

QuaWonen



QuaWonen Jaarstukken 2020

Bestuursverslag

Jaarrekening

Overige gegevens

Inhoudsopgave

BESTUURSVERSLAG	3
QuaWonen in 2020.....	5
Maatschappelijk budget 2020	6
1. Huisvesten: woningen voor mensen die moeilijk slagen op de woningmarkt.....	7
2. Vitaliseren: vitale kernen, leefbare buurten.....	12
3. Verduurzamen: stap voor stap naar energieneutraal	20
4. Dienstverleners: persoonlijk en betrouwbaar	23
5. Samenwerking met anderen, lokale verankering	27
6. Interne organisatie	29
7. Governance, risicobeheersing en integriteit	32
8. Financieel beleid.....	37
9. Jaarverslag van de raad van commissarissen over 2020.....	43
10. Kengetallen	61
JAARREKENING 2020.....	63
11. Balans per 31 december 2020	64
12. Winst- en verliesrekening over 2020	66
13. Kasstroomoverzicht.....	67
14. Grondslagen voor waardering.....	68
15. Grondslagen voor waardering van activa en passiva.....	71
16. Grondslagen voor bepaling van het resultaat.....	78
17. Grondslagen voor kasstroomoverzicht	82
18. Financiële instrumenten en risicobeheersing.....	83
19. Toelichting op de balans	86
20. Toelichting op de winst- en verliesrekening	107
21. Overige toelichtingen	115
22. Ondertekening.....	130
OVERIGE GEGEVENS	131
Statutaire regeling betreffende de bestemming van het resultaat.....	132
Controleverklaring van de onafhankelijke accountant.....	133

BESTUURSVERSLAG

Voorwoord directeur-bestuurder

Het jaar 2020 heeft in het teken gestaan van Covid-19. Niemand had in januari kunnen voorzien dat we een groot deel van onze werkzaamheden vanuit huis zouden doen, en ook niet dat dit zo goed zou gaan. Het vanuit huis werken is redelijk snel en zonder grote problemen verlopen. Onze dienstverlening aan de klant is, met hier en daar een kleine aanpassing, gewoon doorgedaan. Ik ben trots dat medewerkers dit hebben klaargespeeld, al vroeg het flexibeliteit en aanpassingsvermogen. Daarbij komt dat er mooie initiatieven zijn ontstaan. Medewerkers brengen een aardigheidje bij ouderen die alleen zitten en bellen extra bij bewoners aan om te vragen hoe het gaat. Het is goed om te zien dat bewoners dit waarderen en medewerkers het graag doen.

Ondanks Covid-19 hebben we in 2020 weer mooie prestaties geleverd. We zijn er voor onze huurders. Daar doen we het voor. We hopen ook dat onze klanten ons daarom waarderen. In 2020 hebben we onze dienstverlening weer gemeten. Dit doen we om te kijken hoe onze klant onze dienstverlening waardeert én om onze dienstverlening te verbeteren. De klant geeft ons mooie cijfers voor onze dienstverlening. Met een 7,7 op de belangrijkste processen (reparatieverzoeken, woning betrekken en woning verlaten) zitten we boven de doelstelling die we ons voor 2020 hadden gesteld. Dat was een 7,5. Dat betekent niet dat we nu stil gaan zitten. We willen ons blijven verbeteren.

Wij zijn er voor huishoudens die moeilijk slagen op de woningmarkt. We doen dat door onze huren betaalbaar te houden. Net als in eerdere jaren, kozen we met onze huurdersorganisaties voor inflatievolgend huurbeleid. We pasten geen inkomensafhankelijke huurverhoging toe. Ook voor de 132 nieuwbouwwoningen hanteren we een aanvangshuurprijs die onder de aftoppingsgrens ligt. Daarnaast huisvestten we ook in 2020 weer statushouders en mensen die uitstromen uit beschermd wonen. Hier werken we nauw samen met zorginstellingen en Stichting Krimpenerwaard Intercultureel.

De leefbaarheid in wijken en buurten staat onder druk. Dat ervaren we dagelijks en we investeren hier veel tijd en aandacht in. Onze complex- en buurtbeheerders zijn iedere dag in de weer geweest om samen met bewoners te werken aan een goede en leefbare buurt. Daarbij kunnen wij de samenwerking met andere partijen, zoals de gemeenten Krimpenerwaard en Krimpen aan den IJssel, zorg- en welzijnspartijen, niet missen. Veel aandacht gaat uit naar mensen die in hun zelfredzaamheid ondersteuning nodig hebben. Zo hebben wij in 2020 gewerkt aan wijkplannen waarin alle zaken rondom leefbaarheid van de buurt zijn opgenomen. Onze consultants sociaal beheer richtten zich op het oplossen van overlast en het signaleren van mensen met een zorgvraag. Helaas moesten onze buurtkamers die een belangrijke rol hebben in de complexen en buurten voor ontmoeting en dagbesteding een groot deel van het jaar sluiten. Hopelijk kunnen deze in 2021 weer snel open.

We hebben in 2020 ook mooie sociale woningen opgeleverd. In een tijd dat de kosten stijgen is het een uitdaging om projecten te realiseren. Onze maatschappelijke bijdrage van € 33 miljoen is dan ook fors. Door de verhuurdersheffing en belastingen is het een uitdaging om ook naar de toekomst verantwoord te blijven investeren. Bij nieuwbouw doen we veel aan verduurzaming met ook nieuwe technieken. Een goed voorbeeld hiervan is de Meerkoetflat in Krimpen aan den IJssel. We leveren graag onze bijdrage aan de reductie van CO₂-uitstoot.

Ook het bestaande bezit hebben we verduurzaamd met projecten verspreid over ons werkgebied. Zo hebben we bij 270 woningen energiemaatregelen getroffen, zoals het isoleren van de woning en nieuwe duurzame installaties aangebracht. Bij 300 woningen zijn we nog aan het werk. Daarnaast hebben we bij ruim 150 woningen zonnepanelen in 2020 aangebracht. Dit is niet alleen vanuit een duurzaamheidsambitie maar ook om de woonlasten voor onze klant betaalbaar te houden.

We hebben een groot aantal mooie resultaten gehaald. Om in de toekomst nog steeds mooie dingen te kunnen doen, is het belangrijk dat de politiek zich hard gaat maken voor de financiële posities van corporaties. Er wordt steeds meer van ons gevraagd terwijl de middelen juist afnemen. We hebben vorig jaar al geconcludeerd dat de opgaven voor corporaties niet betaalbaar is. De situatie wordt door een aantal recentelijke acties zoals een huurverhoging van 0% alleen maar moeilijker. Ik doe een oproep aan de politiek om de financiële armslag van corporaties te verbeteren. Doet ze dit niet, dan zullen we als QuaWonen keuzes moeten gaan maken en daar is uiteindelijk de (toekomstige) huurder de dupe van. Dat kan toch niet de bedoeling zijn.

Dennis Gerlof
Directeur-bestuurder QuaWonen

QuaWonen in 2020

Missie

QuaWonen is dé corporatie voor de Krimpenerwaard. Wij bieden goede huisvesting aan mensen die zelf moeilijk kunnen slagen op de woningmarkt en dragen bij aan vitale kernen en leefbare wijken. Onze organisatie is stevig lokaal verankerd. We werken nauw samen met huurders, gemeenten en zorg- en welzijnsorganisaties. We handelen klantgericht en met aandacht voor het milieu.

Over dit Bestuursverslag

In dit Bestuursverslag vertellen we over onze doelen en resultaten in 2020. Het verslag is ingedeeld volgens de vier speerpunten in het ondernemingsplan van QuaWonen:

1. Huisvesten: woningen voor mensen die moeilijk slagen op de woningmarkt.
2. Vitaliseren: vitale kernen, leefbare buurten.
3. Verduurzamen: van energiebesparing naar energieneutraal.
4. Dienstverlening: goed, efficiënt en effectief.

Behalve in onze jaarstukken laten we ook op onze website www.quawonen.com zien met welke onderwerpen en projecten we ons bezighouden en waarom.

Maatschappelijk budget 2020

Elk jaar heeft QuaWonen een budget dat we inzetten voor activiteiten met een volkshuisvestelijk doel: we noemen dat het maatschappelijk budget. Het gaat om maatschappelijk relevante activiteiten die wij verrichten zonder dat wij daar opbrengsten voor ontvangen én om investeringen die we niet terugverdienen via de huur. We stemmen de inzet van ons maatschappelijk budget af met onze belanghouders, bewoners en gemeentebesturen. Dit maakt dat we met recht kunnen zeggen dat we een organisatie zijn met een maatschappelijke doelstelling.

De bedrijfsvoering van QuaWonen levert inkomsten op, bijvoorbeeld inkomsten uit de huren en de verkoop van woningen. Anders dan bij een commerciële organisatie, wordt deze 'opbrengst' meteen weer ingezet in het belang van de volkshuisvesting. Die extra inzet in het belang van de volkshuisvesting noemen we ons maatschappelijk budget.

Het maatschappelijk budget bedroeg in 2020 € 33 miljoen.

Huisvesten	€ 2,2 miljoen
Vitaliseren	€ 20,2 miljoen
Verduurzamen	€ 8,9 miljoen
Dienstverlening en lokale verankering	€ 1,7 miljoen

Het maatschappelijk budget voor **huisvesten** draagt bij aan betaalbaar wonen; we houden onze huurprijzen bewust laag. Ons beleid is erop gericht dat twee derde van onze woningvoorraad bereikbaar is voor huishoudens met recht op huurtoeslag.

Bij **vitale kernen, leefbare buurten** gaat het om ontmoetingscentra die we in gebruik geven aan de buurt. Bij open activiteiten doen we dat kosteloos. Wij hebben complex- en buurtbeheerders in dienst die zorgen voor een woonomgeving die schoon, heel en veilig is waarbij een deel ten laste van het maatschappelijk budget komt. Bij nieuwbouw kiezen we er bewust voor om onze woningen qua huurprijs betaalbaar te houden.

Kijken we naar onze ambitie op het gebied van **verduurzamen**, dan is dit een behoorlijke investering. Wij brengen onze woningen naar minimaal energielabel B met als doel voor de lange termijn een energieneutrale woningvoorraad.

Het maatschappelijke budget voor **dienstverlening** gaat onder meer naar het ondersteunen van de groeiende groep minder zelfredzame en kwetsbare klanten. Daarnaast vinden we het belangrijk om huurders invloed te geven op ons beleid en de uitvoering daarvan.

In de volgende hoofdstukken leest u uitgebreid over onze maatschappelijke doelen en resultaten in 2020.

1. Huisvesten: woningen voor mensen die moeilijk slagen op de woningmarkt

Mensen huisvesten die op de vrije woningmarkt niet aan een woning komen, dat is als woningcorporatie onze belangrijkste taak. We zien wonen als een grondrecht: sociale huurwoningen zijn er voor iedereen die het nodig heeft. Wij zorgen ervoor dat mensen prettig en gezond kunnen wonen. In een huis dat bij hen past, dat ze kunnen betalen en dat in een fijne buurt staat. Een huis waarin ze zich thuis voelen. We zijn er voor het gezin dat elke maand de eindjes maar net aan elkaar kan knopen. Voor de oude dame die nog niet naar een verzorgingstehuis wil. Voor het jonge stel dat droomt van een eigen huis. En voor de statushouder die hier zijn leven opnieuw wil opbouwen. Wie op zoek is naar een eigen plek om te wonen en daarbij een steuntje in de rug nodig heeft, is welkom. Bij woningmutatie brengen we de huurprijs op het niveau van de streefhuur, waarbij we bewust niet de markthuur realiseren. Op jaarbasis kostte dit € 2,2 miljoen.

• Meerjarige doelen die volgen uit ons ondernemingsplan:

Doel 2020: Maatregelen om doorstroming te bevorderen

Sociale huurwoningen zijn schaars. Daarom willen we waar mogelijk stimuleren dat mensen verhuizen naar een meer passende huurwoning. We richten ons hierbij vooral op senioren. We gaan senioren benaderen over beschikbare (nieuwbouw)appartementen in de buurt van voorzieningen, net zoals we in 2019 deden. Daarnaast verbeteren we onze informatie over de woonruimteverdeling (hoe werkt het, wanneer kom je in aanmerking voor een sociale huurwoning) en wat er komt kijken bij het verhuizen.

Bereikt in 2020: In het afgelopen jaar leverden we drie nieuwbouwprojecten op. In Krimpen aan den IJssel was dat appartementencomplex Meerkoet, waar we bij 23 van de 40 appartementen voorrang gaven aan huurders die een sociale huurwoning in de gemeente achterlieten. De overige woningen gingen naar stadsvernieuwingsurgente uit herstructureringsplan Centrum-Zuid en 4 jongeren. Bij de eerste fase van nieuwbouwproject St. Eloystraat in Schoonhoven ging het merendeel van de 22 woningen naar stadsvernieuwingsurgente uit de tweede bouwfase. De resterende 3 woningen gingen naar doorstromers. Bij Kerkweg fase twee gingen 5 van de 20 woningen naar doorstromers.

In totaal kwamen er dus bij de toewijzing van nieuwbouw in Krimpen aan den IJssel 23 huurwoningen vrij en in de gemeente Krimpenerwaard 8 woningen.

Verder hebben we senioren via diverse kanalen informatie gegeven over de woonruimteverdeling en wat er komt kijken bij het verhuizen. Zo schreven we artikelen voor de uitgave van het Seniorenplatform en de zogenoemde 'woonvelop' van KrimpenWijzer. De vrijwilligers van KrimpenWijzer bezoeken periodiek huurders van 75 jaar en ouderen en bespreken daarbij eventuele verhuiscansen. Verder hebben we - mede op verzoek van de huurdersorganisaties - enkele oudere bewoners geïnterviewd, die de stap hebben gezet van een eengezinswoning naar een gelijkvloerse woning. Deze interviews zijn gepubliceerd via onze website en sociale media kanalen.

Doel 2020: Inzicht in woonwensen en kansen voor jongeren

Onderzoek onder jongeren en cijfers laten in Krimpen aan den IJssel zien dat de kansen van jongeren op de woningmarkt nagenoeg gelijk zijn aan die van andere doelgroepen. Toch onderzoeken we wat we extra kunnen doen voor jongeren. Zo bekijken we samen met de gemeente of we beschikbare woningen met voorrang kunnen toewijzen aan jongeren uit de gemeente zelf. Mogelijk kunnen we woningen - al dan niet tijdelijk - bestemmen voor alleen jongeren.

Ook in de gemeente Krimpenerwaard hebben we met jongeren gesproken. In overleg met de gemeente kunnen daar soortgelijke maatregelen aan de orde zijn.

Bereikt in 2020: In 2020 zijn we in Krimpen aan den IJssel begonnen om woningen te labelen voor lokale jongeren. De vrijkomende woningen worden ingedeeld naar woningen voor jongeren in de leeftijd van 18 t/m 23 jaar en voor 18 t/m 27 jaar. Binnen de huisvestingsverordening Regio Rijnmond kan QuaWonen maximaal 25% van de vrijkomende woningen verhuren aan woningzoekenden in de eigen gemeente. In 2020 is deze maatregel ook besproken met de gemeente Krimpenerwaard en opgenomen in de nieuwe huisvestingsverordening Krimpenerwaard per 1 januari 2021.

Bij nieuwbouwproject Meerkoet in Krimpen aan den IJssel bestemden we 4 tweekamerwoningen voor jongeren tot 27 jaar uit de gemeente. Hiermee boden we starters uit de gemeente een kans op een nieuwbouwwoning. Er kwamen heel veel reacties op deze woningen.

Doel 2020: Inzicht in woonwensen en kansen van middeninkomens

We gaan onderzoeken welke woonwensen huishoudens met een middeninkomen hebben, en wat nu hun kansen op de woningmarkt zijn. Voor zover aan de orde zullen we eventuele maatregelen in 2020 uitvoeren. QuaWonen en de gemeente trekken samen op.

Bereikt in 2020: De gemeente Krimpen aan den IJssel heeft voor de nieuwe Woonvisie eind 2019/begin 2020 een uitgebreid woononderzoek gedaan onder haar inwoners. Hieruit blijkt dat mensen met een wat hoger inkomen over het algemeen de voorkeur geven aan een koopwoning. Bij QuaWonen komen huishoudens met een inkomen tot € 60.000 regelmatig ook in aanmerking voor de woningen met een huurprijs boven de hoogste aftoppingsgrens (€ 663,40, prijspeil 2020). Deze maatregel geeft op beperkte schaal kansen voor deze huishoudens. Maar dit heeft niet automatisch als gevolg dat alle woningen in deze categorie ook aan de groep middeninkomens worden toegewezen. Toewijzing vindt immers plaats op basis van inschrijfduur.

Vorig jaar hebben we 6,8% van de woningen daadwerkelijk toegewezen aan woningzoekenden met een inkomen tussen € 43.574 en € 60.000.

De kansen van middeninkomens worden ook beïnvloed door het aanbod van vrijgekomen woningen. In 2020 had 84% van de beschikbare woningen een huurprijs onder de aftoppingsgrens (de grens voor huurtoeslag). Die woningen zijn bedoeld voor huishoudens met een lager inkomen.

• Onze kerntaken die we ook in 2020 uitvoerden:

Doel 2020: Voldoende woningen in de juiste huurprijsklassen

QuaWonen stuurt op voldoende woningaanbod in vier huurprijsklassen, zodat alle inkomensgroepen een goede kans maken op een woning. De hoogte van het inkomen en de leeftijd van de woningzoekende bepaalt tot welke huurprijs iemand in aanmerking komt voor een woning.

Van onze totale doelgroep met lagere inkomens heeft ongeveer tweederde recht op huurtoeslag. Huishoudens met recht op huurtoeslag komen volgens de wet passend toewijzen alleen in aanmerking voor woningen met een huurprijs tot € 663,40 (prijspeil 2020). Om hen toch voldoende kans op een woning te geven, heeft bij QuaWonen minimaal tweederde van alle vrijkomende woningen een huurprijs tot € 663,40.

Bereikt in 2020: Afgelopen jaar had 84% van vrijgekomen en weer verhuurde sociale huurwoningen een netto huurprijs onder de grens voor huurtoeslag. Daarmee was er ruim voldoende kans op een woning voor lagere inkomens. We komen inmiddels op een punt dat er mogelijk te weinig aanbod is voor woningzoekenden die zijn aangewezen op het woningaanbod met een huurprijs boven de aftoppingsgrenzen. Ongeveer een derde van alle huishoudens met een inkomen tot de sociale huurgrens, valt in deze categorie.

Doel 2020: Passend toewijzen

De wet passend toewijzen wil voorkomen dat huishoudens financiële problemen krijgen omdat ze een woning huren die voor hen eigenlijk te duur is. QuaWonen verhuurt aan huishoudens met recht op huurtoeslag in minimaal 95% van de gevallen een woning die een netto huur heeft onder de aftoppingsgrenzen.

Het komt voor dat mensen vanwege psychische of lichamelijke beperkingen woonruimte nodig hebben. Of dat ze vanwege sloop moeten verhuizen. Soms is hun inkomen te hoog voor een sociale huurwoning. In die gevallen maken we gebruik van de 10% wettelijke ruimte om een woning toe te wijzen aan huishoudens met een inkomen boven de € 43.574 (prijspeil 2020).

Verder willen we voorkomen dat mensen met een middeninkomen in de Krimpenerwaard tussen wal en schip vallen. Daarom maken we gebruik van de wettelijke mogelijkheid om maximaal 10% van de vrijkomende sociale huurwoningen met een huurprijs hoger dan € 663,40 aan te bieden aan huishoudens met een inkomen tot € 43.574 (prijspeil 2020) en maximaal 10% van de vrijkomende woningen aan huishoudens met een inkomen tot € 60.000.

Bereikt in 2020: In 2020 hebben we in 99% van alle toewijzingen passend toegewezen (de wettelijke norm is minimaal 95%). Van sommige woningen hebben we bij een nieuwe verhuur de

huurprijs verlaagd om passend te kunnen toewijzen. Dan gaat het om specifieke gevallen, zoals grote gezinnen met een laag inkomen of jongeren die uit een beschermde woonvorm komen.

De verdeling van onze vrijkomende sociale huurwoningen was in 2020 als volgt:

Regelgeving	QuaWonen in 2020
Passend toegewezen	99,1%
Min. 80% moet verhuurd worden < € 39.055	90,3%
Max. 10% mag verhuurd worden € 39.055 - € 43.574	2,9%
Max. 10% mag verhuurd worden > € 43.574/ € 60.000	6,8%

In 2020 hebben we ons ingespannen om, binnen beide ruimten van 10%, ook middeninkomens te bedienen. Voor alle woningen met een huurprijs boven de hoogste aftoppingsgrens kwamen ook hogere inkomens in aanmerking. Dat het percentage toewijzingen aan deze doelgroep laag is, komt vooral doordat slechts 16% van de vrijgekomen woningen een huurprijs boven de aftoppingsgrenzen had. In 2021 kijken we hoe we met ons huurbeleid meer huishoudens kunnen bedienen die zijn aangewezen op een huurprijs boven de aftoppingsgrenzen.

Doel 2020: Gematigd huurbeleid en kijken naar woonlasten

Vanuit het oogpunt van betaalbaarheid kiest QuaWonen in samenspraak met gemeenten en huurdersorganisaties voor een gematigd huurbeleid. In 2019 betekende dit inflatievolgend huurbeleid, geen huurverhoging bij woningen met slechte energielabels en inzet bij energierenovaties op woonlasten. De inkomensafhankelijke huurverhoging is niet toegepast. De inzet voor 2020 bepalen we in nauwe samenspraak met de Huurdersorganisaties.

Verder kunnen huurders van QuaWonen sinds 2019 huurbevrozing of –verlaging aanvragen. Daarmee sluit QuaWonen aan bij de afspraken in het Sociaal Huurakkoord. Op dit moment kan een tijdelijke huurbevrozing of –verlaging volgens de wet nog niet. Maar corporaties en huurdersorganisaties mogen wel alvast eigen maatregelen nemen. Van die mogelijkheid maakt QuaWonen gebruik.

Bereikt in 2020: Met de huurdersorganisaties zijn we overeengekomen om de huurverhoging van sociale huurwoningen opnieuw beperkt te houden tot inflatie: 2,6%. De huur wordt nooit hoger dan de sociale huurgrens van € 737,14 (prijsspeil 2020). Woningen met een slecht energielabel kregen een huurverhoging van 0,9% en van te slopen woningen is de huur bevroren.

Daarnaast hebben we van een aantal vrijkomende woningen de huurprijs verlaagd, zodat deze woningen volgens de spelregels van passend toewijzen weer bereikbaar zijn voor de mensen voor wie ze zijn bedoeld.

Voor de markthuurlwoningen bleef de huurverhoging beperkt tot maximaal 1,3%. Hoe hoger de netto huurprijs, hoe hoger de netto huurverhoging. Deze huurverhoging wordt bovendien niet gecompenseerd door huurtoeslag. Om ervoor te zorgen dat de huurprijzen van deze woningen betaalbaar blijven voor de groep middeninkomens, matigen we ook hier de huurprijsontwikkeling.

De huurverhoging van QuaWonen was lager dan wettelijk toegestaan. Bovendien heeft QuaWonen géén inkomensafhankelijke huurverhoging toegepast.

Conform het sociaal akkoord dat Aedes sloot met de Woonbond hebben we ook in 2020 de regeling 'specifiek maatwerk' toegepast. We kregen ruim 150 verzoeken voor huurbevrozing of –verlaging binnen. Daarvan hebben we er 68 toegekend: 65 keer huurbevrozing en 3 keer huurverlaging. De aanvragen komen voor een groot deel van ouderen met een laag inkomen en een hoge huurprijs. Dat is precies de groep die vóór het passend toewijzen vanaf 2016 is gehuisvest. Verder gaat het veelal om mensen met een uitkering en/of met een arbeidsbeperking. Met het toekennen van huurbevrozing of –verlaging, maken we de huurprijzen beter passend bij het inkomen van de huurders.

Doel 2020: Een (t)huis voor statushouders

Gemeenten hebben de wettelijke taak om woonruimte te regelen voor statushouders. Elk half jaar wordt vastgesteld hoeveel statushouders gemeenten onderdak moeten bieden. Daaruit volgt een taakstelling voor elke gemeente. Deze wordt gebaseerd op het inwoneraantal.

Voor de 1e helft van 2020 is de taakstelling voor de gemeente Krimpenerwaard 18 en voor de gemeente Krimpen aan den IJssel 10 personen. QuaWonen neemt een groot deel van de taakstelling voor haar rekening. Zeker voor statushouders geldt dat zij op de vrije woningmarkt niet zo gemakkelijk aan een woning komen. Zij kennen de woningmarkt niet en hebben geen inschrijfduur opgebouwd. Hoewel van overheidswege niet langer verplicht, krijgen statushouders, conform de huisvestingsverordening in ons werkgebied nog steeds voorrang op 'gewone' woningzoekenden.

Bereikt in 2020:

Gemeente	Taakstelling incl. voor/achterstanden	Gehuisvest in 2020
Krimpen aan den IJssel	21	14
Krimpenerwaard	39	41
Totaal	60	55

Het aantal gehuisveste personen is inclusief de instroom als gevolg van gezinshereniging. In de tabel zijn de formele cijfers van COA per 1 januari 2021 gebruikt.

Het afgelopen jaar was het huisvesten van statushouders behoorlijk complex. Met name in de periode van de eerste lockdown kregen we een aantal maanden vanuit het COA geen vergunninghouders aangeleverd. Dit betekent dat we in het najaar een inhaalslag hebben gehouden. In de gemeente Krimpenerwaard is dit heel goed verlopen en is er einde jaar een voorstand van 2 personen. In de gemeente Krimpen a/d IJssel verliep dit wat moeizamer en resteren nog 11 personen van de taakstelling. Voor deze personen zijn echter al woningen gereserveerd, dus in de maand januari wordt ook deze achterstand ingelopen.

Doel 2020: Voldoende slaagkans voor regulier woningzoekenden

QuaWonen huisvest al jaren urgenten, zoals statushouders, mensen met een medische indicatie, personen die van een instelling naar een sociale huurwoning verhuizen en mensen die moeten verhuizen door stadsvernieuwing. Het gaat om een beperkt aandeel van alle verhuringen.

Om te bewaken dat er voldoende aanbod blijft voor regulier woningzoekenden, maken we afspraken met de gemeente over de toewijzing aan urgenten. In 2020 gaan we uit van een goede balans wanneer maximaal 30% van de vrijgekomen woningen naar urgenten gaat. Elk jaar krijgen zo'n 500 woningen een nieuwe huurder.

Bereikt in 2020: In 2020 verhuurden we 17,4% van alle vrijkomende sociale huurwoningen aan bijzondere doelgroepen (90 directe bemiddelingen op een totaal van 516 verhuringen). Daarmee zijn we goed binnen de doelstelling gebleven.

Overheidsbeleid gaat er vanuit dat mensen met een zorgvraag vaker zelfstandig gaan wonen. Hierover hebben we afspraken gemaakt met gemeenten, instellingen voor zorg en opvang en andere corporaties in de regio Midden-Holland en in Krimpen aan den IJssel.

Bij het huisvesten van mensen die doorstromen uit zorginstellingen naar zelfstandige woonruimte met begeleiding, maken wij gebruik van tijdelijke huurcontracten. Met tijdelijke contracten kunnen we effectiever ingrijpen bij onverhoopte ernstige overlast of het structureel mijden van zorg of hulp. Het woongenot van omwonenden kan zo beter worden geborgd. Naast het huurcontract sluit de bewoner met de zorginstelling een zorgcontract af voor zijn of haar begeleiding.

De afspraken met gemeenten, corporaties en zorginstellingen lopen al enige tijd. In 2019 heeft een werkgroep het proces en de match tussen woning en woningzoekende eens goed bekeken. Deze werkgroep zal in 2020 een verbeterplan presenteren.

Bereikt in 2020: Vanwege de coronacrisis zijn er in 2020 weinig intakes gedaan voor deze doelgroep. Dat betekent dat we minder mensen uit zorginstellingen hebben gehuisvest dan we hadden gehoopt. In de gemeente Krimpenerwaard hebben we uiteindelijk 7 mensen een woning toegewezen. In Krimpen aan den IJssel doet de gemeente de intakegesprekken en zorgt QuaWonen 'alleen' voor de woning. Hier hebben we 4 woningen toegewezen aan mensen uit een zorginstelling.

Doel 2020: Mogelijkheid om een woning te kopen

QuaWonen hanteert een terughoudend verkoopbeleid. De vraag naar sociale huurwoningen is immers erg groot. We denken ook een aantal woningen terug te kopen en daarna weer te verkopen vanuit het 'oude' product Koopgarant. Koopgarant betekent dat QuaWonen de woningen weer moet terugkopen als de eigenaar daarom vraagt. Een enkele woning die we vanuit deze constructie terugkopen gaat in de verhuur, maar veruit de meeste woningen worden permanent verkocht.

Bereikt in 2020: In onderstaande tabel is te zien welke huurwoningen we in welke aantallen afgelopen jaar hebben verkocht.

Type woning	Aantal
Verkochte vrije sector huurwoningen	1
Verkochte sociale huurwoningen	12
Totaal	13

Het aantal verkochte woningen is lager dan voorgaande jaren. Dit komt deels doordat er in 2020 minder voor verkoop bestemde huurwoningen vrij kwamen. Daarnaast zijn starters tot 35 jaar volgens nieuwe wetgeving per 1-1-2021 vrijgesteld van overdrachtsbelasting (2%). Die transporten zijn doorgeschoven naar begin 2021.

Verder hebben we vorig jaar 12 woningen teruggekocht vanuit Koopgarant. Daarvan verhuren we nu vier woningen, 6 woningen hebben we doorverkocht en 2 woningen worden in 2021 verkocht.

2. Vitaliseren: vitale kernen, leefbare buurten

Onze huurders hechten behalve aan een goede, fijne woning ook groot belang aan een prettige woonomgeving. Als woningcorporatie zijn wij met onze woningen een blijvende factor in wijken, buurten en dorpen. Wij zetten ons ervoor in dat bewoners zich thuis voelen in hun woning en de wijk. Helaas zien we de leefbaarheid onder druk staan. Er wonen meer kwetsbare mensen bij elkaar, soms zonder voldoende ondersteuning en zorg. Onze medewerkers signaleren 'achter de voordeur' vaak als eerste problematiek bij bewoners. Deze signalen zijn cruciaal voor een snelle aanpak samen met gemeente en andere partners. QuaWonen streeft naar een lokale wijkaanpak onder regie van de gemeente met concrete afspraken over samenwerking en de bijdrage van alle partijen. Met als doel samenhang in de buurt zodat bewoners er met plezier wonen.

We besteedden hieraan in 2020 € 20,2 miljoen uit het maatschappelijk budget (€ 19 miljoen aan onrendabele nieuwbouwinvesteringen en € 1,2 miljoen aan leefbaarheidsuitgaven).

- **Meerjarige doelen die volgen uit ons ondernemingsplan:**

Doel 2020: Aan de slag om senioren langer zelfstandig te laten wonen

Ons idee is om inspanningen van gemeente, corporatie, zorg en welzijn te bundelen om langer zelfstandig thuis praktisch mogelijk te maken. We denken dan in de eerste plaats aan fysieke aanpassingen in eengezinswoningen. In 2019 inventariseerden we de behoefte onder een beperkt deel van onze huurders, en gingen we in een pilot praktisch aan de slag. We trokken hierbij samen op met de gemeenten. In 2020 verstevigen we het fundament onder deze pilot en gaan we langer zelfstandig thuis uitvoeren.

Bereikt in 2020: Sinds maart voeren we ons nieuwe beleid langer zelfstandig thuis uit. We doen aanpassingen in woningen of in complexen om het langer thuis wonen mogelijk te maken, in gevallen waar dit echt nodig is. De aanpassingen die QuaWonen doet, vallen buiten de verantwoordelijkheid van de gemeente/WMO. Het gaat bijvoorbeeld om steunbeugels, extra trapleuningen, douchezitjes, verhoogde toiletten, of de bestrating. QuaWonen heeft hiervoor een gespecialiseerde opzichter in dienst. Hij heeft vorig jaar 180 meldingen ontvangen van bijna 160 adressen. In zo'n 140 gevallen heeft QuaWonen een aanpassing uitgevoerd. Op de overige adressen waren maatregelen in overleg niet meer, of nog niet nodig, of heeft de gemeente de aanpassing gedaan. In enkele gevallen is een verhuisadvies gegeven, een melding niet gehonoreerd of loopt nog onderzoek. Scootmobiel stallingsruimte is bijvoorbeeld soms moeilijk te realiseren. Met gemeente Krimpenerwaard bekijken we nu de bouw van een grote stalling bij de Pasteurweg in Schoonhoven.

Doel 2020: Gebruik ontmoetingsruimten stimuleren

QuaWonen heeft in 2019 het programmabeheer en de exploitatie in onze 8 ontmoetingsruimten in Krimpen aan den IJssel overgedragen aan ContourdeTwern. In 2020 willen we onder regie van deze welzijnsorganisatie het gebruik van de ontmoetingsruimten meer stimuleren. De sociaal werkers van ContourdeTwern verzorgen activiteiten in de ruimten en sturen bewonersgroepen aan.

Eenzelfde samenwerking willen we in 2020 aangaan met de welzijnsorganisaties in de Krimpenerwaard voor de 4 ontmoetingsruimten die we daar hebben.

Bereikt in 2020: Sinds januari 2020 beminst Stichting Dagbesteding Krimpenerwaard de buurtkamer Parkrand in Krimpen aan den IJssel. Deelnemers schenken koffie, koken een dagelijkse warme maaltijd en organiseren activiteiten voor bewoners in de buurt. De buurtkamer moest een kleine verbouwing ondergaan voordat de deuren open konden; die heeft QuaWonen uitgevoerd. Het initiatief was een groot succes met meer dan 30 dagelijkse gasten die mee aten. In Krimpen aan den IJssel beheren mensen met een beperking al sinds 2019 de buurtkamer van Prinsessenpark. Ook de bewoners daar zijn heel enthousiast.

Helaas moesten de buurtkamers vanwege Covid-19 een groot deel van het jaar de deuren sluiten. Stichting Dagbesteding heeft wel afhaalmaaltijden bereid. Op momenten dat de buurtkamers tijdelijk open waren, zijn vooral de welzijnsactiviteiten en koffie-momenten doorgegaan met als doel eenzaamheid onder ouderen voorkomen of beperken.

In november en december hebben we ontmoetingsruimte De Gouden Regen in gebruik gegeven aan Stichting De Zellingen als noodlocatie voor dagbesteding. In de Krimpenerwaard hebben we met de welzijnsorganisaties gesproken over de ontmoetingsruimten. De ruimte in Schoonhoven wordt intensief gebruikt. In Bergambacht en Ouderkerk sluit het gebruik aan op de beperkte mogelijkheden. Voor Parkplaza in Lekkerkerk zijn we in samenwerking met Stichting Welzijn Ouderkerk Nederlek

begonnen met een onderzoek onder bewoners naar de mogelijkheden deze ontmoetingsruimte beter te benutten. Dit onderzoek is gehinderd door de tweede lockdown en wordt afgerond in 2021.

Doel 2020: Tuinen zien er netjes uit bij een nieuwe verhuring

Steeds vaker krijgen we meldingen van een verwaarloosde tuin. Daarbij gaat het regelmatig om woningen die nog niet zo lang geleden zijn verhuurd. Nieuwe huurders hebben recht op een minimaal opleverniveau van woning én buitenruimte. Daarom besteden we sinds vorig jaar meer aandacht aan het opleveren van de tuin. QuaWonen maakt afspraken met de vertrekkende huurder. Indien nodig maken we de tuin op een basisniveau in orde. In 2020 bekijken we wat we nog meer kunnen doen om het aantal verwaarloosde tuinen terug te brengen.

Bereikt in 2020: Bij 41 adressen hebben we de tuinen extra laten opknappen, zodat de nieuwe huurder een goede start kon maken met een nette tuin. Ook hebben we in gesprek met Krimpenerwaard Intercultureel het idee geopperd om per straat acties te organiseren om de tuinen op te knappen. Vanwege Covid-19 konden we dit helaas niet uitvoeren. Verder zien we dat bewoners die verhuizen naar een nieuwbouwwoning hun tuin soms niet of pas na lange tijd inrichten. Daarom hebben we hier extra aandacht voor gevraagd bij de bewoners van de nieuwe woningen in Schoonhoven.

Doel 2020: Integratie statushouders

QuaWonen vindt het belangrijk dat statushouders goed integreren in een woongebouw of buurt. Uiteraard in nauwe samenwerking met de gemeenten in ons werkgebied. We onderzoeken de mogelijkheid om medewerkers te trainen om vergunninghouders beter te begeleiden. In november 2019 is er een eerste proeftraining in het participatietraject van de gemeente Krimpenerwaard. De proeftraining gaat over het wonen in Nederland en is georganiseerd in samenwerking met Mozaïek Wonen en Woonpartners Midden-Holland. In 2020 bekijken we of we dit verder kunnen uitrollen.

Ook de samenwerking met Stichting Krimpenerwaard Intercultureel wordt verstevigd. Zo willen we samen burenavonden organiseren om mensen laagdrempelig te laten kennismaken met hun nieuwe burens. En als werkervaringsplek kunnen statushouders mogelijk tuinen onderhouden bij huurders die dit minder goed zelf kunnen.

Bereikt in 2020: In 2020 zijn medewerkers van QuaWonen opgeleid om statushouders te leren integreren in een woongebouw of buurt. Samen met de gemeente Krimpenerwaard, Vluchtelingenwerk, Mozaïek Wonen en Woonpartners Midden-Holland zijn hierover afspraken gemaakt. In het participatietraject van de gemeente Krimpenerwaard is een onderdeel 'woontraining' toegevoegd. Deze training werd gegeven door afwisselend medewerkers van QuaWonen, Mozaïek Wonen of Woonpartners Midden-Holland. In de woontraining leren statushouders hoe zij fijn, goed en veilig kunnen wonen in hun huurwoning en omgeving. Zij doen met de woontraining kennis en vaardigheden op om beter te kunnen integreren.

Voor 2020 stonden er diverse activiteiten op het programma in samenwerking met Krimpenerwaard Cultureel. Helaas was het vanwege Covid-19 niet mogelijk om activiteiten of evenementen te organiseren. Wel zijn we in gesprek gebleven en hebben we nieuwe ideeën verkend zoals het organiseren van een tuinendag.

Verder is QuaWonen in 2020 aangesloten bij Krimpenerwaard Verbindt, een platform voor integratie en inburgering, opgezet door de gemeente Krimpenerwaard. Ook zijn er afspraken gemaakt met de gemeente Krimpenerwaard om een plan en een projectgroep op te zetten om het draagvlak voor statushouders binnen de dorpen te versterken.

Doel 2020: Aanpak woonfraude met gemeenten

Woonfraude zorgt voor onrust in de omgeving en onttrekt een woning aan de sociale woningvoorraad. We willen graag met de gemeenten in ons werkgebied samenwerkingsafspraken maken over de aanpak van woonfraude.

Bereikt in 2020: In beide gemeenten hebben we gesprekken gevoerd om te komen tot een convenant gegevensuitwisseling BRP en woongerelateerde fraude. In Krimpen aan den IJssel is het net niet gelukt om het convenant nog in 2020 af te ronden. Januari 2021 zetten we de laatste puntjes op de i. In de gemeente Krimpenerwaard wordt goed samengewerkt om woonfraude aan te pakken, maar is het nog niet gelukt om een convenant op te stellen. We hopen dat we ook hier onze samenwerking kunnen formaliseren door de uitwisseling van BRP gegevens te regelen en vast te leggen in een convenant.

Naast de al lopende zaken, pakten we in 2020 in totaal 11 nieuwe woonfraudezaken op. We werken hierbij nauw samen met onze partners zoals gemeente en politie.

Doel 2020: Ontwikkelen van beleid binnenkant woning

QuaWonen is volop bezig met groot onderhoud en renovatie van haar woningen. Daarmee zijn de woningen aan de buitenkant weer helemaal van deze tijd. In 2019 hebben we een begin gemaakt met nieuw beleid voor de binnenkant van de woningen (badkamer, keuken en toilet).

De uitdaging voor 2020 is integraal nieuw beleid voor de binnenkant van de woning. Daarbij houden we ook onze basiskwaliteit opnieuw tegen het licht.

Bereikt in 2020: Afgelopen jaar hebben we het huidige beleid tegen het licht gehouden. We hebben gesproken over de gewenste kwaliteit van de binnenkant van de woningen, en op welke manier badkamer, keuken en toilet daar onderdeel van zijn. Ook hebben we in kaart gebracht wat de financiële impact is als we specifiek op deze onderdelen meer investeren. Daarbij speelt mee dat we willen bekijken op welke manier we de badkamers, keukens en toiletten willen oppakken. Dat gebeurt nu via het niet planmatig onderhoud maar kunnen we mogelijk ook bij renovatie meenemen. In 2021 voeren we een integrale discussie over de verschillende volkshuisvestelijke opgaven en de keuzes, prioritering en balans daarbij. De uitkomst van dat gesprek zal bepalen óf en op welke manier het beleid voor de binnenkant van de woning wordt gewijzigd.

- **Onze kerntaken die we ook in 2020 uitvoerden:**

Doel 2020: Uitgaven leefbaarheid binnen wettelijke grenzen

In onderstaande tabel vindt u onze activiteiten op het gebied van leefbaarheid, met een totaalbedrag van € 1,3 miljoen.

Activiteiten		Begroot 2020 bedrag (x €1.000)	Realisatie 2020
Directe uitgaven en Leefbaarheidsfonds en woonlastenfonds	Waar nodig wordt extra onderhoud uitgevoerd, zoals extra schoonmaakbeurten en snoeiwerkzaamheden en verwijderen van graffiti. Dit gebeurt na signalen van bewoners of medewerkers van QuaWonen. Bewonersinitiatieven die bijdragen aan een wijk die schoon, heel en veilig is, kunnen rekenen op onze financiële ondersteuning.	258	240
Complexbeheer en buurtbeheer	Complexbeheerders zetten zich op kosten van QuaWonen een deel van hun tijd in voor de verbetering van de leefbaarheid in en om hun woongebouw. Deze kosten – 40% van het totaal - worden niet doorberekend aan de huurder. De andere 60% belast QuaWonen door in de servicekosten. Onze buurtbeheerders hebben taken op het vlak van aanspreken en activeren van bewoners (schoon, heel veilig). Samen met huurders en belanghouders maken we wijkplannen met prioriteiten per wijk. De kosten komen volledig ten laste van het leefbaarheidsbudget.	277	278
		535	518

Toegerekende kosten vanuit de organisatie	Vanuit de organisatie wordt gewerkt aan leefbaarheid. Dat zijn geen directe uitgaven, maar zijn wel uren die besteed worden op de diverse afdelingen aan de leefbaarheid.	523	510
Subtotaal (zie ook de jaarrekening)		1058	1028
Buurtkamers	QuaWonen stelt in totaal dertien buurtkamers ter beschikking om open activiteiten te organiseren voor buurtbewoners zonder daar een vergoeding voor te vragen. Daarmee maken we het mogelijk dat bewoners elkaar op een positieve manier kunnen ontmoeten, wat de onderlinge verbondenheid en leefbaarheid in de buurt ten goede komt. In totaal levert QuaWonen met de buurtkamers een maatschappelijke bijdrage van €231.000. :gemiste huuropbrengsten €147.000 en extra beheerkosten € 84.000.	234	231
Totaal leefbaarheid		1.292	1.259

Een greep uit onze leefbaarheidsacties in 2020

Bij een aantal complexen hebben we afgelopen jaar extra tijd en middelen ingezet om de leefbaarheid te vergroten. Deze complexen zijn door de buurtbeheerders in een wijkplan opgenomen vanwege het achterstallige onderhoud van de tuinen, de vervuiling van de algemene ruimtes en de algehele uitstraling. Ook hier zorgde Covid-19 voor vertraging, vooral bij de plannen waar we een actieve rol voor bewoners hadden voorzien. De wijkplannen waarbij de nadruk ligt op acties die QuaWonen zelf doet, of laat uitvoeren, zijn wel afgerond.

Leefbaarheidsfonds

Met de inzet van een Projectleider Leefbaarheidsfonds was de verwachting dat het aantal huurders dat een beroep doet op het leefbaarheidsfonds zou toenemen. We zien dit nog niet terug in het aantal aanvragen. Vooral de bewoners die voorgaande jaren een aanvraag hebben ingediend melden zich opnieuw. We merken dat bewoners bewegen om een bijdrage te leveren in hun woonomgeving, een lange adem vergt. Daarbij was de samenwerking met de netwerkpartijen zoals welzijnsstichtingen, gemeenten, buurtkamers en andere interessante partijen vanwege Covid-19 zeer beperkt. Gelukkig hebben we met onze partners toch veel verbindende activiteiten kunnen organiseren. Om er slechts enkele te noemen: balkonradio en balkon gym, een opschoonactie met basisschool De Wegwijzer in de Bloemenbuurt, een kerstactie waarmee bewoners bijvoorbeeld kerstversiering konden aanvragen voor hun complex (15 aanvragen) en bewoners een kerstkaart kregen van leerlingen van basisschool Octaaf, actie Zet uw buur in het zonnetje (bijna 40 aanmeldingen) en buurtwandelen. Juist in deze tijd hebben we samen gekeken naar wat wél kan.

Jozef Israëlstraat Krimpen aan den IJssel:

Afgelopen jaar zijn de galerijen schoongemaakt en zijn er afspraken met huurders gemaakt over het schoon houden van de galerijen. De gemeenschappelijke tuinen waren jaren geleden aangelegd en door sommige huurders flink aangepast. Om het complex een aantrekkelijkere uitstraling te geven, hebben we een lokale hovenier een tuinontwerp laten maken. De bewoners konden hun wensen delen en er is een achterpad aangelegd. Dankzij deze ingrepen is het aanzicht van het complex flink verbeterd; bewoners zijn enthousiast.

Boveneindselaan Krimpen aan den IJssel:

In 2020 hebben we bewoners de mogelijkheid gegeven om hun oude huisraad weg te doen in een door QuaWonen geplaatste container. Bewoners hebben er dankbaar gebruik van gemaakt. Ook hebben we de bramenstruiken flink gesnoeid (zorgde voor veel overlast) en een aantal bomen

verwijderd. Bewoners hebben we gevraagd om hun achter- en voortuin niet te gebruiken als opslagplaats. Deze spullen zijn weggebracht en een aantal huurders heeft een nieuwe schutting geplaatst. Met de wijkagent hebben we notoire overlastgevers aangepakt. Eén bewoner gaf aan graag te willen verhuizen en is geholpen bij het vinden van een nieuwe woning.

Doornenbuurt Krimpen aan den IJssel:

De afgelopen jaren hebben we ingezet op verzorgde tuinen in de Doornenbuurt. Ook dit jaar heeft de Doornenbuurt voldoende aandacht gekregen. Alle bewoners zijn geïnformeerd en de bewoners die hun tuinen niet bijhielden zijn persoonlijk aangeschreven. Daar waar mogelijk zijn huurders geholpen bij het onderhoud. Het eindresultaat is een mooie opgeruimde buurt met verzorgde tuinen. Ook heeft QuaWonen meer inzicht gekregen in de kwetsbaarheid van sommige bewoners.

Ridderspoor Krimpen aan den IJssel:

QuaWonen heeft hier in 2020 veel onderhoud verricht. Er is geschilderd, we hebben de coating van de galerijen/trappen vernieuwd en trappen en gangen schoongespoten. Ook hebben we duidelijke afspraken gemaakt over het onderhoud van de achtertuin. Het complex maakt nu een opgeruimde indruk en kan weer jaren vooruit. Een aantal bewoners is verhuisd in 2020, met de nieuwe huurders zijn duidelijke afspraken gemaakt over de tuinen en de betrokkenheid bij de woonomgeving.

Uitdragerstraat/Koestraat Schoonhoven:

Het complex was vervuild, donker en er stonden vervoersmiddelen in de tuin. We hebben eerst onderhoud gedaan. Binnen is geschilderd en buiten is de gevel schoongemaakt. Er is meer verlichting aangebracht en in de entree worden de brievenbussen vervangen. Samen met een wijkagent is de eigenaar van de vervoersmiddelen achterhaald en is een bewoner ontruimd. De woning die vrijkwam hebben we toegewezen aan een jonge dakloze, die heel blij is met deze kans. De werkzaamheden in het complex hadden ook als gevolg dat we in contact zijn gekomen met een bewoner van het tegenoverliggende complex. Deze huurder bleek dringend begeleiding nodig te hebben, waarvoor is gezorgd.

Vlierstraat Schoonhoven:

De bewoners in dit complex houden hun woonomgeving graag netjes. We hebben onderhoud uitgevoerd aan de entree en de keldergangen. Die waren beschadigd door het stoten van fietsen en spullen. De gangen zijn weer fris geschilderd met een bescherming van pvc platen in een andere kleur tot heuphoogte. Ook bij het schilderen van de entree is die kleurlijn aangehouden. Verder hebben we samen met cliënten van Gemiva op diverse plekken in Schoonhoven onkruid verwijderd, zo ook rond dit complex. Bewoners zijn heel blij met de opknapbeurt, het ziet er weer mooi uit.

Koninginneweg Lekkerkerk:

De renovatie van deze duplexwoningen was een goed moment om ook de leefbaarheid te verbeteren. Bewoners onderhielden de binnentuin niet, daarom heeft QuaWonen deze in beheer genomen. We hebben van de tuin een mooie siertuin gemaakt, naar het ontwerp van een lokale hovenier. Hier kunnen bewoners elkaar ontmoeten voor een praatje of samen in de moestuin werken. We hebben de binnentuin netjes begrensd en de groenstrook aan de straatkant opgeknapt.

Woningen van goede kwaliteit

QuaWonen vindt dat ook mensen met een lager inkomen en bijzondere doelgroepen recht hebben op een woning van goede kwaliteit. Via het onderhoudsbeleid zetten we in op verbetering van onze bestaande woningvoorraad. Het streven is om onze woningen veiliger, energiezuiniger en meer toegankelijk te maken.

Elk jaar inspecteren we een derde van onze woningen, zodat we ten minste eenmaal per drie jaar het totale woningbezit hebben geïnspecteerd. Per jaar voeren we bij ongeveer 1350 woningen gepland onderhoud uit. Denk aan schilderwerk, vervangen dakgoten, herstellen betonrot en verzakte funderingen.

Leegkomende woningen passen we aan volgens onze normen voor basiskwaliteit. Dat betekent dat een nieuwe huurder altijd precies weet welke kwaliteit hij mag verwachten van de woning.

Doel 2020: Asbest in kaart en waar nodig verwijderd

Asbest komt voor in woningen die gebouwd zijn tussen 1945 en 1994. Asbest is gevaarlijk voor de gezondheid wanneer asbestvezels vrijkomen en deze worden ingeademd. Dit kan gebeuren als asbest in slechte staat verkeert, wordt bewerkt in de vorm van zagen, boren, schuren of slopen, of als het ondeskundig wordt verwijderd.

We willen voorkomen dat bewoners, eigen medewerkers of medewerkers van derden worden blootgesteld aan de gezondheidsrisico's van asbest. In het Asbestbeleidsplan hebben we vastgelegd hoe we hierin onze verantwoordelijkheid nemen met inventarisaties en saneringen, zowel planmatig (in het kader van renovatieprojecten of onderhoudsprojecten) als niet-planmatig (bij woningmutaties of reparatieverzoeken). We leggen in het Jaarverslag 2020 verantwoording af over het aantal verrichtte asbestinventarisaties en saneringen.

Bereikt in 2020: De totale kosten voor asbest in 2020 zijn gespecificeerd in de tabel hieronder.

Asbestinventarisatie	2020	2019	Aantal inventarisaties	2020	2019
Reparatieonderhoud	€ 59.010	€ 32.792	Aantal woningen	143	57
Mutatieonderhoud	€ 157.280	€ 163.050	Aantal woningen	373	383
Planmatig onderhoud	€ 2.005	€ 52.668	Aantal complexen	3*	82
Asbestsanering			Aantal saneringen		
Reparatieonderhoud	€ 71.370	€ 40.918	Aantal woningen	135	39
Mutatieonderhoud	€ 380.085	€ 320.938	Aantal woningen	362	266
Planmatig onderhoud	€ 39.955	€ 36.384	Aantal complexen	2**	1
Totaal	€ 709.705	€ 646.750			

*Dit zijn 3 complexen met in totaal 93 woningen.

**Dit zijn 2 complexen met in totaal 14 woningen en 9 bergingen.

Doel 2020: Regulier onderhoud aan de woningen in 2020

In totaal besteden we € 20,9 miljoen aan onderhoudsactiviteiten. Dit bedrag omvat planmatig onderhoud, niet-planmatig onderhoud, basiskwaliteit en verwijderen asbesthoudende materialen. Verder besteden we € 0,2 miljoen aan onderhoud aan huurwoningen binnen een Vereniging van Eigenaren. We halen hiervan € 12,3 miljoen uit het maatschappelijk budget, zijnde de vergelijking met marktconforme normen (dit komt grofweg overeen met de begrote bedrag aan planmatig onderhoud).

Bereikt in 2020: In 2020 gaven we € 22,8 miljoen aan onderhoud uit. Dit is inclusief het onderhoud bij energieprojecten, asbestsanering en het onderhoud aan woningen die deel uitmaken van VvE-complexen.

Nieuwbouw

Met nieuwbouw verbreden en verbeteren we ons woningaanbod. Daarbij gaan we uit van demografische ontwikkelingen en de vraag van woningzoekenden in ons werkgebied. QuaWonen bouwt uitsluitend sociale huurwoningen.

QuaWonen geeft bij nieuwbouw minimaal de helft van de woningen een huurprijs onder de aftoppingsgrenzen. In deze woningen kunnen we huishoudens met recht op huurtoeslag passend huisvesten. De overige nieuwe woningen krijgen een huurprijs boven de aftoppingsgrenzen. Ook geven we bij nieuwbouw vaak voorrang aan mensen die vanuit een sociale huurwoning doorstroming. Daarmee willen we meer beweging op de woningmarkt creëren, wat er uiteindelijk toe leidt dat we meer woningzoekenden een (t)huis kunnen bieden.

Er is een bedrag van € 19 miljoen aan nieuwbouw als onrendabel ten laste van het resultaat gebracht en daarmee uit het maatschappelijk budget bekostigd.

Doel 2020: 96 nieuwe woningen opgeleverd

De gemeente Krimpenerwaard voorziet in haar Woonvisie een uitbreidingsopgave van zo'n 200 sociale huurwoningen, bovenop de bestaande bouwplannen. We gaan in 2020 in samenwerking met de gemeente en collega-corporaties onderzoeken hoe we dit concreet vertalen in nieuwbouwprojecten.

Bereikt in 2020: Dit jaar stelden we ons portefeuilleplan voor de periode 2020-2030 op. Daarin hebben we per kern onze wensportefeuille geformuleerd. Dit plan hebben we met de gemeente

gedeeld en besproken. In een open gesprek met de gemeente Krimpenerwaard hebben we het gehad over de opgaven en kansrijke ontwikkellocaties. Met de uitkomst van die gesprekken kunnen we nu gericht de mogelijkheden voor een aantal ontwikkellocaties uitwerken.

Plaats	Projectnaam	Rijwoningen	Appartementen	Oplevering
Krimpen ad IJssel	Meerkoetflat		40	2020
Lekkerkerk	Kerkweg fase 2	20		2020
Schoonhoven	Adam van Vianenstraat		36	2020
Schoonhoven	St Eloystraat	62		2021/2022
Krimpen ad Lek	Hoofdstraat		63	2021
Krimpen ad IJssel	Centrum- Zuid		80	2021/2022
TOTAAL		82	219	

Bereikt in 2020: We hebben afgelopen jaar 132 woningen opgeleverd.

Plaats	Projectnaam	Rijwoningen	Appartementen	Oplevering
Krimpen ad IJssel	Meerkoetflat		40	2020
Krimpen ad Lek	Molenweide*	14		2020
Lekkerkerk	Kerkweg fase 2	20		2020
Schoonhoven	Adam van Vianenstraat		36	2020
Schoonhoven	St Eloystraat**	22 (1 ^e fase)		2020
TOTAAL		56	76	

*Het turn-key project Molenweide ontbrak in het overzicht uit het Jaarplan 2020.

**De eerste fase van de Sint Eloystraat werd sneller dan verwacht nog in 2020 opgeleverd. De tweede fase is in aanbouw. Die laatste 40 woningen worden naar verwachting in 2022 opgeleverd.

Doel 2020: Beschut wonen

QuaWonen draagt er graag aan bij dat mensen met een zorgvraag zelfstandig kunnen wonen. Beschut wonen zou een passende oplossing kunnen zijn voor mensen die niet beschermd wonen, maar ook (nog) niet geheel zelfstandig kunnen wonen. Op dit moment benaderen veel zorgpartijen ons met een huisvestingsvraag. Omdat we niet de capaciteit hebben om met alle partijen mogelijkheden te onderzoeken, selecteren we in 2020 een beperkt aantal partijen.

Bereikt in 2020: Ook in 2020 ontvingen we diverse huisvestingsvragen van zorgpartijen en voerden we met enkele partijen verkennende gesprekken. Om een transparant besluit te kunnen nemen, zijn we bezig met het opstellen van een afwegingskader. Hierin staan selectiecriteria beschreven waarmee QuaWonen beoordeelt of we ingaan op een huisvestingsvraag. Belangrijke selectiecriteria zijn onder meer de te huisvesten doelgroep, aansluiting bij het bestaande aanbod, mogelijkheden voor locaties en de toegevoegde waarde die de voorziening kan bieden aan de buurt. We werken hierbij nauw samen met de gemeente.

Herontwikkeling en revitaliseren van dorpskernen

Vanuit een langetermijnvisie op goed wonen in de Krimpenerwaard, vinden we het belangrijk dat inwoners prettig kunnen wonen in een levendige wijk met voldoende voorzieningen. In veel van onze kernen zijn we daarom bezig met grootschalige projecten om het gebied aantrekkelijker en vitaler te maken. We zijn trots op wat we samen met gemeenten, belanghouders en partners tot stand weten te brengen.

Een overzicht van de herstructureringsprojecten waarmee we ons in 2020 bezighouden:

Project met korte beschrijving	Doelstelling voor 2020	Bereikt in 2020
<p>Krimpen aan den IJssel, herontwikkeling Centrum-zuidzijde Samen met de gemeente stellen wij een visie op voor de herontwikkeling van het gebied Centrum-zuidzijde in Krimpen aan den IJssel. We onderzoeken de mogelijkheid van een energieneutrale wijk.</p>	<p>Komend jaar zijn we bezig met de voorbereidingen voor 80 sociale huurwoningen en 40 koopwoningen.</p> <p>Daarnaast bouwen we de gasloze Meerkoetflat met 40 sociale huurappartementen.</p>	<p>De stedenbouwkundige kaders voor onze productie van 141 sociale huurappartementen en 46 koopappartementen zijn in december vastgesteld. Energieneutraal is waarschijnlijk een nog te zware opgave.</p> <p>De 40 gasloze woningen Meerkoetflat zijn opgeleverd in oktober.</p>
<p>Krimpen aan de Lek, omliggende buurten centrum Na de nieuwbouw in het dorps hart van Krimpen aan de Lek, kijkt QuaWonen nu naar de buurten rondom het centrum. Huurdersvereniging Ons Belang heeft zich hier sterk voor gemaakt. 134 woningen worden energiezuiniger gemaakt en de komende vijf jaar worden ruim 100 woningen gesloopt om plaats te maken voor nieuwbouw.</p>	<p>In 2020 begint de sloop/nieuwbouw van 63 appartementen aan de Hoofdstraat. We onderzoeken de toekomst van de meergezinswoningen aan de overzijde en aan de Koningin Julianastraat 5-67.</p>	<p>De bestaande woningen aan de Hoofdstraat zijn gesloopt en we zijn begonnen met de bouw van 63 sociale huurappartementen.</p>
<p>Schoonhoven, revitaliseren wijk Noord De wijk Schoonhoven Noord wordt vernieuwd: 240 verouderde woningen maken plaats voor 300 nieuwe. De nieuwe woningen zijn energiezuiniger, ruimer en beter toegesneden op de wensen van de bewoners. Een 10-jarenproject.</p>	<p>De oplevering van Blok 10 is voorzien in 2020. In 2020 start fase 1 van de bouw van 62 woningen in de St. Eloystraat en Adam van Vianenstraat. Daarna worden nog conform het wijkontwikkelplan blokken 8 en 11 ontwikkeld.</p>	<p>De eerste 22 nieuwe woningen in de Sint Eloystraat zijn opgeleverd. In januari 2021 zijn de woningen voor de 2^e fase van deze nieuwbouw gesloopt. Verwachte oplevering begin 2022. De planontwikkeling voor de blokken 8 en 11 begint in 2021.</p>

3. Verduurzamen: stap voor stap naar energieneutraal

Nederland gaat stap voor stap van het aardgas af. Dat vraagt om aanpassing van veel woningen. Woningcorporaties lopen voorop en dat geldt zeker voor QuaWonen. Onze drijfveer zit daarbij niet in de stenen, maar in de mensen die op ons rekenen voor een comfortabele woning. Dankzij onze energieaanpak krijgen bewoners een comfortabeler huis dat betaalbaar blijft. Een zeer goed geïsoleerde en kierdichte woning gebruikt zó weinig gas en elektriciteit, dat bewoners hun woonlasten zien dalen. Ze profiteren dus direct. Bovendien houden we het simpel. We kiezen waar mogelijk voor oplossingen die eenvoudig zijn voor bewoners. Dat betekent zo min mogelijk installaties en/of installaties die gemakkelijk te bedienen zijn. Per project bekijken we of we een stap kunnen zetten naar energieneutraal: een woning of wijk die evenveel energie opwekt als ze verbruikt. Nieuwbouw die we nu ontwikkelen is altijd gasloos.

Er is een bedrag van € 8,9 miljoen aan renovaties als onrendabel ten laste van het resultaat gebracht en daarmee uit het maatschappelijk budget bekostigd.

- **Meerjarige doelen die volgen uit ons ondernemingsplan:**

QuaWonen streeft ernaar dat de woningvoorraad in 2021 gemiddeld een energielabel B heeft en dat de voorraad in 2050 CO₂-neutraal is. Kijken we naar het investeringsprogramma voor de komende tien jaar, dan zijn we al goed op weg naar een CO₂-neutrale woningvoorraad in 2050. We volgen daartoe meerdere sporen, afhankelijk van de kwaliteit van de woning en het type woning.

Doel 2020: Herijkte meersporenaanpak naar CO₂-neutraal

Het thema duurzaamheid en energietransitie staat hoog op de politieke agenda. Het denken hierover is volop in ontwikkeling. QuaWonen staat midden in die discussie. Met welke aanpak hebben we het meest kans van slagen om ons doel, een CO₂-neutrale woningvoorraad, te behalen? Dat is een belangrijke vraag. We hebben de afgelopen jaren volop praktijkervaring opgedaan, ook wat betreft financiële haalbaarheid. Daarnaast hebben we in 2019 met collega's én met huurders over het thema duurzaamheid gesproken: wat vinden zij belangrijk bij energierenovatie, wat gaat goed, wat willen we anders doen? Deze gesprekken vormen de basis voor een nieuwe meersporenaanpak naar een CO₂-neutrale woningvoorraad. In 2020 stellen we het nieuwe beleid vast.

Bereikt in 2020: In april 2020 hebben we een nieuwe duurzaamheidsstrategie vastgesteld met verschillende pakketten voor onze complexmatige aanpak. Deze strategie is bewust flexibel opgezet. Het assetteam heeft voor veel complexen aan de hand van de verschillende pakketten de strategie herijkt of vastgesteld. Hierbij bleek dat er nog een paar varianten van de vastgestelde pakketten nodig waren voor met name woningen uit de jaren '80. Deze zijn in oktober toegevoegd aan de duurzaamheidsstrategie, waardoor de duurzaamheidsstrategie vanaf 2021 ook echt zijn beslag kan krijgen in projecten.

Doel 2020: Ruim 450 woningen energiezuiniger gemaakt

We streven ernaar om tot en met 2023 jaarlijks 300 tot 500 woningen energiezuiniger te maken.

In 2020 maken we 476 woningen energiezuiniger, dit is deels een inhaalslag. Zie de tabel hieronder met het overzicht van de projecten. Verder treffen we in 2020 de voorbereidingen voor de renovatie van 436 woningen in 2021.

Plaats	Projectnaam	Aantal woningen	Aanpak
Afronding uit 2019			
Krimpen aan den IJssel	Lijsterstraat-rest	11	NOM
Krimpen aan den IJssel	EGW Melodie-rest	50	A+
Krimpen aan den IJssel	EGW Concours-rest	33	A+
Lekkerkerk	Piersonstaat-rest	20	B
Lekkerkerk	EGW Beatrixplantsoen	26	B
Start en eind 2020			
Bergambacht	EGW H. Dunantstraat	20	A+
Krimpen aan den IJssel	EGW IJsselstraat	10	B
Krimpen aan den IJssel	EGW van Ruijsdaelstraat	121	B
Krimpen aan den IJssel	EGW Govert Flinckstraat e.o.	48	B

Krimpen aan den IJssel	EGW Vincent van Goghlaan	12	B
Krimpen aan de Lek	EGW Kon. Julianastraat 4-56	27	B
Krimpen aan de Lek	EGW Kamillestraat	31	A+
Krimpen aan de Lek	MGW Klaproosveld (tot. 76)	37	A+
Lekkerkerk	EGW Wilhelminastraat 56-80	12	B
Lekkerkerk	Wilhelminastraat 30-52	12	B
Schoonhoven	EGW Havenstraatse Wal 64-74	6	A+
TOTAAL		476	

Bereikt in 2020: In 2020 hebben we in totaal 270 woningen verduurzaamd en zijn er 229 in uitvoering.

Plaats	Projectnaam	Aantal woningen begroot	Gereed 2020	In uitvoering	Nieuw energielabel
Krimpen aan den IJssel	Melodie rest	50	50	0	A+
Krimpen aan den IJssel	Concours rest	33	33	0	A+
Krimpen aan den IJssel	Lijsterstraat rest	11	11	0	NOM
Krimpen aan den IJssel	Vincent van Goghlaan	12	0	12	B
Krimpen aan de IJssel	Van Ruysdaelstraat	121	45	76	B
Krimpen aan den IJssel	Govert Flinkckstraat	48	24	24	B
Krimpen aan den IJssel	IJsselstraat	10	10	0	B
Krimpen aan de Lek	Kamillestraat	31	14	17	A+
Krimpen aan de Lek	Klaproosveld	37	31	75	A+
Krimpen aan de Lek	Kon. Julianastraat 4-56	25	0	25	B
Lekkerkerk	Piersonstraat rest	20	20	0	B
Lekkerkerk	Beatrixplantsoen	26	26	0	B
Lekkerkerk	Wilhelminastraat 56-80	12	0	12	B
Lekkerkerk	Wilhelminastraat 30-52	12	0	12	B
Schoonhoven	Havenstraatse Wal	6	6	0	A+
TOTAAL			270	253	

De projecten Kamillestraat en Van Ruysdaelstraat zijn later begonnen omdat de ontheffing Wet Natuurbescherming niet op tijd binnen was. Project Dunantstraat gaat niet door omdat het complex nog in heel goede staat bleek. De Koningin Julianstraat stond op de planning voor renovatie, maar wordt bij nader inzien gesloopt om plaats te maken voor nieuwbouw (2024).

Doel 2020: Zeer energiezuinige nieuwbouw

Nieuwe woningen voldoen aan de laatste eisen van het Bouwbesluit. Dat betekent dat alle nieuwe sociale huurwoningen die we in 2020 bouwen een EPC=0,4 krijgen, wat overeenkomt met EI=0,3 (label A++). Alle nieuw te bouwen woningen zijn uiteraard gasloos.

Vanaf 1 juli 2020 moeten vergunningaanvragen voor nieuwe woningen voldoen aan de eisen voor bijna energieneutrale gebouwen (BENG). Dit zal naar verwachting een lichte aanscherping betekenen van de EPC-eis.

Verder bekijken we in 2020 samen met de gemeente Krimpenerwaard hoe we in de Hoofdstraat in Krimpen aan de Lek klimaat adaptieve maatregelen in de woonomgeving kunnen integreren (denk aan waterberging en verkoeling).

Bereikt in 2020: De nieuwe woningen die we bouwen voldoen altijd aan de laatste eisen uit het Bouwbesluit. Bij de Meerkoetflat in Krimpen aan den IJssel hebben we nog een extra stap gezet. Die appartementen hebben een EPC=0,3, wat overeenkomt met EI=0,28.

Per 1 januari 2021 moeten vergunningaanvragen voldoen aan de BENG eisen.

In het nieuwbouwproject Hoofdstraat hebben we samen met de gemeente een klimaat adaptieve woonomgeving onderzocht. Het gaat dan om struiken en bomen die voor schaduw zorgen en de aanleg van parkeerplaatsen die deels waterdoorlatend zijn en met gras begroeid.

Doel 2020: Monitoren effect energiemaatregelen op verbruik

QuaWonen heeft al veel woningen energiezuinig gemaakt. Wat zijn nu de effecten van de maatregelen op het verbruik van de woning. Ook in 2020 monitoren we dit. De uitkomsten gebruiken we om te verbeteren bij komende energieprojecten.

Bereikt in 2020: In 2020 hebben we bij Stedin de verbruiksgegevens van gas en elektra voor al onze woningen opgevraagd over de jaren 2017-2019. Uit deze gegevens blijkt dat de gemiddelde CO₂-uitstoot van onze woningen daalt. We hebben deze verbruiken ook vertaald naar een CO₂-verbruik op complex niveau en vastgelegd in ons vastgoedinformatiesysteem. Bij het bepalen van de complexstrategie kijken we naar diverse indicatoren van een complex, de CO₂-uitstoot is er één van. Doordat we jaarlijks nieuwe data opvragen, kunnen we bovendien de CO₂-uitstoot door de jaren heen bekijken. Inmiddels zien we dat de CO₂ uitstoot van ons bezit verder daalt.

Doel 2020: Projectmatig aanbieden zonnepanelen aan huurders

Wat betreft CO₂-besparing maar ook wat betreft woonlasten zijn er grote stappen te zetten met PV-panelen. PV-panelen krijgen vanaf 2020 daarom een vaste plek binnen onze verduurzamingsstrategie. Dat doen we zowel in de geplande verduurzamingsprojecten als in aparte PV-projecten, waarbij we complexgewijs PV-panelen gaan aanbieden. Via dat laatste spoor hopen we 500 huurders een aanbod te doen. Voor de PV-panelen QuaWonen vraagt een beperkte servicekostenvergoeding aan de bewoners. We zien 2020 als een startjaar, waarbij de initiële uitrol de nodige aandacht zal vragen.

Bereikt in 2020: Eerst door Covid-19 en daarna door ziekte van de projectleider is het zonnepanelenproject zoals wij dat voor ogen hadden nauwelijks gestart. In het kader van het specifieke zonnepanelenproject (plaatsing bij individuele huurders in het bestaand bezit) zijn slechts 14 woningen van zonnepanelen voorzien. Inmiddels zijn er afspraken gemaakt over een hernieuwde start om het project vlot te trekken en bij de in 2020 gerealiseerde energieprojecten alsnog zonnepanelen te plaatsen.

Buiten dit project om kregen alle nieuwbouwwoningen (132 woningen) zonnepanelen en hebben we op de daken van de appartementencomplexen Gouden Regen en Park- en Vijverflat (505) zo veel mogelijk zonnepanelen geplaatst.

4. Dienstverlening: persoonlijk en betrouwbaar

Een goede dienstverlening raakt ons als corporatie in het hart van ons werk. Natuurlijk willen we dat onze huurders prettig wonen. Dat ze snel en adequaat geholpen worden bij vragen en wensen. Technische problemen in de woning moeten snel worden opgelost. Maar bovenal zit het bereiken van een mooie klantbeleving in de houding en het gedrag van al onze medewerkers. Het gaat in essentie om bezieling voor je werk en dat laten zien aan onze huurders. Meer dan ooit is het in deze tijd belangrijk om actief het gesprek te zoeken met onze huurders. Dat we luisteren naar wat mensen willen en samen zoeken naar mogelijkheden en oplossingen. Hoe huurders onze dienstverlening ervaren, hangt natuurlijk ook samen met factoren die bij de huurder zelf liggen. Zo hebben zelfredzame bewoners een andere behoefte dan onze minder zelfredzame huurders. We houden oog voor de verschillen. We besteedden hieraan in 2020 € 1,7 miljoen uit het maatschappelijk budget, dat is inclusief de kosten voor bewonersparticipatie.

• Meerjarige doelen die volgen uit ons ondernemingsplan:

Doel 2020: Online klantportaal

Per begin 2019 kunnen zelfredzame huurders veel zaken online regelen op een moment dat het hen uitkomt: een reparatieverzoek melden en inplannen of de huur opzeggen. We monitoren het gebruik en ervaringen van huurders en voeren in 2020 indien nodig verbeteringen door.

Doel van het klantportaal is onze basistaken efficiënt uitvoeren, zodat we tijd en menskracht vrij spelen voor de groeiende groep minder zelfredzame huurders.

Bereikt in 2020: Met het huurdersportaal willen we zelfredzame klanten faciliteren om zaken te regelen op een moment dat het hen uitkomt. In 2019 en begin 2020 hebben we het klantportaal zowel extern als intern onder de aandacht gebracht. Met resultaat, want steeds meer huurders wisten het klantportaal te vinden. Helaas moesten we het klantportaal in coronatijd deels uitzetten. Daarnaast zien we dat medewerkers zich nog onvoldoende bewust zijn van de mogelijkheden van het klantportaal. In hun communicatie aan de klant kiezen zij dan voor andere kanalen. Hier hebben we in 2020 extra aandacht aan besteed. Zo zijn we met teamleiders en medewerkers in gesprek gegaan over de kansen van het klantportaal. Dat heeft er onder andere toe geleid dat huurders een aanvraag voor huuraanpassing via het klantportaal kunnen doen. In 2021 pakken we het verder op.

Kijken we naar de cijfers, dan zien we dat het aantal huurders dat inlogt stabiel blijft rond onze norm. Het aantal huurders dat een reparatieverzoek online indient, is na de sluiting van het portaal per medio maart flink teruggelopen en de rest van het jaar niet meer opgelopen.

Behalve de cijfers kijken we graag naar de waardering van huurders: hoe ervaren zij het klantportaal? Uit de resultaten van de enquête dienstverlening blijkt dat ruim 80% het klantportaal (heel) makkelijk vindt. Dat is een mooie score.

Jaar	Aantal huurders ingelogd norm = 35%	Aantal reparatieverzoeken online norm = 25%
2020	34	12*
2019	30	19

*De cijfers van 2020 voor het aantal online reparatieverzoeken zijn mogelijk vertekend vanwege de (gedeeltelijke) sluiting van het portaal voor reparatieverzoeken per medio maart 2020.

Doel 2020: Vroegsignalering en wooncursussen

Door verschillende ontwikkelingen groeit het aantal huurders dat extra aandacht nodig heeft. Zo gaat overheidsbeleid er vanuit dat mensen uit instellingen zelfstandig gaan wonen en dat ouderen langer zelfstandig wonen. Vergunninghouders zijn niet altijd bekend met de Nederlandse leefregels. En door passend toewijzen komen er meer huurders met een zeer laag inkomen in onze huurwoningen. Al deze ontwikkelingen vragen om extra alertheid en ondersteuning.

Om deze mensen wanneer nodig goed te ondersteunen, hebben we twee consulenten sociaal beheer in dienst. Zij weten hoe ze moeten inspelen op problemen die zich achter de voordeur afspeelen. Deze consulenten werken nauw samen met collega's en met externe organisaties.

In aanvulling hierop organiseren we in 2020 een training 'Vroegsignalering' voor een brede groep collega's met klantcontacten. Verder beraden we ons op mogelijkheden om, onder begeleiding van andere organisaties, bewoners die moeite hebben met zelfstandig wonen of wonen in Nederland te ondersteunen.

Bereikt in 2020: Begin van het jaar hebben medewerkers van QuaWonen diverse woontrainingen gegeven aan vergunninghouders en we hebben nagedacht over méér manieren om statushouders te helpen bij hun integratie in Nederland en in de buurt. Dit heeft geleid tot de afspraak met de gemeente Krimpenerwaard dat er meer wordt gekeken naar het organiseren van draagvlak van de buurt voor deze doelgroep. Begin 2021 heeft de gemeente hierover een digitale bijeenkomst met betrokken partijen georganiseerd.

De twee consulenten sociaal beheer hebben weer veel overlastzaken opgepakt en in veel gevallen zijn die samen met collega's en netwerkpartners tot een goed einde gebracht. In de gemeente Krimpenerwaard zijn er 38 zorg/overlastzaken geweest, waarvan er 28 zijn afgesloten (in 2019 waren er 27 zaken). In Krimpen aan den IJssel zijn er 40 zorg/overlastzaken geweest, waarvan er 38 zaken zijn afgesloten. Een jaar eerder waren er respectievelijk 27 en 19 zaken, we zien het aantal overlastzaken dus stijgen. Mogelijk ligt het aantal overlastsituaties zelfs hoger, omdat we sommige zaken anders registreren.

De training 'Vroegsignalering' is vervangen door een training 'Omgaan met agressie'. Medewerkers van QuaWonen krijgen steeds vaker te maken met kwetsbare huurders: huurders met een psychische aandoening en/of huurders die zich agressief en discriminerend uitlaten. De training was bedoeld om medewerkers te leren hoe hiermee om te gaan en grenzen aan te geven. In 2020 zijn in totaal 32 medewerkers (digitaal) getraind. De trainingen lopen door in 2021 en we gaan ook ons beleid en protocollen op het gebied van opnieuw bekijken.

Doel 2020: Kordate aanpak bij (risico op) betalingsachterstand

De ervaring leert dat het voor huurders moeilijk is om een huurachterstand van meer dan één maand in te lopen. Met een persoonlijke aanpak willen we grote betalingsachterstanden, en uiteindelijk huisuitzettingen, voorkomen. We zoeken snel contact met huurders die hun huur niet op tijd betalen. Onze medewerkers proberen telefonisch of tijdens een huisbezoek te achterhalen waarom iemand de huur niet heeft betaald. Mogelijk kan een betalingsregeling uitkomst bieden. Als er meer aan de hand is, kan QuaWonen doorverwijzen naar een hulpinstantie.

Begin 2019 sloten we met de gemeente Krimpenerwaard, corporaties en zorgorganisaties een convenant 'Voorkoming uithuiszettingen bij betaalbaarheidsproblemen'. De gemeente zal hierin een sterke regierol nemen. In 2020 evalueren we of de afspraken daadwerkelijk leiden tot minder huisuitzettingen.

Soms komen huurders (plotseling) in ernstige financiële problemen, bijvoorbeeld als gevolg van baanverlies of een scheiding. Wij willen hen dan op een praktische manier helpen, binnen de ruimte die wet- en regelgeving ons biedt. Hiervoor hebben we een woonlastenfonds ingesteld.

Bereikt in 2020: Door snel contact te leggen met huurders en haalbare afspraken te maken over betalingsregelingen, zijn er minder huurders met huurachterstand en loopt de huurschuld minder hoog op. Het percentage huurachterstand van de zittende huurders blijft dalen van 0,37% eind 2019 naar 0,25% per eind 2020. Dit is een verschil in totale huurachterstand van bijna € 54.000,00. Het aantal deurwaarderszaken is gestabiliseerd, ondanks de gevolgen van Covid-19: 122 in 2020. Het aantal huisuitzettingen vanwege huurachterstand bleef hierdoor beperkt tot 4. Het ging om langlopende zaken die al in februari waren aangezegd bij de deurwaarder en waarbij het in samenwerking met de GGD niet lukte om met de bewoner in contact te komen of om afspraken te maken.

Bij huurachterstand zetten we in op intensief klantcontact, zowel telefonisch als via huisbezoeken. Ook is in de gemeente Krimpenerwaard het convenant voorkomen huisuitzettingen in werking getreden. Dit hebben we 2020 geëvalueerd en bleek goed te voldoen. Daarnaast maken we in bijzondere situaties gebruik van het woonlastenfonds. Huurders die buiten hun schuld om in ernstige financiële problemen terechtkomen proberen we te ondersteunen. In 2020 is in één geval het woonlastenfonds toegepast.

Doel 2020: Dienstverlening is betrouwbaar en sluit aan bij context individuele klant

Onze ambitie is een goede dienstverlening voor alle bewoners. Huurders moeten erop kunnen vertrouwen dat we betrouwbaar zijn en onze afspraken nakomen. Dat we duidelijk en meelevend communiceren. En dat we met onze dienstverlening aansluiten op de vraag of de wens van de individuele klant.

We stimuleren medewerkers om, binnen de wettelijke regels, met klanten mee te denken en naar praktische oplossingen te zoeken. Zo zouden we bijvoorbeeld een heel groot gezin passend kunnen huisvesten door de huurprijs van een vrijkomende grote woning te verlagen. Een ander voorbeeld is het aanpassen van de huurprijs bij uitzonderlijke gevallen waarbij mensen uitstromen uit een instelling maar er op redelijke termijn geen passende woning beschikbaar is. Zulke casussen bespreken we met medewerkers tijdens teamgesprekken. Ook evalueren we in welke mate regelruimte wordt benut.

Daarnaast besteden we in 2020 extra aandacht aan het begrip betrouwbaarheid, en hoe we als QuaWonen onze afspraken met klanten beter en sneller kunnen nakomen. We betrekken klanten via een luisterpanel: waar lopen ze tegenaan bij QuaWonen en hoe zou het anders kunnen. In lijn hiermee evalueren we onze werkwijze rondom klachten en passen we deze waar nodig aan.

Bereikt in 2020: Door de omstandigheden in 2020 is een groot beroep gedaan op de flexibiliteit van medewerkers, ook ten aanzien van de dienstverlening. De focus lag vooral op hoe we het niveau van de dienstverlening konden vasthouden. Door de intelligente lockdown die duurde van maart tot juni hebben we onze dienstverlening moeten aanpassen naar wat nog wel kon. QuaWonen schakelde over naar contactloos verhuren en het uitvoeren van spoedreparaties. In de tussentijd werd hard gewerkt aan oplossingen om ook de normale reparaties, renovaties en huisbezoeken doorgang te laten vinden.

Een mooi voorbeeld is de aanschaf van een camper, die werd klaargemaakt en gebruikt bij huisbezoeken bij renovatieprojecten en door de buurtbeheerders om de klanten in de wijk op te zoeken. Zo kwam QuaWonen naar de huurders toe, terwijl kon worden voldaan aan de RIVM-richtlijnen.

In 2020 hebben we daarnaast gewerkt aan het wegnemen van knelpunten bij de afdeling Klantenservice. In een project zijn verbeteringen aangebracht in het ICT-systeem, de processen en de kennis bij medewerkers. Alle medewerkers van QuaWonen zijn getraind in het vastleggen van klantcontacten en het afhandelen daarvan. De evaluatie van de werkwijze rondom klachten is opgestart en wordt afgerond in 2021.

Tot slot is gewerkt aan een gedeelde visie op de klantbeleving. Dit resulteerde in een nieuwe klantvisie. In de klantvisie hebben we de ambitie op klantbeleving aangescherpt en hebben we nieuwe klantwaarden benoemd. In 2021 gaan we aan de slag met de uitvoeringsagenda van de klantvisie.

Doel 2020: Focusgroepen met huurders

In aanvulling op onze klanttevredenheidsmetingen organiseren we mogelijk ook in 2020 enkele groepsdiscussies over actuele (beleids)onderwerpen. Met deze gesprekken hopen we nog beter inzicht te krijgen in verwachtingen van onze klanten. We laten de gesprekken eventueel extern begeleiden, om een zo objectief mogelijk beeld te krijgen.

Bereikt in 2020: In januari gingen nieuwe huurders tijdens een luisterpanel met elkaar in gesprek over de dienstverlening van QuaWonen, in het bijzonder over het betrekken van de woning. Een groot aantal collega's keek vanuit een andere ruimte mee om te horen wat de ervaringen van huurders waren. Het luisterpanel werd opgevolgd door een KWH-Leer- en verbeterbijeenkomst, waarbij betrokken medewerkers en leidinggevenden aan de slag gingen om samen de belangrijkste verbeterpunten en mogelijke oplossingsrichtingen te benoemen. Het luisterpanel is als zeer positief ervaren, waarbij het een eyeopener was hoe een voor de corporatie "standaard" proces als het verhuren van woningen, voor de huurder een belangrijk en feestelijk moment in zijn of haar leven is. Zo is het proces iets aangepast waardoor de huurder eerder persoonlijk contact heeft met zijn of haar woonconsulent. Ook is de informatie bij woningadvertenties aangepast op de behoefte van de woningzoekende en verstrekken we meer en duidelijkere informatie over de (duurzame) installaties in de woning.

- **Onze kerntaken die we ook in 2020 uitvoeren:**

Doel 2020: Klanttevredenheid op of boven de Aedes benchmark

De feedback van huurders helpt ons om onze dienstverlening voortdurend te verbeteren. We meten continu de klanttevredenheid van onze belangrijkste klantprocessen. We streven ernaar om ten minste gelijk te scoren ten opzichte van andere corporaties van eenzelfde omvang. Daarnaast meten we regelmatig de klanttevredenheid over de dienstverlening door contractpartijen en in vastgoedprojecten. We delen de resultaten ook met huurdersorganisaties, contractpartijen en medewerkers. Dit doen we vooral in persoonlijke gesprekken over de resultaten en analyses. Onze eisen ten aanzien van de klanttevredenheid krijgen bovendien een plek in de contractvorming met nieuwe partijen.

Bereikt in 2020: Ook in 2020 hebben we continu de klantbeleving gemeten. Het resultaat was goed. We scoorden ruim boven het gemiddelde van de Aedes Benchmark, met name voor de processen Woning verlaten en Woning betrekken. De beleving op deze processen lag dit jaar hoger dan in 2019. Een mooie prestatie in deze roerige tijd. Dit alles resulteerde in een mooie B op het huurdersoordeel in de Benchmark.

Klantmetingen krijgen steeds meer een centrale plek in de organisatie. De uitkomsten zijn regelmatig onderwerp van gesprek met onze contractpartijen en medewerkers. En in het proces Renovatie zijn we gestart met tussentijdse metingen, zodat we gedurende het project kunnen bijsturen naar aanleiding van de klantbeleving.

Geschillenbehandeling QuaWonen

QuaWonen is aangesloten bij een onafhankelijke geschillencommissie. Hier kunnen huurders terecht die ontevreden zijn over de manier waarop QuaWonen een klacht heeft afgehandeld. Een geschillencommissie kijkt met een juridische blik naar het geschil. Hierbij wordt rekening gehouden met de redelijkheid, billijkheid, de aard van het geschil en de gevolgde route. Een geschillencommissie kan een geschil alleen behandelen als de huurder het geschil nog niet heeft voorgelegd aan de Huurcommissie of een andere bemiddelende of rechtsprekende instantie. Als dat wel het geval is spreekt de geschillencommissie zich niet uit en is er geen inhoudelijk oordeel.

QuaWonen is hiervoor aangesloten bij de Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (voorheen Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland).

Bereikt in 2020: In 2020 zijn bij de Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland twee nieuwe geschillen ingediend. Beide geschillen gingen over de dienstverlening van QuaWonen.

Eén geschil is niet verder in behandeling genomen, omdat klager zijn geschil zou voorleggen aan een rechtsprekende instantie. Bij het andere geschil is geen uitspraak gedaan, omdat QuaWonen het geschil inmiddels had verholpen.

Het Jaarverslag 2020 van de GCWZH vindt u vanaf voorjaar 2021 op kczh.nl/documenten/

5. Samenwerking met anderen, lokale verankering

We zijn er van overtuigd dat we in overleg en samen met andere partijen meer bereiken dan alleen. Daarnaast hebben we een wettelijke plicht om huurders te betrekken bij ons beleid en beheer en om met gemeenten en huurders te overleggen over ons beleid en onze prestaties. We werken dan ook samen met een zeer brede groep van belanghouders. Van huurdersorganisaties, gemeenten, zorg- en welzijnsorganisaties tot belangenbehartigers. Door deze nauwe samenwerking weten we goed wat er speelt en wat belanghouders van ons verwachten. De juiste dingen doen en ze goed doen, legitimeert ons werk als maatschappelijke organisatie.

Doel 2020: Jaarlijkse cyclus van bod naar prestatieafspraken

Conform de Woningwet zijn corporaties verplicht om jaarlijks prestatieafspraken te maken met gemeente en huurdersorganisaties in de gemeenten waar zij werkzaam zijn. De afgelopen jaren voerde QuaWonen in dit kader regelmatig gesprekken met haar belanghouders om zo met elkaar scherp te krijgen wat de belangrijkste volkshuisvestelijk opgaven in ons werkgebied zijn. Deze input is vertaald naar concrete en ondertekende prestatieafspraken. Komend jaar ligt de focus van QuaWonen en gemeenten bij het gezamenlijk uitvoeren van de gemaakte prestatieafspraken.

Ook in 2020 organiseren we een verantwoordingsmoment om de voortgang te monitoren en waar nodig aangescherpte of aanvullende afspraken te maken.

De gemeente Krimpen aan den IJssel stelt in 2020 een nieuwe Woonvisie op. Deze nieuwe visie is mogelijk van invloed op de bijdrage die QuaWonen in de gemeente levert. Met de gemeente en Stichting Huurdersbelang overleggen we hoe we het proces van bod en prestatieafspraken zo efficiënt mogelijk invullen.

De prestatieafspraken met de gemeente Krimpenerwaard bestrijken een periode van vier jaar: 2019 t/m 2022. Daarom is het in 2020 niet nodig om opnieuw een bod uit te brengen. De bestaande prestatieafspraken blijven van kracht.

Bereikt in 2020: In de Krimpenerwaard bespraken we in de zomer de voortgang van de prestatieafspraken met vertegenwoordiging van de huurdersorganisaties, gemeente en QuaWonen. Conclusie was dat alle partijen de samenwerking als goed ervaren. Op veel punten uit de prestatieafspraken is vooruitgang geboekt. Komend jaar zullen we dit op verschillende onderdelen verder versterken. Zo willen we gezamenlijk extra aandacht voor de huisvesting van de grotere taakstelling statushouders, behoud van en inzet op vitale buurten en wijken en invulling geven aan de woningbouwopgave in de gemeente.

Krimpen aan den IJssel kende in 2020 een politiek turbulent jaar met in de eerste zes maanden een demissionair college en begin juli de benoeming van een nieuwe wethouder Wonen. Dat in combinatie met Covid-19 maakte dat er minder aandacht was voor de prestatieafspraken. Operationele zaken liepen uiteraard wel gewoon door en afspraken zijn nagekomen. Sommige meer strategische onderwerpen liepen vertraging op, omdat bestuurlijk commitment met een demissionair college lastig was. In overleg is bekeken of het nodig is om bepaalde prestatieafspraken verder te concretiseren. Conclusie was dat dit op drie terreinen het geval is: gezamenlijk optrekken als het gaat om langer zelfstandig thuis, de wijkgerichte aanpak vitale buurten en wijken en het verbeteren van de kansen voor lokale woningzoekenden.

Doel 2020: Inbreng lokale en regionale netwerken

Om ook bij andere belanghouders dan gemeenten en huurders inbreng voor ons beleid op te halen, maken we deel uit van diverse lokale en regionale netwerken. Denk aan politie, zorg- en kinderopvangorganisaties, scholen, lokale welzijns- en belangenorganisaties en collega-corporaties. Wij participeren actief in door gemeenten geïnitieerd overleg over wonen-zorg-welzijn. Bij de voorbereiding en uitvoering van nieuwbouw-, verbeter- en leefbaarheidsprojecten werken we nauw samen met uiteenlopende belanghebbenden. Vaak gebeurt dit in klankbord- of projectgroepen.

Er is regelmatig overleg met collega-corporaties in de regio. Zo wisselen we op de thema's inkoop, HRM, Risk en Control en CO₂-neutraal kennis uit met drie andere corporaties in het Groene Hart: Mozaïek Wonen, Woonpartners Midden-Holland en Woonforte. Verder is onze directeur-bestuurder voorzitter van de Federatie van Woningcorporaties in de Krimpenerwaard.

Bereikt in 2020: Door Covid-19 lag de aandacht in 2020 in eerste instantie op het continueren van de dienstverlening aan huurders en woningzoekenden. Het organiseren van bijeenkomsten is vooral in de eerste helft van het jaar op een laag pitje gezet. Naarmate duidelijk werd dat de overheidsmaatregelen rondom Covid-19 lang zouden gaan duren, hebben we op tal van terreinen digitaal overleg met belanghebbenden georganiseerd. Zo waren we betrokken bij de totstandkoming van de warmtevisies van gemeenten en hebben we met zorg- en welzijnsorganisaties afgesproken hoe we met kwetsbare huurders omgaan. In Krimpen aan den IJssel organiseerden we samen met de gemeente een gesprek met netwerkpartners over het thema leefbare wijken.

6. Interne organisatie

Medewerkers die bij QuaWonen werken, kiezen vaak heel bewust voor een maatschappelijke omgeving. Ze willen dat hun werk betekenisvol is en dat hun bijdrage aan de maatschappelijke opgave zichtbaar is. Dat vraagt van ons als organisatie duidelijk herkenbare organisatiedoelen en prioriteiten. Daarnaast zien we dat onze omgeving continu verandert, door wet- en regelgeving en algemene trends. QuaWonen wil zich daarom ontwikkelen naar een flexibele organisatie met medewerkers die zich makkelijk aanpassen en ontwikkelen. Leidinggevenden spelen hierin een belangrijke rol. We verwachten dat zij medewerkers begeleiden naar een steeds grotere zelfstandigheid in hun functie. Dat ze medewerkers stimuleren om te blijven leren en hen daarbij ondersteunen. Zo blijven we ook in de toekomst een aantrekkelijk en slagvaardig werkgever.

Doel 2020: Proces vastgoedsturing verder inrichten

QuaWonen heeft vastgoedsturing in 2019 binnen de organisatie geborgd via een multidisciplinair assetteam met vertegenwoordigers van diverse afdelingen. In 2020 willen we met dit team het proces van vastgoedsturing verder professionaliseren. Eind 2020 is voor het grootste deel van alle complexen een strategie bepaald, op meerdere vlakken zoals onderhoud, huren, energie, leefbaarheid, toegankelijkheid. De ambitie is om in de nabije toekomst vanuit het assetteam ook steeds vaker zelfstandig locatieadviezen voor herontwikkeling te geven.

Bereikt in 2020: Ook in 2020 heeft het assetteam complexen bezocht, beoordeeld en van (strategisch) advies voorzien. Dit gebeurde vanwege Covid-19 wel minder dan gepland en vaak in kleine groepen. Het assetteam heeft afgelopen jaar voor het eerst onderzoeksopdrachten opgesteld voor de afdeling Vastgoed en neemt daarmee een grotere rol op zich bij de opstart van vastgoedprojecten en de verkenning van mogelijke toekomstscenario's van onze complexen. Ook zijn op die manier enkele locatieadviezen gegeven voor herontwikkelingslocaties, onder andere in Krimpen aan de Lek (Centrum) en Schoonhoven (Noord).

Doel 2020: Vastgoeddata op orde

In 2019 is meer en betere data beschikbaar gekomen voor vastgoedsturing: oppervlakte van onze woningen, energielabels, digitale woningplattegronden. Vanuit project vastgoedsturing wordt de behoefte aan verbeterde data verder ingevuld.

Bereikt in 2020: In 2020 zijn weer veel digitale woningplattegronden opgeleverd, maar we hebben nog niet voor alle woningen een plattegrond. We verwachten dit in 2021 af te ronden. Op basis van de plattegronden hebben we meteen de oppervlakedata van veel woningen verbeterd. Tot slot heeft ingenieursbureau Atriensis veel woningen van een nieuw energielabel voorzien en hebben we de installaties in ons bezit beter geregistreerd.

Personele ontwikkelingen

Doel 2020: Stimuleren persoonlijke loopbaanontwikkeling

QuaWonen is gebaat bij medewerkers die initiatief nemen en die zich blijven ontwikkelen. Ook in 2020 zullen we medewerkers op verschillende manieren stimuleren. Binnen het samenwerkingsverband Groene Hart corporaties faciliteren we nieuwe medewerkers om kennis te maken met collega's bij de andere Groene Hart corporaties. Net als in de voorgaande twee jaren organiseren we loopbaanworkshops en kunnen medewerkers een interne of externe stage doen.

Bereikt in 2020: Vanwege Covid-19 hebben we in 2020 geen loopbaanworkshops georganiseerd. Ook zijn er geen stages geweest bij de vier Groene Hart corporaties. De P&O adviseurs van de Groene Hart corporaties hebben wel (digitaal) overlegd en kennis gedeeld over diverse onderwerpen.

Doel 2020: Organisatieontwikkeling

Ook in 2020 zetten we in op de ontwikkeling van onze leidinggevenden. Het toekomstbeeld is helder: we willen dat leidinggevenden medewerkers begeleiden naar een steeds grotere zelfstandigheid in hun functie. Dat betekent in feite dat leidinggevenden meer coachen, en minder sturen. Deze manier van leidinggeven is nog niet breed verankerd binnen QuaWonen. In 2020 zijn we met elkaar volop bezig om ons te ontwikkelen naar een flexibele organisatie die medewerkers de ruimte en verantwoordelijkheid geeft om hun bijdrage te leveren.

Bereikt in 2020: Organisatieontwikkeling begint bij het MT. Het MT wil het goede voorbeeld geven als het gaat om het ondersteunen van medewerkers in het zo goed mogelijk uitvoeren van hun werkzaamheden. Hiervoor willen zij meer coachen en minder sturen. Wat daarvoor nodig is, is het MT

aan het onderzoeken met externe begeleiding. Daarbij speelde wel dat we wisten dat de samenstelling van het MT per 1 januari zou wijzigen. Het leiderschapstraject krijgt een vervolg in 2021.

Doel 2020: Trainee

Een frisse blik op hoe wij het werk doen van een pas afgestudeerde trainee is altijd welkom. In 2019 hebben we een nieuwe trainee geworven voor een jaar. De trainee doet ervaring op met taken voor het bestuurssecretariaat en team Strategie en Participatie.

Bereikt in 2020: De trainee die in 2019 met het traineeship is begonnen, werkt nu als beleidsadviseur bij QuaWonen. In 2020 hebben we twee nieuwe trainees een kans geboden. Een van hen heeft na enkele maanden een baan elders geaccepteerd, de tweede trainee volgt het interne opleidingstraject.

Doel 2020: Verzuimpercentage maximaal 3% en meldingsfrequentie maximaal 1,15

Breder bekeken gaat het erom dat medewerkers op de goede plek zitten, gemotiveerd zijn, energie halen uit hun werk en zich kunnen verbinden aan de doelen van het bedrijf. Dit vertaalt zich uiteindelijk in een laag ziekteverzuim.

Bereikt in 2020: Het verzuimpercentage over 2020 is 6,3%. Het relatief hoge verzuim wordt vooral veroorzaakt door uitval met psychische klachten, ziekte met behandelprogramma's en dit jaar vanwege Covid-19. De meldingsfrequentie is met 0,56 zeer laag. Dit betekent dat een medewerker bij QuaWonen zich niet snel ziek meldt, alleen als er echt iets aan de hand is en dan duurt het verzuim lang.

De trend van het verzuim in het hele jaar 2020 laat een dalende lijn zien. Toch komen we gemiddeld in 2020 vrij hoog uit op 6,3%.

Eind 2020 zijn de leidinggevenden begonnen met een verzuimtraining om meer grip te krijgen op verzuim en het sturen op verzuim. Verder is er regelmatig overleg met de bedrijfsarts en nemen we door de bedrijfsarts geadviseerde interventies over.

Omvang personeel

Bezetting		31-12-2020	31-12-2019
Vrouwen	fulltime	18	17
	parttime	34	34
Totaal aantal vrouwen		52	51
Mannen	fulltime	39	41
	parttime	1	1
Totaal aantal mannen		40	42
Totaal aantal medewerkers		92	93
Vacatures		4	2
Formatie ofwel: bezetting in fte		82,9	80,5
Gemiddelde leeftijd		47,3	47,8
Gemiddeld dienstverband in jaren		10,1	10,6

De formatie op 31 december 2020 is gestegen ten opzichte van de peildatum 31 december 2019. Deze stijging wordt veroorzaakt door twee pilots die momenteel lopen: een opzichter Langer Zelfstandig Thuis en projectleider Leefbaarheidsfonds. Drie van de vier vacatures zijn per eind december 2020 bovendien nog ingevuld en er is sprake van bezetting vanwege ziektevervangings.

Belonen

Het loongebouw van QuaWonen past goed binnen de CAO Woondiensten. We zetten in op een goed gesprek tussen leidinggevende en medewerker over de gewenste persoonlijke ontwikkeling en hoe die past bij de organisatieontwikkeling. QuaWonen faciliteert opleiding en stimuleert mensen om hun persoonlijk loopbaanbudget in te zetten voor verdere ontwikkeling.

We bieden medewerkers de mogelijkheid (een deel van) hun eindejaarsuitkering te reserveren om in te zetten voor ontwikkeling. In 2020 hebben twee medewerkers ervoor gekozen de eindejaarsuitkering om te laten zetten in extra ontwikkelbudget.

De eindejaarsuitkering over 2020 bedroeg 4,7% van de loonsom.

De Ondernemingsraad

De Ondernemingsraad heeft in 2020 zeven keer formeel overlegd met de directeur-bestuurder. Daarnaast praat de voorzitter van de Ondernemingsraad regelmatig bij met de directeur-bestuurder over actuele zaken.

Belangrijkste gespreksonderwerpen waren:

- Voortgang ontwikkeling afdeling Vastgoed
- Splitsing afdeling FIT naar ICT en FZ
- Organisatieontwikkeling
- Voortgang plan van aanpak afdeling Klantenservice
- HR scan
- Aantrekkelijk werkgeverschap
- Fiscale mogelijkheden voor sporten
- Medewerkersonderzoek
- Gesprekscyclus regeling beoordelen en belonen en procesafspraken
- Stroomlijnen eenmalige beloning
- Functiebeschrijvingen en -indelingen en arbeidsvoorwaarden onderzoek
- Consequenties nieuwe WAB: tijdelijke en vaste aanstellingen
- Consequenties corona crisis
- Flexibel werken: thuiswerken en vergoedingen thuiswerken
- Agressie tijdens werk
- Besteding PLP door medewerkers
- Beleidsuitgangspunten intern solliciteren
- Personele regelingen
- Werving en selectie directeur-bestuurder
- Werving en selectie RvC-leden
- Sociaal Plan
- Vacatures

Overige (standaard) onderwerpen waarover in 2020 is gesproken:

- Arbojaarplan en evaluatie
- Evaluatie arbodienst
- Managementrapportages
- Jaarstukken, Kaderbrief en jaarplan
- Besteding eindejaarsbeloning medewerkers
- Verplichte collectieve vrije dagen
- Budgetaanvraag Ondernemingsraad
- Vergaderschema
- Algemene gang van zaken
- Ziekteverzuim
- HR- en Cultuuragenda

Ook is er twee keer per jaar overleg met een afvaardiging van de Raad van Commissarissen. In het verslagjaar in juni en november.

De Ondernemingsraad onderhoudt goed contact met de overige medewerkers. De verslagen van de vergaderingen en de adviezen van de OR zijn voor alle medewerkers te raadplegen via intranet.

7. Governance, risicobeheersing en integriteit

Governance

Governance gaat over het op een goede en verantwoorde manier uitvoeren van de maatschappelijke taak die we als woningcorporatie hebben. Zo zijn de doelen in het ondernemingsplan van QuaWonen in samenspraak met onze belanghouders tot stand gekomen. We blijven ook voortdurend met hen in gesprek over hun wensen en verwachtingen.

Bij het inrichten van goed bestuur en toezicht houden we ons bovendien aan de normen en waarden die zijn vastgelegd in de Governancecode woningcorporaties. De Governancecode 2020 is een lichte herijking van de Governancecode 2015. De code kent 5 principes. De nieuwe code is in 2020 door de bestuurder met alle RvC leden besproken. QuaWonen voldoet nagenoeg aan alle bepalingen van de Governancecode 2020. Door wisseling van bestuur en wisselingen binnen de raad van commissarissen in 2020 zal de gezamenlijk visie op besturen en toezicht houden en de visie op opdrachtgeverschap in 2021 opnieuw vastgesteld worden.

In 2020 is in de organisatie op verschillende manieren aandacht besteed aan integriteit, transparantie, verantwoordelijkheid en leiderschap. Ook hebben we huurders en andere belanghouders actief betrokken bij de uitvoering van onze strategie en een goede beheersing van de risico's.

Risicobeheersing

Risicomanagement draagt bij aan het succesvol realiseren van onze doelstellingen. Door goed inzicht te hebben in de risico's die het realiseren van doelen kan belemmeren en hier adequaat op te sturen is de kans op succes groter. Risicomanagement is daarom integraal ingericht in onze bedrijfsvoering. Dit betekent dat in alle (primaire) processen de risico's onderkend worden en tevens per proces beheersmaatregelen zijn ingericht om de risico's te verkleinen. Aan elk proces is een proceseigenaar gekoppeld die betrokken is bij het proces, op de hoogte is van ontwikkelingen in dit proces en er op toeziet dat de beheersmaatregelen voldoende effectief zijn. Door medewerkers actief te betrekken bij het onderkennen van de risico's neemt het risicobewustzijn in de organisatie toe.

In ons ondernemingsplan staan onze activiteiten beschreven die gericht zijn op het realiseren van onze doelstellingen uitgesplitst naar vijf belangrijke speerpunten. In 2020 hebben wij per speerpunt een strategie bepaald en de strategische risico's in kaart gebracht. Deze risico's kunnen het realiseren van onze ondernemingsdoelstellingen bedreigen.

Risicobereidheid

Risico's kunnen nooit helemaal afgedekt worden. En dat hoeft ook niet. De MT leden bepalen gezamenlijk hoe omgegaan wordt met de risico's. Of we het risico accepteren, reduceren of mitigeren. De gekozen risicostrategie is afhankelijk van onze risicobereidheid. De risicobereidheid wordt enerzijds bepaald door de financiële ruimte om risico's op te vangen en anderzijds door de gevolgen ervan voor reputatieschade. Het feit dat wij als woningcorporatie maatschappelijke doelstellingen nastreven welke uitgevoerd worden met maatschappelijk vermogen maakt dat QuaWonen een lage risicobereidheid heeft.

Om risico's af te dekken (reduceren, mitigeren, verzekeren) worden beheersmaatregelen bepaald en geïmplementeerd. In 2020 hebben wij onze strategische risico's herijkt en de beheersmaatregelen geactualiseerd.

Aan elk strategisch risico is een MT-lid gekoppeld die risico-eigenaar is. Dat betekent dat hij/zij verantwoordelijk is voor het monitoren van het risico en de implementatie en effectiviteit van de beheersmaatregelen. Belangrijk is dat risico's door het nemen van beheersmaatregelen tot een aanvaardbaar risico worden teruggebracht.

Risicoregister

De belangrijkste strategische risico's worden bepaald en verwerkt in het risicoregister. In het risicoregister wordt per risico de risicoscore bepaald op basis van kans en impact. Vervolgens spreken we af hoe we omgaan met het risico (accepteren, reduceren, verzekeren, afstoten) en worden beheersmaatregelen bepaald. In het risicoregister houden we ook de voortgang en het effect van de beheersmaatregelen bij.

Het risicoregister laat per speerpunt uit ons ondernemingsplan zien welke risico's, op basis van kans maal impact, het hoogst scoren en waar veel monitoring op de effectiviteit van de beheersmaatregelen dient plaats te vinden.

Vanuit het risicoregister zijn dit de belangrijkste strategische risico's:

Gebied	Risico of onzekerheid	Beheersmaatregelen
Leefbaarheid	Het risico dat de leefbaarheid (verder) terugloopt in buurten en wijken, door een steeds groter aandeel kwetsbare huurders.	<ul style="list-style-type: none"> • Actieve samenwerking met partners in de wijk, zoals gemeente, politie, zorg- en welzijnsinstellingen. • Uitbreiding van de capaciteit (aantal fte's) in wijken en buurten (sociaal beheer). • Medewerkers opleiden voor managen sociale problematiek en aanpak overlastsituaties.
Maatschappelijke doelstelling	Het risico dat woningaanpassingen in het kader van Langer Zelfstandig Thuis (LZT) bij gemeenten onvoldoende urgentie krijgt.	<ul style="list-style-type: none"> • In gesprek met gemeenten het gezamenlijke belang en gezamenlijke doel benadrukken. • Op basis hiervan goede en realistische afspraken maken.
Vastgoed	Het risico dat de portefeuille onvoldoende aansluit op de vraag, qua omvang en/of type bezit met als gevolg dat de verhuurbaarheid afneemt en er meer leegstand ontstaat.	<ul style="list-style-type: none"> • Regelmatig monitoren of de portefeuillestrategie nog actueel is. • Demografische ontwikkelingen in kaart brengen en periodiek herijken. • Periodiek woningbehoefte onderzoek uitvoeren. • Data analyse.
Duurzaamheid	Het risico dat de gewenste duurzaamheidsinvesteringen in combinatie met overige opgaven (betaalbaarheid en beschikbaarheid) niet realiseerbaar is.	<ul style="list-style-type: none"> • MJOB monitoren of deze realistisch en haalbaar is. • Technische ontwikkelingen volgen. • Ontwikkelingen op sectorniveau (Aedes - rijksoverheid) volgen.
Politiek	Het risico dat de politiek besluiten neemt die (financiële) gevolgen heeft voor onze ambities, bijvoorbeeld huurbevrozing of onvoldoende mogelijkheden om nieuwe woningen te bouwen.	<ul style="list-style-type: none"> • Intern financieel kader incl financiële buffer aanhouden. • Lobby-en via Aedes bij de politiek. • Goede overlegstructuur met gemeenten. • Prestatie-afspraken met de gemeenten in lijn met onze portefeuillestrategie. • In prestatie-afspraken met gemeenten ook wederkerigheid opnemen.
Financieel	Het (op termijn) niet meer kunnen voldoen aan de financiële ratio's van WSW/Aw met als gevolg dat de financierbaarheid onder druk komt.	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoring van de realisaties d.m.v. tussentijdse managementrapportages. • Scenario's doorrekenen (stress test). • Intern financieel kader: we hanteren een vluchtstrook. • Financieringsstrategie waarbij een duurzaam business model uitgangspunt is.
Personeel & Organisatie	Het risico dat je niet over de juiste personele bezetting beschikt waardoor je uiteindelijk je doelstellingen niet realiseert.	<ul style="list-style-type: none"> • Opstellen van een strategisch personeelsplan waarbij je nadrukkelijk kijkt naar de toekomstige opgave.

Dienstverlening	Medewerkers hanteren ieder een eigen 'normenkader' als het gaat om goede dienstverlening.	<ul style="list-style-type: none"> • Op heldere wijze communiceren in de organisatie wat verstaan wordt onder goede dienstverlening. • Zorgen dat medewerkers de normen weten en begrijpen. • Vervolgens monitoren om te bezien of het goed geïmplementeerd is.
Operationeel	Ontwikkelenrisico's	<ul style="list-style-type: none"> • Actueel investeringsstatuut. • Goede projectcontrole. • Goede inrichting van het besluitvormingsproces

De producten van de planning- en controlcyclus (begroting, managementrapportages en jaarrekening) volgen op de speerpunten uit het Ondernemingsplan. De jaarrekening is gebaseerd op de richtlijnen voor de jaarverslaglegging. De controller beoordeelt de producten van de planning- en controlcyclus en rapporteert hierover. Deze rapportages worden besproken met het managementteam en met de Raad van Commissarissen, in aanwezigheid van de manager Bedrijfsvoering. Bij het bespreken van de jaarrekening zijn ook de externe accountant en de controller aanwezig. Verder onderzoekt de controller de naleving van de bedrijfsprocessen volgens het jaarlijkse Intern Controleplan. De uitkomsten van deze onderzoeken worden besproken in het MT en gerapporteerd aan de Raad van Commissarissen.

In 2021 gaan we risicomanagement verder integreren in de planning- en controlcyclus. Het risico met betrekking tot de impact van het COVID-19 virus (coronavirus) wordt nader toegelicht in de jaarrekening (zie paragraaf 19.13 gebeurtenissen na balansdatum).

Control

In 2020 hebben we de mogelijkheden onderzocht om de inrichting van control binnen de organisatie te versterken. Op basis van een risicoanalyse van de bedrijfsprocessen is gekeken naar de mate waarin behoefte is aan control. Uitkomst is versterking van de interne controle binnen de organisatie, in het bijzonder op het vlak van vastgoedbeheer en projectontwikkeling. Samen met een onafhankelijk adviesbureau is gekeken naar de manieren waarop dit ingericht kan worden langs het 'Three Lines Model' van IIA (Instituut Internal Auditors).

Op drie niveaus (drie lijnen) wordt de interne beheersing versterkt. De eerste lijn wordt gevormd door de managers en medewerkers van de verschillende afdelingen onder leiding van de directeur-bestuurder. De lijnorganisatie is verantwoordelijk voor het beheersen van de risico's in de processen en de projecten. De tweede lijn wordt gevormd door het team financiën en de business controller. Zij ondersteunen de eerste lijn bij het uitvoeren van en rapporteren over de beheersmaatregelen (interne controle). De derde lijn wordt gevormd door de controller. Hier ligt de onafhankelijke toetsing op de werking en uitvoering door de eerste en de tweede lijn gebaseerd op audits.

De controller is ook Functionaris Gegevensbescherming voor QuaWonen.

Met de aanbevelingen uit het adviesrapport gaan we in 2021 verder aan de slag. Doordat de organisatie zich continu verbetert en/of aanpast aan veranderende omstandigheden, veranderen ook de bedrijfsprocessen regelmatig. Bij het actualiseren van de bedrijfsprocessen worden tevens de risico's en beheersmaatregelen vastgelegd. Voor de uitvoering van de interne controles is in 2020 gewerkt aan een nieuwe opzet voor de periodieke rapportage.

Integriteit

Integriteit is belangrijk in onze bedrijfscultuur. Van iedereen (commissarissen, bestuur en medewerkers) wordt verwacht dat hij of zij integer handelt. Niet alleen op grond van regels en afspraken maar ook vanuit eigen verantwoordelijkheid.

De regels en afspraken zijn vastgelegd in onze integriteitscode en de Governancecode. De eigen verantwoordelijkheid brengen wij onder de aandacht door periodiek, in alle teamoverleggen, functiegerichte dilemma's bespreekbaar te maken. Naast de integriteitscode is er een interne meldprocedure. Ongeoorloofde zaken kunnen anoniem worden gemeld bij een externe partij.

Bij het aannemen van medewerkers vraagt QuaWonen een verklaring omtrent gedrag en doen we bij de invulling van bepaalde functies een uitgebreidere pre-employment screening.

Verbindingen

QuaWonen Energie BV

QuaWonen Energie BV heeft tot doel het optreden als tussenpersoon voor de levering van energie en diensten en het ontwikkelen van activiteiten en opzetten van projecten die leiden tot extra energie- en (woon)lastenbesparingen.

De BV verhuurt de warmtepomp aan huurders in het complex Waterlijster, Lijsterstraat 2 t/m 66, 33 woningen in Krimpen aan den IJssel en zonnepanelen in het complex Boomgaard, Boomgaard 1 t/m 10, 10 woningen en Bloemengarde 1 t/m 31, 16 woningen in Bergambacht.

Verenigingen van Eigenaren (VvE)

QuaWonen kiest ervoor om zelf het beheer van de Verenigingen van Eigenaren uit te voeren. Zo zorgen we ervoor dat onze klanten in een gemengd complex (huurders en kopers) in brede zin op eenzelfde manier bediend worden als klanten die niet in een gemengd complex wonen.

Een overzicht van alle VvE's per ultimo 2020 vindt u hieronder.

Bergambacht

- D'Aartsberghe, 8 huurappartementen en 6 koopappartementen. We hebben een meerderheidsbelang.
- Slothoven, 14 huurwoningen. In deze VvE participeren we samen met de eigenaren van 2 koopappartementen en Zorgpartners Midden-Holland (ZPMH). Het belang van QuaWonen en de twee eigenaren is gelijk aan dat van ZPMH. Bijzonder is dat deze VvE met het aangrenzende particuliere VvE Slotzicht een mandelig eigendomsrecht heeft voor het gemeenschappelijk binnengebied.
- 't Ingse Hof, 22 huurappartementen, 15 koopappartementen en 5 extra parkeerplaatsen waarvan er 1 van QuaWonen is. We hebben een meerderheidsbelang.
- Hoofdstraat / Badhuisstraat, 1 bedrijfsruimte, 3 winkels en 10 huurwoningen van QuaWonen. We hebben geen meerderheid.

Berkenwoude

- Julianahof, 10 huurappartementen, een zorgruimte en 6 koopwoningen. We hebben een meerderheidsbelang.

Krimpen aan den IJssel

- Het Palet, 21 huurappartementen, 1 gemeenschappelijke ruimte en 4 koopappartementen. We hebben een meerderheidsbelang.
- Groenendaalflat, 34 huurappartementen en 38 koopappartementen. Wij hebben geen meerderheidsbelang.
- Kustvaart & Zeilvaart, 15 huurappartementen, 16 koopappartementen, 15 huurparkeerplaatsen, 16 koopparkeerplaatsen. Wij hebben geen meerderheidsbelang.
- Belcanto, 25 huurappartementen, 22 koopappartementen, 1 kinderdagverblijf, 25 huurparkeerplaatsen en 22 koopparkeerplaatsen. We hebben een meerderheidsbelang.
- Aurelia, 5 huurappartementen en 14 koopappartementen. Wij hebben een minderheidsbelang.
- Erebria, 8 huurappartementen en 11 koopappartementen. Wij hebben een minderheidsbelang.

Krimpen aan de Lek

- De Waterpoort, 4 bedrijfsruimten en 3 praktijkruimten op de begane grond, 28 huurappartementen op de 1^e en 2^e verdieping, woningen en/of zorgvoorziening op de 3^e verdieping en technische ruimte op de 4^e verdieping. We hebben een meerderheidsbelang.
- De Observant, 5 bedrijfsruimtes en 12 huurappartementen. We hebben een meerderheidsbelang.

Lekkerkerk

- Parkwijk Gebouw A, 19 huurappartementen 10 koopappartementen. We hebben een meerderheidsbelang.
- Parkwijk Gebouw B, 19 huurappartementen 8 koopappartementen. We hebben een meerderheidsbelang.

Schoonhoven

- Oranjeplaats Blok A, 12 huurappartementen en 5 koopappartementen. We hebben een meerderheidsbelang.
- Oranjeplaats Blok B, 6 huurappartementen, 1 bedrijfsruimte en 3 koopappartementen. We hebben een meerderheidsbelang.
- Oranjeplaats Hoofdsplitsing. Hierin hebben wij ook belang, maar dit belang is niet in eenheden uit te drukken omdat het een belang betreft waarbij de hoeveelheden worden vertaald in de VvE's Oranjeplaats Blok A en B.
- Oranjeplaats Blok C, 10 huurappartementen, 10 koopappartementen en 1 welzijns- en/of zorgvoorziening. We hebben een meerderheidsbelang.
- Oranjeplaats Blok D, 6 huurappartementen, 4 koopappartementen en 1 welzijns- en/of zorgvoorziening. We hebben een meerderheidsbelang.
- Oranjeplaats Parkeergarage, 42 huurparkeerplaatsen, 26 koopparkeerplaatsen en 21 parkeerplaatsen voor welzijn en zorg. We hebben een meerderheidsbelang.
- Adam van Vianenstraat, 2 winkelruimtes en 36 huurappartementen met parkeerplaats. We hebben een meerderheidsbelang.

VvE's waarin wij wel zitting in hebben maar niet het beheer uitvoeren:

Bergambacht

- Mandeligheid Poort van Ambacht.

Krimpen aan den IJssel

- VvE Tricolore Geel

Krimpen aan de Lek

- VvE De Primeur, 11 commerciële ruimten, 22 huurappartementen, 22 koopappartementen, 22 huurparkeerplaatsen en 42 koopparkeerplaatsen. We hebben een minderheidsbelang.

Schoonhoven

- VvE Vogelweide, 23 huurappartementen en 3 multifunctionele accommodaties. We hebben een gelijk belang (50/50).

8. Financieel beleid

8.1 Visie en beleid

Het financieel beleid van QuaWonen is gericht op behoud van het maatschappelijk vermogen. Daarbij gaan we behoedzaam te werk, waarbij we een forse groei van het vreemd vermogen onwenselijk achten. Om financieel gezond te blijven sturen we actief op vijf financiële kengetallen en normen die zijn vastgelegd in ons financiële beleid. Deze kengetallen zijn afgeleid van de kengetallen zoals opgenomen in het risicobeoordelingsmodel van het WSW.

Als we financieel te dicht op deze gestelde normen zitten, is het risico groot dat we een norm overschrijden. In dat soort situaties moet ons jaarlijkse uitgavenpatroon en het investeringsprogramma worden aangepast. Vanuit het perspectief van betrouwbaarheid en efficiency is dat ongewenst. Dit is de reden dat QuaWonen haar sturingskengetallen scherper heeft gedefinieerd dan de minimumeisen van de toezichthouders. Onderstaande tabel geeft inzicht in het financieel sturingskader van QuaWonen ten opzichte van de normen van de externe toezichthouders.

Eind 2020 voldoet QuaWonen aan de door de toezichthouders gestelde eisen en ook de eigen, strengere normen. Er is dan ook nog voldoende ruimte om, indien nodig, bij te sturen. Ook op langere termijn blijft QuaWonen financieel gezond, waarmee ruimte ontstaat om naar de toekomst toe nieuwe accenten in het beleid te leggen.

Financieel sturingskader 2020

	QuaWonen	AW / WSW
Continuïteitsratio's:		
ICR	1,6	1,4
LTV	80%	85%
Solvabiliteit	20%	15%
Discontinuïteitsratio's:		
Dekkingsratio / onderpandratio	70%	70%

Ten opzichte van deze kaders zijn in het verslagjaar 2020 de volgende waarden van toepassing:

	Norm	2020	2019
1. Solvabiliteit (beleidswaarde)	Minimaal 20%	39,1%	39,2%
2. ICR	Minimaal 1,6	1,6	2,2
3. Loan to Value (beleidswaarde)	Maximaal 80%	62,0%	61,6%
4. Dekkingsratio / onderpandratio	Maximaal 70%	25,8%	26,1%

De sturing in ons financieel beleid is primair gericht op kasstromen. Naast de sturing op onze operationele kasstromen, sturen we nadrukkelijk op investerings- en desinvesteringskasstromen. In 2020 hebben we daartoe het investeringsstatuut aangepast. Investerings worden getoetst aan de kaders van dit aangepaste statuut.

Solvabiliteit

De solvabiliteit op beleidswaarde per 31 december 2020 bedraagt 39,10% (2019: 39,2%). QuaWonen hanteert als ondergrens een waarde van 20%. WSW / Aw hanteren een minimumeis van 15%. De solvabiliteit ligt dan ook ruimschoots boven de ondergrens.

Loan to value

De Loan to Value (LTV) geeft de mate van financiering weer, uitgedrukt in een percentage van de waarde van het bezit. De beleidswaarde van het daeb vastgoed in exploitatie bedraagt eind 2020 € 531 miljoen, de stand van de leningportefeuille bedraagt € 329 miljoen, wat resulteert in een LTV op beleidswaarde van 62,0% (2019: 61,6%). De grenswaarde van de LTV bedraagt 80%.

Rentedekkingsgraad

De rentedekkingsgraad (ICR) geeft inzicht in de mate waarin QuaWonen in staat is de rente-uitgaven op het vreemd vermogen te voldoen uit de kasstroom uit operationele activiteiten. Over 2020 bedraagt de ICR 1,6, (2019: 2,2). Hiermee wordt de interne ondergrens geraakt. De oorzaak van deze sterke daling van de ICR is incidenteel, de onderhoudsuitgaven hebben in 2020 een sterke piek gekend.

Dekkingsratio / onderpandratio

De dekkingsratio geeft met ingang van 2020 de verhouding van de marktwaarde van de schuld en de waarde van het onderpand weer. De dekkingsratio en de onderpandratio zijn bij QuaWonen nagenoeg gelijk, omdat al het bezit in onderpand is gegeven aan het WSW. De waarde van het onderpand wordt bepaald op basis van marktwaarde in verhuurde staat. De marktwaarde van de geborgde lening portefeuille mag niet groter zijn dan 70% van de marktwaarde in verhuurde staat. De dekkingsratio bedraagt 32,5% en de onderpandratio bedraagt 32,2%.

8.2 Beleidsmatige beschouwing op ontwikkeling van de marktwaarde

Het jaar 2020 kenmerkt zich door een nog altijd sterk aangetrokken woningmarkt. Zowel in de koop- als huurmarkt blijft een toenemende interesse bestaan. Voor de woningportefeuille van QuaWonen heeft dit tot een stijging van de marktwaarde gezorgd. De totale waarde van de woningportefeuille is met € 107 miljoen gegroeid naar een waarde van € 1.278 miljoen. Dit betreft een waardegroei van bijna 9%.

De positieve waardeontwikkeling is allereerst een gevolg van toevoeging van nieuw bezit en aanpassing van het handboek, dat mede het gevolg is van een verder aangetrokken koopmarkt, waarin de toegenomen vraag en krapte resulteren in een leegwaarde groei van de vastgoedportefeuille. De lage rentestand is hier mede een factor in.

De huurprijsontwikkeling van het sociale vastgoed heeft een neerwaartse invloed gehad op de waardeontwikkeling. Door een gematigde huurverhoging en passend toewijzen wordt invulling gegeven aan de maatschappelijke taak op het gebied van betaalbaarheid.

8.3 Beleidsmatige beschouwing op de beleidswaarde

De ontwikkeling van de beleidswaarde wordt deels beïnvloed door de ontwikkeling van de marktwaarde in verhuurde staat welke hiervoor is toegelicht, omdat de beleidswaarde de marktwaarde als vertrekpunt neemt. De beleidswaarde vormt een onderdeel van het Verticaal toezichtsmodel van de Aw en WSW, de norm voor LTV (85%) en solvabiliteit (15%) is gebaseerd op de beleidswaarde van het vastgoed.

Bij het opstellen van de jaarrekening maakt het bestuur diverse oordelen en schattingen. Dit is inherent aan het toepassen van de geldende verslaggevingsstandaarden. In het bijzonder is dit van toepassing op de bepaling van de marktwaarde en de beleidswaarde van het vastgoed in exploitatie. De waardebepaling van het vastgoed (terug te vinden in de marktwaarde en beleidswaarde), is geen exacte wetenschap en tevens betreft dit de grootste schattingspost waar het bestuur een inschatting over moet maken voor de jaarrekening.

De beleidswaarde kent als vertrekpunt de marktwaarde in verhuurde staat waarbij er in het kader van de beschikbaarheid, betaalbaarheid, kwaliteit en beheer aansluiting wordt gezocht bij het beleid van de corporatie in plaats van de uitgangspunten in de markt. Met deze toelichting wordt nadere duiding gegeven aan het deel van de waarde van het vastgoed en dus van het corresponderende deel van het vermogen dat als gevolg van het beleid van de woningcorporatie niet of pas op zeer lange termijn kan worden gerealiseerd.

8.4 Beleidsmatige beschouwing op het verschil tussen de marktwaarde en de beleidswaarde van het vastgoed in exploitatie

Het bestuur van QuaWonen heeft een inschatting gemaakt van het gedeelte van het eigen vermogen dat bij ongewijzigd beleid niet of eerst op zeer lange termijn realiseerbaar is. Deze schatting ligt in lijn met het verschil tussen de beleidswaarde en de marktwaarde in verhuurde staat van dit bezit en bedraagt circa € 719 miljoen (56%). Het verschil tussen de marktwaarde en de beleidswaarde ultimo 2020 bestaat uit de volgende onderdelen:

- Afslag beschikbaarheid (bij mutatie doorexploiteren in plaats van uitpanden): +0,2 %
- Afslag betaalbaarheid (bij mutatie streefhuur in plaats van markthuur): -41,6 %
- Afslag kwaliteit (eigen onderhoud ingerekend in plaats van normatief): -14,7 %
- Afslag beheer (eigen beheerskosten ingerekend in plaats van normatief): -0,2 %

Vershil marktwaarde / beleidswaarde

	DAEB	niet-DAEB	totaal	%-afslag
Marktwaarde per 31-12-2020	1.239.559	38.315	1.277.874	
Opslag wegens beschikbaarheid (doorexploiteren)	1.364	1.210	2.574	0,20%
Afslag wegens betaalbaarheid (streefhuur)	-521.984	-9.113	-531.097	-41,56%
Afslag wegens kwaliteit (onderhoud)	-184.840	-2.654	-187.494	-14,67%
Afslag wegens beheer (beheerkosten)	-3.361	379	-2.982	-0,23%
Totaal afslag	-708.821	-10.178	-718.999	-56,27%
Beleidswaarde per 31-12-2020	530.738	28.137	558.875	

Verloop van de beleidswaarde t.o.v. 2019

Het verloop van de beleidswaarde van het DAEB-bezit ten opzichte van het vorig verslagjaar is als volgt weer te geven:

	2020	2019	Vershil
Marktwaarde per 31 december	1.239.559	1.134.996	104.563
Afslag wegens beschikbaarheid (door exploiteerscenario)	1.364	-100.130	101.494
Afslag wegens betaalbaarheid (beleidshuur/streefhuur)	-521.984	-403.639	-118.345
Afslag wegens kwaliteit (onderhoud)	-184.840	-131.101	-53.739
Afslag wegens beheer (beheerkosten)	-3.361	-3.230	-131
Beleidswaarde per 31 december	530.738	496.896	33.842

Uit bovenstaande tabel blijkt dat de stijging van de marktwaarde van het bezit, wordt gecompenseerd door een grotere afslag voor betaalbaarheid en kwaliteit. De stijging van de afslag voor betaalbaarheid komt voornamelijk door aanpassing van de streefhuren (lager dan de stijging van de markthuur) en aftopping van de beleidshuur op de liberalisatiegrens. De norm voor onderhoud is in 2020 hoger vastgesteld dan in 2019. Aan de andere kant is de afslag voor beschikbaarheid (dus door-exploiteren in plaats van uitpenden), veranderd in een kleine opslag. Dit heeft te maken met de aanpassing van de overdrachtsbelasting per 1 januari 2021.

8.5 Investeren en financieren

In het verslagjaar heeft QuaWonen heeft voor € 32,5 miljoen geïnvesteerd (€ 9,1 miljoen aan verbeteringen, € 20,6 miljoen aan nieuwbouw, € 2,8 miljoen overig). Van onze uitstaande leningen is een bedrag van € 37 miljoen afgelost. Bij elkaar is dat € 69,5 miljoen.

Deze uitgaande geldstromen zijn gefinancierd uit de operationele kasstroom (€ 5 miljoen), uit de opbrengst van woningverkoop (€ 4 miljoen) en door het aantrekken van nieuwe financiering (€ 60,5 miljoen). In beginsel streeft QuaWonen er naar om alle onrendabele uitgaven te financieren met intern vermogen, om zodoende ook op langere termijn te kunnen blijven investeren. Dat is dit jaar nog niet gelukt, we hebben ook een gedeelte van de onrendabele investeringen met leningen gefinancierd. Gezien de huidige rentestand is dat overigens geen probleem voor het verloop van de ICR.

8.6 Resultaat en vermogen

Jaarresultaat

Het boekjaar 2020 wordt afgesloten met een positief jaarresultaat van € 82,6 miljoen, dat is € 9,5 miljoen meer dan vorig jaar. De grote verschillen ten opzichte van vorig jaar worden veroorzaakt door de waardeveranderingen (€ 18,4 miljoen positief), de belastingen (€ 4,2 miljoen negatief) en het exploitatieresultaat (€ 5,7 miljoen negatief).

Specificatie jaarresultaat	2020	2019	Vershil
Exploitatie expl. vastgoedportefeuille	17.458	23.145	-5.687
Resultaat verkocht vastgoed in ontwikkeling	101	0	101
Waardeverandering vastgoedportefeuille	74.396	55.930	18.466
Resultaat verkoop vastgoedportefeuille	1.574	1.364	210
Leefbaarheid	-1.028	-860	-168
Financiële baten en lasten	-6.904	-7.828	924
Overige organisatiekosten	-2.830	-2.684	-146
Resultaat overige activiteiten	-11	-41	30
Resultaat uit deelnemingen	6	5	1
Resultaat uit belastingen	-195	3.996	-4.191
Totaal jaarresultaat	82.567	73.027	9.540

Het exploitatieresultaat van € 17,4 miljoen (direct rendement van 1,4%) ligt dus een stuk lager dan het resultaat uit 2019 (€ 23,1 miljoen, 2% rendement). Uit onderstaande specificatie van de operationele kasstromen wordt duidelijk dat, naast de verhuurdersheffing, vooral de onderhoudsuitgaven in 2020 veel hoger lagen dan in 2019. Dit heeft te maken met de veelheid aan renovaties met een hoge onderhoudscomponent.

Specificatie operationele kasstromen	2020	2019
Ontvangsten	59.445	58.102
Uitgaven:		
Betalingen aan werknemers	6.406	6.067
Onderhoudsuitgaven	22.385	16.098
Overige bedrijfsuitgaven	9.130	8.795
Rente	7.668	8.070
Heffingen	8.615	7.750
Leefbaarheid	239	306
Totaal uitgaven	54.443	47.086
Saldo operationele kasstromen	5.002	11.016

Rendement en vermogen

De marktwaarde in verhuurde staat in 2020 is, ten opzichte van 2019, gestegen met € 107 miljoen (8,7%, in 2019 7,6%). Dit is een post die afhankelijk is van de toepassing van het Handboek Modelmatig Waarderen Marktwaarde, dat QuaWonen gebruikt voor de berekening van de marktwaarde in verhuurde staat in de jaarrekening.

Mutatie marktwaarde in verhuurde staat (bedragen x 1.000)	
Marktwaarde per 1-1-2020	1.171.183
Bij: in exploitatie genomen vastgoed	26.166
Af: sloop en verkopen	-21.416
Bij: waardeveranderingen	101.941
Marktwaarde per 31-12-2020	1.277.874
<i>Indirect rendement op vastgoed conform MVS</i>	<i>8,7%</i>

Behalve de waardestijging conform handboek, is een andere indicatie voor de waardeverandering van het vastgoed de WOZ-waarde: in 2020 bedroeg de WOZ-waarde van het woningbezit € 1,62 miljard (€ 191.000 per woning), tegen 2019 € 1,5 miljard miljoen (€ 175.000 per woning), dat is een stijging per woning van bijna 9%.

Het eigen vermogen is in 2020 gestegen van € 880 miljoen op 31 december 2019 naar € 962 miljoen ultimo 2020. Met een jaarresultaat van € 82 miljoen bedraagt het rendement op het eigen vermogen 9,4% (2019: 9,05%).

Realiseerbaarheid waarde vastgoed in exploitatie

Per 31 december 2020 is in totaal voor € 720 miljoen (74,8%) aan ongerealiseerde herwaarderingen in het eigen vermogen begrepen uit hoofde van de waardering tegen marktwaarde in verhuurde staat. De waardering van dit vastgoed is in overeenstemming met het waarderingshandboek bepaald en is daarmee conform de in de Woningwet voorgeschreven waarderingsgrondslag.

De realisatie van deze ongerealiseerde herwaardering is sterk afhankelijk van het te voeren beleid van QuaWonen. De mogelijkheden om vrijelijk door (complexgewijze) verkoop of huurstijgingen de marktwaarde in verhuurde staat van het vastgoed in exploitatie te realiseren zijn beperkt door wettelijke maatregelen en maatschappelijke ontwikkelingen zoals demografie en ontwikkeling van de behoefte aan sociale huurwoningen.

8.7 Treasury

Beleid

Het treasury beleid van QuaWonen is allereerst gericht op het waarborgen van een blijvende toegang tot de kapitaalmarkt. Daarnaast streven we naar zo laag mogelijke financieringslasten en ook naar een beheersing van huidige en toekomstige renterisico's.

Kredietfaciliteit BNG

De kredietfaciliteit op de rekening-courant bedroeg in 2020 € 4 miljoen. Hiervan is geen gebruik gemaakt.

Financieringsbehoefte komende vijf jaar

Op basis van de meerjarenbegroting 2021-2025, investeert QuaWonen in de komende vijf jaar voor € 158 miljoen (€ 79 miljoen nieuwbouw, € 70 miljoen verbeteringen, € 9 miljoen overig). Dit wordt als volgt gefinancierd:

- de verkoop van woningen voor € 36 miljoen (23% van de investeringen).
- het saldo van de operationele kasstromen € 52 miljoen (32% van de investeringen).
- het aantrekken van financiering € 70 miljoen (45% van de investering).

De investeringen over vijf jaar worden dus voor 45% gefinancierd met vreemd vermogen. QuaWonen lost in die periode voor € 76 miljoen af op de leningportefeuille die eind 2020 € 329 miljoen bedraagt. Deze aflossingen worden gefinancierd door opnieuw te lenen. Daarom ontstaat er een financieringsbehoefte van ongeveer € 146 miljoen over vijf jaar. Voor 2021 is dit ongeveer € 39 miljoen.

De financieringsbehoefte doet de verwachte omvang van de leningportefeuille toenemen tot maximaal € 396 miljoen in 2025. De schuld per vhe loopt hierdoor op en wel van € 39.883 (2021) tot € 45.745 (2025).

8.8 Besteding maatschappelijk budget

Elk jaar heeft QuaWonen een budget dat ze inzet voor activiteiten met een volkshuisvestelijk doel: we noemen dat het maatschappelijk budget. Dat gaat om maatschappelijk relevante activiteiten die wij verrichten zonder dat wij daar opbrengsten voor ontvangen en om investeringen die we niet terugverdienen via de huur. We stemmen de inzet van ons maatschappelijk budget af met onze belanghouders, bewoners en gemeentebesturen voorop. Dit maakt dat we met recht kunnen zeggen dat we een bedrijf zijn met een maatschappelijke doelstelling.

De bedrijfsvoering van QuaWonen rendeert. Maar anders dan bij een commerciële organisatie wordt de 'winst' die we maken niet uitgekeerd maar weer ingezet in het belang van de volkshuisvesting.

De maatschappelijke bestedingen kunnen worden onderverdeeld in drie categorieën, te weten huurkorting, sociaal beheer en (des)investeringsbijdragen en bedroegen in 2020 € 33 miljoen.

Maatschappelijk budget	Bedrag * 1.000	Procentueel
Huurkorting bij mutatie	2.189	6,61%
Onrendabele investeringen nieuwbouw	19.031	57,51%
Onrendabele investeringen renovatie / verbetering	8.892	26,87%
Leefbaarheid	1.259	3,80%
Sociaal beheer	1.723	5,21%
Totaal maatschappelijk budget	33.094	100%

Uit bovenstaand overzicht blijkt dat veruit het grootste gedeelte van het maatschappelijk budget wordt besteed aan het onrendabel investeren in nieuwbouw en verbetering van het woningbezit.

Huurkorting bij mutatie

De gemiddelde markthuursprijs over 2020 bedraagt € 920. Bij mutatie wordt de huurprijs van een woning geharmoniseerd. Deze harmonisatie vindt echter niet plaats naar de markthuursprijs, maar naar de streefhuursprijs van de woning. De gemiddelde streefhuursprijs over 2020 bedroeg € 620. Het verschil tussen de markthuursprijs en de streefhuursprijs is bij benadering de maatschappelijke prestatie die QuaWonen levert bij de mutatie van een woning. De volgende specificatie is van toepassing:

Omschrijving	Bedrag
Gemiddelde markthuursprijs 2020	€ 920
Gemiddelde streefhuursprijs 2020	€ 620
Verschied markthuursprijs / streefhuursprijs	€ 300
Aantal mutaties 2020	608
Totaal geschatte huurkorting bij woningmutatie (x € 1.000)	€ 2.189

Onrendabele investeringen

De investeringen in nieuwbouw en woningverbetering zijn voor een groot gedeelte onrendabel, de investering wordt voor een groot gedeelte via het resultaat afgeboekt en niet als waardevermeerdering opgevoerd op de balans. In het verslagjaar is voor € 27,9 miljoen als onrendabel afgeboekt, we beschouwen dit als een maatschappelijke bijdrage om de huren betaalbaar te houden.

Leefbaarheid en sociaal beheer

Één van de financiële afslagen in de waardering van marktwaarde in verhuurde staat naar beleidswaarde is die van de beheerkosten. Deze afslag bedraagt voor QuaWonen € 3 miljoen. Dit bedrag is een investering in sociaal beheer (€ 1,7 miljoen) en leefbaarheid (€ 1,3 miljoen).

9. Jaarverslag van de raad van commissarissen over 2020

9.1 Inleiding

In dit verslag legt de raad van commissarissen verantwoording af over de wijze waarop invulling gegeven is aan de uitvoering van alle taken en bevoegdheden van het interne toezicht bij QuaWonen in 2020.

Kenmerkend voor het jaar 2020 is uiteraard de wereldwijde coronapandemie, die voor een ieder van ons een grote impact had op het privé en zakelijk leven maar uiteraard ook op de corporatie. In de eerste intelligente lockdown voorjaar 2020 is de heer Gerlof gestart als directeur-bestuurder bij QuaWonen. Ondanks fysiek de meeste tijd op afstand, heeft hij de organisatie en de medewerkers goed leren kennen en heeft hij sturing weten te geven aan de organisatie in dit bijzondere jaar.

Onze raad heeft in 2020 twee nieuwe leden benoemd: mevrouw Van Os op bindende voordracht van de huurdersorganisaties en de heer Den Ouden, die eerder in 2019 als stagiair bij QuaWonen naar volle tevredenheid heeft gefunctioneerd (zie paragraaf 6.1.2 voor nadere toelichting).

Onderzoeken wijzen uit dat het voor corporaties financieel steeds lastiger wordt om de opgave die er ligt op het gebied van wonen en duurzaamheid verantwoord te realiseren.

Ook wij houden uiteraard goed vinger aan de pols, ook voor de langere termijn. Het gesprek over de haalbaarheid van onze doelstellingen en de reikwijdte van onze financiële middelen zullen we met elkaar moeten blijven voeren, ook in 2021. We constateren dat we nu nog steeds onverminderd ambitieus kunnen blijven in de uitvoering van onze maatschappelijke taken en dat we nog op koers liggen. Uitgangspunt voor QuaWonen blijft: zorgen voor betaalbare en duurzame woningen voor onze huurders in een fijne en veilige leefomgeving.

We kunnen dat uiteraard niet alleen, we zullen met onze belanghouders in de Krimpenerwaard goed moeten blijven samenwerken om de problemen die er zijn op het gebied van wonen en klimaat op te lossen.

9.2 Over Besturen en toezicht houden

9.2.1 Taakopvatting

QuaWonen handelt binnen het wettelijk kader, de Woningwet. Tevens hanteert QuaWonen de Governancecode woningcorporaties en voldoet QuaWonen aan de beloningsnormen vastgelegd in de Wet Normering Topinkomens (WNT). Daarnaast zijn aanvullende bepalingen opgenomen in de statuten van QuaWonen en het Reglement raad van commissarissen.

De raad van QuaWonen houdt toezicht op het functioneren van het bestuur, de volkshuisvestelijke en maatschappelijke opgave en prestaties en de financiële gezondheid van de corporatie. De raad is tevens werkgever van het bestuur en is daarnaast adviseur/klankbord voor het bestuur, gevraagd en/of ongevraagd. Ook is de raad opdrachtgever voor de externe accountant.

De raad van commissarissen handelt op basis van de bevoegdheden die in de statuten zijn vastgelegd. Aangevuld met nadere bepalingen over de werkwijze, vastgelegd in het Reglement raad van commissarissen en het Reglement auditcommissie. Ook zijn afspraken over de relatie bestuur en raad van commissarissen schriftelijk vastgelegd in de Notitie relatie bestuur en raad van commissarissen.

De statuten en reglementen en alle relevante informatie over de raad van commissarissen zijn beschikbaar op de website van QuaWonen:

- De statuten.
- Het Reglement raad van commissarissen.
- Relatie bestuur en raad van commissarissen.
- Reglement auditcommissie.
- Profielschets raad van commissarissen.
- Samenstelling en rooster van aftreden raad van commissarissen.
- Jaarverslag raad van commissarissen.
- Integriteitscode inclusief instructie interne meldprocedure.
- Het visitatierapport QuaWonen 2017.

Om de toezichtrol goed te kunnen vervullen, een oordeel te kunnen vormen en/of een standpunt te kunnen bepalen, stelt de raad zich proactief op. Een goede taakinvulling vraagt om deskundigheid, een onafhankelijk, kritische en onderzoekende rol, in verbinding met de omgeving en de

belanghouders en zeker ook in goede verstandhouding met de bestuurder. Daartoe overlegt de raad ook met leden van het managementteam en de controller (die regelmatig bij de vergaderingen van de raad aanwezig zijn), de ondernemingsraad (structureel twee keer per jaar) en de huurdersorganisaties (structureel twee keer per jaar).

Op deze wijze ziet de raad erop toe dat genomen en te nemen besluiten op goede gronden berusten, zorgvuldig tot stand zijn gekomen en dat de financiële middelen juist worden ingezet voor de (maatschappelijke) doelen van de corporatie en in het belang van de huurders.

Als toetsingskader waren daarvoor in 2020 beschikbaar:

- Wet- en regelgeving vanuit de Woningwet (en Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting BTiV), toezichtsorgaan Aw (Autoriteit woningcorporaties) en vanuit de sectorinstituten zoals het WSW (Waarborgfonds Sociale Woningbouw), Aedes (branchevereniging van woningcorporaties) en de VTW (Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties).
- Wet Normering Topinkomens (WNT en WNT-2) en Regeling bezoldigingsmaxima topfunctionarissen toegelaten instellingen volkshuisvesting 2014 en de daarop volgende wijzigingen.
- Governancecode woningcorporaties.
- Statuten QuaWonen en aanvullend het Reglement raad van commissarissen.
- Notitie relatie bestuur en raad van commissarissen.
- Het Ondernemingsplan 2018-2022.
- De Kaderbrief 2020, inclusief kaders investeringsbegroting.
- Het jaarplan en begroting 2020.
- Treasury- en beleggingsstatuut alsmede Treasuryjaarplan 2020.
- Reglement financieel beleid en beheer.
- Fiscaal statuut.
- Prestatieafspraken gemeenten.
- Rapporten en mondelinge informatievoorziening accountant.
- Het visitatierapport QuaWonen 2017 (methodiek Visitatie 5.0).
- Toetsingskader verbindingen.

Commissies van de raad van commissarissen

De raad heeft een remuneratiecommissie bestaande uit twee leden van de raad. De remuneratiecommissie voert het jaarlijkse functioneringsgesprek met de bestuurder, op basis van eerder in de raad vastgestelde beloningsafspraken (zie paragraaf 4.1.2).

De remuneratiecommissie heeft in 2020 nog geen eigen reglement. Dit reglement is begin 2021 opgesteld en vastgesteld zodat taken en werkwijze van deze commissie helder zijn vastgelegd.

De auditcommissie bestaat in 2020 uit twee leden van de raad. De auditcommissie werkt volgens het Reglement auditcommissie en adviseert de raad over onderwerpen die de financiën, de interne controle en de risicobeheersing van QuaWonen betreffen.

De auditcommissie wordt voorgezeten door het lid van de raad met specifieke financiële kennis. De bestuurder, de controller en de manager Bedrijfsvoering zijn vaste deelnemers aan dit overleg. De auditcommissie doet schriftelijk verslag van de bevindingen en adviseert de raad over onderwerpen die binnen dit taakgebied vallen en bereidt besluitvorming hierover voor. De uiteindelijke besluitvorming is de verantwoordelijkheid van de raad van commissarissen.

De raad heeft geen vaste wervings- en selectiecommissie. Deze wordt incidenteel geformeerd op het moment dat dit nodig is.

In 2020 is een wervings- en selectiecommissie actief geweest voor het selectietraject van een nieuw lid voor de raad, op bindende voordracht van de huurdersorganisaties, bestaande uit de voorzitter en een lid van de raad en twee leden van de huurdersorganisaties (zie paragraaf 6.1.2).

En is een wervings- en selectiecommissie actief geweest voor de werving van de nieuwe directeur-bestuurder, bestaande uit de voorzitter, de vicevoorzitter en de manager Bedrijfsvoering (zie paragraaf 4.1.1).

9.2.2 Governance en governancecode

QuaWonen hecht belang aan goede governance: het integer en transparant handelen van het bestuur, een goed toezicht op het bestuur en het afleggen van verantwoording over het uitgevoerde toezicht. De raad houdt zich daarbij aan de bepalingen van de governancecode woningcorporaties. Hierin zijn waarden en normen vastgelegd waaraan bestuur en toezicht zich moeten houden bij het uitvoeren van hun taak, vastgelegd op basis van een vijftal principes. De code richt zich daarbij op bestuurders en commissarissen, maar ook impliciet op medewerkers: goed bestuur is immers ook een kwestie van gedrag en cultuur binnen de organisatie.

De principes van de code worden door QuaWonen van harte onderschreven en nageleefd en daar waar nodig in dit jaarverslag toegelicht.

9.2.3 Implementatie governance in verslagjaar

Begin 2020 is de nieuwe Governancecode 2020 van kracht geworden, een lichte herijking van de Governancecode 2015.

De controller heeft in het verslagjaar een toets op naleving van de nieuwe code uitgevoerd. Haar bevindingen en aanbevelingen zijn besproken met de raad en krijgen in 2021 opvolging.

De belangrijkste bevindingen en afspraken die hierover gemaakt zijn:

- Principe 1.1: een gezamenlijke visie op besturen en toezicht houden. Een gezamenlijke visie is impliciet aanwezig maar zal met de komst van de nieuwe directeur-bestuurder opnieuw worden vastgesteld. Afgesproken is de strategiesessie van de raad in het voorjaar 2021 hiervoor te benutten.
- Principe 3.12: toegelicht wordt dat in het Reglement van de raad geen apart toetsingskader is opgenomen. Het toetsingskader wordt ingevuld door gebruik te maken van bestaande toetsingskaders, zoals ook aangegeven in paragraaf 2.1 van dit verslag.
- Principe 3.30: het opstellen van een Reglement remuneratiecommissie.
- Principe 5.11: een grondige beoordeling van het functioneren in brede zin van de accountant wordt geagendeerd voor de vergadering van auditcommissie en raad van commissarissen juni 2021.

Geconcludeerd is dat QuaWonen conform de bepalingen in de governancecode werkt en daar waar afgeweken wordt, dit goed uitlegbaar is.

In het verslagjaar is het Treasury- en beleggingsstatuut geactualiseerd en in lijn gebracht met de actuele veranderingen in wet- en regelgeving. De raad heeft het geactualiseerde Treasury- en beleggingsstatuut goedgekeurd.

Ook zijn in 2020 een drietal bestuursbesluiten goedgekeurd op het gebied van financiering, fiscaliteiten en investeringen:

- Goedkeuring bestuursbesluit Financieringsstrategie. Vanuit het gezamenlijk beoordelingskader WSW/Aw, is een corporatie verplicht om een financieringsstrategie te hebben. Hierin zijn richtlijnen uitgewerkt waaraan financieringstransacties moeten voldoen.
- Goedkeuring bestuursbesluit Fiscaal Statuut. Hierin is beschreven hoe QuaWonen omgaat met fiscaliteit en is ook bepaald met welke beleidsinstek QuaWonen kijkt naar fiscaliteit.
- Goedkeuring bestuursbesluit Investeringsstatuut. Hierin worden kaders en normen vastgelegd voor vastgoedinvesteringen (bevoegdheden, besluitvorming, proces en toetsingskader).

In een themasessie van de raad is stilgestaan bij de rol en het functioneren van de auditcommissie. Door de controller is getoetst en geconcludeerd dat de auditcommissie conform het Reglement auditcommissie functioneert.

9.3 Verslag vanuit toezichthoudende rol

9.3.1 Toezicht op strategie

De raad houdt zich ook bezig met de strategie en het daaruit voortvloeiende beleid van QuaWonen. De raad ziet erop toe dat, vanuit de volkshuisvestelijke opgave, de beschikbare financiële middelen op de juiste manier wordt ingezet voor (toekomstige) huurders. Ook ziet de raad erop toe dat belanghouders op goede wijze bij de strategie en beleidskeuzes worden betrokken.

In het voorjaar wordt jaarlijks een strategiesessie gepland met de voltallige raad en het managementteam. Het doel van de strategiesessie voorjaar 2020 was het verkrijgen van inzicht in de afwegingen en relaties daartussen voor investeringsbeslissingen, op het gebied van duurzaamheid, renovatie, nieuwbouw en sloop/nieuwbouw. Maar ook belangrijke ontwikkelingen met betrekking tot onze doelgroep kwamen aan de orde, denk aan toenemende vergrijzing, verkleining van de huishoudens e.d.

De sessie werd begeleid door een dagvoorzitter en inspiratie en verbreding van kennis werd gebracht door een drietal externe sprekers op het gebied van sociale ontwikkelingen die mogelijk zouden kunnen leiden tot een andere woonbehoefte, de diverse bouw(vormen) en ontwikkeling nieuwbouwkosten van huurwoningen en ontwikkelingen in de financiële beoordelingskaders.

De input van de strategiesessie is vastgelegd en gebruikt voor het vormgeven van het Investeringsstatuut (proces tot besluitvorming en de financiële afweging bij investeringen) en de portefeuillestrategie 2020-2030 (een visie op de ontwikkeling van het woningbezit (wensportefeuille), onder andere aantallen woningen, betaalbaarheid en beschikbaarheid maar ook de technische en energetische kwaliteit van de vastgoedportefeuille).

Zowel het Investeringsstatuut als het Portefeuilleplan 2020-2030 zijn door de raad in de vergadering van september goedgekeurd.

Met de afronding van beide documenten zijn alle besluitvormingselementen aanwezig en up to date om een goede investeringsafweging te maken. In 2021 zal, ten tijde van het eerste

investeringsvoorstel dat ter goedkeuring aan de raad wordt voorgelegd, gewerkt worden met een dashboard waarin zal worden aangegeven hoe de in beide documenten benoemde uitgangspunten op strategisch, tactisch en operationeel niveau zich verhouden tot de voorgestelde investering.

Naast de jaarlijkse strategiesessie, komen ook onderwerpen van strategische aard aan de orde in de reguliere vergaderingen en/of themasessies van de raad of worden ter besluitvorming voorgelegd. Zoals hiervoor al geschetst is in de raad meerdere keren uitgebreid gesproken over de investeringsopgave, doelgroepenontwikkeling, financiële doorkijk op de langere termijn, vertaald in het Investeringsstatuut en het Portefeuilleplan 2020-2030.

9.3.2 Toezicht op dialoog met belanghebbenden

Belanghebbenden zijn belangrijk voor de corporatie en voor de raad. Enerzijds oefenen zij invloed uit op het beleid van de corporatie, anderzijds worden zij beïnvloed door het handelen van de corporatie. Eenmaal per jaar bespreekt de raad met de directeur-bestuurder de beleidsbeïnvloeding van externe belanghebbenden. Besproken wordt dan wie onze belangrijkste externe belanghouders zijn en op welke wijze en op welk moment zij bij het beleid worden betrokken.

Naast het houden van toezicht op de dialoog met belanghebbenden, vindt de raad het belangrijk ook zelf te weten wat er leeft bij interne en externe belanghebbenden. De hierbij opgehaalde signalen of informatie wordt meegenomen in de reguliere vergaderingen. Verwezen wordt hierbij naar paragraaf 8.

Met betrekking tot het verslagjaar is hierover aanvullend nog het navolgende te melden:

- De raad heeft er op toegezien dat, ondanks de coronacrisis, het beleidsmatig overleg van de organisatie met de huurdersorganisaties doorgang heeft kunnen vinden, hetzij fysiek, hetzij digitaal.
- De raad heeft in het kader van de totstandkoming van het Portefeuilleplan 2020-2030 getoetst op welke wijze de huurdersorganisaties zijn betrokken en heeft geconstateerd dat overleg met de individuele huurdersorganisaties (per kern) heeft plaatsgevonden, dat input vanuit de huurdersorganisaties is verwerkt en dat een positief advies is uitgebracht op de portefeuillestrategie.
- Politieke en beleidsmatige ontwikkelingen bij de gemeente worden besproken in de raad en de raad toetst op welke wijze de organisatie overleg voert en ontwikkelingen vertaalt naar het eigen beleid.
- De raad wordt geïnformeerd over de betrokkenheid en de rol van belanghebbenden bij de diverse vastgoedprojecten middels de fasedocumenten die ter goedkeuring aan de raad worden voorgelegd.
- De raad is betrokken bij het formuleren van en uiteindelijke besluitvorming over het bod aan en de prestatieafspraken met de gemeenten Krimpenerwaard en Krimpen aan den IJssel. En de raad ziet toe op de betrokkenheid van de huurdersorganisaties bij de totstandkoming.
- De raad toetst in het gesprek met de ondernemingsraad op welke wijze de dialoog met de bestuurder plaatsvindt.

De raad constateert dat de organisatie belanghebbenden structureel (met huurdersorganisaties, gemeenten en ondernemingsraad) maar ook incidenteel per thema/project (met huurders en organisaties op het gebied van zorg, welzijn en veiligheid) actief betreft bij beleidsontwikkeling, keuzes en prioritering.

9.3.3 Samenwerkingsverbanden en verbindingen

QuaWonen kent een nevenstructuur met één BV: QuaWonen Energie BV.

QuaWonen Energie BV heeft tot doel het optreden als tussenpersoon voor de levering van energie en diensten en het ontwikkelen van activiteiten en het opzetten van projecten die leiden tot extra energie- en (woon)lastenbesparingen, conform de bepalingen in de Warmtewet.

De jaarrekening 2019 van de BV is door de raad vastgesteld en de begroting 2021 is door de raad goedgekeurd.

QuaWonen heeft een verbindingenstatuut dat als toetsingskader geldt voor de BV-structuur maar ook voor bijvoorbeeld samenwerkingsverbanden en belangen in diverse Verenigingen van Eigenaren.

Algemeen uitgangspunt is dat QuaWonen terughoudend is in het aangaan van verbindingen.

QuaWonen stelt zich tot doel zich op haar kerntaken te focussen. Indien toch een verbinding wordt aangegaan, moet deze voor QuaWonen zo min mogelijk risico's met zich meebrengen. Het verbindingenstatuut schept daarvoor een helder afwegingskader.

9.4 Toezicht op financiële en operationele prestaties

9.4.1 Jaarstukken, accountantsverslag

In het verslagjaar zijn de jaarstukken 2019 en het accountantsverslag controle boekjaar 2019 besproken in aanwezigheid van de accountant Deloitte, de bestuurder, de manager Bedrijfsvoering en de controller. Nadat de raad kennis heeft genomen van de goedkeurende controleverklaring van de

accountant en het positief advies van de auditcommissie, heeft de raad de jaarstukken 2019 (inclusief QuaWonen Energie BV) vastgesteld.

9.4.2 Rapportages van accountant en anderen

Met betrekking tot de verschillende rapportages is het navolgende aan de orde geweest in 2020:

- De wijze van modelmatig waarderen van het vastgoed in de jaarrekening.
- Met de accountant is op een tweetal momenten gesproken over de samenwerking tussen de accountant en de organisatie alsmede de mate van interne beheersing.
- Een positon paper impact coronavirus op de financiële continuïteit ten behoeve van de jaarstukken plus een statement waarin vastgelegd is dat de continuïteit van de corporatie geborgd is.
- Het interne controleplan van de controller alsmede de voortgang in uitvoering en de bevindingen van de interne controles.
- Het advies van een externe adviseur op de mogelijke inrichting van control bij QuaWonen. Uiteindelijk heeft dit geleid tot een voorstel voor de inrichting van control bij QuaWonen, waarmee de raad heeft ingestemd.
- Het Auditplan 2020 van de accountant en de door de voorzitter van de raad getekende opdrachtbevestiging werkzaamheden jaarrekening 2020.
- De voortgang van de opvolging van de actiepunten naar aanleiding van de diverse audits en samengevat in de zogenaamde AAA-lijst.
- De managementletter van Deloitte, interim-controle 2020. De gedestilleerde actiepunten uit de managementletter zijn vastgesteld, voorzien van prioritering en opgenomen op de AAA-lijst.
- Een treasuryrapportage: jaarlijks bespreekt de raad het verslag van een vergadering van de treasurycommissie die zich, onder externe begeleiding, bezighoudt met de financiële positie van de corporatie in brede zin.

9.4.3 Jaarplan/begroting 2020

Het jaarplan/de begroting wordt jaarlijks ter goedkeuring aan de raad voorgelegd. Daarin worden doelstellingen en activiteiten voor het komende jaar vastgelegd en deze worden via de managementrapportages per vier maanden gemonitord en besproken in de raad.

Met het jaarplan/de begroting 2021 zijn ook besproken: de investeringsbegroting 2021-2030 inclusief de geplande en begrote energieprojecten voor de jaren 2021-2022 en de begroting 2021 Energie BV. Alle voorgelegde bestuursbesluiten jaarplan/begroting 2021 zijn door de raad in november 2020 goedgekeurd.

Voor het overige kwamen op het gebied van toezicht op financiële en operationele prestaties aan de orde:

- In een themasessie met de raad is met de manager Vastgoed besproken op welke wijze de (meerjaren)onderhoudsbegroting tot stand komt. Mede op basis van de managementrapportages, is geconcludeerd dat (meerjaren)onderhoudsbegroting en uiteindelijke realisatie beter op elkaar zullen moeten aansluiten. De raad ziet erop toe dat diepgang van de analyse van het verschil en de mate van voorspelbaarheid richting begroting 2022 voldoende aandacht ter verbetering krijgt.
- De fiscale strategie van de corporatie en het Fiscaal Statuut waarin is beschreven hoe QuaWonen omgaat met fiscaliteit.
- Het vastleggen van de financieringsstrategie.
- Het opstellen van het Investeringsstatuut.
- Het bespreken en instemmen met de Kaderbrief 2021, met daarin opgenomen de kaders voor de investeringsbegroting en de door te rekenen risicoscenario's.
- De managementrapportages, die per vier maanden, de voortgang van de benoemde acties in het jaarplan monitoren op een vijftal speerpunten: huisvesten van mensen die zelf moeilijk slagen op de woningmarkt, verduurzamen naar energieneutraal, vitaliseren van wijken en buurten, goede dienstverlening en bedrijfsvoering op orde.
- Een meer realistische projectenplanning zodat uiteindelijk ook geïnvesteerd wordt wat begroot is, minder projecten worden doorgeschoven en doelstellingen op de langere termijn behaald kunnen blijven worden.

9.4.4 Verslag vanuit de auditcommissie

De auditcommissie heeft in 2020 drie keer vergaderd. Aan de orde kwamen onder andere:

- De jaarstukken 2019 (inclusief QuaWonen Energie BV) en het concept accountantsverslag Deloitte controle boekjaar 2019, besproken in aanwezigheid van de accountant.
- De Kaderbrief 2021, de financiële uitgangspunten voor de begroting 2021.
- De Financieringsstrategie QuaWonen.
- De wijze van verwerken van de marktwaarde bij sloopcomplexen in de fasedocumenten.
- De managementrapportage 1^e tertiaal 2020, inclusief verslag vanuit de Treasurycommissie.

- De concept-managementletter Deloitte, interim-controle 2020, in aanwezigheid van de accountant.
- De planning en format begroting 2021.
- De begroting 2021, inclusief Meerjaren Projecten Planning 2021-2030 en de begroting 2021 van QuaWonen Energie B.V.
- De ontwikkeling van de relatie met de externe accountant.
- De inrichting van control bij QuaWonen.
- Het meegeven van aandachtspunten voor het intern controleplan 2021.
- Het meegeven van aandachtspunten voor het Auditplan 2020.
- De wijze van modelmatig waarderen van het vastgoed in de jaarrekening.
- De wijze van functioneren van de Treasurycommissie en de rol van de externe adviseur.

Alle adviezen van de auditcommissie zijn door de raad van commissarissen in 2020 overgenomen.

Naast de reguliere vergaderingen van de auditcommissie, is de financiële kennis van leden van deze commissie benut voor de totstandkoming van de Financieringsstrategie. Ook is in een aparte sessie met de externe adviseur op het gebied van treasury, de werkwijze en rol van de externe adviseur en treasurycommissie besproken. Naar de raad is teruggekoppeld dat de kosten en de baten van deze externe ondersteuning in balans zijn en een zorgvuldige en integere werkwijze wordt gehanteerd.

9.5 Toezicht op volkshuisvestelijke en maatschappelijke prestaties

De volkshuisvestelijke en maatschappelijke doelen zijn vastgelegd in het Ondernemingsplan van QuaWonen. Hierin zijn op hoofdlijnen doelen benoemd, die nadien in jaarplannen worden en zijn uitgewerkt. Ook zijn lokale volkshuisvestelijke en maatschappelijke prestaties op het gebied van wonen en zorg en leefbaarheid vastgelegd in het bod aan de gemeenten en de daaruit voortvloeiende prestatieafspraken. De raad toetst de uitvoering aan de hand van voorgesteld beleid, de managementrapportages en het volkshuisvestelijk verslag over het afgelopen jaar.

Relevante onderwerpen die in het verslagjaar bij de raad aan de orde kwamen:

- Het uitbrengen van het bod aan de gemeenten conform de Woningwet en de daarvan afgeleide prestatieafspraken, hebben een vaste plek in de vergadercyclus van de raad. Vanaf 2019 is ervoor gekozen meerjarige afspraken te maken met beide gemeenten: met deze werkwijze heeft de raad ingestemd en over de voortgang en uitvoering van de prestatieafspraken wordt gerapporteerd. De raad toetst of de afspraken bijdragen aan de maatschappelijke opgave en kijkt daarbij ook naar de rolverdeling en wederkerige verhouding tussen gemeenten, huurderorganisaties en corporatie.
- Met de raad is gesproken over de doelgroepontwikkeling en de relatie met het speerpunt in ons Ondernemingsplan "vitale kernen, leefbare buurten". In 2021 zal, samen met externe belanghebbenden, meer ingezet worden op een gezamenlijke (wijk)visie. De raad ziet hier zeker een rol voor de corporatie, uiteraard binnen de wettelijke kaders op het gebied van leefbaarheid.
- In het kader van de portefeuillestrategie is met de raad gesproken over het aan- en verkoopbeleid en de criteria die aan de besluitvorming ten grondslag liggen. Zo is ook voor de raad inzichtelijk gemaakt op welke wijze op beperkte schaal aan- en verkopen kunnen bijdragen aan de gewenste leefbaarheid in de buurten en wijken maar ook aan het bedienen van onze doelgroepen.
- Ook in het kader van de portefeuillestrategie is in de raad gesproken over de wijze waarop de energiebesparende maatregelen (beperkt) worden doorgerekend in de huur. Daarbij wordt gestreefd naar een goede balans tussen enerzijds blijven kunnen investeren om de verduurzamingsopgave te realiseren en anderzijds de betaalbaarheid van het wonen voor de huurder te borgen.
- Aan de hand van de managementrapportages heeft de raad onder andere gesproken over:
 - de taakstelling huisvesten van vergunninghouders voor de Federatie van woningcorporaties in de Krimpenerwaard en op welke wijze QuaWonen acteert in deze gezamenlijke verantwoordelijkheid. Daarbij is meegenomen de te verwachten verhoging van de taakstelling in 2021.
 - De effecten van wet- en regelgeving op het gebied van huurverlaging en huurbevrozing.
 - De positieve ontwikkeling in nog steeds verdere dalende huurachterstanden en het minimale aantal huissuitzettingen.
 - De slaagkans van regulier woningzoekenden.
 - Tuinenbeleid en de inzet van wijk- en buurtbeheerders.
 - De aanpak van woonfraude en het overleg daarover met de gemeente(n).
- Het streven van de organisatie om, in samenwerking met onze externe belanghouders, te komen tot een gedeelde visie op vitale kernen en leefbare buurten.
- Elke vergadering vanaf april 2020 is de raad geïnformeerd over de impact van het coronavirus op de dienstverlening, bedrijfsvoering en medewerkers van QuaWonen.

- In het kader van een goede en betrouwbare dienstverlening is meerdere keren gesproken over het gewenste niveau van dienstverlening van ingehuurde derden aan de huurders van QuaWonen, waarvoor we te allen tijde zelf verantwoordelijk blijven. Daar waar uitbesteden van werkzaamheden leidt tot dienstverlening naar onze huurders onder onze normen, wordt hard gewerkt om de dienstverlening op het juiste niveau te krijgen of is ervoor gekozen de dienstverlening weer door de eigen organisatie te laten uitvoeren.
- Met de bestuurder is een analyse van de Aedes benchmark besproken: de benchmark is het vergelijkend onderzoek naar de prestaties van woningcorporaties. De vergelijking geeft inzicht in welke prestaties afwijken en met name de analyse en het gesprek over het verhaal achter de cijfers is goed om te voeren en bieden leerpunten voor onze organisatie.

9.5.1 Klachtenbehandeling

In de vergadering van juni heeft de raad de jaarverslagen 2019 van de Regionale Klachtencommissie Krimpenerwaard (RGK) en Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland (GCWZH) besproken. Het aantal klachten dat bij de klachtencommissie is ingediend over QuaWonen is beperkt en het betreft op zichzelf staande geschillen. De raad constateert dat de corporatie de adviezen van de klachtencommissie opvolgt en het interne beleid erop gericht is, zo min mogelijk klachten te laten ontstaan en mocht sprake zijn van een klacht, deze intern op te lossen zodat inschakelen van de klachtencommissie niet nodig is.

9.5.2 Visitatie

QuaWonen laat de maatschappelijke prestaties minimaal een maal per vier jaar onderzoeken door een daartoe bevoegd bureau, de zogenaamde visitatie. De laatste visitatie is uitgevoerd in 2017 door het bureau Raeflex. De uitkomsten en bevindingen zijn meegenomen in Ondernemingsplan 2018-2022. Het complete visitatierapport, inclusief bestuurlijke reactie, is te vinden op de website van QuaWonen. Om de eerstvolgende visitatie tijdig te kunnen afronden is in het najaar van 2020 gestart met het visitatietraject 2021. In samenspraak met de raad is opnieuw gekozen voor het bureau Raeflex om de visitatie voor QuaWonen uit te voeren. De verwachting is het visitatierapport zomer 2021 te kunnen opleveren.

9.6 Toezicht op risicobeheersing

Het signaleren en bespreken van risico's en beheersmaatregelen komt in allerlei vormen en bij allerlei onderwerpen in de raad aan de orde. Het risicomanagement heeft niet alleen betrekking op financiële risico's maar zeker ook op andere zaken die belemmerend zouden kunnen werken op het behalen van onze doelen.

De raad baseert zich bij het invullen van de toezichtrol bij risicobeheersing niet alleen op informatie van de bestuurder maar benoemt zelf ook ontwikkelingen die een mogelijk risico in zich (zouden kunnen) hebben. De raad heeft daarbij een directe lijn met de controller die een leidende en onafhankelijke rol heeft in dit proces; de controller is aanwezig bij risico en control gerelateerde zaken in de vergaderingen van de raad en altijd aanwezig bij vergaderingen van de auditcommissie. Ook de manager Bedrijfsvoering is regelmatig aanwezig bij de vergaderingen van de raad en aanwezig bij vergaderingen van de auditcommissie.

In 2020 is met de nieuwe directeur-bestuurder en de controller vorm gegeven aan de inrichting van control bij QuaWonen. De raad heeft ingestemd met de uiteindelijk gekozen inrichting. Ook is een risicoregister opnieuw vormgegeven, waarbij de strategische risico's gekoppeld zijn aan de te realiseren doelstellingen, gerelateerd aan de speerpunten in ons Ondernemingsplan. De raad is hierbij nadrukkelijk betrokken en ziet erop toe dat risicomanagement de aandacht krijgt die het verdient binnen de organisatie, met aandacht voor houding en gedrag in het kader van risico's en risicobewustzijn.

Op het gebied van risico's en risicobeheersing heeft het navolgende op de agenda van de raad gestaan:

- De raad heeft zich elke vergadering laten informeren over de stand van zaken bij QuaWonen in verband met de coronapandemie: invloed op de dienstverlening, de bedrijfsvoering, de situatie op kantoor en op (het welzijn van) de medewerkers.
- In april is een inventarisatie van de risico's als gevolg van de coronacrisis met de raad besproken.
- In de managementrapportages is vanaf het 2^e kwartaal meer cijfermatig verslag gedaan van de impact van de coronacrisis op de organisatiedoelstellingen (ook op de langere termijn), de financiële gevolgen (o.a. het huurincassobeleid) maar ook bijvoorbeeld op de verzuimcijfers.
- Een positon paper impact coronavirus op de financiële continuïteit ten behoeve van de jaarstukken is opgesteld plus een statement waarin vastgelegd is dat de continuïteit van de corporatie geborgd is.

- Een themasessie over risicomanagement in zijn algemeenheid en de wijze waarop dit wordt vormgegeven binnen QuaWonen.
- Met de raad worden de risico's QuaWonen geïnventariseerd en zijn voorgestelde beheersmaatregelen en prioritering besproken. Twee keer per jaar rapporteert de controller over de voortgang en uitvoering van de beheersmaatregelen in een zogenaamd risicoregister. Daarnaast rapporteert de controller elk kwartaal over de naleving van de maatregelen welke toezien op operationele risico's, welke gekoppeld zijn aan bedrijfsprocessen.
- Het sturen op een realistische projectenplanning zodat bewaakt kan worden of de doelstelling van een energieneutrale voorraad in 2050 gehaald kan worden en of eventueel beheersmaatregelen nodig zijn.
- Bespreken van de zogenaamde AAA-lijst. In deze lijst worden niet alleen de acties uit hoofde van de managementletter van de accountant bijgehouden maar ook acties naar aanleiding van andere interne en externe audits.
- Het intern controleplan: op basis van een risicoanalyse zijn elementen van bedrijfsprocessen benoemd. Deze worden door de controller gedurende het jaar onderzocht en bevindingen worden besproken met de raad. Daarin zijn ook meegenomen aspecten van werkomgeving en cultuur (de zogenaamde soft controls). Over het controleplan 2020 is aan de raad verantwoording afgelegd en verbeterstappen en conclusies zijn met de raad gedeeld. De input daarvan wordt meegenomen in het controleplan 2021.
- Met de raad is gesproken over de Financieringsstrategie, de uitwerking van het 'hoe' in het kader van het beheren van de financiële positie.
- Goedkeuring van bestuursbesluiten met betrekking tot vastgoedprojecten. In het Investeringsstatuut is een drietal momenten benoemd waarop goedkeuring van het bestuursbesluit investeringen door de raad is vereist: de definitiefase, de fase prijs- en contractvorming en de evaluatie. Op deze wijze is het toetsmoment voor de raad structureel geborgd. De fasedocumenten zijn standaard voorzien van een risicoparagraaf zodat risico's inzichtelijk zijn en gewogen kunnen worden. Toetsing vindt plaats aan de hand van een vastgesteld investeringskader.
- Besluitvorming omtrent energieprojecten vindt plaats ten tijde van de begroting: de raad verleent op dat moment goedkeuring aan de uitvoering van energieprojecten die voor de eerste twee jaarschijven zijn benoemd en opgenomen in de investeringsbegroting. Projecten die op dat moment niet zijn benoemd, legt het bestuur apart ter goedkeuring voor aan de raad.
- Bespreking van de managementrapportages per vier maanden.
- Bespreking van de jaarstukken 2019 met en de bevindingen van de accountant (het accountantsverslag).
- Het goedkeuren van het besluit tot vaststellen van het Treasuryjaarplan 2020 en de bespreking van de ontwikkeling van de leningportefeuille, de financieringsbehoefte en de liquiditeitsprognoses.
- De Kaderbrief 2021, inclusief beleidsvarianten en economische scenario's benoemd en uitgewerkt: op deze wijze worden risico's op voorhand beoordeeld op impact op beleidskeuzes en financiële normenkaders.
- In een aparte sessie is door de leden van auditcommissie, met de externe adviseur op het gebied van treasury, de werkwijze en rol van deze externe adviseur en treasurycommissie besproken. Naar de raad is teruggekoppeld dat de kosten en de baten van deze externe ondersteuning in balans zijn en een zorgvuldige en integere werkwijze wordt gehanteerd.
- De aanbevelingen in de Oordeelsbrief Autoriteit woningcorporaties.
- De brief van het WSW waarin de toezichthouder verklaart dat QuaWonen borgbaar is voor de jaren 2020-2022 en waarin het borgingsplafond bepaald wordt. Dit betekent dat de door QuaWonen begrote investeringen geborgd kunnen worden gefinancierd.
- De brief van het WSW waarin de toezichthouder oordeelt dat QuaWonen, ondanks een omvangrijk transitieprogramma, de financieel gezonde positie in stand weet te houden.
- Veranderende en nieuwe wet- en regelgeving wordt scherp in de gaten gehouden door de bestuurder en geanalyseerd aangeboden aan de raad. Daarbij worden kansen en risico's voor de organisatie geschetst en besproken.

De raad constateert dat op het gebied van risico en control en interne beheersing mooie stappen vooruit zijn gezet: de opzet van het risicoregister en de wijze waarop de controller de managers en de organisatie betreft en bewust maakt van het belang van een goede risicobeheersing, geeft de raad vertrouwen. Gesprekken met en bevindingen van de accountant maar ook de positieve (oordeels)brieven van de Autoriteit woningcorporaties en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw onderstrepen dit beeld.

9.7 Opdrachtgeverschap externe accountant

In 2017 is besloten Deloitte Accountants BV opdracht te verstrekken om voor de verslagjaren 2017-2020 de controlewerkzaamheden uit te voeren. Conform de bepalingen in de governancecode zal de vierjaarlijkse brede evaluatie van het functioneren van de accountant in 2021 worden geagendeerd.

9.8 Verslag vanuit de werkgeversrol

9.8.1 Invulling werkgeversrol voor bestuur

De raad is verantwoordelijk voor een goed bestuur en is daarbij werkgever van het bestuur. Dat wil zeggen, de raad bepaalt de omvang van het bestuur, is verantwoordelijk voor de benoeming (en eventuele schorsing of ontslag) en stelt zijn beoordeling en arbeidsvoorwaarden vast. De raad kijkt daarbij uiteraard naar de resultaten maar hecht zeker belang aan het goede gesprek en een goede relatie met de bestuurder: open, kritisch opbouwend en met onderling vertrouwen. Ook kijkt de raad naar het werkklimaat binnen de organisatie en de wijze waarop sturing wordt gegeven aan de medewerkers zodat zij in staat worden gesteld bij te dragen aan de te behalen doelen.

9.8.2 Topstructuur, profielen bestuurder en benoeming

In het verslagjaar heeft de remuneratiecommissie de werving- en selectieprocedure nieuwe-directeur bestuurder afgerond met de benoeming van de heer Gerlof per 1 april 2020.

Voor de gevolgde procedure, onder externe begeleiding, wordt ook verwezen naar het jaarverslag 2019.

Met de inwerkingtreding van de herziene Woningwet moeten woningcorporaties voorgenomen benoemingen of herbenoemingen van bestuurders en commissarissen voor een zienswijze van de minister voorleggen aan de Autoriteit woningcorporaties (Aw), de geschiktheid- en betrouwbaarheidstoets (fit- en propertoets). Na het voorgenomen benoemingsbesluit nieuwe directeur-bestuurder van de raad in november 2019, is het traject van de toets op geschiktheid en betrouwbaarheid bij de Autoriteit woningcorporaties opgestart en eind januari 2020 is de positieve zienswijze van de Aw ontvangen.

Na ontvangst van deze positieve zienswijze van de minister op de voorgenomen benoeming is de heer D.F.A. Gerlof per 1 april 2020 benoemd tot directeur-bestuurder, voor een periode van 4 jaar.

Na het in dienst treden van de heer Gerlof, is afscheid genomen van de heer Stribos, de interim-directeur-bestuurder voor de overgangperiode 1 september 2019 tot 1 april 2020.

Het bestuur van QuaWonen bestaat in 2020 uit:

Naam	Benoemd	Herbenoemd	Beëindigd per
Dhr. ir. W.G.M. Stribos	01-09-2019		01-04-2020
Dhr. ir. D.F.A. Gerlof	01-04-2020		

De heer Stribos heeft tot 1 april 2020, de volgende nevenfunctie:

- Voorzitter Federatie van woningcorporaties in de Krimpenerwaard.

De heer Gerlof heeft vanaf 1 april 2020 de volgende nevenfunctie:

- Voorzitter Federatie van woningcorporaties in de Krimpenerwaard
- Penningmeester Stichting lectoraat vernieuwend vastgoedbeheer

9.8.3 Beoordelingskader en beoordeling

De beloning en arbeidsvoorwaarden worden jaarlijks door de remuneratiecommissie, in overleg met de adviseur Personeel en Organisatie van QuaWonen, getoetst aan dan geldende wet- en regelgeving (WNT). Sprake is van een vast salaris met de mogelijkheid tot 2% structurele groei bij goed functioneren, te bepalen door en besluitvorming in de raad, tot de maximale norm van de WNT is bereikt. De bestuurder komt niet in aanmerking voor een flexibele (prestatie)beloning.

De remuneratiecommissie heeft in 2020 de contractonderhandelingen met de nieuwe directeur-bestuurder, in overleg met de adviseur Personeel en Organisatie gevoerd en schriftelijk vastgelegd.

De raad vormt zich gedurende het jaar een beeld inzake het gevoerde beleid, de bereikte resultaten en de wijze waarop de bestuurder acteert.

Voor de beoordeling eind van het jaar hanteert de raad criteria die samen met de directeur-bestuurder begin van het jaar zijn beschreven en vastgelegd (prestatieafspraken). Deze prestatieafspraken omvatten zowel concrete doelstellingen als persoonlijke ontwikkelpunten.

Met de heer Gerlof zijn in 2020 geen concrete prestatieafspraken vastgelegd omdat hij pas in de loop van het verslagjaar is benoemd.

In het eerste halfjaar hebben er vaker dan gebruikelijk ter begeleiding van de introductie van de bestuurder gesprekken van de voorzitter en de bestuurder plaatsgevonden. Het functioneren van de bestuurder is vervolgens geagendeerd ter bespreking met de voltallige raad in de oktobervergadering, in afwezigheid van de bestuurder.

Daarnaast heeft de remuneratiecommissie begin december, zoals elk jaar, gesproken met (een afvaardiging van) het managementteam en (een afvaardiging van) de ondernemingsraad. Dit jaar niet om specifiek te praten over eerder vastgelegde prestaties maar wel om een beeld te krijgen van het functioneren van de directeur-bestuurder en zijn leiderschapsstijl en om eerste indrukken op te halen van het managementteam en de ondernemingsraad. Bij deze (voor)gesprekken is de bestuurder ook niet aanwezig.

De remuneratiecommissie heeft vervolgens medio december een constructief evaluerend gesprek met de bestuurder gehad. Dat is mede input geweest voor het opstellen van prestatieafspraken voor 2021 die in februari 2021 zijn vastgesteld.

9.8.4 Beloningskader en beloning

Beloningskader voor de beloning van de bestuurder is de Wet Normering Topinkomens 2013 en de Wet verlaging bezoldigingsmaximum WNT (WNT-2) alsmede de Regeling bezoldigingsmaxima topfunctionarissen toegelaten instellingen volkshuisvesting, en daarop volgende uitvoeringsbesluiten. Jaarlijks worden de maxima aangepast bij ministeriële regeling (geïndexeerd).

De totale jaarbeloning voor de heer Gerlof bedraagt € 120.929,61 voor de periode van 1 april 2020 t/m 31 december 2020.

Dit bedrag bestaat uit de navolgende componenten: beloning en werkgeversbijdrage pensioenpremie alsook de fiscale bijtelling van de leaseauto.

QuaWonen is, op grond van het aantal verhuureenheden en het aantal inwoners van de grootste gemeente waarin de corporatie tenminste 20% van haar verhuureenheden in eigendom of beheer heeft, ingedeeld in categorie F. Het bezoldigingsmaximum voor deze bezoldigingsklasse is € 168.000.

De beloning van de bestuurder (naar rato berekend) past dan ook binnen de maxima van de WNT en de Ministeriële Regeling.

De beloning voor de interim-directeur-bestuurder, de heer Stribos bedraagt € 59.924,48 exclusief btw, voor de periode 1 januari 2020 t/m 31 maart 2020. De maximale bezoldiging is € 73.900, naar rato berekend, op basis van de geldende jaarnorm voor topfunctionarissen zonder dienstbetrekking. De beloning van de interim-bestuurder past dan ook binnen de geldende normen.

Pensioenaanspraken en secundaire arbeidsvoorwaarden

De heer Gerlof neemt deel aan de bij QuaWonen geldende pensioenregeling van de Stichting Pensioenfonds Woningcorporaties (SPW). Van de maandelijkse premie voor deze voorziening houdt QuaWonen een percentage in op het maandloon van de bestuurder dat overeenstemt met het percentage van werknemers op wie de CAO Woondiensten van toepassing is. Er is dus geen sprake van aanvullende pensioenafspraken.

De secundaire arbeidsvoorwaarden zijn conform CAO Woondiensten.

9.9 Organisatie, cultuur en integriteit

9.9.1 Cultuur

De raad is van mening dat cultuur en gedrag zeker onderdeel uitmaakt van professioneel toezicht. Naast alle wet- en regelgeving, statuten en reglementen, zijn aspecten van houding en gedrag essentieel voor het goed functioneren van zowel de raad als de organisatie.

De raad benut de gesprekken met de bestuurder maar ook met de accountant, het managementteam, de ondernemingsraad en de huurdersorganisaties, om zich een beeld te kunnen vormen over de cultuur in de organisatie. De raad kijkt daarbij bijvoorbeeld naar het voorbeeldgedrag van de bestuurder maar bijvoorbeeld ook op welke wijze gewerkt wordt aan het houden van verbinding tussen medewerkers onderling en met de organisatie tijdens de coronapandemie.

De raad streeft zelf ook naar een open cultuur binnen de raad en met de bestuurder, gebaseerd op onderling vertrouwen, met ruimte voor discussie, afwijkende meningen en reflectie. Bij de zelfevaluatie wordt hier jaarlijks bewust bij stilgestaan.

Met de controller is afgesproken dat structureel aandacht zal worden besteed aan cultuuraspecten in het intern controleplan (de zogenaamde soft controls) en dat daarover aan de raad wordt gerapporteerd. De raad ziet erop toe dat de organisatie meegenomen wordt in het denken over risico's en risicobeheersing. Daarbij zijn elementen als samenwerken, verantwoordelijkheid voelen en nemen in alle lagen van de organisatie van belang.

De heer Gerlof heeft aan de hand van zijn 1^e 100 dagen bij QuaWonen, zijn bevindingen en observaties, ook op het gebied van cultuur in de organisatie, gedeeld met de raad. De raad (h)erkent de bevindingen en kan zich vinden in de geschetste ontwikkelrichting van de organisatie. De raad heeft daarbij geadviseerd een ontwikkelagenda op te stellen met prioritering en een haalbaar perspectief voor de komende tijd.

In het licht van de gewenste ontwikkeling van de organisatie is met de raad ook meegedacht over de invulling van de vacante manager posities, passend bij de gewenste ontwikkeling van de organisatie en het team MT.

9.9.2 Integriteit

QuaWonen kent een integriteitscode, waarin is beschreven wat QuaWonen verstaat onder integriteit en waar de grenzen liggen met betrekking tot omgang met klanten, leveranciers en relaties, met elkaar en met bedrijfseigendommen. Kernwaarden daarbij zijn klantgerichtheid, eigen verantwoordelijkheid, openheid en respect.

Onderdeel van de integriteitscode is de instructie interne meldprocedure, de zogenaamde klokkenluidersregeling. De procedure omschrijft hoe te handelen bij een vermeende onregelmatigheid en daarbij bestaat een beroepsmogelijkheid bij de voorzitter van de raad.

9.10 Verslag vanuit de adviesrol en klankbordfunctie

De raad zet graag de eigen kennis en kunde in om mee te denken met en eventueel alternatieven te schetsen voor de bestuurder. Dat kan reflecterend op de strategie of omvangrijke operationele beslissingen maar ook ondersteunend op strategie en beleidszaken. Daarbij rekening houdend met de verantwoordelijkheid van de bestuurder, geven we gevraagd en ongevraagd advies.

Belangrijk daarbij is het gesprek met de bestuurder te blijven voeren: wat is een ieders rolinvulling, hoe is de raad betrokken zonder daarbij op de stoel van de bestuurder te willen zitten. En dus gezamenlijk op zoek naar een goede balans tussen klankbord, adviseur en toezichthouder.

Vanuit de klankbordfunctie zijn in 2020 de navolgende onderwerpen aan de orde geweest:

- De coronapandemie en de gevolgen daarvan op de dienstverlening, de bedrijfsvoering en de medewerkers.
- De mogelijke vormen van samenwerking van de corporaties in de Krimpenerwaard en de rol van QuaWonen hierin.
- Meedenken met de directeur-bestuurder over de organisatieontwikkeling en de gewenste samenstelling van het managementteam.
- De raad is meegenomen in de totstandkoming van het Investeringsstatuut, zowel in een strategie- en themasessie als op de reguliere agenda. De raad heeft op deze wijze kunnen meedenken, is betrokken bij de afwegingen en heeft input kunnen leveren op de te maken keuzes.
- De Portefeuillestrategie 2020-2030, inclusief duurzaamheids- en aan- en verkoopbeleid.
- Het leiderschapstraject dat de directeur-bestuurder is gestart medio 2020 met het managementteam.
- De totstandkoming van de (meerjaren)onderhoudsbegroting. Besproken is hoe omgegaan wordt met planmatig onderhoud, niet planmatig onderhoud en de relatie met de energie- en renovatieprojecten.
- Met de bestuurder is meegedacht op de voorgestelde oplossingsrichting voor de problematiek van Vestia.
- Met de directeur-bestuurder en ook met de manager Bedrijfsvoering is vaak gesproken over de financiële positie van de corporatie, nu en op de langere termijn, in relatie tot de financiële normen die gesteld worden door onze externe toezichthouders en de wens om te blijven investeren in goed wonen en vitale wijken en buurten.
- Besproken is de rol van de corporatie met betrekking tot het speerpunt "vitale buurten en wijken" en de rol die hier (ook wettelijk en met budget) is weggelegd voor de gemeenten. Samenwerking op dit gebied is essentieel.
- Politieke en gemeentelijke beleidsmatige ontwikkelingen op het gebied van wonen. Zo is onder andere gesproken over de nieuwe huisvestingsverordening in de gemeente Krimpenerwaard en het accent vanuit de politiek op het langer zelfstandig thuis wonen en de kansen van jongeren op de woningmarkt.

- Het duurzaamheidsbeleid en de ontwikkelingen op dit gebied: CO2-reductie en circulair bouwen. Maar ook de wijze waarop de energiebesparende maatregelen worden doorgerekend in de huur.
- De inrichting van control binnen QuaWonen

9.11 Samenstelling en functioneren

9.11.1 Samenstelling

Functieprofiel

De raad van commissarissen van QuaWonen bestaat in 2020 uit 6 leden. Twee commissarissen zijn benoemd op bindende voordracht van de huurdersorganisaties.

De profielschets(en) van de raad en de leden beschrijft de algemene en specifieke deskundigheden en de benodigde persoonlijk kwaliteiten voor de leden van de raad. Daarbij houdt de raad ook rekening met de door de Autoriteit woningcorporaties benoemde competenties waarop in het kader van de geschiktheid- en betrouwbaarheidstoets (de fit- en propertoets) wordt beoordeeld. Voor de volledige profielschets(en) wordt verwezen naar de website van QuaWonen.

De raad is van mening dat de huidige profielschets voldoende basis biedt voor een evenwichtige samenstelling van de raad, ten aanzien van kennis, ervaring, leeftijd, geslacht en persoonlijkheid, zodat alle aandachtsgebieden bij de corporatie in de raad geborgd zijn.

Benoeming en herbenoeming

Wegens het bereiken van de maximale zittingstermijn, is in april 2020 afscheid genomen van de heer Manusama, lid van de raad op voordracht van de huurdersorganisaties.

Zoals beschreven in het jaarverslag van de raad over 2019 is na een gezamenlijk wervings- en selectieproces met de huurdersorganisaties, een tweetal kandidaten in het voorjaar voorgedragen voor de toets op geschiktheid en betrouwbaarheid bij de Aw. In februari zijn beide kandidaten geschikt bevonden en benoeming van beide kandidaten heeft plaatsgevonden in de april-vergadering van de raad. Zowel mevrouw Van Os als de heer Den Ouden zijn per 1 mei 2020 benoemd tot lid van onze raad waarbij mevrouw Van Os op bindende voordracht van de huurdersorganisaties is benoemd. Het gezamenlijk traject met de huurdersorganisaties is door de raad weer bijzonder gewaardeerd: op een plezierige en professionele wijze is de bindende voordracht tot stand gekomen.

Met de benoeming van beide kandidaten heeft de raad de diversiteit van de raad vergroot. Zowel qua leeftijd als ook qua kennis en ervaring op het gebied van zorg en welzijn en op het gebied van financiën en risicomanagement.

Wegens het bereiken van de maximale zittingstermijn, zal de heer De Leeuw per 1 mei 2021 uittreden. De raad heeft besloten voor het voorzitterschap de vicevoorzitter, mevrouw Van der Steen, te vragen deze functie op zich te nemen en zij is daartoe bereid. De raad heeft daarbij overwogen dat een omvang van 5 leden voor de raad van commissarissen van QuaWonen voldoende is. Derhalve is besloten geen nieuw lid te gaan werven.

Conform de afspraak om het functioneren en de samenstelling van de auditcommissie na een jaar te evalueren, is in de april-vergadering de benoeming van de leden en de voorzitter herbevestigd.

Samenstelling en rooster van aftreden per 31 december 2020

Naam	Functie	Geboortedatum	Beroep/expertise	Deskundigheid	Relevante nevenfuncties	Benoemd sinds
Dhr. Ir. J.F. de Leeuw	Voorzitter Lid remuneratie-commissie	19-08-1953	<ul style="list-style-type: none"> o Voorzitter College Toelating Gewas-beschermings-middelen en Biociden o voormalig SG en DG bij departementen 	<ul style="list-style-type: none"> o Governance o Volkshuisvesting o Financiën o Politiek o Management o Toezicht 	<ul style="list-style-type: none"> o Voorzitter RvC ICCO-coöperatie o Voorzitter bestuur Stichting IZZ o Lid bestuur Abraham Kuiperfonds o Lid bestuur beheersstichting LZ agro kwaliteitsborging o Lid bestuur Nationaal Groenfonds o Lid bestuur NEA o Voorzitter bestuur SKV 	01-05-2013
Mw. S.A. van der Steen	Vice-voorzitter Op voordracht huurders Lid remuneratie-commissie	14-10-1972	<ul style="list-style-type: none"> o Directeur Wende Advies o Manager Wonen Haag Wonen 	<ul style="list-style-type: none"> o Volkshuisvesting o Participatie o Klantstrategie en communicatie o Wonen-zorgwelzijn o Duurzaamheid 	<ul style="list-style-type: none"> o Vicevoorzitter RvC Rabobank Rotterdam & lid landelijke werkgevers-commissie o Voorzitter bestuur St. Verder Kijken 	01-07-2015
Mw. Ir. J.B. Sanders	Lid	20-3-1966	<ul style="list-style-type: none"> o Directeur ProMan 	<ul style="list-style-type: none"> o Volkshuisvesting o Vastgoed o Projectontwikkeling o Wonen-zorgwelzijn 	<ul style="list-style-type: none"> o Lid RvC Thius o Lid RvC Rhiant H-i-A o Lid bestuur wooncentrum de Driestad Culemborg o Lid werkgroep VTW evaluatie Woningwet 	01-01-2019
Dhr. Mr. B. de Vries	Lid Voorzitter audit-commissie	13-09-1958	<ul style="list-style-type: none"> o Directeur Finamar BV o Directeur Droomgaard BV 	<ul style="list-style-type: none"> o Financiën en control o Volkshuisvesting o Toezicht 	<ul style="list-style-type: none"> o Lid RvC Wst. Groenwest o Non-executive director Vallianz-holdings o Voorzitter RvC Nederlands Beleggingsfonds voor Zeeschepen o Voorzitter RvC Noord Nederlandse P&I Club o Non-executive director Northern Ocean Limited, Bermuda 	01-01-2019
Mw. B.G.A.M. van Os MA HRM	Lid Op voordracht huurders	11-04-1962	<ul style="list-style-type: none"> o Directeur-bestuurder Alerimus Hoeksche Waard 	<ul style="list-style-type: none"> o Wonen-zorgwelzijn o HRM o Management 	<ul style="list-style-type: none"> o Lid RvB SPHW 	01-05-2020
Dhr. drs. D. den Ouden	Lid Lid audit-commissie	02-04-1980	<ul style="list-style-type: none"> o Sr. restructurer/ Executive Director Financial Restructuring ABN Amro Bank 	<ul style="list-style-type: none"> o Financiën en control o Management 	<ul style="list-style-type: none"> o Lid RvT & Audit-commissie MEE Rotterdam Rijnmond 	01-05-2020

In de Woningwet is bepaald dat een lid van de raad voor een periode van maximaal vier jaar kan worden benoemd, waarna eenmaal de mogelijkheid van herbenoeming bestaat, wederom voor een periode van maximaal vier jaar.

Het rooster van aftreden van de raad is per 31 december 2020 als volgt:

<i>Naam</i>	<i>Functie</i>	<i>Benoemd sinds</i>	<i>Treedt af</i>	<i>Herbenoembaar voor een periode van 4 jaar</i>
Dhr. Ir. J.F. de Leeuw	Voorzitter	01-05-2013	01-05-2021	Nee
Mw. S.A. van der Steen	Vicevoorzitter Op voordracht huurders	01-07-2015	01-07-2023	Nee
Mw. Ir. J.B. Sanders	Lid	01-01-2019	01-01-2023	Ja
Dhr. Mr. B. de Vries	Lid	01-01-2019	01-01-2023	Ja
Mw. B.G.A.M. van Os MA HRM	Lid Op voordracht huurders	01-05-2020	01-05-2024	Ja
Dhr. drs. D. den Ouden	Lid	01-05-2020	01-05-2024	Ja

Trainee

Om aankomend commissarissen een kans te geven ervaring op te doen met het vervullen van een commissariaat, heeft de raad eind 2018 besloten een stageplek beschikbaar te stellen met ingang van 1 januari 2019. De heer D. den Ouden heeft deze positie ingevuld en heeft in 2019 de opleiding voor aankomend commissarissen bij de VTW, de beroepsorganisatie voor commissarissen, gevolgd. Hij heeft als trainee volwaardig en waardevol meegedraaid met de raad (zonder stemrecht) tot 1 mei 2020.

9.11.2 Functioneren

Integriteit en onafhankelijkheid

Naar het oordeel van de raad, dragen de leden van de raad onafhankelijk en kritisch bij aan de besluitvorming en handelen de leden integer. Afspraken zijn hierover gemaakt: (nieuwe) nevenfuncties en zaken die mogelijk tot belangenverstremming zouden kunnen leiden, worden direct bij de voorzitter van de raad gemeld. Er zijn voor het verslagjaar 2020 geen nevenfuncties of andere zaken te melden die tegenstrijdig zijn aan het belang van de organisatie.

Aanspreekbaarheid

De raad van commissarissen hecht waarde aan zijn aanspreekbaarheid. Mocht daartoe aanleiding zijn, dan is de raad aanspreekbaar op het door hen gehouden toezicht. De contactgegevens van de raad staan op de website van QuaWonen.

Meldingsplicht

Conform de bepalingen in de Woningwet, heeft de raad goede nota genomen van de brede meldingsplicht richting de Autoriteit woningcorporaties. Bij zaken als financiële problemen, twijfel over integriteit of rechtmatigheidskwesties, dient de raad dit onverwijld te melden aan de Autoriteit woningcorporaties. In 2020 zijn er geen zaken geweest die melding bij de Autoriteit nodig maakten.

Informatievoorziening

De raad vindt het belangrijk zich breed te laten informeren en haalt zelf ook informatie op:

- Bij de accountant: aan de hand van schriftelijke rapportages van maar zeker ook in gesprekken met de accountant.

- De raad laat zich door de bestuurder zowel schriftelijk als mondeling informeren over allerlei relevante onderwerpen. Denk aan managementrapportages, notities/analyses over bepaalde, specifieke onderwerpen die de corporatie aangaan etc. De raad agendeert daarbij ook zelf onderwerpen en geven ook aan welke onderwerpen zij meer thematisch (verdiepend/-verbredend) met de bestuurder willen bespreken.
- Daarnaast worden regelmatig de controller en managers uitgenodigd bij de vergaderingen van de raad.
- Bij de bespreking van de managementrapportages wordt, in samenspraak met de bestuurder, gecheckt of de rapportage voldoet aan de informatiebehoefte van de raad en daar waar nodig wordt de rapportage aangescherpt, uitgebreid of ingedikt.
- De raad houdt zelf voeling met en haalt informatie op bij belanghouders (gemeenten, huurdersorganisaties) en de organisatie (ondernemingsraad en het managementteam).
- Tot slot door informatie van Aedes en de Vereniging van Toezichthouders Woningcorporaties.

Introductieprogramma

De heer Den Ouden had, als stagiair, in 2019 al een introductieprogramma gevolgd. Voor mevrouw Van Os heeft de introductie, iets later dan gebruikelijk als gevolg van de coronacrisis, begin 2021 digitaal plaatsgevonden. Op deze wijze worden de nieuwe leden van de raad voorzien van informatie over onze corporatie en maken zij nader kennis met de bestuurder, de leden van het managementteam, de controller, de ondernemingsraad en de bestuurssecretaris.

Werkbezoeken, excursiedagen

De leden van de raad ontvangen regelmatig uitnodigingen voor bijeenkomsten waar ook belanghebbenden van de organisatie voor worden uitgenodigd. De leden van de raad zorgen ervoor dat de raad bij deze bijeenkomsten vertegenwoordigd is en stemmen dit ook onderling af. Op deze wijze is de raad in staat stakeholders ook in een informele sfeer te ontmoeten.

Helaas zijn er in 2020, als gevolg van de coronacrisis, weinig informele contactmomenten mogelijk gebleken. Dit is zeker een aandachtspunt voor 2021 om hier weer op enigerlei wijze, hopelijk fysiek maar anders digitaal, vorm aan te geven.

Lidmaatschappen

De leden van de raad van commissarissen zijn lid van de Vereniging van Toezichthouders Woningcorporaties (VTW).

Zelfevaluatie

De raad van commissarissen bespreekt jaarlijks de kwaliteit van het eigen functioneren. Om het jaar onder externe begeleiding, zoals bepaald in de governancecode.

In 2020 heeft de zelfevaluatie in beslotenheid van de raad, zonder externe begeleiding plaatsgevonden. De voorzitter van de raad heeft, voorafgaand aan de zelfevaluatie, besprekpunten opgehaald bij de leden van de raad en de bestuurder.

In het algemeen is de raad tevreden over het eigen functioneren en over de aanwezige competenties en kennisgebieden. Aandachtspunten voor het komend jaar zijn ook benoemd:

- Het team raad van commissarissen met ruimte voor informeel contact.
- Het vertrek van de heer De Leeuw en daarmee het benoemen van een nieuwe voorzitter en de samenstelling van de remuneratiecommissie per 1 mei 2021.
- De inbreng van kennis en kunde c.q. de rol van sparringpartner voor de directeur-bestuurder, ook buiten de reguliere vergaderingen.
- Het benoemen van strategische onderwerpen die in 2021 op enigerlei wijze op de agenda van de raad zouden moeten komen.

Van de zelfevaluatie is door de raad schriftelijk verslag gedaan.

Permanente educatie

De raad en de bestuurder vinden het belangrijk hun kennis te blijven ontwikkelen.

De leden ontvangen uitnodigingen voor themabijeenkomsten, seminars en cursusinformatie van brancheorganisaties. Ook de strategiesessie en de themasessies (voorafgaand aan de reguliere vergaderingen van de raad) dragen bij aan kennisverbreding en -verdieping.

De leden van de raad zijn lid van de Vereniging van Toezichthouders Woningcorporaties en confirmeren zich dan ook aan het met ingang van 2015 geïntroduceerde Reglement Permanente Educatie. In dit Reglement is bepaald dat commissarissen worden geacht studiepunten te behalen, gericht op de ontwikkeling van competenties en/of vakkennis en beroepsvaardigheden die relevant zijn voor een corporatiecommissaris.

Per kalenderjaar dienen hier minimaal 5 uren (dit zijn 5 PE-punten) aan te worden besteed. Uit onderstaande tabel blijkt dat alleen mevrouw Van Os wegens drukke werkzaamheden als directeur-bestuurder van een zorginstelling in het bijzondere jaar als gevolg van het coronavirus, nog geen punten heeft weten te behalen. Voor 2021 heeft zij inmiddels een leergang gepland staan.

Naam	Aantal PE-punten 2020
Dhr. Ir. J.F. de Leeuw	9
Mw. S.A. van der Steen	16
Mw. Ir. J.B. Sanders	5
Dhr. Mr. B. de Vries	13
Mw. B.G.A.M. van Os MA HRM	0
Dhr. drs. D. den Ouden	12

Conform het Aedes Reglement Permanente Educatie bestuurders woningcorporaties, geldt voor de directeur-bestuurder een verplichting om 108 PE-punten te behalen in een termijn van 3 kalenderjaren. De heer Gerlof is per 1 april 2020 benoemd tot directeur-bestuurder van QuaWonen en heeft vanaf die datum 23 punten gescoord.

9.12 Bezoldiging

De hoogte van de honorering van de leden van de raad van commissarissen is gebaseerd op:

- Wet Normering Topinkomens (WNT) en de Wet verlaging bezoldigingsmaximum WNT (WNT-2) alsmede de Evaluatiewet WNT.
- De uitwerking van de WNT in de Regeling bezoldigingsmaxima topfunctionarissen toegelaten instellingen volkshuisvesting voor het jaar 2014 en de daarop volgende wijzigingen.
- Algemeen geldende en bindende VTW-beroepsregel Bezoldiging commissarissen 2017. De raad onderschrijft daarbij de uitgangspunten van soberheid en doelmatigheid.

De honorering van de raad is in de basis een afgeleide van het bezoldigingsmaximum van de bestuurder in de grootteklasse waar QuaWonen is ingedeeld, namelijk € 168.000 (zie paragraaf 4.1).

De honorering van de voorzitter van de raad mag volgens de WNT maximaal 15% van het voor de bestuurder geldende bezoldigingsmaximum zijn en van de individuele leden maximaal 10%.

Conform de VTW-beroepsregel is de maximale bezoldiging lager: voor de voorzitter € 19.400 en voor de leden € 13.000.

In 2019 heeft de raad de honorering opnieuw vastgesteld. Daarbij is bediscussieerd welke vergoeding, binnen de hiervoor geschetste kaders uiteraard, passend is bij de hoeveelheid en zwaarte van het werk van het commissariaat bij QuaWonen. Besloten is de vergoeding met ingang van het 1^e kwartaal 2020 vast te stellen op de maximale bezoldiging conform de VTW-beroepsregel. De bezoldigingsmaxima van de beroepsregel worden jaarlijks verhoogd op basis van de jaarlijkse indexering van bovengenoemde Regeling (bezoldigingsmaxima topfunctionarissen toegelaten instellingen volkshuisvesting).

In totaal zijn in 2020 de navolgende vergoedingen uitgekeerd: de voorzitter van de raad € 19.400 en de leden € 13.000 bruto, exclusief btw. Het lid dat is afgetreden per 1 april 2020 en de twee leden die per 1 mei 2020 zijn benoemd, naar rato. De trainee heeft een vergoeding ontvangen tot 1 mei 2020 van € 1.300 bruto, exclusief btw.

De toegekende bezoldiging aan alle commissarissen blijft daarmee onder de geldende WNT-normen en volgt de maxima van de VTW-beroepsregel.

De honorering van de leden van de raad kent geen variabele, resultaatafhankelijke component, geen vaste onkostenvergoeding en geen mogelijkheid van een vergoeding die relatie houdt met de beëindiging van het lidmaatschap. Van de mogelijkheid kosten en/of kilometers te declareren is in 2020 geen gebruik gemaakt. De kosten voor opleidingen/seminars, bezocht door individuele leden, worden voor zover passend binnen het vastgestelde budget, door QuaWonen betaald.

9.13 Vergadering en overleg

9.13.1 Vergaderingen raad van commissarissen

De raad heeft in het verslagjaar 6 maal regulier vergaderd met de bestuurder en is bijeen geweest voor de strategiesessie.

De voorzitter van de raad heeft structureel overleg met de bestuurder om de agenda voor de vergadering voor te bereiden en eventuele andere (actuele) zaken te bespreken.

Voorafgaand aan de reguliere vergaderingen wordt tijd ingepland om dieper op bepaalde thema's in te gaan. In samenspraak worden de thema's bepaald en op inhoud geeft dit de raad gelegenheid de adviserende en/of klankbordrol naar de bestuurder goed te vervullen en kennis te verdiepen.

In het verslagjaar 2020 verrichtte de raad de volgende statutaire werkzaamheden:

- Goedkeuring besluit tot aankoop van snippergroen Schoonhoven.
- Goedkeuring besluit evaluatie en budgetoverschrijding project Kerkweg Lekkerkerk.
- Goedkeuring besluit sloop en herontwikkeling complex Julianastraat 4 t/m 56 Krimpen aan de Lek.
- Goedkeuring portefeuilleplan, inclusief wensportefeuille en verkoopbeleid 2021.
- Goedkeuring besluit tot vaststellen van het overzicht van de voorgenomen werkzaamheden in de gemeenten Krimpenerwaard en Krimpen aan den IJssel (het zogenaamde 'bod' aan gemeenten).
- Goedkeuring besluit Kaderbrief 2021.
- Goedkeuring besluit tot vaststellen van het jaarplan/begroting 2021 (inclusief Energie BV).
- Goedkeuring besluit tot vaststellen van het Treasuryjaarplan 2020.
- Goedkeuring besluit geactualiseerd Treasurystatuut.
- Goedkeuring besluit Financieringsstrategie.
- Goedkeuring besluit Fiscaal Statuut.
- Goedkeuring besluit Investeringsstatuut.
- Vaststellen van de jaarstukken 2019.
- Vaststellen aantal leden raad van commissarissen.
- Benoemen leden en voorzitter auditcommissie.
- Benoemen 2 leden raad van commissarissen.
- Benoemen directeur-bestuurder.

Besluitvorming

Bij besluitvorming baseert de raad zich op wettelijke, statutaire en andere voorschriften en toetst de raad de inhoud op zorgvuldige argumentatie, volkshuisvestelijke doelen, de financiële continuïteit van QuaWonen en de risicobeheersing.

Overige onderwerpen

De raad nam ook besluiten met betrekking tot:

- De opdrachtbevestiging controle jaarrekening 2020 accountant Deloitte.
- Plan van aanpak visitatietraject 2021.
- Procedure zelfevaluatie raad van commissarissen 2020.
- Inrichting van control bij QuaWonen.

Voor de vergaderingen van de auditcommissie wordt verwezen naar paragraaf 3.2.4.

9.13.2 Overleg met de huurdersvertegenwoordiging

Vanuit de toezichtrol maar ook vanuit de wens persoonlijk contact te houden, zorgt de raad ervoor dat er jaarlijks ontmoetingen zijn met de huurdersvertegenwoordiging. Zo spreken de leden van de raad, benoemd op voordracht van de huurdersorganisaties, structureel twee keer per jaar met de gezamenlijke huurderorganisaties. In 2020 is dit door de coronacrisis en de wens van de huurdersorganisaties om het liefst fysiek te vergaderen, beperkt gebleven tot één overleg.

Van dit overleg wordt verslag gedaan in de voltallige raad en wordt, daar waar nodig, specifieke aandacht gevraagd van de bestuurder. Gesproken is onder andere over:

- Nadere kennismaking nieuw lid raad van commissarissen met de leden van de huurdersorganisaties die niet bij de werving en selectie waren betrokken.
- Algemeen beeld van de relatie QuaWonen – huurdersorganisaties.

De raad waardeert de altijd constructieve gesprekken met de leden van de huurdersorganisaties en hun grote inzet voor en betrokkenheid bij onze huurders.

9.13.3 Overleg met de ondernemingsraad

Een afvaardiging van de raad spreekt structureel twee keer per jaar met de ondernemingsraad. De bestuurder is bij deze overleggen niet aanwezig. De raad vindt dit overleg zinvol om de toezichtrol goed te kunnen vervullen: wat speelt er in de organisatie en bij de medewerkers. De verkregen input wordt gedeeld met de voltallige raad en ook meegenomen door de remuneratiecommissie in het functioneringsgesprek met de bestuurder.

In 2020 is onder andere gesproken over:

- De algemene gang van zaken bij QuaWonen.
- De impact van het coronavirus op de organisatie en de medewerkers en op welke wijze de thuiswerkende medewerkers goed betrokken (kunnen) blijven bij de organisatie.
- De start en het functioneren van de nieuwe directeur-bestuurder, zijn inwerkperiode en zijn zichtbaarheid in de organisatie, mede door het thuis werken als gevolg van het coronavirus.
- Het nieuw te vormen managementteam.
- De voortgang van PenO.
- De jaarstukken 2019 en concept accountantsverslag controle boekjaar 2019.
- De ambitie van QuaWonen, het aantal speerpunten in het jaarplan 2021 en de totstandkoming van het jaarplan.

De raad waardeert de plezierige gesprekken met en de openhartige en positief kritische houding van de ondernemingsraad. Belangrijk voor de raad om goed voeling te kunnen houden met de organisatie.

9.13.4 Overleg met overige belanghouders

De raad vindt het belangrijk zich ook zelf een beeld te vormen over wat er leeft bij de belanghouders en gebruikt daarvoor onder andere het eigen netwerk.

Ook zijn we alert op het ontmoeten van belanghouders bij meer informele momenten van de corporatie, bijvoorbeeld opleveringen van bouwprojecten. Mede als gevolg van de coronacrisis heeft een excursie met belanghouders die was bedacht voor 2020 geen doorgang kunnen vinden. We hopen dat in 2021 alsnog te organiseren.

9.14 Tot slot

Vooruitblik

Het jaar 2021 start zoals 2020 geëindigd is, volop in de coronacrisis met het einde nog niet in zicht. We gaan door op de ingeslagen weg, houden focus op goede dienstverlening naar onze huurders en doen er alles aan met elkaar verbonden te blijven.

Met een gezonde financiële uitgangspositie hebben we ook voor 2021 weer ambitieuze doelen kunnen bepalen op het gebied van bouwen, verduurzamen en vitale buurten en wijken.

Dankwoord

Allereerst bedankt de raad de heer Manusama voor zijn inzet voor QuaWonen en de raad van commissarissen de afgelopen acht jaar.

Een woord van dank is hier op zijn plaats voor onze interim-directeur-bestuurder de heer Stribos, voor zijn inzet voor QuaWonen tot 1 april 2020. En voor onze nieuwe directeur-bestuurder, de heer Gerlof, die zich met enthousiasme in een bijzondere coronaperiode bij QuaWonen heeft ingewerkt en leiding heeft weten te geven aan de organisatie in een hectisch jaar.

En uiteraard zijn we alle medewerkers veel dank verschuldigd voor hun inzet het afgelopen jaar. Ondanks de coronacrisis en alle gevolgen daarvan voor de manier van werken, zowel voor henzelf als richting onze klanten, is het gelukt de dienstverlening naar onze huurders op een goed niveau te houden. Een groot compliment waard!

Slotverklaring

Het bestuur van QuaWonen heeft de jaarstukken 2020 opgesteld. Accountant Deloitte heeft de jaarstukken beoordeeld en een goedkeurende controleverklaring afgegeven. De raad van commissarissen is van mening dat de jaarstukken een juiste weergave zijn van het functioneren en de financiële positie van QuaWonen en heeft de jaarstukken 2020 in de vergadering van 17 juni 2021 vastgesteld.

Vastgesteld door de raad van commissarissen van QuaWonen
Bergambacht, 17 juni 2021
Mevrouw S.A. van der Steen
Voorzitter

10. Kengetallen

Boekjaar	2020	2019	2018	2017	2016
Aantal verhuureenheden					
Woningen in verhuur	8.277	8.354	8.267	8.300	8.325
. daeb	8.133	8.207	8.114	8.137	8.131
. niet daeb	144	147	153	163	194
Woningen op voorraad i.v.m verkoop	13	7			
Onzelfstandige woningen	-	-	2	2	2
Woonwagens (incl standplaats)	2	2	2	2	2
Maatschappelijk Onroerend Goed (MOG)	24	24	24	24	24
Bedrijfsmatig Onroerend Goed (BOG)	18	18	17	18	18
Intramurale zorg (eenheden)*	205	205	188	188	153
Parkeerplaatsen/garages	442	443	443	446	410
Totaal	8.981	9.053	8.943	8.981	8.934
* Intramurale zorgcontracten	13	13	12	12	10

Mutaties in het woningbezit:					
1) Aantal opgeleverde huurwoningen	132	150	29	127	28
2) Aantal aangekocht	4	2	0	0	2
3) Aantal verkocht (bestaand bezit)	-13	-15	-26	-20	-93
4) Mutatie woningen op voorraad per 31-12	-6	-	-	-	-
5) Aantal gesloopt	-194	-44	-36	-132	-12
6) Aantal samenvoegen (Hoofdstraat Bergambacht	0	-1	0	0	0

Aantal woningen naar huurprijsklasse					
Goedkoop	862	1.030	1.049	1.119	1.196
Betaalbaar	5.683	5.817	5.756	5.857	5.779
Duur tot toeslaggrens	1.588	1.355	1.302	1.160	1.172
> huurtoeslaggrens	144	152	160	164	178
Totaal	8.277	8.354	8.267	8.300	8.325

Prijs en kwaliteit					
Aantal reparatieverzoeken / woning	1,16	1,14	1,10	0,94	0,85
Gemiddelde aantal punten WWS (daeb woningen)	158,6	156,9	156,1	157,0	155,9
Gemiddelde netto huurprijs	591	569	561	550	545
Huur in % maximaal redelijke huurprijs	68,2%	68,2%	68,1%	67,5%	66,8%
Huur / WOZ-waarde	3,63%	3,79%	4,00%	4,12%	4,12%

Het verhuren van woningen					
Aantal nieuwe verhuringen	608	623	473	658	431
Mutatiegraad	5,3%	4,9%	4,3%	5,3%	5,2%
Huurachterstand in % jaarhuur	0,27	0,37	0,52	0,76	1,03
Huurderving in % jaarhuur	1,34	1,62	1,21	1,20	1,33

	2020	2019	2018	2017	2016
Financiële continuïteit					
<i>Continuïteitsratio's:</i>					
Solvabiliteit obv marktwaarde	71,8%	70,9%	70,5%	68,6%	69,8%
Solvabiliteit obv beleidswaarde	39,1%	39,2%	43,1%	-	-
Gemiddelde rentevoet op vreemd vermogen	2,2%	2,6%	3,2%	3,6%	3,7%
Rentedekkingsgraad (ICR) DAEB	1,6	2,2	2,3	2,7	2,5
Loan to value (beleidswaarde) DAEB	62,0%	61,6%	56,9%	-	-
Loan to value (marktwaarde)	25,8%	26,1%	26,2%	27,9%	27,3%
Direct rendement (beleidswaarde)	3,1%	4,4%	4,9%	-	-
Direct rendement (marktwaarde)	1,4%	2,0%	2,4%	2,9%	2,7%
Dekkingsratio	-	26,1%	26,2%	20,1%	20,7%
Rentelasten t.o.v. huuropbrengsten	12,1%	14,1%	16,0%	17,5%	18,9%
<i>Discontinuïteitsratio's:</i>					
. Dekkingsratio	32,5%	-	-	-	-
. Onderpandsratio	32,2%	-	-	-	-

Balans en resultatenrekening per woning					
Eigen vermogen	116.269	105.314	97.673	85.009	90.658
Jaarresultaat	9.975	8.742	12.325	-5.922	11.614
Exploitatieresultaat per woning	2.109	2.771	3.045	3.392	3.258
Rentedragende schuld	39.774	36.628	33.887	32.254	32.952
Beleidswaarde	67.521	62.733	62.717	-	-
Marktwaarde	154.389	140.194	129.323	115.516	120.641
Verhuur- en beheeractiviteiten	360	382	462	352	355
Onderhoudsactiviteiten	2.986	2.205	1.666	1.505	1.652
WOZ-waarde	195.502	180.109	168.390	160.145	158.761
Balanstotaal	162.017	148.592	138.604	123.868	129.792
Rentelasten	858	960	1.079	1.155	1.234
Leefbaarheid	124	103	62	70	66

Medewerkers					
Aantal medewerkers	92	93	86	84	89
Aantal vrouwen	52	51	45	41	44
Aantal mannen	40	42	41	43	45
Aantal Fte	83,4	80,5	78,0	75,1	79,3
Aantal Fte per 100 woningen	1,01	0,96	0,93	0,90	0,95
Aantal VHE per fte	99,24	103,78	106,97	110,55	105,01
Personeelskosten per fte	75.080	73.539	71.135	69.825	70.146
Personeelskosten per woning	756	709	665	632	668
Gemiddelde leeftijd	47,3	47,8	47,7	48,2	48

JAARREKENING 2020

11. Balans per 31 december 2020

(na voorgestelde resultaatbestemming)

	Ref.	31-12-2020	31-12-2019
		* € 1.000	* € 1.000
Actief			
Vaste activa			
Immateriële vaste activa			
Overige immateriële vaste activa	19.1	<u>1.143</u>	<u>1.340</u>
		1.143	1.340
Vastgoedbeleggingen			
Daeb vastgoed in exploitatie	19.2	1.239.559	1.134.996
Niet-daeb vastgoed in exploitatie	19.2	38.315	36.187
Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	19.2	34.077	34.075
Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie	19.2	<u>4.185</u>	<u>10.603</u>
		1.316.136	1.215.861
Materiële vaste activa			
Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie	19.3	4.860	4.875
Financiële vaste activa			
Andere deelnemingen	19.4	-	-
Latente belastingvorderingen	19.4	11.455	11.650
Overige vorderingen	19.4	<u>1.811</u>	<u>2.398</u>
		13.266	14.048
Totaal van vaste activa		1.335.405	1.236.124
Vlottende activa			
Voorraden			
Vastgoed bestemd voor de verkoop	19.5	1.980	633
Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor de verkoop	19.5	152	-
Overige voorraden	19.5	<u>124</u>	<u>247</u>
		2.256	880
Vorderingen			
Huurdebiteuren	19.6.1	80	109
Overheid	19.6.2	-	-
Vorderingen op maatschappijen waarin wordt deelgenomen	19.6.3	17	10
Overige vorderingen	19.6.4	53	50
Overlopende activa	19.6.5	<u>176</u>	<u>1.627</u>
		326	1.796
Liquide middelen	19.7	3.025	2.538
Totaal van vlottende activa		5.607	5.214
Totaal activa		1.341.012	1.241.338

Passief	Ref.	31-12-2020 * € 1.000	31-12-2019 * € 1.000
Eigen vermogen			
Herwaarderingsreserves	19.8	719.979	662.719
Overige reserves	19.8	<u>242.382</u>	<u>217.075</u>
		962.361	879.794
Voorzieningen			
Voorziening onrendabele investeringen en herstructureringen	19.9	4.284	7.787
Overige voorzieningen	19.9	<u>310</u>	<u>494</u>
		4.594	8.281
Langlopende schulden			
Schulden aan overheid	19.10	131	145
Schulden aan banken	19.10	304.598	268.065
Verplichtingen uit hoofde van onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	19.10	32.873	33.123
		<u>337.602</u>	<u>301.333</u>
Kortlopende schulden			
Schulden aan overheid	19.11	40	27
Schulden aan banken	19.11	24.467	37.765
Schulden aan leveranciers en handelskredieten	19.11	3.468	4.763
Schulden ter zake van belastingen, premies sociale verzekeringen en pensioenen	19.11	3.057	3.212
Overige schulden	19.11	280	259
Overlopende passiva	19.11	<u>5.143</u>	<u>5.903</u>
		36.455	51.929
Totaal passiva		<u>1.341.012</u>	<u>1.241.338</u>

12. Winst- en verliesrekening over 2020

	Ref.	2020	2019
		* € 1.000	* € 1.000
Huuropbrengsten	20.1	57.809	55.962
Opbrengsten servicecontracten		898	923
Lasten servicecontracten		-917	-933
Lasten verhuur- en beheeractiviteiten	20.2	-2.980	-3.191
Lasten onderhoudsactiviteiten	20.3	-24.719	-18.418
Overige directe operationele lasten exploitatie bezit	20.4	-12.633	-11.198
Totaal van netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille		17.458	23.145
Omzet verkocht vastgoed in ontwikkeling	20.5	377	-
Lasten verkocht vastgoed in ontwikkeling	20.5	-276	-
Totaal van netto resultaat verkocht vastgoed in ontwikkeling		101	-
Verkoopopbrengst vastgoedportefeuille	20.6	4.252	7.101
Toegerekende organisatiekosten	20.6	-99	-101
Boekwaarde verkochte vastgoedportefeuille	20.6	-2.579	-6.211
Totaal van netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille		1.574	789
Overige waardeveranderingen van vastgoedportefeuille	20.7	-28.443	-25.487
Niet-gerealiseerde waardeverandering vastgoedportefeuille	20.7	102.402	81.110
Niet-gerealiseerde waardeverandering vastgoedportefeuille verkocht onder voorwaarden	20.7	437	882
Totaal van waardeveranderingen vastgoedportefeuille		74.396	56.505
Opbrengst overige activiteiten	20.8	219	192
Kosten overige activiteiten	20.8	-230	-233
Totaal van netto resultaat overige activiteiten		-11	-41
Overige organisatiekosten	20.9	-2.830	-2.684
Kosten omtrent leefbaarheid	20.10	-1.028	-860
Opbrengst van andere effecten en vorderingen die tot de vaste activa behoren		124	150
Overige rentebaten en soortgelijke opbrengsten	20.11	70	45
Rentelasten en soortgelijke kosten	20.11	-7.098	-8.023
Totaal van financiële baten en lasten		-6.904	-7.828
Totaal van resultaat voor belastingen		82.756	69.026
Belastingen	20.12	-195	3.996
Resultaat uit deelnemingen	20.13	6	5
Totaal van resultaat na belastingen		-189	4.001
		82.567	73.027

13. Kasstroomoverzicht

	2020	2019
	* € 1.000	* € 1.000
Operationele activiteiten		
Ontvangsten:		
Huurontvangsten	57.876	56.618
Vergoedingen	937	855
Overige bedrijfsontvangsten	570	591
Ontvangen interest	62	38
<i>Saldo ingaande kasstromen</i>	59.445	58.102
Uitgaven:		
Erfpacht	1	1
Betalingen aan werknemers	6.406	6.067
Onderhoudsuitgaven	22.385	16.098
Overige bedrijfsuitgaven	9.130	8.795
Betaalde interest	7.668	8.070
Sectorspecifieke heffing onafhankelijk van resultaat	49	52
Verhuurdersheffing	8.565	7.697
Leefbaarheid niet investeringsgebonden	239	306
Vennootschapsbelasting	-	-
<i>Saldo uitgaande kasstromen</i>	54.443	47.086
Totaal van kasstroom uit operationele activiteiten	5.002	11.016
Investeringsactiviteiten		
Vastgoedbeleggingen en MVA		
ingaande kasstroom:		
Ontvangsten materiële vaste activa:		
Verkoopontvangsten bestaande huur	2.924	3.527
Verkoopontvangsten VoV	1.504	3.577
Verkoopontvangsten nieuwbouw	211	-
Verkoopontvangsten grond	165	-
<i>Totaal van ontvangsten uit hoofde van vervreemding van vastgoedbeleggingen en MVA</i>	4.804	7.104
Vastgoedbeleggingen en MVA		
uitgaande kasstroom:		
Nieuwbouw huur	19.527	27.187
Verbeteruitgaven	9.163	12.292
Aankoop	852	-
Nieuwbouw verkoop	250	-
Aankoop woningen (VOV) voor doorverkoop	1.691	2.783
Sloopuitgaven	820	922
Investerings overig	230	1.260
<i>Totaal van verwervingen van vastgoedbeleggingen en MVA</i>	32.533	44.444
Totaal van kasstroom uit investeringsactiviteiten	-27.729	-37.340
Financieringsactiviteiten		
Ingaand		
Nieuw te borgen leningen	60.500	57.000
Uitgaand		
Aflossing geborgde leningen	37.273	31.199
Aflossing ongeborgde leningen	13	13
Totaal van kasstroom uit financieringsactiviteiten	23.214	25.788
Toename (afname) van geldmiddelen	487	-536
Geldmiddelen aan het begin van de periode	2.538	3.074
Geldmiddelen aan het einde van de periode	3.025	2.538

14. Grondslagen voor waardering

Algemeen

Deze jaarrekening heeft betrekking op de periode 1 januari 2020 tot en met 31 december 2020. Alle bedragen luiden in euro's, tenzij anders vermeld.

14.1 Activiteiten

QuaWonen is een stichting met de status van een "toegelaten instelling volkshuisvesting". Het kantoor heeft als adres Hof ter Bergen 25 te Bergambacht.

Zij heeft specifieke toelating in de gemeenten Krimpenerwaard, Bodegraven-Reeuwijk, Alphen aan den Rijn, Gouda, Krimpen a/d IJssel en Zuidplas. De vestigingsplaats is Krimpenerwaard, kern Bergambacht. De activiteiten bestaan voornamelijk uit de exploitatie en ontwikkeling van onroerende zaken.

Het KvK-nummer van QuaWonen is 24107420.

Stichting QuaWonen heeft als enige 100%-deelneming QuaWonen Energie B.V.

QuaWonen Energie BV heeft tot doel het optreden als tussenpersoon voor de levering van energie en diensten en het ontwikkelen van activiteiten en opzetten van projecten die leiden tot extra energie- en (woon)lastenbesparingen.

QuaWonen oefent overheersende zeggenschap uit over de VvE's, VvE d'Aartsberghe, VvE 't Ingse Hof VvE Julianahof, VvE de Waterpoort, VvE de Observant, VvE Het Palet, VvE Belcanto, VvE Parkwijk (blok A en B), VvE Oranjeplaats (blok A,B,C,D en parkeergarage), VvE Adam van Vianenstraat. Deze VvE's zijn evenwel niet in de geconsolideerde jaarrekening verwerkt omdat hun gezamenlijke betekenis is te verwaarlozen op het geheel.

14.2 Toelichting daeb/niet daeb opgenomen

Met ingang van 2018 wordt in de jaarrekening verantwoording afgelegd over de daeb- niet-daeb-activiteiten. Hiertoe worden van de administratief gescheiden activiteiten de balans, de winst- en verliesrekening en het kasstroomoverzicht opgenomen. De grondslagen voor waardering van activa en passiva en voor de resultaatbepaling van de gescheiden activiteiten zijn gelijk aan die van de toegelaten instelling als geheel, zoals nader uiteengezet onder algemene grondslagen voor de jaarrekening.

Om tot een gescheiden balans, winst- en verliesrekening en kasstroomoverzichten te komen wordt een aantal uitgangspunten gehanteerd. Een aantal direct toe te rekenen posten wordt in overeenstemming met het op 31 oktober 2017 goedgekeurde scheidingsvoorstel volledig daeb- dan wel aan de niet- daeb activiteiten toegerekend. Voor andere niet direct toe te rekenen posten in de gescheiden balans, winst- en verliesrekening en kasstroomoverzicht wordt uitgegaan van een aantal veronderstellingen. De belangrijkste veronderstellingen zijn onderstaand nader uitgezet:

Grondslag voor scheiding

Directe scheiding op VHE-niveau. De opbrengsten/ kosten en kasstromen van individuele transacties worden direct toegerekend aan de individuele VHE die staat geassocieerd als daeb dan wel niet-daeb

Posten in gescheiden verantwoording

Balans:

- Vastgoedbeleggingen
- Voorziening onrendabele investeringen en herstructureringen
- Verplichtingen uit hoofde van onroerende zaken verkocht onder voorwaarden
- Belastinglatenties

Winst- en verliesrekening:

- Huuropbrengsten
- Opbrengsten servicecontracten
- Verkoopopbrengsten en -lasten
- Verhuurderheffing

Kasstroomoverzicht:

- Ontvangsten verhuur en servicecontracten
- Desinvesteringskasstromen

Toerekening op complexniveau en gescheiden naar de daeb en niet-daeb activiteiten op basis van de relatieve verdeling van eenheden in het betreffende complex.

Gescheiden op basis van borging van de achterliggende financiering (bijvoorbeeld WSW borging). Geborgde leningen classificeren als daeb, niet geborgde leningen als niet-daeb.

Gescheiden op basis van omvang activiteiten in de daeb/ niet-daeb tak op basis van een algemene splitsingsfactor gebaseerd op de totaalverdeling van verhuureenheden in daeb/ niet-daeb
De hierbij gehanteerde verdeling daeb/ niet-daeb is: 97%/3%

Winst- en verliesrekening:
- Lasten servicecontracten
- Lasten onderhoudsactiviteiten
- Overige directe lasten exploitatie bezit
Kasstroomoverzicht:
- Uitgaven servicecontracten
- Uitgaven onderhoud
- Investeringskasstromen

Balans:
- Schulden aan banken
Winst- en verliesrekening:
- Rentebaten en rentelasten
Kasstroomoverzicht:
- Financieringskasstroom

Balans:
- (Im)materiële vaste activa
Winst- en verliesrekening:
- Lasten verhuur en beheeractiviteiten
- Opbrengsten en kosten overige activiteiten
- Toegerekende organisatiekosten
Kasstroomoverzicht:
- Personeelsuitgaven
- Overige bedrijfsuitgaven

14.3 Algemene grondslagen voor de opstelling van de jaarrekening

De jaarrekening van QuaWonen is opgesteld volgens de bepalingen van de Woningwet, het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting en de Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting Titel 9 Boek 2 BW en de Richtlijnen voor de jaarverslaggeving, in het bijzonder Richtlijn 645 Toegelaten instellingen volkshuisvesting.

De jaarrekening is opgesteld conform de continuïteitsveronderstelling. COVID-19 en de daartegen genomen maatregelen door de rijksoverheid, hebben voor 2020 geen significante impact gehad op de financiële positie van QuaWonen. De voor QuaWonen belangrijkste risico's, oplopen huurachterstand en langdurig uitvallen medewerkers, hebben niet of slechts in geringe mate opgetreden.

De waardering van activa en passiva en de bepaling van het resultaat vinden plaats op basis van historische kosten, tenzij anders vermeld.
Baten en lasten worden toegerekend aan het jaar waarop zij betrekking hebben. Winsten worden slechts opgenomen voor zover zij op balansdatum zijn gerealiseerd. Verplichtingen en mogelijke verliezen die hun oorsprong vinden voor het einde van het verslagjaar, worden in acht genomen indien zij voor het opmaken van de jaarrekening bekend zijn geworden.

14.4 Oordelen en schattingen

Bij het opstellen van de jaarrekening maakt het bestuur diverse schattingen. Dit is inherent aan het toepassen van de geldende verslaggevingsstandaarden. In het bijzonder vormt het bestuur oordelen en schattingen bij de bepaling van de marktwaarde van het vastgoed in exploitatie. De waardebeoordeling van het vastgoed betreft de grootste schattingspost waar het bestuur een inschatting over moet maken voor de jaarrekening.

De marktwaarde is als volgt te definiëren:

Marktwaarde is het geschatte bedrag waartegen vastgoed tussen een bereidwillige koper en een bereidwillige verkoper na behoorlijke marketing in een zakelijke transactie zou worden overgedragen op de peildatum, waarbij partijen met kennis van zaken, prudent en zonder dwang zouden hebben gehandeld.

Voor de waardering in de jaarrekening wordt de marktwaarde in verhuurde staat gehanteerd. Om een inschatting van de marktwaarde te maken wordt gebruikt gemaakt van een waarderingsmodel. De vraag is wat de nauwkeurigheid van dit model is of binnen welke bandbreedte de opdrachtgever het waardeoordeel mag verwachten. Uitgaande van de gegeven definitie van de marktwaarde en de in het

model opgelegde norm wordt in de markt de nauwkeurigheid van de waardering geacht te liggen binnen een bandbreedte van 10 procent plus en min de marktwaarde. Uit marktonderzoek waarbij de verkoopprijs van verkochte objecten wordt vergeleken met de meest recente taxatie (onderzoek IPD en RICS) blijkt een gemiddeld verschil van 9 procent tussen de getaxeerde waarde en de opbrengstwaarde.

Ook in het opstellen van de belastinglatenties maakt QuaWonen schattingen. Voor het afschrijvingspotentieel worden schattingen gemaakt van het verschil tussen de fiscale waarde en de balanswaarden, gebaseerd op de marktwaarde in verhuurde staat, voor de komende jaren. Tenslotte heeft QuaWonen ook schattingen gemaakt voor de realiseerbare fiscale verliezen. Hierbij wordt in de meerjarenbegroting nagegaan, of de nu geactiveerde tekorten in de komende 9 jaren gecompenseerd kunnen worden met fiscale winsten. Waar van toepassing zijn niet te realiseren bedragen als verliesverdamping afgeboekt.

14.5 Deelnemingen

QuaWonen heeft een 100% deelneming in QuaWonen Energie BV, gevestigd in de Krimpenerwaard, kern Bergambacht. De deelneming is van te verwaarlozen betekenis en daarom wordt gebruik gemaakt van de vrijstelling voor consolidatie overeenkomstig artikel 407 lid 1a.

14.6 Bezoldigingsinformatie o.g.v. Wet normering topinkomens

De WNT is van toepassing op QuaWonen. QuaWonen is op grond van het aantal eenheden en het aantal inwoners van de grootste gemeente waarin de corporatie minstens 20% van haar verhuureenheden in eigendom heeft, ingedeeld in categorie F. Het bezoldigingsmaximum voor deze bezoldigingsklasse is €168.000.

15. Grondslagen voor waardering van activa en passiva

Verwerking verplichtingen

In de jaarrekening worden naast juridisch afdwingbare verplichtingen ook feitelijke verplichtingen verwerkt die kunnen worden gekwalificeerd als "intern geformaliseerd en extern gecommuniceerd". Hiervan is sprake wanneer besluitvorming en uitingen namens QuaWonen zijn gedaan naar belanghouders zoals huurders, gemeenten over verplichtingen van toekomstige herstructureringen en toekomstige nieuwbouwprojecten. Een feitelijke verplichting is gekoppeld aan het besluitvormingsproces rondom projectontwikkeling en herstructurering. Van een feitelijke verplichting is sprake indien de formalisering van de Prijs- en Contractfase van een (deel)project heeft plaatsgevonden in de vergadering van de Raad van Commissarissen.

15.1 Immateriële vaste activa

Overige immateriële vaste activa

De immateriële vaste activa worden gewaardeerd op het bedrag van de bestede kosten, verminderd met de cumulatieve afschrijvingen en indien van toepassing met bijzondere waardeverminderingen. De jaarlijkse afschrijvingen bedragen een vast percentage van de bestede kosten, zoals nader in de toelichting op de balans is gespecificeerd. De verwachte gebruiksduur en de afschrijvingsmethode worden aan het einde van elk boekjaar opnieuw beoordeeld.

Investerings worden geactiveerd onder de voorwaarden, dat de bedrijfseconomische voordelen volgens de voorafgaande besluitvorming groter zijn dan de hieruit resulterende afschrijvingskosten en de bestedingen voldoende betrouwbaar kunnen worden vastgesteld.

15.2 Vastgoedbeleggingen

15.2.1 Daeb- en niet-daeb vastgoed in exploitatie

Daeb vastgoed omvat woningen in exploitatie met een huurprijs onder de huurtoeslaggrens, het maatschappelijk vastgoed en het overige sociale vastgoed. De huurtoeslaggrens is een algemeen huurprijsniveau dat jaarlijks per 1 juli door de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties wordt vastgesteld. Ultimo 2020 bedraagt deze grens € 737.14 (2019: € 720.42). Het niet-daeb vastgoed omvat woningen in exploitatie met een huurprijs boven de huurtoeslaggrens en commercieel vastgoed.

Maatschappelijk vastgoed is bedrijfsonroerend goed dat is verhuurd aan maatschappelijke organisaties, waaronder zorg-, welzijns-, onderwijs- en culturele instellingen en dienstverleners en tevens is vermeld op de bijlage zoals deze is opgenomen in de Beschikking van de Europese Commissie d.d. 15 december 2009 aangaande de staatssteun voor toegelaten instellingen.

Grondslag waardering tegen actuele waarde gebaseerd op marktwaarde:

Het daeb- en niet-daeb vastgoed in exploitatie wordt bij eerste verwerking gewaardeerd tegen de verkrijgings- of vervaardigingsprijs, inclusief transactiekosten.

Vastgoed in exploitatie worden op grond van artikel 35 lid 2 van de Woningwet na de eerste verwerking gewaardeerd tegen actuele waarde. Op grond van artikel 31 van het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015 vindt de waardering plaats tegen de marktwaarde, die overeenkomstig artikel 14 van de Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015 plaatsvindt conform de methodiek die is opgenomen in bijlage 2 van de Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015 ('Handboek modelmatig waarderen marktwaarde'). Bij het toepassen van het 'Handboek modelmatig waarderen marktwaarde' past QuaWonen de basisversie toe. Voor een verdere toelichting op de toepassing van het waarderingshandboek wordt verwezen naar de toelichting op de balans.

Winsten of verliezen, ontstaan door een wijziging in de marktwaarde van het vastgoed in exploitatie, worden verantwoord in de winst- en verliesrekening over de periode waarin de wijziging zich voordoet.

Daarnaast wordt ten laste van de resultaatbestemming, een herwaarderingsreserve gevormd.

De herwaarderingsreserve wordt gevormd voor het verschil tussen de boekwaarde op basis van verkrijgings- of vervaardigingsprijs zonder rekening te houden met enige afschrijving, waardeverandering of belastingen en de marktwaarde van het vastgoed in exploitatie waar de reserve betrekking op heeft.

QuaWonen hanteert de basisversie van het Handboek modelmatig waarden marktwaarde voor woonegelegenheden, maatschappelijk onroerend goed (MOG), parkeergelegenheden en intramuraal zorgvastgoed. Voor bedrijfsonroerend goed past QuaWonen de full versie toe.

Bij toepassing van de basisversie is volgens het waarderingshandboek sprake van een aannemelijke marktwaarde op portefeuilleniveau, bij toepassing van de full versie is sprake van een aannemelijke waarde op complexniveau. De herwaarderingsreserve wordt op complexniveau bepaald, waardoor bij de basisversie een onnauwkeurigheid kan bestaan in de allocatie binnen het eigen vermogen tussen de herwaarderingsreserve en de overige reserves.

Bij de waardering van het vastgoed bij toepassing van de basisversie is geen taxateur betrokken. Als gevolg hiervan bestaat het risico dat de modelmatig bepaalde marktwaarde van het vastgoed in een bepaalde bandbreedte (+/- 10%) kan afwijken van de marktwaarde die met betrokkenheid van een taxateur (i.e. fullversie van het Handboek waarbij vrijheidsgraden van toepassing zijn) tot stand zou zijn gekomen.

15.2.2 Waardering volgens Full Variant op het bedrijfsonroerend goed (BOG)

15.2.2.1 Inschakeling taxateur

Ultimo 2020 is de gehele portefeuille van het BOG door een externe taxateur getaxeerd volgens de Full Variant. De taxateur is onafhankelijk en ter zake deskundige, ingeschreven bij het Nederlands Register Vastgoed Taxateurs (NRVT – www.nrvt.nl).

15.2.3 Uitgaven na eerste verwerking

Uitgaven na eerste verwerking ten behoeve van het complex aangaande het daeb en niet-daeb vastgoed in exploitatie, die voldoen aan de algemene activeringscriteria worden geactiveerd tegen actuele waarde. Op grond van artikel 31 Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015 vindt de waardering plaats tegen de marktwaarde, die overeenkomstig artikel 14 van de Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015 plaats vindt conform het Handboek modelmatig waarden marktwaarde. Hierbij wordt de marktwaarde op basis van de toekomstige kasstromen middels DCF methode bepaald.

15.2.4 Herwaarderingsreserve

Jaarlijks wordt op balansdatum de marktwaarde van onroerende zaken in exploitatie opnieuw bepaald. Winsten of verliezen ontstaan door een wijziging in de marktwaarde worden verantwoord in de winst- en verliesrekening. Voor het positieve verschil tussen de marktwaarde van het waarderingscomplex en de initiële verkrijgings- of vervaardigingsprijs wordt, zonder rekening te houden met enige afschrijving, waardevermindering of belastingen, een herwaarderingsreserve gevormd. Het expliciet opnemen van een herwaarderingsreserve in de balans als onderdeel van het eigen vermogen benadrukt voor de gebruiker van de jaarrekening dat een deel van het eigen vermogen op het waarderingsmoment nog niet gerealiseerd is.

15.2.5 Afschrijvingen

Op de onroerende zaken in exploitatie gewaardeerd op marktwaarde wordt niet afgeschreven.

15.2.6 Buitengebruikstelling als gevolg van sloop

Indien op het waarderingscomplex of een deel daarvan, op de waardepeildatum 31 december 2020 een ook voor een derde, onherroepelijke verplichting tot sloop van toepassing is, wordt hier bij de waardering rekening mee gehouden.

15.2.7 Algemene uitgangspunten

Tenzij bij de afzonderlijke balansposten iets anders wordt vermeld gelden voor de vastgoedbeleggingen de volgende algemene uitgangspunten.

15.2.8 Verrijgings- of vervaardigingsprijs

De verkrijgings- of vervaardigingsprijs wordt bepaald als de som van alle direct toe te rekenen uitgaven gedurende de geschatte toekomstige gebruiksduur. Op grond wordt niet afgeschreven.

Voor zover verkregen subsidies kwalificeren als investeringssubsidie worden deze in mindering gebracht op de verkrijgings- of vervaardigingsprijs.

Tevens worden hierbij de rente tijdens de bouw op vreemd vermogen en direct toerekenbare interne kosten evenals transactiekosten geactiveerd. Rente wordt uitsluitend toegerekend indien voor te vervaardigen vastgoedbeleggingen noodzakelijkerwijs een aanmerkelijke hoeveelheid tijd nodig is om deze gebruiksklaar te maken, en vangt aan bij start van de bouw. De geactiveerde rente is 0,5% (2019: 2,0%).

15.2.9 Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden

Voor onroerende zaken in exploitatie die in het kader van een regeling Verkoop onder Voorwaarden (VOV) door de corporatie wordt overgedragen aan derden waarbij de regeling kwalificeert als financieringstransactie, eindigt het eigen gebruik en wordt het vastgoed geherrubriceerd als vastgoed verkocht onder voorwaarden. De onroerende zaken verkocht onder voorwaarden worden gewaardeerd op de getaxeerde leegwaarde onder aftrek van de contractuele korting. Een eventuele waardevermeerdering of – vermindering van de boekwaarde van de onroerende zaken op het moment van de herclassificatie wordt verantwoord in de winst- en verliesrekening onder de post Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille verkocht onder voorwaarden.

Na eerste verwerking vindt waardering plaats tegen de getaxeerde leegwaarde na aftrek van de in het VOV-contract overeengekomen korting. De leegwaarde wordt jaarlijks opnieuw geschat. Waardeveranderingen worden in het resultaat verantwoord onder de post Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille verkocht onder voorwaarden.

De regeling kwalificeert als een financieringstransactie indien niet alle belangrijke economische voor- en nadelen zijn overgedragen. Dit is in het kader van een regeling VOV doorgaans het geval indien sprake is van een terugkoopplicht dan wel een terugkooprecht tegen een significant lagere terugkoopprijs dan de verwachte reële waarde op terugkoopmoment.

Voor de in de regeling overeengekomen overdrachtswaarde heeft de corporatie een terugkoopverplichting, die jaarlijks wordt gewaardeerd op de bij overdracht ontstane terugkoopverplichting, rekening houdend met de contractvoorwaarden inzake terugkoop waaronder de deling van de jaarlijkse waardeontwikkeling van de woning in het economisch verkeer. De terugkoopverplichting wordt als verplichting op de balans opgenomen zonder rekening te houden met de tijdswaarde van geld aangezien inschatting van het tijdstip waarop terugkoop in de toekomst zal plaatsvinden, mede gelet op de onbeperkte terugkooptermijn, niet goed mogelijk is. Indien de verwachting bestaat dat de terugkoop binnen één jaar zal plaatsvinden wordt de verplichting onder de kortlopende schulden verantwoord.

De waardeveranderingen ter zake van de woningen verkocht onder voorwaarden (na herclassificatie) en die ter zake de terugkoopverplichtingen worden in het resultaat verantwoord onder de post Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille verkocht onder voorwaarden.

Ultimo boekjaar wordt het verschil (indien positief) tussen de dan opnieuw vastgestelde leegwaarde na aftrek van contractuele korting en de – gefixeerde – boekwaarde op moment van herclassificatie op basis van de oude grondslag verwerkt in een herwaarderingsreserve.

15.2.10 Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie

Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie betreft nieuwbouw ten behoeve van toekomstige verhuurexploitatie en renovatie van bestaand bezit. De complexen in aanbouw worden gewaardeerd tegen verkrijgings- of vervaardigingsprijs dan wel de lagere marktwaarde.

15.3 Materiële vaste activa

15.3.1 Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie

De onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie worden gewaardeerd op basis van de verkrijgingsprijs, verminderd met de cumulatieve afschrijvingen en indien van toepassing met bijzondere waardeverminderingen. De afschrijvingen worden gebaseerd op de geschatte economische levensduur en worden berekend op basis van een vast percentage van de verkrijgingsprijs. Er wordt afgeschreven vanaf het moment van ingebruikneming. Op terreinen wordt niet afgeschreven.

15.4 Financiële vaste activa

15.4.1 Deelnemingen

De deelneming in 'QuaWonen Energie B.V.' is gewaardeerd volgens de nettovermogenswaarde methode.

De nettovermogenswaarde wordt berekend volgens de grondslagen die gelden voor deze jaarrekening van de toegelaten instelling.

De aansprakelijkheid van QuaWonen in "QuaWonen Energie B.V." beperkt zich tot het ingebrachte kapitaal.

QuaWonen is opgenomen in een fiscale eenheid voor de vennootschapsbelasting met QuaWonen Energie B.V. QuaWonen is uit hoofde van de fiscale eenheid hoofdelijk aansprakelijk voor vennootschapsbelastingsschulden van de groepsmaatschappij.

15.4.2 Latente belastingvorderingen

Onder de financiële vaste activa zijn latente belastingvorderingen opgenomen, indien en voor zover het waarschijnlijk is dat realisatie van de belastingclaim te zijner tijd zal kunnen plaatsvinden.

Deze latente belastingvorderingen zijn gewaardeerd tegen contante waarde waarbij discontering plaatsvindt tegen de netto rente. De netto rente bestaat uit de gemiddelde vreemd vermogenskostenvoet onder aftrek van vennootschapsbelasting op basis van het nominale belastingtarief. De latente belastingvorderingen hebben overwegend een langlopend karakter.

De latente belastingvorderingen hebben betrekking op tijdelijke verschillen tussen waardering in de jaarrekening en de fiscale waardering van het vastgoed in exploitatie. Voor deze tijdelijke verschillen in verband met het fiscale afschrijvingspotentieel.

Voor het vastgoed dat is bestemd voor doorexplotatie is sprake van fiscale faciliteiten die het mogelijk maken dat latenties na afloop van de levensduur worden doorgeschoven naar nieuw vastgoed. In het geval dat het zeer waarschijnlijk is dat voor het betreffende vastgoed geen fiscale afwikkeling gedurende de levensduur zal plaatsvinden, wordt rekening gehouden met de fiscale afwikkeling gebaseerd op de voorgenomen wijze van realisatie na afloop van de levensduur. Dit betekent dat de contante waarde van de latentie door de zeer lange periode tot het moment van afwikkeling naar nihil tendeert.

De latente belastingvorderingen hebben verder alleen nog betrekking op de aanwezige compensabele verliezen.

15.4.3 Overige vorderingen

15.4.3.1 Kopen naar Wens

In 2014 is de strategie voor de (methode van) verkoop van woningen aangepast. Waar eerst de woningen werden verkocht onder voorwaarden (zie 15.2.9) met een terugkoopplicht werden woningen tot en met medio 2017 soms verkocht onder de vorm Kopen naar Wens. De woningen werden permanent verkocht, waarbij een deel van de verkoopsom, afhankelijk van de hoogte van het inkomen van de koper, werd voldaan in de vorm van een uitgestelde betaling. Deze betaling moet afgelost worden indien de koper de woning weer verkoopt. In het contract zijn voorwaarden opgenomen om zekerheid te creëren van inlossing van de uitgestelde betaling en wordt een indexatie toegepast op de hoogte van de uitgestelde betaling. Deze post is tegen nominale waarde

gewaardeerd. Noodzakelijk geachte voorzieningen voor mogelijke verliezen als gevolg van oninbaarheid worden in mindering gebracht. Vooralsnog is er geen voorziening getroffen voor oninbaarheid.

15.4.3.2 Overige vorderingen

De onder financiële vaste activa opgenomen overige vorderingen worden initieel gewaardeerd tegen de reële waarde en vervolgens gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs, die gelijk is aan de nominale waarde, onder aftrek van noodzakelijk geachte voorzieningen.

Uitgezonderd hiervan is de waardering van de parkeergarage aan de Secretaris Schipperstraat in Bergambacht. Dit pand is in 2013 opgeleverd en door middel van een erfpacht akte aan de gemeente Bergambacht overgedragen. De erfpacht is in 1 keer voor 50 jaar afgekocht: resteert een bloot eigendom van de opstal te waarde € 1, zijnde de contante waarde van de grondopbrengst verminderd met sloopkosten na 50 jaar.

15.5 Voorraden

15.5.1 Vastgoed bestemd voor de verkoop

Vastgoed bestemd voor verkoop betreft de voorraad woningen (opgeleverd en nog niet verkocht) die niet in exploitatie zijn en zijn aangewezen voor verkoop.

Vastgoed bestemd voor verkoop wordt gewaardeerd tegen de verkrijgingsprijs dan wel vervaardigingsprijs of lagere netto-opbrengstwaarde. Deze lagere netto-opbrengstwaarde wordt bepaald door individuele beoordeling van het vastgoed. De vervaardigingsprijs omvat de bouwkosten, de directe loonkosten en de overige kosten die rechtstreeks aan de vervaardiging kunnen worden toegerekend. De netto-opbrengstwaarde is gebaseerd op een verwachte verkoopprijs, onder aftrek van nog te maken kosten voor voltooiing en verkoop.

Onder vastgoed bestemd voor verkoop wordt tevens opgenomen vastgoed dat niet langer in exploitatie is en waarvoor activiteiten zijn aangevangen ten behoeve van verkoop. De verkrijgingsprijs wordt bepaald op basis van de marktwaarde op het moment dat het vastgoed uit exploitatie wordt genomen.

15.6 Vorderingen

De vorderingen worden bij eerste verwerking opgenomen tegen de reële waarde en vervolgens gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs. Noodzakelijk geachte voorzieningen voor mogelijke verliezen als gevolg van oninbaarheid worden in mindering gebracht. Hierbij worden de vorderingen met een actieve contractrelatie voor 50% als oninbaar gewaardeerd en voor 75%, als er geen actieve contractrelatie (vertrokken huurders) is.

15.7 Liquide middelen

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

15.8 Voorzieningen

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

15.8.1 Voorziening onrendabele investeringen en herstructureringen

In het geval per balansdatum sprake is van feitelijke dan wel juridische investeringsverplichtingen inzake het daeb en niet-daeb vastgoed in exploitatie in ontwikkeling, waarbij de geschatte kostprijs van het vastgoed hoger is dan de aan deze investeringsverplichtingen toe te rekenen marktwaarde per balansdatum op basis van het Handboek modelmatig waarderen marktwaarde, wordt het verschil eerst in mindering gebracht op de reeds bestede kosten en wordt voor het resterend bedrag een voorziening gevormd voor onrendabele investeringen en herstructureringen. De afwaardering van de bestede kosten

tot nihil en de vorming van de voorziening wordt in het resultaat verantwoord onder de post Overige waardeveranderingen.

15.8.2 Overige voorzieningen

Tenzij anders vermeld, worden de overige voorzieningen gewaardeerd tegen de nominale waarde van de uitgaven die naar verwachting noodzakelijk zijn om de betreffende verplichtingen af te wikkelen.

15.8.3 Voorziening pensioenen

QuaWonen heeft een pensioenregeling bij het pensioenuitvoerder SPW (bedrijfstakpensioenfonds). De regeling wordt gefinancierd door afdrachten aan pensioenuitvoerders, te weten het bedrijfstakpensioenfonds. De pensioenverplichtingen worden gewaardeerd volgens de 'verplichting aan de pensioenuitvoerder benadering'. In deze benadering wordt de aan de pensioenuitvoerder te betalen premie als last in de winst- en verliesrekening verantwoord.

Aan de hand van de uitvoeringsovereenkomst wordt beoordeeld of, en zo ja welke, verplichtingen naast de betaling van de jaarlijkse aan de pensioenuitvoerder verschuldigde premie op balansdatum bestaan. Deze additionele verplichtingen, waaronder eventuele verplichtingen uit herstelplannen van de pensioenuitvoerder, leiden tot lasten voor QuaWonen en worden in de balans opgenomen in een voorziening.

De waardering van de verplichting is de beste schatting van de bedragen die noodzakelijk zijn om deze per balansdatum af te wikkelen. Indien het effect van de tijdswaarde van geld materieel is, wordt de verplichting gewaardeerd tegen de contante waarde. Discontering vindt plaats op basis van rentetarieven van hoogwaardige ondernemingsobligaties.

Toevoegingen aan en vrijval van de verplichtingen komen ten laste respectievelijk ten gunste van de winst- en verliesrekening.

Een pensioenvordering wordt in de balans opgenomen wanneer QuaWonen beschikkingsmacht heeft over de pensioenvordering, wanneer het waarschijnlijk is dat de toekomstige economische voordelen die de pensioenvordering in zich bergt, zullen toekomen aan QuaWonen en wanneer de pensioenvordering betrouwbaar kan worden vastgesteld.

Ultimo 2020 (en 2019) waren er voor QuaWonen geen pensioenvorderingen en geen verplichtingen naast de betaling van de jaarlijkse aan de pensioenuitvoerder verschuldigde premie.

15.8.4 Voorziening garantieverplichtingen

De voorziening garantieverplichtingen wordt opgenomen voor de geschatte kosten die naar verwachting voortvloeien uit de per balansdatum lopen verplichtingen uit hoofde van een verstrekte garantie op een geldlening. Ten laste van de voorziening komen de kosten die voortvloeien uit het betalen van aanspraken op de betreffende garantstelling.

15.9 Langlopende schulden

Opgenomen leningen en schulden worden bij eerste verwerking opgenomen tegen de reële waarde en vervolgens gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs. De geamortiseerde kostprijs is alhier gelijk aan de nominale waarde.

15.9.1 Schulden aan overheid en aan banken

Opgenomen leningen en schulden worden bij eerste verwerking opgenomen tegen de reële waarde en vervolgens gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs. Voor de derivaten is kostprijs hedge-accounting toegepast. Zie hiervoor hoofdstuk 18 Financiële Instrumenten en Risicobeheersing.

15.9.2 Verplichtingen uit hoofde van onroerende zaken verkocht onder voorwaarden

QuaWonen heeft in het kader van de verkoop van woningen onder voorwaarden een terugkoopverplichting die afhankelijk is van de waardeontwikkeling van de woningen. De terugkoopverplichting wordt jaarlijks gewaardeerd. Indien de verwachting bestaat dat de terugkoop binnen één jaar zal plaatsvinden, is de verplichting onder de kortlopende schulden verantwoord.

15.10 Kortlopende schulden

De kortlopende schulden worden bij eerste verwerking opgenomen tegen de reële waarde (indien deze lager is dan de verkrijgings- /vervaardigingsprijs) en vervolgens gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs. De geamortiseerde kostprijs is alhier gelijk aan de nominale waarde.

16. Grondslagen voor bepaling van het resultaat

Algemeen

Het resultaat wordt bepaald als verschil tussen de opbrengstwaarde van de geleverde prestaties en de kosten en andere lasten over het jaar. De resultaten op transacties worden verantwoord in het jaar waarin zij zijn gerealiseerd; verliezen reeds zodra zij voorzienbaar zijn.

Totaal van nettoresultaat exploitatie vastgoedportefeuille

16.1 Huuropbrengsten

Hier worden de huuropbrengsten opgenomen die uit de exploitatie van het vastgoed worden gegenereerd. Dit zijn zowel de huuropbrengsten uit de exploitatie van het DAEB vastgoed als het niet-daeb vastgoed. De jaarlijkse huurverhoging is van overheidswege gebonden aan een maximum. Voor het verslagjaar 2020 bedroeg dit maximumpercentage 2,6% (2019 1,6%). De opbrengsten uit hoofde van huur worden aangemerkt als zijnde gerealiseerd in het jaar van verlening van de diensten.

16.2 Opbrengsten en lasten servicecontracten

Opbrengsten servicecontracten betreffen overeengekomen bijdragen van huurders en worden aangemerkt als zijnde gerealiseerd in het jaar van levering van de goederen en verlening van de diensten. De bijdragen zijn voor de dekking van de te maken en gemaakte servicekosten. Verrekening op basis van daadwerkelijke bestedingen vindt jaarlijks plaats. Gemaakte servicekosten worden verantwoord onder de lasten servicecontracten in het verslagjaar waarop de servicekosten betrekking hebben.

16.3 Lasten verhuur en beheeractiviteiten

Hier worden de directe en indirecte kosten verantwoord die rechtstreeks zijn te relateren aan de verhuur- en beheeractiviteiten. Hierbij kan worden gedacht aan:

- lonen en salarissen voor personeel dat primair bezig is met de exploitatie van het vastgoed;
- kosten afdeling klantenservice.

De systematiek van toerekening is toegelicht onder de paragraaf "16.18 Toerekening baten en lasten".

16.4 Lasten onderhoudsactiviteiten

Aan deze post worden de lasten toegerekend die betrekking hebben op de onderhoudslasten. Dit betreffen naast onderhoudslasten ook personeelslasten en overige bedrijfslasten. De systematiek van toerekening is toegelicht onder de paragraaf 'Toerekening baten en lasten'.

Onder onderhoudslasten worden alle direct aan het verslagjaar toe te rekenen kosten van onderhoud verantwoord. Van toerekenbaarheid is sprake als de daadwerkelijke werkzaamheden in het verslagjaar hebben plaatsgevonden.

Reeds aangegane verplichtingen waarvan de werkzaamheden nog niet zijn uitgevoerd op balansdatum worden verwerkt onder de niet in de balans opgenomen verplichtingen.

16.5 Overige directe operationele lasten exploitatie bezit

Aan deze posten worden de directe lasten met betrekking tot de exploitatie van het bezit toegerekend die geen betrekking hebben op de verhuur en beheeractiviteiten of onderhoudsactiviteiten. Gedacht kan worden aan:

- Onroerendezaakbelasting
- Verhuurderheffing
- Verzekeringskosten

16.6 Totaal van nettoresultaat verkocht vastgoed in ontwikkeling

De post nettoresultaat verkocht vastgoed in ontwikkeling betreft het saldo van de behaalde verkoopopbrengst minus de vervaardigingsprijs van projecten voor derden en de toegerekende organisatie- en financieringskosten. Opbrengsten worden verantwoord naar rato van de verrichte

prestaties op balansdatum. Mogelijke verliezen op nieuwbouwkooptprojecten worden verantwoord zodra deze voorzienbaar zijn.

16.7 Totaal van netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille.

De post netto verkoopresultaat vastgoedportefeuille betreft het saldo van de behaalde verkoopopbrengst minus de boekwaarde van het bestaand bezit en de toegerekende organisatiekosten. Opbrengsten worden verantwoord op het moment van levering (passeren transportakte).

Woningen verkocht onder voorwaarden worden niet in het resultaat verantwoord in het geval de belangrijkste economische voor- en nadelen niet zijn overgedragen aan de koper. Dergelijke transacties worden verantwoord als financieringstransactie. Verwezen wordt naar de post Vastgoed verkocht onder voorwaarden in de grondslagen van balanswaardering.

16.8 Totaal van waardeveranderingen vastgoedportefeuille

16.8.1 Overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille

De overige waardeveranderingen worden gevormd door de waardevermindering die zijn ontstaan door gedurende het verslagjaar nieuw aangegane juridische en feitelijke verplichtingen met betrekking tot investeringen in nieuwbouw en herstructurering. Hiervan is sprake wanneer besluitvorming en uitingen namens QuaWonen zijn gedaan naar belanghouders zoals huurders, gemeenten over verplichtingen van toekomstige herstructureringen en toekomstige nieuwbouwprojecten. Een feitelijke verplichting is gekoppeld aan het besluitvormingsproces rondom projectontwikkeling en herstructurering. Van een feitelijke verplichting is sprake indien de formalisering van de Prijs- en Contractfase van een (deel)project heeft plaatsgevonden in de vergadering van de Raad van Commissarissen. Vanaf dit besluitvormingsmoment is voor QuaWonen sprake van een nieuw aangegane juridische en feitelijke verplichting. Belanghouders en aannemers zullen vanaf dit moment de verplichtingen kunnen afdwingen.

Andere bestanddelen kunnen zijn:

- de terugname van eerder genomen waardeverminderingen door gewijzigde inschattingen van stichtingskosten/marktwaarde;
- afwaarderingen (en eventuele terugnames van eerder genomen afwaarderingen) van grondposities;
- afboeking van eerder geactiveerde projectkosten op het moment dat een project geen doorgang heeft.

16.8.2 Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille

Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille betreffen winsten of mogelijke verliezen, die ontstaan door een wijziging in de waarde van de vastgoedportefeuille in het verslagjaar.

16.8.3 Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille verkocht onder voorwaarden

In deze post worden de ongerealiseerde waardeveranderingen van de vastgoedportefeuille verkocht onder voorwaarden verantwoord die zijn ontstaan door een wijziging in de waarde van de vastgoedportefeuille verkocht onder voorwaarden in het verslagjaar.

16.8.4 Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille bestemd voor verkoop

In deze post worden de ongerealiseerde waardeveranderingen verantwoord van de vastgoedportefeuille bestemd voor verkoop die zijn ontstaan door een wijziging in de waarde van de vastgoedportefeuille bestemd voor verkoop in het verslagjaar.

16.9 Opbrengsten en kosten overige activiteiten

Hieraan zijn de opbrengsten en kosten van een Warmte- en Koudeopslaginstallatie (WKO), beheer voor derden en VvE-beheer als ook opbrengsten zendmasten en erfpachtopbrengsten toegerekend.

16.10 Afschrijvingen materiële vaste activa ten dienste van exploitatie

De afschrijvingen materiële vaste activa ten dienste van exploitatie worden gebaseerd op de verkrijgings- of vervaardigingsprijs. Afschrijvingen vinden plaats volgens de lineaire methode op basis van de geschatte economische levensduur. Afschrijving van het actief vindt plaats tot de restwaarde is bereikt. De afschrijvingen worden aan de verschillende activiteiten toegerekend middels de systematiek toegelicht in "16.18 Toerekening baten en lasten".

16.11 Lonen, salarissen en sociale lasten

Lonen, salarissen en sociale lasten worden op grond van de arbeidsvoorwaarden verwerkt in de winst- en verliesrekening voor zover zij verschuldigd zijn aan werknemers. Van toerekenbaarheid is sprake als de daadwerkelijke werkzaamheden in het verslagjaar hebben plaatsgevonden door de werknemers. De lonen, salarissen en sociale lasten worden aan de verschillende activiteiten toegerekend middels de systematiek toegelicht in "16.18 Toerekening baten en lasten".

16.12 Pensioenlasten

Voor de grondslagen wordt verwezen naar de paragraaf voorziening pensioenen. De pensioenlasten worden aan de verschillende activiteiten toegerekend middels de systematiek toegelicht in "16.18 Toerekening baten en lasten".

16.13 Overige organisatiekosten

Dit betreffen de kosten die niet aan reguliere bedrijfsactiviteiten toegerekend kunnen worden middels de systematiek toegelicht in paragraaf "16.18 Toerekening baten en lasten". De overige organisatiekosten betreffen niet-object gebonden kosten en algemene organisatie kosten.

16.14 Kosten omtrent leefbaarheid

Onder deze post zijn leefbaarheidsuitgaven inzake sociale activiteiten en fysieke activiteiten opgenomen. De uitgaven inzake sociale activiteiten omvatten wijkgebonden uitgaven voor ondersteuning van bewonersinitiatieven, gebiedsgericht personeel (zoals leefbaarheidscoördinator, wijkbeheerder, huismeester), leefbaarheidsonderzoeken en uitgaven voor activiteiten zoals welkomstbijekomsten nieuwe bewoners, bestrijding woonoverlast, buurtbemiddeling, opvang van dak- en thuislozen, schuldsaneringen, tweede kansbeleid et cetera.

De uitgaven inzake fysieke activiteiten omvatten wijkgebonden uitgaven voor buurtcentra, bijzondere gebouwen (zoals wijksteunpunten, buurtposten, HOED), onderhoud groenvoorziening, speeltoestellen, beveiliging openbare ruimte, cameratoezicht, schoonmaakacties et cetera en uitgaven voor activiteiten zoals inbraakbeveiliging, brandpreventie, afsluiting portieken et cetera.

16.15 Financiële baten en lasten

Rentebaten en rentelasten worden tijdsevenredig verwerkt, rekening houdend met de effectieve rentevoet van die betreffende activa en passiva. Bij de verwerking van de rentelasten wordt rekening gehouden met de verantwoorde transactiekosten op de ontvangen leningen.

Rentelasten worden geactiveerd voor kwalificerende activa gedurende de periode van vervaardiging van een actief, indien het een aanmerkelijke tijd vergt om het actief gebruiksklaar of verkoopklaar te maken. De te activeren rente wordt berekend op basis van de verschuldigde rente over specifiek voor de vervaardiging opgenomen leningen en van de gewogen rentevoet van leningen die niet specifiek aan de vervaardiging van het actief zijn toe te rekenen, in verhouding tot de uitgaven en periode van vervaardiging.

16.16 Belastingen

De belasting over het resultaat wordt berekend over het resultaat voor belastingen in de winst- en verliesrekening, rekening houdend met beschikbare fiscaal compensabele verliezen uit voorgaande boekjaren (voor zover niet opgenomen in de latente belastingvorderingen) en vrijgestelde winstbestanddelen en na bijtelling van niet-aftrekbare kosten. Tevens wordt rekening gehouden met wijzigingen die optreden in de latente belastingvorderingen en latente belastingschulden uit hoofde van wijzigingen in het te hanteren belastingtarief.

Sinds 1 januari 2008 vallen de woningcorporaties integraal onder de vigerende belastingwetgeving. Eind 2008 is er overeenstemming bereikt tussen Aedes en de Belastingdienst betreffende de Vaststellingsovereenkomst 2 (VSO 2). De VSO 1 is eenzijdig in 2008 door de Belastingdienst opgezegd. QuaWonen heeft de VSO 1 en VSO 2 getekend. Per 1 december 2016 liep de tussen woningcorporaties en de Belastingdienst gesloten vaststellingsovereenkomst (VSO2) af. Met dien verstande dat de overeenkomst stilzwijgend met 1 jaar wordt verlengd, indien deze niet vóór 1 december is opgezegd.

QuaWonen heeft op basis van de uitgangspunten van VSO 1 en VSO 2 de fiscale positie ultimo 2020 en het fiscale resultaat 2020 bepaald. Doordat jurisprudentie inzake de uitwerking van VSO 1 en VSO 2 voor woningcorporaties nog ontbreekt, kan de werkelijk te betalen of te verrekenen belasting afwijken van de in de jaarrekening opgenomen schatting.

16.17 Resultaat deelnemingen

Als resultaat van deelnemingen waarin invloed van betekenis wordt uitgeoefend op het zakelijke en financiële beleid, wordt opgenomen het aan de woningcorporatie toekomende aandeel in het resultaat van deze deelnemingen. Dit resultaat wordt bepaald op basis van de bij QuaWonen geldende grondslagen voor waardering en resultaatbepaling.

16.18 Toerekening baten en lasten

Om tot de functionele indeling van de winst- en verliesrekening te komen wordt gebruik gemaakt van een kostenverdeelstaat. Hierbij worden de personeelslasten verdeeld op basis van de werkelijke activiteiten van de medewerkers. De overige bedrijfskosten worden verdeeld door een verdeelsleutel te hanteren op basis van het aantal fte's. De kosten van de huisvesting worden verdeeld op basis van het aantal vierkante meters.

17. Grondslagen voor kasstroomoverzicht

Het kasstroomoverzicht wordt opgesteld volgens de directe methode.

De geldmiddelen in het kasstroomoverzicht bestaan uit de liquide middelen en de vlottende effecten. De effecten kunnen worden beschouwd als zeer liquide beleggingen. De op korte termijn zeer liquide beleggingen zijn beleggingen die zonder beperkingen en zonder materieel risico van waardeverminderingen als gevolg van de transactie kunnen worden omgezet in geldmiddelen.

Ontvangsten en uitgaven uit hoofde van interest, ontvangen dividenden en winstbelastingen zijn opgenomen onder de kasstroom uit operationele activiteiten.

De verkrijgingsprijs van de verworven groepsmaatschappij en de verkoopprijs van de verkochte groepsmaatschappij zijn opgenomen onder de kasstroom uit investeringsactiviteiten, voor zover betaling in geld heeft plaatsgevonden. De in deze groepsmaatschappijen aanwezige geldmiddelen zijn op de aankoopprijs respectievelijk de verkoopprijs in aftrek gebracht.

Transacties waarbij geen ruil van kasmiddelen plaatsvindt, waaronder financiële leasing, zijn niet in het kasstroomoverzicht opgenomen. De betaling van de leasetermijnen uit hoofde van het financiële leasecontract zijn voor het gedeelte dat betrekking heeft op de aflossing als een uitgave uit financieringsactiviteiten aangemerkt en voor het gedeelte dat betrekking heeft op de interest als een uitgave uit operationele activiteiten.

18. Financiële instrumenten en risicobeheersing

In het Treasury Statuut wordt het gebruik van niet complexe derivaten onder voorwaarden toegestaan (binnen de regelgeving op het moment van goedkeuring). Jaarlijks wordt beoordeeld of het Treasury Statuut nog voldoet aan de wet- en regelgeving en wordt indien nodig aangepast.

Binnen het treasurybeleid van QuaWonen dient het gebruik van afgeleide financiële instrumenten ('derivaten') ter beperking van financiële risico's. Deze risico's deden zich na de kredietcrisis voor, toen banken niet langer tegen acceptabele liquiditeitsopslagen lange financiering wilden verstrekken. Op grond van het vigerende Treasury Statuut is het gebruik van derivaten slechts toegestaan voor zover er een verband met de financieringspositie of het belegde vermogen kan worden gelegd. Derivaten mogen niet worden gebruikt voor het innemen van een speculatieve positie.

Doelstellingen risicobeheer

In het Treasury Statuut van QuaWonen zijn de kaders benoemd omtrent het beheersen van de risico's. De financiële instrumenten voldoen aan de kaders genoemd in het Treasury Statuut. In het Treasury Statuut is het gebruik van afscherpende rente instrumenten toegestaan om de renterisico's te beperken. De financiële instrumenten voldoen aan de richtlijnen van het WSW en autoriteit woningcorporaties.

18.1 Prijsrisico

QuaWonen heeft geen aandelen in beurs- en niet beursgenoteerde aandelen en loopt derhalve geen prijsrisico.

18.2 Valutarisico

QuaWonen is alleen werkzaam in Nederland en loopt geen valutarisico.

18.3 Renterisico

QuaWonen loopt renterisico met betrekking tot de reële waarde van de rentedragende vorderingen en effecten met name onder financiële vaste activa Leningen u/g en Overige effecten als gevolg van wijzigingen in de marktrente. QuaWonen maakt geen gebruik van derivaten om dit risico af te dekken. Voor vorderingen en schulden met variabele renteafspraken loopt QuaWonen risico ten aanzien van toekomstige kasstromen als gevolg van wijzigingen in de rentestand. Met betrekking tot bepaalde variabel rentende schulden (schulden aan banken) heeft QuaWonen renteswaps gecontracteerd, zodat zij per saldo een vaste rente betaalt. Per financieringsbesluit maakt QuaWonen een bewuste keuze over het aantrekken van een lening tegen vaste rente of van een lening tegen variabele rente onder gelijktijdige afsluiting van een rente-instrument waarmee de variabele rente effectief in een vaste rente wordt omgezet.

Financiële instrumenten dienen tot een volledige effectieve hedge te leiden, dat wil zeggen dat betaaldaten en hoofdsom van variabel rentende leningen gelijk zijn aan betaaldaten van de onderliggende waarde van de derivaten, en de ingangs- en einddatum van het derivaat gelijk zijn aan de ingangs- en einddatum van de variabel rentende lening, of volledig daarbinnen vallen. Er mag dus geen open positie ontstaan met het derivaat. Het derivaat kwalificeert daarmee voor hedge accounting, waardoor de lening en het derivaat tegen nominale waarde op de balans worden opgenomen. De lening wordt in feite verantwoord als ware het een lening met een vaste rente.

Bij een stijging van de marktrente met 1% neemt de te betalen rente op de variabele leningen normaliter met € 44 mln. (som van de nominale waarden van alle swaps) x 1% = € 440.000 toe. Door het sluiten van derivaten wordt dit risico van een stijgende rente tot nihil gereduceerd. Uiteraard kan bij een dalende rente ook niet langer worden geprofiteerd van lagere rentekosten. De rente wordt feitelijk vastgezet. Er resteert slechts het opslagrisico, i.c. het risico dat gekoppelde funding tegen hogere liquiditeitsopslagen dient te worden aangetrokken in de toekomst. De funding is weliswaar voor de volledige looptijd van het derivaat geregeld, maar liquiditeitsopslagen zijn onderhevig aan periodieke herziening.

18.4 Kredietrisico

QuaWonen heeft geen significante concentraties van kredietrisico met betrekking tot haar derivaten en effecten. QuaWonen maakt gebruik van meerdere banken als tegenpartij ten einde kredietrisico te spreiden. Het kredietrisico betreft hier tegenpartijrisico, dus het risico dat een tegenpartij bij een derivaat faillieert (en de verplichtingen uit het derivaat niet meer kan nakomen).

Voor het tegenpartijrisico zijn limieten vastgelegd in het Treasury Statuut en naleving daarvan wordt voortdurend gemonitord.

18.5 Liquiditeitsrisico

Relevante indicatoren voor het liquiditeitsrisico wat QuaWonen loopt per balansdatum zijn als volgt:

	31-12-2020
	<i>* € 1 mln</i>
Bankschuld (lening portefeuille)	329,1
Kredietlimiet	4,0
Borgingsplafond brief WSW 22 juli 2020 € 349,7 miljoen, nog niet benutte borgingsruimte WSW	20,7

Investeringsverplichtingen worden uitsluitend aangegaan indien QuaWonen zeker heeft gesteld dat hiervoor financiering beschikbaar is of is toegezegd.

Ter spreiding van het liquiditeitsrisico wordt de vervalkalender van de bestaande lening portefeuille frequent gemonitord. Daarnaast loopt QuaWonen liquiditeitsrisico uit hoofde van haar derivatenportefeuille. QuaWonen heeft met ABN AMRO en Fortis (heden gezamenlijk ABN AMRO) afspraken gemaakt over het uitwisselen van onderpand.

18.6 Reële waarde van financiële instrumenten

De reële waarde is het bedrag waarvoor een actief kan worden verhandeld of een passief kan worden afgewikkeld tussen ter zake goed geïnformeerde partijen, die tot een transactie bereid en onafhankelijk van elkaar zijn. Indien niet direct een betrouwbare reële waarde is aan te wijzen, wordt de reële waarde benaderd door deze af te leiden uit de reële waarde van bestanddelen of van een soortgelijk financieel instrument, of met behulp van waarderingmodellen en waarderingstechnieken.

18.7 Financiële instrumenten Off-balance instrumenten

QuaWonen heeft per balansdatum vijf payers swaps afgesloten. De swaps zijn gestart in 2008 tot en met 2014. In onderstaande tabel worden de gehedgde relaties tussen de payer swaps en de roll-over leningen weergegeven. In alle weergegeven relaties is de hedgestrategie erop gericht om onaanvaardbare tegenvallers in het renteresultaat tegen te gaan. Daarmee wordt het renterisico afgedekt.

Tegenpartij	Ingangsdatum	Einddatum	Rentebasis	Bedrag x €1.000
Roll-over en swaps				
AAB, payer swap	01-12-2009	01-12-2021	4,4350%	7.000
BNG, roll-over vast	01-12-2015	01-12-2021	€3M+39bp	7.000
Marktwaaarde payer swap				-351
AAB, payer swap	03-09-2010	03-09-2021	4,7975%	7.000
BNG, roll-over vast	03-09-2015	03-09-2021	€3M+22bp	7.000
Marktwaaarde payer swap				-366

Rabobank, payer swap	01-08-2013	01-08-2021	3,7375%	10.000
BNG, roll-over vast	01-08-2018	02-08-2021	€6M-5bp	10.000
Marktwaaarde payer swap				-421
Rabobank, payer swap	03-06-2013	03-06-2022	3,0250%	10.000
BNG, roll-over vast	04-06-2018	03-06-2022	€6M-5bp	10.000
Marktwaaarde payer swap				-685
AAB, payer swap	01-08-2014	01-08-2023	3,3200%	10.000
NWB, roll-over vast	01-08-2019	01-08-2023	€6M+4bp	5.000
NWB, roll-over vast	01-08-2019	01-08-2023	€6M+4bp	5.000
Marktwaaarde payer swap				-1.152

18.7.1 Hedge strategie

Risico van wijzigingen in de rentevoet afdekken met derivaten. De derivaten worden alleen ingezet voor beperken van het rente risico; de derivaten worden niet als belegging ingezet. De marktwaarde tendeert naar 0. Er bestaat geen intentie tot verkoop. Vanwege de inzet voor het beperken van rente risico en geen verkoopintentie wordt de negatieve waarde niet als last opgenomen in de winst- en verliesrekening. Het toekomstige investeringsprogramma, en de noodzakelijke financiering is hoger dan de aanwezige derivaten.

18.7.2 Hedge instrumenten

QuaWonen maakt gebruik van derivaten om de variabiliteit van toekomstige kasstromen gerelateerd aan rentebetalingen van huidige en toekomstige leningen af te dekken. QuaWonen maakt gebruik van payer swaps. Hierbij ontvangt QuaWonen een variabele rente van de tegenpartij en betaalt QuaWonen een vaste rente.

18.7.3 Marktwaaarde

De totale marktwaarde van de derivaten bedraagt per 31 december 2020 € 2.974.634 negatief; (2019 € 5.152.232 negatief). De marktwaarde wordt bepaald door alle uit de derivaten voortvloeiende kasstromen te disconteren tegen de actuele marktrente per 31 december 2020.

19. Toelichting op de balans

19.1 Immateriële vaste activa

De mutaties in de immateriële vaste activa zijn in het navolgende schema samengevat.

	<u>2020</u>	<u>2019</u>
Cumulatieve verkrijgingsprijs	1.696	2.974
Cumulatieve afschrijvingen	-356	-1.236
Boekwaarde per 1 januari	1.340	1.738
Investerings	-	11
Desinvesteringen	-	-1.289
Afschrijvingen	-197	-196
Afschrijvingen desinvesteringen	-	1.076
Totaal mutaties	-197	-398
Cumulatieve verkrijgingsprijs	1.696	1.696
Cumulatieve afschrijvingen	-553	-356
Boekwaarde per 31 december	1.143	1.340

De immateriële vaste activa omvatten de totale investeringen die gedaan zijn ten behoeve van de aanschaf en implementatie van software. Deze worden lineair afgeschreven in een periode van 5 tot 10 jaar afhankelijk van de looptijd van de licentie.

19.2 Vastgoedbeleggingen

In vastgoedbeleggingen zijn het vastgoed in exploitatie, de onroerende zaken verkocht onder voorwaarden en vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie gewaardeerd tegen marktwaarde. De mutaties in deze vaste activa zijn in het navolgende schema samengevat.

	Daeb vastgoed in exploitatie	Niet-daeb vastgoed in exploitatie	Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	Vastgoed in ontwikkelin g bestemd voor eigen exploitatie	Totaal
Cumulatieve verkrijgingsprijs- of vervaardigingsprijs	532.227	28.269	18.421	33.530	612.447
Cumulatieve herwaardering	634.693	11.914	15.654		662.261
Cumulatieve bijzondere waardevermindering	-31.924	-3.996		-22.927	-58.847
Marktwaarde 1 januari 2020	1.134.996	36.187	34.075	10.603	1.215.861
<i>Waardetoeename:</i>					
Investerings	-	-	-	30.402	30.402
Subsidies	-	-	-	-253	-253
Oplevering nieuwbouw	21.390	-	-	-21.390	-
Oplevering renovatie	4.760	16		-4.776	-
<i>Aankoop</i>					
<i>Waardeafname:</i>					
Desinvesteringen	-527	-211	-1.209	-410	-2.357
Buitengebruikstelling door sloop	-20.350	-328	-	-	-20.678
<i>Herclassificeringen:</i>					
Mutatie van daeb <=> Niet-daeb	203	-203	-	-	-
Mutatie van (niet) daeb (vov) => daeb i.e.	1.010		-1.010	-	-
Mutatie naar voorraad	-1.471		-508	-152	-2.131
<i>Waardeveranderingen:</i>					
Aanwending voorziening onrendabele investeringen en herstructurerings				-10.258	-10.258
Resultaat grondexploitatie				419	419
Mutatie marktwaarde	99.513	2.834	2.729	-	105.076
Overige mutaties	35	20		-	55
Totaal mutaties	104.563	2.128	2	-6.418	100.275
Cumulatieve verkrijgingsprijs- of vervaardigingsprijs	579.042	27.876	17.132	13.119	637.169
Cumulatieve herwaardering	687.826	13.948	16.945		718.719
Cumulatieve bijzondere waardevermindering	-27.309	-3.510		-8.934	-39.752
Marktwaarde 31 december 2020	1.239.559	38.315	34.077	4.185	1.316.136

In de post daeb vastgoed in exploitatie zijn 8.629 (2019: 8.703) verhuureenheden opgenomen. In de post niet-daeb vastgoed in exploitatie zijn 339 (2019: 343) verhuureenheden opgenomen.

De WOZ-waarde bedraagt € 1,62 miljard, waardepeildatum 1 januari 2019 (2019: € 1,50 miljard, waardepeildatum 1 januari 2018).

De boekwaarde op basis van historische kostprijs (zonder afschrijvingen) van de onroerende en roerende zaken in exploitatie bedraagt € 607 miljoen (2019: € 561 miljoen).

De opstallen zijn verzekerd tegen brand- en stormschade. De premie voor deze verzekering wordt berekend per eenheid en niet op basis van een verzekerde waarde. Hierdoor bestaat er geen kans op over- of onderverzekerd zijn.

Over 2020 bedroeg de winst als gevolg van aanpassingen van de marktwaarde € 102 miljoen (2019 winst € 81 miljoen). Deze waardevermeerdering kwam tot stand door toepassing van het waarderingshandboek 2020. De wijzigingen in de marktwaarde verhuurde staat worden in het Memo Ontwikkelingen in marktwaarde (bijlage bij het Controleprotocol 2020) beschouwd als schattingswijzigingen. Er hebben in 2020 geen correcties plaatsgevonden op basisgegevens die wij in 2019 gebruikten.

De totale marktwaarde is in 2020 gestegen met € 107 miljoen.

De belangrijkste oorzaken van de waardeinstijging zijn:

	Marktwaarde 2019	1.171.183
a. Voorraadmutaties	476	
b. Mutaties objectgegevens	61.335	
c. Methodische wijzigingen handboek en software	10.074	
d. Parameteraanpassingen agv validatie handboek	15.349	
e. Parameteraanpassingen agv marktontwikkelingen	<u>19.457</u>	
	Marktwaarde 2020	1.277.874
		<u>106.691</u>

- b. De gemiddelde WOZ waarde is gestegen van € 176.860 naar € 190.460 een stijging van 7,69%. Dit resulteert in een stijging van de marktwaarde van € 40,1 miljoen. De gemiddelde contract huur is gestegen van €554,62 naar €570,60 (+2,88%). Daarnaast stonden er per 31/12 23 woningen meer leeg, deze 2 samen zorgen voor een stijging van de marktwaarde van € 19,7 miljoen.
- c. De methodische wijzigingen handboek worden veroorzaakt door de mutatiegraad en de overdrachtskosten. De minimale mutatiegraad steeg van 2% naar 4 %, dit heeft positief effect op de marktwaarde van € 28 miljoen. De overdrachtskosten in de eindwaarde zijn verhoogd naar 9%, dit heeft een negatief effect op de marktwaarde van € 17,9 miljoen.
- d. De stijging van de parameteraanpassingen agv handboek worden voornamelijk veroorzaakt door de disconteringsvoet na validatie.
De gemiddelde disconteringsvoet doorexploiteren van woningen is, als gevolg van de validatie van het handboek, gedaald van 6,37% naar 6,09% (-0,28 procentpunt).
De gemiddelde disconteringsvoet uitponden van woningen is, als gevolg van de validatie van het handboek, gedaald van 6,77% naar 6,66% (-0,11 procentpunt).
Op de marktwaarde heeft dit een stijgend effect van € 16,7 miljoen.
- e. • De macro economische parameters met name de prijsinflatie zijn in 2020 lager ingeschat dan in 2019 dit leidt tot een waardedaling van € 8 miljoen.
- De gemiddelde markthuur van woningen is agv marktontwikkelingen gestegen met 3,4%, dit heeft op de totale marktwaarde een positief effect van € 3 miljoen.
 - Het gemiddelde instandhoudingsonderhoud doorexploiteren van woningen is gestegen van €1.460,35 naar €1.561,22 (+6,91%). Het gemiddelde instandhoudingsonderhoud uitponden van woningen is gestegen van €587,20 naar €660,97 (+12,56%). Het effect van de gestegen onderhoudskosten is een daling van € 11 miljoen op de marktwaarde.
 - De historische leegwaardestijging van woningen is gedaald met 1,1%. Echter de gemiddelde toekomstige leegwaardestijging van woningen is gestegen met 0,04%. Effect op de marktwaarde € 8,5 miljoen.
 - Zowel het OZB- als het belastingtarief is in 2020 lager dan in 2019, dit heeft een positief effect op de marktwaarde (€ 3,6 miljoen).
 - Ingerekende verhuurderheffing is gedaald als gevolg van lagere (voorgeschreven) percentages. Door de daling van de verhuurdersheffing stijgt de marktwaarde met € 7,2 miljoen.
 - De grootste waardeinstijging binnen deze groep is echter de disconteringsvoet. De daling van de disconteringsvoet zorgt voor een marktwaardestijging van € 34 miljoen. De gemiddelde disconteringsvoet doorexploiteren van woningen is, als gevolg van marktontwikkelingen, gedaald van 6,09% naar 5,89%. De gemiddelde disconteringsvoet uitponden van woningen is, als gevolg van marktontwikkelingen, gedaald van 6,66% naar 6,46%

19.2.1 Marktwaarde

Zowel het daeb als het niet-daeb vastgoed in exploitatie is gewaardeerd tegen de marktwaarde in verhuurde staat die is bepaald op basis van het Handboek Modelmatig Waarderen Marktwaarde, die als bijlage is opgenomen bij de Regeling Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting (RTIV). Hierbij wordt op basis van de toekomstige kastromen de marktwaarde middels de DCF bepaald.

Bij het bepalen van de marktwaarde is de basisversie van het waarderingshandboek gehanteerd, met uitzondering van het bedrijfsmatig onroerend goed (BOG). De variabelen in de berekening zijn conform het waarderingshandboek gehanteerd. Aangezien de basisversie van het waarderingshandboek is gehanteerd, is de marktwaarde niet gebaseerd op een waardering door een onafhankelijke en ter zake deskundige taxateur. Voor het BOG is een taxateur ingeschakeld voor een waarde taxatie.

19.2.2 Complexindeling

Een waarderingscomplex is een samenstel van verhuureenheden dat in principe bestaat uit vergelijkbare verhuureenheden, wat betreft type vastgoed en bouwperiode en locatie, en dat als één geheel aan een derde partij in verhuurde staat verkocht kan worden. Er bestaat geen minimum of maximum voor het aantal verhuureenheden in een waarderingscomplex. Het kan voorkomen dat een waarderingscomplex bestaat uit zowel daeb als niet-daeb vastgoed.

19.2.3 Macro economische parameters

Om de te verwachten kasstromen in de DCF-berekening te bepalen, wordt gebruik gemaakt van de macro-economische parameters:

	2021	2022	2023	2024	2025
Prijsinflatie	1.40%	1,60%	1,80%	2.00%	2.00%
Looninflatie	1.40%	1.95%	2,50%	2,50%	2,50%
Bouw- en onderhoudsinflatie	3,00%	2.50%	2,50%	2,50%	2,50%
Leegwaarde-ontwikkeling Zuid-Holland	5.10%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%
Reguliere huurstijging boven inflatie	1,00%	1,20%	1,30%	0,50%	0,50%
Verhuurderheffing als percentage van de WOZ	0,526%	0,527%	0,501%	0,502%	0,502%
2020					
Mutatiekans bij doorexploiteren en uitponden	Per complex bepaald en jaarlijks tussen de 4,0% en 50,0%				
Disconteringsvoet	5,33%-6,91%				
Norm instandh.onderhoud / vhe EGW	€519-€1.928				
Norm instandh.onderhoud / vhe MGW	€434-€1.747				
Beheernorm / vhe EGW	€458				
Beheernorm / vhe MGW	€450				
Huurderving, als percentage van de huursom	1,00%				
Gemeentelijke OZB	0,1125% Krimpenerwaard en 0,1102% Krimpen aan den IJssel				
Belastingen, verzekeringen en overige zakelijke lasten als percentage van de WOZ	0,08%				
Verkoopkosten bij uitponden, als percentage van de leegwaarde	1,30%				

In het door exploitatieerscenario wordt de huur bij mutatie aangepast naar de markthuur of de maximale huur, afhankelijk of de woongelegenheid bij mutatie is te liberaliseren. Indien de maximale huur lager dan of gelijk is aan de huurliberalisatiegrens, dan is de nieuwe huur het minimum van de markthuur en de maximale huur volgens het woningwaarderingstelsel.

Indien de maximale huur hoger is dan de liberalisatiegrens, is de nieuwe huur de markthuur. Voor splitsingskosten is een norm gehanteerd van €544 (2019: €531) per te splitsen eenheid. De overdrachtskosten, bestaande uit overdrachtsbelasting alsmede notaris- en registratiekosten, bedragen per 31-12-2020 3% en per 01-01-2021 9% van de berekende waarde van een verhuureenheid.

19.2.3.1 Parameters MOG en ZOG

	2021	2022	2023	2024	2025
Prijnsinflatie	1,40%	1,60%	1,80%	2,00%	2,00%
Instandhoudingsonderhoud	€7,00 per m ² bvo MOG/BOG en €9,30 voor ZOG				
Mutatieonderhoud	€11,40 per m ² bvo				
Marketing	14,0% van de markthuur				
Beheerkosten BOG	3,0% van de markthuur				
Beheerkosten MOG en ZOG	2,0% van de markthuur voor MOG en 2,5% voor ZOG				
Belastingen, verzekeringen en overige zakelijke lasten als percentage van de WOZ	0,2508% Krimpenerwaard en 0,2686% Krimpen aan den IJssel Afhankelijk van het bouwjaar en type verhuureenheid 8,65%-9,56%				
Disconteringsvoet	9,56%				

De overdrachtskosten, bestaande uit overdrachtsbelasting alsmede notaris- en registratiekosten, bedragen 7% van de berekende waarde van een verhuureenheid.

19.2.3.2 Parameters garageboxen en parkeergelegenheden

	2021	2022	2023	2024	2025
Prijnsinflatie	1,40%	1,60%	1,80%	2,00%	2,00%
Instandhoudingsonderhoud	€179,00 per jaar garageboxen en €54,00 parkeerplaatsen				
Beheerkosten parkeren	€39,00 per jaar garageboxen en €28 parkeerplaatsen				
Belastingen, verzekeringen en overige zakelijke lasten als percentage van de WOZ	0,23 %				
Disconteringsvoet	6,67% garageboxen en 6,58% parkeerplaatsen				

19.2.4 Waardering volgens full-variant op het bedrijfsonroerend goed

Inschakeling taxateur

Per ultimo 2017 is al het Bedrijfsonroerend Goed (BOG) door een externe makelaar volledig getaxeerd volgens de Full Variant. In 2020 is het BOG door de externe makelaar volledig getaxeerd. De externe makelaar is ter zake een deskundige externe taxateur, ingeschreven bij het Nederlands Register Vastgoed Taxateurs (NRVT – www.nrvt.nl).

Conform handboek wordt voor dit type bezit alleen het doorexplotatiescenario in de waardering gebruikt.

De volgende vrijheidsgraden zijn toegepast voor de waardering van het bedrijfsonroerend goed:

	Basisversie	Taxateur (full versie)
Instandhoudingsonderhoud per m2	€ 5,80	€ 5,80
Exit yield	n.v.t	11,13%
Markthuurstijging	1,89%	1,89%
Disconteringsvoet	8,21 – 9,05%	8,50%

Instandhoudingsonderhoud per m2

Het in de waardering verwerkte instandhoudingsonderhoud per m2 wijkt niet af van het in de basisversie voorgeschreven instandhoudingsonderhoud per m2 op basis van de kenmerken van het onderhavige object. Deze wijzigingen hebben een object gebonden inhoud.

Exit yield

De exit yield is benaderd op basis van de huursituatie in relatie tot de huurwaarde aan het eind van de beschouwingsperiode en de veroudering van het complex gedurende de beschouwingsperiode.

Markthuurstijging

De markthuurstijging is gekoppeld aan de prijsinflatie, wij zien geen reden om de markthuurstijging aan te passen ten opzichte van de basisversie.

Disconteringsvoet

De disconteringsvoet is door ons per complex ingeschat op basis van de huursituatie, de kenmerken van het onderhavig object, het risicoprofiel van de kasstroom en de lokale marktsituatie (o.a. referentieobjecten). In het ene geval leverde dit een lagere disconteringsvoet dan de basisvariant en in het andere geval een hogere. Als er sprake is van een lagere disconteringsvoet dan uit de basisvariant blijkt, levert dat in principe een hogere waarde op. Als er sprake is van een hogere disconteringsvoet dan uit de basisvariant blijkt, levert dat in principe een lagere waarde op.

Voor de overige parameters wordt uitgegaan van het waarderingshandboek.

Beleidswaarde en WOZ-waarde

Ter toelichting op de marktwaarde in verhuurde staat zijn de beleidswaarde en de WOZ-waarde van het vastgoed in exploitatie opgenomen:

	31-12-2020		31-12-2019	
	daeb	niet-daeb	daeb	niet-daeb
WOZ-waarde	1.576.465	41.708	1.464.965	39.667
Marktwaarde	1.239.559	38.015	1.134.996	36.187
Beleidswaarde	530.738	28.137	496.895	27.178

19.2.5 Bepaling beleidswaarde

De beleidswaarde is van de marktwaarde afgeleid in overeenstemming met de uitgangspunten zoals door de Autoriteit woningcorporaties (Aw) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) zijn voorgeschreven.

De doelstelling van QuaWonen is te voorzien in passende huisvesting voor hen die daar zelf niet in kunnen voorzien, zal van het vastgoed in exploitatie slechts een beperkt deel vervreemd worden. Dit betekent dat slechts een deel van de in de jaarrekening verantwoorde marktwaarde in de toekomst zal worden gerealiseerd. Derhalve wordt hieronder de beleidswaarde van het vastgoed in exploitatie toegelicht. Deze beleidswaarde sluit aan op het beleid van QuaWonen en beoogt inzicht te geven in de verdien capaciteit van haar vastgoed uitgaande van dit beleid.

De beleidswaarde van de daeb vastgoed in exploitatie bedraagt per 31 december 2020 € 530,7 miljoen. De beleidswaarde van het niet-daeb vastgoed in exploitatie bedraagt per 31 december 2020 € 28,1 miljoen.

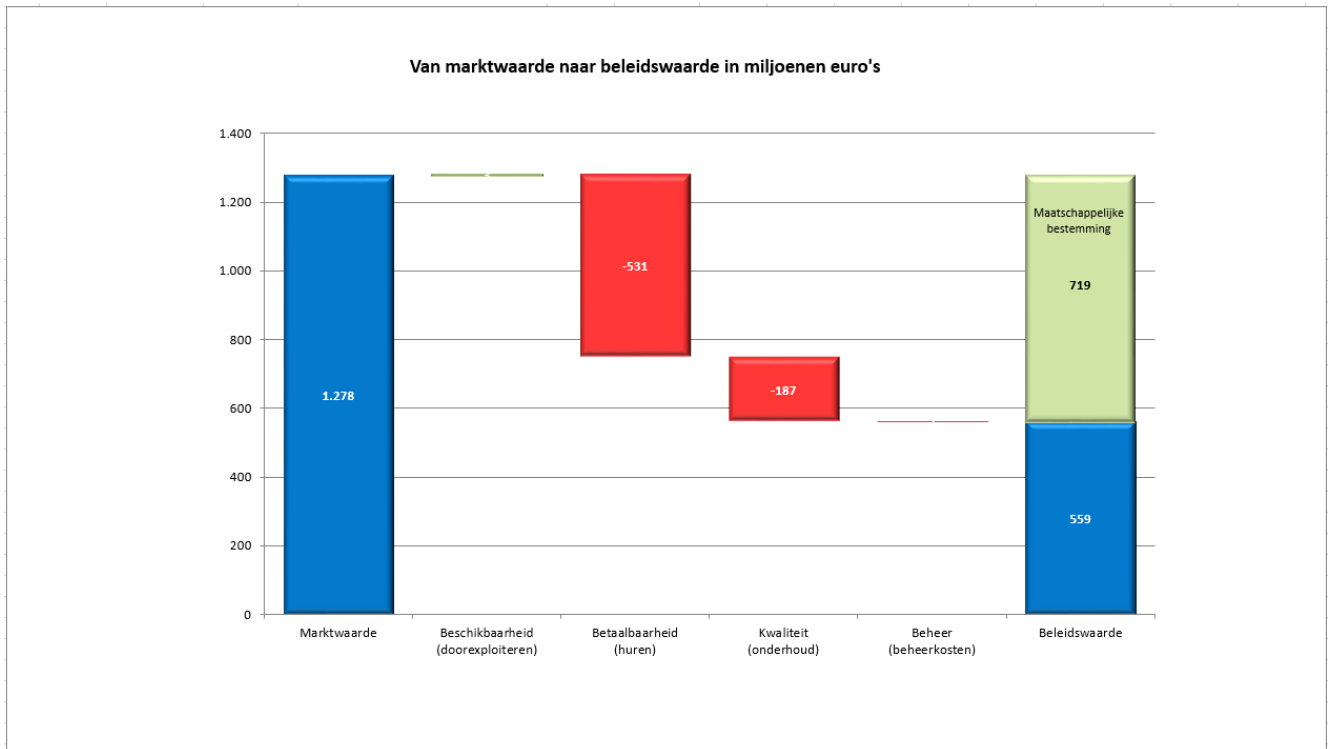
Bij het bepalen van de beleidswaarde is het waarderingshandboek gehanteerd. De berekening van de beleidswaarde kent als startpunt de marktwaarde. De beleidswaarde wordt bepaald door op vier aspecten aanpassingen door te voeren in de uitgangspunten van de berekening van de marktwaarde.

Deze aspecten zijn:

- Beschikbaarheid, voor de gehele portefeuille wordt het door exploitatie scenario gehanteerd;
- Betaalbaarheid, de markthuur wordt vervangen door de beleidshuur;
- Kwaliteit, de marktnorm voor onderhoud wordt vervangen door de onderhoudsnorm van QuaWonen;
- Beheer, de marktnorm voor beheer wordt vervangen door de beheernorm van QuaWonen

Voor de bepaling van de beleidswaarde zijn de gehanteerde uitgangspunten en veronderstellingen, anders dan de hierboven genoemde vier aspecten, gelijk aan de gehanteerde uitgangspunten en veronderstellingen voor de bepaling van de marktwaarde.

Onderstaand is de bepaling van de beleidswaarde visueel weergegeven:



De aansluiting tussen de marktwaarde en de beleidswaarde van QuaWonen kan als volgt worden weergegeven:

	daeb		niet-daeb	
	€	%	€	%
Marktwaarde per 31 december 2020	1.239.559	100,00	38.315	100,00
Opslag wegens beschikbaarheid (door exploitatie scenario)	1.364	0,11%	1.210	3,16%
Afslag wegens betaalbaarheid (beleidshuur/streefhuur/gewenste)	-521.984	-42,11%	-9.113	-23,78%
Afslag wegens kwaliteit (onderhoud)	-184.840	-14,91%	-2.654	-6,93%
Afslag wegens beheer (beheerkosten)	-3.361	-0,27%	379	0,99%
Beleidswaarde per 31 december 2020	530.738	42,82%	28.137	73,44%

Sensitiviteitsanalyse

Voor de bepaling van de beleidswaarde zijn de voornaamste uitgangspunten (gemiddeld per woning teruggerekend) als volgt:

Uitgangspunt voor:	2020
Disconteringsvoet	5,89%
Streefhuur per maand	€ 620
Lasten beheer	€ 786
Lasten onderhoud en beheer per jaar	€ 2.289

In onderstaande tabel wordt aangegeven welk effect een positieve of negatieve aanpassing van de uitgangspunten heeft op de beleidswaarde:

Effect op de beleidswaarde (* €1.000)	Mutatie t.o.v. uitgangspunt	Effect op de beleidswaarde
Lasten onderhoud per jaar	€ 100 hoger	-€ 25.779
Lasten onderhoud per jaar	€ 100 lager	€ 25.779
Lasten beheer per jaar	€ 100 hoger	-€ 25.256
Lasten beheer per jaar	€ 100 lager	€ 25.256
Streefhuur per maand	€ 25 hoger	€ 21.228
Streefhuur per maand	€ 25 lager	-€ 37.759
Disconteringsvoet	0,5% hoger	-€ 50.149

19.2.6 Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden

De waardeverandering houdt verband met de ontwikkeling van de verkoopprijzen in 2020. De positie kent ultimo 2020 nog 154 woningen, verdeeld naar 28 MGE en 126 koopgarant. (2019: 166: 29 MGE, 137 koopgarant).

Naast de verstrekte korting, wordt als tegenprestatie voor de lagere koopprijs, een deling in de waardeontwikkeling van de woning overeengekomen.

19.2.7 Activa in ontwikkeling

De activa in ontwikkeling zijn gewaardeerd tegen historische kostprijs. In 2020 is er voor € 19,5 miljoen geïnvesteerd in herstructurering (van planvorming tot en met uitvoering van sloop met vervangende nieuwbouw) en ruim € 10,4 miljoen in renovatie, inclusief duurzaamheidsinvesteringen (exclusief subsidies van € 0,2 miljoen).

Het resultaat van de grondexploitatie is de resultaat bepaling op grond, als gevolg van sloop van onroerende zaken en herstructurering van wijken.

19.3 Materiële vaste activa

Het verloop in de waarde van deze activa is in onderstaand overzicht weergegeven.

	Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie
Cumulatieve verkrijgings- of vervaardigingsprijs	7.076
Cumulatieve waardeverandering en afschrijvingen	<u>-2.201</u>
Boekwaarde 1 januari 2020	4.875
Investerings	226
Desinvesteringen	-728
Waardeverandering	-
Afschrijvingen	-242
Afschrijving desinvesteringen	<u>728</u>
Totaal mutaties	-16
Cumulatieve verkrijgings- of vervaardigingsprijs	6.574
Cumulatieve waardeverandering en afschrijvingen	<u>-1.714</u>
Boekwaarde 31 december 2020	<u><u>4.860</u></u>

Specificatie boekwaarde:

	Afschrijving Lineair	Afschrijving gemiddeld	31-12-2020	31-12-2019
Kantoorruimten	50 jaar	1,83%	3.688	3.743
Inventaris	5-25 jaar	12,99%	989	958
Overige zaken	50 jaar	1.86%	170	174
Vervoermiddelen	5 jaar	20,0%	<u>13</u>	<u>-</u>
Totaal			4.860	4.875

19.4 Financiële vaste activa

De mutaties in de financiële vaste activa zijn in het navolgende schema samengevat:

	Deel- nemingen	Latente belasting vordering	Overige vorderingen	Totaal
Boekwaarde 31 december 2019	-	11.650	2.398	14.048
Mutaties				
Aflossing	-		-587	-587
Waardemutatie	-	-195	-	-195
Totaal mutaties	-	-195	-587	-782
Boekwaarde 31 december 2020	-	<u>11.455</u>	<u>1.811</u>	<u>13.266</u>
Looptijd < 1 jaar		1.692	-	
Gemiddelde looptijd		21		

De deelnemingen betreffen:

	Vestigings plaats	Aandeel	Waarde 31-12-2020
QuaWonen Energie BV	Bergambacht	100.00%	-

Ultimo boekjaar bestaat de overige vorderingen alleen nog uit de uitgestelde betaling Kopen naar Wens.

	Kopen naar Wens	Afkoopsom verwarmings diensten	Erfpacht Schipper straat	Totaal
Boekwaarde 1 januari 2020	1.987	411	-	2.398
Ontvangen vorderingen	-176	-	-	-176
Afschrijvingen		-411	-	-411
Boekwaarde 31 december 2020	1.811	-	-	1.811

19.4.1 Kopen naar Wens

In 2014 is de strategie voor de (methode van) verkoop van woningen aangepast. Waar eerst de woningen werden verkocht onder voorwaarden met een terugkoopplicht werden woningen tot en met medio 2017 soms verkocht onder de vorm Kopen naar Wens. De woningen werden permanent verkocht, waarbij een deel van de verkoopsom, afhankelijk van de hoogte van het inkomen van de koper, werd voldaan in de vorm van een uitgestelde betaling. Deze betaling moet afgelost worden indien de koper de woning weer verkoopt. In het contract zijn voorwaarden opgenomen om zekerheid te creëren van inlossing van de uitgestelde betaling en wordt een indexatie toegepast op de hoogte van de uitgestelde betaling. Vanaf de jaarrekening 2017 is deze post op nominale waarde gewaardeerd.

In 2020 zijn er geen woningen met deze regeling verkocht (2019: geen). De gemiddelde waarde van de vordering is € 39 duizend (2019: € 39 duizend).

De koper bepaalt zelf wanneer het bedrag terugbetaald wordt, echter uiterlijk bij verkoop van de woning. In 2020 zijn vier vorderingen (2019: vijf) volledig ontvangen en van twee vorderingen een gedeelte. Ultimo 2020 staan er nog 47 vorderingen open.

19.4.2 Afkoopsom verwarmingsdiensten

In 2016 is QuaWonen een samenwerkingsovereenkomst met een looptijd van 15 jaar aangegaan met Greenspread Warmte BV voor het afnemen van verwarmingsdiensten. QuaWonen heeft hiervoor een afkoopsom betaald van €494.362. De totale kosten, ad €513.353, zullen in 15 jaar lineair worden afgeschreven, conform de looptijd van het contract. In 2020 is het contract in overleg opgezegd en volledig afgekocht.

19.4.3 Erfpacht parkeergarage Secretaris Schipperstraat

In 2013 is met de oplevering project Secretaris Schipperstraat een Vestiging Recht van Erfpacht ingegaan voor de parkeergarage. De erfpacht is aangegaan voor een periode van 50 jaar en afgekocht, waarbij alle economische risico's en voordelen bij de erfpachter, de gemeente Krimpenerwaard, liggen. Na het verstrijken van de duur van de erfpacht, valt de opstal en het gronddeel terug aan QuaWonen. De contante waarde van de restwaarde is voor €1 geactiveerd.

19.4.4 Latente belastingvordering

De samenstelling van verrekenbare tijdelijke verschillen en compensabele verliezen is als volgt:

	31-12-2020		31-12-2019	
	Nominale waarde	Opgenomen onder financiële vaste activa (contant)	Nominale waarde	Opgenomen onder financiële vaste activa (contant)
Verrekenbare tijdelijke verschillen				
-Vastgoed in exploitatie	-10.120		12.462	-
-Afschrijvingen	3.906	3.099	4.353	3.353
Compensabele verliezen	8.659	8.356	8.843	8.297
	<u>2.445</u>	<u>11.455</u>	<u>25.658</u>	<u>11.650</u>

De passieve latentie (2019: actieve latentie) voor het waarderingsverschil vastgoed van -€ 10,1 miljoen, (2019: € 12,5 miljoen) is op nihil gewaardeerd omdat dit verschil naar verwachting niet binnen afzienbare termijn wordt gerealiseerd.

Het totaal bedrag van de verliezen die voor voorwaartse verliescompensatie in aanmerking komen bedraagt ultimo 2020 € 35,1 miljoen. Hiervan is € 0,4 miljoen niet in de waardering van de latente belastingvordering opgenomen door mogelijke verliesverdamping van het fiscaal verlies uit 2013.

De op contante waarde gewaardeerde latenties zijn berekend tegen de netto rente en bestaat uit de gemiddelde vreemd vermogenskostenvoet (1,964%) onder aftrek van vennootschapsbelasting op basis van het effectieve belastingtarief (1,473%) (2019: 1.84%).

19.5 Voorraden

De voorraden betreffen woningen en grond beschikbaar voor verkoop.

	31-12-2020	31-12-2019
Koopgarant teruggekocht	508	-
Koopwoningen bestaand bezit	1.472	632
Koopwoningen in ontwikkeling	152	-
Voorraad grond	124	247
Totaal	<u>2.256</u>	<u>879</u>

Er zijn twee teruggekochte koopgarant woningen op voorraad (2019: geen). Ultimo boekjaar zijn er 13 woningen te koop uit het bestaand bezit (2019: 7). Er staat één nieuwbouw koopwoning op voorraad (2019: geen). De voorraad grond ultimo boekjaar bestaat uit één kavel in project Bollocatie (2019: twee kavels in project Bollocatie).

19.6 Vorderingen

19.6.1 Huurdebiteuren

In de vorderingen zijn huurdebiteuren voor een nominaal bedrag van €161 opgenomen (2019: €217.000). Hierop is een voorziening voor oninbaarheid van €80.000 getroffen (2019: €108.000).

De huurachterstanden bedragen ultimo boekjaar 0,27% van de bruto jaarhuur (2019: 0,37%).

19.6.2 Overheid

Ultimo boekjaar zijn er geen vorderingen op de overheid (2019: geen)

19.6.3 Vorderingen op maatschappijen waarin wordt deelgenomen

De rekening-courant met QuaWonen, QuaWonen Energie BV (voorheen Woonwaard Holding BV) bedraagt ultimo boekjaar € 17 duizend (2019: € 10 duizend).

19.6.4 Overige vorderingen

De overige vorderingen bestaan uit vorderingen op voormalige huurders en overige debiteuren niet huurders voor een nominaal bedrag van €139.000 (2019: €114.000). Hierop is een voorziening voor oninbaarheid van €85.000 getroffen (2019: €64.000).

19.6.5 Overlopende activa

Onder de overlopende activa zijn de nog te ontvangen STEP-subsidies voor opgeleverde projecten van € 0,1 miljoen opgenomen (2019: € 1.275 miljoen). Verwacht wordt dat we het gehele bedrag in 2021 zal worden ontvangen. Verder bestaat de post overlopende activa uit gestorte depots voor € 5 duizend (2019: € 255 duizend) en overige transitoria voor € 35 duizend (2019: € : € 97 duizend), voornamelijk vooruitbetaalde facturen.

19.7 Liquide middelen

De liquide middelen zijn direct opvraagbaar.

19.8 Eigen vermogen

Het eigen vermogen wordt gesplitst in gerealiseerd en niet-gerealiseerd vermogen. Het verloop van het eigen vermogen kan als volgt weergegeven worden:

	Overige reserves	Herwaarderingsreserve	Totaal
Stand 31 december 2019	217.075	662.719	879.794
Resultaatbestemming boekjaar	25.307	57.260	82.567
Stand 31 december 2020	242.382	719.979	962.361

Voorstel tot bestemming van het resultaat over het boekjaar 2020

Het bestuur stelt aan de Raad van Commissarissen voor het resultaat van het boekjaar 2020 ten bedrage van €82.567 als volgt te bestemmen:

Het gerealiseerde resultaat over het boekjaar 2020 ad €25.307 ten gunste van de overige reserves te brengen en het niet gerealiseerde resultaat ad €57.260 ten gunste van de herwaarderingsreserve te brengen.

Het ongerealiseerde vermogen betreft de herwaardering van de op marktwaarde gewaardeerde onroerende goederen: het verschil tussen de boekwaarde op basis van historische kosten zonder afschrijvingen en de marktwaarde.

Bestemming van het resultaat over het boekjaar 2019

De jaarrekening 2019 is vastgesteld in de vergadering van de Raad van Commissarissen gehouden op 25 juni 2020. De vergadering heeft de bestemming van het resultaat vastgesteld conform het daartoe gedane voorstel.

De mutaties in de overige reserves is in onderstaand schema samengevat:

	2020	2019
Stand 1 januari	217.075	206.513
Resultaat boekjaar	82.567	73.027
Realisatie herwaardering	18.865	5.937
Mutatie herwaarderingsreserve	-76.125	-68.402
Stand 31 december	242.382	217.075

19.8.1 Herwaarderingsreserve

De mutaties in de herwaarderingsreserve zijn in het onderstaande schema samengevat:

	Onroerende zaken in exploitatie	Onroerende zaken VoV	Voorraad onroerende zaken bestemd voor verkoop	Totaal
Stand 1 januari 2020	646.607	15.654	458	662.719
Mutaties 2020				
<i>Mutatie door herclassificatie:</i>				
Onroerende zaken in exploitatie	-	-	499	499
Onroerende zaken VoV	-	-	1.175	1.175
Voorraad bestemd voor verkoop	-1.125	-1.175	-	-2.300
subtotaal	-1.125	-1.175	1.674	-626
Realisatie door verkoop	-422	-	-1.036	-1.458
Realisatie door sloop	-17.306	-	-	-17.306
Overige mutaties	-	-101	-	-101
Mutatie door herwaardering	74.021	2.567	163	76.751
Totaal	55.168	1.291	801	57.260
Stand 31 december 2020	701.775	16.945	1.259	719.979
	Onroerende zaken in exploitatie	Onroerende zaken VoV	Voorraad onroerende zaken bestemd voor verkoop	Totaal
Stand 1 januari 2019	585.615	14.313	326	600.254
Mutaties 2019				
<i>Mutatie door herclassificatie:</i>				
Niet-daeb => daeb	9			9
Daeb => niet-daeb	-168			-168
Onroerende zaken in exploitatie			376	376
Onroerende zaken VoV			909	909
Voorraad bestemd voor verkoop	-376	-909		-1.285
subtotaal	-535	-909	1.285	-159
Realisatie door verkoop	-1.448		-1.186	-2.634
Realisatie door sloop	-3.152			-3.152
Overige mutaties	-32	-119		-151
Mutatie door herwaardering	66.159	2.369	33	68.561
Totaal	60.992	1.341	132	62.465
Stand 31 december 2019	646.607	15.654	458	662.719

19.9 Voorzieningen

De mutaties in de voorzieningen zijn in het onderstaande schema samengevat:

	Onrendabel investerings- nieuwbouw en herstructure ring	Overige voorziening en	Totaal
Stand 1 januari 2020	7.787	494	8.281
Mutaties 2020			
Dotatie	10.332	41	10.373
Vrijval	-3.577	-212	-3.789
Uitgaven	-10.258	-13	-10.271
Totaal	-3.503	-184	-3.687
Stand 31 december 2020	4.284	310	4.594
< 1 jaar	4.284	310	
< 5 jaar			
> 5 jaar			

19.9.1 Voorziening onrendabele investeringen nieuwbouw en herstructurering

De voorziening wordt enerzijds aangewend voor het investeren in daeb en niet-daeb activa in ontwikkeling ten behoeve van de eigen exploitatie in diverse projecten. De aanwending komt hierdoor overeen met de waardeverandering bij de activa in ontwikkeling. Voor de daeb activa in ontwikkeling is de aanwending € 1,7 miljoen. Doordat er momenteel geen niet-daeb activa in ontwikkeling is, is er ook geen aanwending.

De voorziening wordt anderzijds aangewend voor het investeren in daeb en niet-daeb activa in exploitatie in diverse renovatieprojecten met energiebesparende maatregelen. De aanwending hiervan bedraagt € 8,5 miljoen.

Ultimo boekjaar is er voor de volgende projecten een voorziening:

	31-12-2020
Krimpen aan de Lek Hoofdstraat / J. vd Vondelstraat	808
Schoonhoven Noord, Sint Eloystraat fase 2	491
Renovatieprojecten met energiebesparende maatregelen	2.985
	4.284

19.9.2 Overige voorzieningen

In de overige voorzieningen zijn de verplichting opgenomen voor loopbaanontwikkeling, de persoonlijke loopbaanbudgetten van alle personeelsleden en een voorziening voor contractbeëindiging voor personeelsleden waarvan het contract beëindigd is en per ultimo boekjaar niet meer werkzaam waren bij QuaWonen. De voorziening uit hoofde van jubileumuitkering is in 2020 vrijgefallen.

De mutaties zijn in onderstaand overzicht samengevat:

	Voorziening Jubileum	Voorziening Loopbaanver plichtingen	Voorziening contractbeë indiging	Totaal
Stand 1 januari 2020	179	204	110	494
Mutaties 2020				
Dotatie		41	-	41
Vrijval	-179	-33	-	-212
Uitgaven		-12	-	-12
Totaal	-179	-4	-	184
Stand 31 december 2020	-	200	110	310
< 1 jaar		200	110	
< 5 jaar				
> 5 jaar				

19.10 Langlopende schulden

19.10.1 Schulden aan overheid en banken

	2020	2019
Schulden aan overheid en banken:		
Overheid	158	171
Banken	305.830	280.037
Boekwaarde per 1 januari	305.988	280.208
Bij: Nieuwe leningen	60.500	57.000
Af: aflossingen	-37.278	-31.220
Totaal mutaties boekjaar	23.222	25.780
Overheid	145	158
Overheid, aflossing komend boekjaar	-14	-13
Banken	329.065	305.830
Banken, aflossing komend boekjaar	-24.467	-37.765
Boekwaarde per 31 december	304.729	268.210
<i>Looptijd < 5 jaar</i>	76.524	100.897
<i>Looptijd > 5 jaar</i>	252.686	205.091

Marktwaaarde

De totale leningenportefeuille van € 329 miljoen is verkregen onder borging van het WSW. Ultimo boekjaar zijn er geen complexen hypothecair bezwaard door derden.

De marktwaaarde (contante waarde van de uit hoofde van bestaande leningscontracten rente- en aflossingsverplichtingen) bedraagt € 412 miljoen. De marktwaaarde is berekend tegen de swapcurve op basis van de 6-maands Euribor.

Aflossingsverplichtingen

De aflossingsverplichtingen binnen twaalf maanden na afloop van het boekjaar ter hoogte van € 24 miljoen (reguliere aflossing en eindaflossing) is opgenomen onder de kortlopende schulden.

Nog te ontvangen leningen

Op balansdatum zijn er geen leningen afgesloten met een stortingsdatum in de toekomst.

Gemiddelde rentevoet

De gemiddelde rentevoet van de lening portefeuille ultimo boekjaar is 1,4% (inclusief roll-over leningen). QuaWonen heeft het renterisico van de roll-over leningen afgedekt met renteswaps voor de gehele resterende looptijd van deze leningen. De gemiddelde rentevoet van de leningenportefeuille, rekening houdend met deze renteswaps, is ultimo boekjaar 1,964%.

Duration

De duration van de lening portefeuille is 12,73 jaar.

De totale duration wordt berekend door alle toekomstige cashflows van de gehele leningenportefeuille te verdisconteren tegen de swapcurve. Hierbij worden leningen die in de toekomst worden gestort niet meegenomen en renteconversies meegenomen voor zover deze bekend zijn. Van basisrenteleningen wordt alleen de basisrente (dus exclusief opslag) meegenomen tot einde looptijd. Daarnaast is de duration van roll-over leningen nul.

Het aflossingsschema van de leningen en de daarmee samenhangende renterisico's zijn als volgt:

	2021	2022	2023	2024	2025	Totaal
Reguliere aflossingen	356	367	379	392	405	1.899
Eindaflossingen	24.125	22.500	15.000	-	13.000	74.625
Renteconversies	-	-	2.624	10.000	-	12.624
Herz. opslag basisrente/ roll over	35.000	-	10.000	-	-	45.000
Renterisico	<u>59.481</u>	<u>22.867</u>	<u>28.003</u>	<u>10.392</u>	<u>13.405</u>	<u>134.148</u>
Roll over leningen	27.500	17.500	7.500	7.500	7.500	67.500
Gehedged	-20.000	-10.000	-	-	-	-30.000
Renterisico	<u>7.500</u>	<u>7.500</u>	<u>7.500</u>	<u>7.500</u>	<u>7.500</u>	<u>37.500</u>

19.10.2 Verplichtingen uit hoofde van onroerende zaken verkocht onder voorwaarden

	2020	2019
Stand 1 januari	<u>33.123</u>	<u>33.794</u>
Mutaties		
Mutaties teruggekocht	-2.543	-2.677
Waardeverandering	2.293	2.006
Subtotaal	<u>-250</u>	<u>-671</u>
Stand 31 december	<u>32.873</u>	<u>33.123</u>

Ultimo 2020 zijn er nog 154 woningen onder Koopgarant (2019: 166).

Ultimo boekjaar zijn er geen aanvragen tot terugkoop in behandeling, waarvan het transport in 2021 wordt verwacht.

19.11 Kortlopende schulden

Alle kortlopende schulden hebben een resterende looptijd van korter dan een jaar.

QuaWonen heeft bij de BNG een kredietfaciliteit van € 4 miljoen. Ultimo 2020 is er geen geld opgenomen van de kredietfaciliteit.

De schulden ter zake van pensioenen heeft betrekking op de nog te betalen pensioenpremies aan de Stichting Pensioenfonds Woningcorporaties (SPW).

De overige schulden kunnen als volgt worden gespecificeerd:

	31-12-2020	31-12-2019
Schulden aan de overheid		
<i>Gemeente Krimpen a/d IJssel</i>		
. kortlopend deel langlopende schulden	13	12
. overig	26	-
<i>Gemeente Krimpenerwaard</i>		
. kortlopend deel langlopende schulden	1	1
. overig	-	14
Totaal	40	27
Schulden aan banken		
Kortlopend deel langlopende schulden	24.467	37.765
Totaal	24.467	37.765
Schulden aan leveranciers en handelskredieten		
Handelscrediteuren	3.468	4.763
Totaal	3.468	4.763
Schulden ter zake van belastingen, premies sociale verzekeringen en pensioen		
Omzetbelasting	2.682	2.847
Loonbelasting en sociale premies	289	289
Pensioenpremie	86	76
Vennootschapsbelasting	-	-
Totaal	3.057	3.212
Overige schulden		
Nog af te rekenen stook en/of servicekosten met (oud) huurders	280	259
Totaal	280	259
Overlopende passiva		
Niet vervallen rente	3.278	3.847
Vooruit ontvangen huren	587	509
Vooruit ontvangen huur Kwintes	48	79
Aflossing DIGH	-	406
Nog uit te betalen vakantierechten	209	44
Nog te betalen opleidingskosten uit eindejaarsuitkering	15	12
Nog te betalen inzake onroerende zaken in ontwikkeling	744	970
Overig	262	36
Totaal	5.143	5.903

19.12 Niet uit de balans blijkende verplichtingen

19.12.1 Onderlinge zekerheid WSW

De corporaties die deelnemen aan het WSW staan voor elkaar in via de obligoverplichting. Een obligo is een voorwaardelijke verplichting van de deelnemer om aan het WSW een bepaald bedrag over te maken. De hoogte van dat bedrag is afhankelijk van het bedrag aan geborgde leningen. De hoogte van het obligotarief is vastgesteld op 3,85%. De grondslag waarover het obligotarief wordt berekend is het schuldrestant van de geborgde lening, met uitzondering van het lening type variabele hoofdsom en voor collegiale financiering. Het totale bedrag aan obligoverplichting is € 12,6 miljoen.

19.12.2 Juridische zaken

Er zijn ultimo boekjaar geen lopende juridische geschillen.

19.12.3 Lijst van gehouden belangen

QuaWonen heeft 100% belang in QuaWonen Energie BV, gevestigd in Bergambacht. Tussen QuaWonen en de Energie BV bestaat een fiscale eenheid voor de vennootschapsbelasting. QuaWonen is hoofdelijk aansprakelijk voor fiscale schulden van de Energie BV. QuaWonen heeft geen garantstelling afgegeven voor eventuele schulden van groepsmaatschappijen.

19.12.4 Investeringsverplichtingen

Er zijn niet in de balans opgenomen verplichtingen voor nieuwbouw en renovatie van woningen tot een bedrag van € 24,3 miljoen (2019: € 20,6 miljoen).

19.12.5 Onderhoudsverplichtingen

Voor het planmatig onderhoud is de restant verplichting ultimo 2020 nihil (2019: nihil).

19.12.6 Leasecontracten

De schuld inzake afgesloten operational leasecontracten bedraagt gedurende de resterende looptijd € 272 duizend. Hiervan heeft € 96 duizend een looptijd korter dan één jaar en het restant ad € 175 duizend een looptijd tot 5 jaar.

Soort verplichting	Einde contract	Verplichting per jaar	Verplichting tot 1 jaar	Verplichting 1-5 jaar	Totaal
Huren kantine	30-04-2025	26.350	26.350	87.833	114.183
Huur frankeermachine	19-12-2023	6.295	6.295	12.590	18.885
Bedrijfsauto's (leaseplan)	25-04-2023	24.589	24.589	32.420	57.009
Bedrijfsauto's (leaseplan)	28-05-2023	29.624	29.624	41.771	71.395
Leaseauto (Dutchlease)	01-12-2021	10.061	10.061	-	10.061
Totaal		96.919	96.919	174.614	271.533

19.13 Gebeurtenissen na balansdatum

Huurverlaging in 2021

Het kabinet heeft begin 2021 besloten om eenmalig de huur te verlagen van huurders met een laag inkomen in een, ten opzichte van dat inkomen, te dure sociale huurwoning.

Van alle huishoudens die hier recht hebben op deze huurverlaging wordt de huur per 1 mei 2021 verlaagd.

Daarnaast heeft het kabinet besloten dat alle sociale huurwoningen per 1 juli 2021 geen huurverhoging krijgen.

Als compensatie voor deze lagere huuropbrengsten is een structurele verlaging vanaf 2021 van de verhuurderheffing met 0,36% in het vooruitzicht gesteld.

In onderstaand overzicht is het effect op de ICR als gevolg van de eenmalige huurverlaging en de huurbevrozing per 1 juli 2021 en de verlaging van de verhuurderheffing toegelicht.

	2021	2022	2023	2024	2025
ICR begroting	1,81	2,68	3,84	3,20	2,82
Huurverlaging	-244.000	-355.000	-340.000	-326.000	-313.000
Huurbevrozing	-272.000	-533.000	-510.000	-488.000	-466.000
ICR huurbeleid	1,73	2,52	3,67	3,02	2,64
Compensatie verhuurderheffing	599.000	539.000	643.000	659.000	677.000
ICR herberekend	1,82	2,63	3,80	3,17	2,79

Conclusie: De ICR waarden blijven boven de intern gestelde norm van 1,6 en geven geen aanleiding voor bijsturing van de begroting.

De impact van bovenstaande maatregelen op de marktwaarde en beleidswaarde is in onderstaand overzicht weer gegeven:

	Prognose ultimo 2021	Prognose ultimo 2021 met nieuw huurbeleid 2021	Verskil in prognose
Marktwaarde	1.239	1.225	-/- 13
Beleidswaarde	570	560	-/- 10

Bedragen in miljoenen

Gerelateerd aan de beleidswaarde ultimo 2020 zou een correctie van minus € 10 miljoen op de beleidswaarde, een stijging van de Loan to Value (LtV) op beleidswaarde van 62,0% naar 63,3%, een verhoging van 1,3%.

Conclusie: De impact op de LtV op beleidswaarde wordt ingeschat op een stijging van 1,3%. Ondanks deze stijging blijft de LtV op beleidswaarde nog ruim onder de intern gesteld norm van 80% en geeft het geen aanleiding voor bijsturing van de begroting op korte termijn.

Intentieovereenkomst fusie QuaWonen en Woningbouwstichting Samenwerking

In de eerste helft van 2021 is een fusie intentieovereenkomst afgesloten met Woningbouwstichting Samenwerking (WBSS). Wij zouden graag als QuaWonen een fusie aangaan omdat uitbreiding van onze volkshuisvestelijke activiteiten in de kern Ouderkerk aan den IJssel zou passen binnen onze doelstellingen als corporatie. Een fusie zou ons bezit in Ouderkerk aan den IJssel met 264 eenheden laten toenemen. Dat kan tot een efficiëntere bedrijfsvoering leiden. Zeker gezien het feit dat er geen personeel overkomt vanuit WBSS. De intentie is om per 1 januari 2022 te fuseren. De impact van de fusie op QuaWonen is beperkt. Bij de fusie is slechts sprake van een overdracht van volkshuisvestelijke taken met de daarbij behorende verplichtingen. Er zal, zoals al eerder aangegeven, geen personeel meekomen en het bestuur en de RvC van WBSS zullen geen aanspraak maken op een positie in de governance van de fusieorganisatie. Daarnaast zal de fusieorganisatie verdergaan onder de naam QuaWonen en zullen de werkprocessen en de automatisering van QuaWonen leidend zijn bij de integratie van beide organisaties.

20. Toelichting op de winst- en verliesrekening

Resultaat uit exploitatie

Het resultaat voor belasting is totaal met 13% toegenomen ten opzichte van het vorig boekjaar. Het netto resultaat exploitatie vastgoed is met 25% gedaald, voornamelijk door hogere onderhoudsuitgaven, het netto resultaat verkopen is toegenomen met 15% en de waardeverandering van de vastgoedportefeuille is 33% hoger dan vorig jaar.

20.1 Huuropbrengsten vastgoed in exploitatie

	<u>2020</u>	<u>2019</u>
Huuropbrengsten Daeb vastgoed in exploitatie		
Woningen en woongebouwen	56.133	54.423
Onroerende zaken niet zijnde woningen	681	696
	<u>56.814</u>	<u>55.119</u>
Af: huurderving wegens leegstand	490	453
huurderving wegens tijdelijke verhuur	247	435
Huurderving wegens ter beschikking stellen ontmoetingsruimte	147	172
huurderving wegens oninbaarheid, dotatie vz dubieuze debiteuren	-11	23
Subtotaal	<u>55.941</u>	<u>54.036</u>
Huuropbrengsten Niet-daeb vastgoed in exploitatie		
Woningen en woongebouwen	1.464	1.513
Onroerende zaken niet zijnde woningen	432	435
	<u>1.896</u>	<u>1.948</u>
Af: huurderving wegens leegstand	29	22
Huurderving wegens oninbaarheid, dotatie vz dubieuze debiteuren	-1	-
Subtotaal	<u>1.868</u>	<u>1.926</u>
Totaal	<u><u>57.809</u></u>	<u><u>55.962</u></u>

De jaarlijkse huurverhoging per 1 juli 2020 was 2,6% (2019: 1,6%).

De mutatie van de te ontvangen netto huur van € 1,6 miljoen is voornamelijk toe te rekenen aan de jaarlijkse huurverhoging (€ 993 duizend), de oplevering van nieuwbouw (€ 1.063 duizend), harmonisatie (€ 234 duizend), desinvestering, sloop en verkoop (-€ 708 duizend) en overig (€ 61 duizend).

20.2 Lasten verhuur en beheer

	<u>2020</u>	<u>2019</u>
Personeelslasten	1.998	1.976
Toegerekende lasten	622	1.007
Contributie landelijke federatie	45	77
Overige kosten t.b.v. de verhuur	315	131
Totaal	<u><u>2.980</u></u>	<u><u>3.191</u></u>

De lasten verhuur en beheer zijn nagenoeg gelijk gebleven aan vorig jaar, een kleine daling van € 200 duizend (-7%) is voornamelijk toe te delen aan de daling van de toegerekende personeelslasten.

20.3 Onderhoudslasten

	<u>2020</u>	<u>2019</u>
Onderhoudsuitgaven (cyclisch)	14.718	10.137
Onderhoudsuitgaven (niet cyclisch)	8.108	6.476
Subtotaal	<u>22.826</u>	<u>16.613</u>
Toegerekende kosten	1.893	1.805
Totaal	<u><u>24.719</u></u>	<u><u>18.418</u></u>

De toegerekende kosten bestaan voor € 1,5 miljoen uit personeelskosten en voor € 0,4 miljoen uit overige beheerskosten.

De onderhoudsuitgaven zijn te verdelen in:

	<u>2020</u>	<u>2019</u>
Planmatig onderhoud (cyclisch)	6.434	6.077
Planmatig onderhoud tijdens renovatie projecten (cyclisch)	7.085	2.927
Contractonderhoud (cyclisch)	1.198	1.133
Mutatie-onderhoud (niet cyclisch)	3.517	2.802
Reparatieonderhoud (niet cyclisch)	4.592	3.674
Totaal	<u><u>22.826</u></u>	<u><u>16.613</u></u>

Het planmatig onderhoud kent jaarlijks fluctuaties in verband met de aard van de werkzaamheden die gedaan worden en welke complexen er opgepakt worden.

Het gevelonderhoud (schilderwerk en kozijnen) kent een grote mate van voorspelbaarheid omdat deze werkzaamheden binnen het RGS vallen. Voor deze werkzaamheden zijn meerjarig scenario's bepaald en ingerekend in de MJOB. Jaarlijks ligt dat bedrag rond de € 4 miljoen. Het planmatig onderhoud is conform begroting uitgevoerd.

De stijging van het niet cyclisch onderhoud komt enerzijds door een hogere mutatie- en reparatiegraad en een toename van douche -toilet en keukenrenovaties zowel bij de zittende als de vertrekkende huurder.

20.4 Overige directe operationele lasten exploitatie bezit

	<u>2020</u>	<u>2019</u>
Verhuurderheffing	8.565	7.697
Verhuurdersbijdrage huurcommissie	20	19
Zakelijke lasten	3.233	3.162
Verzekeringen	187	154
Erfpacht	1	1
VvE bijdrage woningen	161	157
Mutatie voorziening overige debiteuren	22	-60
Overige kosten exploitatie bezit	444	68
Totaal	<u><u>12.633</u></u>	<u><u>11.198</u></u>

De stijging van de overige kosten exploitatie bezit wordt veroorzaakt door het volledig afschrijven van de verwarmingsdiensten in het boekjaar van bijna € 400 duizend.

20.5 Totaal van nettoresultaat verkocht vastgoed in ontwikkeling

Omzet en lasten verkocht vastgoed in ontwikkeling

	<u>2020</u>	<u>2019</u>
Opbrengst verkopen	377	-
Lasten verkocht vastgoed in ontwikkeling	-276	-
Subtotaal	101	-
Toegerekende organisatiekosten	-	-
Totaal	101	-

In 2020 is de grondpositie bollocatie en een koopwoning uit het project Sint Eloy vastgoed in ontwikkeling verkocht (2019: geen). De toegerekende organisatiekosten aan verkocht vastgoed in ontwikkeling bedraagt nihil (2019: nihil).

20.6 Totaal van netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille

	<u>2020</u>	<u>2019</u>
Totaal van netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille		
Opbrengst verkopen	4.341	7.209
Af: Boekwaarde	-2.579	-6.211
Af: Verkoopkosten	-89	-108
Subtotaal	1.673	890
Toegerekende organisatiekosten	-99	-101
Totaal	1.574	789

Nadere toelichting op het verkoopresultaat

De verkopen uit bestaand bezit betroffen in 2020 6 woningen en 1 parkeerplaats uit exploitatie en 7 uit voorraad. (2019: 15 woningen). Van de terug gekochte koopgarantwoningen zijn in 2020 6 woningen verkocht (2019: 13), er is geen BOG (2019: één uit voorraad) verkocht.

20.7 Totaal van waardeveranderingen vastgoedportefeuille

Het onrendabele deel op nieuwbouw en herstructurering waarover in het verslagjaar besluitvorming heeft plaatsgevonden en de herwaardering als gevolg van taxaties van grondposities worden hier verantwoord.

Overige waardeverandering vastgoed	2020	2019
Waardeverandering nieuwbouw huur daeb vastgoed	2.401	-5.330
Waardeverandering renovatie/verbetering daeb vastgoed	-8.892	-11.577
<i>Waardeverandering projectmatige investeringen</i>	<i>-6.491</i>	<i>-16.907</i>
Waardeverandering overige investering na eerste waardering daeb vastgoed	-262	-282
Waardeverandering sloop vastgoedportefeuille	-20.678	-3.941
Waardeverandering grondexploitatie	419	-2.207
Waardeverandering no-go projecten	-258	-48
Waardeverandering eigen kantoorpand	-	-1.200
Waardeverandering overig, resultaat projectontwikkeling	-1.173	-902
Totaal	-28.443	-25.487

De waardeontwikkeling van de vastgoedportefeuille laat zich als volgt specificeren:

Niet-gerealiseerde waardeveranderingen	2020	2019
Niet-gerealiseerde waardeverandering daeb vastgoedportefeuille	99.513	79.683
Niet-gerealiseerde waardeverandering niet-daeb vastgoedportefeuille	2.834	1.602
Niet-gerealiseerde waardeverandering herclassificatie	55	-175
Totaal	102.402	81.110

De waardeontwikkeling van het vastgoed in exploitatie wordt gevoed door ontwikkelingen in de markt (stijging van leegwaarde en markthuurl), de kwaliteitsverbeteringen van groot onderhoud en renovatie en door huurstijgingen.

Niet-gerealiseerde waardeveranderingen verkocht onder voorwaarden	2020	2019
Niet-gerealiseerde waardeverandering VoV vastgoed	2.730	2.888
Niet-gerealiseerde waardeverandering VoV terugkoopplicht	-2.293	-2.006
Totaal	437	882

20.8 Totaal van nettoresultaat overige activiteiten

	2020	2019
Opbrengst overige activiteiten		
VvE beheervergoedingen	126	123
Huuropbrengsten verhuur van dak tbv telecommunicatie	59	57
Qua Wonen Energie BV	12	12
Opbrengst zonnepanelen	22	-
Subtotaal	219	192

	<u>2020</u>	<u>2019</u>
Kosten overige activiteiten		
Beheerkosten VvE	-128	-108
Beheerkosten verhuur dak tbv telecommunicatie	-10	-10
Beheerkosten en dotatie voorziening garantstelling DIGH	-	-11
Qua Wonen Energie BV	-11	-11
Toegerekende kosten	-81	-93
	<hr/>	<hr/>
Subtotaal	-230	-233
	<hr/>	<hr/>
Totaal	<u>-11</u>	<u>-41</u>

Op verzoek van een aantal telecom bedrijven heeft QuaWonen op zes complexen het dak ter beschikking gesteld voor het plaatsen van een zendmast. Het beheer van de exploitatie is uitbesteed aan een externe partij.

20.9 Overige organisatiekosten

	<u>2020</u>	<u>2019</u>
Bestuur en management	1.417	1.278
Raad van Commissarissen	124	101
Personeel en organisatie	456	377
Jaarverslaggeving & control	686	815
Toezicht Autoriteit woningcorporaties	49	52
Saneringsheffing	-	-
Treasury	98	61
	<hr/>	<hr/>
Totaal	<u>2.830</u>	<u>2.684</u>

Onder de toegerekende kosten jaarverslaggevingsactiviteiten zijn de kosten van de werkzaamheden in het boekjaar (ongeacht op welk boekjaar de werkzaamheden betrekking hebben) van de accountantsorganisatie Deloitte opgenomen. Deze post bestaat uit de volgende onderdelen:

	<u>2020</u>	<u>2019</u>
Honorarium controlerend accountant		
Controle jaarrekening	138	143
Andere controle opdrachten	6	15
Fiscale adviesdiensten	-	122
Andere niet-controlediensten	-	-
	<hr/>	<hr/>
Totaal	<u>144</u>	<u>280</u>

20.10 Kosten omtrent leefbaarheid

	2020	2019
Directe kosten leefbaarheid		
Complex- en Buurtbeheer	485	410
Vergoeding huismeester uit servicekosten	-207	-249
Buurt en leefbaarheidsinitiatieven	172	143
Onderhoud	52	96
Overig leefbaarheid	16	-
Subtotaal	<u>518</u>	<u>400</u>
Toegerekende kosten	510	460
Totaal	<u>1.028</u>	<u>860</u>

20.11 Financiële baten en lasten

	2020	2019
Opbrengsten van vorderingen die tot de vaste activa behoren		
Renteopbrengsten activa in ontwikkeling	124	151
Subtotaal	<u>124</u>	<u>151</u>
Overige rentebaten en soortgelijke opbrengsten		
Overige rentebaten	70	45
Subtotaal	<u>70</u>	<u>45</u>
Rentelasten en soortgelijke kosten		
Rentelasten schulden aan overheid en kredietinstellingen	-6.962	-7.905
Rentelasten rekening-courant	-29	-
Borgstellingsvergoeding	-78	-68
Bemiddelingskosten	-11	-19
Bereidstellingsprovisie	-10	-
Overige rentelasten	-8	-32
Subtotaal	<u>-7.098</u>	<u>-8.024</u>
Totaal	<u><u>-6.904</u></u>	<u><u>-7.828</u></u>

In het boekjaar werd ter zake van vastgoed in ontwikkeling bestemd voor de eigen exploitatie (zowel daeb vastgoed als niet-daeb vastgoed) € 124 duizend (2019: € 151 duizend) aan bouwrente geactiveerd.

Het gemiddelde rentetarief van de langlopende leningenportefeuille bedraagt 1,964% (2019: 2,465%).

20.12 Belastingen

De belasting over het resultaat wordt berekend over het resultaat voor belastingen in de winst- en verliesrekening, rekening houdend met beschikbare fiscaal compensabele verliezen uit voorgaande boekjaren (voor zover niet opgenomen in de latente belastingvorderingen), vrijgestelde winstbestanddelen en na bijtelling van niet-aftekbare kosten.

Tevens wordt rekening gehouden met wijzigingen die optreden in de latente belastingvorderingen en latente belastingschulden uit hoofde van wijzigingen in het te hanteren belastingtarief. Het vennootschapsbelastingtarief dat wordt gehanteerd voor de berekening bedraagt 25%.

De belasting over het resultaat kan als volgt worden gespecificeerd.

	<u>2020</u>	<u>2019</u>
Acute belasting over boekjaar	-	-
Mutaties in actieve latentie:		
Waarderingsverschil leningenportefeuille	-	-151
Waarderingsverschil afschrijvingen	-255	1.098
Ingerekende verliesverrekening	60	3.049
Totaal	<u>-195</u>	<u>3.996</u>

De latente vennootschapsbelastingpositie is contant gemaakt tegen 1,473% (2019:1.849% voor 2020 en 1.930% voor 2021 en verder). Dit is de gemiddelde rente op de langlopende leningenportefeuille onder aftrek van 25% vennootschapsbelasting. De effectieve belastingdruk is 0,2% (2019:-5,8%).

De aansluiting tussen het commerciële en fiscale resultaat kan als volgt worden gespecificeerd:

	<u>2020</u>	<u>2019</u>
Commercieel resultaat voor VPB	82.756	69.026
Resultaat deelneming	6	5
Subtotaal	<u>82.762</u>	<u>69.031</u>
Aanpassingen naar fiscale waardering		
Af:		
Correctie verkoopresultaat vastgoed	-635	-3
Correctie toegerekende rente materiële vaste activa in ontwikkeling	-88	-107
Correctie resultaat deelneming	-	-
Fiscale afschrijving op activa	-1.090	-1.611
Fiscale afschrijving op agio leningen o/g	-90	-90
Fiscale afschrijving activa ten dienste van	-484	-431
Activeringen die fiscaal als onderhoud kwalificeren	-6.894	-12.879
Fiscale afwaardering sloop tot aan de marktwaarde	-	-2.350
Correctie niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille	-102.839	-81.992
Correctie voorziening garantieverplichtingen	-	-398
Correctie overige voorzieningen	-184	-22
Bij:		
Opwaardering bestaand bezit	3.617	4.806
Commerciële afschrijving	435	656
Correctie waardeverandering materiële vaste activa	27.012	24.636
Aftrekbeperking saneringsheffing	-	-
Subtotaal	<u>-81.240</u>	<u>-69.785</u>
Extracomptabele verschillen:		
Aftrekbeperking gemengde kosten	17	17
Herinvesteringsreserve	-1.106	-943
Kleinschaligheidsinvesteringsaftrek	7	-
ATAD	5.475	6.994
Subtotaal	<u>4.393</u>	<u>6.068</u>
Totaal	<u>5.915</u>	<u>5.314</u>

Als gevolg van de invoering van ATAD per 1 januari 2019 is hier terecht door QuaWonen rekening mee gehouden bij het bepalen van de fiscale positie. In beginsel leidt dit tot een recht om de niet in aftrek gebrachte rente in de toekomst – indien hiertoe de mogelijkheid bestaat – alsnog te verrekenen. In basis is hier sprake van een tijdelijk te waarden verschil. Gezien de hoge onzekerheid dat verrekening zal plaats vinden is hier vanuit voorzichtigheid geen latentie voor gevormd.

Het fiscale resultaat kan worden verrekend met in het verleden gerealiseerde fiscale verliezen. Hierdoor is de acute belastingplicht nihil. Per eind 2020 heeft QuaWonen nog een totaal compensabel verlies van € 35.071 duizend.

De aangifte over 2018 is ingediend met een fiscale winst, waar eerst nog werd uitgegaan van een fiscaal verlies. Ondanks een correctie fiscale afschrijving, werd deze omslag veroorzaakt door een positieve waardeverandering en extra toerekening van onderhoudskosten aan verbeteringen. De definitieve aangifte 2019 zal in 2021 worden ingediend.

20.13 Resultaat deelnemingen

Het resultaat op de deelneming in QuaWonen Energie BV bedraagt € 6 duizend (2019: € 5 duizend).

21. Overige toelichtingen

21.1 Lonen, salarissen, sociale lasten en pensioenlasten

	<u>2020</u>	<u>2019</u>
Salarissen	4.731	4.430
Ontvangen ziekengeld	-28	-20
Subtotaal	<u>4.703</u>	<u>4.410</u>
Sociale lasten	807	836
Pensioenpremie	750	674
Totaal	<u><u>6.260</u></u>	<u><u>5.920</u></u>

De personeelslasten zijn als volgt verdeeld.

	<u>2020</u>	<u>2019</u>
Bestuursondersteuning (Bestuur, P&O, Communicatie, Control, Secretariaat)	572	524
Wonen, klant	2.460	2.230
Wonen, pand (vastgoed beheer en projectontwikkeling)	1.731	1.560
Strategie en Participatie	441	606
Bedrijfsvoering (Financiën, ICT, facilitair)	1.056	1.000
Totaal	<u><u>6.260</u></u>	<u><u>5.920</u></u>

Ultimo boekjaar waren er 92 werkzame werknemers (inclusief één stagiair en één trainee) (2019:93), berekend op fulltime basis 82,94 fte (2019:83,94 fte). Het gemiddeld aantal fte over 2020 is 83,38 (2019: 80,50). Er zijn geen medewerkers van QuaWonen buiten Nederland werkzaam.

De verdeling van het gemiddeld aantal werknemers op full time basis, naar activiteiten is als volgt:

	<u>2020</u>	<u>2019</u>
Bestuursondersteuning (Bestuur, P&O, Communicatie, Control, Secretariaat)	6,23	6,41
Wonen, klant	35,96	33,76
Wonen, pand (vastgoed beheer en projectontwikkeling)	21,08	19,83
Strategie en Participatie	5,14	6,44
Bedrijfsvoering (Financiën, ICT en facilitair)	14,96	14,06
Totaal	<u><u>83,38</u></u>	<u><u>80,50</u></u>

Ultimo 2020 was de (beleids-)dekkingsgraad van het pensioenfonds (SPW) 103,1% (2019: 110,7%). Op langere termijn moet de dekkingsgraad 125% bedragen. SPW heeft hiertoe een herstelplan ingediend, met het bijgewerkte herstelplan verwacht het SPW eind 2023 de beleidsdekkingsgraad weer boven de vereiste beleidsdekkingsgraad van 126,6% te hebben.

21.2 Overige organisatiekosten

	<u>2020</u>	<u>2019</u>
Bedrijfslasten		
Personeelskosten	6.260	5.920
Overige bedrijfslasten	17.121	15.497
Totaal	<u>23.382</u>	<u>21.417</u>
Overige bedrijfslasten		
<i>Beheerkosten:</i>		
Algemene beheerskosten	660	735
Automatiseringskosten	1.003	947
Bestuurs- en toezichtkosten	124	101
Huisvestingskosten	321	329
Inleen personeel	1.035	637
Overige personeelskosten	481	521
<i>Subtotaal beheerkosten</i>	<u>3.624</u>	<u>3.270</u>
<i>Heffingen:</i>		
Belastingen	3.233	3.162
Verzekeringen	136	110
Contributies	45	77
Saneringsheffing	-	-
Verhuurderheffing	8.565	7.697
Verhuurderbijdrage	20	20
Heffing autoriteit woningcorporaties	49	53
<i>Subtotaal heffingen</i>	<u>12.047</u>	<u>11.119</u>
<i>Overige bedrijfslasten:</i>		
Diverse bedrijfslasten	1.468	1.131
Mutatie overige voorzieningen	-19	-23
<i>Subtotaal bedrijfslasten</i>	<u>1.450</u>	<u>1.108</u>
Totaal	<u>17.121</u>	<u>15.497</u>

21.3 Afschrijvingen op (im-)materiële vaste activa ten dienste van

	<u>2020</u>	<u>2019</u>
Activa ten dienste van de bedrijfsvoering	238	246
Software ERP systeem	196	410
Totaal	<u>434</u>	<u>656</u>

21.4 Gescheiden verantwoording daeb en niet-daeb activiteiten

21.4.1 Gescheiden balans

	31-12-2020	
	daeb	niet-daeb
	* € 1.000	* € 1.000
Actief		
Vaste activa		
Immateriële vaste activa		
Overige immateriële vaste activa	1.109	34
Vastgoedbeleggingen		
Daeb vastgoed in exploitatie	1.239.559	-
Niet-daeb vastgoed in exploitatie	-	38.315
Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	9.318	24.758
Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie	4.185	-
	1.253.062	63.073
Materiële vaste activa		
Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie	4.719	141
Financiële vaste activa		
Aandelen, certificaten van aandelen en andere vormen van deelnemingen in groepsmaatschappijen	41.680	-
Latente belastingvordering	10.636	818
Overige vorderingen	1.125	687
	53.441	1.505
Totaal van vaste activa	1.312.331	64.754
Vlottende activa		
Voorraden		
Vastgoed bestemd voor de verkoop	1.471	508
Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor verkoop	-	152
Overige voorraden	-	124
	1.471	784
Vorderingen		
Huurdebiteuren	80	-
Overheid	-	-
Vorderingen op maatschappijen waarin wordt deelgenomen	-	17
Overige vorderingen	54	-
Overlopende activa	176	-
	310	17
Liquide middelen	2.868	157
Totaal van vlottende activa	4.649	958
Totaal activa	1.316.981	65.712

	31-12-2020	
	daeb * € 1.000	niet-daeb * € 1.000
Passief		
Eigen vermogen		
Herwaarderingsreserve	697.070	22.908
Overige reserves	265.291	18.772
	962.361	41.680
Voorzieningen		
Voorziening onrendabele investeringen en herstructurering	4.283	-
Overige voorzieningen	300	11
	4.583	11
Langlopende schulden		
Schulden aan overheid	131	-
Schulden aan banken	304.598	-
Verplichtingen uit hoofde van onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	8.873	24.000
	313.602	24.000
Kortlopende schulden		
Schulden aan overheid	40	-
Schulden aan banken	24.467	-
Schulden aan leveranciers en handelskredieten	3.468	-
Schulden ter zake van belastingen, premies sociale verzekeringen en pensioenen	2.971	-
Schulden ter zake van pensioenen	87	-
Overige schulden	259	21
Overlopende passiva	5.143	-
	36.435	21
Totaal passiva	1.316.981	65.712

	31-12-2019	
	daeb	niet-daeb
Actief	* € 1.000	* € 1.000
Vaste activa		
Immateriële vaste activa		
Overige immateriële vaste activa	1.300	40
Vastgoedbeleggingen		
Daeb vastgoed in exploitatie	1.134.996	-
Niet-daeb vastgoed in exploitatie	-	36.187
Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	9.475	24.600
Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie	10.603	-
	1.155.074	60.787
Materiële vaste activa		
Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie	4.734	141
Financiële vaste activa		
Aandelen, certificaten van aandelen en andere vormen van deelnemingen in groepsmaatschappijen	39.295	-
Latente belastingvordering	10.673	977
Overige vorderingen	1.266	1.132
	51.234	2.108
Totaal van vaste activa	1.212.342	63.076
Vlottende activa		
Voorraden		
Vastgoed bestemd voor de verkoop	633	-
Overige voorraden	-	247
	633	247
Vorderingen		
Huurdebiteuren	109	-
Overheid	-	-
Vorderingen op maatschappijen waarin wordt deelgenomen	-	11
Overige vorderingen	50	-
Overlopende activa	1.378	250
	1.537	261
Liquide middelen	2.381	157
Som van de vlottende activa	4.549	665
Totaal activa	1.216.892	63.741

	31-12-2019	
	daeb	niet-daeb
Passief	* € 1.000	* € 1.000
Eigen vermogen		
Herwaarderingsreserves	643.330	19.389
Overige reserves	236.464	19.906
	879.794	39.295
Voorzieningen		
Voorziening onrendabele investeringen en herstructurering	7.788	-
Voorziening garantieverplichtingen	-	-
Overige voorzieningen	474	19
	8.262	19
Langlopende schulden		
Schulden aan overheid	145	-
Schulden aan banken	268.065	-
Verplichtingen uit hoofde van onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	9.119	24.004
	277.329	24.004
Kortlopende schulden		
Schulden aan overheid	27	-
Schulden aan banken	37.765	-
Schulden aan leveranciers en handelskredieten	4.763	-
Schulden ter zake van belastingen, premies sociale verzekeringen en pensioenen	3.136	-
Schulden ter zake van pensioenen	76	-
Overige schulden	242	18
Overlopende passiva	5.498	405
	51.507	423
Totaal passiva	1.216.892	63.741

21.4.2 Gescheiden winst- en verliesrekening

	Daeb 2020	niet daeb 2020
	* € 1.000	* € 1.000
Huuropbrengsten	55.941	1.868
Opbrengsten servicecontracten	870	28
Lasten servicecontracten	-889	-28
Lasten verhuur en beheeractiviteiten	-2.872	-108
Lasten onderhoudsactiviteiten	-24.404	-314
Overige directe operationele lasten exploitatie bezit	-12.098	-536
Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille	16.548	910
Omzet verkocht vastgoed in ontwikkeling	-	377
Lasten verkocht vastgoed in ontwikkeling	-	-276
Toegerekende organisatiekosten	-	-
	-	101
Verkoopopbrengst vastgoedportefeuille	3.071	1.181
Toegerekende organisatiekosten	-61	-38
Boekwaarde verkochte vastgoedportefeuille	-1.641	-937
Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille	1.369	206
Overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille	-27.825	-618
Niet-gerealiseerde waardeverandering vastgoedportefeuille	99.549	2.853
Niet-gerealiseerde waardeverandering vastgoedportefeuille verkocht onder voorwaarden	186	251
Totaal van waardeveranderingen vastgoedportefeuille	71.910	2.486
Opbrengst overige activiteiten	142	77
Kosten overige activiteiten	-142	-88
Totaal van netto resultaat overige activiteiten	-	-11
Overige organisatiekosten	-2.746	-85
Kosten omtrent leefbaarheid	-1.028	-
Opbrengst van vorderingen die tot de vaste activa behoren	124	-
Andere rente baten	1.013	10
Rentelasten en soortgelijke kosten	-7.093	-959
Saldo financiële baten en lasten	-5.956	-949
Resultaat voor belastingen	80.097	2.658
Belastingen	85	-280
Resultaat deelnemingen	2.385	6
	2.470	-273
Resultaat na belastingen	82.567	2.385

	Daeb 2019	niet daeb 2019
	* € 1.000	* € 1.000
Huuropbrengsten	54.035	1.926
Opbrengsten servicecontracten	892	31
Lasten servicecontracten	-901	-32
Lasten verhuur en beheeractiviteiten	-3.080	-111
Lasten onderhoudsactiviteiten	-18.142	-275
Overige directe operationele lasten exploitatie bezit	-11.042	-156
Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille	21.762	1.383
Omzet verkocht vastgoed in ontwikkeling		
Lasten verkocht vastgoed in ontwikkeling		
Toegerekende organisatiekosten		
Verkoopopbrengst vastgoedportefeuille	2.905	5.002
Toegerekende organisatiekosten	-63	-38
Boekwaarde verkochte vastgoedportefeuille	-1.965	-4.477
Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille	877	487
Overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille	-25.282	-205
Niet-gerealiseerde waardeverandering vastgoedportefeuille	79.499	1.611
Niet-gerealiseerde waardeverandering vastgoedportefeuille verkocht onder voorwaarden	108	199
Niet-gerealiseerde waardeverandering vastgoedportefeuille bestemd voor verkoop	-	-
Totaal van waardeveranderingen vastgoedportefeuille	54.325	1.605
Opbrengst overige activiteiten	103	90
Kosten overige activiteiten	-145	-88
Totaal van netto resultaat overige activiteiten	-42	2
Overige organisatiekosten	-2.605	-79
Kosten omtrent leefbaarheid	-860	
Opbrengst van vorderingen die tot de vaste activa behoren	150	-
Andere rente baten	3.771	25
Rentelasten en soortgelijke kosten	-8.017	-3.757
Saldo financiële baten en lasten	-4.096	-3.732
Resultaat voor belastingen	69.360	-334
Belastingen	3.776	220
Resultaat deelnemingen	-109	5
Resultaat na belastingen	3.667	225
Resultaat na belastingen	73.027	-109

21.4.3 Gescheiden kasstroomoverzicht

(directe methode)

	Daeb 2020	Niet daeb 2020
	* € 1.000	* € 1.000
Operationele activiteiten		
Ontvangsten:		
Huren	56.008	1.868
Vergoedingen	905	32
Overige bedrijfsontvangsten	488	83
Ontvangen interest (uit operationele activiteit)	52	10
<i>Saldo ingaande kasstromen</i>	57.453	1.993
Uitgaven:		
Erfpacht	1	-
Betalingen aan werknemers	6.119	287
Onderhoudsuitgaven	22.115	270
Overige bedrijfsuitgaven	8.443	686
Betaalde interest	7.657	11
Sectorspecifieke heffing onafhankelijk van resultaat	48	-
Verhuurdersheffing	8.565	-
Leefbaarheid niet investeringsgebonden	239	-
Vennootschapsbelasting	-122	122
<i>Saldo uitgaande kasstromen</i>	53.065	1.378
Totaal van kasstroom uit operationele activiteiten	4.388	615
Investeringsactiviteiten		
Vastgoedbeleggingen en MVA ingaande kasstroom:		
Verkoopontvangsten bestaand bezit	2.569	1.623
Verkoopontvangsten nieuwbouw	-	212
Verkoopontvangsten na inkoop	971	861
<i>Totaal van ontvangsten uit hoofde van vervreemding van vastgoedbeleggingen en MVA</i>	3.540	2.696
Vastgoedbeleggingen en MVA uitgaande kasstroom:		
Nieuwbouw huur	19.527	-
Nieuwbouw koop	-	250
Verbeteruitgaven	9.117	45
Aankoop	1.448	328
Aankoop woningen (VOV) voor doorverkoop	472	1.219
Sloopuitgaven	820	-
Investerings overig	224	6
<i>Totaal van verwervingen van vastgoedbeleggingen en MVA</i>	31.609	2.356
<i>Saldo van in- en uitgaande kasstroom vastgoedbeleggingen en MVA</i>	-28.069	339
Financiële vaste activa		
Ontvangsten verbindingen	954	-
Uitgaven verbindingen	-	-954
<i>Saldo in- en uitgaande kasstroom FVA</i>	954	-954
Totaal van kasstroom uit investeringsactiviteiten	-27.115	-615
Financieringsactiviteiten		
Ingaand		
Nieuw te borgen leningen	60.500	-
Uitgaand		
Aflossing geborgde leningen	37.273	-
Aflossing niet geborgde leningen	13	-
Totaal van kasstroom uit financieringsactiviteiten	23.214	-
Toename (afname) van geldmiddelen	487	-
Geldmiddelen aan het begin van de periode	2.381	157
Geldmiddelen aan het einde van de periode	2.868	157

(directe methode)	Daeb 2019	Niet daeb 2019
	* € 1.000	* € 1.000
Operationele activiteiten		
Ontvangsten:		
Huren	54.702	1.916
Vergoedingen	832	23
Overige bedrijfsontvangsten	459	133
Ontvangen interest (uit operationele activiteit)	12	25
<i>Saldo ingaande kasstromen</i>	56.005	2.097
Uitgaven:		
Erfpacht	1	
Betalingen aan werknemers	5.885	182
Onderhoudsuitgaven	15.898	200
Overige bedrijfsuitgaven	8.479	316
Betaalde interest	8.070	-
Sectorspecifieke heffing onafhankelijk van resultaat	52	-
Verhuurdersheffing	7.697	-
Leefbaarheid niet investeringsgebonden	306	-
Vennootschapsbelasting	-107	107
<i>Saldo uitgaande kasstromen</i>	46.281	805
Totaal van kasstroom uit operationele activiteiten	9.724	1.292
Investeringsactiviteiten		
Vastgoedbeleggingen en MVA ingaande kasstroom:		
Verkoopontvangsten bestaand bezit	2.133	2.222
Verkoopontvangsten na inkoop	779	2.798
<i>Totaal van ontvangsten uit hoofde van vervreemding van vastgoedbeleggingen en MVA</i>	2.912	5.020
Vastgoedbeleggingen en MVA uitgaande kasstroom:		
Nieuwbouw huur	26.937	250
Verbeteruitgaven	12.292	-
Aankoop	261	567
Aankoop woningen (VOV) voor doorverkoop	1.069	1.714
Sloopuitgaven	922	-
Investerings overig	1.230	30
<i>Totaal van verwervingen van vastgoedbeleggingen en MVA</i>	42.711	2.561
<i>Saldo van in-en uitgaande kasstroom vastgoedbeleggingen en MVA</i>	-39.799	2.459
Financiële vaste activa		
Ontvangsten verbindingen	3.751	-
Uitgaven verbindingen	-	-3.751
<i>Saldo in- en uitgaande kasstroom FVA</i>	3.751	-3.751
Totaal van kasstroom uit investeringsactiviteiten	-36.048	-1.292
Financieringsactiviteiten		
Ingaand		
Nieuw te borgen leningen	57.000	-
Uitgaand	-	-
Aflossing geborgde leningen	31.199	-
Aflossing niet geborgde leningen	13	-
Totaal van kasstroom uit financieringsactiviteiten	25.788	-
Toename (afname) van geldmiddelen	-536	-
Geldmiddelen aan het begin van de periode	2.917	157
Geldmiddelen aan het einde van de periode	2.381	157

21.4.4 Nadere toelichting op individuele jaarrekeningposten van daeb en niet-daeb

21.4.4.1 Aandelen, certificaten van aandelen en andere vormen van deelnemingen in groepsmaatschappijen

De niet-daeb-tak is te beschouwen als eigendom van de daeb-tak. Daarom wordt de nettovermogenswaarde van de niet-daeb op de balans van de daeb gewaardeerd. Het resultaat van de niet-daeb ad.- € 2,4 miljoen is toegevoegd aan het eigen vermogen van de niet-daeb. Ultimo boekjaar bedraagt de nettovermogenswaarde € 41,7 miljoen.

21.4.4.2 Nadere toelichting op de aard van de niet-daeb-activiteiten

In de niet-daeb-tak exploiteren we 144 woningen met een huurprijs boven de liberalisatiegrens. Van de geliberaliseerde woningen zijn er 51 woningen aangemerkt om na mutatie over te gaan naar de daeb-tak.

Daarnaast verhuren we 177 parkeergelegenheden en 18 bedrijfsmatige eenheden.

Met de niet-daeb bedienen we een klein deel van de marktbehoefte in het middensegment (van woningen met een huurprijs tot € 950 per maand). Het hogere rendement van de niet-daeb komt volledig ten goede van de daeb.

21.4.5 Wet Normering Topinkomens (WNT)

1a. Leidinggevende topfunctionarissen met dienstbetrekking en leidinggevende topfunctionarissen zonder dienstbetrekking vanaf de 13^e maand van de functievervulling.

Bedragen x € 1,-	D.F.A. Gerlof
Functiegegevens	Directeur-Bestuurder
Aanvang en einde functievervulling in 2020	01/04 – 31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,0
Dienstbetrekking?	ja
Bezoldiging	
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 103.891,62
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 17.037,99
<i>Subtotaal</i>	€ 120.929,61
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	€ 126.229,51
	<i>Bezoldigingsmaximum € 168.000</i>
	<i>Aantal kalenderdagen 275</i>
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	n.v.t.
Totale bezoldiging	€ 120.929,61
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	n.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	n.v.t.
Gegevens 2019	
Bedragen x € 1,-	D.F.A. Gerlof
Functiegegevens	Directeur-Bestuurder
Aanvang en einde functievervulling in 2019	n.v.t.
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	n.v.t.
Dienstbetrekking?	n.v.t.
Bezoldiging	
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	n.v.t.
Beloningen betaalbaar op termijn	n.v.t.
<i>Subtotaal</i>	n.v.t.
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	n.v.t.
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	n.v.t.
Totale bezoldiging	n.v.t.

1b. Leidinggevende topfunctionarissen zonder dienstbetrekking in de periode kalendermaand 1 t/m 12.

Bedragen x € 1,-	W.Stribos	
Functiegegevens	Directeur-Bestuurder a.i.	
Kalenderjaar	2020	2019
Periode functievervulling in het kalenderjaar (aanvang-einde)	01/01 – 31/03	01/09 – 31/12
Aantal kalendermaanden functievervulling in het kalenderjaar	3	4
Aantal gewerkte uren in het kalenderjaar	408	492
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum		
Maximum uurtarief in het kalenderjaar	€193	€187
Maxima op basis van de normbedragen per maand	€ 73.900	€ 103.600
Individueel toepasselijk maximum op basis van het maximale uurtarief	€ 170.748	
Bezoldiging (alle bedragen exclusief btw)		
Werkelijk uurtarief lager dan maximum uurtarief?	Ja €145	
Bezoldiging in de betreffende periode	€ 59.924,48	€ 72.593,12
Bezoldiging in de gehele periode kalendermaand 1 t/m 12	€ 132.517,60	
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	n.v.t	
Bezoldiging	€ 132.517,60	
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	n.v.t.	
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	n.v.t.	

1c. Toezichthoudende topfunctionarissen

Bedragen x € 1,-	J.F. de Leeuw	J.J. Manusama	S.A. van der Steen
Functiegegevens	<i>Voorzitter</i>	<i>Lid</i>	<i>Lid, vice voorzitter</i>
Aanvang en einde functievervulling in 2020	01/01 -31/12	01/01 -14/04	01/01 -31/12
Bezoldiging			
Bezoldiging	€ 19.400	€ 3.792	€13.000
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum -/- Onverschuldigd betaald en nog niet terug ontvangen bedrag	€ 25.200 n.v.t.	€ 4.820 n.v.t.	€ 16.800 n.v.t.
Bezoldiging	€ 19.400	€ 3.792	€ 13.000
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Gegevens 2019			
Bedragen x € 1,-	J.F. de Leeuw	J.J. Manusama	S.A. van der Steen
Functiegegevens	<i>Voorzitter</i>	<i>Lid</i>	<i>Lid, vice voorzitter</i>
Aanvang en einde functievervulling in 2019	01/01 -31/12	01/01 -31/12	01/01 -31/12
Bezoldiging			
Totale bezoldiging	€ 11.700	€ 7.800	€ 7.800
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	€ 24.300	€ 16.200	€ 16.200
Bedragen x € 1,-	B. de Vries	J.Sanders	B.G.A.M. van Os
Functiegegevens	<i>Lid, voorzitter audit cie.</i>	<i>Lid</i>	<i>Lid</i>
Aanvang en einde functievervulling in 2020	01/01 - 31/12	01/01 - 31/12	01/05 - 31/12
Bezoldiging			
Totale bezoldiging	€ 13.000	€ 13.000	€ 8.667
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum -/- Onverschuldigd betaald en nog niet terug ontvangen bedrag	€ 16.800 n.v.t.	€ 16.800 n.v.t.	€ 11.246 n.v.t.
Bezoldiging	€ 16.800	€ 16.800	€ 8.667
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Gegevens 2019			
Bedragen x € 1,-	B. de Vries	J.Sanders	B.G.A.M. van Os
Functiegegevens	<i>Lid, voorzitter audit cie.</i>	<i>Lid</i>	-
Aanvang en einde functievervulling in 2019	01/01 - 31/12	01/01 - 31/12	-
Bezoldiging			
Totale bezoldiging	€ 9.750	€ 7.800	-
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	€ 16.200	€ 16.200	-

Bedragen x € 1,-	D. den Ouden	D. den Ouden
Functiegegevens	<i>Lid</i>	<i>Trainee</i>
Aanvang en einde functievervulling in 2020	01/05 - 31/12	01/01- 30/04
Bezoldiging		
Totale bezoldiging	€ 8.667	€ 1.300
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum -/- Onverschuldigd betaald en nog niet terug ontvangen bedrag	€ 11.246	€ 5.554
Bezoldiging	€ 8.667	€ 1.300
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	n.v.t.	n.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	n.v.t.	n.v.t.
Gegevens 2019		
Bedragen x € 1,-	D. den Ouden	D. den Ouden
Functiegegevens	-	<i>Trainee</i>
Aanvang en einde functievervulling in 2019	-	01/01 -31/12
Bezoldiging		
Totale bezoldiging	-	€ 3.900
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	-	€ 16.200

Overigens zijn er geen andere gegevens die op basis van de WNT gepubliceerd moeten worden.

22 Ondertekening

Origineel getekend te Bergambacht, 17 juni 2021

Opmaken van de jaarrekening

Bestuur QuaWonen:

De heer Ir. D.F.A Gerlof
Directeur-bestuurder

Vaststellen van de jaarrekening

Raad van Commissarissen QuaWonen:

Mevrouw S.A. van der Steen
Voorzitter

De heer Mr. B. de Vries
Vicevoorzitter

Mevrouw B.G.A.M. van Os MA HRM

Mevrouw Ir. J.B. Sanders

De heer drs. D. den Ouden

OVERIGE GEGEVENS

Statutaire regeling betreffende de bestemming van het resultaat

In de statuten van QuaWonen is geen artikel opgenomen betreffende de resultaatbestemming.

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Hier is de controleverklaring van onze onafhankelijke accountant opgenomen.

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan de raad van commissarissen van Stichting QuaWonen

Verklaring over de in het jaarstukken opgenomen jaarrekening 2020

Ons oordeel

Wij hebben de jaarrekening 2020 van Stichting QuaWonen te Bergambacht gecontroleerd.

Naar ons oordeel geeft de in het jaarstukken opgenomen jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van Stichting QuaWonen op 31 december 2020 en van het resultaat over 2020 in overeenstemming met de vereisten voor de jaarrekening bij en krachtens artikel 35 van de Woningwet en de Wet normering topinkomens (WNT).

De jaarrekening bestaat uit:

- 1 De balans per 31 december 2020.
- 2 De winst-en-verliesrekening over 2020.
- 3 De toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

De basis voor ons oordeel

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens het Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse controlestandaarden en de Regeling Controleprotocol WNT 2020 vallen. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de sectie 'Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening'.

Wij zijn onafhankelijk van Stichting QuaWonen zoals vereist in de Europese verordening betreffende specifieke eisen voor de wettelijke controles van financiële overzichten van organisaties van openbaar belang, de Wet toezicht accountantsorganisaties, de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

Wij vinden dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

Materialiteit

Op basis van onze professionele oordeelsvorming hebben wij de materialiteit voor de jaarrekening als geheel bepaald op € 28 miljoen. De materialiteit is gebaseerd op 3% van het eigen vermogen. Op basis van onze professionele oordeelsvorming hanteren wij een lager materialiteitsniveau dan voor de jaarrekening als geheel voor de in de jaarrekening verantwoorde (operationele) transactiestromen, inclusief hun hoedanigheid van zowel resultaatstromen als kasstromen, waarbij sprake is van een onderliggende ingaande dan wel uitgaande kasstroom. Dit lagere materialiteitsniveau is vastgesteld op € 1,1 miljoen hetgeen gebaseerd is op 2% van de huuropbrengsten.

Daarbij zijn voor de controle van de in de jaarrekening opgenomen WNT-informatie de materialiteitsvoorschriften gehanteerd zoals vastgelegd in de Regeling Controleprotocol WNT 2020.

Wij houden ook rekening met afwijkingen en/of mogelijke afwijkingen die naar onze mening voor de gebruikers van de jaarrekening om kwalitatieve redenen materieel zijn.

Wij zijn met de raad van commissarissen overeengekomen dat wij aan de raad tijdens onze controle geconstateerde niet-gecorrigeerde afwijkingen boven de 5% van de materialiteit rapporteren alsmede kleinere afwijkingen die naar onze mening om kwalitatieve of WNT-redenen relevant zijn.

Reikwijdte van fraude en niet-naleving van wet- en regelgeving

Overeenkomstig de Nederlandse controlestandaarden zijn wij verantwoordelijk voor het verkrijgen van een redelijke mate van zekerheid dat de financiële overzichten als geheel geen afwijkingen van materieel belang bevatten die het gevolg zijn van fraude of fouten. Het niet naleven van wet- en regelgeving kan leiden tot boetes, rechtszaken of andere gevolgen voor de organisatie die een van materieel belang zijnde invloed kunnen hebben op de financiële overzichten.

Onze werkzaamheden met betrekking tot fraude

Bij het identificeren en inschatten van de risico's op een afwijking van materieel belang die het gevolg is van fraude, hebben wij inzicht verworven in Stichting QuaWonen en haar omgeving, met inbegrip van haar interne beheersing. Wij hebben de frauderisicoanalyse van Stichting QuaWonen beoordeeld en het bestuur, de met governance belaste personen en anderen binnen Stichting QuaWonen waaronder de controller, om inlichtingen verzocht. Wij hebben overwogen of er frauderisicofactoren zijn geïdentificeerd die een aanwijzing vormen voor risico's op een afwijking van materieel belang die het gevolg is van fraude.

Op basis van deze werkzaamheden en het in de controlestandaarden veronderstelde risico, hebben wij de veronderstelde frauderisico's overwogen met betrekking tot het doorbreken van interne-beheersingsmaatregelen door het bestuur, inclusief of er indicaties zijn voor tendentie bij het bestuur van de organisatie die mogelijk een risico vormt op een afwijking van materieel belang die het gevolg is van fraude.

Onze controlewerkzaamheden ten aanzien van deze frauderisico's zijn gericht op een evaluatie van de opzet en de implementatie van de relevante interne beheersingsmaatregelen om deze risico's te beperken. Wij hebben de volgende gegevensgerichte werkzaamheden uitgevoerd gericht op het risico van het doorbreken van interne-beheersingsmaatregelen door het bestuur:

- Het toetsen of specifieke journaalboekingen en andere aanpassingen die tijdens het opstellen van de financiële overzichten zijn aangebracht aanvaardbaar zijn.
- Het evalueren van de oordeelsvormingen en veronderstellingen van het bestuur bij het maken van de in de financiële overzichten opgenomen schattingen.
- Het beoordelen van significante transacties buiten het kader van de normale bedrijfsvoering van Stichting QuaWonen.

De beschreven werkzaamheden zijn gebaseerd op de controlestandaarden en hebben niet tot voornaamste doel om fraudes te ontdekken.

Onze inschatting van de risico's op een afwijking van materieel belang ten gevolge van fraude hebben niet geresulteerd in een kernpunt van de controle.

Onze werkzaamheden met betrekking tot de naleving van wet- en regelgeving

Wij hebben een algemeen inzicht verworven in het wet- en regelgevingskader dat van toepassing is op de organisatie door inlichtingen in te winnen bij de manager bedrijfsvoering en de onafhankelijke controller, alsmede door het lezen van notulen en rapporten met de uitkomsten van door de onafhankelijke controller uitgevoerde (verbijzonderde) interne controlewerkzaamheden.

Voor zover materieel voor de gerelateerde financiële overzichten, hebben wij op basis van onze risicoanalyse, en rekening houdend met het feit dat het effect van niet-naleving van wet- en regelgeving aanzienlijk varieert, wet- en regelgeving overwogen van het (vennootschaps)belastingrecht en regelgeving voor financiële verslaggeving, in het kader van de vereisten voor de jaarrekening bij en krachtens artikel 35 van de Woningwet aangemerkt als wet- en regelgeving met een directe invloed op de financiële overzichten.

Wij hebben voldoende en geschikte controle-informatie verkregen omtrent het naleven van de bepalingen van die wet- en regelgeving die gewoonlijk wordt geacht van directe invloed te zijn op de financiële overzichten.

Daarnaast is Stichting QuaWonen onderworpen aan overige wet- en regelgeving waarvan de gevolgen van niet-naleving een van materieel belang zijnde invloed kunnen hebben op de financiële overzichten, bijvoorbeeld ten gevolge van boetes of rechtszaken.

Ten aanzien van deze wet- en regelgeving die geen direct effect heeft op de vaststelling van de bedragen en de toelichtingen in de jaarrekening, zijn onze werkzaamheden beperkter. Naleving van wet- en regelgeving kan van fundamenteel belang zijn voor de operationele aspecten van de organisatie, voor de mogelijkheid van de organisatie om haar activiteiten voort te zetten, dan wel voor het voorkomen van sancties van materieel belang (bijvoorbeeld het naleven van de voorwaarden van een vergunning voor het uitvoeren van een activiteit, of het naleven van regelgeving betreffende het milieu). Niet-naleving van dergelijke wet- en regelgeving kan daarom van materieel belang zijnde invloed hebben op de financiële overzichten.

Onze verantwoordelijkheid is beperkt tot het uitvoeren van gespecificeerde controlewerkzaamheden ter bevordering van het identificeren van niet-naleving van wet- en regelgeving die een invloed van materieel belang kan hebben op de financiële overzichten. Onze werkzaamheden ter bevordering van het identificeren van gevallen van niet-naleving van overige wet- en regelgeving die een invloed van materieel belang kan hebben op de financiële overzichten, zijn beperkt tot (i) het management en, in voorkomend geval, de met governance belaste personen vragen of de entiteit dergelijke wet- en regelgeving naleeft; (ii) de eventuele correspondentie met de desbetreffende vergunningverlenende of regelgevende of toezichthoudende instanties te inspecteren. Uiteraard zijn wij gedurende de controle alert op indicaties van (vermoedens) niet-naleving van wet- en regelgeving.

Ten slotte hebben wij een schriftelijke bevestiging verkregen dat alle bekende gevallen van niet-naleving of vermoede niet-naleving van wet- en regelgeving, ons ter kennis zijn gebracht. Vanwege de kenmerken van fraude, met name wanneer het gaat om geraffineerde en zorgvuldig opgezette plannen om de fraude te verhullen, zoals valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen of het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken en samenspanning, blijft er een onvermijdbaar risico bestaan dat wij niet alle fraudes detecteren tijdens onze controle.

De kernpunten van onze controle

In de kernpunten van onze controle beschrijven wij zaken die naar ons professionele oordeel het meest belangrijk waren tijdens onze controle van de jaarrekening. De kernpunten van onze controle hebben wij met de raad van commissarissen gecommuniceerd, maar vormen geen volledige weergave van alles wat is besproken.

Wij hebben onze controlewerkzaamheden met betrekking tot deze kernpunten bepaald in het kader van de jaarrekeningcontrole als geheel. Onze bevindingen ten aanzien van de individuele kernpunten moeten in dat kader worden gezien en niet als afzonderlijke oordelen over deze kernpunten.

Kernpunt 1: de waardering van het vastgoed in exploitatie

Omschrijving

Het vastgoed in exploitatie bedraagt per 31 december 2020 € 1,28 miljard wat neerkomt op 95% van het balanstotaal van Stichting QuaWonen. Stichting QuaWonen past de basisversie van het Handboek modelmatig waarden marktwaarde toe zoals toegelicht op pagina 71 tot en met 73 en 87 tot en met 92 van de jaarrekening. De basisversie is een modelmatige waardebeoordeling zonder directe betrokkenheid van een taxateur, waarbij de validatie van het gebruik van het handboek van voorgaand jaar belangrijk is om te waarborgen dat deze op portefeuilleniveau toepasbaar is, gegeven de specifieke kenmerken van het bezit van Stichting QuaWonen. Aangezien in de modelmatige aanpak van de basisversie van het handboek geen directe vergelijking wordt gemaakt met gerealiseerde transacties, bestaat er een risico dat de waardering volgens de basisversie niet leidt tot een acceptabele waardering van het vastgoed in exploitatie. Dit punt is geïdentificeerd als kernpunt in de controle als gevolg van de inherent hoge mate van subjectiviteit van assumpties in de bepaling van de marktwaarde in verhuurde staat, de inschattingen die samenhangen met de toepasbaarheid van de basisversie en inschattingen die worden gemaakt ten aanzien van de gehanteerde invoerparameters, in combinatie met de significante omvang van de post.

Controleaanpak

Wij hanteren een gegevensgerichte controleaanpak waarbij tevens kennis is genomen van relevante interne-beheersingsmaatregelen binnen Stichting QuaWonen. In onze controle hebben wij de door het management gehanteerde veronderstellingen en waarderingsmethodiek zoals toegelicht in de jaarrekening op pagina 71 tot en met 73 en 87 tot en met 92 getoetst op aanvaardbaarheid. Hierbij hebben wij de relevante brondata van het vastgoed getoetst, de betrouwbaarheid van het gehanteerde rekenmodel vastgesteld en de marktconformiteit van de waarderingsuitkomsten (eindwaardering en ratio's) geëvalueerd. Wij hebben specialisten in vastgoedwaardering ingeschakeld om een vastgoedportefeuilleanalyse uit te voeren.

Wij hebben de toepasbaarheid van de basisversie van het handboek voor het bezit van Stichting QuaWonen geëvalueerd, alsmede de toelichtingen beoordeeld zoals opgenomen in de jaarrekening met betrekking tot de waardering van het vastgoed in exploitatie aan de hand van de van toepassing zijnde rapportagestandaarden.

Observaties

Uit onze controle blijkt dat de bij de waardering van het vastgoed in exploitatie gehanteerde veronderstellingen en waarderingsmethodiek aanvaardbaar zijn. Wij hebben tevens vastgesteld dat de toepassing van de basisversie aanvaardbaar is.

Kernpunt 2: de bepaling en toelichting van de beleidswaarde van het vastgoed in exploitatie

Omschrijving

Op pagina 92-94 van de jaarrekening is de beleidswaarde van het vastgoed in exploitatie toegelicht. De beleidswaarde is een belangrijke parameter voor de bepaling van financiële ratio's van Stichting QuaWonen gebaseerd op de door de Aw/WSW voorgeschreven normen, en deze vormt daarmee een uitgangspunt voor de beoordeling van de financiële positie (inclusief de continuïteitsveronderstelling) in de jaarrekening. De beleidswaarde wordt bepaald door vier uitgangspunten in de marktwaardebepaling aan te passen naar het feitelijke beleid van Stichting QuaWonen, waarbij een aantal voorgeschreven veronderstellingen worden gehanteerd.

Bij de bepaling van de beleidswaarde heeft het bestuur een aantal schattingen moeten maken, wat significante effecten heeft op de beleidswaarde en daarvan afgeleide financiële ratio's. Derhalve hebben wij de beleidswaarde in exploitatie als kernpunt in onze controle aangemerkt.

Controleaanpak

Wij hanteren een gegevensgerichte controleaanpak. In onze controle hebben wij de door het bestuur gehanteerde veronderstellingen zoals toegelicht in de jaarrekening op pagina 92-94 getoetst op aanvaardbaarheid. Hierbij hebben wij:

- De betrouwbaarheid van het gehanteerde rekenmodel vastgesteld door middel van beoordeling van de certificering van het rekenpakket.
- De juiste verwerking van de stappen in de berekening van de beleidswaarde op basis van het Handboek modelmatig waarden marktwaarde vastgesteld.

Wij hebben de betrouwbaarheid van de inschatting van de uitgangspunten zoals de streefhuur, onderhoud- en beheernorm gecontroleerd, waarbij wij de belangrijkste uitgangspunten en veronderstellingen die ten grondslag liggen aan de begroting van deze posten hebben getoetst.

Ten slotte hebben wij de toelichtingen beoordeeld zoals opgenomen in de jaarrekening met betrekking tot de beleidswaarde van het vastgoed in exploitatie aan de hand van de van toepassing zijnde rapportagestandaarden.

Observatie

Uit onze controle blijkt dat de bij de bepaling van de beleidswaarde gehanteerde veronderstellingen en waarderingsmethodiek aanvaardbaar zijn.

Naleving anticumulatiebepaling WNT niet gecontroleerd

In overeenstemming met de Regeling Controleprotocol WNT 2020 hebben wij de anticumulatiebepaling, bedoeld in artikel 1.6a WNT en artikel 5, lid 1, sub n en o Uitvoeringsregeling WNT, niet gecontroleerd. Dit betekent dat wij niet hebben gecontroleerd of er wel of niet sprake is van een normoverschrijding door een leidinggevende topfunctionaris vanwege eventuele dienstbetrekkingen als leidinggevende topfunctionaris bij andere WNT-plichtige instellingen, alsmede of de in dit kader vereiste toelichting juist en volledig is.

Verklaring over de in het jaarstukken opgenomen andere informatie

Naast de jaarrekening en onze controleverklaring daarbij, omvat het jaarstukken andere informatie, die bestaat uit:

- Bestuursverslag.
- Verslag van de raad van commissarissen.
- Overige gegevens.

Op grond van onderstaande werkzaamheden zijn wij van mening dat de andere informatie:

- Met de jaarrekening verenigbaar is en geen materiële afwijkingen bevat.
- Alle informatie bevat die op grond van artikel 36 en 36a van de Woningwet is vereist.

Wij hebben de andere informatie gelezen en hebben op basis van onze kennis en ons begrip, verkregen vanuit de jaarrekeningcontrole of anderszins, overwogen of de andere informatie materiële afwijkingen bevat.

Met onze werkzaamheden hebben wij voldaan aan de vereisten in rubriek A van het accountantsprotocol zoals opgenomen in bijlage 4 bij artikel 17 van de Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015 en de Nederlandse Standaard 720. Deze werkzaamheden hebben niet dezelfde diepgang als onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening.

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van de andere informatie, waaronder het bestuursverslag inclusief het volkshuisvestelijk verslag en de overige gegevens in overeenstemming met artikel 36 en 36a van de Woningwet.

Verklaring betreffende overige door wet- of regelgeving gestelde vereisten

Benoeming

Wij zijn door de raad van commissarissen benoemd als accountant van Stichting QuaWonen vanaf de controle van het boekjaar 2017 en zijn sinds dat boekjaar tot nu toe de externe accountant.

Geen verboden diensten

Wij hebben geen verboden diensten als bedoeld in artikel 5, lid 1 van de Europese verordening betreffende specifieke eisen voor de wettelijke controles van financiële overzichten van organisaties van openbaar belang geleverd.

Beschrijving van verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening

Verantwoordelijkheden van het bestuur en de raad van commissarissen voor de jaarrekening

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opmaken en getrouw weergeven van de jaarrekening in overeenstemming met de vereisten voor de jaarrekening bij en krachtens artikel 35 van de Woningwet en de WNT.

In dit kader is het bestuur tevens verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing die het bestuur noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of fraude. Bij het opmaken van de jaarrekening moet het bestuur afwegen of de toegelaten instelling in staat is om haar werkzaamheden in continuïteit voort te zetten. Op grond van genoemd artikel 35 van de Woningwet moet het bestuur de jaarrekening opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling, tenzij het bestuur het voornemen heeft om de toegelaten instelling te liquideren of de activiteiten te beëindigen of als beëindiging het enige realistische alternatief is. Het bestuur moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de toegelaten instelling haar activiteiten in continuïteit kan voortzetten, toelichten in de jaarrekening.

De raad van commissarissen is verantwoordelijk voor het uitoefenen van toezicht op het proces van financiële verslaggeving van de toegelaten instelling.

Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening

Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van een controleopdracht dat wij daarmee voldoende en geschikte controle-informatie verkrijgen voor het door ons af te geven oordeel.

Onze controle is uitgevoerd met een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid waardoor het mogelijk is dat wij tijdens onze controle niet alle materiële fouten en fraude ontdekken.

Afwijkingen kunnen ontstaan als gevolg van fraude of fouten en zijn materieel indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze, afzonderlijk of gezamenlijk, van invloed kunnen zijn op de economische beslissingen die gebruikers op basis van deze jaarrekening nemen. De materialiteit beïnvloedt de aard, timing en omvang van onze controlewerkzaamheden en de evaluatie van het effect van onderkende afwijkingen op ons oordeel.

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, de Regeling Controleprotocol WNT 2020, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. Onze controle bestond onder andere uit:

- Het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fouten of fraude, het in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing.
- Het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van de toegelaten instelling.
- Het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door het bestuur en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan.

- Het vaststellen dat de door het bestuur gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is. Tevens het op basis van de verkregen controle-informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de toegelaten instelling haar activiteiten in continuïteit kan voortzetten. Als wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij verplicht om aandacht in onze controleverklaring te vestigen op de relevante gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening. Als de toelichtingen inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat een toegelaten instelling haar continuïteit niet langer kan handhaven.
- Het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen.
- Het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen.

Wij communiceren met de raad van commissarissen onder andere over de geplande reikwijdte en timing van de controle en over de significante bevindingen die uit onze controle naar voren zijn gekomen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing.

In dit kader geven wij ook een verklaring aan de auditcommissie op grond van artikel 11 van de Europese verordening betreffende specifieke eisen voor de wettelijke controles van financiële overzichten van organisaties van openbaar belang. De in die aanvullende verklaring verstrekte informatie is consistent met ons oordeel in deze controleverklaring.

Wij bevestigen aan de raad van commissarissen dat wij de relevante ethische voorschriften over onafhankelijkheid hebben nageleefd. Wij communiceren ook met de raad over alle relaties en andere zaken die redelijkerwijs onze onafhankelijkheid kunnen beïnvloeden en over de daarmee verband houdende maatregelen om onze onafhankelijkheid te waarborgen.

Wij bepalen de kernpunten van onze controle van de jaarrekening op basis van alle zaken die wij met de raad van commissarissen hebben besproken. Wij beschrijven deze kernpunten in onze controleverklaring, tenzij dit is verboden door wet- of regelgeving of in buitengewoon zeldzame omstandigheden wanneer het niet vermelden in het belang van het maatschappelijk verkeer is.

Rotterdam, 17 juni 2021

Deloitte Accountants B.V.

Was getekend: drs. L.A. Goossens-Kloek RA