

vivare

Samenwerken aan een prettig en passend (t)huis

Jaarverslag 2019



Goed samenwerken. Het is moeilijk iets te verzinnen wat voor ons waardevoller of belangrijker is. Bij complexe problemen, maar ook bij de **uitdagingen van alledag**. Samen met onze partners analyseren we knelpunten. Samen zoeken we oplossingen, samen staan we er voor de bewoners. Ook in dit jaarverslag staat **‘samen’** centraal. Want voldoende aanbod van betaalbare en duurzame woningen in leefbare wijken: wij zijn er iedere dag van doordrongen dat we dit onmogelijk alleen kunnen realiseren. In 2019 zetten we welbewust in op verdere versterking van de samenwerking met **al onze relaties**. Dat dit voor ons van cruciaal belang is, merkten we ook op **de eerste dag van 2020**. Toen eiste een brand in een van onze wooncomplexen twee levens. Een zeer ingrijpende gebeurtenis, die onbevangen terugkijken op 2019 onmogelijk maakt. Tegelijkertijd laat dit noodlottige incident precies zien wie wij als organisatie zijn, waar we **kracht aan ontleen**. Tijdens en na de brand werkten onze medewerkers nauw samen met hulpverleners, overheidsinstanties, bewoners en andere belanghebbenden. Als het erop aankomt, **weten we elkaar te vinden**. Eric Angenent, **directeur bestuurder Vivare**

Inhoudsopgave

Volkshuisvestingsverslag

Onze dienstverlening

Leefbaarheid

Betaalbaarheid

Beschikbaarheid

Duurzaamheid

Betaalbare woningen voor zittende en nieuwe huurders

Ons belangrijkste streven is het zorgen voor betaalbare woningen voor onze doelgroep. Dit geldt voor zittende en voor nieuwe huurders. Voor zittende huurders hebben we in 2019 opnieuw duurzaamheidsprojecten uitgevoerd zonder dat dit tot een huurverhoging leidde. Sterker, de woonlasten voor deze huurders daalden zelfs doordat de energierekening fors lager uitvalt. Nieuwe huurders merken dat wij hard werken aan betaalbare woningen doordat we in 2019 het nieuwe streefhuurbeleid uitwerkten en voorbereidden. Vanaf 1 januari 2020 bieden we nog meer woningen met een lagere huurprijs aan.





Uitdaging 2020
Met het toenemende aantal een- en tweepersoons-huishoudens is het een uitdaging om voldoende woningen betaalbaar en de slaagkans gelijk te houden.

Jaarlijkse huurverhoging samen met de huurdersverenigingen uitgewerkt

In 2019 werkten we opnieuw samen met de huurdersvereniging de jaarlijkse huurverhoging per 1 juli uit. Gezamenlijk zochten we naar een manier van verhoging die huurders met de laagste inkomens ontziet. We onderzochten de wettelijke ruimte om verschillen aan te brengen in de huurverhoging. Ons voorkeursscenario bleek helaas niet wettelijk toegestaan. Uiteindelijk trokken we daarom gezamenlijk de conclusie dat we een alternatief moesten kiezen: maximaal 2,3% huurverhoging. Bijna de helft van onze huurders kreeg uiteindelijk een huurverhoging die lager was dan 2,3% of zelfs helemaal geen huurverhoging.

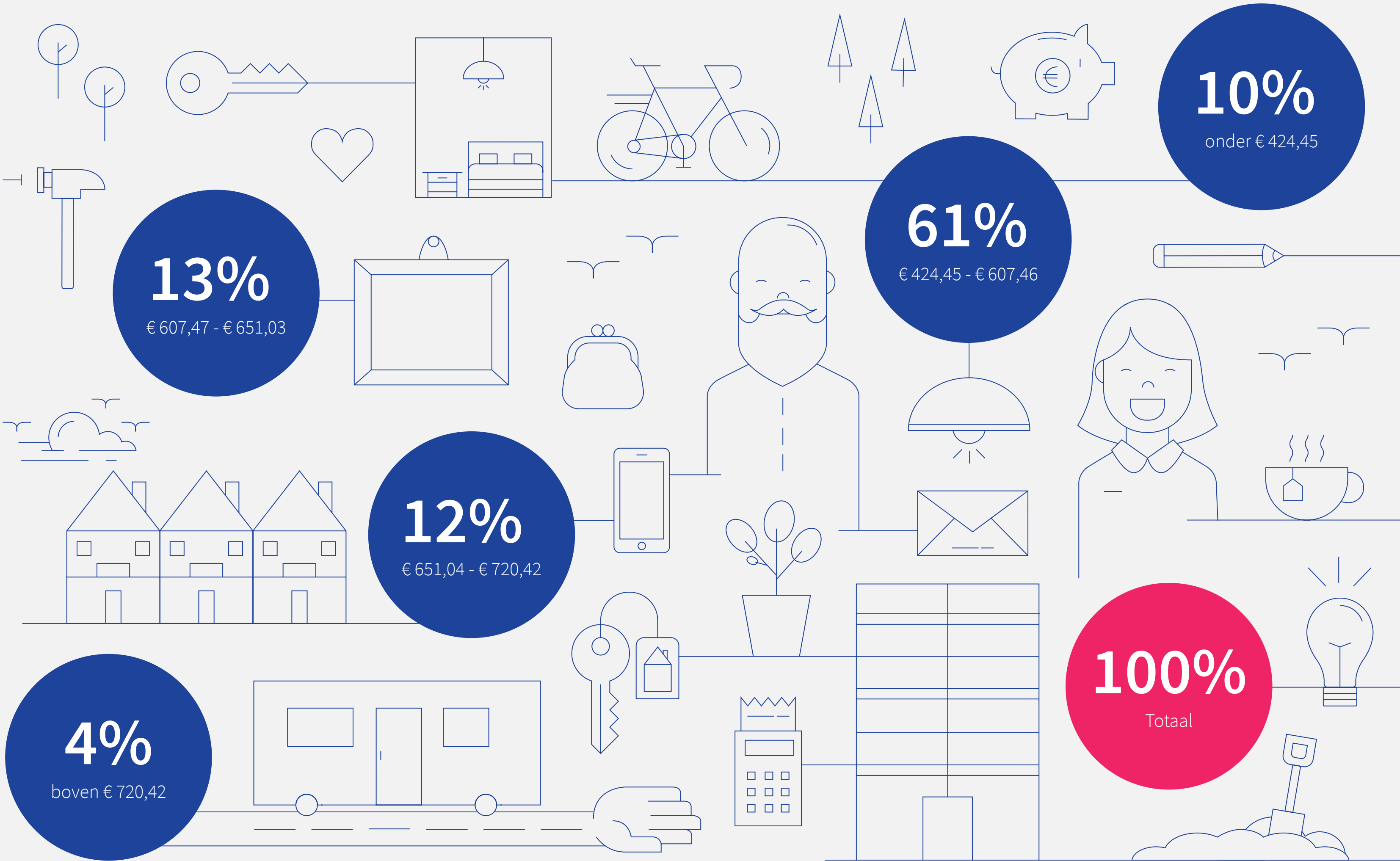
Woningtoewijzingen

In 2019 sloten we zo’n ruim 1.500 nieuwe (sociale) huurcontracten af. Dit doen we volgens de uitgangspunten van passend toewijzen zodat huurders een woning huren die past bij hun inkomen. Van de nieuwe verhuringen is 99% toegewezen aan huurders met een jaarinkomen van maximaal € 42.436. 70% van de nieuwe huurders had recht op huurtoeslag. In totaal wezen we 99% van de vrijkomende woningen passend toe. Bij de woningen die niet passend zijn toegewezen betrof het maatwerk. Bij ruim de helft van de nieuwe huurcontracten was de nieuwe huurder een eenpersoonshuishouden.

Inkomensgroepen woningtoewijzingen



Aantal woningen per huurklasse 2019





“Een huis is meer dan een dak boven je hoofd, het gaat erom dat je je prettig voelt”

'Het is continu zoeken naar de balans'

Betaalbaarheid in de praktijk

De gezamenlijke 18 gemeenten in de regio Arnhem Nijmegen maken zich, door de financiële lastenverzwaring van corporaties, zorgen over de betaalbaarheid van de huurwoningen.

In de regio Arnhem Nijmegen is er vanuit het Portefeuillehoudersoverleg (PFO) Wonen in 2019 lobby naar het ministerie van Binnenlandse Zaken gevoerd tegen de financiële lastenverzwaring van corporaties. In het Portefeuillehoudersoverleg zijn wethouders vertegenwoordigd vanuit de 18 gemeenten in de regio. Zij hebben de krachten gebundeld op de thema's Economie, Mobiliteit, Duurzaamheid en Wonen, onder het mom 'samen sta je sterker'.

De lobby richt zich op de grote zorg van de gemeenten of woningcorporaties wel in staat zijn om hun maatschappelijke taak te blijven vervullen. De lastendruk voor woningcorporaties is sinds de invoering van de woningwet alleen maar hoger geworden. Door de verhuurdersheffing die jaarlijks stijgt en de ATAD (Anti Taks Avoidance Directive) dragen woningcorporaties ongeveer 4 maanden huuropbrengsten af aan heffingen¹. De lobby van de regio is dat er passende huisvesting is voor de doelgroep en dat de sociale woningvoorraad wordt verduurzaamd en dat extra financiële verzwaring dat in het gedrang brengt.

Gea Hofstede wethouder van de gemeente Rheden met onder andere Wonen in haar portefeuille is tevens voorzitter Portefeuillehoudersoverleg Wonen. Gea benadrukt dat de kracht van de 18 gemeenten is dat zij gezamenlijk optrekken. Hierdoor kan er meer druk worden uitgeoefend. In dit regionaal samenwerkingsverband is het juist van belang dat je over je gemeentegrenzen heen kijkt, ondanks dat de gemeenten verschillende belangen kunnen hebben. De bindende factor is 'een huis is meer dan een dak boven je hoofd, het gaat erom dat je je prettig voelt, je sociale contacten hebt en zorg met en voor elkaar hebt.'

Die bindende factor is ook belangrijk in de samenwerking met Vivare. In de praktijk merkt Gea dat door de lastendruk de samenwerking met Vivare namelijk soms ook schuurt; 'Vivare is verantwoordelijk voor de bedrijfsresultaten op lange termijn, terwijl je soms ook graag op korte termijn resultaten wilt zien.' Het is een continue zoektocht tussen hoe je het beste kunt halen uit de samenwerking en ambities, terwijl de belangen op dat moment uit elkaar liggen. Door te focussen op hetgeen je bindt, namelijk passende, betaalbare huisvesting voor de doelgroep, kom je tot resultaat dat voor beide partijen gewenst is.

¹ Vivare draagt drie maanden huuropbrengsten af aan alle belastingen en heffingen.

Een thuis voor zoveel mogelijk mensen

In ons werkgebied zijn we er voor iedereen die niet zelfstandig in huisvesting kan voorzien. In alle gemeenten waarin wij actief zijn is tot 2025 sprake van een groeiende woningvraag. In een aantal gemeenten loopt die periode door tot 2030. Op deze situatie anticipeerden we door nieuwe (100 woningen) en tijdelijke woningen (21 woningen) toe te voegen aan ons aanbod. Daarnaast veranderde onze woningvoorraad doordat we 15 woningen verkochten en enkele woningen aankochten. In 2019 nam onze woningvoorraad onder de streep met 121 woningen toe.





Nieuwe huisvestingsverordening

In 2019 stelden we samen met andere corporaties en gemeenten een nieuwe Regionale huisvestingsverordening voor de periode 2020-2023 op. Met deze verordening bieden we woningzoekenden ook de komende jaren een uniform en goed werkend verdeelsysteem. Wijzigingen zijn gericht op het minimaliseren van uitzonderingen. Zo is het maatwerk duidelijk afgebakend, en de dienstverlening verbeterd door sancties op 'no show' en aanpassingen aanbiedingsproces.

Urgentieaanvragen

In 2019 benaderden 352 (2018: 383) woningzoekenden ons met een urgentieverzoek. Uiteindelijk dienden wij 134 (2018: 126) urgentieaanvragen in bij de onafhankelijke Urgentiecommissie Woningmarktregio Arnhem- Nijmegen. We zien in de hele regio een toename van het aantal urgentieverzoeken.

Huisvesting statushouders

Huisvesting van statushouders is een gemeentelijke taak, waarbij woningcorporaties als Vivare een belangrijke partner zijn. Wij wijzen woningen voor statushouders conform de huisvestingsverordening rechtstreeks toe om de spreiding (en integratie) in de gemeenten te realiseren. De opgave voor Vivare was in 2019 79 statushouders. In totaal boden we 129 statushouders huisvesting in 38 woningen. In de gemeente Duiven is een achterstand in het huisvesten van statushouders. Dit komt doordat de gemeente vanuit het Centraal Orgaan opvang Asielzoekers (COA) te weinig huisvestigingsverzoeken ontving.

We dienden in
2019 134 urgentie-
aanvragen in.

Ons bezit

	2019	2018
Zelfstandige woongelegenheid	22.573	22.452
Intramuraal zorgvastgoed	1.032	1.018
Onzelfstandige woongelegenheid	126	140
Bedrijfsmatig en maatschappelijk onroerend goed	130	128
Parkeervoorzieningen	748	737
Overig	160	159
Totaal	24.769	24.634

Uitdaging 2020
Onze uitdaging is om de kwalitatieve mismatch tussen vraag en aanbod voor een- en tweepersoonshuishoudens in plannen voor nieuwbouw en aankoop van woningen uit te werken.





“Voorwaarde voor het slagen van ons concept is draagvlak onder bewoners”

‘Mensen zo lang mogelijk prettig en veilig laten wonen. Dat is ons doel’

Beschikbaarheid in de praktijk

Ervoor zorgen dat oudere huurders zo lang mogelijk veilig in hun eigen wijk kunnen blijven. Mét de juiste zorg. Dat is de wens van Emmeke Gosselink, strategisch adviseur bij Vivare, en Joost Wildenberg, voormalig manager bedrijfsvoering bij Liemerije. Vivare en Liemerije slaan de handen ineen in het project ‘Blijf-wijk Duiven’.

Zorginstelling voor ouderenzorg Liemerije en Vivare ontwikkelen een innovatieve woonvorm voor ouderen waarin wooncomfort en -veiligheid én zorg hand-in-hand gaan. Het doel is huurders zo lang mogelijk veilig in hun eigen omgeving te laten wonen. Joost: ‘Liemerije is op zoek naar een nieuwe woon-zorgvorm. Specifiek in Duiven is er sprake van een groeiend aantal ouderen en ontgroening. Ons huidige aantal woonvormen met bijbehorende zorg is niet berekend op die grote aantallen. Daar ligt voor Liemerije als zorgaanbieder een uitdaging.’ Vivare ziet dat veel huurders ouder worden en langer in hun huis blijven wonen. Emmeke: ‘De verwachting is ook dat onze huurders steeds meer zorg nodig hebben. Het is voor Vivare belangrijk dat mensen veilig en prettig kunnen blijven wonen, maar dat kunnen we niet alleen.’

Daarom zijn Vivare en Liemerije samen opgetrokken in het project in Duiven. Joost: ‘Vivare en Liemerije zetten allebei het belang van de bewoner voorop. We wilden vanuit bewoners redeneren en nagaan wat wij als zorgorganisatie

en Vivare als woningcorporatie kunnen betekenen.’ De ontwikkeling van een innovatief woon-zorgconcept in de huidige woningen van Vivare is geen geringe uitdaging. Emmeke: ‘We zijn met een kleine groep gestart met twee scrum-sessies, om snel de eerste stappen te zetten. We moesten antwoord vinden op de vragen: wat zijn onze grootste opgaven? Welk woon-zorgconcept zou daarbij passen?’

De projectgroep bedacht een plan waarbij mensen in alle levensfasen in hun wijk kunnen blijven wonen. Emmeke: ‘De samenwerking met Liemerije is erg waardevol. We willen echt samen één concept ontwikkelen waarin aan de woon- en zorgbehoefte wordt voldaan. Niet alleen: wij doen het vastgoed en een zorgaanbieder doet de zorg. We willen het echt samen doen.’

Inmiddels is het concept uitgewerkt en gaan Vivare en Liemerije in overleg met gemeente Duiven en met bewoners. Joost: ‘Voorwaarden voor het slagen van ons concept zijn draagvlak en eensgezindheid onder bewoners. Mensen moeten meer met elkaar gemeen hebben dan alleen hun leeftijd. Dan krijg je een wijk waar bewoners elkaar ondersteunen. Dat draagvlak gaan we proberen te creëren.’ Emmeke vult aan: ‘Het is van belang dat de woon-zorgvorm aansluit bij de behoeften van wijkbewoners. Zodat zij op een fijne manier in hun wijk kunnen blijven wonen. En wij klaar zijn voor de toekomst.’

Verduurzaming met behoud van betaalbaarheid

Het afgelopen jaar stond voor ons in het teken van het concretiseren van ons duurzaamheidsbeleid en de uitwerking van onze route richting CO2-neutraliteit in 2050. We werkten met stakeholders aan initiatieven die de energietransitie in de komende jaren verder vormgeven. Uiteindelijk werken we allen aan hetzelfde mooie doel: betaalbare, comfortabele en duurzame woningen in een prettige leefomgeving. We zoeken hierin een optimum tussen investeringen, verbeteringen van de energieprestaties en betaalbaarheid voor de huurder.



CO2-neutraliteit

In 2019 hebben we onze routekaart richting CO2-neutraliteit verder uitgewerkt in maatregelpakketten per woningtype. Hiermee hebben we inzicht in generieke ingrepen qua isolatie, installatie, stapsgewijze aanpak en planning voor al onze complexen. Die inzichten gebruiken we bij de actualisatie van complexplannen en planning van projecten op middellange en lange termijn.

650 woningen verduurzaamd

De uitdaging voor 2019 was het effectief verduurzamen van woningen zonder huurverhoging. Samen met onze ketenpartners verbeterden we de energetische kwaliteit van 650 woningen (> 3 labelstappen). Door deze projecten verbeteren we onze samenwerking met partners en verwerven we steeds meer kennis over het proces en de technische mogelijkheden voor verduurzaming van ons bezit.

“Samen met onze ketenpartners verbeterden we de energetische kwaliteit van 650 woningen”

Stand van zaken doelstelling duurzaamheid

Onze gemiddelde energie-index (EI) is in 2019 opnieuw verbeterd en uitgekomen op 1,53. In prestatieafspraken met gemeenten spraken we af dat we de komende jaren via herstructurering en (groot) onderhoud blijven sturen op gemiddeld label B (EI < 1,40) voor de totale woningvoorraad. In de gemeenten waar we dit nog niet hebben behaald, verwachten we de doelstelling in 2023/2024 alsnog te realiseren.

Leren van elkaar

In 2019 zijn wij in verschillende gemeenten betrokken bij de totstandkoming van warmtevisies. De stand van zaken verschilt per gemeente, maar eind 2020 zullen de gemeenten deze warmtevisies gereed moeten hebben. Ook in 2020 zal Vivare blijven meedenken en meewerken aan deze plannen. Hiernaast leren we steeds meer van en over elkaar, door samen de haalbaarheid van warmtenetten te onderzoeken, door met collega corporaties technische innovaties uit de markt te halen, en betrokken te zijn bij bewonersinitiatieven rondom aardgasvrije wijken.

Uitdaging 2020

Bij warmtevraagbeperking hoort het beperken van energieverbruik van bewoners (gedrag). Vivare zet in 2020 in op bewustwording en heeft oog voor energiearmoede bij huurders.





“Er was heel snel
bereidheid om met
elkaar de schouders
er onder te zetten”

‘Alle partijen zien in dat de energietransitie goed moet zijn voor alle bewoners’

Duurzaamheid in de praktijk

In 2019 legden 13 partijen, waaronder Vivare, de intentie vast om het innovatieve project ‘Smart Polder’ te realiseren. De Arnhemse wijken Vredenburg en Kronenburg kunnen deze duurzame lokale warmte- en koudebron gaan benutten. Ursula van Wandelen van de gemeente Arnhem: ‘Mooi dat alle partijen inzien dat de energietransitie goed moet zijn voor alle bewoners: betrouwbaar, betaalbaar en bereikbaar.’

In een onopvallend bakstenen gebouw aan een rustig stukje water in de wijk Vredenburg bevindt zich het gemaal Vredenburg. Dit is in de jaren 70 gebouwd voor het in stand houden van het waterpeil in de wijk. Een gemaal biedt ook mogelijkheden voor het benutten van thermische energie uit oppervlaktewater. Daarmee kunnen gebouwen in de omgeving van warmte en eventueel koude worden voorzien.

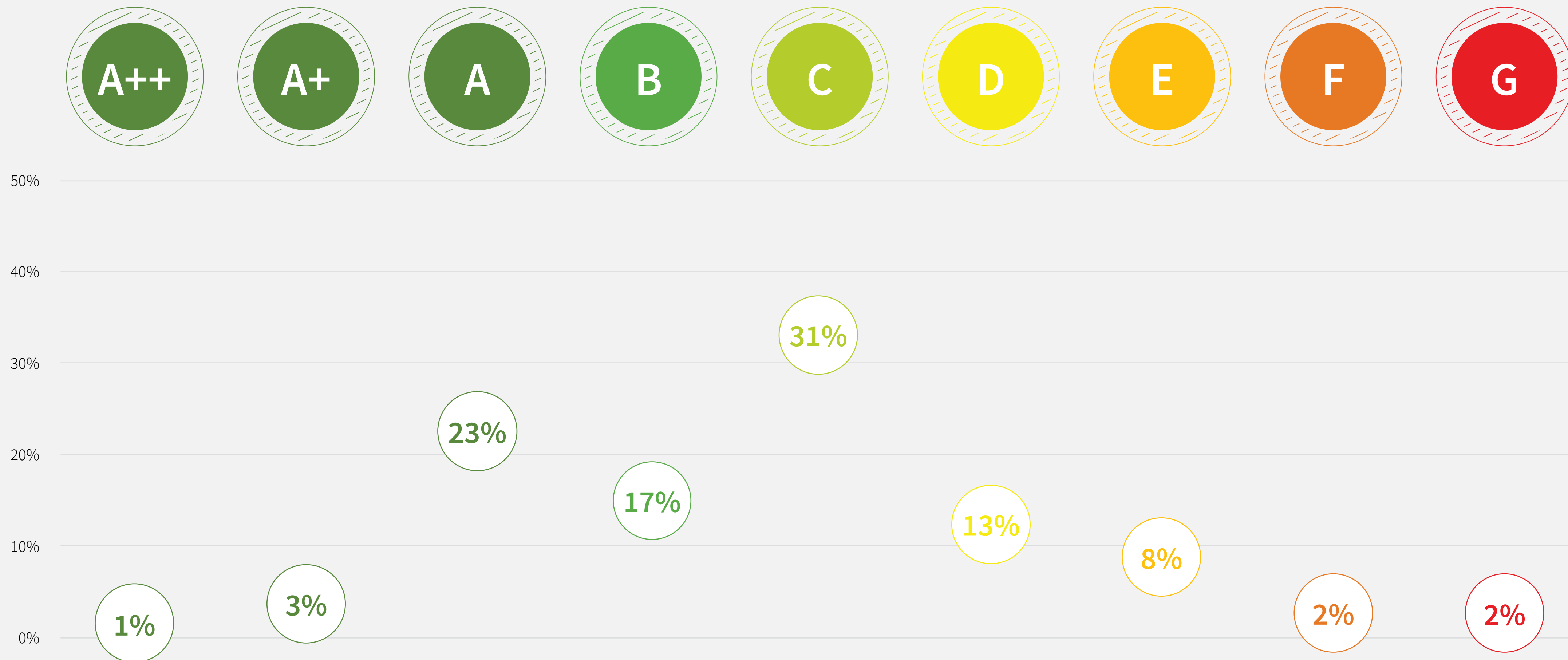
Begin 2019 tekenden 13 betrokken partijen een convenant waarin ze de intentie vastlegden om het innovatieve project ‘Smart Polder’ te realiseren. Ursula van Wandelen, ontwikkelmanager energietransitie van de gemeente Arnhem: ‘Toen uit haalbaarheids-onderzoek bleek dat dit project kansrijk is, heeft de gemeente de subsidie ‘Gelderse proeftuin’ voor aardgas-

vrije wijken aangevraagd bij de provincie Gelderland.’ Ook netbeheerder Liander ondertekende het convenant. Casper Vogelaar, relatiemanager van Liander: ‘Het is als netbeheerder noodzakelijk om meerdere jaren vooruit te plannen. Hiervoor moeten alle samenwerkende partijen elkaar goed begrijpen en elkaars langetermijndoelstellingen leren kennen. De energietransitie is een sociaal-maatschappelijke opgave waar we samen aan moeten werken.’

Voor Smart Polder brengen alle betrokken partijen kennis in vanuit hun eigen rol. Ursula: ‘Door koppelkansen te benutten, bijvoorbeeld op het gebied van hittestress of thema’s als eenzaamheid en leefbaarheid, kan de gemeente samen met de bewoners een prettigere woon- en leefomgeving realiseren.’

De opgave om naar aardgasvrije woningen te gaan, is heel snel gekomen. ‘Er was heel snel bereidheid om met elkaar de schouders er onder te zetten’, aldus Ursula. Maar eigenlijk zijn we nog maar net begonnen. Waar het nu nog een beetje schuurt, zijn we straks veel beter voorbereid. Door samen te werken in pilots als Smart Polder ontdekken we hoe de samenwerking verloopt, wat we van elkaar nodig hebben en hoe we van elkaar kunnen leren.’

Verdeling totaal woningbezit Vivare naar energielabel



Leefbaarheid: een gezamenlijke verantwoordelijkheid

Eén van de uitdagingen op het gebied van leefbaarheid voor 2019 was het realiseren van onze ambities binnen het wettelijke kader. Waar we ons voorheen soms lieten beperken door dit kader zijn we in 2019 vooral op zoek gegaan naar het benutten van de mogelijkheden. Samen met onze huurders, huurdersvereniging en netwerkpartners pakten we verschillende vraagstukken succesvol op zoals verwoord in de prestatieafspraken.





Uitdaging 2020

Samen met ons netwerk zorgdragen dat kwetsbare huurders in de wijk worden opgenomen zodat het voor iedereen prettig wonen is.

Buurt leefbaar houden

Een leefbare wijk is een wijk waar een goede balans is tussen draagkracht en draaglast. Met een omgeving die schoon, heel en veilig is. Een wijk waarin het voor iedereen prettig wonen is. We zien in onze wijken en buurten een opeenstapeling van kwetsbaarheid. Vaak zijn bewoners te weinig zelfredzaam en al helemaal niet in staat om hun burens bij te staan. Daarmee ontbreken belangrijke voorwaarden om zonder ondersteuning van professionals een buurt leefbaar te houden.

Alles is leefbaarheid

Leefbaarheid is verweven in al onze processen. Daarmee is het een essentieel onderdeel van alles wat we doen met en voor onze huurders. Het afgelopen jaar werkten we aan bewustwording binnen en buiten onze organisatie. We merken dat leefbaarheid voortdurend onze aandacht verdient. We zetten dit thema daarom kracht bij door actief samen te werken met al onze partners.

Leefbaarheid is ook zichtbaarheid en nabijheid

We zoeken het contact met onze huurders. Dit doen we door zichtbaar en nabij te zijn. We breidden het afgelopen jaar het aanbod van (tijdelijke) spreekuren

uit waarbij we ook ons netwerk betrokken. Momenteel worden er in 5 gemeentes spreekuren gehouden. Met onze partners organiseerden we opruimdagen, tuinenacties en legden we huisbezoeken af. Het afgelopen jaar werkten we nog sterker wijkgericht. Hierdoor hebben we beter in beeld waar onze inzet het meest nodig is.

Overlast pakken we aan

Bij het oplossen van woonproblemen, overlast-situaties en ‘achter de voordeur’ problematiek trekken we samen op met politie, gemeente en zorgaanbieders. Onze buurtbeheerder heeft een signaalfunctie in de wijk, schakelt met netwerkpartners en brengt burens met elkaar in contact. Daarnaast maken we gebruik van buurtbemiddeling, actief in al onze gemeentes. Als huurders een conflict met elkaar hebben, kunnen zij daar aankloppen.

Vroegsignalering leidt tot maatwerkoplossingen

Veel van onze huurders hebben een kleine beurs. Door het ontbreken van financiële buffers is hun kwetsbaarheid groot en is het voor hen lastig ontstane achterstanden op korte termijn in te lopen.

Veel huurders kampen met betalingsachterstanden. Duurzaam incasseren blijft ons doel. Om dit te behalen is het van belang dat we snel in contact te komen met onze huurders, vooral bij (dreigende) huurachterstand. Vanaf 2019 doen we dit samen met alle gemeentes waarin we actief zijn. Met elke gemeente werken we samen op het gebied van vroegsignalering. Gemeentebambtenaren bezoeken de huurders die we aanmelden en brengen hun financiële situatie in kaart. Ze maken afspraken met elkaar en waar nodig wordt er (soms directieve) begeleiding ingezet. Deze samenwerking leidt tot maatwerkoplossingen. Hierdoor krijgt onze huurder eerder en meer grip op zijn financiën waardoor we erger voorkomen. Duurzaam incasseren komt hiermee beter binnen bereik.

Ontruimingen

Het aantal ontruimingen is in 2019 verder gedaald. We hebben in totaal 16 woningen ontruimd. Hiervan was bij 11 woningen betalingsachterstand de reden. De andere 5 woningen zijn ontruimd vanwege hennep.

Betalingsachterstanden 2019





“Deze investering verdient zich uiteindelijk terug. Het voelt gewoon goed om dit te doen”

‘Door deze huisbezoeken voorkomen we veel ellende achter de voordeur’

Leefbaarheid in de praktijk

Kijken wat er speelt in de wijk. Dat was het idee van Elke Kop Jansen, senior klantconsulent van Vivare, en José Huisman, opbouwwerker Sociaal Kernteam Elst. Ze gingen samen op huisbezoek bij bewoners van de wijk Noordwest in Elst. Hun gezamenlijk belang: zorgen dat bewoners die het moeilijk hebben op tijd hulp krijgen.

Elke en José wilden vanuit Vivare en het Sociaal Kernteam Elst samen iets doen voor de wijk. Maar hoe kom je in gesprek met bewoners? Elke: ‘Het geplande onderhoudsproject in Elst-Noord was een mooie aanleiding om kennis te maken. We waren bijna overal welkom voor een gesprek.’

De meeste bewoners stelden eerst vragen over hun woning. Daarna kwamen de persoonlijke verhalen vanzelf. José: ‘We kwamen schrijnende gevallen tegen, zoals een gezin in een op het oog mooi ingericht huis. Maar de tv en de lampen deden het niet. Er was van alles kapot. Ze hadden enorme financiële problemen.’

Vaak is een simpel duwtje in de rug voldoende. Zoals bij een jonge vrouw die werkloos werd. José: ‘Ze twijfelde over een sollicitatie. We stimuleerden haar om op gesprek te gaan. Een week later zagen we een heel ander persoon. Ze was aangenomen en had weer vertrouwen in de toekomst.’

‘Een andere buurtbewoner sliep al jaren in de woonkamer, omdat ze de trap niet op kon. Ze kreeg hulp van haar kinderen, maar had nooit professionele hulp gezocht. Nu heeft ze een andere woning. Door het huisbezoek kreeg ze de ondersteuning die ze nodig had. Haar kinderen hoeven niet meer voor haar te zorgen en kunnen weer leuke dingen met haar doen.’

Volgens José maakt de nauwe samenwerking het makkelijk om snel te schakelen. ‘We weten wat we van elkaar kunnen verwachten, bijvoorbeeld wat betreft huurverlaging of verhuismogelijkheden.’ Elke: ‘Deze investering verdient zich uiteindelijk terug. Het voelt gewoon goed om dit te doen.’

Elke: ‘Met de huisbezoeken voorkom je een heleboel ellende, dus we gaan ermee door. Ook in andere buurten.’ José benadrukt dat ze veel contact hebben met de buurtbeheerder. ‘Hij kent ook veel mensen. Soms gaan we samen op pad. De Vivare-jas helpt om binnen te komen.’

Elke, José en buurtbeheerder Sofian van Ophuizen zijn bekende gezichten geworden in de wijk. Het contact is laagdrempelig en persoonlijk. Sofian: ‘We komen problemen achter de voordeur tegen waar je niet achter was gekomen als je ervoor was blijven staan.’

Duidelijk voor iedereen, specifiek waar nodig

Onze klanten zijn heel divers. De vragen en problemen die ze bij ons neerleggen ook. Elke dag zetten wij ons in om samen oplossingen te zoeken en onze klanten zo goed mogelijk te helpen. We houden op verschillende manieren contact met klanten en we zorgen dat onze communicatie voor iedereen goed te begrijpen is. We hebben extra aandacht voor de mensen die dit het meest nodig hebben. Tegelijk houden we oog voor de andere klanten. We willen immers dat al onze klanten zich gehoord en geholpen voelen.



De dienstverlening stond in 2019 onder druk

De bereikbaarheid voor onze klanten was met name begin 2019 niet altijd zoals we zouden willen. Zowel de telefonische wachttijd als de reactietijd op mails en vragen via de website liep op. In 2019 zijn we gaan werken met Fit4Woco (een nieuwe SAP-module, speciaal ontwikkeld voor woningcorporaties). In de beginperiode was het nog lastig voor medewerkers om direct de juiste informatie te vinden en de klant antwoord te geven. We losten dit op door organisatiebrede kennisuitwisseling en ondersteuning. Dit heeft gedurende het jaar geleid tot een snellere reactie op klantvragen en een kortere telefonische wachttijd.

Klantcontact in één keer goed

We willen de klant die contact met ons opneemt in één keer goed helpen. Met de komst van Fit4Woco kunnen we eenvoudig zien wat eerder met een klant is besproken en direct de vraag beantwoorden. Het telefonische keuzemenu is zo aangepast dat we klanten sneller kunnen helpen. Ook ons kennisstelsel is verbeterd. Hierdoor wordt de medewerker die de klant aan de telefoon heeft vanzelf naar het juiste antwoord geleid.

We kiezen voor een persoonlijke benadering. Of dit nu via email, de website of aan de telefoon is. Om helder en duidelijk te communiceren met onze klant, hebben we in 2019 onze correspondentie met de klant herschreven en medewerkers in staat gesteld om dit zo goed mogelijk te doen. We troffen in 2019 voorbereidingen, zodat klanten meer zelf digitaal kunnen regelen via onze website. Het is de bedoeling dat klanten in 2020 de vruchten daarvan plukken.

Uitdaging 2020

Klanten kunnen ons makkelijk bereiken via diverse kanalen en zaken direct (digitaal) regelen. Ze worden in één keer goed geholpen.





Klanttevredenheid

De rapportcijfers van onze klanten duiden erop dat de klanttevredenheid niet altijd op het door ons gewenste niveau ligt. In 2019 is de klanttevredenheid op alle onderdelen licht gedaald. De telefonische wachttijd was langer dan we zouden willen en dit zien wij direct terug in ons rapportcijfer voor inkomend klantcontact. In de loop van het jaar zien we weer langzaam een stijgende lijn. We keken samen met de klant naar onze processen. Van vertrokken huurders kregen we bijvoorbeeld tips voor het proces huuropzegging. Met deze input voerden we verbeteringen door. We informeerden klanten bovendien beter over lopende zaken.

We hebben in 2019 geen telefonische klantonderzoeken meer gedaan voor de onderdelen overlast en klachten. Dit is een bewuste keuze. We vonden deze werkwijze niet geschikt, omdat hij onvoldoende objectief resultaat gaf. Daarom ontwikkelen we voor 2020 een nieuwe werkwijze.

Klanttevredenheid

	2019
Nieuwe huurovereenkomsten	7,3
Opzeggingen	6,0
Reparatieverzoeken	7,6
Betalingsregeling	7,9
Inkomend klantcontact	6,7

Knelpunten vertalen zich in klachten

Huurders zijn minder tevreden over onze dienstverlening. Op dit onderdeel steeg in 2019 het aantal klachten fors ten opzichte van 2018. Klachten over de woning namen ook toe. De klachten over ons beleid en over de bejegening van medewerkers zijn juist sterk afgenomen. Het is goed gelukt om zaken samen met de klant op te lossen. Tussenkoms

Vooral begin 2019 waren we lastig bereikbaar

De klant die contact met ons zocht moest vaak lang op een antwoord wachten. De telefonische wachttijd liep op en klantvragen bleven te lang liggen. Dat is erg vervelend voor onze klanten. We begrijpen goed dat we hier begin 2019 veel klachten over ontvingen en we hebben verbeteracties uitgezet. Gedurende het jaar verminderde het aantal klachten op dit onderwerp. Alles wijst erop dat deze daling in 2020 verder doorzet.

Afspraken met onze ketenpartners

Vanaf 2019 helpen ketenpartners ons met het oppakken van klachten over de dienstverlening bij reparaties en onderhoudswerkzaamheden. Onze ketenpartners zoeken samen met ons en met de klant een oplossing. De verwachting is dat hier een preventieve werking van uitgaat waardoor we klachten voorkomen.

Focus op de dienstverlening

Om het aantal klachten te verlagen moeten we blijven focussen op onze dienstverlening. Het gaat hierbij vooral om de zorg voor een goede bereikbaarheid, op tijd reageren op vragen van klanten en een goede dienstverlening bij onderhouds- en renovatiewerkzaamheden. We werken hier met de hele organisatie aan.

Waarover we klachten ontvingen	2019
Dienstverlening	198
Woning	20
Beleid	10
Bejegening door medewerker	9
Totaal	237

Klachtenbehandeling	2019
Klachten Vivare	228
Klachten Klachtencommissie	5
Klachten Huurcommissie	4
Totaal	237



Interne speerpunten

Strategie van ketensamenwerking

In 2019 zijn stappen gezet wat betreft Resultaatgericht Samenwerken (RGS). Dit krijgt in 2020 zijn verdere beslag met vaste RGS-ketenpartners in alle onderhoud en verbeteringsprocessen voor ons vastgoed.

Dienstverlening op orde

We zijn ons er meer van bewust geworden dat dienstverlening iets van de hele organisatie is. We zijn allemaal Vivare en de klant is van ons allemaal.

Het resultaat: de afdelingen werken beter samen en bieden elkaar ondersteuning als dat nodig is. We hebben goede afspraken die ervoor zorgen dat de klant zo snel mogelijk antwoord krijgt. We weten beter van elkaar hoe en wanneer we wel en niet bereikbaar zijn en waar we mee bezig zijn. Zo kunnen we de klant beter op de hoogte houden van ontwikkelingen. Ook als er nog geen nieuws is.





“Ik proef dezelfde betrokkenheid bij een medewerker van Bumé als bij een Vivare-collega”

‘We lopen ons samen de benen uit het lijf voor onze huurders’

Onze dienstverlening in de praktijk

Op 4 juni 2019 raasde er een flinke storm door Rheden. Een windhoos zorgde voor grote schade aan huizen, auto's en bomen. Nico Budel, directeur van aannemingsbedrijf Bumé, en Mark de Vrind, werkvoorbereider van Vivare, vertellen hoe ze samen hebben gewerkt aan het oplossen van de schade.

Aannemingsbedrijf Bumé is een van de ketenpartners van Vivare die zorgt voor woningonderhoud. In de vroege ochtend van 4 juni kregen Nico Budel en Mark de Vrind via onze Bereikbaarheidsdienst de boodschap: ‘Het loopt uit de hand.’ Er werd meteen een crisisteam gevormd en een leegstaande woning in de getroffen wijk werd ingericht als opvanglocatie voor bewoners.

De ravage was enorm. Door omgewaaide bomen waren woningen en auto's zwaar beschadigd. Nico: ‘Dat er veel woningen getroffen waren, was duidelijk. De exacte omvang nog niet. Stap één was: in kaart brengen wat er écht aan de hand was.’ Het crisisteam ging de wijk in om de schade bij de getroffen woningen op te nemen en bewoners gerust te stellen. De strategie was om alle schade in beeld te brengen, met veiligheid voor mensen, dieren en omgeving als eerste prioriteit. Met veiligheid voor mensen, dieren en omgeving als eerste prioriteit.

Mark: ‘Onze zichtbare aanwezigheid in de wijk was enorm belangrijk voor bewoners. Ze zagen onze busjes rijden. We waren problemen aan het oplossen.’ Nico vult aan: ‘Je laat zien dat je grip op de situatie hebt, dat geeft vertrouwen.’ Volgens Mark was de samenwerking met ketenpartner Bumé top: ‘De lijntjes tussen Bumé en Vivare waren kort en de huurders waren blij dat ze gezien en gehoord werden. We waren er al voor dat ze zelf aan de bel konden trekken.’

Dat Vivare en ketenpartners er samen zijn voor de huurders was bij het oplossen van de stormschade heel voelbaar, maar is ook in de dagelijkse praktijk het geval. Mark: ‘Ik proef dezelfde betrokkenheid bij een medewerker van Bumé als bij een Vivare-collega.’ Nico: ‘We zien elkaar echt als collega's. Het is vooral elkaar vertrouwen en open zijn over wat nog beter kan, in plaats van de oude opdrachtgever-opdrachtnemerrolverdeling.’

Nico geeft de samenwerking een ruime voldoende. Zijn advies is: ‘Zorg voor korte lijntjes en heb vertrouwen in je ketenpartners. Kostenbewustzijn moet, maar blijf als corporatie vooral focussen op klanttevredenheid. We werken met onze ketenpartners aan hetzelfde doel. We lopen ons samen de benen uit het lijf voor onze huurders.’



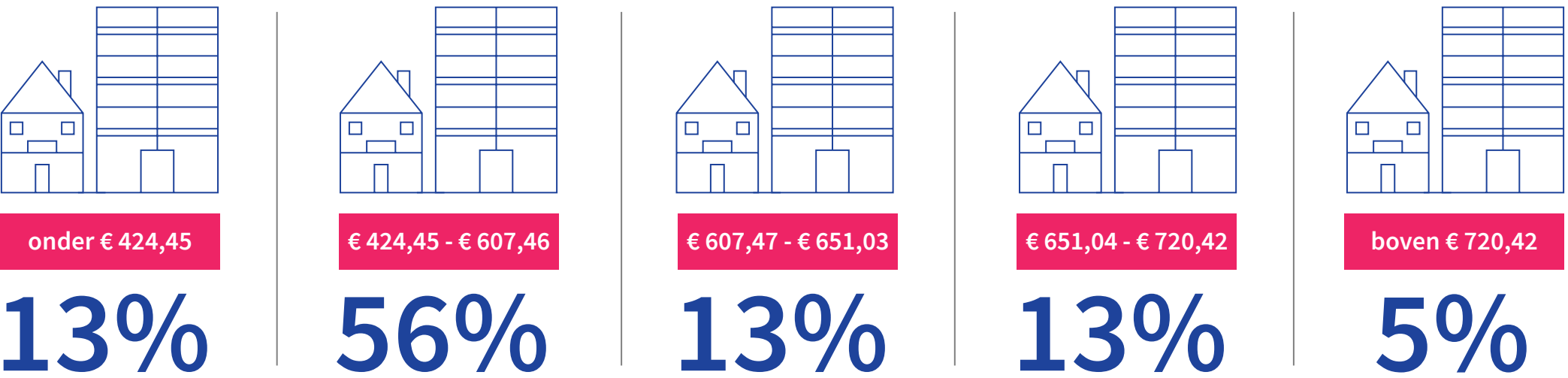
Resultaten per gemeente

In 2019 hebben we onze samenwerking met Arnhemse partners versterkt. Uitgangspunten in deze samenwerking zijn slim combineren en keuzes durven maken. We hebben deelgenomen aan diverse projecten, zoals het onderzoek naar twee aardgasvrije wijken en het integrale projectteam woonwagenlocaties. In samenwerking met de bewonersvertegenwoordigers en professionals is als pilot een handelingskader voor de wijk Geitenkamp opgesteld.

Op de herstructureringslocatie in de omgeving van de Buysstraat in Arnhem (Eilandje Urk) zijn 43 vervangende nieuwbouwwoningen opgeleverd. Daarnaast zijn er 26 woningen opgeleverd in de Schuytgraaf. Ook in 2019 zetten wij ons – samen met de wijkteams en maatschappelijke partners – in voor onder andere armoedebestrijding en gezamenlijke aanpak multiprobleemgezinnen.

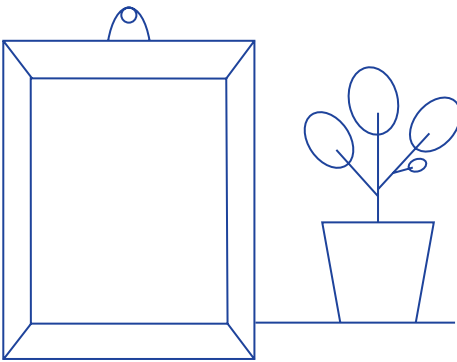
Resultaten gemeente Arnhem

% woningen totaal per huurklasse

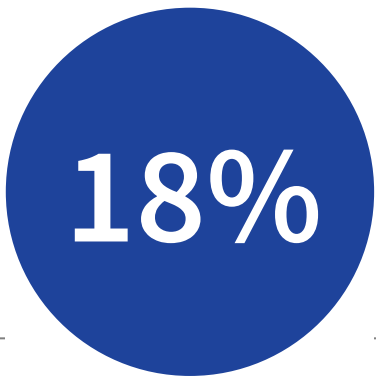


8.202

Aantal woningen



Lokaal maatwerk



Opgeleverde nieuwbouwwoningen

69 

Aantal woningen voor uitstroom beschermd wonen

10

7%

Mutatiegraad

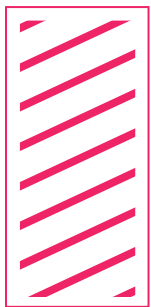
609

Aantal nieuwe verhuringen

Gemiddelde markthuur



Gemiddelde Vivare-huur



Aantal ontruiming

9



1.048

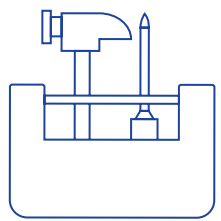
Aantal meldingen overlast

Bijdrage in huisvesting statushouders

woningen **3**

personen **11**

Aangekochte woningen | verkochte woningen

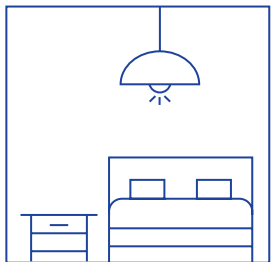


Onderhoud & investeringen

€ 38 miljoen

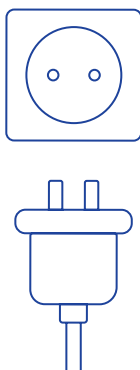
Leefbaarheidsuitgaven per woning

€ 218



1,39

Gemiddelde energie-index



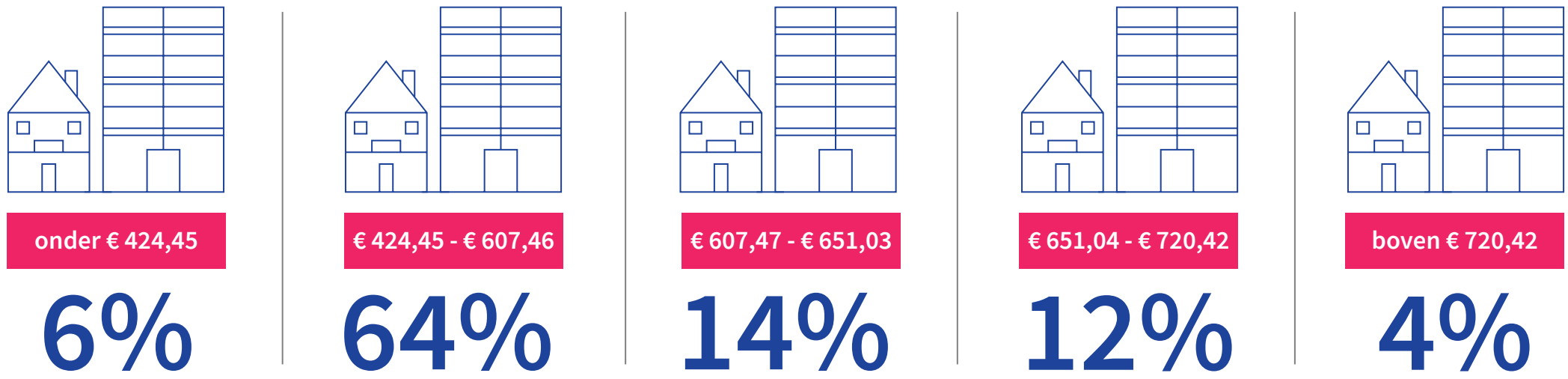
In 2019 is voor de eerste keer één set prestatieafspraken gemaakt met de gemeenten Duiven en Westervoort. Hiervoor is gekozen vanwege de ambtelijke samenvoeging van deze gemeenten. Per gemeente zijn wel specifieke afspraken gemaakt voor onderwerpen die lokaal spelen.

In Loo en Groessen zijn in 2019 bij wijze van pilot een aantal woningen door loting toegewezen. We bekijken of deze manier van werken tegemoet komt aan het signaal vanuit de dorpsraden om jongeren uit de dorpen meer kans te geven op een woning.

Om ook de samenwerking op het gebied van WMO-aanpassingen te optimaliseren, hebben we prestatieafspraken gemaakt rondom het proces van het aanbrengen en overnemen van deze aanpassingen.

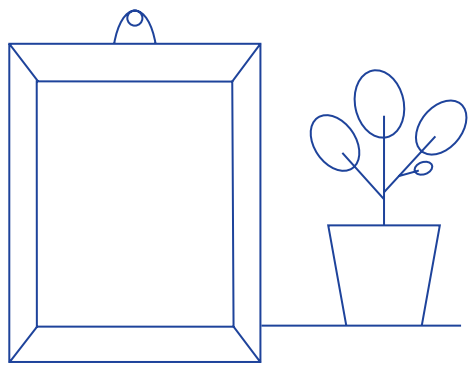
Resultaten gemeente Duiven

% woningen totaal per huurklasse

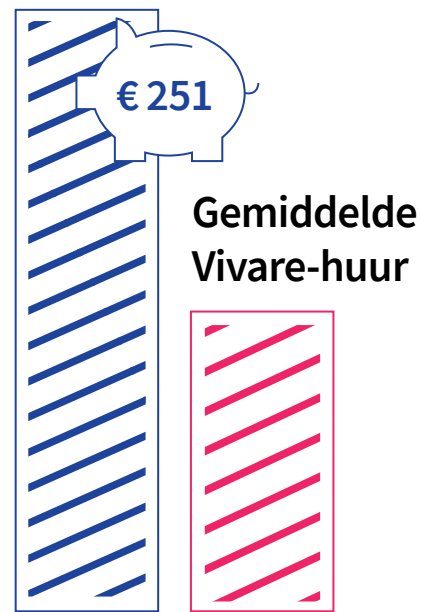


2.607

Aantal woningen

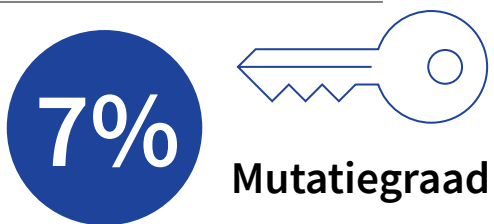


Gemiddelde markthuur



Onderhoud & investeringen

€ 4 miljoen



7%

Mutatiegraad

159

Aantal nieuwe verhuringen

Aantal ontruiming

2



265

Aantal meldingen overlast

Bijdrage in huisvesting statushouders

woningen 5

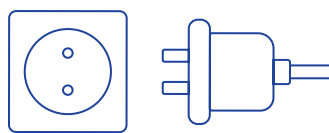
personen 17

Lokaal maatwerk

15%

Aantal lotingswoningen in Loo en Groessen

7

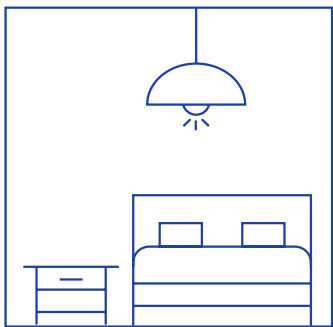


1,44

Gemiddelde energie-index

Leefbaarheidsuitgaven per woning

€ 141



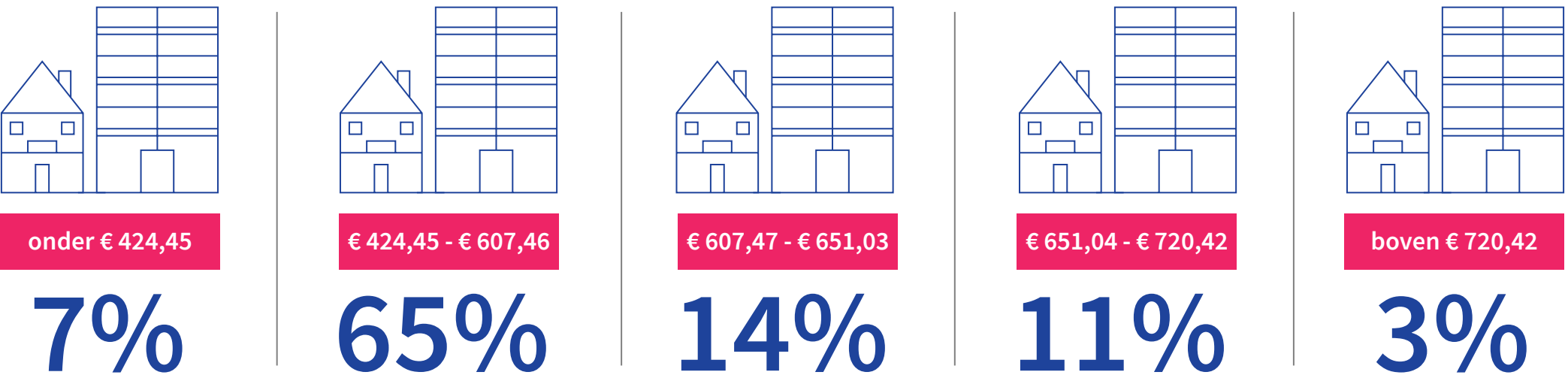
Eén van de belangrijkste prioriteiten in de prestatieafspraken met de gemeente Overbetuwe is de uitbreiding van de woningvoorraad. We hebben concrete afspraken gemaakt om de randvoorwaarden en processtappen bij nieuwe projecten sneller duidelijker te hebben.

In 2019 zijn 21 tijdelijke woningen aan de Vossenberghoeve opgeleverd. De voorbereiding van dit project is in nauwe samenwerking met de gemeente gedaan.

Tevens is er op verzoek van de huurdersvereniging een pilot gestart met de doorstroming van senioren naar passende woningen. In 2019 is de wijk geselecteerd waar deze pilot gaat plaatsvinden en zijn alle voorbereidingen getroffen. Begin 2020 starten we de uitvoering van de pilot.

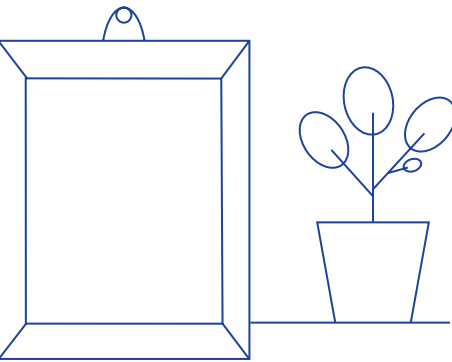
Resultaten gemeente Overbetuwe

% woningen totaal per huurklasse



2.277

Aantal woningen



Lokaal maatwerk

13%

Bijdrage in huisvesting statushouders

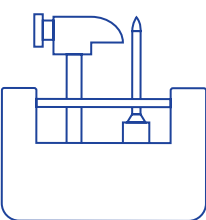
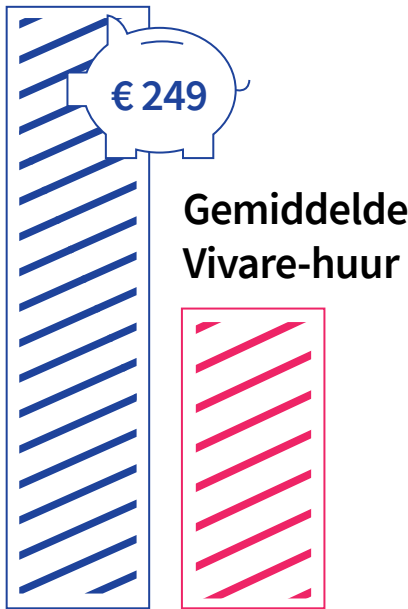
woningen 8

personen 24

Aantal meldingen overlast

173

Gemiddelde markthuur



Onderhoud & investeringen

€ 6 miljoen

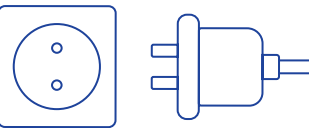


Mutatiegraad

5%

Opgeleverde nieuwbouwwoningen

21



1,58

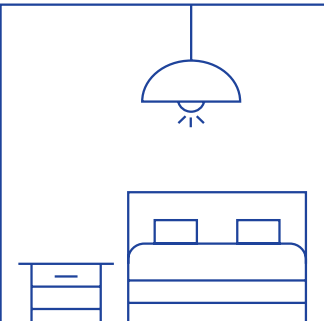
Gemiddelde energie-index

129

Aantal nieuwe verhuringen

Leefbaarheidsuitgaven per woning

€ 138



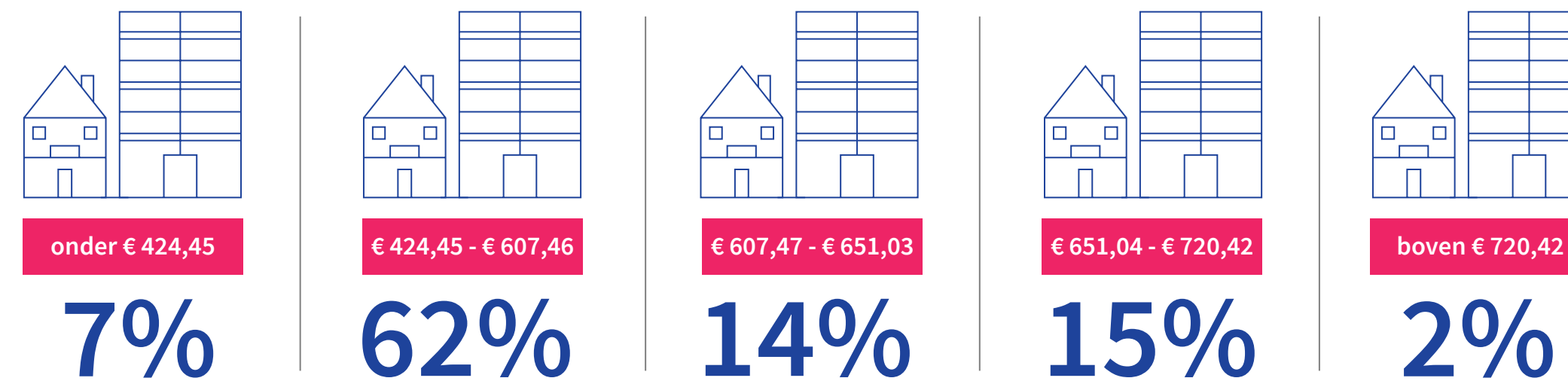
In 2019 hebben we in de gemeente Renkum de pilot ‘Zonnepanelen Wocozon’ opgestart. De evaluatie van deze pilot in 2020 moet leiden tot zonnepanelenbeleid voor het hele bezit van Vivare.

Als gevolg van de beperkte instroomkansen van jongeren op de sociale huurmarkt zijn we in 2019 gestart met het aanbieden van woningen via loting aan jongeren tot 27 jaar. Zo willen we jongeren meer kans bieden om een passende huurwoning te vinden.

Tevens hebben we ook met gemeente Renkum in 2019 het convenant ‘Vroeg-signalering’ afgesloten om uitzetting van huurders met betalingsachterstanden te voorkomen door onder meer het tijdig inzetten van schuldhulpdienstverlening. Op de herstructureringslocatie Dorrestijn-Plantsoen in Heelsum zijn 31 vervangende nieuwbouwwoningen opgeleverd.

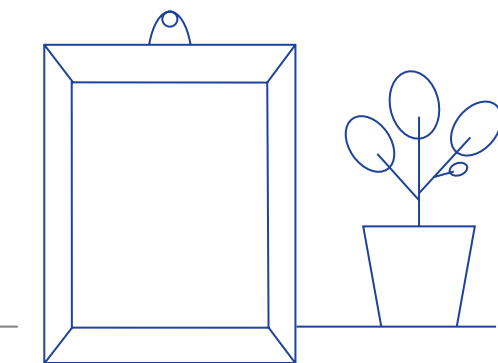
Resultaten gemeente Renkum

% woningen totaal per huurklasse

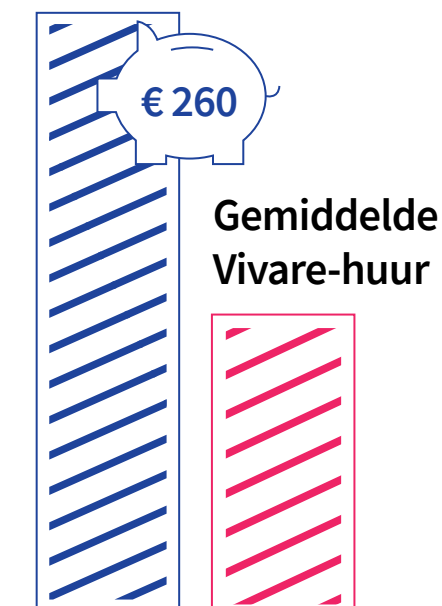


2.855

Aantal woningen

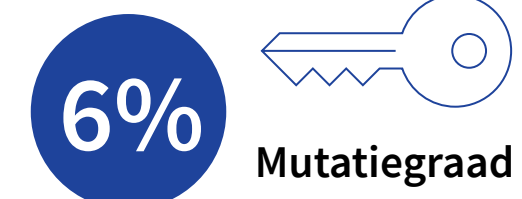


Gemiddelde markthuur



Onderhoud & investeringen

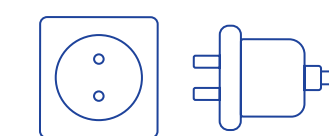
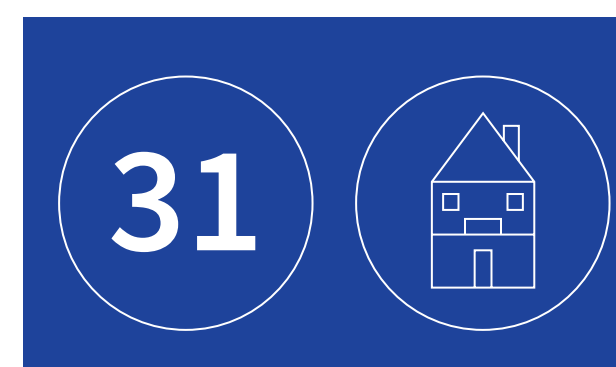
€ 18 miljoen



202

Aantal nieuwe verhuringen

Opgeleverde nieuwbouwwoningen

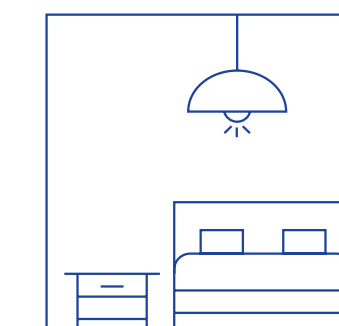


1,70

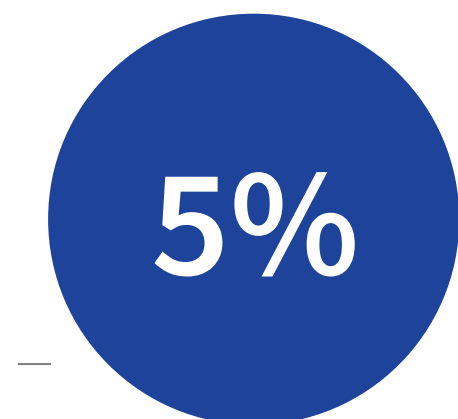
Gemiddelde energie-index

Leefbaarheidsuitgaven per woning

€ 171



Lokaal maatwerk



Bijdrage in huisvesting statushouders

woningen 10
personen 29

Aantal meldingen overlast

320

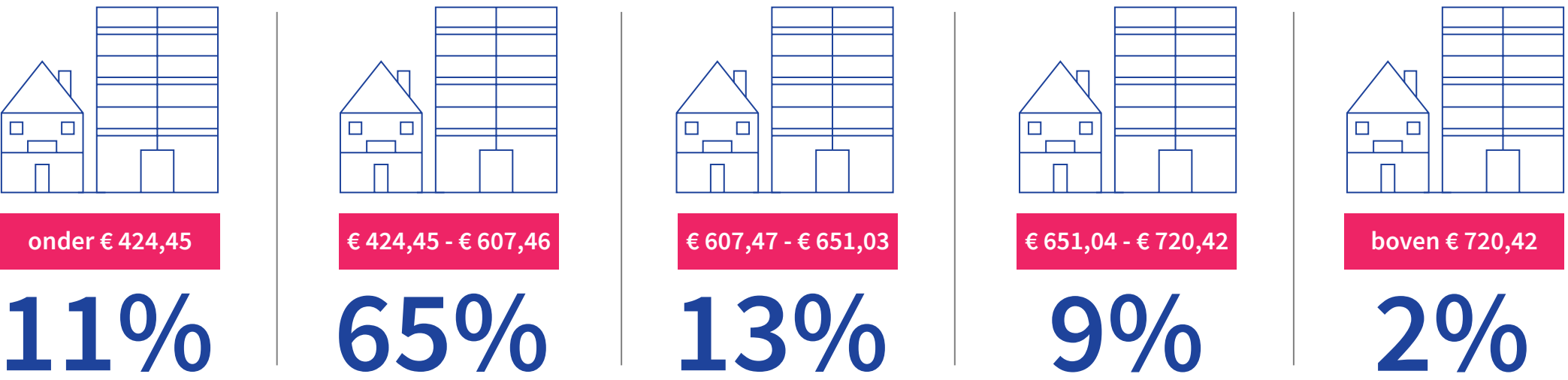


In 2019 hebben we met onze partners een vervolg gegeven aan de herstructurering van Velp-zuid. Voor de betreffende deelgebieden zijn klankbordgroepen opgezet. Stapsgewijs werken we de plannen verder uit. Naast deze herstructurering schenken we ook volop aandacht aan de verdere verduurzaming van het overige bezit. De huurdersvereniging en de bewoners betrekken we hierbij.

De samenwerking met de gemeente hebben we in 2019 verder vormgegeven door het afsluiten van meerdere convenanten. Een hiervan is het convenant ‘Vroegsignalering’ waarbij we ons gezamenlijk inzetten om uitzetting van huurders met betalingsachterstanden te voorkomen door onder meer het tijdig inzetten van schuldhulpdienstverlening. Met een ander afgesloten convenant zetten we gezamenlijk in om de uitstroom en begeleiding van bijzondere (zorg)doelgroepen te waarborgen.

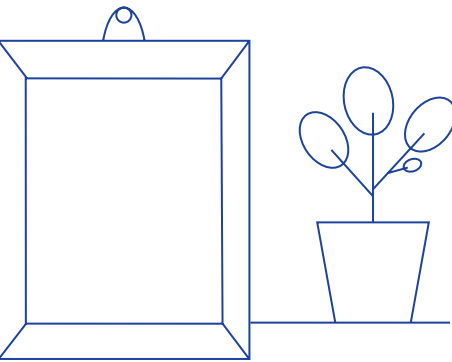
Resultaten gemeente Rheden

% woningen totaal per huurklasse

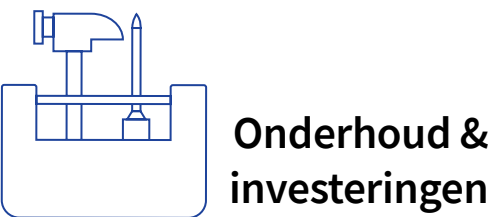
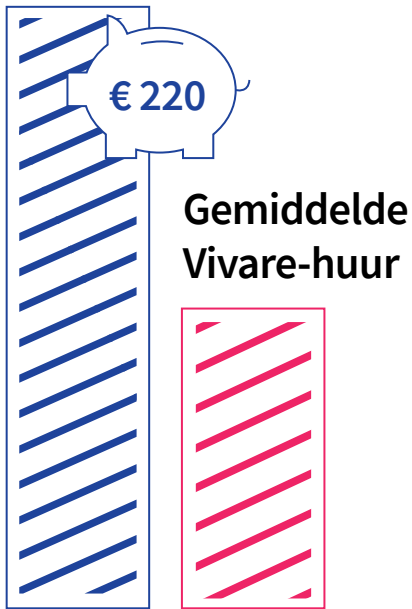


5.869

Aantal woningen

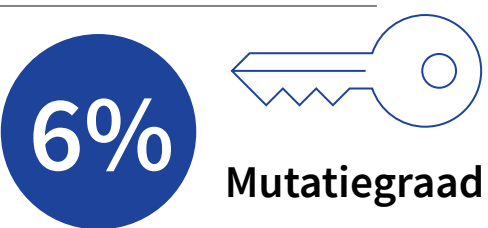


Gemiddelde markthuur



Onderhoud & investeringen

€ 20 miljoen



354

Aantal nieuwe verhuringen

Aantal ontruiming

4

728

Aantal meldingen overlast

Bijdrage in huisvesting statushouders

woningen **5**

personen **31**

Lokaal maatwerk



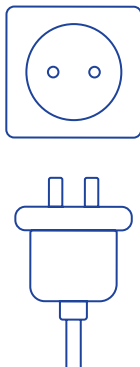
Leefbaarheidsuitgaven per woning

€ 155



1,66

Gemiddelde energie-index



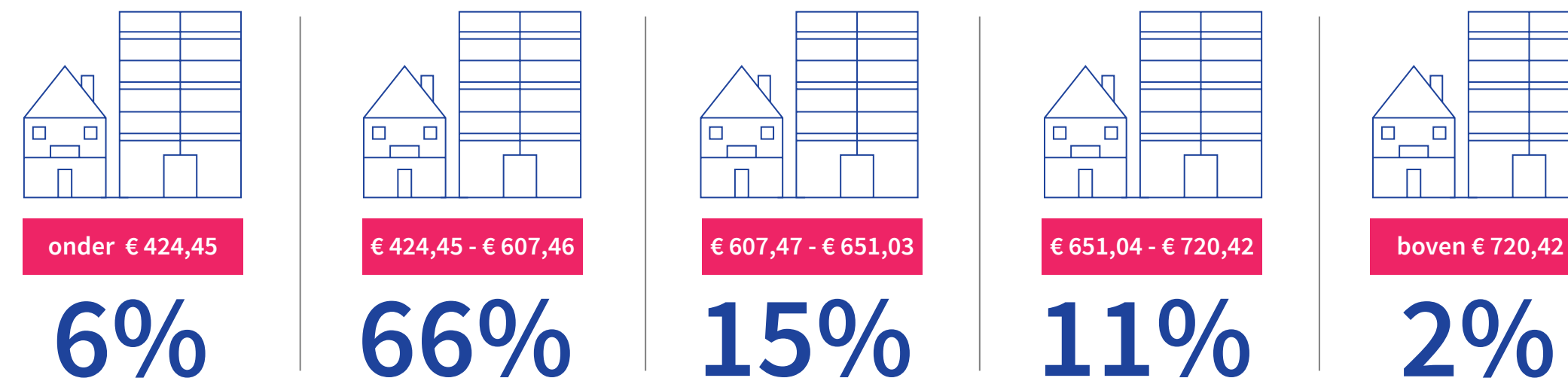
In 2019 is voor de eerste keer één set prestatieafspraken gemaakt met de gemeenten Duiven en Westervoort. Hiervoor is gekozen vanwege de ambtelijke samenvoeging van deze gemeenten. Per gemeente zijn zoals we eerder aangaven wel specifieke afspraken gemaakt voor lokale onderwerpen.

De gemeente Westervoort heeft net als wij zorgen over de leefbaarheid in een aantal Westervoortse wijken. Er is daarom in 2019 door de gemeente een onderzoek naar de sociale spankracht uitgevoerd. In 2020 geven wij dit onderzoek op basis van de uitkomsten samen een vervolg in de wijk Broeklanden.

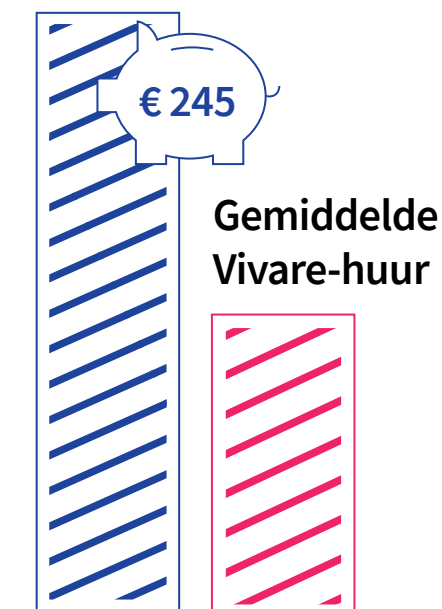
Tevens is er een gezamenlijk kwartaaloverleg Overlast opgezet. Dit naar goed voorbeeld vanuit Duiven. Hierbij brengen we samen met onze partners de overlastsituaties in kaart en onderzoeken we welke korte- en lange-termijnoplossingen er in die situaties zijn.

Resultaten gemeente Westervoort

% woningen totaal per huurklasse

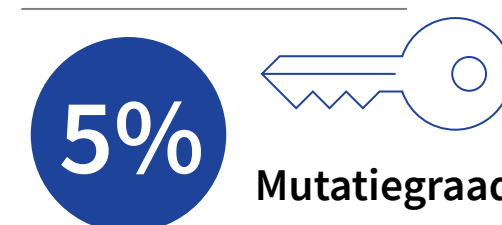


Gemiddelde markthuur



Onderhoud & investeringen

€ 4 miljoen

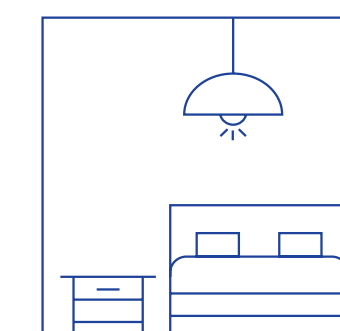


Lokaal maatwerk



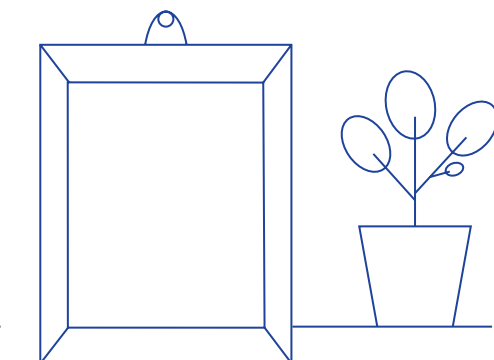
Leefbaarheidsuitgaven per woning

€ 133



1.921

Aantal woningen



Aantal ontruiming

1

221

Aantal meldingen overlast

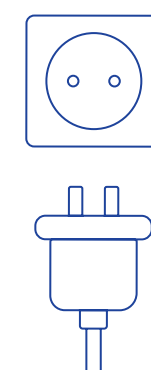
Bijdrage in huisvesting statushouders

woningen 7

personen 17

1,48

Gemiddelde energie-index



Bestuursverslag

Financieel beleid

Focus op risico's

Onze organisatie

Goed bestuur

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. Daar passen geen grote bedrijfsrisico's bij. Die accepteren we dan ook niet. Ook niet als onze omgeving daar om vraagt.

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

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

Onze risicoscore in 2019

In de begrotingscyclus bepalen we voor onze belangrijkste risico's het financiële effect op de Interest Coverage Ratio (ICR). De ICR stelt vast hoe vaak je uit het geld dat binnenkomt op je bankrekening (zoals de huur die door huurders wordt overgemaakt) je de rente kunt betalen die je aan de bank verschuldigd bent (omdat je geld van de bank geleend hebt). De maximale impact op onze ICR bedroeg in 2019 -0.2. Na het optellen van alle plussen en minnen voldoet de ICR aan onze norm van 1.8.

Onze vier risicostrategieën

Vermijden

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

Accepteren

Voldoende weerstand 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 2019

Ons risicomanagementsysteem vormt het kader voor het uitvoeren van het risicomanagementproces. Het waarborgt de kwaliteit hiervan en vormt onderdeel van het dagelijkse (lijn)management. We boekten in 2019 de volgende resultaten:

- We namen de risico's voor onze corporatie nader onder de loep. In werksessies, met name gericht op onze klant- en vastgoedprocessen, bogen we ons over de onzekerheden waar we mee te maken hebben en zijn beheersingsmaatregelen gedefinieerd.
- Om toekomstbestendig en wendbaar te blijven heeft Vivare de strategische samenwerking met ketenpartners voor het onderhoudsproces en ICT verder geprofessionaliseerd. Deze samenwerking brengt kansen en risico's met zich mee en heeft geleid tot extra focus op risicomanagement.

Activiteiten in 2020

Vanaf maart 2020 heeft Nederland en grote delen van Europa te kampen met de gevolgen van het COVID-19 virus (Coronavirus). Het virus en de daartegen genomen maatregelen door de rijksoverheid, kunnen een significante impact hebben op Vivare. We hebben inmiddels een eerste inventarisatie gemaakt van de mogelijke gevolgen en diverse maatregelen getroffen om deze op te vangen. Aan de hand van scenario's kijken we naar de toekomst en beoordelen we welke risico's ons mogelijk het meest raken.

Verder staat komend jaar aanscherping van ons risicomanagementbeleid op de agenda. Doel van de aanscherping is handvatten verkrijgen om beter om te gaan met organisatierisico's. Dit doen we onder andere door onderzoek naar de implementatie van software ter ondersteuning van ons risicomanagementproces. Deze software stelt onze organisatie in staat om risico's te inventariseren, kwantificeren, registreren en rapporteren. Bovendien draagt hij bij aan structuur en inzicht. Daarnaast zetten we ons in voor een open en risicobewuste cultuur. Zoals we in onze visie aangeven vinden wij naast de 'harde kant' van risicomanagement ook de 'zachte kant' belangrijk. Door de inzet van onder meer risicosessies stimuleren we risicobewustzijn binnen onze organisatie.



	Risico's	Beheersingsmaatregelen	Risicostrategie	Risico 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	Beheersen	7
	Afhankelijkheid SAP Business Partner	Contractvormen	Beheersen	7
Operationeel	Asbestbesmetting	Asbestinventarisatie en calamiteitenplan	Beheersen	7
	Cyberincidenten	Opstellen privacy strategie	Beheersen	7
	Ongeautoriseerde toegang tot systemen	- Borgen toegangsbeveiliging en beheer van rechten - Beheer van informatiebeveiligingsincidenten	Beheersen	6
	Stijgende bouwkosten en beperkte beschikbaarheid aannemers en ketenpartners	Samenwerking met ketenpartners	Beheersen	6
	Arbeidsmarktrisico	Aantrekkelijk werkgeverschap	Beheersen	6
Financiële positie	Rente- en financieringsrisico	- Treasurystatuut en treasuryjaanplan - Norm WSW: max 15% van de leningportefeuille - Rente herzieningsmomenten spreiden in de tijd - Aantrekken van swaps, waardoor we variabele rente ruilen 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 de Algemene verordening gegevensbescherming	- Voorstel procedure datalekken - Beveiliging van gegevens	Beheersen	4
	Niet voldoen aan normen externe toezichthouders	- Staatssteunnorm 80-10-10/passend toewijzen - Toetsing transactievoorstellen in treasurycomité - Toets financiële normen meerjaren begroting	Vermijden	4
	Inkomenstoets bij toewijzing	- Duidelijke instructie passend toewijzen - Integrale controle inkomenstoetsen - Afspraken met intermediars	Vermijden	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 werken volgens de wet- en regelgeving. Onze belangrijkste controle- instrumenten zijn:

Risicomanagement

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

Planning- en controlcyclus

We werken met een jaarlijkse meerjaren- en jaarbegroting, tertiaalrapportages (inclusief jaarprognoses en risicomanagement) en maandelijkse 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 en werking van 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 één en twee soepel functioneert. Waar nodig leidt dit tot aanbevelingen voor verbetering.

Onderzoek naar onze soft controls

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 die de

realisatie van de organisatiedoelstellingen beïnvloeden. In 2019 deden we onderzoek samen met de operatie (de eerste laag) naar onze soft controls. Vivare wil een transparante en integere organisatie zijn met ruime aandacht voor cultuur en (gewenst) gedrag. Onze onderzoeksresultaten gaven ons een goed beeld van waar we staan en wat de aandachtsgebieden zijn.

Speerpunten in 2020

Vivare heeft als woningcorporatie vanaf 1 januari 2020 de status van 'organisatie van openbaar belang' (OOB). Hierdoor krijgen we te maken met aanvullende eisen voor de jaarrekeningcontrole. Wij moeten onze interne beheersing verbeteren en voldoen aan strengere regels voor de jaarrekeningcontrole en de samenwerking met onze externe accountant. Er geldt een overgangstermijn van twee jaar. Hoe deze periode vorm krijgt en wat dit voor Vivare betekent, is nog onduidelijk. We verwachten dat ons interne risicobeheersing en controlesysteem voldoet aan het merendeel van de aanvullende eisen. In 2020 brengen wij in kaart welke stappen we mogelijk nog moeten zetten.



Onze organisatie



Samen werken aan betaalbaar en prettig wonen

Aantrekkelijk werk- en opdrachtgeverschap

We hebben laten zien dat we een aantrekkelijke werk- en opdrachtgever zijn en kiezen in onze arbeidsmarkt- en HR-communicatie voor profilering op onze maatschappelijke taak en kernwaarden. Hiermee hebben we nieuwe collega's kunnen verwelkomen, die samen met ons willen werken aan betaalbaar en prettig wonen.

We hebben betekenisvol en uitdagend werk en delen dit onder andere door aanwezig te zijn op de banenmarkt en het begeleiden van stagiaires. Ook aan de hand van korte documentaires brengen we in beeld wat het werken bij Vivare zo interessant maakt.

Werken aan een wendbare toekomst

In 2019 is het aanbestedingsproces doorlopen om te komen tot een nieuw e-HRM systeem voor Vivare. Vivare Insite heet het systeem dat de medewerkers, managers en HR-professionals optimaal in één digitale werkomgeving faciliteert bij taken rondom HR-processen en salarisadministratie. Per januari 2020 zijn we hiermee live gegaan.

Vitaliteit: zo blijft Vivare gezond

Voor de zomer van 2019 is een vitaliteitscheck aangeboden aan alle medewerkers, namelijk een vragen-

lijst over leefstijl, energie en werk, eventueel aangevuld met fysieke metingen, inclusief een adviesgesprek. Aan de hand van een persoonlijk rapport voorzagen we medewerkers van tips om een betere balans in hun leven te creëren en de vitaliteit te vergroten.

Ook de mobiliteitsregeling die in 2019 is ingevoerd heeft positieve gevolgen voor de vitaliteit van onze medewerkers. Steeds meer medewerkers pakken de fiets voor woon-werkverkeer. We worden als organisatie steeds vitaler en duurzame inzetbaarheid staat centraal. Dit is zichtbaar in de sterke afname van het ziekteverzuim, dat bijna gehalveerd is (naar 4,5% in 2019).

Reorganisaties afgerond

Vivare verandert als gevolg van ontwikkelingen binnen en buiten de organisatie. Dit resulteerde de afgelopen jaren in veranderingen binnen alle afdelingen van Vivare. Als sluitstuk is de afdeling HR veranderd met een nieuwe visie op HR en inrichting van de afdeling. Hiermee zijn alle reorganisatietrajecten afgerond en is Vivare getransformeerd naar een organisatie met een kleinere omvang. De regierol en alliantievorming staan centraal met als doel een optimale dienstverlening voor onze huurders.

Uitdaging 2020

Komend jaar krijgen vitaliteit en werkgeluk nog meer ruimte en aandacht.

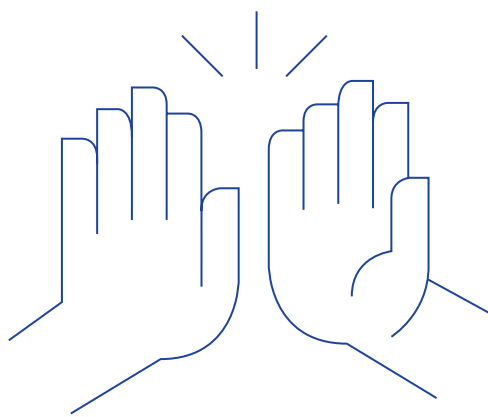
Personeel in cijfers

Gemiddeld aantal fte 2019

191

Gemiddeld aantal fte 2018

191

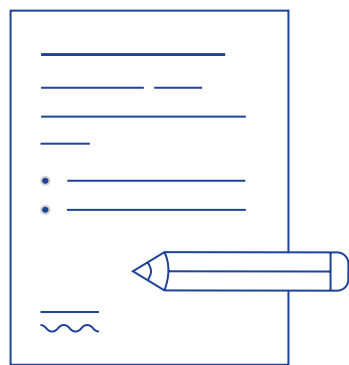


Aantal medewerkers
per einde jaar 2019

213

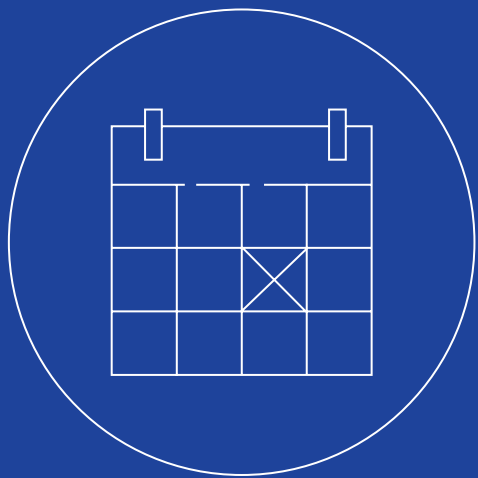
Aantal medewerkers
per einde jaar 2018

217



Gemiddeld parttime 2019

88,8%



Aantal vrouwen 2019

125



133

Aantal vrouwen 2018

Aantal mannen 2019

88



84

Aantal mannen 2018

In dienst 2019

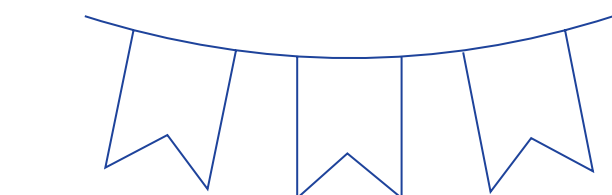
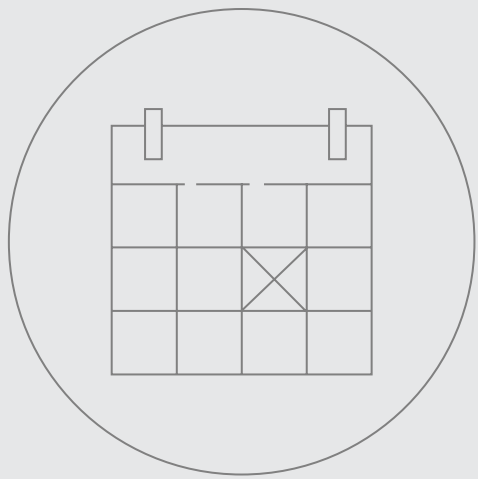
31

In dienst 2018

24

Gemiddeld parttime 2018

89,1%

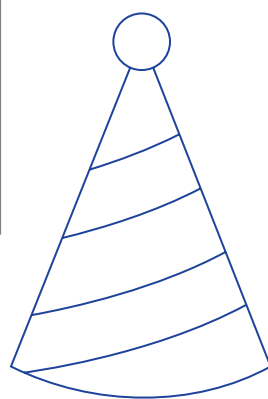


47

Gemiddelde leeftijd 2019

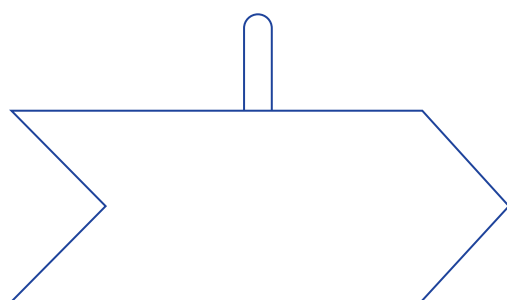
46

Gemiddelde
leeftijd 2018



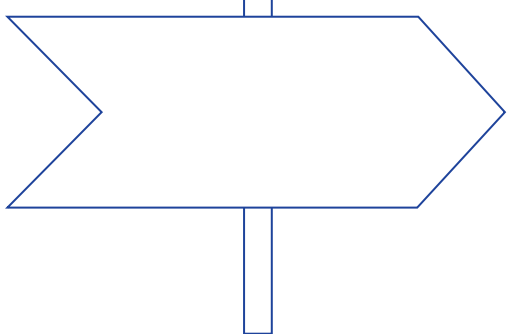
Uit dienst 2019

35

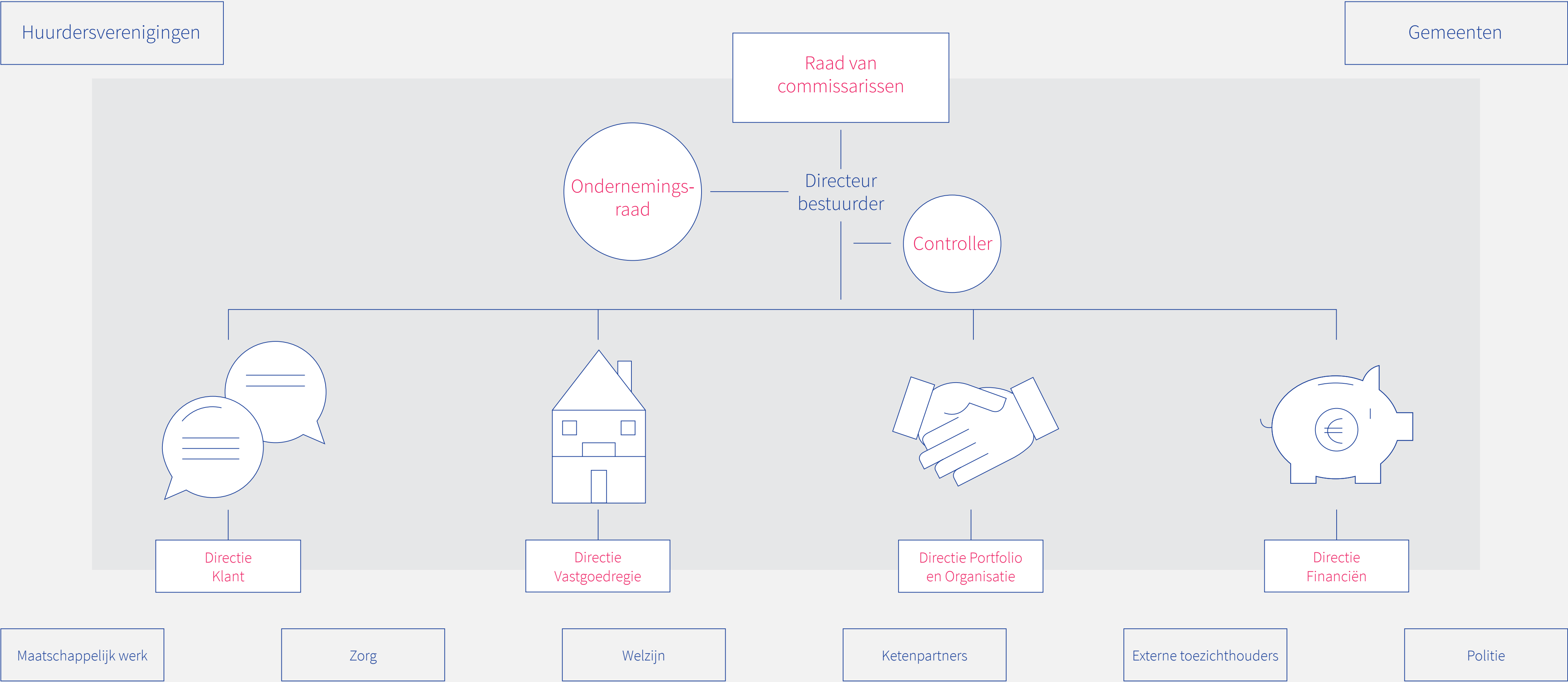


Uit dienst 2018

22



Organogram Vivare



Relatie met stakeholders

Samenwerking in nieuwe vormen

Goede samenwerking met stakeholders is een punt van voortdurende aandacht. In 2019 is op vele vlakken samengewerkt aan leefbare en veilige wijken. Ook neemt Vivare deel aan het netwerk Arnhem Open. Het doel van dit netwerk is om een cultuur te bouwen waarin samenwerking vanuit het collectieve belang vanzelfsprekend wordt. Deze nieuwe vorm van samenwerken vraagt anders denken en handelen, in 2019 zijn in twee projecten de eerste stappen gezet en ervaringen opgedaan.

Samenwerking met huurdersverenigingen in 2019

Gezamenlijk overleg met de bestuurder van Vivare

Het afgelopen jaar overlegden onze huurdersverenigingen vier keer gezamenlijk met onze directeur bestuurder. Onderwerpen van gesprek waren onder andere het huurbeleid (waaronder de jaarlijkse huurverhoging), de marktoriëntatie, Resultaatgericht Samenwerken en ketenpartners, de jaarrekening, de Aedes-benchmark en lopende zaken met betrekking tot dienstverlening en onderhoud.

Overleg met de raad van commissarissen

De huurdersverenigingen overlegden één keer gezamenlijk met de huurderscommissaris

de heer Janssen en de voorzitter van de raad van commissarissen over de algemene gang van zaken en een aantal specifieke aandachtspunten van de huurdersverenigingen.

Renkumse Huurdersvereniging (RHV)

In de zomer van 2018 trad het toenmalige bestuur van de RHV af. Daarna had de vereniging enige tijd geen bestuur. Een aantal enthousiaste en gemotiveerde huurders van Vivare nam begin 2019 het initiatief om de RHV weer te reactiveren en zitting te nemen in het bestuur. Op 3 juni was de directeur bestuurder van Vivare, samen met de wethouder van de gemeente Renkum, aanwezig bij een bijzondere algemene ledenvergadering van de RHV. Het doel van de avond was om weer in contact te komen met alle huurders van Vivare in de gemeente Renkum, en om de samenwerkingsrelatie tussen de huurdersvereniging, de gemeente Renkum en Vivare een nieuwe impuls te geven.

Tijdens de avond werd het geheel nieuwe (negenkoppige!) bestuur van de RHV door de leden unaniem benoemd. In de tweede helft van 2019 hebben we gezien dat ondanks de korte zittingsduur van de bestuursleden de RHV haar rol als huurdersvereniging

actief vervuld. Zo was de RHV als volwaardig partner betrokken bij het maken van de nieuwe prestatieafspraken voor 2020 en hebben ze gebruik gemaakt van het adviesrecht omtrent het huurbeleid 2020. We zien uit naar het vervolg van de samenwerking in de komende jaren. Vivare is verheugd dat er weer een actieve RHV is en dat er sindsdien weer sprake is van een constructieve samenwerking.

Samenwerking met huurdersverenigingen en gemeenten

In 2019 hebben we met alle gemeenten en huurdersverenigingen in het werkgebied periodiek afstemming gehad over de evaluatie, voortgang en herijking van de prestatieafspraken. Eind 2019 zijn voor de zes gemeenten de prestatieafspraken 2020 en verder ondertekend. Naast de prestatieafspraken zijn tijdens reguliere ambtelijke- en bestuurlijke overleggen de volkshuisvestelijke opgaven in het gebied aan de orde geweest.





Overleg en samenwerking met onze ondernemingsraad

Overlegfrequentie

In 2019 was de overlegfrequentie van de ondernemingsraad (OR) 1x per vier weken. Daarnaast heeft de OR vier overlegvergaderingen met de directeur bestuurder gehad. Bij de laatste overlegvergadering was ook de raad van commissarissen aanwezig. De Arbo- en HR-commissie overleggen zijn 1x per kwartaal met de manager Human Resources en Facilitaire organisatie.

Adviesaanvragen

In 2019 zijn de volgende adviesaanvragen ontvangen:

- reorganisatie afdeling HR;
- doorontwikkeling Assetmanagement;
- nieuw lid raad van commissarissen, hierover heeft de OR haar zienswijze af kunnen geven.

Evaluaties adviesaanvragen

De adviesaanvraag “Directie Vastgoedregie totaal” uit 2017 is in 2019 afgerond met het 3e en laatste medewerkersonderzoek.

Instemmingsaanvragen

Er zijn geen instemmingsaanvragen ontvangen.

Secundaire arbeidsvoorwaarden 2020

Na overleg hebben de OR en de raad van bestuur overeenstemming bereikt over nieuwe secundaire arbeidsvoorwaarden. Deze zijn vastgesteld voor 2020.

Overig

De OR is in gesprek geweest met de vakbonden FNV en CNV. Verder is de OR betrokken geweest bij de selectiekeuze van het bureau dat het Periodiek ArbeidsGezondheidskundig Onderzoek (PAGO) uit gaat voeren. Ook heeft de OR een incompany training gevolgd over de Wet op de Ondernemingsraden (WOR).

Onze deelnemingen en verbindingen

In 2019 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 2019 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.

	BULA B.V.	GROENE TREDEN BEHEER B.V.	GROENE TREDEN ONTWIKKELING C.V.
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 beheren 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	492.000	16.000	969.000
Omzet verbinding	-	-	10.000
Resultaat verbinding	- 61.000	- 2.000	- 123.000
Overige informatie	De gegevens van Bula B.V. zijn van te verwaarlozen betekenis op het geheel, waardoor consolidatie achtewege blijft.	-	-



Samen werken
aan betaalbaar
en prettig wonen

Goed bestuur





We zijn open en transparant

Als maatschappelijke onderneming verantwoorden we ons 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 erop ingericht dat onze uitgangspunten ook voortdurend worden bewaakt.

Rechtsvorm

stichting

Directeur bestuurder

drs. W.J.M. Angenent (man)

PE-punten in 2019

89,5

Relevante nevenfuncties in 2019

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. De directeur bestuurder en raad van commissarissen zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor naleving hiervan.

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 2019 was de raad van commissarissen geheel onafhankelijk.

Nieuw lid benoemd: de heer Kedilioglu

Eind 2019 liep de maximale zittingstermijn van de heer Elghoul af. In het najaar startte de raad, samen met de huurdersbelangenverenigingen, de werving-en selectieprocedure. Een selectiecommissie, bestaande uit de voorzitter raad van commissarissen, de voorzitter auditcommissie en twee vertegenwoordigers van de huurdersbelangenverenigingen, voerde de procedure uit. Een wervings- en selectiebureau ondersteunde hierbij. De directeur bestuurder stond deze commissie met advies bij. In november 2019 leidde deze procedure tot de voorgenomen benoeming van

de heer Kedilioglu vanaf januari 2020. De heer Kedilioglu past goed in het financieel georiënteerde profiel voor deze vacature. In december 2019 dienden we de aanvraag zienswijze voor zijn benoeming in bij de Autoriteit woningcorporaties. Op 9 januari 2020 ontvingen we een positieve zienswijze, waarna we zijn benoeming bekrachtigden.

Tijdelijk uitbreiding van de raad

Tijdens de selectieprocedure in het najaar 2019 kwamen twee geschikte kandidaten naar voren. Beiden zouden goed in de raad passen en een toevoeging zijn aan de kwaliteit, kennis en ervaring van de raad. De selectiecommissie beraadde zich op deze situatie en overlegde hierover met de directeur bestuurder. De selectiecommissie legde hun voorstel om ook de tweede kandidaat te benoemen, en daarmee het aantal leden tijdelijk uit te breiden van vijf naar zes, voor aan de voltallige raad. De statuten van Vivare bieden deze ruimte.

De duurzaamheidsopgave, druk op de betaalbaarheid van onze woningen, bouwkosten, een krappe arbeidsmarkt, ICT-ontwikkelingen, belastingen en daarmee financiële continuïteit zijn uitdagingen waar Vivare

de komende jaren mee te maken krijgt. Een stevigere raad van commissarissen op deze onderwerpen is wenselijk. De raad besloot daarom in december 2019 om het voorstel voor tijdelijke uitbreiding van de raad goed te keuren. Zo blijft ook de hoeveelheid werk voor de commissies en werkgroepen op een acceptabel niveau. In 2021 loopt de maximale zittingstermijn van de heer Van Nieuwenhuijze af. De raad kijkt dan of de tijdelijke uitbreiding eindigt of we opnieuw een zesde lid gaan werven. Dit is onder andere afhankelijk van de deskundigheids- en ervaringsprofielen die op dat moment in de raad nodig én vertegenwoordigd zijn.

Benoeming zesde lid: mevrouw Lindeman

Mevrouw Lindeman past goed in het financieel georiënteerde profiel van de vacature en beschikt over veel kennis en ervaring op dat gebied. Ook op het sociale en governance domein vult zij de raad goed aan. In december 2019 dienden we de aanvraag zienswijze voor haar benoeming in bij de Autoriteit woningcorporaties. Op 6 februari 2020 ontvingen we de positieve zienswijze. Vanaf dat moment is haar benoeming definitief.



De leden van de raad van commissarissen

Een overzicht van alle leden van de raad van commissarissen in 2019, met hun deskundigheden, hoofd-functie 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.

Mevrouw drs. J.D.C. (Jacobine) Geel - voorzitter

Leeftijd: 56 jaar

Deskundigheden

Governance, het sociaal-politieke domein

Hoofdfunctie

Bestuursvoorzitter GGZ Nederland

Relevante nevenfuncties

Lid raad van toezicht Algemene Werkgeversvereniging Nederland (AWVN); lid raad van toezicht Hogeschool iPabo Amsterdam en Alkmaar; voorzitter raad van toezicht Oikocredit Nederland

Behaalde PE-punten in 2019

0 punten

Mevrouw Geel is benoemd op 1 januari 2019 en treedt af per 1 januari 2023. Zij komt in aanmerking voor herbenoeming tot 2027.

Mevrouw mr. A. (Anneke) Bouwmeester – lid

Leeftijd: 53 jaar

Benoemd op voordracht huurdersverenigingen

Deskundigheden

Governance, juridische zaken, organisatieontwikkeling

Hoofdfunctie

Bestuursvoorzitter Zorggroep Apeldoorn en omgeving

Relevante nevenfuncties

Zelfstandig werkzaam als adviseur en coach

Behaalde PE-punten in 2019

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: 44 jaar

Deskundigheden

Governance, financiën en control

Hoofdfunctie

Partner bij Networking Consultants

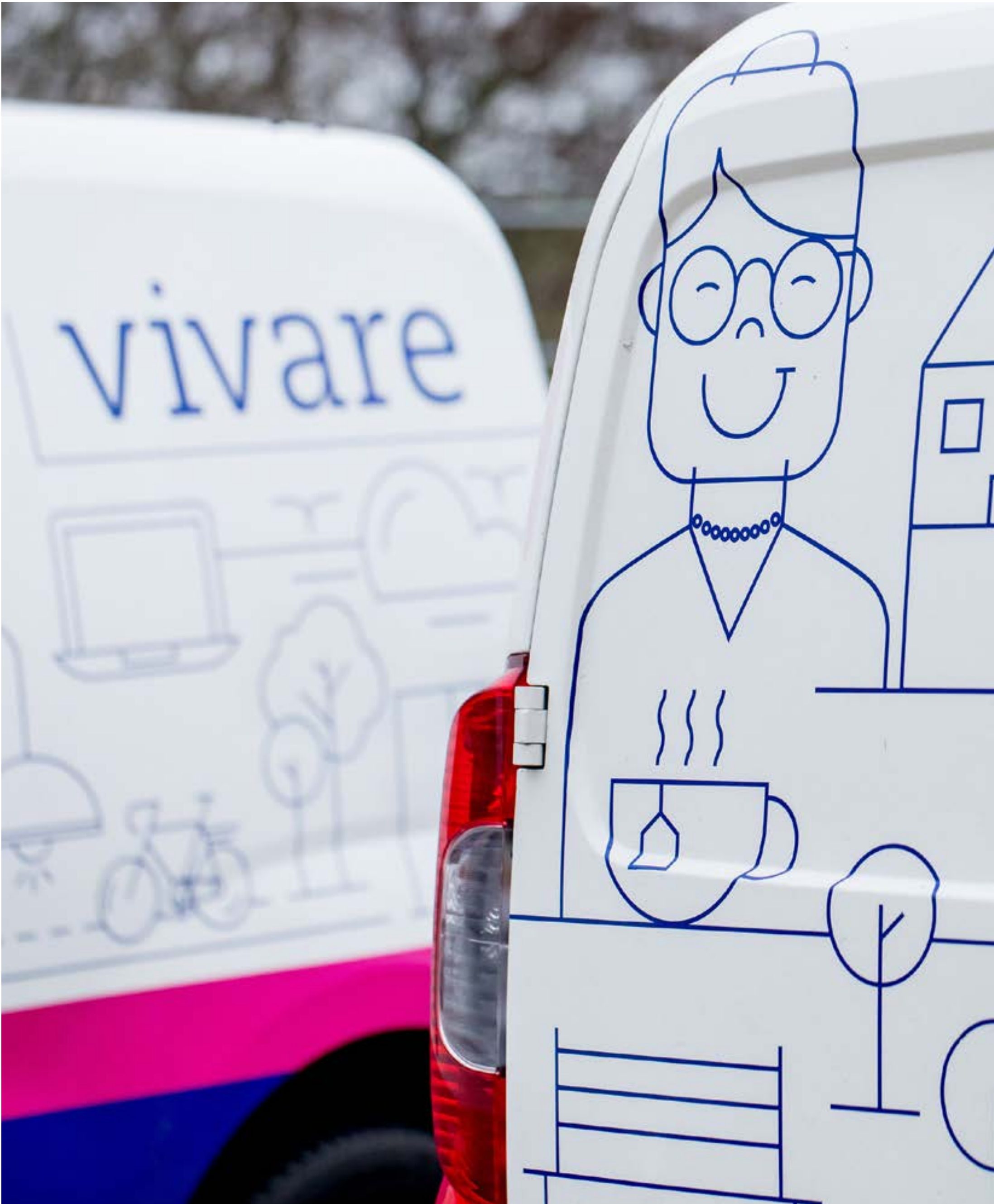
Relevante nevenfuncties

Niet van toepassing

Behaalde PE-punten in 2019

12 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: 52 jaar

Benoemd op voordracht huurdersverenigingen

Deskundigheden

Financiën en control, risicomanagement, governance, kennis van sociaal domein

Hoofdfunctie

Directeur Laborijn

Relevante nevenfuncties

Niet van toepassing

Behaalde PE-punten in 2019

12 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: 57 jaar

Deskundigheden

Vastgoedontwikkeling, vastgoedbeheer

Hoofdfunctie

Directeur van D&M Properties

Relevante nevenfuncties

Als initiatiefnemer van de Stichting Donjon Nijmegen betrokken bij de heroprichting van de historische Donjon en de herinrichting van het rijksmonument Valkhofpark

Behaalde PE-punten in 2019

6 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 2019 zevenmaal regulier vergaderd en overleg gevoerd met de directeur bestuurder. Naast vaste agendapunten uit de planning en controlcyclus besprak de raad de volgende onderwerpen:

- de Aedes Benchmark;
- vastgoed- en leefbaarheidssturing;
- Resultaatgericht Samenwerken en ketenpartners;
- de werking van hard en soft controls in de vastgoedprocessen;
- risicomanagement in projecten;
- vastgoed rekenen;
- de ontwikkeling van Fit4woco;
- de voortgang van het verbeterplan klantbediening en iedere euro raak;
- het bod voor prestatieafspraken met de gemeenten;
- de Vivare Strategie;
- governance gerelateerde onderwerpen als: zelfevaluatie, evaluatie commissies, werkwijze, remuneratie, beoordeling bestuurder, profiel en werving nieuwe leden, informatie van de externe toezichthouders Waarborgfonds Sociale Woningbouw en Autoriteit woningcorporaties.

Tijdens de jaarlijkse themadag van de raad van commissarissen samen met de bestuurder en

directeuren stond het project Gelderseplein centraal. Tijdens een werkbezoek aan dit complex werden de fysieke en sociale aspecten besproken. Ook lichtten externe stakeholders de commissarissen toe over Achter de voordeur en Vakbroeders.

Goedgekeurde bestuursbesluiten

In 2019 gaf de raad van commissarissen goedkeuring aan het projectplan Domeinlaan Velp, de verkoop van gezondheidscentra Presikhaaf en Malburgen te Arnhem, het treasurystatuut en -jaarplan 2019, het jaarverslag en de jaarrekening 2018 en de (meerjaren)begroting 2020.

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 2019 was geen sprake van afwezigheid of verhindering van commissarissen.

Commissies van de raad in 2019

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 2019: regelmatig	de heer Elghoul (voorzitter) en mevrouw Geel	• Voorbereiden beoordeling 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 2019: vier	de heer Janssen (voorzitter) en de heer Elghoul	• Voorbereiden toezicht op financieel beleid met de volgende aandachtsgebieden: interne risicobeheersing- en controlesystemen, financiële informatieverstopping, 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 2019: vier	de heer Van Nieuwenhuijze (voorzitter) en mevrouw Bouwmeester	• Voorbereiden besluitvorming over vastgoedbeslissingen (goedkeuring investeringen boven €3 miljoen) • Volgen planning vastgoedprojecten en organisatie-ontwikkeling 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, die gemaakt zijn tijdens dit gesprek 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 vanaf 1 januari 2014 ook de regeling bezoldigingsmaxima topfunctionarissen toegelaten instellingen volkshuisvesting. De beloning van onze directeur bestuurder lag in 2019 boven het beloningsmaximum, omdat hij, met goedkeuring van onze raad van commissarissen, gebruik maakt van het overgangsrecht. In 2018 startte de afbouwregeling uit het overgangsrecht voor de directeur bestuurder van Vivare. 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 aan de beroepsregel van de Vereniging Toezichthouders Woningcorporatie, waarin de beloning van commissarissen is vastgesteld. In 2019 was dat voor de voorzitter € 23.300 per jaar en voor een lid € 15.500. Deze beloning is lager dan het wettelijk maximum van de WNT.

De code van goed bestuur

We wijken van één bepaling van de Governancecode Woningcorporaties af: onze directeur bestuurder is voor onbepaalde tijd benoemd, in plaats van voor vier jaar met kans op herbenoeming voor weer vier jaar. Dit komt omdat er nog geen vierjaarbepaling was op het moment van de benoeming van onze directeur.

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, de integriteitcode, de meldprocedure misstanden en in de richtlijnen voor liefdesrelaties op de werkvloer.



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.

In 2019 hebben geen stelselwijzigingen plaatsgevonden.

Gebeurtenissen na balansdatum

In de nieuwjaarsnacht van 2020 ontstaat brand in onze flat aan het Gelderseplein. De uitbraak van het coronavirus is in maart 2020 officieel een pandemie. Deze gebeurtenissen hebben geen invloed op de feitelijke situatie per balansdatum. De eventuele gevolgen van deze gebeurtenissen zijn daarom niet verwerkt in de jaarrekening 2019.

Brand flat Gelderseplein Arnhem

In de nieuwjaarsnacht voltrekt zich in onze flat aan het Gelderseplein in Arnhem een drama waarvan de gevolgen voor zowel huurders als organisatie nog heel lang voelbaar (zullen) zijn. Er ontstaat brand in de portiek van de lage flat. Van een gezin dat in de lift staat, komen vader en zoon om het leven. In januari 2020 startte de landelijke Onderzoeksraad voor Veiligheid een onderzoek naar de brand in de galerijflat. We verlenen uiteraard onze volledige medewerking. Naar verwachting rond de Onderzoeksraad haar onderzoek eind 2020 of begin 2021 af.

Naast dit onderzoek startte Vivare met een eigen onderzoek naar de brandveiligheid van het complex. De uitkomsten van dit onderzoek zijn bepalend op het vervolg van het geplande onderhoud. Daarvoor huurde Vivare het externe, onafhankelijke onderzoeksbureau CrisisLab (onder andere prof. dr. Ira Helsloot) in. Uit dit onderzoek blijkt dat het ontwerp van de hal

voldeed aan de wettelijke eisen voor brandveiligheid. De veiligheid van de bewoners in hun woningen was daardoor niet in het geding. De brand brak uit in de portiek van de lage flat. De branddeuren hebben de woningen beschermd. Op roetschade na, liepen de appartementen geen beschadigingen op en bleven bewoonbaar. We vormden in de jaarrekening 2019 geen voorziening voor de gevolgen van de brand.

Medio 2018 startten we met een groot onderhoud en verduurzamingsproject in het complex aan het Gelderseplein. De werkzaamheden aan de lage flat waren op het moment van de brand nog niet gestart. Daar zou onze ketenpartner in januari 2020 mee beginnen. In maart 2020 startten we weer met de werkzaamheden. Een onderdeel van dit project is het vernieuwen van de buitengevel van het trappenhuis en de entree. Ook de liften worden gerenoveerd. We gaan deze werkzaamheden nu eerder uitvoeren, zodat de brandschade steeds minder zichtbaar wordt en de huurders minder last hebben van een lange doorlooptijd. De twee liften in de entree van de getroffen flat zijn buiten gebruik genomen. Nu de resultaten van ons eigen onderzoek door CrisisLab bekend zijn, kunnen we de vergunningen voor de nieuwe liften aanvragen en de liften bestellen. We streven erna alle (herstel) werkzaamheden dit jaar af te ronden. Verder dekt onze verzekering een groot deel van de schadepost.

Impact COVID-19

In maart 2020 kregen Nederland en grote delen van Europa te kampen met de gevolgen van het coronavirus (COVID-19). Dit heeft de nodige impact op onze huurders en op onze organisatie. We hebben onze bedrijfsprocessen aangepast en afgestemd op de door het RIVM en de Rijksoverheid afgegeven richtlijnen en maatregelen. Onze maatregelen zijn erop gericht om de gezondheid van onze medewerkers, huurders en relaties te beschermen en zoveel mogelijk de dienstverlening aan onze huurders te continueren.

Op dit moment lijken de grootste risico's van het COVID-19 virus voor ons uitval van medewerkers, waardedaling van activa, vertraging van bouw- en renovatietrajecten, betalingsproblematiek bij huurders, uitstel van onderhoud en langere leegstand van verhuurbare eenheden. Maar dat lijken vooralsnog geen factoren die kunnen leiden tot een bedreiging van de bedrijfscontinuïteit. Gezien ons bedrijfsmodel liggen continuïteitsproblemen niet direct voor de hand om de volgende redenen:

- Onze huurstromen zijn omvangrijk en goed gespreid.
- Ons vastgoed in exploitatie is normaal gesproken courant en waardevast.
- Onze financiële ratio's zijn goed en bieden de vereiste veiligheidsbuffers.

Daarnaast hebben we niet direct te maken met een liquiditeitsrisico. Aantrekken van liquiditeiten bij de sectorbanken BNG Bank en Nederlandse Waterschapsbank (NWB) is nu en naar verwachting komend jaar ook geen probleem. Ook een rentestijging heeft op korte termijn geen significante invloed op de kasstromen van Vivare. Zo nodig kan getemporiseerd worden in onderhouds- en investeringsuitgaven om de uitgaande kasstroom en verzwaring van de financieringslast te beperken. Ook zijn er mogelijkheden om te krimpen in flexibele kosten. Voor nu is het nog te vroeg om te kunnen melden welke maatregelen voor ons het best passend zijn.

In dit jaarverslag zijn de verwachtingen voor 2020 beschreven zoals die waren voordat het coronavirus ons in de greep hield. Omdat de daadwerkelijke impact nog lastig in te schatten is, zijn onze verwachtingen voor 2020 ongewijzigd.

Marktwaaarde versus beleidswaarde

De beleidswaarde 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 beleidswaarde wordt rekening gehouden met beleidseffecten van de corporatie.

Per 31 december 2019 bedroeg de marktwaaarde in verhuurde staat van het vastgoed in exploitatie € 3.211 miljoen (2018: € 2.828 miljoen) en de beleidswaarde € 1.249 miljoen (2018: € 1.395 miljoen); een verschil van € 1.962 miljoen (2018: € 1.433 miljoen) op het eigen vermogen.

De beleidswaarde van het vastgoed in exploitatie is een afgeleide van de marktwaaarde in verhuurde staat. Per 31 december 2019 bedraagt de ongerealiseerde herwaardering exclusief het effect van belastinglatenties € 2.067 miljoen (2018: € 1.746 miljoen) uit hoofde van de waardering van het vastgoed in exploitatie tegen marktwaaarde in verhuurde staat. De realisatie van deze ongerealiseerde herwaardering is sterk afhankelijk van het te voeren beleid van Vivare. Dit komt tot uitdrukking in de afslagen van de marktwaaarde in verhuurde staat om tot de beleidswaarde te komen.

Dit betreft:

- Beschikbaarheid: (vrijwel) alle woningen houden we bij mutatie in bezit en blijven we exploiteren. We verkopen bij mutatie niet. In de beleidswaarde hanteren we daarom alleen de marktwaaarde volgens het doorexploiteerscenario. Dit heeft een effect van negatief € 164 miljoen op de marktwaaarde.
- Betaalbaarheid: we willen woningen betaalbaar houden voor onze doelgroep. De (streef)huren van onze woningen liggen daarom ruim onder de markthuur waarmee in de marktwaaarde is gerekend. Daarnaast dragen we verhuurderheffing af op onze sociale woningvoorraad. Deze lagere opbrengsten en extra kosten hebben een effect van negatief € 1.041 miljoen op de marktwaaarde.
- Kwaliteit: we geven meer geld uit aan onderhoud dan commerciële partijen, om onze woningen courant te houden. We kiezen bewust voor een hogere kwaliteit van onze woningvoorraad dan gemiddeld op de markt wordt bereikt bij dezelfde huur. Dit heeft een effect van negatief € 693 miljoen.
- Beheer: onze beheerkosten, de organisatiekosten die we toerekenen aan onze verhuur en beheeractiviteiten, liggen in lijn met de markt. Het effect hiervan bedraagt negatief € 65 miljoen.

De beleidswaarde 2019 is € 146 miljoen lager dan eind 2018. De beleidswaarde nam met bijna € 260 miljoen af door een hogere onderhoudsnorm (2019: € 2.521; 2018: € 2.147). Deze hogere norm komt vooral door ons onderhoudsbeleid gericht op het verduurzamen van woningen. De verhoging van de streefhuren heeft een positief effect op de beleidswaarde van € 122 miljoen. In 2019 wijzigde de definities van onderhoud en beheer. Deze wijziging heeft minimaal effect op de beleidswaarde 2019.

Het bestuur van Vivare heeft een inschatting gemaakt van het gedeelte van het eigen vermogen dat bij ongewijzigd beleid niet of eerst op zeer lange termijn realiseerbaar is. De schatting ligt in lijn met het verschil tussen de beleidswaarde van het bezit in exploitatie en de marktwaaarde in verhuurde staat van dit bezit en bedraagt circa € 1.962 miljoen. dit betekent dat circa 74% van het totale eigen vermogen niet of eerst op zeer lange termijn realiseerbaar is.



Resultaat versus kasstromen

Ons geld zit voor het grootste deel in stenen. Onze woningen worden gewaardeerd tegen een marktwaarde in verhuurde staat. Ons jaarresultaat 2019 is € 315 miljoen positief. Dit wordt vooral veroorzaakt door de waardestijging van ons vastgoed. Dit betekent niet dat deze waardestijging op onze bankrekening is bijgeschreven. We kunnen deze waardestijging alleen verzilveren door ons bezit te verkopen. In 2019 namen onze geldmiddelen met € 13 miljoen toe door:

- Een positieve kasstroom van € 26 miljoen uit ontvangen (huur)opbrengsten verminderd met uitgaven voor beheer, onderhoud, rente, heffingen en belastingen.
- Investerings in nieuwbouw en woningverbeteringen. Dit leidde tot een uitgaande geldstroom van per saldo € 25 miljoen.
- Ontvangsten uit verkoop van ons bezit van € 4 miljoen.
- Een positieve kasstroom uit financieringsactiviteiten van € 8 miljoen door meer (op)nieuw te lenen dan af te lossen.

Toelichting op jaarresultaat

We sloten 2019 af met een positief resultaat van € 315 miljoen. Dit komt onder andere door:

- Het resultaat exploitatie vastgoedportefeuille 2019 steeg ten opzichte van 2018 met € 15 miljoen. Dit wordt vooral veroorzaakt door lagere onderhoudskosten van € 10 miljoen door minder planmatig onderhoudsprojecten.
- We verhoogden in 2019 de huren met maximaal 2,3%. De huursomstijging bedroeg 1,3% (€ 2 miljoen)
- De waardeverandering van onze woningvoorraad bedroeg in 2019 € 360 miljoen. Dit komt door de positieve ontwikkeling op de woning- en beleggersmarkt in 2019. De marktwaardeontwikkeling lichten we uitgebreid toe in de jaarrekening.
- De te betalen belastingen over het resultaat 2019 bedroegen € 7 miljoen (2018: € 3 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 2019 bedroeg deze mutatie negatief € 74 miljoen, ten opzichte van positief € 11 miljoen in 2018. De mutatie in 2019 wordt vooral veroorzaakt door het grote verschil tussen de fiscale en marktwaarde van ons vastgoed in exploitatie. De fiscale waarde is 'bevroren' en bedraagt € 2.978 miljoen. De marktwaarde is afhankelijk van de markt en nam in 2019 verder toe.

Jaarresultaat (in duizenden euro's)	2019	2018
Resultaat exploitatie vastgoedportefeuille	62.848	47.325
Resultaat verkoop vastgoedportefeuille	40	- 827
Waardeveranderingen vastgoedportefeuille	360.298	202.407
Resultaat overige activiteiten	134	442
Overige organisatiekosten	- 5.454	- 5.434
Leefbaarheid	- 4.098	- 4.339
Financiële baten en lasten	- 19.097	- 19.987
Resultaat voor belastingen	394.671	219.587
Belastingen	- 80.101	8.829
Aandeel in resultaat van deelnemingen	- 62	6
Resultaat na belastingen	314.508	228.422

Exploitatieresultaat

Vivare heeft een solide exploitatieresultaat 2019 voor belastingen van € 34 miljoen (2018: € 17 miljoen). Het exploitatieresultaat (winst of verlies) is in principe gelijk aan de bedrijfsopbrengsten verminderd met de exploitatiekosten. Ten opzichte van 2018 is het exploitatieresultaat € 17 miljoen hoger in 2019 door:

- Hogere huuropbrengsten van € 3 miljoen.
- Een beter resultaat van € 1 miljoen op verkopen van ons bezit.
- Minder lasten onderhoudsactiviteiten van € 10 miljoen door minder planmatig onderhoudsprojecten.
- Lagere rentelasten van € 1 miljoen.

Waardeveranderingen vastgoedportefeuille

De waardeveranderingen van onze vastgoedportefeuille in 2019 bedraagt € 360 miljoen (2018: € 202 miljoen). Deze waardeveranderingen realiseren we niet zonder verkoop van ons bezit. Per 31 december 2019 is in totaal € 2.067 miljoen aan ongerealiseerde herwaarderings in het eigen vermogen begrepen (2018: € 1.746 miljoen), zijnde het verschil tussen de marktwaarde in verhuurde staat van ons bezit en de kostprijs exclusief het effect van belastinglatenties. Voor dit bedrag vormden we een herwaarderingsreserve. Hiermee benadrukken we dat dit deel van het eigen vermogen op het waarderingsmoment nog niet is gerealiseerd.

Toelichting op investeringen

Investerings zijn belangrijke uitgaven voor Vivare. Deze uitgaven zien we niet terug in ons exploitatie-overzicht, maar wel in ons kasstroomoverzicht. We investeren om onze woningen te verduurzamen en de woningvoorraad op peil te houden. In 2019 investeerden we € 30 miljoen.

In 2019 investeerden we € 15 miljoen in de herstructureringsprojecten Eilandje Urk in Arnhem en Dorrestijn-Plantsoen in Heelsum. We sloopten verouderde woningen en bouwden energiezuinige woningen terug. Het merendeel van de nieuwe woningen leverden we in 2019 op.

We bouwden 26 nieuwe woningen in de wijk Schuytgraaf in Arnhem en 20 tijdelijke appartementen (maximaal 10 jaar) in Elst. Beide projecten zijn in 2019 afgerond. De investering in 2019 bedroeg € 3 miljoen.

Verder investeerden we € 12 miljoen in woningverbeteringen. Dit zijn zo'n 40 projecten waarin we energetische maatregelen namen om onze duurzaamheidsdoelstelling op korte en langetermijn te realiseren.

Exploitatieresultaat (in duizenden euro's)	2019	2018
Resultaat exploitatie vastgoedportefeuille	62.848	47.325
Resultaat verkoop vastgoedportefeuille	40	-827
Resultaat overige activiteiten	134	442
Overige organisatiekosten	-5.454	-5.434
Leefbaarheid	-4.098	-4.339
Financiële baten en lasten	-19.097	-19.987
Exploitatieresultaat	34.373	17.180

Investerings (in duizenden euro's)	2019	2018
Herstructering	14.454	8.050
Nieuwbouw	3.150	9.200
Woningverbetering	12.425	8.200
Totaal	30.029	25.450

Financiële kengetallen

Voor onze financiële sturing hebben we de Interest Coverage Ratio (ICR) als belangrijkste kengetal vastgesteld. De ICR maakt inzichtelijk of we op korte- en middellange termijn voldoende operationele kasstromen (vóór rente- ontvangsten en -uitgaven) genereren om aan onze renteverplichtingen te voldoen. We hebben intern een minimumgrens van 1.8 vastgesteld.

Resultaat ICR 2019

Eind 2019 bedroeg onze ICR 2.3 (2018: 1.4). We hebben een extra ‘buffer’ opgenomen ten opzichte van de norm van onze toezichthouders, omdat we ook in de toekomst onze eigen keuzes willen blijven maken.

Extern beoordelingskader

Onze toezichthouder, de Autoriteit woningcorporaties, beoordeelt onze financiële positie aan de hand van vier kengetallen: de rentedekkinggraad (ICR), de loan-to-value (LTV) op beleidswaarde, de solvabiliteit op beleidswaarde en de dekkinggraad op marktwaarde. De ICR is een maat voor het betalen van de rente uit de kasstromen. De andere ratio’s laten op basis van het vermogen zien of er voldoende financieringsruimte is. De LTV op beleidswaarde geeft de verhouding weer tussen de omvang van de schuld en de waarde van het vastgoed. De solvabiliteit geeft de verhouding weer tussen het eigen vermogen in relatie tot het balanstotaal. De dekkingratio geeft

aan of de (markt)waarde van het onderpand in geval van discontinuïteit voldoende is om de schuldpositie af te lossen.

Vivare voldoet ruimschoots aan de financiële ratio’s van de Autoriteit woningcorporaties. Ten opzichte van 2018 namen de ratio’s af. Dit wordt veroorzaakt door een lagere beleidswaarde en hogere schulden aan financiers.

	2019	Norm	2018
Rentedekkinggraad (ICR)	2.3	1.4	1.4
Loan to Value (LTV)	42%	< 75%	37%
Solvabiliteit	52%	> 20%	61%
Dekkingratio	16%	< 50%	18%



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 een gedegen financiële positie (de ICR blijft boven de 1.8), waardoor we wendbaar zijn en veranderingen in de externe omgeving kunnen opvangen.

Ontwikkelingen en doelstellingen leningenportefeuille

Eind 2019 hadden we een leningenportefeuille van € 528 miljoen ten opzichte van € 520 miljoen ultimo 2018: een toename van € 8 miljoen. Per saldo hebben we € 78 miljoen afgelost op de leningen en sloten we in 2019 voor € 86 miljoen aan nieuwe leningen af.

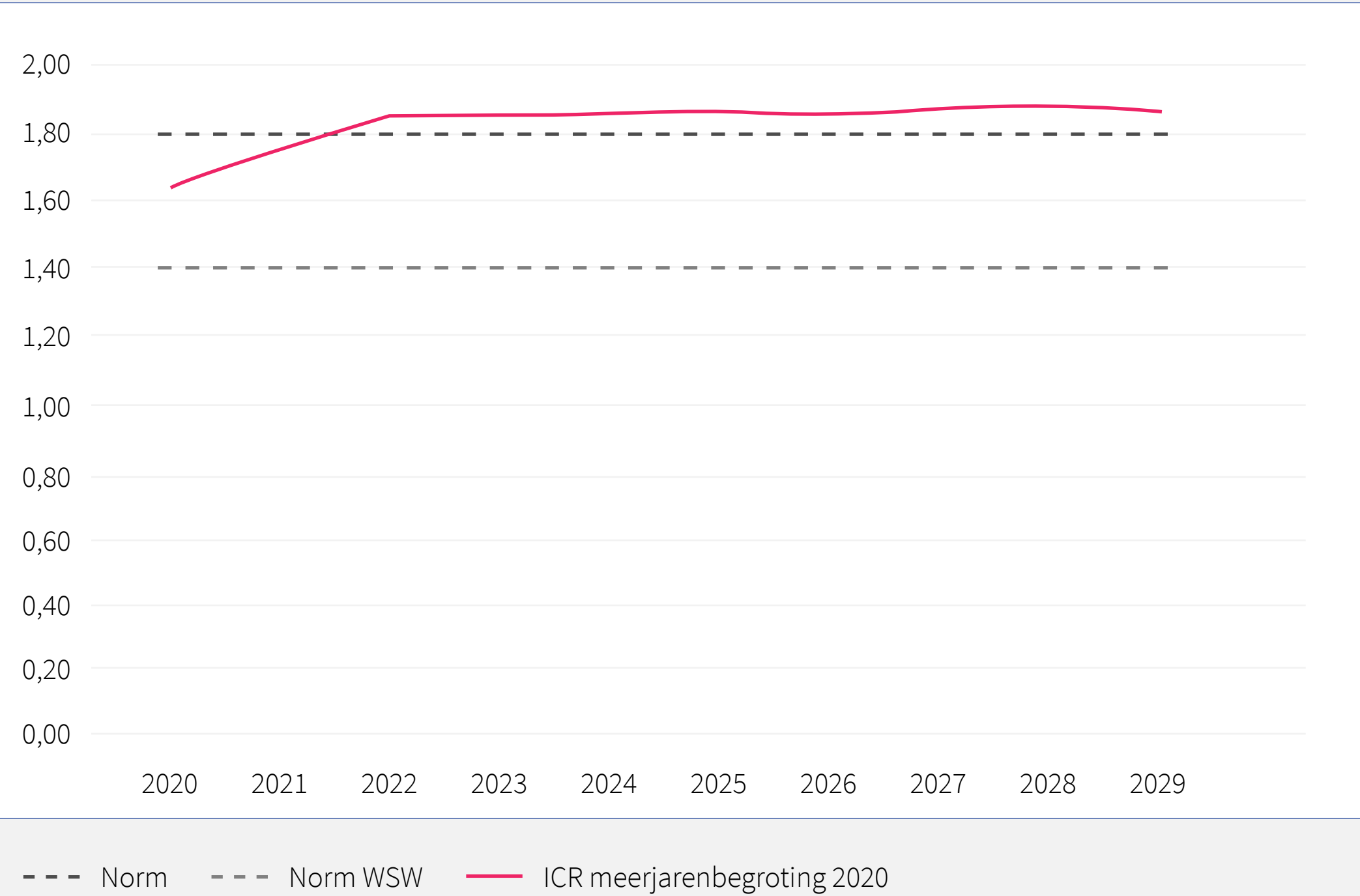
In 2020 gaan we € 19 miljoen aflossen en investeren we naar verwachting € 22 miljoen in onze woningvoorraad. Deze investeringen financieren we uit onze operationele kasstroom en uit de beschikbare ruimte op bestaande roll-over leningen.

Volgens onze meerjarenbegroting 2020 investeren we de komende tien jaar in totaal € 543 miljoen, waarvan € 362 miljoen in duurzaamheidsverbeteringen. Deze investeringen financieren we vanuit de operationele kasstromen (€ 216 miljoen) en door meer te lenen (€ 317 miljoen). Deze extra leningen passen binnen onze financiële (toekomstige) ratio's waar onze externe toezichthouders op toezien.

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 treasury statuut en -jaarplan. In 2019 sloten we geen nieuwe swapcontracten af.

ICR Meerjarenbegroting 2020-2030



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, de directeur financiën, de directeur vastgoedregie, de controller en een 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.

Treasuryjaarplan 2019

Het treasuryjaarplan heeft jaarlijks de goedkeuring nodig van de raad van commissarissen. De raad moet ook wijzigingen in het treasurystatuut goedkeuren. In 2019 is het treasurystatuut geactualiseerd. 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 en controlcyclus. 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 garantiestellingen

Samenstelling en omvang van de derivaten- portefeuille

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 2019 negatief € 140 miljoen (2018: negatief € 114 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 € 74 miljoen (2018: negatief € 60 miljoen). Het gestorte onderpand is gemaximaliseerd op € 35 miljoen. Dit bedrag was gedurende heel 2019 gestort bij de tegenpartij.

Samenstelling en omvang van de leningen u/g

In het verleden verstrekten we leningen aan Woonzorgcentrum Pleyade voor betaald meerwerk in de door hun gehuurde panden. Eind 2018 heeft Vivare nog € 1,0 miljoen (2018: € 1,1 miljoen) te vorderen.

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 voorkomt 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.



vivare

Colofon

Uitgave

Vivare
www.vivare.nl

Ontwerp

Tripp Creatieve Communicatie
www.tripp.nl

Redactie

Ravestein & Zwart content makers.

Fotografie

Martine Siemens 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, juli 2020