

Jaarverslag 2017 Vivare
**MIDDEN IN DE
MAATSCHAPPIJ**



VOORWOORD

Betaalbare woningen bieden en er zijn voor onze huurders als zij ons nodig hebben. Dat is wat wij willen realiseren, nu en in de toekomst. Het zijn doelen die in toenemende mate neerkomen op fikse uitdagingen. De druk op de sociale huursector stijgt.

Wij bieden steeds meer mensen in een kwetsbare positie een (t)huis. Mensen met lage inkomens, met zorgbehoeften, ouderen en statushouders. Maar we maken ons ook zorgen. Leefbare, gezonde wijken vragen om diversiteit. Om huishoudens van verschillende samenstelling en met uiteenlopende inkomens. Zodat problemen zich niet concentreren, maar burens elkaar kunnen ondersteunen.

In ons eentje kunnen wij dat niet realiseren. Daarom zijn wij zeer tevreden met de prestatieafspraken die we het afgelopen jaar met alle zes gemeenten en onze huurdersverenigingen hebben gemaakt. Met onze bijdrage aan de woonvisies van de gemeenten doen we er alles aan om samen betaalbare woningen en leefbare wijken te realiseren. Maar ook door woonlasten te beperken. Dat is precies wat wij in 2017 hebben gedaan.

We hebben onze huren zo min mogelijk verhoogd. Maximaal 0,3%. Terwijl 40% van onze huurders helemaal geen huurverhoging hebben gekregen. Ook vergrootten we het aanbod van nieuwe en bestaande woningen met een lage huur, zodat we meer mensen een betaalbaar (t)huis kunnen bieden. En we investeerden in een klantexpertcentrum en in aanwezigheid in de wijken, zodat we bereikbaar zijn voor onze huurders. Om woningen betaalbaar te houden deden we daarnaast duurzaamheidsingrepen zonder huurverhoging in bestaande woningen en stimuleerden innovatieve nieuwbouw. En we maakten strakke procesafspraken met bouw- en onderhoudspartners om kosten te besparen. Deze samenwerking gaan we volgend jaar verder ontwikkelen.



“Een betaalbaar (t)huis dat is wat wij willen realiseren.”

Daarmee zijn onze zorgen over de diversiteit in de wijken niet verdwenen. Wel kunnen we zeggen dat we alles hebben gedaan wat mogelijk was. Met dank aan al onze samenwerkingspartners die zich hiervoor mede hebben ingespannen. Daar zijn we trots op!

Eric Angenent
Directeur bestuurder Vivare

INHOUDSOPGAVE





Jaarverslag 2017

VOLKSHUISVESTELIJK VERSLAG

HIER ZIJN WE TROTS OP

“40% van de huurders kreeg geen huurverhoging”



Betaalbaar

60% van onze huurders kreeg een huurverhoging van maximaal 0,3% en de overige 40% van de huurders kreeg zelfs helemaal geen huurverhoging.



Beschikbaar

De omvang van onze totale woningvoorraad nam in 2017 iets af. Dit werd vooral veroorzaakt door de overdracht van 75 huurwoningen in de gemeente Rheden aan QSP. Ook werden in 2017 woningen gesloopt. We bouwen alweer aan nieuwe energie-zuinige én betaalbare woningen die medio 2018 in gebruik worden genomen. Zo houden we de woningvoorraad op peil. Binnen onze bestaande voorraad hebben we de taakstelling voor de huisvesting van statushouders goed kunnen opvangen én de gehele achterstand in de gemeente Overbetuwe weggewerkt.



Duurzaam

In 2017 voerden we bij ruim 150 oudere woningen groot onderhoud met verduurzaming uit. Ook leverden we circa 80 nieuwe woningen op met een Energie-Index (EI) onder de 1,2. De gemiddelde EI van onze woningvoorraad daalde daarmee van 1,54 naar 1,52. Deze duurzaamheidsmaatregelen hebben we doorgevoerd zonder huurverhoging door te berekenen.



Leefbaar

Lukt het huurders even niet om prettig te wonen, dan ondernemen wij actie. Signalen van vervuiling, overlast en huurachterstand pakken we direct op. Onze medewerkers zijn dagelijks in de wijk en onderhouden contacten met huurders en gemeente. Onze partners zijn van cruciaal belang om hierbij snel te kunnen schakelen. Een goede samenwerking vinden we hierbij van groot belang.

BETAALBAARHEID



BETAALBAARHEID



Betaalbaar wonen voor onze huurders is bij onze toewijzingen het uitgangspunt. We verhuren woningen voor een betaalbare prijs. Hierdoor zijn de woonlasten voor onze huurders in verhouding met hun inkomen.

We werken ook actief aan verlaging van de woonlasten, door energiebesparende maatregelen toe te passen. Zo zorgen we voor een woningvoorraad die toekomstbestendig en duurzaam is. De kosten hiervan berekenen we niet door in de huur.

Maximale inzet voor betaalbaar wonen

Met het oog op betaalbaarheid hebben we in 2017 de huurprijs van de meeste woningen (opnieuw) beperkt tot € 635,06. Aan het eind van het jaar had 84% van onze woningen een maandhuur lager dan dit bedrag en 70% zelfs lager dan € 592,56. Gedurende het jaar wezen we 96% van onze woningen toe aan huurders met recht op huurtoeslag.

Onze zittende huurders kregen een huurverhoging van maximaal 0,3%. En om te onderstrepen dat we ons maximaal inzetten voor betaalbaar wonen, lieten we de huur bij 40% van de woningen zelfs helemaal ongemoeid.



HUISHOUD INKOMEN (VIVARE TOTAAL)	2017	2016
tot en met € 36.165	96%	92%
€ 36.166 tot en met € 40.349	2%	6%
hoger dan € 40.349	2%	2%

Nieuwe huurcontracten
In 2017 sloten we ruim 1.650 nieuwe huurcontracten af. Dit deden we volgens de uitgangspunten van passend toewijzen. Van deze verhuringen had 96% tot doel een nieuwe huurder te huisvesten met een jaarinkomen van maximaal € 36.165.

Door innovatie en nieuwe bouwtechnieken te stimuleren, beperkten we de huurprijs van nieuwbouwwoningen waar mogelijk tot € 635,06. Dit stelt ons in staat deze woningen ook aan onze primaire doelgroep te verhuren. Van onze nieuwbouwwoningen had 30% van de opgeleverde woningen een huurprijs lager dan € 635,06.

BETAALBAARHEID IN DE PRAKTIJK:

“NIEMAND WIL EEN GEVAL APART ZIJN – MAAR JE BENT HET SOMS WEL”



Vivare wil betaalbare woningen bieden en er zijn voor huurders die een steuntje in de rug nodig hebben. Soms betekent dit dat we tijdelijk de huur verlagen. Zoals bij dit stel uit Arnhem Noord. Hun inkomen ligt boven het minimum, maar onder modaal. Daarnaast kampen ze met financiële achterstanden uit het verleden. Via het Huurdershuis en de gemeente Arnhem kwamen ze in gesprek met Vivare.

“Er is
aandacht voor
mijn specifieke
situatie”

Cindy, klantconsulent: “De huidige woning past bij de gezinssamenstelling en het inkomen. Verhuizen naar een andere woning helpt niet: dan vallen ze in dezelfde huurcategorie en blijft de huur dus gelijk. Bovendien is hun woning aangepast aan de fysieke beperkingen van mevrouw. Daarom hebben we gekozen voor een huurverlaging van € 46 per maand, voor een periode van 3 jaar. Daarna bekijken we de situatie opnieuw.”

Willem en Charlotte, huurders: “Wij zijn heel blij met deze oplossing. Niemand wil een geval apart zijn – maar je bent het soms wel. En dan is het fijn als iemand aandacht heeft voor jouw specifieke situatie, dat je geen nummer uit de grote hoop bent. We blijven heel graag in onze vertrouwde omgeving wonen. Deze tijdelijke huurverlaging voelt als respect voor onze persoonlijke omstandigheden.”

AANTAL WONINGEN PER HUURKLASSE



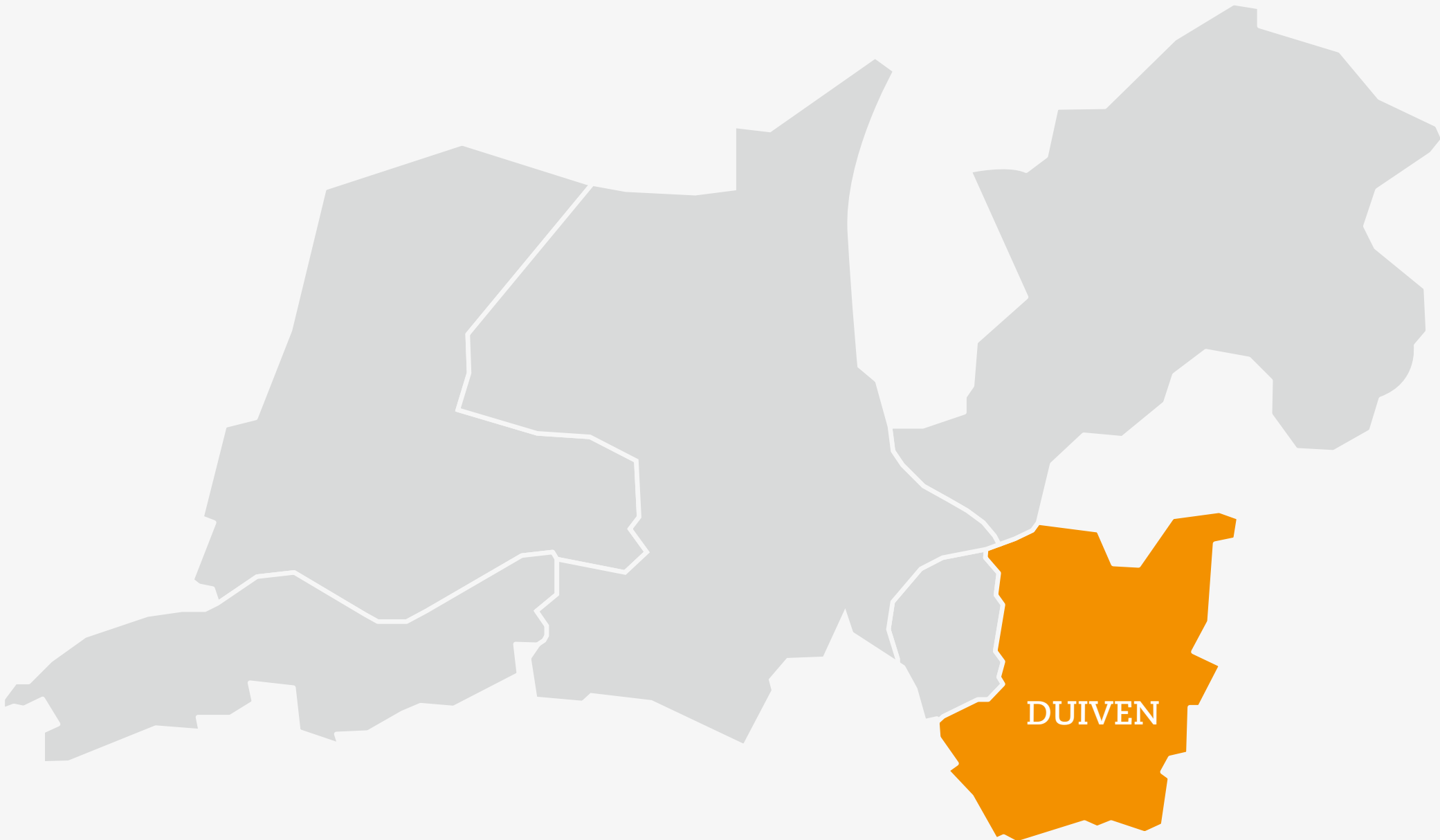
	ARNHEM 2017	%	ARNHEM 2016	%	VIVARE 2017	%	VIVARE 2016	%
onder 414,02	1.347	17%	1.485	18%	2.733	12%	2.762	12%
414,03 - 592,55	4.292	53%	4.107	51%	13.728	58%	13.391	57%
592,56 - 635,05	918	11%	940	12%	3.344	14%	3.535	15%
635,06 - 710,68	1.232	15%	1.311	16%	2.868	12%	3.064	13%
boven 710,68	357	4%	233	3%	907	4%	894	4%
TOTAAL	8.146		8.076		23.580		23.646	



AANTAL WONINGEN PER HUURKLASSE



	DUIVEN 2017	%	DUIVEN 2016	%	VIVARE 2017	%	VIVARE 2016	%
onder 414,02	175	7%	162	6%	2.733	12%	2.762	12%
414,03 - 592,55	1.585	61%	1.540	59%	13.728	58%	13.391	57%
592,56 - 635,05	403	15%	436	17%	3.344	14%	3.535	15%
635,06 - 710,68	296	11%	311	12%	2.868	12%	3.064	13%
boven 710,68	151	6%	161	6%	907	4%	894	4%
TOTAAL	2.610		2.610		23.580		23.646	



AANTAL WONINGEN PER HUURKLASSE



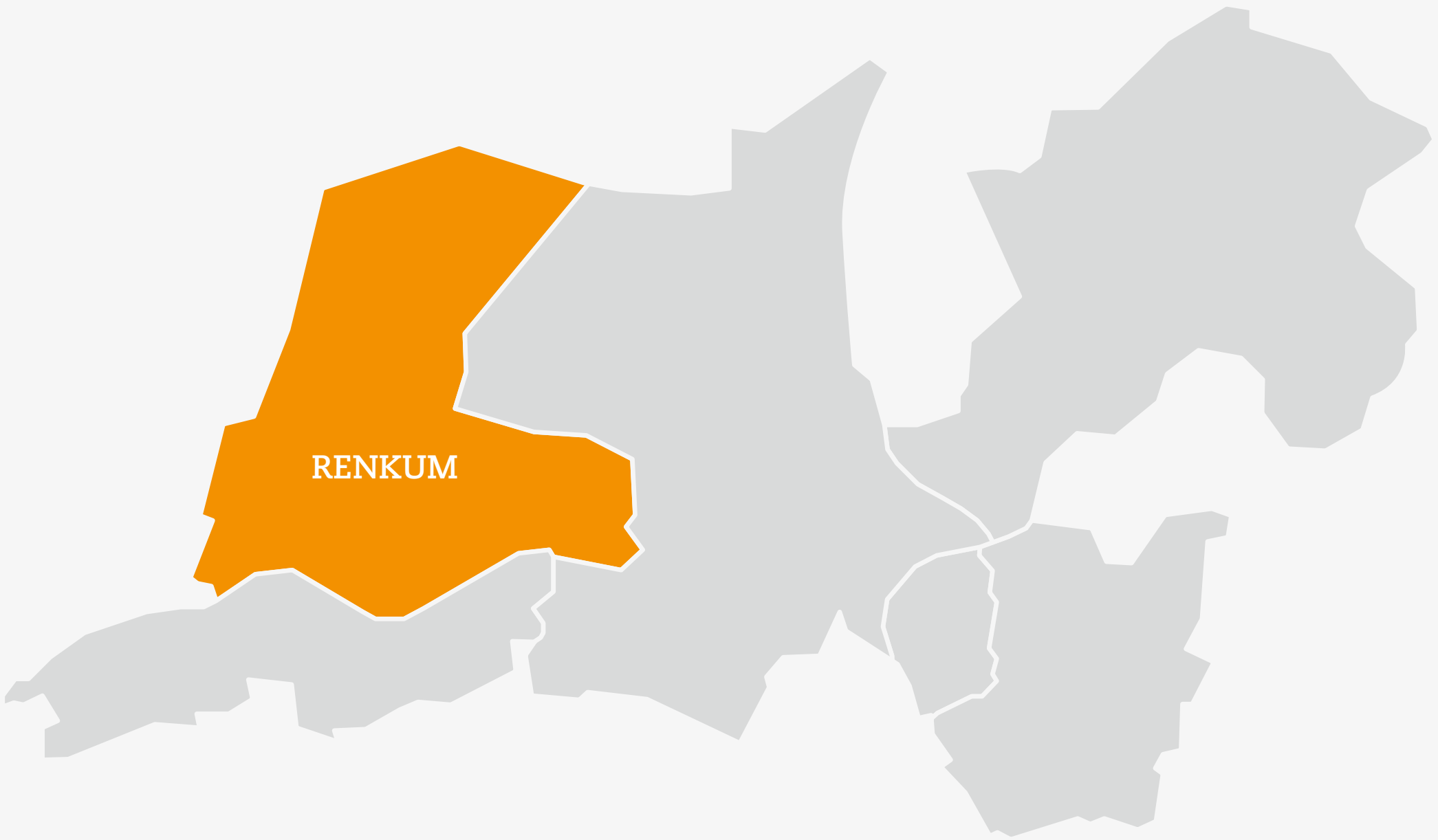
	OVER- BETUWE 2017	%	OVER- BETUWE 2016	%	VIVARE 2017	%	VIVARE 2016	%
onder 414,02	136	6%	125	6%	2.733	12%	2.762	12%
414,03 - 592,55	1.404	63%	1.352	60%	13.728	58%	13.391	57%
592,56 - 635,05	400	18%	420	19%	3.344	14%	3.535	15%
635,06 - 710,68	225	10%	247	11%	2.868	12%	3.064	13%
boven 710,68	78	3%	98	4%	907	4%	894	4%
TOTAAL	2.243		2.242		23.580		23.646	



AANTAL WONINGEN PER HUURKLASSE



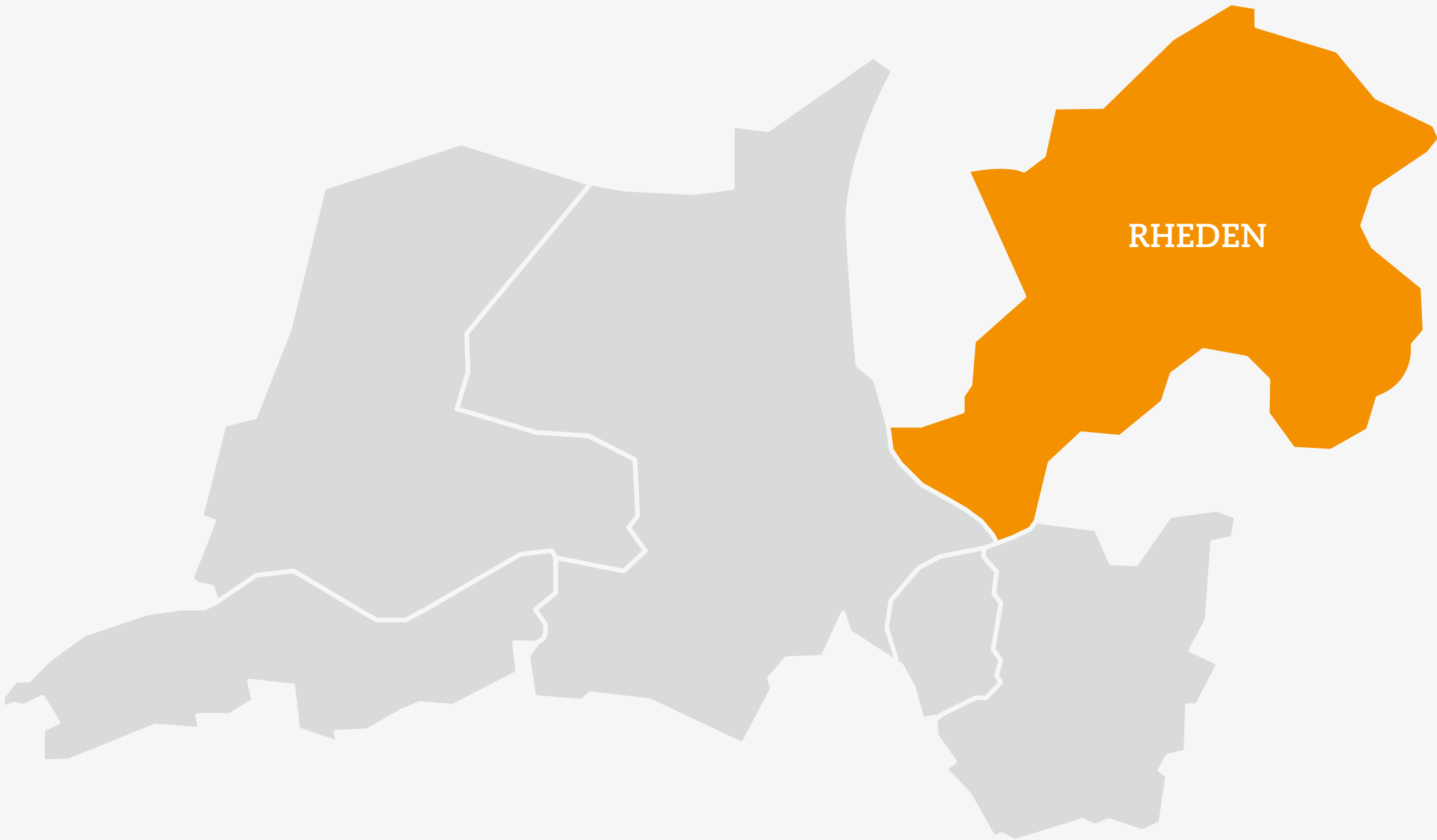
	RENKUM 2017	%	RENKUM 2016	%	VIVARE 2017	%	VIVARE 2016	%
onder 414,02	265	9%	189	7%	2.733	12%	2.762	12%
414,03 - 592,55	1.674	58%	1.690	59%	13.728	58%	13.391	57%
592,56 - 635,05	435	15%	431	15%	3.344	14%	3.535	15%
635,06 - 710,68	418	15%	471	16%	2.868	12%	3.064	13%
boven 710,68	86	3%	98	3%	907	4%	894	4%
TOTAAL	2.878		2.879		23.580		23.646	



AANTAL WONINGEN PER HUURKLASSE



	RHEDEN 2017	%	RHEDEN 2016	%	VIVARE 2017	%	VIVARE 2016	%
onder 414,02	686	12%	690	12%	2.733	12%	2.762	12%
414,03 - 592,55	3.560	61%	3.514	59%	13.728	58%	13.391	57%
592,56 - 635,05	848	15%	953	16%	3.344	14%	3.535	15%
635,06 - 710,68	526	9%	550	9%	2.868	12%	3.064	13%
boven 710,68	186	3%	237	4%	907	4%	894	4%
TOTAAL	5.806		5.944		23.580		23.646	



AANTAL WONINGEN PER HUURKLASSE



	WESTER- VOORT 2017	%	WESTER- VOORT 2016	%	VIVARE 2017	%	VIVARE 2016	%
onder 414,02	124	7%	111	6%	2.733	12%	2.762	12%
414,03 - 592,55	1.213	64%	1.188	63%	13.728	58%	13.391	57%
592,56 - 635,05	340	18%	355	19%	3.344	14%	3.535	15%
635,06 - 710,68	171	9%	174	9%	2.868	12%	3.064	13%
boven 710,68	49	3%	67	4%	907	4%	894	4%
TOTAAL	1.897		1.895		23.580		23.646	



BESCHIKBAARHEID



BESCHIKBAARHEID



Voldoende woningen voor onze doelgroep

Eind 2017 was onze woningvoorraad kleiner dan in 2016 (-66). Dit komt door de afronding van de eerder ingezette complexgewijze verkoop en het opleveringstijdstip van nieuwe woningen op sloop- nieuwbouwlocaties. We sloopten 59 woningen waarvan de oplevering van vervangende nieuwbouw zal plaatsvinden in 2018.

Eind 2014 hebben we 685 woningen verkocht aan een andere verhuurder, met als een van de voorwaarden dat de huurovereenkomst van de bewoners niet verandert. In maart 2016 droegen we de eerste 610 woningen over aan de nieuwe eigenaar. Op 24 mei 2017 kregen we van het ministerie toestemming voor de verkoop van de overige 75 woningen. Deze droegen we over op 1 december. Met de opbrengst van de verkoop (ver)bouwen we weer nieuwe betaalbare woningen voor onze doelgroep. Zo zorgen we ervoor dat ons bezit toekomstbestendig is en nu en straks voldoet aan de vraag van onze klant.

Niet-woongelegenheden

Naast woningen verhuurden we in 2017 ook nog 989 niet-woongelegenheden. Dit zijn onder andere garages, parkeerplaatsen, bergingen, winkels en bedrijfsonroerend goed. In 2016 was dit aantal 988.



We zijn er voor mensen met een kleine portemonnee. Daarnaast huisvesten we huurders die op andere manieren kwetsbaar zijn. De ervaring leert dat niet iedere woningzoekende in een hokje past. Maar ook dat een steuntje in de rug soms een nieuwe start kan betekenen.

Goed samenwerken met netwerkpartners is hierbij cruciaal. We investeren veel in deze contacten. Door intensief samen te werken, weten we zelfs in ogenschijnlijk uitzichtloze situaties maatwerk te leveren.

Huisvesten kwetsbaren

In 2017 maakten we afspraken met de gemeente Arnhem, Volkshuisvesting, Portaal en zorgpartners over het huisvesten van mensen die uitstromen uit de intramurale zorg. Kwetsbare Arnhemers bieden we hiermee een woning met begeleiding. Per jaar worden door de drie corporaties gezamenlijk 120 woningen beschikbaar gesteld. In de andere Vivare gemeenten maken we deze afspraken in 2018.

Urgentieaanvragen

In 2017 benaderden 341 woningzoekenden ons met een urgentieverzoek. Uiteindelijk dienden wij 123 urgentieaanvragen in bij de onafhankelijke Urgentiecommissie Woningmarktregio Arnhem Nijmegen. Hiervan werden er 91 direct toegekend en 33 aangehouden voor nader onderzoek. Er zijn 27 aanvragen afgewezen.

BESCHIKBAARHEID IN DE PRAKTIJK:

“FIJN DAT IK KAN WONEN OP DE PLEK DIE IK HET LIEFSTE WIL”

Vivare wil er zijn voor mensen. Met een luisterend oor, maar vooral ook met een woning die aansluit bij hun wensen en behoeften. Dit betekent dat we oog hebben voor situaties waarin huurders snel onderdak nodig hebben. Maar ook dat we waar mogelijk rekening houden met hun persoonlijke voorkeuren. Zoals in het geval van Paskie die niet in zijn oude woning kon blijven en niets liever wilde dan in het centrum van Arnhem wonen.

“Ik sta te
popelen om
de muren
te sausen”

Paskie, bewoner: “Ik huurde een woning in de gemeente Arnhem, maar die werd gesloopt. Bij Vivare kwam ik hierdoor automatisch bovenaan de bezichtigingslijst te staan en dat heeft echt het verschil gemaakt. Daarvoor kreeg ik weliswaar best veel aanbod, maar niet in het centrum van Arnhem. Daar ging het om hoogstens vijf of zes woningen per jaar. Uiteindelijk was het dankzij die plek bovenaan de lijst raak in Klarendal: ik heb net de sleutel gekregen. Superfijn dat ik zo toch kan wonen op de plek die ik het liefste wil. Alleen jammer dat ik moet wachten op enkele reparaties. Ik sta te popelen om de muren te sausen.”



ONS BEZIT IN 2017



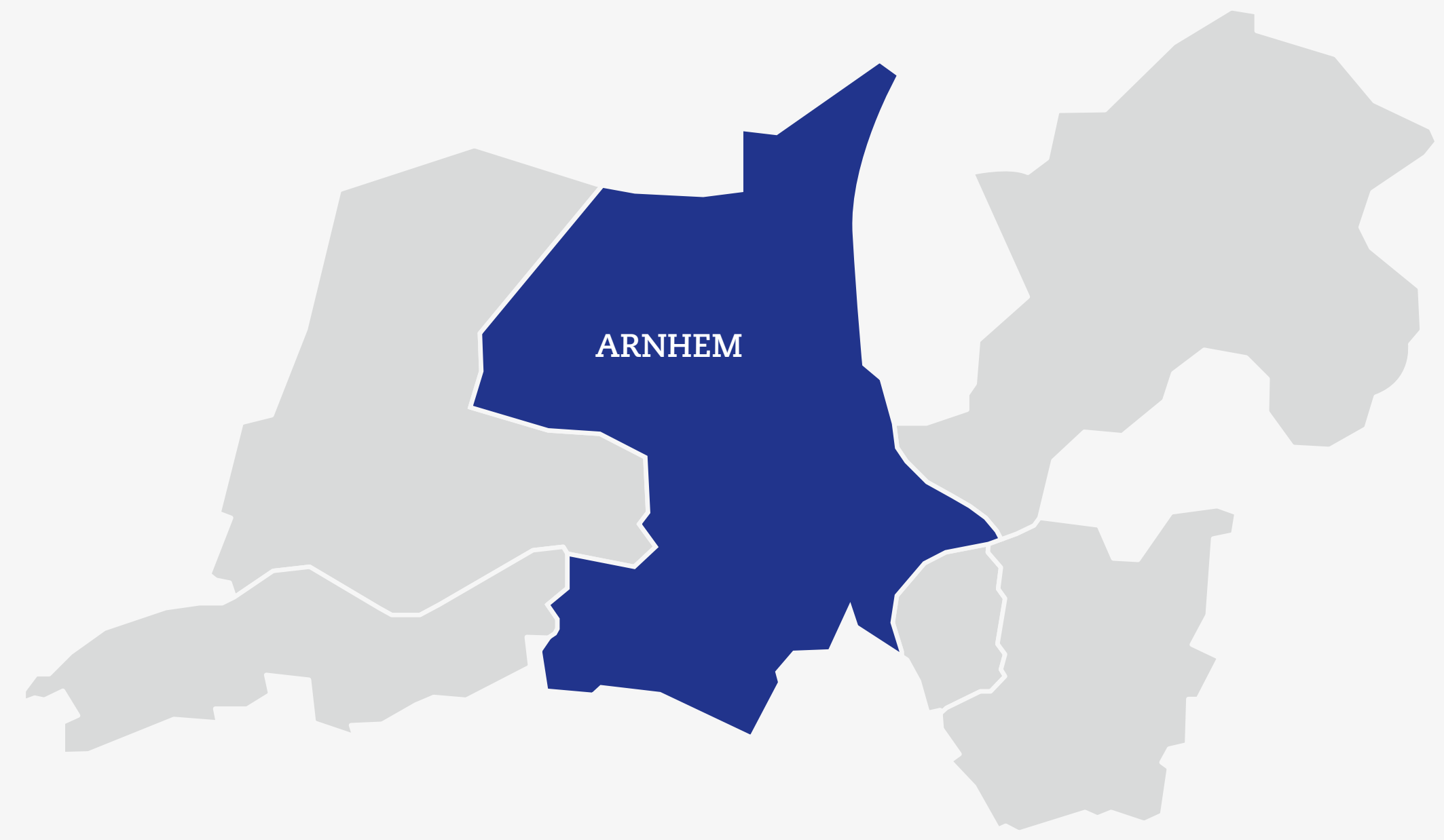
	2017	2016
Woongelegenheden zelfstandig	22.536	22.604
Woongelegenheden onzelfstandig	1.044	1.042
Parkeervoorzieningen	832	833
Maatschappelijk onroerend goed	12	12
Bedrijfsmatig onroerend goed	107	105
Overig	38	38
TOTAAL	24.569	24.634



ONZE WONINGEN IN 2017



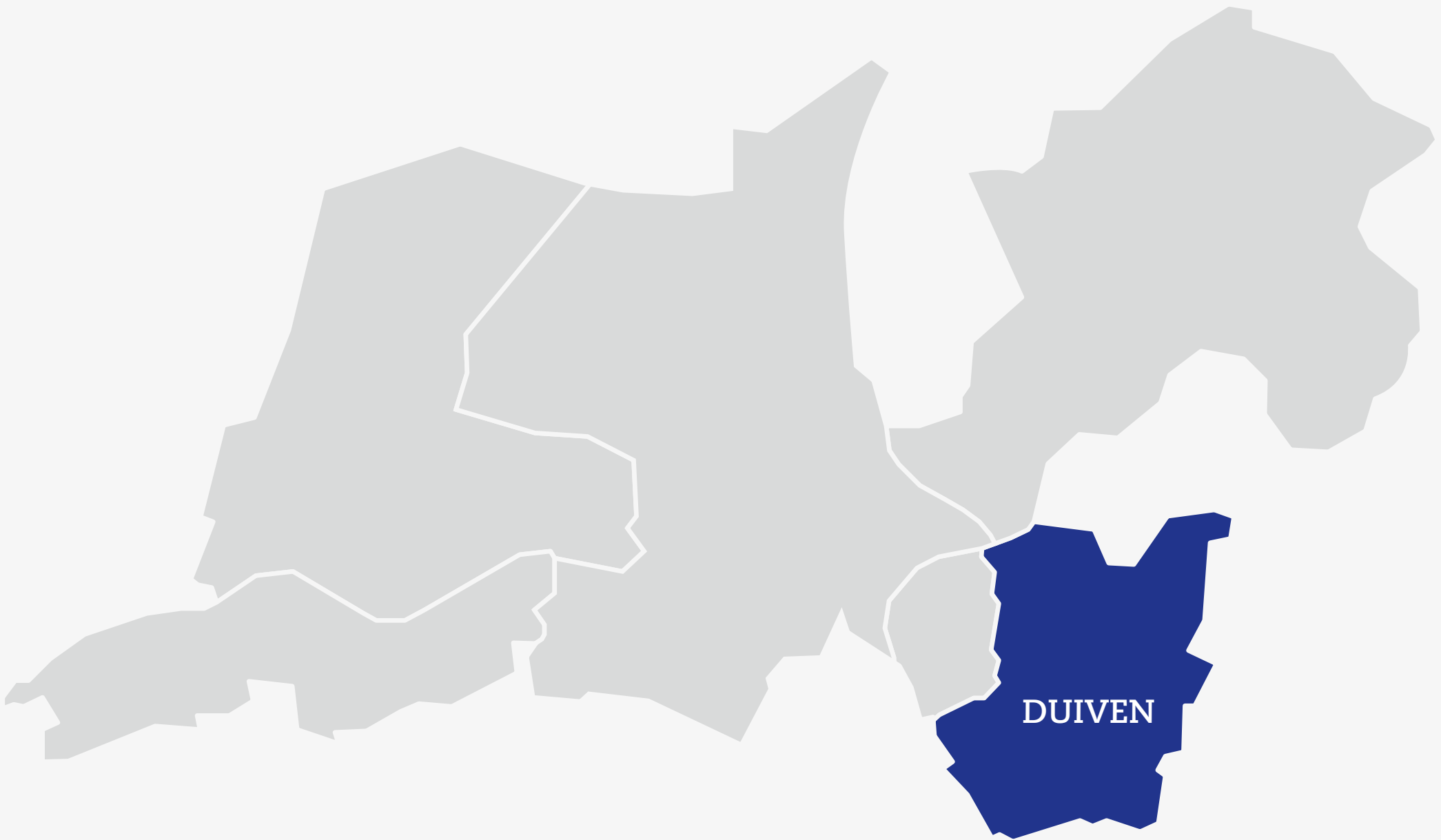
	ARNHEM 2017	ARNHEM 2016	VIVARE 2017	VIVARE 2016
Nieuwbouw	81	165	81	277
Aan/terugkoop	7	9	14	19
Verkoop	-16	-217	-98	-626
Sloop	0	-104	-59	-104
Overig	-2	-1	-4	-3
TOTAAL	8.146	8.076	23.580	23.646



ONZE WONINGEN IN 2017



	DUIVEN 2017	DUIVEN 2016	VIVARE 2017	VIVARE 2016
Nieuwbouw	0	7	81	277
Aan/terugkoop	4	7	14	19
Verkoop	-4	-26	-98	-626
Sloop	0	0	-59	-104
Overig	0	0	-4	-3
TOTAAL	2.610	2.610	23.580	23.646



ONZE WONINGEN IN 2017



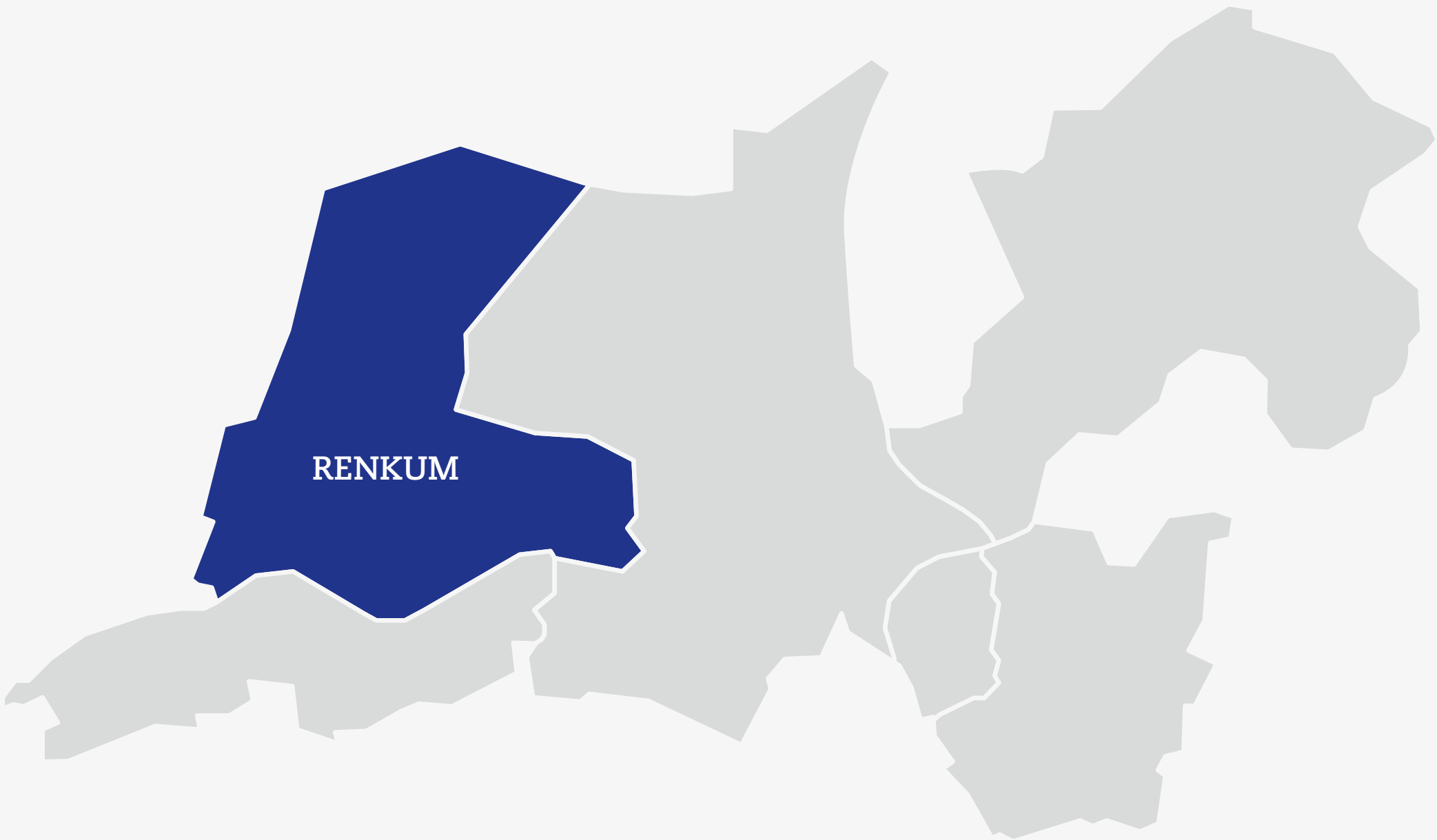
	OVERBETUWE 2017	OVERBETUWE 2016	VIVARE 2017	VIVARE 2016
Nieuwbouw	0	21	81	277
Aan/terugkoop	1	0	14	19
Verkoop	0	-4	-98	-626
Sloop	0	0	-59	-104
Overig	0	0	-4	-3
TOTAAL	2.243	2.242	23.580	23.646



ONZE WONINGEN IN 2017



	RENKUM 2017	RENKUM 2016	VIVARE 2017	VIVARE 2016
Nieuwbouw	0	59	81	277
Aan/terugkoop	0	0	14	19
Verkoop	-1	-75	-98	-626
Sloop	0	0	-59	-104
Overig	0	0	-4	-3
TOTAAL	2.878	2.879	23.580	23.646



ONZE WONINGEN IN 2017

	RHEDEN 2017	RHEDEN 2016	VIVARE 2017	VIVARE 2016
Nieuwbouw	0	25	81	277
Aan/terugkoop	0	1	14	19
Verkoop	-77	-145	-98	-626
Sloop	-59	0	-59	-104
Overig	-2	-2	-4	-3
TOTAAL	5.806	5.944	23.580	23.646



ONZE WONINGEN IN 2017

	WESTERVOORT 2017	WESTERVOORT 2016	VIVARE 2017	VIVARE 2016
Nieuwbouw	0	0	81	277
Aan/terugkoop	2	2	14	19
Verkoop	0	-159	-98	-626
Sloop	0	0	-59	-104
Overig	0	0	-4	-3
TOTAAL	1.897	1.895	23.580	23.646



“De oplevering van 22 woningen in de nieuwbouwwijk Beekenoord staat gepland voor begin 2018”

HUISVESTING STATUSHOUDERS



	ARNHEM		RHEDEN		DUIVEN		VIVARE	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Gevraagde bijdrage	27	118	57	111	18	57	238	465
Geleverde bijdrage	56	118	97	133	38	57	332	432
Aantal woningen	20	62	15	41	8	29	81	192

	WESTERVOORT		OVERBETUWE		RENKUM		VIVARE	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Gevraagde bijdrage	20	39	74	60	42	80	238	465
Geleverde bijdrage	30	39	74	24	37	61	332	432
Aantal woningen	4	22	22	13	12	25	81	192

Huisvesten van statushouders

Statushouders huisvesten we in samenwerking met de gemeenten waar we actief zijn. In 2017 vroegen de gemeenten op dit punt een aanzienlijk kleinere bijdrage van ons dan in 2016. Het ging om 238 statushouders (465 in 2016). In totaal boden we 332 statushouders nieuwe huisvesting in 81 sociale huurwoningen. Hiermee liepen we de achterstand in de gemeente Overbetuwe volledig in.

DUURZAAMHEID



DUURZAAMHEID



De gevolgen van het huidige gebruik van aardgas en andere fossiele energiebronnen worden steeds duidelijker. Zo verandert op mondiaal niveau het klimaat als gevolg van de uitstoot van onder andere CO₂. De Rijksoverheid streeft in reactie hierop naar een volledig CO₂-neutrale gebouwde omgeving in 2050. Dit vraagt om een ingrijpende transitie op het gebied van energievraag, -aanbod en -opwekking.

Voor Vivare is de betaalbaarheid voor de bewoners de belangrijkste reden voor verduurzaming. Tijdige betaling van de energierekening is voor veel van onze huurders helaas niet altijd vanzelfsprekend meer. Wij willen koste wat kost voorkomen dat de energielasten voor een groeiend aantal huishoudens onbetaalbaar worden. Daarnaast zorgt verduurzaming voor meer wooncomfort voor de bewoners én waardebehoud van de woning.

Voor nieuwbouw en onderhoud werkt Vivare samen met vaste partners. We kiezen er bewust voor om bij hen een aantal taken te beleggen die we voorheen zelf uitvoerden. Dat is efficiënter en leidt tot innovatie. Omdat we in het nieuwbouw- en onderhoudsproces een keten vormen, spreken we over ketenpartners. Komend jaar zullen we met elkaar de samenwerking verder doorontwikkelen.

Duurzaamheidsactiviteiten zorgen voor een beter label

Als eerste stap op weg naar CO₂-neutraliteit in 2050 werken we er hard aan dat al onze woningen eind 2020 gemiddeld energielabel B hebben. We willen een warme jas voor onze huurders: comfortabeler wonen met een lagere energierekening. De hiervoor benodigde duurzaamheidsmaatregelen voeren we uit zonder huurverhoging voor de zittende bewoners.

Met een gemiddeld energielabel B aan het einde van 2020 heeft onze totale woning-voorraad een gemiddelde Energie-Index <1,4. Hiermee houden we ons aan het 'Aedes energieconvenant 2012'. Dit betekent uiteraard niet dat onze duurzaamheidsopgave is afgerond. De komende jaren blijft verduurzaming een van onze belangrijkste uitdagingen. Samen met onze stakeholders blijven we hard werken aan de doelstelling van een CO₂-neutrale woning-voorraad in 2050.



Gemiddelde Energie-Index in 2017 gedaald

De gemiddelde Energie-Index (EI) van onze woningvoorraad daalde in 2017 van 1,54 naar 1,52. Bij ruim 150 oudere woningen voerden we groot onderhoud met verduurzaming uit. We sloopten circa 60 slechte woningen en realiseerden circa 80 nieuwe woningen met een EI < 1,2. Daarnaast werkten we aan concrete plannen om per 2020 een gemiddelde EI < 1,4 te realiseren. We weten nu welke maatregelen we hiervoor in welke complexen willen doorvoeren. Tot slot is voor een groot deel van onze woningen de registratie van de energiestatistiek overgezet naar de methode van het Nader Voorschrift 2015.

Duurzame nieuwbouw

Alle nieuwbouw- en herstructureringsprojecten leveren we op met een EI van minder dan 1,2. Dit doen we zoveel mogelijk samen met gemeenten en andere samenwerkingspartners. Een belangrijk aandachtspunt hierbij is om de komende jaren meer woningen zonder gas-aansluiting te bouwen. Dit komt ook terug in de prestatieafspraken met een aantal gemeenten. De eerste plannen zijn al in voorbereiding.

“We investeren
in isolatie en
daarmee lagere
woonlasten”



DUURZAAMHEID IN DE PRAKTIJK:

“WE DRAAIEN ’S AVONDS DE THERMOSTAAT EEN UUR EERDER TERUG”



Als je de huur zo veel mogelijk beperkt, is het laatste wat je wilt dat woonlasten via de energierekening alsnog stijgen. Daarom investeren we in maatregelen die het verbruik verlagen. Zoals in de Bloemenwijk Duiven, waar de gemiddelde woning van energielabel D naar A ging. Dit betekende onder meer dat er HR++ glas werd geplaatst en bij 106 woningen het bestaande dak eraf ging, een hele operatie dus.

“Onze maand-
rekening is
gedaald van € 145
naar € 133”

Henk, vastgoedconsulent: “Bij zo’n ingreep moet je je realiseren dat je het leven van mensen overhoop haalt. Daarom hebben we veel aandacht besteed aan voorlichting en ontzorging. Bewoners konden vragen stellen op informatiebijeenkomsten. Iedere woning kreeg vijf dozen om spullen van zolder tijdelijk in op te bergen. En er was ook een container in de straat om overtollig goed af te voeren. De nieuwe daken werden binnen één dag geplaatst, zodat de woning waterdicht was. De dakpannen werden er later opgelegd.”

Diny en Eddy, bewoners: “Ons huis was een van de proefwoningen aan het begin van het project. Voorlichting en samenwerking verliepen heel goed, echt een dream team. We hebben destijds nog buurtgenoten met zorgen laten zien wat er was gedaan. Grote verschillen zijn dat onze zolder stiller is en beter op temperatuur blijft. Dat geldt ook voor de rest van het huis: we draaien ’s avonds de thermostaat een uur eerder terug. Dat is ook leuk voor de energierekening, ja. Onze maandrekening is € 12 omlaag gegaan. En het aanzicht van de buurt is er op vooruit gegaan. Wanneer je de wijk binnen komt rijden, geven de woningen (blokken) een mooie uitstraling.”

INVESTERINGEN



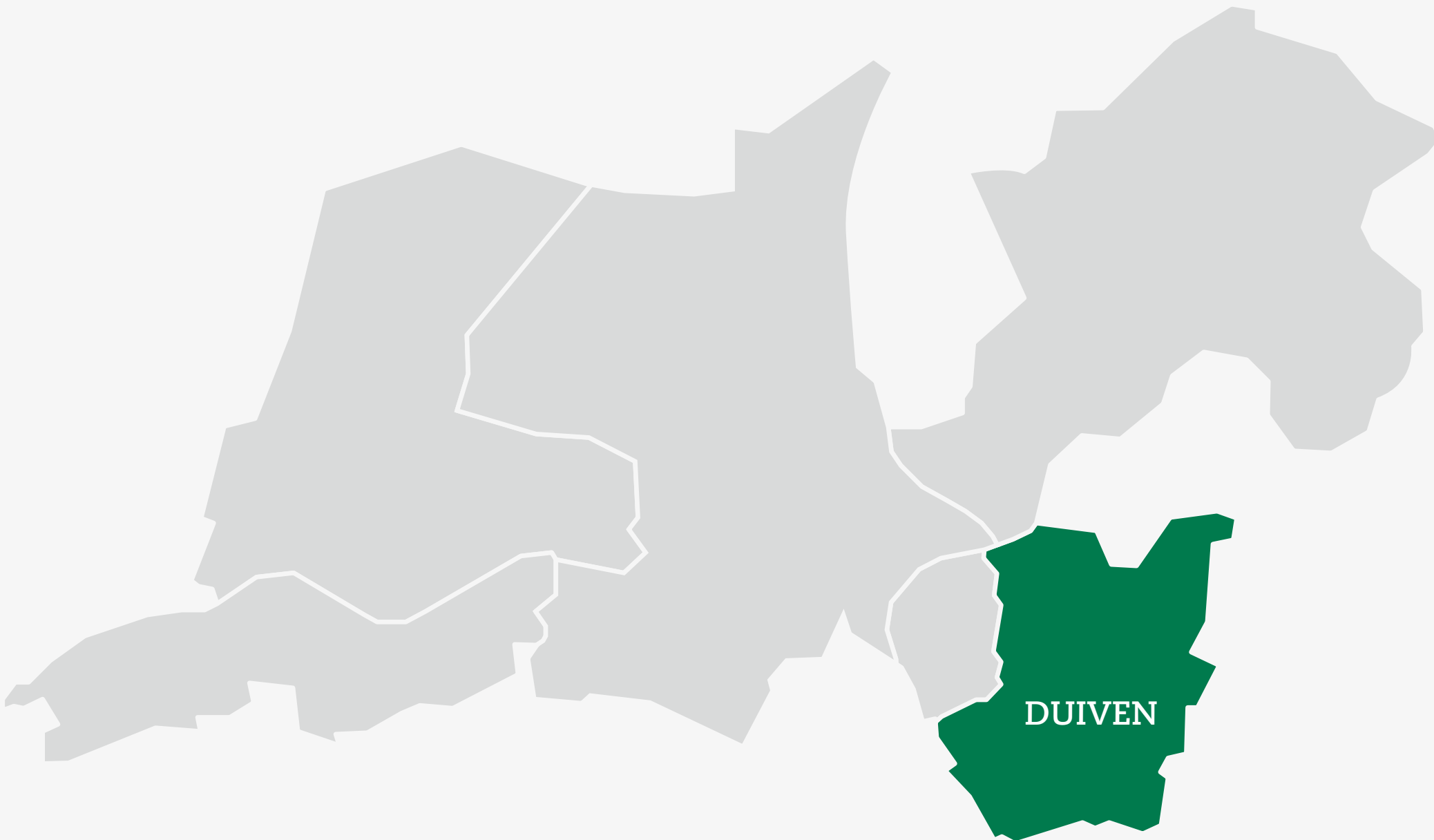
	ARNHEM 2017	ARNHEM 2016	VIVARE 2017	VIVARE 2016
Herstructu- rering	2.080.614	15.655.568	5.335.450	26.558.490
Nieuwbouw	13.637.191	11.569.057	15.859.931	13.835.968
Groot onderhoud/ renovaties	2.332.502	346.492	2.395.578	577.422
TOTAAL	18.050.307	27.571.117	23.590.959	40.971.880
Energieindex	1,42	1,45	1,52	1,54



INVESTERINGEN



	DUIVEN 2017	DUIVEN 2016	VIVARE 2017	VIVARE 2016
Herstructu- rering	0	0	5.335.450	26.558.490
Nieuwbouw	0	258.662	15.859.931	13.835.968
Groot onderhoud/ renovaties	0	0	2.395.578	577.422
TOTAAL	0	258.662	23.590.959	40.971.880
Energieindex	1,45	1,41	1,52	1,54



INVESTERINGEN



	OVERBETUWE 2017	OVERBETUWE 2016	VIVARE 2017	VIVARE 2016
Herstructu- rering	0	1.091.847	5.335.450	26.558.490
Nieuwbouw	0	0	15.859.931	13.835.968
Groot onderhoud/ renovaties	31.283	0	2.395.578	577.422
TOTAAL	31.283	1.091.847	23.590.959	40.971.880
Energieindex	1,50	1,52	1,52	1,54



INVESTERINGEN



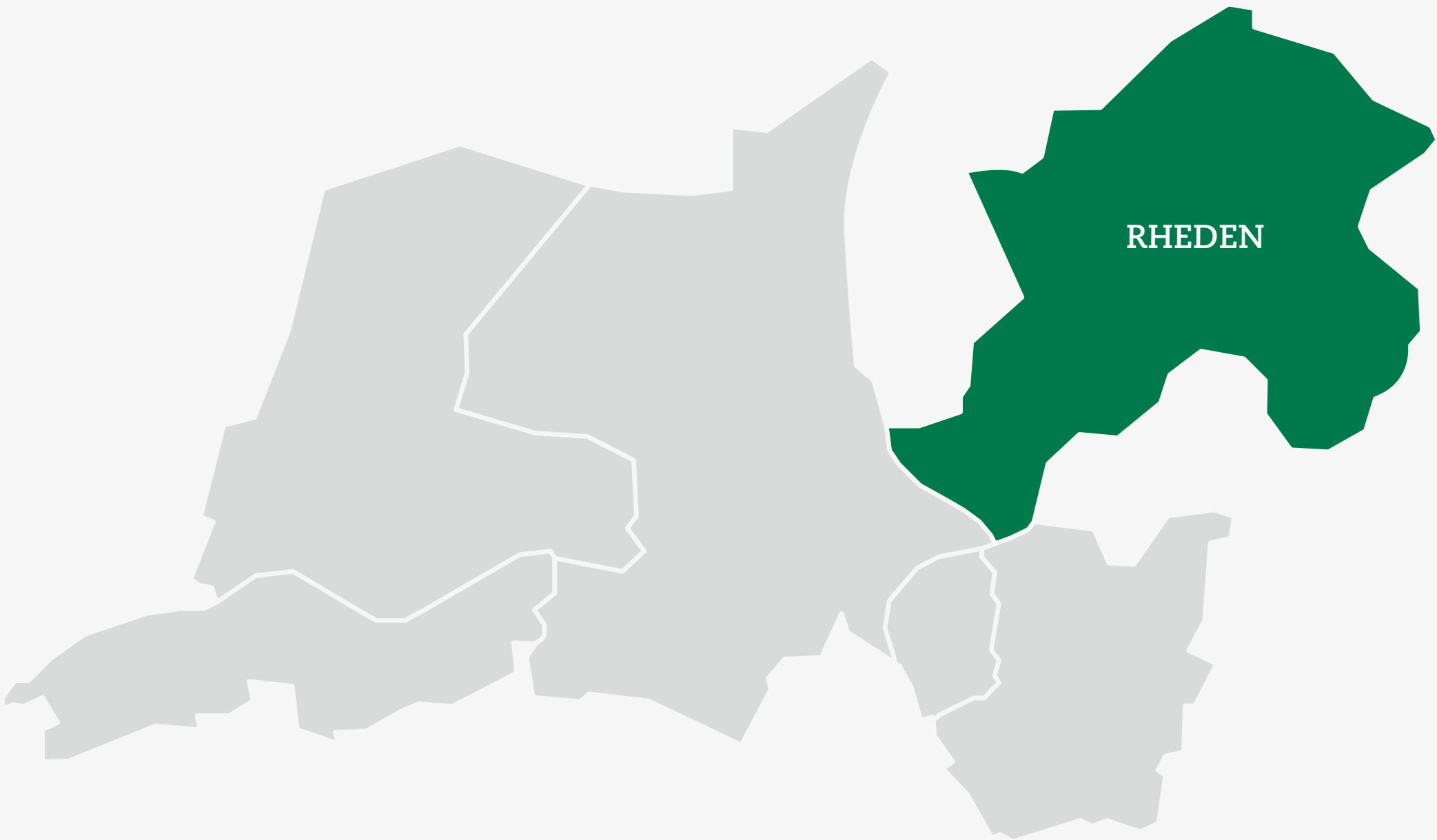
	RENKUM 2017	RENKUM 2016	VIVARE 2017	VIVARE 2016
Herstructu- rering	538.663	6.040.154	5.335.450	26.558.490
Nieuwbouw	0	1.975.999	15.859.931	13.835.968
Groot onderhoud/ renovaties	0	0	2.395.578	577.422
TOTAAL	538.663	8.016.153	23.590.959	40.971.880
Energieindex	1,63	1,65	1,52	1,54



INVESTERINGEN



	RHEDEN 2017	RHEDEN 2016	VIVARE 2017	VIVARE 2016
Herstructu- rering	2.716.173	3.770.921	5.335.450	26.558.490
Nieuwbouw	0	0	15.859.931	13.835.968
Groot onderhoud/ renovaties	31.793	230.930	2.395.578	577.422
TOTAAL	2.747.966	4.001.851	23.590.959	40.971.880
Energieindex	1,66	1,66	1,52	1,54



INVESTERINGEN



	WESTERVOORT 2017	WESTERVOORT 2016	VIVARE 2017	VIVARE 2016
Herstructu- rering	0	0	5.335.450	26.558.490
Nieuwbouw	2.222.740	32.250	15.859.931	13.835.968
Groot onderhoud/ renovaties	0	0	2.395.578	577.422
TOTAAL	2.222.740	32.250	23.590.959	40.971.880
Energieindex	1,50	1,50	1,52	1,54



DUURZAME NIEUWBOUW



“In 2017 hebben we alleen in Arnhem nieuwbouwwoningen opgeleverd.”

ARNHEM	2017
NAAM PROJECT: VHV EIMERSWEIDE	
Aantal nieuwe huurwoningen	31
Gemiddelde stichtingskosten per woning	152.800
Gemiddelde onrendabele investering per woning	2.100
NAAM PROJECT: SCHUYTGRAAF ARNHEM	
Aantal nieuwe huurwoningen	22
Gemiddelde stichtingskosten per woning	146.500
Gemiddelde onrendabele investering per woning	30.300
NAAM PROJECT: HONIGKAMP ARNHEM	
Aantal nieuwe huurwoningen	28
Gemiddelde stichtingskosten per woning	189.900
Gemiddelde onrendabele investering per woning	46.200
TOTAAL OPGELEVERD IN ARNHEM	81

LEEFBAARHEID



LEEFBAARHEID



Leefbaarheid is een gedeelde verantwoordelijkheid

Onder leefbaarheid verstaan wij een wijk waar een goede balans is tussen draagkracht en draaglast. Maar ook een woning die betaalbaar en goed onderhouden is. Een omgeving die schoon, heel en veilig is. We dragen actief uit dat deze leefbaarheid een gedeelde verantwoordelijkheid is van verhuurder, huurders en netwerkpartners in onze wijken en buurten. Jaarlijks organiseren we een maatschappelijk gesprek in een van onze gemeenten. In 2017 was dit gesprek in Renkum met als thema: 'de kracht van Renkum'.

Lukt het huurders niet om prettig te wonen, dan ondernemen we actie. Signalen van vervuiling, overlast en huurachterstand pakken we direct op. We gaan in gesprek met mensen en zetten ons netwerk in om problemen vroegtijdig aan te pakken. Onze medewerkers zijn dagelijks in de wijk en onderhouden contacten met huurders en de gemeente. We zijn zichtbaar en aanspreekbaar.

Daarnaast realiseren we ons in toenemende mate dat ál onze klantprocessen effect hebben op de leefbaarheid. Om die reden investeren we in de ontwikkeling van onze medewerkers. Bijvoorbeeld door trainingen aan te bieden op het gebied van woonfraude en gedragsaanwijzing.

Woonproblemen pakken we aan

Woonproblemen zoals conflicten of vervuiling van woongebouwen en omgeving vormen directe bedreigingen voor de leefbaarheid. We werken nauw samen met netwerkpartners zoals de politie, gemeenten en zorgaanbieders om ze te voorkomen en/of op te lossen. Hiervoor zetten we onder andere de buurtbeheerder in. Deze heeft veel contacten in de wijk, signaleert problemen en lost deze waar mogelijk op. Bij burenruzies kunnen huurders in eerste instantie terecht bij Buurtbemiddeling.



Sponsoring

Sponsoring is sinds de invoering van de Woningwet in 2015 niet meer toegestaan. Eerder aangegane (meerjarige) partnerovereenkomsten en sponsortoezeggingen dienen we uiteraard wel uit.

SPONSORING		2017
Stichting Kruispunt	Opvang dak-en thuislozen in Arnhem	€ 10.000
LeukOnteLeren Weekendschool Arnhem	Bijdrage Weekendschool 2017	€ 10.000



LEEFBAARHEID IN DE PRAKTIJK:

“FIJN OM IEMAND TE HEBBEN DIE MET JE MEEDENKT”

Met steeds meer huurders in een kwetsbare positie is leefbaarheid in ‘onze’ wijken geen vanzelfsprekendheid. Daarom investeren we sterk in nabijheid en persoonlijk contact. Onze medewerkers zijn zichtbaar en komen ook achter de voordeur, zodat we signalen zo vroeg mogelijk oppikken. Niet om problemen over te nemen, maar om huurders in staat te stellen zélf oplossingen te realiseren.

“Als er iets is,
sturen ze snel
iemand langs”



Marian en Nol, wijkbewoners: “Zeker, de buurtbeheerder en de servicemedewerker zien we regelmatig in de wijk. En als er iets is, sturen ze snel iemand langs. Zoals laatst, met die lekkage. Dat werd gelukkig vlot opgepakt. Maar ook als het geen zaak van Vivare is, luistert de buurtbeheerder naar je en probeert hij je verder te helpen. Bijvoorbeeld over wijkgenoten die hun vuil niet netjes in de container doen. Hoe je elkaar daar als bewoners onderling op kunt aanspreken zonder dat het vervelend wordt. Lastig hoor. Fijn om dan iemand te hebben die nuchter met je meedenkt.”

UITGAVEN LEEFBAARHEID



	ARNHEM 2017	ARNHEM 2016	VIVARE 2017	VIVARE 2016
Fysieke activiteiten	1.022.724	1.141.449	1.114.271	1.192.356
Sociale activiteiten	149.180	50.505	212.315	94.760
Bijdrage huurdersbelangenverenigingen	51.085	52.871	149.654	153.668
Sponsoring	20.000	54.550	20.000	54.550
Organisatiekosten	603.109	589.791	1.745.804	1.673.104
TOTAAL	1.846.098	1.889.166	3.242.044	3.168.438
Gemiddeld per woning	227	230	138	132



UITGAVEN LEEFBAARHEID



	DUIVEN 2017	DUIVEN 2016	VIVARE 2017	VIVARE 2016
Fysieke activiteiten	11.602	15.620	1.114.271	1.192.356
Sociale activiteiten	10.285	647	212.315	94.760
Bijdrage huurdersbelangenverenigingen	12.697	15.940	149.654	153.668
Sponsoring	0	0	20.000	54.550
Organisatiekosten	193.238	153.243	1.745.804	1.673.104
TOTAAL	227.822	185.450	3.242.044	3.168.438
Gemiddeld per woning	87	71	138	132



UITGAVEN LEEFBAARHEID



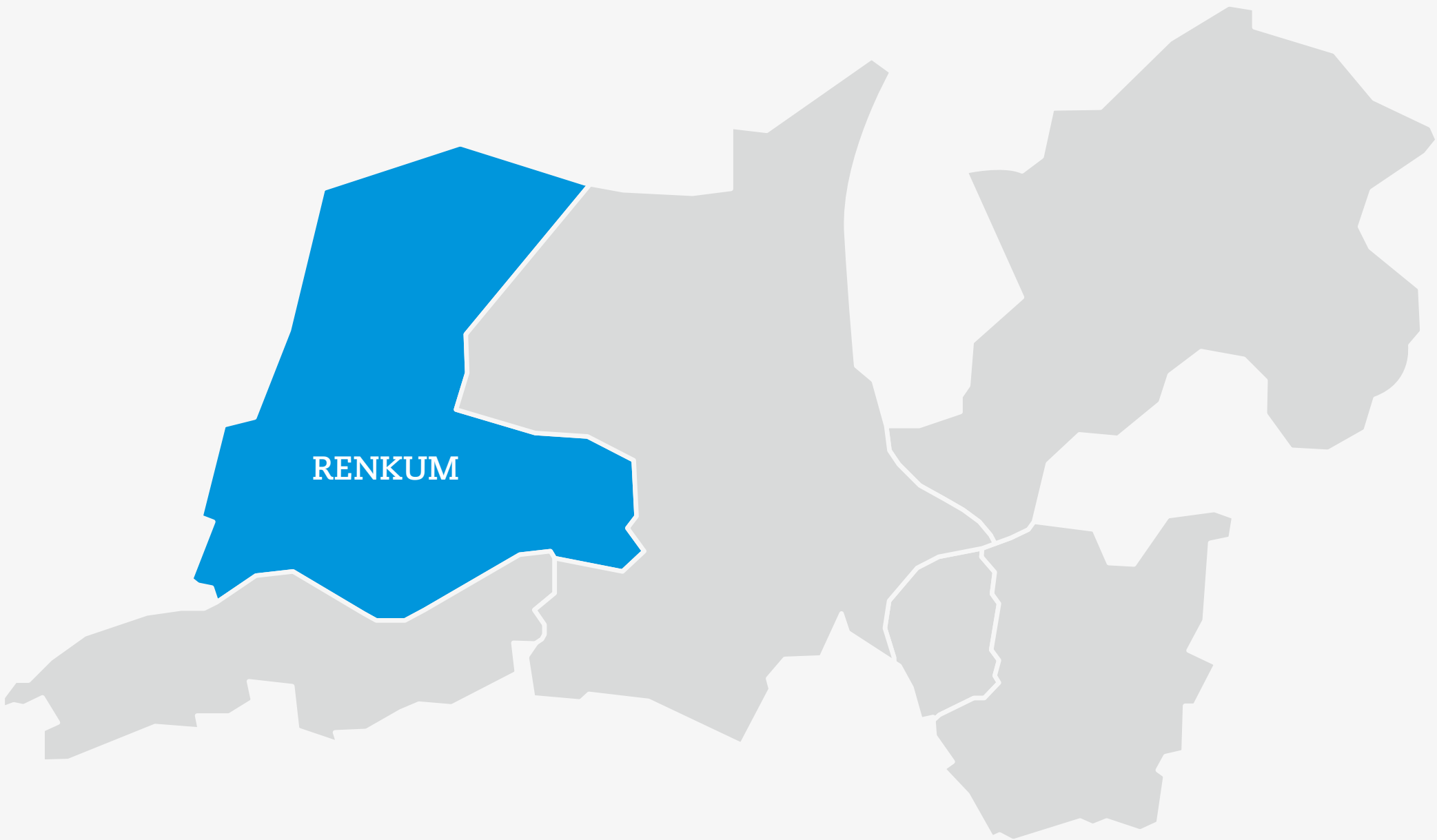
	OVERBETUWE 2017	OVERBETUWE 2016	VIVARE 2017	VIVARE 2016
Fysieke activiteiten	11.879	3.015	1.114.271	1.192.356
Sociale activiteiten	28.389	159	212.315	94.760
Bijdrage huurdersbelangenverenigingen	17.663	16.899	149.654	153.668
Sponsoring	0	0	20.000	54.550
Organisatiekosten	166.066	158.352	1.745.804	1.673.104
TOTAAL	223.997	178.425	3.242.044	3.168.438
Gemiddeld per woning	100	80	138	132



UITGAVEN LEEFBAARHEID

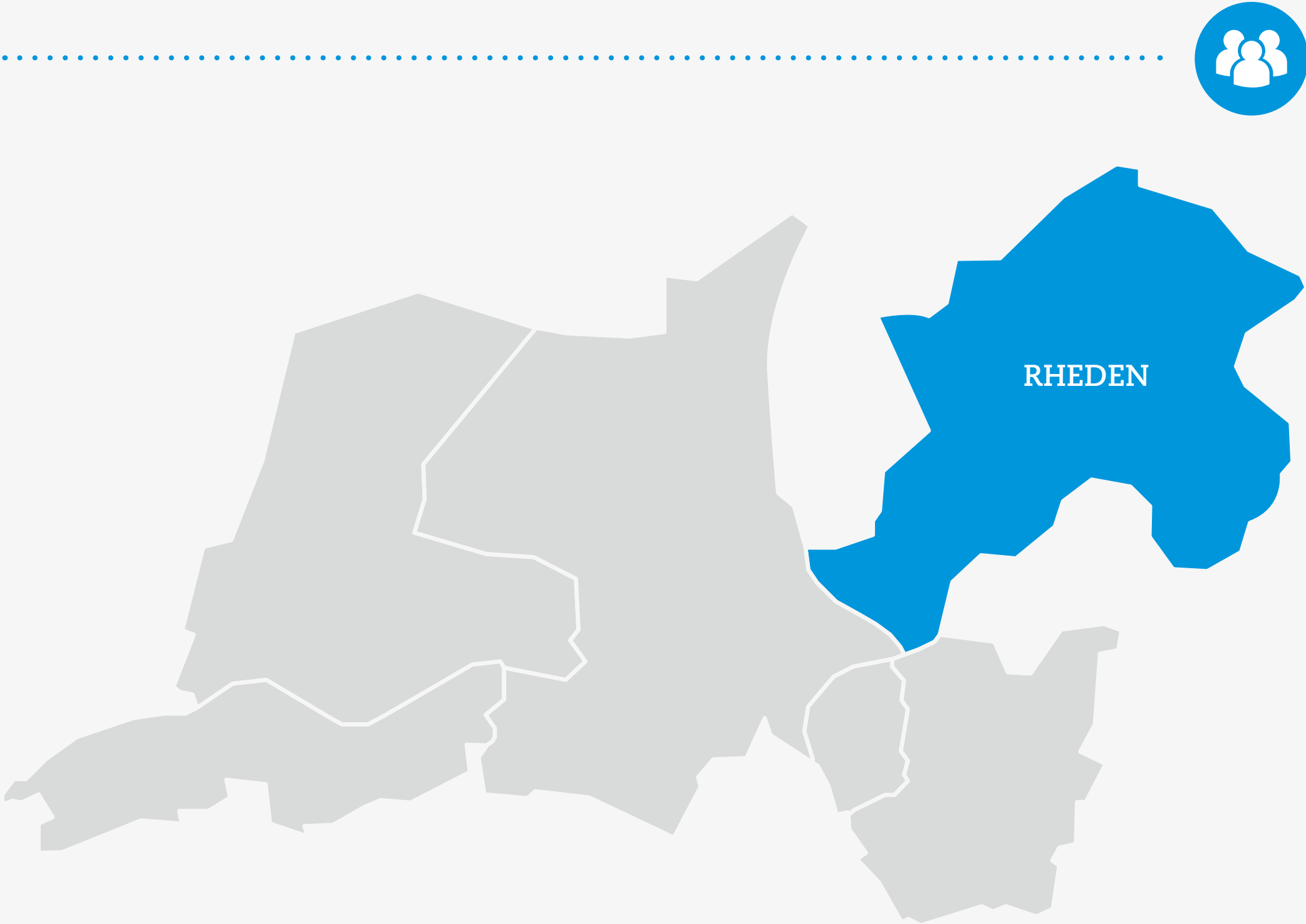


	RENKUM 2017	RENKUM 2016	VIVARE 2017	VIVARE 2016
Fysieke activiteiten	23.559	10.144	1.114.271	1.192.356
Sociale activiteiten	10.000	4.732	212.315	94.760
Bijdrage huurdersbelangenverenigingen	21.385	24.288	149.654	153.668
Sponsoring	0	0	20.000	54.550
Organisatiekosten	213.080	201.967	1.745.804	1.673.104
TOTAAL	268.024	241.131	3.242.044	3.168.438
Gemiddeld per woning	93	83	138	132



UITGAVEN LEEFBAARHEID

	RHEDEN 2017	RHEDEN 2016	VIVARE 2017	VIVARE 2016
Fysieke activiteiten	39.384	19.424	1.114.271	1.192.356
Sociale activiteiten	14.461	20.365	212.315	94.760
Bijdrage huurdersbelangenverenigingen	38.358	31.200	149.654	153.668
Sponsoring	0	0	20.000	54.550
Organisatiekosten	429.862	416.508	1.745.804	1.673.104
TOTAAL	522.065	487.497	3.242.044	3.168.438
Gemiddeld per woning	90	80	138	132



UITGAVEN LEEFBAARHEID



	WESTERVOORT 2017	WESTERVOORT 2016	VIVARE 2017	VIVARE 2016
Fysieke activiteiten	5.494	2.704	1.114.271	1.192.356
Sociale activiteiten	0	18.352	212.315	94.760
Bijdrage huurdersbelangenverenigingen	8.465	12.470	149.654	153.668
Sponsoring	0	0	20.000	54.550
Organisatiekosten	140.449	153.243	1.745.804	1.673.104
TOTAAL	154.408	186.769	3.242.044	3.168.438
Gemiddeld per woning	81	91	138	132



OVERLAST EN ONTRUIMINGEN



	ARNHEM 2017	ARNHEM 2016	VIVARE 2017	VIVARE 2016
Burenruzie	27	67	91	198
Gebouw	138	113	325	250
Overlast	250	256	745	806
Woonfraude	70	54	138	129
Zorg	47	37	116	63
TOTAAL	532	527	1.415	1.446
Aanzeggingen	42	107	93	244
Ontruimingen	14	17	35	53



OVERLAST EN ONTRUIMINGEN



	DUIVEN 2017	DUIVEN 2016	VIVARE 2017	VIVARE 2016
Burenruzie	13	20	91	198
Gebouw	28	32	325	250
Overlast	101	119	745	806
Woonfraude	6	12	138	129
Zorg	9	0	116	63
TOTAAL	157	183	1.415	1.446
Aanzeggingen	9	26	93	244
Ontruimingen	5	4	35	53



OVERLAST EN ONTRUIMINGEN



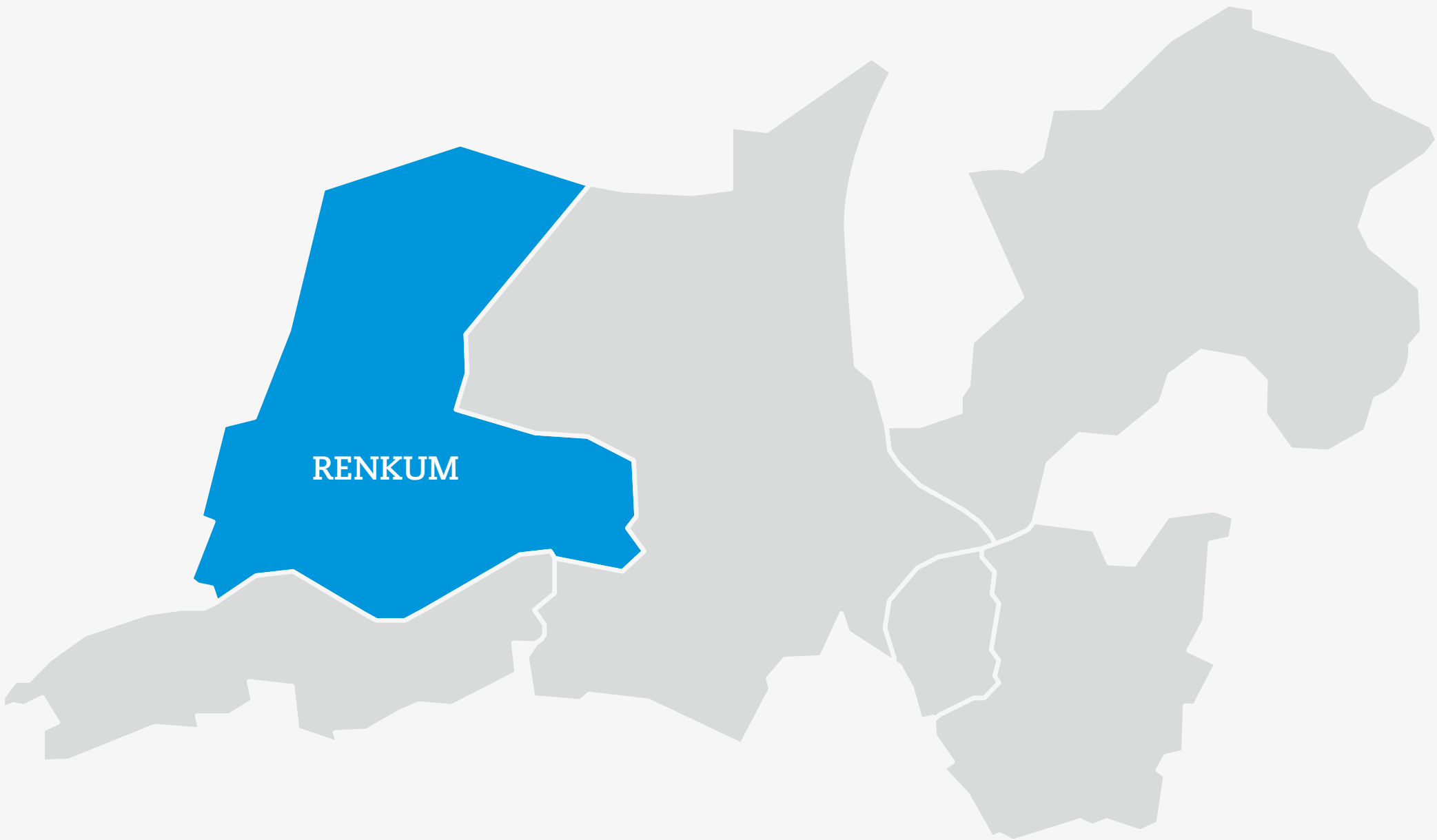
	OVERBETUWE 2017	OVERBETUWE 2016	VIVARE 2017	VIVARE 2016
Burenruzie	6	14	91	198
Gebouw	9	11	325	250
Overlast	63	65	745	806
Woonfraude	6	6	138	129
Zorg	3	0	116	63
TOTAAL	87	96	1.415	1.446
Aanzeggingen	1	7	93	244
Ontruimingen	1	3	35	53



OVERLAST EN ONTRUIMINGEN



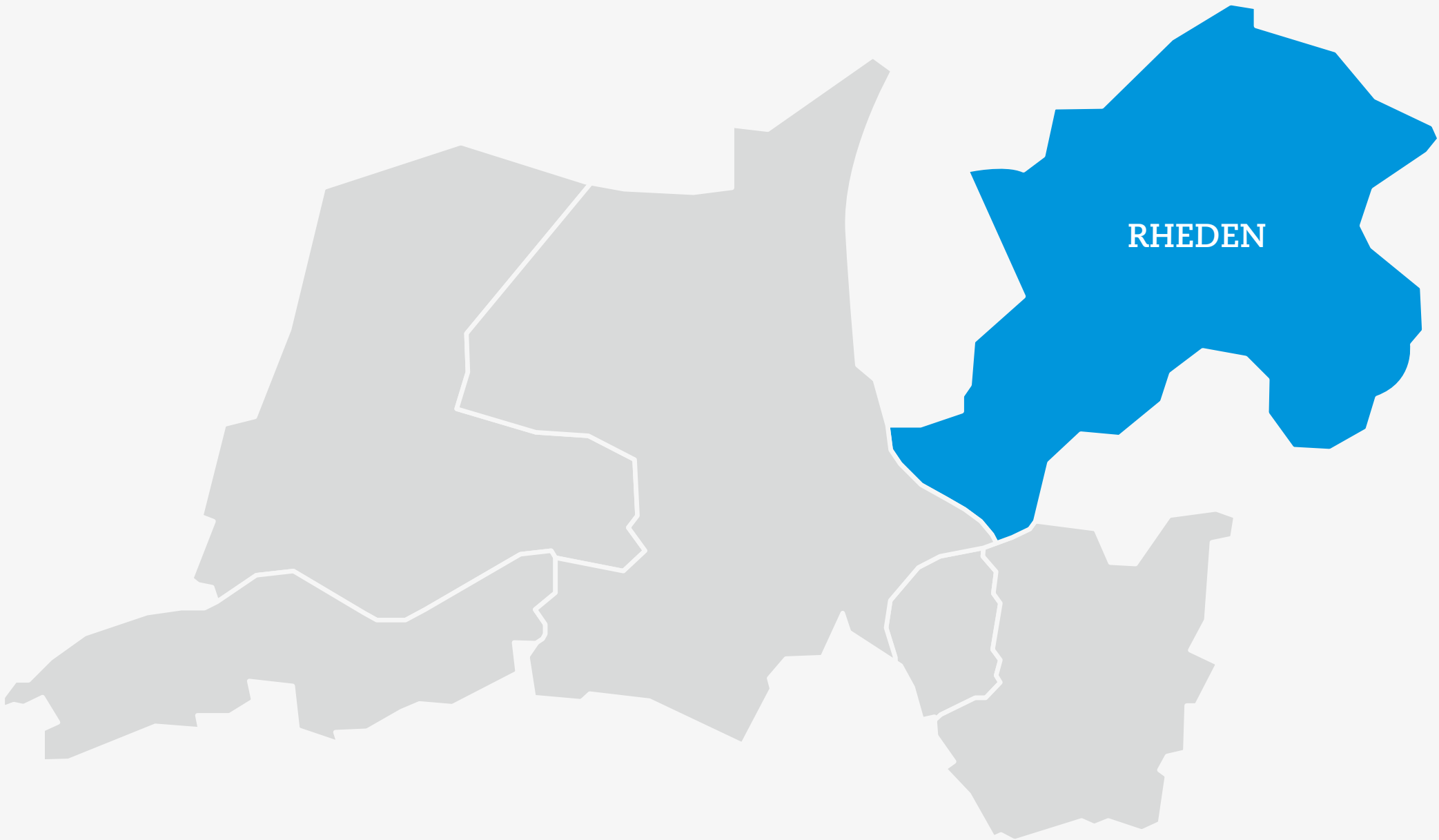
	RENKUM 2017	RENKUM 2016	VIVARE 2017	VIVARE 2016
Burenruzie	8	21	91	198
Gebouw	52	32	325	250
Overlast	77	81	745	806
Woonfraude	15	9	138	129
Zorg	12	3	116	63
TOTAAL	164	146	1.415	1.446
Aanzeggingen	7	25	93	244
Ontruimingen	2	4	35	53



OVERLAST EN ONTRUIMINGEN



	RHEDEN 2017	RHEDEN 2016	VIVARE 2017	VIVARE 2016
Burenruzie	25	65	91	198
Gebouw	73	49	325	250
Overlast	190	230	745	806
Woonfraude	35	36	138	129
Zorg	40	21	116	63
TOTAAL	363	401	1.415	1.446
Aanzeggingen	31	67	93	244
Ontruimingen	11	24	35	53



OVERLAST EN ONTRUIMINGEN



	WESTERVOORT 2017	WESTERVOORT 2016	VIVARE 2017	VIVARE 2016
Burenruzie	12	11	91	198
Gebouw	25	13	325	250
Overlast	64	55	745	806
Woonfraude	6	12	138	129
Zorg	5	2	116	63
TOTAAL	112	93	1.415	1.446
Aanzeggingen	3	12	93	244
Ontruimingen	2	1	35	53



MAATSCHAPPELIJK BUDGET

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



MAATSCHAPPELIJK BUDGET



		ARNHEM 2017	VIVARE TOTAAL
Budget totaal	Verschil tussen Vivare- en commerciële huur	17.802.371	52.487.223
	Onrendabele investeringen opgeleverde woningen	2.025.300	2.025.549
	Leefbaarheid	1.846.098	3.242.641
	TOTAAL	21.673.769	57.755.413
Budget per woning	Verschil tussen Vivare- en commerciële huur	2.185	2.226
	Onrendabele investeringen opgeleverde woningen	249	86
	Leefbaarheid	227	138
	TOTAAL	2.661	2.449



MAATSCHAPPELIJK BUDGET



		DUIVEN 2017	VIVARE TOTAAL
Budget totaal	Verschil tussen Vivare- en commerciële huur	6.088.543	52.487.223
	Onrendabele investeringen opgeleverde woningen	0	2.025.549
	Leefbaarheid	227.822	3.242.641
	TOTAAL	6.316.365	57.755.413
Budget per woning	Verschil tussen Vivare- en commerciële huur	2.333	2.226
	Onrendabele investeringen opgeleverde woningen	0	86
	Leefbaarheid	87	138
	TOTAAL	2.420	2.449



MAATSCHAPPELIJK BUDGET



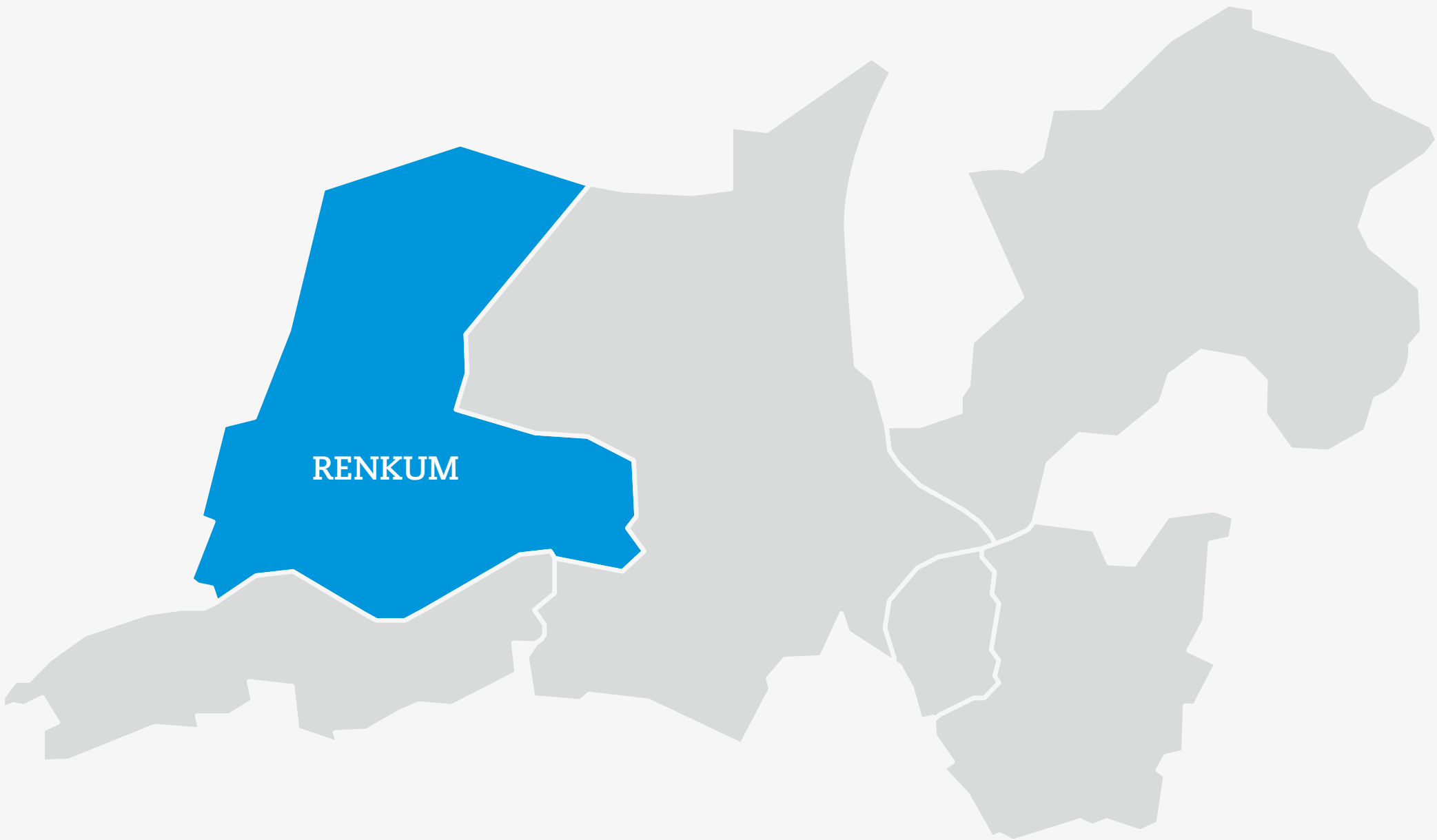
		OVERBETUWE 2017	VIVARE TOTAAL
Budget totaal	Verschil tussen Vivare- en commerciële huur	4.761.431	52.487.223
	Onrendabele investeringen opgeleverde woningen	0	2.025.549
	Leefbaarheid	223.997	3.242.641
	TOTAAL	4.985.428	57.755.413
Budget per woning	Verschil tussen Vivare- en commerciële huur	2.123	2.226
	Onrendabele investeringen opgeleverde woningen	0	86
	Leefbaarheid	100	138
	TOTAAL	2.223	2.449



MAATSCHAPPELIJK BUDGET



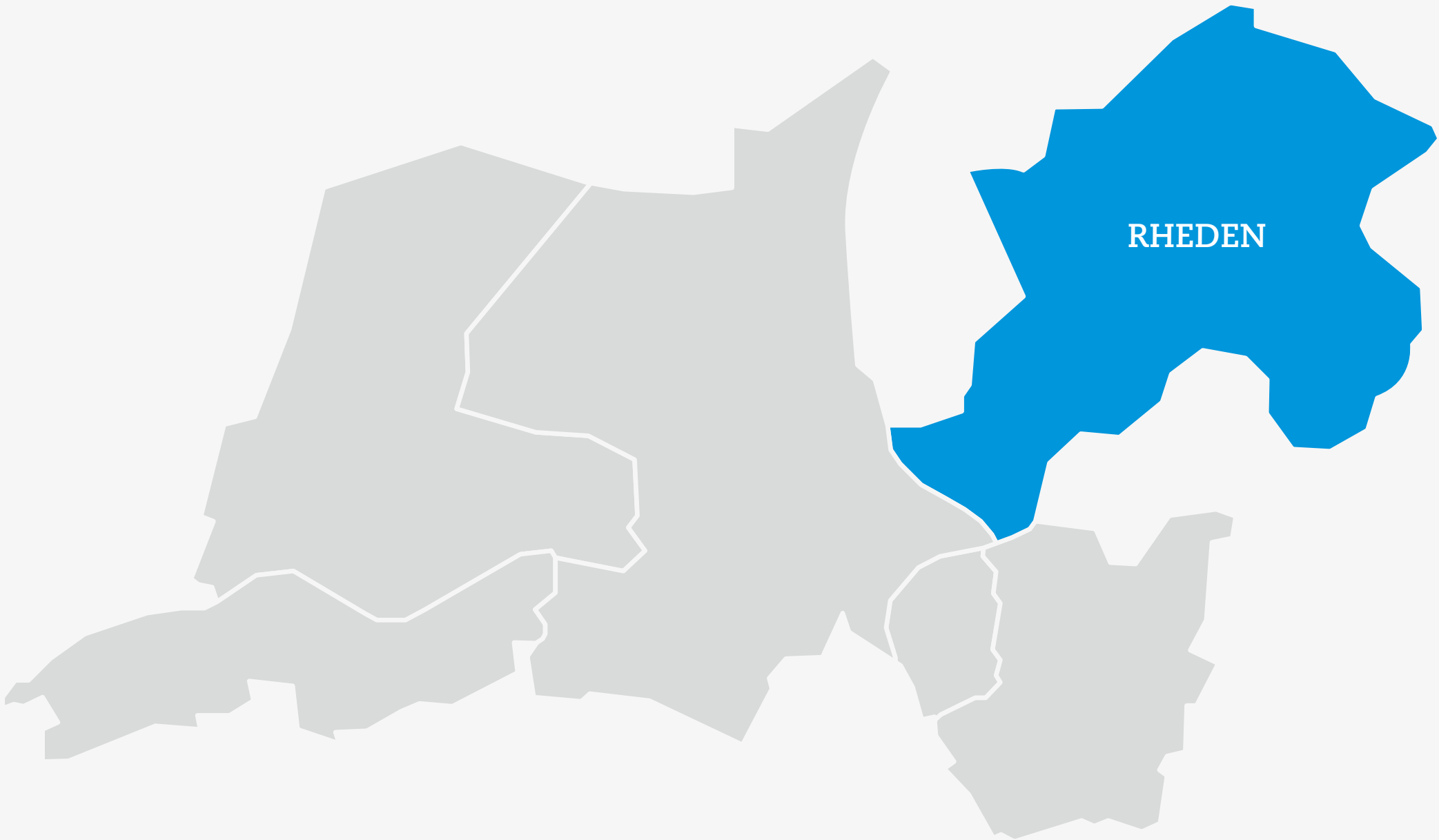
		RENKUM 2017	VIVARE TOTAAL
Budget totaal	Verschil tussen Vivare- en commerciële huur	6.398.365	52.487.223
	Onrendabele investeringen opgeleverde woningen	0	2.025.549
	Leefbaarheid	268.024	3.242.641
	TOTAAL	6.666.389	57.755.413
Budget per woning	Verschil tussen Vivare- en commerciële huur	2.223	2.226
	Onrendabele investeringen opgeleverde woningen	0	86
	Leefbaarheid	93	138
	TOTAAL	2.316	2.449



MAATSCHAPPELIJK BUDGET



		RHEDEN 2017	VIVARE TOTAAL
Budget totaal	Verschil tussen Vivare- en commerciële huur	13.030.954	52.487.223
	Onrendabele investeringen opgeleverde woningen	0	2.025.549
	Leefbaarheid	522.065	3.242.641
	TOTAAL	13.553.019	57.755.413
Budget per woning	Verschil tussen Vivare- en commerciële huur	2.244	2.226
	Onrendabele investeringen opgeleverde woningen	0	86
	Leefbaarheid	90	138
	TOTAAL	2.334	2.449



MAATSCHAPPELIJK BUDGET



		WESTERVOORT 2017	VIVARE TOTAAL
Budget totaal	Verschil tussen Vivare- en commerciële huur	4.403.374	52.487.223
	Onrendabele investeringen opgeleverde woningen	0	2.025.549
	Leefbaarheid	154.408	3.242.641
	TOTAAL	4.557.782	57.755.413
Budget per woning	Verschil tussen Vivare- en commerciële huur	2.321	2.226
	Onrendabele investeringen opgeleverde woningen	0	86
	Leefbaarheid	81	138
	TOTAAL	2.403	2.449



ONS RAPPORTCIJFER

SNEL EN GOED TEGEN LAGE KOSTEN

Onze huurders willen een betaalbare, passende woning. Daarnaast willen ze snel en goed geholpen worden bij vragen en eventuele klachten. Wij doen elke dag ons best om aan beide wensen tegemoet te komen.

Dit betekent allereerst dat we streven naar de laagst mogelijke kosten, zodat de huur betaalbaar blijft. Maar ook dat we veel aandacht schenken aan de vraag hoe onze huurders ons waarderen: dit monitoren we actief. We vragen onze bewoners naar hun waardering voor het doorlopen proces en het eindresultaat. En we meten hoe ze onze medewerkers beoordelen op sensitiviteit en het bieden van oplossingen.

RAPPORTCIJFERS	2017	2016
Nieuwe huurovereenkomsten	7,6	7,3
Opzeggingen	6,9	6,9
Reparatieverzoeken	7,8	7,5
Betalingsregelingen	8,6	7,6
Overlast	6,9	-
Klachten	5,4	-
Inkomend klantcontact	7,4	-

HET EERSTE CONTACT, DAAR GAAT HET OM

Bij vragen of problemen snel en adequaat met oplossingen komen, dat vinden we belangrijk. Succes op dit terrein staat of valt bij de aard van het eerste contact dat huurders en toekomstige huurders met ons hebben. Daarom nemen we de tijd om goed te luisteren en vragen te stellen. Alle vragen en klachten komen binnen op één centrale plek: het klantexpertcentrum. Een klantvolgsysteem stelt ons in staat de bijbehorende gegevens op te slaan, overdrachtsproblemen tot een minimum te beperken en de voortgang te monitoren.

Bereikbaarheid moet beter

In 2017 registreerden we 121.848 klantvragen. De meeste mensen belden (72%) of stuurden een bericht via e-mail of onze website (25%). Onze experts gaven op ruim 80% van de vragen direct in het eerste contact een antwoord.

Wel liet de bereikbaarheid te wensen over, vooral in de tweede helft van het jaar. Eind 2017 kregen bellers gemiddeld binnen vier minuten een klantexpert aan de lijn. Ook moesten huurders in het laatste halfjaar vaker meerdere keren contact zoeken om tot een antwoord op hun vraag of oplossing van hun probleem te komen. Dit is ook te zien in een toename van het aantal klachten over onze dienstverlening. De oorzaken liggen op het gebied van interne organisatieveranderingen: hierdoor werden klantvragen niet altijd adequaat opgevolgd. We ondernemen actie om dit te verbeteren.

Digitaal waar het kan, persoonlijk waar het moet

Onze huurders en relaties willen in toenemende mate zelf bepalen wanneer en hoe zij contact met ons zoeken. Digitaal waar het kan, persoonlijk waar het moet. Met de livegang van onze nieuwe website in 2018 zetten wij hierin een eerste stap. In de nabije toekomst willen we langs deze weg en via sociale media nog meer nieuwe mogelijkheden voor contact en dienstverlening aanbieden.

KLACHTEN

In 2017 steeg het aantal klachten licht ten opzichte van het voorgaande jaar. Met name in de tweede helft van het jaar is het aantal klachten over de dienstverlening toegenomen. De oorzaken van de klachten liggen veelal in het niet oplossen van de klacht en de klant geen terugkoppeling geven. Dit leidt tot een onduidelijke klantverwachting en herhaalcontact van de klant. Elke ontvangen klacht is aanleiding voor een gesprek met de klant. Een medewerker gaat in gesprek met de klant over de klacht en kijkt of en welke oplossing passend is voor de situatie. Als de klant en Vivare samen geen oplossing vinden, kan de klant naar de onafhankelijke Regionale Klachtencommissie of de Huurcommissie stappen. Deze commissies onderzoeken de klacht en horen de betrokkenen en eventueel deskundigen en geven een onderbouwd advies.

WAAROVER WE KLACHTEN ONTVINGEN 2017 2016

Woning	19	28
Dienstverlening	49	9
Beleid	13	45
Bejegening	9	1
TOTAAL	90	83

KLACHTENBEHANDELING 2017 2016

Klachten bij Vivare in behandeling	75	49
Regionale klachtencommissie	12	31
Huurcommissie	3	3
TOTAAL	90	83

BETALINGS- ACHTERSTANDEN

Met een huurdersbestand dat veel mensen in een kwetsbare positie omvat, krijgen wij met enige regelmaat te maken met bewoners die hun huur niet op tijd kunnen betalen. Dit vinden we vooral heel vervelend voor de mensen die het treft. We zijn ervan overtuigd dat persoonlijk contact in zo’n situatie de beste kans geeft om tot een werkende oplossing te komen. Dit stelt ons in staat maatwerk te bieden en waar nodig door te verwijzen naar de hulpverlening.

Resultaat 2017 bewijst: persoonlijk contact werkt

In 2017 hebben we onze huurders met betalingsproblemen nog actiever opgezocht. We verrichtten huisbezoeken en onderhielden het contact per mail en telefoon. En met succes: het aantal huurders dat naar de deurwaarder moet, is hierdoor verminderd en het aantal ontruimingën is gedaald. We zijn trots op dit resultaat en gaan door op de ingeslagen weg.

.....

	2017	2016
--	------	------

Aantal zittende huurders	1.474	1.400
Aantal vertrokken huurders	730	801
Aantal niet inbare achterstanden	205	203
Gemiddeld bedrag zittende huurders	911	969
Gemiddeld bedrag vertrokken huurders	3.131	2.823
Gemiddeld bedrag niet inbare achterstanden	2.340	2.657

Jaarverslag 2017 **BESTUURSVERSLAG**



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 wel om vraagt. We zijn typisch Nederlands: nuchter, weinig opportunistisch, met beide benen op de grond. En we kijken liever goed vooruit dan de waan van de dag te volgen. Want betaalbaar wonen, dat willen onze huurders niet alleen vandaag en morgen, maar ook nog over vijf jaar.

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

Onze risicoscore in 2017

In de begrotingscyclus bepalen we voor onze belangrijkste risico's het financiële effect op onze Interest Coverage Ratio (ICR). De maximale impact op onze ICR bedroeg in 2017 -0,2. Na optelling 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.

RISICO BEHEERSING

RISICO'S		BEHEERSMAATREGELEN	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
Operationeel	Asbestbesmetting	Asbestinventarisatie en calamiteitenplan	Beheersen	7
	Ongeautoriseerde toegang tot systemen	Borgen toegangsbeveiliging en beheer van rechten - Beheer van informatiebeveiligingsincidenten	Beheersen	6
	Stijgende bouwkosten en beperkte beschikbaarheid aannemers	Samenwerking met ketenpartners	Beheersen	6
Financiële positie	Rente- en financieringsrisico	Treasurystatuut en treasuryjaarplan - Norm WSW: max 15% van de leningenportefeuille - Rente herzieningsmomenten spreiden in de tijd - Aantrekken van Swaps waardoor variable rente wordt geruild voor vaste rente	Beheersen	5
	Wijzigingen in de vennootschapsbelasting	Horizontaal toezicht en afstemmen Belastingdienst - Scenarioberekeningen op VPB uitgangspunten	Beheersen	5
Wet- & regelgeving	Niet voldoen aan wet bescherming persoonsgegevens/AVG	Voorstel procedure datalekken - Beveiliging van gegevens - Project implementatie AVG gestart in 2017	Beheersen	4
	Niet voldoen aan normen externe toezichthouders	Inkomenstoetsing/passend toewijzen - Toetsing transactievoorstellen in treasurycomité - Toets financiële normen meerjarenbegroting	Beheersen	4
	Inkomenstoets bij toewijzing	Duidelijke instructie passend toewijzen - Integrale controle inkomenstoetsen - Afspraken met intermediairs	Beheersen	5

* (laag is 0, hoog is 10)

RISICO BEHEERSING

Resultaten in 2017

Ons risicomanagementsysteem vormt het kader voor de uitvoering van het risicomanagementproces, waarborgt de kwaliteit hiervan en vormt onderdeel van het dagelijkse (lijn)management. In 2017 boekten we hiermee de volgende resultaten:

- We zijn aan de slag gegaan met informatiebeveiliging en de doorvertaling hiervan naar de processen in onze organisatie. Zo borgen we allereerst dat onze gevoelige bedrijfsinformatie en persoonsgegevens beschermd zijn. Maar ook dat we blijven voldoen aan wet- en regelgeving.
- We namen de risico's voor onze corporatie nader onder de loep. In werksessies hebben we ons gebogen over de onzekerheden waar we mee te maken hebben en hebben we beheersmaatregelen gedefinieerd.

Activiteiten 2018

Om toekomstbestendig en wendbaar te blijven, investeren we komend jaar in het op cloudoplossingen gebaseerde ict-systeem Fit4Woco. Daarnaast richten we ons op de implementatie van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), die is gericht op uitbreiding en versterking van privacyrechten, en de Europese aanbestedingsregels. De ict-implementatie en de nieuwe wetgeving brengen kansen, maar zeker ook risico's met zich mee. We focussen in 2018 daarom extra op risicomanagement, met detectie en snelle response als speerpunten.

“We namen de risico's voor onze corporatie nader onder de loep”

INTERNE RISICOBEBEERSING EN CONTROLESYSTEEM

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

Risicomanagement

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

Planning & 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 de Directeur bestuurder.

Financiële verslaggeving

We werken met een gestructureerd financieel maand- en jaarafsluitingsproces. De externe accountant beoordeelt bij de jaarrekeningcontrole de interne beheersmaatregelen ten aanzien van de financiële verslaglegging. 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 RISICOBEBEERSING EN CONTROLESYSTEMEN



Interne auditing

In interne audits toetsen we de aanwezigheid, opzet en werking van (vooral interne) beheersmaatregelen 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 wordt opgenomen 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 risicobebepersing 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. De professionals in de tweede laag zijn ook verantwoordelijk voor risicomanagement en compliance.
- Derde laag: de interne auditing. Dit is een onafhankelijke functie. De audits toetsen of het samenspel tussen lagen 1 en 2 soepel functioneert en leiden waar nodig tot aanbevelingen voor verbetering.

ONZE ORGANISATIE

MAXIMALE EFFICIËNTIE EN DE LAAGST MOGELIJKE KOSTEN

Onze huurders willen een betaalbare, passende woning. Daarnaast willen ze snel en goed geholpen worden. Wij vinden beide wensen logisch. Daarom streven we binnen onze organisatie naar maximale efficiëntie en de laagst mogelijke kosten. Zo zorgen we dat de kwaliteit hoog en de huur betaalbaar blijft.

Kleinere organisatie

We willen de doelstellingen uit onze strategie kunnen realiseren, maar ook een financieel gezonde organisatie zijn en blijven. Om te kunnen werken tegen minimale kosten, zijn we sinds 2013 op weg naar een kleinere organisatie. In de strategische periode van 2013 tot en met 2017 zijn we gekrompen met 90 fte.

We hebben de directie Vastgoedregie in 2017 opnieuw ingericht. In 2018 wordt de formatie van de afdeling Human Resources vastgesteld.

Er is een goed sociaal plan voor de medewerkers, waarvan de functie is komen te vervallen. Het uitgangspunt hierbij is het begeleiden van werk naar werk. We hebben een mobiliteitsadviseur, die de medewerkers hierbij ondersteunt en begeleidt. Medewerkers waarvan de functie is komen te vervallen kunnen met voorrang solliciteren op interne vacatures.

Stimulerende werkomgeving

We bieden een stimulerende werkomgeving, waarin leren en ontwikkelen centraal staan. De veranderende eisen van onze organisatie en van onze omgeving vragen om medewerkers die zich blijven ontwikkelen. Wij hechten er waarde aan dat onze mensen ook in de toekomst een waardevolle bijdrage kunnen leveren aan de doelstellingen van onze organisatie.

We zijn aangesloten bij twee samenwerkingsverbanden in de regio om de duurzame inzetbaarheid en mobiliteit van de medewerkers te bevorderen. Door kennisdeling en samenwerking kunnen we van elkaar leren, effectiever werken en kosten besparen.

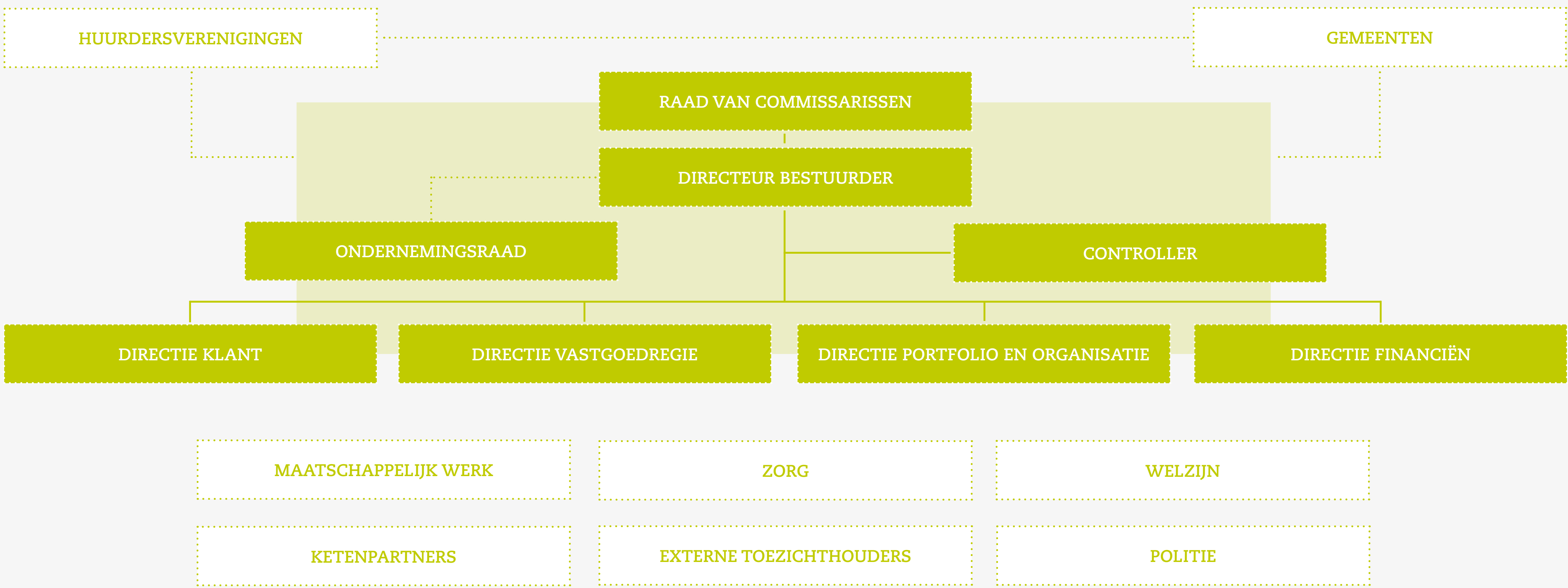
“Zo zorgen we dat de kwaliteit hoog en de huur betaalbaar blijft.”

MAXIMALE EFFICIËNTIE EN DE LAAGST MOGELIJKE KOSTEN

FTE OVERZICHT	2017	2016
Aantal medewerkers per einde jaar	216	231
Aantal FTE	191,7	207,3
Aantal mannen	87	99
Aantal vrouwen	129	132
Gemiddeld parttime %	88,7	92,0
Gemiddelde leeftijd	46,2	47,4
In dienst	37	8
Uit dienst	52	34



ORGANOGRAM VIVARE



ONZE RELATIE MET HUURDERS

Bij alle organisatorische uitdagingen blijft een goede relatie en samenwerking met onze huurders en belanghebbenden voor ons onverminderd belangrijk. We willen steeds het gesprek blijven aangaan en goed naar elkaar luisteren. Zo kunnen we optimaal aansluiten bij de belangen, standpunten, percepties en doelen van onze belanghebbenden. En deze op de juiste wijze laten meewegen in onze strategie en ons beleid. We voeren onze vastgoedprojecten nadrukkelijk uit in overleg met bewoners en huurdersverenigingen. Onze klantconsulenten, vastgoedconsulenten en buurtbeheerders zijn elke dag in de wijken en bieden de bewoners een luisterend oor.

“Een goede relatie en samenwerking blijft onverminderd belangrijk”

.....

Samenwerking met huurdersverenigingen in 2017

Het afgelopen jaar overlegden onze huurdersverenigingen vier keer gezamenlijk met onze Directeur bestuurder. Daarnaast overlegden zij één keer gezamenlijk met de twee huurderscommissarissen en één keer met de voltallige Raad van Commissarissen plus onze Directeur bestuurder. Onderwerpen van gesprek waren onder andere het huurbeleid (huursombenadering en jaarlijkse huurverhoging), de jaarrekening, duurzaamheid, participatie, strategie, prestatieafspraken met gemeenten en de onderlinge samenwerking. Om die laatste verder te verbeteren en de effectiviteit van gezamenlijk vergaderen te vergroten, hebben de besturen van de huurdersverenigingen tweemaal een gezamenlijke bijeenkomst gehad onder begeleiding van een adviseur/coach.

ONZE RELATIE MET HUURDERS

Samenwerking met huurdersverenigingen en gemeenten

Het afgelopen jaar hebben we ook de samenwerkingsverbanden voor gezamenlijk overleg met huurdersverenigingen en gemeenten verder vormgegeven. In de gemeenten Arnhem, Renkum, Rheden en Westervoort hebben we gewerkt aan de doelen uit de prestatieafspraken en gezamenlijk de voortgang gemonitord. Eind 2017 heeft op basis hiervan een herijking plaatsgevonden van de bestaande prestatieafspraken. De gemeenten Duiven en Overbetuwe hebben begin 2017 een woonvisie vastgesteld. Deze documenten vormden de basis voor de nieuwe prestatieafspraken die we hier gezamenlijk met de huurdersvereniging en gemeente hebben gemaakt. In beide gevallen is de samenwerking met de stakeholders constructief en gericht op een toekomstbestendige woonomgeving.

BIJDRAGE HUURDERSVERENIGINGEN	2017	2016
Arnhem	51.085	52.871
Duiven	12.697	15.940
Overbetuwe	17.663	16.899
Renkum	21.385	24.288
Rheden	38.358	31.200
Westervoort	8.465	12.470
VIVARE TOTAAL	149.654	153.668

OVERLEG EN SAMENWERKING MET ONZE ONDERNEMINGSRAAD

Overlegfrequentie in 2017

Het afgelopen jaar heeft de Ondernemingsraad (OR) zijn eigen overlegfrequentie bijgesteld naar 1x per twee weken. Hiermee heeft de OR voldoende tijd om voorliggende adviesaanvragen af te ronden, afgesproken medewerkersonderzoeken uit te voeren en overige werkzaamheden vanuit de commissies te verrichten. Naast dit interne OR-overleg heeft de ondernemingsraad vier overlegvergaderingen met de Directeur bestuurder gehad. Bij de laatste hiervan was ook de Raad van Commissarissen aanwezig. Het dagelijks bestuur van de ondernemingsraad had daarnaast eenmaal een informeel gesprek met een afvaardiging van de Raad van Commissarissen.

Adviesaanvragen

De OR had bij de start van 2017 de adviesaanvraag “Directie Vastgoedregie totaal” in behandeling. Hier heeft de OR in januari 2017 een positief advies over afgegeven, waarbij moet worden opgemerkt dat er sprake was van aandachtspunten en/of voorwaarden waar de Directeur bestuurder mee heeft ingestemd.

Evaluaties adviesaanvragen

- De adviesaanvraag “Directie Financiën” is in 2017 afgerond na de twee afgesproken evaluaties door middel van het medewerkersonderzoek.
- De adviesaanvraag “Directie Vastgoedregie totaal” is ook op deze wijze opgepakt. Hiervan heeft in 2017 het eerste medewerkersonderzoek plaatsgevonden. In 2018 volgen er nog twee (conform advies).

Instemmingsaanvragen

De OR stemde in 2017 in met twee instemmingsaanvragen:

- Richtlijnen voor de periode van zwangerschap
- Regeling verstrekking beeldschermbril

Secundaire arbeidsvoorwaarden 2017

Na overleg hebben de OR en de Directeur bestuurder overeenstemming bereikt over nieuwe secundaire arbeidsvoorwaarden. De nieuwe voorwaarden voor 2018 zijn inmiddels vastgesteld.

ONZE DEELNEMINGEN EN VERBINDINGEN

In 2017 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 2017 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 beherend vennoot voor Groene Treden Ontwikkeling C.V.	Het ontwikkelen en doen realiseren van woningbouwproject "De Groene Treden",projectnaam Saksen Weimar
Aandeelhouder(s)	Vivare 100%	Vivare 50%, Westerbeek Vastgoed 50%	Bula B.V. 49%, Zwaluwstaart Vastgoed II B.V. 49%, Groene Treden Beheer B.V. 2%
Ingekocht kapitaal	18.000	9.000	9.000
Eigen vermogen verbinding	552.000	6.736	1.092.000
Omzet verbinding	0	0	6.733.000
Resultaat verbinding	709.000	23.000	1.448.000
Overige informatie	De gegevens van Bula B.V. zijn van te verwaarlozen betekenis op het geheel waardoor consolidatie achterwege blijft		

GOED BESTUUR



WIJ 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. Daarom praten we met stakeholders over ons beleid. Dit staat ook zo in de Governancecode Woningcorporaties.

We zijn een organisatie die met beide benen op de grond staat en accepteren geen grote risico's. We blijven nuchter en kijken vooruit. We hebben onze bestuurstructuur erop ingericht dat dit ook voortdurend wordt bewaakt.

Onze bestuursstructuur in 2017

Het voorbije jaar is onze bestuursstructuur ongewijzigd gebleven:

Rechtsvorm:	Stichting
Directeur bestuurder:	drs. W.J.M. Angenent (man) PE-punten in 2017: 122 PE punten Geen relevante nevenfuncties in 2017
Raad van Commissarissen:	Houdt intern toezicht, beslist over benoeming, beoordeling, beloning, schorsing en ontslag van de Directeur bestuurder
Code van goed bestuur:	Governancecode Woningcorporaties. Directeur bestuurder en Raad van Commissarissen zijn verantwoordelijk voor de naleving hiervan.

DE 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 vijf leden de Directeur bestuurder: gevraagd, maar ook 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 2017 was de Raad van Commissarissen geheel onafhankelijk.

Ontwikkelingen binnen de raad in 2017

Eind 2017 liep de eerste zittingstermijn van de heer Van Nieuwenhuijze af. De Raad van Commissarissen benoemde de heer Van Nieuwenhuijze opnieuw. Op 14 december 2017 bekrachtigde de Autoriteit woningcorporaties deze herbenoeming met een positieve zienswijze.

Vooruitkijkend naar 2019 constateerde de Raad van Commissarissen dat in dat jaar twee commissarissen gelijktijdig aftreden wegens het aflopen van de maximale zittingstermijn. Om meer spreiding te hebben in het toekomstige rooster van aftreden, besloot de raad het

aantal leden tijdelijk uit te breiden naar zes. Ook startte de raad in september 2017 de wervings- en selectieprocedure voor een nieuw lid én tevens huurderscommissaris. In 2018 zal dit nieuwe lid tijdelijk als zesde lid in de raad zitting nemen; vanaf 2019 zal deze nieuwe commissaris als opvolger van de heer Bosveld optreden als de nieuwe huurderscommissaris.

Verwachting: toekomstig huurderscommissaris begin 2018 benoemd

De voordracht van huurderscommissarissen is geregeld in onze statuten en het reglement Raad van Commissarissen. Samen met de huurdersbelangenverenigingen startte de raad in september 2017 de werving- en selectieprocedure met het opstellen van de profielschets. Een selectiecommissie, ondersteund door een extern werving- en selectiebureau, voerde de procedure uit. Deze commissie bestond uit de voorzitter van de Raad van Commissarissen, de voorzitter van de remuneratie- en governancecommissie en twee vertegenwoordigers van de huurdersbelangenverenigingen. De Directeur bestuurder stond de commissie bij met advies. In december 2017 heeft deze procedure geleid tot een voordracht vanuit de huurdersverenigingen voor een nieuwe huurderscommissaris. De verwachting is dat het nieuwe (tijdelijk zesde lid) na ontvangst van de positieve zienswijze van de Autoriteit woningcorporaties begin 2018 definitief kan worden benoemd.

LEDEN VAN DE RAAD VAN COMMISSARISSEN

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

.....

De heer Mr. W.D. (Willem) van Leeuwen – voorzitter
Leeftijd: 64 jaar.

.....

Deskundigheden: governance, volkshuisvesting, juridische zaken.
Hoofdfunctie: directeur van CS&G Consultancy B.V.
Relevante nevenfuncties: lid en vicevoorzitter Raad van Commissarissen woningcorporatie Stadgenoot te Amsterdam; onafhankelijk extern voorzitter van de vereniging Samenwerkingsverband Rijn & Gelderse Vallei PO; docent aan de ESAA (Erasmus) opleiding voor commissarissen; lid raad van advies zorgverzekeraars Nederland.

De heer van Leeuwen is benoemd op 1 januari 2011, herbenoemd op 1 januari 2015 en treedt af per 1 januari 2019.
PE-punten: in 2017 behaalde de heer Van Leeuwen 42 punten.

De heer drs. R. (Rudolf) Bosveld – lid,
benoemd op voordracht huurdersverenigingen
Leeftijd: 59 jaar.

.....

Deskundigheden: governance, financiën en control.
Hoofdfunctie: lid board of directors van PPF Group NV.
Relevante nevenfuncties: lid raad van toezicht Stichting De Opbouw; lid Raad van Commissarissen Rentree Deventer; bestuurslid van Fonds NutsOhra.

De heer Bosveld is benoemd op 1 januari 2011, herbenoemd op 1 januari 2015 en treedt af per 1 januari 2019.
PE-punten: in 2017 behaalde de heer Bosveld 15 PE punten.

LEDEN VAN DE RAAD VAN COMMISSARISSEN

Mevrouw mr. A. (Anneke) Bouwmeester – lid,
benoemd op voordracht huurdersverenigingen
Leeftijd: 51 jaar.

Deskundigheden: governance, juridische zaken, organisatieontwikkeling.
Hoofdfunctie: zelfstandig werkzaam als interim bestuurder bij diverse opdrachtgevers;
per 1 mei 2017 voorzitter raad van bestuur Zorggroep Sint Maarten.
Relevante nevenfuncties: vice voorzitter raad van toezicht ZZG Zorggroep (tot april 2017;
op voordracht cliëntenraad), bestuurslid Stichting Vitesse Betrokken (tot sept. 2017).

Mevrouw Bouwmeester is benoemd op 30 juni 2016 en treedt af per 30 juni 2020.
Zij komt in aanmerking voor herbenoeming tot 2024.
PE-punten: in 2017 behaalde mevrouw Bouwmeester 4 PE punten.

De heer J. (Jamal) Elghoul - lid
Leeftijd: 42 jaar.

Deskundigheden: governance, financiën en control.
Hoofdfunctie: partner bij Networking Consultants.

De heer Elghoul is benoemd op 1 januari 2012, herbenoemd op
1 januari 2016 en treedt af per 1 januari 2020.
PE-punten: in 2017 behaalde de heer Elghoul 6 PE punten.

De heer H.J.W. (Heine) van Nieuwenhuijze – lid
Leeftijd: 55 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
Valkhof park.

De heer Van Nieuwenhuijze is benoemd op 18 december 2013, herbenoemd per 18 december
2017 en treedt af per 18 december 2021.
PE-punten: in 2017 behaalde de heer Van Nieuwenhuijze 36 punten.

ACTIVITEITEN VAN DE RAAD IN 2017

De Raad van Commissarissen heeft in 2017 zes maal regulier vergaderd en overleg gevoerd met de Directeur bestuurder. Naast vaste agendapunten uit de planning en controlcyclus besprak de raad de volgende onderwerpen:

- (voortgang van de) implementatie van de strategie 2013-2017;
- voortgang van de inrichting van de nieuwe organisatie;
- stakeholdermanagement;
- governance gerelateerde onderwerpen als visitatie, zelfevaluatie, visie op toezicht, remuneratie, beoordeling bestuurder, profiel, werving, herbenoeming;
- informatie van de externe toezichthouders Waarborgfonds Sociale Woningbouw en Autoriteit Woningcorporaties.

Goedgekeurde bestuursbesluiten

De Raad van Commissarissen keurde het voorbije jaar de volgende bestuursbesluiten goed:

- projectplan Gelderse Plein, Onderhoud 284 woningen Velp, Nieuwbouw 26 ggb Arnhem (Schuytgraaf veld 3), Herzien projectplan Eilandje Urk, Herzien projectplan Dorrestijnplantsoen;
- investeringsstatuut;
- jaarverslag en jaarrekening 2016;
- (meerjaren)begroting 2018 en treasurystatuut en -jaarplan;
- addendum reglement financieel beheer en beleid;
- statutenwijziging en bestuur van Bula BV.

Afwezigheid en verhindering van commissarissen

In onze statuten is geregeld hoe er wordt gehandeld in geval van vacatures en/of belet of ontstentenis van (leden van) de raad. Een niet-voltallige raad behoudt zijn bevoegdheden. In 2017 was geen sprake van afwezigheid of verhindering van commissarissen.

ACTIVITEITEN COMMISSIES VAN DE RAAD IN 2017

De Raad van Commissarissen houdt toezicht op het bestuur van Vivare. In de praktijk verloopt dit voor een deel via commissies van de raad.

OVERZICHT: RVC-LEDEN IN COMMISSIES

COMMISSIE	LEDEN	WAT DOET DE COMMISSIE
Remuneratie-en governancecommissie (regelmatig overleg)	Dhr. Elghoul (voorzitter) Dhr. van Leeuwen	Beoordelen functioneren Directeur bestuurder (jaarlijks) Voorstel salaris en arbeidsvoorwaarden Directeur bestuurder en Raad van Commissarissen (renumeratierapport) Werving & selectie voor de Raad van Commissarissen
Auditcommissie (4x overleg)	Dhr. Bosveld (voorzitter) Dhr. Elghoul	Beoordelen functioneren externe accountant Vorbereiden toezicht financieel beleid ter bespreking in de voltallige raad. Belangrijke aandachtsgebieden van de commissie zijn: interne risicobeheersing-en controlesystemen, financiële informatieversthafting, fiscaliteit en wijzigingen in financieel beleid en wet- en regelgeving
Commissie Vastgoedregie (4x overleg)	Dhr Van Nieuwehuijze (voorzitter) Mevr. Bouwmeester	Vorbereiden besluitvorming vastgoedbeslissingen (goedkeuring investeringen boven 3 miljoen) Volgen planning vastgoedprojecten en organisatieontwikkeling directie Vastgoedregie

ACTIVITEITEN COMMISSIES VAN DE RAAD IN 2017



Beoordeling functioneren Directeur bestuurder

De renumeratiecommissie beoordeelt jaarlijks het functioneren van de Directeur bestuurder. In 2017 haalde de commissie hiervoor inbreng op bij alle commissarissen. Daarnaast voerde de commissie met de Directeur bestuurder een functioneringsgesprek. De afspraken die tijdens dit gesprek zijn gemaakt, zijn vastgelegd in een persoonlijke brief aan de Directeur bestuurder.

Remuneratierapport

Sinds 1 januari 2013 is de Wet Normering bezoldiging Topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT) op Vivare van toepassing. Daarnaast geldt sinds 1 januari 2014 ook de regeling bezoldigingsmaxima topfunctionarissen toegelaten instellingen volkshuisvesting. De beloning van onze Directeur bestuurder lag in 2017 boven het beloningsmaximum omdat hij, met goedkeuring van onze Raad van Commissarissen, gebruikmaakt van het overgangsrecht. In 2017 bleef zijn beloning gelijk aan die van 2016.

De vergoedingen van commissarissen vallen onder de WNT en de regeling bezoldigingsmaxima topfunctionarissen toegelaten instellingen volkshuisvesting. Onze Raad van Commissarissen houdt zich sinds 2015 aan de beroepsregel van de Vereniging Toezichthouders Woningcorporatie, waarin de beloning van commissarissen is vastgesteld. In 2017 was dat voor de voorzitter € 21.750 per jaar en voor een lid € 14.500. Deze beloning is lager dan het wettelijk maximum van de WNT.

DE CODE VAN GOED BESTUUR

De bepalingen van de code van goed bestuur komen terug in onze statuten, het reglement van de Raad van Commissarissen, het investerings- en verbindingsstatuut, het treasurystatuut, het reglement financieel beleid en beheer, de integriteitscode, de meldprocedure misstanden.

Afwijking in 2017

In 2015 zag een nieuwe code van goed bestuur (governancecode voor woningcorporaties) het licht. In 2016 pasten we onze statuten en het reglement van de Raad van Commissarissen hier op aan. We wijken sindsdien – dus ook in 2017 – van één bepaling 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 doordat er op het moment van de benoeming van onze Directeur bestuurder nog geen vierjaarbepaling bestond.



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 realiseren en moeten we meebewegen met veranderingen in de wetgeving. Dit zien we terug in cijfers van 2017. Met onze huuropbrengsten investeren we in de betaalbaarheid, beschikbaarheid, duurzaamheid en leefbaarheid van onze woningen. Zo komen we tot een wendbare en gedifferentieerde portefeuille en behouden onze woningen hun waarde.

Geen stelselwijzigingen in 2017

In 2017 hebben geen stelselwijzigingen plaatsgevonden.

Splitsing sociale en commerciële activiteiten

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

Definitieve goedkeuring splitsing

In 2016 kozen we voor een administratieve scheiding van onze sociale en commerciële activiteiten. In 2017 hebben we een definitieve goedkeuring ontvangen op deze splitsing van het AW/ILT. In de jaarrekening (zie bijlage) is dit nader toegelicht.

MARKTWAARDE VERSUS BEDRIJFSWAARDE

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

Per 31 december 2017 bedroeg de marktwaarde in verhuurde staat van het vastgoed in exploitatie 2,6 miljard en de bedrijfswaarde 1,2 miljard; een verschil van 1,4 miljard op het eigen vermogen. Dit verschil wordt veroorzaakt doordat beide waarderings- en rekenmodellen op drie punten van elkaar afwijken:

- Periode van het rekenmodel. Het model voor de marktwaarde rekt met een vaste periode van 15 jaar. Het model voor de bedrijfswaarde daarentegen rekt met verschillende periodes per complex, afhankelijk van bouw- en renovatiejaar (minimaal 15 jaar bij doorexplotatie en maximaal 50 jaar voor nieuwbouw).
- Marktconforme versus beleidsmatige parameters. In het model voor de marktwaarde rekenen we de belangrijkste parameters en variabelen zoals kosten voor beheer, verhuur en onderhoud door op basis van marktconforme normen. In de bedrijfswaarde rekenen we deze parameters en variabelen door op basis van eigen (voorgenomen) beleid, zoals het verwachte onderhoud op basis van de meerjarenplanning. Daarnaast is voor de bedrijfswaarde de disconteringsvoet (rendementseis) voorgeschreven.
- Restwaarde. In het marktwaardemodel rekenen we een zogenaamde exit yield (een restwaarde) in. Deze is gebaseerd op marktconforme uitgangspunten. In de bedrijfswaarde rekenen we aan het eind van de periode een restwaarde in voor alleen de verwachte grondopbrengst.

RESULTAAT VERSUS KASSTROMEN

Ons geld zit voor het grootste deel in stenen. Zoals gezegd, onze woningen worden gewaardeerd tegen een marktwaarde in verhuurde staat. Daarom is ons jaarresultaat van 2017 € 136,5 miljoen positief. Dit betekent niet dat we dit op de bank hebben staan. Ons banksaldo bestaat uit het verschil tussen de in-en uitgaande geldstromen. In onze jaarrekening lichten we dit verder toe.

“Ons geld zit voor het grootste deel in stenen.”

JAARRESULTAAT 2017 (BEDRAGEN X € 1.000)	2017	2016
Resultaat exploitatie vastgoedportefeuille	78.417	79.198
Resultaat verkoop vastgoedportefeuille	-697	-1.208
Waardeveranderingen vastgoedportefeuille	95.797	123.236
Resultaat overige activiteiten	470	247
Overige organisatiekosten	-4.097	-6.793
Leefbaarheid	-3.242	-3.169
Financiële baten en lasten	-20.715	-21.354
Resultaat voor belastingen	145.932	170.157
Belastingen	-10.162	-3.054
Aandeel in resultaat van deelnemingen	721	1.591
Resultaat na belastingen	136.491	168.694

TOELICHTING OP HET JAARRESULTAAT

We hebben 2017 afgesloten met een positief resultaat van € 136 miljoen. Dit komt onder andere door een stijging van de waardeveranderingen vastgoedportefeuille van € 95,8 miljoen. Dit als gevolg van de landelijke en regionale waardeontwikkeling van het vastgoed.

- Het resultaat exploitatie vastgoedportefeuille daalde licht in 2017 met € 0,7 miljoen. We verhoogden in 2017 de huren zeer beperkt (€ 0,7 mln.) en we hadden een hogere verhuurdersheffing (€ 1,2 mln.)
- De waardeverandering van onze woningvoorraad bedraagt in 2017 € 95,8 miljoen. Dit komt door de positieve ontwikkeling op de woning- en beleggersmarkt in 2017. De marktwaardeontwikkeling lichten we uitgebreid toe in de jaarrekening.
- Onze overige organisatiekosten zijn gedaald met € 2,7 miljoen. Dit komt vooral omdat in 2017 geen dotatie aan de reorganisatievoorziening heeft plaatsgevonden.
- Onze financiële baten en lasten zijn per saldo € 0,6 miljoen lager. De rentelasten waren € 0,7 miljoen lager dan in 2016 door de afname van onze leningenportefeuille met € 16 miljoen.
- De belastingen over het resultaat 2017 bedragen € 7,5 miljoen (2016: € 2,8 mln). 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 2017 bedraagt deze mutatie € 2,7 miljoen negatief ten opzichte van € 0,3 miljoen negatief in 2016.

FINANCIËLE KENGETALLEN



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

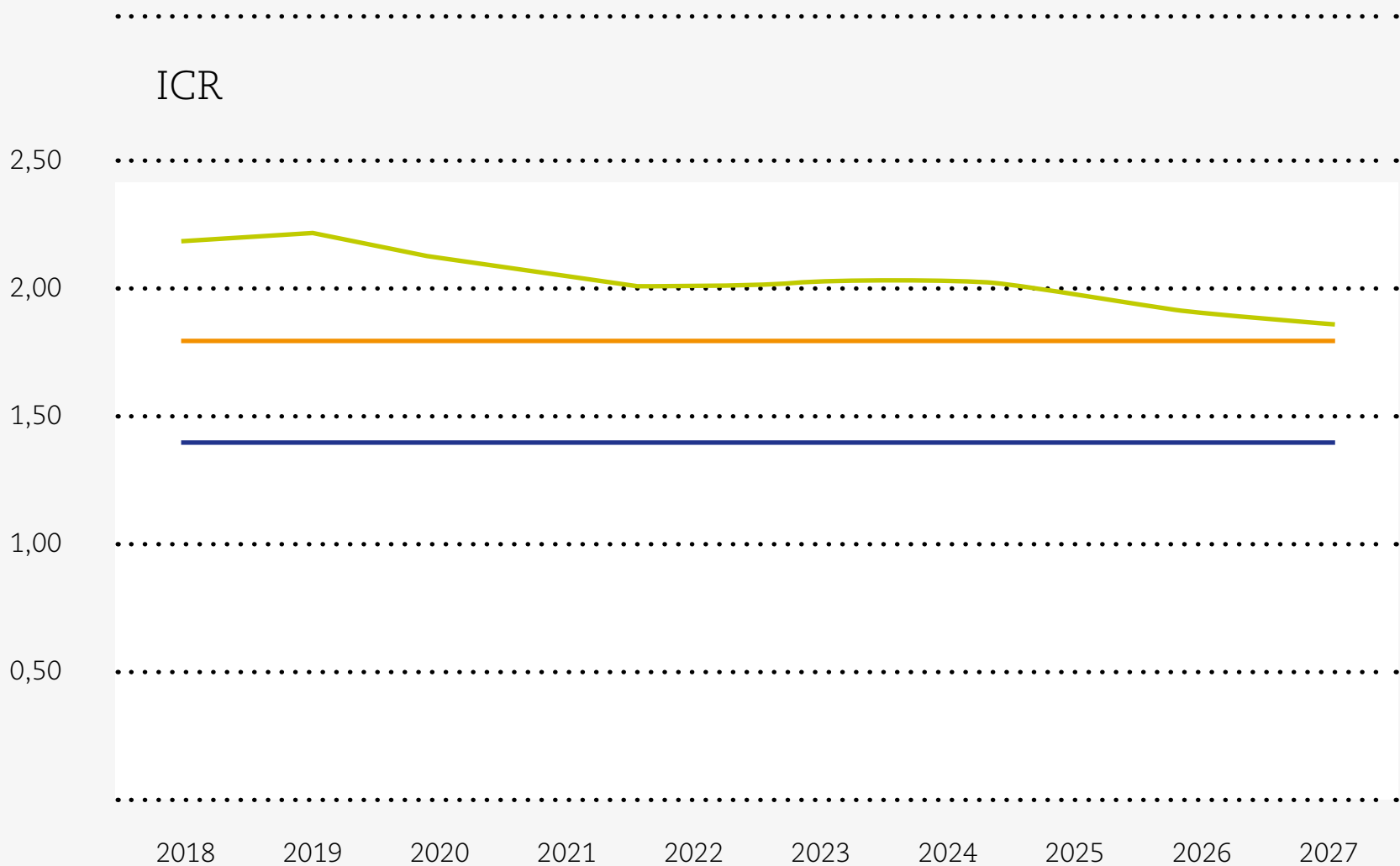
Resultaat ICR 2017

Eind 2017 bedroeg onze ICR 2,8 (2016: 3,0). We hebben een extra ‘buffer’ opgenomen ten opzichte van de norm van onze toezichthouders, omdat we in de toekomst onze eigen keuzes willen blijven maken en niet onder verscherpt toezicht willen komen te staan (norm Vivare 1,8 / norm toezichthouder: 1,4).

PRIORITEITEN IN ONZE MEERJARENBEGROTING

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

Meerjarenbegroting ICR



MEERJARENBEGROTING 2018
NORM VIVARE
NORM WSW

PRIORITEITEN IN ONZE MEERJARENBEGROTING

Ontwikkelingen en doelstellingen leningenportefeuille

Eind 2017 hebben we een leningenportefeuille van € 512 miljoen ten opzichte van € 528 miljoen ultimo 2016: een daling van € 16 miljoen. Per saldo hebben we € 25 miljoen afgelost op de leningen en sloten we voor € 9 miljoen aan nieuwe leningen af. In 2018 gaan we € 9,3 miljoen aflossen en gaan we naar verwachting € 50,4 miljoen investeren in onze woningvoorraad. Deze investeringen financieren we uit onze operationele kasstroom en uit de beschikbare ruimte op bestaande roll-over leningen.

Renteswaps

We voeren actief beleid om het risico op wijziging van toekomstige rentekasstromen uit leningen af te dekken. Daarom zijn we een aantal renteswapcontracten als hedge-instrument aangegaan. Nieuwe swapcontracten moeten voldoen aan de eisen en kaders in het treasury statuut en -jaarplan. In 2017 zijn geen nieuwe swapcontracten afgesloten.

KENGETALLEN

Vivare

ICR 2,8
Dekkingsratio
15%

Norm WSW/AW

ICR >1,4
Dekkingsratio
<50%

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 bestaat uit de Directeur bestuurder, Directeur Financiën, Directeur Vastgoedregie, de controller en de medewerker Planning & 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 2017

Het treasuryjaarplan heeft jaarlijks de goedkeuring nodig van de Raad van Commissarissen. Ook wijzigingen in het treasurystatuut moeten door de raad worden goedgekeurd. In 2017 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 risico-analyse;

- 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 derivatenportefeuille

We hebben 12 swaps met een hoofdsom van in totaal € 210 miljoen om risico's van renteschommelingen af te dekken. Voor deze swaps is slechts gebruik gemaakt 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 marktwaaarde. 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 marktwaaarde van de swaps negatief. De waarde bedroeg eind 2017 negatief € 116 miljoen (2016: negatief € 132 miljoen). Voor zes van de twaalf swaps moeten wij tussentijds de marktwaaarde verrekenen door geld als onderpand te storten. De marktwaaarde van deze swaps bedraagt negatief € 61 miljoen (2016: negatief € 69 miljoen). Het gestorte onderpand is gemaximaliseerd op € 35 miljoen. Dit bedrag is gedurende heel 2017 gestort bij de tegenpartij.

Samenstelling en omvang van de leningen u/g

In het verleden hebben we leningen verstrekt. Het gaat om betaald meerwerk in de door de leningnemers gehuurde panden. Eind 2017 heeft Vivare € 1,2 miljoen (2016: € 1,3 miljoen) te vorderen van Woonzorgcentrum Pleyade.

Samenstelling en omvang van de garantiestellingen

De garantstelling aan de gemeente Arnhem in het kader van het project Saksen Weimar bedraagt € 900.000.

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 derivatenportefeuille voortvloeiende liquiditeitsverplichtingen ten gevolge van een daling van de vaste rente met 1%-punt te kunnen voldoen, mag Vivare geen payerswaps aantrekken.

COLOFON

Uitgave

Vivare
www.vivare.nl

Ontwerp

Tripp Creatieve Communicatie
www.tripp.nl

Fotografie

Ingrid Joppe, Goedele Monnens en Karel Knispel
Vivare probeert al haar bronnen te vermelden. Mocht u van mening zijn dat u ook vermeld moet worden, dan kunt u een mail sturen naar: communicatie@vivare.nl

© Vivare, april 2018