken in uitvoering (afronding juni 2015). De grootste financiële risico's zijn afgedekt door het bouwen in bouwteam (fixed prices) en het nemen van voorzorgsmaatregelen om stagnatie van de werkzaamheden te voorkomen.

Eind 2014 zijn wij actief in vier nieuwbouwprojecten:

- Project Landduin - Het Schild/Van Randerodeweg (nazorg, oplevering december 2014)
- Zonnegolven (uitvoeringsfase)
- Cronenborg (ontwerpfase)
- Herbergier (ontwerpfase)

Ook voor deze projecten actualiseerden wij de risico-inventarisatie en -beoordeling en benoemden wij beheersmaatregelen. De belangrijkste financiële risico's hebben betrekking op mogelijke claims van externe partijen en mogelijke vertragingen door lange doorlooptijd van ruimtelijke orderingsprocedures.

#### Risicomanagementsysteem

Het benoemen van risico's en kansen ondersteunt ons bij het maken van keuzes en maakt ons bewuster van de impact van die keuzes. Bij het streven naar een optimale risicobeheersing zetten wij de volgende middelen in:

### *Open en transparante organisatiecultuur*

- Integriteit periodiek bespreken binnen de organisatie.
- Integreeren van de integriteitscode in onze dagelijkse processen.

### *Ondersteuning door procedures*

- Periodiek herijken van onze processen.
- Jaarlijks herijken van het risicoprofiel, inclusief vastlegging en kwantificering van de risico's in het softwarepakket NARIS.
- In fasedocumenten van nieuwbouw- en groot onderhoudsprojecten een risicoparagraaf met project specifieke risico's opnemen en doorvertaling daarvan in het investeringskader.
- Opname van een risicoparagraaf in het projectplan van algemene projecten.
- In MT-besluiten een aparte risicoparagraaf opnemen.

### *Monitoring*

- Jaarlijks intern auditplan (in 2014 zijn 11 onderwerpen beoordeeld).
- Jaarlijks scenario analyse (impact van externe en interne ontwikkelingen op de bedrijfsvoering).

### *Rapportage*

- Opname van de belangrijkste financiële en imago-risico's in kwartaalrapportages.
- Opname van een risicoparagraaf in het jaarverslag.
- Opname van het weerstandsvermogen op basis van het risicoprofiel in het jaarverslag.

## **7.2.9 Weerstandsvermogen**

Met de inventarisatie van alle risico's als basis, is het weerstandsvermogen voor St. Joseph bepaald. Daarbij maken wij gebruik van het risicosimulatiemodel van NARIS. Die simulatie gaat er vanuit dat niet alle risico's zich tegelijk en in hun maximale omvang voordoen. Het resultaat van de risicosimulatie is een kansdichtheidsfunctie die aangeeft hoeveel geld nodig is om alle risico's af te dekken, gekoppeld aan een bepaald zekerheidspercentage. Hoe meer zekerheid we willen om risico's af te dekken, hoe meer geld er nodig is. In onze branche is het gebruikelijk te kiezen voor 90% zekerheid. Voor St. Joseph is bij deze zekerheid en het huidige risicoprofiel de benodigde weerstandscapaciteit ruim € 5,5 mln.

Deze benodigde weerstandscapaciteit kan worden afgezet tegen de beschikbare weerstandscapaciteit. De uitkomst is de ratio weerstandsvermogen. Dat geeft ons inzicht in hoeverre wij in staat zijn om de financiële gevolgen van de opgetreden risico's op te kunnen vangen. De ratio weerstandsvermogen is voor St. Joseph meer dan 2,0. Volgens een waarderingstabel, ontwikkeld door NAR en de Universiteit Twente, betekent dit dat ons weerstandsvermogen de kwalificatie 'uitstekend' verdient.

## **7.2.10 Fiscaliteiten**

### Vennootschapsbelasting

Regelmatig hebben wij overleg met onze fiscale adviseurs. Zij verzorgen voor ons de aangiften vennootschapsbelasting op basis van onze voorbereidingen. Wij bespreken periodiek ook de actuele fiscale ontwikkelingen. De Belastingdienst stelde onze aangiften vennootschapsbelasting t/m 2012 vast. In 2014 bereidden wij de aangifte van 2013 voor. Eind 2014 is deze aangifte echter nog niet ingediend bij de Belastingdienst omdat gewacht wordt op enkele standpunten van de Belastingdienst die van invloed kunnen zijn op de aangifte van 2013. Daarna kan de aangifte direct ingediend worden bij de Belastingdienst.

### Omzetbelasting

De stimuleringsmaatregel van de overheid om 6% (in plaats van 21%) BTW te heffen op arbeid in de bouw, is voor ons een aantrekkelijke regeling. Het leverde ons in 2014 € 656.000 op. In 2014 besloot het kabinet om de looptijd van de regeling te verlengen tot 1 juli 2015.

Regelmatig gaan bedrijven failliet, vooral in de bouwsector. Ook wij lopen risico met een bedrijf te werken dat failliet gaat. Wij handhaven daarom de regels rond de Wet Ketenaansprakelijkheid zo scherp mogelijk. Dit om te voorkomen dat St. Joseph wordt aangesproken op niet betaalde loonbelasting en sociale premies door het failliete bedrijf.

## **7.3 Verkorte jaarrekening**

### **7.3.1 Algemeen**

Woonstichting St. Joseph is een stichting met de status van “toegelaten instelling volkshuisvesting”. Zij heeft specifieke toelating in de regio Boxtel en is werkzaam binnen de juridische wetgeving uit de Woningwet en het Besluit Beheer Sociale Huursector. De vestigingsplaats is Boxtel. De activiteiten bestaan voornamelijk uit de exploitatie en ontwikkeling van sociale huurwoningen.

### *Schattingen*

Bij toepassing van de grondslagen en regels voor het opstellen van de jaarrekening vormt de directie van Woonstichting St. Joseph zich verschillende oordelen en maakt schattingen die essentieel kunnen zijn voor de in de jaarrekening opgenomen bedragen. Indien het voor het geven van het in artikel 2:362 lid 1 BW vereiste inzicht noodzakelijk is, is de aard van deze oordelen en schattingen inclusief de bijbehorende veronderstellingen opgenomen bij de toelichting op de betreffende jaarrekeningposten.

### *St. Joseph Beheer BV*

Per 01-01-2014 is St. Joseph Beheer BV geliquideerd. Hierin vonden geen activiteiten meer plaats. De banktegoeden zijn ten gunste van Woonstichting St. Joseph gekomen.

### *Stelselwijziging kasstroomoverzicht*

Vanaf 2014 is het kasstroomoverzicht op basis van de directe methode in plaats van de indirecte methode. De vergelijkende cijfers zijn ook aangepast naar de directe methode.

### **7.3.2 Verwerking verplichtingen**

In de jaarrekening worden naast juridisch afdwingbare verplichtingen tevens feitelijke verplichtingen verwerkt die kunnen worden gekwalificeerd als “intern geformaliseerd en extern gecommuniceerd”. Hiervan is sprake wanneer uitingen namens de corporatie zijn gedaan richting huurders, gemeenten en overige stakeholders aangaande verplichtingen inzake toekomstige herstructurerings- en toekomstige nieuwbouwprojecten. Een feitelijke verplichting is gekoppeld aan het besluitvormingsproces van de corporatie rondom projectontwikkeling en herstructurering. Van een feitelijke verplichting is sprake indien de formalisering van de definitieve ontwerpfase en afgeleid het aanvragen van de bouwvergunning heeft plaatsgevonden.

### **7.3.3 Materiële vaste activa**

#### *Sociaal vastgoed in exploitatie als bedrijfsmiddel*

Sociaal vastgoed omvat woningen in exploitatie met een huurprijs onder de huurtoeslaggrens, het maatschappelijk vastgoed en het overige sociale vastgoed. De huurtoeslaggrens is een algemeen huurprijsniveau dat jaarlijks per 1 januari door de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties wordt vastgesteld. Maatschappelijk vastgoed is bedrijfsonroerend goed dat is verhuurd aan maatschappelijke organisaties, waaronder zorg-, welzijn-, onderwijs en culturele instellingen en dienstverleners en tevens is vermeld op de bijlage zoals deze is opgenomen in de Beschikking van de Europese Commissie d.d. 15 december 2009 aangaande de staatssteun voor toegelaten instellingen.

Het beleid van Woonstichting St. Joseph is er op gericht de sociale vastgoedportefeuille aan te houden voor de doelgroep van beleid. Slechts voor een deel van het sociale vastgoed vindt optimalisatie van het financiële rendement plaats. Daarmee kwalificeert Woonstichting St. Joseph zich als vastgoed beheerder en is de bedrijfswaarde de basis voor de invulling van de actuele waarde als bedrijfsmiddel.

Het sociaal vastgoed in exploitatie wordt gewaardeerd tegen de realiseerbare waarde gebaseerd op bedrijfswaarde. Deze wordt gevormd door de contante waarde van de kasstromen uit hoofde van toekomstige exploitatie-opbrengsten en toekomstige exploitatielasten over de geschatte resterende looptijd van de investering.

De realiseerbare waarde wordt afhankelijk gesteld van de voorgenomen bestemming van complexen. De onroerende zaken kunnen voor langere of kortere termijn voor verhuur worden aangehouden.

De lasten van onderhoud waaronder renovatie onderscheiden zich van activeerbare kosten door het feit dat er geen sprake is van een waarde verhoging van het actief. De lasten van onderhoud worden direct in het resultaat verantwoord.

De kasstroomprognoses zijn gebaseerd op redelijke en onderbouwde veronderstellingen die de beste schatting van de directeur-bestuurder weergeven van de economische omstandigheden die van toepassing zullen zijn gedurende de resterende levensduur van het actief. De kasstromen zijn gebaseerd op de werkelijke bedrijfsvoering van Woonstichting St. Joseph. De kosten van planmatig onderhoud worden gebaseerd op de in de meerjarenonderhoudsplanning onderkende cycli per component. Voor latere jaren wordt uitgegaan van de verwachte gemiddelde groeivoeten voor inflatie, huurstijging en rente alsmede genormeerde lastenniveaus.

Bij de bedrijfswaardeberekening gelden de volgende uitgangspunten:

Parameters bedrijfswaardeberekening	2014	2013	WSW normen
Norm onderhoud/dagelijks onderhoud per woning	Gem. € 928	Gem. € 928	Corporatie beleid
Norm algemeen beheer/overige exploitatie lasten per woning	Gem. € 1.917	Gem. € 1.950	Corporatie beleid
Disconteringsvoet	5,25%	5,25%	5,25%
Jaarlijkse huurontwikkeling (1 jaar)	2,00%	4,00%	1,5%-2,00%
Jaarlijkse huurontwikkeling (vanaf jaar 2)	2,00%	2,00%	1,5%-2,00%
Huurderving	0,50%	0,50%	Corporatie beleid
Mutatiegraad	Gem. 10 jr.	Gem. 10 jr.	Corporatie beleid
Streefhuur percentage (per complex) max. 5 jaar ingerekend	65% - 90%	65% - 90%	Corporatie beleid
Jaarlijkse stijging variabele exploitatielasten	3,00%	3,00%	3,00%
Jaarlijkse stijging onderhoudslasten	3,00%	3,00%	3,00%
Levensduur	Min. 10 jaar	Min. 10 jaar	Corporatie beleid
Waarde grond (na aftrek van sloop- en verhuiskosten)	€ 5.000	€ 5.000	Corporatie beleid
Indexatie grondwaarde	5%	5%	Corporatie beleid
Verkoop woningen komende 5 jaar	175	175	Corporatie beleid
Kasstroom genererende eenheid	Complexniveau	Complexniveau	

- De periode waarover contant gemaakt wordt loopt parallel met de geschatte resterende levensduur van de complexen, de minimale levensduur is gesteld op 10 jaar tenzij vanuit planvorming een kortere levensduur gerechtvaardigd is.
- De verhuurdersheffing is opgenomen in de algemene beheernorm. De heffing is opgenomen voor de periode van de economische levensduur van een complex.
- De saneringssteun maakt geen onderdeel uit van de bedrijfswaarde.
- De te betalen vennootschapsbelasting maken geen onderdeel uit van de bedrijfswaarde.

De verwachte opbrengstwaarde van woningen geormerkt voor verkoop wordt gedefinieerd als de contante waarde van het bedrag dat kan worden verkregen bij vrijwillige verkoop binnen een verwachte termijn, onder aftrek van verkoopkosten die niet door de koper worden gedragen.

Ter bepaling van dit bedrag worden taxaties uitgevoerd door onafhankelijke externe deskundigen of worden vergelijkbare onroerende zaken als referentie gehanteerd.

Gegeven het feit dat verkopen hoofdzakelijk worden verricht in het kader van de financiering van onrendabele investeringen in nieuwbouw worden deze verkopen voor een periode van vijf jaar in de waardering betrokken. Daarmee wordt recht gedaan aan het voorwaardelijke karakter van de geormerkte verkopen.

#### *Materiële vaste activa in ontwikkeling*

Dit betreffen complexen in aanbouw die worden gewaardeerd tegen uitgaafprijzen en toegerekende kosten van het werkapparaat uit hoofde van voorbereiding, toezicht en directievoering onder aftrek van een bijzondere waardevermindering uit hoofde van te dekken stichtingskosten. De geactiveerde rente wordt berekend tegen de gemiddelde rentevoet over het totale vreemde vermogen. Voor onroerende zaken waarvoor specifieke financiering is aangetrokken wordt de interestvoet van deze specifieke financiering gehanteerd. Indien de bijzondere waardevermindering hoger is dan de waarde van de onroerende zaken in ontwikkeling, dan wordt de onroerende zaak op nihil gewaardeerd en wordt een voorziening aan de creditzijde van de balans opgenomen.

Ingenomen grondposities worden onder deze post verwerkt tegen aanschafprijs en bijkomende kosten. Rentetoe rekening vindt eerst plaats nadat ontwikkelactiviteiten zijn gestart. Dit is conform RJ 645. Afschrijving vindt eerst plaats nadat de betreffende complexen in exploitatie zijn genomen.

#### *Materiële vaste activa ten dienste van de exploitatie*

De onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie worden gewaardeerd tegen verkrijgings- of vervaardigingsprijs inclusief direct toerekenbare kosten, onder aftrek van lineaire afschrijvingen gedurende de verwachte toekomstige gebruiksduur en bijzondere waardeverminderingen. Jaarlijks wordt beoordeeld of er sprake is van een bijzondere waardevermindering.

### **7.3.4 Vastgoedbeleggingen**

#### *Commercieel vastgoed in exploitatie*

Het commercieel vastgoed in exploitatie omvat woningen in exploitatie met een huurprijs boven de huurtoeslaggrens, het bedrijfsmatig vastgoed (niet zijnde maatschappelijk vastgoed) en het overige commerciële vastgoed.

Commercieel vastgoed in exploitatie wordt gewaardeerd tegen de actuele waarde. De invulling van deze actuele waarde, zijnde marktwaarde in verhuurde staat, wordt onder meer gebaseerd op beschikbare marktgegevens en samengesteld door externe taxateurs. Jaarlijks wordt 33 1/3% van het bezit getaxeerd door een externe taxateur hetgeen betekent dat elk bezit minimaal eens per drie jaren getaxeerd wordt.

#### *Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden*

Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden die zijn gekwalificeerd als een financierings-transactie worden gewaardeerd op basis van actuele waarde. De actuele waarde wordt vastgesteld aan de hand van courante prijzen op een actieve markt voor gelijksoortige onroerende zaken op dezelfde locatie en in dezelfde staat.

Winsten of verliezen ontstaan door een wijziging in de actuele waarde van onroerende zaken verkocht onder voorwaarden worden verantwoord in de winst-en-verliesrekening over de periode waarin de wijziging zich voordoet, onder de categorie "Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille". Daarnaast wordt ten laste van de resultaatbestemming een herwaarderingsreserve gevormd. De herwaarderingsreserve betreft het ongerealiseerde positieve verschil tussen de actuele waarde en de historische kostprijs.

### **7.3.5 Financiële vaste activa**

#### *Latente belastingvordering*

Onder de financiële vaste activa zijn actieve belastinglatenties opgenomen, indien en voor zover het waarschijnlijk is dat realisatie van de belastingclaim te zijner tijd zal kunnen plaatsvinden. Deze actieve latenties zijn gewaardeerd tegen contante waarde waarbij discontering plaatsvindt tegen de netto rente en hebben overwegend een langlopend karakter. De actieve belastinglatentie heeft betrekking op tijdelijke verschillen tussen waardering in de jaarrekening en de fiscale waardering en op de aanwezige compensabele verliezen.

De opgenomen latentie heeft betrekking op complexen bestemd voor de verkoop, beleggingen en langlopende schulden. Ultimo 2014 zijn er geen verhuureenheden bestemd voor sloop en herontwikkeling. Voor het overige bezit is niet aan te duiden wat de bestemming zal zijn en is vanuit het oogpunt van voorzichtigheid de latentie op nihil gewaardeerd.



### **7.3.6 Vlottende activa**

#### *Vorraden*

De voorraden worden gewaardeerd op verkrijgingsprijzen, onder aftrek van eventuele verliesvoorzieningen.

#### *Voorraad koopwoningen nieuwbouw*

De voorraden onderhanden werk (onverkochte woningen uit projectontwikkeling) worden gewaardeerd op vervaardigingsprijs of lagere opbrengstwaarde. De vervaardigingsprijs omvat alle kosten die samenhangen met de verkrijging of vervaardiging, alsmede gemaakte kosten om de voorraden op hun huidige plaats en in hun huidige staat te brengen. In de kosten van vervaardiging zijn begrepen directe loonkosten en toeslagen voor aan de productie gerelateerde indirecte vaste en variabele kosten, waaronder de kosten van de onderhoudsafdeling en interne logistiek alsmede toegerekende rente.

De opbrengstwaarde is de geschatte verkoopprijs onder aftrek van direct toerekenbare verkoopkosten. Bij de bepaling van de opbrengstwaarde wordt rekening gehouden met de incurantheid van de voorraden.

#### *Onderhanden werk*

De voorraden onderhanden werk (onverkochte woningen uit projectontwikkeling) worden gewaardeerd op vervaardigingsprijs of lagere opbrengstwaarde. De vervaardigingsprijs omvat alle kosten die samenhangen met de verkrijging of vervaardiging, alsmede gemaakte kosten om de voorraden op hun huidige plaats en in hun huidige staat te brengen. In de kosten van vervaardiging zijn begrepen directe loonkosten en toeslagen voor aan de productie gerelateerde indirecte vaste en variabele kosten, waaronder de kosten van het bedrijfsbureau, onderhoudsafdeling en interne logistiek alsmede toegerekende rente.

#### *Onderhanden projecten*

Onderhanden projecten in opdracht van derden wordt gewaardeerd tegen de gerealiseerde projectopbrengsten. Indien van toepassing, worden hierop de verwerkte verliezen en reeds gedeclareerde termijnen in mindering gebracht. Onderhanden projecten waarvan de gefactureerde termijnen hoger zijn dan de gerealiseerde projectopbrengsten worden gepresenteerd onder de kortlopende schulden.

Uitgaven voor projectkosten voor nog niet verrichte prestaties worden opgenomen onder de voorraden.

#### *Vorderingen*

Vorderingen worden bij eerste verwerking gewaardeerd tegen de reële waarde en vervolgens gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs, welke gelijk zijn aan de nominale waarde, onder aftrek van de noodzakelijk geachte voorzieningen voor het risico van oninbaarheid. Deze voorzieningen worden bepaald op basis van individuele beoordeling van de vorderingen.

### *Debiteuren*

Een voorziening voor oninbaarheid wordt, voor zover noodzakelijk, in mindering gebracht op de boekwaarde van de vordering.

### *Liquide middelen*

Liquide middelen bestaan uit kas, banktegoeden en deposito's met een looptijd korter dan twaalf maanden. Rekening-courantschulden bij banken zijn opgenomen onder schulden aan kredietinstellingen onder kortlopende schulden. Liquide middelen worden gewaardeerd tegen de nominale waarde.

## **7.3.7 Voorzieningen**

### *Algemeen*

Voorzieningen worden gevormd voor in rechte afdwingbare of feitelijke verplichtingen en verliezen die op balansdatum bestaan waarbij het waarschijnlijk is dat een uitstroom van middelen noodzakelijk is en waarvan de hoogte redelijkerwijs kan worden geschat. Voorzieningen worden tegen nominale waarde opgenomen.

### *Voorziening onrendabele top nieuwbouw*

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

### *Voorziening latente belastingen*

Voor in de toekomst te betalen belastingbedragen uit hoofde van verschillen tussen commerciële en fiscale balanswaarderingen wordt een voorziening getroffen ter grootte van de som van deze verschillen vermenigvuldigd met het geldende belastingtarief. Op deze voorziening worden in mindering gebracht de in de toekomst te verrekenen belastingbedragen uit hoofde van beschikbare voorwaartse verliescompensatie, voor zover het waarschijnlijk is dat de toekomstige fiscale winsten beschikbaar zullen zijn voor verrekening.

De belastinglatentie heeft betrekking op tijdelijke verschillen tussen waardering in de jaarrekening en de fiscale waardering. De latentie is gewaardeerd tegen contante waarde waarbij discontering plaatsvindt tegen de netto rente en heeft overwegend een langlopend karakter.

De opgenomen latentie heeft betrekking op complexen bestemd voor de verkoop, beleggingen en langlopende schulden. Ultimo 2014 zijn er geen verhuureenheden bestemd voor sloop en herontwikkeling. Voor het overige bezit is niet aan te duiden wat de bestemming zal zijn en is vanuit het oogpunt van voorzichtigheid de latentie op nihil gewaardeerd.

### 7.3.8 Langlopende schulden

Langlopende schulden worden bij de eerste verwerking gewaardeerd tegen reële waarde. Transactiekosten die direct zijn toe te rekenen aan de verwerving van de schulden worden in de waardering bij eerste verwerking opgenomen. Schulden worden na eerste verwerking gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs, zijnde het ontvangen bedrag rekening houdend met agio of disagio en onder aftrek van transactiekosten. Het verschil tussen de bepaalde boekwaarde en de uiteindelijke aflossingswaarde wordt op basis van de effectieve rente gedurende de looptijd van de schulden in de winst-en-verliesrekening als interestlast verwerkt.

De aflossingsverplichting voor het komend jaar van de langlopende schulden is opgenomen onder de kortlopende schulden.

In het kader van de verkoop van woningen onder voorwaarden heeft de corporatie een terugkoopverplichting die mede afhankelijk is van de ontwikkeling van de waarde van de woningen in het economisch verkeer. De terugkoopverplichting wordt jaarlijks gewaardeerd. Indien de verwachting bestaat dat de terugkoop binnen één jaar zal plaatsvinden is de verplichting onder de kortlopende schulden verantwoord.

## 7.4 Overzichten

### 7.4.1 Balans

Balans per 31-12-2014 (na resultaatbestemming) (x € 1.000)							
Activa				Passiva			
	Ref.	2014	2013		Ref.	2014	2013
<b>Vaste activa</b>				<b>Eigen Vermogen</b>			
<i>Materiële vaste activa</i>	15.2			<i>Algemene bedrijfsreserve</i>	15.7	114.886	115.446
Sociaal vastgoed in exploitatie		180.157	183.232				
Materiële vaste activa in ontwikkeling		3.771	1.515	<b>Voorzieningen</b>	15.8		
Materiële vaste activa ten dienste van exploitatie		1.032	1.108	Voorziening onrendabele top nieuwbouw		2.570	5.234
		<b>184.960</b>	<b>185.855</b>	Overige voorzieningen		-	350
<i>Vastgoedbeleggingen</i>						<b>2.570</b>	<b>5.584</b>
Commercieel vastgoed in exploitatie		25.117	25.755	<b>Langlopende schulden</b>	15.9		
Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden		3.452	3.643	Leningen kredietinstellingen		86.826	98.177
		<b>28.569</b>	<b>29.398</b>	Terugkoopverplichting woningen vov		3.497	3.566
<i>Financiële vaste activa</i>	15.3			Waarborgsommen		31	13
Latente belastingvordering		-	2.222			<b>90.354</b>	<b>101.756</b>
		-	<b>2.222</b>	<b>Kortlopende schulden</b>	15.10		
<b>Vlottende activa</b>				Schulden aan kredietinstellingen		12.474	8.306
<i>Voorraden</i>	15.4			Schulden aan leveranciers		1.813	1.359
Voorraden		122	-	Rekening courant verhoudingen		0	4
Voorraad koopwoningen nieuwbouw		192	205	Belastingen en premies sociale verzekeringen		709	1.658
		<b>314</b>	<b>205</b>	Overlopende passiva		972	1.033
<i>Onderhanden projecten</i>	15.5					<b>15.968</b>	<b>12.360</b>
		-	-				
<i>Vorderingen</i>	15.6						
Huurdebiteuren		190	104				
Overige debiteuren		48	244				
Overlopende activa		407	50				
		<b>645</b>	<b>398</b>				
<i>Liquide middelen</i>							
		<b>9.289</b>	<b>17.066</b>				
<b>Totaal activa</b>		<b>223.778</b>	<b>235.146</b>	<b>Totaal passiva</b>		<b>223.778</b>	<b>235.146</b>

#### 7.4.2 Winst- en-verliesrekening

<b>Winst en Verliesrekening over 2014</b>		
<b>(x € 1.000)</b>		
	<b>2014</b>	<b>2013</b>
<b>Bedrijfsopbrengsten</b>		
Huren	22.049	21.053
Vergoedingen	933	884
Verkoop onroerende zaken	2.426	2.539
Gerealiseerde opbrengst projecten	13-	33
Geactiveerde productie ten behoeve van eigen bedrijf	433	527
Overige waardeveranderingen baten	2.404	-
Overige bedrijfsopbrengsten	208	210
<b>Totaal bedrijfsopbrengsten</b>	<b>28.440</b>	<b>25.247</b>
<b>Bedrijfslasten</b>		
Afschrijvingen op materiële vaste activa	8.480	8.049
Overige waardeveranderingen lasten	4.086	3.026
Lonen en salarissen	1.864	1.960
Inhuurkrachten	127	100
Sociale lasten	293	294
Pensioenlasten	379	388
Lasten onderhoud	4.112	2.870
Overige bedrijfslasten	6.290	4.703
<b>Totaal bedrijfslasten</b>	<b>25.632</b>	<b>21.390</b>
<b>Bedrijfsresultaat</b>	<b>2.808</b>	<b>3.857</b>
<b>Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille</b>		
	2.481	104
<b>Financiële baten en lasten</b>		
Rentebaten	88	170
Rentelasten	3.839-	4.084-
<b>Resultaat uit gewone bedrijfsuitvoering voor belastingen</b>	<b>1.537</b>	<b>47</b>
Vennootschapsbelasting	2.223-	17-
<b>Jaarresultaat</b>	<b>685-</b>	<b>30</b>

### 7.4.3 Kasstroomoverzicht

<b>Kasstroomoverzicht 2014 (directe methode)</b>			
<b>(x € 1.000)</b>			
	<b>2014</b>	<b>2013</b>	
<b>Kasstroom uit operationele activiteiten</b>			
Ontvangsten van huurders	22.509	21.662	
Ontvangsten van subsidiegevers	-	-	
Ontvangsten overige	230	184	
		22.738	21.847
Betalingen aan werknemers	2.619-	2.754-	
Betalingen aan leveranciers onderhoud	5.050-	4.316-	
Betalingen uit hoofde van zakelijke lasten	5.557-	4.621-	
Betalingen overige	-	-	
		13.226-	11.691-
<b>Kasstroom uit bedrijfsoperaties</b>		9.513	10.156
Ontvangen interest		105	139
Ontvangen dividend		-	-
Betaalde interest		4.027-	4.063-
Betaalde winstbelasting		-	-
<b>Kasstroom uit operationele activiteiten</b>		<b>5.591</b>	<b>6.232</b>
<b>Kasstroom uit investeringsactiviteiten</b>			
Investerings in materiële vaste activa	9.799-	9.860-	
Desinvesteringen materiële vaste activa	3.418	10.133	
Investerings in financiële vaste activa	-	-	
Desinvesteringen financiële vaste activa	-	-	
Investerings in immateriële vaste activa	-	-	
Desinvesteringen immateriële vaste activa	-	-	
<b>Kasstroom uit investeringsactiviteiten</b>		<b>6.382-</b>	<b>273</b>
<b>Kasstroom uit financieringsactiviteiten</b>			
Ontvangsten uit langlopende schulden (klim)	-	-	
Ontvangsten uit langlopende schulden (nieuwe leningen)	-	5.000	
Aflossing langlopende schulden	6.986-	6.120-	
Aankopen/ uitlotingen/ verkopen effecten	-	-	
<b>Kasstroom uit financieringsactiviteiten</b>		<b>6.986-</b>	<b>1.120-</b>
<b>Toename (afname) geldmiddelen in boekjaar</b>		<b>-7.777</b>	<b>5.385</b>

#### 7.4.4 Kengetallen

Algemene kengetallen jaarrekening Woonstichting St. Joseph							
	BDW				BDW		
<b>Aantal verhuureenheden</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>	<b>Financiële kengetallen</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
- Woningen in exploitatie	3.754	3.801	3.787	Solvabiliteit eigen vermogen	51,3%	48,9%	50,8%
- Garages en parkeerplaatsen	396	392	392	Liquïditeit (current ratio)	0,6	1,3	1,0
- Overige objecten (incl. scootmobielplaatsen)	127	132	110	Rentabiliteit eigen vermogen	-0,60%	0,03%	0,6%
<b>Totaal verhuureenheden</b>	<b>4.277</b>	<b>4.325</b>	<b>4.289</b>	Rentabiliteit totaal vermogen	-0,31%	0,01%	0,3%
<b>Aantal woningen verkocht met Koopgarant</b>	<b>26</b>	<b>26</b>	<b>26</b>	Externe financiering per woning in €	23.129	25.829	26.162
<b>Veranderingen in woningbezit</b>				Gemiddelde boekwaarde sociaal vastgoed in €	49.170	49.375	55.669
Aantal verkocht	26	32	18	Gemiddelde boekwaarde commercieel vastgoed in €	170.866	175.205	189.331
Aantal herbestemd/ gesloopt	59	0	0	Gemiddelde bedrijfswaarde per woning in €	49.946	50.146	55.669
Aantal gekocht	0	4	0	<b>Balans en winst- en verliesrekening</b>			
Aantal nieuwbouw	30	42	93	Eigen vermogen (x € 1.000)	114.886	115.446	124.997
Overige mutaties*	7	22	8	Totaal vermogen (x € 1.000)	223.778	236.234	245.944
<b>Verhuur van woningen</b>				Jaarresultaat (x € 1.000)	-685	30	706
Aantal ingeschreven woningzoekenden	7.554	7.374	6.929	Eigen vermogen per vhe	26.861	26.693	29.144
Aantal mutaties	383	330	322	<b>Personeel</b>			
Mutatiegraad	9,0%	7,6%	7,5%	Aantal formatieplaatsen (fte's)	35,0	37,9	38,8
Huurachterstand in een % van de jaarhuur	1,40%	1,86%	1,29%	Aantal formatieplaatsen (fte's) per 100 vhe's	0,82	0,88	0,91
<b>Kwaliteit per woning</b>				Ziekteverzuim (excl. zwangerschap)	4,5%	2,3%	1,9%
Reparatie onderhoud per woning	450	366	505	<b>Huurprijs per woning</b>			
Mutatie onderhoud per woning	119	64	85	Gemiddelde huurprijs per woning per maand in €	490	466	438
Planmatig onderhoud per woning	526	326	330	Gemiddelde gerealiseerde streefhuur in %	65%	65%	65%

## **Hoofdstuk 8 De Toekomst**

**In 2015 zullen wij de laatste jaarschijf van ons ondernemingsplan 'Samenwerken aan een duurzame toekomst' uitvoeren. Het ondernemingsplan heeft ons als organisatie veel sterker gemaakt. En wij maakten forse stappen op de verschillende beleidsterreinen. Het eindrapport van de visitatiecommissie, in 2014 verschenen, bevestigde dat. We hebben een mooi woningbezit; duurzamer en levensloopbestendiger dan toen wij in 2011 met de uitvoering van dit ondernemingsplan begonnen. Natuurlijk kan er nog meer verbeterd en verduurzaamd worden. We zijn nog niet klaar. Gelukkig zijn wij financieel gezond en kunnen wij doorgaan met verbeteren, verduurzamen en ook geleidelijk vernieuwen van de woningvoorraad.**

### **Toekomstdenken**

Het komende jaar wordt ook het jaar waarin wij een nieuw ondernemingsplan maken, geldend vanaf 2016 tot en met 2020. Dat doen wij met iedereen binnen onze organisatie die daarbij een inbreng wil hebben. Het vergt toekomstdenken met een open vizier; ik verheug mij op de discussies die wij met elkaar en zeker ook met onze stakeholders zullen hebben. Wij gaan ook ons licht opsteken bij organisaties buiten onze regio en buiten onze sector.

### **Nieuwe Woningwet**

Ons toekomstperspectief wordt in belangrijke mate bepaald door de nieuwe Woningwet, eind 2014 door de Tweede Kamer vastgesteld. Aangejaagd door de Parlementaire Enquête Woningcorporaties staan met de nieuwe wetgeving forse veranderingen voor de deur. Precieze uitwerking moet nog komen, maar wij kunnen erop rekenen dat het externe toezicht zal worden veranderd en verscherpt en dat op lokaal niveau de relaties tussen corporaties, huurders en gemeenten zullen intensiveren.

Wij zijn inmiddels gewend aan de jaarlijks oplopende verhuurdersheffing en de heffing om het mismanagement van enkele collega-corporaties te financieren. Samen vormen zij een forse aanslag op onze financiële positie. Daar hebben wij rekening mee gehouden in onze begroting voor de komende jaren. De betaalbaarheid van onze woningen voor huishoudens die wij nu juist willen (en moeten) huisvesten, komt daarmee in het geding. Dit is een zorgelijke ontwikkeling die in de komende tijd zeker steeds hoger op de agenda zal staan.

### **Samenwerking**

Met de gemeente Boxtel en met de huurdersorganisatie (HBV) werken wij samen op basis van een prestatiecontract en een samenwerkingsovereenkomst. Wij staan open voor aanpassing en aanscherping, niet alleen als de Woningwet dat vereist. Wij zijn blij met de goede verhoudingen op lokaal niveau. Zijn corporaties in de landelijke politiek en in de landelijke media vaak de 'gebeten hond', op lokaal niveau ervaren wij veel belangstelling en waardering voor onze intenties en activiteiten. Graag zien wij een verdere ontwikkeling in onze samenwerking die ten goede komt aan de bewoners van Boxtel, en dan met name de huurders en woningzoekenden die voor hun huisvesting op onze woningvoorraad zijn aangewezen.

### **Primaire systeem**

Komend jaar gaan we aan de slag om een nieuw primair systeem te implementeren. Een groot traject dat onze basis raakt. Het huidige systeem is technisch achterhaald. Met de komst van een nieuw basissysteem zijn we beter in staat onze klanten te helpen. We creëren daarmee een solide basis om de digitale dienstverlening verder uit te breiden.

### **Zorgzaam Boxtel**

Voor veel bewoners is wonen méér dan alleen maar een dak boven het hoofd. De woning moet bereikbaar en bewoonbaar zijn, ook als er sprake is van lichamelijke beperkingen. Vandaar dat wij door moeten met het levensloopbestendiger maken van onze woningen. Voorzieningen moeten ook bereikbaar zijn en, als dat nodig is, aan huis geleverd kunnen worden. Ik heb hoge verwachtingen van de samenwerking met de instellingen waarmee wij al langer samenwerken, Zorggroep Elde, Cello en welzijnsorganisatie ContourdeTwern. In het nieuwe initiatief 'Zorgzaam Boxtel', vastgelegd in een intentieverklaring, gaan wij (met daarbij ook zorgorganisatie Vivent) aan de slag om een 'integrale wijkvoorziening nieuwe stijl' te ontwikkelen en in twee pilots uit te werken.

### **Duurzaamheid**

Bijzonder verheugend is het succes van het plaatsen van zonnepanelen op woningen van St. Joseph, in samenwerking uiteraard met de bewoners en met Energie Coöperatie Boxtel. Naar alle waarschijnlijkheid plaatsen wij in 2015 voor het derde achtereenvolgende jaar ruim 1000 panelen. Niet alleen zijn de panelen goed voor het milieu, ze blijken ook, door het hoge rendement, een mooie bijdrage te leveren aan het beperken van de woonlasten. Het zou mooi zijn als wij op het gebied van duurzaamheid met de gemeente en Energie Coöperatie Boxtel vervolgstappen kunnen zetten, onder andere ook in de sfeer van publieksvoorlichting.

### **De wijken**

Wij bieden onze huurders niet alleen graag goede woningen, maar ook een leefomgeving en een wijk waarin het prettig wonen is en waarin zij zich thuis voelen. Daarom moet voorkomen worden dat een wijk afglijdt naar een niveau waarop problemen in de sfeer van leefbaarheid nauwelijks meer zijn op te lossen. Door gezamenlijke inspanning met vooral bewoners en de gemeente, zijn wij in de planvorming stevig op weg om de wijk Breukelen/Centrum aan te pakken. Voor ons staat vooral een forse herstructureringsopgave voor de deur als eerste stap om dit gebied een nieuw toekomstperspectief te geven. Dat het kan bewees een eerdere wijkaanpak, in de nu weer populaire wijk Selissenwal.

### **Huisvesting**

Voor onze organisatie is de overstap naar een nieuw onderkomen in het voorjaar van 2015, van belang. Niet alleen de centrale ligging, maar ook de nieuwe manier van werken, met onder andere flexibele werkplekken. Het zal ons stimuleren om ons werk zo goed mogelijk te doen.

Alles overziend verwacht ik komend jaar de inzet van veel positieve energie, veel discussie, veel beweging en veel daadkracht om te doen wat wij moeten doen: het leveren van goede dienstverlening aan de mensen die voor hun huisvesting een beroep op ons doen.

Rob Dekker  
*Directeur-bestuurder*