

Werken in het belang van onze huurders

Met vallen en opstaan | Jaarverslag 2018

vivare



Voorwoord

Als je er helemaal voor je bewoners wilt zijn, is iedere keer dat dit niet uit de verf komt frustrerend. In 2018 merkten wij dit vaker dan ons lief was. We willen voldoende beschikbare, betaalbare en duurzame woningen in leefbare buurten en tegelijkertijd een goede en moderne dienstverlening. Afgelopen jaar was dit een worsteling.

Woningcorporaties moeten aan steeds hogere verwachtingen voldoen. Meer mensen in kwetsbare posities een thuis bieden. De woningvoorraad verduurzamen. Fiscaal bijdragen aan gezonde overheidsfinanciën en een lagere nationale schuld. Het zijn forse uitdagingen, die steeds vaker concrete knelpunten opleveren.

Als eigenaar en beheerder van huurwoningen draagt Vivare graag bij aan de nationale duurzaamheidsdoelstellingen. We isoleren, installeren milieuvriendelijke energievoorzieningen en realiseren aardgasvrije nieuwbouw. De komende jaren willen we op deze punten nog flinke stappen zetten.

Maar we willen ook dat onze woningen beschikbaar én betaalbaar blijven voor de mensen die ze nodig hebben. Financiering van duurzaamheid door huurverhogingen is voor ons geen optie. In 2018 hielden we voor 37% van onze bewoners de huur gelijk. Bij de rest beperkten we de verhoging voor de lagere inkomens tot maximaal 1,7%.

Tegen die achtergrond kijken we met zorg naar ons budget. Voor woningcorporaties is, naast de verhuurdersheffing, een forse verzwaring van de vennootschapsbelasting op til door beperking van de renteaftrek over leningen. Die moet

belastingontwijking door multinationals tegengaan, maar dreigt ook ons hard te raken. Met grote gevolgen voor onze huurders.

De combinatie van verwachtingen en verzwaringen zet flinke druk op onze organisatie en dienstverlening. In 2018 investeerden we in een nieuw administratief systeem en de kwaliteit van ons vastgoedbeheer. We voerden veranderingen door om beter om te gaan met meldingen en klachten. Het zijn maatregelen waar we achter staan en die ook werkelijk verbetering brengen. Alleen merken onze klanten dat nog onvoldoende.

We begrijpen maar al te goed dat dit bij hen frustratie oplevert – voor ons voelt het niet anders. Maar het inspireert ons ook om in 2019 met extra inzet aan de slag te gaan. Samen met onze netwerkpartners en onze bewoners. Want als wij de afgelopen jaren één ding hebben geleerd, is het dat we samen sterk staan. Door goede samenwerking frustratie omzetten in verbetering: wij gaan er voor. Doet u mee?

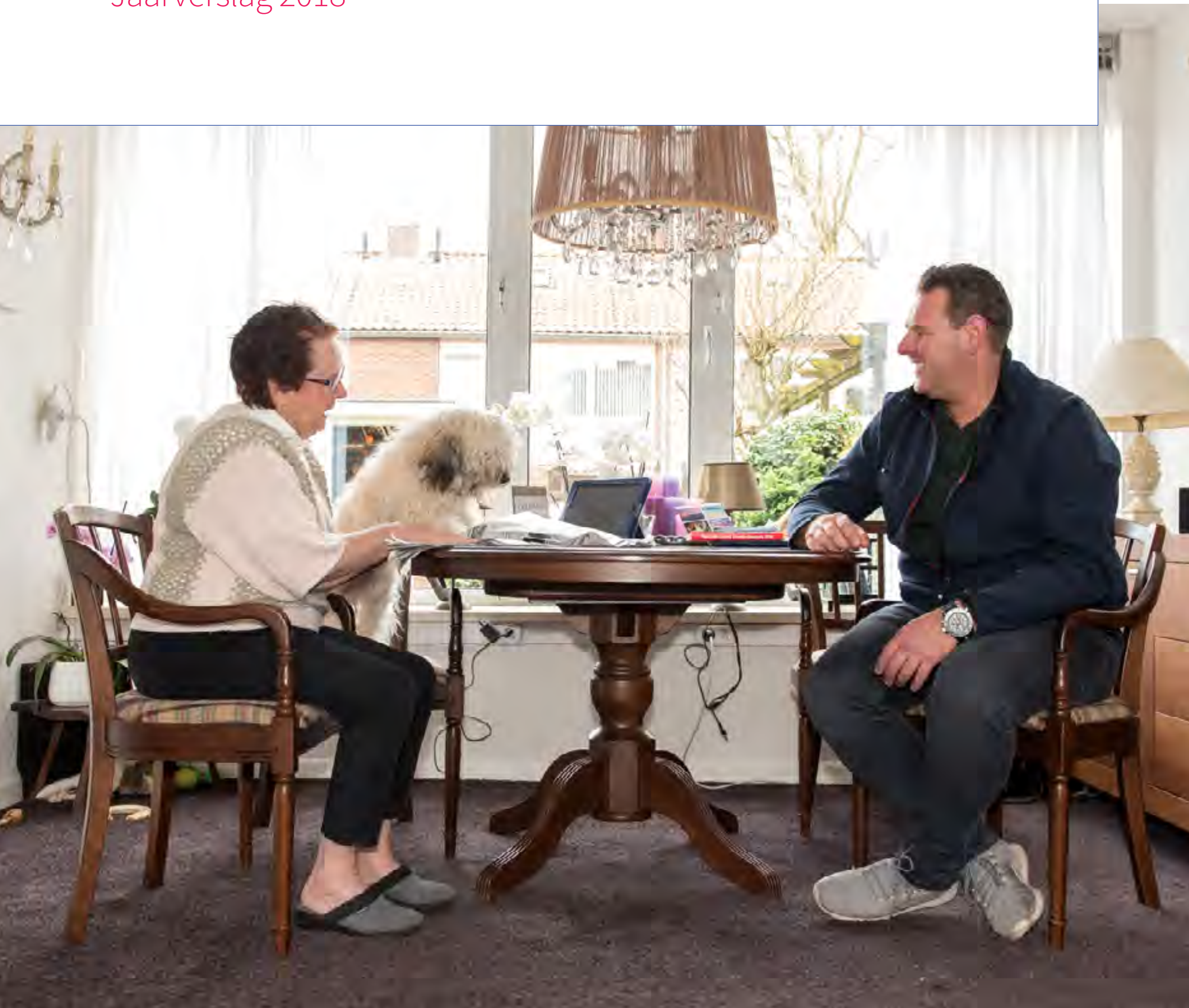
Eric Angenent
Directeur bestuurder Vivare



“Worsteling van 2018 inspireert ons om in 2019 met extra inzet aan de slag te gaan”

Inhoudsopgave

Jaarverslag 2018



Volkshuisvestelijk verslag

Jaarverslag 2018



Hier zijn we trots op

Het afgelopen jaar en ook de komende jaren zijn er voldoende uitdagingen voor woningcorporaties, dus ook voor Vivare. Wanneer we terugkijken op 2018 zijn er zaken waar we trots op zijn. We vatten deze voor u samen.

Aantal ontruimingën historisch laag

Elke ontruiming is er één teveel. Daarom zijn we er trots op dat we dit aantal het afgelopen jaar historisch laag hebben kunnen houden, namelijk 24 ontruimingën over heel 2018. Dit resultaat is niet alleen te danken aan onze inzet, maar ook door samenwerking met de gemeenten. We gaan daarom door op de ingeslagen weg.

Opleveringen nieuwbouw

In 2018 realiseerden we twee keer zoveel nieuwbouw-woningen dan het jaar hiervoor. We leverden 162 nieuwe woningen op. Speciaal daarbij zijn de Bijna Energie Neutraal Gebouwde (BENG)-woningen in Velp, onze eerste Nul Op de Meter (NOM)-woningen in Renkum en meerdere projecten op stadswarmte in Arnhem.

Duurzaamheid zonder huurverhoging

In 2018 hebben we geconstateerd dat we onze doelstelling op duurzaamheid niet in de afgesproken periode tot 2020 gaan halen. Desondanks zijn we trots op het feit dat we bijna 800 woningen zonder huurverhoging hebben verduurzaamd.

Vernieuwend proces huurverhoging samen met huurdersverenigingen

De jaarlijkse huurverhoging is ieder jaar weer een intensief proces met onze huurdersverenigingen. In 2018 hebben we een ‘rekenmodel’ ontwikkeld dat positief op de samenwerking uitwerkte. Samen met de verenigingen hebben

we de definitieve keuzes gemaakt voor de huurverhoging 2018. Dit leidde tot een positief advies. Een mooi resultaat!

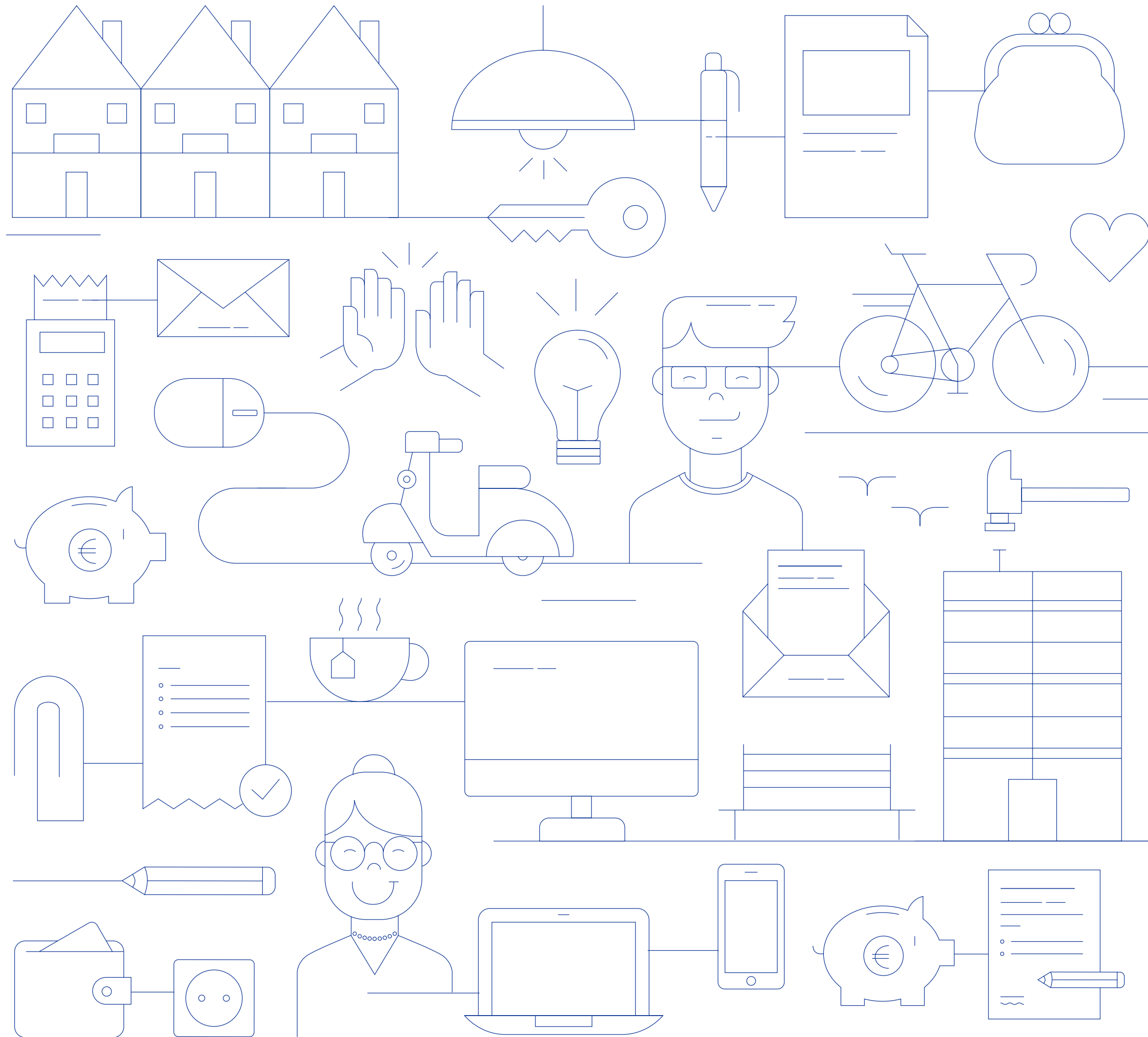
Met hetzelfde geld meer doen voor de klant

Toenemende uitdagingen in ons werkveld vragen om integrale afwegingen op kwaliteit, onderhoud en modernisering van ons woningbezit, in relatie tot betaalbaarheid en leefbaarheid. Om die goed aan te kunnen, hebben we in 2018 gewerkt aan twee interne speerpunten: vastgoed- en leefbaarheidssturing en implementatie van ons nieuwe administratieve systeem Fit4Woco. Hiermee verwachten we nog effectiever en efficiënter te kunnen werken.

Leefbaarheid is een gezamenlijke verantwoordelijkheid

De kwaliteit van wonen wordt voor een groot deel bepaald door de buurt. Eén van de belangrijkste succesfactoren voor leefbare buurten en wijken is de betrokkenheid van de bewoners. In een gerenoveerd appartementencomplex in Presikhaaf bleek uit onderzoek dat net afgestudeerden een positieve bijdrage kunnen leveren aan de leefbaarheid. We noemen deze bewoners het ‘Jong cement in de wijk’. Een aantal enthousiaste, net afgestudeerde HBO-studenten is hiervoor geselecteerd, nadat ze zichzelf hadden gepresenteerd via een vlog en daarna een selectiegesprek hebben gehad met Vivare. Ze zijn allen erg enthousiast over de pilot en stellen voor om soortgelijke pilots in te zetten bij andere complexen waar de leefbaarheid extra aandacht verdient.





Betaalbaar wonen blijft onze prioriteit

Betaalbaarheid is voor ons de eerste prioriteit. We willen onze huurders betaalbare woningen bieden. In 2018 hebben we daarom de jaarlijkse huurverhoging voor zittende huurders zo beperkt mogelijk gehouden. Daarnaast voeren we projecten met energiebesparende maatregelen uit zonder hier een huurverhoging aan te koppelen. Vanwege de lagere energierekening, zorgen deze maatregelen voor zittende huurders zelfs voor lagere woonlasten. Voor nieuwe huurders hebben we in alle huurklassen voldoende woningen beschikbaar; onze huurders huren voor een betaalbare prijs.

Beperkte jaarlijkse huurverhoging

We voerden in 2018 een inkomensafhankelijke huurverhoging door. Hierbij hebben we mensen met een laag inkomen zoveel mogelijk ontzien (1,7% voor de inkomensgroep tot en met € 41.056 en 4,1% huurverhoging voor de inkomensgroep hoger dan € 41.056). 37% van onze huurders kreeg dit jaar geen huurverhoging.

Woningtoewijzingen in 2018

In 2018 sloten we zo’n 1.700 nieuwe huurcontracten af. Dit deden we volgens de uitgangspunten van passend toewijzen: bewoners huren een woning die past bij hun inkomen. Van deze nieuwe verhuringen is 97% toegewezen aan huurders met een jaarinkomen van maximaal € 36.798. Van de nieuwe huurders had 79% recht op huurtoeslag.

In totaal wezen we 99% van de vrijkomende woningen passend toe. Bij ruim de helft van deze woningen was de nieuwe huurder een eenpersoonshuishouden.

Huishoudinkomen (vivare totaal)	2018	2017
tot en met € 36.798	97%	97%
€ 36.799 tot en met € 41.056	3%	2%
hoger dan € 41.056	0%	1%
	100%	100%

Onze uitdaging in 2019

Met toenemende financiële verzwaren de huurverhoging ook de komende jaren beperkt houden.

Betaalbaarheid in de praktijk

Open en eerlijk het proces van de huurverhoging doorlopen

De jaarlijkse huurverhoging is een terugkerend thema in de samenwerking tussen Vivare en huurdersverenigingen. Deze verenigingen hebben de formele bevoegdheid om te adviseren over de huurverhoging die op 1 juli ingaat.

De jaarlijkse huurverhoging is een proces dat verschillende wettelijke kaders en formele deadlines kent. Die hebben de nodige consequenties voor onze huurders. Huurdersverenigingen spelen een belangrijke rol in dit proces: zij komen op voor het belang van de huurder, maar borgen ook de continuïteit van onze corporatie.

Preadvies uitgebracht door huurdersverenigingen

In 2018 hebben de huurdersverenigingen er voor het eerst voor gekozen om voorafgaand aan het overlegproces een preadvies uit te brengen. Ben Hendriks, secretaris van het Platform Samenwerkende Huurdersverenigingen (PSHV): “Hiermee geven we proactief aan Vivare aan wat de huurdersverenigingen belangrijk vinden”. Deze werkwijze is ook voor Vivare erg prettig. We weten hierdoor op tijd wat de aandachtspunten voor de huurdersverenigingen zijn en nemen die mee in de inhoudelijke uitwerking.

De samenwerking is de afgelopen jaren flink verbeterd. Maar, zo geeft John Berends, voorzitter van het Platform Samenwerkende Huurdersverenigingen (PSHV): “Het kan nog beter. Vivare zou bijvoorbeeld nog sneller inhoudelijk kunnen reageren op voorstellen van de huurdersverenigingen”.

Samen aan de knoppen draaien van het rekenmodel

Het ‘rekenmodel’ dat Vivare vorig jaar ontwikkelde heeft positief op de samenwerking uitgewerkt. Het zorgt voor meer gelijkwaardigheid. Het rekenmodel geeft de gevolgen van huurverhogingspercentages voor individuele huurders weer, én de meerjarige afspraken tussen Vivare en de huurdersverenigingen. Samen met de verenigingen hebben we vervolgens ‘aan de knoppen gedraaid’ en de definitieve keuzes voor de huurverhoging 2018 gemaakt. Dit leidde tot een positief advies. Een mooi resultaat en een mooi voorbeeld van geslaagde samenwerking.

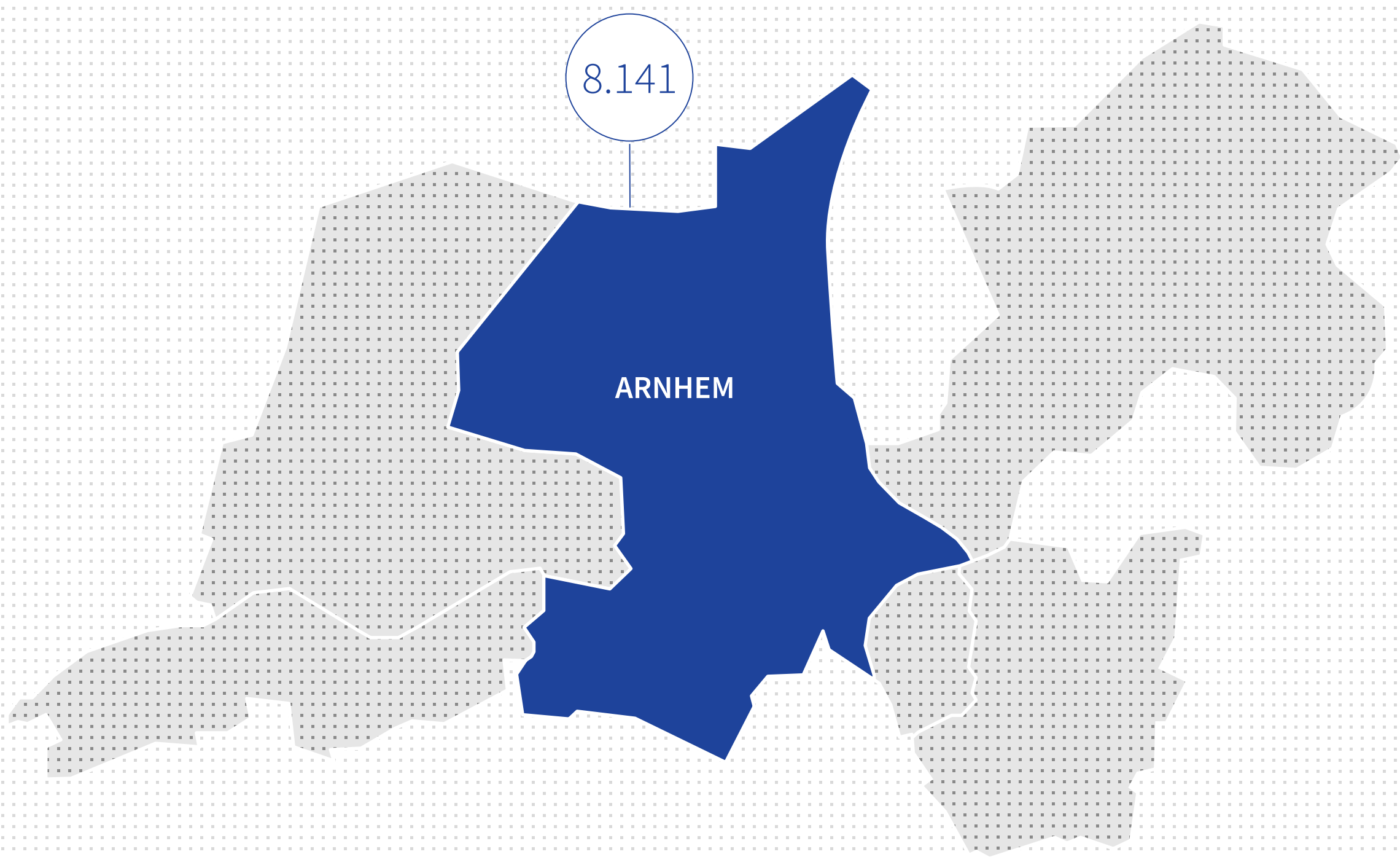
De wisselwerking is goed

Huurdersverenigingen geven aan dat ze de manier waarop we ze betrekken bij de jaarlijkse huurverhoging waarderen. John Berends: “Als vertegenwoordigers van de huurders zijn wij content met de manier waarop Vivare het proces invult en ons betreft bij dit dossier”. Ben Hendriks vult aan: “We kunnen altijd met vragen terecht en de wisselwerking tussen ons en Vivare is goed. Heel prettig!”

“Content met de manier waarop Vivare het proces invult en ons betreft bij dit dossier”

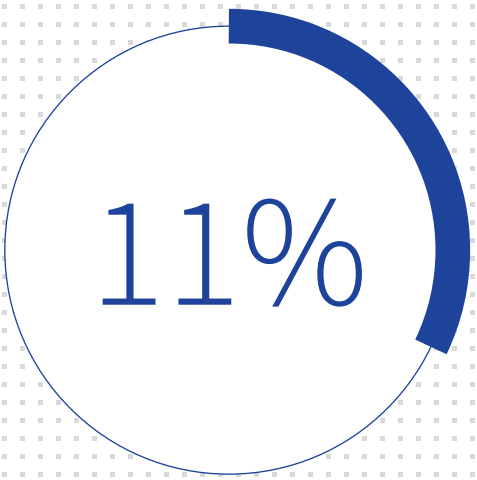
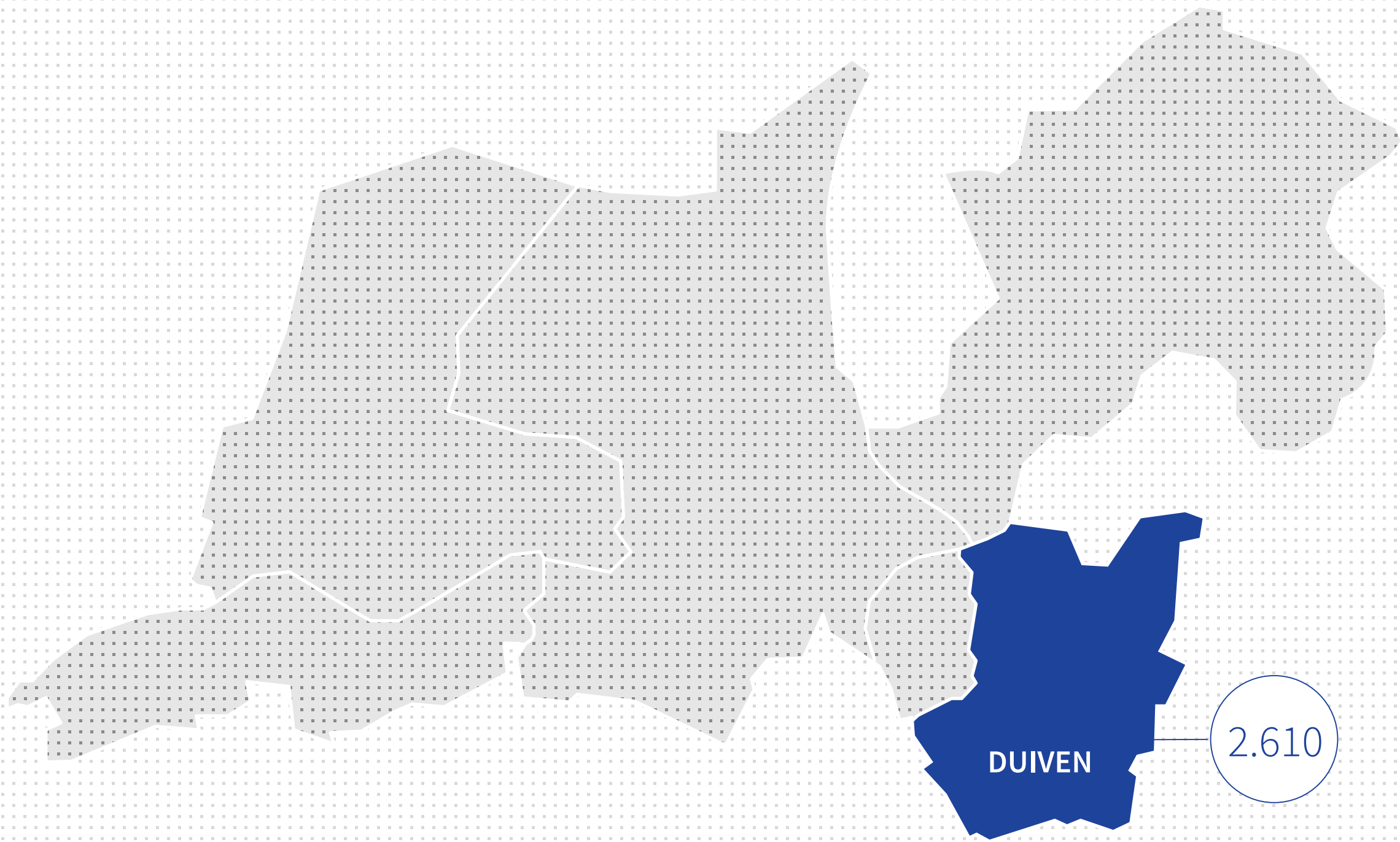
Aantal woningen per huurklasse

	ARNHEM 2018	%	ARNHEM 2017	%	VIVARE 2018	%	VIVARE 2017	%
onder € 417,35	1.107	14%	1.219	15%	2.375	10%	2.605	11%
€ 417,35 - € 597,30	4.412	54%	4.292	53%	13.970	59%	13.728	58%
€ 597,31 - € 640,14	989	12%	918	11%	3.357	14%	3.344	14%
€ 640,15 - € 710,68	1.163	14%	1.232	15%	2.891	12%	2.868	12%
boven € 710,68	470	6%	485	6%	1.017	5%	1.035	5%
Totaal	8.141	100%	8.146	100%	23.610	100%	23.580	100%



Aantal woningen per huurklasse

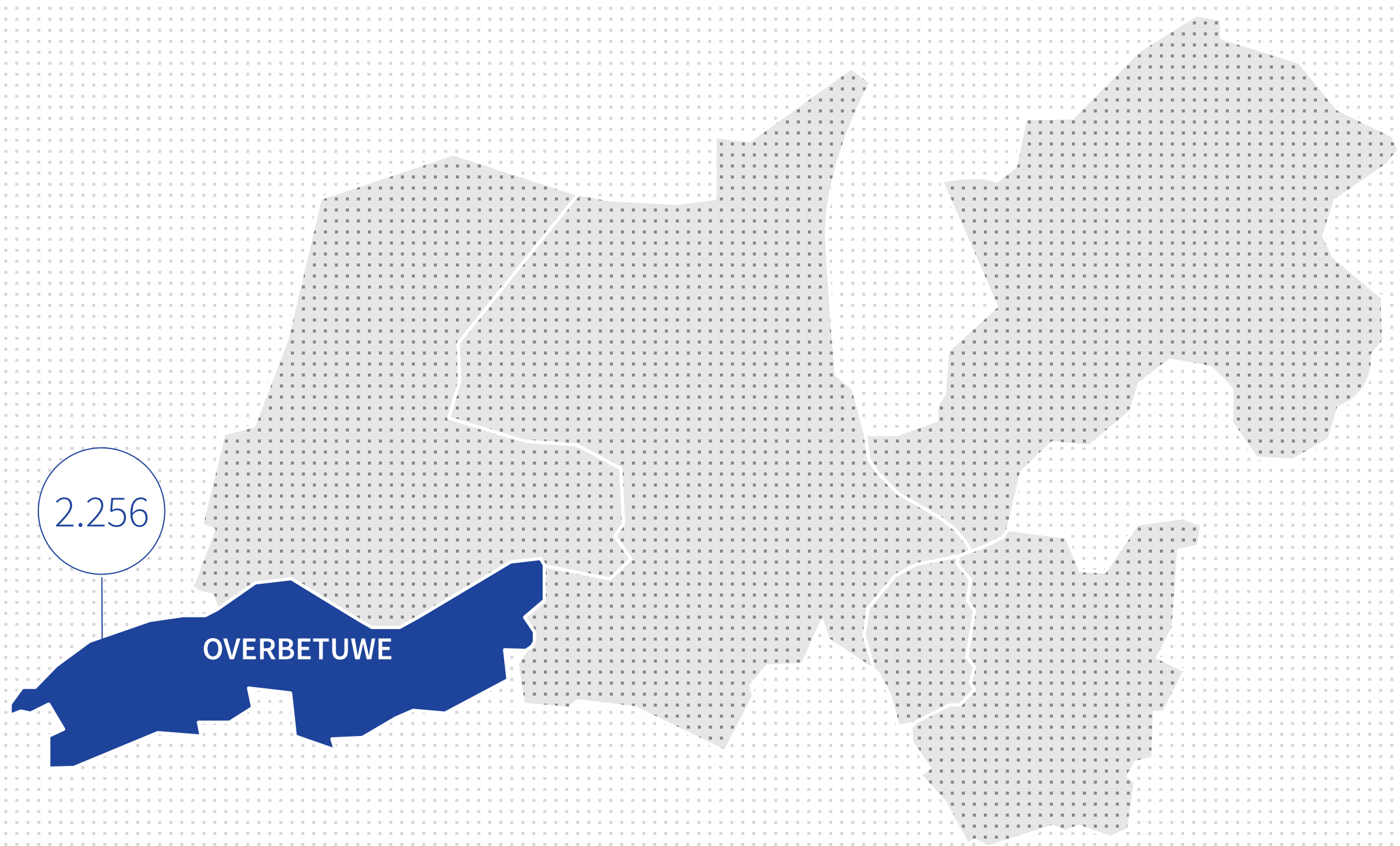
	DUIVEN 2018	%	DUIVEN 2017	%	VIVARE 2018	%	VIVARE 2017	%
onder € 417,35	156	6%	175	7%	2.375	10%	2.605	11%
€ 417,35 - € 597,30	1.624	62%	1.585	61%	13.970	59%	13.728	58%
€ 597,31 - € 640,14	388	15%	403	15%	3.357	14%	3.344	14%
€ 640,15 - € 710,68	290	11%	296	11%	2.891	12%	2.868	12%
boven € 710,68	152	6%	151	6%	1.017	5%	1.035	5%
Totaal	2.610	100%	2.610	100%	23.610	100%	23.580	100%



van alle vivare woningen
bevindt zich in Duiven

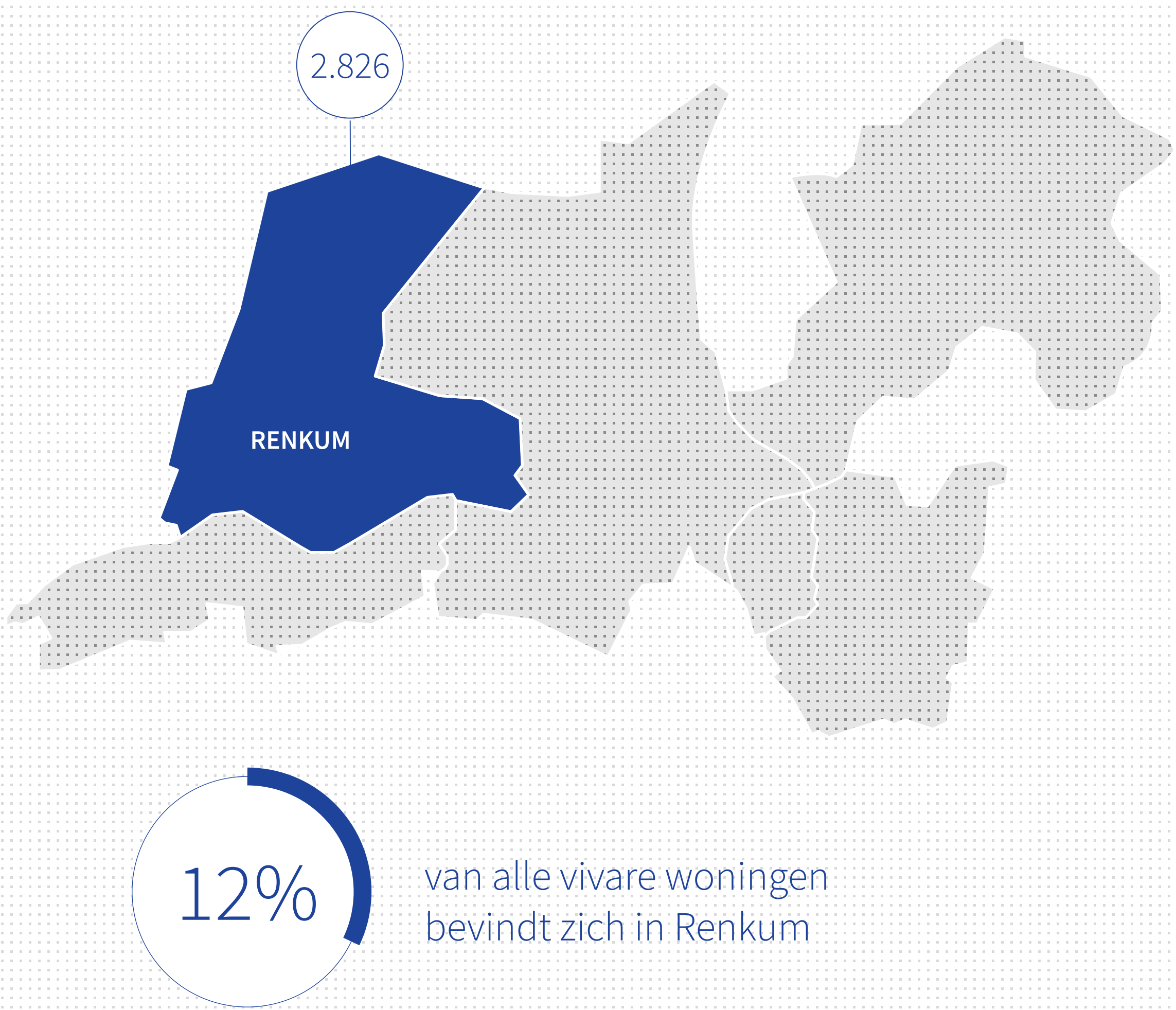
Aantal woningen per huurklasse

	OVER- BETUWE 2018	%	OVER- BETUWE 2017	%	VIVARE 2018	%	VIVARE 2017	%
onder € 417,35	136	6%	136	6%	2.375	10%	2.605	11%
€ 417,35 - € 597,30	1.404	62%	1.404	63%	13.970	59%	13.728	58%
€ 597,31 - € 640,14	381	17%	400	18%	3.357	14%	3.344	14%
€ 640,15 - € 710,68	262	12%	225	10%	2.891	12%	2.868	12%
boven € 710,68	73	3%	78	3%	1.017	5%	1.035	5%
Totaal	2.256	100%	2.243	100%	23.610	100%	23.580	100%



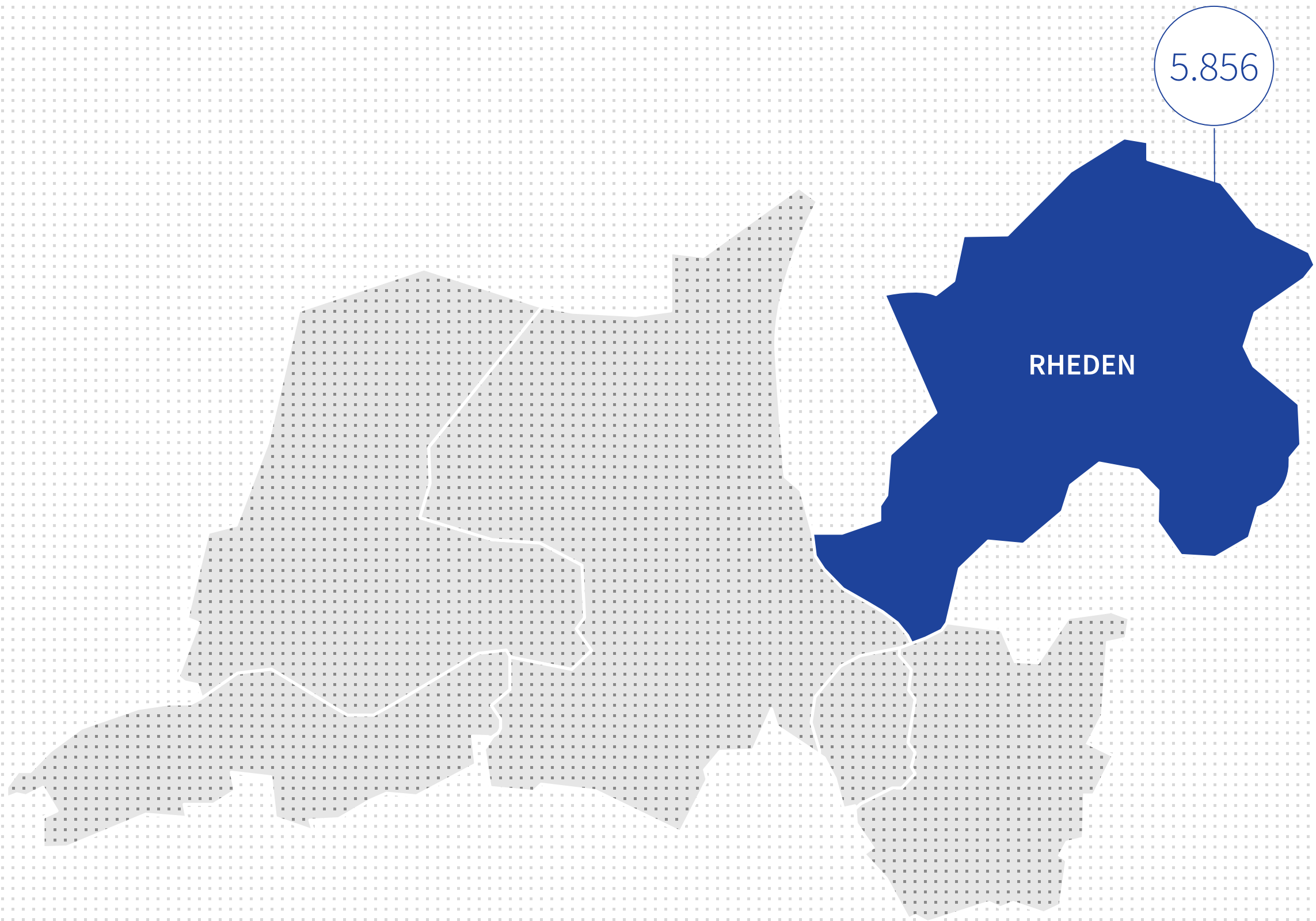
Aantal woningen per huurklasse

	RENKUM 2018	%	RENKUM 2017	%	VIVARE 2018	%	VIVARE 2017	%
onder € 417,35	199	7%	265	9%	2.375	10%	2.605	11%
€ 417,35 - € 597,30	1.700	60%	1.674	58%	13.970	59%	13.728	58%
€ 597,31 - € 640,14	407	15%	435	15%	3.357	14%	3.344	14%
€ 640,15 - € 710,68	428	15%	418	15%	2.891	12%	2.868	12%
boven € 710,68	92	3%	86	3%	1.017	5%	1.035	5%
Totaal	2.826	100%	2.878	100%	23.610	100%	23.580	100%



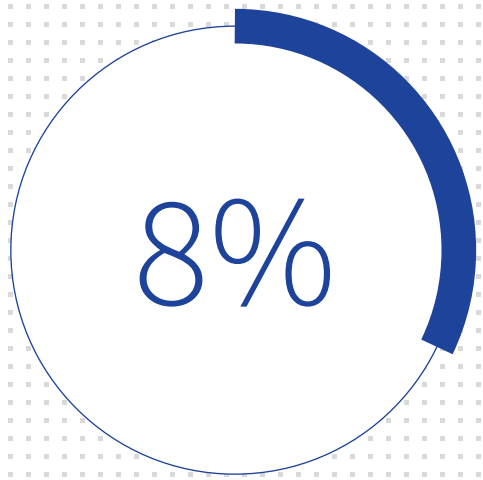
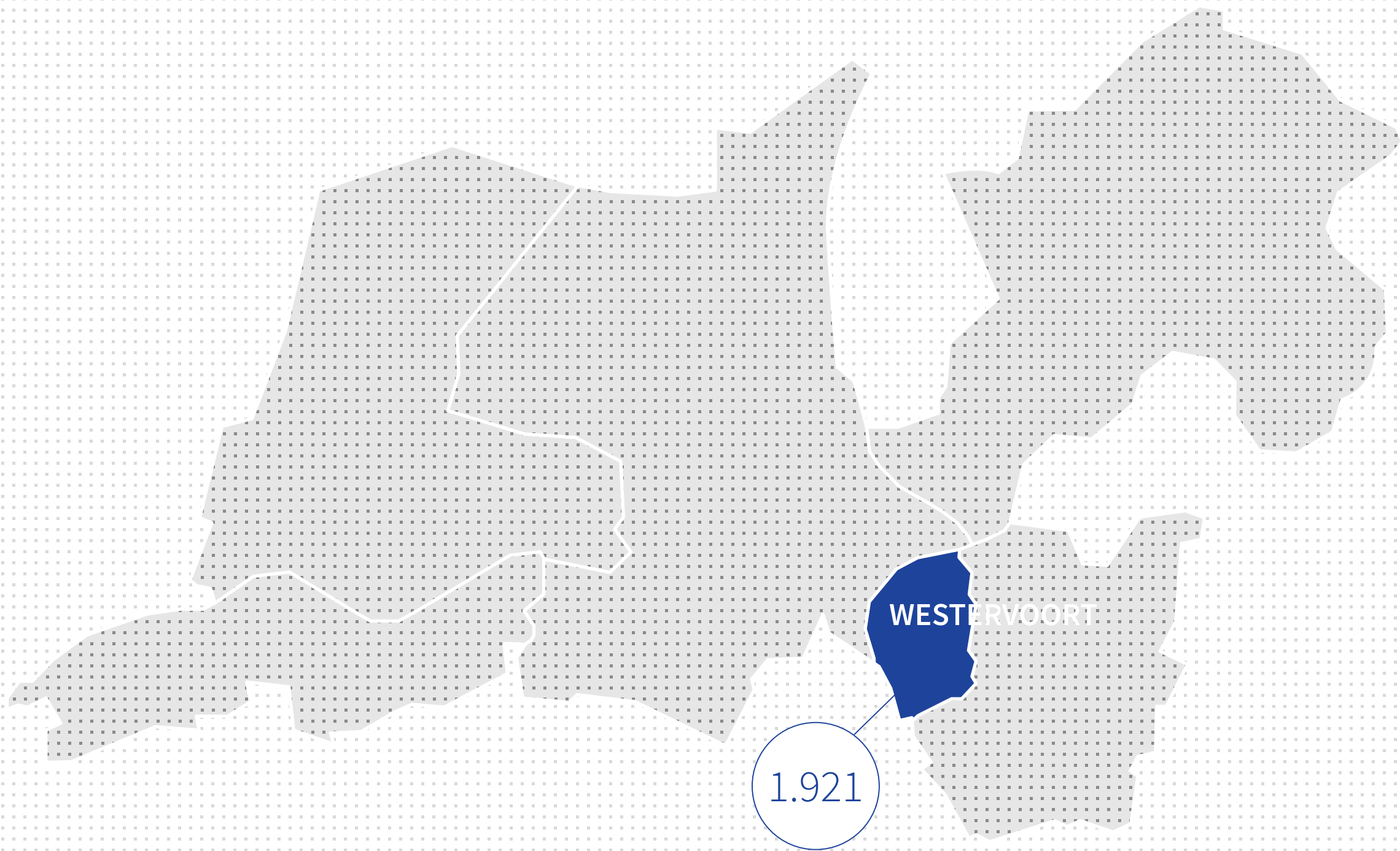
Aantal woningen per huurklasse

	<u>RHEDEN</u> <u>2018</u>	<u>%</u>	<u>RHEDEN</u> <u>2017</u>	<u>%</u>	<u>VIVARE</u> <u>2018</u>	<u>%</u>	<u>VIVARE</u> <u>2017</u>	<u>%</u>
onder € 417,35	657	11%	686	12%	2.375	10%	2.605	11%
€ 417,35 - € 597,30	3.624	62%	3.560	61%	13.970	59%	13.728	58%
€ 597,31 - € 640,14	846	14%	848	15%	3.357	14%	3.344	14%
€ 640,15 - € 710,68	546	9%	526	9%	2.891	12%	2.868	12%
boven € 710,68	183	3%	186	3%	1.017	5%	1.035	5%
Totaal	5.856	100%	5.806	100%	23.610	100%	23.580	100%

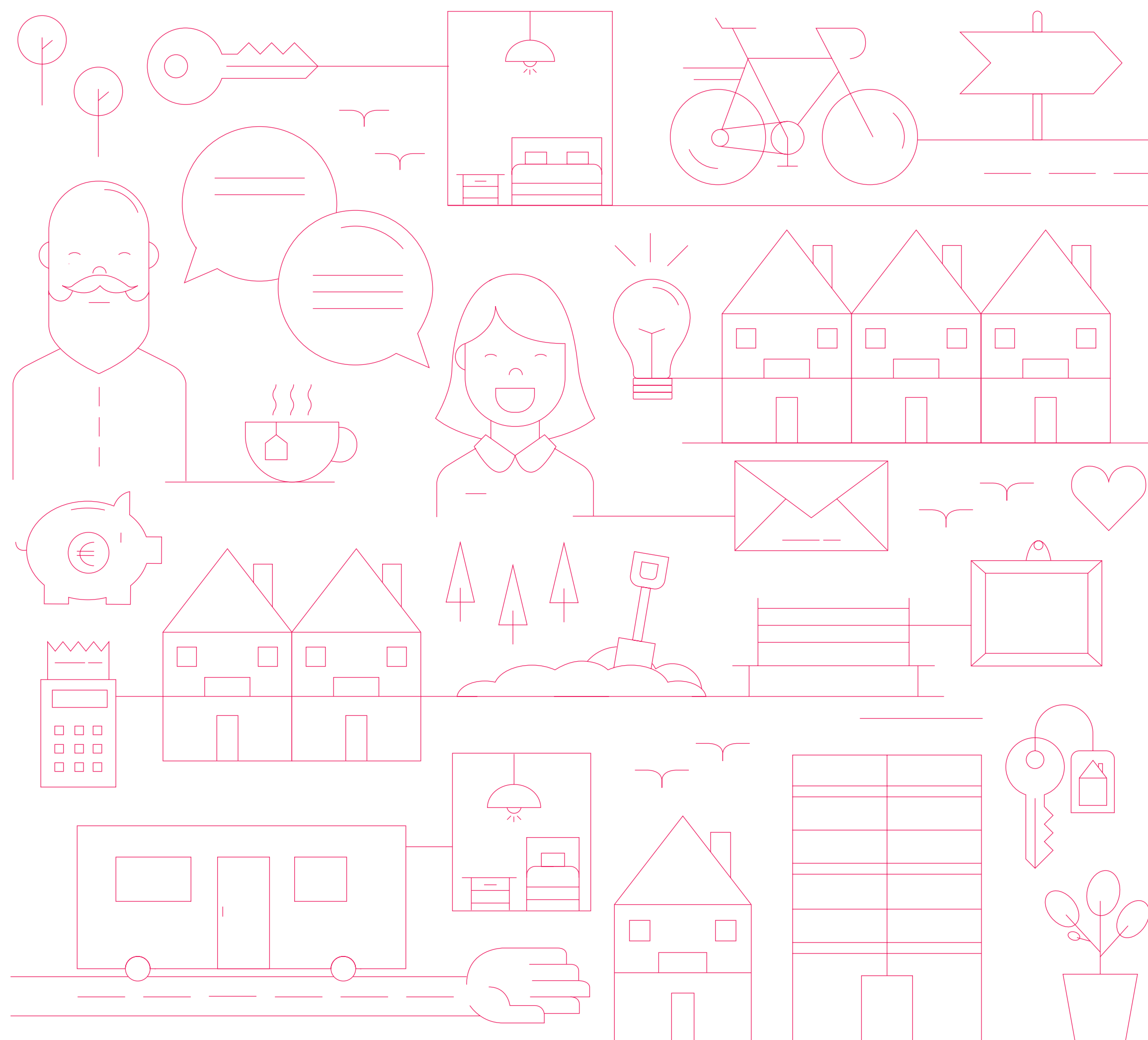


Aantal woningen per huurklasse

	WESTER- VOORT 2018	%	WESTER- VOORT 2017	%	VIVARE 2018	%	VIVARE 2017	%
onder € 417,35	120	6%	124	6%	2.375	10%	2.605	11%
€ 417,35 - € 597,30	1.206	63%	1.213	64%	13.970	59%	13.728	58%
€ 597,31 - € 640,14	346	18%	340	18%	3.357	14%	3.344	14%
€ 640,15 - € 710,68	202	11%	171	9%	2.891	12%	2.868	12%
boven € 710,68	47	2%	49	3%	1.017	5%	1.035	5%
Totaal	1.921	100%	1.897	100%	23.610	100%	23.580	100%



van alle vivare woningen
bevindt zich in Westervoort



Voldoende woningen voor onze doelgroep

In 2018 is onze woningvoorraad met 30 woningen toegenomen. We kochten en verkochten een klein aantal individuele woningen en leverden 162 nieuwbouw-woningen op. Tegelijkertijd sloopten we 152 woningen vanwege herstructurering op de locaties Dorrestijn-Plantsoen in Heelsum (53 woningen) en in de omgeving van de Buysstraat in Arnhem (Eilandje Urk, 99 woningen). Op deze twee locaties leveren we in 2019 in totaal 118 vervangende nieuwbouw-woningen op.

Niet-woongelegenheden

Naast woningen verhuren we ook nog 1.024 niet-woon-gelegenheden. Dit zijn onder andere garages, parkeer-plaatsen, bergingen, winkels en ander bedrijfsmatig onroerend goed. In 2017 lag het aantal eenheden nog op 989. De toename is volledig het gevolg van een adminis-tratieve verandering. De aansluiting bij de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG) van het Kadaster leerde ons dat een aantal niet-woongelegenheden meerdere BAG-nummers kent. Die hebben we opgesplitst, waardoor het aantal niet-woongelegenheden ten opzichte van 2017 op papier is gestegen.

Uitvoering huisvestingsverordening

In 2018 is Vivare samen met andere corporaties en gemeen-ten gestart met de evaluatie van de Regionale Huisvestings-verordening. Dit heeft tot doel de bestaande verordening tijdig (vóór 1 januari 2020) door de gemeenten te laten vaststellen, zodat we binnen de regio op eenduidige wijze woningen blijven verhuren.

Naast toewijzing op basis van meettijd bieden we ook woningen aan via loting. In 2018 hebben we hiervoor 12,2% van het totale aantal woningaanbiedingen beschikbaar gesteld. Bij loting zijn de kansen op toewijzing voor ieder-een gelijk, zodat bijvoorbeeld ook starters of spoedzoekers snel in aanmerking komen voor een woning.

Vivare verhuurt ongeveer 20% van haar woningen via lokaal maatwerk of via rechtstreekse afspraken met de gemeente (bijvoorbeeld statushouders). Hiermee huisvesten we spe-cifieke doelgroepen met voorrang. Dit lokale maatwerk stemmen we af met gemeenten en andere stakeholders en is vastgelegd in de huisvestingsverordening.

Urgentieaanvragen

In 2018 benaderden 383 woningzoekenden ons met een urgentieverzoek. Uiteindelijk zijn er 126 urgentieaanvragen door ons ingediend bij de onafhankelijke Urgentiecommis-sie Woningmarktregio Arnhem Nijmegen.

Onze uitdaging in 2019

Beslissen of we met de stijgende bouwkosten onze woning-voorraad moeten vergroten door nieuwbouw te realiseren, óf deze gelden beter kunnen investeren in kwaliteitsverbetering van de bestaande voorraad.

Huisvesting van statushouders

Het huisvesten van statushouders is een gemeentelijke verantwoordelijkheid, waarbij woningcorporaties een belangrijke samenwerkingspartner zijn, zo ook Vivare. In 2017 was er een voorsprong opgebouwd in het huisvesten van statushouders. Hierdoor was de opgave voor Vivare ‘slechts’ 98 statushouders. In totaal boden we 139 statushouders huisvesting in 41 woningen. In de gemeente Renkum is nog een achterstand in het huisvesten van statushouders. Dit komt omdat de gemeente vanuit het Centraal Orgaan opvang Asielzoekers (COA) te weinig huisvestigingsverzoeken heeft ontvangen.

<u>Huisvesting statushouders</u>	ARNHEM		DUIVEN		OVERBETUWE		TOTAAL	
	<u>2018</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Gevraagde bijdrage	-32	27	17	18	27	74	98	238
Geleverde bijdrage	18	56	18	38	29	74	139	332
Aantal woningen	7	19	2	5	6	22	41	79

	RENKUM		RHEDEN		WESTERVOORT		TOTAAL	
	<u>2018</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Gevraagde bijdrage	50	42	24	57	12	20	98	238
Geleverde bijdrage	36	37	28	97	10	30	139	332
Aantal woningen	16	15	7	13	3	5	41	79

Beschikbaarheid in de praktijk

Beschikbaarheid huurwoningen onderwerp van gesprek met gemeenten

Vivare overlegt regelmatig met gemeenten over leefbare wijken, voldoende betaalbare woningen en over de beschikbare woningen per doelgroep. We kijken hierbij naar de nabije toekomst, maar ook naar de komende 10 jaar. Ook de kansen voor starters op de woningmarkt en de eventuele concurrentie van doorstromers is onderwerp van gesprek. Voor deze overleggen maken we graag gebruik van de kennis en ervaring van Enserve. Namens zo'n 20 woningcorporaties in de regio Arnhem-Nijmegen verzorgt Enserve de verdeling van de woningen. Dit doen zij vooral via de website www.entree.nu.

Het bevorderen van de doorstroom in de huidige woningvoorraad is belangrijk. Zo krijgen meer mensen kans op een geschikte huurwoning. Henk van Dijk, adviseur van Enserve, heeft hier een heldere kijk op: "Het bevorderen van de doorstroom is eigenlijk heel simpel. Je moet ergens beginnen met een verhuisketen en zorgen dat eventuele belemmeringen worden weggenomen. Hoe langer we een verhuisketen kunnen maken, hoe meer mensen er kunnen doorschuiven."

Verhuisketen bevorderen

Over oplossingen om belemmeringen in de verhuisketen weg te werken, heeft Vivare in 2018 samen met haar partners gesprekken gevoerd. Hierbij wordt Vivare ook geprikkeld door de huurdersverenigingen. De huurdersverenigingen stimuleren om de ruimte te zoeken binnen de bestaande regels om doorstroming te bevorderen.

De doorstroming is lastig omdat ouderen die vaak al jaren in dezelfde woning wonen niet graag verhuizen.

Druk op de woningmarkt

Ook zien we in een aantal gemeenten op dit moment nog een druk op de woningmarkt. De verwachting is dat deze de komende jaren zal afnemen.

Voor de oorzaak van deze druk zijn verschillende ontwikkelingen aan te wijzen, zegt Henk van Dijk: "Wanneer we kijken naar de prijzen van de koopsector in het gebied tussen Arnhem en Nijmegen, zijn de woningen afgelopen jaar 17,5% gestegen. De druk op de sociale huurmarkt neemt hierdoor toe. Koopwoningen zijn niet langer betaalbaar voor nieuwkomers op de koopmarkt en daarom blijven zij langer in een huurwoning wonen. Daarnaast zijn er veel eenpersoonshuishoudens. Deze groep blijft de komende jaren groeien. Dit zijn jongeren die later gaan samenwonen, ouderen die steeds ouder worden en langer zelfstandig blijven wonen en tenslotte het aantal echtscheidingen. Met het eenpersoons inkomen van deze mensen zijn zij veelal aangewezen op de sociale huurmarkt."

Naast het feit dat de doorstroming moeilijk gerealiseerd kan worden, is er weinig grond beschikbaar voor het bouwen van nieuwe woningen. Daarnaast is het toevoegen van woningen aan de woningvoorraad duur door stijgende bouwkosten en een personeelsschaarste in de bouwsector.

Het is dus belangrijk dat we blijven zoeken naar tijdelijke huisvestingsmogelijkheden. Hiermee proberen we de beschikbaarheid van de woningen zoveel als mogelijk te behouden.

"Ruimte zoeken om doorstroom te bevorderen"

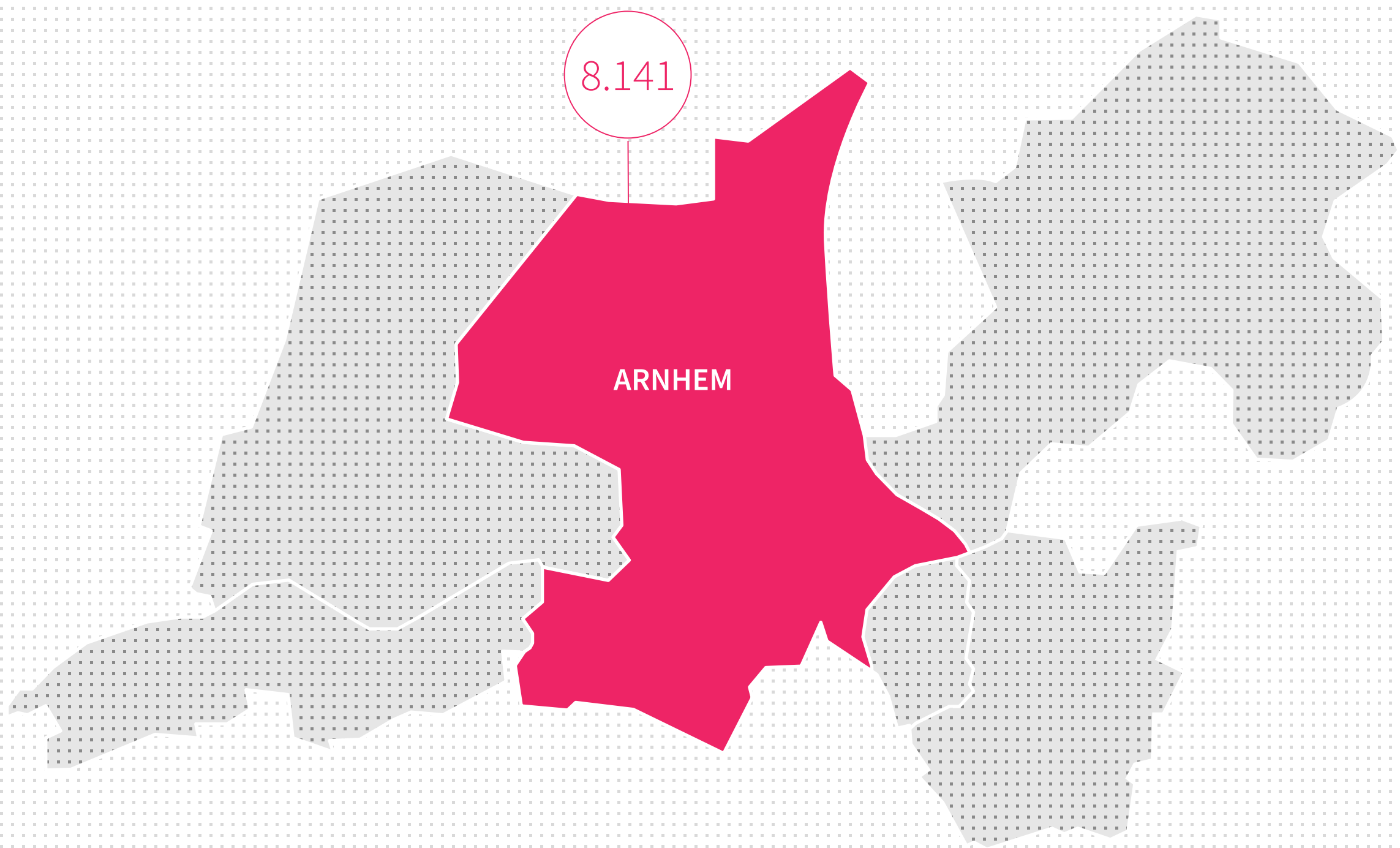
Ons bezit in 2018

	2018	2017
Zelfstandige woongelegenheid	22.568	22.536
Onzelfstandige woongelegenheid	1.042	1.044
Parkeervoorzieningen	867	832
Bedrijfsmatig onroerend goed (BOG)	128	119
Overig	29	38
	24.634	24.569



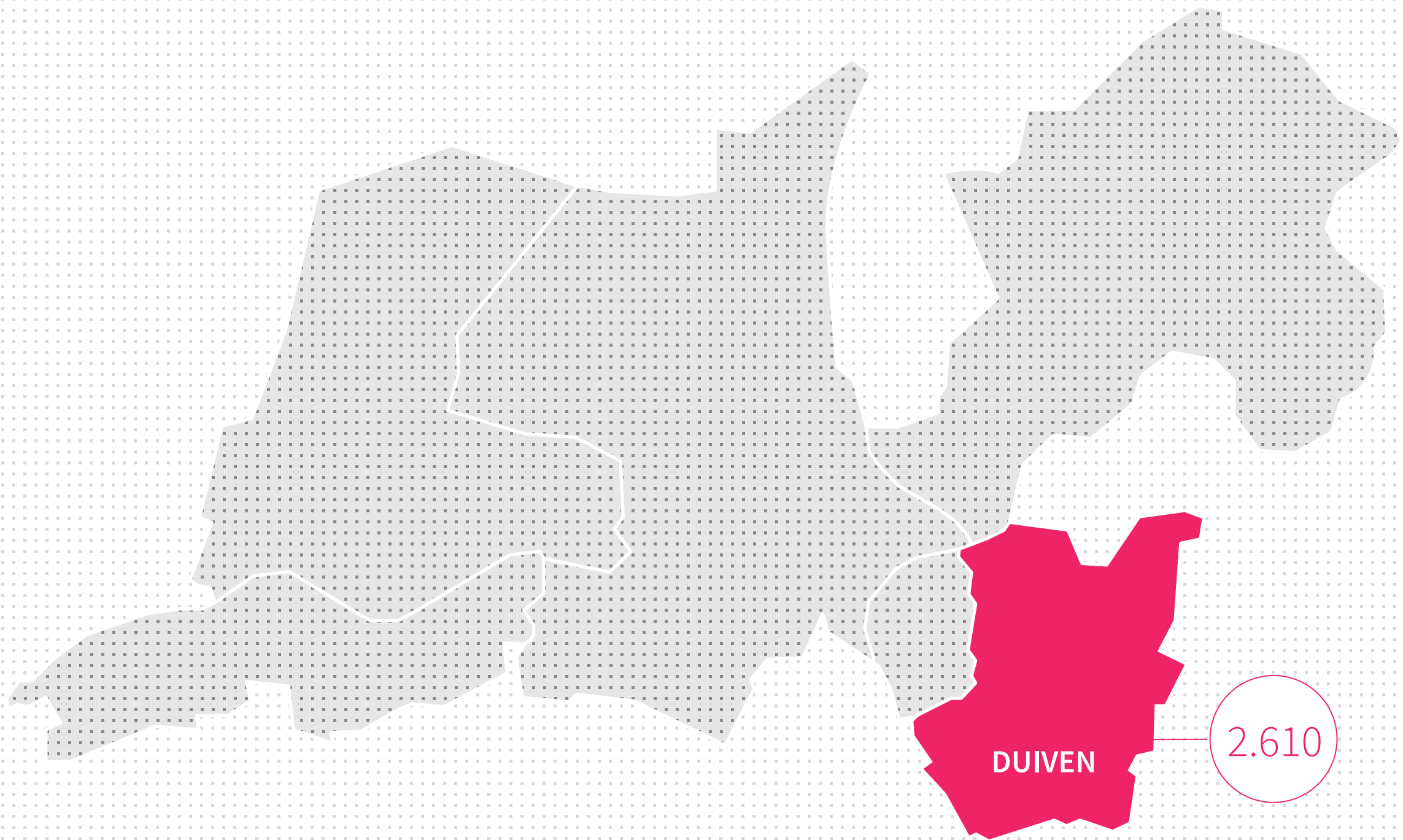
Onze woningen in 2018

	ARNHEM 2018	ARNHEM 2017	VIVARE 2018	VIVARE 2017
Nieuwbouw	90	81	162	81
Aan/terugkoop	1	7	8	14
Verkoop	-6	-16	-18	-98
Sloop	-99	-	-152	-59
Overig	9	-2	30	-4
Totaal	8.141	8.146	23.610	23.580



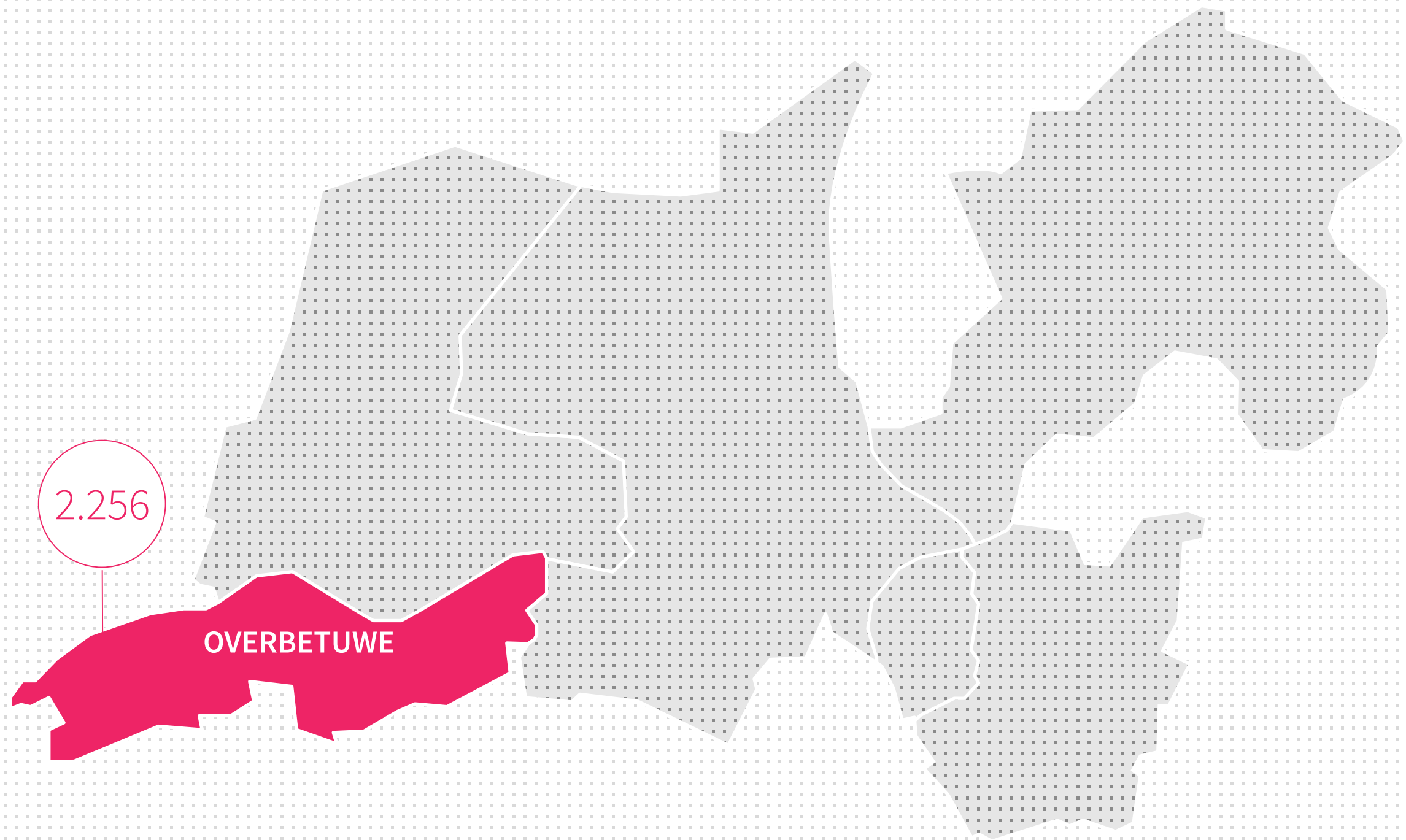
Onze woningen in 2018

	<u>DUIVEN</u> <u>2018</u>	<u>DUIVEN</u> <u>2017</u>	<u>VIVARE</u> <u>2018</u>	<u>VIVARE</u> <u>2017</u>
Nieuwbouw	-	-	162	81
Aan/terugkoop	3	4	8	14
Verkoop	-7	-4	-18	-98
Sloop	-	-	-152	-59
Overig	4	-	30	-4
Totaal	2.610	2.610	23.610	23.580



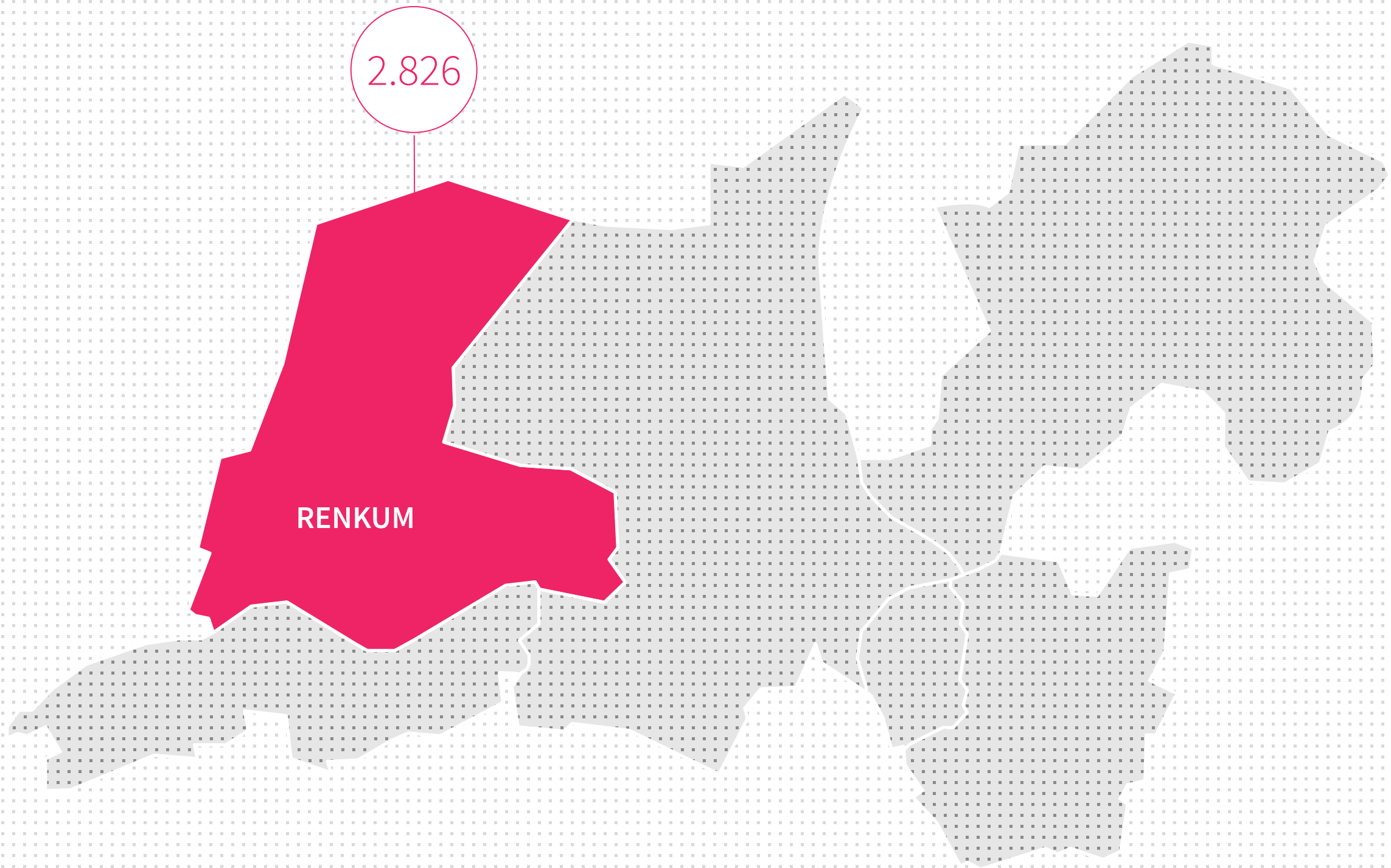
Onze woningen in 2018

	OVERBETUWE 2018	OVERBETUWE 2017	VIVARE 2018	VIVARE 2017
Nieuwbouw	-	-	162	81
Aan/terugkoop	-	1	8	14
Verkoop	-	-	-18	-98
Sloop	-	-	-152	-59
Overig	13	-	30	-4
Totaal	2.256	2.243	23.610	23.580



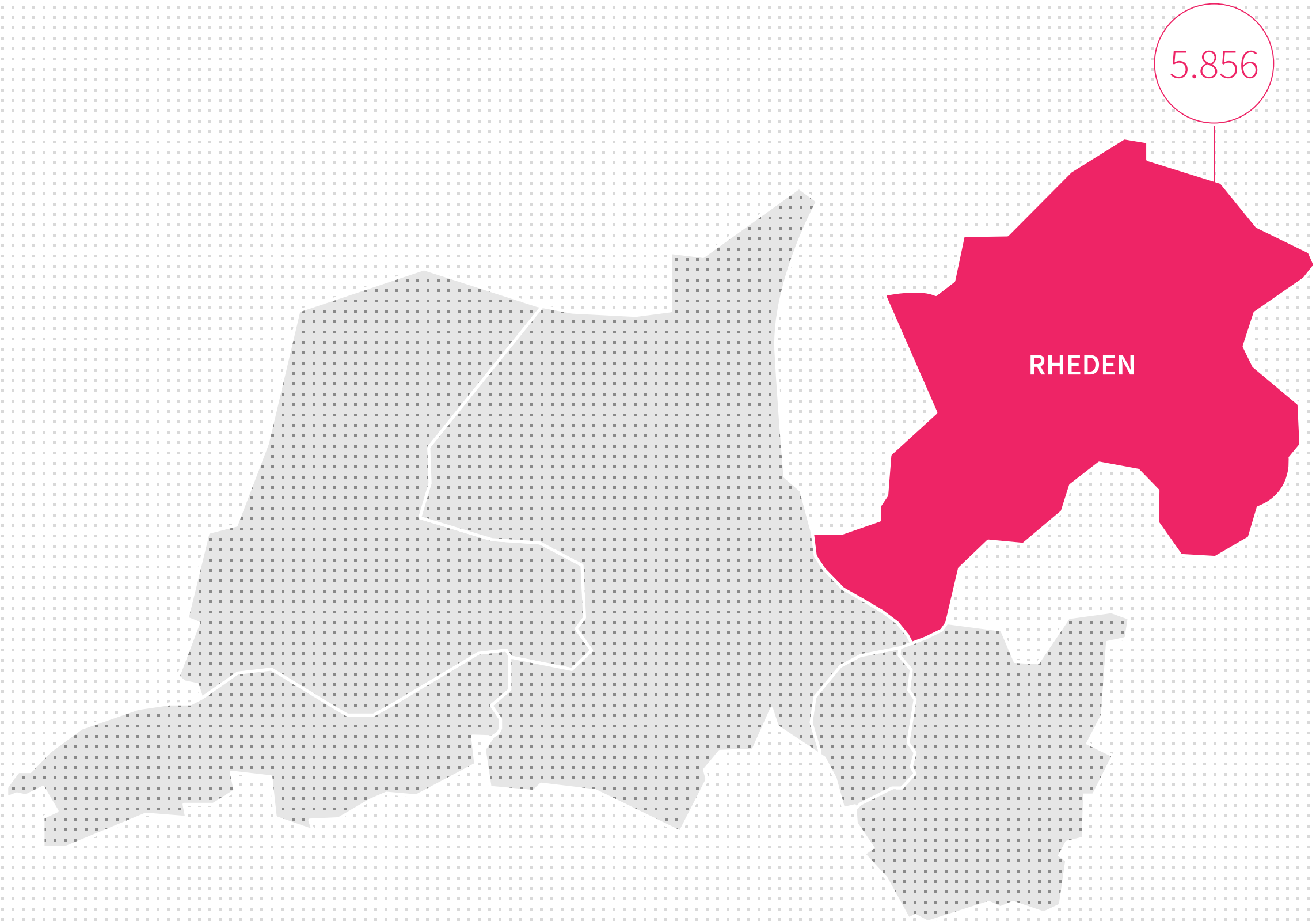
Onze woningen in 2018

	RENKUM 2018	RENKUM 2017	VIVARE 2018	VIVARE 2017
Nieuwbouw	-	-	162	81
Aan/terugkoop	-	-	8	14
Verkoop	-2	-1	-18	-98
Sloop	-53	-	-152	-59
Overig	3	-	30	-4
Totaal	2.826	2.878	23.610	23.580



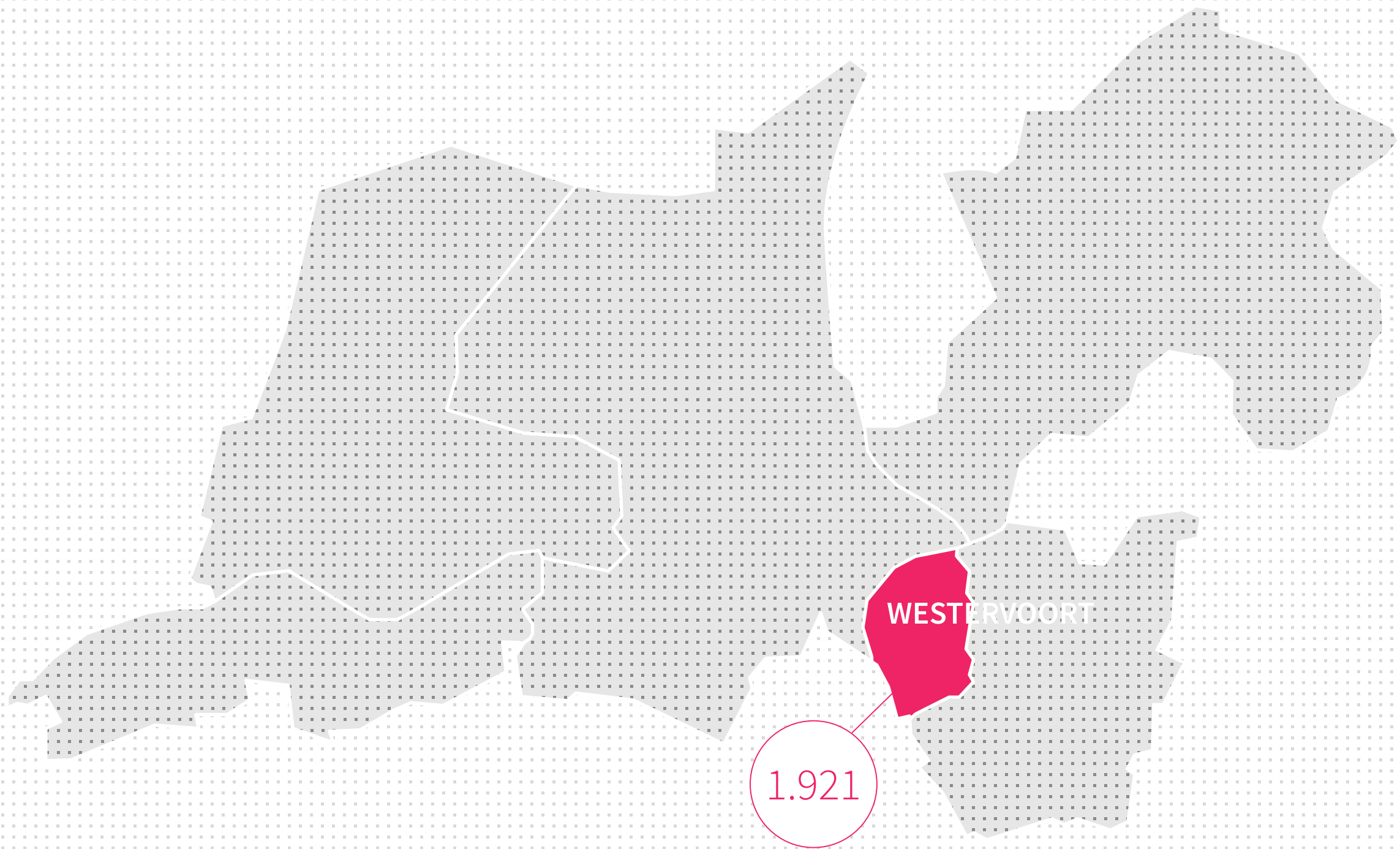
Onze woningen in 2018

	<u>RHEDEN</u> <u>2018</u>	<u>RHEDEN</u> <u>2017</u>	<u>VIVARE</u> <u>2018</u>	<u>VIVARE</u> <u>2017</u>
Nieuwbouw	50	-	162	81
Aan/terugkoop	2	-	8	14
Verkoop	-3	-77	-18	-98
Sloop	-	-59	-152	-59
Overig	1	-2	30	-4
Totaal	5.856	5.806	23.610	23.580

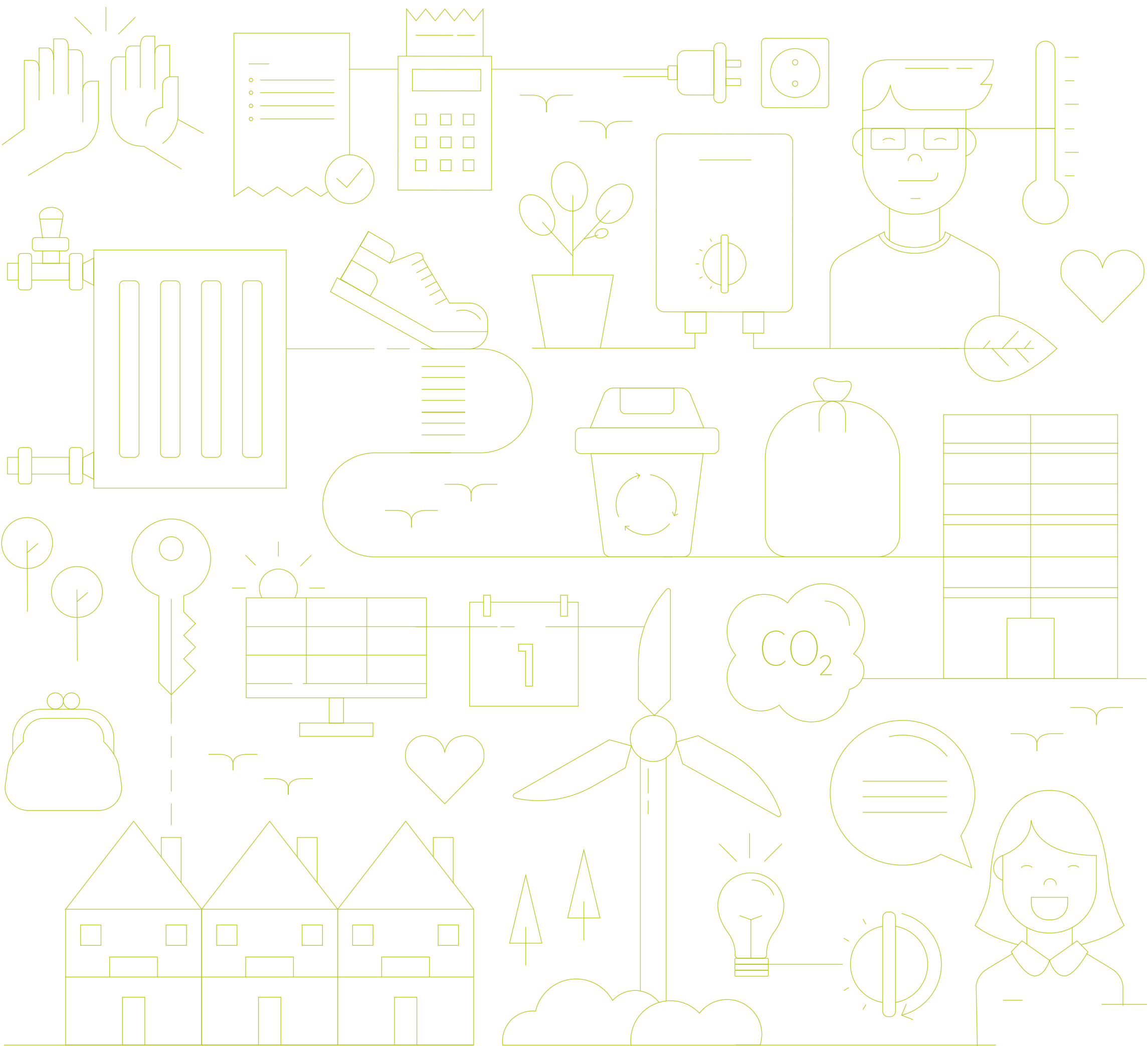


Onze woningen in 2018

	WESTERVOORT 2018	WESTERVOORT 2017	VIVARE 2018	VIVARE 2017
Nieuwbouw	22	-	162	81
Aan/terugkoop	2	2	8	14
Verkoop	-	-	-18	-98
Sloop	-	-	-152	-59
Overig	-	-	30	-4
	1.921	1.897	23.610	23.580



Duurzaamheid



Op weg naar een langetermijnvisie

Voor Vivare staat bij verduurzaming de betaalbaarheid voor de bewoners voorop. In 2018 hebben we gewerkt aan de visie en strategie om het duurzaamheidsbeleid richting 2050 verder vorm te geven. We beschreven scenario's op portefeuilleniveau om de woningvoorraad in de komende 30 jaar CO2-neutraal te maken. Dit maakt ons woningbezit toekomstbestendig en ook op de langere termijn betaalbaar voor onze huurders.

Van inzicht naar concrete route

De overheid heeft bij de duurzaamheidsopgave het einddoel bepaald: CO2-neutraliteit in 2050. Ook wordt op korte termijn een start gemaakt om onafhankelijk te worden van aardgas. Vivare wil eerst inzicht in het eigen duurzaamheidsbeleid (uitwerking in 2018 en 2019), om vervolgens met de stakeholders (gemeenten, huurders, nutsbedrijven, bedrijven en particulieren) een concrete route uit te stippelen. Dit sluit goed aan bij de verplichting voor gemeenten om in 2021 een warmteplan te hebben opgesteld.

Onze aanpak op hoofdlijnen:

- We streven naar zoveel mogelijk beperking van de warmtevraag, door onze inspanningen om woningen te isoleren voort te zetten.
- Vervolgens verhogen we geleidelijk het aandeel duurzame opgewekte elektra/warmte ter compensatie van het resterende verbruik.
- Parallel hieraan verminderen we het aantal gasaansluitingen.

Door onderzoek te doen en deel te nemen aan de landelijke routekaart van Aedes, hebben we in 2018 inzicht gekregen in de omvang van de opgave. We kennen het aantal woningen dat we gemiddeld per jaar moeten aanpakken en hebben een indicatie van de benodigde investeringen. Ook weten we welke woningtypen we stapsgewijs moeten aanpakken en bij welke er goede kansen zijn om in één keer naar CO2-neutraal te gaan.

Stappen op de korte termijn

We zijn in 2018 ook gestart met een aantal initiatieven om op korte termijn zichtbare stappen te zetten. Zo ontdekken we de verschillende mogelijkheden en doen we samen met onze partners ervaring op met het proces en de technische uitwerking:

- Samen met onze ketenpartners hebben we scenario-studies gedaan naar wat bij renovatieprojecten effectieve 'no regret' maatregelen zijn.

- We realiseerden meerdere nieuwbouwprojecten op stads-warmte in Arnhem, nieuwbouw Bijna Energie Neutraal Gebouwde (BENG)-woningen in Velp en onze eerste Nul Op de Meter (NOM)-woningen 'all electric' in Renkum.
- We namen deel aan nieuwe wijkinitiatieven om samen met alle belanghebbenden een eerste verkenning te doen voor een CO2-neutrale wijk.
- We werkten een plan van aanpak uit om na isolatie tot verantwoorde keuzes te komen voor bredere toepassing van zonnepanelen.

Onze uitdaging in 2019

Zorgvuldig en effectief verduurzamen van onze woningen. Binnen het beschikbare maatschappelijke budget en zonder lastenverzwaring voor onze huurders.

Vertraging bij duurzaamheidsdoelstelling

Vivare heeft zich geconformeerd aan de duurzaamheidsdoelstelling ‘gemiddeld label B eind 2020’. In de loop van 2018 bleek dat wij deze duurzaamheidsdoelstelling niet binnen de afgesproken termijn halen zonder onze financiële uitgangspunten te overschrijden. Daarom hebben we overleg gevoerd met onze gemeenten. We verwachten voor onze gehele woningportefeuille eind 2020 op een gemiddelde energie-index (EI) van 1,47 uit te komen, in plaats van de gewenste EI 1,40 (label B). De uiteindelijke stand van zaken per gemeente verschilt. Maar op basis van de huidige plannen verwachten we de doelstelling in 2023/2024 als nog te realiseren.

De voornaamste redenen voor de vertraging zijn meteen ook onze uitdagingen op de korte termijn:

- Betaalbaarheid voor onze huurders staat voorop: we voeren geen directe huurverhoging door ter financiering van duurzaamheidsmaatregelen. Dit betekent dat energiebesparing ten gunste komt van de huurder, maar ook dat wij onze investeringen niet (volledig) kunnen terugverdienen.
- Bij het nastreven van een langetermijndoel (CO2-neutraal in 2050) krijgen we geregeld te maken met voortschrijdend technisch inzicht. Dit plaatst vraagtekens bij de effectiviteit van al geplande maatregelen. Ook leidt de huidige wijze van verduurzamen tot hogere onderhoudslasten, omdat we werkzaamheden gecombineerd

uitvoeren. Onderzoek naar een optimale combinatie kost meer tijd dan gedacht, waardoor we de afgelopen 2 jaar minder projecten hebben gerealiseerd dan we wilden. Om te voorkomen dat er achterstanden in onderhoud ontstaan en we duurzaamheidsmaatregelen moeten blokkeren, hebben we voor 2018 en 2019 extra budget vrijgemaakt voor onderhoud.

Prestatielabel gedaald, ondanks verduurzaming

De energieprestatienorm is constant in ontwikkeling en wordt door de Rijksoverheid steeds aangevuld en aangescherpt. Op basis van de meest recente normering hebben wij ons volledige woningbezit opnieuw laten labelen. Hierdoor is ons gemiddelde energieprestatielabel in 2018 gedaald in plaats van gestegen, ondanks verduurzaming van circa 750 woningen. Dit betekent dat de resterende opgave groter is dan verwacht.

Samen de schouders eronder

De energietransitie in de komende 30 jaar is een uitdagende maatschappelijke opgave. Succes is van diverse factoren afhankelijk: techniek, financiën, maar ook sociale en energetische omstandigheden. Bovenal blijft het mensenwerk. Een uitdaging waar we gezamenlijk met onze stakeholders mee aan de slag moeten om de doelstelling te behalen: betaalbare, duurzame woningen in een prettige leefomgeving.



Duurzaamheid in de praktijk

Duurzaamheid moet in de genen van iedereen terecht komen

Het verduurzamen van de woningvoorraad is een enorme opgave. Zowel in aantal woningen als voor de benodigde technische ontwikkelingen. Dit geldt ook voor Vivare. Het is daarom goed om de werkzaamheden die we nu uitvoeren zoveel mogelijk in één keer goed te doen én daarbij vooruitstrevend te zijn waar het kan. Een mooi voorbeeld van deze lijn is de herstructurering van een appartementencomplex aan het Dorrestijn-Plantsoen in Heelsum. Vivare realiseerde in 2018 hier de eerste 31 Nul Op de Meter (NOM) woningen. Wethouder Jasper Verstand was een van de belangrijke initiatiefnemers om op deze locatie een stapje extra te zetten.

Verstand: “Er stond al nieuwbouw op deze plek gepland. Binnen de gemeente Renkum hebben we weinig mogelijkheden om uit te breiden, dus als we kansen op nieuwbouw zien, pakken we het direct goed aan. Dan hoef je daar later niet meer te verduurzamen. Anders wordt de opgave alleen maar groter. Het was goed om te ervaren dat partijen ervoor openstaan om deze opgave flexibel te benaderen. Het leek te kort dag, maar we hebben samen alles op alles gezet om het alsnog te realiseren. Dat is samenwerken.”

Samen werken aan duurzaamheid

Jasper Verstand is wethouder ruimtelijke ontwikkeling en wonen voor de gemeente Renkum en is zelf zeer begaan met het thema duurzaamheid. Samen werken ziet hij als een belangrijk aspect voor het realiseren van de duurzaamheidsopgave: “Duurzaamheid is van iedereen en dus niet alleen van een wethouder wonen of beleidsmedewerker duurzaamheid, niet alleen van gemeenten of woning-eigenaren, maar bijvoorbeeld ook van bedrijven en energieleveranciers. Duurzaamheid moet in de genen van iedereen terecht komen!”

Warme jas voor bestaande woningen

Naast nieuwbouw ligt er een nog veel grotere opgave in de bestaande woningen. Dit pakken we stapsgewijs aan, door eerst een zogenaamde warme jas aan te doen.

Dat wil zeggen dat we woningen isoleren om zo de warmtevraag zoveel mogelijk te reduceren. Daarnaast gaan Vivare en gemeente in 2019 de eerste zichtbare stappen zetten met duurzame opwekking door zonnepanelen op de corporatiewoningen.

Ondanks de verduurzaming mogen huurders er financieel niet op achteruit gaan. Dit wil overigens niet zeggen dat de afname van de energiekosten geheel ten gunste zijn van de betreffende bewoners. De opgave moet immers betaalbaar blijven voor iedereen. Dit vraagt om lange termijnvisie en een gestructureerde aanpak.

Wethouder Verstand: “In de samenwerking is het van groot belang dat partijen elkaar goed informeren over de plannen en aanpak. We moeten elkaar continu inzicht geven in de opgave en de gezamenlijke uitdagingen en kansen oppakken. Dit was in de samenwerking met Vivare in het begin nog wat aftasten, maar heeft in 2018 goed vorm gekregen en krijgt meer en meer een passende plaats bij onze verschillende overleggen en in onze prestatieafspraken.”

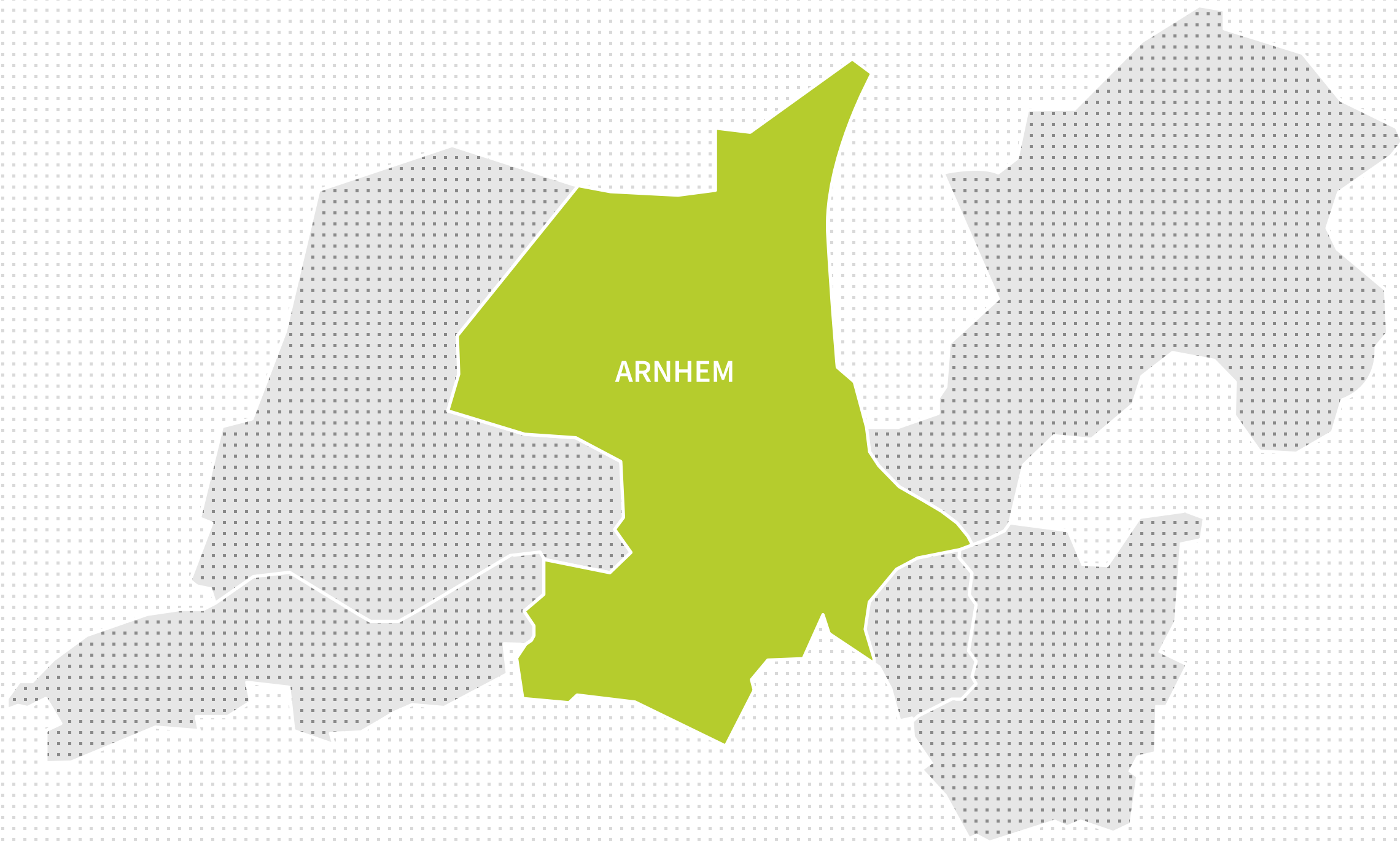
Komende periode zijn partijen erg benieuwd naar de eerste ervaring van de bewoners in de NOM-woningen; wat merken ze in gebruik van de optimaal verduurzaamde woning.

“We hebben samen alles op alles gezet om het alsnog te realiseren”



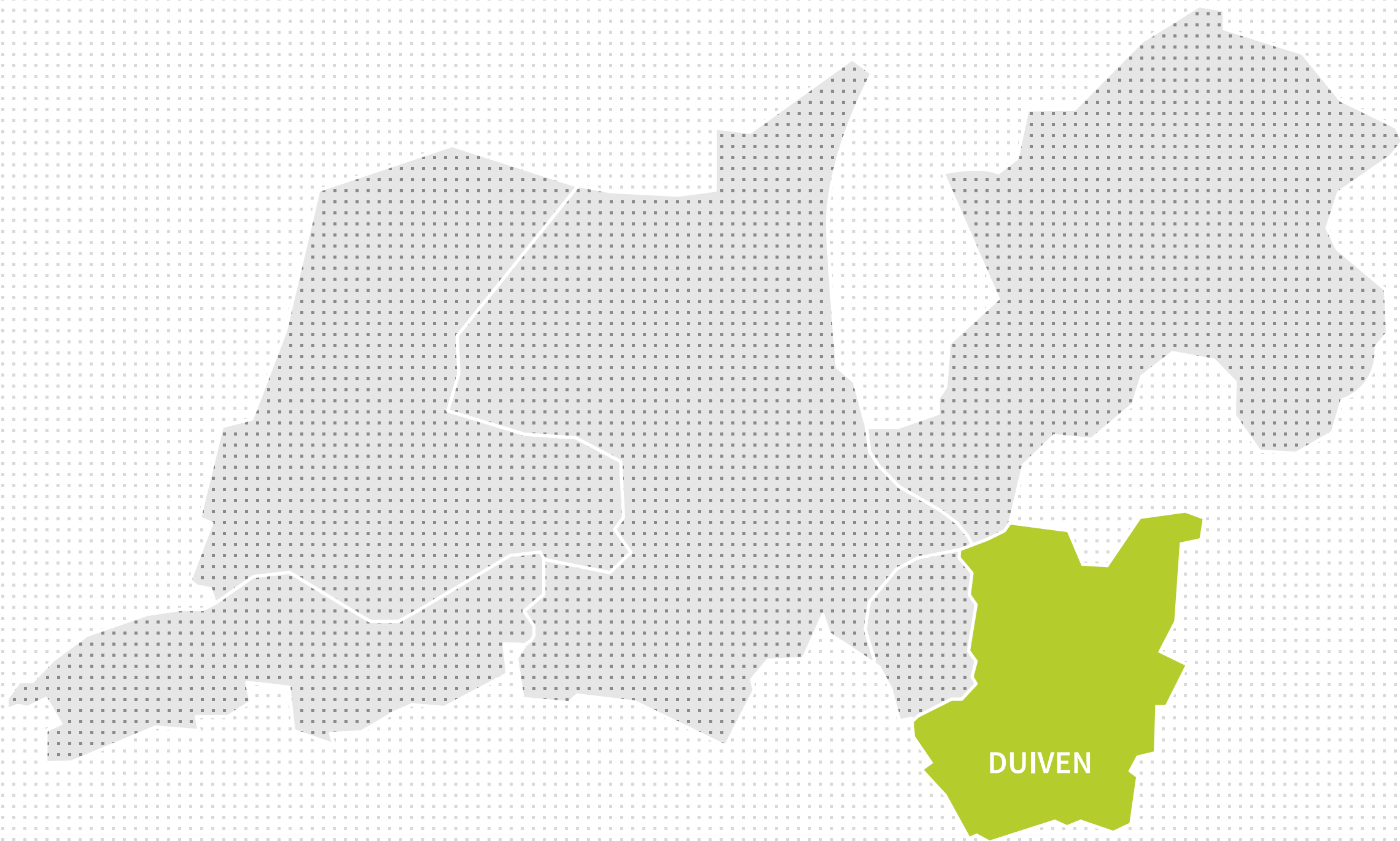
Investeringsen

	ARNHEM 2018	ARNHEM 2017	VIVARE 2018	VIVARE 2017
Herstructurering	1.200.900	2.080.600	9.200.000	5.335.500
Nieuwbouw	6.040.700	13.637.200	8.049.900	15.859.900
Woningverbetering	2.365.000	2.332.500	8.200.700	2.395.600
Totaal	9.606.600	18.050.300	25.450.600	23.591.000
Energie-index	1,39	1,42	1,57	1,52



Investeringsen

	DUIVEN 2018	DUIVEN 2017	VIVARE 2018	VIVARE 2017
Herstructurering	-	-	9.200.000	5.335.500
Nieuwbouw	-	-	8.049.900	15.859.900
Woningverbetering	-	-	8.200.700	2.395.600
Totaal	-	-	25.450.600	23.591.000
Energie-index	1,44	1,45	1,57	1,52



Investeringsen

	OVERBETUWE 2018	OVERBETUWE 2017	VIVARE 2018	VIVARE 2017
Herstructurering	-	-	9.200.000	5.335.500
Nieuwbouw	507.300	-	8.049.900	15.859.900
Woningverbetering	735.500	31.300	8.200.700	2.395.600
Totaal	1.242.800	31.300	25.450.600	23.591.000
Energie-index	1,65	1,50	1,57	1,52



Investeringsen

	RENKUM 2018	RENKUM 2017	VIVARE 2018	VIVARE 2017
Herstructurering	3.679.800	538.700	9.200.000	5.335.500
Nieuwbouw	-	-	8.049.900	15.859.900
Woningverbetering	42.500	-	8.200.700	2.395.600
Totaal	3.679.800	538.700	25.450.600	23.591.000
Energie-index	1,72	1,63	1,57	1,52



Investeringsen

	<u>RHEDEN</u> <u>2018</u>	<u>RHEDEN</u> <u>2017</u>	<u>VIVARE</u> <u>2018</u>	<u>VIVARE</u> <u>2017</u>
Herstructurering	4.319.300	2.716.200	9.200.000	5.335.500
Nieuwbouw	-	-	8.049.900	15.859.900
Woningverbetering	5.057.700	31.800	8.200.700	2.395.600
Totaal	9.377.000	2.748.000	25.450.600	23.591.000
Energie-index	1,77	1,66	1,57	1,52



Investeringsen

	WESTERVOORT 2018	WESTERVOORT 2017	VIVARE 2018	VIVARE 2017
Herstructurering	-	-	9.200.000	5.335.500
Nieuwbouw	1.501.900	2.222.700	8.049.900	15.859.900
Woningverbetering	-	-	8.200.700	2.395.600
Totaal	1.501.900	2.222.700	25.450.600	23.591.000
Energie-index	1,48	1,50	1,57	1,52



Duurzame nieuwbouw Arnhem

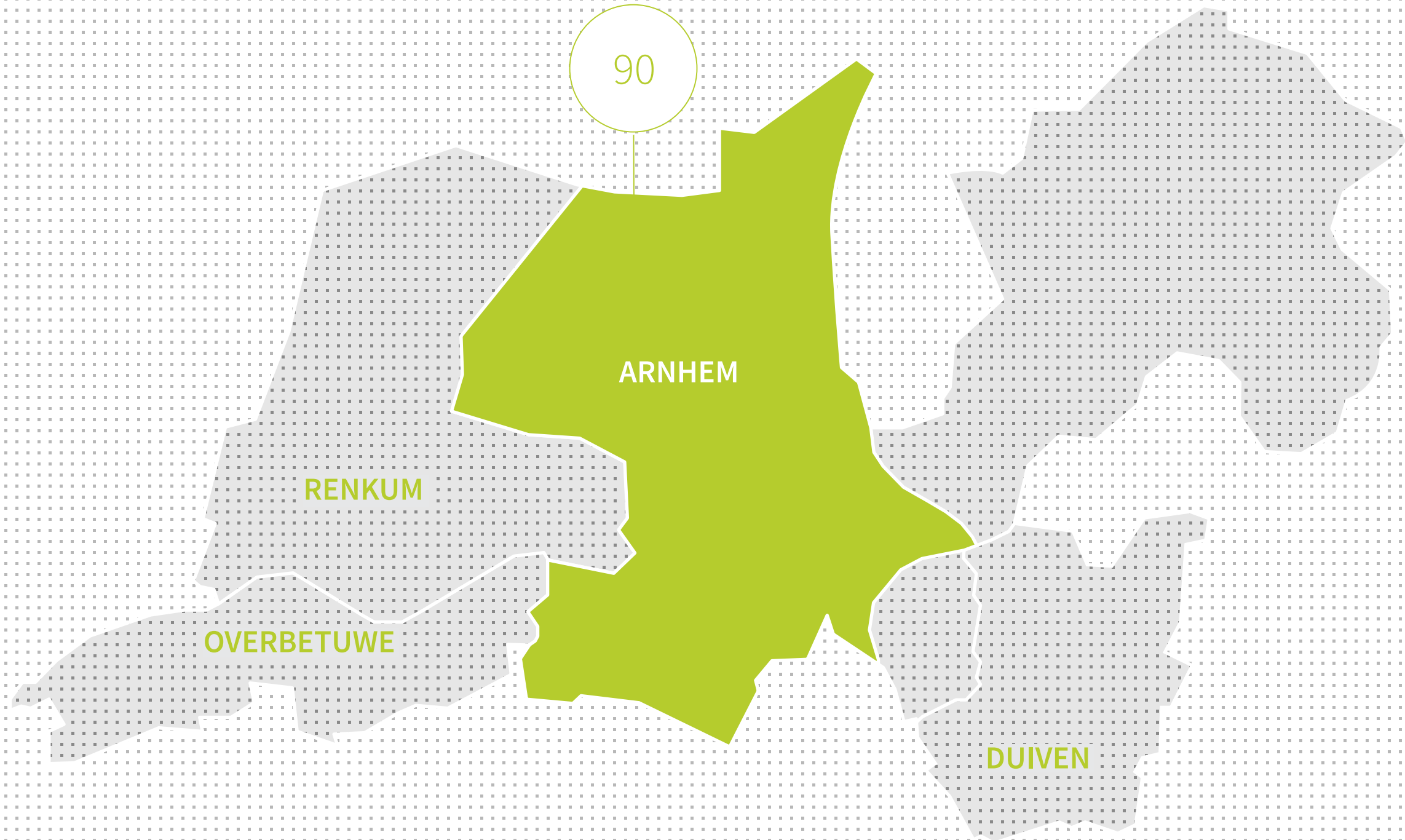
Eimersweide

Nieuwe huurwoningen	38
Gemiddelde stichtingskosten per woning	154.800
Gemiddelde onrendabele top per woning	2.100

Schuytgraaf Veld 22a

Nieuwe huurwoningen	52
Gemiddelde stichtingskosten per woning	159.300
Gemiddelde onrendabele top per woning	12.400

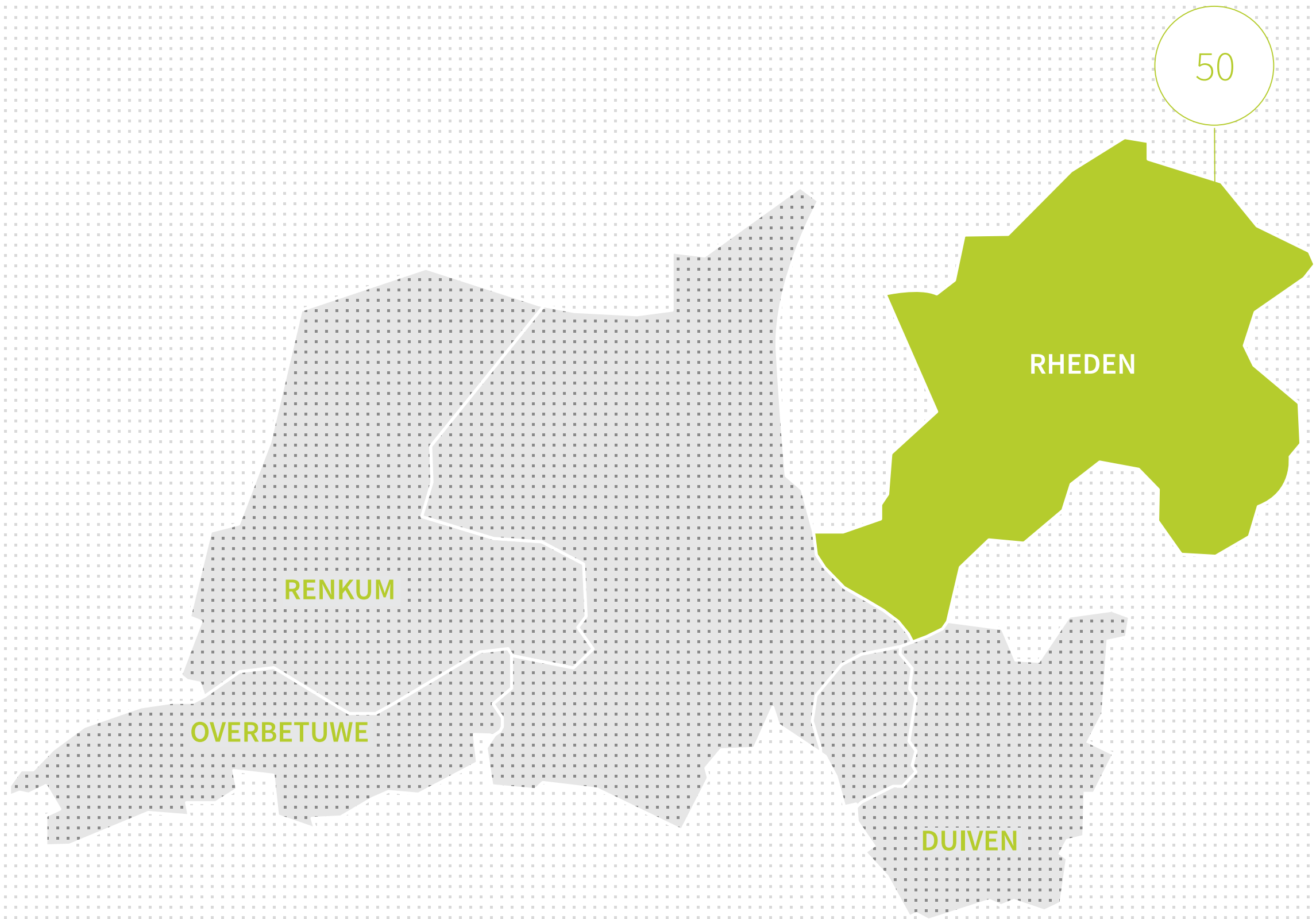
Totaal opgeleverd in Arnhem	90
------------------------------------	-----------



Duurzame nieuwbouw Rheden

Beltjeshof

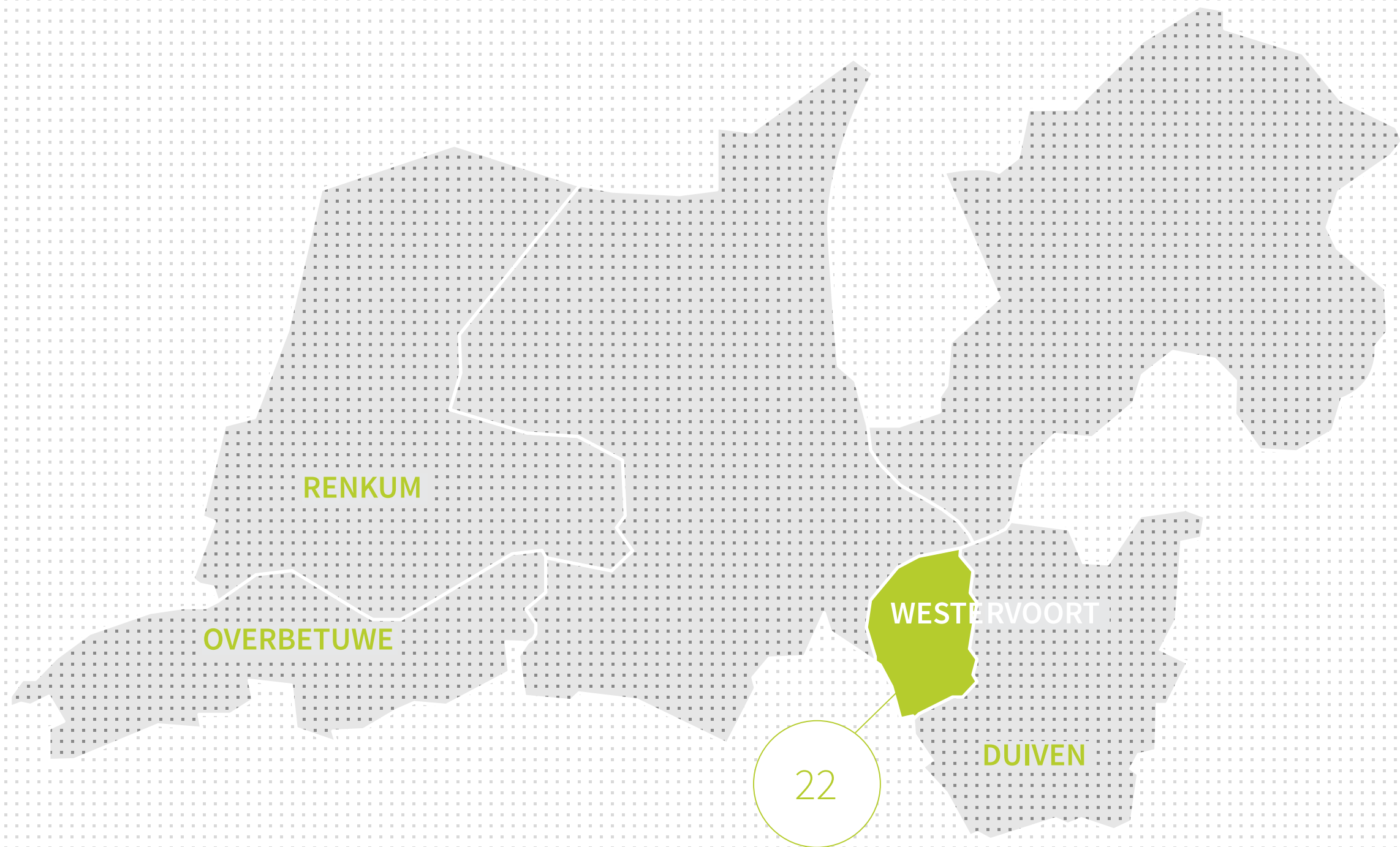
Nieuwe huurwoningen	50
Gemiddelde stichtingskosten per woning	170.900
Gemiddelde onrendabele top per woning	42.000
Totaal opgeleverd in Rheden	50



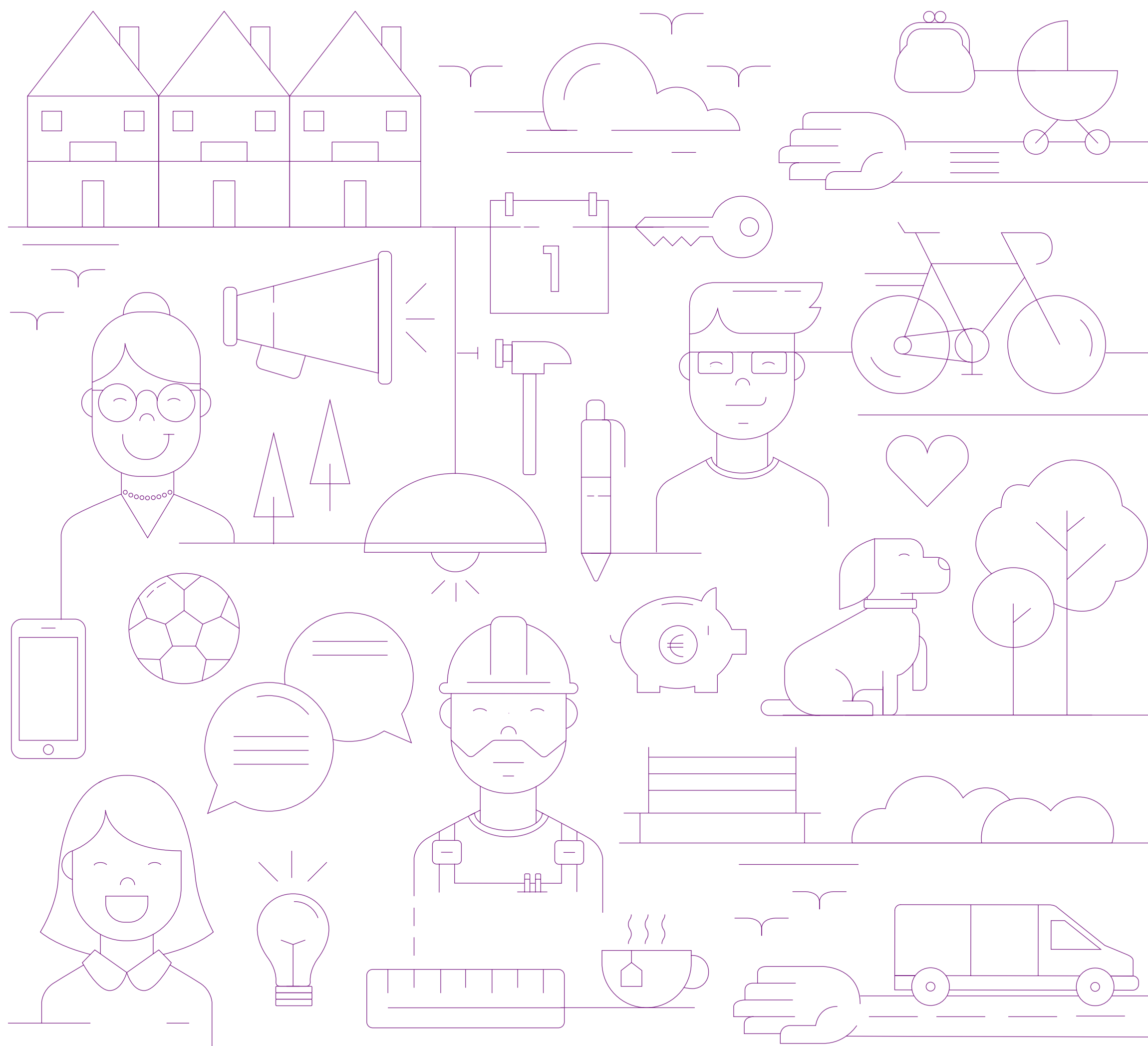
Duurzame nieuwbouw Westervoort

Beekenoord

Nieuwe huurwoningen	22
Gemiddelde stichtingskosten per woning	171.100
Gemiddelde onrendabele top per woning	25.200
Totaal opgeleverd in Westervoort	22



Leefbaarheid



Creatief samenwerken voor leefbare wijken en buurten

Gewijzigde wet- en regelgeving binnen het domein leefbaarheid vergt van ons meer creatieve vormen van samenwerking en samenspel met onze huurders, huurdersvereniging en netwerkpartners. Door elkaar steeds op te blijven zoeken kunnen we onze ambitie van leefbare buurten en wijken realiseren.

Leefbaarheid is een gedeelde verantwoordelijkheid

Onder leefbaarheid verstaan wij een wijk waar een goede balans is tussen draagkracht en draaglast. Met een omgeving die schoon, heel en veilig is en waar het voor iedereen prettig wonen is. Leefbaarheid is een gedeelde verantwoordelijkheid van bewoners, maatschappelijke organisatie en Vivare in buurten en wijken. Onder het thema “Alles is leefbaarheid” werken we aan bewustwording op dit punt, door te benadrukken dat álle klantprocessen leefbaarheidsaspecten bevatten.

Kwetsbare personen, creatieve oplossingen

We zien in onze wijken en buurten een toename van kwetsbare personen en mensen met verward gedrag. Ook dit vraagt om goede samenwerking en samenspel met onze netwerkpartners. Samen komen we tot creatieve oplossingen, waarbij ieder vanuit zijn eigen rol en verantwoordelijkheid een bijdrage levert om de leefbaarheid op peil te houden.

In contact zijn en blijven

We zijn graag in contact met onze huurders en hiervoor organiseren we uiteenlopende activiteiten. Een goed voorbeeld uit 2018 is het maatschappelijk gesprek in de buurt Stenfert in Dieren. Onder het thema “Hoe blijven we in contact met elkaar”, stimuleerden we de dialoog in de buurt en met Vivare. In andere wijken en buurten zijn we in 2018 gestart met een tijdelijk spreekuur. De aanleiding hiervoor kan een fysieke ingreep zijn, of problematiek van sociale aard. De bewoners waarderen dit initiatief enorm. Samen met onze netwerkpartners en huurders organiseren we ook portiekgesprekken en opruimdagen. We nemen deel aan wijk-schouwen en denken mee over huurdersinitiatieven, zoals buurtcontactpersonen netwerk Velp Zuid.

Woonproblemen pakken we aan

Bij het oplossen van woonproblemen, overlastsituaties en achter de voordeurproblematiek trekken we zoveel mogelijk

samen op met politie, gemeente en zorgaanbieders. In 2018 zagen we een toename van sterk vervuilde woningen. Levert vervuiling een directe bedreiging op voor de leefbaarheid, dan gaat onze buurtbeheerder het gesprek met bewoners aan. Ook schakelt hij met de netwerkpartners en brengt hij burens met elkaar in contact. Hebben huurders een conflict met burens of buurtgenoten, dan kunnen zij aankloppen bij Buurtbemiddeling. Deze partner is in al onze gemeenten actief.

Onze uitdaging in 2019

Bepalen of onze ambitie op leefbare wijken, met steeds meer kwetsbare huurders en nieuwe manieren van samenwerken, nog past binnen het wettelijk gelimiteerde budget.



Gevolgen Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) binnen het domein Leefbaarheid

Vivare voert structureel overleg met netwerkpartners over vroegsignalering van huurschulden, overlast en zorgelijke situaties. Vanwege de invoering van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

hebben we hierover met deze netwerkpartners in 2018 goede nieuwe afspraken gemaakt. Hiermee kunnen we informatie blijven delen en tegelijkertijd de privacy van onze huurders respecteren.

<u>Sponsoring</u>		<u>2018</u>
Stichting Kruispunt	Opvang dak- en thuislozen in Arnhem	10.000
LeukOmtELeren	Weekendschool Arnhem	10.000

Leefbaarheid in de praktijk

Leefbaarheid is een gezamenlijke verantwoordelijkheid

De kwaliteit van wonen wordt voor een groot deel bepaald door de buurt.

Eén van de belangrijkste succesfactoren voor leefbare buurten en wijken is de betrokkenheid van de bewoners.

Jong cement werkt aan de leefbaarheid

In een gerenoveerd appartementencomplex in Presikhaaf bleek uit onderzoek dat net afgestudeerden een positieve bijdrage kunnen leveren aan de leefbaarheid. We noemen deze bewoners het 'Jong cement in de wijk'.

Drie enthousiaste, net afgestudeerde Hbo-studenten zijn hiervoor geselecteerd, nadat ze zichzelf hadden gepresenteerd via een vlog en daarna een selectiegesprek met Vivare. Deze jong cementers zijn: Britt Rangé, Tim van Hemert en Carmen Walravens.

We willen graag iets betekenen voor andere mensen

Ze zijn unaniem over hun redenen om deel te nemen aan deze pilot: "We willen graag iets betekenen voor andere mensen en sociale contacten opdoen. Het is fijn om met z'n drieën hierin op te trekken: hiermee zijn de eerste contacten al gelegd en hebben we een gezamenlijk doel."

Inmiddels hebben de drie hun eerste activiteiten voor buurtbewoners georganiseerd, met als doel elkaar te ontmoeten en nader kennis te maken. Er is ook een WhatsApp groep in het leven geroepen, waarin de bewoners verhalen delen en elkaar helpen, bijvoorbeeld met boodschappen doen.

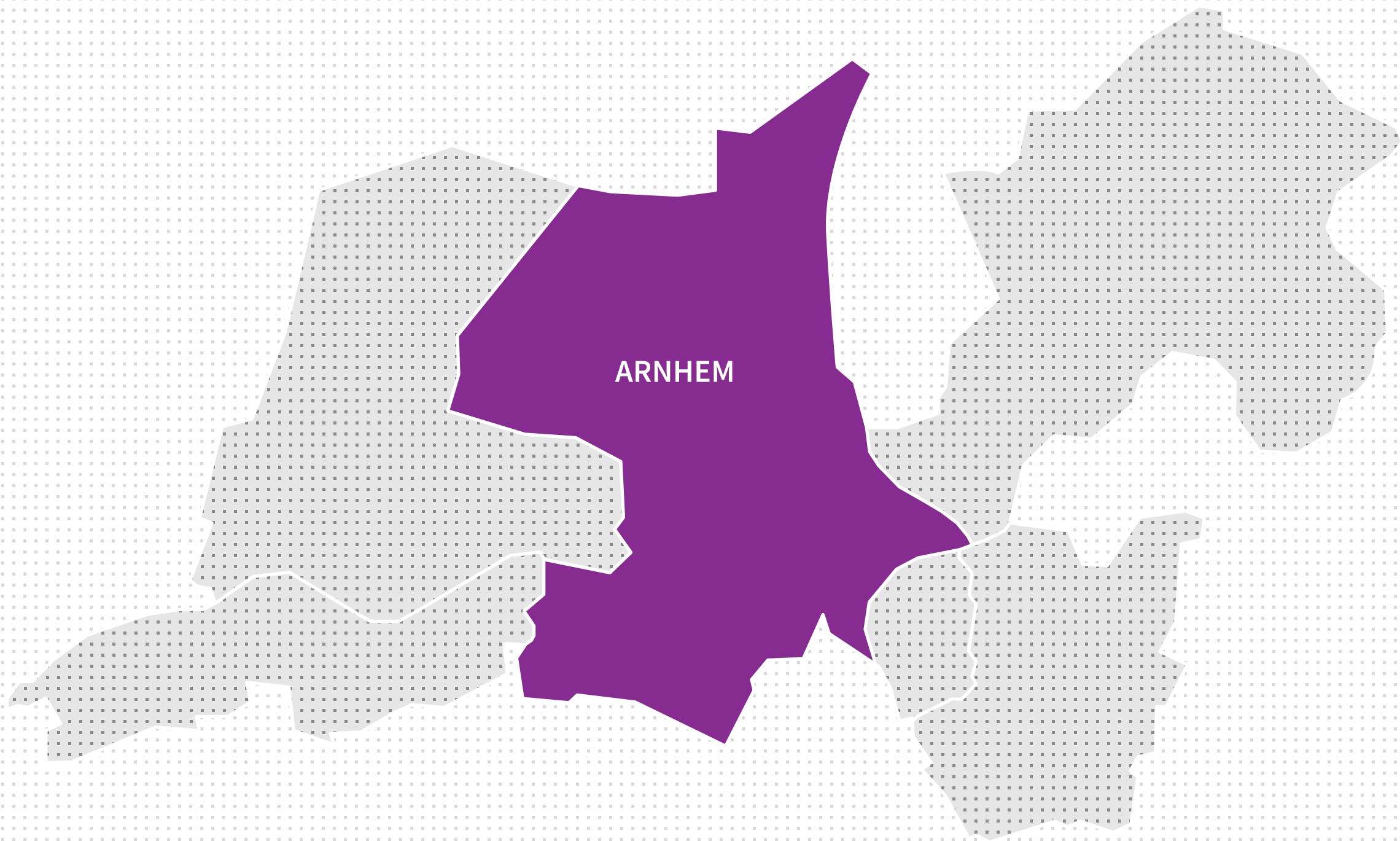
"De anonimiteit is veel minder groot", aldus de jong cementers. "Er is meer contact tussen de bewoners, je weet beter waar iedereen mee bezig is en er is meer saamhorigheid." Kortom, er wordt volop gebouwd aan het vergroten van de leefbaarheid.

De samenwerking met Vivare verloopt goed. Er is regelmatig contact met de contactpersonen met Vivare. "We houden elkaar op de hoogte en geven én krijgen tijdig terugkoppeling", zeggen de jong cementers. Ze zijn alle drie erg enthousiast over de pilot en stellen voor om soortgelijke pilots in te zetten bij andere complexen waar de leefbaarheid extra aandacht verdient.

"De anonimiteit is veel minder groot"

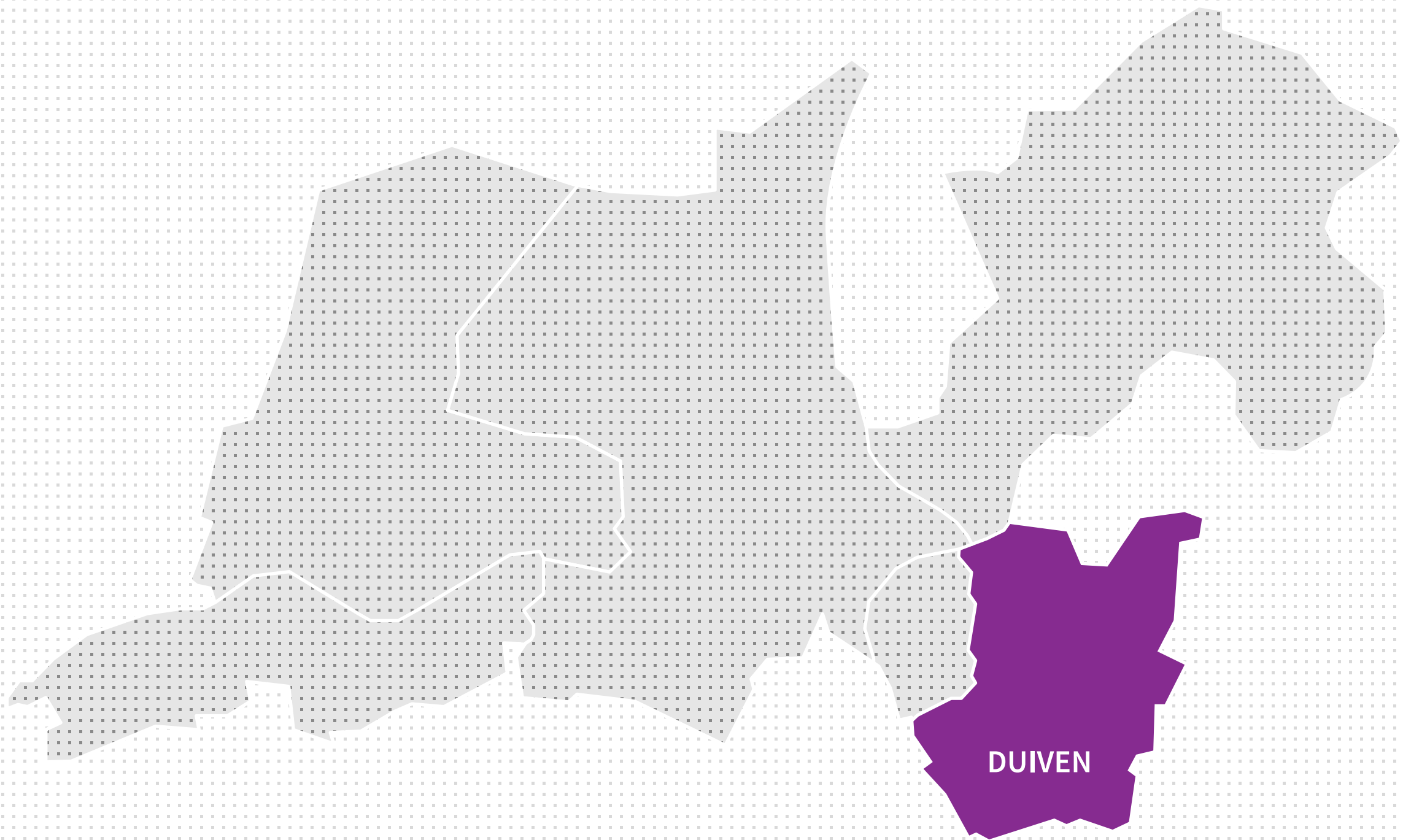
Uitgaven leefbaarheid

	ARNHEM 2018	ARNHEM 2017	VIVARE 2018	VIVARE 2017
Fysieke activiteiten	163.900	1.022.700	810.100	1.114.400
Sociale activiteiten	138.300	149.200	201.900	212.300
Bijdrage huurders- verenigingen	54.500	51.100	159.100	149.600
Sponsoring	20.000	20.000	20.000	20.000
Organisatiekosten	1.372.000	603.100	3.147.700	1.745.800
Totaal	1.748.700	1.846.100	4.338.800	3.242.100
Gemiddeld per woning	215	227	184	138



Uitgaven leefbaarheid

	<u>DUIVEN</u> <u>2018</u>	<u>DUIVEN</u> <u>2017</u>	<u>VIVARE</u> <u>2018</u>	<u>VIVARE</u> <u>2017</u>
Fysieke activiteiten	89.900	11.600	810.100	1.114.400
Sociale activiteiten	3.300	10.300	201.900	212.300
Bijdrage huurders- verenigingen	17.200	12.700	159.100	149.600
Sponsoring	-	-	20.000	20.000
Organisatiekosten	278.500	193.200	3.147.700	1.745.800
Totaal	388.900	227.800	4.338.800	3.242.100
Gemiddeld per woning	149	87	184	138



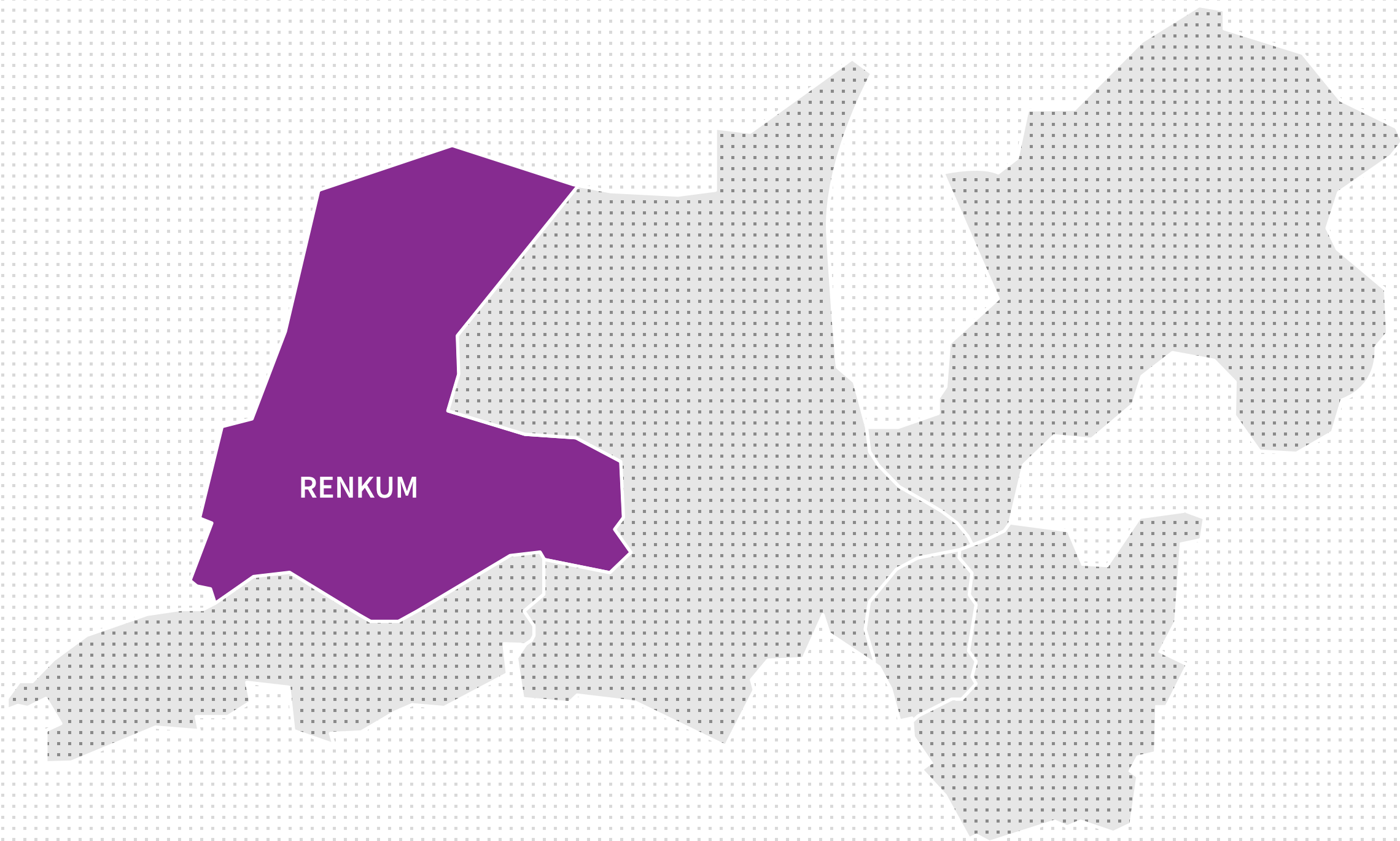
Uitgaven leefbaarheid

	OVERBETUWE 2018	OVERBETUWE 2017	VIVARE 2018	VIVARE 2017
Fysieke activiteiten	158.300	11.800	810.100	1.114.400
Sociale activiteiten	14.100	28.400	201.900	212.300
Bijdrage huurders- verenigingen	19.300	17.700	159.100	149.600
Sponsoring	-	-	20.000	20.000
Organisatiekosten	239.300	166.100	3.147.700	1.745.800
Totaal	431.000	224.000	4.338.800	3.242.100
Gemiddeld per woning	191	100	184	138



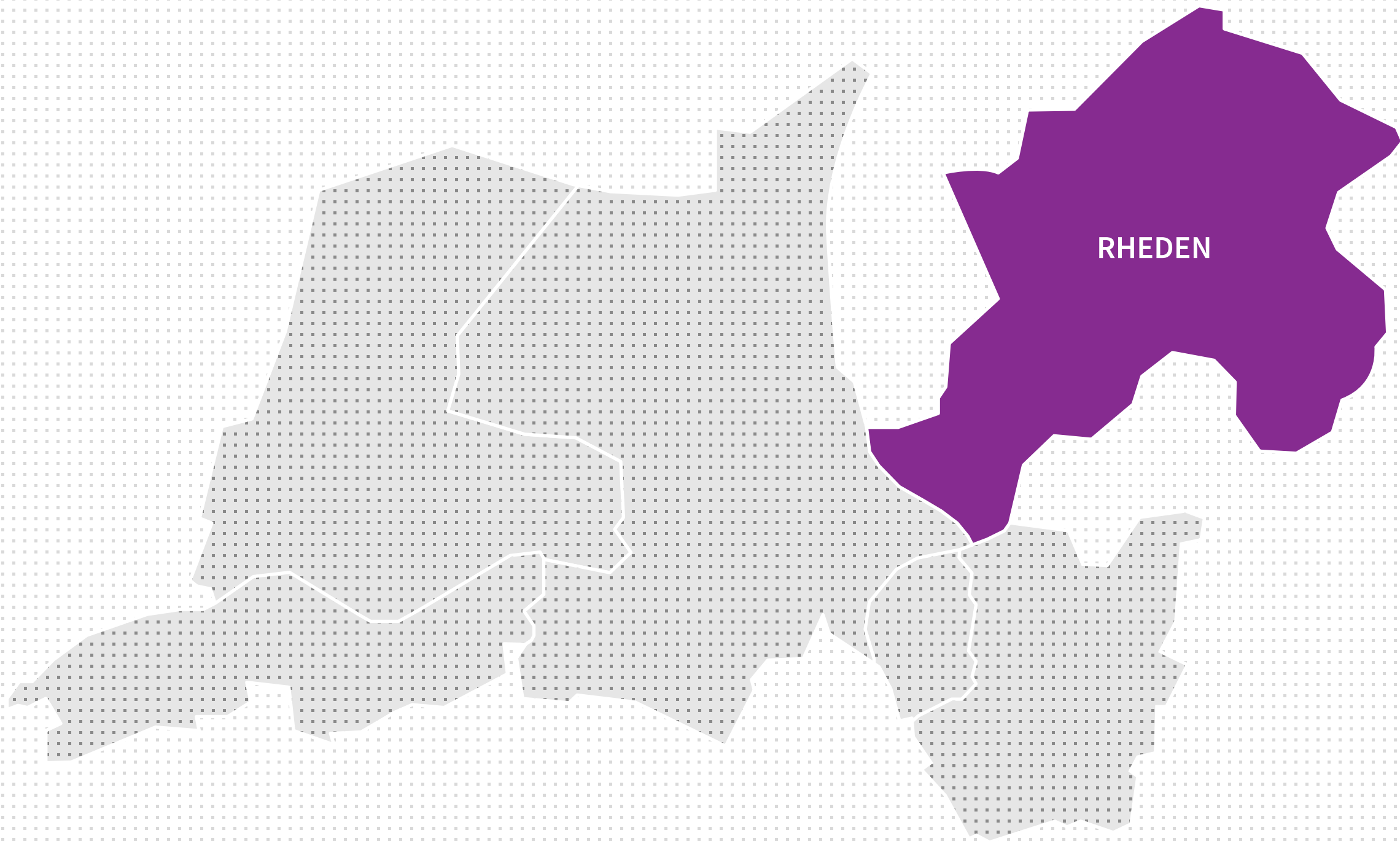
Uitgaven leefbaarheid

	RENKUM 2018	RENKUM 2017	VIVARE 2018	VIVARE 2017
Fysieke activiteiten	167.200	23.500	810.100	1.114.400
Sociale activiteiten	35.500	10.000	201.900	212.300
Bijdrage huurders- verenigingen	18.400	21.400	159.100	149.600
Sponsoring	-	-	20.000	20.000
Organisatiekosten	349.800	213.100	3.147.700	1.745.800
Totaal	570.900	268.000	4.338.800	3.242.100
Gemiddeld per woning	202	93	184	138



Uitgaven leefbaarheid

	<u>RHEDEN</u> <u>2018</u>	<u>RHEDEN</u> <u>2017</u>	<u>VIVARE</u> <u>2018</u>	<u>VIVARE</u> <u>2017</u>
Fysieke activiteiten	163.100	39.300	810.100	1.114.400
Sociale activiteiten	6.200	14.400	201.900	212.300
Bijdrage huurders- verenigingen	37.200	38.300	159.100	149.600
Sponsoring	-	-	20.000	20.000
Organisatiekosten	705.700	429.900	3.147.700	1.745.800
Totaal	912.200	521.900	4.338.800	3.242.100
Gemiddeld per woning	156	90	184	138



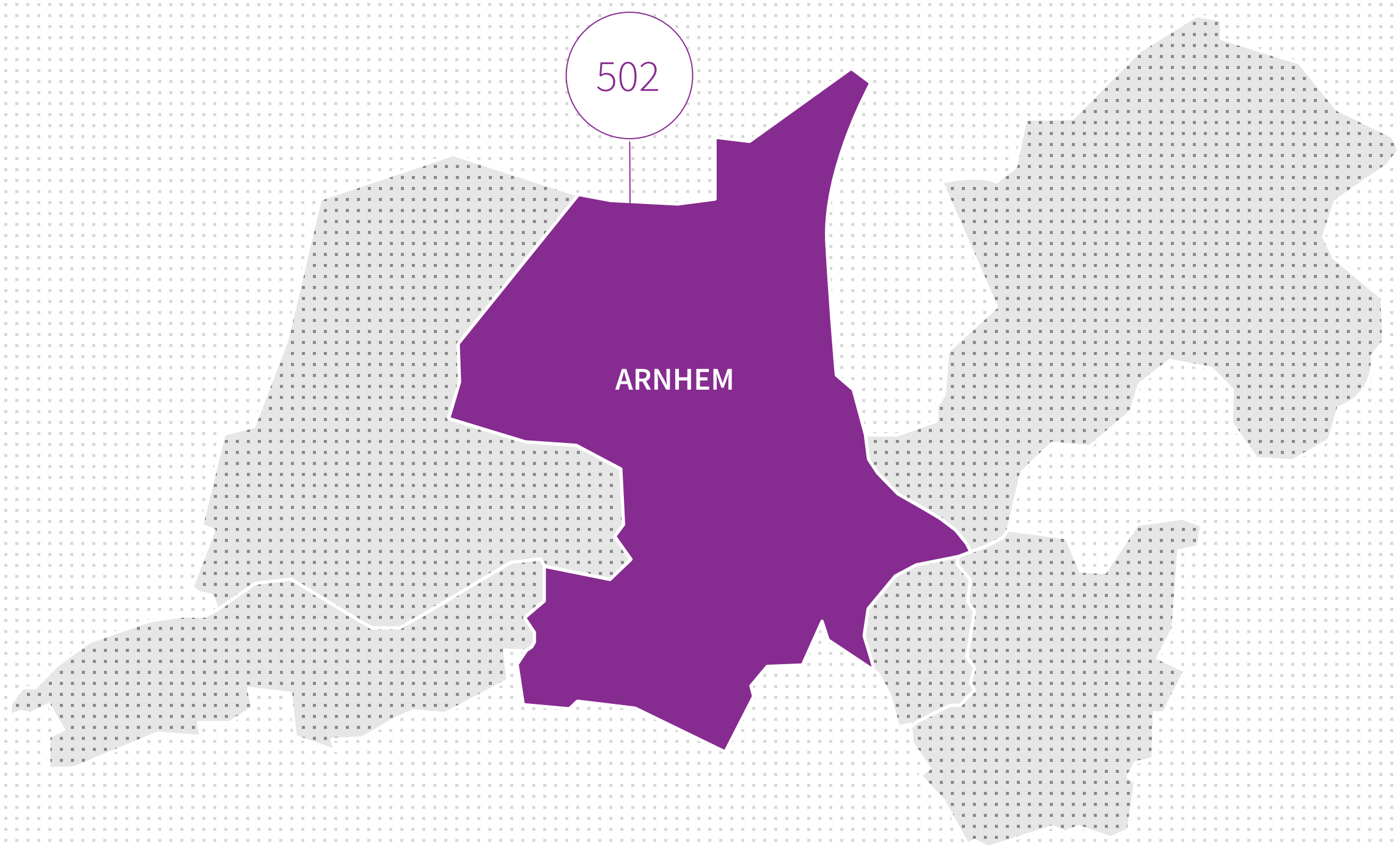
Uitgaven leefbaarheid

	WESTERVOORT 2018	WESTERVOORT 2017	VIVARE 2018	VIVARE 2017
Fysieke activiteiten	67.700	5.500	810.100	1.114.400
Sociale activiteiten	4.500	-	201.900	212.300
Bijdrage huurders- verenigingen	12.500	8.400	159.100	149.600
Sponsoring	-	-	20.000	20.000
Organisatiekosten	202.400	140.400	3.147.700	1.745.800
Totaal	287.100	154.300	4.338.800	3.242.100
Gemiddeld per woning	149	81	184	138



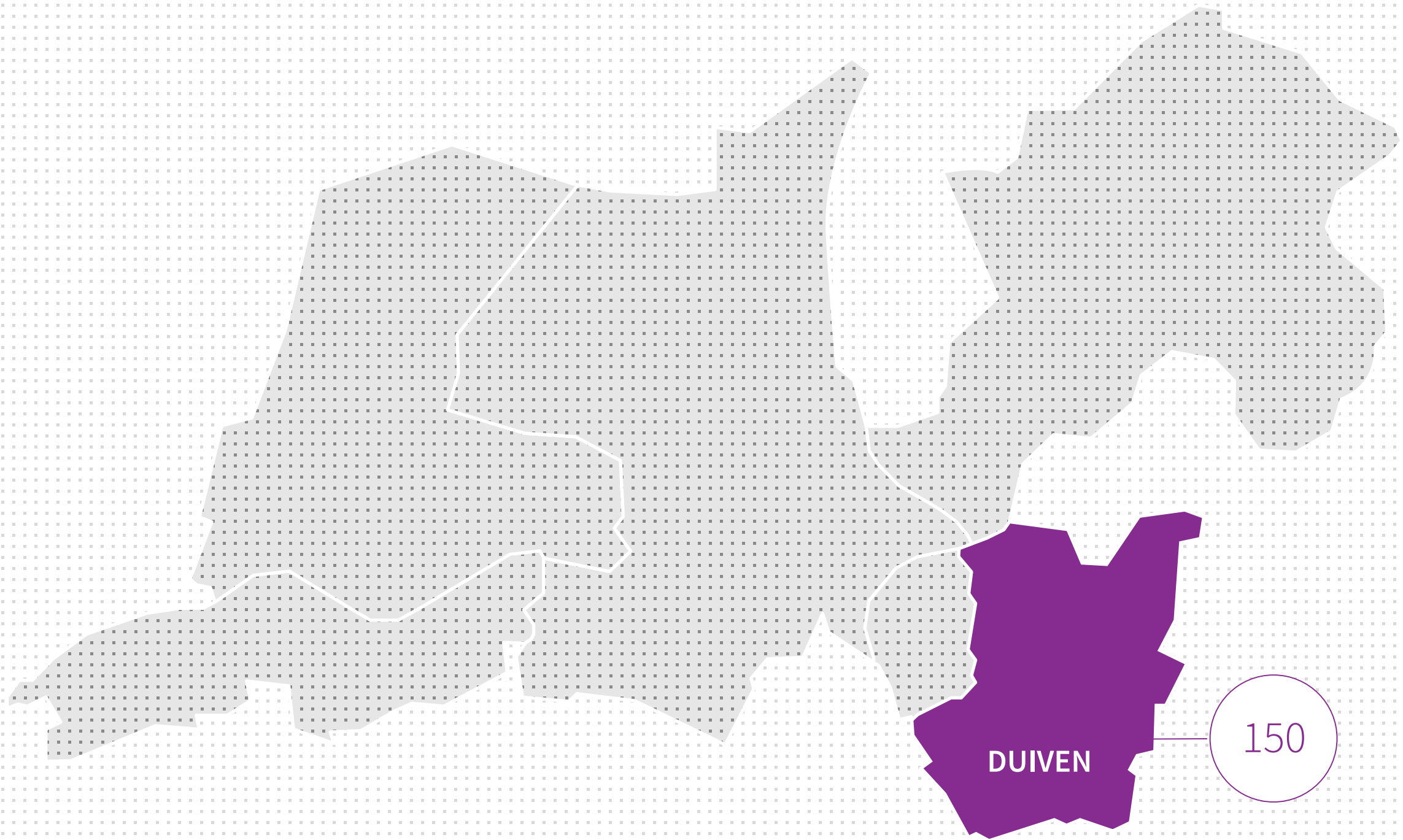
Aantal meldingen overlast en ontruiming

	ARNHEM 2018	ARNHEM 2017	VIVARE 2018	VIVARE 2017
Burenruzie	29	27	100	91
Gebouw	128	138	262	325
Overlast	256	250	724	745
Woonfraude	49	70	106	138
Zorg	40	47	110	116
Totaal	502	532	1.302	1.415
Aanzeggingen	48	42	82	93
Ontruiming	13	14	24	35



Aantal meldingen overlast en ontruiming

	DUIVEN 2018	DUIVEN 2017	VIVARE 2018	VIVARE 2017
Burenruzie	12	13	100	91
Gebouw	30	28	262	325
Overlast	93	101	724	745
Woonfraude	10	6	106	138
Zorg	5	9	110	116
Totaal	150	157	1.302	1.415
Aanzeggingen	7	9	82	93
Ontruiming	-	5	24	35



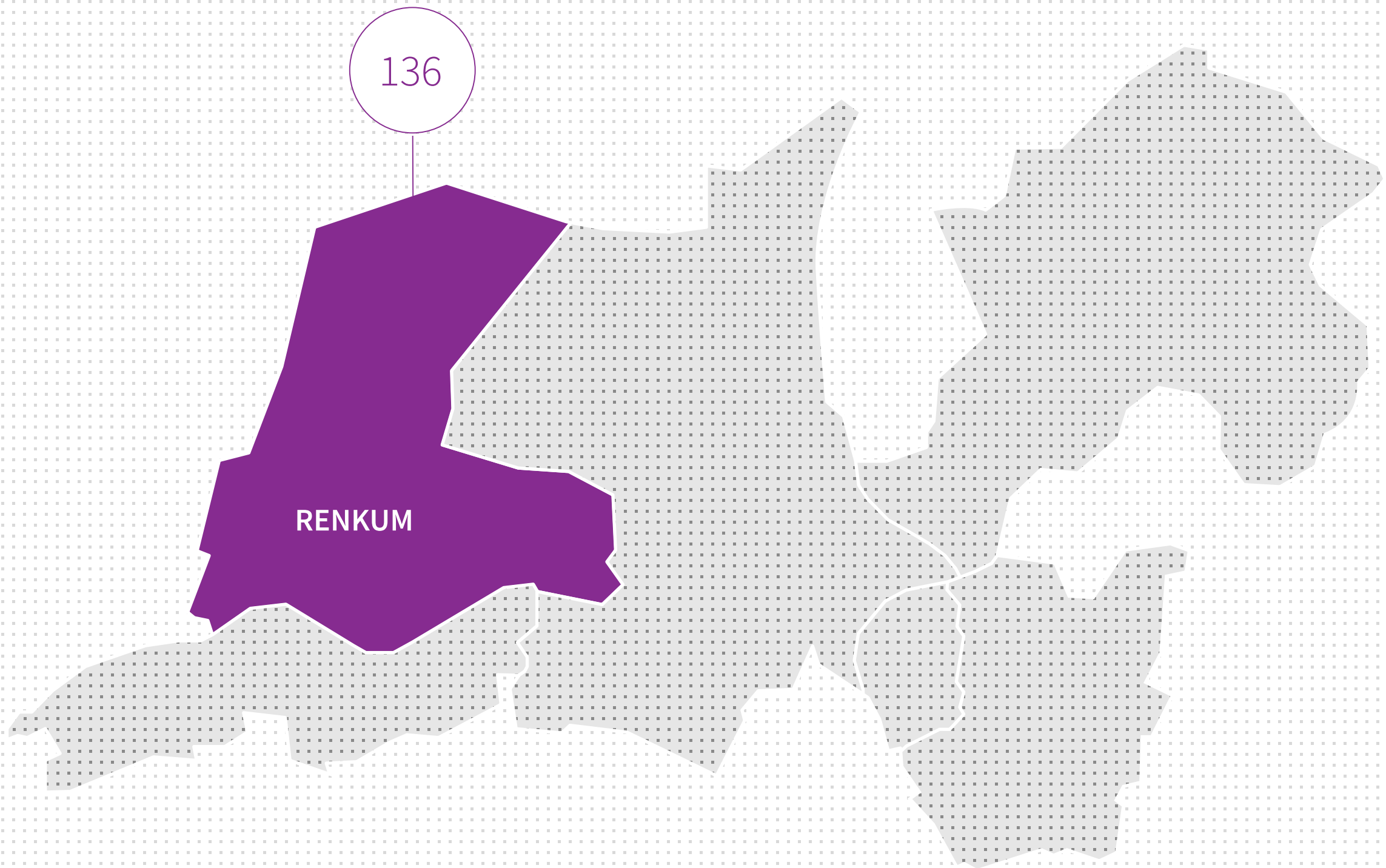
Aantal meldingen overlast en ontruiming

	OVERBETUWE 2018	OVERBETUWE 2017	VIVARE 2018	VIVARE 2017
Burenruzie	7	6	100	91
Gebouw	8	9	262	325
Overlast	64	63	724	745
Woonfraude	8	6	106	138
Zorg	7	3	110	116
Totaal	94	87	1.302	1.415
Aanzeggingen	-	1	82	93
Ontruiming	-	1	24	35



Aantal meldingen overlast en ontruiming

	RENKUM 2018	RENKUM 2017	VIVARE 2018	VIVARE 2017
Burenruzie	6	8	100	91
Gebouw	36	52	262	325
Overlast	70	77	724	745
Woonfraude	9	15	106	138
Zorg	15	12	110	116
Totaal	136	164	1.302	1.415
Aanzeggingen	5	7	82	93
Ontruiming	1	2	24	35



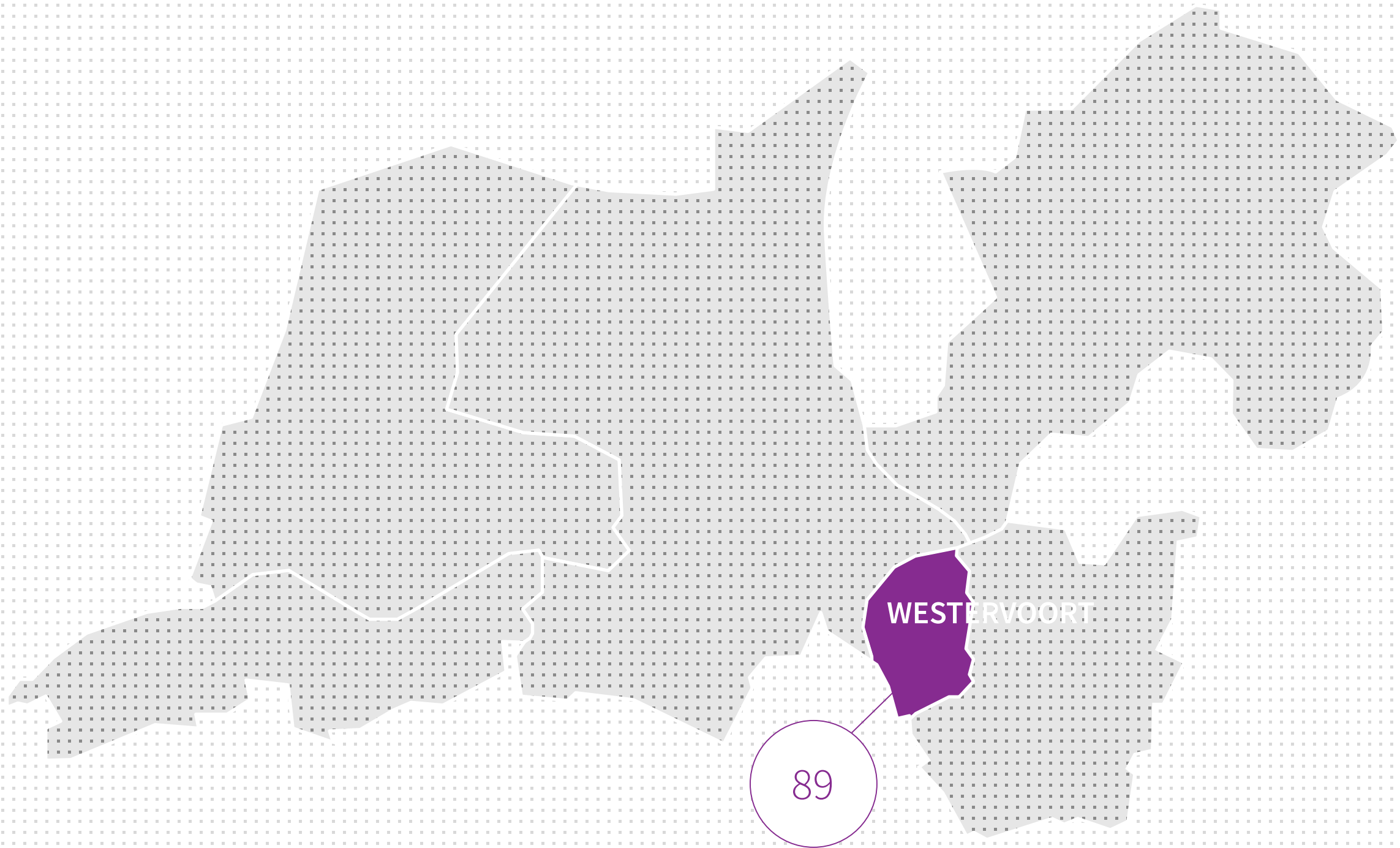
Aantal meldingen overlast en ontruiming

	RHEDEN 2018	RHEDEN 2017	VIVARE 2018	VIVARE 2017
Burenruzie	40	25	100	91
Gebouw	50	73	262	325
Overlast	184	190	724	745
Woonfraude	24	35	106	138
Zorg	33	40	110	116
Totaal	331	363	1.302	1.415
Aanzeggingen	19	31	82	93
Ontruiming	8	11	24	35



Aantal meldingen overlast en ontruiming

	WESTERVOORT 2018	WESTERVOORT 2017	VIVARE 2018	VIVARE 2017
Burenruzie	6	12	100	91
Gebouw	10	25	262	325
Overlast	57	64	724	745
Woonfraude	6	6	106	138
Zorg	10	5	110	116
Totaal	89	112	1.302	1.415
Aanzeggingen	3	3	82	93
Ontruiming	2	2	24	35



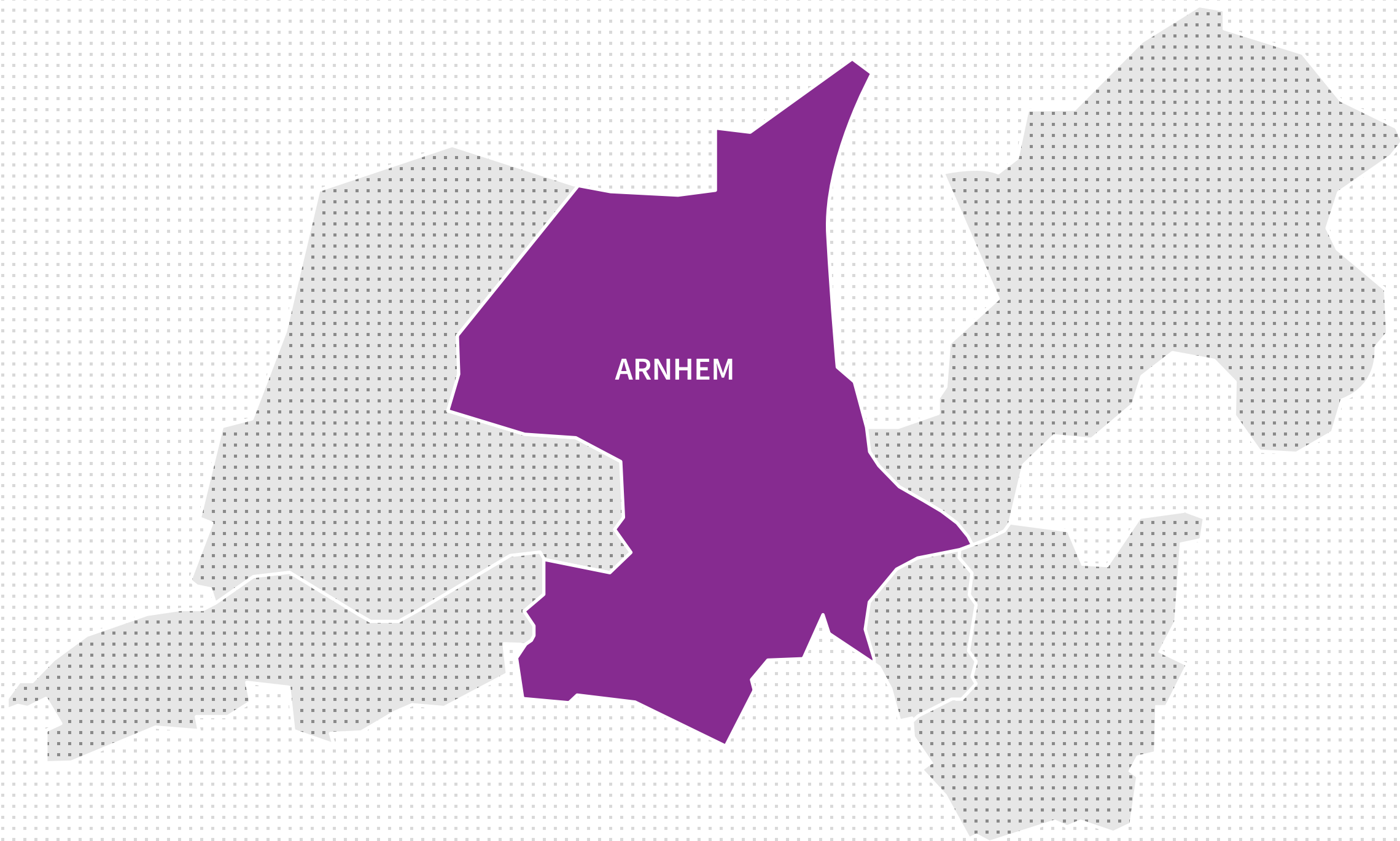
Maatschappelijk budget

Het grootste deel van ons geld zit in stenen. Omdat we een maatschappelijke organisatie zijn, kiezen we ervoor om een deel van ons (financiële) rendement als maatschappelijk budget te gebruiken. Dit zetten we in voor betaalbare huren, een leefbare woonomgeving en kwalitatief goede woningen.



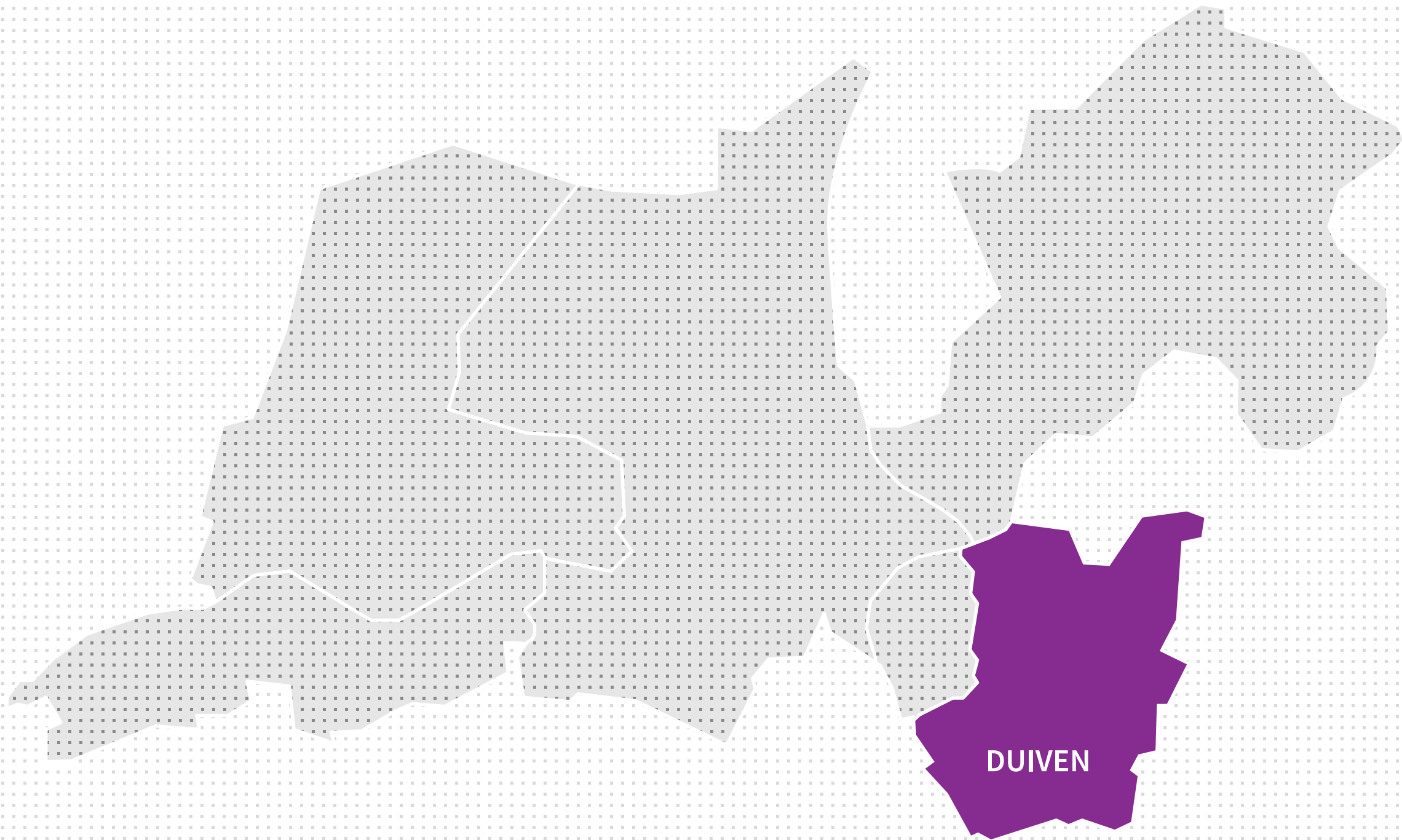
Maatschappelijk budget

		ARNHEM 2018	VIVARE 2018
Budget totaal	Verschillen tussen Vivare- en commerciële huur	20.736.000	58.295.000
	Onrendabele investeringen opgeleverde woningen	724.500	3.378.600
	Leefbaarheid	1.748.700	4.338.800
Totaal		23.209.200	66.012.400
Budget per woning	Verschillen tussen Vivare- en commerciële huur	2.547	2.469
	Onrendabele investeringen opgeleverde woningen	89	143
	Leefbaarheid	215	184
Totaal		2.851	2.796



Maatschappelijk budget

		DUIVEN 2018	VIVARE 2018
Budget totaal	Verschillen tussen Vivare- en commerciële huur	5.875.000	58.295.000
	Onrendabele investeringen opgeleverde woningen	-	3.378.600
	Leefbaarheid	388.900	4.338.800
Totaal		6.263.900	66.012.400
Budget per woning	Verschillen tussen Vivare- en commerciële huur	2.251	2.469
	Onrendabele investeringen opgeleverde woningen	-	143
	Leefbaarheid	149	184
Totaal		2.400	2.796



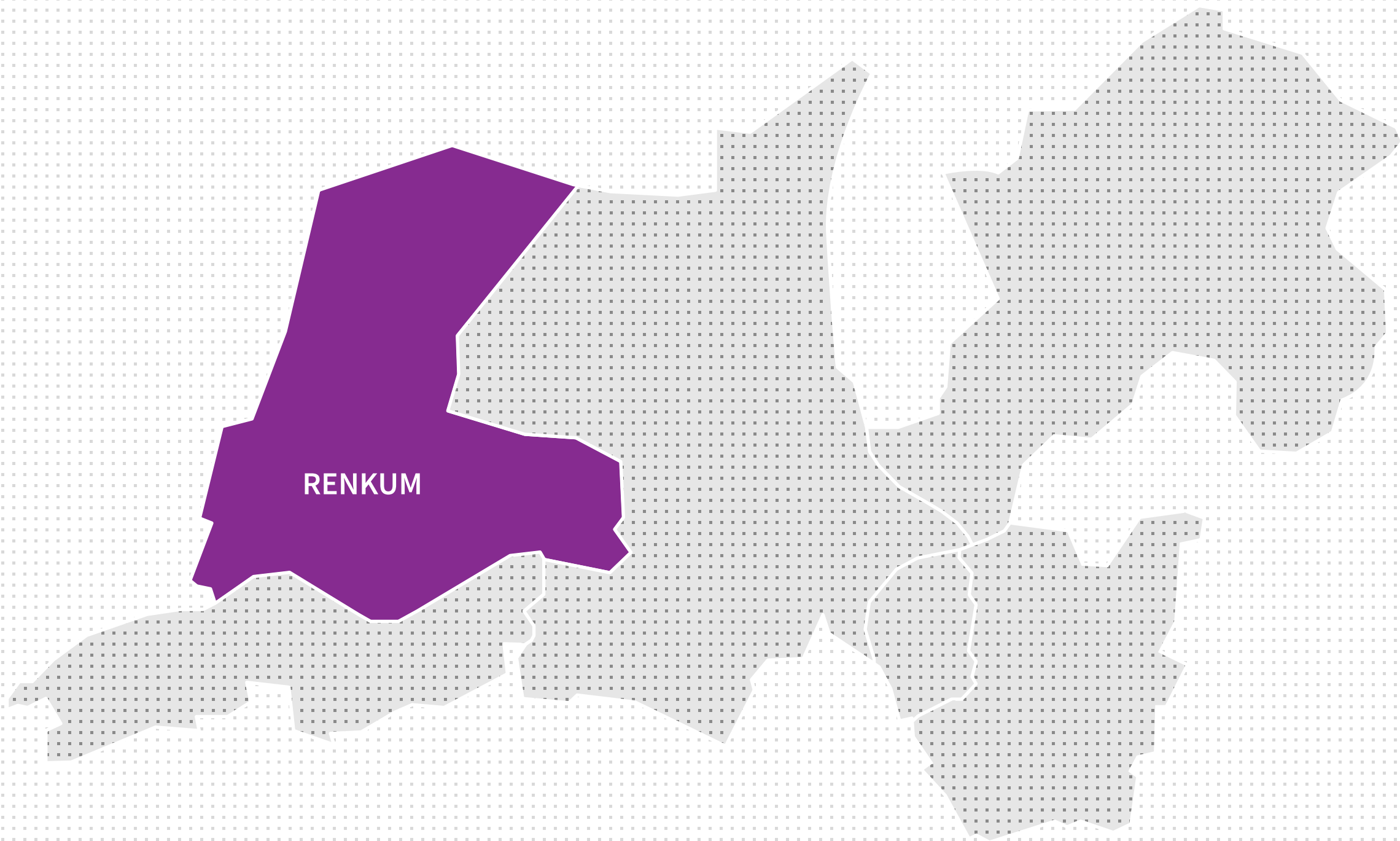
Maatschappelijk budget

		OVERBETUWE 2018	VIVARE 2018
Budget totaal	Verschillen tussen Vivare- en commerciële huur	5.130.000	58.295.000
	Onrendabele investeringen opgeleverde woningen	-	3.378.600
	Leefbaarheid	431.000	4.338.800
	Totaal	5.561.000	66.012.400
Budget per woning	Verschillen tussen Vivare- en commerciële huur	2.274	2.469
	Onrendabele investeringen opgeleverde woningen	-	143
	Leefbaarheid	191	184
	Totaal	2.465	2.796



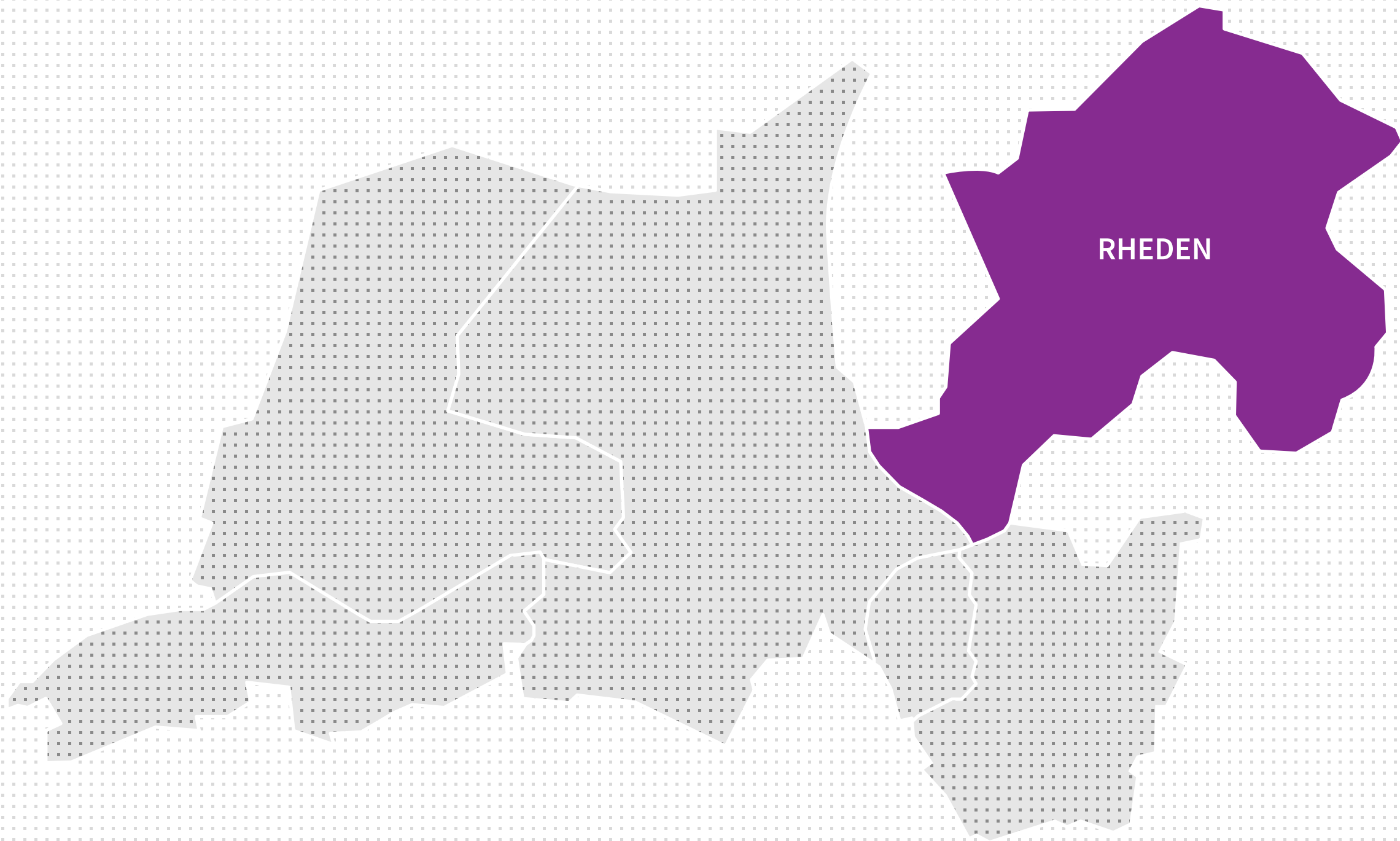
Maatschappelijk budget

		RENKUM 2018	VIVARE 2018
Budget totaal	Verschillen tussen Vivare- en commerciële huur	7.101.000	58.295.000
	Onrendabele investeringen opgeleverde woningen	-	3.378.600
	Leefbaarheid	570.900	4.338.800
Totaal		7.671.900	66.012.400
Budget per woning	Verschillen tussen Vivare- en commerciële huur	2.513	2.469
	Onrendabele investeringen opgeleverde woningen	-	143
	Leefbaarheid	202	184
Totaal		2.715	2.796



Maatschappelijk budget

		RHEDEN 2018	VIVARE 2018
Budget totaal	Verschillen tussen Vivare- en commerciële huur	14.624.000	58.295.000
	Onrendabele investeringen opgeleverde woningen	2.098.900	3.378.600
	Leefbaarheid	912.200	4.338.800
	Totaal	17.635.100	66.012.400
Budget per woning	Verschillen tussen Vivare- en commerciële huur	2.497	2.469
	Onrendabele investeringen opgeleverde woningen	358	143
	Leefbaarheid	156	184
	Totaal	3.011	2.796



Maatschappelijk budget

		WESTERVOORT 2018	VIVARE 2018
Budget totaal	Verschillen tussen Vivare- en commerciële huur	4.829.000	58.295.000
	Onrendabele investeringen opgeleverde woningen	555.200	3.378.600
	Leefbaarheid	287.100	4.338.800
Totaal		5.671.300	66.012.400
Budget per woning	Verschillen tussen Vivare- en commerciële huur	2.514	2.469
	Onrendabele investeringen opgeleverde woningen	289	143
	Leefbaarheid	149	184
Totaal		2.952	2.796



Ons rapportcijfer van de klant

We willen beter!

Vivare wil betaalbare en passende woningen voor haar huurders. Ook willen we dat huurders bij vragen en eventuele klachten snel en goed worden geholpen. Wij doen elke dag ons best om dit zo goed mogelijk te doen.

We willen beter. En daarbij letten we ook op de kosten. We willen immers dat de huur betaalbaar blijft. Om te weten hoe onze huurders ons waarderen, vragen we onze bewoners naar hun waardering voor het proces en het eindresultaat. Daarnaast meten we hoe ze onze medewerkers beoordelen op sensitiviteit en het bieden van oplossingen.

De klanttevredenheid is op een aantal onderdelen licht gedaald. Dit heeft voornamelijk te maken met de helderheid in onze communicatie richting klanten, zodat de klant weet waar hij aan toe is. Daar waar het eerste klantcontact leidt tot een klacht, zijn wij zijn goed in staat om een klacht op een correcte wijze af te handelen.

Klanttevredenheid	2018	2017
Nieuwe huurovereenkomsten	7,3	7,6
Opzeggingen	6,9	6,9
Reparatieverzoeken	7,7	7,8
Betalingsregelingen	8,3	8,6
Overlast	7,0	6,9
Klachten	7,2	5,4
Inkomend klantcontact	6,9	7,4



Dienstverlening

In 2018 registreerden we 109.710 klantvragen. De meeste mensen belden (68%) of stuurden een bericht via e-mail of onze website (30%). Onze experts gaven op 65% van de vragen direct in het eerste contact een antwoord.

De telefonische bereikbaarheid voor onze klanten verslechterde begin 2018. Door externe factoren zochten meer klanten telefonisch contact: dit leidde tot langere telefonische wachttijden. Verder namen meer huurders herhaald contact met ons op om hun vraag beantwoord te krijgen. Naarmate een vraag meer contactmomenten oplevert, neemt ook het zoekwerk van onze klantexperts toe. Hierdoor kunnen we minder klantvragen beantwoorden. We vinden dit bijzonder vervelend, want wij willen iedereen verder helpen.

Halverwege het jaar zijn we gerichte acties gestart om onze telefonische bereikbaarheid te verbeteren en het herhaalverkeer te verminderen. Ook hebben we een verandering doorgevoerd in onze werkwijze bij het beantwoorden van de klantvragen. Hierdoor konden onze klanten ons weer beter bereiken. In de laatste maanden van het jaar kregen zij gemiddeld na een wachttijd van ruim vier minuten een klantexpert aan de lijn. In 2019 gaan we verder met de verbetering van deze dienstverlening.

Digitale dienstverlening

In het tweede kwartaal van 2018 is onze nieuwe website live gegaan. Een mooie eerste stap op weg naar ons doel om de website als dé digitale klantexpert in te zetten. Ook is het nieuwe contactkanaal 'chat' live gegaan. De website is een belangrijk kanaal voor onze huurders. Hier kunnen zij direct antwoord vinden op hun vragen, of via het contactformulier een vraag of verzoek indienen. Uiteindelijk zorgt de website ervoor dat onze klanten op de door hen gekozen plaats en tijd de juiste informatie kunnen vinden en hun zaken kunnen regelen. Meer eigen regie voor de klant dus, terwijl onze medewerkers meer tijd kunnen besteden aan specifieke situaties die extra aandacht en tijd vragen.

In 2019 willen we onze digitale dienstverlening verder ontwikkelen. Ons doel is dat onze huurders nog meer zelf kunnen bepalen wanneer zij contact met ons zoeken en meer zaken in één keer digitaal kunnen regelen.

Nieuwe huisstijl

Het ontwikkelen van onze nieuwe website was aanleiding om onze gehele huisstijl onder de loep te nemen. We zijn een moderne en klantgerichte organisatie en willen dit niet alleen persoonlijk, maar ook in woord en beeld uitstralen.

De nieuwe huisstijl sluit hier bij aan en zorgt voor zichtbaarheid en herkenbaarheid. De eenvoudige aanpassingen in ons woordmerk geven het geheel een open en toegankelijk karakter. De aanpassingen van de typografie, kleurgebruik, tone-of-voice en fotografie sluiten hier volledig bij aan. Ook maken we gebruik van beeldmateriaal met een persoonlijke uitstraling. Op deze manier willen we ook in beelden onze huurder centraal zetten. Uiteraard komt de nieuwe huisstijl ook in de vormgeving van dit jaarverslag naar voren.

“De website is een belangrijk kanaal voor onze huurders”

Ons Rapportcijfer van de klant in de praktijk

Nieuwe website Vivare; praktisch en duidelijk

Wijna Meijboom, huurder bij Vivare, heeft sinds acht jaar een computer in huis. “In het begin vond ik het verschrikkelijk,” aldus Wijna. Maar inmiddels heeft ze een facebookaccount, skypet ze met haar broer in Oostenrijk en krijgt ze binnenkort een programma en instructies om foto’s te bewerken. Een echte toevoeging voor haar grote hobby. Toen Vivare in het voorjaar van 2018 een oproep deed voor het testen en beoordelen van de nieuwe website, deed mevrouw Meijboom dan ook graag mee.

“Ik heb tijdens deze ochtend voor het eerst achter een laptop gezeten,” bekent Wijna, “maar een vriendelijke meneer legde me uit hoe het werkte en hoe de website in elkaar zit. Dankzij hem kon ik vinden wat ik zocht. Het krijgen van informatie van Vivare via de website vind ik wel leuk. De kleuren van de site vond ik ook mooi. Alleen de letters waren wel wat klein.”

Vraaggerichte website

De nieuwe website, www.vivare.nl, is vraaggericht. Dat betekent dat een bezoeker niet meer op zoek hoeft naar informatie die te vinden is in een vooraf bepaalde structuur, maar dat de bezoeker eenvoudig zijn vraag op de hoofdpagina intikt en de antwoordmogelijkheden ontvangt. Daarnaast is het mogelijk om informatie over de wijken, zoals bouwactiviteiten of renovaties, op te zoeken op de kaart. Deze kan de bezoeker vinden bij ‘Onze wijken’, één van de weinige knoppen die wél op de startpagina staan. De website moet bijdragen aan het helpen van huurders met vragen. “Ik vond het zoeken op de site heel praktisch en duidelijk. Wanneer ik iets wilde opzoeken, dan lukte dat ook,” aldus een enthousiaste Wijna Meijboom.

Dienstverlening verder ontwikkelen

Met het lanceren van de website is Vivare niet klaar. De ontwikkeling loopt door om zo de dienstverlening verder te verbeteren. Zo experimenteert Vivare inmiddels met bijvoorbeeld de chatfunctie via de site.

“Chatten lijkt me best fijn,” gaat Wijna verder, “hoewel ik dat nog niet eerder heb gedaan. Meestal bel ik naar Vivare, maar de wachtrij is dan soms best lang. Dan zou ik het best wel eens kunnen proberen om mijn vraag via de website te stellen. Wanneer je er eenmaal aan gewend bent, lijkt het me wel gemakkelijker. Via de mail heb ik ook wel eens vragen gesteld. En dat ging goed.”

Mevrouw Meijboom ziet ook nog een ander voordeel van de overstap naar digitaal: “Ik heb een paar keer in de Vivare Schrijft gestaan, een blad voor huurders. Zo’n blad vind ik altijd heel leuk, maar gooi je snel de container in. Die waar ik in stond heb ik natuurlijk wel bewaard. Maar zo’n digitaal blad kun je opslaan. Dat is nog veel handiger.”

“Chatten lijkt me best fijn”

Klachten

Hard werken aan betere probleemoplossing

In 2018 steeg het aantal klachten fors ten opzichte van het voorgaande jaar, met name op het onderdeel dienstverlening. Huurders zijn minder tevreden en laten dit ook aan ons weten. De oorzaak bestaat voornamelijk uit het niet volledig afhandelen van meldingen: hierdoor worden dit klachten. Om onze prestaties op het gebied van klantcommunicatie en verwachtingenmanagement te verbeteren, hebben we nieuwe werkafspraken binnen onze afdelingen gemaakt. Dit zorgde in de laatste maanden van het jaar voor een afname van het aantal klachten.

Ondanks het grote aantal klachten zijn we in staat geweest deze grotendeels samen met de klant op te lossen, zonder tussenkomst van de klachten- of huurcommissie.

Afhandeling klacht in de praktijk

Toen in januari 2018 een huurder melding maakte van stormschade aan het dak van de woning, kreeg deze huurder niet het gevoel dat Vivare de ernst van de situatie meteen inzag. Het duurde lange tijd voordat er iets met de melding werd gedaan. Er was weliswaar contact tussen Vivare en de huurder, maar duidelijke antwoorden kreeg de huurder niet.

Uiteindelijk heeft Vivare één medewerker direct gekoppeld aan de huurder met als positief effect: korte lijnen, snel schakelen, concrete afspraken en de huurder werd steeds op de hoogte gehouden. Tijdige en goede communicatie is essentieel in zo’n situatie. Als huurder wil je weten waar je aan toe bent en een tijdige een passende oplossing voor het probleem.

<u>Waarover we klachten ontvingen</u>	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Woning	12	19
Dienstverlening	100	49
Beleid	27	13
Bejegening	31	9
Totaal	170	90

<u>Klachtenbehandeling</u>	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Klachten bij Vivare in behandeling	162	75
Regionale klachtencommissie	7	12
Huurcommissie	1	3
Totaal	170	90

Betalings-achterstanden

Veel van onze huurders moeten rond zien te komen met een kleine beurs. Regelmatig lukt dit niet en ontstaan er betalingsachterstanden. Door het ontbreken van financiële buffers is het moeilijk ontstane achterstanden op korte termijn weer in te lopen. Om deze trend te keren, is het vooral zaak snel met de betreffende huurders in contact te komen. Dit doen we. We zijn blij dat het steeds vaker lukt om hierin samen op te trekken met gemeenten. Samen brengen we betalingsproblemen in kaart, maken we afspraken en bieden we de benodigde (soms sturende) begeleiding. De ervaring leert dat de samenwerking binnen de gemeentelijke zorgtafels leidt tot werkende maatwerkoplossingen. Huurders krijgen meer grip op hun financiën, zodat we verslechtering van de situatie – bijvoorbeeld een ontruiming – voorkomen.

Het aantal ontruiming is tot een historisch laag punt gebracht: 21 ontruiming als gevolg van betalingsachterstanden over heel 2018. We zijn trots op dit resultaat en gaan door op de ingeslagen weg.

Betalingsachterstanden	2018	2017
Aantal zittende huurders	1.434	1.474
Aantal vertrokken huurders	632	730
Aantal niet inbare achterstanden	256	205
Gemiddeld bedrag zittende huurders	1.007	911
Gemiddeld bedrag vertrokken huurders	3.208	3.131
Gemiddeld bedrag niet inbare achterstanden	2.607	2.340



ontruiming als gevolg van betalingsachterstanden over heel 2018

Aan de slag met twee interne speerpunten

Toenemende uitdagingen in ons werkveld vragen om integrale afwegingen op kwaliteit, onderhoud en modernisering van ons woningbezit, in relatie tot betaalbaarheid en leefbaarheid. Om die goed aan te kunnen, hebben we in 2018 gewerkt aan twee interne speerpunten: vastgoed- en leefbaarheidssturing en implementatie van ons nieuwe administratieve systeem Fit4Woco. Hiermee verwachten we nog effectiever en efficiënter te kunnen werken.

Vastgoed- en leefbaarheidssturing

Toenemende uitdagingen in ons werkveld vragen om integrale afwegingen op kwaliteit, onderhoud en modernisering van ons woningbezit, in relatie tot betaalbaarheid en leefbaarheid. Om het vereiste maatwerk te leveren, hebben we in 2018 binnen het proces vastgoed- en leefbaarheidssturing een start gemaakt met complexsessies. Hierin worden wijkplannen vertaald naar, en nader geconcretiseerd in, complexplannen. Onze gebiedsteams werken hierin integraal samen.

Voor de gemeenten Renkum en Rheden is een versnelling in de complexsessies gemaakt. Reden hiervoor is dat in dit gebied onze grootste opgave ligt ten aanzien van de kwaliteit van woningen en duurzaamheid.

Fit4Woco voor optimale bedrijfsprocessen

We hebben ook veel energie gestoken in de implementatie van Fit4Woco, de modulaire ERP-oplossing voor woningcorporaties van onze huisleverancier Ctac. Met deze op het nieuwste SAP-platform gebaseerde dienst verzekert Vivare zich van een toekomstbestendige en wendbare ICT-oplossing voor geïntegreerde ondersteuning van nagenoeg alle bedrijfsprocessen. Dus van klantcontact en verhuur tot vastgoedbeheer, -ontwikkeling en -onderhoud, en van inkoop tot financiële administratie.

Het nieuwe systeem is op 2 januari 2019 in gebruik genomen. We zijn ervan overtuigd dat we ons nu nog beter kunnen richten op de dienstverlening aan onze huurders. Fit4Woco ondersteunt bijvoorbeeld ook medewerkers op locatie, en biedt de ideale randvoorwaarden voor koppelingen met ketenpartners en 'self-service' via huurdersportalen. In 2019 zullen we verder bouwen aan optimale benutting van alle mogelijkheden.



Bestuursverslag

Jaarverslag 2018



Focus op risico's

We accepteren geen grote risico's

Het is de rode draad van ons jaarverslag: onze doelgroep een betaalbaar, passend (t)huis bieden in een wijk waar het prettig wonen is. Goede financiële sturing en adequate risicobeheersing zijn dan ook essentieel. We accepteren immers geen grote bedrijfsrisico's. Ook als onze omgeving daar wel om vraagt.

We zijn typisch Nederlands: nuchter, weinig opportunistisch, met beide benen op de grond. Vooruit kijken vinden we belangrijker, dan de waan van de dag. Want betaalbaar wonen, dat willen onze huurders niet alleen vandaag en morgen, maar ook over vijf jaar.

Risicomanagement is het vinden van een balans tussen risico's nemen en risico's beheersen. Het managen van risico's biedt geen absolute garantie dat ze zich niet voordoen. Maar wel is het een voortdurend aandachtspunt bij de aansturing en de besluitvorming van onze organisatie. Zo doen we er alles aan om de negatieve financiële effecten uit onverwachte gebeurtenissen zo beperkt mogelijk te houden.

Onze risicoscore in 2018

In de begrotingscyclus bepalen we voor onze belangrijkste risico's het financiële effect op de Interest Coverage Risico (ICR). De maximale impact op onze ICR bedroeg in 2018 -0,2. Na het optellen van alle plussen en minnen voldoet de ICR aan onze norm van 1,8.



Onze vier risicostategieën

Vermijden

Het wegnemen van de oorzaak en het mogelijke gevolg van het risico.

Accepteren

Voldoende weerstand hebben om de gevolgen op te kunnen vangen.

Beheersen

Het afzwakken van de oorzaak en het gevolg van het risico.

Overdragen

Het risico onderbrengen bij een andere partij.

Risicobeheersing

Resultaten in 2018

Ons risicomanagementsysteem vormt het kader voor het uitvoeren van het risicomanagementproces, waarborgt de kwaliteit hiervan en vormt onderdeel van het dagelijkse (lijn)management. In 2018 boekten we hiermee de volgende resultaten:

- We namen de risico's voor onze corporatie nader onder de loep. In werksessies, met name gericht op onze hoofdprocessen zoals het verhuren en onderhouden van woningen, hebben we ons gebogen over de onzekerheden waar we mee te maken hebben en zijn beheersingsmaatregelen gedefinieerd.
- Om toekomstbestendig en wendbaar te blijven is geïnvesteerd in SAP Fit4Woco. De ICT-implementatie en nieuwe wetgeving, gericht op uitbreiding van versterking van privacyrechten, brengt kansen maar zeker ook risico's met zich mee. Deze ontwikkeling heeft geleid tot extra focus op risicomanagement omtrent detectie en snelle respons.
- We vinden het onze plicht om zorgvuldig met persoonsgegevens van onze huurders om te gaan. We hebben al onze medewerkers, de directie en commissarissen hier toe volledig op de hoogte gebracht door het doorlopen van het Security Awareness E-learning Programma.

Activiteiten in 2019

Komend jaar staat aanscherping van ons risicomanagementbeleid op de agenda. Doel van de aanscherping is handvatten verkrijgen om beter om te gaan met organisatierisico's. Ook risicoinventarisaties op de organisatieprocessen dragen daar in 2019 opnieuw aan bij. De implementatie van ons nieuwe ICT-systeem Fit4Woco is een feit. In 2019 focussen we ons extra op de kansen én risico's die de implementatie met zich meebrengt.



	Risico's	Beheersingsmaatregelen		SCORE*
Strategisch	Onzeker en ingrijpend overheidsbeleid	• Portfoliobeleid • Focus op het domein wonen en DAEB • Risicoscenario's berekenen • Kostenbeheersing per verhuureenheid	Beheersen	7
	Veranderende wet- en regelgeving	• Professionele organisatie • Processen op orde		7
Operationeel	Asbestbesmetting	• Asbestinventarisatie en calamiteitenplan	Beheersen	7
	Cyberincidenten	• Fysieke en digitale (toegangs-)beveiliging • Security Awareness programma		7
	Ongeautoriseerde toegang tot systemen	• Borgen toegangsbeveiliging en beheer van rechten • Beheer van informatiebeveiligingsincidenten		6
	Stijgende bouwkosten en beperkte beschikbaarheid aannemers	• Samenwerking met ketenpartners		6
	Arbeidsmarktrisico	• Aantrekkelijk werkgeverschap		6
Financiële positie	Renterisico en financieringsriciso	• Treasurystatuut en treasuryjaarplan • Norm WSW: maximaal 15% van de leningenportefeuille • Rente herzieningsmomenten spreiden in de tijd • Aantrekken van swaps waardoor variabele rente wordt geruild voor een vaste rente	Beheersen	5
	Wijzigingen in de vennootschapsbelasting	• Horizontaal toezicht en afstemmen Belastingdienst • Scenarioberekeningen op uitgangspunten vennootschapsbelasting	Beheersen	5
Wet- en regelgeving	Niet voldoen aan Algemene verordening gegevensbescherming	• Voorstel prodecure datalekken • Beveiliging van gegevens	Beheersen	4
	Niet voldoen aan normen externe toezichthouders	• Inkomenstoetsing/passend toewijzen • Toetsing transactievoorstellen in treasurycomité • Toets financiële normen meerjarenbegroting	Vermijden	4
	Inkomenstoets bij toewijzing	• Duidelijke instructie passend toewijzen • Integrale controle inkomenstoetsen • Afspraken met intermediairs		5

* (laag is 0, hoog is 10)

Interne risicobeheersing en controlesysteem

Ons interne risicobeheersings- en controlesysteem bewaakt of we onze strategische, operationele en financiële doelstellingen bereiken. Daarnaast waarborgt het een betrouwbare financiële verslaglegging. En het checkt of we blijven werken volgens de wet- en regelgeving. Onze belangrijkste controle- instrumenten zijn:

Risicomanagement

Dit instrument is allereerst gericht op identificatie en analyse van de aanwezige risico's. Daarnaast zorgt het voor de uitvoering en bewaking van de interne beheersingsmaatregelen die deze risico's verminderen. Onze managers zijn verantwoordelijk voor deze risicobeheersing en rapporteren hier regelmatig over. Voor risicobeheersing bij de uitvoering van projecten werken we met een afzonderlijk projectrisico-managementsysteem.

Planning & control-cyclus

We werken met een jaarlijkse meerjaren- en jaarbegroting tertiaalrapportages (inclusief jaarprognoses en risicomanagement) en maandelijks financiële- en operationele managementrapportages. Daarnaast stellen we per kwartaal een treasuryrapportage op ten behoeve van onze directeur bestuurder.

Financiële verslaggeving

We werken met een gestructureerd financieel maand- en jaarafsluitingsproces. De externe accountant beoordeelt bij de jaarrekeningcontrole de interne beheersingsmaatregelen ten aanzien van de financiële informatie. Hij rapporteert zijn bevindingen in de jaarlijkse managementletter en in het accountantsverslag aan de directeur bestuurder, auditcommissie en raad van commissarissen.

Vivare rapporteert in iedere tertiaalrapportage over de opvolging van de aanbevelingen van de externe accountant.

Interne auditing

In interne audits toetsen we de aanwezigheid, opzet en werking van (vooral interne) beheersingsmaatregelen die de belangrijkste operationele, financiële verslaggevings- en compliance risico's verkleinen. De uitkomsten van de auditwerkzaamheden worden vastgelegd en besproken met het management. Deze rapportages besteden niet alleen aandacht aan de bevindingen, maar ook aan de vereiste corrigerende acties. Een samenvatting van de bevindingen en aanbevelingen nemen we op in de tertiaalrapportage.

Overige instrumenten

Andere controle-instrumenten die we hanteren zijn een integriteitscode, een meldprocedure misstanden, een procedure datalekken, een beschrijving van onze administratieve organisatie en interne beheersing voor belangrijke processen, een treasury- en investeringsstatuut en een reglement financieel beleid en beheer.

Een immuunsysteem met drie beschermingslagen

Onze interne risicobeheersing en controle vormen ons immuunsysteem tegen risico's.

Bij Vivare kent dit systeem drie elkaar versterkende beschermingslagen:

- Eerste laag: de operatie. Onze afdelingen en teams, met daarbinnen een belangrijke plek voor het management. Onze managers zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de processen door hun teams én het beheersen van de risico's die zich hierbij voordoen.
- Tweede laag: collega's die de eerste laag ondersteunen, adviseren en coördineren. Zij bewaken ook of het management zijn verantwoordelijkheden neemt.
- Derde laag: de interne auditfunctie. Dit is een onafhankelijke functie. Met audits toetsen we of het samenspel tussen lagen 1 en 2 soepel functioneert. Waar nodig leidt dit tot aanbevelingen voor verbetering.

Speerpunten in 2019

Soft controls vormen een onlosmakelijk onderdeel van de set beheersingsmaatregelen. In de praktijk is de organisatie zich niet altijd bewust van de aanwezigheid van soft controls, of de wijze waarop deze de realisatie van de organisatiedoelstellingen kunnen beïnvloeden. In 2019 gaan we ons daarom samen met de operatie (de eerste laag) richten op soft controls. Ook gaan we na of het gebruik van ons nieuwe ICT-systeem leidt tot wijzigingen in risico's die reden zijn om de interne beheersingsmaatregelen in de (primaire) processen aan te passen.

Onze organisatie

Wendbaar zijn en blijven

Vivare streeft naar wendbaarheid om snel te kunnen reageren op veranderingen die op ons af komen. We maken hierbij een slag naar een andere manier van werken, leren en ontwikkelen.

Mobiliteitskeuzes voor onze medewerkers

We stimuleren onze medewerkers om slimme mobiliteitskeuzes te maken. Onze mobiliteitsregeling voor woon-werkverkeer ondersteunt hen hierin. Hiermee hebben medewerkers de keuzevrijheid en flexibiliteit om het werk zo goed mogelijk te doen. Dat kan in het Vivare-huis zijn, maar ook elders. Ons doel is om als organisatie bewuster om te gaan met de manier van reizen, frequentie en wanneer reizen. Medewerkers krijgen een mobiliteitsvergoeding die is afgestemd op de mobiliteitskeuze die zij maken. Iedere medewerker is vrij om deze vergoeding naar eigen behoefte te besteden.

Plaatsonafhankelijk werken

Vanuit de behoefte om beter en plaatsonafhankelijk te kunnen samenwerken hebben we Sharepoint ingevoerd. Ook hebben we laptops ter beschikking gesteld aan alle medewerkers. De vaste werkplekken in het Vivare-huis zijn hiermee verdwenen. Uitgangspunt bij deze verandering is het bieden van maximaal gebruiksgemak én een hoog beveiligingsniveau. Om het mobiele werken verder te faciliteren heeft iedereen ook een nieuwe telefoon met hot-spotfunctie gekregen.

Hierbij zijn we vanwege een betere dekking in ons werkgebied overgestapt op een andere netwerkprovider. Dit alles vormt de infrastructuur op basis waarvan in 2019 het nieuwe ‘digitale werkplein’ wordt vormgegeven. Dit vergemakkelijkt zowel het onderling samenwerken als de klantbediening.

We zijn in ontwikkeling

Ons management is in 2018 gestart met een Management Developmenttraject. Thematische ontwikkelprogramma's en activiteiten maken hier onderdeel van uit. Centraal staat: elkaar versterken als management, reflecteren op eigen gedrag en op groepsgedrag. Met als doel in ontwikkeling te blijven en deze ontwikkeling ten goede te laten komen aan de ondersteuning en facilitering van de medewerkers.

We zijn integer

Als organisatie met een maatschappelijke taak vinden wij het belangrijk om integer te zijn en hierin heldere keuzes te maken. In 2018 hebben we een nieuwe integriteitscode vastgesteld. Hierin benadrukken we (opnieuw) dat integer

handelen een van onze kernwaarden is. Het vormt een belangrijk onderdeel van het professioneel functioneren van alle medewerkers. We verwachten van alle Vivare-medewerkers, maar ook van partijen die namens ons optreden, dat zij integer handelen. De integriteitscode draagt bij aan het voorkomen van ongewenst gedrag, agressie en geweld en beoogt respectvol gedrag. Uitgangspunt van de code is dat iedereen zélf verantwoordelijk is voor het eigen handelen.

“We maken een slag naar een andere manier van werken, leren en ontwikkelen”

Toekomstvisie Human Resources

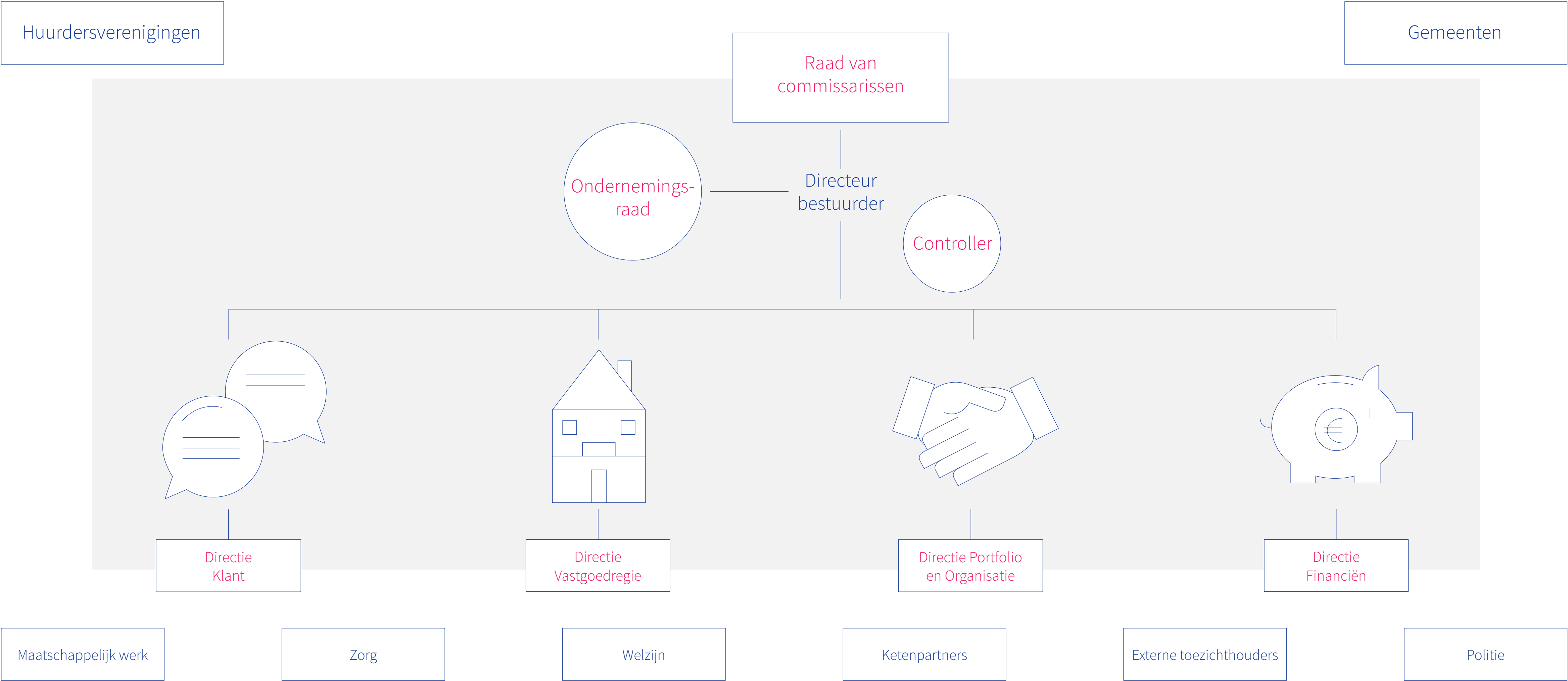
In 2018 hebben we gewerkt aan een nieuwe visie op Human Resources. Omdat we dit doen voor iedere medewerker van Vivare, vinden we het belangrijk dat ook iedereen inbreng heeft in deze toekomstvisie. Onze personeelssamenstelling is divers en we willen een Human Resourcesbeleid dat aantrekkelijk is voor iedere generatie. Zo dragen we ook bij aan ons streven om onze organisatie wendbaarder te maken, een essentiële voorwaarde om gemakkelijk mee te bewegen met de omgeving.

Met dit doel hebben we in 2018 onder meer Wereldcafés georganiseerd voor de verschillende leeftijds-categorieën, voor zelfstandigen en voor pas afgestudeerden. Komend jaar wordt de toekomstvisie op Human Resources uitgerold en de afdeling wordt hierop aangepast.

FTE overzicht	2018	2017
Aantal medewerkers per einde jaar	216	216
Aantal FTE	192,3	191,7
Aantal mannen	83	87
Aantal vrouwen	133	129
Gemiddeld parttime %	89,0	88,7
Gemiddelde leeftijd	47	46,2
In dienst	24	37
Uit dienst	22	52

“Komend jaar wordt de toekomstvisie op Human Resources uitgerold”

Organogram Vivare



Onze relatie met stakeholders

Voortdurende focus op samenwerking en dialoog

Samenwerking met stakeholders is gelet op de inhoudelijke thematiek en de veranderende rollen een punt van voortdurende aandacht. Dit komt ook terug in het visitatierapport. We willen het gesprek aan blijven gaan en het geluid van huurders en andere partijen eerder meenemen in het proces van beleidsvorming en strategie.

Samenwerking met huurdersverenigingen in 2018

Het afgelopen jaar overlegden onze huurdersverenigingen vier keer gezamenlijk met onze directeur bestuurder. Onderwerpen van gesprek waren onder andere het huurbeleid (huursombenadering en jaarlijkse huurverhoging), de jaarrekening, de visitatie, de Aedes benchmark, de Vivare strategie, onderhoud (technische staat badkamer, keuken, toilet) en praktische ondersteuning vanuit Vivare voor de huurdersverenigingen.

Overleg met de raad van commissarissen

Daarnaast overlegden de huurdersverenigingen één keer gezamenlijk met de twee huurderscommissarissen en één keer met de voltallige raad van commissarissen plus onze directeur bestuurder. Die laatste bijeenkomst stond in het teken van de bestuurlijke strategische rol van de huurdersverenigingen en de verbinding van de huurdersverenigingen met de achterban.

Renkumse Huurdersvereniging

Halverwege 2018 was het voor Vivare helaas noodzakelijk om het vertrouwen op te zeggen in de toenmalige bestuursleden van de Renkumse Huurdersvereniging (RHV). We namen dit besluit omdat het RHV-bestuur gemaakte afspraken over onder meer de wijze van samenwerken niet nakwam. De betreffende bestuursleden hebben daarop hun functie neergelegd. Vivare heeft de gemeente Renkum, de Renkumse huurders van Vivare en de leden van RHV over de situatie geïnformeerd. Ook hebben we met hulp van de andere huurdersverenigingen een ledenvergadering voor RHV georganiseerd. Hierin nam een aantal Renkumse Vivare-huurders het initiatief om te onderzoeken of zij een nieuw bestuur kunnen vormen. Na een aantal verkennende gesprekken verwachten we dat de RHV-leden begin 2019 een nieuw bestuur kunnen benoemen.

Samenwerking met huurdersverenigingen en gemeenten

In 2018 hebben we per gemeente samen met de betreffende huurdersverenigingen de prestatieafspraken gemonitord, geëvalueerd en herijkt. In december 2018 hebben we voor de zes gemeenten prestatieafspraken ondertekend voor 2019 en verder.

Bijdrage huurdersverenigingen	2018	2017
Arnhem	54.500	51.100
Duiven	17.200	12.700
Overbetuwe	19.300	17.700
Renkum	18.400	21.400
Rheden	37.200	38.300
Westervoort	12.500	8.400
Vivare totaal	159.100	149.600

Overleg en samenwerking met onze ondernemingsraad

Om het beste voor de organisatie en haar medewerkers te bereiken, is een goede samenwerking met de ondernemingsraad belangrijk. Hierbij staat centraal elkaar tijdig informeren, in gesprek zijn en blijven en respect voor elkaars ideeën.

Overlegfrequentie

In 2018 is de overlegfrequentie 1x per twee weken. Met deze frequentie heeft de ondernemingsraad voldoende tijd om de adviesaanvragen af te ronden (de afgesproken medewerkers-onderzoeken uit te voeren) en de overige werkzaamheden vanuit de commissies. Daarnaast heeft de ondernemingsraad vier overlegvergaderingen met de directeur bestuurder gehad. Bij de laatste overlegvergadering was ook de raad van commissarissen aanwezig. Het dagelijks bestuur van de ondernemingsraad had eenmaal een informeel gesprek met een afvaardiging van de raad van commissarissen. De Arbeids- en HR-commissie overleggen eenmaal per maand met de manager Human Resources en Facilitaire organisatie.

Verkiezingen

Op 31 mei stonden er verkiezingen gepland. Deze zijn niet door gegaan omdat het aantal kandidaten minder was dan het aantal beschikbare plaatsen. Er traden vijf leden af en er zijn vier nieuwe leden benoemd. Ook is één lid afgetreden door een nieuwe baan. Daarmee bestaat de ondernemingsraad uit zeven leden en zijn er nog twee plaatsen vacant.

Adviesaanvragen

Er zijn geen adviesaanvragen ontvangen in 2018. De ondernemingsraad is gekend in de benoeming van de nieuwe voorzitter voor de raad van commissarissen.

Evaluaties adviesaanvragen

- De adviesaanvraag “afdeling Communicatie” is in 2018 afgerond.
- De adviesaanvraag “Directie Vastgoedregie totaal” uit 2017 zal in 2019 afgerond worden met het derde en laatste medewerkersonderzoek.

Instemmingsaanvragen

De ondernemingsraad heeft ingestemd met één instemmingsaanvraag:

- Herijking sanctiebeleid

Secundaire arbeidsvoorwaarden 2019

Na overleg hebben de ondernemingsraad en directeur bestuurder overeenstemming bereikt over nieuwe secundaire arbeidsvoorwaarden, waaronder een mobiliteitsregeling, en zijn deze vastgesteld voor 2019.

Overig

De ondernemingsraad heeft een visie document gemaakt over de periode 2018-2022 waarbij de thema's “gisteren, vandaag, morgen” centraal staan.

Onze deelnemingen en verbindingen

In 2018 zijn wij geen nieuwe verbindingen met andere rechtspersonen en vennootschappen aangegaan. Wel hadden we vanzelfsprekend te maken met een aantal bestaande verbindingen. Stichting Vivare is de moedermaatschappij van de gelijknamige groep. Eind 2018 heeft Stichting Vivare een 100%-belang in de besloten vennootschap Bula B.V. Deze dochter treedt op als vennoot in de commanditaire vennootschap Groene Treden Ontwikkeling C.V. Verder hebben we een 50%-deelneming in Groene Treden Beheer B.V.

	<u>BULA B.V.</u>	<u>GROENE TREDEN BEHEER B.V.</u>	<u>GROENE TREDEN ONTWIKKELING C.V.</u>
Vestigingsplaats	Arnhem	Arnhem	Arnhem
Oprichtingsdatum	30 juli 2009	27 juli 2009	6 augustus 2009
Doelstelling	Ontwikkelen van gebied Saksen Weimar te Arnhem	Het optreden van beherend vennoot voor Groene Treden Ontwikkeling C.V.	Het ontwikkelen en doen realiseren van woningbouwproject “De Groene Treden”, projectnaam Saksen Weimar
Aandeelhouder(s)	Vivare 100%	Vivare 50%, Westerbeek Vastgoed 50%	Bula B.V. 49%, Zwaluwstaart Vastgoed II B.V. 49%, Groene Treden Beheer B.V. 2%
Ingekocht kapitaal	18.000	9.000	9.000
Eigen vermogen verbinding	561.500	18.500	1.092.000
Omzet verbinding	0	0	704.000
Resultaat verbinding	0	0	0
Overige informatie	De gegevens van Bula B.V. zijn van te verwaarlozen betekenis op het geheel waardoor consolidatie achterwege blijft	-	-

Goed bestuur

We zijn open en transparant

Als maatschappelijke onderneming verantwoord en open en transparant naar onze omgeving. Het halen van onze doelstellingen, daar willen we graag op worden beoordeeld. We doen dit zoveel mogelijk in samenwerking en verbinding met onze stakeholders. Dit staat ook zo in de Governancecode Woningcorporaties.

We staan met beide benen op de grond en accepteren geen grote risico's. We blijven realistisch en kijken ook goed vooruit. We hebben onze bestuursstructuur zodanig ingericht dat dit ook voortdurend wordt bewaakt.

Onze bestuursstructuur in 2018

In 2018 is onze bestuursstructuur ongewijzigd gebleven.

Rechtsvorm	Stichting
Directeur bestuurder	drs. W.J.M. Angenent (man)
PE-punten in 2018	59
Relevante nevenfuncties in 2018	Geen
Raad van commissarissen	Houdt intern toezicht, staat de bestuurder bij met gevraagd en ongevraagd advies, beslist over benoeming, beoordeling, beloning, schorsing en ontslag van de directeur bestuurder.
Code van goed bestuur	Governancecode Woningcorporaties. Directeur bestuurder en raad van commissarissen zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor naleving hiervan.



“We staan met beide benen op de grond”



Onze raad van commissarissen

Onze raad van commissarissen houdt toezicht op het beleid van het bestuur en op de algemene gang van zaken binnen onze organisatie. Daarnaast adviseren de leden de directeur bestuurder, gevraagd en ongevraagd.

In het reglement raad van commissarissen staan situaties waarin sprake kan zijn van belangenverstrengeling. Doet een dergelijke situatie zich voor, dan wordt dit gemeld bij de voorzitter van de raad van commissarissen. Gedurende het jaar 2018 was de raad van commissarissen geheel onafhankelijk.

Nieuw lid én huurderscommissaris benoemd

In 2017 besloot de raad van commissarissen het aantal leden tijdelijk uit te breiden naar zes. Dit omdat op 1 januari 2019 de heren Van Leeuwen en Bosveld aftreden door het aflopen van hun maximale zittingstermijn. Door tijdelijk een zesde commissaris aan te stellen, krijgt de raad meer spreiding in het toekomstige rooster van aftreden.

De nieuwe commissaris volgt vanaf 2019 de heer Bosveld op als huurderscommissaris. De voordracht van huurderscommissarissen is geregeld in onze statuten en het reglement raad van commissarissen. Samen met de huurdersverenigingen startte de raad in september 2017 de werving- en selectieprocedure voor dit nieuw lid én huurderscommissaris. Twee vertegenwoordigers van de huurdersverenigingen, de voorzitter van de raad van commissarissen en de voorzitter van de renumeratie- en governancecommissie vormden de selectiecommissie. De directeur bestuurder stond deze commissie met advies bij.

In december 2017 droegen de huurdersverenigingen een nieuwe huurderscommissaris voor. Nadat we de positieve zienswijze van de Autoriteit woningcorporaties ontvingen, benoemde de raad de heer Janssen per 14 maart 2018 als lid én als (toekomstige) huurderscommissaris.

Werving nieuwe voorzitter

Ook startte in de zomer van 2018 de wervingsprocedure voor de vacature van voorzitter. De selectiecommissie, bestaande uit twee vertegenwoordigers van de huurdersverenigingen en de drie langstzittende commissarissen, werd hierbij ondersteund door een extern bureau. De directeur bestuurder adviseerde deze commissie. Vivare betreft bij alle wervingen de huurdersverenigingen. Ook als het om een niet-huurdercommissaris gaat. De selectiecommissie ontving een positief advies over de voorgedragen kandidaatvoorzitter van de huurdersverenigingen. En ook van de ondernemersraad. Begin 2019 ontvingen we de positieve zienswijze van de Autoriteit woningcorporaties, waarna we de benoeming van de nieuwe voorzitter bekrachtigden.

De leden van de raad van commissarissen

Een overzicht van alle leden van de raad van commissarissen in 2018, met hun deskundigheden, hoofdfunctie en relevante nevenfuncties en zittingsperiode. Daarnaast is per lid het aantal behaalde PE-punten aangegeven. De leden van de raad van commissarissen werken continu aan ontwikkeling en verdieping. Ze wonen bijeenkomsten van externe organisaties bij en verwerven inzichten uit vakliteratuur. Met deze permanente educatie (PE) behalen ze PE-punten.

De heer Mr. W.D. (Willem) van Leeuwen – voorzitter

Leeftijd: 65 jaar.

Deskundigheden

Governance, volkshuisvesting, juridische zaken.

Hoofdfunctie

Directeur van CS&G Consultancy B.V.

Relevante nevenfuncties

Lid en vicevoorzitter raad van commissarissen woningcorporatie Stadgenoot te Amsterdam; onafhankelijk extern voorzitter van de vereniging Samenwerkingsverband Rijn & Gelderse Vallei PO; onafhankelijk extern voorzitter van de vereniging Samenwerkingsverband De Eem PO, onafhankelijk extern voorzitter van de stichting Samenwerkingsverband PassendWijs PO, docent aan de ESAA (Erasmus) opleiding voor commissarissen; lid raad van advies zorgverzekeraars Nederland.

Behaalde PE-punten in 2018

21 punten

De heer van Leeuwen is benoemd op 1 januari 2011, herbenoemd op 1 januari 2015 en afgetreden per 1 januari 2019.

De heer drs. R. (Rudolf) Bosveld – lid

Leeftijd: 59 jaar.

Benoemd op voordracht huurdersverenigingen

Deskundigheden

Governance, financiën en control.

Hoofdfunctie

Lid board of directors van PPF Group NV.

Relevante nevenfuncties

Lid raad van toezicht Stichting De Opbouw; lid raad van toezicht IrisZorg; lid raad van commissarissen Rentree Deventer; lid raad van commissarissen Havensteder Rotterdam: bestuurslid van Fonds NutsOhra.

Behaalde PE-punten in 2018

10 punten

De heer Bosveld is benoemd op 1 januari 2011, herbenoemd op 1 januari 2015 en afgetreden per 1 januari 2019.

Mevrouw mr. A. (Anneke) Bouwmeester – lid

Leeftijd: 52 jaar.

Benoemd op voordracht huurdersverenigingen

Deskundigheden

Governance, juridische zaken, organisatieontwikkeling.

Hoofdfunctie

Vanaf 1 december 2017 Bestuursvoorzitter Zorggroep Apeldoorn.

Relevante nevenfuncties

Zelfstandig werkzaam als adviseur en coach.

Behaalde PE-punten in 2018

5 punten

Mevrouw Bouwmeester is benoemd op 30 juni 2016 en treedt af per 30 juni 2020. Zij komt in aanmerking voor herbenoeming tot 2024.

De heer J. (Jamal) Elghoul - lid

Leeftijd: 43 jaar.

Deskundigheden

Governance, financiën en control.

Hoofdfunctie

Partner bij Networking Consultants.

Relevante nevenfuncties

Niet van toepassing

Behaalde PE-punten in 2018

6 punten

De heer Elghoul is benoemd op 1 januari 2012, herbenoemd op 1 januari 2016 en treedt af per 1 januari 2020.

De heer J.H. (Jan Henk) Janssen – lid

Leeftijd: 51 jaar.

Benoemd op voordracht huurdersverenigingen

Deskundigheden

Finance en Control, risicomanagement, governance, kennis van sociaal domein

Hoofdfunctie

Directeur bedrijfsvoering bij Laborijn

Relevante nevenfuncties

Niet van toepassing

Behaalde PE-punten in 2018

9 punten

De heer Janssen is benoemd op 14 maart 2018 en treedt af per 14 maart 2022. Hij komt in aanmerking voor herbenoeming tot 2026.

De heer H.J.W. (Heine) van Nieuwenhuijze – lid

Leeftijd: 56 jaar.

Deskundigheden

Vastgoedontwikkeling, vastgoedbeheer.

Hoofdfunctie

Directeur van D&M Properties. .

Relevante nevenfuncties

Als initiatiefnemer van de Stichting Donjon Nijmegen betrokken bij de heropricting van de historische Donjon en de herinrichting van het rijksmonument Valkhof park.

Behaalde PE-punten in 2018

22 punten

De heer van Nieuwenhuijze is benoemd op 18 december 2013, herbenoemd per 18 december 2017 en treedt af per 18 december 2021.





Activiteiten van de raad van commissarissen

Vergaderingen

De raad van commissarissen heeft in 2018 vijfmaal regulier vergaderd en overleg gevoerd met de directeur bestuurder. Naast vaste agendapunten uit de planning & control-cyclus besprak de raad de volgende onderwerpen:

- Visitatierapport
- Informatiebeveiliging (security & privacy)
- Ontwikkeling directie Vastgoedregie
- Voortgang verbeterplan klantbediening en iedere euro raak
- Bod voor prestatieafspraken met de gemeenten
- Vivare strategie 2018 – 2022
- Governance gerelateerde onderwerpen als: zelfevaluatie, evaluatie commissies, werkwijze, remuneratie, beoordeling bestuurder, benoeming nieuw lid, profiel en werking nieuwe voorzitter; informatie van de externe toezichthouders Waarborgfonds Sociale Woningbouw en Autoriteit woningcorporaties, statutenwijziging.

Tijdens de jaarlijkse themadag van de raad met bestuur en directie stond het thema duurzaamheid centraal met aandacht voor Routekaart 2050, een werkbezoek aan een duurzaamheidsproject en een inspiratiesessie met Urgenda.

Goedgekeurde bestuursbesluiten

Herzien projectplan 283 woningen te Velp, realisatieplan buitenkaders 26 woningen Schuytgraaf veld 3, investeringsstatuut, jaarverslag en jaarrekening 2017, (meerjaren) begroting 2019, treasuryjaarplan, statutenwijziging stichting Vivare (door de Veegwet Wonen), overschrijding onderhoudsbegroting 2018.

Afwezigheid en verhindering van commissarissen

In de statuten van Vivare is geregeld hoe wordt gehandeld in geval van vacatures en/of belet of ontstentenis van (leden van) de raad. Een niet-voltallige raad behoudt zijn bevoegdheden. In 2018 was geen sprake van afwezigheid of verhindering van commissarissen.

Commissies van de raad in 2018

De raad van commissarissen houdt toezicht op het bestuur van Vivare. In de praktijk verloopt dit voor een deel via commissies van de raad. De commissies bereiden inhoudelijk de onderwerpen voor die de raad in de vergaderingen bespreekt.

De commissies van de raad

Commissie	Leden	Wat doet de commissie
Remuneratie- en governancecommissie Aantal overleggen in 2018: regelmatig	de heer Elghoul (voorzitter) en de heer Van Leeuwen	• Voorbereiden beoordelen functioneren bestuurder door de raad (jaarlijks). • Voorbereiden besluitvorming over beloning en arbeidsvoorwaarden directeur bestuurder en raad van commissarissen (remuneratierapport). • Werving en selectie van commissarissen • Voorbereiden zelfevaluatie, ontwikkeling toezichtsvisie en andere governance gerelateerde onderwerpen.
Auditcommissie Aantal vergaderingen in 2018: 4 vergaderingen	de heer Bosveld (voorzitter), de heer Elghoul en de heer Janssen	• Voorbereiden toezicht op financieel beleid met de volgende aandachtsgebieden: interne risicobeheersing- en controlesystemen, financiële informatieverschaffing, fiscaliteit en wijzigingen in financieel beleid en wet- en regelgeving. • Voorbereiden bespreking accountantsverslag, jaarrekening, jaarverslag en (meerjaren)begroting. • Beoordelen functioneren externe accountant.
Commissie vastgoedregie Aantal vergaderingen in 2018: 4 vergaderingen	de heer Van Nieuwenhuijze (voorzitter) en mevrouw Bouwmeester	• Voorbereiden besluitvorming over vastgoedbeslissingen (goedkeuring investeringen boven € 3 miljoen). • Volgen planning vastgoedprojecten en organisatieontwikkeling directie vastgoedregie.

Beoordeling functioneren directeur bestuurder

Jaarlijks beoordeelt de remuneratiecommissie het functioneren van de directeur bestuurder. De commissie haalde hiervoor inbreng op bij alle commissarissen. Daarnaast voerde de commissie een functioneringsgesprek met de directeur bestuurder. De afspraken tijdens dit gesprek die zijn gemaakt, zijn vastgelegd in een persoonlijke brief aan de directeur bestuurder.

Remuneratierapport

Sinds 1 januari 2013 is de WNT (Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector) van toepassing op Vivare. Daarnaast geldt sinds 1 januari 2014 de regeling bezoldigingsmaxima topfunctionarissen toegelaten instellingen volkshuisvesting. De beloning van onze directeur bestuurder lag in 2018 boven het beloningsmaximum, omdat hij, met goedkeuring van onze raad van commissarissen, gebruikt maakt van het overgangsrecht. In 2018 is voor de directeur bestuurder van Vivare de afbouwregeling gestart uit het overgangsrecht dat onderdeel uitmaakt van de regelgeving. In drie jaar tijd wordt afgebouwd naar het voor Vivare geldende maximum van de WNT en de Regeling bezoldigingsmaxima topfunctionarissen toegelaten instellingen volkshuisvesting.

De vergoedingen van commissarissen vallen ook onder de WNT en de regeling bezoldigingsmaxima topfunctionarissen toegelaten instellingen volkshuisvesting. Onze raad houdt zich sinds 2015 aan de beroepsregel van de Vereniging Toezichthouders Woningcorporaties, waarin de beloning van commissarissen is vastgesteld. In 2018 was de beloning voor de voorzitter € 22.450 per jaar en voor een lid € 15.000. Beide bedragen liggen beneden het wettelijk maximum van de WNT.





De code van goed bestuur

In 2015 zag een nieuwe code van goed bestuur (governance-code voor woningcorporaties) het licht. In 2016 pasten we onze statuten en het reglement raad van commissarissen hierop aan. We wijken van één bepaling af: onze bestuurder is voor onbepaalde tijd benoemd, in plaats van voor vier jaar met kans op herbenoeming voor weer vier jaar. Dit komt doordat er bij de benoeming van onze bestuurder nog geen vierjaarbepaling was.

De codes van goed bestuur komen terug in onze statuten, het reglement voor de raad van commissarissen, het investerings- en verbindingsstatuut, het treasurystatuut, het reglement financieel beleid en beheer, onze integriteitscode, onze meldprocedure misstanden en onze richtlijnen voor liefdesrelaties op de werkvloer.

“De codes van goed bestuur komen terug in onze statuten”

Visitatie

Volgens de woningwet en de governancecode voor woningcorporaties moeten corporaties eenmaal in de vier jaar een visitatie laten uitvoeren door een onafhankelijk, gecertificeerd visitatiebureau. In 2017 gaven de bestuurder en raad van commissarissen van Vivare gezamenlijk opdracht aan Pentascope om deze vierjaarlijkse maatschappelijke visitatie uit te voeren. In het voorjaar van 2018 is het visitatierapport opgeleverd. In de bestuurlijke reactie hebben bestuurder en raad van commissarissen gezamenlijk een reflectie gegeven op de uitkomsten.

In het visitatierapport worden onze resultaten in de volle breedte rond de 7 gescoord. Hiermee hebben we, ondanks alle ingrijpende ontwikkelingen, eerst extern en vervolgens intern, ons presteren op een goed niveau gehouden. Daar zijn we trots op. Het is ook een steun in de rug voor al onze medewerkers die elke dag weer hun uiterste best doen om er te zijn voor onze huurders. De rode draad van de aanbevelingen gaat over het eerder betrekken van de buitenwereld bij onze plannen, een grotere zichtbaarheid van Vivare voor onze huurders en samenwerkingspartners en het meer inzetten van onze denkracht en initiatieven in maatschappelijke discussies. Deze rode draad sluit goed aan bij de ontwikkelingen die Vivare momenteel doormaakt en die wij verankeren in onze nieuwe strategie. In de eerste helft van 2019 gaan wij dit, samen met onze stakeholders, nader concretiseren in ons plan voor de komende vier jaar.



Financieel beleid

Gedegen en flexibel

Ons financieel beleid kan tegen een stootje, het is gedegen. Tegelijkertijd willen we onze doelstellingen op het gebied van betaalbare, beschikbare woningen blijven realiseren en moeten we meebewegen met veranderingen in de wetgeving. Met onze huuropbrengsten investeren we in de betaalbaarheid, beschikbaarheid, duurzaamheid en leefbaarheid van onze woningen. Zo komen we tot een wendbare en gedifferentieerde portefeuille en behouden onze woningen hun waarde.

Geen stelselwijzigingen in 2018

In 2018 hebben geen stelselwijzigingen plaatsgevonden.

Splitsing sociale en commerciële activiteiten

Woningcorporaties moeten hun sociale activiteiten, ook wel diensten van algemeen economisch belang (DAEB), scheiden van hun commerciële activiteiten (niet-DAEB). Zo wordt gezorgd dat zij maatschappelijk bestemd vermogen daadwerkelijk inzetten voor hun maatschappelijke taken. De scheiding moet ook voorkomen dat te grote risico's van commerciële activiteiten een gevaar opleveren voor de sociale activiteiten.

Als woningcorporatie zijn we ook verplicht om in onze jaarrekening een (cijfermatige) toelichting van de beleidswaarde te geven volgens de grondslagen Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) en Autoriteit woningcorporaties (Aw).

Beleidswaarde vervangt bedrijfswaarde

Vivare past in de jaarrekening onder andere de door de Raad voor de Jaarverslaggeving uitgegeven richtlijnen toe, waaronder Richtlijn 645 'Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting'. Door een aanpassing in deze Richtlijn is de bedrijfswaarde komen te vervallen en doet de beleidswaarde haar intrede. Volgens deze regelgeving bepaalden wij geen vergelijkend cijfer.



Marktwaaarde versus beleidswaaarde

De beleidswaaarde fungeert als brug tussen de fictie van de markt (marktwaaarde) en de ‘echte’ verwachting van de waarde van de vastgoedportefeuille op basis van het beleid. In deze beleidswaaarde wordt rekening gehouden met beleidseffecten van de corporatie. Per 31 december 2018 bedroeg de marktwaaarde in verhuurde staat van het vastgoed in exploitatie € 2.831 miljoen en de beleidswaaarde € 1.397 miljoen; een verschil van € 1.434 miljoen op het eigen vermogen. De volgende (beleids)effecten vertaald in de beleidswaaarde leiden tot een afslag op de marktwaaarde in verhuurde staat:

- Beschikbaarheid: het feit dat we onze woningen in bezit houden en niet verkopen, heeft een effect van negatief € 496 miljoen op de marktwaaarde in verhuurde staat.
- Betaalbaarheid: Vivare hanteert een huur die ruim onder de gevraagd markthuur ligt. Deze lagere rekenhuur heeft een financieel effect van negatief € 679 miljoen ten opzichte van de marktwaaarde.
- Kwaliteit: om onze woningen courant te houden, geven we extra geld uit aan onderhoud ten opzichte van de commerciële markt. Dit heeft een effect van negatief € 279 miljoen.
- Beheer: onze beheerskosten zijn in lijn met de markt. Het financiële effect bedraagt positief € 20 miljoen.



Resultaat versus kasstromen

Ons geld zit voor het grootste deel in stenen. Onze woningen worden gewaardeerd tegen een marktwaarde in verhuurde staat. Ons jaarresultaat 2018 is € 228 miljoen positief. Dit wordt met name veroorzaakt door de waardestijging van ons vastgoed. Dit betekent niet dat we dit op de bank hebben staan. Ons banksaldo bestaat uit het verschil tussen de in- en uitgaande geldstromen. In onze jaarrekening lichten we dit verder toe.

Toelichting op jaarresultaat

We hebben 2018 afgesloten met een positief resultaat van € 228 miljoen. Dit komt onder andere door:

- Het resultaat exploitatie vastgoedportefeuille 2018 daalde ten opzichte van 2017 met € 31 miljoen. Dit wordt met name veroorzaakt door hogere onderhoudslasten van € 27 miljoen. We voerden meer projecten uit om onze woningen te verduurzamen, waarbij we ook noodzakelijk onderhoud uitvoerden. Verder verhoogden aannemers door het aantrekken van de markt hun tarieven, namen de kosten van asbestinventarisatie en -sanering toe en voerden wij meer renovaties van keukens, toilet en/of badkamer uit.
- We verhoogden in 2018 de huren zeer beperkt (€ 1 miljoen) en hadden te maken met een hogere verhuurdersheffing (€ 4 miljoen).

- De waardeverandering van onze woningvoorraad bedraagt in 2018 € 202 miljoen. Dit komt door de positieve ontwikkeling op de woning- en beleggersmarkt in 2018. De marktwaardeontwikkeling lichten we uitgebreid toe in de jaarrekening.
- De belastingen over het resultaat 2018 bedragen € 3 miljoen (2017: € 7 miljoen).
- Verder hebben we latente belastingvorderingen en -verplichtingen gevormd voor tijdelijke verschillen tussen de waardering volgens de jaarrekening en de fiscale aangifte. De mutatie van deze vorderingen en verplichtingen loopt via het resultaat. In 2018 bedraagt deze mutatie positief € 11 miljoen, ten opzichte van negatief € 3 miljoen in 2017.

Jaarresultaat	2018	2017
Resultaat exploitatie vastgoedportefeuille	47.418	78.417
Resultaat verkoop vastgoedportefeuille	-827	-697
Waardeveranderingen vastgoedportefeuille	202.407	95.797
Resultaat overige activiteiten	442	470
Overige organisatiekosten	-5.527	-4.098
Leefbaarheid	-4.339	-3.242
Financiële baten en lasten	-19.987	-20.715
Resultaat voor belastingen	219.587	145.932
Belastingen	8.829	-10.162
Aandeel in resultaat van deelnemingen	6	721
Resultaat na belastingen	228.422	136.491

Financiële kengetallen

Voor onze financiële sturing hebben we de Interest Coverage Ratio (ICR) als belangrijkste kengetal vastgesteld. Het kengetal ICR geeft de verhouding weer tussen de operationele kasstroom vóór renteontvangsten en –uitgaven én de renteuitgaven. We hebben intern een minimumgrens van 1,8 vastgesteld.

Resultaat ICR 2018

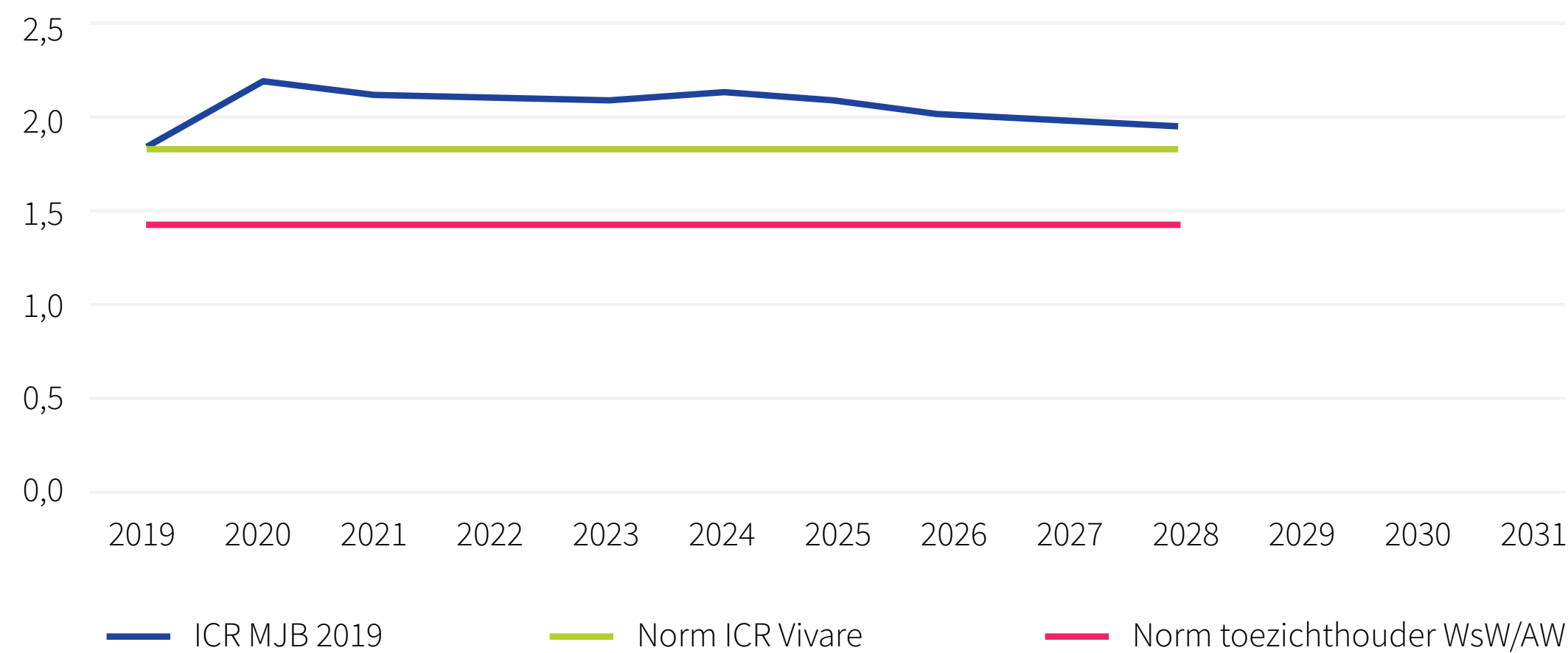
Eind 2018 bedroeg onze ICR 1,4 (2017: 2,8). We hebben een extra ‘buffer’ opgenomen ten opzichte van de norm van onze toezichthouders, omdat we in de toekomst onze eigen keuzes willen blijven maken en niet onder verscherpt toezicht willen komen te staan. Door de hogere onderhoudsuitgaven kwamen we in 2018 onder de norm. Meerjarig blijven we hier wel boven (norm Vivare 1,8 / norm toezichthouder: 1,4).



Prioriteiten in onze meerjarenbegroting

In onze meerjarenbegroting geven we prioriteit aan de betaalbaarheid, courantheid en duurzaamheid van de bestaande vastgoedportefeuille. Vanwege een verwachte daling van de omvang van de doelgroep op lange termijn richten we ons niet op groei van deze portefeuille. Onze leningportefeuille loopt de komende jaren wel op om onze doelstellingen op het gebied van betaalbaarheid, beschikbaarheid en duurzaamheid te kunnen financieren. We behouden echter, ondanks een lagere ICR in 2019, een gedegen financiële positie (de ICR blijft boven de 1,8) waardoor we wendbaar zijn en veranderingen in de externe omgeving kunnen opvangen.

ICR Meerjaren begroting 2019-2029



Ontwikkelingen en doelstellingen leningenportefeuille

Eind 2018 hadden we een leningenportefeuille van € 520 miljoen ten opzichte van € 512 miljoen ultimo 2017: een toename van € 8 miljoen. Per saldo hebben we € 32 miljoen afgelost op de leningen en sloten we in 2018 voor € 40 miljoen aan nieuwe leningen af.

In 2019 gaan we € 19 miljoen aflossen en gaan we naar verwachting € 27 miljoen investeren in onze woningvoorraad. Deze investeringen financieren we uit onze operationele kasstroom en uit de beschikbare ruimte op bestaande roll-over leningen.

Renteswaps

We voeren actief beleid om het risico op wijziging van toekomstige rentekasstromen uit leningen af te dekken. Daarom zijn we een aantal renteswapcontracten als hedge-instrument aangegaan. Nieuwe swapcontracten moeten voldoen aan de eisen en kaders in het treasurystatuut en -jaarplan. In 2018 hebben we geen nieuwe swapcontracten afgesloten.

Treasurycomité voor beheersing van de financiële continuïteit

Voor onze financiële continuïteit is zekerheid over de beschikbaarheid van financiering en de beheersing van de rentelasten en -risico's van groot belang. Daarom vindt periodiek overleg plaats over het treasurybeleid en –uitvoering in het treasurycomité. Dit comité bestaat uit de bestuurder, directeur Financiën, directeur Vastgoedregie, de controller en de medewerker planning en control. Thésor, een onafhankelijk specialist op het gebied van treasury, ondersteunt ons hierbij. De bevoegdheden, taken en verantwoordelijkheden van de leden zijn beschreven in een treasurystatuut.

“Het treasuryjaarplan heeft jaarlijks goedkeuring nodig”

Treasuryjaarplan 2018

Het treasuryjaarplan heeft jaarlijks de goedkeuring nodig van de raad van commissarissen. Ook wijzigingen in het treasurystatuut moeten door de raad worden goedgekeurd. In 2018 is het treasurystatuut ongewijzigd gebleven. Het statuut voldoet aan de eisen van de woningwet.

Frequentie en inhoud overleg treasurycomité

Het treasurycomité overlegt minimaal viermaal per jaar. Belangrijke onderwerpen die dit comité in reguliere vergaderingen behandelt, zijn:

- ontwikkelingen en financiële transacties over de afgelopen periode;
- het borgingsplafond en financiële ratio's van het Waarborgfonds Sociale Woningbouw;
- liquiditeitsprognoses;
- de risicoanalyse;
- renteontwikkelingen en –verwachtingen;
- renteconversies en opslagherziening van roll-over leningen en basisrenteleningen; en
- transactievoorstellen.

Besluiten die passen binnen het treasurystatuut en -jaarplan neemt de directeur bestuurder. Besluiten die niet voldoen aan het statuut en jaarplan moeten door de raad van commissarissen worden goedgekeurd. De leden van het treasurycomité adviseren de directeur bestuurder gevraagd en ongevraagd over treasuryvraagstukken. De overwegingen die tot het besluit hebben geleid, worden genotuleerd.

Verantwoording: jaarrekening en tertiaalrapportages

De externe verantwoording over het gevoerde treasurybeleid en de gerealiseerde (trans)acties vindt onder andere plaats in de jaarrekening. Intern gebeurt dit in de tertiaalrapportages voor de directeur bestuurder en de raad van commissarissen.

Het treasurybeleid, het treasuryjaarplan en de tertiaalrapportages vormen een onderdeel van de totale planning & control-cyclus. De externe accountant besteedt bij de controle van de jaarrekening ook aandacht aan de beheersing van financiële risico's en betreft hierbij de toepassing en bruikbaarheid van het treasurystatuut. Eventuele specifieke bevindingen van de accountant ten aanzien van treasury worden in het treasurycomité besproken.



Beleggingen, leningen en garantstellingen

Samenstelling en omvang van de derivatenportefeuille

We hebben 12 swaps met een hoofdsom van in totaal € 210 miljoen om risico's van renteschommelingen af te dekken. Voor deze swaps is slechts gebruikgemaakt van één product: payerswaps. De financiële instrumenten (waaronder de derivaten) worden toegelicht in de jaarrekening. Een belangrijk risico van deze swaps is de omvang van de marktwaarde. Deze wordt bepaald door de actuele rentestand te vergelijken met de werkelijk te betalen rente. Voor onze portefeuille is de te betalen rente hoger dan de huidige rente. Hierdoor is de marktwaarde van de swaps negatief. De waarde bedroeg eind 2018 negatief € 114 miljoen (2017: negatief € 116 miljoen). Voor zes van de twaalf swaps moeten wij tussentijds de marktwaarde verrekenen door geld als onderpand te storten. De marktwaarde van deze swaps bedraagt negatief € 60 miljoen (2017: negatief € 61 miljoen). Het gestorte onderpand is gemaximaliseerd op € 35 miljoen. Dit bedrag was gedurende heel 2018 gestort bij de tegenpartij.

Samenstelling en omvang van de leningen u/g

In het verleden hebben we leningen verstrekt. Het gaat om betaald meerwerk in de door de leningnemers gehuurde panden. Eind 2018 heeft Vivare € 1,1 miljoen (2017: € 1,2 miljoen) te vorderen van Woonzorgcentrum Pleyade.

Samenstelling en omvang van de garantiestellingen

De garantstelling aan de gemeente Arnhem in het kader van het project Saksen Weimar bedraagt € 1 miljoen.

Liquiditeitsbuffer

Om extra financiële zekerheid in te bouwen, houden we een liquiditeitsbuffer aan. Deze moet groot genoeg zijn om te kunnen voldoen aan de liquiditeitsverplichting die voortvloeit uit de derivatenportefeuille als de vaste rente in de markt met 2%-punt daalt. Bij het bepalen van deze buffer is ook rekening gehouden met verplichtingen door andere bedrijfsrisico's. De liquiditeitsbuffer is gemaximaliseerd op € 35 miljoen; het maximale onderpand dat gestort moet worden. Wanneer en zolang deze buffer te klein is om de uit onze derivatenportefeuille voortvloeiende liquiditeitsverplichtingen ten gevolge van een daling van de vaste rente met 1%-punt te kunnen voldoen, mag Vivare geen payerswaps aantrekken.



Colofon

vivare

Uitgave

Vivare
www.vivare.nl

Ontwerp

Tripp Creatieve Communicatie
www.tripp.nl

Fotografie

Martine Siemens, Ingrid Joppe en Kijk-Kunst Fotografie
Vivare probeert al haar bronnen te vermelden. Mocht u van mening zijn dat u
ook vermeld moet worden, dan kunt u een e-mail sturen naar: communicatie@vivare.nl

© Vivare, april 2019