

Bestuursverslag

Volkshuisvestelijk verslag

2020



Voorwoord

Het jaar 2020 is voor iedereen een bijzonder jaar geweest. We moesten ons zien te verhouden tot de coronapandemie en de consequenties daarvan. Een stevige opgave, die voor iedereen een andere inhoud kende.

Bij Thús Wonen zijn we er trots op, dat het ons is gelukt om de belangrijkste activiteiten voor onze huurders in aangepaste vorm doorgang te laten vinden. We hebben ook in 2020 het gebruikelijke aantal van ongeveer 600 woningen opnieuw verhuurd. De normaal fysieke gesprekken met onze huurders over wonen en alles wat daar mee samenhangt, hebben we grotendeels opgevangen met telefonisch contact of beeldbellen. Of met alternatieve vormen, zoals een afspraak op een specifiek voor corona ingerichte plek. We hebben de noodzakelijkste reparaties en zo mogelijk nog meer verricht en het grootste deel van het buitenonderhoud uitgevoerd. De nieuwbouw heeft door de coronapandemie maar beperkte vertraging opgelopen. Alleen het onderhoud binnen in de woning is vanwege de besmettingsmogelijkheden maar zeer beperkt uitgevoerd. Onze huurders waren mede omdat een groot deel van onze activiteiten toch doorgang vonden ook in 2020 tevreden over onze dienstverlening.

Naast deze primaire processen hebben we in 2020 veel aandacht besteed aan onze financiële continuïteit. Door met een groot deel van de organisatie te kijken waar we onze uitgaven konden beperken en de inkomsten konden verhogen, hebben we ervoor gezorgd dat de financiële ratio's ons de komende jaren niet beperken in onze mogelijkheden om dat te doen wat nodig is voor onze huurders.

Verder hebben we veel aandacht besteed aan het faciliteren van de collega's die het werk veelal van uit huis realiseerden. Met een tweewekelijkse corona-update wist iedereen hoe we omgingen met de pandemie en wat hij of zij kon doen. Er is ook veel aandacht besteed aan de onderlinge verbinding. Door digitale bijeenkomsten, regelmatige presentaties van collega's over ontwikkelingen binnen Thús Wonen en het bezorgen van aardigheidjes. De eerder ingezette ontwikkeling van de verantwoordelijkheid laag in de organisatie en het faciliteren van plaatsonafhankelijk werken heeft in dit jaar zijn vruchten afgeworpen.

Ook hebben we geprofiteerd van de opgebouwde relaties met onze partners. Ondanks dat het contact moeilijker was en er continu van alles veranderde, hebben we samen veel kunnen realiseren in 2020. Onze rol als opdrachtgever hebben we serieus genomen. We hebben een zorgvuldige afweging gemaakt tussen dat wat verantwoord was voor onze huurders en collega's en de behoefte aan werk van onze partners.

Terugkijkend is het een intensief jaar geweest, dat veel van ons allen heeft gevraagd. Dat we dit gezamenlijk en op een creatieve manier hebben opgepakt, vervult me met trots en geeft me vertrouwen dat we ook in 2021 de uitdagingen weer aankunnen.

Jeannette Dekker,
directeur-bestuurder

Inhoudsopgave

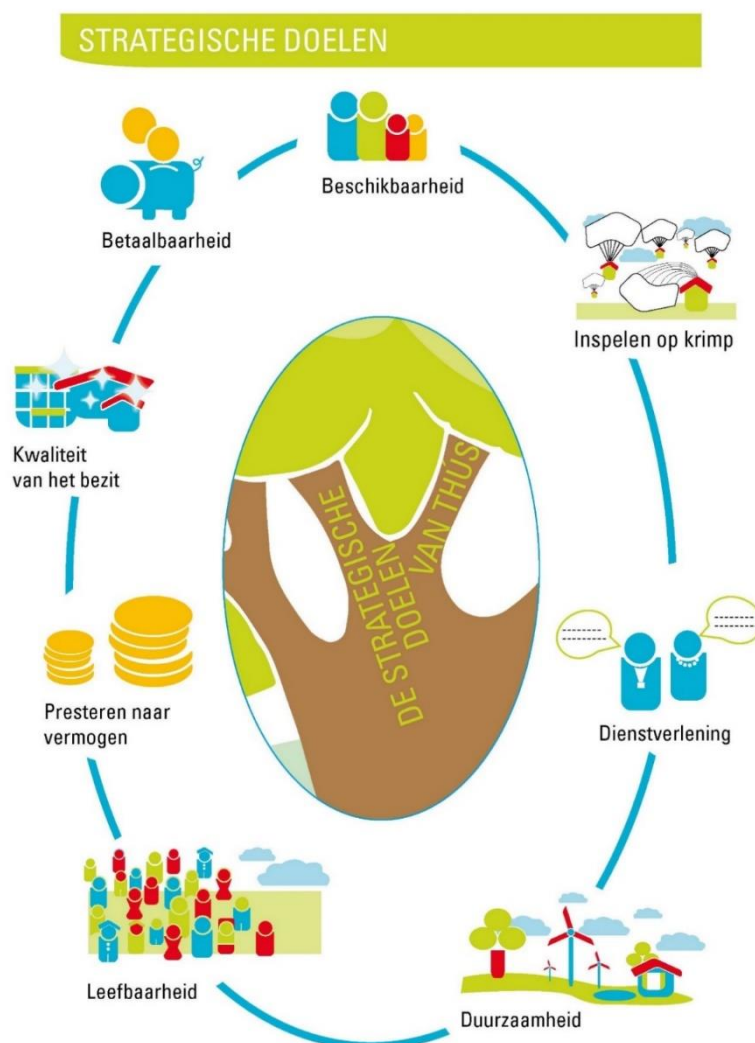
Voorwoord	1
Bestuursverslag 2020	3
1. Onze ondernemingsstrategie in 2020	4
2. Financiën 2020.....	13
Treasurybeleid	16
3. Risicobeheersing.....	17
4. Governance	22
5. Verslag van de Raad van Commissarissen.....	23
Volkshuisvestelijk verslag 2020	40
6. Verhuur van de woningen	41
Toewijzingen.....	41
Huurprijsbeleid.....	44
Huursombenadering.....	44
Verhuurmutatieproces.....	45
7. Wonen en zorg	45
Samenwerking met het gebiedsteam	45
Bijzondere doelgroepen	45
Langer Thús.....	46
Toename huurders die minder zelfredzaam zijn	47
Leefbaarheid	47
8. Kwaliteit van de woningen	49
Woningportefeuille.....	49
Kwaliteit van de woningvoorraad	50
Nieuwbouw	50
Inzet vanuit Wonen bij realiseren projecten sloop en nieuwbouw	51
Groot onderhoudsprojecten.....	52
Planmatig onderhoud	52
NPO (niet-planmatig onderhoud)	53
Kwaliteitsontwikkeling	54
Energieprestaties.....	54
PV-panelen	55
Verkoop	55
Provinciale Klachtencommissie Woningcorporaties Fryslân	58
9. Financiën en bedrijfsvoering	58
Financiën.....	58
Balans per 31 december 2020.....	59
Resultaat 2020.....	59
Ratio's.....	60
Treasurybeleid	62
Bedrijfsvoering	63
Jaarrekening 2020	66

Bestuursverslag 2020

1. Onze ondernemingsstrategie in 2020

In 2019 hebben we ons ondernemingsplan herijkt. Omdat dit gehele proces heeft geleid tot een document waarin we sterk onze eigen identiteit en kernwaarden terugvinden, hebben we ervoor gekozen om het niet een strategiedocument maar een kerndocument te noemen. In de kern draait het daarbij om onze huurders, maar ook om alle andere partijen die we nodig hebben om onze doelen te realiseren. We hebben daarom naast de rol van verhuurder, ook die van netwerkpartner/opdrachtgever en werkgever onderscheiden. Ook voor onze eigen medewerkers en organisatie hebben we nagedacht over welke stappen we willen maken. Daarom heeft het kerndocument de titel meegekregen: 'Thús voor iedereen'.

De strategische doelen die benoemd zijn in ons kerndocument, worden in de jaarlijkse prestatiebegroting nog concreter uitgewerkt en aangevuld met meer gedetailleerde activiteiten en indicatoren. Het kerndocument geeft daarmee input aan de jaarlijkse P&C-cyclus. In onderstaand figuur zijn onze strategische doelen weergegeven.



In dit bestuursverslag over 2020 is per doelstelling aangegeven hoe we het afgelopen jaar hebben gepresteerd. Hierbij is de aansluiting gezocht bij de prestatiebegroting voor 2020, die als ondertitel heeft: 'De doelen behouden, de koers bijgesteld'. Hieronder wordt per strategische doelstelling het beeld van afgelopen jaar geschetst. Maar eerst staan we stil bij het algemene beeld.

Algemeen

Het algemene beeld is dat we ondanks corona in 2020 een behoorlijk deel van onze doelstellingen, zoals verwoord in de prestatiebegroting voor 2020, hebben behaald. Het betreft vooral de doelstellingen die betrekking hebben op de primaire processen. We zijn dan ook heel trots dat we ondanks de corona de belangrijkste processen zo goed mogelijk hebben kunnen laten doorgaan. Dat dat ook wordt gewaardeerd door onze huurders, is gebleken uit het huurderstevredenheidsonderzoek. Wel heeft het doorgaan van de primaire processen hier en daar veel extra tijd en energie gekost. De processen moesten regelmatig worden aangepast om coronaproof te zijn. Daarnaast werden enkele activiteiten ook arbeidsintensiever. Een voorbeeld is het oppakken van overlast. Door corona is die in 2020 sterk toegenomen. Doordat de primaire processen meer tijd kostten, zijn we aan een aantal secundaire processen en activiteiten minder toegekomen. We hopen dat we in 2021 daar weer de benodigde aandacht aan kunnen besteden. Verder is goed om te melden dat we, omdat we minder onderhoud en verbeteringen uit hebben kunnen voeren, vertragingen hebben gehad in de nieuwbouw, en een aantal meevallers hebben gehad in 2020, ruim binnen de financiële begroting zijn gebleven. En dan nu het beeld per thema.

Betaalbaarheid

Ons doel:

- *We streven naar een situatie waarbij de netto woonlasten van huurders ongeveer een derde van het verzamelinkomen bedragen.*
- *We streven naar zo min mogelijk doorverwijzingen naar de deurwaarder, waar mogelijk voorkomen we dit.*
- *We streven naar zo min mogelijk woninguitzettingen als gevolg van betalingsproblematiek.*

Met de volgende acties hebben we in 2020 actief gewerkt aan het verbeteren van de betaalbaarheid van onze woningvoorraad:

- het vragen van een lage gemiddelde huurverhoging van 2,62% (inflatie was in 2020 2,6%);
- de oplevering van 51 nieuwbouwwoningen met een huurprijs onder de eerste of tweede toeslaggrens;
- de verbetering van de energetische kwaliteit van 141 woningen uit de planning voor 2019 en 166 woningen uit de planning voor 2020, zonder directe huurverhoging;
- plaatsing van zonnepanelen op 1.077 woningen (aanbieding hiervoor gedaan aan 1.296 huishoudens) voor een beperkte bijdrage van € 1,- per maand per paneel.

Ondanks de verschuiving van minder goedkope huurwoningen naar meer betaalbare en bereikbare huurwoningen in de voorraad als gevolg van de sloop en vervangende nieuwbouw sluit onze woningvoorraad nog steeds aan bij de wensportefeuille die gebaseerd is op de inkomensdifferentiatie van onze doelgroep.

Verder hebben we in 2020 de pilot met de Voorzieningenwijzer, een belangrijk instrument om de betaalbaarheid voor kwetsbare huurders te verbeteren, afgerond.

Er zijn uiteindelijk 100 huishoudens bezocht. Het gemiddeld te behalen voordeel komt per huishouden uit op jaarlijks ongeveer € 450,-. De pilot is geëvalueerd en samen met de gemeente Noardeast-Fryslân, Wonen Noordwest Friesland, en met ondersteuning van De Bewonersraad, is besloten om de Voorzieningswijzer structureel in te gaan zetten. Tot slot kan de beperkte huurachterstand een indicator zijn voor een goede betaalbaarheid. De huurachterstand was in 2020 0,62%. Landelijk is dit 1,18%. In heel 2020 zijn er 45 overdrachten van zittende huurders naar de deurwaarder geweest. Voorheen lag dit aantal rond de 90 per jaar. Het aantal ontruimingens wegens huurachterstand was in 2020 met 1 nihil.

Beschikbaarheid

Onze doelen:

- *Woningzoekenden kunnen binnen 2 maanden bij ons huren. Deze woning staat dan niet noodzakelijkerwijs op de preferente plek.*
- *Iedere woningzoekende kan binnen afzienbare tijd, gemiddeld binnen 1 jaar, bij ons (blijven) huren naar behoefte, mogelijkheden en financiële draagkracht.*
- *Oudere huurders faciliteren we om zo lang mogelijk thuis te kunnen blijven wonen, indien zij dit wensen. Als dit onmogelijk is, faciliteren we binnen onze mogelijkheden op maat naar een geschikter onderkomen.*

Onze totale woningvoorraad is beperkt afgenomen van 6.426 naar 6.389, vooral door verkoop (-29) en sloop (-59) en nieuwbouw (+51).

In 2020 zijn er 575 huurcontracten uitgegeven. Dit is meer dan we hadden verwacht (550). Uit de verhuurgegevens blijkt dat we in 2020 gemiddeld 24,8 reacties hebben per publicatie van een woning. In 2019 was dat 25,3. Wel zijn er net als vorig jaar grote verschillen per regio waar te nemen. De uitersten: In Dokkum is de reactiegraad 40,2, in de regio boven Dokkum 10,4.

De gemiddelde inschrijfduur van actief woningzoekenden is in 2020 in Noardeast-Fryslân gedaald van 17,8 naar 13,9 maanden. Belangrijk om hierbij aan te geven is dat de inschrijfduur voor de woningen in de stad Dokkum iets hoger ligt met 20 maanden dan voor de andere kernen. De wachttijd voor woningen in de kleine kernen in Noardeast-Fryslân is net iets minder dan 10 maanden.

In Dantumadiel is de gemiddelde inschrijfduur van actief woningzoekenden gelijk gebleven met 11,1 maanden. En ligt daarmee iets lager dan voor de woningen in de gemeente Noardeast-Fryslân.

In 2020 hebben we 29 woningen verkocht. Dit is iets meer dan de geplande 24 woningen. De markt om woningen te verkopen is nog steeds gunstig met de lage rentestand. Met ons programma 'Langer Thús' faciliteren we ouderen om zo lang mogelijk thuis te kunnen blijven wonen. In 2020 hebben we 80 keer op verzoek van huurders een (eenvoudige) aanpassing uitgevoerd.

Leefbaarheid

Onze doelen:

- *We dragen zorg voor een schone, hele en veilige leefomgeving voor onze huurders.*
- *We stellen mensen in staat om een woning te bewonen die past bij hun inkomen, bij hun leefstijl en bij hun levensfase.*
- *We bieden een vangnet aan die mensen waar het zelfstandig wonen niet vanzelf gaat. Dit doen we samen met netwerkpartners, ieder vanuit zijn eigen professionaliteit.*

In het kader van schoon, heel en veilig hebben we afgelopen jaar een bedrag van € 30.000,- geïnvesteerd. Daarnaast is bij de nieuwbouwprojecten aandacht besteed aan de inrichting van de directe woonomgeving in de vorm van extra verlichting en het opschonen van grond, zodat het aanleggen van een tuin minder energie kost.

Er zijn in 2020 erg veel last- en overlastmeldingen geweest: 986 meldingen door 419 melders. Dit is een sterke stijging in vergelijking met vorig jaar (612 meldingen door 292 melders). De coronacrisis is hier een belangrijke verklaring voor. In 2020 zijn er 3 woningen ontruimd vanwege overlast of drugs. Verder zijn er vanwege corona geen Thús-om-hús projecten uitgevoerd. Wel is met een taartactie aandacht geschonken aan buurbewoners die zich inzetten voor de leefbaarheid van de buurt. In 2020 zijn er 207 gesprekken geweest met huurders om ervoor te zorgen dat ze een woning kunnen bewonen die past bij hun inkomen, leefstijl en levensfase. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar (255). Er zijn 45 speciale huurovereenkomsten afgesloten. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar (43).

In 2020 hebben we 21 statushouders gehuisvest. Hiermee is onze bijdrage aan de taakstelling van de gemeente 2020 nog niet volledig. Er is sprake van een achterstand als gevolg van corona, vanwege achterstand bij de IND, en later vanwege het feit dat de gemeente vanwege capaciteitsproblemen de statushouders niet meer ging koppelen. Tot slot is in het kader van het verbeteren van de leefbaarheid het sociaal beheer van onze gestapelde complexen inhoud gegeven en hebben onze vakmannen 24 keer een melding gedaan bij onze woonconsulenten sociaal van een situatie die extra aandacht vraagt. Dit is de helft minder dan vorige jaar (53). Ook dit is verklaarbaar vanuit corona, onze vakmannen komen minder achter de voordeur.

Inspelen op krimp

Als specifiek onderdeel van leefbaarheid zetten we in op een zachte landing van de krimp en het leefbaar houden van kwetsbare kernen.

Onze doelen:

- *Onze vastgoedstrategie (SVB) is erop gericht onze woningvoorraad aan te laten sluiten bij de vraag, nu en in de toekomst. Dat doen we door te sturen op variatie in levensduur en volgend op de krimp onze voorraad naar beneden bij te stellen, rekening houdend met de behoefte van onze huurders.*
- *Bij het inspelen op de krimp houden we rekening met de emoties die bij het krimpproces horen.*
- *We stimuleren het ontwikkelen van nieuwe initiatieven vanuit de bevolking, zodat krimp dorpen zich duurzaam ontwikkelen.*
- *We ontwikkelen per kern met kwetsbaar bezit een visie op onze bijdrage aan een zachte landing van de krimp.*

We hebben in het portefeuillebeleid geen wensportefeuille voor krimp vastgesteld vanwege de noodzaak van maatwerk. Wel weten we dat er 1.316 woningen liggen in een kern met een krimpverwachting, met een krimpinschatting variërend van 0% tot 4%. Dit betekent een gewenste verdunning tussen 0 en 53 woningen tussen nu en 2030.

Dit zijn de kernen die in de regio boven Dokkum vallen: Anjum, Brantgum, Ee, Engwierum, Hantum, Hantumhuizen, Holwerd, Kollumerpomp, Lioessens, Metslawier, Moddergat, Morra, Munnekezijl, Nes, Niawier, Oosternijkerk, Paesens, Raard, Ternaard, Warfstermolen en Wierum. Voor al deze kernen geldt dat we in meer of mindere mate rekening houden met vraaguitval door krimp. Per 1 januari 2021 hadden we 811 woningen in deze kernen. In het afgelopen jaar zijn er in deze kernen 13 woningen verkocht. Voor de regio overig onder Dokkum geldt, dat we voor deze kernen in beperkte mate rekening houden met krimp door vraaguitval: Burdaard, Broeksterwâld, Burum, Driezum, Oudwoude, Triemen, Westergeest,

Rinumageast en Wâlterswâld. In deze kernen hadden we per 1 januari 2021 419 woningen in de portefeuille. Er zijn in deze kernen in het afgelopen jaar 6 woningen verkocht, 31 gesloopt en 11 nieuwe woningen teruggebouwd (Driezum en Westergeest). De nieuwbouw in Broeksterwâld is nog in ontwikkeling. Er heeft in 2020 geen sloop en nieuwbouw plaatsgevonden in de dorpen boven Dokkum. Wel is er gestart met voorbereiding voor herstructurering in Holwerd (29 woningen) en Anjum (27 woningen). De werkgroep Krimp en Kwetsbare Kernen heeft in 2020 gezamenlijk met de provincie een methodiek ontwikkeld om kwetsbare kernen te ondersteunen. Hiervoor zijn twee kernen geselecteerd om de methodiek toe te passen. Vanwege corona is dit nog niet gebeurd. Uit de reactiegraad blijkt dat de regio boven Dokkum het minst populair is. Daar liggen ook de meeste kwetsbare kernen. De reactiegraad is in deze regio ten opzichte van 2019 licht toegenomen. Deze was in 2019: 8,0 en in 2020: 10,4. In een deel van de regio onder Dokkum liggen ook kwetsbare kernen. Daar is de reactiegraad van 14,7 in 2019 toegenomen tot 18,1 in 2020.

Kwaliteit van het bezit

Doelen:

- *We willen ons bezit zodanig ontwikkelen, dat de kwaliteit aansluit bij de behoefte van onze huurders.*
- *Wij houden de kwaliteit van ons bezit aan de buitenschil op een vastgesteld minimaal kwaliteitsniveau. En waar mogelijk verbeteren we de kwaliteit.*
- *We verbeteren de kwaliteit van ons bezit aan de binnenzijde van onze woningen naar 'basiskwaliteit', overeenkomstig het onderhoud- en verbeterbeleid en aansluitend bij de strategie van het complex.*

De sloop en vervangende nieuwbouwprojecten zijn in 2020 redelijk verlopen. Iets meer dan de helft van het bedrag dat voor nieuwbouw was begroot, is uitgegeven. Een belangrijke reden hiervoor is de vertraging bij een tweetal projecten, samen goed voor 63 woningen. Er zijn 51 nieuwe woningen opgeleverd in 2020. Als we kijken naar het onderhoud, dan is dat wat gunstiger qua uitvoering. Alle resterende planmatig en groot onderhoudsprojecten uit 2019 zijn in 2020 nagenoeg afgerond. De onderhoudsprojecten uit 2020 zijn deels in 2020 uitgevoerd. Het planmatig onderhoud financieel voor 86,5%, het groot onderhoud financieel voor 80,1% en het contractonderhoud en overige projecten beide voor financieel ongeveer 84%. Hierbij moet wel worden aangemerkt, dat er bij de overige projecten een groot verschil is tussen de begroting en de projectprognose. Dit verschil wordt veroorzaakt door het project labelverbeteringen van ruim € 3,3 miljoen (P32-2020). Investerings vanuit de labelverbeteringen zitten in de realisatie van de planmatig onderhoudsprojecten. Hier was ruimte, omdat bij een aantal projecten minder of goedkopere maatregelen zijn uitgevoerd dan begroot. De gemiddelde technische leeftijd van de woningvoorraad is voor de woningen met een doorexpluiten en/of verkoopstrategie per 31 december 2020 21,4 jaar. En dat was 23. Door de uitvoering van sloop- nieuwbouw en groot onderhoud hebben we per 31 december 2020 38% van onze woningvoorraad op basiskwaliteit gebracht. Dit is 3% meer dan per 31 december 2019 de stand was (35%) en we lopen daarmee iets achter op de begrote 3,5%. De conditiescore is per 31 december 2020 gemiddeld 2. Dit is hoger dan het minimale niveau zoals benoemd in het portefeuillebeleid. Daarmee kunnen we concluderen, dat we de kwaliteit van de buitenzijde van de voorraad op het gewenste niveau hebben.

Duurzaamheid

Doelen:

- *Wij gaan gefaseerd investeren in verduurzaming, met als einddoel een CO₂-neutrale woningvoorraad en verduurzaming in 2050.*

Hiervoor gaan we in 2020:

- *de energiebehoefte verminderen door isolatie van onze bestaande woningvoorraad;*
- *het gebruik en opwekken van hernieuwbare energie in onze woningen verder uitbreiden;*
- *inzetten op het verbeteren van de bewustwording van onder personeel en huurders;*
- *het werkelijk energieverbruik in beeld brengen via een CO₂-monitor.*

In 2020 is de energiestaat van onze woningvoorraad wederom sterk verbeterd. Dit is gebeurd door sloop-nieuwbouw, het isoleren van onze woningen en het plaatsen van zonnepanelen op 1.077 woningen in 2020.

De acties leidden ertoe dat we per eind 2020 nog steeds op gemiddeld label C zitten voor onze woningvoorraad, maar nu een stuk dichterbij label B. De doelstelling gemiddeld label B in 2021 is daarmee haalbaar. Voor het meetbaar maken van de CO₂-reductie is in 2020 een CO₂-monitor aangeschaft en is geanalyseerd welke maatregel het meeste bijdraagt aan CO₂-reductie.

Kwaliteitsontwikkeling

Doelen:

- *We verbeteren het partnerschap met onze leveranciers, zodat we kennis en expertise van de uitvoerende partijen optimaal kunnen inzetten ten behoeve van onze doelstellingen.*
- *Wij verbeteren onze stuurinformatie, zodat we nog beter zicht hebben op de kwaliteit van ons bezit, zodat we onze onderhoudsactiviteiten daar optimaal op kunnen afstemmen.*
- *Wij zorgen voor een goede interne afstemming, zodat we op een efficiënte manier omgaan met onze middelen.*

In 2020 is ook weer hard gewerkt aan het verbeteren van de effectiviteit en efficiency van het proces verbeteren kwaliteit woningvoorraad door middel van onderhoud en nieuwbouw. Er is aandacht geweest voor partnerschap met aannemers, verbeteren kwaliteit gegevens woningcartotheek en ondersteunende automatisering en informatisering. Met name het verbeteren van de kwaliteit van de gegevens van de woning-cartotheek blijft achter als gevolg van de coronacrisis en ziekte van collega's.

Huurderstevredenheid

Doel: We willen dat onze huurder tevreden is over zijn woning en onze dienstverlening. Wij realiseren dat wanneer we in de Aedes-benchmark op het onderdeel huurder-tevredenheid scoren op het gemiddelde van de Friese woningcorporaties. Het is onze ambitie om in 2020 gemiddeld B te behouden en de stijgende lijn vast te houden.

Afgelopen jaar is op verschillende manieren gewerkt aan het verbeteren van de huurderstevredenheid. Uit de meting voor de Aedes-benchmark voor Thús Wonen blijkt dat we mooie vooruitgang hebben geboekt en onze doelstelling hebben behaald.

Aedes-benchmarkcijfers Thús Wonen 2017-2020

	2017	2018	2019	2020
Nieuwe huurders	7,4	7,3	7,6	7,7
Reparatieverzoek	7,4	7,4	7,6	7,8
Vertrokken huurders	7,2	7,7	7,8	7,6

Daarnaast is door de uitvoering van een woonbelevingsonderzoek veel meer inzicht ontstaan in wat onze huurders belangrijk vinden. Daarmee kunnen we de huurders-tevredenheid nog verder verbeteren.

Huurderscontacten

Onze doelstelling: We benaderen onze huurder vriendelijk en respectvol, zodat deze zich gehoord voelt en zijn vraag of opmerking op een goede, eenduidige, navolgbare manier wordt opgepakt of afgehandeld. Er zijn twee meetbare doelstellingen geformuleerd. Binnenkomende zaken worden binnen 2 dagen afgehandeld en 80% van de vragen wordt afgehandeld door het KCC.

Of deze meetbare doelstellingen zijn gerealiseerd, is nog niet volledig inzichtelijk. Het beeld is dat dit nog niet volledig gehaald wordt. Uit de huurderstevredenheidsmeting blijkt dat onze huurders over het algemeen tevreden zijn over de contacten.

Klachtenafhandeling

Onze doelstelling: We handelen klachten zodanig af dat onze huurders zich gehoord voelen, dat er procedureel correct wordt gehandeld en er een redelijke oplossing, passend bij het beleid van Thús Wonen, wordt geboden.

Sinds 1 januari 2019 is Thús Wonen aangesloten bij de Provinciale Klachtencommissie. Er zijn 2 niet-ontvankelijke klachten gemeld. Deze waren nog niet afgehandeld door Thús Wonen. Beide zaken zijn naar tevredenheid van de huurder afgehandeld, zodat er uiteindelijk in 2020 geen klacht is voorgelegd aan de Provinciale Klachtencommissie. Daarnaast zijn er ook klachten bij Thús Wonen gemeld. De aantallen en soort worden nog niet bijgehouden. Het is niet gelukt om in 2020 ons interne klachtenbeleid te actualiseren. Dit en de registratie wordt zodra daar ruimte voor is opgepakt.

Relatie stakeholders

Doel: We zijn voor onze belanghouders een betrouwbare partner. We willen samen met onze belanghouders werken aan oplossingen voor de belangrijke vraagstukken van onze regio. Door waar nodig constructief en efficiënt samen te werken helpen we elkaar bij het realiseren van onze afzonderlijke doelen en versterken we de regio als geheel. Hierbij benutten we het beschikbare potentieel van de regio en kiezen we waar mogelijk voor eenvoudige en duurzame oplossingen.

In 2020 is er wederom nauw samengewerkt met onze belanghouders. Er is regulier bestuurlijk en ambtelijk overleg met De Bewonersraad en de gemeenten. Er is overleg met de KwadrantGroep rondom het vraagstuk wonen-zorg-welzijn in Ternaard. Er is naast het zaakgerichte overleg met diverse zorgpartijen ook contact gezocht op bestuurlijk niveau. En er is intensief contact met de collega-corporaties, bijvoorbeeld via de VFW en met onze brancheorganisatie. Uit het visitatierapport komt naar voren dat onze belanghouders de samenwerking waarderen.

Werkgeluk en duurzame inzetbaarheid

Doelen: Wij willen graag dat onze medewerkers blij zijn met hun plek in de organisatie en dat ze plezier hebben in hun werk. Dit kan alleen wanneer ze werk doen wat goed past bij hun kennis en vaardigheden en ook bij hun drijfveren en ambities.

- *Wij zijn trots op elkaar en op wat wij doen en dat willen we blijven. Iedere collega draagt hieraan bij, daarom is het van belang dat iedereen weet dat hij of zij ertoe doet. Dit besef gaat hand in hand met het nemen van verantwoordelijkheid voor je eigen*

werk. Dit willen wij actief uitdragen en stimuleren ook door hiervoor de structuur te bieden die mensen nodig hebben.

- *We willen het werkgeluk vergroten door de schijf van vijf voor gelukkige medewerkers:*
 - o *Er is ruimte voor het talent en de passie van medewerkers.*
 - o *De sfeer is informeel en ontspannen en er zijn prettige omgangsvormen.*
 - o *Medewerkers krijgen vertrouwen en hebben invloed op het werk.*
 - o *Medewerkers voelen zich verbonden met Thús en met waar Thús voor staat.*
 - o *We waarderen wat medewerkers bijdragen en vieren successen.*

Bij het onderwerp werkgeluk zijn diverse activiteiten ondernomen, maar gebleken is dat deze maar beperkt aansluiten bij de behoefte van onze collega's. Wel merken we dat de medewerkerstevredenheid het afgelopen jaar nog verder is toegenomen. We krijgen waardering voor het uitgebreid informeren via de corona-updates, het vieren van de successen en de persoonlijke aandacht. Er is voor gekozen om het geplande medewerkerstevredenheidsonderzoek niet in 2020 uit te voeren. Dit vanwege de bijzondere situatie als gevolg van corona en de daardoor toegenomen werkdruk. Dat wordt in 2021 opgepakt. Wel is er veel aandacht besteed aan ARBO en RI&E. Ook hebben we het in 2018 ingezette programma 'Duurzame Inzetbaarheid' gecontinueerd. Er is aandacht aan besteed bij de personeelsgesprekken, er is een tweede trainingscarrousel gestart en er is veel aandacht besteed aan frequent ziekteverzuim en re-integratie bij langdurig zieken. Door de positieve ontwikkeling ziekteverzuim en de toename van het aantal opleidingen en trainingen dat wordt gevolgd en uit het aanpassingsvermogen van onze organisatie gedurende de corona-epidemie mag worden afgeleid, dat we wendbaar en steeds meer duurzaam inzetbaar zijn.

Efficiënte bedrijfsvoering

Doelen:

- *We zijn flexibel en wendbaar om in te kunnen spelen op veranderende omstandigheden, we bedenken creatieve en innovatieve oplossingen voor de vraagstukken die zich aandienen.*
- *De interne processen zijn eenduidig, eenvoudig, integraal, goed gedocumenteerd en bekend bij alle betrokkenen.*
- *We bewaken en verbeteren de kwaliteit van onze bedrijfsgegevens door te sturen op juistheid, actualiteit en volledigheid van de gegevens; dit noemen we 'data op orde'.*
- *We communiceren helder en eenduidig, zowel intern als naar buiten.*
- *We ontwikkelen ons naar een professionele organisatie.*
- *We ontwikkelen ons naar een lerende organisatie, de kennis die in de organisatie zit benutten we optimaal.*

In 2020 hebben we noodgedwongen door de coronapandemie laten zien, dat we flexibel en wendbaar zijn. In korte tijd hebben we onze primaire processen aangepast aan de veranderende omstandigheden, hier en daar geoptimaliseerd en de tevredenheid van onze huurders zelfs iets kunnen verbeteren. Bij de aanpassing aan corona zijn hier en daar ook primaire processen verbeterd.

Diezelfde coronapandemie heeft ervoor gezorgd, dat we minder tijd hebben kunnen besteden aan het verbeteren van de secundaire processen. De communicatie heeft in 2020, ook mede vanwege de coronapandemie zowel intern als extern veel aandacht gehad. De ontwikkeling naar een professionele en lerende organisatie heeft zich ook in 2020 doorgezet. Een belangrijke doelstelling voor niet planmatig onderhoud is dat dit onderhoud efficiënt wordt uitgevoerd. De efficiency wordt zichtbaar gemaakt door het feit of de kosten aansluiten bij de verwachte kosten, hoeveel verzoeken in één keer goed worden uitgevoerd

en de gemiddelde wachtduur. In 2020 zijn de kosten voor het mutatieonderhoud hoger dan begroot, ook na aftrek van de kosten voor kwaliteitsverbetering. Dit heeft te maken met het noodgedwongen minder efficiënt werken vanwege corona en het consequent direct naar buiten brengen van de afvoer van de afzuigkap. De kosten voor reparatieverzoeken liggen 12% lager dan begroot. Het percentage één keer goed ligt met 65% onder onze streefwaarde van 80%. De gemiddelde wachtduur is met 4 werkdagen laag te noemen. Het toenemende aantal verzoeken voor comfortverbetering maakt zichtbaar dat dit aansluit bij een behoefte van onze huurders. Een kostenneutraal servicefonds is ook een belangrijke doelstelling. Dit is in 2020 nagenoeg gelukt. Een minimale leegstand is een belangrijke indicator voor efficiënte bedrijfsvoering.

Ook afgelopen jaar is veel energie gestoken in het zichtbaar maken van verschillende soorten leegstand, het juist administreren en het terugdringen van de leegstand. Dat heeft ertoe geleid, dat de leegstand in 2020 bijna 20% lager is dan begroot. Met een leegstandspercentage van ongeveer 1,7% zitten we ruim onder de begrote 2%. Een mooi resultaat!

Presteren naar vermogen

Doelen: We maken optimaal gebruik van onze financiële mogelijkheden, terwijl onze financiële continuïteit niet in gevaar komt. Omdat we scherp aan de wind moeten zeilen om onze ambities te realiseren, moeten we onze financiële grenzen opzoeken en daarbinnen blijven handelen.

De financiële grenzen worden in beeld gebracht door de ratio's ICR en LTV. Als (interne) norm hanteren we voor deze ratio's respectievelijk 1,4 en 80%. Beide ratio's liggen met 3,22 en 44,85% ruim boven en onder de interne norm. Er is € 6 miljoen minder uitgegeven aan onderhoud en verbetering en € 7 miljoen minder aan sloop en vervangende nieuwbouw dan begroot. De oorzaak hiervan is deels terug te voeren op de coronapandemie en deels op vertraging in de nieuwbouwontwikkeling. Concluderend kan worden gesteld, dat we door externe omstandigheden in 2020 niet in staat zijn gesteld om te presteren naar vermogen.

Niet-daeb bezit

Doelen:

- *Minimaliseren niet-daeb;*
- *In 2020 vindt aflossing plaats van de interne lening tenminste volgens het vastgestelde schema. De geplande aflossing in 2020 bedraagt € 182 k, de verkoopopbrengsten worden op € 435.000,- ingeschat.*

Afgelopen jaar is de niet-daeb portefeuille verder geminimaliseerd. Er zijn 4 kavels en een garagebox verkocht voor gezamenlijk € 235.840,-. De geplande aflossing van de interne lening is gerealiseerd.

Algemene conclusie

Als we alle thema's overzien, is de bedrijfsvoering ondanks corona redelijk goed verlopen in 2020. En onze huurders zijn nog steeds tevreden. Door alle aandacht die naar de bedrijfsvoering is gegaan, is een aantal andere activiteiten uit de prestatiebegroting in het gedrang gekomen. Financieel zijn we ruimschoots binnen de vooraf geplande kaders gebleven. In 2021 worden zo mogelijk de activiteiten opgepakt waar we in 2020 niet aan toe zijn gekomen.

2. Financiën 2020

Financiën

Thús Wonen vindt het belangrijk om te presteren naar vermogen. Wij zetten in op een optimaal gebruik van de financiële mogelijkheden zonder de financiële continuïteit op het spel te zetten. Het streven is niet om een maximaal financieel resultaat te behalen, maar om de middelen maximaal in te zetten voor onze doelgroep.

Onderstaand een kort overzicht van de balans- en resultaatontwikkeling. Voor een meer uitgebreide toelichting verwijzen we naar hoofdstuk 9 van het volkshuisvestelijk verslag.

De balans laat een stijging zien ten opzichte van voorgaand jaarverslag. Dit als gevolg van een stijging van de marktwaarde. Hierdoor stijgt de waarde van de vaste activa en eveneens het eigen vermogen. Het balanstotaal is gestegen naar € 709.459.000. Dit is een stijging van circa 14%. Het resultaat na belastingen is € 83.261.000. Ook dit is voornamelijk veroorzaakt door de waardestijging van het vastgoed die een gevolg is van de marktontwikkeling.

Beleidsmatige beschouwing verschil marktwaarde en beleidswaarde

In het jaarverslag worden respectievelijk een waarderingsgrondslag en een toelichtingsvereiste vermeld, te weten marktwaarde verhuurde staat en beleidswaarde. Deze waarden worden hierna toegelicht en er wordt een beschouwing gegeven van de onderlinge verschillen.

Beleidsmatige beschouwing op de ontwikkeling van de marktwaarde

Vanaf het verslagjaar 2016 hanteert Thús Wonen de marktwaarde in verhuurde staat als waarderingsgrondslag van het onroerend goed in exploitatie. Het jaar 2020 kenmerkt zich door een wederom sterk aangetrokken woningmarkt ten opzichte van 2019. Zowel in de koop- als huurmarkt blijft een toenemende interesse bestaan. Voor de woningportefeuille van Thús Wonen heeft dit tot een stijging van de marktwaarde gezorgd. De totale waarde van de woningportefeuille is met € 83 miljoen gegroeid naar een waarde van € 693 miljoen. Dit betreft een waardegroei van circa 13,5%.

De positieve waardeontwikkeling is vooral het gevolg 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 bepalende factor in.

Het bezit van Thús Wonen ligt in een regio die door het Ministerie als krimpregio is aangewezen. In het verslagjaar 2018 is in krimpregio's de verplichting ontstaan om het bezit volgens de fullversie van het Handboek modelmatig waarderen marktwaarde, te waarderen door een externe taxateur. In het verslagjaar 2020 was deze verplichting er nog steeds, waardoor wederom een externe taxateur het bezit van Thús Wonen heeft getaxeerd.

De marktwaarde is de hoogste van de waarde van het doorexplotatie- of uitpondscenario. De doelstelling van Thús Wonen is om mensen te faciliteren met fatsoenlijke en betaalbare woningen. Verkopen van woningen gebeurt daarom zeer beperkt. Daardoor wordt de gepresenteerde marktwaarde voor een heel groot deel niet gerealiseerd.

Beleidsmatige beschouwing op de beleidswaarde

Het WSW en de Aw hebben in het kader van het nieuwe integraal toezichtskader besloten om met ingang van het boekjaar 2018 het waardebegrip 'beleidswaarde' te hanteren in de jaarrekening. De richtlijnen voor de parameters die gehanteerd worden bij de berekening van de beleidswaarde zijn in het verslagjaar meer uitgewerkt in een schrijven van SBR-Wonen.

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 toezichtmodel van de Aw en het WSW. In het jaar 2020 is er een nieuw normenkader tot stand gekomen, waarbij er o.a. wijzigingen zijn gekomen in de normen voor LTV en solvabiliteit. De norm voor LTV is aangepast van 75% naar 85% voor het daeb-bezit (niet-daeb: 75%). De norm solvabiliteit is aangepast van 20% naar 15% voor het daeb-bezit (niet-daeb: 40%).

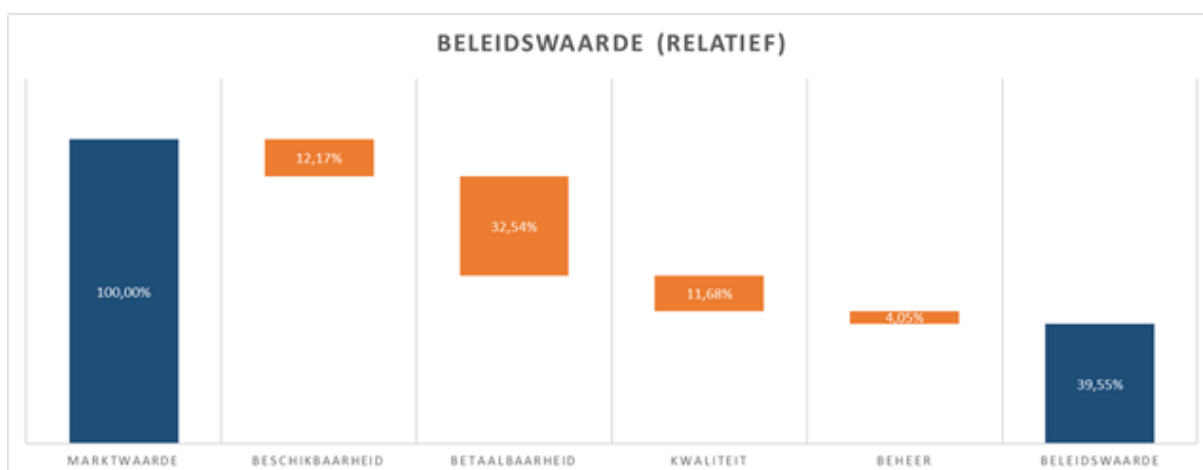
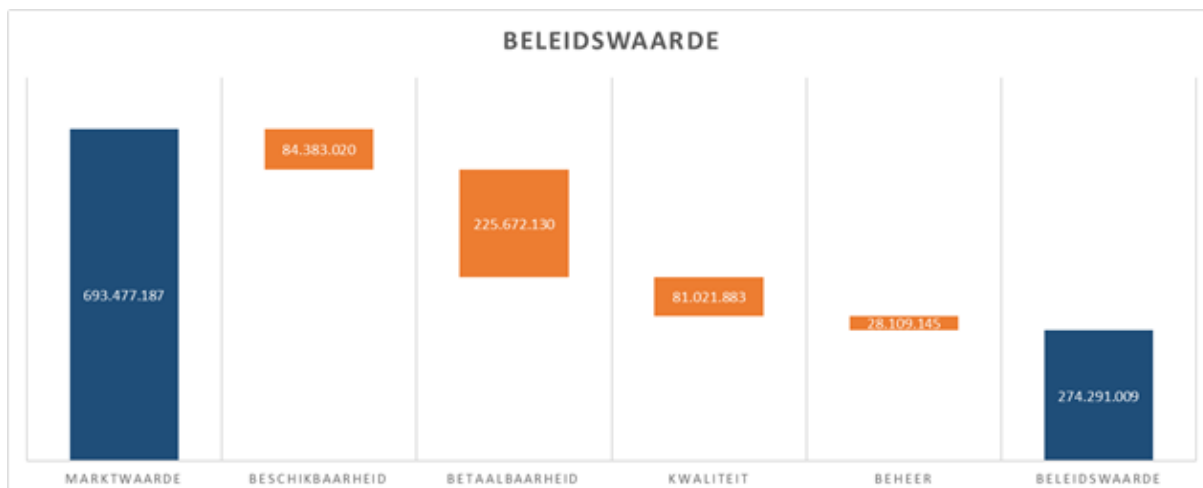
Bij het opstellen van de jaarrekening maakt Thús Wonen diverse oordelen en schattingen. Dit is inherent aan het toepassen van de geldende verslaggevingsstandaarden. In het bijzonder is dit van toepassing op de bepaling van de marktwaarde en de beleidswaarde van het vastgoed in exploitatie. De waardebepaling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

Verschillen tussen marktwaarde en beleidswaarde

Het verschil tussen de marktwaarde en beleidswaarde ziet er als volgt uit:

Complex	TOTAAL		
		Absoluut	Relatief
Marktwaarde	693.477.187		
Beschikbaarheid		-84.383.020	-12,17%
Betaalbaarheid		-225.672.130	-32,54%
Kwaliteit		-81.021.883	-11,68%
Beheer		-28.109.145	-4,05%
Beleidswaarde	274.291.009		



Analyse verschillen

Een viertal componenten leidt tot de verschillen tussen de marktwaarde en de beleidswaarde. Onderstaand worden deze 4 componenten toegelicht.

Beschikbaarheid

Bij de bepaling van de marktwaarde wordt de hoogste uitkomst van de scenario's door-exploiteren en uitponden als marktwaarde gezien. Daarnaast bij BOG/MOG/ZOG de beleidswaarde gelijk aan de marktwaarde. In de meeste gevallen geeft het uitpondscenario de hoogste waarde. Thús Wonen heeft maar een beperkte verkoopstrategie. Als, conform ons beleid, alleen het scenario doorexploiteren voor de marktwaarde wordt gehanteerd, daalt de marktwaarde met € 84 miljoen naar € 609 miljoen. De afslag voor beschikbaarheid was voorgaand jaar circa € 100 miljoen. Deze lagere afslag heeft voornamelijk te maken met een stijging van de markthuren die een positief effect heeft op het doorexploiteerscenario. Op het uitpondscenario heeft deze stijging géén effect, wat vervolgens resulteert in een lagere afslag.

Betaalbaarheid

Bij het bepalen van de marktwaarde wordt bij mutatie de markthuur ingerekend, terwijl bij de beleidswaarde uitgegaan wordt van de streefhuur. De streefhuur sluit aan bij het

inkomensniveau van onze doelgroep en is bij Thús Wonen, conform het in 2020 vastgestelde huurprijsbeleid, circa 64% van de maximaal redelijke huur. Dit draagt in belangrijke mate bij aan onze doelstellingen met betrekking tot betaalbaarheid. Daarmee is de streefhuur aanzienlijk lager dan de theoretische markthuurl. Daarnaast gaat de marktwaarde uit van een maximale huurstijging, terwijl Thús Wonen in haar huurbeleid de huurstijging wil beperken tot inflatieniveau. De afslag is ruim € 225 miljoen. Voorgaand jaar was deze afslag circa € 184 miljoen, wat een stuk lager was. Deze hogere afslag heeft te maken met de stijging in de markthuren.

Kwaliteit

We hebben de afgelopen periode veel geïnvesteerd in onze woningen en een groot deel van de onderhoudsachterstand ingehaald. De kwaliteit van de buitenschil van de woningvoorraad is weer op orde. Voor het verbeteren van de kwaliteit van de binnenkant van de woningen en voor het verbeteren van de energieprestatie heeft Thús Wonen de komende jaren nog een stevige opgave. De gemiddelde kosten per woning, voor onderhoud, liggen daarom hoger dan de (commerciële) bedragen waarmee in de berekening van de marktwaarde wordt gerekend. Dit heeft daarmee een dempend effect op de hoogte van de beleidswaarde van het vastgoed. De beleidswaarde wordt daarmee lager, want er zijn meer kosten tegen dezelfde inkomsten. De afslag is ruim € 81 miljoen. Dit is aanzienlijk lager dan de afslag van ruim € 103 miljoen van 2019. Dit wordt vooral veroorzaakt door het feit dat een deel van de onderhoudslasten zijn overgegaan naar de beheerlasten.

Beheer

De beheerlasten van Thús Wonen liggen iets hoger dan de lasten waarmee gerekend wordt bij het bepalen van de marktwaarde. Thús Wonen probeert zo efficiënt mogelijk te werken om de beheerlasten te beperken. Dit heeft in 2020 geresulteerd in beheerlasten die iets hoger liggen dan het gemiddelde van de gehele landelijke markt. De afslag is ruim € 28 miljoen. Dat is een verschil van ca. € 31,5 miljoen en opzichte van 2019 toen er nog sprake was van een opslag van bijna € 3,5 miljoen. We zien hier vooral het effect van een wijziging in de kostenverdeelstaat. Waar we in 2019 nog veel kosten toerekenden aan onderhoudslasten, rekenen we deze kosten nu meer toe aan de beheerlasten. Dit zorgt voor de gesignaleerde stijging in de beheerlasten, maar sluit beter aan op de gangbare en gewenste praktijk in de sector.

Scheiding daeb en niet-daeb

De scheiding daeb en niet-daeb houdt in, dat er een administratieve scheiding is tussen bezit dat door Thús Wonen wordt geëxploiteerd in het kader van onze maatschappelijke opgave en bezit dat commercieel wordt geëxploiteerd. Ons zogenaamde commerciële bezit betreft woningen die worden verhuurd met een huur die boven de liberalisatiegrens ligt. In principe richt Thús Wonen zich op haar maatschappelijke opgave. Bezit dat onder niet-daeb valt, zal indien mogelijk, worden afgestoten. Het aantal woningen met een huur boven de genoemde grens is op balansdatum 7.

Treasurybeleid

In maart 2020 heeft Thús Wonen een aangepast treasurystatuut van Thús Wonen goedgekeurd. De financieringsstrategie geeft het beleid weer met betrekking tot de financieringsbeslissingen van Thús Wonen op lange termijn. Hiermee wordt een belangrijke bijdrage geleverd aan de doelstellingen van Thús Wonen zoals opgenomen in de portefeuillestrategie en binnen de randvoorwaarde dat de financiële continuïteit gewaarborgd blijft. Thús Wonen heeft geen derivatenportefeuille.

Resumé

Het balanstotaal van Thús Wonen is met ca. € 85 miljoen gestegen van ca. € 625 miljoen naar ruim 709 miljoen (ca. 14%) Dit is vooral het gevolg van de waardestijging van het vastgoed die een gevolg is van de marktontwikkeling. De marktwaarde in verhuurde staat van de woningportefeuille van Thús Wonen is met ca. € 83 miljoen gestegen naar ruim € 693 miljoen (13,5%). 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. De beleidswaarde is met ca. € 47,5 miljoen gestegen naar ruim € 274 miljoen (21%). Aangezien de balansratio's worden bepaald op basis van de beleidswaarde, betekent dit dat de financiële positie van Thús Wonen is verbeterd ten opzichte van het vorige verslagjaar.

3. Risicobeheersing

Risicomanagement is van groot belang voor het realiseren van onze doelstellingen en de beheersing van factoren die deze doelstellingen in de weg kunnen staan. Thús Wonen hanteert bij haar risicomanagement de volgende algemene uitgangspunten:

1. Risicomanagement en het afleggen van verantwoording hierover maakt integraal deel uit van de bedrijfsprocessen en is daarmee een verantwoordelijkheid van de uitvoerende afdelingen en het lijnmanagement.
2. Risicomanagement moet aansluiten bij de bestaande werkwijzen in de organisatie. Dit houdt in dat het identificeren van risico's en het benoemen van beheersmaatregelen structureel onderdeel zijn van het opstellen en uitvoeren van projecten, beleidsnotities en P&C-documenten.
3. De rol van controller is het vaststellen dat de lijn voldoende aandacht besteedt aan het in beeld brengen en beheersen van risico's. De controller is geen eigenaar van risicomanagement binnen de organisatie. Wel toetst de controller of het onderwerp voldoende belicht wordt in de onder punt 2 genoemde onderwerpen en organiseert op strategisch en tactisch niveau risicomanagementsessies.
4. Risicomanagement moet aansluiten op de doelstellingen op strategisch, tactisch en operationeel niveau. Dit wordt onder andere in de prestatiebegroting vastgelegd.
5. Er wordt onderscheid gemaakt tussen interne en externe risico's.
6. Risicomanagement is niet bedoeld in antwoord op alle risico's die de organisatie mogelijk zal lopen.
7. Risicomanagement wordt toegepast uitgaande van de geformuleerde risicobereidheid (risk appetite) van de organisatie.

Risicobereidheid

In zijn algemeenheid kan worden gesteld, dat Thús Wonen een risicomijdende organisatie is, met name als het gaat om risico's die gerelateerd zijn aan de belangrijkste strategische doelstellingen. De risicobereidheid wordt groter op het moment dat er theoretisch goed onderbouwde keuzes gemaakt kunnen worden, waarbij de impact van risico's goed voorspelbaar zijn.

Door middel van scenarioanalyses brengen we de impact van risico's op onze financiële positie in kaart. Deze werkwijze hebben we geïntegreerd in onze bedrijfsprocessen, en is niet slechts een jaarlijkse exercitie bij het begrotingsproces.

Ontwikkelingen 2020

Management Control Framework

In 2020 hebben we gewerkt aan het Management Control Framework. Het MCF is een verzameling samenhangende beheersinstrumenten, die binnen Thús Wonen worden gehanteerd om richting te geven aan de organisatie en de processen, om het realiseren van de organisatiedoelstellingen te ondersteunen. Het MCF heeft tot doel, dat het:

- de interne toezichthouder (RvC), het bestuur/management en medewerkers inzicht geeft in de opbouw en samenhang van het interne beheersingssysteem en de verantwoordelijkheden die zij daarin dragen.
- het bestuur houvast biedt bij het (laten) beoordelen van de werking van het interne beheersingssysteem en het identificeren van verbeterpunten hierin.
- aanknopingspunten biedt om verantwoording af te leggen over de mate waarin de organisatie in staat is om haar doelstellingen op behorende, gestructureerde wijze te realiseren.

Het MCF is gebaseerd op ons ondernemingsplan en bestaat uit de volgende componenten:

Component	Toelichting
Beheerskader	Een overzicht van de externe kaders en de interne kaders, reglementen, statuten e.d. die noodzakelijk zijn voor een effectieve bedrijfsvoering, waarbij aandacht is voor de door Thús Wonen gehanteerde sturingsfilosofie.
Planning en control	Het uitwisselen van informatie inzake het realiseren van de doelstellingen, de beheersing van risico's en de communicatie omtrent bijsturen of bijstellen.
Risicomanagement	Het in kaart brengen en houden van alle (typen) risico's en het beheersen ervan.
Monitoring en sturing	Het bewaken van de goede werking van het voorgaande en indien nodig bijsturen.

Daarmee is het MCF zowel richtinggevend als kaderstellend voor de beheersingsactiviteiten binnen Thús Wonen.

Auditplan

Met ingang van 1 januari 2020 worden woningcorporaties met meer dan 5.000 verhuureenheden aangemerkt als Organisatie van Openbaar Belang (hierna: OOB). Met het oog op deze OOB-status hebben we in 2019 en 2020 extra aandacht besteed aan het auditplan. Door middel van het auditplan wordt op gestructureerde wijze aandacht gegeven aan het auditen en controleren van verschillende processen die zich binnen Thús Wonen afspelen. Het auditplan bestaat uit twee onderdelen. Het eerste deel betreft de reguliere audits die op basis van het interne controle plan worden uitgevoerd. Het tweede deel betreft de specifieke procesaudits die op basis van resultaten van risicosessies en na overleg met het MT, de RvC en de accountant worden ingezet. Dit jaar hebben we onder andere de audits uitgevoerd op:

1. betalingen
2. inkomenstoetsing en passend toewijzen
3. lonen en salarissen
4. leningen
5. autorisatiewijzigingen IT-omgeving
6. verkoop van bestaand bezit
7. nacalculaties projecten
8. cartotheekwijzigingen.

De uitkomsten van audits uit het auditplan worden periodiek gerapporteerd aan het MT, de RvC en de accountant.

Compliance

Op het gebied van compliance toetsen we tweemaal per jaar of de gehanteerde werkwijzen blijven aansluiten bij de ontwikkelingen in wet- en regelgeving. Binnen het MT worden de actiepunten die uit dit compliance-overleg volgen, gemonitord. In algemene zin zijn onze compliancerisico's naar beneden bijgesteld door een verbetering van onze beheersmaatregelen. De uitkomsten van de compliancetoets zijn meegenomen in de herijking van onze risicokaart.

Risico's

Jaarlijks herijken we onze risicokaart door middel van een risicosessie in het MT en de RvC. Hierbij bepalen we voor elk risico een risicoprofiel, op basis van een inschatting van de kans en impact. In totaal hebben we 28 risico's geïdentificeerd. De 6 risico's met het hoogste risicoprofiel hebben we opgenomen in onderstaande risicokaart.

Hieronder geven we een toelichting op de risico's uit de risicokaart.

Strategische risico's

▪ Sociale problematiek en verminderde zelfredzaamheid

Toelichting:	Beheersmaatregelen
We zien een toename van huurders die te maken hebben met verward gedrag of andere sociale problematiek. Ook wordt er steeds meer een beroep gedaan op hulpverlening. Voor dorpen en wijken lopen we hierdoor het risico dat de leefbaarheid en het gevoel van veiligheid afneemt. Ook voor ons personeel is er een toename van de werkdruk en veiligheidsrisico's.	<ul style="list-style-type: none"> – We investeren in de relatie met zorgpartijen en gemeenten. – Voor het eigen personeel zorgen we voor concrete opleidingen op dit specifieke terrein. – We zorgen voor voldoende formatie in het team woonconsulenten sociaal.

▪ Duurzaamheidsinvesteringen

Toelichting	Beheersmaatregelen
Thús Wonen investeert veel in duurzaamheidsmaatregelen. De positieve financiële gevolgen komen vooral bij de huurder terecht. De investeringen zijn daarom grotendeels onrendabel. We lopen het risico dat het behalen van onze duurzaamheidsdoelstellingen in gevaar komt.	<ul style="list-style-type: none"> – Duurzaamheidsingrepen uitvoeren tegen huurverhoging en/of minder investeren in duurzaamheid. – Zo goed mogelijk gebruikmaken van beschikbare subsidies. – Om aansluiting te houden bij ontwikkelingen in de markt nemen we structureel deel aan een werkgroep van Friese woningcorporaties om ervaringen en kennis te delen op het gebied van duurzaamheid. – We maken weloverwogen keuzes bij duurzaamheidsinvesteringen, en kiezen voor bewezen technologieën. We zijn geen 'early adoptors'.

Operationele risico's

- **Personeel**

<i>Toelichting</i>	<i>Beheersmaatregelen</i>
<p>We lopen het risico dat de ontwikkeling van ons personeel achterblijft bij maatschappelijke en technologische ontwikkelingen, en wijzigingen op het gebied van wet- en regelgeving. Dit heeft gevolgen voor de wendbaarheid van onze organisatie, en bedreigt daarmee de mogelijkheid om onze doelstellingen te realiseren. Dit vormt tevens een compliance risico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – In de personeelsgesprekken en in teamoverleggen is nadrukkelijk aandacht voor het thema 'duurzame inzetbaarheid'. – Er is ingezet op het aanbieden van scholing om zo deze ontwikkeling te blijven stimuleren. – Waar nodig wordt externe expertise ingezet.

Marktrisico's

- **Marktontwikkelingen in de bouwsector**

<i>Toelichting</i>	<i>Beheersmaatregelen</i>
<p>Als gevolg van de toegenomen bouwkosten en aangescherpte technische eisen wordt nieuwbouw en investeren in bestaand bezit steeds duurder. De mogelijkheden om onze huren te verhogen zijn echter beperkt. De capaciteit van de bouwsector schiet tekort. Dit heeft niet alleen een prijsopdrijvend gevolg. We lopen ook het risico dat we onze projecten niet kunnen realiseren. Een stijging van de bouwkosten resulteert in een toename van de onrendabele top bij onze investeringen, wat op de lange termijn niet houdbaar is.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Zorgvuldige inkoopprocedures en inzetten op langetermijnrelaties met aannemers moet ervoor zorgen dat we onze productie op peil kunnen houden en de kosten beheersbaar. – We proberen, waar mogelijk, gebruik te maken van subsidies en de kortingen op de verhuurdersheffing.

Macro-economische risico's

- **Overheidsbeleid en heffingen voor corporaties**

<i>Toelichting</i>	<i>Beheersmaatregelen</i>
<p>Het beleid van de overheid van de afgelopen jaren heeft een verzwarende van de belastingdruk tot gevolg gehad. Hierdoor neemt onze financiële ruimte voor investeringen af. We lopen daarmee het risico dat we onze ambities op gebied van vastgoedontwikkeling niet kunnen realiseren. Gezien de complexiteit is er grote onzekerheid over de hoogte van de uitgaande kasstroom. Ook lopen we het risico dat we belastingvoordelen mislopen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Door lobby van Aedes in Den Haag proberen we de publieke opinie te sturen. – Inzetten van programma 'robuuste meerjarenbegroting' om de financiële effecten zo goed mogelijk te vertalen naar een haalbare meerjarenbegroting. – In samenwerking met de externe specialisten wordt gewerkt aan een fiscaal statuut. – Door middel van trainingen en cursussen houden we intern de kennis over dit onderwerp actueel.

- **Klimaatverandering**

<i>Toelichting</i>	<i>Beheersmaatregelen</i>
Een verandering van het klimaat vraagt om aanpassingen van onze woningvoorraad. Bijvoorbeeld door het effect van een veranderende grondwaterstand op funderingen. Of een grotere behoefte aan klimaatregulatie, door een stijging van temperaturen. We lopen het risico dat we onze huurders hierdoor geen woningen kunnen bieden, die past bij de behoeftes van de huurder.	<ul style="list-style-type: none"> – We hebben door middel van ons strategische portefeuillebeleid een visie op de samenstelling van onze vastgoedportefeuille. – We onderzoeken regelmatig of onze woningen aansluiten bij de behoeften van onze huurders. – Door middel van trainingen en cursussen houden we interne kennis over dit onderwerp actueel.

Risico's met belangrijke impact op verslagjaar

De situatie rondom het coronavirus (Covid-19) heeft een grote impact gehad op de manier waarop we in 2020 gewerkt hebben. Met betrekking tot het coronavirus hebben we daarom een aparte risico-inventarisatie uitgevoerd, die we gedurende het jaar herijken. Deze risico's zijn ook voor 2021 nog actueel. Hieronder lichten we de geïdentificeerde risico's nader toe.

- Het risico bestaat dat er op korte termijn meer ouderen komen te overlijden. Hierdoor zou de krimp sneller kunnen toeslaan dan tot nu toe verwacht werd. Daarnaast lopen we het risico op leegstand, doordat zorgpartijen hun huurcontracten niet verlengen, mede als gevolg van vraaguitval door de coronacrisis. Aan de andere kant kunnen mensen de voorkeur gaan geven voor het wonen in minder dichtbevolkt gebied, waardoor de markt in onze regio juist aantrekt. Een andere reden waardoor de vraagdruk zou kunnen toenemen, ligt erin dat meer mensen door inkomensdaling een beroep gaan doen op een sociale huurwoning. Voor sommige kernen in ons bezit is dit een probleem, voor andere juist een kans.
- Het afschalen van de zorg raakt juist de meest kwetsbare mensen. Dat terwijl de huidige maatschappelijke en sociale omstandigheden meer mensen raken, en waarschijnlijk zullen resulteren in een grotere vraag naar zorg. We kunnen hierdoor in toenemende mate te maken krijgen met overlast, personen met verward gedrag, huiselijk geweld, agressie, verwaarlozing etc.
- De coronacrisis kan leiden tot verlies van inkomen bij onze (toekomstige) huurders. Dit kan voor Thús Wonen tot gevolg hebben dat we meer te maken krijgen met betalingsproblematiek. Er zal dan meer vraag komen naar goedkopere huurwoningen. Het risico dat woningen te duur worden, wordt hierdoor groter.
- Onderhoudsprojecten zijn door de coronamaatregelen vertraagd, en schuiven deels door naar 2021. De voorbereiding van de projecten voor 2021 is echter ook achtergebleven. De achterstand in de uitvoering van onderhoudsprojecten wordt in 2021 dus niet ingehaald, maar neemt zelfs toe het komende jaar.

Bij onze aannemers en overige ketenpartners valt hierdoor werk weg, en ontstaat het risico dat zij door financiële problemen projecten niet meer kunnen uitvoeren of afronden. Een toename van besmettingen kan daarnaast zorgen voor een afname van de capaciteit van de bouwsector. Dit kan op langere termijn de staat van ons bezit negatief beïnvloeden.

Doordat we tijdelijk minder geld uitgeven is overliquiditeit ook een risico, in verband met de huidige negatieve rentestand. Voor 2021 speelt dit risico meer dan in 2020.

4. Governance

De in 2015 opgestelde Governancecode woningcorporaties geeft richting aan de wijze waarop bestuur en Raad van Commissarissen (RvC) functioneren en de wijze waarop zij verantwoording afleggen over hun resultaten. De code schrijft voor dat over een aantal aspecten die daarin aan de orde komen, in het Bestuursverslag verantwoording moet worden afgelegd. Deze verantwoording is terug te vinden in het verslag van de Raad van Commissarissen (hoofdstuk 5).

In de Governancecode 2020 zijn een paar aanpassingen doorgevoerd. Belangrijke aanvulling is dat het bestuur en de RvC niet alleen geschikt moeten zijn, maar ook aanspreekbaar. Naast deze soft control komen ook de overige soft controls veel nadrukkelijker naar voren. Er worden richtlijnen gegeven met betrekking tot transparantie, aanspreekbaarheid, voorbeeldgedrag en evaluatie en het actueel houden van de kennis en competenties van bestuur en RvC. Bekeken is binnen Thus Wonen welke acties moesten worden ondernomen om hieraan te voldoen. Dit heeft onder andere geleid tot een gezamenlijke visie op besturen en toezichhouden. Er was een visie op toezichhouden. In 2020 is de visie op besturen geëxpliciteerd. Deze visie is besproken met het MT, de ondernemingsraad en de RvC. Uiteindelijk is die samengevoegd met de visie op toezichhouden en gepubliceerd op de website, zodat ook hiermee voldaan wordt aan de aanpassingen in de Governancecode.

Interne beheersing

Eind 2020 is ook ons Management Control Framework (MCF) vastgesteld en goedgekeurd. Hierin wordt inzicht en overzicht geboden op de drie terreinen waarop corporaties op grond van het gezamenlijk beoordelingskader AW/WSW worden beoordeeld, te weten financiële continuïteit, bedrijfsmodel en governance en organisatie. Om dit inzicht te bieden is er een overzicht gegeven van de intern gehanteerde beheerskaders, beleidsvoorschriften, plannen en overige regelingen die alle tot doel hebben, het ondersteunen van de organisatie, om effectief en efficiënt de organisatiedoelen te realiseren.

Op het onderdeel governance zijn als interne beheersingsinstrumenten genoemd: statuten, reglement RvC en commissies en bestuursreglement. Alle zijn op dit moment actueel, volledig en afgestemd met andere interne beheersingskaders.

Ook is er aandacht besteed aan de soft controls in relatie tot de hard controls (zie pagina 21 MCF).

Sinds 1 januari 2020 is Thus Wonen aangemerkt als Organisatie van Openbaar Belang (hierna: OOB). Het voldoen aan de extra eisen die hieruit voortkomen heeft in 2020 veel aandacht gekregen. Het Three Lines of Defense-model is ingevoerd en er is een intern controleplan opgesteld. De naleving van het interne controleplan wordt regelmatig getoetst door de controller. Eind 2020 en begin 2021 is veel aandacht besteed aan het interne controleplan. Dit heeft ertoe geleid dat begin 2021 bijna alle interne controles voor 2020 naar behoren zijn uitgevoerd en navolgbaar zijn vastgelegd.

Tot slot is serieus werk gemaakt van de kritische vragen van de accountant op dit gebied en zijn de bevindingen in de managementletter voortvarend opgepakt.

Verantwoordelijkheid en taken directie

De directeur-bestuurder is verantwoordelijk voor de realisatie van de doelstellingen van de stichting, als toegelaten instelling in de zin van de Woningwet, de strategie, de financiering, het beleid en de daaruit voortvloeiende resultatenontwikkeling en het beleid ten aanzien van de deelneming van de stichting. De strategie en doelstellingen zijn vastgelegd in het kerndocument: Thús voor iedereen.

De directeur-bestuurder draagt zorg voor het instellen en handhaven van interne procedures, die ervoor zorgen dat alle belangrijke financiële informatie bij de directeur-bestuurder bekend is en dat de tijdigheid, volledigheid en juistheid van de externe financiële verslaggeving worden gewaarborgd.

In de statuten en het directiereglement is vastgelegd welke besluiten de directie mag nemen met of zonder voorafgaande goedkeuring door de Raad van Commissarissen. De directie legt verantwoording af aan de Raad van Commissarissen. Daartoe verschaft zij de Raad de benodigde informatie en bespreekt onder andere de manier waarop de interne controle en beheersing zijn ingericht. Voor het verslag van de Raad van Commissarissen wordt verwezen naar hoofdstuk 5 van het bestuursverslag.

Voor het invulling geven aan de verantwoordelijkheden en taken liet de directeur-bestuurder zich ook in 2020 adviseren en bijstaan door het managementteam (MT). Het MT bestond uit de managers van de afdelingen Wonen, Vastgoed, Service & Onderhoud en Interne Bedrijfsvoering.

Voor de juiste invulling van de rol van werkgever heeft de directeur-bestuurder samen met de HR-adviseur regelmatig overleg met de Ondernemingsraad. In 2019 is gestart met participatieve medezeggenschap. Deze proactieve opvatting van medezeggenschap houdt in, dat medewerkers en/of de OR vanaf het begin gezamenlijk optrekken met de bestuurder. Van gedachtevorming tot aan het moment waarop de bestuurder voorgenomen besluiten voor advies of instemming voorlegt. Na enkele jaren van ontwikkeling kan aan het eind van 2020 geconcludeerd worden, dat deze wijze van samenwerken volledig omarmd is. Daarmee sluit de werkwijze tussen OR/directeur-bestuurder volledig aan bij de werkwijze in de rest van de organisatie waarin het uitgangspunt is: samen moet je het doen.

Naast het MT en de OR vervult de controller een belangrijke rol bij het functioneren van de bestuurder. Vanaf half augustus adviseert hij de bestuurder bij belangrijke besluiten met een controladvies en kijkt mee hoe het gaat met de organisatie en waar moet worden bijgestuurd. Daar samen over sparren levert een belangrijke meerwaarde. Maar ook het delen van dilemma's en worstelingen zorgt voor zorgvuldige besluiten.

Ook de externe accountant, sinds de zomer van 2020 Deloitte, helpt de bestuurder en de organisatie zich verder te ontwikkelen met kritische vragen.

5. Verslag van de Raad van Commissarissen

Inleiding

Het jaar 2020 is in meerdere opzichten een bijzonder jaar geweest. Halverwege maart 2020 werd duidelijk welke consequenties de Covid-19-pandemie voor Nederland en ook voor Thús Wonen had. Thuiswerken werd de norm, reparatie- en onderhoudsprojecten werden tijdelijk stilgelegd en bedrijfsprocessen moesten aangepast worden. Ook voor de Raad van Commissarissen (RvC of Raad) was het even schakelen: fysieke vergaderingen waren niet meer mogelijk, zodat er op een digitale manier vergaderd moest worden. Tijdens de

versoepeling van de coronamaatregelen kon de organisatie – zij het met de nodige aanpassingen – weer zaken als reparatieverzoeken en onderhoudswerkzaamheden oppakken.

De RvC heeft geconstateerd dat ook in deze bijzondere tijd onze kernwaarden 'eenvoudig, verbonden en oplossingsgericht' steeds richtinggevend zijn geweest. Geprobeerd is om ook in deze coronaperiode de **verbondenheid** met onze huurders en andere stakeholders te behouden, **oplossingen** te bieden voor bijvoorbeeld financiële consequenties waarmee sommige huurders te maken kregen, maar ook om op een **eenvoudige** manier te proberen om zo veel mogelijk zaken, waaronder reparaties en onderhoudswerkzaamheden, toch doorgang te kunnen laten vinden.

Ondanks de moeilijke omstandigheden waarin gewerkt moest worden, heeft Thús Wonen in 2020 weer veel gerealiseerd. De kwaliteit van de woningen is gemiddeld genomen verbeterd, de huurderstevredenheid is verder toegenomen en er is uitvoering gegeven aan de koers zoals aangegeven in het kerndocument 'Thús voor iedereen'.

Thús Wonen heeft in 2020 een woonbelevingsonderzoek laten uitvoeren onder de huurders. Met de uitkomsten van het woonbelevingsonderzoek is meer inzicht verkregen in de wensen en woonbehoeften van de huurders van Thús Wonen. De meeste huurders geven een ruime voldoende voor zowel de woning als de woonomgeving. Ook de Aedes-benchmark laat een positieve ontwikkeling zien. Met name het cijfer voor de onderdelen 'reparatieverzoek' en 'nieuwe huurder' is gestegen.

Thús Wonen wil doorgaan op de ingeslagen weg en de inspanningen erop blijven richten om huurders en woningzoekenden nog beter te bedienen, ook als dit vanwege de coronamaatregelen op een aangepaste manier moet gebeuren.

Veelbesproken onderwerpen in de volkshuisvestingswereld zijn de verduurzaming en de warmtetransitie. Omdat de RvC veel belang hecht aan het verduurzamen van de woningvoorraad, is dit regelmatig onderwerp van gesprek. In het portefeuillebeleid dat eind 2020 is vastgesteld, is duurzaamheid een van de aandachtspunten; het uitvoeren van pilots op het gebied van duurzaamheid blijft onderdeel van het beleid.

Een ander belangrijk aandachtspunt van de RvC is leefbaarheid. Onder leefbaarheid verstaat Thús Wonen een fatsoenlijke kwaliteit en uitstraling van de woon- en leefomgeving met leefbare en duurzame wijken en dorpen waar bewoners 'grutsk' zijn om te wonen. Helaas kon de werkexcursie rondom dit thema in 2020 niet doorgaan vanwege de coronamaatregelen.

Thús Wonen is een financieel gezonde organisatie. De financiële mogelijkheden van Thús Wonen zijn in 2019 echter afgenomen door de berekening van de ratio's op basis van de beleidswaarde. In 2020 zijn de plannen opnieuw bekeken en bijgesteld, met als doel de financiële continuïteit ook op de langere termijn niet in gevaar te laten komen. Dit heeft in 2020 geleid tot een robuuste meerjarenbegroting. De RvC heeft zich in 2020 regelmatig laten informeren over het proces van de totstandkoming van de robuuste meerjarenbegroting en heeft vertrouwen in de hierin gemaakte keuzes.

De RvC is van mening, dat er een stevige organisatie staat die bovendien in staat is om continu de juiste balans te zoeken tussen opgaven en financiële mogelijkheden.

Hierin staat de huurder centraal en worden zorgvuldig afwegingen gemaakt in goed overleg met interne en externe stakeholders. De medewerkers van Thús Wonen verdienen een groot compliment voor de wijze waarop zij in dit coronajaar hun werkzaamheden hebben aangepast en ten dienste bleven staan van de organisatie en de huurders.

In dit hoofdstuk legt de RvC verantwoording af over het verslagjaar 2020.

Over besturen en toezichhouden

Governancecode

De leden van de RvC en het bestuur onderschrijven de Governancecode Woningcorporaties en hanteren deze als uitgangspunt voor hoe te werk wordt gegaan. Daarnaast is Thús Wonen lid van de brancheorganisatie Aedes en houden wij ons aan de Aedescode.

Implementatie Governancecode Woningcorporaties 2020

In de Governancecode 2020 zijn een paar aanpassingen doorgevoerd ten opzichte van de Governancecode 2015, hetgeen ook enige effecten had op de organisatie van de governance bij Thús Wonen. De hieruit voortvloeiende acties zijn vastgelegd en in maart 2020 besproken in de RvC. Voor het goed 'doorleven' van de Governancecode is op 8 oktober een implementatiesessie gehouden voor bestuur en RvC.

Onderschrijving Governancecode

De Governancecode kent 5 principes, die elkaar aanvullen en in samenhang gezien moeten worden. Bestuur en RvC verantwoorden zich hierna over de wijze waarop de principes van de Governancecode binnen Thús Wonen worden toegepast.

Principe 1: Leden van bestuur en RvC hanteren waarden en normen die passen bij de maatschappelijke opdracht

Onze waarden en normen passen bij onze maatschappelijke opdracht. Het realiseren van maatschappelijke waarde op lange termijn staat voorop. Dit is vastgelegd in het kern-document 'Thús voor iedereen', dat in de RvC-vergadering van 19 december 2019 is goedgekeurd. Het kerndocument is mede gevoed door de medewerkers, stakeholders (waaronder de gemeenten en De Bewonersraad) en vanuit de visitatie. Het kerndocument 'Thús voor iedereen' is op de website van Thús Wonen terug te vinden.

De kernwaarden 'verbonden, eenvoudig en oplossingsgericht' van Thús Wonen spelen eveneens een rol in de afwegingen, beoordelingen, meningen en het handelen van de RvC.

In 2020 hebben Raad en directeur-bestuurder een gezamenlijke visie op besturen en toezichhouden vastgesteld. De gezamenlijke visie op besturen en toezichhouden komt ieder jaar in de RvC-vergadering terug en wordt bij wijziging besproken met de ondernemingsraad van Thús Wonen en De Bewonersraad.

De gezamenlijke visie op besturen en toezichhouden is op de website van Thús Wonen gepubliceerd, met de vermelding dat de RvC open staat voor een gesprek hierover.

Principe 2: Bestuur en RvC zijn aanspreekbaar en leggen actief verantwoording af

De bestuurder legt verantwoording af over de maatschappelijke, operationele en financiële prestaties van Thús Wonen aan de RvC, de externe toezichhouders zoals de Autoriteit Woningcorporaties, het Waarborgfonds Sociale Woningbouw en belanghebbenden.

De RvC is aanspreekbaar en legt actief verantwoording af over het gehouden toezicht.

Raad en bestuurder willen continu leren en verbeteren, waarbij gewerkt wordt aan een open en integere cultuur, waarin ruimte is voor reflectie en tegenspraak.

Bestuurder en RvC zijn zich bewust van hun voorbeeldfunctie en dragen met hun gedrag bij aan de gewenste organisatiecultuur. Ze werken open en transparant.

Eens per jaar worden de jaarstukken opgeleverd, waarvan een infographic wordt gemaakt met de meest opvallende zaken. Deze wordt samen met een link naar de jaarstukken, die op de website van Thús Wonen staan gepubliceerd, aan belanghebbenden zoals gemeenten, zorgpartijen, sociale partners en dorpsbelangen gemaïld.

Eens in de vier jaar (voor het laatst was dit in 2019) vindt er een onafhankelijke visitatie plaats, waarmee openbaar verantwoording wordt afgelegd over de maatschappelijke prestaties.

De directeur-bestuurder en de commissarissen nemen intern en extern een open en aanspreekbare houding aan, waardoor het afleggen van verantwoording ook buiten de formele verantwoordingsstukken voortdurend plaatsvindt.

Zo heeft de RvC heeft ten behoeve van de jaarlijkse zelfevaluatie feedback opgehaald bij De Bewonersraad, de OR, het MT en de accountant.

Principe 3: Bestuur en RvC zijn geschikt voor hun taak

RvC en bestuurder investeren voortdurend in hun kennis en kunde. Bestuur en RvC zijn zodanig samengesteld dat de leden elkaar aanvullen en scherp houden.

In selectieprocedures en tijdens de jaarlijkse zelfevaluatie wordt onder andere aandacht besteed aan de teamsamenstelling, waarbij aandacht is voor voldoende diversiteit, invulling van de verschillende portefeuilles, persoonlijke stijlen en teamdynamiek. Maar ook aspecten als het hebben van een kritische en open geest, durf en onafhankelijkheid komen aan de orde.

Zowel de RvC-leden als de bestuurder voldoen aan de verplichtingen op het gebied van Permanente Educatie.

Principe 4: Bestuur en RvC gaan in dialoog met belanghebbende partijen

De bestuurder informeert de RvC regelmatig over het lokale netwerk waarin de corporatie actief is. De RvC heeft mede daardoor goed zicht op de belanghebbenden van de corporatie. De RvC is voor hen op verschillende manieren zichtbaar en aanspreekbaar.

In 2020 heeft een delegatie van de RvC met de directeur-bestuurder een stakeholderanalyse uitgevoerd. De analyse ondersteunt de verdere ontwikkeling van de eigen netwerkrol van de RvC. RvC geeft invulling aan de netwerkrol door op basis van stakeholderanalyse het initiatief te nemen voor gesprekken met verschillende stakeholders

Principe 5: Bestuur en RvC beheersen de risico's verbonden aan hun activiteiten

Bestuur en RvC hebben oog voor en beheersen de risico's die verbonden zijn aan de activiteiten van Thús Wonen. Hierbij worden niet alleen harde beheersmaatregelen gehanteerd, maar ook maatregelen die een beroep doen op het risicobesef en de moraal van de medewerkers. Ook de RvC wil zijn risicobewustzijn scherp houden. Risicomanagement is daarom al een aantal jaren onderwerp van gesprek. De strategische risico's zijn in beeld gebracht en

worden regelmatig zowel in het managementteam als de RvC besproken. Ook in de gesprekken met de accountant komt risicomanagement geregeld aan de orde.

Thús Wonen beschikt over een risicomanagementbeleid. Dit beleid is als onderdeel van het Management Control Framework in april 2020 vastgesteld door de bestuurder en goedgekeurd door de RvC.

In bestuursvoorstellen en in de PDCA-cyclus is toereikende aandacht voor risico's.

Continuïteit – Gevolgen Covid-19-pandemie

In maart 2020 kreeg Nederland en grote delen van Europa te kampen met de gevolgen van het coronavirus. Tot nu toe (het moment van schrijven) kan Thús Wonen haar dagelijkse activiteiten, namelijk het verhuren van betaalbare woningen aan mensen die hierin zelf niet kunnen voorzien, regulier voortzetten, rekening houdende met de maatregelen die noodzakelijk zijn de verspreiding van het coronavirus (waar mogelijk) te beperken. Thús Wonen heeft haar bedrijfsprocessen aangepast en afgestemd op de door het RIVM en de Rijksoverheid afgegeven richtlijnen en maatregelen. Nieuwe richtlijnen en ontwikkelingen worden continu gemonitord en opgevolgd. Onze maatregelen zijn erop gericht om de gezondheid van onze medewerkers, huurders en relaties te beschermen en waar mogelijk de dienstverlening aan onze huurders te continueren.

De coronacrisis zal naar de toekomst toe ook impact hebben op Thús Wonen, bijvoorbeeld ten aanzien van ons investeringsprogramma waarbij we ook sterk afhankelijk zijn van anderen, zoals bouwbedrijven, gemeenten en - in het geval van renovatie - ook onze huurders. Op het moment van schrijven is het nog onduidelijk wat de impact precies zal zijn. Waarschijnlijk zal dit niet leiden tot onoverkomelijke financiële problemen. Naar verwachting zal er sprake zijn van omstandigheden die een negatieve invloed zullen hebben op de realisatie van de doelstellingen. Op dit moment is er vooral aandacht voor crisismanagement en is het nog te vroeg voor een gedetailleerde impactanalyse. Hoewel de mogelijke invloed op de financiële continuïteit nog niet goed beoordeeld kan worden, blijkt uit een eerste scan op hoofdlijnen dat de financiële continuïteit niet in het geding is.

Verslag toezichthoudende rol

Toezicht op strategie

De RvC vindt een gezamenlijke en eenduidige visie op de maatschappelijke rol en opdracht van Thús Wonen belangrijk. Dit is vastgelegd in het kerndocument 'Thús voor iedereen', dat in de RvC-vergadering van 19 december 2019 is goedgekeurd.

Management Control Framework

Het toetsingskader is in 2020 vervangen door het Management Control Framework (MCF). Dit document geeft inzicht in de samenhang tussen alle beleidskaders van Thús Wonen. Het MCF helpt bij een risicogerichte aanpak van alle bedrijfsactiviteiten, uitvoering van toezicht en het afleggen van verantwoording.

Toezicht op financiële en operationele prestaties

In de RvC-vergaderingen zijn de tertiaalrapportages uitgebreid besproken. Op deze manier krijgt de Raad een goed beeld van waar de organisatie staat en met welke zaken de organisatie wordt geconfronteerd. Daarnaast komen de managementletter, de jaarstukken, begroting, meerjarenbegroting, alsook het treasuryjaarplan aan de orde.

Natuurlijk zijn ook de verschillende keuzes en stappen rondom de totstandkoming van de robuuste meerjarenbegroting besproken en de gevolgen van de OOB-status die vanaf 1 januari 2020 van toepassing is op woningcorporaties.

Jaarverslag, jaarrekening, accountantsverslag

Op 25 juni 2020 is de jaarrekening 2019, het jaarverslag 2019, en het accountantsverslag in de RvC-vergadering besproken met het bestuur, in aanwezigheid van de controller alsook de extern accountant. De RvC heeft bij die gelegenheid ook buiten aanwezigheid van de bestuurder met de accountant gesproken. De RvC heeft de jaarstukken vervolgens vastgesteld.

Managementletter

Op 6 februari 2020 is de managementletter 2019 in aanwezigheid van EY in de audit-commissie besproken. De managementletter 2020 van Deloitte - voor het verslagjaar 2020 de nieuwe accountant van Thús Wonen - werd in de auditcommissie op 26 november met de accountant besproken. Het MT heeft een follow-up gemaakt, die gedeeld is met de Raad.

Toezicht op volkshuisvestelijke en maatschappelijke prestaties

De Raad heeft in 2020 geregeld de volkshuisvestelijke en maatschappelijke prestaties besproken. Onder meer in de eerdergenoemde tertiaalrapportages en in het jaarverslag is dit een vast onderwerp. Niet alleen het bod en de prestatieafspraken, maar ook het proces en de nakoming van de afspraken kwamen aan de orde.

Klachtenbehandeling

Thús Wonen legt sinds 2019 samen met andere Friese woningcorporaties en huurdersorganisaties de behandeling van klachten in handen van de Provinciale Klachtencommissie voor Friese woningcorporaties. De RvC heeft niet alleen het jaarverslag 2019 van deze Klachtencommissie besproken, maar ook specifiek de bij Thús Wonen ingediende klachten. De RvC vindt dat de Provinciale Klachtencommissie goed functioneert en dat de over Thús Wonen ingediende klachten adequaat, zorgvuldig en respectvol worden afgehandeld.

Toezicht op risicobeheersing

In 2020 is geregeld het onderwerp risicobeheersing in directe en indirecte zin aan de orde gekomen, zowel in de Raad zelf als in de auditcommissie.

De Raad heeft samen met de directeur-bestuurder en controller op 23 januari 2020 een themasessie gehad over risico's en risicobeheersing. Aan De Bewonersraad is voorafgaand daaraan gevraagd punten aan te reiken.

Naar aanleiding van het uitbreken van de Covid-19-pandemie heeft de controller in april 2020 een aanvullende memo opgesteld over de risico's. Dit memo is besproken in de RvC-vergadering.

Daarnaast is de risicobeheersing geregeld getoetst aan opvattingen van externe deskundigen, zoals de accountant. De RvC vindt dat het risicobewustzijn en risicobereidheid goed in de organisatie en bedrijfsprocessen zijn verankerd.

Opdrachtgeverschap accountant - selectieprocedure

Sinds 2010 is EY de accountant van Thús Wonen. Gezien de wet- en regelgeving en de duur dat de accountant EY onze jaarrekening controleert, was Thús Wonen verplicht om voor het verslagjaar 2020 een nieuwe accountant te benoemen.

De selectieprocedure heeft plaatsgevonden in 2019. Omdat de accountant door de RvC wordt benoemd, heeft de auditcommissie, als belangrijkste adviesorgaan voor de RvC, een rol gehad in dit proces. Voor de selectieprocedure is een werkgroep ingesteld, bestaande uit de voorzitter van de auditcommissie, bestuurder, controller, manager Interne Bedrijfsvoering en senior medewerker Financiën. Nadat het programma van eisen is vastgesteld, zijn op basis hiervan offertes opgevraagd bij drie WTA accountantskantoren. Na een presentatie van de drie kantoren, is unaniem de keuze gemaakt om verder te gaan met Deloitte. Deze keuze is bepaald op basis van de ingediende offertes en de manier waarop de accountant aangaf om te willen gaan met de controle, de transitie, de advisering omtrent de financiële producten gerelateerd aan de jaarrekening, de samenwerking met de interne organisatie en de RvC en het delen van kennis en informatie die van belang zijn voor de financiële functie van Thús Wonen.

De Raad heeft Deloitte vervolgens benoemd met ingang van het verslagjaar 2020.

Opdrachtgeverschap en aanbestedingsbeleid

Thús Wonen heeft een belangrijke rol als opdrachtgever in de regio. De visie op opdrachtgeverschap ligt vast in het kerndocument 'Thús voor iedereen'. In de RvC-vergadering van 8 oktober 2020 is in dit verband de stand van zaken van het project 'Goed Partnerschap' gepresenteerd dat naar verwachting in 2021 leidt tot een herziening van het aanbestedingsbeleid van 2017.

Organisatiecultuur en integriteit

In de contacten die leden van de RvC hebben met de medewerkers, de ondernemingsraad en het managementteam is de Raad tevreden over de open cultuur binnen Thús Wonen. Ook in de contacten met de bestuurder ervaart de RvC vertrouwen en ruimte voor reflectie en tegenspraak. De Raad constateert dat de directeur-bestuurder zich bewust is van haar voorbeeldfunctie en bijdrage aan de gewenste organisatiecultuur.

Ook is aan integriteit de nodige aandacht geschonken. Van meldingen over schending was geen sprake. Er waren eveneens geen meldingen in het kader van de Klokkenluiders-regeling. De integriteitscode, de meldingsregeling integriteit en het protocol ongewenste omgangsvormen zijn op de website van Thús Wonen geplaatst.

Het jaarverslag 2019 van de externe vertrouwenspersoon is met de RvC gedeeld. De RvC concludeert dat in 2020 de rol van de extern vertrouwenspersoon maar beperkt nodig was. Binnen de organisatie wordt veel zelf opgelost.

Organisatieontwikkeling

In de reguliere RvC-vergaderingen heeft de directeur-bestuurder de Raad regelmatig bijgepraat over de verschillende ontwikkelingen binnen de organisatie.

Verslag vanuit werkgeversrol

Samenstelling en beloning bestuur

De Raad stelt de beloning van de bestuurder vast en toetst deze jaarlijks. Besluitvorming vindt plaats op basis van de relevante wet- en regelgeving en een daarop gebaseerd advies van de remuneratiecommissie.

Naam	Periodiek betaalbare beloning	Variabele beloning	Pensioen-lasten	Uitkeringen bij beëindiging dienstverband	Verstreckte leningen/voorschotten/garanties
Jeannette Dekker	113.712	0	20.450	0	0

Nevenfuncties bestuurder

Jeannette Dekker is lid van het bestuur van de Vereniging van Friese Woningcorporaties, lid van de Raad van Advies van het Fries Sociaal Planbureau (FSP) en lid van de Gebiedscommissie i.o. Gaswinning Ternaard.

Permanente educatie bestuurder

Het opleidingsprogramma 2020 van de bestuurder kwam tot stand na overleg met de RvC. In de Governancecode Woningcorporaties is opgenomen dat bestuurders van woningcorporaties PE-punten dienen te behalen. Aedes heeft dit bepaald op 108 te behalen PE-punten in drie jaar tijd. Voor de jaren 2018, 2019 en 2020 heeft Jeannette Dekker in totaal 110 PE-punten behaald.

Verslag vanuit klankbordfunctie

Een van de taken van de RvC is het uitoefenen van de signaal- en klankbordfunctie voor de bestuurder. Dit kan zowel individueel als collectief zijn, afhankelijk van het onderwerp. In 2020 hebben er geregeld klankbordgesprekken plaatsgevonden tussen bestuurder en (leden van de) RvC. Ook tijdens RvC-vergaderingen komt deze functie nadrukkelijk naar voren.

Samenstelling & functioneren RvC

Profielchets

Op 19 maart 2020 is in het kader van een herbenoemingsprocedure het kwaliteitsprofiel RvC opnieuw vastgesteld, alsook de profielchets vacature RvC. De RvC is van mening, dat de profielchets en de hierin opgenomen competenties, deskundigheden en ervaringen goed zijn uitgebalanceerd en mede zijn gebaseerd op de door de Autoriteit woningcorporaties opgestelde criteria voor effectief intern toezicht. Het document is gepubliceerd op de website van Thús Wonen.

De in de statuten en in de profielchets ten doel gestelde RvC bestaat uit vijf leden, waarvan twee commissarissen die op voordracht van De Bewonersraad zijn benoemd.

Herbenoeming

Bij elke (her)benoeming houdt de RvC de profielen kritisch tegen het licht en actualiseert deze zo nodig. In 2020 is na een positieve evaluatie van zijn functioneren de herbenoemingsprocedure van Gerrit Fokkema in gang gezet, nadat De Bewonersraad hem voor herbenoeming aan de RvC had voorgedragen. De OR kwam met een positief advies op zijn herbenoeming, waarna vervolgens de (verkorte) procedure geschiktheid en betrouwbaarheid is opgestart. Na een positieve zienswijze van de Aw is Gerrit Fokkema in de RvC-vergadering van 12 november 2020 met ingang van 1 januari 2021 voor de tweede en derhalve laatste periode van vier jaar herbenoemd als commissaris.

Samenstelling en commissies

Om zijn taken goed uit te kunnen voeren zijn twee commissies van de RvC ingericht. De auditcommissie bereidt vooral de financiële en investeringsbesluiten voor. De rol als werkgever is belegd bij de remuneratiecommissie van de RvC. De rol als klankbord is in alle commissies en in de Raad van Commissarissen terug te zien.

De commissies zijn belast met het voorbereiden van het toezicht van de RvC op het bestuur van Thús Wonen.

Naam	Functie of bijzonderheid	Commissie	Deskundigheid/profiel
Marjolein Sulter-Zeinstra	Voorzitter	Remuneratiecommissie Contact RvC/OR	Juridisch
Gerrit Fokkema	Vicevoorzitter Op voordracht huurdersorganisatie	Auditcommissie Contact RvC/OR	HRM
Jannie van der Wal	Op voordracht huurdersorganisatie	Auditcommissie	Openbaar bestuur en sociaal domein
Peter Lalkens	Lid	Auditcommissie (voorzitter)	Financiën en controle
Sjoerd Radersma	Lid	Remuneratiecommissie (voorzitter)	Volkshuisvesting, duurzaamheid

▪ Remuneratiecommissie

De remuneratiecommissie bestond in 2020 uit Sjoerd Radersma (voorzitter) en Marjolein Sulter-Zeinstra. De remuneratiecommissie ondersteunt en adviseert de RvC bij de invulling van zijn werkgeversrol. Tot de taak van de commissie behoort het voorbereiden van de beoordeling van de bestuurder (artikel 3 lid 2 Reglement). Voorafgaand aan het beoordelingsgesprek bespreekt de RvC als geheel de beoordeling.

Naast het functioneren en beoordelen van de bestuurder heeft de commissie zich beziggehouden met de herbenoemingsprocedure van Gerrit Fokkema, het opleidingsprogramma van de bestuurder en de RvC en met het organiseren van de zelfevaluatie.

Daarnaast heeft de commissie voor de RvC adviezen opgesteld over de honorering van de Raad, alsook de bezoldiging van de bestuurder, op basis van actuele wet- en regelgeving.

In 2020 is de remuneratiecommissie driemaal bijeen geweest en heeft daarnaast een functionerings- en beoordelingsgesprek met de directeur-bestuurder gevoerd.

▪ Auditcommissie

De auditcommissie werd in 2020 gevormd door Peter Lalkens (voorzitter), Gerrit Fokkema en Jannie van der Wal. De commissie is in 2020 zeven keer (grotendeels online) bijeengewees. Deze vergaderingen werden bijgewoond door de directeur-bestuurder, de controller en de manager Interne Bedrijfsvoering. Aan de orde kwamen: de jaarstukken 2019, de tertiaalrapportages, de prestatie- en financiële begroting 2021 en de meerjarenbegroting 2021-2030, het treasurystatuut, het treasuryjaarplan 2021, de naleving van wet- en regelgeving en de relatie met de accountant.

De managementletter 2019 werd in februari in aanwezigheid van EY in de auditcommissie besproken. Met de nieuwe accountant, Deloitte, heeft de auditcommissie een pre-auditgesprek gehad over o.a. het auditplan, aandachtspunten vanuit de auditcommissie en RvC voor de controle door de accountant. De managementletter 2020 van Deloitte, is in aanwezigheid van de accountant, met de auditcommissie besproken in de november-vergadering

Daarnaast is de auditcommissie betrokken geweest bij de selectieprocedure voor de nieuwe accountant in 2019 en bij een zorgvuldige overdracht van de werkzaamheden van EY naar Deloitte in 2020.

Nevenfuncties

Naam	Huidig beroep	Nevenfuncties
Marjolein Sulter-Zeinstra	Juridisch adviseur	<ul style="list-style-type: none"> • Lid RvC van Stichting Elkien • Lid RvC Stichting Wierden & Borgen
Gerrit Fokkema	Programma- en changemanager/ zelfstandige	<ul style="list-style-type: none"> • Vicevoorzitter RvC Idesta Zorggroep • Vicevoorzitter RvA Fidesta Zorggroep • Penningmeester Boerderijenstichting Fryslân • Voorzitter stichting beheer maçonniek centrum Leeuwarden
Jannie van der Wal	Interimmanager	<ul style="list-style-type: none"> • Voorzitter Raad van Toezicht Kearn, welzijnsorganisatie in Tytjerksteradiel en Achtkarspelen • Bestuurslid vereniging Leefbaar met Energie Feanwâlden • Voorzitter van het bestuur van Stichting De Opstap • Voorzitter Interne Bezwarencommissie bij Zorggroep Alliade
Peter Lalkens	Oud Financieel directeur ziekenhuis	<ul style="list-style-type: none"> • Lid Raad van Toezicht Stichting Zonnehuisgroep Noord
Sjoerd Radersma	Regiomanager/ key accountmanager en freelancer	<ul style="list-style-type: none"> • Bestuurslid Be Quick Dokkum

Zittingstermijn en rooster van aftreden

In het rooster van aftreden is rekening gehouden met de bepalingen van de Governancecode. Het actuele rooster staat ook op de website van Thús Wonen.

Naam	Geboortedatum	Benoemd per	Termijn	Aftredend per
Marjolein Sulter-Zeinstra	03-06-1970	2015	Tweede termijn	01-01-2023
Gerrit Fokkema	05-03-1951	2017	Tweede termijn	01-01-2025
Jannie van der Wal	11-01-1963	2018	Eerste termijn	01-06-2022
Peter Lalkens	27-04-1963	2018	Eerste termijn	01-10-2022
Sjoerd Radersma	05-02-1971	2019	Eerste termijn	01-06-2023

Conclusie samenstelling

De samenstelling van de RvC is zodanig dat de leden ten opzichte van elkaar, het bestuur en welk deelbelang dan ook, onafhankelijk en kritisch kunnen opereren. De voltallige Raad voldoet aan de eisen en kenmerken van de kennisgebieden, zoals ze benoemd staan in het gewenste profiel. De Raad was in 2020 evenwichtig samengesteld. In 2020 bestond de Raad uit drie heren en twee dames.

Onafhankelijkheid

In het verslagjaar 2020 zijn geen tegenstrijdige belangen geconstateerd.

De leden van de Raad hebben geen nevenfuncties die tegenstrijdig zijn aan het belang van Thús Wonen. Zij kunnen op onafhankelijke wijze tot hun oordeel komen.

Aanspreekbaarheid

De RvC vindt het belangrijk om een aanspreekbare commissaris te kunnen zijn, en wil voeling houden met belanghebbenden, onder andere door regelmatig met hen in gesprek te gaan. Zo is op de website van Thús Wonen vermeld dat de RvC open staat voor een gesprek over de gezamenlijke visie op besturen en toezichhouden. Als daartoe aanleiding is, kan een ieder zich tot de RvC wenden, door een bericht te sturen aan Thús Wonen, ter attentie van de RvC.

Meldingsplicht

Er zijn geen meldingen door de RvC-leden aan de Autoriteit woningcorporaties gedaan.

Informatievoorziening

De RvC ziet erop toe, dat de ontvangen informatie de relevante aspecten laat zien op financieel, volkshuisvestelijk, maatschappelijk en organisatorisch gebied, en op het gebied van de dienstverlening aan de klanten van Thús Wonen. Natuurlijk liet de RvC zich in 2020 ook informeren over de vertaling van de coronamaatregelen naar de organisatie, en over het welzijn van de medewerkers in deze lastige tijd waarin veel moest worden thuisgewerkt.

Om de toezichhoudende taak goed te kunnen vervullen heeft de Raad zich in het verslagjaar regelmatig mondeling en schriftelijk door het bestuur laten informeren over relevante ontwikkelingen en behaalde resultaten van beoogde doelen. Dit had betrekking op onder andere: robuuste meerjarenbegroting, organisatieontwikkeling, het duurzaamheidsbeleid, de ontwikkeling van het opdrachtgeverschap, en nieuwbouwprojecten.

De Raad laat zich ook informeren door relevante stakeholders binnen en buiten de organisatie. De RvC zorgt ervoor dat zelfstandig informatie wordt ingewonnen over de gang van zaken bij Thús Wonen. Zo zijn er gesprekken met de bestuurder, de ondernemingsraad, MT-leden en andere medewerkers, De Bewonersraad, de gemeenten en de accountant. De RvC ervaart de contacten met hen als zeer belangrijk, omdat daarmee vanuit verschillende perspectieven informatie wordt verkregen over het functioneren van de organisatie.

De RvC is van oordeel dat de planning- en controlcyclus van Thús Wonen goed functioneert en toereikende informatie genereert voor de toezichthoudende taak van de commissarissen. De specifieke doelen die de organisatie zich in een jaar stelt, worden in goed meetbare prestatie-indicatoren gedefinieerd. Zowel op strategisch, tactisch als operationeel niveau wordt gewerkt op basis van plannen, uitvoeren, monitoren en bijsturen. Op deze manier wordt de ontwikkeling van processen beheerst en wordt er zo goed mogelijk gestuurd om de organisatiedoelen te realiseren.

Lidmaatschappen

Alle leden van de RvC zijn lid van de Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties (VTW) en maken gebruik van het professionaliseringsaanbod van diverse opleidingsinstituten om hun vakkennis op peil te houden.

Zelfevaluatie RvC

Op 3 september 2020 heeft de Raad, onder begeleiding van een extern deskundige, een zelfevaluatie gehouden, met als specifiek thema 'de ontwikkeling van de Raad als team'. Ook de bestuurder heeft deze zelfevaluatie deels bijgewoond. Onder leiding van een extern adviseur is op basis van de persoonlijke communicatiestijlenprofielen de interactie binnen de RvC en tussen RvC en bestuurder geanalyseerd. Daarnaast was er aandacht voor boardroom dynamics. Uiteraard was het functioneren van de Raad onderdeel van de zelfevaluatie. Hiertoe was van tevoren feedback opgehaald bij De Bewonersraad, de OR, het MT en de accountant.

De leden van de RvC en de bestuurder zijn voorafgaand aan de zelfevaluatie individueel geïnterviewd. De aandachtspunten die hieruit naar voren zijn gekomen, zijn vervolgens besproken. In 2021 blijft de Raad specifiek aandacht aan een aantal thema's geven, waaronder risico's en fraude, opdrachtgeverschap en duurzaamheid.

Permanente educatie

De RvC hecht waarde aan het blijven ontwikkelen van kennis en vaardigheden. In het kader van informatievoorziening en deskundigheidsbevordering is door alle leden deelgenomen aan diverse bijeenkomsten en opleidingsactiviteiten. Focus lag op seminars van het Kennisnetwerk Woningcorporaties en de VTW, die vanwege de coronamaatregelen nagenoeg alle online zijn gevolgd.

Jaarlijks stelt de RvC een opleidingsvisie vast waarin uitgangspunten, aandachtspunten en afspraken zijn vastgelegd voor het volgen van opleidingen in het daaropvolgende jaar. Door jaarlijks dit onderwerp te agenderen in de RvC-vergadering blijft er aandacht voor ontwikkeling en educatie van de RvC en zijn leden.

De RvC heeft ook in 2020 een Opleidingsvisie vastgesteld. Uitgangspunt is het leidend beginsel dat iedere commissaris de vrijheid heeft eigen keuzes te maken in het sterk gegroeide aanbod van opleidingsprogramma's en permanente educatie op basis van persoonlijke behoeftes en voorkeuren. Het VTW Ontwikkelkompas is daarbij een nuttige handreiking ter oriëntatie.

In overleg met de RvC stelt ook de bestuurder jaarlijks een ontwikkelingsplan vast. Dit ontwikkelingsplan is mede gebaseerd op de uitkomsten van de feedbackgesprekken (in het kader van 360-graden-feedback) en het jaarlijkse beoordelingsgesprek met de RvC (i.c. de remuneratiecommissie).

De RvC toetst bij de vaststelling van de Opleidingsvisie van de RvC en het ontwikkelingsplan van de bestuurder of er voldoende aandacht aan gewenst gedrag wordt gegeven. In de afgelopen jaren is gebleken dat de individuele commissarissen en de bestuurder goed in staat zijn om te voldoen aan de gestelde verwachtingen. Het maken van afspraken over een minimaal op dit punt te behalen PE-punten is daarom op dit moment niet aan de orde.

Intern toezichthouders van corporaties die lid zijn van de Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties (VTW) dienen per jaar vijf PE-punten te behalen.

De toezichthouders van Thús Wonen hebben door het bijwonen van diverse (online) seminars, workshops en voorlichtingsbijeenkomsten het volgende aantal PE-punten in 2020 behaald:

Commissaris	PE-norm 2020	Aantal PE-punten behaald 2020	Aantal PE-punten behaald in 2019
Marjolein Sulter	5	16	14,5
Gerrit Fokkema	5	20	11,5
Jannie van der Wal	5	6	7
Peter Lalkens	5	22	10,5
Sjoerd Radersma	5	10	30

Honorering Raad van Commissarissen

De Raad stelt de honorering van de leden van de Raad van Commissarissen vast. De honorering van de Raad is gekoppeld aan de zwaarte van de functie van de afzonderlijke leden van de RvC en houdt rekening met maatschappelijke waarden en normen. De honorering is niet gekoppeld aan de prestaties van Thús Wonen.

De honorering is gebaseerd op de WNT en de Regeling bezoldigingsmaxima topfunctionarissen toegelaten instellingen volkshuisvesting 2014, zoals gepubliceerd in de Staatscourant van 29 november 2013. Thús Wonen valt in klasse F van de Regeling. Medio 2015 heeft de Raad besloten zich te conformeren aan de beroepsregel van de VTW en de hierin vervatte terughoudendheid in de bezoldigingsmaxima toe te passen.

Naam	Functie	Reguliere honorering (per jaar)	Onkostenvergoeding (incl. reiskosten)	Honorering 2020
Marjolein Sulter-Zeinstra	Voorzitter	19.400	0	19.400
Gerrit Bauke Fokkema	Vicevoorzitter	13.000	268	13.268
Jannie van der Wal	Lid	13.000	48	13.048
Peter Lalkens	Lid	13.000	221	13.221
Sjoerd Radersma	Lid	13.000	0	13.000

Naast de reguliere honorering vergoedt Thús Wonen aan de commissarissen de kosten die deze maakt uit hoofde van zijn functie. Ook hierin conformeert de Raad zich aan de beroepsregel van de VTW. Er zijn in 2020 geen kosten vergoed die het fiscaal onbelaste bedrag te boven gaan.

Met de leden van de Raad van Commissarissen zijn geen arbeidsovereenkomsten afgesloten. Wel ontvangen zij voor hun werkzaamheden een honorering per jaar (bovengevoemde bedragen zijn bruto). Deze honorering wordt gezien als de vergoeding voor alle vergaderingen van de Raad (inclusief voorbereiding), vergaderingen van eventuele commissies, themabijeenkomsten, werkbezoeken en andere bijzondere bijeenkomsten.

Budget Raad van Commissarissen

In 2020 had de Raad van Commissarissen een budget tot zijn beschikking van € 28.000,- bestaande uit:

Onderwerp	Budget	Uitgaven
Reis- en verblijfkosten	5.000	537
Opleidingen/cursussen	6.000	6.159
Bedrijfsexcursie	5.000	0
Advieskosten	5.000	0
Vergaderkosten	1.000	457
Verzekering bestuurdersaansprakelijkheid	3.000	4.719
Overige kosten	3.000	3.105
Totaal	28.000	14.977

Werkwijze en activiteiten RvC

Reglementen

De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de Raad zijn in artikel 19 van de statuten van Thús Wonen omschreven. Dit is verder uitgewerkt in het reglement voor de Raad van Commissarissen. Dit reglement bevat onder andere een profielschets voor leden van de Raad, regels over herbenoemingen, schorsing en/of ontslag van leden van de Raad, onverenigbaarheden en taken van de Raad. Naast het reglement voor de Raad zijn er ook nog reglementen voor de remuneratiecommissie en de auditcommissie vastgesteld.

Reguliere RvC-vergaderingen

De Raad heeft in 2020 zes reguliere vergaderingen gehouden. Deze vergaderingen vonden plaats in aanwezigheid van de directeur-bestuurder en de controller. In de regel zijn alle RvC-leden bij de vergaderingen aanwezig. Slechts een enkele keer was een lid vanwege bijzondere omstandigheden met kennisgeving afwezig.

Genomen besluiten

De belangrijkste besluiten die de Raad van Commissarissen heeft genomen:

- goedkeuring Update Treasurystatuut 2019
- vaststelling Auditjaarplan
- vaststelling Notitie herbenoeming Gerrit Fokkema
- vaststelling Profielschets vacature RvC
- vaststelling Kwaliteitsprofiel RvC

- goedkeuring Verkoop van 3 overhoeken na realisatie nieuwbouw aan de Salomon Levystrijtte in De Westereen
- goedkeuring Huurprijsaanpassing 2020
- vaststelling Bestuurs- en Volkshuisvestelijk jaarverslag 2019
- vaststelling Jaarrekening 2019 Thús Wonen
- vaststelling Gezamenlijke visie op besturen en toezichhouden
- goedkeuring Bod voor 2021/prestatieafspraken
- goedkeuring Verkoop perceel van 18 m² van het nog te realiseren binnengebied deelgebied 4A Hoedemakerspolder’.
- definitieve herbenoeming Gerrit Fokkema per 1 januari 2021 voor een zittingsperiode van vier jaar
- vaststelling Management Control Framework 2020
- vaststelling Rooster van aftreden RvC
- goedkeuring Prestatie- en financiële begroting 2021
- goedkeuring Meerjarenbegroting 2021-2030
- goedkeuring Treasuryjaarplan 2021
- vaststelling Opleidingsvisie RvC 2021 en permanente educatie
- beoordeling functioneren directeur-bestuurder
- goedkeuring Portefeuillebeleid 2020
- goedkeuring Huurprijsbeleid 2020

Overleg Raad van Commissarissen en huurdersvertegenwoordiging

De RvC heeft in 2020 tweemaal vergaderd met de huurdersorganisatie De Bewonersraad. Op 23 januari voerde de Raad een overleg met De Bewonersraad over de begroting 2020 en op 10 september 2020 vond een overleg plaats over het volkshuisvestelijk jaarverslag 2019 en de jaarrekening 2019, alsook over de gezamenlijke visie op besturen en toezichhouden. Daarnaast heeft De Bewonersraad een bijdrage geleverd aan de zelfevaluatie van de RvC.

Contacten met de OR

Het contact met de ondernemingsraad is open en constructief. De contacten vanuit de Raad met de ondernemingsraad werden vervuld door Marjolein Sulter-Zeinstra en Gerrit Fokkema.

De RvC heeft in 2020 eenmaal een formeel overleg met de OR gehad, waarvan ook verslag wordt gemaakt. Daarnaast heeft een afvaardiging van de RvC tweemaal per jaar een informeel gesprek met de OR. Dit is een gesprek met de voeten op tafel: een open gesprek in een ongedwongen, informele en relaxte sfeer, zonder agenda en buiten de aanwezigheid van de directeur.

De RvC heeft de ondernemingsraad betrokken bij de herbenoeming van Gerrit Fokkema. Het jaarverslag 2019 van de ondernemingsraad is in de Raad besproken.

Ten slotte heeft de ondernemingsraad een bijdrage geleverd aan de zelfevaluatie van de RvC.

Overleg Raad van Commissarissen en de accountant

Op 25 juni 2020 heeft de Raad van Commissarissen met de accountant, zijnde EY, in aanwezigheid van bestuurder en controller, gesproken over het volkshuisvestelijk jaarverslag 2019 en de jaarrekening 2019. Daarnaast heeft de Raad, buiten aanwezigheid van de bestuurder, met EY algemene ontwikkelingen besproken.

De auditcommissie heeft op 26 november 2020, in aanwezigheid van bestuurder en

controller, met de nieuwe accountant Deloitte, de Managementletter 2020 besproken. Het MT heeft een follow-up gemaakt, die gedeeld is met de Raad.

Overleg met overige stakeholders

De RvC vindt het belangrijk dat Thús Wonen in verbinding blijft met de stakeholders. We voeren op regelmatige basis gesprekken met de gemeenten Dantumadiel en Noardeast-Fryslân, en met De Bewonersraad. Daarnaast zijn onze belangrijkste belanghebbenden huurders van maatschappelijk vastgoed (JP van den Bentstichting, KwadrantGroep, Stichting Talant, Thuiszorg Het Friese Land, Stichting De Iepen Doar), bewonerscommissies én onze bewoners.

De Raad en zijn individuele leden staan zelf in contact met de omgeving van Thús Wonen.

Werkbezoeken

Jaarlijks organiseert Thús Wonen een werkbezoek waarvoor RvC, de colleges van B&W van de gemeenten Noardeast-Fryslân en Dantumadiel en de huurdersorganisatie De Bewonersraad zijn uitgenodigd.

Vanwege de coronamaatregelen kon de werkexcursie in 2020 geen doorgang vinden. Ook om verbinding te houden heeft een delegatie van de RvC eind 2020 een gesprek gevoerd met afzonderlijk de beide wethouders Wonen over o.a. de samenwerking tussen gemeente en Thús Wonen.

Wanneer de maatregelen dit toelaten, wordt in 2021 een nieuwe datum voor de werkexcursie gepland. De werkexcursie zal het thema 'leefbaarheid' krijgen.

Functioneren externe accountant

Het functioneren van de accountant wordt ten minste eenmaal in de vier jaar grondig beoordeeld door het bestuur en de auditcommissie, waarna deze beoordeling in de RvC wordt besproken. Gezien de korte termijn dat Deloitte haar functie bekleedt, is een dergelijke beoordeling in 2020 niet aan de orde geweest.

Functioneren van de controller & compliance officer

Met ingang van 1 januari 2017 beschikt Thús Wonen over een controller & compliance officer. De controller heeft met het oog op de Woningwet een onafhankelijke positie en kan rechtstreeks rapporteren aan de auditcommissie en de RvC.

De controller is aanwezig bij de vergaderingen van de RvC en de auditcommissie. Zijn/haar functioneren is vastgelegd in een functieprofiel en de positie is geborgd in een, door de Raad goedgekeurd, bestuursbesluit over het Integriteitsprotocol. Deze functionaris heeft daardoor de mogelijkheid van rechtstreekse toegang tot de RvC. In de vergadering van de Raad functioneert hij/zij als adviseur. Door vertrek van de controller per 1 juli 2020 is per 27 augustus de heer Johannes Eilander tijdelijk als interim-controller aangesteld. In de tussentijd wordt de procedure opgestart om een nieuwe controller aan te trekken.

Vooruitblik

Begin 2020 werd de wereld opgeschrikt door de coronapandemie. Een nieuw virus dat zich snel verspreidt en voor het dagelijks leven en voor de economie grote gevolgen heeft. Ook voor het functioneren van Thús Wonen heeft dit grote gevolgen. De normale dienstverlening is aangepast. Contact met klanten moet anders tot stand worden gebracht. De meeste medewerkers werken thuis en niet alle werkzaamheden kunnen worden uitgevoerd. Bepaalde trajecten lopen vertraging op. Ook voor de huurders van Thús Wonen kan de

situatie grote gevolgen hebben. Flexwerkers, ondernemers en zzp'ers kunnen met een (al dan niet tijdelijke) inkomensterugval geconfronteerd worden. De organisatie anticipeert en reageert hierop. De insteek daarbij is om flexibel en begripvol te zijn en waar nodig maatwerk te leveren.

We hebben in 2021 ook te maken met verkiezingen voor de Tweede Kamer. Een nieuw Regeerakkoord kan gevolgen hebben voor de mogelijkheden voor Thús Wonen om haar doelstellingen te realiseren.

In de vernieuwingsagenda van Thús Wonen blijft het verduurzamen van de woningen een belangrijk onderwerp. De landelijke doelstelling van een gemiddeld label B in 2021 is haalbaar. Naast het onderwerp duurzaamheid wil de Raad ook in 2021 extra aandacht geven aan de verbinding van Thús Wonen met de omgeving en aan leefbaarheid. Rekening houdende met de afgenomen financiële ruimte zal Thús Wonen zich blijven inspannen huurders en woningzoekenden nog beter te bedienen.

Goedkeuring van de jaarstukken en decharge

In dit verslag treft u het volkshuisvestingsverslag en de jaarrekening over 2020 aan. Het verslag is opgesteld door het bestuur. De jaarrekening is door Deloitte onderzocht en van een goedkeurende verklaring voorzien. Daarnaast heeft Deloitte het volkshuisvestingsverslag beoordeeld.

In de vergadering van de Raad van Commissarissen op 24 juni 2021 heeft de Raad de jaarstukken vastgesteld. Er is decharge verleend aan de RvC-leden voor het uitgeoefende toezicht, alsook decharge aan de directeur-bestuurder voor het gevoerde beleid.

Ten slotte

De Raad heeft geconstateerd dat de directeur-bestuurder en de medewerkers van Thús Wonen zich het afgelopen jaar bijzonder hebben ingezet voor Thús Wonen in deze coronaperiode. Het grootste deel van de medewerkers heeft moeten thuiswerken, terwijl een ander deel te maken heeft gehad met een aangepaste werkwijze om de werkzaamheden uit te voeren. Dat de bedrijfsvoering en de service richting de huurders desondanks op een vrij normale wijze heeft kunnen doorlopen, is een groot verdienste en de Raad spreekt hiervoor zijn grote waardering uit. Ten slotte wil de Raad in het bijzonder de vele medewerkers complimenteren die betrokken zijn geweest bij de totstandkoming van de robuuste meerjarenbegroting, het huurprijsbeleid en het portefeuillebeleid. Hiermee heeft de organisatie een goed perspectief voor de toekomst voor ogen.

Dokkum, 24 juni 2021

Raad van Commissarissen

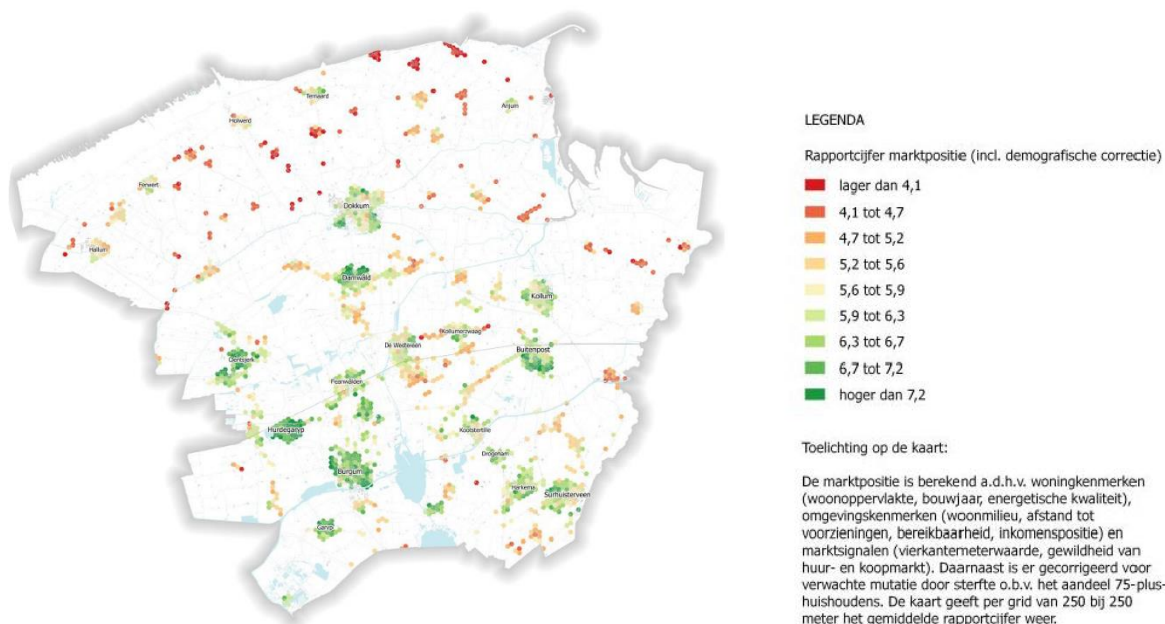
Volkshuisvestelijk verslag 2020

6. Verhuur van de woningen

Toewijzingen

Onze belangrijkste doelstelling is het voorzien in woningen in de sociale huursector. In 2020 heeft Thús Wonen 575 woningen toegewezen aan nieuwe huurders. Per 31 december staan er circa 5.352 mensen bij Thús Wonen ingeschreven als woningzoekende.

De vraagdruk die Thús Wonen bij het verhuren van woningen waarneemt, varieert sterk. In Dokkum is de vraagdruk het grootst, maar ook in de andere kernen met voorzieningen blijken de geadverteerde woningen redelijk populair (Kollum, De Westereen, Damwâld).



Bron: Marktpositiescan Woningmarktanalyse Noordoost-Fryslân, KAW 2020

Thús Wonen heeft als doelgroep nadrukkelijk de huishoudens met een verzamelinkomen tot € 39.055,-. De wettelijke regels, waaraan de corporatie bij het toewijzen van sociale huurwoningen is gehouden, ondersteunen ons in dit doel. Volgens de wet moet minimaal 80% van de woningtoewijzingen ten gunste komen van de genoemde huishoudens. Thús Wonen heeft 560 woningen (97,4%) toegewezen aan die doelgroep.

Er mag 10% aan de middeninkomens (€ 39.055,-/€ 43.574,-) en 10% aan inkomens boven de € 43.574,- (vrij toewijsbaar) worden toegewezen. Thús Wonen heeft 10 woningen (1,7%) toegewezen aan de middeninkomens en 5 woningen (0,9%) aan de groep 'vrij toewijsbaar'. Er zijn geen woningen toegewezen die boven de liberalisatiegrens vallen.

Vanaf 2016 is Thús Wonen gehouden aan wetgeving met betrekking tot passend toewijzen. Dit houdt in dat mensen een woning toegewezen moeten krijgen met een huur die past bij hun financiële situatie. De overheid wil hiermee voorkomen dat huishoudens, met de laagste inkomens, in te dure huizen gaan wonen en dat de huurders daardoor in een woning komen die voor hen moeilijk te betalen is. Thús Wonen voldoet aan de norm om tenminste 95%

van haar woningen passend toe te wijzen. In 2020 hebben wij 98.6% van onze woningen passend toegewezen.

Cijfers voor-/achterstand plaatsing statushouders

Er zijn 5 woningen verhuurd aan statushouders. Alle 5 woningen zijn gelegen in de gemeente Noardeast-Fryslân. 1 woning hiervan is verhuurd aan een hervestiger-gezin. Op dit gezin hebben we bijna een jaar gewacht. Door corona en problemen met uitreisdocumenten heeft het lang geduurd voordat ze in Nederland aankwamen. In totaal zijn er 10 mensen zelfstandig gehuisvest en 7 nareizigers herenigd met hun man/vader.

In 2020 was de taakstelling voor de gemeente Noardeast-Fryslân 35 en voor de gemeente Dantumadiel 12. Er zijn het eerste jaar veel ontkoppelingen (11) geweest. De redenen hiervoor zijn onder andere: ergens anders werk, zelf een woning gevonden, gezin elders een woning gekregen. Door corona en de lockdown zijn er minder koppelingen geweest. Het laatste kwartaal van 2020 heeft er een inhaalslag plaatsgevonden bij de IND en stroomden de koppelingen binnen. Thús Wonen heeft toen veel inzet gepleegd om mensen onder dak te krijgen, maar door capaciteitsproblemen bij gemeente en Vluchtelingenwerk moesten we pas op de plaats maken. De leegstand die hierdoor is ontstaan, wordt betaald door de gemeente. Het eerste kwartaal van 2021 worden deze 7 woningen alsnog verhuurd. We nemen 23 koppelingen van 2020 mee naar 2021.

Wat is een uitgenodigde vluchteling/hervestiger?

Hervestiger/uitgenodigde vluchteling: De meeste vluchtelingen worden opgevangen in de herkomstregio. Ze verblijven daar soms jarenlang in een uitzichtloze situatie. Hervestiging naar een ander land is voor deze vluchtelingen vaak het laatste redmiddel. De UNHCR bepaalt welke vluchtelingen het meest kwetsbaar zijn en voor hervestiging in aanmerking zouden moeten komen. Uitgenodigde vluchtelingen hoeven bij aankomst geen asielprocedure te doorlopen en worden direct in een gemeente gehuisvest. Ze hebben geen keuze naar welk land ze verhuizen.

Huren

Thús Wonen spant zich in om te voorkomen dat huurders betalingsachterstanden krijgen. Wij benaderen huurders actief en vroegtijdig om hen te wijzen op de ontstane achterstand en maken afspraken over huurbetaling. De huurachterstand voor zittende huurders bedraagt ongeveer 0,34% van de jaarhuur. In vergelijking met andere corporaties is dit percentage laag. Dit lage percentage is het resultaat van de manier waarop Thús Wonen haar rol als sociale verhuurder invult: in een vroeg stadium contact leggen met de huurder om zo te voorkomen dat mensen grote schulden opbouwen waar ze vervolgens niet meer van afkomen.

Voorzieningenwijzer

Thús Wonen vindt betaalbaarheid belangrijk. Daarom is er in 2019 gestart met de pilot 'VoorzieningenWijzer'. Dit hebben wij samen gedaan met Wonen Noordwest Friesland, De Bewonersraad en de gemeenten Noardeast-Fryslân en Dantumadiel. In 2020 hebben we met de gezamenlijke partners op basis van de positieve evaluatie afgesproken deze pilot in duurzame vorm verder op te pakken. Door corona is dit nog niet geëffectueerd, aangezien het succes staat of valt met persoonlijke keukentafelgesprekken.

Ontruimingen

In 2020 zijn er in totaal 4 ontruimingen geweest: 1 ontruiming in verband met huurschuld (dit betrof een bestaande slepende kwestie), 1 op basis van illegale onderhuur/hennep, 1 op basis van overlast en 1 op basis van druggereleerde overlast. De ontruiming in verband met huurschuld was in januari 2020. Tijdens de Covid-19-crisis zijn er geen ontruiming in verband met huurschuld geweest.

Naast minder ontruiming vanwege huurschuld is er ook een daling in het aantal overdrachten naar de deurwaarder.

	2017	2018	2019	2020
Aantal ontruiming	6	10	5	4
Leegstaande woningen per 31 december	178	150	130	94
Totale leegstandskosten	€ 574.000	€ 539.000	€ 558.000	€ 616.000

Huurderving

De huurderving van ons woningbezit bedraagt over het jaar 2020 € 615.582,45. In het jaar 2020 was 2,0% aan huurderving begroot.

Afdeling	Bedrag derving	Derving daeb	Derving niet-daeb	Percentage van jaarhuur
Wonen	164.551,89	162.857,29	1.694,60	0,43%
Vastgoed	354.024,36	351.202,22	2.822,14	0,91%
Service en Onderhoud	97.006,20	96.929,68	76,52	0,25%
Som:	615.582,45	610.989,19	4.593,26	1,59%

De huurderving is als volgt verdeeld:

Wonen	Bijzondere doelgroepen	44.496,87
	Garages, Zorgobjecten etc.	6.543,75
	Verhuurleegstand	110.398,87
	WMO-leegstand	3.112,40
Totaal		164.551,89
Vastgoed	Planmatig Onderhoud, Modelwoning	83.394,11
	Pre-exploitatie leegstand	0,00
	Sloop of herstructurering	151.776,93
	Verkoop leegstand	59.829,87
	Visieontwikkeling	50.633,26
	Wisselwoning	8.390,19
Totaal		354.024,36
Service & Onderhoud	Asbestleegstand	2.193,30
	Mutatieonderhoud	94.812,90
Totaal		97.006,20

Afboeken

In 2020 is er voor € 55.000,- aan oninbare huur afgeboekt. In de jaren 2013 tot en met 2015 heeft Thús Wonen gemiddeld € 90.000,- afgeboekt als oninbare huur. In 2016 daalde dit bedrag naar ongeveer € 70.000,- en in 2017 en 2018 naar bijna € 40.000,-. In 2019 steeg het weer naar € 50.000,-. De verhoging in 2020 wordt veroorzaakt door een verhoging van het aantal vertrokken huurders die door de deurwaarder niet meer te traceren zijn: ontruiming heeft in het verleden plaatsgevonden en huurder is vertrokken met onbekende bestemming. Daarnaast is een aantal wettelijke schuldsaneringstrajecten met een looptijd van 3 jaar beëindigd in 2020.

Huurniveau

Het gemiddelde huurniveau van onze zelfstandige daeb-woningen lag eind 2020 op € 501,-. Op basis van de data uit de Aedes-benchmark en lokale monitor blijkt, dat Thús Wonen een laag huurniveau hanteert in relatie tot de aangeboden woningkwaliteit. De netto huurquote en woonquote zijn beide in 2018 iets gestegen ten opzichte van 2017. Dit komt omdat de inkomens in 2018 niet zijn gestegen en de huren wel. We zien dat overige lasten zoals energie, water en heffingen in 2018 op niveau zijn gebleven.

Uit de data van de lokale monitor wonen blijkt, dat de gemiddelde woonquote van Thús Wonen in 2018 32,3% bedroeg. Dat is iets lager dan het landelijk gemiddelde van 32,7% en gelijk aan het provinciale gemiddelde. Met dit percentage realiseren we ons uitgangspunt voor betaalbaarheid, zoals vastgelegd in ons geactualiseerde ondernemingsplan, van een woonquote van ongeveer een derde voor de huishoudens met een lager inkomen.

Huurprijsbeleid

In 2020 is het huurprijsbeleid herijkt. De aanleiding hiervoor lag in de noodzaak om meer inkomsten te genereren en zo voldoende financiële ruimte te creëren om de kwaliteit van ons bezit te blijven verbeteren en te voldoen aan de verduurzamingseisen. Uit een achtergrondverkenning naar de ontwikkeling van huishoudens, leeftijden, inkomens en huren bleek, dat er ruimte was voor optimalisatie van de huur zonder dat de betaalbaarheid en de beschikbaarheid van goedkope woningen in het gedrang komt. We hebben besloten het gemiddelde huurpercentage te verhogen van 62,3% naar 64%. Om dit te bereiken was het noodzakelijk het huurprijsbeleid van 2016 versie 2.0 aan te passen. De wijzigingen bestaan vooral uit een aanpassing van de op- en afslagpercentages, die gehanteerd worden voor enerzijds de ligging van de woning (noordelijke of zuidelijke zone van ons werkgebied) en anderzijds de bouwperiode. De belangrijkste uitgangspunten hierbij zijn dat:

- woningen met het hoogste streefhuurpercentage (66%) niet een hoger streefhuurpercentage krijgen: de bovengrens blijft 66%.
- we voldoende goedkope woningen houden voor de mensen met de laagste inkomens, voor eenpersoonshuishoudens en onder de passendheidsgrenzen.

Voor het overige is het huurprijsbeleid ongewijzigd gebleven. Dit huurprijsbeleid brengt door middel van huurharmonisatie en de systematiek van de jaarlijkse huuraanpassing de contracthuren zo dicht mogelijk bij de streefhuren. Daarmee wordt recht gedaan aan het principe dat de kwaliteit van de woning de basis is voor de huurprijs.

Huursombenadering

Bij het bepalen van de huuraanpassing 2020 is opnieuw de huursombenadering toegepast. Bij de huursombenadering krijgt (net als bij ons huurprijsbeleid) niet iedere woning dezelfde huurverhoging. De bedoeling is dat hierdoor de komende jaren, de huurprijzen van zelfstandige sociale huurwoningen, meer in overeenstemming komen met de kwaliteit van de woning.

Inzet bij de jaarlijkse huuraanpassing van 2020 was om over het gehele jaar 2020 een inflatievolgende huursomstijging à 2,6% te realiseren. Uiteindelijk is in 2020 een huursomstijging van 2,63% gerealiseerd.

Om te voldoen aan onze doelstelling van betaalbaar wonen en het vragen van betaalbare huren heeft Thús Wonen in 2020 de huren voor de meeste huurders verhoogd met 2,6% (inflatie). Daarnaast is er gebruikgemaakt van de mogelijkheid om bij een groep huurders (24%), met een netto huur lager dan de streefhuur, een extra huurverhoging door te voeren. Deze huurders hebben een huurverhoging gehad van 5,1%. Voor 20% van de huurders met een huur hoger dan € 35,- boven de streefhuur is geen huuraanpassing gerekend.

Ook in 2020 is geen gebruik gemaakt van de inkomensafhankelijke huurverhoging. Dit vanwege het beperkte effect van dit instrument.

De huursom is via de jaarlijkse HAP (Huurprijsaanpassing) in 2020 gestegen met 2,6%. Daarmee voldoen we aan de wettelijke eis van maximaal gemiddeld 2,6%.

Verhuurmutatieproces

In de eerste tweeënhalve maand van 2020 is er volgens het vernieuwde Verhuurmutatieproces gewerkt. Vanaf 13 maart, het begin van de Covid-19-pandemie, is het nieuwe proces aangepast. Na elk persmoment van de minister is er opnieuw naar het proces gekeken en is deze steeds aangepast volgens de richtlijnen van het RIVM. We hebben steeds gekeken naar wat mogelijk was bij de verschillende afdelingen en medewerkers. Er werd thuisgewerkt en de klantcontacten werden tot het minimum beperkt. Wel zijn de huurcontracten nog persoonlijk op kantoor uitgegeven: een bewuste keuze om de focus volgens het Verhuurmutatieproces op de nieuwe huurder te blijven richten.

7. Wonen en zorg

Samenwerking met het gebiedsteam

Halfjaarlijks overleggen de medewerkers van Thús Wonen (woonconsulenten sociaal en huurincasso) en de medewerkers van het gebiedsteam en Schuldienstverlening met elkaar. Dit om de samenwerking te optimaliseren. Knelpunten worden besproken en er worden gezamenlijk oplossingen bedacht.

Een ander halfjaarlijks overleg is het overleg met het Sociaal Team/WMO-Participatieteam. Aan dit overleg nemen deel: afgevaardigden van eerste- en tweedelijnszorg, politie en Thús Wonen. Rekening houdend met privacy worden casussen met betrokken instanties besproken. We ervaren een steeds betere samenwerking met de nieuwe gebiedsteams, maar opbouw van de samenwerking blijft een doorlopend proces. Thús Wonen doet er alles aan om een goede professionele sparringpartner te zijn vanuit haar eigen expertise. Thús Wonen stelt zich proactief op, zowel in het vroegtijdig signaleren van problemen, als in het op tijd inschakelen van de geëigende instanties.

Bijzondere doelgroepen

Onder bijzondere doelgroepen worden mensen gerekend met een lichamelijke handicap die gebruikmaken van de WMO, dak- en thuislozen en mensen die gebruikmaken van de voorzieningen van het Leger des Heils, Talant, GGZ, Zienn opvang en ondersteuning en Limor.

Zonder professionele begeleiding is deze doelgroep niet of slecht in staat een woning te betalen en te bewonen.

Thús Wonen heeft het beleid met betrekking tot bijzondere doelgroepen beschreven in het Woonkansbeleid. Kandidaten worden zo mogelijk samen met hun begeleiders uitgenodigd voor een gesprek over de mogelijkheden. Afspraken worden gemaakt over: (indien nodig) woonondersteuning, voorwaarden over de huurbetaling, grootte van de woning en welk dorp de voorkeur heeft. Wanneer er geen sprake is van al aanwezige begeleiding, probeert de intaker te achterhalen met welke instanties er al contacten lopen. Via deze instanties wordt nagegaan of woonondersteuning al dan niet wenselijk/noodzakelijk is.

Thús Wonen probeert deze kwetsbare kandidaten zo veel mogelijk een passend aanbod te doen in een buurt met voldoende draagkracht. Er wordt niet gewerkt met urgentie. Wanneer kandidaten aan de beurt zijn voor een woning, worden de voorwaarden in de voorlopige aanbieding verwerkt en tevens vastgelegd in een driepartijhuurovereenkomst. Deze constructie geldt zolang de partijen dit nodig achten. Als de doelstelling is gehaald kan, op verzoek van de betreffende instantie, de driepartijhuurovereenkomst worden omgezet in een reguliere huurovereenkomst.

In 2020 is 28 keer (2019=33, 2018=26, 2017=44, 2016=34, 2015=23) een woningzoekende via een driepartijhuurovereenkomst bemiddeld naar een woning. In totaal zijn er in 2020 43 speciale huurovereenkomsten uitgegeven; 28 driepartijhuurovereenkomsten (waarvan 18 tijdelijke), 3 (tijdelijke) laatste kans contracten, 12 tijdelijke huurovereenkomst zonder instantie en 2 omklapcontracten met begeleidende instantie (3 partijen).

Een aantal complexen of individuele woningen van Thús Wonen wordt bewoond door cliënten van stichting J.P. van den Bent, GGZ, REIK en Zorggroep Alliade, bijvoorbeeld in de vorm van begeleid zelfstandig wonen.

Langer Thús

Langer Thús door S&O	45	€ 9.808
Langer Thús tijdens PO	35	€ 87.266
Langer Thús Totaal	80	€ 97.074

Aantal adressen Langer Thús

Langer Thús biedt steeds vaker een antwoord op de vraag van onze ouder wordende huurders aan kleine aanpassingen in hun woning.

Service & Onderhoud biedt vooral de zogenaamde ADL-hulpen tegen eenmalige betaling. Van de 45 aanvragen in 2020 kwam het plaatsen van een beugel in wc en/of de douche het vaakst voor. Op de tweede plaats komt het laten aanbrengen van een drempelhelp. Een verzoek om een kleine aanpassing van het straatwerk stond op de derde plaats. Vaak gaat het dan om de aansluiting vanaf het pad naar de entree, soms is de stap naar de drempelhelp nog te steil. Het aanpassen van straatwerk is niet echt een product op de lijst van Langer Thús, maar voldoet wel degelijk aan een vraag van huurders. Het valt te overwegen bij de evaluatie in 2021 dit onderdeel toe te voegen. Tijdens de groot onderhoudsprojecten worden de meer ingrijpendere voorzieningen aangebracht op basis van een comfortcomponent, het aanbrengen van een tweede toilet komt in 2020 het meest voor.

Langer Thús heeft niet langer een project pilotstatus, maar wordt in 2021 als product opgenomen in het aangepaste onderhoud- en kwaliteitsbeleid.

Toename huurders die minder zelfredzaam zijn

Een belangrijke waarde van Thús Wonen is dat we al onze huurders ongehinderd woongenot willen bieden. Thús Wonen speelt daarbij zoveel mogelijk in op de zelfredzaamheid van (toekomstige) huurders. Wij realiseren ons dat niet iedereen uit onze doelgroep zelfredzaam is. Onze verwachting is dat we steeds meer tijd moeten besteden aan bijzondere situaties. Er zijn landelijk zorgen en signalen dat er ernstige knelpunten zijn in het vraagstuk van personen met verward gedrag. Hierbij gaat het om mensen die grip op hun leven (dreigen te) verliezen, waardoor het risico aanwezig is dat zij zichzelf of anderen schade berokkenen. Daarbij moet gedacht worden aan mensen met vaak verschillende aandoeningen of beperkingen (psychiatrie, verslaving, licht verstandelijke beperking, dementie). Veelal in combinatie met verschillende levensproblemen, zoals schulden, dakloosheid, werkloosheid, verlies van dierbaren, gebrek aan participatie, onverzekerd zijn, illegaliteit, etc. Mensen met deze problemen kunnen hierdoor eenmalig of structureel in problemen komen, grip op hun leven verliezen en daardoor overlast veroorzaken of zelfs in het strafrechtelijk circuit belanden. Voor de volledigheid is het goed op te merken, dat dit een andere groep is dan de 'bijzondere doelgroepen' uit het Woonkansbeleid.

Om aan de voorkant al een risico-inschatting te maken en toekomstige huurders goed te kunnen adviseren, voeren we kennismakingsgesprekken op het moment dat er een indicatie is op problematiek. In 2020 zijn er door de woonconsulenten sociaal 207 gesprekken gevoerd al dan niet in aanwezigheid van hulpverlenende instanties zoals Zienn, Limor, GGZ, LdH of JP van den Bentstichting.

Leefbaarheid

Vanuit onze visie op leefbaarheid streven we ernaar dat onze huurders tevreden zijn met hun leefomgeving. Thús Wonen draagt hier in onder andere bij door ingrepen in de fysieke kwaliteit van de woonomgeving (schoon, heel en veilig, diversiteit en inrichting omgeving). Ook zetten we ons in op overlast, veiligheid en signalering en stimuleren we bewonersparticipatie en bewonersinitiatieven door de verbinding te zoeken.

Dit heeft in 2020 bijvoorbeeld geleid tot het plaatsen van moestuinbakken bij het seniorencomplex Nij Tjaerda in Damwâld. Maar ook de ontmoetingsruimtes van Op 'e Hichte in De Westereen en de Molenkamp in Kollum kregen nieuw meubilair. In het kader van schoon, heel en veilig hebben we afgelopen jaar een bedrag van € 30.000,- geïnvesteerd. Daarnaast is bij de nieuwbouwprojecten aandacht besteed aan de inrichting van de directe woonomgeving in de vorm van extra verlichting en het opschonen van grond, zodat het aanleggen van een tuin minder energie kost.

Normaliter wordt in het groenseizoen aandacht besteed aan de leefbaarheid van de directe leefomgeving door middel van de Thús-om-hús actie. Vanwege de Covid-19-pandemie was het niet verstandig om huurders expliciet op te zoeken en ook was het niet haalbaar om met een interdisciplinair gezelschap huis-aan-huis de buurten in te gaan. Er is vervolgens nagedacht over een Covidproof alternatief waarbij de aandacht is verschoven van aandacht voor de fysieke directe leefomgeving, naar sociale cohesie en betrokkenheid bij elkaar in de buurt. Hierbij is ook aandacht besteed aan het belang van sociale contacten in de buurt, zeker nu we in de tijd van corona extra zijn aangewezen op ons huis en de directe leefomgeving. Het werd de actie: Thús Grutsk op goede burenen, een taart voor een goede daad.

Op 21 oktober gingen we 'coronaproof' op pad om de taarten te bezorgen. Het waren hartverwarmende verhalen. Ook de lokale media besteedden er aandacht aan met een leuke reportage. De opgave viel in eerste instantie tegen, maar de kwaliteit van de contacten en de aandacht van en voor elkaar, smaakt naar meer.

Gezien de krimp in onze regio is er in het kader van prestatieafspraken in 2018 een werkgroep 'Krimp en kwetsbare kernen' opgestart. Deze werkgroep kwam in 2020 3 keer bij elkaar. De werkgroep heeft vooral kennis gedeeld en de mogelijkheden om gebruik te maken van het provinciale transitiefonds onderzocht. Vanuit de provincie werd er daarnaast gezocht naar een regio om een dorpsontwikkeling methodiek verder te ontwikkelen. Hier zijn in 2020 2 bijeenkomsten met de Werkgroep over geweest. Doorkijk hiervan naar 2021 geeft aan, dat we samen met de provincie deze methodiek willen toepassen op Engwierum. Op basis van de resultaten wordt gekeken of de methodiek kan worden toegepast op de overige kwetsbare kernen.

Voor het project Nije Spiker in Ternaard, een woonvorm voor ouderen tussen het verpleegtehuis en zelfstandig wonen in, is in heel 2019 veel overleg gevoerd. De Spiker is verkocht in 2020 en de nieuwe eigenaar heeft nog geen acties ondernomen. Het is dus nog steeds afwachten. Wij komen weer in actie als er iets aan ons gevraagd wordt.

Thús Wonen heeft in 2020 minder overlegd met Dorpsbelangen door de Covid-19-pandemie en daarbij horende beperkingen. Hieronder een overzicht van bijgewoonde bijeenkomsten/overleggen:

- Jaarvergaderingen Dorpsbelangen: Vanwege corona zijn er nauwelijks jaarvergaderingen geweest. Wel is er telefonisch of via de mail afstemming geweest met de dorpen waar we actief zijn in de herstructurering, zoals Broeksterwâld. Sommige dorpsbelangen hielden een vergadering via ZOOM of MS Teams, bijvoorbeeld Holwerd. Met andere Dorpsbelangen hebben we gesproken over toekomstige ontwikkelingen, zoals Oosternijkerk.
- Afgelopen zomer is de intentieovereenkomst met de Stichting Kleinschalig Wonen Holwerd en de JP van den Bent stichting beëindigd. Er was onvoldoende animo vanuit de doelgroep voor een realistische businesscase. Er loopt op dit moment nog een onderzoek naar alternatieven.

Huurdersinitiatief

Vanuit een handtekeningactie van bewoners aan de Tilburystraat in Kollum is er in 2020 een enquête gehouden over de kwaliteit van het onderhoud aan de gezamenlijke tuinen rondom dit complex. Hier is 100% respons op geweest. Vanuit de uitkomsten van de enquête zijn er een aantal acties uitgevoerd, waaronder het her bestraten van de voor- en achterpaden naar de woningen toe. Een deel van de heggen/heesters rondom de woningen is vervangen door nieuwe aanplant. Daarnaast worden de gewenste verbeterpunten met betrekking tot het regulier groenonderhoud meegenomen in de uitvoering van 2021.

Sociaal Beheer

Thús Wonen bemiddelt of grijpt in bij overlast, doet aan bemiddeling bij sociale vraagstukken en voert waar nodig preventieve screenings uit. Dit is ook in 2020 gedaan. Huurders zijn zelf verantwoordelijk voor de manier waarop zij met elkaar omgaan. Ook in overlastsituaties zijn bewoners zelf aan zet. In een aantal gevallen is Thús Wonen benaderd om te helpen overlastsituaties op te lossen door buurtbemiddeling toe te passen.

Signaleren achter de voordeur

Vanuit het project 'Oren en Ogen in de wijk' zijn er in 2020 24 meldingen geweest, die de vakmannen hebben doorgegeven aan de woonconsulenten sociaal. Zij hebben op iedere melding gepast actie ondernomen en dit aan de vakmannen teruggekoppeld. Een plezierige samenwerking die mogelijke problemen van de huurder en soms ook van omwonenden voorkomt of oplost.

8. Kwaliteit van de woningen

Om bij te dragen aan een goed woon- en leefklimaat in Noordoost-Fryslân zetten we, in overleg met onze omgeving, in op het aanpassen van onze woningportefeuille aan de veranderende behoefte van onze huurders en passend bij onze financiële mogelijkheden. Onze grootste opgave is al een aantal jaar het verbeteren van de woningen. Dit hebben we in 2020 gedaan door intensief te investeren in onderhoud van onze woningen. Tegelijkertijd zetten we stevig in op het verbeteren van de energieprestatie van deze woningen door isolatie en dubbel glas aan te brengen en verbeteren van onze woningen via sloop en nieuwbouw.

In 2020 is in verdere uitwerking van het programma Robuuste meerjarenbegroting gewerkt aan de herijking van ons Portefeuillebeleid. Dit portefeuillebeleid beoogt voor de komende 4 jaar richting te geven aan onze tactische en operationele keuzes ten aanzien van onze woningvoorraad. In 2021 zal gewerkt worden aan de herijking van complexbeleidsplan en de verdere uitwerking van integrale vastgoedsturing via het proces van assetmanagement en het gebruik van het softwarepakket PAM (portefeuille en assetmanagement) dat in 2020 is aangeschaft en ingericht.

In onze portefeuillestrategie kiezen we voor het vernieuwen en aanpassen van onze woningvoorraad door middel van sloop en vervangende nieuwbouw. Gezien verwachte vraagafname in onze regio brengen we het aantal woningen op termijn geleidelijk terug en zijn we voorzichtig met de verkoop van bezit in kwetsbare kernen.

Woningportefeuille

Thús Wonen heeft per 31 december 2020 6.382 zelfstandige daeb-huurwoningen in portefeuille. Daarnaast hebben we 7 niet-daeb woningen in bezit. Uit onderstaande tabel blijkt dat in die portefeuille de woningen uit de jaren '60 en '70 het talrijkst zijn.

Per 31 december 2020 was de woningportefeuille als volgt samengesteld:

Bouwperiode	Vorzieningsniveau	Dantumadiel	Noardeast-Fryslân	Totaal
>1940	Levensloopgeschikt	1		1
	Nultreden	17	11	28
	Regulier	16	84	100
1945 tot 1965	Levensloopgeschikt	3	1	4
	Nultreden	1	52	53
	Regulier	467	875	1.324
1966 tot 1980	Beschermd wonen	4		0
	Levensloopgeschikt	4	9	13
	Nultreden	333	422	746
	Regulier	743	1182	1.929
1980 tot 1995	Beschermd wonen	1	31	32
	Levensloopgeschikt	168	37	205
	Nultreden	173	212	385
	Regulier	303	469	769
1995 tot 2005	Beschermd wonen	8		8
	Levensloopgeschikt	32	6	38
	Nultreden	16	22	38
	Regulier	3	40	40
	Verzorgd wonen		17	17
2005 en later	Beschermd wonen	21	89	110
	Levensloopgeschikt	58	202	280
	Nultreden		24	24
	Regulier	41	178	238
Eindtotaal		2.413	3.963	6.382

Bovenstaande tabel geeft getalsmatig weer hoe de woningportefeuille is samengesteld, uitgesplitst naar gemeente, bouwperiode en voorzieningsniveau.

Kwaliteit van de woningvoorraad

De kwaliteit van de woningvoorraad moet op peil blijven dan wel worden verbeterd. Dit doen we onder andere door herstructurering waarbij kwalitatief slechte woningen worden gesloopt en nieuwe woningen worden gebouwd. Daarnaast wordt de kwaliteit van de bestaande voorraad verbeterd door het uitvoeren van groot onderhoud, waarbij de binnenzijde en buitenzijde van de woning wordt verbeterd en er energetische maatregelen worden getroffen.

Nieuwbouw

In 2020 zijn er vanuit het herstructureringsprogramma 51 woningen opgeleverd en in exploitatie genomen. Vanuit projectjaar 2019 zijn de resterende 8 woningen aan de Kastanjehof in Kollumerzwaag in gebruik genomen en 32 woningen de Salomon Levystrijtte in De Westereen. Daarnaast zijn vanuit het projectjaar 2020 7 woningen in Driesum en 4 woningen in Westergeest opgeleverd.

Er is in 2020 zo'n € 13,8 miljoen geboekt ten behoeve van de sloop- nieuwbouwwopgaven, waarvan zo'n € 4,5 miljoen aan afboekingen van de marktwaarde van de gesloopte opstallen en zo'n € 9,3 aan geboekte uitgaande kasstromen. Er was in de begroting gerekend op zo'n € 17,3 miljoen aan uitgaande kasstromen. Het realisatiepercentage komt neer op zo'n 54%. De oorzaken hiervan liggen in het feit, dat er in een tweetal projecten pas later gestart kon worden met de sloop en bouw (Broeksterwâld en deelgebied 4a Hoedemakerspolder). Deze projecten zijn inmiddels wel in ontwikkelen en afronding wordt verwacht in 2021. Daarnaast wordt in 2021 begonnen met herstructurering in Anjum, Holwerd en Dokkum (Woudweg). In 2021 verwachten we 64 woningen op te leveren (45 woningen in deelgebied 4a Hoedemakerspolder, 16 woningen Broeksterwâld en 3 woningen te Driezum).

Inzet vanuit Wonen bij realiseren projecten sloop en nieuwbouw

- In Broeksterwâld worden 18 woningen aan de Ds. Feitsmawei vervangen door 16 nieuwbouwwoningen. Het Sociaal Pakket liep af op 1 september 2020. De laatste bewoner die aan het plein woonde en voor wie het Sociaal Pakket langer duurde, is in 2020 ook naar tevredenheid verhuisd. Hierdoor konden de laatste 2 woningen mee in de sloop van de overige 16 woningen en zijn alle woningen voor het einde van het jaar gesloopt. Er zijn uiteindelijk twee oorspronkelijke bewoners die terugkeren. Er is informeel overleg geweest met Dorpsbelang in verband met parkeren op eigen erf en de ontwikkelingen en plannen voor de Brink vanuit een DOM-project (= Dorps Ontwikkelings Maatschappij; via deze DOM is (gemeentelijk) procesgeld beschikbaar voor ontwikkelingen op dorpsniveau die bijdragen aan het verbeteren van de leefbaarheid/uitstraling van een dorp). Over het parkeren op eigen erf is overleg met de gemeente over een alternatieve oplossing.
- In De Westereen zijn in juni en juli 2020 vanuit een tweede fase 32 nieuwbouwwoningen opgeleverd aan de nieuwe bewoners. Vanwege Covid-19 is er maatwerk geleverd met betrekking tot kijkmiddagen en het uitgeven van de huurcontracten. De woonconsulent projecten heeft in samenwerking met de aannemer en projectleider 4 momenten gerealiseerd waarbij de nieuwe huurders op een veilige wijze hun toegewezen woning konden bezichtigen. Daarnaast zijn de huurcontracten op locatie door de woonconsulent projecten uitgegeven, ook weer in 4 etappes en coronaproof. De toelichting op het gebruik van woning/installaties is door de projectleiders individueel gedaan en er zijn instructie-/uitlegfilmpjes gemaakt door de aannemer en installateurs die bewoners via de mail hebben ontvangen.
- In Westergeest zijn 4 levensloopbestendige woningen in oktober door de aannemer opgeleverd. Ook hier is weer vanwege Covid-19 maatwerk geregeld voor het bezichtigen van de woningen door de nieuwe huurders. De woonconsulent heeft de huurcontracten uitgegeven in de woningen, de aannemer en projectleider hebben individueel de instructie/toelichting in de woningen gedaan. Helaas was het overlijden van een van de nieuwe huurders op de ochtend van de uitgifte huurcontracten reden om geen ruchtbaarheid te geven aan de oplevering van de levensloopbestendige woningen aan de nieuwe huurders (geen PR uit respect voor deze huurder want deze kwam uit dit dorp).
- In Kollumerzwaag zijn begin 2020 de laatste 8 woningen opgeleverd aan de nieuwe huurders (totaal van 30 nieuwbouwwoningen). De woonconsulent heeft samen met de projectleider en aannemer op Valentijnsdag een openingsfeest voor de nieuwe bewoners georganiseerd. Ook de omwonenden, gemeente en Plaatselijk Belang waren hierbij aanwezig. Dit was net voor uitbraak Covid-19.
- In Driesum zijn in december 2020 de eerste 7 nieuwbouwwoningen opgeleverd (fase 1). Hierbij is een van de woningen toegekend aan een persoon met een WMO-indicatie.

Aan deze woningen zijn aanpassingen gedaan om hen geschikt te maken voor de nieuwe bewoner. Eén woning is toegekend aan een huurder die graag wil terugkeren. De tweede fase van 3 woningen aan de Canterstrjitte wordt in 2021 gebouwd en wordt eind 2021 opgeleverd. Ook hierbij zal er een oude bewoner terugkeren.

- Deelgebied 4A van de Hoedemakerspolder, in 2020 is er gestart met de bouw van 33 levensloopbestendige woningen en 12 woningen bestemd voor een-tweepersoons-houdens en kleine gezinnen. Onvoorziene omstandigheden daargelaten worden de woningen gefaseerd opgeleverd in het voorjaar van 2021. Alle woningen zijn in de zomer van 2020 toegewezen, in oktober konden de nieuwe huurders de kleuren van het tegelwerk en van de keukens uitzoeken. Alles in aangepaste vorm vanwege corona.
- In september en oktober vonden de individuele gesprekken in aangepaste vorm plaats. Met ingang van 1 december 2020 hebben we conform de afspraken in het Herstructureringsprotocol instemming bereikt met de huurders van zowel Anjum als Holwerd om over te gaan tot sloop met vervangende nieuwbouw. Om dit te kunnen realiseren is er een Sociaal Pakket van kracht, dat bewoners ondersteunt in het mogelijk maken van de verhuisbeweging.
- Aan Bonifaciusplein/Woudweg en Birdaarderstraatweg worden 18 woningen vervangen door 18 nieuwbouwwoningen. In 2020 heeft de gemeente na intensief overleg aangegeven mee te willen werken aan de sloop en nieuwbouw. Het Sociaal Pakket liep van 1 november 2018 tot 1 mei 2020 en is nu verlengd tot 1 april 2021. Er zijn nog 2 bewoners aanwezig in het plan. Zij verhuizen in 2021 naar de nieuwbouw in deelgebied 4A Hoedemakerspolder.

Groot onderhoudsprojecten

De voorbereiding en uitvoering van de groot onderhoudsprojecten is allemaal anders gelopen dan gepland door de coronapandemie en de tweemaal opgelegde lockdown. Van een groot project in It Fûgellân in Dokkum waren de huisbezoeken deels al in 2019 gedaan (74 huisbezoeken). Hiervan zijn uiteindelijk 39 woningen ook daadwerkelijk uitgevoerd vanaf de zomervakantie tot de tweede lockdown in december. De huurders zijn gevraagd of ze mee wilden werken. Uiteindelijk hebben in It Fûgellân in Dokkum 39 huurders akkoord gegeven op uitvoering van werkzaamheden.

In totaal zijn in 2020 54 huisbezoeken uitgevoerd. Deze zijn ofwel voor de eerste lockdown, ofwel tussen de eerste en de tweede lockdown gedaan. Steeds was het uitgangspunt dat bewoners toestemming gaven voor medewerking. Uiteindelijk hebben 2 van de 54 bewoners te kennen gegeven niet mee te willen doen in verband met de risico's op corona. Tijdens de uitvoering werd gewerkt onder strikte protocollen en tekenden de bewoners voor akkoord op vastgelegde afspraken. Er waren geen besmettingen.

Planmatig onderhoud

Binnen het planmatig onderhoud worden verschillende typen onderhoudsprojecten gerealiseerd. Dit betreft planmatig onderhoud aan de buitenschil, groot onderhoud in de woning (vaak gecombineerd met energetische maatregelen) en overige projecten – contractonderhoud.

De coronapandemie is van grote invloed geweest op de voortgang van (groot) onderhoudsprojecten. Enerzijds heeft ze ervoor gezorgd dat onderhoudsprojecten vanaf de uitbraak in maart voor een bepaalde periode zijn gestaakt. De planmatig onderhoudsprojecten zijn vrij snel weer vrijgegeven, de groot onderhoudsprojecten zijn in een later stadium vlak voor de zomer weer vrijgegeven. We merken met name in de deelname van huurders binnen groot

onderhoudsprojecten in bepaalde projecten een forse terugval als gevolg van de coronapandemie. Daarnaast speelt ook binnen dergelijke projecten mee, dat sommige aannemers na de eerste lockdown pas na de bouwvak de herstart van het project hebben kunnen aanvangen tegen soms een hogere kostprijs als gevolg van het veilig en deels trager werken volgens de RIVM-richtlijnen in bewoonde toestand.

Vanuit het projectjaar 2020 heeft het planmatig onderhoud in de praktijk redelijk haar doorgang heeft kunnen vinden. In 2020 is bij 508 (62%) woningen het planmatig onderhoud aan de buitenschil opgeleverd. Er is aan projectkosten zo'n € 3,2 miljoen geboekt, wat een realisatiegraad van zo'n 87% in kosten oplevert. Dit betekent dat voor een groot deel van de nog niet opgeleverde woningen al wel veel werkzaamheden aan de betreffende woningen zijn verricht.

In 2020 zijn er 218 woningen groot onderhoud opgeleverd vanuit het projectjaar 2019 en vanuit het projectjaar 2020 zijn 127 woningen opgeleverd. Als rekening wordt gehouden met de lager deelnamebereidheid onder huurders vanwege de coronapandemie, dan zijn we uiteindelijk tot een heel behoorlijke realisatiegraad van 89% gekomen.

De klanttevredenheid over de groot onderhoudsprojecten is gemeten door KWH. De huurders beoordeelden de dienstverlening, vanaf het moment dat ze geïnformeerd worden over het onderhoudsproject tot en met het moment dat het project is uitgevoerd, met een 7,5 als (gemiddeld) cijfer.

NPO (niet-planmatig onderhoud)

Reparatieverzoeken

In 2020 zijn er 6.931 reparaties uitgevoerd op verzoek van onze huurders. Per vhe zijn er 1,1 reparatieverzoeken uitgevoerd. De totale kosten van de reparatieverzoeken bedragen € 1.647.703,-. De gemiddelde kosten per reparatieverzoek bedragen € 238,-. Ten opzichte van 2019 zijn de reparatiekosten en het aantal verzoeken iets gedaald, ca 5%. Deze cijfers zijn flink beïnvloed door de coronamaatregelen. Tijdens de lockdown zijn namelijk alleen de urgente en noodzakelijke reparaties uitgevoerd. De openstaande verzoeken zijn in 2020 nog wel compleet weggewerkt.

Comfortverbeteringen

Er zijn in totaal op 223 adressen comfortverbeteringen uitgevoerd, op verzoek van de huurder. Deze comfortverzoeken sluiten aan bij de wensen van de huurder. De kosten worden in rekening gebracht middels een huurverhoging. In totaal is er voor € 493.039,- aan kosten gemaakt voor deze comfortverbeteringen. Deze comfortverbeteringen zijn inclusief 80 stuks Langer Thús-verzoeken. Langer Thús biedt steeds vaker een antwoord op de vraag van onze ouder wordende huurders aan kleine aanpassingen in hun woning, zoals drempelhulpen en wc- of douchebeugels.

Kwaliteitsverbeteringen

Om de kwaliteit in de woningen te verbeteren is in 143 woningen voor € 1.031.141,- geïnvesteerd. Dit betreft met name het vervangen of aanpassen van de keukens, douche en toilet op initiatief en voor rekening van Thús Wonen.

Mutatieonderhoud

In het mutatieonderhoud voor 556 woningen is een bedrag van € 1.107.115,- besteed. Dit betreft met name het basis-mutatieonderhoud om de woning schoon, heel en veilig op te leveren aan de nieuwe huurder.

Kwaliteitsontwikkeling

Door de uitvoering van sloop-nieuwbouw en groot onderhoud hebben we per 31 december 2020 38% van onze woningvoorraad op basiskwaliteit gebracht. Dit is 3% meer dan per 31 december 2019 de stand was (35%).

De gemiddelde technische leeftijd van de woningvoorraad is voor de woningen met een doorexpluiten en/of verkoopstrategie per 31 december 2020 21,4 jaar. Door de beperkte realisatie van groot onderhoud en het elk jaar ouder worden van de voorraad is de ontwikkeling van de gemiddelde technische leeftijd in 2020 beperkt. Doordat we niet investeren in woningen met een sloopstrategie hebben deze een relatief grote invloed op de gemiddelde technische leeftijd van de gehele portefeuille.

Strategie	Gem. technische leeftijd
Doorexpluiten kort	23,2
Doorexpluiten regulier	21,2
Doorexpluiten lang	19,9
Verkoop	26,2
Oriëntatie sloop	46,5
Totaal	23,6

De conditiescore zegt iets over de kwaliteit van de voorraad aan de buitenzijde. Het is een variabel gegeven, vanwege de degeneratie van het onderhoudsniveau. Begin 2020 heeft er een representatieve steekproef plaatsgevonden onder 25% van ons bezit. Op basis van deze steekproef hebben we geconcludeerd, dat de conditiescores van onze woningen in de praktijk iets hoger liggen dan eerder ingeschat. Vanaf 2021 wordt gewerkt aan het verder inrichten en optimalisering van de conditiemeting (NEN2767) als basis voor onze MJOB. Per 31 december 2020 is de gemiddelde conditiescore van onze woningvoorraad 2,0.

Conditie-score daeb-bezit	Percentage van het woningbezit
1	28%
2	46%
3	25%
4	1%
5	0%
Gemiddeld 2,0	100%

Energieprestaties

In 2020 is verder gewerkt aan het verduurzamen van onze woningvoorraad. Dit door het uitvoeren van sloop en vervangende nieuwbouw, het isoleren van onze woningen en het plaatsen van zonnepanelen. De resultaten van ons verduurzamingsprogramma worden vaak pas veel later zichtbaar. Dit komt doordat we hiervoor ook de energielabels opnieuw moeten

laten opnemen. Uit de stand van de verwerkte labels blijkt, dat we op 1 januari 2021 op een gemiddelde energielabelklasse van 1,40-1,80, te vergelijken met label C, zitten. 75% van onze woningen heeft een energielabel C/1,40-1,80 of beter. Dat is 5% meer dan per 1 januari 2020. 46% van ons bezit heeft label B/1,21-1,40 of beter. Dit is 4% meer dan per 1 januari 2020.

Energielabelklasse	Stand per 31 december 2019	Stand per 31 december 2020	Vershil
1. A++ /< 0,61	0,2%	1,4%	1,2%
2. A+ /0,61-0,80	2,6%	4,9%	2,3%
3. A /0,81-1,20	19%	20%	1,0%
4. B /1,21-1,40	19,7%	19,6%	-0,1%
5. C /1,41-1,80	28,8%	29,1%	0,3%
6. D /1,81-2,10	13%	12%	-1,0%
7. E /2,11-2,40	7,2%	7,4%	-0,2%
8. F /2,41-2,70	5,2%	2,8%	-2,4%
9. G /> 2,70	4,2%	2,5%	-1,6%

PV-panelen

Vanaf het voorjaar van 2019 bieden we huurders de mogelijkheid om zonnepanelen te laten plaatsen op het dak van hun woning. We bieden deze panelen projectmatig aan als comfortverbetering. Tegenover het gebruik van de panelen staat een gebruikersvergoeding van € 1,- per paneel per maand. Wocozon heeft namens Thús Wonen in 2020 bij 1.077 woningen zonnepanelen geplaatst en in gebruik genomen (gemiddeld 8 panelen per woning). Omdat we in 2019 ook ruim 300 woningen hebben voorzien van pv-panelen, hebben nu ongeveer 1.600 woningen zonnepanelen. De planning was om dit jaar 1.000 woningen te voorzien van zonnepanelen en in totaal 1.500 woningen te hebben voorzien van pv-panelen. Dit is daarmee dus gehaald.

Verkoop

In 2020 zijn in totaal 29 woningen (daeb) verkocht. Hiervan zijn 3 woningen verkocht aan de zittende huurder. In totaal zijn er 5 woningen meer verkocht dan gepland in de prestatiebegroting van 2020. Daarnaast zijn een fietsenstalling en 2 kavels/grondposities verkocht.

Datakwaliteit

In 2020 is de voortgang van cartotheekopnames achtergebleven bij de vooraf gestelde prestatiedoelen over 2020. De voortgang van de woningopnames in het kader van de wws-technische cartotheek is door het wegvallen van collega's en de coronapandemie onvoldoende. Atriënsis is in het najaar gevraagd om te helpen om cartotheekdata op te nemen in combinatie met de opname van de verlopen energielabels om toch enige voortgang te verkrijgen.

Alle inspanningen hebben in 2020 ertoe geleid dat er 181 woningen zijn opgenomen, waarvan 123 zogenaamde kleine en 3 grote opnamen door onze vaklieden. Atriënsis heeft tot op heden 17 grote en 38 kleine opnamen verricht. Van 83 woningen zijn de tuinen (erfgrens) opgenomen. Dit betekent een toename van circa 2,8% van onze voorraad, waardoor we uitkomen op zo'n 71%.

Resultaatgerichte samenwerking met ketenpartners

Nadat in februari 2020 een tweede meer verdiepende sessie met onze ketenpartners heeft plaatsgevonden, waarin zij zich mochten uitspreken over de aspecten die te maken hebben met Goed Partnerschap en de eigen rol en voorkeuren in het gehele onderhoudsproces en de vele samenwerkingsvormen die er zijn, is de werkgroep in gesprek gegaan met een aantal adviseurs die het selectietraject kunnen begeleiden.

In het 3^e tertiaal is er een adviseur aan de slag gegaan om als eerste stap te toetsen in hoeverre de randvoorwaarden voor succesvol strategisch samenwerken aanwezig zijn. De uitkomst is dat er een goede basis bij Thús Wonen aanwezig is om vanuit te starten. Inmiddels is de uitkomst van nadere gesprekken binnen Thús Wonen zo, dat we in eerste instantie starten met de selectie van ketenpartners voor de buitenschil en energetische maatregelen. Begin 2021 zal hiertoe het visiedocument ter besluitvorming ingebracht worden.

Overleg huurder-verhuurder

Ook in 2020 was De Bewonersraad actief als huurdersvertegenwoordiging en daarmee belangenbehartiger van de huurders van Thús Wonen. In 2020 is 3 keer bestuurlijk overleg geweest met de huurdersvertegenwoordiging. Ook de RvC heeft overleg gehad met De Bewonersraad. Daarnaast is een aantal keren overleg geweest over concrete cases, zoals de huuraanpassing 2020 en de herijking van het Huurprijsbeleid. De Bewonersraad is ook aangesloten bij het bestuurlijk overleg sociaal domein en zij hebben volop meegedraaid in de totstandkoming van de pilot en evaluatie van de Voorzieningenwijzer.

Overzicht Adviesaanvragen De Bewonersraad 2020

29 januari 2020	Adviesaanvraag Kerndocument Thús voor iedereen
17 februari 2020	Adviesaanvraag Jaarlijkse huuraanpassing
9 april 2020	Adviesaanvraag Bod 2021
25 juni 2020	Adviesaanvraag Prijslijst comfortverbeteringen
1 oktober 2020	Adviesaanvraag Prestatie- en financiële begroting 2021
13 oktober 2020	Adviesaanvraag Holwerd, deelgebied 2 en 3
27 oktober 2020	Adviesaanvraag Anjum, deelgebied 1 en 2
18 november 2020	Adviesaanvraag Huurprijsbeleid
7 december 2020	Adviesaanvraag Portefeuillebeleid

Overleg in kader Prestatieafspraken

In de Woningwet van 2015 is de relatie die een corporatie heeft met de huurdersvertegenwoordiging beschreven, net als de relatie die een corporatie heeft met gemeenten. Waar het gaat om de uitvoering van het volkshuisvestingsbeleid voorziet deze Woningwet in een 'tripartite structuur'. Thús Wonen spreekt dus in dergelijke kwesties niet afwisselend met deze stakeholders, maar zit gedrieën tegelijkertijd aan tafel. De ervaringen hiermee zijn positief.

In het kader van de prestatieafspraken zijn verschillende werkgroepen actief. Naast de stuurgroep en de regiegroep gaat hier om de volgende werkgroepen:

- Betaalbaarheid en beschikbaarheid;
- Duurzaamheid
- Kwaliteit en strategische ontwikkelingen;
- Wonen en Zorg;
- Krimp en Kwetsbare kernen.

Vanuit de verschillende organisaties zijn per werkgroep die mensen betrokken die vakinhoudelijke kennis hebben van het specifieke thema. Deze organisatiestructuur helpt om op de verschillende volkshuisvestelijke thema's tot praktische en concrete invulling te komen van de prestatieafspraken. Daarnaast worden binnen elke werkgroep ook de prestatieafspraken van het lopende jaar geëvalueerd en die voor het nieuwe jaar voorbereid.

In 2020 speelde de coronacrisis de samenwerking enigszins parten. Het was lastiger om overleggen te plannen en Covid-19 zorgde voor andere prioriteiten en extra werkdruk. Toch is het gelukt om opnieuw goede prestatieafspraken te maken voor 2021; daarnaast heeft de gemeente een nieuwe Woonvisie vastgesteld en is er een nieuwe Raamovereenkomst (2021-2025) opgesteld en ondertekend door alle partijen, die betrokken zijn bij de tripartite structuur.

Woonvisie

In 2020 heeft de gemeente een nieuwe Woonvisie opgesteld voor de periode 2021-2025. Op verschillende momenten heeft Thús Wonen van de mogelijkheid gebruik gemaakt om hiervoor input te leveren c.q. te reageren op de voorliggende concept Woonvisie. Wij zijn vooral blij dat het sociaal domein een integraal onderdeel is geworden van de Woonvisie.

Raamovereenkomst

In 2020 is tevens een nieuwe Raamovereenkomst opgesteld voor de periode 2021-2025. Thús Wonen heeft daar actief aan bijgedragen. In de Raamovereenkomst zijn de basisafspraken vastgelegd tussen de partijen die de Prestatieafspraken ondertekenen met betrekking tot de rol van de betrokken partijen en het proces van samenwerking. Daarnaast zijn in de Raamovereenkomst in het kort de gezamenlijke ambities verwoord. De nieuwe Woonvisie is de onderlegger voor de nieuwe Raamovereenkomst. De Raamovereenkomst is eind 2020 tegelijk met de Prestatieafspraken ondertekend.

Bewonersavonden

Samen met De Bewonersraad zijn er in 2020 bewonersavonden georganiseerd rond diverse herstructureringsprojecten. De samenwerking met De Bewonersraad in het proces rondom de herstructureringsprojecten is constructief, professioneel en plezierig.

Woonbelevingsonderzoek 2020

Om de huurders van Thús Wonen nog prettiger te laten wonen wilden we weten, wat zij vinden van hun woning en woonomgeving en wat zij graag anders zien om zich nog meer thuis te voelen. Daarom hebben wij de huurders in de zomer van 2020 uitgenodigd om een uitgebreide vragenlijst (met 66 open en gesloten vragen) in te vullen. Als waardering voor hun tijd is 3x een maand gratis huren verloot.

We vroegen huurders naar hun mening over de kwaliteit van de woning én de woonomgeving. Wat vinden huurders onder meer van de isolatie, de kwaliteit van de keuken, de badkamer en het toilet? Is er sprake van schimmelvorming of achterstallig onderhoud of

ervaren ze gehorigheid? Bij de woonomgeving gaat het om de uitstraling van de buurt, het groen, de veiligheid en of het er schoon is. Ondervinden mensen overlast van burens, criminaliteit of verkeer? Ook vroegen we of huurders binnen nu en 5 jaar verhuisplannen hebben.

Een interne werkgroep heeft de voorbereiding gedaan en KWH, het kwaliteitscentrum voor woningcorporaties, voerde dit onderzoek onafhankelijk voor ons uit. De uitkomsten zijn verwerkt in een rapport en van de 21 wijken en 37 kernen zijn factsheets gemaakt. In totaal zijn 5.801 huurders benaderd en hebben 2.354 huurders meegedaan (waarvan 599 telefonisch). Dit geeft de (hoge) respons van 41%.

Het onderzoek levert ons meer informatie op over de beleving en de waardering. Het geeft inzicht in verbeterpunten van de woningen en woonomgeving. Op deze manier kunnen wij gerichtere programma's voor investeringen in onderhoud en leefbaarheid maken. De uitkomsten worden intern nog nader bestudeerd door verschillende afdelingen van de organisatie. Samen met huurders, gemeenten en andere partners gaan we kijken waar we extra aandacht kunnen geven aan dorpen en buurten die aangeven deze aandacht nodig te hebben.

Thús Wonen is een lerende organisatie. Dit onderzoek is voor ons een 'nulmeting'. We zijn van plan om dit Woonbelevingsonderzoek over een aantal jaren (2 à 3 jaar) opnieuw uit te voeren. Zo meten we of onze acties en verbeteringen een positieve invloed hebben op de waardering van onze huurders.

Provinciale Klachtencommissie Woningcorporaties Fryslân

Vanaf 1 januari 2019 kunnen huurders van Thús Wonen voor klachten terecht bij de Provinciale Klachtencommissie Woningcorporaties Fryslân. Hier kunnen klachten over de dienstverlening gemeld worden als niet samen met Thús Wonen tot een oplossing kan worden gekomen.

In 2020 zijn er bij de Provinciale Klachtencommissie 2 klachten over Thús Wonen ingediend. De Provinciale Klachtencommissie heeft beide klachten niet-ontvankelijk verklaard, omdat deze nog in behandeling waren bij Thús Wonen. De twee klachten zijn vervolgens door Thús Wonen afgehandeld.

9. Financiën en bedrijfsvoering

Financiën

Om op een goede wijze te voldoen aan de volkshuisvestelijke opgave van Thús Wonen is het van belang om een financieel stabiele organisatie te hebben. Ons financiële beleid is erop gericht om voldoende middelen beschikbaar te hebben om onze opgave te faciliteren. Belangrijk uitgangspunt daarbij is dat de betaalbaarheid van de woningen niet onder druk mag komen te staan. Daarnaast maken we gebruik van de mogelijkheid om te lenen, zodat we onze investeringen in onderhoud en nieuwbouw kunnen financieren. Op dit moment is Thús Wonen financieel een gezonde corporatie en wil dit in de toekomst ook blijven.

Balans per 31 december 2020

	2020	2019		2020	2019
Vastgoedbeleggingen	697.355	612.572	Eigen vermogen	580.826	497.565
Activa tdv exploitatie	3.954	4.181	Voorzieningen	1.110	3.196
Financiële vaste activa	818	469	Leningen	123.023	117.704
Mottende activa	7.332	7.432	Schulden kort	4.500	6.189
Totaal activa	709.459	624.654	Totaal passiva	709.459	624.654

bedragen x € 1.000

Resultaat 2020

In onderstaand overzicht is aangegeven hoe het financiële resultaat van 2020 is ten opzichte van de begroting 2020 en ten opzichte van het boekjaar 2019.

	Realisatie 2020	Begroting 2020	Realisatie 2019
Netto resultaat activiteiten	14.945	8.335	8.035
Netto resultaat verkoop vastgoed	657	174	211
Waardeveranderingen	73.213	-14.123	20.428
Bedrijfsresultaat	88.815	-5.614	28.674
Saldo financiële baten en lasten	-3.164	-3.620	-3.315
Belastingen	-2.390	-2.697	-882
Resultaat na belastingen	83.261	-11.931	24.477

bedragen x € 1.000

Verschillenanalyse ten opzichte van de begroting 2020

Het netto bedrijfsresultaat was positief. Ten opzichte van de begroting was er een verschil van € 95,2 mln. Dit verschil werd grotendeels veroorzaakt door:

Post	Bedrag
Hogere Waardeveranderingen activa	€ 87,3 mln
Lagere onderhoudskosten	€ -2,6 mln
Lagere overige bedrijfslasten	€ -2,7 mln

Toelichting van opvallende posten

- Opwaardering marktwaarde: Er is een groot verschil ontstaan in de marktwaarde van het vastgoed ten opzichte van het vorige verslagjaar. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt door ontwikkelingen in de markt.
- Onderhoudskosten: mede door de coronapandemie is er minder uitgegeven dan begroot.
- Overige bedrijfslasten: bij een aantal projecten is de definitieve beschikking voor korting op de verhuurdersheffing eerder toegekend dan verwacht. Hierdoor kon er circa € 2 miljoen aan korting eerder in aftrek worden gebracht op de jaarlijkse heffing.

Verschillenanalyse ten opzichte van de jaarrekening 2019

Het netto bedrijfsresultaat was positief. Ten opzichte van het boekjaar 2019 was er een verschil van € 58,5 mln. positiever resultaat. Dit verschil werd grotendeels veroorzaakt doordat de opwaardering van de marktwaarde in 2020 een stuk hoger uitviel dan in boekjaar 2019:

Post	Bedrag
Waardeveranderingen	€ 52,5 mln.

Toelichting per post

Waardeverandering: In het verslagjaar 2020 was deze post circa € 73,2 waar dit in 2019 nog circa € 20,7 miljoen was. Het verschil ad € 52,5 miljoen is het grootste verschil tussen jaarrekening 2020 en jaarrekening 2019. De grote stijging van de marktwaarde heeft voornamelijk te maken met het aantrekken van de woningmarkt (zie ook hoofdstuk 2).

Ratio's

Verantwoord financieel beheer en beleid met het oog op de financiële continuïteit van Thús Wonen is van groot belang. Naast de interne controle- en risicoprocedures op het gebied van financiën vormen ook de externe onafhankelijke toezichthouders een oordeel over het gevoerde (financiële) beleid en de prognoses die Thús Wonen maakt. Dit externe toezicht wordt uitgevoerd door enerzijds de accountant en anderzijds door de Autoriteit woningcorporaties en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw. De toezichthouders werken met een toetsingskader ter beoordeling van de financiële continuïteit van iedere woningcorporatie. Dit doen ze middels een aantal ratio's die in de volgende paragraaf worden beschreven.

Ontwikkeling kengetallen financiële continuïteit

Thús Wonen gebruikt de, in het onderstaande overzicht opgenomen, kengetallen om de financiële continuïteit te monitoren. Deze ratio's worden ook gehanteerd door het WSW. De ratio's per ultimo verslagjaar zijn als volgt: ICR=3,22; LTV op beleidswaarde=44,85%; solvabiliteit=55,69%; dekkingsratio=17,74.

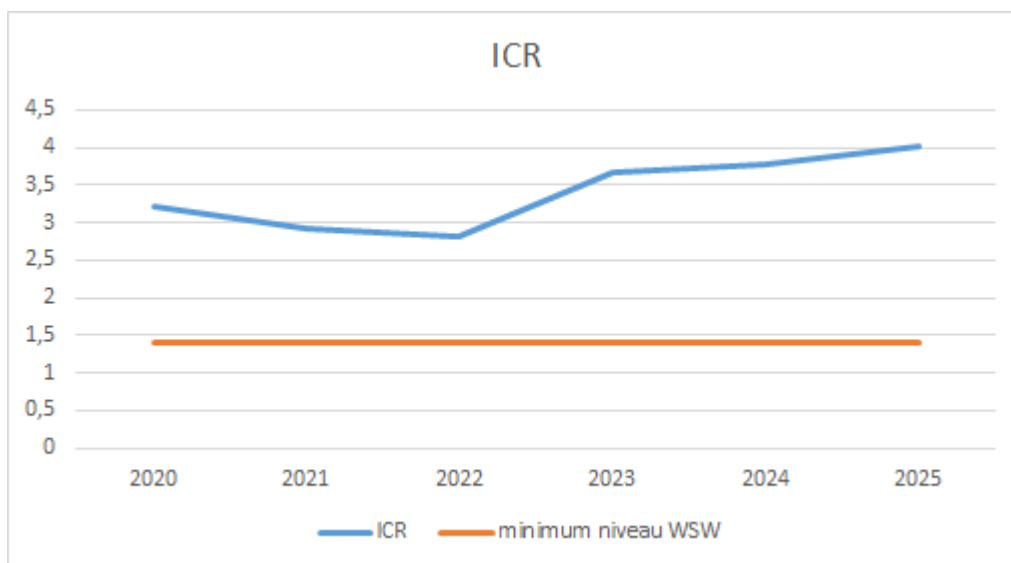
Onderstaande overzichten van de ratio's zijn gebaseerd op de meerjarenbegroting (cf. dPi 2020).

Kasstroomratio

ICR

Een belangrijke indicator, op basis waarvan wij onze operationele kasstroom sturen, is de Interest Coverage Ratio, de ICR. Deze geeft weer in hoeverre de rentelasten worden gedekt door de operationele kasstroom. Vanuit de regelgeving (WSW) is de ondergrens van de ICR bepaald op 1,4. De ICR is in 2020 hoger dan begroot, wat te maken heeft met deels lagere

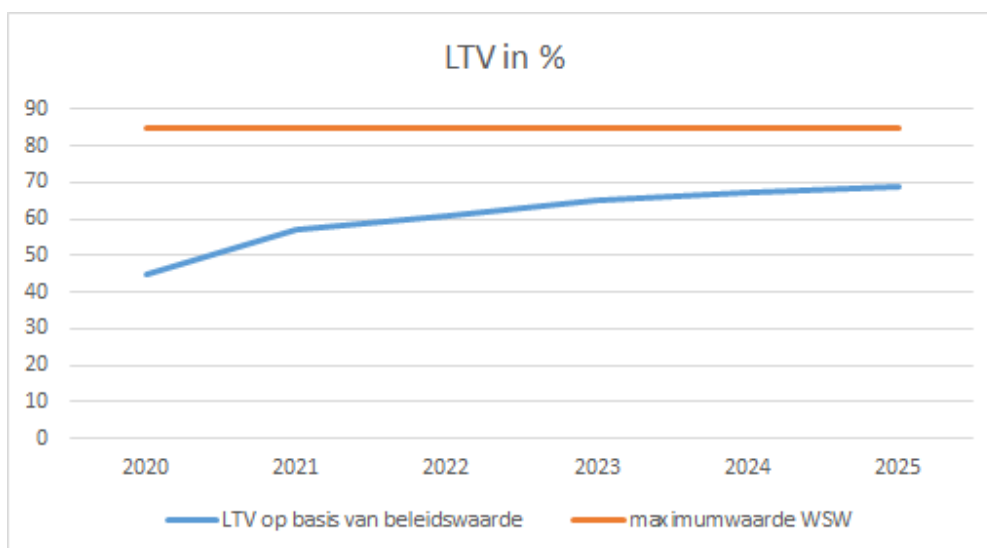
onderhoudskosten en een hogere korting op de verhuurdersheffing in verband met sloop-nieuwbouw. In de jaren 2020 tot en met 2025 schommelt de voorlopige ICR tussen de 2,5 en 4,0.



Vermogen ratio's

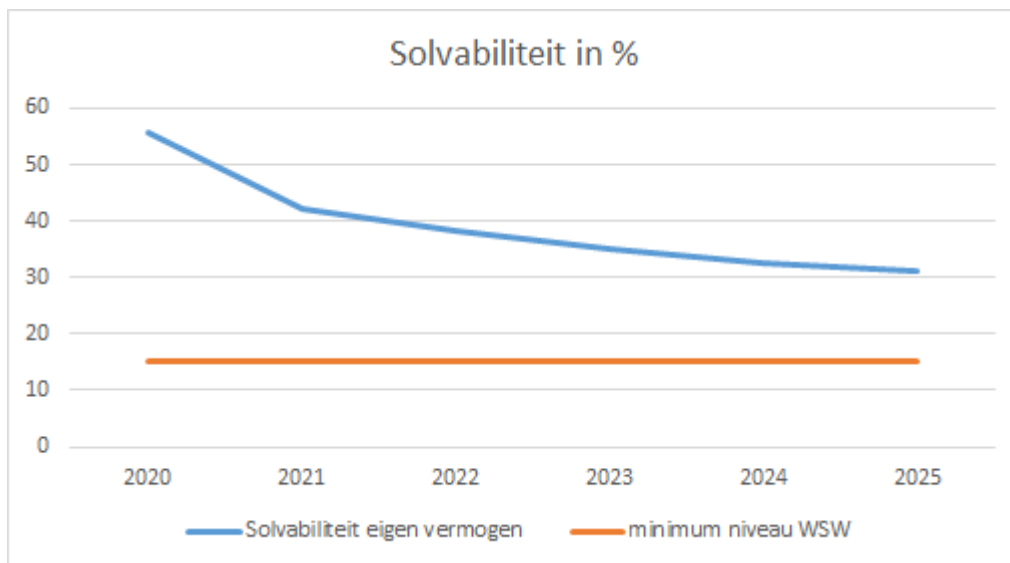
LTV

De verhouding tussen het totaal aan schulden en de beleidswaarde van het vastgoed in exploitatie wordt de Loan to Value genoemd, LTV. De LTV mag niet boven de 85% uitstijgen.



Solvabiliteit

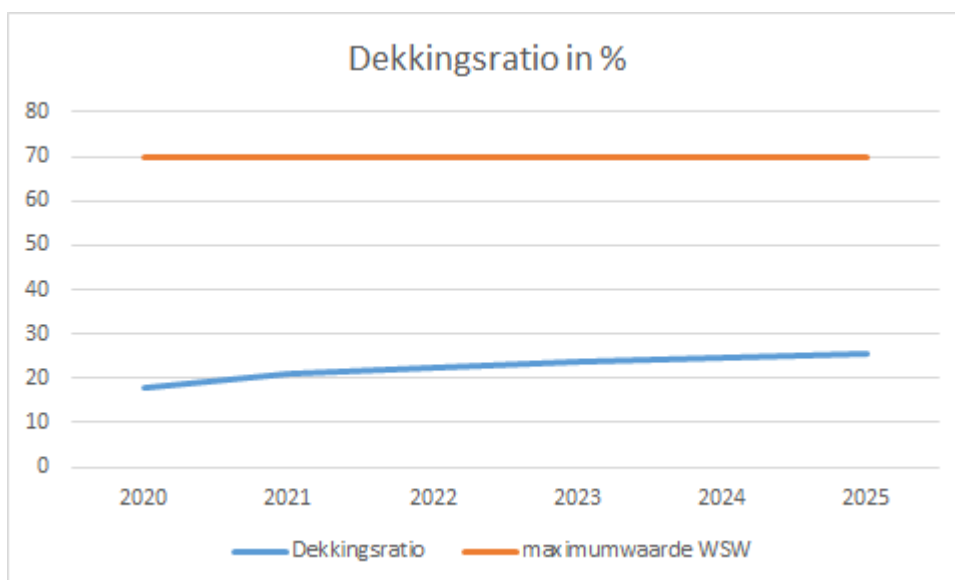
De solvabiliteit geeft aan wat de verhouding is tussen het eigen vermogen en het totale vermogen op basis van beleidswaarde. Op basis van de beleidswaarde is de solvabiliteit in 2020 circa 55%. Hiervoor is door de toezichhouders een minimum bepaald van 15%.



Dekkingsratio

De dekkingsratio is de verhouding tussen de opgenomen leningen en de marktwaarde van het bezit.

Deze ratio is bedoeld om te kijken of het onderpand (de woningen) in geval van financiële problemen voldoende waarde is om de schulden van de corporatie af te lossen. De dekkingsratio is vooral voor het WSW (als borginstelling voor de leningen die een corporatie aangaat) van belang.



Ook de balansratio's laten zien dat Thús Wonen binnen de normen acteert.

Resumerend is, na de voorgaande beschouwing van de relevante ratio's, de conclusie dat de financiële continuïteit voldoende is gewaarborgd.

Treasurybeleid

Begin 2020 heeft Thús Wonen een aangepast treasurystatuut goedgekeurd. Het treasurystatuut heeft tot doel nadere formele richtlijnen vast te leggen waarbinnen de treasuryactiviteiten bij Thús Wonen dienen plaats te vinden, waardoor financiële en operationele

risico's beheerst worden en een objectieve en transparante verantwoording vooraf en achteraf mogelijk is.

In 2018 heeft Thús Wonen de financieringsstrategie goedgekeurd. De financieringsstrategie bepaalt, binnen de kaders van het treasurystatuut, de gewenste financieringspositie en -structuur passend bij de langetermijnbedrijfsdoelstellingen van Thús Wonen. Op basis van de financieringsstrategie worden de treasuryjaarplannen gemaakt op basis waarvan leningen worden aangetrokken ten behoeve van investeringen. De voortgang van investeringen en de beschikbaarheid van voldoende liquide middelen daarvoor wordt regelmatig afgestemd door de afdelingen Interne Bedrijfsvoering en Vastgoed.

In haar treasurystatuut heeft Thús Wonen vastgelegd geen gebruik te maken van derivaten. Aan eventueel nieuwe financiële producten zijn strenge eisen verbonden, zoals:

- a. toegestaan (Aw, WSW en het Ministerie BZK);
- b. passend in het risicoprofiel;
- c. transparant;
- d. begrijpelijk;
- e. toegevoegde waarde;
- f. liquide markt: voldoende vraag en aanbod.

Door de strenge voorwaarden en toetsing, die verbonden is aan het in gebruik nemen van nieuwe producten, worden onacceptabele risico's voorkomen.

Bedrijfsvoering

In deze paragraaf worden aanvullend op het voorgaande nog een aantal algemene zaken met betrekking tot de bedrijfsvoering besproken.

Personeel

Onderstaand een overzicht van het aantal fte's aan het einde van 2020, afgezet tegen de situatie eind 2019.

	Directie	Control	Vastgoed	Wonen	Service & Onderhoud	Interne bedrijfsvoering	Totaal
eind 2019	1,0	0,9	14,4	18,8	19,6	13,1	67,8
eind 2020	1,0	0,0*	14,4	19,8	19,0	13,8	68,1

*Vacature op balansdatum

Facilitering thuiswerken werkplek

Corona heeft er in 2020 voor gezorgd dat er vanaf medio maart 2020 zoveel mogelijk vanuit huis gewerkt wordt. We vinden een goed uitgeruste thuiswerkplek belangrijk. Daarom zijn alle medewerkers die thuiswerken gefaciliteerd met een toetsenbord, beeldscherm en bekaabeling. Daarnaast werken, op de allround onderhoudsmedewerkers na, alle medewerkers met een Surface. Dit biedt een goede mogelijkheid om vanuit huis digitaal te vergaderen.

Maatregelen op kantoor vanwege corona

Er zijn ook medewerkers voor wie het voor de uitvoering van het werk noodzakelijk is om (af en toe) op kantoor te werken. Daarom zijn de werkplekken op kantoor ook compleet uitgerust gebleven. In het kader van de coronamaatregelen zijn er diverse aanpassingen gedaan

op kantoor. Er zijn bijvoorbeeld looproutes, diverse desinfectiepunten en een intekenlijst. We zien dat iedereen die op kantoor komt zich over het algemeen heel goed houdt aan de genomen maatregelen en de richtlijnen van het RIVM.

Reiskosten/thuiswerkvergoeding

Vanaf 1 mei 2020 is de vaste vergoeding voor woonwerkverkeer stopgezet. Vanaf dat moment declareren de medewerkers die naar kantoor komen de gereden kilometers. Daarnaast ontvangen alle medewerkers die vanuit huis werken vanaf 1 mei 2020 een thuiswerkvergoeding.

Opleidingen

Er stonden voor 2020 diverse opleidingen/trainingen op de planning. Een aantal heeft, vanwege digitale mogelijkheden, toch plaatsgevonden. Het grootste gedeelte van de geplande opleidingen en trainingen is uitgesteld en opnieuw ingepland voor 2021.

Prestatiebegroting/realisatie van de doelstellingen

In 2020 is er gewerkt met een prestatiebegroting waarin de doelstellingen voor 2020 zijn geformuleerd. Per tertiaal is intern gerapporteerd over de realisatie van die doelstellingen. Alles overziend is de bedrijfsvoering ondanks corona redelijk goed verlopen in 2020, maar door alle aandacht die naar de bedrijfsvoering is gegaan, is een aantal andere activiteiten uit de prestatiebegroting in het gedrang gekomen. Financieel zijn we ruimschoots binnen de vooraf geplande kaders gebleven. In 2021 worden zo mogelijk de activiteiten opgepakt waar we in 2020 niet aan toe zijn gekomen.

I&A

Automatisering is een essentieel hulpmiddel van Thús Wonen. Thús Wonen werkt sinds 2017 met het primair systeem Viewpoint van leverancier Itris. Sinds de implementatie en ingebruikname van Viewpoint wordt hard gewerkt aan het aansluiten van de rapportagemogelijkheden van Viewpoint op de informatiebehoefte van de organisatie. Daarbij is de voortdurende aandacht voor datakwaliteit in alle geledingen van het bedrijf een belangrijk uitgangspunt. In juni 2020 is de formatie uitgebreid met een I&A-beleidsadviseur die verantwoordelijk is voor een consistent en toekomstbestendig I&A-beleid dat bijdraagt aan het realiseren van de doelen van de organisatie.

Het hosten en beheren van onze ICT-omgeving is belegd bij ICT-dienstverlener NEH. In samenwerking met NEH is er in 2019 een belangrijke stap gezet met de invoering van de 'werkplek van de toekomst'. De medewerkers die veel mobiel werken zijn in 2019 voorzien van een Surface-computer die de functies, die voorheen werden vervuld door iPad, laptop en thin client, in één handzaam apparaat verenigt. De rest van de organisatie zou in 2021 van een Surface worden voorzien, maar vanwege de coronacrisis is dit versneld uitgevoerd in 2020. Daarnaast zijn we versneld gemigreerd naar een Office-omgeving die digitaal werken en vergaderen goed faciliteert. Dankzij deze ontwikkelingen zijn we goed in staat geweest om de overstap naar vrijwel volledig digitaal en op afstand vanuit huis werken te maken.

De Woningwet

In 2015 is de nieuwe Woningwet van toepassing geworden. Deze wet bepaalt onder andere de manier waarop een corporatie zich verhoudt tot haar voornaamste stakeholders: de huurders en de gemeenten. Corporaties moeten zich naar vermogen inspannen om het volkshuisvestingsbeleid, van de gemeenten waarin zij actief zijn, vorm te geven. De gemeenten Dantumadiel en Noardeast-Fryslân hebben de beleidsvisie Wonen 2021-2025 opgesteld. Met

de beleidsvisie Wonen als basis, brengt de corporatie, in samenspraak met de huurdersorganisatie, een bod uit aan de gemeenten. In het bod wordt uiteengezet wat het eerstvolgende jaar concreet en de daaropvolgende jaren op hoofdlijnen wordt voorgesteld om te doen. In een tripartite overlegstructuur komen gemeenten, huurdersorganisatie en corporatie vervolgens tot prestatieafspraken. In 2020 heeft Thús Wonen een bod voor het boekjaar 2021 uitgebracht. Dit bod sloot goed aan bij de volkshuisvestingsopgave die de gemeenten graag gerealiseerd zien worden. De gemeenten hebben het bod geaccepteerd, waarmee de prestatieafspraken een feit zijn geworden.

Robuuste meerjarenbegroting (RMJB)

In het programma RMJB is in 2020 onderzocht met welke onderhouds- en investeringsprogramma's een duurzaam financieel model mogelijk is terwijl we recht blijven doen aan onze volkshuisvestelijke opgave. Met de aldus bepaalde onderhouds- en investeringsprogramma's bedraagt de schuldpositie in 2030 ca. € 220 miljoen, tegen een geschat eigen vermogen van € 560 miljoen. De ICR schommelt tot 2030 tussen de 3 en de 4 en is daarmee geen kritieke ratio meer. De LTV zit in 2030 tegen de interne norm van 80% en zit daarmee nog binnen de landelijke norm van 85%. De schuld per vhe gaat naar € 33.513,- en zit daarmee nog binnen de interne norm van € 35.853,-. De terugverdientijd van de leningportefeuille beweegt zich rond de 23 jaar. Daarmee hebben we binnen de horizon van de meerjarenbegroting tot 2030 een robuust en gezond financieel perspectief en doen we recht aan onze volkshuisvestelijke opgave.