

**Voltooid
Verleden
Vestia**

Het verhaal van Vestia 2012 – 2022

Inhoud


Leeswijzer	3
1. Vestia	5
1.1 Kernpunten jaarverslag	5
1.2 Verslag van het bestuur	14
1.3 Programma structurele oplossing	19
2. Ontwikkelingen	22
2.1 Landelijke ontwikkelingen	22
2.2 Regionale ontwikkelingen	24
2.3 Samenwerking en stakeholders	24
3. Missie, visie en strategie	27
3.1 Missie en doelen	27
3.2 Strategie en doelen	28
4. Strategische doelen	29
4.1 Goede woningen	29
4.2 Goede dienstverlening	32
4.3 Betaalbare stad	34
4.4 Leefbare wijken	40
4.5 Duurzame portefeuille	46
4.6 Mens en Organisatie	55
4.7 Financieel herstel	63
5. Governance	71
5.1 Het bestuur	71
5.2 Control	72
5.3 Compliance	73
5.4 Risicomanagement	74

6. Verslag van de raad van commissarissen	78
7. Maatschappelijke verantwoording	88
7.1 Werkzaam in het belang van de volkshuisvesting	89
Bijlagen	92
1. Gemeenten en prestatieafspraken 2022 / 2023	92
2. Nieuwbouw en renovaties per gemeente	93
3. Verbindingen	94

Leeswijzer

Het jaarverslag Vestia 2022 begint met een beeldende samenvatting van de hoofdpunten. Hierin geven we onze resultaten kort en overzichtelijk weer. Wilt u meer toelichting over een bepaald onderwerp? Dan kunt u door het aanklikken van een van de infographics direct naar de meer uitgebreide informatie verderop in het jaarverslag springen. Van daaruit gaat u met een klik op het icoontje weer terug naar de samenvatting of de inhoudsopgave.

Handige symbolen

 terug naar de inhoudsopgave

 terug naar de kernpunten

1. Vestia



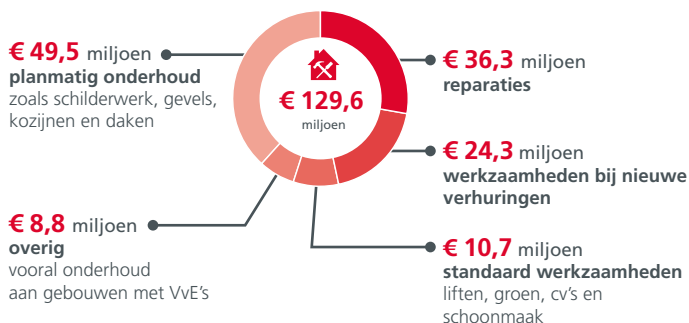
1.1 Kernpunten jaarverslag

De infographics geven het beeld van de resultaten voor onze belangrijkste ambities in 2022:

- > Goede woningen
- > Goede dienstverlening
- > Betaalbare stad
- > Leefbare wijken
- > Duurzame portefeuille
- > Mens en Organisatie
- > Financiële kengetallen

Goede woningen

Kwalitatief goede woningen vereisen voldoende onderhoud en tijdige renovatie. We voerden vooral onderhoud uit in onze vier kerngemeenten, Rotterdam, Den Haag, Delft en Zoetermeer omdat daar de opgave het grootst is.



Goede dienstverlening

De basis van goede dienstverlening is: goed bereikbaar zijn voor onze huurders, reparaties in één keer goed doen en doen wat we beloven. We meten de tevredenheid om blijvend te verbeteren. Terwijl we toewerkten naar de splitsing zijn we er in geslaagd om onze dienstverlening op peil te houden.



277.371
telefonisch



1.350
bezoekers



29.082
e-mail / brief



88.347
online zelf geregeld

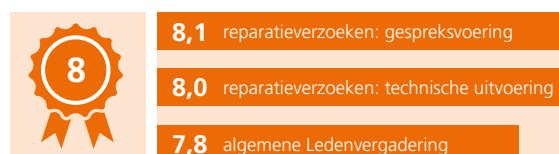


2.850
Facebook en Twitter

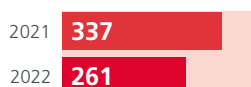
Huurders beoordelen onze service gemiddeld met een 7,3.



Woningeigenaren in 182 VvE's die we in beheer hebben beoordelen onze service gemiddeld met een 8.



De meest voorkomende klachten gaan over lekkages en over medewerkers met direct klantcontact (sociaal beheer en klantenservice). Een belangrijke reden voor het laatste is dat de verwachtingen van de huurders niet altijd overeenkomen met het beleid dat onze medewerkers uitvoeren. Het totaal van 2022 is vertekend doordat er in december minder klachten zijn geregistreerd vanwege de splitsing.

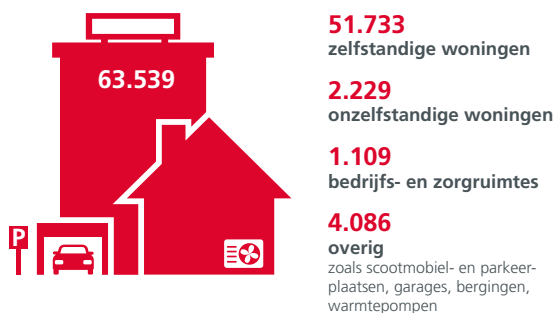
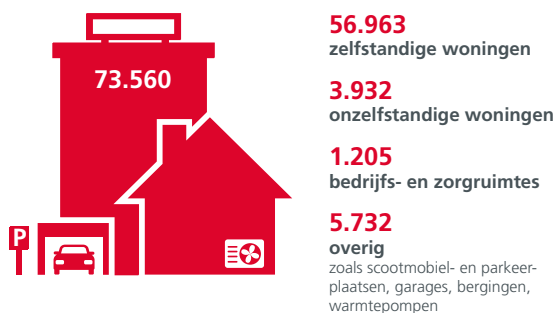


Wij spannen ons in klachten vroegtijdig op te lossen. Lukt dit niet? Dan kunnen huurders zich wenden tot de Geschillencommissie Vestia. In 2022 kwam het aantal geschillen in totaal op 58.



Betaalbare stad

Voor ons is een betaalbare stad een stad met voldoende huurwoningen voor lage(re) en middeninkomens. In 2022 hielden we in onze kerngemeenten onze woningvoorraad op peil.

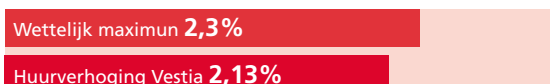
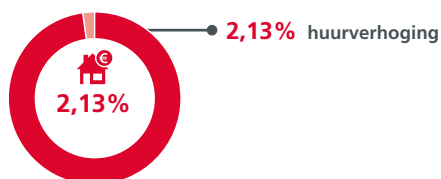


Bij de verdeling van sociale huurwoningen houden we ons aan twee belangrijke wettelijke kaders: passend toewijzen en de Europese toewijzingsregel.



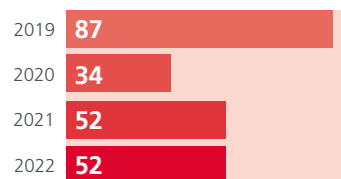
Minimaal 92,5% van het DAEB-bezit moet verhuurd worden aan woningzoekenden met een lager inkomen (bij eenpersoonshuishoudens maximaal € 40.765, bij meerpersoonshuishoudens maximaal € 45.014).

De stijging van de huursom bedroeg in 2022 2,13%

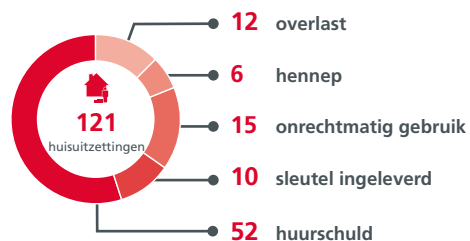


Huisuitzettingen door huurschuld

Het aantal ontruimingen wegens huurschuld bleef in 2022 gelijk aan 2021.



Totaal huisuitzettingen 2022



De ontruimingen vanwege hennep, overlast en onrechtmatig gebruik gingen door om de woningen zo snel mogelijk aan te bieden aan woningzoekenden

Het saldo van de betalingsachterstand steeg in 2022 licht ten opzichte van 2021 met € 86.000.

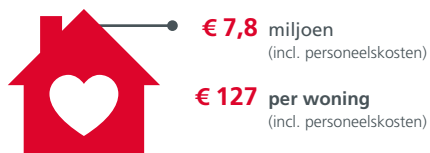
Betalingsachterstanden 2022 (x €1.000)

- > Vorderingen actieve contracten € 7.063
- > Vorderingen niet actieve contracten € 2.915
- > In mindering voorziening: € -2.937



Leefbare wijken

Bij al onze activiteiten voor leefbaarheid zetten we minimaal in op: prettige en veilige woonomgeving, schoon, heel en veilig vastgoed, garantie van woongenot, voorkomen van schulden en huisuitzettingen. Ook maken we gebruik van de kracht van bewoners, bedrijven en maatschappelijke organisaties.



50 bewonerscommissies

39 klankbordgroepen bij renovaties

255 personen in wijkberaad, leefbaarheidsgroep, activiteitencommissie, actieve bewoners of actief in buurtinterventieteam

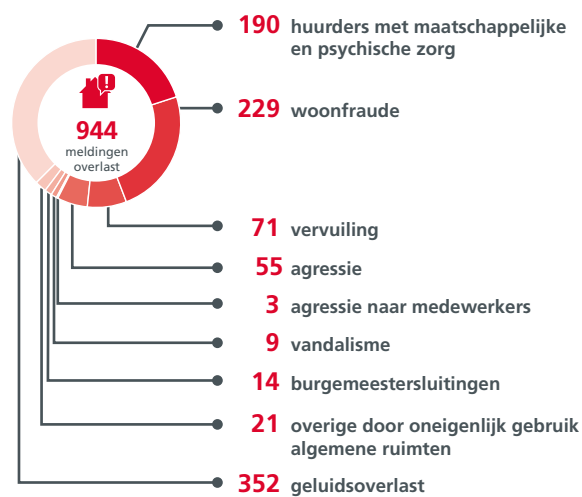
In onze kerngemeenten haalden we de taakstelling voor statushouders; in Rotterdam met extra woningaanbod van collega-corporaties.



In de kerngemeenten Rotterdam, Den Haag en Zoetermeer realiseerden we in 2022 de taakstelling voor de huisvesting van bijzondere doelgroepen. In Delft bleven we beperkt achter op de taakstelling.



- > hulp voor huurders met (psychische of financiële) problemen
- > aanpak van woonfraude: onderhuur, hennepkwekerijen
- > bemiddeling bij burenruzies
- > initiatieven voor een schone en leefbare woonomgeving

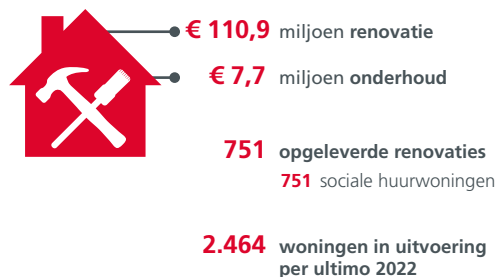
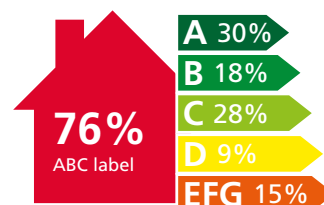


Duurzame portefeuille

Een duurzame portefeuille houdt in dat deze evenwichtig is opgebouwd en in de toekomst aan de vraag voldoet. Hierbij is onze ambitie een CO2-neutrale gebouwenvoorraad in 2050, door het isoleren en aardgasvrij maken van onze woningen. En we maken deze beter geschikt voor huidige en toekomstige huurders.




Door woningen te verduurzamen, maakten we in 2022 5.409 labelstappen. Het gemiddelde energielabel van onze woningen is label C. Ondanks de verbetering van de energielabels hebben we te maken met een grote duurzaamheidsopgave voor onze woningen met een E, F en G label.



In 2022 brachten we meer woningen naar label A en B. Ook het aantal aardgasvrije woningen nam toe.

A **1.024** woningen naar label A

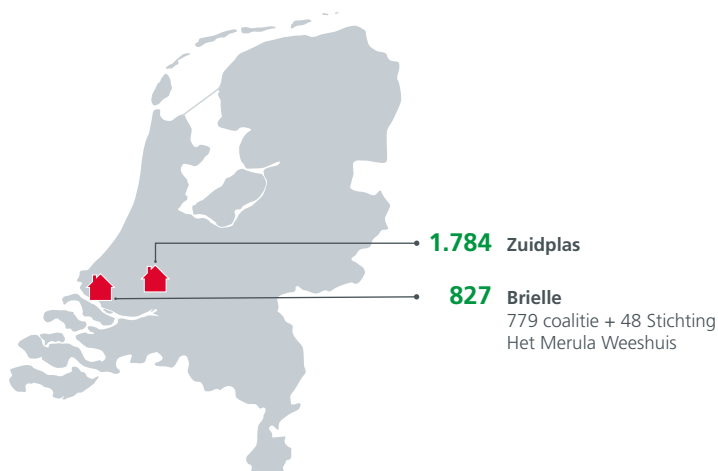
B **73** woningen naar label B



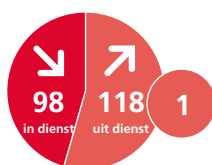
32 aardgasvrije woningen opgeleverd in 2022

2.746 aardgasvrije woningen tot eind 2022

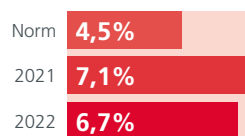
We verkochten 2.611 eenheden in Brielle en Zuidplas aan andere corporaties.



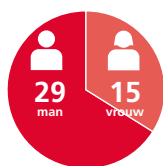
Mens en Organisatie



118 medewerkers uit dienst, waarvan 1 overging naar een andere corporatie door de verkoop van woningen.

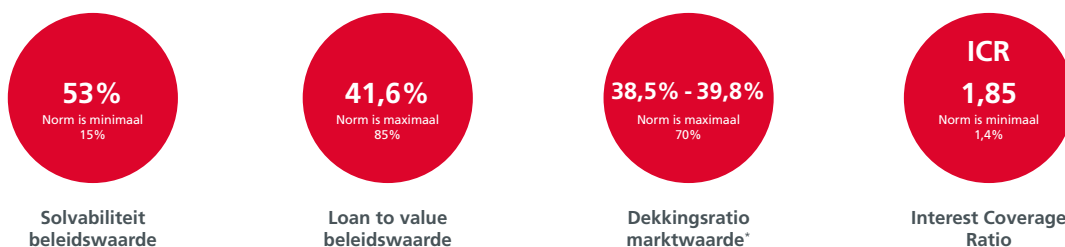


Het ziekteverzuim daalde in 2022 ten opzichte van 2021 met 0,4%



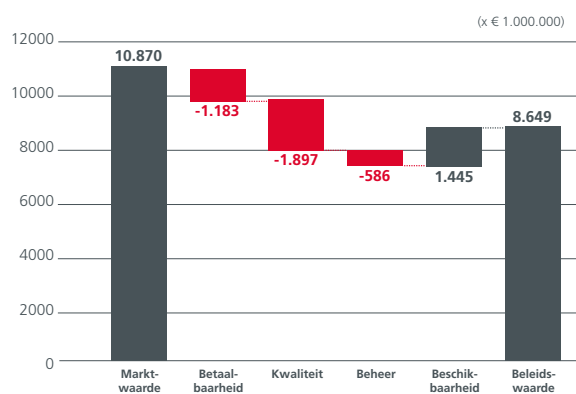
Financiële kengetallen

In 2022 behaalden we een negatief resultaat van € 338,4 miljoen. Dit komt vooral door de waardedaling van het vastgoed en doordat we een groot bedrag als onrendabele investering namen. Het operationeel resultaat kwam uit op € 93,4 miljoen. Dit is € 23,1 miljoen hoger dan begroot. De grootste verschillen komen door het later verkopen van deelportefeuilles van Brielle en Zuidplas en een lagere afdracht voor de verhuurderheffing. We voldeden in 2022 aan alle normen van de Autoriteit woningcorporaties (Aw) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW).



*Percentage is afhankelijk van de gekozen marktwaarde van de leningen. Naast de dekkingsratio kennen we onderpandsratio. Deze is vrijwel gelijk aan de dekkingsratio.

De beleidswaarde komt door middel van vier afslagen op de marktwaarde tot stand. De afslagen zijn er voor betaalbaarheid, kwaliteit, beheer en beschikbaarheid en drukken onze maatschappelijke inzet uit.



Governance

We handelen integer, competent en transparant. We hebben onze control, compliance en risicomanagement goed op orde. We leggen verantwoording af aan interne en externe toezichthouders. Vestia onderschrijft de Governancecode woningcorporaties.



Control

We hebben risicobeheersing en interne controle ingericht volgens de three lines gedachte en linies. Door deze drie lagen van control reduceren we kansen op fouten tot een minimum en beheersen we risico's. De verdedigingslinies zijn het lijnmanagement, de afdeling Financiën & Control en de stafafdeling Interne Beheersing. Extern toezicht door de accountant valt buiten het 'Three lines' model maar zien we als de vierde lijn.



Compliance

We zetten op tijd stappen om te blijven voldoen aan wet- en regelgeving. Daarnaast monitort het compliance team de toepassing van wet- en regelgeving in onze dagelijkse activiteiten. Elk half jaar rapporteert het team aan de raad van bestuur en de raad van commissarissen over compliance.



Risicomanagement

We hebben een systeem van risicomanagement ingericht, gebaseerd op de strategische risicoanalyse uit 2021 voor onze strategische doelen. We verwerkten de resultaten in risicomatrixen en benoemden verbeteracties. Deze acties monitoren we als onderdeel van onze planning- en control cyclus.

1.2 Verslag van het bestuur

Een nieuw begin

2022 luidde het einde in van Vestia. Het is het slot van tien jaar lang saneren waarin we volkshuisvestelijk deden wat kon, maar niet naar volle tevredenheid van de stakeholders en van onszelf. In 2022 is de saneringsstatus van Vestia opgeheven en konden we de splitsing in drie nieuwe corporaties doorzetten. Na twee jaren van intensieve voorbereiding vierden we het begin van de drie nieuwe corporaties Hef Wonen, Hof Wonen en Stedelink. Hiermee leverden we een unieke en bijzondere prestatie. Met name ook omdat we ondertussen de dienstverlening op peil en het bedrijf draaiende hielden. Dit jaarverslag is het laatste van Vestia. We nemen u mee in de boeiende wereld van het laatste jaar in ons bestaan.

Structurele oplossing

In 2021 kwamen we met onze stakeholders tot overeenstemming over een structurele oplossing voor Vestia. De leden van Aedes stemden in februari 2021 in overgrote meerderheid voor het voorstel om op vrijwillige basis onze dure leningen over te nemen in ruil voor marktconforme leningen. We konden daardoor onze rentelasten met € 28 miljoen per jaar verlagen voor een periode van 40 jaar. Tegelijkertijd spraken we af dat Vestia in drie corporaties zou worden gesplitst om het systeemrisico voor het borgstelsel te verlagen. De leningenruil is geëffectueerd eind 2021, de splitsing op 31 december 2022. De voorbereiding van de splitsing heeft in 2022 veel tijd en energie gevraagd van onze organisatie, huurdersorganisatie en stakeholders (zie verderop 1.3).

Voltooid Verleden Vestia

Op 1 november hebben we het symposium 'Samen bouwen aan de toekomst' georganiseerd voor alle stakeholders die een belangrijke rol hebben gespeeld bij het komen tot een structurele oplossing. Onder de bezielende leiding van Ruben Maas werd in dit symposium teruggeblikt op tien jaar sanering en zijn de drie nieuwe corporaties voorgesteld. Na de boeken 'De vrije val van Vestia' (Hans Verbraeken) en 'Het derivatendrama' (Jan Smit) sloten we de reeks af met 'Voltooid Verleden Vestia'. Hierin is een groot aantal direct betrokkenen geïnterviewd over het derivatendrama en de gebeurtenissen daarna. Het boek sluit af met geleerde lessen. De eerste exemplaren van het boek werden overhandigd aan Cees van der Harst (voorzitter van de Huurdersraad) en Martin van Rijn (voorzitter Aedes). Hugo de Jonge (minister voor Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening) sprak zijn waardering uit voor het vele goede werk dat was verricht om tot de structurele oplossing te komen. We kijken terug op een geslaagd symposium dat het slot markeerde van een bewogen periode.

Prestatieafspraken

Het ministerie van BZK, Aedes en de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) sloten in de zomer een akkoord over de Nationale Prestatieafspraken. In die afspraken zijn doelstellingen geformuleerd om de grote vraagstukken op de woningmarkt en de volkshuisvesting aan te pakken. Er moeten meer woningen worden gebouwd, met name in het sociale- en middensegment, en er liggen forse ambities als het gaat om de verduurzaming van het bezit. Ook betaalbaarheid en leefbaarheid zijn belangrijke thema's. De afspraken worden uitgewerkt naar regiodeals en die vormen de basis voor de prestatieafspraken vanaf 2023 op lokaal niveau. De drie corporaties geven in hun (meerjaren) begroting een eerste aanzet hoe zij invulling denken te geven aan de Nationale Prestatieafspraken. Die werken ze in 2023 verder uit in plannen en afspraken met gemeenten en huurdersvertegenwoordigers.

In 2022 sloten we prestatieafspraken met de gemeente Den Haag, Delft, Zoetermeer en Zuidplas. De Huurdersraad ondertekende deze afspraken integraal. In eerdere jaren werd nog een voorbehoud gemaakt bij de prijs-/kwaliteitsverhouding van de woningen. De Huurdersraad maakte wel een voorbehoud bij de inkomensafhankelijke huurverhoging. Zij vinden het belangrijk dat de huren wel betaalbaar blijven voor de groep huurders die daardoor wordt geraakt. Voor Rotterdam loopt nog een tweejarige afspraak. Voor alle afspraken geldt dat ze zijn gemaakt door ons, maar uiteraard ook bindend zijn voor de drie nieuwe corporaties, afhankelijk van het werkgebied.

Verkoop

Na de eerdere verkoop in Pijnacker-Nootdorp, Barendrecht, Westland en Bergeijk hebben we in 2022 weer belangrijke stappen gezet in de verkoop van ons bezit in de zogenaamde maatwerkgemeenten. In Brielle hebben we ruim 760 woningen overgedragen aan de corporaties Maasdelta, Ressor Wonen en De Zes Kernen. Daarnaast zijn ruim 40 woningen overgedragen aan stichting Het Merula Weeshuis. We behielden nog 750 woningen in Brielle. De nieuwe corporatie Hef Wonen vervolgt in 2023 het gesprek met twee corporaties over een mogelijke verkoop.

In Zuidplas hebben we twee derde van het bezit (bijna 1.740 woningen) overgedragen aan Woonpartners Midden-Holland en Woonbron. De rest bleef in ons bezit en gaat deel uitmaken van het werkgebied van de nieuwe corporatie Stedelink.

Daarmee hebben we het grootste deel van ons bezit in de zes maatwerkgemeenten overgedragen. De verkoop draagt bij aan ons financieel herstel. Het is echter ook volkshuisvestelijk van groot belang omdat we de gewenste volkshuisvestelijke bijdrage niet konden leveren. Wij danken de overnemende corporaties en de betrokken gemeenten voor hun constructieve opstelling. Het is fijn dat de woningen behouden blijven voor de volkshuisvesting en de overnemende corporaties een bijdrage kunnen leveren aan de lokale volkshuisvestelijke opgaven.

Onderhoud en investeringen

In 2022 hebben we voor € 129,6 miljoen uitgegeven aan onderhoud en voor € 179,0 miljoen geïnvesteerd in ons vastgoed. Ten opzichte van 2021 (€ 127,3 miljoen) namen de investeringen met € 53,1 miljoen toe. De onderhoudsuitgaven stegen met € 6,9 miljoen vergeleken met 2021. Met de oplevering van 751 renovaties en 32 nieuwbouwwoningen leverden we een belangrijke impuls aan de kwaliteit van ons bezit.

Na diverse rechtszaken konden we in 2022 beginnen met de bouw van nieuwe woningen in de Tweebosbuurt in Rotterdam. We bouwen hier woningen in het midden- en sociale segment. De herstructurering van Tweebos past in de aanpak voor het Nationale Programma Rotterdam Zuid (NPRZ). In Rotterdam Zuid rondde we de besluitvorming af over een ingrijpende renovatie van het complex Patrimoniumshof en gaan we nieuwe sociale huurwoningen bouwen in het project Wildenburg.

In Den Haag zetten we ons met name in voor Zuidwest waar een omvangrijke uitdaging ligt om het verouderde bezit te vernieuwen door renovatie en sloop-nieuwbouw. Dit vindt vooral plaats in de wijken Moerwijk-Oost en -West. Ook zijn we bezig met renovatie- en nieuwbouwplannen in de Oorden en de Venen. De Oorden (854 woningen) wordt hierbij volledig gasloos. Wij participeren in de Wijkontwikkelingsmaatschappij (WOM) Den Haag Zuidwest, waarbij in 2022 in onderlinge samenwerking het project Parel Moerwijk is opgeleverd. We hebben daar een mix van sociale huur, vrije sector huur en

betaalbare koopwoningen gerealiseerd. Ten slotte werken wij samen met de woningcorporatie Mooiland om vier nieuwbouwprojecten te realiseren in Moerwijk-Oost, Spoorwijk en Laak. In 2022 startten we met de aanpak van het Willem Dreeshuis. Hier gaan we een mix van reguliere woningzoekenden en uitstromers maatschappelijke opvang huisvesten. Ook werkten we aan de voorbereiding van verbeteringen in 2023 aan 20 Herbergiers. Dit is kleinschalig zorgvastgoed voor demente ouderen dat we door het hele land hebben.

In Delft gingen we verder met de herstructurering van de Bomenwijk. De laatste fase van de nieuwbouwprojecten loopt volgens planning en is eind 2022 en begin 2023 afgerond. Ook zijn de renovaties in de Diepenbrockstraat en de Kinschotstraat opgeleverd. De renovatiewerkzaamheden in de Javastraat en Lodewijk van Deyselhof zijn gestart. In Zoetermeer is de renovatie aan de Dunantflat opgeleverd en de renovatie van de Van Aalstflat gestart.

Aedes-benchmark

In 2022 zijn de uitkomsten van de Aedes-benchmark voor boekjaar 2021 gepubliceerd. We scoren in categorie A als het gaat om onze beïnvloedbare beheerlasten en de lasten voor onderhoud en verbetering. Dat betekent dat onze lasten lager zijn dan het gemiddelde in de sector. Dat past bij onze saneringsstatus van de afgelopen jaren.

Op het prestatieveld 'Huurdersoordeel' scoren we lager dan gemiddeld in de sector. Wel is onze dienstverlening en bedrijfsvoering op hetzelfde niveau gebleven als in het vorige jaar, ondanks alle voorbereidende splitsingswerkzaamheden. Onze doelstelling is om die scores meer naar het sectorgemiddelde te brengen.

Ook op de prestatievelden 'Duurzaamheid' en 'Betaalbaarheid en beschikbaarheid' scoren we lager dan gemiddeld in de sector. Ons streven is om de scores op deze onderdelen te verbeteren. Zeker nu we de saneringsperiode achter ons hebben gelaten.

Juridische procedures

Wij zijn nog steeds bezig om de verantwoordelijken voor het derivatendebacle op het matje te roepen en waar mogelijk de schade te verhalen. Met Nomura troffen wij in 2022 een schikking van € 18.925.000. Er lopen nog procedures tegen twee banken. Ook het hoger beroep in de strafzaak tegen de voormalige treasurer is nog bezig.

Verder zijn wij nog bezig de schade te verhalen die is veroorzaakt door de voormalig bestuurder van SGBB, een extern projectontwikkelaar en een aantal handlangers. Het merendeel van de schadevergoeding waarvoor de betrokkenen zijn veroordeeld, blijkt oninbaar.

Een andere strafzaak die nog loopt is het hoger beroep rond twee oud medewerkers van Vestia over onderhoud en schoonmaak.

Resultaten 2022 en vermogenssituatie

In 2022 behaalden we een negatief resultaat van € 338,4 miljoen. In 2021 werd nog een positief resultaat van € 1,9 miljard geboekt. Door de veranderde economische omstandigheden is de waardeontwikkeling van het vastgoed in 2022 negatief met € - 220,7 miljoen. Het onderliggende operationeel resultaat is echter € 93,4 miljoen positief en € 23,1 miljoen hoger dan begroot. De belangrijkste redenen hiervoor zijn de € 18,7 miljoen hogere huuropbrengsten doordat de verkoop van het bezit in Zuidplas later plaatsvond dan gepland en de verlaging van de verhuurderheffing met € 17 miljoen. De € 4 miljoen hoger dan begrote kosten voor de splitsing drukten het resultaat enigszins.

De verandering van de marktwaarde heeft ook effect op de beleidswaarde. Deze waarde die gebruikt wordt in de ratio's 'solvabiliteit' (53,0%) en 'Loan to value' (41,6%) is € 628 miljoen gestegen. Deze ratio's voldoen ruim aan de normen van Aw/WSW van respectievelijk minimaal 15% en maximaal 85%. De ICR bedraagt 1,85 en dat is nu ook boven de normen (1,4 voor DAEB en 1,8 voor niet-DAEB). De dekkingsratio was tot aan 2020 de grote bottleneck voor Vestia. De grote stijging van de waarde van het vastgoed in 2021 en de daling van de marktwaarde van de leningen door een hogere marktrente in 2022 zorgt er echter voor dat we met 38,5% tot 39,8% (afhankelijk van de gekozen marktwaarde van de leningen) ook voldoen aan de norm van maximaal 70%.

Vestia sluit de periode van tien jaar saneren al met al financieel positief af. We eindigen ons bestaan met een gezonde balans, waardoor de drie nieuwe corporaties ook gezond kunnen starten. Op concernniveau voldoen zij aan de start aan alle normen die aan de financiële ratio's worden gesteld. Uitzondering daarop is de renteratio op de interne lening. De nieuwe corporaties blijven daarom vooralsnog onder het bijzonder beheer van het WSW en het verscherpt toezicht van de Aw vallen. Daarbij houden ze met name de governance en de financiële ontwikkeling scherp in de gaten.

Slotwoord

Met de drie nieuwe corporaties komt een einde aan het roemruchte bestaan van Vestia. Het laatste jaar heeft in het teken gestaan van het voorbereiden op de splitsing én het continueren van de reguliere bedrijfsvoering en dienstverlening. Het doel was om Hef Wonen, Stedelink en Hof Wonen en de gezamenlijke dienst Clink, goed voorbereid en financieel gezond van start te kunnen laten gaan. Dat is gelukt.

Er is hier weinig ruimte om iedereen die bij deze megaklus heeft geholpen recht te doen. Op het door ons georganiseerde congres op 4 november zijn allen die in de afgelopen jaren betrokken zijn geweest bedankt voor hun steun en inbreng. Er is een boekje geschreven om alles in perspectief te plaatsen: 'Voltooid Verleden Vestia'. Een woord van dank is echter zeer op zijn plaats voor al onze medewerkers die zo stoer zijn doorgegaan in deze roerige tijden. Voor hen is de dienstverlening aan onze huurders altijd op de eerste plaats gekomen. Wij zijn ook onze ondernemingsraad veel dank verschuldigd voor de grote rol die zij hebben gespeeld in het gehele traject. Hun kritische maar opbouwende bijdrage heeft ons voor vele valkuilen behoed. Daarnaast zijn we alle externe experts die ons hebben ondersteund dankbaar, en de interne en externe toezichthouders die er vanuit hun rol op hebben toegezien dat het schip Vestia op de juiste koers bleef. Maar de allergrootste dank gaat uit naar onze huurders. Zij hebben in al die jaren zo vaak 'nee' gehoord en hebben zelf gezien wat voor impact die tien jaar op hun leefomgeving heeft gehad. Ook voor hen geldt dat we nu weer perspectief kunnen bieden. Wij zijn onze Huurdersraad veel dank verschuldigd voor de kritische maar constructieve samenwerking die er tot op het laatst is geweest. Zonder hen zou de splitsing nooit zijn geslaagd.

Met zeer goede hoop voor de toekomst en met de allerbeste wensen voor Hef Wonen, Stedelink, Hof Wonen en Clink Diensten sluiten we met deze woorden het tijdperk Vestia af.

Namens het bestuur van Vestia,

Richard Feenstra (Lid raad van bestuur tot 31 december 2022)

Arjan Schakenbos (Voorzitter raad van bestuur tot 31 december 2022)

1.3 Programma structurele oplossing

Per 31 december 2022 is de splitsing van Vestia in drie lokaal werkzame corporaties een feit. Per 1 januari 2023 is het corporatielandschap verrijkt met drie nieuwe corporaties: Hef Wonen (Rotterdam), Hof Wonen (Den Haag) en Stedelink (Delft, Zoetermeer en Zuidplas). Samen met de leningenruil die eind 2021 is gerealiseerd, is daarmee invulling gegeven aan de structurele oplossing voor Vestia. Daarmee komt een einde aan tien jaar sanering in het teken van financieel herstel. De drie nieuwe corporaties zijn financieel gezond en kunnen een bijdrage te leveren aan de lokale volkshuisvestelijke vraagstukken en de Nationale Prestatieafspraken.

Begin 2021 stemden de leden van Aedes in om op vrijwillige basis dure leningen van ons over te nemen in ruil voor marktconforme leningen. Daarmee gingen we met ingang van 2022 gedurende 40 jaar € 28 miljoen per jaar minder aan rente betalen. Die middelen kunnen we nu inzetten voor volkshuisvestelijke doelen. In 2022 hebben we die middelen ingezet voor extra onderhoud, kwetsbare doelgroepen en de bevroering¹ van de huren bij de huurverhoging.

In 2021 is binnen Vestia een programma 'structurele oplossing' opgezet om invulling te geven aan de leningenruil en de splitsing per 31 december 2022. Zoals gezegd, de leningenruil is eind 2021 geëffectueerd. 2022 stond in het teken van het voorbereiden van de splitsing in drie corporaties. De ratio achter de splitsing is dat we het systeemrisico voor het borgstelsel aanzienlijk verminderen omdat de leningenportefeuille per corporatie kleiner is en de rente ook lager is door de leningenruil.

In het programma structurele oplossing is een onderscheid gemaakt naar drie programmalijnen: de juridische splitsing, de organisatorische splitsing en het kwartiermakerschap. Onderstaand geven we per spoor een beeld van de activiteiten die in 2022 zijn uitgevoerd.

Juridische splitsing

Qua juridische vorm kozen we uiteindelijk voor een zuivere splitsing. In deze vorm verdeelden we alle activa en passiva onder algemene titel en droegen deze over naar de drie nieuw opgerichte corporaties. Vestia houdt daarmee op de splitsingsdatum op te bestaan. Fiscaal, juridisch en organisatorisch had deze vorm de voorkeur boven een onzuivere splitsing. Fiscaal konden we daarmee, in samenhang met de ANBI-status voor de drie nieuwe corporaties, vrijstelling krijgen van overdrachtsbelasting. Indien die vrijstelling niet zou zijn verkregen zou de splitsing financieel zeer onaantrekkelijk zijn en geen structurele oplossing bieden. De fiscale aspecten van de splitsing kwamen zeer uitgebreid aan de orde in het hele proces. Intensieve afstemming heeft plaatsgevonden met onze fiscaal adviseur, de Belastingdienst en de ministeries van Financiën en BZK.

Bij de verdeling van het vastgoed gingen we primair uit van de gemeente waar het bezit gelegen is. Bij de splitsing hanteerden we het uitgangspunt om een gelijkwaardige uitgangspositie te creëren voor elk van de drie corporaties. Daarbij hielden we rekening met de financiële ratio's, de kasstromen uit het vastgoed en de investeringsopgave. Om de gelijkwaardige positie te bewerkstelligen draaiden we bij de verdeling uiteindelijk aan drie knoppen: de verdeling van de leningen, de verdeling van de aanwezige liquide middelen en de verdeling van het bezit in overig Nederland. Uiteindelijk lukte het ons een gelijkwaardige verdeling te realiseren. Dat vormde ook de basis voor het indienen van de splitsingsstukken bij Aw en WSW.

¹ Dit was een verplichte door de overheid opgelegde huurbevroering die gold voor de hele corporatiesector.

De vier kerngemeenten Rotterdam, Den Haag, Delft en Zoetermeer gaven uiteindelijk allemaal een positieve zienswijze af op de toelating van de drie nieuwe corporaties. Daaraan voorafgaand doorliepen we een intensief traject met ieder van deze gemeenten. Belangrijke onderwerpen waren:

- De portefeuillestrategie per corporatie waarin een beeld is geschetst van de opgaven en de volkshuisvestelijke inzet.
- Het creëren van een gelijkwaardige uitgangspositie tussen de drie corporaties vertaald naar de financiële ontwikkeling per corporatie.
- Het komen tot een redelijke verdeling van de achtervangpositie van de leningen voor de gemeenten.

Er zijn afspraken gemaakt met de vier kerngemeenten over de verdeling van de achtervangposities in lijn met de verdeling van de leningen van de drie nieuwe corporaties. Vooral de gemeente Rotterdam had een onevenredig hoge achtervangpositie. De aanpassingen in de verdeling van de achtervang tussen de vier kerngemeenten worden in 2023 doorgevoerd na afronding van de besluitvorming door de diverse gemeenteraden.

Ook de Huurdersraad gaf een positieve zienswijze af op de aanvraag tot toelating van de drie nieuwe corporaties. Voor de Huurdersraad was zeer belangrijk dat meer perspectief ontstaat voor de huurders ten opzichte van de situatie waarin Vestia zou blijven voortbestaan. Dat kon naar het oordeel van de Huurdersraad voldoende worden aangetoond. De nieuwe corporaties krijgen perspectief om voldoende te doen aan onderhoud en verbetering, een gematigder huurbeleid, dichterbij de huurder en zijn leefomgeving zijn en een goede dienstverlening.

Begin augustus dienden we alle stukken ter goedkeuring in bij de Aw en het WSW. De Aw verleende in september haar goedkeuring op de aanvraag voor splitsing en toelating van de drie nieuwe corporaties. Het WSW gaf in december haar goedkeuring op de toelating en de registratie van de drie nieuwe corporaties als deelnemer van het WSW. Begin augustus deponeerden we de splitsingsstukken en een recent overzicht van de financiële positie bij de Kamer van Koophandel. Hierop is geen verzet aangetekend door derden.

Al onze contracten met derden zijn gescreend op bepalingen op basis waarvan de wederpartij de overeenkomst kan opzeggen of wijzigen. Voor zover dit aan de orde was zijn de contractpartijen actief benaderd. Dat heeft niet geleid tot noemenswaardige problemen. Vervolgens is bepaald aan welke corporatie we het contract moesten toebedelen.

Voor alle drie de corporaties stelden we nieuwe statuten en reglementen op. Ook bepaalden we hoe de activa en passiva precies moesten worden verdeeld. Dat is uiteindelijk vastgelegd in een notariële akte die op 31 december 2022 is gepasseerd bij de notaris.

Organisatorische splitsing

Voor de drie nieuwe corporaties werkten we een organisatiestructuur uit met bijhorende formatie en functieclassificatie. We kozen voor een functionele organisatiestructuur waarin gebiedsgericht wordt gewerkt om zo de overgang van oud naar nieuw soepeler te laten verlopen. Ook besloten we een aantal functies onder te brengen in een gezamenlijke dienst, genaamd Clink Diensten. Dit is noodzakelijk voor de haalbaarheid en continuïteit, levert meerwaarde op, en beperkt kosten of risico's. Het gaat om ICT, HR, inkoop, privacy & security, documentaire informatievoorziening, fiscale zaken en verzekeringen, treasury en VvE-beheer. De gezamenlijke dienst is juridisch ondergebracht bij Stedelink. De afspraken over

de samenwerking en doorbelasting van de kosten legden we vast in een samenwerkingsovereenkomst. De afspraak is dat de drie corporaties minimaal drie jaar gebruikmaken van de diensten die in Clink zijn ondergebracht. De kosten van de dienstverlening zijn vrijgesteld van btw. Daarnaast legden we ook de afspraken over de nog lopende juridische procedures tegen de banken en een aantal restonderwerpen neer in nog twee samenwerkingsovereenkomsten. De sturing en samenwerking van de gezamenlijke dienst werkten we in de loop van 2022 verder uit in onder andere een overlegstructuur en producten- en dienstencatalogus.

Na de instemming van de OR en het vaststellen van een sociaal plan, startten we met de plaatsing van alle medewerkers. In vier maanden tijd is het hele plaatsingstraject afgerond. Daardoor konden we medio 2022 beginnen met de werving van de nog openstaande vacatures en het overdragen van kennis naar medewerkers nieuwe teams. Ook is de werving gestart voor de voorzitters van de raden van bestuur en de vacante functies in de raden van commissarissen. Eind 2022 organiseerden we nog een onboarding bijeenkomst voor de nieuwe commissarissen.

De voorbereiding van de splitsing was een enorme operatie. Op een groot aantal onderwerpen zijn projectgroepen gevormd. Hieronder een greep uit het grote aantal projecten:

- Het ICT-landschap moest worden omgezet naar drie nieuwe corporaties.
- De bestaande data en bestanden zijn geschoond en omgezet naar de drie nieuwe corporaties.
- Er zijn afspraken gemaakt over het benoemen van key-users, het proceseigenaarschap en -management. Voor zover aan de orde zijn processen aangepast of uitgewerkt.
- Op strategisch- en tactisch niveau zijn huisvestingsplannen gemaakt voor de drie nieuwe corporaties. Deze plannen zijn inmiddels deels uitgevoerd.
- Voor facilitaire zaken zijn afspraken gemaakt met het oog op de splitsing.
- Voor de drie nieuwe corporaties, de gezamenlijke dienst en Verantwoord Wonen BV is een naamgevingstraject doorlopen en een nieuwe huisstijl ontwikkeld.

Kwartiermakerschap

De bestuurders en leden van het managementteam van de nieuwe corporaties (voor zover deze intern doorstroomden) zijn aangewezen als kwartiermaker. De bedoeling hiervan was om medewerkers en teams voor te bereiden op de nieuwe situatie na splitsing. Ook speelden de kwartiermakers een belangrijke rol bij het opstellen van de (meerjaren)begroting en het jaarplan per corporatie. Vanaf september zijn de nieuwe teams diverse malen bijeengewoest.

Programmabureau

Alle projecten waren onderdeel van het programma structurele oplossing. Het programmabureau is stevig neergezet en ondersteund door externen. Van hieruit werd wekelijks de voortgang bewaakt, bijgestuurd waar nodig en de besluitvorming voorbereid. Elke veertien dagen was er een directieraad uitsluitend gericht op de onderwerpen uit het programma. Alle directieleden waren sponsor van een of meerdere projecten uit het programma. Naast de extra inzet van de medewerkers was het nodig om externe specialisten in te zetten, met name juristen, fiscalisten en adviesbureaus. Ook huurden we diverse externe projectleiders in. De kosten van het totale programma over 2022 bedroegen € 11,5 miljoen. Hierin zijn ook extra kosten voor ICT opgenomen in verband met het kopiëren van applicaties in het ICT-landschap voor drie corporaties.

Door de effectivering van zowel de leningenruil als de splitsing, zette de Vestia-organisatie een enorme prestatie neer. Het resultaat van de kracht van samen!

2. Ontwikkelingen



2.1 Landelijke ontwikkelingen

Het jaar 2022 werd sterk gekleurd door de oorlog in Oekraïne. Naast al het menselijk leed en de enorme schade had (en heeft) de oorlog wereldwijd ook economische gevolgen. Na de inval van Rusland in Oekraïne in februari 2022 stegen de energiekosten en inflatie in Nederland tot historische hoogtes. Gemeten met de consumentenprijsindex (CPI) piekte de inflatie in september 2022 op 14,5%, daarna zwakte de inflatie weer wat af. In de eerste elf maanden van 2022 waren de consumentenprijzen gemiddeld 10% hoger dan in dezelfde periode van het jaar ervoor.

Door sterk gestegen kosten werd het voor woningcorporaties moeilijker om projecten te realiseren.

Voor onze doelgroep vormden de gestegen kosten van levensonderhoud en de hogere energierekening een groot probleem. Steeds meer mensen dreigden onder de armoedegrens te zakken.

Regelingen energiekosten

De regering verlaagde de energielast en lage inkomensgroepen ontvingen begin 2022 via de gemeente een tegemoetkoming in de energielasten (circa 200 euro). Deze maatregelen compenseerden voor een kleine groep en een relatief beperkt deel de kostenstijging. In november en december kregen alle huishoudens met een individuele elektriciteitsaansluiting een vergoeding van € 190. Ongeacht inkomen of kostenstijging. In december stelde de Rijksoverheid een prijsplafond vast. Tot een bepaald gebruik geldt een maximumtarief voor gas en elektra. Deze regeling gaat pas in 2023 in. Ook onze huurders kregen vaker met betalingsproblemen te maken. Wij troffen met hen maatwerkregelingen om zo huisuitzettingen alleen vanwege energiearmoede te voorkomen.

Opvangcrisis

Deels als gevolg van de oorlog kreeg Nederland in 2022 ook te maken met een groeiende immigratie. De bevolking nam in de eerste drie kwartalen van 2022 met 191.000 inwoners toe. Dat waren er ruim twee keer zoveel als in dezelfde periode een jaar eerder. Dat kwam vooral door een hoger aantal immigranten, van wie bijna 28% uit Oekraïne afkomstig was. Doordat er te weinig opvangplekken voor vluchtelingen beschikbaar waren, ontstond een opvangcrisis. Buiten de hekken van het aanmeldcentrum in Ter Apel sliepen eind augustus dagenlang honderden mensen in de buitenlucht, zonder beschutting of sanitaire voorzieningen. Voor het eerst in de geschiedenis bood Artsen zonder Grenzen medische hulp aan mensen in

Nederland. De hulporganisatie noemde de situatie in Ter Apel vergelijkbaar met de omstandigheden in het vluchtelingenkamp Moria in Griekenland. Gemeenten deden in 2022 ook een beroep op woningcorporaties om hun woningaanbod voor statushouders en vluchtelingen uit Oekraïne uit te breiden, met reguliere huurwoningen en met tijdelijke of andere creatieve oplossingen. Ook wij leverden een aandeel en stelde tijdelijke huisvesting beschikbaar.

Klimaatverandering en stikstof

De Nederlandse overheid maakte internationale afspraken over het voorkomen van verdere klimaatverandering. Onder meer door de uitstoot van broeikasgassen te verminderen. In juni 2022 publiceerde minister Van der Wal haar plannen om stikstof in Nederland in 2030 drastisch te verminderen. De plannen hebben forse consequenties voor boeren. Dit leidde tot een groot aantal boerenprotesten in de zomer van 2022. Niet alleen boeren werden in 2022 beperkt door stikstofregels. Ook bij bouwprojecten zijn stikstofberekeningen (weer) noodzakelijk bij een aanvraag van een omgevingsvergunning. Hiermee bepaalt de overheid of er niet te veel stikstof terecht komt in omliggende natuurgebieden. Sinds juli 2021 gold voor de bouw nog een vrijstelling voor die regel. Op 2 november 2022 echter bepaalde de Raad van State dat deze vrijstelling niet voldeed aan het Europees natuurbeschermingsrecht. Dit betekent dat bouwplannen in de buurt van Natura 2000-gebieden vertraging oplopen of zelfs geheel niet doorgaan. Eerste berekeningen van een aantal projecten van Vestia leveren voornamelijk op dat de projecten kunnen voldoen aan de genoemde wetgeving. Dat sluit overigens niet uit dat bouwprojecten mogelijk in de toekomst worden beperkt door het Europees natuurbeschermingsrecht.

Terugkeer van de volkshuisvesting

Het jaar 2022 kunnen we beschouwen als het jaar van de 'terugkeer van de volkshuisvesting' bij de Rijksoverheid. Er kwam weer een minister voor Volkshuisvesting in het kabinet met centrale regie op het landelijke bouw- en woonbeleid. Het kabinet schafte de verhuurderheffing af en maakte Nationale Prestatieafspraken over de inzet van de vrijkomende middelen met Aedes, Woonbond en VNG. De belangrijkste afspraken:

- Corporaties bouwen 300.000 sociale - en middenhuurwoningen bij tot 2030.
- De huren worden gematigd, de koppeling met inflatie is losgelaten en de stijging mag maximaal de CAO-loonontwikkeling zijn minus 0,5%.
- Huurders met een inkomen tot 120% van het sociaal minimum krijgen een wettelijk verplichte eenmalige huurverlaging tot € 550 (prijsspeil 2020).
- Corporaties gaan woningen met een E-, F-, of G-label uit faseren en versneld verduurzamen tot en met 2028 (huurders krijgen geen huurverhoging na isolatiemaatregelen).
- Vanaf 2026 mogen er geen woningen meer zijn met een slechte staat van onderhoud (met uitzondering van woningen die door nieuwbouw worden vervangen).

De terugkeer van de volkshuisvesting vergroot de urgentie van zowel onze inzet als die van gemeenten voor het realiseren van nieuwbouw en verbeteringen voor duurzaamheid.

2.2 Regionale ontwikkelingen

Regio Haaglanden

In het kader van de Nationale Prestatieafspraken bereidden de gemeenten, provincie en woningcorporaties in de regio Haaglanden in 2022 de regiodeal voor. Deze 'deal' kreeg in Haaglanden de titel Regionale Realisatie Agenda (RRA). Het voor de woningcorporaties gestelde doel is om 25.000 nieuwe woongelegenheden te bouwen in de periode 2023 tot en met 2030. Zonder de middenhuur komt dit aantal uit op 20.000. Dit is ruim 2.000 meer dan de toevoeging die eerder in het zogenaamde Tussenakkoord 2019 tot en met 2029 was afgesproken. De partijen voorzien de nieuwe RRA begin 2023 van een per gemeente gespecificeerd aantal te bouwen woningen.

In Sociale Verhuurders Haaglanden (SVH)-verband werd de toolkit voor doorstroming ontwikkeld. De toolkit is een handreiking voor SVH-corporaties die de doorstroom willen bevorderen. Hierdoor kunnen huurders eerder doorverhuizen naar een beter passende woning, zodat meer grote woningen voor gezinnen beschikbaar komen.

Regio Rotterdam

De 14 gemeenten en woningcorporaties in de regio Rotterdam werkten in 2022 toe naar een nieuw Regioakkoord. Dit moet voorzien in de opgaven zoals opgenomen in het nieuwe rijksbeleid en de Nationale Prestatieafspraken. Waar overheden en corporaties regionaal eerder nog stuurden op een afname van de sociale woningvoorraad, zet het nieuwe akkoord tot 2030 juist in op meer betaalbare en middeldure woningen. Het nieuwe Regioakkoord werd 27 januari 2023 ondertekend.

In maart 2022 presenteerde de Maaskoepel, de federatie van de 22 corporaties uit de regio Rotterdam, het manifest 'Gewoon Wonen'. Met dit manifest werd het gehele jaar actief campagne gevoerd richting de lokale en landelijke politiek voor de realisatie van meer sociale huurwoningen in de regio.

2.3 Samenwerking en stakeholders

Voor het realiseren van onze missie zochten wij in 2022 structureel en actief contact met onze belangrijkste stakeholders. Dit zijn onder andere gemeenten, collega-corporaties en huurdersorganisaties. In het kader van de voorbereidingen van de splitsing werkten we nauw samen met Aedes, het ministerie van BZK, WSW en Aw. In de overleggen met onze vier kerngemeenten (Delft, Den Haag, Rotterdam en Zoetermeer) en de Huurdersraad vormde onze splitsing het belangrijkste onderwerp. Ze kenden een constructieve grondhouding en leverden een positieve zienswijze op onze splitsingsplannen.

2.3.1 Gemeenten en prestatieafspraken

In 2022 leverden wij naar vermogen onze bijdrage aan de uitvoering van de prestatieafspraken. De belangrijkste volkshuisvestelijke thema's waren beschikbaarheid van sociale huurwoningen, nieuwbouw, woningverbetering, onderhoud, duurzaamheid, specifieke doelgroepen en leefbaarheid. Verder werken wij in Rotterdam en Den Haag samen in enkele grote herstructureringsprogramma's. Respectievelijk het Nationaal Programma Rotterdam Zuid, Schiebroek en Den Haag Zuidwest. De behaalde resultaten monitoren we structureel en verantwoordden we in voortgangsrapportages. Naast de interne monitoring en de sturing op de prestatieafspraken evalueren we de behaalde resultaten jaarlijks rond april-mei met de gemeenten en de

Huurdersraad. We zien dat we in 2022 veruit de meeste afspraken zijn nagekomen. In hoofdstuk 4 bespreken we onze specifieke inzet voor betaalbaarheid (4.3.1 t/m 4.3.4), goed en duurzaam wonen (4.1.1 t/m 4.1.3, 4.5.1 t/m 4.5.3 en bijlage 2), leefbare wijken (4.4.1 en 4.4.2) en het huisvesten van bijzondere doelgroepen en statushouders (4.4.4). Na opheffing van de coronamaatregelen zijn we er ruimschoots in geslaagd het onderhouds- en investeringsbudget te realiseren.

In goede samenwerking met gemeenten en huurdersorganisaties werkten we toe naar de nieuwe prestatieafspraken voor 2023. In Delft, Zoetermeer en Zuidplas zijn de nieuwe prestatieafspraken ondertekend door ons (voor Stedelink), de gemeenten en de huurdersorganisaties. In Den Haag gebeurde dit begin 2023 (ondertekening door Hof Wonen). Ook in Maassluis zijn de prestatieafspraken getekend. In Rotterdam spraken we af met de gemeente en de huurdersorganisatie om in 2023 de afspraken van 2022 voort te zetten met de optie om in 2023 aanvullende inzet te bepalen. Verder zetten we ook de meerjarenafspraken met Krimpenerwaard ongewijzigd voort in 2023. In Brielle en Zuidplas maakten we prestatieafspraken voor de portefeuilles die na verkoop in bezit bleven van Hef Wonen en Stedelink. De kleinere gemeenten - Brielle, Nieuwkoop en Utrechtse Heuvelrug - tekenden niet omdat zij een grotere inzet vragen voor duurzaamheid en investeringen. Hoewel de afspraken in deze gemeenten niet zijn ondertekend, voelen wij ons gebonden aan de inhoud. Voor alle al dan niet getekende afspraken geldt dat ze zijn gemaakt door ons, maar uiteraard ook bindend zijn voor de drie nieuwe corporaties waarbij de diverse gemeenten per 1 januari 2023 zijn ingedeeld. In bijlage 1 staat het overzicht van 2022 en 2023 met de gemeenten waarmee we prestatieafspraken hebben.

2.3.2 Overige stakeholders

Partners in renovatie en nieuwbouw

In diverse werkgroepen werkten we actief aan kennisdeling op het gebied van investeren en stedelijke vernieuwing. Onder andere vanuit De Vernieuwde Stad en Aedes. Een belangrijk thema was de verbetering van de samenwerkingsrelatie met opdrachtnemers. We willen voor onze opgaven in de bouw tot lange termijn afspraken komen. Hiermee borgen we continuïteit voor de opdrachtnemer en garanderen we beschikbaarheid van capaciteit voor ons. Parallel hieraan verkenden we samenwerkingsvormen bij renovatie- en nieuwbouwprojecten, waarbij we de verantwoordelijkheid voor risico's kunnen beleggen bij de partij die deze risico's het beste kan beheersen. We streven hierbij naar een samenwerking waarbij opdrachtnemer en opdrachtgever hun kwaliteiten optimaal benutten.

Duurzaamheid

We willen woongebieden zoveel mogelijk aardgasvrij kunnen ontwikkelen. Daarom namen we in de kerngemeenten actief deel aan werkgroepen over toekomstige alternatieve energie- en warmteoplossingen en netwerken met gemeente, corporaties en andere betrokkenen zoals nutsbedrijven en marktpartijen. Hiermee werkten we aan ons netwerk en breidden we onze kennis uit om de opgave voor de energietransitie uit te kunnen voeren. Daarbij zochten we naar geschikte samenwerkingsvormen en het beleggen van verantwoordelijkheden en risico's passend bij de rol van verschillende partijen.

Corporatiesector

We stemden op diverse niveaus af met andere corporaties in de kerngemeenten. Dit gebeurde onder meer in stedelijke overlegvormen en binnen het verband van de Maaskoepel in de regio Rijnmond en SVH in de regio Haaglanden. Ook vond afstemming en intervisie met andere corporaties plaats binnen het samenwerkingsverband De Vernieuwde Stad en vakgroepen via Platform 31 en Aedes.

Partners in welzijn en zorg

In de kerngemeenten werkten we samen met gemeenten en zorginstellingen op het gebied van leefbaarheid en de ondersteuning van kwetsbare doelgroepen. We stemden met hen af over het bieden van meer ambulante zorg of ondersteuning aan huurders en het bevorderen van de veiligheid en leefbaarheid in kwetsbare gebieden. Belangrijke thema's in 2022 waren de opvang van Oekraïense vluchtelingen, de toenemende huisvestingsvraag van kwetsbaren en de behoefte aan nieuwe woonvormen, tussen wonen en zorg in. Onderwerp van gesprek waren verder de toegankelijkheid van complexen, het voorzieningenniveau van de woonomgeving en de realisatie van brandveilige stallingsruimten voor scootmobiel. Ook over de taakstellingen van gemeenten voor de huisvesting van statushouders en mensen die uitstromen uit (zorg) instellingen was regelmatig overleg. Afspraken hierover zijn opgenomen in onze prestatieafspraken.

3. Missie, visie en strategie



In het Ondernemingsplan 2018-2021 staan onze missie en strategische doelen. Deze vormden ook voor 2022 de leidraad voor onze volkshuisvestelijke inzet, samen met de door ons bepaalde zeven strategische thema's.

3.1 Missie en doelen

Wij zijn er voor onze huurders, we leveren een bijdrage aan de volkshuisvestelijke opgaven. We doen dat op zo'n manier dat we ook onze toekomstige opgaven kunnen vervullen. Dit komt tot uitdrukking in onze missie:

“Tevreden huurders, in een eerlijke stad, nu en in de toekomst.”

Om deze kwalitatieve missie te kunnen realiseren, hebben we zeven kwantificeerbare doelstellingen benoemd:



3.2 Strategie en doelen

Met onze strategie maken we duidelijk hoe we onze doelen willen bereiken. Onze strategie bestaat uit drie onderdelen:

- Onze huurders mogen altijd rekenen op een goede woning, goede dienstverlening en goede leefbaarheid.
- Bij renovaties en onderhoud krijgt duurzaamheid extra aandacht. Betaalbaarheid drukken we uit in ons huurbeleid.
- We realiseren een structurele oplossing voor een beter volkshuisvestelijk toekomstperspectief. De eerste grote stap, de leningenruil, vond eind 2021 plaats. De tweede grote stap, de splitsing van ons in drie nieuwe corporaties, voerden we eind 2022 door.

Ten slotte zien we een maatschappelijke en efficiënte organisatie als belangrijke voorwaarde om onze missie te kunnen verwezenlijken. De strategie draagt bij aan de zeven doelstellingen en daarmee aan de missie. Onze doelen zijn meetbaar zodat we goed kunnen monitoren of we deze behalen.

4. Strategische doelen



4.1 Goede woningen

Wij willen onze huurders woningen van goede kwaliteit bieden: bouwtechnisch in orde, veilig en gezond. Dat vraagt voldoende onderhoud aan onze woningen en tijdige renovatie. Door een verhoging van het budget voor onderhoud konden we in 2022 meer onderhoud uitvoeren. Er is een plan van aanpak vastgesteld om het bezit structureel te monitoren op het voldoen aan wet- en regelgeving. In al onze woningen zijn rookmelders aangebracht.

4.1.1 Onderhoud

Aan onderhoud besteedden we in 2022 in totaal een bedrag van € 129,6 miljoen. Ten opzichte van 2021 namen de kosten toe met € 6,9 miljoen.

Kosten onderhoud (x € 1.000.000)	Realisatie 2021	Begroot 2022*	Realisatie 2022
Dagelijks onderhoud	57,3	53,4	60,6
Planmatig onderhoud	65,4	70,0	69,0
Totaal	122,7	123,4	129,6

*In de begroting is € 1,7 miljoen opgenomen voor onderhoud vanwege uitgestelde verkopen.

4.1.2 Dagelijks onderhoud

Dagelijks onderhoud bestaat uit reparatie- en mutatieonderhoud. De uitgaven voor beide samen waren in 2022 hoger dan in 2021.

Kosten dagelijks onderhoud (x € 1.000.000)	Realisatie 2021	Begroot 2022	Realisatie 2022
Reparatieonderhoud	33,1	31,0	36,3
Mutatieonderhoud	24,2	22,4	24,3
Totaal	57,3	53,4	60,6

Reparatieonderhoud

In 2022 voerden we 28% meer grote en daarmee duurdere reparaties uit dan begroot. De financiële gevolgen hiervan zijn te zien in het reparatieonderhoud dat in totaal € 5,3 miljoen hoger uitkwam dan begroot.

Mutatieonderhoud

Aan mutatieonderhoud gaven we € 24,3 miljoen uit; € 1,9 miljoen meer dan begroot. Het aantal reguliere mutaties was lager, maar het aantal dure mutaties hoger dan verwacht tegen ook een hogere prijs. Bovendien bleef een deel van het bezit langer in eigendom doordat een deel van het bezit in de maatwerkgemeenten niet werd verkocht. Daarom hadden we te maken met kosten voor mutatie en reparatieonderhoud die niet begroot waren.

4.1.3 Planmatig onderhoud

De post planmatig onderhoud bestaat uit kosten voor de onderhoudssoorten projectmatig- en contractonderhoud, de VvE-bijdragen die wij betalen voor onze woningen die deel uitmaken van een VvE, plus kosten voor het overig onderhoud. Aan planmatig onderhoud besteedden we in 2022 in totaal € 69,0 miljoen. Dat is € 1,0 miljoen minder dan begroot.

Kosten planmatig onderhoud (x € 1.000.000)	Realisatie 2021	Begroot 2022	Realisatie 2022
Projectmatig onderhoud	47,6	50,1	49,5
Contractonderhoud	9,8	10,9	10,7
VvE-bijdragen en overig onderhoud	8,0	9,0	8,8
Totaal	65,4	70,0	69,0

In 2022 gaven we € 49,5 miljoen uit aan projectmatig onderhoud. Hiervan was:

- € 47,9 miljoen voor 3.543 onderhoudsprojecten;
- € 1,6 miljoen voor het vernieuwen van energielabels en het actualiseren van gebruiksoppervlaktematen (GBO's).

De totale uitgaven voor projectmatig onderhoud waren in 2022 € 0,6 miljoen lager dan begroot door vertraging bij de aanbesteding van diverse projecten.

De uitgaven voor de 3.543 onderhoudsprojecten in ruim 1.100 complexen uitgesplitst naar type projectmatig onderhoud (uitgezonderd vernieuwen energielabels) zien er als volgt uit:

PO-uitgaven 2022 per type onderhoud (x € 1.000.000)	Bedrag
Schilderwerk	12,3
Installaties	10,4
Veiligheid	9,3
Gevelonderhoud	5,6
Liftonderhoud	4,0
Dakonderhoud	2,9
Overig onderhoud	2,2
Terreinonderhoud	1,2
Totaal	47,9

Contractonderhoud

Contractonderhoud omvat de werkzaamheden aan onderdelen van complexen die we zowel periodiek (preventief) als correctief (na een storingsmelding) uitvoeren. Het contractonderhoud bedroeg in 2022 in totaal € 10,7 miljoen.

VvE-bijdragen en overig onderhoud

Deze post bestaat uit de VvE-bijdragen voor het onderhoud van onze woningen in VvE-complexen, het tuin- en glasonderhoud en het serviceonderhoud op basis van serviceabbonementen van huurders. We besteedden hier € 8,8 miljoen aan.

4.2 Goede dienstverlening

De basis van goede dienstverlening is goed bereikbaar zijn voor onze huurders. Reparaties doen we in één keer goed. We zijn open en eerlijk, vertellen duidelijk wat we doen en doen wat we beloven. We zijn in 2022 druk bezig geweest met de splitsing. Dit heeft veel van de organisatie gevraagd. Toch zijn we er in geslaagd om onze dienstverlening op peil te houden, zo blijkt uit het licht gestegen huurdersoordeel.

4.2.1 Klanttevredenheid

Aan het begin van 2022 hadden we nog te maken met coronabeperkingen. Dit heeft aan het begin van het jaar impact gehad op onze bereikbaarheid en dienstverlening. Op het moment van opheffen van de maatregelen schoot onze bereikbaarheid omhoog, omdat we veel beter in staat waren om onze huurder in een keer goed te helpen. Dit zorgde ervoor dat we in de tweede helft van het jaar in ruim 80% van de gevallen de telefoon binnen 30 seconden konden opnemen.

We investeerden het afgelopen jaar veel in onze klantenservicemedewerkers door interne en externe coaching. Hierdoor staan we klanten beter te woord. Ook zijn met de hele organisatie heldere afspraken gemaakt over de dienstverlening die we willen bieden.

Ons streven voor 2022 was dat onze huurders de dienstverlening zouden waarderen met een 7,5 gemiddeld. We berekenen het huurdersoordeel conform de Aedes-benchmark over de drie klantprocessen Reparatiemeldingen, Nieuwe huurders en Vertrokken huurders. Met een 7,3 blijven we iets achter op onze doelstelling.

Onze huurders waren het meest tevreden over de 'Vakkundigheid van de medewerkers die de reparatie kwamen uitvoeren' en de 'Vriendelijkheid van de medewerker'. De huurders zijn het minst tevreden over 'Nakomen van gemaakte afspraken' en 'Duidelijkheid over voortgang reparatie'.

Meer online denken

In 25% van alle onderwerpen waar dit kan, kiest onze huurder om gebruik te maken van onze website om zaken zelf online te regelen. In het geval van het melden van reparaties ligt dit percentage zelfs boven de 40%.

We hebben dit jaar ondanks de voorbereidingen op de splitsing toch een aantal verbeteringen online kunnen doorvoeren. Zo is er een beslisboom gemaakt waarmee huurders eenvoudig kunnen bepalen of ze bezwaar kunnen maken tegen de huurverhoging.

4.2.2 Klachtafhandeling en geschillen

Klachtafhandeling

Een klacht zien we als uiting van ontevredenheid over een dienst, persoon of product die in eerste instantie niet is opgelost in het contact tussen ons en de huurder. In 2022 zijn er in totaal 261 klachten ontvangen. Dit is een behoorlijke daling ten opzichte van 2021 toen we 337 klachten ontvingen. Een deel van de verklaring is dat huurders de laatste twee weken van het jaar geen klachten meer konden indienen in verband met de splitsing.

We beloven onze huurders om hun klacht binnen zes weken op te lossen. Dat is in 2022 in 75% van de gevallen gelukt, vergelijkbaar met het jaar daarvoor. In de gevallen dat een klacht niet binnen zes weken is opgelost, gaat het vaak over klachten van technische aard, zoals lekkages.

Geschillen

Wij spannen ons in klachten snel op te lossen. Lukt dat niet? Dan kunnen onder andere (mede)huurders en consument-kopers zich wenden tot de onafhankelijke Geschillencommissie Vestia (GCV). Leidend voor de GCV is het Klachtenreglement Aedes 2018, waarin de taken en bevoegdheden van de GCV zijn verwoord. Deze paragraaf geeft inzicht in het aantal geschillen dat in 2022 aan de GCV is voorgelegd. Daarbij maken we een onderscheid naar:

- ontvankelijkheid (valt een klacht binnen de bevoegdheid van de GCV);
- klachten die voor de behandeling zijn ingetrokken door de klager (bijvoorbeeld omdat we de klacht al voor de zitting wisten op te lossen), en;
- klachten die nog in behandeling zijn.

Onderstaande gegevens zijn gebaseerd op de jaarrapportage van de GCV.

In totaal werden in 2022 58 nieuwe geschillen ontvangen. Hiervan liep één geschil door uit 2021.

De geschillen hadden betrekking op:

Onderwerp*	Aantal
Onderhoud	30
Dienstverlening	4
Overlast	20
Anders/diversen	4

*Een aantal geschillen had betrekking op meerdere van bovengenoemde onderwerpen.

Vergelijking geschillen 2022 met 2021

Status geschillen	2021	2022
Ingediende geschillen	45	58
Ontvankelijk	24	51
Niet-ontvankelijk	13	7
Ingetrokken door huurder	7	21
Hoorzittingen	18	28
Schriftelijk afgehandeld	1	3
Geschillen gegrond	13	12
Geschillen ongegrond	5	16

Behandeling ontvankelijke geschillen

Er waren in 2022 51 nieuwe ontvankelijke geschillen. Daarnaast stond nog één ontvankelijk geschil van 2021 open voor behandeling in een hoorzitting in 2022. Van deze in totaal 51 ontvankelijke geschillen zijn er 21 ingetrokken door de huurder. Van de 28 in een hoorzitting besproken geschillen zijn er twaalf gegrond verklaard. Zestien geschillen waren ongegrond. Er zijn drie geschillen schriftelijk afgehandeld (zonder een mondelinge behandeling). De geschillen die zijn behandeld tijdens een hoorzitting hadden vooral betrekking op onderhoud, dienstverlening en overlast. Zes geschillen waren ongegrond. Er zijn geen geschillen schriftelijk afgehandeld (zonder een mondelinge behandeling). De geschillen die zijn behandeld tijdens een hoorzitting hadden vooral betrekking op onderhoud, dienstverlening en overlast.

Niet-ontvankelijke geschillen

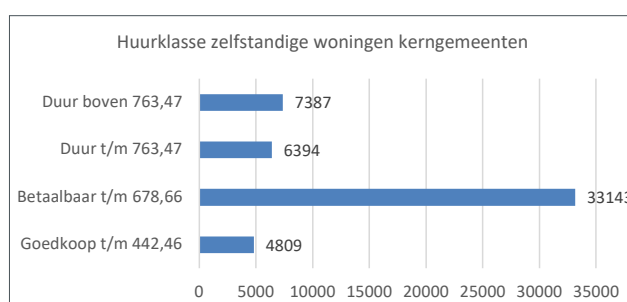
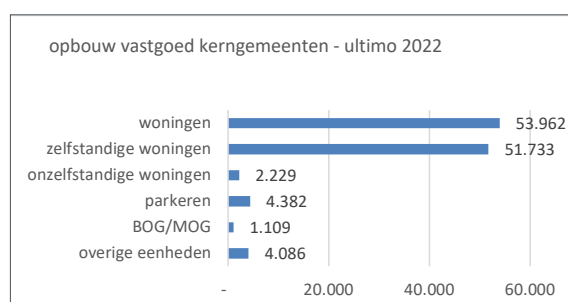
Zestien van de ingediende geschillen in 2022 waren niet-ontvankelijk. De redenen hiervoor waren:

- De Geschillencommissie heeft ons in de gelegenheid gesteld om de klacht alsnog op te lossen.
- De huurder had de Huurcommissie of wijkrechter al ingeschakeld.
- De Geschillencommissie kon niet voor de tweede keer een advies uitbrengen over hetzelfde geschil.
- De huurder had niet meer gereageerd op contactverzoeken van de Geschillencommissie.
- De Geschillencommissie was niet bevoegd om een advies uit te brengen.

4.3 Betaalbare stad

Voor ons is een betaalbare stad een stad waar voldoende sociale huurwoningen beschikbaar zijn voor onze primaire doelgroep (huurders met een inkomen tot de huurtoeslaggrens) en waar ook plek is voor huishoudens met een middeninkomen. Wij willen de stad betaalbaar en gemengd houden door in ons huur- en portefeuillebeleid een relatie aan te brengen tussen de prijs en de kwaliteit van woningen. In onze kerngemeenten hielden wij onze woningvoorraad op peil.

4.3.1 Bijdrage aan sociale huurvoorraad in kerngemeenten



Eind 2022 bestaat onze woningportefeuille in onze kerngemeenten in totaal uit 51.733 zelfstandige woningen en 2.229 overige woonegelegenheden. Deze aantallen zijn exclusief de eenheden van de Wijkontwikkelingsmaatschappij Den Haag Zuidwest (WOM).

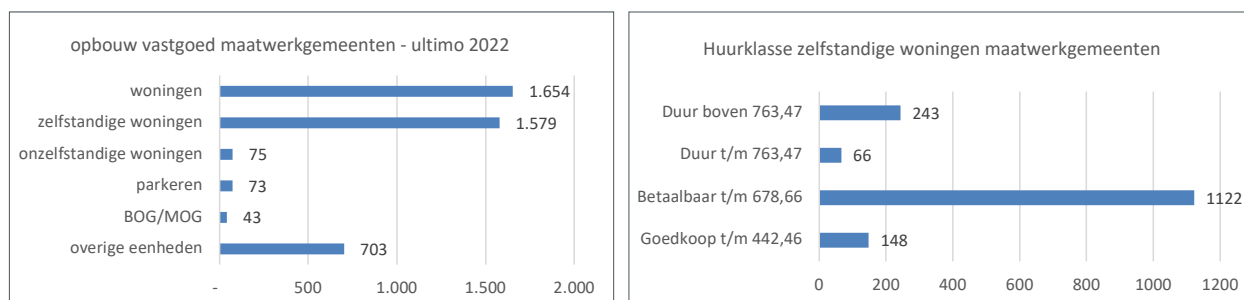
Onze totale vastgoedportefeuille in de kerngemeenten bedraagt in totaal 63.539 eenheden en bestaat voor 81% uit zelfstandige woningen. Van de zelfstandige woningen heeft 85,7% een huur beneden de liberalisatiegrens van € 763,47 en 73,4% een huur onder de hoge aftoppingsgrens van € 678,66.

De overige woonegelegenheden bestaan uit onzelfstandige woningen, studenteneenheden, woonwagens en zorgvastgoed. Daarnaast hebben wij bedrijfsonroerendgoed (BOG), maatschappelijk vastgoed (MOG) (samen 1.109), parkeren (4.382) en overige eenheden (4.086) in ons bezit. Het parkeren betreft, naast garageboxen, plaatsen in parkeergarages en afgesloten binnenterreinen. De overige eenheden bestaan bijvoorbeeld uit bergingen, scootmobielplaatsen en warmtepompen.

Verder voeren we het beheer uit voor de eenheden van de Wijkontwikkelingsmaatschappij Den Haag Zuidwest (WOM DHZW). Dit zijn 1.528 eenheden, waarvan 1.219 woningen. De overige eenheden zijn diverse bedrijfsruimten, parkeerplaatsen en opslagruimten (bergingen, schuren).

4.3.2 Sociale huurvoorraad in overige gemeenten

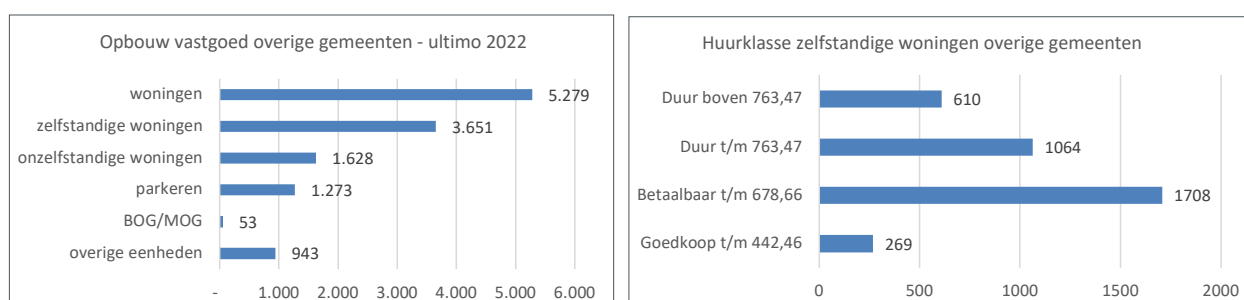
Maatwerk gemeenten



Na de verkoop van bezit in Brielle en Zuidplas (2.609 eenheden) houden we in deze maatwerk gemeenten nog 1.654 woningen over. Dit zijn 1.579 zelfstandige woningen en 75 overige wooneenheden. Onze totale vastgoedportefeuille in de maatwerk gemeenten bedraagt in totaal 2.473 eenheden en bestaat voor 64% uit zelfstandige woningen.

Van de 1.579 zelfstandige woningen in de maatwerk gemeenten heeft 84,6% een huur beneden de liberalisatiegrens en 80,4% een huur onder de hoge aftoppingsgrens. Bij de verkoop van bezit in Brielle (juli 2022) waren vooral (duurdere) niet-DAEB woningen betrokken.

Overige gemeenten



In de overige gemeenten hebben wij per eind 2022 een woningportefeuille van in totaal 5.279 woningen: 3.651 zelfstandige woningen en 1.628 overige wooneenheden. Onze totale vastgoedportefeuille in de overige gemeenten bedraagt 7.548 eenheden en bestaat voor 48% uit zelfstandige woningen.

Van de 3.651 zelfstandige woningen heeft 83,3% een huur beneden de liberalisatiegrens en 54,1% een huur onder de hoge aftoppingsgrens.

Voor de overige gemeenten geldt net als voor de maatwerk gemeenten dat de sociale en betaalbare voorraad afneemt door ons liberalisatiebeleid. Het bezit in de overige gemeenten willen we op termijn ook afstoten. In 2022 zijn 136 eenheden zorgvastgoed in gemeente Edam-Volendam overgedragen aan de nieuwe eigenaar.

4.3.3 Huurbeleid

Per 1 januari 2022 is de Woningwet aangepast. Er werden enkele veranderingen doorgevoerd die impact hebben op het huurbeleid:

- beperken van de huurprijstijging van sociale en liberale huurwoningen;
- beperken van de invloed van de WOZ-waarde op de huur;
- verruimen van de maximaal toegestane inkomensafhankelijke huurverhoging.

In 2022 voerden we een beperkte huurverhoging door, in lijn met de wettelijke kaders en gemaakte afspraken met gemeenten en Huurdersraad. De meeste gereguleerde contracten kregen een huurverhoging ter hoogte van de inflatie, 2,3%. We topten af op de liberalisatiegrens en er waren bepaalde uitzonderingen (bijvoorbeeld geen reguliere huurverhoging bij renovatie- en slooprojecten). Huurders van sociale huurwoningen met een hoger inkomen kregen een inkomensafhankelijke huurverhoging, maar veel lager dan wettelijk was toegestaan: respectievelijk 4,3% (inflatie + 2%) en 6,3% (inflatie + 4%).

Eind 2022 evalueerden en actualiseerden we ons huurbeleid. De actualisatie droegen we over aan de nieuwe managers van de afdelingen Wonen en Strategie & Portefeuille van Hef Wonen, Hof Wonen en Stedelink. Zij gaan in 2023 het huurbeleid herzien, en nader uitwerken wat ze willen en kunnen betekenen voor specifieke doelgroepen, zoals ouderen, jongeren, zorgbehoevenden en middeninkomens. Hier ligt een relatie met het nieuwe ondernemingsplan, de portefeuillestrategie en de prestatieafspraken.

Beleidsplan vrije sector

In 2022 werkte het team Vrije Sector hard aan het inlopen en beperken van leegstanden en het snel doorverhuren van goede woningen tegen een marktconforme huurprijs. In het beleid besteedden we aandacht aan het toewijzingsbeleid van middeldure huurwoningen (niet-DAEB) aan de middeninkomens. In Den Haag en Zoetermeer zijn we hiertoe verplicht vanuit de huisvestingsverordening, maar ook in andere gemeenten kreeg dit onze aandacht. De gedachte hierbij is om ook woningen in de vrije sector passend toe te wijzen aan middeninkomens. Het gaat om middeninkomens die niet in aanmerking komen voor een sociale huurwoning maar ook niet in de gelegenheid zijn om een woning te kopen.

De uitrol van een nieuw systeem (ockto) binnen het woonruimteverdeelsysteem Vrije Sector (OSRE) maakte het makkelijker om snel, veilig en betrouwbaar persoonlijke gegevens uit te wisselen met woningzoekenden. In 2023 worden de laatste openstaande actiepunten afgehandeld.

Eind van het jaar realiseerden we de koppeling met het woonruimteverdeelsysteem in regio Rijnmond. We kunnen daarmee ook duurdere woningen adverteren en verdelen via het systeem Housing.

In 2022 stond de reguliere woningtoewijzing en passend toewijzen bij verhuur aan middeninkomens enigszins onder druk. Dit kwam door een toenemende vraag naar niet-DAEB woningen voor bijzondere doelgroepen (statushouders, Oekraïense vluchtelingen) en intern gebruik (projecten, wisselwoningen).

Bij de splitsing hielden we rekening met een correcte en volledige overdracht naar de teammanagers Commercieel en Zorgvastgoed. Hef Wonen, Hof Wonen en Stedelink gaan verder op de ingeslagen weg en iedere corporatie bepaalt wat dit voor het werk in hun gebied betekent.

4.3.4 Sturen op betaalbaarheid en passendheid

Betaalbaarheid

In onze prestatieafspraken met de kerngemeenten hebben we afgesproken om het merendeel van de sociale woningen te verhuren aan de primaire doelgroep. Dit is de laagste inkomensgroep, met een inkomen tot de grenzen die gelden voor passend toewijzen. In Delft, Den Haag en Zoetermeer moet dit minimaal 70% zijn van het vrijkomende sociale woningaanbod en in Rotterdam minimaal 75%. Halen we deze afspraken een jaar niet? Dan is de voorwaarde dat het driejaarsgemiddelde wel voldoet. In 2022 slaagden we er alleen in Den Haag in om de afspraak (ruim) te realiseren. Bij de overige kerngemeenten (Rotterdam, Delft en Zoetermeer) bleven we net onder het percentage. De oorzaken hiervan waren:

- Herhuisvesting: huurders vanuit projecten (sloop-nieuwbouw) kregen met voorrang een nieuwe goedkope woning aangeboden terwijl hun inkomen inmiddels boven de passendheidsnormen lag. Dit speelde in 2022 vooral in Rotterdam (project Tweebosbuurt).
- Mutatiegraad goedkope woningen: we verhuurden relatief minder woningen onder de aftoppingsgrens. De woningen boven de aftoppingsgrens maar onder de liberalisatiegrens kwamen terecht bij huurders met een hoger inkomen.
- Inkomenstabellen: bij de woonruimteverdeling hebben we vaak niet de mogelijkheid om hogere inkomens uit te sluiten. Dit leverde kandidaten op die buiten de primaire doelgroep vallen, maar die we dan toch door hun plek op de kandidatenlijst verplicht een woning moesten aanbieden.

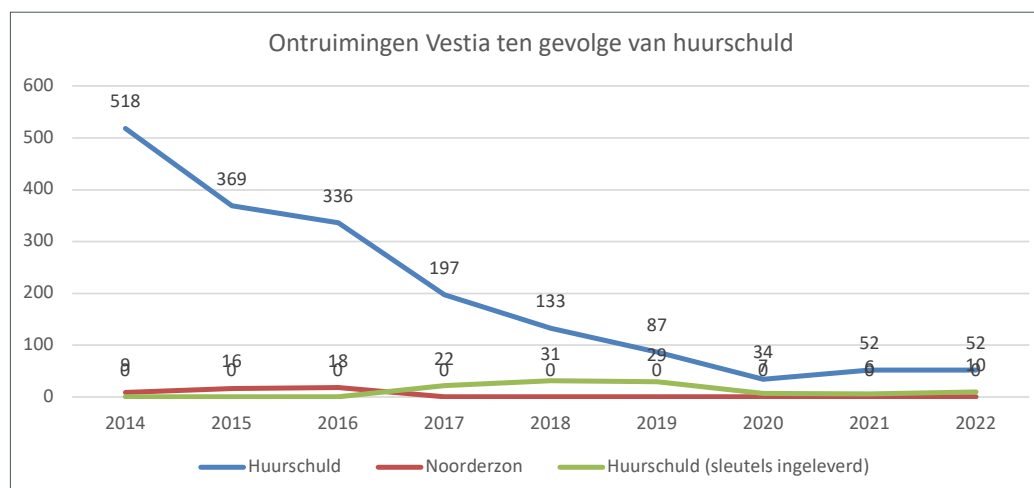
Passendheid

Vanuit wettelijke kaders zijn wij verplicht passend toe te wijzen. Het gaat dan om de wet passend toewijzen en de Europese Staatssteunregeling. Over 2022 voldeden we aan de normen en wetgeving. Bij passend toewijzen ligt de norm op het plaatsen van 95% van huishoudens met recht op huurtoeslag in een woning onder de aftoppingsgrens. Dit lukte bij ruim 99% van deze huishoudens.

Bij de Europese Staatssteunregeling moet minimaal 92,5% van ons DAEB-bezit verhuurd worden aan woningzoekenden met een lager inkomen. Dit lukte in ruim 96% van het aantal sociale huurovereenkomsten.

4.3.5 Ontruimingen

Het aantal ontruimingen door huurschuld was in 2022 52. Dat is hetzelfde aantal als in 2021. Net als afgelopen jaar pasten wij een extra controle toe om zeker te zijn dat de uitgevoerde ontruimingen niet te voorkomen waren. Er vonden geen ontruimingen plaats waarbij kinderen betrokken waren.



De 52 ontruimingen zijn inclusief elf ontruimde niet-woongelegenheden (vijf bedrijfsruimten, vier parkeerplaatsen, één keer bronwarmte en één garage). Het totaal aantal uitzettingen is exclusief tien huurders (zes woningen en vier niet-woongelegenheden), die wel een aanzegging kregen maar de sleutels van de woning voor datum van de huisuitzetting inleverden om verdere kosten te voorkomen.

Het is altijd ons doel om ontruimingen te voorkomen. Huishoudens met kinderen krijgen van ons extra aandacht. Wij ontruimen alleen wanneer geen persoonlijk contact tot stand is gekomen of als geen zicht is op een structurele oplossing. Ons beleid is erop gericht zo vroeg mogelijk in contact te komen met huurders die het risico lopen om problematische schulden te ontwikkelen. Ook dit jaar werkten wij samen met de diverse gemeenten op het gebied van vroeg signalering en preventieve aanpak van schulden. In alle fasen van het traject draait het om het bieden van ondersteuning en duidelijkheid.

Huurders die bereid zijn mee te werken aan een oplossing voor de schulden treden wij zeer coulant tegemoet. Zelfs als een bijdrage van ons noodzakelijk is om tot een toekomstbestendige oplossing te komen. Deze huurders zetten wij nooit uit. Doel is altijd om samen met de huurder een oplossing te vinden. Daarbij streven wij naar realistische, structurele afspraken met de huurder. Om deze ondersteuning te realiseren, is een goed samenspel nodig tussen ons, gemeentelijke instanties en de deurwaarders. Onze deurwaarders en gemeenten zijn echt onze business partners in de aanpak. De samenwerking was net als in 2021 op een goed niveau. Ook het afstemmen met andere corporaties en het gezamenlijk optrekken met hen leverde wederzijds in 2022 voordelen op.

Overige ontruimingen

Naast een huurschuld zijn hennepkwekerijen, onrechtmatig gebruik (woonfraude) en overlastsituaties redenen voor ontruiming. Het totaal aantal ontruiming exclusief huurschuld, kwam in 2022 uit op 59 (vorig jaar 53).

Overzicht ontruiming vanwege huurschuld en overige redenen

Ontruiming i.v.m. huurschuld	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Sleutels ingeleverd	22	31	29	7	6	10
Huurschuld	197	133	87	34	52	52
Subtotaal a.g.v. huurschuld	219	164	116	41	58	62

Overige ontruiming						
Sleutels ingeleverd	21	24	17	22	17	26
Hennep	36	24	19	13	10	6
Onrechtmatig gebruik	21	18	50	16	11	15
Overlast	17	7	14	21	14	12
Subtotaal overige ontruiming	95	73	100	72	53	59

Totaal	314	237	216	113	111	121
---------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------

4.3.6 Betalingsachterstand

Het saldo van de betalingsachterstand en de voorziening steeg in 2022 licht ten opzichte van 2021 met € 86.000 (1,2%). De vordering op vertrokken huurders steeg met € 79.000 (2,8%) en de vorderingen op huidige huurders daalde met € 875.000 (-11%).

Betalingsachterstanden (x € 1.000)	Jaarrekening				Verskil 2021-2022	
	2019	2020	2021	2022	x € 1.000,-	in %
Vorderingen actieve contracten	5.879	6.857	7.938	7.063	-875	-11,0%
Vordering actief contract zorgpartij	3.489	3.064	-	-		
Vorderingen niet-actieve contracten	3.761	3.073	2.836	2.915	79	2,8%
Subtotaal	13.129	12.994	10.774	9.978	-796	-7,4%
Af: voorziening	3.757-	4.128-	3.819-	-2.937		
Saldo per 31 december	9.372	8.866	6.955	7.041	86	1,2%

Voorziening huurdebiteuren

De voorziening huurdebiteuren is met € 0,9 miljoen afgenomen. Dit is het gevolg van de afronding van een langspende kwestie in bedrijfsmatig onroerend goed in 2022.

4.4 Leefbare wijken

4.4.1 Leefbaarheid

In 2022 richtten we ons op het afmaken van diverse verbeteracties.

Digitalisering ondersteuning sociaal- en wijkbeheer met Wocas online

We voerden een eerste proef uit met Wocas online. Door het kleine scherm van de telefoon bleken de opgehaalde gegevens lastig leesbaar. Bovendien was het niet mogelijk om 'onderweg' taken aan te maken, waardoor de meerwaarde beperkt was. Een nieuwe proef bleef uit omdat het, vanwege de splitsing, geen prioriteit had.

Verbeteractie servicekosten

We maakten een nieuwe procesbeschrijving met daarbij vooral meer aandacht voor eigenaarschap. Daarnaast losten we bijna alle lopende knelpunten op. Sommige resterende knelpunten zijn echter ingewikkeld en niet altijd snel oplosbaar. De aanpak van knelpunten leidde er onder andere toe dat we in de nieuwe corporaties een functie hebben ingericht die zich specifiek bezig houdt met knelpunten in het proces. Deze functie is ook de verbindende factor tussen de verschillende afdelingen die een rol spelen in het proces en de verbetering van de informatie aan huurders en bewonerscommissies. De procedure voor inzage en bezwaar is verbeterd in nauwe samenwerking met de Huurdersraad.

Daarnaast besteedden we in 2022 veel tijd en aandacht aan het opnieuw aanbesteden van al het schoonmaakwerk in Delft, Zoetermeer en Den Haag. Daartoe hebben we alle gemeenschappelijke ruimten gemeten en hebben we deze in een beheermodel ingevoerd. Met dat beheermodel kunnen we transparanter laten zien hoe de schoonmaakkosten zijn opgebouwd.

Door de stijging van de energietarieven verhoogden we in februari 2022 de voorschotten tussentijds om te voorkomen dat we huurders met grote naheffingen zouden moeten confronteren. Eind 2022 is besloten om dat in februari 2023 opnieuw te doen.

Lang was onduidelijk of gebruikers van collectieve installaties ook onder het prijsplafond zouden vallen. Inmiddels is bekend dat er een regeling komt. De verdere uitwerking hiervan voor de huurders die dit aangaat pakken de drie nieuwe corporaties zo snel mogelijk op in 2023. Het aantal contacten dat we hadden met huurders over hun energierekening steeg. Huurders hadden daarbij ook meer vragen over de inkoop van energie dan voorheen.

Wonen en Zorg

We voegden in 2022 op verschillende plaatsen scootmobielstallingen toe vanuit het budget Wonen en Zorg en soms vanuit het budget kwetsbare groepen. Eén voegden we toe in Zoetermeer (seniorencomplex Rogerslijn) en drie in Rotterdam, zoals in seniorencomplex Westersteijn waar ook kleinschalige verpleeghuiszorg wordt geleverd.

In Den Haag maakten we een uitgebreide inventarisatie om te bepalen waar grote ingrepen nodig zijn voor scootmobielstallingen en waar een projectmatige aanpak nodig is zoals in de Twickelstraat. Daar zijn grote bouwkundige aanpassingen nodig.

Verbeteracties woonoverlast en woonfraude

We verbeterden de standaardbrieven rondom woonoverlast. We ontwikkelden een interactief stappenplan waarmee een medewerker snel per soort overlast in beeld krijgt welke stappen hij of zij moet zetten. Dat helpt het Klantcontactcenter (KCC) om goed door te kunnen vragen en nieuwe medewerkers bij het inwerken.

Aanpak woonoverlast

Wat doen wij om overlast in een complex aan te pakken? En wat pakken wij wel op en wat niet? En welke middelen kun je hierbij gebruiken? Deze interactieve handleiding maakt dit inzichtelijk en bestaat uit twee onderwerpen.

Onder het kopje **Processchema** vind je drie stroomschema's met in één opslag de handelingen voor het afhandelen van een overlastmelding. We hebben de schema's onderverdeeld in 'lichte overlast', 'zware overlast' (als de overlast aanhoudt of samenwerking met een andere partij nodig is) en 'opstarten juridische procedure'.

Onder het kopje **Stappenplan** zijn de stappen voor twaalf verschillende typen overlast verder uitgewerkt. Je vindt hier de acties per type overlast, de belangrijke keuzemomenten in het proces én voorbeelden van specifieke maatregelen die je kunt nemen om de overlast te laten stoppen.

Veel succes!

Processchema





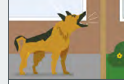







>

>

>

Stappenplan

Klik op een onderwerp om naar het processchema of het stappenplan te gaan.

 <p>Geluidsoverlast Overlast van lawaai. Harde muziek, hard schreeuwen, boksen, slaan of stampen.</p>	 <p>Verslaving en psychiatrie Overlast door verslavingsproblematiek, verward gedrag of psychiatrische problematiek.</p>	 <p>Illegale activiteiten Onderverhuur. Hennep-teelt. Drugshandel. Opslag van gevaarlijke stoffen, explosieven of vuurwapens.</p>	 <p>Burenruzies Irritaties en ruzie tussen buren onderling, vaak met veel emoties.</p>	 <p>Dierenoverlast Overlast of schade door huisdieren.</p>	 <p>Ongedierte Overlast of schade door knaagdieren, vogels of insecten.</p>
 <p>Vervuilde woning Woning vol met spullen, vuilnis of langere tijd niet schoongemaakt.</p>	 <p>Vervuiling algemene ruimte Erge vervuiling van gemeenschappelijke ruimtes: Grofval, afval, spullen, fietsen.</p>	 <p>Stankoverlast Een vieze geur of stank door buren. Kooklucht, roken, kachel.</p>	 <p>Geweld en intimidatie Lichamelijk geweld, agressief gedrag, bedreiging.</p>	 <p>Tuinoverlast (privétuin) Een onverzorgde tuin, opslag van spullen, geen tuinonderhoud.</p>	 <p>Convenant woning Een bewoner met woonbegeleiding. Huurovereenkomst met zorgvereenkomst.</p>

Via live interviews voerde MarketResponse diverse kwalitatieve metingen uit naar de klantwaardering van het proces sociale meldingen. Deze bespraken we in de verschillende teams met als resultaat dat we verbeteringen doorvoerden in zowel de tussentijdse terugkoppeling bij langdurige overlast als de terugkoppeling van resultaten bij het afsluiten van een melding. Om hier meer aandacht aan te geven kiezen we er in de nieuwe corporaties voor om een administratieve kracht toe te voegen aan de teams Sociaal Beheer. In 2023 komt er een vervolg met MarketResponse om het proces rond woonoverlast en overlast door verward gedrag verder uit te diepen.

Door de woningnood neemt woonfraude toe. In alle vestigingen voerden we onderzoeken uit naar de omvang en de beste aanpak van fraude. Samenwerking met onze partners in de wijk is hierbij essentieel. Woonfraude is niet alleen een bedreiging voor de transparante verdeling van het schaarse aanbod. Het zorgt ook voor meer anonimiteit en kan daarmee ondermijning in de hand werken. In 2023 is er bij de drie nieuwe corporaties meer aandacht voor woonfraude vanuit het budget kwetsbare groepen. Het delen van informatie (AVG/WPG) met de politie Haaglanden verloopt in toenemende mate stroef. In Den Haag besloten we om hier een actieplan voor te maken.

In 2022 vervingen we ook een groot aantal camera's waardoor we meer zicht hebben op vandalisme en de daders in overleg met de politie kunnen opsporen. Vaak gaat er een preventieve werking uit van cameratoezicht. Ook zetten we mobiele camera's in. De nieuwe corporaties gaan de komende jaren door met het up-to-date maken van onze camerastelsels en richten hier goed onderhoud en contractbeheer op in.

Leefbaarheidsonderzoek

In 2022 kwamen de resultaten van het onderzoek naar de waardering van de leefbaarheid van buurten en wijken beschikbaar. We konden daarmee zien welke complexen stabiel blijven of in het oordeel van huurders voor- of achteruit gaan. De resultaten zijn besproken en meegenomen in de begroting leefbaarheid 2023.

Leefbaarheidsacties voorbeelden

- In Delft organiseerden we samen met bewoners en partners in de wijk een actie om grof vuil uit de portieken te verwijderen. Dat leidde tot afvoer van vele kilo's grof vuil en zorgde voor onderling contact tussen bewoners bij de koffiekar en friettent.
- In Hoogvliet gingen we door met de integrale aanpak op het gebied van veiligheid en leefbaarheid. De resultaten hiervan deelden we met andere collega's waarna een soortgelijke aanpak ook in andere gebieden is uitgerold, zoals in de Holtstraat in Den Haag. Ook hier trekken we samen met politie en gemeenten op. We realiseerden een buurtkamer en startten met een-op-een huisbezoeken.
- In Rotterdam gingen we in meerdere buurten de straat op om informatie op te halen en te delen. Daarbij maakten we gebruik van een koffiekar.
- We organiseerden in samenwerking met theatermaker Fabriek Fantastiek 'Ga mee op Expeditie!' voor kinderen in Schiebroek. Doel was de wijk en de buurt beter te leren kennen.
- In Bloemhof en Schiebroek-Zuid verbeterden we het hang- en sluitwerk van portiek entree-deuren tegen inbraak.
- In meerdere wijken in Rotterdam (Zuidwijk, Lampreibuurt, Bloemhof) lieten we gevels van flatgebouwen met muurschilderingen verfraaien, samen met bewoners en initiatiefnemers uit de buurt.
- In Moerwijk startten we samen met welzijnsinstelling Wijkz en Parnassia 'Bankgesprekken' vanuit de regiodeal gelden. Dit project konden we succesvol afronden. In 2023 volgt een uitgebreide evaluatie (inclusief film). Het project Bankgesprekken herhalen we in de Oorden vooruitlopend op de renovatie. Het doel is dat huurders met vaak volle rugzakjes de renovatie beter kunnen ondergaan.
- In Den Haag zijn er 5 gebieden aangewezen waar ondermijning speciale aandacht krijgt. In Duindorp richtten we een gebiedsstuurgroep op en maakten we een speciaal actieplan. In de Jan Luijkenlaan rollen we een vergunningentrajec voor winkeliers uit als onderdeel van het actieplan en gaan we de woningen renoveren.
- In Delft is het eerste kunstwerk in het Rode Dorp afgerond. In samenspraak met de gemeente en Stedin is het elektriciteitshuisje mooi versierd. Dit is het eerste deelproject van een kunstproject dat we in 2023 samen met de bewoners verder oppakken.
- In de Kuiperwijk in Delft zorgden we er samen met bewoners voor dat na afloop van de renovatie een fraaie muurschilderij werd opgeleverd.

4.4.2 Participatie en Huurdersraad

Inspirerende kennismakingsbijeenkomsten tussen sociaal beheer en Huurdersraad

In september organiseerden we drie kennismakingsbijeenkomsten voor sociaal beheer en de vrijwilligers van de drie toekomstige huurdersorganisaties. Aanleiding was de recent samen met de Huurdersraad opgestelde Handleiding 'Samenwerken met bewonerscommissies'. We kijken terug op drie inspirerende bijeenkomsten met de nieuwe corporaties en de nieuw op te richten huurdersorganisaties voor Hef Wonen, Hof Wonen en Stedelink. In de toekomst willen we deze uitwisseling tussen sociaal beheer (en ook andere collega's) en de nieuwe Huurdersraden vaker organiseren voor rayons of wijken.

Evaluatie Routekaart

Het werken met de Routekaart is geëvalueerd en besproken met de Huurdersraad. We stelden samen vast dat met de Routekaart een grote verbeteringsslag is gemaakt in het participatieproces bij investeringsprojecten. Het vroegtijdig informeren en opstarten van participatie zorgt voor betrokkenheid, een transparant participatieproces en meer draagvlak bij bewoners. Met de Huurdersraad spraken we af om de term klankbordgroep in de Routekaart tekstueel te vervangen door bewonerscommissie. De rechten van de bewonerscommissie in de Kruisjeslijst voor het 'sociaal plan op maat' gaan van instemmingsrecht naar adviesrecht.

Tevredenheidsonderzoek

In de maanden mei tot en met augustus zetten we de volgende stap om het sociaal proces rond investeringsprojecten te verbeteren. We maakten afspraken voor een pilot voor het onafhankelijk meten van de tevredenheid van bewoners. Deze pilot met de 'Renovatiemonitor' van het Centrum voor Woononderzoek wordt uitgevoerd voor het complex Lodewijk van Deyssehof in Delft en loopt door tot zomer 2023. We bespreken tussentijds de uitkomsten met alle betrokken partijen en stellen het proces zo nodig bij. De Renovatiemonitor geeft veel inzicht, de eerste resultaten zijn positief. Na de pilot kijken we hoe we tevredenheidsonderzoeken bij renovaties verder voortzetten. Ook vanuit Ontwikkeling startten we een traject voor het beter meten van tevredenheid. We spraken af de beide pilots met elkaar te verbinden en de uitkomsten naast elkaar te leggen.

Geactualiseerde Samenwerkingsovereenkomst en Kruisjeslijst

Vanwege de splitsing actualiseerden en vernieuwden we de Samenwerkingsovereenkomst met de Huurdersraad (inclusief de Kruisjeslijst). We voegden in de overeenkomst onder meer toe dat de drie corporaties het verkrijgen van contactgegevens van bewonerscommissies en andere groepen zo goed mogelijk faciliteren. Voorwaarde vanuit de AVG is wel dat huurders dit zelf ook willen.

Voor de Kruisjeslijst maakten we een nieuwe indeling met als resultaat dat het zoeken op onderwerp is verbeterd. Verder namen we in de Kruisjeslijst een aantal beleidsmemo's op rond investeringsprojecten, zoals de Routekaart en het sociaal plan. Begin 2023 worden de drie nieuwe samenwerkingsovereenkomsten voor de nieuwe corporaties en huurdersorganisaties ondertekend. We zijn blij met deze goede start voor de nieuwe corporaties!

Stedelijk Sociaal Statuut

In Rotterdam werkten we in 2022 aan een stedelijk Sociaal Statuut, in afstemming met het platform GOH (Gemeenschappelijk Overleg Huurdersorganisaties), de gemeente Rotterdam en met de andere grote corporaties. In maart 2022 ondertekenden alle partijen een uitgangspuntenovereenkomst. Naar verwachting is het Sociaal Statuut in de eerste helft van 2023 gereed. Vanwege het verlopen van het

Haagse Sociaal Statuut werkten we in Den Haag mee aan de vernieuwing van het stedelijke Haagse Sociaal Statuut. De samenwerking verliep voorspoedig en het nieuwe Sociaal Statuut is getekend (in 2023).

Met de Huurdersraad stemden we in 2022 het volgende af:

- Advies en reactie Kaderbrief met Addendum
- Vernieuwde prestatieafspraken 2023
- Advies speerpunten prestatieafspraken 2023
- Strategische agenda
- Tertiaalrapportage
- Splitsing van Vestia
- Zienswijze aanvraag voor de splitsing
- Start- en investeringsprojecten
- Geschillencommissie
- Jaarlijkse huurverhoging
- Aankopen WOM
- Aankoop Thomashuis
- Verkoop bezit Brielle
- Verkoop bezit Zuidplas
- Verkopen Mooiland
- Verkoop Burgemeester van Karnebeeklaan Den Haag
- Overheveling bezit niet-DAEB naar DAEB
- Evaluatie Routekaart participatie bij investeringsprojecten
- Handleiding samenwerken met bewonerscommissies
- Vervolg Handleiding: kennismakingsbijeenkomsten tussen sociaal beheer en Huurdersraad
- Sociaal Statuut Den Haag
- Sociaal Statuut Rotterdam
- Corona en dienstverlening
- Boetebeleid
- 24 uurscontract cv
- Inkoop schoonmaak/ glasbewassing
- Procedure inzagerecht/ afrekening servicekosten
- Memo verhogen voorschot vanwege stijgende energieprijzen
- Strategisch huisvestingsplan Huurdersraad
- Verhogen voorschotten servicekosten
- Geactualiseerde samenwerkingsovereenkomst en Kruisjeslijst in kader van de splitsing

4.4.3 Huisvesting bijzondere doelgroepen

Taakstelling bijzondere doelgroepen en statushouders

In de kerngemeenten Rotterdam, Den Haag en Zoetermeer realiseerden we in 2022 de taakstelling voor de huisvesting van bijzondere doelgroepen. In Delft wijzigde de verdeling tussen corporaties halverwege het jaar waardoor wij meer woningen moesten leveren dan was voorzien. Deze achterstand konden we niet helemaal inhalen.

In 2022 hadden we te maken met een flinke toename in de taakstellingen voor statushouders en de tijdelijke huisvesting van Oekraïense vluchtelingen. In Rotterdam hebben we onze taakstelling voor statushouders niet helemaal gehaald. Door extra woningaanbod van collega-corporaties is de taakstelling voor de hele stad wel gerealiseerd. In de overige kerngemeenten leverden we extra inzet voor statushouders en haalden we onze taakstelling ruimschoots.

In de vier kerngemeenten verhuurden we in totaal 351 woningen aan bijzondere doelgroepen en huisvestten we 466 statushouders in 299 woningen. Voor de kleinere gemeenten is het lastig om specifiek voor ons een taakstelling te benoemen. Gemeenten bekijken het vaak op totaalniveau en afhankelijk van het vrijkomend aanbod wordt bij de diverse corporaties een match gevonden.

Extra inzet voor kwetsbare doelgroepen

Met ingang van 2022 stellen we jaarlijks een extra budget van € 5 miljoen beschikbaar voor kwetsbare doelgroepen. Dit sluit aan bij onze belofte in de splitsingsplannen en komt tegemoet aan een belangrijke wens van de huurdersorganisatie en gemeenten. Door deze extra ruimte konden we in 2022 een start maken met 19 projecten. We zetten het budget onder andere in voor veiligheidsprojecten in kwetsbare complexen (bijvoorbeeld sloten en camera's), de aanpak van sociale cohesie en/of een opknapbeurt van collectieve buitenruimten en tuinen en de investering in het Willem Dreeshuis om daar kwetsbare doelgroepen te kunnen huisvesten. Het werd ook ingezet voor de realisatie van scootmobielstallingen en (kleine) woningaanpassingen voor senioren. Verder gebruikten we het voor maatwerk in huurbeleid. Denk aan huurkorting om de instroom in duurdere complexen mogelijk te maken en kwetsbare complexen te ontzien.

4.4.4 VvE-beheer

De afdeling VvE-beheer beheerde per 31 december 2022 182 VvE's. De lichte daling ten opzichte van 2021 (185 VvE's) heeft verschillende oorzaken. Bijvoorbeeld dat een groot eigenaar besluit zijn VvE-portefeuille bij een andere beheerder onder te brengen of dat een VvE is opgeheven vanwege sloop-nieuwbouw. Aan de andere kant kwamen er ook nieuwe VvE's in beheer bij.

De afdeling VvE-beheer voerde in 2022 klanttevredenheidsonderzoeken uit op onder andere twee hoofdprocessen: reparatieverzoeken en organiseren Algemene Leden Vergadering. Het tevredenheidsdoel voor deze processen is, net als in de voorgaande jaren, een klantwaardering van een 8. De klanttevredenheid op reparatieverzoeken (8,1) was stabiel en bleef gelijk aan onze doelstelling voor 2022. De klanttevredenheid over de Algemene Ledenvergadering steeg in 2022 van een 7,3 naar een 7,8. Ondanks deze stijging bleef het cijfer onder de doelstelling. Dit is te verklaren door het grote aantal personele wisselingen en de aanpassingen in dienstverlening als gevolg van de coronapandemie.

Klanttevredenheid reparatieverzoeken VvE-beheer

	Cijfer gespreksvoering	Cijfer technische uitvoering
2021	8,3	8,1
2022	8,1	8,0

Klanttevredenheid Algemene Ledenvergadering

	Cijfer VvE-beheerder
2021	7,3
2022	7,8

4.5 Duurzame portefeuille

Door het isoleren en aardgasvrij maken van onze woningen werken we aan een duurzame portefeuille. Een duurzame portefeuille houdt ook in dat deze evenwichtig is opgebouwd en in de toekomst aan de vraag kan voldoen.

In het Herijkt Verbeterplan constateerden we in 2019 dat we een deel van de plannen in de herstructureringsgebieden niet konden betalen. We moesten daarom onze plannen voor herstructurering in Delft (Indische Buurt), Den Haag (onder andere Den Haag Zuidwest) en Rotterdam (Schiebroek en Pendrecht) aanpassen of uitstellen. Met woningcorporatie Mooiland hebben we afspraken gemaakt dat zij een deel van onze opgave in Den Haag overnemen. We zijn gestart met de planvorming. Voor Schiebroek-Zuid startten we in 2021 verkenningen met een collega-corporatie die hulp heeft aangeboden. Deze verkenning liep door in 2022, hierbij is ook de gemeente betrokken.

De beperkingen voor herstructurering en nieuwbouw hebben verder als gevolg dat de gemiddelde leeftijd van de portefeuille toeneemt. We moeten de kwaliteit dus borgen met zowel onderhoud als renovaties. Bij renovaties doen we daarom ook ingrepen om de woningen te verbeteren (isolatie, vocht- en schimmelproblematiek, eventueel vervangen keuken, douches en toiletten) en op peil te brengen voor de toekomst.

4.5.1 Verduurzaming woningvoorraad

Onze ambitie is een CO₂-neutrale gebouwvoorraad in 2050. Hiertoe zetten we in op isolatie en het aardgasvrij maken van onze woningen. In 2022 sloten we met gemeente Den Haag een convenant voor 'inzet rijksmiddelen energiearmoede'. We hebben een plan van aanpak ingediend om deze middelen in te zetten voor de aanleg van zonnepanelen in Den Haag. De ervaringen hiermee dienen als input voor het beleid zonnepanelen. Daarnaast voerden we in 2022 in onze kerngemeenten gesprekken met andere betrokkenen over toekomstige alternatieve energie- en warmteoplossingen en het daarmee aardgasvrij maken van onze complexen. Bijvoorbeeld via warmtenetten die gebruikmaken van geothermie (geothermiebronnen Den Haag Zuidwest en TU Delft), warmte- en koude opslag (WKO Green Deal Palenstein, Zoetermeer) of restwarmte (WarmtelinQ en Warmte op Zuid, beide Rotterdam).

Woningverbetering

Wij voeren een 'no regret'-beleid voor verduurzaming bij woningverbetering. Dat betekent dat we logische maatregelen meenemen in de verbeteringsingreep. Denk aan het verbeteren van de isolatie en inzet van installaties met een lager energieverbruik. Het aardgasvrij maken waar dat financieel, technisch en qua impact op bewoners haalbaar is, kan deel uitmaken van de aanpak. Dit wegen we steeds per project zorgvuldig af. In 2020 stelden we de interne spelregels vast om een beroep te kunnen doen op het budget van € 67 miljoen voor het aardgasvrij maken van (een klein gedeelte van) de voorraad. In 2022 evalueerden we dit beleid en scherpten we het verder aan. Tot eind 2022 belegden we in totaal € 21,2 miljoen uit dit budget voor verschillende projecten met 1.694 woningen.

In Den Haag is het project Guntersteinweg (218 woningen) opgeleverd. Het project is onderdeel van de integrale gebiedsaanpak Moerwijk-Oost. In Moerwijk-West is dit jaar begonnen met de eerste fase van een grootschalige groot onderhouds- en verduurzamingsopgave. De eerste fase bestaat uit 318 woningen, die over drie complexen verdeeld zijn. Twee van de drie complexen zijn eigendom van de

WOM Den Haag Zuidwest die na oplevering aan de rechtsopvolger van Vestia in Den Haag (Hof Wonen) worden terug geleverd. Voor de verduurzamingsopgave in de Oorden (fase 1) zijn de contracten met bouwkundig aannemer Constructif en Eneco gesloten. De woningen in deze fase worden op een warmtenet aangesloten. Samen met de in 2021 opgeleverde projecten Hoog Lindoduin en Medemblik-/Heiloostraat levert Vestia/Hof Wonen in Den Haag binnen drie jaar bijna 700 bestaande woningen gasloos op. Een belangrijke stap richting 2050!

In Delft werkten we samen met gemeente, de corporaties DUWO, Vidomes en Woonbron, NetVerder en Equans het Open Warmtenet Delft verder uit, als vervolg op de afgesloten samenwerkingsovereenkomst. Hiervoor stelden we in 2022 een conditioneel investeringsbesluit vast. De realisatie wordt in 2023 in de markt gezet. We zijn van plan om hier op termijn de 480 woningen van de complexen Diepenbrockstraat en Lodewijk van Deyssehof op aan te sluiten.

In Rotterdam is rondom de jaarwissel het renovatieproject Putsebocht opgeleverd en aangesloten op het warmtenet van Vattenfall. Daarnaast lopen meerdere verkenningen voor aansluiting van projecten op warmtenetten: nieuwbouw sowieso en renovaties indien haalbaar. Deze verkenningen zijn in het kader van de gemeentelijke gebiedsaanpakken in relatie tot de energietransitie.

In Zoetermeer sloten we samen met de gemeente, corporaties De Goede Woning en Vidomes en een VvE een samenwerkingsovereenkomst om de komende jaren stap voor stap de hoogbouw rond de Willem van Cleeflaan in Palenstein aardgasvrij te maken. In 2022 zetten we de aanbesteding in gang om een exploitant voor de duurzame energievoorziening te selecteren. Deze aanbesteding is mislukt, we bereiden een nieuwe aanbesteding voor. Het gaat om ongeveer 1.100 woningen die worden aangesloten op een WKO-warmtenet. Een groot deel van de woningen is in ons bezit. We brengen de gevolgen van het Acantus-arrest in kaart omdat dit de ambitie om aardgasvrij te gaan via WKO-systemen kan verstoren.

In Zoetermeer was de renovatie van de Van Aalstlaan volop in uitvoering. Bij de renovatie worden de 160 woningen voorbereid om aan te sluiten op het toekomstige WKO-net Palenstein.



Renovatie Van Aalstlaan Zoetermeer

In het planmatig onderhoud brachten we daar waar mogelijk bij vervanging van de daken dakisolatie aan. Verder vervingen we in de kerngemeenten tot eind 2022 alle open verbrandingstoestellen en een groot aantal verouderde cv-ketels door zuinige hr-ketels.

Alle duurzaamheidsmaatregelen hebben ertoe geleid dat het totaal aantal rode (F en G) en gele labels (D en E) in 2022 afnam en we in 2022 5.406 labelstappen in positieve zin maakten. Het gemiddelde energielabel van ons woningbezit is nu label C. De huidige labelverdeling is als volgt:

Label-klasse (>=2015)	Ultimo 2021	Ultimo 2022
A+++	212	250
A++	506	653
A+	2.592	2.940
A	12.641	13.132
B	10.459	10.532
C	17.496	15.947
D	6.146	5.369
E	3.719	3.259
F	2.593	2.125
G	3.662	3.060

*Sinds 2021 gebruiken we niet meer de index methodiek. Voor 2022 geeft het wel een beeld waar wij eind 2022 staan.

4.5.2 Investeringen

In Rotterdam startten we met de nieuwbouw van Wildenburg, 110 sociale huurwoningen in vier en zeven woonlagen. Het complex krijgt een volledig bewoonde levendige plint. Parkeren en veel groen komen in het middengebied. De bergingen krijgen een daktuin en waterberging. Een gevel wordt 'groen' met een frame met klimplanten.



Rotterdam Wildenburg impressie groene gevel



Rotterdam Wildenburg funderingswerkzaamheden en controle wapening

Voor 2022 deden we € 171,3 miljoen aan investeringen in ons bezit. Dat was € 11,4 miljoen meer dan wij verwachtten. Daarnaast hebben we een aanpak en werkvoorraad waardoor we beter in staat zijn om het voorgenomen investeringsprogramma ook daadwerkelijk te realiseren. Met actief risicomanagement zetten we in op het voorkomen van vertragingen als gevolg van interne en externe factoren. Voorbeelden van externe factoren zijn vergunningen, bewonerstrajecten en prijsvorming ten opzichte van ons budget.

Met € 171,3 miljoen deden we het merendeel van onze investeringen in de vier kerngemeenten, omdat daar de opgave het grootst is. Het gaat om renovatie- en nieuwbouwprojecten en investeringen in projecten van planmatig onderhoud of investeringen die voortkomen uit vragen van individuele bewoners in het dagelijkse onderhoud.

In de tabel hieronder zijn de in 2022 gerealiseerde investeringen weergegeven:

Investerings (x € 1.000.000)	Realisatie 2022
Renovatieprojecten	110,9
Nieuwbouw	60,4
Subtotaal	171,3
Onderhoudsinvesteringen	7,7
Totaal	179,0

Gezien de opgave is onze ambitie dat de drie nieuwe corporaties in 2023 de opgaande lijn voortzetten en meer investeringen doen in ons bezit. Enerzijds willen we dit bereiken door interne processen te stroomlijnen en anderzijds door beter in te spelen op externe factoren.

Onderhoudsinvesteringen

In 2022 besteedden we € 7,7 miljoen aan onderhoudsinvesteringen (woningverbeteringen bij regulier en planmatig onderhoud). Dit was € 1,5 miljoen minder dan in 2021.

De onderhoudsinvesteringen zijn als volgt opgebouwd:

- Investeringen achterstallig onderhoud (€ 4,5 miljoen)
- Asbestsanering (€ 1,4 miljoen)
- Investeren in woningen bij reparatie en mutatie (€ 0,9 miljoen)
- Investeringen Thomashuizen (€ 0,9 miljoen).

4.5.3 Opgeleverde eenheden - nieuwbouw en renovaties

In de kerngemeenten leverden we in 2022 de volgende woningen op (exclusief de projecten van de WOM Den Haag Zuidwest):

- Den Haag, Guntersteinweg (renovatie, 218 woningen)
- Delft, Kloosterkade (nieuwbouw, 32 woningen)
- Delft, Diepenbrockstraat/ Rode Dorp (renovatie, 320 woningen)
- Delft, Kuiperwijk fase 1, Kinschot (renovatie, 202 woningen)
- Rotterdam, Tweebos Riebeek (renovatie, 11 woningen)

Het afgelopen jaar leverden we daarmee in totaal 783 woningen op.

In Delft werd in 2022 de nieuwbouw aan de Kloosterkade opgeleverd. Het gebouw bestaat uit 24 driekamerappartementen voor cliënten van Ipse de Bruggen (DAEB) en acht vrije sector eengezinswoningen.



Delft nieuwbouw Kloosterkade

In 2022 startte de uitvoering van de volgende woningprojecten:

- Den Haag, Moerwijk west fase 1 (renovatie, 318 woningen)
- Den Haag, Zorghuis Willem Drees (renovatie, 119 woningen)
- Delft, Javastraat (renovatie, 67 woningen)
- Delft, Lodewijk van Deyssehof (renovatie, 132 woningen)
- Rotterdam, Pretoria-Transvaal (renovatie, 142 woningen)
- Rotterdam, Wildenburg (nieuwbouw, 110 woningen)
- Rotterdam, Patrimoniumshof-Bloemhof (renovatie, 87 woningen)
- Zoetermeer, Van Aalstlaan (renovatie, 160 woningen)

In Den Haag startte in 2022 de renovatie van Moerwijk-West (fase 1). Het project bestaat uit 318 portiekwoningen (deels eigendom WOM Zuidwest en Vestia). Bij de aanpak van de woningen wordt het energielabel verbeterd van label E/F naar A/A+. De werkzaamheden worden tegen het eind van 2023 afgerond.



Den Haag renovatie Moerwijk-West fase 1

In 2022 actualiseerden we afspraken tussen de aandeelhouders van de WOM Den Haag Zuidwest en legden we deze vast in een nieuwe Raamovereenkomst. Door nieuwe wensen van de aandeelhouders, een veranderende vraag en het toevoegen van woningen in verschillende segmenten in Den Haag Zuidwest leggen we een nieuw Ondernemingsplan in het voorjaar 2023 ter besluitvorming voor aan de aandeelhouders van de WOM Den Haag Zuidwest.

In 2022 leverde de WOM Den Haag Zuidwest 29 sociale huurwoningen aan de Middachtenweg op. De laatste en grootste gebiedsontwikkeling in de Venen (circa 1.300 woningen) kreeg dit jaar verder vorm. Het projectteam werkte de plannen in samenwerking met de gemeente Den Haag uit. Wij (en vanaf 2023 Hof Wonen) begeleiden het bewonersparticipatietraject zorgvuldig namens de WOM DHZW. In 2021 is voor de gebiedsontwikkeling de Venen subsidie vanuit de Woningbouwimpuls aan de gemeente Den Haag toegekend op voorwaarde dat de start uiterlijk in februari 2024 begint. Hierdoor besteedden we het eerste deelplan in de Venen (circa 130 sociale huurwoningen) op basis van conceptplannen al aan. De inschrijvingen waren van zeer hoge kwaliteit en deelden we ook met de stedenbouwkundige van de gemeente Den Haag.

In Rotterdam startte de renovatie van de 142 sociale huurwoningen van het gebouw Pretoria-Transvaal. Onder een aantal woningen is de fundering hersteld. De gevel wordt verbeterd en opgefrist. Het energielabel wordt overwogen naar label B gebracht.



Rotterdam renovatie Pretoria-Transvaal

4.5.4 Uitvoering herstructureringsprogramma's

Rotterdam

In Rotterdam zetten we verdere stappen in de realisatie van de NPRZ-doelen. In Tweebos kreeg de realisatie van Blok S verder vorm, zodat we deze in 2023 kunnen opleveren. We hielpen alle bewoners van blokken U & Q aan een andere woning, waarna alle woningen werden gesloopt. Bij het rijksmonument Patrimoniumshof besloten we tot renovatie en aanpak van de fundering, waarbij we ook enkele onderdelen van het vastgoed in ere herstellen. We hielpen alle bewoners aan een nieuwe woning. De renovatie van Pretoria-Transvaal is gestart.

Bij alle renovaties en sloop-nieuwbouwplannen hanteren we onze Routekaart Participatie. Deze stelden we samen met de Huurdersraad op. De Routekaart ligt in het verlengde van de uitgangspunten van het stedelijk Sociaal Statuut dat de gemeente Rotterdam, de corporaties en huurdersvertegenwoordigingen naar verwachting in 2023 afmaken.

Den Haag

Ook in Den Haag hanteren we bij alle renovaties en sloop-nieuwbouwplannen het beleid van de Routekaart Participatie bij Investeringsprojecten. Naar aanleiding van afspraken met de Huurdersraad zijn wij eind 2022 gestart om ons bij de nieuwe projecten primair te richten op het oprichten van bewonerscommissies in plaats van klankbordgroepen. Inmiddels pasten we de Routekaart op dit punt aan.

In de tweede helft van 2022 stelden we samen met de andere twee grote Haagse corporaties en de drie huurdersorganisaties een nieuw Sociaal Statuut bij herhuisvesting op. Dit Sociaal Statuut geldt voor de periode 2023 tot en met 2027 en vormt de basis voor de te maken Sociale Plannen bij projecten met herhuisvesting.

Eind 2022 waren er in Den Haag vier lopende actiegebieden, waarvan één in de afrondende fase. Daarnaast werd in 2022 één renovatieproject opgeleverd. Eind 2022 was er één renovatieproject met behoud van huurovereenkomst in uitvoering, en waren er vier projecten in de voorbereidende fase.

In Delft gingen we verder met de herstructurering van de Bomenwijk. De laatste fase van de nieuwbouwprojecten loopt volgens planning. Ze worden eind 2022 en begin 2023 opgeleverd. Ook zijn de renovaties in de Diepenbrockstraat en de Kinschotstraat opgeleverd. De renovaties in de Javastraat en Lodewijk van Deyselhof zijn opgestart. In Zoetermeer is de renovatie aan de Dunantflat opgeleverd en is de renovatie van de Van Aalstflat gestart.

4.5.5 Verkoop vastgoed

In 2022 realiseerden we een verkoopopbrengst van € 435 miljoen door complexmatige, particuliere en BOG-verkopen.

In juli 2022 realiseerden we in goede samenwerking met de corporaties Ressort Wonen, De Zes Kernen en Maasdelta Groep de verkoop van ruim 760 woningen in Brielle. Ook droegen we ruim 40 van onze woningen in Brielle over aan Stichting Het Merula Weeshuis (oktober 2022). Nu zijn er nog zo'n 750 woningen over. Hiervoor zijn we in gesprek met het Gemeentelijk Woningbedrijf Westvoorne en Maasdelta Groep.

Er gingen in september bijna 1.740 woningen in Zuidplas over naar woningcorporaties Woonpartners Midden-Holland en Woonbron. Hiermee verkochten we twee derde van onze woningen in Zuidplas. De andere een derde houden we zelf. In september realiseerden we ook de verkoop van zorgcomplex De Meermin in Edam aan corporatie Wooncompagnie.

In 2022 tekenden we een koopovereenkomst met Mooiland voor de Schaapherderstraat en de Stuwstraat in Den Haag.

4.5.6 Integrale vastgoedsturing en portefeuillestrategie

Als onderdeel van de splitsing rondden we in 2022 de portefeuillestrategie voor de nieuwe corporaties af. Deze portefeuillestrategie geeft goed weer wat de startsituatie van de nieuwe corporaties is en op welke gebieden onze stakeholders aanpassingen verwachten. Deze verwachtingen hebben we opgenomen in het hoofdstuk 'Handelingsperspectief'. In 2023 starten Hef Wonen, Hof Wonen en Stedelink met het opstellen van een nieuw ondernemingsplan en een nieuwe portefeuillestrategie. Hierin neemt de volkshuisvestelijke (lokale) ambitie een stevige positie in.

Op het gebied van integrale vastgoedsturing verbeterden we in 2022 het proces voor het opstellen van de begroting door de toepassing van verschillende Power BI functionaliteiten. Zo waren wij beter in staat om de begroting te valideren op juistheid en volledigheid ten opzichte van onze aanlevering. Daarmee is de begroting een product geworden waarin de afdeling financiën en afdeling assetmanagement zich nog beter herkent.

4.5.7 Bedrijfsonroerendgoed en zorgvastgoed

Bedrijfsonroerendgoed

De portefeuille van het bedrijfsonroerendgoed bestond eind 2022 uit 1.394 (inclusief 225 parkeerplaatsen). We blijven de exploitatie van deze portefeuille in de kerngemeenten voortzetten en optimaliseren. Dit doen we zolang de bedrijfsruimtes - door hun ligging ten opzichte van onze sociale voorraad - een positieve bijdrage leveren aan de wijk economie en de leefbaarheid. De leegstand was ook in 2022 laag. Het scenario van faillissementen waarvoor lang is gevreesd, begint zich langzaam te ontwikkelen, ook aangewakkerd door de huidige energiecrisis. Door de aanhoudende vraag naar de BOG-ruimte heeft dit tot nu toe beperkte effecten op de leegstand.

Gelukkig bleven nieuwe lockdowns uit. In het jaarverslag van 2021 rapporteerden we over de coronaregeling die we ontwikkelden om getroffen huurders tegemoet te komen. Huurders waardeerden deze tegemoetkoming over het algemeen goed. Over eerder opgeschorte huurtermijnen troffen we coulante betalingsregelingen met huurders. Elf huurders deden in 2022 een beroep op een dergelijke regeling. We maken ons zorgen over de opeenstapeling van financiële tegenslag (corona en energiecrisis) voor onze huurders.

Zorgvastgoed

De portefeuille van het zorgvastgoed bestond eind 2022 uit 4.141 eenheden. Zoals we in het jaarverslag van 2021 aangaven, stellen we in samenwerking met de gemeente Den Haag het Dr. Willem Dreeshuis beschikbaar voor bijzondere doelgroepen. Met de gemeente werken we samen om een zogenaamd Magic Mix-concept op deze locatie te ontwikkelen.

Met zorgexploitant Laurens werkten we ook in 2022 verder aan de geplande transitie van de zorglocaties Dijkveld en Dorpsveld in de regio Rotterdam. Inmiddels zijn allonges vastgesteld voor de lopende huurcontracten en gaan we in 2023 investeringsscenario's nader beoordelen.

Met De Drie Notenboomen werkten we verder aan de fysieke upgrade van de Thomashuizen naar aanleiding van de overeengekomen contractverlenging in 2019. Daarnaast is samen met De Drie Notenboomen verder gewerkt aan de totstandkoming van de contractverlenging voor de Herbergiers. Beide partijen ondertekenden in 2022 de allonge op de huurcontracten voor de Herbergiers. We starten verbeteringen aan de Herbergiers vanaf 2023.

Vestia Energie

In 2022 stelden we voor Vestia Energie een bedrijfsplan op. Hiervan waren de ontvlechting van stichting Vestia en de business case belangrijke onderdelen. Tegelijkertijd brachten we de informatie over ons warmtebedrijf en de juridische structurering verder op orde.

We werkten verder aan het 'verkoopklaar' maken van het warmtebedrijf. Zo konden we drie WKO-systemen in Ypenburg verkopen en leveren aan Energiek 2 B.V. (onderdeel van InWarmte). De verkoopinspanningen voor de andere onderdelen van het warmtebedrijf hervatten we na de splitsing.

Naast de uitvoering van onderhoud aan bestaande systemen is het warmtebedrijf in 2022 gestart met de oplevering van de laatste twee systemen in de nieuwbouwprojecten van Vestia: de Ulenpasstraat in Den Haag en de Bomenwijk in Delft.

Na de splitsing gaat Vestia Energie verder onder de naam van Loek Warmte. De drie nieuwe corporaties zijn dan de aandeelhouders.

4.6 Mens en Organisatie

4.6.1 Personeel

Eind 2022 telden wij 649 formatieplaatsen, een daling van 13 fte ten opzichte van eind 2021.

De afname in formatieplaatsen komt voort uit de transitie in 2021. Met deze transitie realiseerden we de totale krimp van 81 fte in de organisatie door de geplande verkopen van bezit in de maatwerkgemeenten (Pijnacker-Nootdorp, Barendrecht, Westland, Bergeijk, Brielle en Zuidplas). De afname in formatie gebeurt gefaseerd; de grootste afname in fte vond plaats in 2021. Met de verkoop gingen ook medewerkers over naar de kopers.

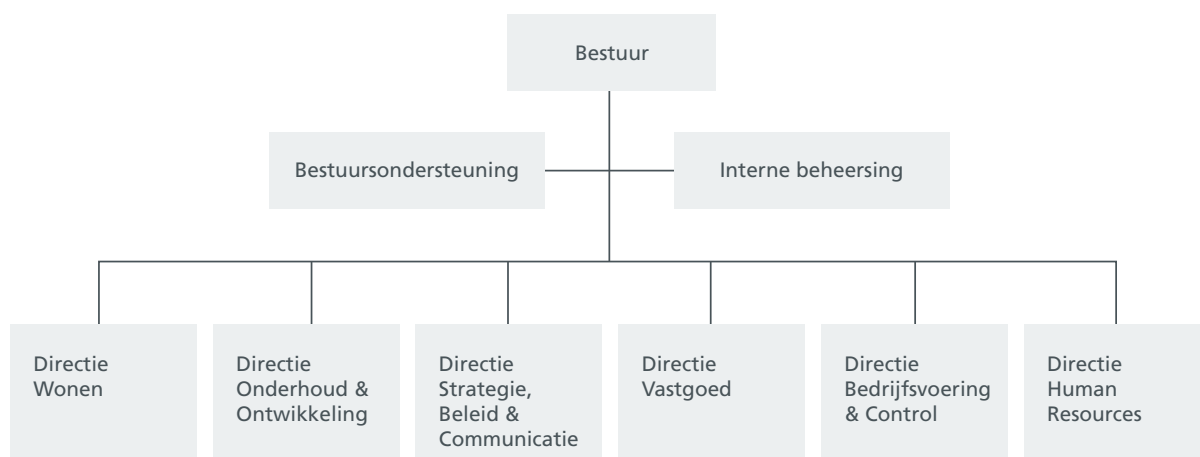
Van de formatieplaatsen werden eind 2022 633 fte ingevuld (door 684 medewerkers). In de loop van het jaar fluctueerde het personeelsbestand in bezetting per maand door in- en uitdiensttredingen, maar uiteindelijk steeg de bezetting. Dit kwam omdat we voorafgaand aan de splitsing al enkele functionarissen aantrokken voor nieuwe functies na splitsing zodat wij voldoende tijd hadden om hen in te werken.

Naast de bezetting door vaste medewerkers huurden we ook medewerkers in, een totaal van 36,7 fte eind 2022. Vooral om (tijdelijk) vacatures in te vullen, ter vervanging van ziekte of bij projecten. Daarnaast maakten we budget vrij om extra personeel in te huren. Dit deden we om de dienstverlening op orde te houden in het geval van hoog verzuim en werkdruk door de splitsing.

	Ultimo 2021	Ultimo 2022
Formatie (fte)	662	649
Bezetting (fte)	619	633

Organogram

Onderstaand het organogram zoals dit er in 2022 uit zag:



Personeelsopbouw

Het overzicht hieronder laat zien hoe de personele bezetting in 2022 was opgebouwd, onderverdeeld naar tijdelijke en vaste dienst en naar de verdeling man/vrouw. Ter vergelijking nemen we ook de gegevens voor 2021 op. Alle getallen zijn uitgedrukt in fte en rekenkundig afgerond. De verdeling van de bezetting vaste dienst en tijdelijke dienstcontracten is:

	Eind 2021	Eind 2022
Tijdelijke dienst	97	94
Vaste dienst	522	539
Totaal	619	633

De verdeling van de bezetting man/vrouw is:

	Eind 2021	Eind 2022
Man	335	344
Vrouw	284	289
Totaal	619	633

In 2022 kwamen in totaal 90,3 fte - dit zijn 98 medewerkers - in dienst.

De verdeling over de contractvormen vaste dienst en tijdelijke dienst is als volgt:

	Fte	Aantal
Vaste dienst	16	16
Tijdelijke dienst	74	82

In het jaar 2022 zijn in totaal 105,79 fte - dit zijn 118 medewerkers - uit dienst gegaan.

De reden van de uitdiensttreding is als volgt:

	Fte	Aantal
Op eigen verzoek	57	63
Einde contract (tijdelijke dienst)	19	21
Onvrijwillig ontslag	15	17
(Flex-)pensioen	11	13
Overgang bij verkoop*	1	1
Overig	2	3
Totaal	106	118

*Bij de verkoop van bezit in maatwerkgemeenten maakten we afspraken over overgang van personeel van maximaal 50 fte verdeeld over de kopende partijen. De meeste verkopen (en bijbehorende overgang van personeel) vonden plaats in 2021.

Ziekteverzuim

Het verzuimcijfer van 2022 geven we weer inclusief het verzuim in het eerste en tweede ziektejaar en bedraagt 6,72%. Het onderdeel tweede ziektejaar is 0,74%. Exclusief het onderdeel tweede ziektejaar komt het verzuimcijfer op 5,98%. Het verzuimcijfer exclusief het tweede ziektejaar in 2022 is 0,44% lager dan het verzuimcijfer exclusief het tweede ziektejaar van 2021 (6,42%).

	Norm	Realisatie 2021	Realisatie 2022
Ziekteverzuim	4,5%	7,1%	6,72%

In 2022 waren er meerdere coronagolven. Dit leidt nauwelijks meer tot langdurig verzuim, maar heeft wel impact op het kortdurend verzuim. Ook was sprake van een griepgolf. In 2022 was er een duidelijk stijging te zien in het kortdurend verzuim. Gemiddeld was de verzuimduur 5-6 dagen (van de medewerkers die niet door de bedrijfsarts zijn gezien en waarbij dus geen diagnose is gesteld). Bij de medewerkers die wel door de bedrijfsarts zijn gezien valt vooral de stijging bij de diagnose psychisch verzuim op. 42% van het verzuim met diagnose betreft psychisch verzuim en de verzuimduur is lang, gemiddeld 92 dagen.

Duurzaam ontwikkelen personeel

We waren in 2022 op verschillende fronten bezig met duurzaam ontwikkelen. Voor de medewerkers maakten we bijvoorbeeld een start met digitaal vaardig worden door twee workshops datavisualisatie te organiseren. Hiervan maakten medewerkers enthousiast gebruik.

Op compliance gebied haalde het team Grootboek de Orange Belt Lean en startten de Vastgoedbeheerders, inclusief de senioren, met de certificering op NEN 2767.

Voor de leidinggevenden lanceerden we vanuit HR het thema 'oog voor je medewerker'. In een co-creatie met de Arbo Unie vond een workshop voor leidinggevenden plaats waarin de focus lag op de preventie van ziekte/arbeidsverzuim. Dit krijgt een vervolg in 2023.

Voor bepaalde doelgroepen binnen ons medewerkersbestand kozen we voor een workshop. Er zijn verschillende generaties aan het werk, elk met hun eigen uitdagingen. We startten met een workshop over de overgang. In overleg met de kwartiermakers schoven we andere workshops door naar 2023.

In de periode na de zomer was het implementatieproject Kennisoverdracht en –borging een belangrijk agendapunt van de kwartiermakers (de nieuwe leidinggevenden van de drie nieuwe corporaties). Per team maakten we inzichtelijk wat de medewerkers in hun eventuele nieuwe rol zouden moeten bijleren en voor welke cruciale functies in de nieuwe corporaties. De voornaamste onderdelen van de kennisoverdracht hadden betrekking op compliance, onderlinge kennisdeling en het maken van werkinstructies. Naast individuele uitwisseling tussen medewerker organiseerden we ook interne workshops, bijvoorbeeld Assetmanagement voor medewerkers Verhuur.

De splitsing met alle bijbehorende en soms zeer ingrijpende veranderingen (bijvoorbeeld verandering van functie), heeft voor veel medewerkers mentale gevolgen. We schakelden daarom een verandercoach in om de medewerkers bij dit proces te faciliteren. Zowel op individueel niveau als in teamsessies. Ook was er volop aandacht voor het managen van talenten en het volgen van aanvullende leergangen. Zo konden diverse

wijkbeheerders doorgroeien naar sociaal beheer en vond een viertal KCC-medewerkers een andere positie binnen de organisatie. Een intern traineeship op assetmanagement resulteerde in een vaste aanstelling op de functie van assetmanager.

- In 2022 besteedden medewerkers gemiddeld € 1.543 aan opleidingen.
- In 2022 gebruikten medewerkers gemiddeld € 86 aan loopbaan ontwikkelbudget.

Recruitment interne doorstroming

In 2022 stapten in totaal 30 medewerkers over of groeiden door naar een andere inhoudelijke functie binnen Vestia.

Vacatures & positie op de arbeidsmarkt

Afgelopen jaar startten er 119 nieuwe collega's bij ons. In totaal stonden er 161 vacatures open, waar 743 mensen op solliciteerden. Het platform LinkedIn had hier een groot aandeel in. Onze zichtbaarheid op dit platform steeg afgelopen jaar aanzienlijk. Zo groeide het aantal volgers van onze bedrijfspagina op LinkedIn met 1.325 tot 13.665 volgers. Dit is een gevolg van een actieve samenwerking met Communicatie voor het delen van content zoals vacatures, nieuwsberichten, start nieuwe collega's en projecten. De laatste maanden lanceerden we de nieuwe bedrijfspagina's van Hef Wonen, Hof Wonen en Stedelink. Deze pagina's zijn gepromoot via de nog bestaande Vestia-pagina om zo te zorgen dat geïnteresseerden ook de nieuwe bedrijven gingen volgen. Inmiddels telt Hef Wonen 1.805 volgers, Hof Wonen 1.544 volgers en Stedelink 1.207 volgers.

Per januari 2023 beschikken de nieuwe corporaties over nieuwe 'werken bij'-websites. Deze dragen bij aan onze positie op de arbeidsmarkt als aantrekkelijk werkgever.

4.6.2 Medewerkers binden en boeien

Een speerpunt voor ons in 2022 was het binden en boeien van medewerkers. Dit was een aandachtspunt in het kader van de krapte op de arbeidsmarkt en de splitsing. Medio 2022 was het plaatsingsproces al afgerond, zodat medewerkers tijdig wisten bij welke corporatie zij terecht kwamen. Er zijn geen bezwaren binnengekomen vanuit medewerkers op de plaatsing en alle medewerkers zijn geplaatst. Aan de hand van de uitkomsten van het plaatsingsproces inventariseerden we binnen welke functies de meeste kennis overgedragen moest worden. Dit deden we zodat medewerkers goed voorbereid konden beginnen aan hun (mogelijk) nieuwe functie. De benodigde kennisoverdracht is ook behandeld in de beoordelingsronde. We vroegen medewerkers welke kennis zij moeten overdragen en welke kennis zij mogelijk nodig hebben om hun eventuele nieuwe functie te kunnen uitvoeren. De beoordelingsgesprekken vonden vervroegd plaats (in oktober in plaats van december). Zo konden we aandacht besteden aan de eventueel benodigde kennisoverdracht en konden we de eventuele salarisverhogingen naar aanleiding van de beoordeling op het juiste moment doorvoeren. In verband met de splitsing was het namelijk niet meer mogelijk om beoordelingsgesprekken te voeren in januari, aangezien een groot deel van de medewerkers een nieuwe leidinggevende kregen.

4.6.3 Veiligheid

Arbo

Het jaar 2022 stond in het teken van de splitsing. Iedereen was druk bezig met het afronden van de werkzaamheden voor Vestia en het voorbereiden op het werken bij één van de nieuwe corporaties of de gezamenlijke dienst. Het was nog even spannend of we de coronaperiode achter ons konden laten, maar toen de voorspelde golf in het najaar uitbleef, konden we dit hoofdstuk eindelijk afsluiten. Hieronder staan belangrijke onderwerpen uit 2022 op Arbo-gebied.

Samenwerking Arbodienst

In 2022 lag de focus op het sturen naar meer rechtstreeks contact tussen de leidinggevenden en de bedrijfsarts. Het werkt vertragend om met vragen en/of opmerkingen over een casus te wachten tot een bespreking in het SMT (Sociaal Medisch Team). Door korte lijnen en casussen één op één met elkaar te bespreken krijgt de leidinggevende meer invloed op het verzuim- en re-integratieproces. Door casussen niet meer inhoudelijk te behandelen in een SMT kan de frequentie hiervan omlaag en is er meer tijd beschikbaar om dieper in te gaan op trends in het verzuim en ontwikkelingen in de organisatie. Deze werkwijze draagt bij aan een zo efficiënt mogelijk verzuim- en re-integratieproces.

Evaluatie alarmknoppen Secure2Go

We evalueerden het gebruik van de uitgegeven alarmknoppen van Secure2Go. Hieruit kwam naar voren dat de medewerkers de alarmknoppen bijna niet gebruikten. We betrokken zowel de medewerkers die een alarmknop kregen als hun leidinggevenden. Er zijn vragen gesteld om te achterhalen waarom iemand de alarmknop niet gebruikt en welke acties we moeten nemen om het gebruik te verbeteren. Begin 2023 stellen we een advies op over het gebruik van de alarmknoppen in de toekomst. Hierin nemen we de input van de evaluatie mee.

Hybride Werken

In 2022 implementeerden we het beleid voor Hybride Werken. Binnen kaders kunnen medewerkers en hun leidinggevende afspraken maken over thuis werken (of op een andere locatie) en over Hybride werken als team. Medewerkers kregen middelen om hybride te kunnen werken en op de meeste kantoren vonden aanpassingen plaats om het hybride werken mogelijk te maken.

Halverwege 2022 evalueerden we het beleid voor Hybride Werken en de implementatie hiervan. We legden ons beleid naast de leidraad van Aedes voor plaatsonafhankelijk werken en lieten een scan uitvoeren door VHP. VHP deed deskresearch en interviewde een dwarsdoorsnede van de medewerkers van de organisatie. De rode draad die uit de evaluatie naar voren kwam, is dat medewerkers tevreden zijn met de geboden mogelijkheden om hybride te werken. Er is een sessie met de OR en VHP georganiseerd om de uitkomst van de scan te bespreken.

Preventiemedewerker

Elk bedrijf met meer dan 25 medewerkers is wettelijk verplicht om een preventiemedewerker te hebben. Vooruitkijkend naar 2023 stelden we drie preventiemedewerkers aan voor elke nieuwe corporatie. De preventiemedewerkers volgden in 2022 verschillende opleidingen om hun kennis op het gebied van arbeidsomstandigheden uit te breiden en te verbreden. Daarnaast waren ze betrokken bij het opstellen van de Arbojaarplannen en zijn ze op de hoogte van de huidige en toekomstige speerpunten op het gebied van Arbo.

Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)

In verband met de splitsing stelden we het actualiseren van de RI&E in 2022 uit naar 2023. Elke corporatie moet in 2023 door de veranderingen op het gebied van huisvesting de RI&E actualiseren. Er is een nieuwe tool aangeschaft waarin we de RI&E verwerken. Deze zorgt voor een overzichtelijke en dynamische RI&E. De preventiemedewerker heeft een grote rol in de uitvoering van de RI&E, maar ook de business wordt hier actief bij betrokken.

Agressie en Geweld

In de woningcorporatiebranche is Agressie en Geweld een belangrijk onderwerp. Medewerkers hebben direct en indirect contact met huurders, en agressie en geweld zijn hierbij bekende risico's. Door het invoeren van het gebruik van de alarmknoppen en enkele incidenten die in 2022 plaatsvonden, bleek het tijd om het agressieprotocol en de agressietrainingen te updaten. In 2023 wordt dit een hoofdpunt in het Arbojaarplan van de nieuwe corporaties.

Vertrouwenspersoon

Uit het jaarverslag van de vertrouwenspersoon blijkt dat er negen meldingen zijn gedaan in 2022. In 2021 ontving de vertrouwenspersoon vijf meldingen. Bij acht meldingen ging het om kwesties tussen medewerkers en hun leidinggevenden. Eén melding betrof een kwestie tussen twee collega's.

Zeven meldingen gingen over onheuse bejegening. Dit zijn situaties waarin een melder zich niet gehoord of serieus genomen voelt of zich niet gewaardeerd of met respect behandeld voelt. Eén melding ging over arbeidsomstandigheden en betrof onenigheid over een personeelsaangelegenheid. Eén melding ging over seksuele intimidatie en betrof een ongewenste situatie waarover melder advies heeft gevraagd hoe deze de situatie het best kon aanpakken.

Acht van de negen meldingen zijn opgelost. Acht melders gaven aan blij te zijn over hun gesprekken met de vertrouwenspersoon. Omdat één melder geen terugkoppeling heeft gegeven, is onbekend of de situatie is opgelost en hoe de gesprekken zijn ervaren. De vertrouwenspersoon verwees één melder naar bedrijfsmaatschappelijk werk.

Er zijn bijna twee keer zo veel meldingen in 2022 (9) gedaan als in 2021 (5). Mogelijk speelt de terugkeer naar de werkvloer met alle bijbehorende contacten een rol, na een lange periode van veel alleen thuiswerken vanwege corona.

Er zijn geen signalen bij de vertrouwenspersoon binnen gekomen dat melders zich zorgen maakten of last hadden van de, toen nog, aankomende splitsing van Vestia.

Bedrijfsmaatschappelijk werk

In het jaarverslag van de bedrijfsmaatschappelijk werker komt naar voren dat er 36 meldingen zijn gedaan in 2022. Van deze meldingen zijn er 25 afgerond. Van de overige elf wordt het traject vervolgd in 2023. De aard van de problematiek was in 47% van de gevallen privé gerelateerd, in 42% van de gevallen een combinatie van werk en privé gerelateerde problematiek en in 11% van de gevallen volledig werk gerelateerd.

Werkproblematiek betrof voornamelijk het omgaan met hoge werkdruk. Daarnaast kwamen een slechte relatie met leidinggevende (twee keer) of een slechte relatie onderling (twee keer) voor of een combinatie met privé problematiek.

Opvallend is dat er nauwelijks zorgen waren over de splitsing in 2023. Medewerkers wisten waar ze aan toe waren en gaven aan het spannend te vinden. Wel werd de werkdruk rondom de splitsing als hoog ervaren. Wat ook opviel, was de vaak goede relatie tussen medewerkers en leidinggevenden. Leidinggevenden dachten mee in de aanpak van de problematiek en zochten/boden oplossingen op de werkvloer die een positieve bijdrage hebben geleverd.

De bekendheid van bedrijfsmaatschappelijk werk was in 2022 veel groter dan in de voorgaande jaren. Dit verklaart ook de stijging in het aantal meldingen. Positief is dat het bedrijfsmaatschappelijk werk ingezet is daar waar nodig en een bijdrage heeft geleverd aan het (vroegtijdig) oplossen van problemen, voorkomen/beperken van verzuim en het vergroten van werkplezier.

4.6.4 Ondernemingsraad

Medezeggenschap bij Vestia

Vestia had op basis van het aantal medewerkers recht op een ondernemingsraad van 13 leden. De afgelopen periode hebben de OR-leden al het werk verzet met acht leden. Aan de bestuurder, de vakbonden en de medewerkers is gevraagd de zittingstermijn van de OR te verlengen tot en met 31 december 2022 en de vrijgevallen zetels niet in te vullen. Zo kon de ondernemingsraad Vestia op een goede manier afsluiten.

Klankbordgroep

De ondernemingsraad behandelde samen met de klankbordgroep (14 medewerkers) het splitsingsdossier. Door de klankbordgroep te betrekken bij dit dossier konden we een goed en gedegen advies uitbrengen over de splitsing van Vestia.

Drie ondernemingsraden

Door de splitsing was het noodzakelijk om drie nieuwe ondernemingsraden in te stellen die op 1 januari 2023 konden starten. Door een intensieve wervingscampagne lukte het om drie ondernemingsraden, met negen zetels per raad, te werven. Hierbij zijn in één kiesgroep ook verkiezingen uitgeschreven. De drie toekomstige ondernemingsraden kregen in de laatste twee maanden van 2022 een introductie in de medezeggenschap. Aan de hand van de verschillende overdrachtsdocumenten beginnen zij goed aan hun nieuwe uitdaging bij de drie corporaties.

Dagelijks werk ondernemingsraad

In 2022 bracht de ondernemingsraad 16 adviezen uit en verleende zes keer instemming op verschillende dossiers. Daarnaast rondde de raad vier dossiers uit 2021 af.

Het grootste adviesdossier was het advies op de splitsing en de inrichting van de drie nieuwe corporaties dat de ondernemingsraad samen met de klankbordgroep uitvoerden. Daarnaast was de ondernemingsraad onder meer betrokken bij verschillende verkooptrajecten van de maatwerkgemeenten en de aanstelling van bestuurders en RvC-leden. Ook stemde de ondernemingsraad in met de herziene regeling reiskosten, verschillende Arbo-gerelateerde onderwerpen en het Hybride Werken beleid.

De ondernemingsraad voerde in 2022 regelmatig informele gesprekken met leidinggevenden en medewerkers. Om de week voert de ondernemingsraad een onderling overleg. Zes keer is er een overlegvergadering conform de WOR met de bestuurders en de directeur HR. Er is vijf keer informeel, door het dagelijks bestuur, gesproken met de voordracht commissaris van de ondernemingsraad en twee keer met de gehele ondernemingsraad en de raad van commissarissen.

Het benoemingsproces van nieuwe RvC-leden en bestuurders verliep dit jaar anders dan voorheen. In gezamenlijkheid met de raad van commissarissen en de Huurdersraad is een sollicitatiecommissie gevormd die alle gesprekken met de kandidaten voerde.

Vaste OR Commissies

De ondernemingsraad heeft naast de Vaste Commissie Arbo ook een Vaste Commissie HR. Een collega (geen OR-lid) had zitting in de Vaste Commissie Arbo om het werk van de OR-leden te verlichten.

De Vaste Commissie Arbo voerde in 2022 informele gesprekken met de vertrouwenspersoon en bedrijfsmaatschappelijk werker. In deze gesprekken bespraken ze in algemene zin hun bevindingen.

4.6.5 IT-security en AVG

We voldoen aan de eisen en verplichtingen die de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) aan ons stelt. Daarnaast is de veiligheid van onze informatietechnologie (IT-security) een belangrijk thema. Op onder meer de onderstaande manieren gaven we concreet invulling aan zowel de IT-security als AVG.

Bewustwordingsactiviteiten

- *Mystery caller*: om het bewustzijn van KCC-medewerkers te testen, zetten we een mystery caller in. Uit deze test bleek dat het bewustzijn rondom de AVG van KCC-medewerkers op orde is.
- *Presentatie informatiebeveiliging (nieuwe) medewerkers*: als onderdeel van het bewustzijn over informatiebeveiliging gaven we in 2022 regelmatig presentaties over privacy en security.
- *E-learning*: de e-learning omgeving over informatiebeveiliging is uitgebreid met drie extra modules.

Splitsing

Ook voor informatiebeveiliging zijn er veel voorbereidingswerkzaamheden verricht voor de splitsing. Zo actualiseerden we het informatiebeveiligingsbeleid, en stelden we concept samenwerkingsovereenkomsten en verwerkersovereenkomsten op. Voor Loek Warmte zijn aparte documenten opgesteld, zoals verwerkersovereenkomsten.

Datalekken

Het totaal aantal gemelde datalekken over 2022 bedroeg 49. Hiervan meldden wij zeven datalekken bij de Autoriteit Persoonsgegevens. In vijf gevallen waren gevoelige persoonsgegevens naar de verkeerde persoon gestuurd. In één geval zijn gevoelige en bijzondere persoonsgegevens gelekt van meerdere ex-huurders naar een huurder. In het zevende geval betrof het een datalek waarbij een verkeerd Vestia-account is aangemaakt waardoor een huurder alle in de huurdersportal opgenomen gegevens van een andere huurder te zien kreeg.

4.7 Financieel herstel

4.7.1 Duurzaam financieel herstel

Volgens de saneringsregels zou Vestia binnen tien jaar weer financieel hersteld moeten zijn. 2022 was het laatste jaar van deze saneringsperiode. Nadat in 2021 grote stappen waren gezet richting ons herstel met de leningenruil tussen ons en corporaties in het land, stond 2022 voornamelijk in het teken van de laatste stap: de splitsing in drie gezonde corporaties.

Een van de maatregelen vanuit het Herijkt Verbeterplan was de verkoop van de maatwerkgemeenten. Met de verkoop van delen van het bezit in Brielle en Zuidplas is ook deze maatregel in 2022 afgerond. Ook in deze gemeenten droegen wij het bezit succesvol over via een zogenaamde activa-passiva transactie (APT). Hierbij nemen de aankopende corporaties niet alleen het vastgoed, maar ook leningen over. Dit zorgt voor een kleiner wordende schuldrest.

Per 1 januari 2023 zijn we gesplitst in drie corporaties: Hef Wonen, Hof Wonen en Stedelink. Op financieel vlak knipten we in 2022 in een aantal stappen onze meerjarenbegroting op in drie delen. Eigenlijk vier, met het in 2022 te verkopen bezit als vierde onderdeel.

- De eerste stap was de verdeling van het bezit. Hierdoor kreeg elke corporatie naast de kerngemeenten een deel van het bezit in overig Nederland. Dit bezit kunnen de corporaties verkopen om een deel van de nieuwbouwproductie te financieren.
- Als tweede stap verdeelden we de leningportefeuille. Hierbij was het uitgangspunt een gelijke dekkingsratio. Ook letten we hierbij op de achtervang van de diverse gemeenten. Daarnaast moest de rente passen binnen het te behalen operationele resultaat. Hierdoor verschuiven er leningen met achtervang van de gemeente Rotterdam naar bijvoorbeeld Zoetermeer, maar ook andersom.
- De verdeling van de liquide middelen is gebaseerd op de toekomstige kasstromen. Hierbij hielden we rekening met de verbeteropgave. Iedere corporatie moest met het beginsaldo de komende jaren de projecten kunnen uitvoeren die wij ook van plan waren uit te voeren.
- Bij de meeste andere balansposten volgden we het bezit. Was dit niet mogelijk? Dan maakten we gebruik van de verdeelsleutel.

4.7.2 Resultaten 2022

In 2022 behaalden we een jaarresultaat van ruim - € 338,4 miljoen. In tegenstelling tot voorgaande jaren is er sprake van een waardedaling van het vastgoed (- € 220,7 miljoen) en nemen we een groot bedrag als onrendabele investering (- € 166 miljoen). Deze waardeveranderingen zorgden dit jaar voor een belangrijk negatieve effect op het resultaat. Doordat we verkopen via een activa-passiva transactie hebben overgedragen, is er naast een negatief verkoopresultaat (- € 61,7 miljoen) sprake van een 'boete' op de leningen. Deze geven we mee bij zo'n transactie (- € 210,9 miljoen). Door de gestegen rente neemt de marktwaarde van onze (embedded) derivaten af en kunnen we een deel hiervan vrij laten vallen. Samen met de vrijval van agio op leningen bij overgedragen leningen betekent dit een plus van € 210,5 miljoen. Onder de correcties op het jaarresultaat om naar het operationele resultaat te komen, zijn ook schikkingen (€ 7,9 miljoen) opgenomen met Nomura (€ 18,9 miljoen), nemen we een reservering voor toekomstige verliezen bij Verantwoord Wonen (- € 26,8 miljoen) en de vennootschapsbelasting en het resultaat op deelnemingen.

In de volgende tabel² is te zien hoe we van het jaarresultaat komen tot het operationeel resultaat.

Resultaten (x € 1.000.000)	Realisatie 2022	Begroting 2022	Realisatie 2021
Jaarresultaat	338,4-	110,9-	1.903,9
Te corrigeren posten op het operationele resultaat:			
- verkoopresultaat	61,7	0,6	4,7
- overige waardeveranderingen	164,0	181,2	17,7
- niet gerealiseerde waardeveranderingen	220,7	180,1-	1.545,9-
- mutatie derivaten en agio	210,5-	82,7-	291,0-
- agio op leningen	210,9	245,3	26,9
- eenmalige schikkingen/dotatie voorziening	7,9	-	79,9-
- resultaat deelnemingen	10,3	5,7	38,1-
- vennootschapsbelasting	33,2-	11,2	89,1
Operationele jaarresultaat (KPI)	93,4	70,3	87,4

Het operationeel resultaat komt uit op € 93,4 miljoen. Dit is € 23,1 miljoen hoger dan begroot. De grootste verschillen zijn gerelateerd aan het later verkopen van de laatste twee maatwerkgemeenten (Brielle en Zuidplas) en een lagere afdracht voor de verhuurderheffing. Het operationeel resultaat uit de doelstelling is gebaseerd op een categoriale opzet van de resultatenrekening. Deze is in de jaarrekening vervangen door het functionele model. In de volgende tabel geven we de opbouw van dit operationeel resultaat weer.

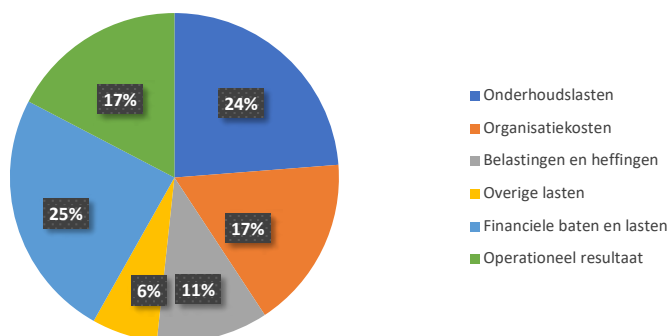
Resultaten (x € 1.000.000)	Realisatie 2022	Begroting 2022	Realisatie 2021
Huuropbrengsten	500,5	481,8	501,8
Ov opbrengsten	37,3	33,7	34,7
Onderhoudslasten	127,8-	118,2-	121,2-
Organisatiekosten	91,3-	76,9-	69,2-
Belastingen en heffingen	59,0-	74,4-	74,2-
Overige lasten	34,7-	38,2-	30,4-
Financiële baten en lasten	131,7-	137,5-	154,1-
Operationeel resultaat	93,4	70,3	87,4

De grootste positieve afwijking ten opzichte van de begroting zitten in de posten huuropbrengsten (€ 18,7 miljoen), belastingen en heffingen (€ 15,4 miljoen) en bij de financiële baten en lasten (€ 5,8 miljoen). Bij de organisatiekosten (- € 14,4 miljoen) en de onderhoudslasten (- € 9,6 miljoen) ontstaan de grootste negatieve afwijkingen. Naast het later verkopen van de maatwerkgemeenten (huuropbrengsten, onderhoudslasten) is ook de sterk gestegen inflatie een belangrijke oorzaak van de hogere onderhoudslasten. De hogere organisatiekosten komen vooral voort uit extra juridische kosten en kosten die verband houden met de splitsing.

² Beide tabellen van 4.7.2 zijn opgebouwd vanuit de categoriale indeling en wijken hierdoor af van de posten uit de functionele resultatenrekening.

De bedrijfsopbrengsten in het operationeel resultaat zijn € 537,8 miljoen. Hiervan komt € 500,5 miljoen uit de huuropbrengsten. In de volgende grafiek is te zien hoe deze verdeeld zijn over de bedrijfslasten en het operationeel resultaat. Het effect van de leningenruil is duidelijk zichtbaar. De financiële baten en lasten (voornamelijk rentelasten) zijn met 24,5% (2021 28,6%) nog wel de grootste uitgavenpost, maar het aandeel is kleiner dan in 2021.

Verdeling bedrijfsopbrengsten



Efficiency opgave

We meten onze efficiency opgave aan de hand van het prestatievelde bedrijfslasten uit de Aedes-benchmark. In de benchmark van 2022 (over 2021) zijn we net als vorig jaar ingedeeld in de A categorie. Met een last van € 786 per verhuureenheid blijven we ruim onder het landelijk gemiddelde van € 877.

4.7.3 Financiële continuïteit

We voldoen in 2022 aan alle normen op de ratio's van het WSW/ Aw. Als gevolg van de gestegen marktwaarde en de leningenruil voldoet ook de dekkingsratio aan de norm van < 70%. In deze paragraaf is geen toekomstgerichte informatie opgenomen. Vestia splitst zich per 1 januari in drie corporaties. Er is geen Vestia meerjarenbegroting meer. Bij alle drie is het vooruitzicht op positieve ratio's voldoende aanwezig.

Vermogenspositie

De solvabiliteit is het kengetal voor de vermogenspositie en geeft inzicht in de mate waarin wij aan de toekomstige verplichtingen kunnen voldoen. De solvabiliteit geven we weer op basis van de beleidswaarde. Deze waarde is een afgeleide waarde van de marktwaarde. De beleidswaarde is een (markt)waarde bepaald op basis van een doorexploiteerscenario en waarbij de normen voor streefhuur, onderhoud en beheer zijn gebaseerd op het corporatiebeleid.

Als gevolg van de gestegen beleidswaarde in 2022 gaat de solvabiliteit omhoog. De solvabiliteit voldoet per eind 2022 met 53,0% (2021 46,4%) aan de norm van 15%.

Schuldpositie

De gangbare kengetallen om onze schuldpositie te meten zijn de Loan to value en de dekkingsratio, daarnaast kennen we de onderpandratio. Er is bij ons nauwelijks verschil tussen de dekkingsratio en de onderpandratio. Nagenoeg alle leningen zijn WSW geborgd en het vastgoed is bij het WSW in onderpand gegeven.

In de Loan to value drukken we het schuldrestant uit in een percentage van de beleidswaarde van de activa. De Loan to value op beleidswaarde is 41,6% (2021 47,3%), waarmee we voldoen aan de vastgestelde norm van 85%. Ook hier zien we net als bij de solvabiliteit dat de ratio zich door de toegenomen beleidswaarde positief ontwikkelt.

Zoals in de inleiding van deze paragraaf al aangegeven voldoet ook de dekkingsratio aan de norm vanuit WSW/ Aw. De dekkingsratio varieert van 38,5% tot 39,8% afhankelijk van de marktwaarde van de leningen die gekozen wordt voor de berekening. Op basis van de curve die wij tot nog toe hebben gehanteerd om de marktwaarde van de leningen te bepalen, komt de dekkingsratio uit op 39,5% (2021 62,9%).

Interest Coverage Ratio (ICR)

Het kengetal om de ontwikkeling van de operationele kasstroom (en uiteindelijk de liquiditeit) te beoordelen is de Interest Coverage Ratio (ICR). De ICR geeft aan in hoeverre de operationele kasstroom voldoende is om aan de renteverplichtingen te kunnen voldoen. De boeterente (disagio bij verkopen) is bij de bepaling van de ICR buiten beschouwing gelaten.

De ICR is volgens de norm minimaal 1,4 en voor 2022 komt deze uit op 1,85. Dit is inclusief de eenmalige schikkingen. Zonder de schikking mee te nemen in de berekening komt de ratio uit op 1,71. De ICR voor 2021 kwam uit op 1,6.

4.7.4 Waardering bezit

Marktwaarde

Wij waarderen ons vastgoed op marktwaarde in verhuurde staat. Het vastgoed kent per 31 december 2022 een marktwaarde van € 10,8 miljard. De gehele portefeuille is gewaardeerd door een taxateur: een derde deel op basis van een taxatie en twee derde deel op basis van een update van de taxaties van voorgaande jaren. In het overzicht hieronder is de marktwaardemutatie opgenomen voor 2022. We zien voor 2022 een waardedaling van het vastgoed. De belangrijkste oorzaak is de daling van de verkoopprijzen en de gestegen rente.

Verloopoverzicht marktwaarde (bedragen x € 1.000)

	Stand per 31-12-2021		Mutaties bezit		Investeren & waardeverandering		Stand per 31-12-2022	
	Aantal vhe's	Bedrag	Aantal vhe's	Bedrag	Aantal vhe's	Bedrag	Aantal vhe's	Bedrag
Woningen	59739	10.746,7	-2494	437,0-	0	219,3-	57245	10.090,4
Zorgvastgoed	3791	428,0	-140	13,1-	0	19,9	3651	434,8
BOG/MOG	1241	252,8	-37	2,8-	0	5,8	1204	255,8
Parkeerplaatsen	5662	93,8	66	0,2	0	4,8-	5728	89,2
Totaal	70433	11.521,2	-2605	452,6-	0	198,4-	67828	10.870,2
DAEB	51149	8.022,0	-1740	276,0-	-2	1,0-	49407	7.745,1
Niet-DAEB	19284	3.499,2	-865	176,6-	2	197,4-	18421	3.125,2
Totaal	70433	11.521,2	-2605	452,6-	0	198,4-	67828	10.870,2

Er zijn 5.732 overige eenheden die bestaan uit bijvoorbeeld bergingen, scootmobielplaatsen en warmtepompen. Deze zijn niet meegenomen in de marktwaardering.

In 2022 kochten we in Den Haag het nieuwbouwcomplex Trevolte met 90 woningen en 63 parkeerplaatsen en 335 onderpandwoningen van de WOM DHZW aan. Daarnaast leverden we in Delft 75 nieuwbouweenheden op in de Bomenwijk (22 woningen), en aan de Kloosterkade (24 zorgvastgoed, acht woningen en 21 overige). We sloopten 447 eenheden in de Tweebosbuurt (Rotterdam). Door de verkoop en samenvoeging van 2.721 eenheden onder andere in de (maatwerk)gemeenten Brielle, Zuidplas en Edam daalde het bezit met 2.605 eenheden naar 67.828.

Belangrijkste oorzaken van de waardeveranderingen (bedragen x € 1 miljoen)

Oorzaak	Bedrag
Mutatie eenheden	-453
Leegwaardestijging	334
Disconteringsvoet	-218
Aanvangshuur en markthuur	650
Mutatiegraad	2
Investeren en overige aanpassingen	-966
Mutatie marktwaarde 2022	-651

De totale mutatie van de marktwaarde in 2022 bedraagt - € 651 miljoen. Dit bedrag is onder te verdelen in een bedrag van € - 453 miljoen dat wordt veroorzaakt door mutaties in het bezit (saldo van sloop, verkoop aankoop en nieuwbouw) en de mutaties die komen door investeringen en wijzigingen in de uitgangspunten voor de marktwaarde. De zogenaamde niet-gerealiseerde waardeverandering.

Beleidswaarde

De beleidswaarde is nog steeds aan verandering onderhevig. De marktwaarde is de waarde die een koper voor een complex op een vrije markt wil betalen en is de hoogste waarde van een uitpond- en exploitatiescenario. De beleidswaarde is gebaseerd op een exploitatiescenario, waarbij we uitgaan van het beleid van een corporatie.

Als gevolg van de afschaffing van de verhuurderheffing en het verhogen van de overdrachtsbelasting van 8% naar 10,4% werd de totale afslag op de marktwaarde kleiner. De verhuurderheffing komt naar voren in de eerste twee afslagen. De verhoging van de overdrachtsbelasting zorgt voor een extra sprong in de eindwaarde bij het omzetten naar een VON-waardering.

De waarde komt door middel van vier afslagen op de marktwaarde tot stand en geeft een waarde volgens het beleid van een corporatie weer. De afslagen zijn er voor:

- beschikbaarheid, een VON-waardering op basis van het doorexploiteerscenario met een eindwaardeberekening volgens het handboek;
- betaalbaarheid, voor het DAEB-bezit vervangt de streefhuur de markthuur en vindt een toevoeging plaats van de verhuurderheffing, als de markthuur boven de liberalisatiegrens lag;
- kwaliteit, de normen uit de marktwaardeberekeningen worden vervangen door het daadwerkelijke onderhoud;
- beheer, de normen uit de marktwaardeberekeningen worden vervangen door de daadwerkelijke beheerkosten.

In de volgende tabel is het verschil opgenomen tussen de marktwaarde in verhuurde staat zoals verwerkt in de balans en de beleidswaarde van het vastgoedbezit voor 2022 in vergelijking met 2021. De afslagen zijn alleen de afslagen op het woningbezit. Bij de overige verhuureenheden is de veronderstelling dat de beleidswaarde gelijk is aan de marktwaarde.

Verloopoverzicht beleidswaarde 2022 (bedragen x € 1 miljoen)

	DAEB		niet-DAEB		2022	2021
	woningen	ov vhe's	woningen	ov vhe's		
Aantal eenheden	46084	3323	11161	7260	67828	70433
Marktwaarde in verhuurde staat	7.351	394	2.739	386	10.870	11.521
Afslag beschikbaarheid (doorexploiteren)	1.114	-	331	-	1.445	862
Afslag betaalbaarheid (streefhuren)	-1.078	-	-105	-	-1.183	-1.946
Afslag kwaliteit (onderhoud)	-1.604	-	-293	-	-1.897	-1.836
Afslag beheer	-498	-	-88	-	-586	-580
Beleidswaarde	5.285	394	2.584	386	8.649	8.021

We zien de daling van de marktwaarde niet terugkomen in de beleidswaarde, deze neemt juist toe ten opzichte van vorig jaar. De beleidswaarde komt uit op 79,6% van de marktwaarde en dit is hoger dan vorig jaar (in 2021 69,6%). Wel zien we verschillen tussen DAEB (73,3%, in 2021 60,1%) en niet-DAEB (95,0%, in 2021 91,3%). De toename wordt voor het belangrijkste deel veroorzaakt door de afschaffing van de verhuurderheffing. Deze komt naar voren in de afslag voor beschikbaarheid en betaalbaarheid. In de afslag voor beschikbaarheid zetten we het uitpandscenario om naar een doorexploiteerscenario, waardoor er voor alle woningen vorig jaar een verhuurheffing werd ingerekend en nu niet meer. In de afslag voor betaalbaarheid vervangen we bij het DAEB-bezit de markthuren door streefhuren. Bij de lagere streefhuren werd voor het gehele DAEB-bezit de verhuurderheffing ingerekend.

In de volgende tabel is opgenomen waar de stijging van de beleidswaarde ten opzichte van vorig jaar vandaan komt. De beleidswaarde neemt toe met € 0,63 miljard.

Beleidswaarde 2022 (bedragen x € 1 miljard)

Beleidswaarde 2021		8,02
- daling marktwaarde	-0,65	
- stap 1 - beschikbaarheid - naar VON doorexploiteren	0,58	
- stap 2 - betaalbaarheid - streefhuren Vestia	0,76	
- stap 3 - kwaliteit - eigen onderhoud	-0,06	
- stap 4 - eigen beheer	0,00	
		0,63
Saldo beleidswaarde 2022		8,65

In de eerste stap zetten we de marktwaarde, die gedaald is met € 0,65 miljard, om van een kosten koper waarde naar een VON-waarde. Als gevolg van het omzetten naar een VON-waarde is er bij de meeste complexen geen sprake meer van een afslag voor beschikbaarheid. De stijging van € 0,58 miljard ten opzichte van 2021 komt door het afschaffen van de verhuurderheffing en het opnemen van de verhoging in de eindwaarde van een hogere overdrachtsbelasting (10,4% in plaats van 8%).

Het verschil tussen onze markt- en onze streefhuren geven we weer in stap 2 voor betaalbaarheid. Ook hier is sprake van een toename, met name in de DAEB-tak. Voor al deze woningen werd immers verhuurderheffing ingerekend in 2021. De afslag voor onderhoud en beheer liggen in lijn met de afslagen van 2021. Er is weinig veranderd in het kostenniveau dat we in de meerjarenbegroting (MJB) inrekenen ten opzichte van vorig jaar.

4.7.5 Treasury

De treasury-activiteiten stonden in 2022 vooral in het teken van drie zaken. Het overdragen van leningen in combinatie met het verkopen van woningen in de maatwerkgemeenten, het renderend uitzetten van de overtollige liquiditeiten en het voorbereiden op de splitsing van Vestia in drie nieuwe zelfstandige corporaties.

We realiseerden twee activa-passiva transacties. Bij de verkoop van een deel van ons bezit in Brielle droegen we € 76 miljoen aan leningen over met een marktwaarde van € 143 miljoen, en bij de verkopen in Zuidplas € 130 miljoen met een marktwaarde van € 271 miljoen.

Daarnaast losten we in de loop van het jaar diverse kleinere leningen af. Deels vanwege einde looptijd (€ 2 miljoen) en deels vanwege verkoop in de betreffende gemeente. Ook losten we een paar leningen af die anders vlak na de splitsing zouden aflopen voor de splitsing (€ 2 miljoen).

De liquiditeitspositie bleef in 2022 nog steeds zeer fors (rond € 460 miljoen). De kortlopende rentes liepen in 2022 geleidelijk op, en vanaf juli 2022 werd op deposito's weer rente vergoed. Om de verdeling van de liquiditeiten praktisch uitvoerbaar te houden, zijn de deposito's in december grotendeels afgebouwd.

Om de voortgang van het inkomende en uitgaande betalingsverkeer rond de splitsing te garanderen, werkten we al in een vroeg stadium met onze huisbankiers samen om voor alle nieuwe corporaties bankrekeningstelsels in te richten en betaal- en incasso-contracten om te zetten. Hierdoor kwamen de eerste huren van 2023 direct bij de juiste corporaties binnen.

4.7.6 Fiscale positie

De aangiften vennootschapsbelasting tot en met 2020 zijn ingediend bij de Belastingdienst. De Belastingdienst heeft de aangiften vennootschapsbelasting tot en met 2018 definitief afgewikkeld. Het gevolg van het wegwerken van de fiscale achterstanden op het gebied van vennootschapsbelasting is dat onze fiscale positie een steeds meer betrouwbaar beeld geeft. In dat kader stellen we jaarlijks ook een fiscale meerjarenbegroting op. Dit heeft ertoe geleid dat meer zekerheid is ontstaan over de realisatie van eventuele verrekenbare bedragen. Onder de financiële vaste activa nemen we als gevolg daarvan sinds 2017 een actieve belastinglatentie op. In het kader van de beoordeling van de fiscale positie gaan we voor de bepaling van het potentieel te verrekenen fiscale verlies uit de jaren 2008 tot en met 2021 uit van:

- 1) de bedragen die voortvloeien uit de over die jaren opgelegde aanslagen (tot en met 2018);
- 2) de opgestelde en ingediende aangifte (2019 en 2020), en;
- 3) de voor de jaarrekening opgestelde fiscale positie 2021, met uitzondering van nadere aanscherpingen die afzonderlijk in beeld zijn gebracht.

Op basis van deze berekening nemen we in de jaarrekening 2022 een acute belastinglast op.

4.7.7 Verbindingen

In bijlage 3 is een overzicht opgenomen van de juridische structuur van onze verbindingen, inclusief een overzicht per verbinding. We hebben alleen in Verantwoord Wonen nog een 100%-belang. Voor de WOM Den Haag Zuidwest actualiseerden we in 2022 afspraken tussen de aandeelhouders van de WOM Den Haag Zuidwest en over de afrekenmethodiek over de verkoop van woningen van de WOM Den Haag Zuidwest aan ons. We legden de afspraken vast in een nieuwe Raamovereenkomst.

5. Governance

In de statuten en reglementen van Stichting Vestia besteden wij al aandacht aan de dikgedrukte onderdelen van de geldende Governancecode woningcorporaties. Hierbij geldt het 'past toe' principe. In het jaarverslag kiezen we er daarom voor om niet al deze punten afzonderlijk te benoemen. Wij verwijzen hiervoor naar de statuten (versie KH - 05122018 d.d. 5 december 2018) en overige reglementen die openbaar zijn. Omdat we niet meer bestaan, zijn deze per 1 januari 2023 vervangen door de statuten van de nieuwe corporaties.

5.1 Het bestuur

Arjan Schakenbos - voorzitter raad van bestuur - en Richard Feenstra - lid raad van bestuur, zijn de bestuurders van Vestia.

5.1.1 Taak en werkwijze

Arjan Schakenbos en Richard Feenstra vormen samen een collegiaal bestuur. De voorzitter van de raad van bestuur heeft in portefeuille de directie Wonen, de directie Onderhoud & Ontwikkeling, de directie Strategie, Beleid & Communicatie en de stafafdeling Bestuursondersteuning. Richard Feenstra heeft in portefeuille de directie Vastgoed, de directie Bedrijfsvoering & Control, de directie Human Resources en de stafafdeling Interne Beheersing.

5.1.2 Rechtspositie, bezoldiging en nevenfuncties

Arjan Schakenbos is per 1 juli 2021 herbenoemd voor nogmaals een periode van vier jaar. Richard Feenstra is per 1 september 2021 benoemd voor een periode van vier jaar.

De directieraad van Vestia bestond in 2022 uit twee bestuurders en zes directeuren. In de directieraad vindt de bestuurlijke besluitvorming plaats. De raad vergadert eenmaal per twee weken. De leden zijn topfunctionarissen in de zin van de Wet Normering Topinkomens (WNT).

In 2022 waren dit:

- De heer A.J.M. Schakenbos, bestuursvoorzitter
- De heer R.J. Feenstra, bestuurder
- De heer R.C.C. Bik, directeur Bedrijfsvoering & Control (tot 1 augustus 2022)
- De heer R. Straver, directeur Wonen
- Mevrouw M.A.J. Timmermans, directeur Onderhoud & Ontwikkeling
- Mevrouw C.K.E. de Jager, directeur Vastgoed
- De heer P.A.C. Tazelaar, directeur Strategie, Beleid & Communicatie
- De heer S.J. Burgmeijer, directeur Human Resources

5.2 Control

Vanuit de Woningwet zijn vereisten gesteld aan de controlfunctie. De controlfunctie binnen Vestia is belegd bij de stafafdeling Interne Beheersing en is onafhankelijk van andere functies die betrekking hebben op de financiële sturing van de organisatie. De controlfunctie omvat ook de aspecten van de interne bedrijfsvoering, effectiviteit en efficiency van de organisatie. De controller is onderdeel van het 'Three Lines Model'. Onze risicobeheersing en interne controle is volgens de drie lijnen van dit model ingericht. Hiermee reduceren we kansen op fouten tot een minimum en beheersen we risico's die te maken hebben met onze bedrijfsvoering.

- De eerste lijn ligt bij het lijnmanagement. Het lijnmanagement is verantwoordelijk voor de primaire processen. Zij zorgen ervoor dat uitgevoerde activiteiten in lijn zijn met de doelstellingen van de organisatie.
- De tweede lijn ligt bij de afdeling Financiën & Control. Zij controleren en adviseren.
- Dit doen zij onder andere door rapportages te toetsen en door adviezen te geven bij gevraagde bestuursbesluiten.
- De derde lijn is de stafafdeling Interne Beheersing. Deze afdeling voert interne audits uit en geeft adviezen bij besluiten vanuit de directie Bedrijfsvoering & Control. Zij adviseert het bestuur en de raad van commissarissen.
- De externe accountant valt buiten het 'Three Lines Model' maar dit externe toezicht zien we als vierde lijn.

5.2.1 Interne controle en audits

Met de focus op de splitsing met ingang van 2023 is het van belang dat de basis, de administratieve organisatie/ interne controle, zodanig op orde is dat de drie afzonderlijke corporaties een goede start kunnen maken. Gedurende het jaar lag de prioriteit op het op orde hebben van de basis van de processen.

De stafafdeling Interne Beheersing heeft met focus op de splitsing de volgende interne controles uitgevoerd:

- het adviseren bij de inrichting van de ICT-systemen en het toekennen van rechten (beoordeling vooraf om functievermenging te vermijden);
- het toetsen van de toelatingsaanvraag bij de Aw;
- het toetsen van relevante documenten voor de toelatingsaanvraag;
- het uitvoeren van controles op de financiële doorrekeningen;
- het adviseren bij diverse gevraagde bestuursbesluiten.

Binnen Vestia voert de stafafdeling Interne Beheersing audits uit. Het doel van deze audits is de raad van bestuur en de raad van commissarissen een onafhankelijk beeld geven over de kwaliteit van de interne beheersing. Deze afdeling bepaalt in haar jaarplan welke audits ze uitvoert. Dit baseert de afdeling op risico-inschatting en actuele ontwikkelingen.

In 2022 rapporteerde de afdeling Interne Beheersing over de kwaliteit van de interne beheersing en deed de afdeling aanbevelingen over de verbetering daarvan aan de raad van bestuur en de raad van commissarissen. Ook met de accountant overlegt de afdeling Interne Beheersing over de bevindingen.

In het belang van de voorbereiding op de splitsing lag de focus op het op orde brengen van de processen. Daarom voerde de afdeling in 2022 minder audits uit dan in 2021.

In 2022 zijn de volgende audits afgerond:

- > Betalingsproces
- > Mutatieonderhoud
- > Verhuren eenheden
- > VvE-beheer
- > AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming)

De aanbevolen verbeteringen vertaalden we in acties gericht op de splitsing, fraude en compliance.

5.3 Compliance

Onder compliance verstaan we het geheel van maatregelen dat zich richt op de implementatie, handhaving en naleving van externe wet- en regelgeving, alsmede op interne procedures en gedragsregels. Doel is om te voorkomen dat onze reputatie en integriteit worden aangetast. Onderdeel van compliance is ook het versterken van onze integriteit, ons bestuur, onze medewerkers en onze data.

5.3.1 Compliance-organisatie

De manager Interne Beheersing is als compliance officer voorzitter van het compliance team en ziet toe op de naleving van wet- en regelgeving en van regels/normen die wij zelf hebben opgesteld. Het compliance team bestaat uit een vertegenwoordiging uit de verschillende afdelingen binnen Vestia. Dit betekent dat het team zowel medewerkers uit de eerste lijn als de tweede lijn kan bevatten. Het team signaleert ontwikkelingen in wet- en regelgeving, schat (eventuele) risico's in en adviseert de organisatie waar nodig om maatregelen te nemen voor bijstelling van werkprocessen en procedures.

5.3.2 Integriteit

Ons beleidskader rondom integriteit bestaat uit de integriteitscode, de regeling melden integriteitszaken (opvolger klokkenluidersregeling), het screeningsbeleid en de uitvoeringsrichtlijn nevenactiviteiten.

In 2022 zijn drie integriteitsmeldingen binnengekomen:

1. Een melding die is geclassificeerd als integriteitsschending. Het betrof onrechtmatige raadpleging van het BRP (basisregistratie personen) door een medewerker van Vestia. Dit heeft geleid tot het starten van een intern integriteitsonderzoek. Met als uitkomst dat de medewerker is geschorst en er een verzoek bij de kantonrechter is ingediend om de arbeidsovereenkomst te ontbinden.
2. Een anonieme melding die is geclassificeerd als vermoeden van belangenverstremgeling. Er is sprake dat een leverancier van Vestia ook werkzaamheden heeft uitgevoerd bij een medewerker van Vestia. Dit heeft geleid tot het starten van een intern onderzoek. Uit dit onderzoek is gebleken dat er geen sprake is geweest van belangenverstremgeling.
3. Een melding die is geclassificeerd als vermoeden van woonfraude bij het toewijzen van woningen. Na intern onderzoek is gebleken dat Vestia hier juist heeft gehandeld en de woning niet is toegewezen.

Via onze externe vertrouwenspersoon zijn er in 2022 acht meldingen binnengekomen. Hiervan zijn er vijf afgerond en drie in behandeling.

5.4 Risicomanagement

We hebben een systeem voor risicomanagement ingericht. Dit omvat de risicobeheersing van de strategische doelen (5.4.1) en de frauderisico's (5.4.2).

5.4.1 Risicobeheersing strategische doelen

Vanwege de focus op de splitsing hebben we de strategische risico's in 2022 niet opnieuw herijkt. In 2021 vond een strategische risicosessie plaats. De uitkomsten hiervan en de hierbij horende acties geven voldoende input voor de nieuwe corporaties om hiermee verder aan de slag te gaan.

Voor het operationeel risicomanagement vonden voor de meeste processen in de afgelopen jaren risicosessies plaats. De belangrijkste risico's inclusief kans en impact zijn door vertaald naar acties in een intern controleplan en risicomatrices voor de drie afzonderlijke corporaties.

5.4.2 Risicobeheersing frauderisico's

Het bestuur en directieraad van Vestia zijn zich bewust van de frauderisico's die de organisatie loopt.

Waar nodig treffen bestuur, directie en management passende beheersmaatregelen. Hierbij borgen we dat er steeds sprake is van een passende mix aan hard en soft controls.

De fraude- en corruptie risicomatrix inclusief mitigerende maatregelen is dit jaar opgesteld.

Rollen en verantwoordelijkheden binnen Vestia

Rol Bestuur/ Directieraad

De primaire verantwoordelijkheid voor het voorkomen en detecteren van fraude berust bij ons bestuur en onze directeuren. Het is van belang dat het management (het bestuur en directeuren), onder toezicht van de met governance belaste personen, sterk de nadruk legt op het voorkomen en ontmoedigen van fraude. We verlagen daarom de mogelijkheden tot het plegen van fraude zoveel mogelijk. Bovendien proberen we mensen van fraude te weerhouden door de kans op het detecteren van die fraude en het vervolgens bestraffen ervan, te vergroten. Dit doen we onder andere door een cultuur van integriteit en ethisch gedrag te stimuleren, en dit gedrag te versterken via actief toezicht door de medewerkers die met governance belast zijn.

Rol afdeling interne beheersing

De rol van de afdeling Interne Beheersing op het gebied van fraude is tweeledig. Enerzijds toetst de afdeling via audits het bestaan en de werking van de interne beheersing die het risico op fraude moet voorkomen (preventief). Deze reguliere audits van de afdeling zijn dus niet primair gericht op het ontdekken van fraude. Anderzijds voert de afdeling periodieke controles uit om na te gaan of de eerste- en tweedelijnsmedewerkers de belangrijkste controles voor frauderisicobeheersing goed uitvoeren. Ook voert de afdeling Interne Beheersing feitenonderzoek/ integriteitsonderzoek uit bij fraude of vermoeden van fraude (repressief). De afdeling meldt jaarlijks aan de raad van commissarissen welke onderzoeken zij heeft uitgevoerd naar (vermoedens van) fraude en integriteitsschendingen.

Rol compliance officer

Medewerkers of leidinggevenden van medewerkers melden integriteitsschendingen of (vermoedens van) fraude in de regel aan de compliance officer of vertrouwenspersoon. De compliance officer registreert iedere melding en beoordeelt aan de hand van de 'Regeling melden integriteitszaken' welke actie passend is.

Een van de mogelijke acties is dat de compliance officer de afdeling Interne Beheersing vraagt een feitenonderzoek naar de (vermoede) fraude uit te voeren. De compliance officer rapporteert in de tertiaalrapportage het aantal ontvangen meldingen over integriteitsschendingen.

Top vijf belangrijkste frauderisico's

De vijf belangrijkste frauderisico's zijn:

Integriteit van onze medewerkers

Als er onvoldoende aandacht is voor integriteit is er een risico dat interne beheersmaatregelen bewust worden doorbroken door Vestia-medewerkers. Of een risico dat onze medewerkers onethisch gedrag van collega's niet (durven) melden.

We hebben de volgende beheersmaatregelen geïmplementeerd om dit risico te beperken:

- We hebben een integriteitscode en een regeling integriteitszaken.
- In de integriteitscode zijn onze principes vastgelegd. Dit zijn omgangsvormen en gedragsregels die aangeven wat bij ons gewenst en ongewenst en wat geoorloofd en ongeoorloofd is. In de regeling integriteitszaken staat wat een medewerker kan doen bij een redelijk vermoeden van een misstand en hoe deze te melden. Omdat Vestia niet meer bestaat wordt deze regeling per 1 januari 2023 vervangen door die van de van de nieuwe corporaties en zal gepubliceerd worden (voor externen) op de diverse websites.
- Bij het aannemen van personeel besteden we expliciet aandacht aan integriteit (VOG, assessment en overig).
- Bij indiensttreding brengen we de integriteitscode onder de aandacht.
- Alle medewerkers moeten bevestigen of ze wel of geen nevenwerkzaamheden uitvoeren. Als er sprake is van nevenwerkzaamheden moet een medewerker goedkeuring aanvragen bij de leidinggevende.
- Steekproefsgewijs voeren we controle uit om vast te stellen dat medewerkers het beleid naleven, onder andere door audits.

Aanbestedingen

We onderscheiden drie aanbestedingsfrauderisico's:

- Het risico van beïnvloeding of manipulatie van het offerteprocés doordat medewerkers bijvoorbeeld vertrouwelijke informatie doorspelen aan aannemers of leveranciers.
- Het risico dat de gunning van een opdracht niet onafhankelijk plaatsvindt of dat er een schijn van belangenverstremgeling ontstaat.
- Het risico op bijvoorbeeld kickbacks omdat een aanbesteding niet op een transparante, controleerbare manier plaatsvindt.

We hebben de volgende beheersmaatregelen geïmplementeerd om dit risico te beperken:

- Onafhankelijke ontvangst van offertes met een offertekluis: alle offertes komen centraal binnen en worden na verstrekken van reactietermijn vrijgegeven.
- Gunningsdocumenten opleveren en vastleggen: in ons inkoopbeleid is het werken met objectieve criteria als uitgangspunt vastgelegd. Door het laten vaststellen van een gunningsdocument zorgen we voor een aantoonbare en vastgelegde onderbouwing van de offerteselectie. Ook zorgen we voor het 'vier ogen'-principe bij de goedkeuring van de geselecteerde leverancier. Daarmee komt de keuze voor de leverancier tot stand op basis van objectieve criteria.
- Zwaarwegend inkoopadvies vanaf € 25.000: voor alle verplichtingen hoger dan € 25.000 stelt de afdeling inkoop een inkoopadvies op. Dit advies is bindend. Besluit de aanvrager toch af te wijken van dit advies? Dan is hiervoor een akkoord nodig van de voor het budget verantwoordelijke directeur of stafmanager én de directeur B&C. Is de directeur B&C verantwoordelijk voor het budget? Dan is akkoord nodig van de stafmanager IB. Een afwijking op het inkoopadvies leggen we schriftelijk vast in het inkoopdossier en in een register van afwijkingen, met de redenen om af te wijken van het advies. De afdeling Inkoop legt dit vast.

Foutieve inkoopfacturen

Dit is het risico dat medewerkers bewust foutieve inkoopfacturen (niet geleverde diensten) inboeken en betalen.

We hebben de volgende beheersmaatregelen geïmplementeerd om dit risico te beperken:

- Steekproefsgewijs prestatiecontrole
- Het voorzien van inkomende facturen met taaknummers/budgetcode voordat we ze in het goedkeuringsproces zetten.
- Functiescheiding tussen registratie, autorisatie (conform procuratieregeling) en betaling van facturen.

Onvoldoende functiescheiding

Het risico bestaat dat er door onvoldoende functiescheiding onrechtmatige betalingen plaatsvinden door bewust ongeautoriseerde aanpassingen van het bankrekeningnummer en of het aanmaken van fictieve crediteuren.

We hebben de volgende beheersmaatregelen geïmplementeerd om dit risico te beperken:

- Bevoegdheden volgens interne procedures zijn in overeenstemming met bevoegdheden in het betaalsysteem.
- Tweehandtekeningenstelsel.
- Functiescheiding tussen klaarzetten betaling en ondertekenen van de betaling.
- Steekproefsgewijze controle om vast te stellen dat naam een rekeningnummer overeenstemmen met factuur.
- Controle op mutatie van crediteurenstamgegevens waarbij we een leverancier altijd nabellen.
- Goedkeuring door de daartoe bevoegde medewerkers van facturen op basis van hun omvang.

Aan- en verkoop

Wij onderscheiden de volgende risico's:

- Het risico dat vastgoed en/of grondposities bewust tegen een te lage prijs worden verkocht.
- Het risico dat de totale overeengekomen aankoopprijs (taxatiewaarde inclusief aanvullende aankoopkosten) bewust te hoog wordt vastgesteld door onvoldoende onderbouwing hoe deze tot stand gekomen is.

We hebben de volgende beheersmaatregelen geïmplementeerd om dit risico te beperken:

- Bij elke aankoop schakelen we een onafhankelijk registertaxateur in.
- Bij elke transactie maakt een taxateur een gevalideerd taxatierapport.
- Alle aan- en verkopen boven de € 3 miljoen leggen we ook voor aan het toezichthoudend orgaan voor goedkeuring.

Naast de bovenstaande vijf frauderisico's is er in het kader van onze splitsing extra aandacht geweest voor frauderisico's rondom de splitsing, ABC- transacties & witwassen, Cybercrime en woonfraude.

6. Verslag van de raad van commissarissen

Voorwoord

Het laatste jaarverslag van Vestia is een feit. Na tien jaar hard werken met beperkte financiële middelen, zijn drie sobere en efficiënte corporaties gestart: Hef Wonen voor Rotterdam, Hof Wonen voor Den Haag en Stedelink voor Delft, Zoetermeer en Zuidplas. Daarmee is de naam Vestia verleden tijd.

Het jaar 2022 is goed afgesloten. De splitsing is vóór 1 januari 2023 afgerond, inclusief overdracht van alle bezittingen. Iedereen heeft – na een aanvankelijke aarzeling – zijn of haar schouders onder de splitsingswerkzaamheden gezet. Een enorme klus, zeker ook omdat ‘de winkel’ tijdens de reorganisatie gewoon open bleef. Zo moest naast financiën en medewerkers ook het vastgoed sober en juist worden opgedeeld. Relatief eenvoudig voor bezit dat zich in één van de steden Rotterdam, Den Haag, Delft of Zoetermeer bevindt, maar een stuk lastiger voor woningen en bedrijfspanden daarbuiten. Het betekende voortdurend met elkaar zoeken naar de juiste balans. Aan de splitsing van de ICT-voorzieningen hebben medewerkers letterlijk dag en nacht gewerkt. En met succes, want na 1 januari 2023 deden zich nauwelijks problemen voor. Dit alles is uitsluitend te danken aan de enorme inzet van bestuur en medewerkers.

Het in 2022 gehouden symposium ‘Samen bouwen aan een nieuwe toekomst’ vormde een goede markering tussen oud en nieuw. Enerzijds de afgelopen tien jaar waarin medewerkers en stakeholders hard hebben gewerkt om Vestia overeind te houden. Een sobere periode met beperkt geld voor investeringsprojecten en verduurzaming van de woningen van onze huurders. Anderzijds een nieuwe toekomst waarin drie corporaties de kans krijgen om weer dicht bij de huurders te kunnen staan, onderhoud en verduurzaming te intensiveren en nieuwe woningen te bouwen. Alle stakeholders waren aanwezig bij dit laatste symposium, waaronder de huurdersorganisatie en minister Hugo de Jonge van Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening. Markante verhalen en anekdotes uit de laatste jaren zijn opgetekend in een boek en aan de minister aangeboden. Zodat we leren van deze periode.

Het afscheid van Vestia viel samen met het afscheid van bestuursvoorzitter Arjan Schakenbos. Hij werd in 2013 aangesteld om de problemen van Vestia op te lossen. Samen met de in 2021 gestopte bestuurder Willy de Mooij en haar opvolger Richard Feenstra is het hem gelukt om het vertrouwen van de sector en andere stakeholders terug te winnen en met Vestia uit een diep dal te klimmen. Voorzitter Martin van Rijn van Aedes huldigde Arjan en Willy tijdens het symposium met een Aedes-penning voor het 10 jaar lang tonen van moed, inzet, betrokkenheid en doorzettingsvermogen. Daarnaast heeft Arjan van het College van B&W van Rotterdam de stadspenning de Rotterdammert gekregen. Voor zijn niet-aflatende inzet voor Vestia, maar ook voor zijn Rotterdamse vrijwilligerswerk. Zo was hij voorzitter van de Raad van Toezicht Kunsthal Rotterdam en bestuurslid bij het Nationaal Programma Rotterdam Zuid.

Rest ons de huurders voor hun geduld en constructieve bijdragen, alle betrokkenen binnen de sector die Vestia al die jaren trouw zijn gebleven en al onze medewerkers voor hun harde werk te bedanken. Zij hebben ervoor gezorgd dat vanaf nu drie corporaties die dicht bij de huurders staan weer met vol vertrouwen naar de toekomst durven te kijken.

Rotterdam, 18 maart, 2023

Jantine Kriens

Voorzitter raad van commissarissen

Over besturen en toezichhouden

Werkgever, klankbord en toezichhouder

De raad van commissarissen (hierna: 'RvC') houdt toezicht op het functioneren van de raad van bestuur (hierna: 'bestuur') van Vestia en de algemene gang van zaken binnen Vestia. De RvC heeft hierbij op verschillende domeinen een taak. De verschillende domeinen zijn: strategie, doel en waarden, hygiëne (interne controle, compliance, risicobeheersing verslaglegging), prestaties, relaties met belanghebbenden en werkgeverschap. Als toezichhouder heeft de RvC hierin drie verschillende rollen: de werkgeversrol, de klankbordrol en de toezichhoudende rol.

De manier waarop de RvC toezicht houdt en het bestuur Vestia bestuurt, staat beschreven in een gezamenlijke visie van RvC en bestuur op besturen en toezichhouden. Dit document stond op de website van Vestia.

Legitimatie

De RvC handelt op basis van de bevoegdheden die in de statuten van Vestia zijn omschreven. De werkwijze is beschreven in het Reglement Raad van Commissarissen. Hierin is opgenomen dat de RvC twee commissies heeft ter ondersteuning van het toezicht. Iedere commissie heeft een eigen reglement. De commissies adviseren de RvC over onderwerpen die binnen hun taakgebied vallen en bereiden bepaalde besluiten van de RvC voor. De besluitvorming ligt bij de RvC als geheel.

De RvC handelt binnen de grenzen van de Woningwet en houdt zich aan de principes en uitwerking van de Governancecode Woningcorporaties.

De RvC heeft diverse aspecten en kaders van het toezichhouden met het bestuur uitgewerkt. Deze waren op de site van Vestia terug te vinden.

Verslag vanuit de werkgeversrol

Samenstelling Raad van Bestuur / aanstelling

In 2022 bestond het bestuur van Vestia uit de heer Schakenbos en de heer Feenstra. De heer Schakenbos is sinds 2013 voorzitter van de raad van bestuur en de heer Feenstra is sinds 2021 lid van de raad van bestuur. Voor de benoemingstermijn van de bestuurders geldt dat zij worden benoemd voor vier jaar met de mogelijkheid tot een herbenoeming van steeds vier jaar.

Honorering

De bezoldiging van het bestuur gebeurt binnen de kaders van de Wet Normering Topinkomens. Voor de heer Schakenbos geldt dat voor hem de overgangsregeling van toepassing is. In de jaarrekening wordt hier specifiek aandacht aan gegeven.

Functioneren

De Selectie- en Remuneratiecommissie heeft in 2022 met het bestuur meermalig over het functioneren gesproken. Hierbij zijn de volgende onderwerpen aan bod gekomen: de stand van zaken met betrekking tot de splitsing, de aansturing van de organisatie, de overdracht van Vestia naar de nieuwe corporaties, de samenwerking tussen de bestuurders, de samenwerking tussen RvB en RvC en de communicatie met de stakeholders.

Onverenigbaarheden en belangenverstrengeling

De RvC heeft ook in 2022 vastgesteld dat de bestuursleden geen onverenigbare nevenactiviteiten bekleeden en dat er geen sprake is van belangenverstrengeling. De nevenactiviteiten van het bestuur stonden op de website van Vestia.

Samenstelling RvC

Gezien de naderende splitsing van Vestia heeft de RvC besloten het aantal leden per 15 maart 2022 uit te breiden naar zeven leden. Mevr. H. Sahin-Ardic en dhr. B.A. Spelbos zijn per deze datum benoemd.

Lid raad van commissarissen	Zittingsperiode(n)
Mevr. J. Kriens <i>Voorzitter</i> <i>Lid Selectie- en Remuneratiecommissie</i>	1. 15-08-2020 15-08-2024
Dhr. V.H. Gruis* <i>Vicevoorzitter</i> <i>Lid Auditcommissie</i>	1. 01-05-2021 01-05-2025
Dhr. P.S.G. Fransman <i>Voorzitter Auditcommissie</i>	1. 22-05-2019 22-05-2023
Mevr. M. Drijver*	1. 15-08-2020 15-08-2024
Mevr. J. van Wingerden** <i>Voorzitter Selectie- en Remuneratiecommissie</i>	1. 01-03-2021 01-03-2025
Mevr. H. Sahin-Ardic*	1. 15-03-2022 15-03-2026
Dhr. B.A. Spelbos <i>Lid Auditcommissie</i>	1. 15-03-2022 15-03-2026

*op voordracht Huurdersraad **op voordracht ondernemingsraad

Mevrouw Sahin-Ardic trad op 11 december 2022 terug als commissaris van Vestia in verband met haar benoeming tot burgemeester van de gemeente Rijswijk. Op 31 december 2022 trad mevrouw Drijver terug als commissaris. De overige commissarissen continueren hun rol binnen één van de nieuwe corporaties die ontstaan na de splitsing van Vestia.

- Delft/Zoetermeer: de heer Spelbos
- Rotterdam: mevrouw Kriens, mevrouw Van Wingerden en de heer Fransman.
- Den Haag: de heer Gruis.

De specificatie van de hoofd- en nevenfuncties van de leden van de RvC luidt als volgt:

Leden	Hoofdfunctie	Nevenfunctie
<p>Mw. J. Kriens</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voorzitter RvC • Lid selectie- en remuneratiecommissie <p>Voordracht huurders</p>	<p>Voorzitter</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bestuurlijke adviesgroep crisis- en herstel toelagen 	<ul style="list-style-type: none"> • Lid Raad Leefomgeving en Infrastructuur • Lid RvC HVC
<p>Dhr. V.H. Gruis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vicevoorzitter RvC • Lid auditcommissie <p>Voordracht huurders</p>	<p>Hoogleraar Housing Management, afdeling Management in the Built Environment, faculteit Bouwkunde</p> <ul style="list-style-type: none"> • TU Delft 	<ul style="list-style-type: none"> • Lid Raad van Advies Demo BV • Voorzitter Transitieteam Circulaire Bouweconomie
<p>Dhr. P.S.G. Fransman</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lid RvC • Voorzitter auditcommissie 	<p>Concerndirecteur Finance en Control</p> <ul style="list-style-type: none"> • Openbaar Ministerie 	<ul style="list-style-type: none"> • Lid RvT LSR Landelijk Steunpunt Medezeggenschap
<p>Mw. M. Drijver</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lid RvC <p>Voordracht huurders</p>	<p>Eigenaar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Drijver Advies en Toezicht 	<ul style="list-style-type: none"> • Voorzitter RvT Stichting Travers • Lid RvT Stichting KiK, Gouda • Directeur-bestuurder Christelijke Stichting Woongroep Marenland, Appingedam
<p>Mw. J. van Wingerden</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lid RvC • Voorzitter selectie- en remuneratiecommissie <p>Voordracht ondernemingsraad</p>	<p>Lid Raad van Bestuur</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dyade groep 	<ul style="list-style-type: none"> • Lid algemeen bestuur, voorzitter van de remuneratiecommissie en voorzitter van de onderwijscommissie bij Stichting Bestuur Openbaar Onderwijs Rotterdam (BOOR)
<p>Dhr. B.A. Spelbos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lid RvC • Lid auditcommissie 	<p>Bestuursadviseur</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cyrus bv 	<ul style="list-style-type: none"> • Lid RvT Viva! Zorggroep • Lid RvT Hilverzorg • Directeur behorend venoot RAVAM Beheer B.V./RAVAM Amstelhome Beheer B.V. • Lid RvC Stek Wonen, Hillegom (vanaf 1/9/2022) • Bestuurslid Stichting Uitvoeringsorganisatie Realisatie Huisvesting, Amsterdam (vanaf 17/8/2022).
<p>Mw. H. Sahin-Ardic</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lid RvC <p>Voordracht huurders</p>	<p>Directeur</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stichting LOKAAL Rotterdam 	<ul style="list-style-type: none"> • Voorzitter Kinderrechtencollectief • Lid RvT Huisartsenpost Amsterdam • Lid Raad voor het Openbaar Bestuur • Voorzitter adviescommissie Fonds Podiumkunsten

Auditcommissie

De auditcommissie ondersteunt en adviseert de RvC onder andere bij het toezicht op interne risicobeheersings- en controlesystemen, (des)investeringsvoorstellen en dispositiebesluiten, het functioneren en rapporteren van de externe accountant, financiering van Vestia.

Selectie- en remuneratiecommissie

De selectie- en remuneratiecommissie ondersteunt en adviseert de RvC bij de invulling van haar werkgeversrol. Daaronder valt met name werving, selectie, beoordeling en beloning van de bestuurders. Daarnaast draagt de selectie- en remuneratiecommissie zorg voor de voorbereiding van zelfevaluaties en trajecten ter vervulling van vacatures binnen de RvC.

Functioneren RvC

Onafhankelijkheid

De RvC bespreekt met elkaar de nevenactiviteiten en hoofdfuncties. Mede op basis van die gesprekken heeft de RvC de conclusie getrokken dat de leden onafhankelijk opereren en dat er geen sprake is van belangenverstrengeling.

Zelfevaluatie

De RvC heeft in 2022 aan zelfevaluatie gedaan. Een belangrijk thema daarbij was het proces naar de splitsing van Vestia en de onderlinge samenwerking/verhoudingen..

Visitatie

In 2021 heeft de RvC, volgens wettelijke verplichting, een visitatie laten uitvoeren bij Vestia. De RvC kan zich vinden in de bevindingen van de visitatie. De RvC ziet erop toe dat de organisatie de aanbevelingen van de visitatiecommissie en stakeholders oppakt en ook meeneemt in 2022 en na de splitsing in 2023.

Deskundigheidsbevordering

De RvC doet op verschillende manieren aan deskundigheidsbevordering. De ontwikkelingen in de sector worden bijgehouden en de onderlinge netwerken en expertises worden gedeeld. Daarnaast zijn RvC-leden zelf verantwoordelijk om zich te houden aan de voorschriften van de VTW omtrent permanente educatie. Elk RvC-lid behaalt elk jaar minimaal vijf PE-punten. Het puntenoverzicht van de RvC over 2022 ziet er als volgt uit:

RvC-leden	PE-punten
P.S.G. Fransman	9
M. Drijver	3
J. Kriens	2
J. van Wingerden	62
V. Gruis vanaf	10
H. Sahin – Ardic (vanaf 15 maart 2022)	-
B.A. Spelbos (vanaf 15 maart 2022)	16

Inwerkprogramma

Voor nieuwe leden van de RvC heeft de RvC een inwerkprogramma gemaakt. Aan de hand van het inwerkprogramma leren nieuwe leden de organisatie, de belangrijkste stakeholders en RvC-leden kennen en de belangrijkste onderwerpen die de afgelopen periode hebben gespeeld en de komende periode gaan spelen. Ook worden alle belangrijke (governance)documenten met hen gedeeld.

Bezoldiging RvC

De RvC stelt zijn eigen bezoldiging jaarlijks vast en houdt zich daarbij aan de beroepsregel van de VTW. Voor 2022 was de bezoldiging als volgt:

Functie	2021	2022
Voorzitter	€ 30.150	€ 30.300
Lid	€ 20.900	€ 20.900

Verslag vanuit de klankbordrol

De RvC geeft hier invulling aan door middel van reguliere vergaderingen met het bestuur, strategiedagen van RvC, bestuur en (leden van de) directieraad, overleg met de ondernemingsraad en de Huurdersraad. Ook is er ruimte in de reguliere vergaderingen met het bestuur om over specifieke onderwerpen van gedachte te wisselen. De vergaderingen van de auditcommissie worden, als voorbereiding op de reguliere vergaderingen, gebruikt om thema's adviserend te behandelen. Ten slotte zijn er overleggen tussen voorzitter en vicevoorzitter RvC met het bestuur waarin klankborden een belangrijk onderdeel is.

In 2022 is er specifiek bij de volgende thema's stilgestaan met het bestuur en de organisatie:

- > splitsing van Vestia;
- > dienstverlening;
- > ICT-strategie;
- > benoeming nieuwe bestuurders afgesplitste corporatie vanaf 2023;
- > gezamenlijke dienst afgesplitste corporatie vanaf 2023;
- > organisatiestructuur afgesplitste corporatie vanaf 2023;
- > samenwerking Mooiland;

Verslag vanuit de toezichthoudende rol

Als onderdeel van de rol als toezichthouder heeft de RvC goedkeuringsbesluiten genomen over de onderwerpen die worden genoemd in de Woningwet en de statuten. Een overzicht van goedkeuringen en besluiten staat verderop in dit verslag.

Toezicht op de structurele oplossing van Vestia

De RvC heeft diverse besluiten van het bestuur goedgekeurd om Vestia uit de financiële problemen te krijgen die zijn ontstaan naar aanleiding van het derivatendebacle. De RvC heeft zich hierbij laten bijstaan door externe experts. De splitsing van Vestia is op 31 december 2022 een feit. De splitsing heeft plaatsgevonden onder 'algemene titel' waarbij alle rechten en plichten zijn overgegaan naar de drie nieuwe corporaties Hef Wonen, Hof Wonen en Stedelink. Dit was de laatste stap in de richting van het einde van de crisis bij Vestia.

Toezicht op financiële en operationele, zowel als volkshuisvestelijke en maatschappelijke prestaties

De RvC heeft zich regelmatig schriftelijk en mondeling door de bestuurders laten informeren over de (financiële) resultaten in relatie tot de doelen, relevante externe ontwikkelingen en de wensen en behoeften van belanghebbenden. De RvC vindt het van belang dat de beschikbare middelen zo optimaal mogelijk ingezet worden voor betaalbare woningen. De RvC heeft in 2022 het volgende ondernomen om op de hoogte te blijven:

- Beoordelen en bespreken jaar- en tertiaalrapportages;
- Beoordelen en bespreken treasuryrapportages;
- Overleg met bestuurders, directieleden en medewerkers;
- Overleg met toezichthouders Aw en WSW;
- Overleg met de externe accountant;
- Overleg met de afdeling Interne Beheersing;
- Onderhouden van contacten en overleggen met de Huurdersraad;
- Onderhouden van contacten en overleggen met de OR;
- Volgen van cursussen, seminars, bijeenkomsten, etc.;
- Kennis nemen van vaktijdschriften, literatuur en nieuwsbrieven.

Vergadering en overleg

In 2022 heeft de RvC tien keer met het bestuur regulier vergaderd. Daarnaast is er tijdens een tweedaagse een strategiebijeenkomst geweest, is er met het bestuur overleg gevoerd met het WSW, met de Aw, met de Huurdersraad en met de ondernemingsraad.

Vanwege spoedeisendheid zijn er naast de besluiten en goedkeuringen die genomen zijn in de reguliere vergadering ook besluiten en goedkeuring buiten de vergadering genomen. Dit met instemming van de hele RvC. Het gaat om de volgende besluiten:

- 9 maart: Benoemingsbesluit commissarissen Sahin-Ardic en Spelbos
- 25 maart: Voorgenomen benoemingsbesluit bestuurders (interne kandidaten)
- 3 augustus: Schikkingsminimum met bank vanuit derivatendebacle;
- 20 oktober: Benoeming voorzitter RvB Hef – en Hof Wonen.
- 28 november: Benoeming voorzitter RvB Stedelink.

De belangrijkste onderwerpen (besluitvormend en ter bespreking) van 2022 waren:

Vergadering	Besluitvormend	Ter bespreking
27 januari	Gunning werving- en selectiebureau Startdocument Schiebroek-Zuid Investeringsdocument Pretoria Transvaal Verkoop Brielle (deels) Bezoldiging RvC 2022 Toezichtkader RvC 2022	Preconsultatie stakeholders/aanvraag zienswijze Naamgeving nieuwe toegelaten instellingen Notitie verkoopstrategie Verevening projecten
25 februari	Investeringsdocument Pretoria Transvaal Verkoop aan Mooiland Dispositiebesluit De Schutse Aankoopbesluit Drentheplantsoen Aankoopbesluit Dedemsvaartweg	
24 maart	Benoeming RvC-lid Sahin Benoeming RvC-lid Spelbos Aanvraag zienswijze kerngemeenten Besluit RvC verdeling RvC-leden na splitsing Besluit RvC benoeming tot lid AC commissaris Spelbos	Voortgang structurele oplossing Vestia 3e tertiaalrapportage 2021 Treasuryrapportage 3e tertiaal 2021 Statuten en reglementen nieuwe entiteiten
28 april	Jaarverslag en jaarrekening 2021 Accountantsverslag Aanpassing extern procuratiereglement Statuten en reglementen nieuwe entiteiten na splitsing Verkoopbesluit Zuidplas (deels)	Voortgang structurele oplossing Vestia Managementletter Interne Beheersing Vestia Energie – Acantus-arrest Memo afschaffing verhuurdersheffing Memo Oekraïne Memo risico's splitsing Planning werving en selectie
1 juli	Vereveningssystematiek Investeringsbesluit Patrimoniumshof Investeringsbesluit Palenstein Laagbouw Oprichting drie stichtingen Benoemingen negen commissarissen Investeringsstatuut drie nieuwe corporaties Prestatieafspraken Verkoopbesluit De Meermin Verkoopbesluit Merula Brielle	1 ^e tertiaalrapportage 2022 Treasuryrapportage 1 ^e tertiaal 2022 Kaderbrief Efficiency paragraaf RvC Investeringsdocument Wildenburg
29 juli	Splitsingsbesluit Vestia Benoeming bestuurder Hof Wonen	
29 september	Schikkingsminimum met twee banken vanuit derivatendebacle Startdocument Herbergiers Startdocument Verzetshelden Benoeming bestuurder Stedelink Aankoopbesluit Middachtenweg Verkoopbesluit Ypenburg WKO's Treasurystatuut	Managementletter Interne Beheersing Werving en selectie voorzitters raden van bestuur Symposium Vestia

27 oktober	Benoeming voorzitters Hef en Hof Startdocument Lannostraat Toren Startdocument Moerwijk-West fase 2 en 3 Startdocument Pioen SOK Clink	Vestia Energie Stand van zaken werving en selectie
24 november	Startdocument De Oorden Startdocument Borneostraat Startdocument Dalveen Begrotingen en jaarplannen nieuwe corporaties Begroting en jaarplan Clink Vestia Energie Overdracht economisch eigendom VW BV SOK UK procedures SOK Veeg Aandeelhoudersovereenkomst Verantwoord Wonen BV	Managementletter PwC Digitale strategie 2e tertiaalrapportage 2022 Treasuryrapportage 2e tertiaal 2022
19 december	Benoeming voorzitter Stedelink Goedkeuring Splitsing Statutenwijzigingen nieuwe corporaties Integriteitscode & regeling melden integriteitszaken Extern Procuratiereglement nieuwe corporaties Governance stukken nieuwe corporaties Digitale strategie Bijstelling SOK UK procedures Benoeming nieuwe commissaris Stedelink	Prestatieafspraken Directiereglement

Overleg Huurdersraad Vestia

In 2022 heeft de RvC weer in goed contact gestaan met de Huurdersraad. Naast dat de Huurdersraad in een RvC-vergadering aansluit, sluit de RvC ook aan bij een vergadering van de Huurdersraad. Daarnaast hebben de huurderscommissarissen veelvuldig contact met de Huurdersraad. De RvC vindt de samenwerking met de Huurdersraad prettig en constructief. Een goed voorbeeld hierbij is de samenwerking rondom de werving en selectie van nieuwe commissarissen.

De input die de Huurdersraad geeft aan de RvC is een meerwaarde voor de manier waarop de RvC toezicht wil en kan houden op Vestia. De RvC heeft veel waardering voor hoe de Huurdersraad zich inzet voor de belangen van alle huurders. Het is een grote opgave bij Vestia; van dienstverlening tot splitsing en van verkopen maatwerkgemeenten tot begroting. De Huurdersraad is intensief betrokken en de RvC ervaart de Huurdersraad als een kritische en constructieve partij die Vestia helpt de goede keuzes te maken.

Overleg ondernemingsraad Vestia

De RvC heeft in 2022 met de ondernemingsraad over tal van onderwerpen van gedachte gewisseld. Een belangrijk onderwerp gedurende het hele jaar was de impact van de splitsing van Vestia op de medewerkers en organisatie, waarbij er ruimte was voor reflectie op dilemma's en de te maken keuzes en het benutten van de kracht van de driehoek (OR – RvB – RvC). Zo is er gesproken over het proces voor de werving, selectie en benoemingen van de nieuwe bestuurders en commissarissen en heeft de OR hierin

een actieve rol gehad. Daarnaast hebben de inrichtingen van de nieuwe corporaties vanaf 2023 ook een belangrijk onderdeel gevormd in de gesprekken. De RvC ervaart dat de ondernemingsraad goed in contact staat met alle geledingen binnen de organisatie. De contacten vinden plaats door aan te sluiten bij elkaars vergaderingen, maar ook door (individuele) gesprekken tussen OR(-leden) en de commissaris op voordracht van de ondernemingsraad.

Overleg stakeholders Vestia

Naast de contacten met de Huurdersraad en de ondernemingsraad is er ook overleg met andere stakeholders. De RvC nodigt in zijn vergadering jaarlijks het WSW en de Aw uit. Om in gezamenlijkheid de problematieken van Vestia op te lossen, is het van belang elkaars inzichten over de situatie van Vestia te delen. De RvC waardeert het contact en ook de manier waarop de externe toezichthouders meedenken om voor Vestia en haar huurders tot oplossingen te komen. De RvC heeft ook jaarlijks contact met de raden van andere Rotterdamse corporaties en met raden en besturen van Haagse corporaties.

Door de volle agenda bij Vestia met het oog op de naderende splitsing was er in 2022 minder ruimte om als RvC collectief in contact te treden met andere stakeholders. Dit is dan meer gebeurd vanuit bijeenkomsten en incidentele ontmoetingen van individuele RvC-leden vanuit de persoonlijke netwerken.

Dankwoord

Er zijn verschillende groepen en individuen die de RvC over 2022 dank is verschuldigd. De RvC wil als eerste de medewerkers en bestuur van Vestia bedanken voor hun inzet in tijden waarbij, naast het reguliere werk, ook gewerkt moest worden aan de structurele oplossing van Vestia. De inzet wordt gezien en zeer gewaardeerd. Dit geldt analoog ook voor de Huurdersraad en de ondernemingsraad. Er wordt veel van jullie gevraagd. Dit doen jullie naast alle andere bezigheden die jullie hebben. Dank daarvoor. Speciaal woord van dank voor de scheidende voorzitters van zowel de Huurdersraad, de heer Van der Harst, als de ondernemingsraad, de heer Buitenhuis. Beiden hebben zich jarenlang zeer verdienstelijk gemaakt. Het proces richting de splitsing van Vestia heeft mede door hun inzet en expertise, tot een succes geleid.

De RvC is zijn in 2022 gestopte RvC-leden zeer erkentelijk voor hun jarenlange inzet in de RvC. De leden Drijver en Sahin dankt de RvC voor hun bijdrage.

Tot slot wil de RvC de heer Schakenbos bedanken voor zijn bijdrage aan Vestia. Als voorzitter van het bestuur van Vestia heeft hij de organisatie weer op koers gekregen. De splitsing van Vestia heeft zich onder zijn leiding succesvol voltrokken waarna drie nieuwe corporaties zijn ontstaan die zich weer kunnen ontwikkelen tot corporaties met perspectief. Perspectief voor huurders en voor medewerkers. Zijn harde werk en toewijding zal de RvC niet vergeten.

7. Maatschappelijke verantwoording

Per 1 januari 2023 is Stichting Vestia gesplitst onder algemene titel en daarmee opgehouden te bestaan. Het laatste jaarverslag 2022 dient te worden goedgekeurd en vastgesteld door de bestuurders en commissarissen van haar rechtsopvolgers Hef Wonen, Hof Wonen en Stedelink. Een deel van hen is in functie getreden vanaf 1 januari 2023.

Hef Wonen

Raad van Bestuur:

Mevrouw M.W.H. Kolsteeg per 1-2-2023 (voorzitter)

De heer R.J. Feenstra

Raad van Commissarissen:

Mevrouw J. Kriens (voorzitter)

Mevrouw J. van Wingerden

De heer P.S.G. Fransman

De heer R.J. Kohsiek

De heer A.G.J.M. Zwart

Hof Wonen

Raad van Bestuur:

De heer A. Halm (voorzitter)

Mevrouw C.K.E. de Jager

Raad van Commissarissen:

Mevrouw Y.I. Tümer (voorzitter)

De heer A.C.N. van de Ven

Mevrouw J.E.M. Tjihuis

De heer V.H. Gruis

De heer J.H. Veefkind

Stedelink

Raad van Bestuur:

De heer Z. El-Khetabi per 1-3-2023 (voorzitter)

Mevrouw M.A.J. Timmermans

Raad van Commissarissen:

De heer B.A. Spelbos (voorzitter)

De heer A.L. Duijmaer van Twist

De heer A.W.H. Klerkx

Mevrouw M.A.J. Govers

Mevrouw G.M. Smid Marsman per 13-3-2023

7.1 Werkzaam in het belang van de volkshuisvesting

Het bestuur en de RvC van Hef Wonen, Hof Wonen, Stedelink zijn van mening dat in 2022 op het volkshuisvestelijk vlak goede prestaties zijn verricht. Alle middelen zijn besteed in het belang van de volkshuisvesting.

Hef Wonen

Rotterdam, 20 april 2023

Raad van Bestuur:

wg
Mevrouw M.W.H. Kolsteeg
Voorzitter

wg
De heer R.J. Feenstra
Lid

Rotterdam, 20 april 2023

Raad van Commissarissen:

wg
Mevrouw J. Kriens
Voorzitter

wg
Mevrouw J. van Wingerden
Lid

wg
De heer P.S.G. Fransman
Lid

wg
De heer R.J. Kohsiek
Lid

wg
De heer A.G.J.M. Zwart
Lid

Hof Wonen

Den Haag, 20 april 2023

Raad van Bestuur:

wg
De heer A. Halm
Bestuursvoorzitter

wg
Mevrouw C.K.E. de Jager
Lid

Den Haag, 20 april 2023

Raad van Commissarissen:

wg
Mevrouw Y.I. Tümer
Voorzitter

wg
De heer A.C.N. van de Ven
Lid

wg
Mevrouw J.E.M. Tjihuis
Lid

wg
De heer V.H. Gruis
Lid

wg
De heer J.H. Veefkind
Lid

Stedelink

Zoetermeer, 20 april 2023

Raad van Bestuur:

wg
De heer Z. El-Khetabi
Voorzitter

wg
Mevrouw M.A.J. Timmermans
Lid

Zoetermeer, 20 april 2023

Raad van Commissarissen:

wg
De heer B.A. Spelbos
Voorzitter

wg
De heer A.L. Duijmaer van Twist
Lid

wg
De heer A.W.H. Klerkx
Lid

wg
Mevrouw M.A.J. Govers
Lid

wg
Mevrouw G.M. Smid Marsman
Lid

Bijlagen

1. Gemeenten en prestatieafspraken 2022 / 2023

Vestia maakte voor 2023 in tien gemeenten prestatieafspraken. Bij de gemeente Krimpenerwaard ging het om de ongewijzigde voortzetting van meerjarenafspraken. In Rotterdam spraken we af de prestatieafspraken van 2022 in 2023 te continueren. In Brielle en Zuidplas maakten we prestatieafspraken voor de portefeuilles die na verkoop in bezit zijn gebleven van Vestia-Hef Wonen respectievelijk Vestia-Stedelink.

De gemeenten Brielle, Nieuwkoop en Utrechtse Heuvelrug zetten geen handtekening omdat ze de inzet voor duurzaamheid en woningverbetering onvoldoende vinden. Met de betreffende gemeenten spraken wij af dat we de door ons aangegeven inzet als een richtinggevend handvat voor onze activiteiten in 2023 aanhouden.

	Prestatieafspraken 2022	Prestatieafspraken 2023
1.	Brielle*	Brielle*
2.	Delft	Delft
3.	Den Haag	Den Haag
4.	Deventer	Krimpenerwaard
5.	Krimpenerwaard	Maassluis
6.	Maassluis	Nieuwkoop*
7.	Nieuwkoop*	Rotterdam
8.	Rotterdam	Utrechtse Heuvelrug*
9.	Utrechtse Heuvelrug*	Zoetermeer
10.	Zoetermeer	Zuidplas

*In deze gemeenten geldt dat de prestatieafspraken niet zijn overeengekomen maar wel als prestatiebiedingen de richtlijn vormen voor ons handelen.

2. Nieuwbouw en renovaties per gemeente

In 2022 in kerngemeente opgeleverde eenheden	Woningen		BOG		ZOG	Totaal
	DAEB	Niet-DAEB	DAEB	Niet-DAEB	DAEB	
Renovatie						
Guntersteinweg (Den Haag)	218					218
Kuyperwijk fase 1, Kinschot (Delft)	202					202
Diepenbrockstraat/ Rode Dorp (Delft)	320					320
Tweebos Riebeek (Rotterdam)	11					11
Nieuwbouw						
Kloosterkade (Delft)	24	8				32
Totaal opgeleverd	775	8				783

Delft

In Delft leverden we het nieuwbouwproject aan de Kloosterkade op. Dit bestaat uit 24 appartementen voor cliënten van Ipse de Bruggen en acht vrije sector eengezinswoningen. In de Bomenwijk leverden we de eerste van de 147 nieuwbouwwoningen op. Naast deze nieuwbouwprojecten zijn de renovatieprojecten in de Kuyperwijk (202 woningen) en het Rode Dorp (320 woningen) opgeleverd. In 2022 startten we de uitvoering van de renovatieprojecten Javastraat (Indische buurt fase 1) en Lodewijk van Deysselhof. Verder is de voorbereiding gestart van de Indische buurt fase 2 (Borneostraat en omstreken).

Den Haag

In 2022 leverden we het project Middachtenweg namens de WOM DHZW op. Naar alle verwachting wordt het tegenovergelegen project Ulenpasstraat van Vestia. Dit bestaat uit 29 vrije sector huurwoningen en 68 sociale huurwoningen en wordt begin 2023 opgeleverd. We zijn gestart met de renovatie van 318 woningen in Moerwijk-West.

Rotterdam

In Rotterdam ronden we dit jaar de sloop van Tweebos af. Dit was op tijd zodat we de RVV-subsidie veilig konden stellen. Er waren in 2022 acht projecten in uitvoering waarvan er één is opgeleverd; namelijk de renovatie van elf woningen Tweebos Riebeek.

Zoetermeer

In Zoetermeer is het renovatieproject Dunantflat bijna gereed en startten we de uitvoering van het renovatieproject Van Aalstlaan. Daarnaast is het renovatieproject Palenstein laagbouw in voorbereiding.

3. Verbindingen

Wij kennen een aantal verbindingen. Denk hierbij aan groepsmaatschappijen, dochterondernemingen, deelnemingen in andere rechtspersonen en overige verbindingen waarbij sprake is van bestuurlijke en/of financiële banden met rechtspersonen.

Deze bijlage biedt inzicht in de werkzaamheden en financiële situatie van verbindingen. Naast vermelde verbindingen participeren we in 182 VvE's.

De informatie bij h. en i. heeft betrekking op Stichting Vestia. Indien de jaarrekening over 2022 van de betreffende verbinding nog niet gereed is, vermelden we het jaartal van de laatst vastgestelde jaarrekening.

Alle bedragen in de tabellen zijn x € 1.000, tenzij anders vermeld.

1. Groepsmaatschappijen

Verantwoord Wonen BV

a.	Naam/rechtsvorm	Verantwoord Wonen B.V. / Besloten vennootschap
b.	Vestigingsplaats	Rotterdam
c.	Oprichtingsdatum	18-05-1992
d.	Duur overeenkomst	Onbeperkt
e.	Doelstelling	Het verwerven, ontwikkelen, exploiteren en beheren van register goederen en woningen en woongebouwen in het bijzonder, met inachtneming van het bepaalde in artikel 45 van de Woningwet. De vennootschap is mede werkzaam op het gebied van volkshuisvesting.
f.	Aandeelhouder	Stichting Vestia 100%
g.	Ingebracht kapitaal en agio aandeelhouder	€ 18 en € 52.000
h.	Schuldverhoudingen met aandeelhouder	De schuld aan Verantwoord Wonen B.V. Rotterdam betreft een nog te betalen bedrag van € 11,8 miljoen voor de voorziening in Verantwoord Wonen.
i.	Verstrekke garanties aandeelhouder	n.v.t.
j.	Eigen vermogen verbinding	€ 7.577 (per 31-12-2022)
k.	Omzet verbinding	€ 2.422 (per 31-12-2022)
l.	Resultaat verbinding	€ 549 (per 31-12-2022)
m.	Werkzaamheden en overige informatie	Laatste jaarrekening is van 2022

2. Deelnemingen

Stadsherstel Historisch Rotterdam NV

a.	Naam/rechtsvorm	Stadsherstel Historisch Rotterdam N.V. / Naamloze ven-nootschap
b.	Vestigingsplaats	Rotterdam
c.	Oprichtingsdatum	09-10-1980
d.	Duur overeenkomst	Onbeperkt
e.	Doelstelling	Exploitatie van (gerestaureerd) onroerend goed
f.	Aandeelhouders	Stichting Vestia 0,6% en vele andere instellingen
g.	Ingebracht kapitaal aandeelhouders totaal	€ 13.722 (2021)
h.	Schuldverhoudingen met aandeelhouder	n.v.t.
i.	Verstreckte garanties aandeelhouder	n.v.t.
j.	Eigen vermogen verbinding	€ 18.468 (2021)
k.	Omzet verbinding	€ 2.011 (2021)
l.	Resultaat verbinding	€ 478 (2021)
m.	Werkzaamheden en overige informatie	Laatste jaarrekening is van 2021

Stadsherstel Den Haag en Omgeving NV

a.	Naam/rechtsvorm	Stadsherstel Den Haag en Omgeving N.V. / Naamloze Vennootschap
b.	Vestigingsplaats	Den Haag
c.	Oprichtingsdatum	19-01-1977
d.	Duur overeenkomst	Onbeperkt
e.	Doelstelling	Het verwerven, restaureren, rehabiliteren, reconstrueren, beheren en vervreemden van monumenten in Den Haag en omgeving.
f.	Aandeelhouders	Stichting Vestia 0,7% en vele andere instellingen
g.	Ingebracht kapitaal aandeelhouders totaal	€ 18.390 (2021)
h.	Schuldverhoudingen met aandeelhouder	n.v.t.
i.	Verstrekke garanties aandeelhouder	n.v.t.
j.	Eigen vermogen verbinding	€ 24.554 (2021)
k.	Omzet verbinding	€ 3.237 (2021)
l.	Resultaat verbinding	€ 1.129 (2021)
m.	Werkzaamheden en overige informatie	Laatste jaarrekening is van 2021

Wijkontwikkelingsmaatschappij Den Haag Zuidwest BV

a.	Naam/rechtsvorm	Wijkontwikkelingsmaatschappij Den Haag Zuidwest B.V. / Besloten Vennootschap
b.	Vestigingsplaats	Den Haag
c.	Oprichtingsdatum	09-04-2014
d.	Duur overeenkomst	10 jaar
e.	Doelstelling	Het bevorderen van stedelijke herstructurering en de uitvoering van het herstructureringsplan in het gebied Den Haag Zuidwest in de gemeente Den Haag.
f.	Participanten	Stichting Vestia 58,12%, Gemeente Den Haag 41,88%
g.	Ingebracht kapitaal participanten en agio	€ 0,10 en € 122.999,90
h.	Schuldverhoudingen met participant	n.v.t.
i.	Verstreckte garanties participant	n.v.t.
j.	Eigen vermogen verbinding	€ 142.711 (2022)
k.	Omzet verbinding	€ 53.872 (2022)
l.	Resultaat verbinding	€ 9.428 (2022)
m.	Werkzaamheden en overige informatie	Zeggenschapsverhouding: gemeente Den Haag 50% en Stichting Vestia 50%

3. Overige verbindingen

Stichting Woonwagenzaken Zoetermeer

a.	Naam/rechtsvorm	Stichting Woonwagenzaken Zoetermeer / Stichting
b.	Vestigingsplaats	Zoetermeer
c.	Oprichtingsdatum	19-06-2000
d.	Duur overeenkomst	Onbeperkt
e.	Doelstelling	Het verhuren, beheren, en exploiteren van woonwagens en standplaatsen.
f.	Participanten	Stichting Vestia 42,9%, Stichting Vidomes 28,55% en RK Woningstichting "De Goede Woning" 28,55%
g.	Ingebracht kapitaal participanten totaal	n.v.t.
h.	Schuldverhoudingen met participant	n.v.t.
i.	Verstreckte garanties participant	n.v.t.
j.	Eigen vermogen verbinding	-/- € 150 (2021)
k.	Omzet verbinding	€ 95 (2021)
l.	Resultaat verbinding	-/- € 62 (2021)
m.	Werkzaamheden en overige informatie	Laatste jaarrekening is van 2021

Stichting De Glazen Lift

a.	Naam/rechtsvorm	Stichting De Glazen Lift / Stichting
b.	Vestigingsplaats	Huizen
c.	Oprichtingsdatum	12-08-2008
d.	Duur overeenkomst	Onbeperkt
e.	Doelstelling	Het behartigen van de belangen van toegelaten instellingen die schade en/of enig nadeel hebben geleden/ondervonden als gevolg van of verband houdende met het kartel, dat is vastgesteld door de Europese Commissie bij beschikking op 21 februari 2007. De Glazen Lift wil de schade uit het verleden die nog doorwerkt in de toekomst op deze liftfabrikanten verhalen..
f.	Participanten	Bestuur: Stichting Vestia en vier andere corporaties. Adviseur bestuur: Aedes. Deelnemers: 41 corporaties met liften, waaronder de corporaties van het bestuur (participatie naar rato van aantallen liften bij oprichting).
g.	Ingebracht kapitaal participanten totaal	€ 0 (2020)
h.	Schuldverhoudingen met participant	n.v.t.
i.	Verstreckte garanties participant	n.v.t.
j.	Eigen vermogen verbinding	€ 1.385 (2021)
k.	Omzet verbinding	€ 255 (2021)
l.	Resultaat verbinding	€ 147 (2021)
m.	Werkzaamheden en overige informatie	Laatste jaarrekening is van 2021