

Jaarverslag 2019

Stadlander

Vastgesteld door Raad van Commissarissen op 21 april 2020

Colofon

Stichting Stadlander

Vestigingsadres	Rooseveltlaan 150, 4624 DE, Bergen op Zoom
Postadres	Postbus 203, 4600 AE, Bergen op Zoom
Telefoon	088 562 6000
Internet	www.stadlander.nl
E-mail algemeen	info@stadlander.nl

Directieteam

Bestuurder	de heer drs. M.W.J.F. van der Steen (vanaf 21 juni 2019) de heer mr. A.B. Ringersma (tot en met 20 juni 2019)
Directeur Klant & Gebied	de heer J.C. Droogendijk
Directeur Vastgoed	de heer drs. W.J. Maas, MRE, MM, MRICS
Directeur Bedrijfsdiensten	de heer P.A.J.M. Verheijen, MSc
Programma directeur	de heer ir. M.W.P.L. Bakx, MSRE, MM, MRICS (vanaf 01 juni 2019)

Raad van Commissarissen

Voorzitter	de heer A.M.L. Verpaalen
Vicevoorzitter	mevrouw W.C. Brouwer
Lid	mevrouw A.C. de Bruijn
Lid	de heer dr. S.W.M.G. Cloudt
Lid	mevrouw drs. A.A.J.M. Corsmit
Lid	de heer drs. W.J. van der Post
Lid	de heer A.E. Tevel

Overige informatie

Akte van oprichting: 6 oktober 1978. Eerste akte van oprichting: 1908.

Datum en inschrijving in het openbaar register van de Kamer van Koophandel (laatste statutenwijziging): 1 april 2019, KvK-nummer 20038082.

Het werkgebied van Stadlander is de vastgestelde regionale woningmarktregio West Brabant, binnen dit werkgebied richten we ons primair op de gemeenten Bergen op Zoom, Steenberg, Tholen, Woensdrecht en Roosendaal.

Inhoudsopgave

Voorwoord	6
1. Huurder centraal: dienstverlening	8
1.1 Klanthuis	8
1.2 Klantbegeleiding	8
1.3 Samenwerking met netwerkpartners	9
1.4 Samenwerking met gemeenten	9
1.5 Intake gesprekken bij nieuwe verhuringen	9
1.6 Deelname Regionaal Kompas.....	10
2. Huurder Centraal: verhuur	11
2.1 De woningmarkt.....	11
2.2 Verdeling bezit in huurklassen en splitsing DAEB / niet-DAEB.....	11
2.3 Huurverhoging	12
2.4 Meerhurenbeleid.....	13
2.5 Toewijzingsbeleid en ontwikkeling woningzoekenden	13
2.6 Aantal nieuwe huurcontracten	14
2.7 Tijdelijke verhuur leegstandwet en bruikleen	15
2.8 Aantal aanvragen voorrang en daadwerkelijke verlening.....	16
2.9 Regionale voorrangsregeling.....	16
2.10 Huisvesting Statushouders.....	16
2.11 Huurachterstanden en activiteiten huurincasso	18
2.12 Woonfraude	19
2.13 Regionale Geschillencommissie.....	19
2.14 Vrije sector huur.....	19
2.15 Verkopen 2019	20
2.16 Institutioneel vastgoed	20
2.17 VvE Beheer.....	20
3. Verankering in de samenleving	21
3.1 Samenwerking huurders en huurdersorganisaties	21
3.2 Pareltjes	21
3.3 Op de koffie	21
3.4 Regionale samenwerking in de prestatieafspraken.....	22
3.5 Samenwerking met gemeenten	22
3.6 Ouderenorganisaties	23
3.7 Digipunten en laaggeletterdheid.....	23
3.8 Stichting Samen Werken	24
3.9 Zorg- en Veiligheidshuis	24
3.10 Wijk- en buurtinitiatieven op gebied van leefbaarheid.....	24
3.11 Buurtcultuurfonds.....	26

4.	Duurzaam: kwaliteit van het woningbezit	27
4.1	Begroting en realisatie sloop	27
4.2	Begroting en realisatie nieuwbouw	28
4.3	Begroting en realisatie renovaties	29
4.4	Activiteiten per Gemeente, Kernen en Wijken.....	29
4.5	Vernieuwend opdrachtgeverschap	31
4.6	Onderhoudsregisseur	32
4.7	Dagelijks onderhoud	32
4.8	Planmatig onderhoud.....	32
4.9	Schilderwerk en gevelonderhoud	32
4.10	Vervangen cv-ketels	33
4.11	Vraaggestuurd aanbrengen binnenpakketten	33
4.12	Energie besparende maatregelen	33
4.13	Warmtewet.....	33
4.14	Duurzaam: De aanpak binnen Stadlander	33
4.15	Onze eigen duurzame doelen	34
4.16	De Groene Pluim	34
4.17	Duurzaamheidsprogramma	34
5.	Interne organisatie.....	35
5.1	Personeel & Organisatie.....	35
5.2	Risico Inventarisatie & Evaluatie en Preventief Medisch Onderzoek.....	35
5.3	Online academie.....	35
5.4	Gedragcode (informatie)beveiliging	36
5.5	Risicomanagement en verankering	36
5.6	Structurele risicobeheersing	36
5.7	Actuele aandachtsgebieden	41
6.	Financiële verantwoording	42
6.1	Waardering op marktwaarde in verhuurde staat	42
6.2	Beleidswaarde	42
6.3	Resultaatontwikkeling 2019.....	44
6.4	Driekamermodel	45
6.5	Financiële meerjarenprognose	47
6.6	Beoordeling door toezichthouders.....	48
6.7	Sturen op kasstromen.....	48
6.8	Treasury.....	49
6.9	Nevenstructuur	49
6.10	Deelneming.....	50
6.11	Tot slot: impact Covid-19.....	50
7.	Verklaring van het bestuur	52
8.	Jaarverslag 2019 van de Raad van Commissarissen	53

8.1	Inleiding	53
8.2	De visie op en uitvoering van het toezicht	53
8.3	Commissies, vergaderingen en overleggen van de RvC	56
8.4	Invullen van de klankbordrol	59
8.5	Invullen van de rol van werkgever van de bestuurder	59
8.6	De samenstelling van de RvC	60
8.7	Bijdrage van de RvC aan de externe legitimering van Stadlander	62
8.8	Verklaring RvC	64
9.	Jaarrekening	65
9.1	Geconsolideerde Balans	65
9.2	Geconsolideerde winst- en verliesrekening (functioneel)	67

Voorwoord

Bij het schrijven van dit voorwoord speelt de actualiteit van de coronacrisis in volle hevigheid. Een onwerkelijke situatie die nu volledige realiteit is. Stadlander is een dienstverlenende organisatie waarbij contact met onze huurders, woningzoekenden, gemeenten en samenwerkingspartners voorop staat. En juist dat contact is nu niet of slechts op afstand mogelijk. Dat voelt niet goed.

Ondanks deze gemoedstoestand is het ook het moment om met dit jaarverslag terug te blikken op het vorige jaar en leggen we verantwoording af over onze prestaties en financiële huishouding.

Richting 2050 hebben we als Nederland een grote bijdrage te leveren aan de internationale klimaatdoelstellingen. Voor Stadlander betekent dit dat we de komende 30 jaar elk jaar gemiddeld 400 woningen grondig aanpakken: jaarlijks gemiddeld 200 woningen renoveren en gemiddeld 200 woningen slopen en nieuwe woningen terugbouwen. Met dat laatste kunnen we meteen ook sturen op het aantal woningen dat nodig is voor de toekomst (op sommige plekken wat meer en op sommige plekken minder) en het type woningen (in de regel meer appartementen en minder eengezinswoningen). In 2019 hebben we 185 nieuwe woningen opgeleverd, 90 woningen gesloopt en 44 woningen gerenoveerd. En in 2019 hebben we tal van projecten opgestart voor 2020 en verder, die ons weer verder brengen in de verduurzamingsopgave.

In 2019 zijn we geconfronteerd met de stikstofcrisis, PFAS en aanscherping van de flora- en faunawetgeving waardoor een aantal projecten vertraging heeft opgelopen en de feitelijke oplevering niet meer in 2020 maar net in 2021 zal plaatsvinden.

We hebben in dit nieuwe decennium nog de middelen voor deze intensieve verduurzamingsaanpak. Aan ons de opdracht om die middelen ook in te zetten ten dienste van onze huurders. Ons tempo op met name renovaties moet verder omhoog. Maar verder in de toekomst kijkend is het afschaffen van de verhuurderheffing en/of vennootschapsbelasting noodzakelijk om het tempo na 2030 vol te houden. Daar pleiten we als gezamenlijke woningcorporaties al enige tijd voor en blijven dat doen. We voelen ons hierin gesteund door onze huurderbelangverenigingen en gemeenten, die hiervoor concrete signalen afgeven naar de Rijksoverheid. Als alternatief mogen wat ons betreft ook taakstellende investeringsafspraken gemaakt worden.

De investeringen in woningverbetering en woningvernieuwing zijn belangrijke impulsen voor de wijken, buurten en kernen. Want niet alleen de woningkwaliteit verbetert, maar juist ook de woonomgeving. We zien tijdens en na de bouwkundige werkzaamheden de betrokkenheid voor de woonomgeving toenemen. De kunst is dat huurders en buurtbewoners dat blijven vasthouden. Leefbaarheidsprogramma's en – activiteiten dragen daar aan bij. Integraliteit van de aanpak is van het grootste belang: investeren in vastgoed is slechts een middel, want feitelijk is het investeren in de mensen die in de huizen wonen en in de leefbaarheid van de buurt. Oftewel een fysieke aanpak hoort hand in de hand te gaan met een sociale aanpak. Daar hebben wij samen met alle samenwerkingspartners in de wijken nog stappen te zetten.

Want deze tijden vragen anders kijken naar de samenlevingsvraagstukken in de wijken, buurten en kernen. Het gaat om redeneren vanuit de vraag van de huurder, de bewoner. En daarbij het eigen organisatiebelang ten dienste te stellen van de vraagstukken van de huurder en bewoner. Zo neemt Stadlander in Bergen op Zoom deel aan Zoom-In Gageldonk en Zoom-In Warande. In Zoom-In bedenken wijkbewoners en organisaties binnen zorg, welzijn en wonen samen oplossingen waarin mensen meer voor zichzelf en voor elkaar kunnen gaan doen. Waar hun vraag centraal staat en niet het aanbod van organisaties. Samen werken ze aan een wijk waar mensen beter in hun vel zitten. Waar ze zich veilig voelen en waar ze zelf mee kunnen doen.

Vele huurders wonen prettig in hun woning, straat, aan hun plein, in hun buurt, wijk of kern. Ze hebben meestal Stadlander pas nodig als er iets gerepareerd moet worden, de huurbetaling een probleem is, er met de burens of in de straat iets speelt. En wij nemen contact op met de huurder als er moet worden geschilderd, de cv-ketel aan de

onderhoudsbeurt toe is, de gevel moet worden gereinigd en dergelijke. Of voor ingrijpende zaken als renovatie van de woning of zelfs slopen van de woning. We zetten blijvend in om onze dienstverlening en communicatie nog verder te verbeteren. We zijn er in 2019 in geslaagd op alle fronten onze dienstverlening te verbeteren. De huurder beoordeelt onze dienstverlening nu bijna een half punt hoger dan aan het begin van 2019. Op die 7,8 zijn we trots en zien nog ruimte voor verbetering. Wij gaan voor een klantwaardering van ten minste een 8,0.

Hebben we dan geen zorgen? Jazeker. Want het huisvesten van mensen waar het minder goed mee gaat kent zijn grenzen voor de huidige huurders. Het passend toewijzen sinds 2016 zorgt voor onwenselijke samenlevingsvraagstukken. De opnamecapaciteit en veerkracht van sommige wijken is uitgeput. Ondanks de inzet van de wijkprofessionals ontspreiden dagelijks situaties. De wal is het schip aan het keren: van spreiden gaan we naar concentreren met een krachtige ondersteuning van zorg en begeleiding. Stadlander wil schouder aan schouder met gemeenten, zorginstellingen, maatschappelijk werk, politie en andere betrokken wijkpartners staan. Maar dan moet wel iedereen willen leveren en op de momenten en intensiteit wanneer nodig ook feitelijk zijn bijdrage leveren!

Dit is mijn eerste voorwoord als bestuurder van Stadlander. In juni nam ik het stokje over van mijn voorganger Ton Ringersma. Wat ben ik in een mooie en warme club terecht gekomen! De kennismaking met alle collega's was bijzonder aangenaam: betrokken op de huurder en op elkaar, deskundig en bereid om nieuwe dingen te proberen. En vooral ook trots om Stadlander te zijn. En dat ben ik ook!

De kennismaking met de huurderbelangenverenigingen, bewonerscommissies, huurders, gemeenten en samenwerkingspartners is eveneens warm en waardevol geweest.

Het was even zoeken met elkaar, maar mijns inziens hebben we de goede toon met elkaar gevonden. Ik kijk uit naar de verdieping van de samenwerking!

Marc van der Steen
Bestuurder

1. Huurder centraal: dienstverlening

Eén van de drie ondernemingswaarden voor Stadlander is 'Huurder Centraal'. Bij ons vinden huurders een fijn thuis. We kennen onze huurders en hun situatie en spelen daar snel op in. Als de huurder ons nodig heeft, weet hij ons gemakkelijk te vinden. We zijn toegankelijk en zorgen voor een warm welkom, zodat onze huurders zich gewaardeerd voelen.



1.1 Klanthuis

Om onze klanten persoonlijk te kunnen aanspreken is het belangrijk dat wij op het moment dat de klant contact met ons opneemt, weten wie hij is en wat er speelt bij deze klant. Om dit te realiseren heeft Stadlander het afgelopen jaar ervoor gezorgd dat de relevante informatie van en over de klant op één plek beschikbaar is. Salesforce is het (nieuwe) systeem waarmee Stadlander een 360 graden klantbeeld weet te creëren.

Alle eerstelijns klantcontacten, dus telefoon, baliebezoek en berichten via MijnStadlander, mail en webformulieren, komen binnen bij het Klanthuis. Het afgelopen jaar waren dat gemiddeld zo'n 9.000 contactmomenten per maand.

Eén van de belangrijkste doelstellingen dit jaar was het verhogen van de klanttevredenheid. Daarvoor hebben we ten eerste getracht de bereikbaarheid te verbeteren. Dit is gelukt door de gemiddelde telefonische wachttijd te verlagen en de afhandeltijd van berichtenverkeer te stabiliseren. Daarnaast is veel aandacht besteed aan het verbeteren van de kwaliteit van het klantcontact. Doormiddel van individuele coaching en het verbeteren van het gebruik van de interne kennisbank wordt het klantcontact door huurders steeds hoger gewaardeerd.

Samen met de afdeling Vastgoed, Klant & Gebied én de onderhoudsregisseurs die voor Stadlander werken is een traject ingezet om de processen "woning betrekken", "woning verlaten" en de reparatieverzoeken efficiënter en klantvriendelijker te laten verlopen.

Klantwaarderingcijfers 2019

	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun
Telefonisch contact	7,2	7,4	7,4	7,5	7,3	7,5
Woning betrekken	7,5	7,7	7,4	7,3	7,0	7,7
Woning verlaten	7,5	6,2	7,8	7,5	7,1	6,9
Uitvoeren reparatieverzoeken	7,5	7,6	7,5	7,7	7,8	7,9

	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Telefonisch contact	7,8	7,8	7,5	7,5	7,7	7,5
Woning betrekken	8,0	7,6	7,4	7,6	7,6	7,8
Woning verlaten	7,9	7,3	8,0	7,6	7,6	8,0
Uitvoeren reparatieverzoeken	7,9	7,5	7,9	7,6	7,8	8,2

1.2 Klantbegeleiding

Er is een steeds groter wordende groep huurders die niet zelfredzaam is. Bijvoorbeeld omdat ze moeite hebben met digitale systemen. Of omdat zij psychiatrisch patiënt zijn, verslaafd zijn of te maken hebben met andere problemen. Deze toename heeft consequenties op allerlei gebieden, dus ook voor de dienstverlening in de eerste lijn. De medewerkers van het Klanthuis worden regelmatig geconfronteerd met klanten voor wie de reguliere dienstverlening niet afdoende is. Deze groep biedt Stadlander een helpende hand in de vorm van persoonlijke begeleiding.

Ook ziet Stadlander het aantal huurders met problemen steeds verder stijgen door de toestroom van nieuwe klanten uit de zorg. Als gevolg van wetgeving moeten steeds meer mensen zelfstandig gaan wonen of langer zelfstandig blijven wonen. Door de vaak mentale

problemen van deze klanten kunnen ook andere problemen ontstaan, zoals betalingsproblemen en overlastsituaties voor de omgeving.

Om al deze klanten te begeleiden heeft Stadlander inmiddels 11 klantbegeleiders en een specialist woonfraude in dienst. Gezamenlijk hebben de Klantbegeleiders een actieve caseload van rond de 500 huurders. Verdeeld over de gemeenten ziet dit er in december 2019 als volgt uit.

Gemeente	Maatwerkklijanten december 2019
Woensdrecht	31
Tholen	57
Bergen op Zoom	368
Steenbergen	37
Totaal	495

1.3 Samenwerking met netwerkpartners

De klantbegeleider lost de problemen van de huurder niet zelf op. Hij werkt samen met netwerkpartners (bijvoorbeeld zorgpartijen) aan de vergroting van het oplossend vermogen van de huurder. Contact met netwerkpartners op uitvoerend niveau zorgt ervoor dat er op specialistisch niveau ook bijdragen geleverd worden om uiteindelijk de zelfredzaamheid van de huurder te vergroten. We houden in de gaten in welke begeleidingsfase een huurder zich bevindt en welke afspraken er met de huurder of netwerkpartners zijn gemaakt. We volgen de ontwikkelingen en afspraken met de huurder en nemen indien nodig maatregelen.

1.4 Samenwerking met gemeenten

Om goed met de doelgroep maatwerkklijanten om te kunnen gaan is het essentieel dat Stadlander samenwerkt met gemeenten en zorgpartijen. Stadlander sluit daarom altijd aan bij het OGGZ-overleg. Dit draagt bij aan een intensieve samenwerking met de netwerkpartners. Ook zorgt dit ervoor dat de toegang tot de zorg voor klanten van Stadlander via kortere lijnen geregeld kan worden. Met de ISD Brabantse Wal zijn in het verleden convenanten afgesloten voor schuldhulpverlening. Daarnaast is Stadlander in de gemeenten Woensdrecht en Steenbergen aangesloten bij het Armoedepact. Dat is een laagdrempelig lokaal samenwerkingsverband, waarin het bestrijden van armoede centraal staat. Ons doel is om ook in de andere gemeenten dergelijke laagdrempelige lokale samenwerkingsverbanden te creëren. In Bergen op Zoom is Stadlander daarom inmiddels aangesloten bij Zoom-In Gageldonk en Zoom-In Warande, een initiatief van gemeente, GGZ en maatschappelijk werk om door het anders en efficiënt organiseren van zorg de leefbaarheid van de wijk en de kwaliteit van leven van het individu in die wijk te verbeteren. In de gemeente Tholen zijn andere samenwerkingsafspraken. Daar is Stadlander vaste deelnemer aan het MASS-overleg, waar samen met netwerkpartners probleemsituaties besproken worden en vervolgsafspraken gemaakt worden. Inmiddels is in Zeeland gestart met een samenwerkingsverband tussen gemeente, zorg en woningcorporaties, ook hier heeft Stadlander zich bij aangesloten.

1.5 Intake gesprekken bij nieuwe verhuringen

Stadlander is de afgelopen jaren ook steeds actiever geworden in de preventieve aanpak van sociale problematiek. In dit kader worden steeds meer intakes gehouden met potentiële klanten.

Omschrijving	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal
Totaal aantal woningen	14.128	14.128	14.128	14.128	14.128
Totaal aantal verhuringen (absoluut)	366	349	338	254	1.307
Percentage t.o.v. totaal aantal woningen	2,59%	2,47%	2,39%	1,80%	9,25%
Aantal aanbiedingen	2.117	1.833	1.933	1.181	7.064
Intakes Buitengebied	25	23	12	11	71
Intakes west	9	16	13	6	44
Intakes Oost	15	10	12	7	44

Intakes algemeen	3	0	3	0	6
Totaal aantal intakes	52	49	40	24	165
Aantal intakes t.o.v. totaal aantal verhuringen	14%	14%	12%	9%	13%
Aantal intakes t.o.v. totaal aantal aanbiedingen	2,45%	2,7%	2,1%	2%	2,33%

1.6 Deelname Regionaal Kompas

Naast de samenwerking met de gemeenten waar Stadlander woningen heeft, zijn wij ook lid van het Regionaal Kompas. Een samenwerkingsverband in West Brabant, waarin verschillende gemeenten, woningcorporaties en zorginstellingen samenwerken in de huisvesting van bijzondere doelgroepen. In het kader van het Regionaal Kompas zijn projecten als Housing First en Sober Wonen opgestart.

Housing First is een project waarbij dak- en thuislozen, die een langdurig zwervend bestaan hebben geleid, een woning aangeboden krijgen. De dak- en thuislozen hebben vaak meerdere problemen waardoor zij niet regulier kunnen wonen. Het doel is om de dak- en thuislozen eerst een eigen plek te geven en met intensieve begeleiding te gaan bouwen aan hun toekomst.

Via het project Sober Wonen worden daklozen met een lichte problematiek onder begeleiding gehuisvest. Zij krijgen zo de kans om hun leven weer op te pakken. Na zes maanden moeten zij weer in staat zijn om zelfstandig mee te draaien in de maatschappij. Inmiddels wordt geëvalueerd of deze projecten een doorstart krijgen.

2. Huurder Centraal: verhuur

2.1 De woningmarkt

Vanwege overheidsbeleid is onze klantengroep sterk aan het veranderen. Was de sociale huursector vroeger nog een volwaardig alternatief voor een brede laag van de bevolking, tegenwoordig is het steeds meer een vangnet voor de mensen die echt geen andere keuze hebben.



Dit vraagt ook om aandacht voor financiële scheefwonders; mensen met een middeninkomen die wonen in een goedkope sociale huurwoning, bedoeld voor mensen met een laag inkomen. Het is aan gemeenten en marktpartijen om te zorgen dat voor deze groep voldoende alternatieve woningen, zowel koop als vrije huursector, beschikbaar zijn. Een andere uitdaging ligt in de doorstroming van ouderen met een te grote en/of een niet-zorggeschikte woning. Als corporatie bevorderen we via het reguliere verhuurproces én bemiddeling de doorstroming van onze huurders.

De samenleving verandert en dat is ook terug te zien in de samenstelling van de huishoudens. In ons werkgebied zien we bijvoorbeeld dat het aantal jonge gezinnen en ouderen toeneemt, maar dat er aan de andere kant een daling is van het aantal jongeren onder de 25 jaar, het aantal tweepersoonshuishoudens tussen de 25-45 jaar en in het aantal meerpersoonshuishoudens ouder dan 45 jaar. Wat ook opvalt, is dat die leeftijdsgroep veelal in het bezit is van een koopwoning en dat die situatie na de pensionering niet verandert.

Tegen de achtergrond van vergrijzing en een stabilisatie dan wel afname van de bevolkingsgroei, voorzien wij een afnemende vraag. Eerst naar huurwoningen en in een later stadium ook naar koopwoningen. Daarom stellen we ons de vraag hoe we omgaan met de bestaande huur- en koopwoningen. Van meer naar beter is daarbij het uitgangspunt. Voor de corporatie ligt een opgave in de transformatie van ons bestaand bezit en dienen we slechts toe te voegen wat ontbreekt.

Een zorg zien wij voor de particuliere woningbezitters. Op dit moment is er nog geen sprake van leegstand, maar dat risico ligt wel op de loer voor de middellange en lange termijn. In dat geval zal de particuliere eigenaar dat ook financieel voelen. Verval van de woning en daarmee achteruitgang van de leefomgeving kunnen het gevolg zijn. Een vicieuze, onwenselijke cirkel die vooral de woningeigenaar en buurtbewoner raakt. Dat vraagt om een woningbouwprogrammering en grondpolitiek met aandacht voor bestaand bebouwd gebied. Het is daarnaast essentieel om de particuliere markt toekomstbestendig te maken door eigenaren te stimuleren hun woningen energiezuinig en levensloopbestendig te maken. Ook het bieden van flexibele oplossingen voor mantelzorg hoort hierbij.

2.2 Verdeling bezit in huurklassen en splitsing DAEB / niet-DAEB

Op 31 december 2019 bedroeg het woningbezit van Stadlander 14.128 (zelfstandige) woningen. Stadlander verhuurt haar woningen in verschillende huurklassen.

Vanuit de Woningwet heeft Stadlander invulling gegeven aan de gewenste splitsing van sociaal (DAEB) en vrije sector huur (niet-DAEB). DAEB staat voor Dienst van Algemeen Economisch Belang. Daaronder vallen de sociale huurwoningen. Stadlander ziet het als haar kerntaak om te zorgen voor betaalbaar wonen in vitale wijken voor mensen met een laag of middeninkomen en het huisvesten van bijzondere doelgroepen.

Huurwoningen boven de liberalisatiegrens en ander niet-DAEB vastgoed zien wij als een middel om een drietal doelen te realiseren:

1. Differentiatie van woningen en woonmilieus om hiermee vitale wijken te realiseren.
2. Stimuleren van de doorstroming in de sociale voorraad door het (kunnen) bieden van een alternatief voor mensen met een midden- en hoog inkomen, als dit aanbod in de markt onvoldoende aanwezig is.
3. Huisvesten van middeninkomens (€ 38.035 – € 42.436) die in de sociale sector of reguliere particuliere huursector onvoldoende kans op huisvesting hebben.

Zelfstandige woningen per huurklasse, gesplitst in DAEB en niet DAEB.

DAEB	<= 424,44	<=651,03	<=720,42	>720,42	
Bergen op Zoom	1.102	5.864	1.361	230	8.557
Roosendaal	11	197	61	9	278
Steenbergen	201	950	252	69	1.472
Tholen	391	1.682	323	11	2.407
Woensdrecht	71	305	131	29	536
Eindtotaal	1.776	8.998	2.128	348	13.250
Niet-DAEB	<= 424,44	<=651,03	<=720,42	>720,42	
Bergen op Zoom	3	72	60	583	718
Roosendaal	0	0	0	0	0
Steenbergen	0	7	11	43	61
Tholen	0	2	11	25	38
Woensdrecht	0	1	8	52	61
Eindtotaal	3	82	90	703	878

2.3 Huurverhoging

Stadlander heeft de jaarlijkse huurverhoging voor haar sociale doelgroep, die in een sociaal (DAEB) gelabelde woning wonen per 1 juli 2019 beperkt tot 2,2%. Huurders die tot de sociale doelgroep horen maar in een vrije sector huur (niet-DAEB) gelabelde woning wonen is de verhoging van 4,1% aangezegd. Voor de huurders die behoorden tot de laagste inkomenscategorieën en die in 2018 kwijtschelding van gemeentelijke belastingen en heffingen kregen, werd de huur niet verhoogd. Stadlander huisvest daarnaast scheefwoning in haar sociale huurwoningen. We vinden dat burens met verschillende achtergronden en welstandsklassen als geheel bijdragen aan het prettig wonen in de wijken en buurten. In een aantal herstructureringswijken is daarom de inkomensafhankelijke huurverhoging bij 146 huurders beperkt tot 4,2%. Aan de andere kant zien we graag dat een deel daarvan doorstroomt naar een beter passende huurwoning zodat die woning weer beschikbaar komt voor huurders uit de primaire sociale doelgroep waar de woning voor bedoeld is. Stadlander voerde voor de scheefwoning daarom de door de minister toegestane huurverhogingen door. De huishoudens in de geliberaliseerde (vrije huur) sector kregen een marktconforme verhoging.

De huurverhoging 2019 is als volgt aangezegd:

- 3.007 huurders een huurverhoging van 0,0% (kwijtschelding gemeentelijke belastingen)
- 8.115 huurders een huurverhoging van 2,2% (huishoudinkomens tot € 42.436 of huishouden bestaat uit vier of meer personen of in het huishouden is iemand die AOW gerechtigd is, wonend in een DAEB-gelabelde woning)
- 161 huurders een huurverhoging van 4,1% (huishoudinkomens tot € 42.436 of huishouden bestaat uit vier of meer personen of in het huishouden is iemand die AOW gerechtigd is, wonend in een niet-DAEB gelabelde woning)
- 146 huurders een huurverhoging van 4,2% (huishoudinkomens > € 42.436 en woonachtig in een wijk van herstructurering)
- 433 huurders een huurverhoging van 5,6 % (huishoudinkomens > € 42.436)
- 859 huurders met een afwijkend percentage (aftopping maximale huur of aftoppingsgrens).

Voor de woningen die vallen onder het geliberaliseerde segment hanteert Stadlander huurverhogingen die passen in de lokale en regionale huurmarkt.

Als gevolg van de aangezegde huurverhogingen zijn 60 bezwaarschriften ontvangen. Van deze bezwaarschriften zijn er 39 vervallen. De reden hiervan was in 20 gevallen een toegepaste correctie op de aangezegde huurverhoging en bij 19 is naar aanleiding van

briefwisseling met de klant deze door hem ingetrokken. Er zijn in augustus 2019 21 verzoekschriften ingediend bij de Huurcommissie. Alle bezwaarschriften waren gericht tegen een inkomensafhankelijke huurverhoging, terwijl er in 14 gevallen sprake is van een reguliere huurverhoging. Vijf bezwaarschriften zijn na het indienen bij de Huurcommissie alsnog door de klant ingetrokken. In de resterende dossiers heeft de Huurcommissie dit jaar nog uitspraak gedaan. In 15 dossiers is de huurverhoging redelijk verklaard en in 1 dossier is het verzoek niet ontvankelijk verklaard (legeskosten waren niet tijdig voldaan). In deze situatie is de per 1 juli aangezegde huurverhoging ingetrokken en met een latere ingangsdatum opnieuw aangezegd.

2.4 Meerhurenbeleid

Als geruime tijd ontvangt Stadlander signalen dat onder andere door het passend toewijzen, complexen steeds vaker een eenzijdige huishoudenssamenstelling krijgen. Daardoor komen huishoudens met lage inkomens bij elkaar te wonen. Dat kan op middellange en lange termijn negatieve gevolgen hebben voor een negatieve ontwikkeling van de leefbaarheid.

Om het hoofd te bieden aan de eenzijdige bewonerssamenstelling heeft Stadlander het idee van het meerhurenbeleid ontwikkelt. Dit komt erop neer dat we relatief dure woningen (prijs boven de aftoppingsgrenzen) ook beschikbaar stellen aan huishoudens uit de primaire doelgroep. Dit doen we door daar een huurprijs op de aftoppingsgrens voor te vragen. Anderzijds stellen we woningen met een huurprijs onder de aftoppingsgrenzen ook open voor de verhuur aan huishoudens uit de secundaire doelgroep die doorgaans een 10% hogere huurprijs betalen.

Na een positief advies van de huurdersverenigingen is in het najaar van 2019 gestart met een pilot waarmee de eerste praktijkervaringen worden opgedaan. In de loop van 2020 vindt een eerste evaluatie plaats en wordt bepaald of dit idee verder uitgerold kan worden.

2.5 Toewijzingsbeleid en ontwikkeling woningzoekenden

Stadlander publiceert het actuele woningaanbod via de website www.zuidwestwonen.nl. Dit systeem biedt zowel een inschrijftijd-, optie-, loting-, snelle reageerder- en een eerste reactie model aan. Zuidwestwonen.nl hanteert een maximale inschrijfduur van drie jaar. We gaan er namelijk van uit dat een actief woningzoekende in deze periode een geschikte woning heeft kunnen vinden. Na deze periode vervalt de inschrijving en kan een woningzoekende zich opnieuw inschrijven. De gemiddelde zoektijd bij Stadlander in 2019 was 8,6 maand. Ten opzichte van 2018 en 2017, toen de zoektijden respectievelijk 7,3 en 6,5 maand waren, is de zoektijd aan het toenemen. Stadlander stuurt op een zoektijd tussen de 6,0 en 12 maanden.

Niet alleen Stadlander publiceert haar woningen op Zuidwestwonen. In totaal maken zeven corporaties gebruik van Zuidwestwonen om woningen te adverteren. Naast Stadlander zijn de deelnemende corporaties: Beveland Wonen uit Goes, Clavis uit Terneuzen, WBV Arnhemuiden, Zeeuwlant uit Zierikzee, L'escaut woonservice uit Vlissingen en Woongoed Middelburg. De beheerorganisatie van Zuidwestwonen is bij Beveland Wonen gevestigd.

Via Zuidwestwonen kunnen woningzoekenden zoeken naar passende woonruimte in de regio's West-Brabant en Zeeland. Omdat Zuidwestwonen geen limiet stelt aan het aantal reacties dat de klant mag plaatsen, betekent het dat we ook te maken hebben met woningzoekenden die "lukraak" reageren. Op het moment van aanbieden blijkt dan dat dit géén serieuze reactie is geweest en wordt de woning geweigerd. Om snelheid te behouden wordt naast het aanbieden van de woning aan de eerste kandidaat een interessepeiling verstuurd naar de andere kandidaten.

Onderstaand overzicht laat zien welk model tot een nieuwe verhuring heeft geleid. Door via het 24-uursmodel de woningen te adverteren wordt het verhuurproces versneld. De advertentie staat namelijk 24 uur online in plaats van 72 uur. Halverwege 2019 is ook overgegaan op een nieuwe versie van Zuidwestwonen. De keuze van het 24-uursmodel is hierin verder uitgebreid.

Toewijzingsmodel	2019	2018
24-uurs model (oude versie ZWW)	405	529
24-uurs model eerste reactie	2	n.v.t.
24-uurs model inschrijfduur	178	n.v.t.
24-uurs model loting	12	n.v.t.
24-uurs model snelle reageerder	1	n.v.t.
Bemiddeling	138	133
Eerste reactie	105	123
Inschrijfduur	394	376
Lotingmodel	49	21
Optiemodel	9	14
Vrij sector 24-uurs model (inschrijfduur)	4	n.v.t.
Vrije sector eerste reactie	10	n.v.t.
Totaal	1.307	1.196

2.6 Aantal nieuwe huurcontracten

In 2019 sloot Stadlander 1.307 huurcontracten af. Het betrof 1.125 bestaande woningen en 182 nieuwbouwwoningen (160 woningen in Bergen op Zoom en 22 woningen in Halsteren). Het aantal nieuwbouw opleveringen is in 2019 dus aanzienlijk meer geweest dan in 2018.

Toewijzing naar rato van samenstelling huishouden, inkomen en huurprijs.

Sinds een aantal jaar zijn corporaties verplicht passend toe te wijzen. Passend toewijzen wil zeggen dat Stadlander bij het verhuren van woningen aan huishoudens die huurtoeslaggerechtigd zijn geen woningen mogen toewijzen die een kale huurprijs hebben van meer dan € 607,46 (1/2-persoonshuishoudens) of € 651,03 (3 of meerpersoonshuishoudens). Aan huishoudens die niet huurtoeslaggerechtigd zijn, maar waarvan het inkomen lager is dan € 38.035 mogen woningen met een kale huurprijs tot € 720,42 worden toegewezen.

In 2019 zijn er totaal 1.195 woningen verhuurd waarvan de huurprijs lager of gelijk was aan € 720,42. Er zijn geen toewijzingen geweest op of onder de basishuur. De drie volgende schema's laten zien hoe de verhuringen zich verhouden tot passend toewijzen.

Eenpersoons huishouden					
Leeftijd	Jaarinkomen	kale huurprijs ≤ 424,44	kale huurprijs > 424,44 ≤ 607,46	kale huurprijs > 607,46 ≤ 720,42	Totaal
Jonger dan AOW-leeftijd	t/m 22.700	192	326	2	520
Jonger dan AOW-leeftijd	groter dan 22.700	1	9	132	142
AOW-leeftijd en ouder	t/m 22.675	6	83	1	90
AOW-leeftijd en ouder	groter dan 22.675	0	3	39	42
Totaal		199	421	174	794
Tweepersoons huishouden					
Jonger dan AOW-leeftijd	t/m 30.825	18	112	2	132
Jonger dan AOW-leeftijd	groter dan 30.825	0	2	45	47
AOW-leeftijd en ouder	t/m 30.800	2	45	1	48

AOW-leeftijd en ouder	groter dan 30.800	0	3	25	28
Totaal		20	162	73	255
Drie- en meerpersoons huishouden					
Jonger dan AOW-leeftijd	t/m 30.825	5	114	0	119
Jonger dan AOW-leeftijd	groter dan 30.825	0	2	25	27
AOW-leeftijd en ouder	t/m 30.800	0	0	0	0
AOW-leeftijd en ouder	groter dan 30.800	0	0	0	0
Totaal		5	116	25	146

De Woningwet biedt woningzoekenden, die net buiten de regels van passend toewijzen vallen, de mogelijkheid op een sociale huurwoning. Hiervoor zijn verschillende categorieën. De corporatie bepaalt conform haar beleid of de woningzoekende daadwerkelijk in aanmerking komt voor een dergelijke woning.

Categorie	Maximale % van aantal toegewezen sociale woningen	Aantal woningen	% van totaal 1.195
Inkomen te laag voor huurprijs	5%	6	0,5%
Inkomen > € 38.035 en < € 42.436	10%	9	0,75%
Inkomen > € 42.436 en vrije toewijzing	10%	9	0,75%

Van de in totaal 1.307 (1.195 sociaal en 112 vrije sector) toegewezen woningen zijn er 138 (10,5%) door middel van tussenkomst van een medewerker (bemiddeling) toegekend. Bemiddeling kent verschillende categorieën. In het overzicht is te zien waarom bemiddeling heeft plaatsgevonden.

Categorie bemiddeling	2019	2018	2017
Bijzondere voorrang	35	17	31
Calamiteit	0	6	6
Contractovername	3	4	6
Doorstroming	2	1	4
Herstructurering	27	13	28
Medisch maatwerk	10	5	9
Statushouder	22	44	58
Tijdelijke verhuur	23	32	35
Toewijzing woning vrije sector	13	9	14
Woningruil	3	2	2
Totaal aantal	138	133	193

2.7 Tijdelijke verhuur leegstandwet en bruikleen

In 2019 zijn 178 woningen op basis van de Leegstandwet tijdelijk verhuurd en 66 woningen in bruikleen gegeven. We streven er naar om tot aan de sloop van de woningen deze zoveel mogelijk in de tijdelijke verhuur op basis van de Leegstandwet te verhuren. Op deze manier heeft de huurder nog een beperkt huurrecht en brengt de woning nog deels huur op. Hiermee worden de nadelige gevolgen van leegstaande panden zoveel mogelijk voorkomen en wordt de leefbaarheid van de omgeving zo goed mogelijk op peil gehouden. Bij nieuwe projecten dragen we zonder tussenkomst van een leegstandbeheerder zorg voor de tijdelijke verhuur.

Bewoning op basis van bruikleen wordt door leegstandsbeheerders VPS en VVB Wonen geregeld. Bij mutaties waarbij geen bewoning van minimaal zes maanden mogelijk is, passen we de bruikleenconstructie toe.

	Bruikleen - Antikraak			Tijdelijke verhuur		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017
VPS	0	0	14	2	3	6
VVB Wonen	66	44	57	59	76	85
Voorkom Leegstand	0	0	29	0	0	35
Stadlander	0	0	0	117	137	104
Totaal	66	44	100	178	216	230

2.8 Aantal aanvragen voorrang en daadwerkelijke verlening

In het woonruimtebemiddelingsstelsel Zuidwestwonen.nl is ook de huisvesting van urgente woningzoekenden opgenomen. We onderscheiden verschillende voorrangregelingen. Een sociale voorrang kan worden aangevraagd bij dreigende dakloosheid buiten eigen schuld. Bij relatiebeëindiging wordt de voorrang relatiebreuk toegepast. Uiteraard is het aanvragen van een sociale voorrang of voorrang relatiebreuk aan een aantal spelregels verbonden. Vraagwijzer beoordeelt als extern adviseur de sociale voorrang aanvragen en adviseert Zuidwestwonen.nl over het wel of niet toekennen van een voorrang. Voorrang relatiebreuk wordt door beheer van Zuidwestwonen.nl beoordeeld.

Naast de sociale voorrangregeling kennen we ook een medische voorrangregeling. Heeft een klant door fysieke beperkingen of zorgbehoefte dringend een andere woning nodig, dan kan hij een woonzorgindicatie aanvragen. Ook hiervoor kan de klant terecht bij Vraagwijzer, die daaropvolgend Zuidwestwonen.nl adviseert. Een WMO-indicatie die door de gemeente wordt afgegeven, wordt door Zuidwestwonen.nl overgenomen als medische voorrang in de inschrijving als woningzoekende.

In 2019 hebben 55 woningzoekenden na reactie op het woningaanbod én met behulp van hun voorranglabel een woning toegewezen gekregen. Dit is 4,2% van de totale verhuringen. De verdeling per voorrangscategorie is als volgt:

Urgentie	2019	2018	2017
Inschrijfduurverlenging	29	25	37
Sociale urgentie	8	11	9
Medische voorrang – wandelstok	2	7	4
Medische voorrang – rollator	6	7	20
Medische voorrang – rolstoel	5	3	5
Medische voorrang – maatwerk	5	5	13
Totaal aantal	55	58	88

2.9 Regionale voorrangregeling

In 2015 is de samenwerkingsovereenkomst Regionale Voorrangregeling West-Brabant getekend tussen zeven West-Brabantse corporaties en zeven zorginstellingen. Deze regeling is bestemd voor cliënten uit intramurale instellingen die kunnen verhuizen naar een zelfstandige woonruimte.

In 2019 zijn er in totaal 39 (van de 48) aanvragen goedgekeurd, waarvoor woonruimte gevonden moest worden. Daarvan zijn 12 aanvragen toegewezen aan en geplaatst door Stadlander

2.10 Huisvesting Statushouders

Stadlander werkt nauw samen met de gemeenten in haar werkgebied voor wat betreft het halen van de taakstelling. De taakstelling vergunninghouders is naar rato het aantal inwoners van de gemeente. Dit betekent dat er in een grotere gemeente meer woningen beschikbaar

gesteld moeten worden voor statushouders dan in een kleinere gemeente. De samenwerking verloopt goed.

Gemeente Bergen op Zoom

De taakstelling van de gemeente Bergen op Zoom bedroeg 46 personen. In 2019 is er samen met de gemeente hard gewerkt om de taakstelling en de opgelopen achterstand (84), door het niet doorgaan van het Brabantpact, in te halen. In totaal zijn er 80 statushouders gehuisvest. Stadlander heeft 18 woningen aan de gemeente kunnen aanbieden. De taakstelling 2019 is gehaald en de achterstand is een stuk ingelopen. De achterstand bedraagt per 31 december 2019 50 personen.

	2019	2018	2017
Taakstelling	46	92	90
Voor/achterstand	84	93	89
Totaal te plaatsen	130	185	179
Aantal geplaatst	80	101	86
Aantal woningen geleverd	18	37	30
Woningen aangenomen door gemeente	18	36	29
Niet gebruikt ivm geen passende koppelingen	0	1	1

Gemeente Steenbergen

In 2019 was de taakstelling van de gemeente Steenbergen 18 personen en was er een achterstand van 11 personen. In totaal zouden er 29 personen gehuisvest moeten worden. Door het uitblijven van huuropzeggingen van geschikte woningen heeft Stadlander maar één woning kunnen aanbieden. Samen met woningstichting Woonkwartier zijn er 14 personen gehuisvest. De achterstand bedraagt per 31 december 2019 15 personen.

	2019	2018	2017
Taakstelling	18	34	32
Voor/achterstand	11	1	25
Totaal te plaatsen	29	35	57
Aantal geplaatst	14	24	56
Aantal woningen geleverd	1	4	9
Woningen aangenomen door gemeente	1	3	8
Niet gebruikt ivm geen passende koppelingen	0	1	1

Gemeente Woensdrecht

De taakstelling van de gemeente Woensdrecht was in 2019 18 personen en was er een achterstand van 6 personen. In totaal zouden er 22 personen gehuisvest moeten worden. Ook in deze gemeente bleven de huuropzeggingen uit van woningen die voldeden aan de koppeling van het COA. Hierdoor heeft Stadlander geen woningen kunnen aanbieden aan de gemeente. Woningstichting Woensdrecht kon wel een aantal woningen beschikbaar stellen waardoor er in 2019 19 personen huisvest zijn. De achterstand in gemeente Woensdrecht bedraagt per 31 december 2019 3 personen.

	2019	2018	2017
Taakstelling	16	31	30
Voor/achterstand	6	-10	-2
Totaal te plaatsen	22	21	28
Aantal geplaatst	19	15	38
Aantal woningen geleverd	0	3	5
Woningen aangenomen door gemeente	0	1	4
Niet gebruikt ivm geen passende koppelingen	0	2	1

Gemeente Tholen

In 2019 bedroeg de taakstelling van de gemeente Tholen 18 personen. Door de voorstand die was opgedaan in 2018 moesten er 10 personen gehuisvest worden. Stadlander heeft twee woningen aan de gemeente aangeboden. De gemeente Tholen heeft in 2019 precies voldaan aan de taakstelling. Er dus geen achterstand meer.

	2019	2018	2017
Taakstelling	18	37	35
Voor/achterstand	-8	-21	17
Totaal te plaatsen	10	16	52
Aantal geplaatst	10	24	73
Aantal woningen geleverd	2	6	18
Woningen aangenomen door gemeente	2	4	17
Niet gebruikt ivm geen passende koppelingen	0	2	1

2.11 Huurachterstanden en activiteiten huurincasso

Stadlander hanteert een strikte incassoprocedure, waarbij we huurders met brieven en persoonlijk contact zo vroeg mogelijk aanspreken op een betalingsachterstand. Het incassoteam probeert de huurders te benaderen voor er grote achterstanden ontstaan. Bijvoorbeeld via e-mail, of telefonisch. Wanneer er dan nog geen contact is geweest, proberen we bij de huurder langs te gaan. Betalingsregelingen treffen we op maat. Stadlander verwijst huurders die oprecht, snel en effectief geholpen willen worden met het oplossen van hun schuldenproblematiek door naar instanties die hen daarbij kunnen helpen. Samen met de gemeenten Tholen, Steenberg, Bergen op Zoom en Woensdrecht, en de maatschappelijke partners in de gemeenten helpen we de huurders naar een schuldenvrije toekomst.

Van de 119 aangezegde ontruiming in 2019 als gevolg van betalingsachterstand is het in vijftien gevallen ook daadwerkelijk tot een ontruiming gekomen. Door een intensievere samenwerking met gerechtsdeurwaarders Agin Timmermans en Janssens & Janssens, ISD Brabantse Wal, Gemeente Tholen en WijZijn is het aantal ontruiming stabiel gebleven. Van de 119 aanzeggingen hebben twintig huurders alsnog de gehele achterstand betaald en is er in 34 zaken alsnog een betalingsregeling afgesproken nadat het grootste deel van de vordering voor de ontruimingsdatum is betaald. 24 huurders hebben samen met een schuldhulpverlener de ontruiming voorkomen. Tien huurders hebben veel kosten voorkomen door net voor de ontruimingsdatum zelf de sleutels in te leveren en drie keer is de ontruiming uit coulance opgeschort.

	2019	2018	2017
Aantal aangezegd	119	94	126
Aantal doorgegaan	27	28	34
Door huurachterstand	15	23	33

Werkwijze persoonlijker

In 2019 hebben onze medewerkers ieder hun eigen gebied waardoor het contact met de huurder persoonlijker wordt, we leren de huurder beter kennen. We streven er naar om met alle huurders gesproken te hebben, voordat de zaak overgedragen wordt naar de gerechtsdeurwaarder. Door deze werkwijze proberen we de niet-kunners te onderscheiden van de niet-willers. In onze correspondentie proberen we de huurder met heldere en overzichtelijke correspondentie te benaderen. Hiervoor hebben we nieuwe huis-aan-huis kaarten en een veel duidelijkere WIK-brief ontwikkeld.

Wet Incassokosten (WIK)

In 2018 hebben we de procedure van de afdeling incasso veranderd. Voorheen stuurden we maandelijks drie brieven naar de huurder alvorens de zaak werd overgedragen aan de gerechtsdeurwaarder. In 2018 zijn we vanuit de incasso afdeling zelf de WIK brief gaan versturen. Na ontvangst van deze brief krijgt de huurder nog veertien dagen de kans om

kosteloos de huurachterstand te voldoen. Wanneer er binnen die termijn geen volledige betaling is ontvangen gaat het dossier direct naar de gerechtsdeurwaarder en is de huurder kosten verschuldigd.

Door deze manier van werken is er maar één maand achterstand wanneer het dossier naar de deurwaarder gaat. Dit maakt dat de kosten lager blijven, de achterstand eerder betaald kan worden en het langer duurt voordat de huurder geconfronteerd wordt met kosten van een gerechtelijke procedure.

Bij de start van dit proces stuurden we maandelijks meer dan 1400 wik-brieven. Eind 2019 is dit aantal gedaald naar ongeveer 400 brieven per maand.

2.12 Woonfraude

In 2019 hebben we 35 openstaande woonfraude zaken uit 2018 meegenomen en hebben we 130 woonfraude zaken geopend. Daarvan zijn er in 2019 64 afgesloten. Eind 2019 hebben we nog 101 lopende woonfraude zaken. Bij twaalf adressen zijn invallen gedaan met betrekking tot hennep, hard drugs of xtc lab.

2.13 Regionale Geschillencommissie

In 2019 zijn er bij de commissie twee klachten over Stadlander binnen gekomen. Eén klacht is alsnog zonder verdere behandeling door de commissie minnelijk geregeld. De andere klacht heeft de commissie niet in behandeling genomen. Dit omdat niet voldaan was aan het gestelde in artikel 6.2 en 6.3 van het toepasselijke reglement. Klager was namelijk verzocht om een kernachtige omschrijving van de klacht aan te geven, omdat de commissie de feiten van de klacht niet kon herleiden uit de ingediende correspondentie.

2.14 Vrije sector huur

De portefeuille in het vrije huursegment (dit betreft de woningen waarvan de huur bij het afsluiten van het huurcontract hoger ligt dan de liberalisatiegrens van dat moment) omvatte eind 2019 in totaal 531 eenheden. Eind 2018 waren dit nog 446 woningen.

In 2019 zijn 85 woningen aan de niet-DAEB portefeuille toegevoegd, waarvan 28 woningen uit de voormalige DAEB portefeuille, 33 nieuwbouwwoningen van de projecten: Ericalaan, Hof van Asselbergs en één woning aan het Sint Catharinaplein en 24 woningen van de Oost Havendijk in Steenberg (voormalig WSG bezit).

De gemiddelde bezettingsgraad van de vrije sector huur in 2019 kwam uit op 98,1 %. Dit is hoger dan vorig jaar toen kwam de bezettingsgraad uit op 97,4%. In totaal zijn er 112 woningen verhuurd in het vrije huursegment in 2019.

Ook in 2019 verloopt de verhuur in het vrije huursegment goed. De woonoppervlakte is van grote invloed op de huurprijs. Maar ook het afwerkingsniveau en de omgevingsfactoren zijn nog steeds factoren die invloed hebben op de verhuurbaarheid van onze woningen

De vraag naar middeldure vrije sector huurwoningen met huurprijzen tussen de € 721,- en € 850,- per maand is groot. Wij leiden dit af uit de reacties die wij gekregen hebben uit ons regionaal woningaanbodstelsel ZuidWestWonen. Zij vertegenwoordigen een groot aandeel van alle ingeschrevenen op ons platform terwijl het aanbod in dit segment minder is. Het gevolg van een ontbrekend middensegment is dat huurders genoodzaakt zijn hun heil buiten Bergen op Zoom te gaan zoeken.

Woningen boven de € 850,- per maand zijn door de hogere inkomenseisen slechts voor een beperkte doelgroep bereikbaar. Daarentegen hebben zij wel veel keuzemogelijkheden, zowel in huur als koop. Door de lage rentestaat waren meer woningzoekende in staat om een woning te gaan kopen.

Het perspectief voor 2020 is positief, maar het blijft net als in 2019 uitdagingen bieden door de toenemende concurrentie vanuit het koopsegment en het geliberaliseerde huursegment.

In 2019 zijn relatief veel nieuwbouwwoningen in het vrije huursegment opgeleverd. Hierdoor zijn er extra woningen aan de voorraad toegevoegd. Als we naar 2020 kijken is het beeld voor wat betreft de nieuwbouw woningproductie fors tegenovergesteld. In 2020 is er een beperkte

uitbreiding van de vrije huursector-portefeuille in Bergen op Zoom door de nieuwbouw in Gageldonk met vier eengezinswoningen aan het Zilverschoonplein en in het centrum met drie stadswoningen aan de Hof van Asselbergs.

2.15 Verkopen 2019

In 2019 zijn 101 woningen verkocht uit de bestaande verkoopportefeuille. Daarnaast zijn er elf woningen uit de slimmer kopen portefeuille verkocht of afgerekend. De reguliere verkopen zijn uit te splitsen in 94 verkopen in de vrije markt en zeven verkopen aan bestaande huurders. De verkopen binnen de vrije markt vinden met name aftrek onder jonge starters. Het aantal verkopen aan zittende huurders is laag, omdat de gemiddelde leeftijd van de huurders uit de “verkoopvijver” relatief hoog is en omdat deze huurders in het verleden al veelvuldig benaderd zijn.

De gemiddelde verkoopprijs bedroeg ongeveer € 170.000 en dit is bijna vijftien procent hoger dan in 2018. Deze prijsstijging is grotendeels te verklaren door de fors aantrekkende markt, maar anderzijds zijn er incidenteel wat duurere woningen verkocht. In tegenstelling tot voorgaande jaren zien we nu ook in kernen zoals Steenberg en Tholen fors aangetrokken verkoopprijzen. De gemiddelde GBO m2 prijs komt hiermee uit op plm. € 1.900.

De verwachting voor 2020 is een lager aantal te verkopen woningen vanwege de gekrompen verkoopvoorraad. Daarnaast verwachten we een korte doorlooptijd vanwege een grote vraag en stijgende koopprijzen vanwege de lage hypotheekrente.

2.16 Institutioneel vastgoed

De markt voor bedrijfsmatig onroerend goed (BOG) in de regio Bergen op Zoom en Tholen is een bijzondere markt, daar waar al te spreken is over “markt” gezien het geringe aantal transacties. De markt in West-Brabant trekt aan. Er is meer vraag naar koop van zorgvastgoed ontstaan. Voor de regio waarin Stadlander actief is, is sprake van een gelijkblijvend huurniveau. Wel zien wij een stijging in de vraag naar eerstelijns zorg en komt er meer diversiteit in zorgpartijen in de regio. Kortom: verkoop van institutioneel vastgoed neemt gematigd toe ondanks dat banken niet altijd in onze regio willen financieren, de leegstand is minimaal, huurprijzen blijven gehandhaafd en er zijn goede marktperspectieven in de eerstelijns zorg.

2.17 VvE Beheer

Stadlander beheert (financieel, technisch en administratief) 22 VvE's waarin zij eigendom heeft. In 2019 is de samenwerking op het gebied van VvE beheer met woningcorporatie R&B Wonen beëindigd, vanwege de fusie tussen R&B Wonen en RWS. Deze VvE's van R&B Wonen zijn overgedragen aan de nieuwe VvE beheerder en lopende zaken zijn afgehandeld.

Het VvE beheer maakt gebruik van de software Twinq voor het beheren van VvE's. De VvE administraties zijn hiermee volledig gescheiden van de administratie van Stadlander. Voor eigenaren is er de mogelijkheid om online mee te kijken met hun eigen VvE. Zij hebben zo inzage in hun eigen gegevens, betalingen en actuele informatie over de VvE (zoals jaarrekening, begroting, notulen vergaderingen etc.). De kascommissie van een VvE heeft nu ook de mogelijkheid om geheel digitaal de controle van de jaarstukken uit te voeren.

VvE beheer adviseert en kijkt mee bij het opstellen van nieuwe splitsingsaktes en –tekeningen bij nieuwbouw complexen met gemengd eigendom. Tenslotte kunnen de eigenaar-vertegenwoordigers van Stadlander in VvE's en overige collega's die te maken hebben met VvE's in hun dagelijkse werkzaamheden met vragen en problemen bij het VvE beheer terecht.

3. Verankering in de samenleving



Wij zijn méér dan een huisvester. Wij voelen onze verantwoordelijkheid voor het woongenot van onze huurders en activeren betrokken partijen. Samen met huurders en partners zijn wij zichtbaar in onze wijken en omarmen we initiatieven van bewoners. We jagen die aan, maar worden zelf ook graag uitgedaagd. We werken samen aan de buurt, waar het steeds fijner is om te wonen.

Stadlander hecht grote waarde aan de relatie met haar belanghouders en werkrelaties. Om onze doelstellingen te bereiken hebben we elkaar nodig. Belanghouders zijn partijen die we beschouwen als de 'maatschappelijke aandeelhouders' van de missie van Stadlander. Onze huurders(organisaties), de leden van de colleges van B&W en de gemeenteraadsleden van onze kerngemeenten willen we in wederkerigheid (dus niet vrijblijvend) invloed geven op strategische keuzes van Stadlander. Huurdersorganisaties en gemeenten zijn tevens volwaardige partijen bij het overleg over de te maken prestatieafspraken. Netwerkpartners zijn partijen waarmee we samenwerken en waarbij het gaat om een professionele werkrelatie die anders is en tegelijkertijd ook veel verder gaat dan een puur zakelijke klant-leveranciersverhouding.

3.1 Samenwerking huurders en huurdersorganisaties

Er zijn vijf lokale huurdersorganisaties werkzaam in ons werkgebied, waarvan er vier verenigd zijn in een Platform van Huurdersbelangenverenigingen. Op lokaal niveau vindt periodiek overleg plaats tussen de relatiemanagers en de huurdersorganisatie. Twee huurdersorganisaties hebben aangegeven geen periodiek overleg te wensen, maar dit op afroep te organiseren. Daarnaast is er twee keer per jaar een formeel overleg tussen de huurdersbelangenverenigingen en de bestuurder, een voor- en najaarsoverleg. In 2019 hebben we een start gemaakt om over belangrijke onderwerpen zoals de jaarlijkse huurverhoging, de begroting, het ondernemingsplan en duurzaamheid ook aparte overleggen in te plannen. Zo betrekken we de huurdersbelangenverenigingen nog meer en kunnen we hun standpunt mee nemen in de te maken afwegingen. Samen met de huurdersbelangenverenigingen zijn we nog steeds op zoek naar andere vormen van huurdersparticipatie. Gezamenlijk zien wij de bereidheid van huurders om aan de bestaande, traditionele vormen (zoals een huurdersbelangenvereniging of een bewonerscommissie) deel te nemen, afnemen.

De huurdersbelangenverenigingen kregen over verschillende onderwerpen informatie en gaven ons advies over het de jaarlijkse huurverhoging, de pilot meerhurenbeleid, de voorgenomen sloop van een aantal complexen, over het beleid voor het plaatsen van zonnepanelen en de samenstelling van het zekerheidspakket. Met betrekking tot de afrekeningsmethodiek servicekosten hebben de Huurdersbelangenverenigingen instemming verleend. Een ongevraagd advies van HBV Bergen op Zoom heeft zelfs geleid tot de aanpassing van een onderdeel van het algemeen huurbeleid met betrekking tot het niet-daeb bezit. Het traject rondom de prestatieafspraken, het evalueren van de lopende jaarschijf en het voorbereiden van de volgende jaarschijf heeft weer veel inzet gevraagd van de huurdersbelangenverenigingen. Wij waarderen hun inbreng daarin.

3.2 Pareltsjes

Ook in 2019 hebben wij 'onze pareltsjes' bezocht in de wijken en buurten. Met onze SRV wagen, gevuld met fleurige plantenbakken, trokken we er op uit met koffie, thee en wat lekkers. Collega's bezochten op die manier 250 vrijwilligers door ons hele werkgebied die zich inzetten voor hun buurt. Daar lieten wij ons confetti kanon graag een paar keer voor knallen. Naast het overhandigen van de plantenbakken was het leuk om te zien hoe mensen zich verzamelden rondom de SRV wagen voor een gezellige babbel. Reacties als positief, gezellig en verrast mochten we in ontvangst nemen.

3.3 Op de koffie

Voor het tweede jaar voeren wij "op de koffie" gesprekken. Alle medewerkers van Stadlander gaan in duo's op gesprek bij onze huurders. Het doel is een betere relatie te krijgen met onze

huurders en een goede aansluiting te krijgen in wat de huurder van ons verwacht. Door onze bezoeken geven onze medewerkers een gezicht aan Stadlander.

In 2019 zijn er 297 gesprekken gevoerd met huurders verspreid over ons hele gebied. Er wordt willekeurig geselecteerd. In de gesprekken zijn onderwerpen besproken zoals wat vindt men van de woning, de woonomgeving, over hun sociaal netwerk, wat ze vinden van de dienstverlening van Stadlander en hoe ze hun toekomstperspectief zien; blijven wonen of verhuizen.

Uit de gesprekken blijkt dat de dienstverlening overwegend als positief wordt ervaren. Aandacht voor de communicatie van Stadlander richting de huurder blijft nodig. Kijkend naar het sociaal netwerk, zien we kwetsbaarheid in de wijken, zoals; weinig contact met burens, geen familie in de buurt wonend. Wij als Stadlander hebben niet de verantwoordelijkheid om te zorgen voor goede “achtervang”, wel kunnen we het stimuleren en agenderen.

De reacties van de huurders op onze bezoeken waren wederom positief. We gebruiken de input om onze werkzaamheden beter aan te laten sluiten op hun verwachtingen.

3.4 Regionale samenwerking in de prestatieafspraken

De Brabantse Wal-gemeenten en de gemeente Tholen, zeven betrokken huurdersverenigingen en de woningcorporaties Woonkwartier, Woningstichting Woensdrecht en Stadlander hebben eind 2016 regionale prestatieafspraken gemaakt voor de periode 2017-2020 om de samenwerking rond wonen in de regio verder te concretiseren en te verdiepen. De ondertekenaars geven gezamenlijk en ieder vanuit de eigen verantwoordelijkheid invulling aan goed wonen voor de inwoners van de regio. Ook in 2019 zijn partijen aan de slag gegaan met de jaarschijven per gemeente en het uitvoeren en monitoren van de gemaakte afspraken. Er wordt open en transparant samengewerkt. Belangrijke gesprekspunten in de prestatieafspraken zijn betaalbaarheid, kwaliteit en duurzaamheid, huisvesting bijzondere doelgroepen en de inzet in kernen, wijken en buurten. Begin 2019 heeft eveneens een evaluatie plaatsgevonden over hoe alle partners tegen de huidige vorm en het proces van de prestatieafspraken aankijken. Dit ter voorbereiding voor het maken van nieuwe afspraken in 2020. Conclusie is dat alle partners de meerwaarde zien van regionale samenwerking omdat één regionale woningmarkt de basis is. Toch ligt de energie bij partijen vaak op lokaal niveau. In 2020 gaan we samen met genoemde partijen aan de slag met deze uitgangspunten om te komen tot nieuwe afspraken voor de periode 2021-2024.

3.5 Samenwerking met gemeenten

Wij werken intensief samen met de gemeenten in ons werkgebied. In deze samenwerking zoeken we het liefst naar partnerschap. Soms voor een specifieke buurt, soms voor een kern en soms voor de hele gemeente. Maar altijd vanuit het oogpunt dat we samen sterker staan. Samen bereiken we meer dan ieder individueel. Vanzelfsprekend vanuit ieders verantwoordelijkheid. Op zowel strategisch, tactisch als uitvoerend niveau vindt veelvuldig overleg plaats.

Bergen op Zoom

Met de gemeente Bergen op Zoom wordt op veel onderdelen intensief samengewerkt. Er vindt meerdere keren per jaar constructief overleg plaats op zowel ambtelijk als bestuurlijk niveau. In het kader van de prestatieafspraken en als onderdeel daarvan de vast te stellen jaarschijf vindt ook veelvuldig ambtelijk overleg plaats. Daarnaast is er ruimte om elkaar over en weer rechtstreeks te benaderen om acute zaken te bespreken. Ook bestuurlijk complexe en/of gevoelige zaken worden door beide partijen constructief ingestoken. In dergelijke dossiers, waaronder het plaatsen van statushouders, de herstructurering van Gageldonk-West en de focus op betaalbaarheidsproblemen/schuldenproblematiek, heeft dat al tot goede resultaten geleid.

Eind 2019 is de ambitie uitgesproken om nog meer op te trekken vanuit een gezamenlijke visie. In 2020 gaan we deze ambitie verder vorm geven.

Steenbergen

De samenwerking met de gemeente Steenbergen is op dezelfde constructieve wijze als in 2018 voortgezet. De overlegstructuur is evenals in Bergen op Zoom als gevolg van de te maken prestatieafspraken intensief. Daarnaast worden bestuurlijk gevoelige dossiers afzonderlijk besproken en opgepakt. In 2019 is een start gemaakt om te verkennen hoe we toekomstige grote opgaves zoals met name het centrumgebied Steenbergen gezamenlijk op kunnen pakken.

Tholen

Ook in 2019 hebben we naast het traject rondom de prestatieafspraken weer intensief samengewerkt met de gemeente Tholen, zowel op bestuurlijk als ambtelijk niveau. Gezamenlijk hebben we aandacht voor thema's als o.a. woningbouw, duurzaamheid en participatie. Evenals vorig jaar was de herstructurering van Sint Maartensdijk-West weer een belangrijk punt op de agenda. Maar er zijn meer locaties in de gemeente Tholen waarmee we aan de slag zijn gegaan. Zo is in St. Annaland de uitverhuis van de bewoners van 19 woningen aan de Bosstraat en Tienhoven in volle gang. En ook voor 7 woningen aan de Laban Deurloostraat in Scherpenisse is besloten dat deze gesloopt gaan worden. De gemeente Tholen en Stadlander hebben in 2019 afgesproken om gezamenlijk aan de slag te gaan met de aanpak van de fysieke ingrepen van de sociale voorraad. Vooruitlopend op de precieze doorvertaling naar de kernen en de prioritering, waarbij Stadlander ook afhankelijk is van de keuzes die de gemeente gaat maken met betrekking tot de verduurzamingsopgave, hebben we een eerste inventarisatie uitgevoerd hoe we de gezamenlijke aanpak verder vorm kunnen geven.

Woensdrecht

Ook met de gemeente Woensdrecht vindt in het kader van de prestatieafspraken regelmatig overleg plaats, zowel ambtelijk als bestuurlijk. Op uitvoerend niveau is er regelmatig contact over o.a. de huisvesting van statushouders en het voorkomen van huisuitzettingen. Stadlander is zeer tevreden over de werkwijze rondom het Armoedepact dat de gemeente Woensdrecht met diverse partijen, waaronder Stadlander, heeft afgesloten. Dit is een laagdrempelig lokaal samenwerkingsverband, waarin het bestrijden van armoede centraal staat. Armoede kent vele uitsluitingsvormen, zoals vereenzaming, sociale problematiek en psychische problemen.

Roosendaal

De samenwerking met de gemeente Roosendaal verloopt constructief en in een goede en open sfeer. Als gevolg van de in 2016 gemaakte prestatieafspraken worden er jaarschijven vastgesteld, welke in goede samenwerking worden geëvalueerd en ter bestuurlijke vaststelling ambtelijk worden voorbereid.

3.6 Ouderenorganisaties

Op verzoek van verschillende ouderenorganisaties hebben we diverse presentaties gehouden in het kader van langer thuis (blijven) wonen en het algemeen beleid van Stadlander. Ook zijn we een aantal malen aanwezig geweest bij informatiebijeenkomsten, om zo allerlei vragen over Stadlander te beantwoorden die leven bij deze doelgroep.

3.7 Digipunten en laaggeletterdheid

In 2019 hebben wij de samenwerking met Vraagwijzer en de ISD in de zogenaamde Digipunten in Bergen op Zoom en Steenbergen voortgezet. Bij deze Digipunten, die bemenst worden door vrijwilligers, kunnen mensen terecht die moeite hebben met het omgaan met een computer. Een probleem dat door de verdergaande digitalisering in de samenleving alleen maar groter wordt.

Het thema laaggeletterdheid heeft ook in 2019 weer onze aandacht gekregen. Eerder onderzoek heeft uitgewezen dat in onze regio 17% laaggeletterdheid onder de bevolking aanwezig is. Onderzoek wijst tevens uit dat dat onder onze huurders vaker voorkomt dan onder de overige bewoners in de regio. Stadlander helpt daarom graag mee het thema laaggeletterdheid uit de taboesfeer te halen.

In 2019 hebben we weer een aantal workshops georganiseerd voor onze nieuwe collega's, zodat ook zij getraind worden in het herkennen van laaggeletterdheid. De aanwezigheid van twee taalambassadeurs (ex-laaggeletterden) bij deze workshops was zeer waardevol. Zij kunnen als geen ander, vanuit hun vroegere ervaring precies duidelijk maken tegen welke problemen zij aanliepen.

Daarnaast is er speciale aandacht geweest voor dit thema bij het ontwerpen en inrichten van de vernieuwde website (teksten zijn in B1 niveau geschreven, er is een voorleesfunctie beschikbaar). Ook krijgt dit thema speciale aandacht in algehele communicatie naar de huurders.

3.8 Stichting Samen Werken

In 2019 heeft de samenwerking met Stichting Samen Werken wederom vorm gekregen door het inzetten van toezichthouders op complexen en in buurten. Daarnaast wordt een beroep gedaan op het buurtserviceteam, voor allerhande opschoonacties rondom onze complexen. Door het karakter van deze organisatie kunnen we zaken kostenefficiënt uitvoeren én zetten we een maatschappelijke geëngageerde organisatie in. Veel medewerkers van Stichting Samenwerken hebben namelijk een afstand tot de arbeidsmarkt. Wel maken wij ons zorgen over de continuïteit van de Stichting en de onderlinge samenwerking.

3.9 Zorg- en Veiligheidshuis

In het Zorg- en Veiligheidshuis bespreken politie, justitie, zorg, gemeente en Stadlander de aanpak van complexe problematiek. Voorbeelden zijn ernstige multi-probleemgezinnen of zorgmijders die strafbare feiten plegen, ernstige overlast veroorzaken of weigeren mee te werken aan hulpverlening, en waarachter een complexe problematiek schuilgaat. Het complexe karakter van de problematiek vraagt een aanpak die de eigen mogelijkheden van de zorgverlening of het strafrecht overstijgt.

Als reguliere inzet van partners binnen de eigen keten niet meer werkt, kan een beroep worden gedaan op het netwerksamenwerkingsverband, het Zorg- en Veiligheidshuis. De ketenpartners signaleren problemen, bedenken oplossingen en voeren die samen uit. Werkprocessen worden op elkaar afgestemd, zodat ze elkaar aanvullen. Het doel van de netwerksamenwerking is het terugdringen van overlast, huiselijk geweld en (jeugd)criminaliteit. Ingezet wordt op gedragsverandering, recidivevermindering en verbetering van de kwaliteit van leven van de delinquent. Men gaat dadergericht, gebiedsgericht en probleemgericht te werk.

Stadlander sluit aan bij netwerkoverleggen waar het een huurder betreft waar tevens problemen spelen op het domein wonen. Ook is Stadlander betrokken bij mensen met een detentieachtergrond die gehuisvest moeten worden. We adviseren de zorgpartij om iemand in detentie zich in te laten schrijven in ZuidwestWonen.nl, zodat bekeken kan worden waar diegene kan gaan wonen. Dit komt ook voor als iemand al uit detentie is en onder toezicht staat van de reclassering. De lijntjes zijn kort en we proberen gezamenlijk een juiste woonomgeving voor diegene te vinden met oog voor de buurt.

3.10 Wijk- en buurtinitiatieven op gebied van leefbaarheid

Het in gesprek gaan met bewoners heeft in 2019 centraal gestaan. We hebben geluisterd en meegedacht met de bewoners. We hebben hen ook gestimuleerd om samen te werken om zo vanuit hun eigen kracht te werken aan de sociale cohesie in wijken en buurten. Team Gebied, waar de gebiedsconsulenten, gebiedsbeheerders en projectleiders Leefbaarheid deel van uit maken, heeft naast een aanjagende ook een ondersteunende rol. In ons werkgebied hebben we met bewoners en/of samenwerkingspartners initiatieven ondersteund en/of tot uitwerking gebracht. Hieronder volgen een aantal voorbeelden:

Opruimactie Heiningen, Bergen op Zoom

Activiteiten commissie Samen Thuis heeft gedurende het hele jaar verschillende activiteiten opgezet om de leefbaarheid op pijl te houden. Van bingo tot een sinterklaasmiddag en een rommelmarkt. Naast het stimuleren van ontmoeten heeft Stadlander samen met AC SamenThuis, WijZijn Traverse Groep en gemeente Bergen op Zoom de Heiningenflats (en de omgeving eromheen) zichtbaar opgeknapt. Eind 2019 zijn er twee activiteiten uitgezet

rondom het thema schoon. Zo is er geëxperimenteerd met de “mobiele milieustraat” waarbij de milieustraat eenmalig naar de Heiningen toe is gehaald en heeft er een schoonmaakactie plaatsgevonden.

Creëren ontmoetingsplein Emmaplein, Bergen op Zoom

Hier wonen voornamelijk oudere huurders, die zelfstandig wonen en ook willen blijven wonen. Langer zelfstandig thuis wonen geeft helaas ook een grotere kans op gevoel van eenzaamheid. De bewoners wilden graag een ontmoetingsplek met bankjes. Dit project had als doel om het eenzaamheidsgevoel van de ouderen te verminderen en het woongenot te verbeteren. De binnentuin is opnieuw ingedeeld met meer banken en tafels, zodat het meer als ontmoetingsplek gebruikt kan worden door de bewoners. Vanuit het Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen heeft firma Verheij deze materialen geleverd en hebben de bewoners deze geschilderd

Leefbaarheids gesprekken bewoners Lepelstraat

Vanwege het gevoelsmatig teruglopen van de leefbaarheid in de kern Lepelstraat en het gevoel rondom huisvestingsproblemen van jongeren heeft Stadlander samen met de gemeente leefbaarheids gesprekken met bewoners gevoerd. Intensieve gesprekken waarbij gevoelens en feiten samen gebracht zijn. Dit heeft een groter saamhorigheidsgevoel opgeleverd bij alle partijen.

Opstarten ontmoetingsruimte de Zoomflat

In 2019 heeft een groep bewoners uit het complex, vanwege de sluiting van het ouderen steunpunt, een activiteitencommissie gevormd, om zich actief in te zetten voor het organiseren van activiteiten voor de medebewoners. Stadlander heeft geholpen bij de aanschaf van diverse middelen om een activiteitencommissie op te starten en de aanwezige ontmoetingsruimte ter beschikking gesteld aan bewoners, zodat de activiteitencommissie hier voor de medebewoners leuke activiteiten kan organiseren ter bevordering van het prettig samenleven. De activiteitencommissie wordt in de uitvoering van haar werkzaamheden ondersteund door de gebiedsconsulent van Stadlander.

Speelgelegenheid Narcissenveld, Bergen op Zoom

Het speelterrein aan het Narcissenveld is in 2019 samen met bewoners en betrokken instanties opnieuw ingericht. Het doel van de herinrichting is om diverse doelgroepen uit de wijk hier een plek te geven om elkaar te ontmoeten. Door de nieuwe inrichting is de speelvoorziening geschikt gemaakt om diverse bewonersactiviteiten te organiseren. Zo is er een speelmiddag georganiseerd voor de kinderen. Op die middag is ook samen met de buurt een muurschilderij gemaakt, en zijn de plantenbakken geplaatst en met plantjes gevuld. Stadlander heeft hierin samengewerkt met de gemeente en WijZijn Traverse Groep.

Pop-opsprekuren Meilust, Noordgeest en Tuinwijk, Bergen op Zoom

In 2019 zijn er op diverse locaties in de wijken Noordgeest, Tuinwijk en Meilust pop-opsprekuren georganiseerd. Het doel van het pop-opsprekuren is om met bewoners in gesprek te gaan over hoe zij het wonen in de hun wijk ervaren. De opkomst was goed. Met name de oudere doelgroep hebben de aanwezige organisaties vragen kunnen stellen. Zo zijn er een hoop vragen van bewoners in behandeling genomen. De betrokken partijen zijn: Politie, Wijzijn Traverse Groep, Wijkcommissies, Buurtpreventieteams en de thuiszorg.

Ambachtenwijk, Tholen

Met het organiseren van een laagdrempelig buurtfeest streven we ernaar het imago van de wijk te verbeteren, maar ook om de zelfredzaamheid, participatie en het “prettig wonen” van de bewoners van de Ambachtenwijk te bevorderen. De bewoners werken samen aan dit Buurtfeest, waardoor de sociale cohesie en verbondenheid in hun wijk versterkt wordt. Hierdoor wordt de kracht van wijkbewoners versterkt en worden mensen gestimuleerd om actief mee te doen in hun wijk. De inwoners voelen zich door hun eigen inbreng eerder bereid om zelf hun problemen en die van de wijk aan te pakken en nemen een actieve houding aan. Door het organiseren van dit buurtfeest beginnen we klein en streven we ernaar dat bewoners elkaar leren kennen, samen optrekken, samen organiseren en presenteren.

Ontmoeten in Brasserie Vliethaven, Steenberg

De activiteitencommissie van de Brasserie organiseert diverse activiteiten voor de huurders in het complex. De Brasserie is een ontmoetingsplek voor de bewoners (ouderen) om ze uit het isolement te halen en hierdoor eenzaamheid tegen te gaan. De vrijwilligers zetten zich in voor de Brasserie zodat deze ontmoetingsplaats blijft voor alle bewoners. Het doel is om de leefbaarheid te versterken. Bewoners komen er vaak samen, ook zij die minder mobiel zijn. Dit zal, in het kader van de leefbaarheid, vooral de onderlinge cohesie bevorderen.

Lunch zaal den Ronde, Bergen op Zoom

Ongeveer een jaar nadat de nieuwbouwwoningen aan het Bosschaertpad, Rembrandstraat en Oude Huijbergsebaan zijn opgeleverd, is voor en door bewoners een pleidlunch georganiseerd. Na een periode van overlast namen een aantal bewoners, medewerkers van Stadlander en de wijkagent het initiatief om op een laagdrempelige manier met elkaar in gesprek te gaan. Op het parkeerterrein achter de woningen heeft de gezellige samenkomst een aanzet gedaan om het onderling begrip te vergroten tussen verschillende bewoners en hebben zij afspraken met elkaar gemaakt om op een goede manier samen te leven in de buurt.

3.11 Buurtcultuurfonds

Inzet van cultuurprojecten voegt waarde toe aan de wijk. Gebleken is vanuit verschillende onderzoeken dat cultuur een waardemaker is: wijken met veel 'cultuur' hebben duidelijk een hogere vastgoedwaarde dan vergelijkbare andere wijken. Cultuur is daardoor ook een trekker voor de stedelijke vernieuwing en leefbaarheidsverbeteringen. Wijken met veel culturele activiteiten herstellen zich sneller dan vergelijkbare andere wijken. Stadlander ziet grote toegevoegde waarde in 'Buurtcultuur'. Daarnaast vinden wij het van belang dat we de bewonersparticipatie vergroten, door bewoners zelf aan zet te laten zijn op het gebied van wijkaanpak.

In overleg met o.a de Autoriteit Wonen is gebleken dat uit de initiatieven die vanuit het fonds ontstaan, er nog steeds een meerwaarde aanwezig is om een dergelijk fonds te behouden. Daarom hebben wij het Stadlander Buurt- en natuurfonds in stand gehouden zonder tussenkomst van het Prins Bernhard Cultuur Fonds. Streven blijft om het aantal initiatieven van bewoners uit de wijk zelf te doen toenemen. Het is de bedoeling dat door middel van een vouchersysteem de initiërende rol van Stadlander afneemt.

Hotel la Pucelle

In 2019 is vanuit het Stadlander Buurtcultuurfonds het project Hotel la Pucelle opgestart en uitgevoerd. Hotel la Pucelle is een concept waarbij maatschappelijke thema's de pijlers zijn. Thema's zoals eenzaamheid, werkloosheid, culturele verschillen, armoede en vooroordelen zijn samengevat in een theaterproductie. Echte verhalen van echte mensen uit de wijk. Theater door bewoners, voor bewoners. Vanwege het succes van het project, de voorstelling maar ook de interesse van stakeholders en andere ondernemers in het concept is er voor gekozen om dit concept in een Stichting onder te brengen. Stichting La Pucelle is dan ook in 2019 opgericht en daarmee los van de initiator Stadlander gekomen.

4. Duurzaam: kwaliteit van het woningbezit



Een toekomstbestendige woningportefeuille waar het prettig wonen is sluit aan bij onze missie en visie. Tevens borgt het onze financiële continuïteit. We realiseren dit door actief in te zetten op transformatie van ons bezit. Daarnaast proberen we ook een substantieel deel duurzaam te renoveren om onze CO2 doelstellingen in 2050 te realiseren. Dat betekent voor de komende 30 jaar dat we gemiddeld 200 renovaties en 200 nieuwbouw woningen per jaar moeten realiseren.

2019 stond in het teken van een piek in het aantal nieuwbouwopleveringen. De jaren ervoor is veel tijd en energie geïnvesteerd om een aantal grotere projecten vorm te geven. Dit heeft zich in positieve zin uitbetaald in 2019. We hebben een aantal relatief grote projecten opgeleverd met in totaal 185 woningen. Bij deze woningen zijn 172 parkeerplaatsen gerealiseerd. Deels als maaiveldparkeerplaatsen op eigen terrein in Gageldonk, maar ook als ondergrondse stallingsplaatsen bij het project Parkwachters en onder het Hof van Asselbergs.

Om de toekomstige woningproductie te borgen zijn we in onze grotere stedelijke vernieuwingsprojecten hard aan de slag gegaan met voorbereidingen voor diverse ruimtelijke (bestemmingsplan) procedures. Zo zijn we met de gemeente Bergen op Zoom in Fort-Zeekant tot een afsprakenkader gekomen en ook in Gageldonk voor het deelgebied Vijverberg-Zuid.

Naast de sloop-nieuwbouw opgave zijn we in 2019 verder gegaan met het duurzaam renoveren van een aantal woningcomplexen. Zo hebben we in het centrumplan Halsteren 36 woningen gerenoveerd.

4.1 Begroting en realisatie sloop

In de begroting voor 2019 was de sloop van 146 woningen en twee garages begroot, allemaal ten behoeve van de stedelijke vernieuwingsopgave:

Wijk / gebied	Begroot
Gageldonk-West	52 woningen
Fort-Zeekant	48 woningen
Tholen	
Sint-Maartensdijk West	46 woningen 2 garages
Totaal	148

Uiteindelijk zijn 90 eenheden daadwerkelijk gesloopt. Met name in Sint-Maartensdijk en Fort-Zeekant is het niet volledig gelukt de begrootte aantallen woningen daadwerkelijk te slopen. Dit vanwege de noodzakelijke Flora en Fauna onderzoeken en bijbehorende wet- en regelgeving. Hierdoor zijn woningen veelal dichtgezet en treffen we mitigerende maatregelen voor de eventueel aangetroffen beschermde diersoorten. In 2020 worden de woningen alsnog gesloopt, zodat ook op deze plekken de stedelijke vernieuwing verder wordt opgepakt.

In Gageldonk-West hebben we bij de sloop van de woningen geëxperimenteerd met het circulaire slopen van de wooncomplexen. Hier is in het voortraject geïnventariseerd welke materialen herbruikbaar waren. Zo is de atoom-schuilkelderdeur vanuit een bunker onder het woongebouw snel verkocht aan een nieuwe eigenaar, zijn de oude keukens voor 80% verwerkt tot nieuwe spaanplaat voor Bruynzeel keukens en hebben we het gebouw omgezet in 7.386.060 kilo steenpuin. Dit steenpuin wordt bij de aanpak van de wegen en straten in de Wijk Gageldonk-West volledig hergebruikt ter plaatse. Buiten de circulaire gedachte scheelt het zo'n 400 tot 600 vrachtwagen bewegingen door de wijk.

4.2 Begroting en realisatie nieuwbouw

Voor 2019 stond de oplevering van 191 nieuwe woningen gepland. Vrijwel alle plannen die zijn opgenomen in de begroting zijn in 2019 in uitvoering genomen. Vanwege Flora en Fauna wetgeving is in Fort-Zeekant vertraging opgelopen bij één van de projecten. Dit project wordt gerealiseerd met conceptwoningen en zou dan ook een korte doorlooptijd kennen na de sloop van de bestaande woningen. Aangezien de sloop uitgesteld is, is de nieuwbouw voor dit plan ook doorgeschoven in de planning.

In 2019 zijn uiteindelijk 185 nieuwbouw woningen opgeleverd. Een mix van appartementen en grondgebonden woningen, waarbij een aantal woningen conceptmatig zijn gebouwd.

Wijk / gebied	Bouwprogramma	Begroot	Opgeleverd
Bergen op Zoom			
Gageldonk-West	De oplevering van appartementen-complexen aan de Ericalaan schoof vanwege het optimaal kunnen organiseren van nazorg door tot na de kerstvakantie. De verhuur startte dus begin 2019 in plaats van eind 2018. Dit gebeurde na het vaststellen van de begroting. Dit verklaart de afwezigheid in de begroting van 2019.	0	29
Guido Gezellenlaan	Burgemeester Blomlaan: het project bestaat uit 83 woningen en 78 parkeerplaatsen. Het tweede deel van het project is volgens planning in 2019 opgeleverd.	47	47
Schimmelpennicklaan	Aan de Schimmelpennicklaan in Fort Zeekant is het laatste deelgebied D ingevuld met NOM conceptwoningen	4	4
Vogelenzang (Halsteren)	Aan de Nachtegaal & 't Lindeke zijn 7 NOM nultreden woningen en 15 NOM appartementen gerealiseerd.	22	22
Kromstraat (Halsteren)	De 11 nultreden NOM-conceptwoningen zijn vertraagd vanwege bestemmingsplan bezwaren. De woningen zijn inmiddels in aanbouw en worden begin 2020 opgeleverd.	11	0
Hof van Asselbergs	Hof van Asselbergs is een grote binnenstedelijke herontwikkeling met 83 woningen en 92 parkeerplaatsen. Na optimalisatie van inrichting parkeergarage zijn uiteindelijk 95 parkeerplaatsen gerealiseerd.	83	83
Vechtstraat en omgeving	In de Vechtstraat en omgeving is het plan om 30 woningen te slopen en te vervangen voor 24 nieuwbouwwoningen. Gezien flora en fauna wetgeving is hier vertraging opgelopen. De verwachting is dat we in 2020 kunnen starten met nieuwbouw.	24	0
Tholen			
Sint-Maartensdijk West	De werkzaamheden in Sint-Maartensdijk west hebben vooral in het teken gestaan van sloop en voorbereiding van plannen in 2020 en verder.	0	0
Steenbergen			
	In Steenbergen hebben we momenteel geen nieuwbouw projecten. Er wordt gewerkt aan de opgave in en rondom het centrum van Steenbergen.	0	0
Totaal		191	185

De afwijking van de begroting is te verklaren aangezien een aantal woningen in het project Ericalaan zijn doorgeschoven na het vaststellen van de begroting, en daarmee dus niet zijn opgenomen in de begroting voor 2019, maar wel zijn opgeleverd in dat jaar. Deze extra

aantallen opgeleverde woningen worden teniet gedaan doordat in de Vechtstraat en omgeving het geplande woningprogramma niet is gerealiseerd in 2019. Daarnaast is de oplevering van de woningen aan de Kromstraat in Halsteren vanwege een kleine vertraging in de ruimtelijke procedures doorgeschoven naar begin van 2020. Overall gezien een mooi resultaat, zeker ook gezien de complexiteit van een aantal van de complexen die in 2019 zijn opgeleverd.

4.3 Begroting en realisatie renovaties

De complexen Wierlaan en Flat Gageldonk zijn voorbereid en gegund. De voorbereidingen zijn in nauwe samenwerking met een afvaardiging van de bewoners uitgevoerd. In het komende jaar worden de plannen in samenwerking met de bouwpartners en bewoners verder uitgewerkt en gerealiseerd.

Voor diverse overige complexen zijn onderzoeken uitgevoerd en worden voorbereidingen opgestart.

	Gegund	Opgeleverd
Wierlaan – Bergen op Zoom	120	
Gageldonk – Bergen op Zoom	37	
Van Bleiswijkstraat – Bergen op Zoom		24
Tulpstraat – Putte		20

4.4 Activiteiten per Gemeente, Kernen en Wijken

Gemeente Bergen op Zoom

In Bergen op Zoom is Stadlander een vanzelfsprekende partner als het gaat om stedelijke gebieds- en herontwikkeling. 2019 stond in het teken van het verder doorpakken op een aantal grote stedelijke vernieuwingstrajecten. Ook zijn nieuwe initiatieven opgepakt, om richting de toekomst in andere wijken en gebieden te gaan vernieuwen. Dit alles binnen de wens om met de markt in vernieuwend opdrachtgeverschap samen te werken om te zorgen voor effectievere resultaten. Hieronder een overzicht van de projecten:

- **Gageldonk-West**

Gageldonk-West is een typische naoorlogse uitbreidingswijk die aan vernieuwing toe is. Gageldonk-West grenst aan het historische stadscentrum en het NS-station. Stadlander is dominant vertegenwoordigd met ca. 1.200 woningen (vijftig procent van het totale woningbestand in de wijk). De opgave is om gedurende een tiental jaar circa 700 woningen te slopen en te vervangen door nieuwbouw voor diverse doelgroepen, zodat mensen uit de wijk ook wooncarrière kunnen maken binnen de wijk. In 2019 zijn we over de helft van de stedelijke vernieuwingsopgave. Belangrijke voorbereidende plannen zijn gemaakt voor het centrum van Gageldonk en Vijverberg- Zuid. In 2020 zullen voor beiden gebieden naar verwachting de ruimtelijke procedures worden doorlopen zodat we daarna met de fysieke nieuwbouw kunnen gaan starten.

- **Guido Gezellelaan**

Om het gebied tussen de Guido Gezellelaan en de Burgemeester Blomlaan te herontwikkelen sloten Stadlander en de gemeente Bergen op Zoom een samenwerkingsovereenkomst. Voor Stadlander is het belangrijk een goede aansluiting te vinden met het achterliggende gebied 'het Groene Gordijn'. In de zomer van 2017 is gestart met de realisatie van 83 appartementen in het sociale segment. In 2019 is het complexe project succesvol afgerond en fungeren de 2 Parkwachter gebouwen als entree naar het achterliggende gebied. Een succesvol project waarin we door vernieuwend opdrachtgeverschap met een fraai resultaat met BAM hebben samengewerkt.

- **Fort-Zeekant / Scheldebalkon**

In 2017 zijn de nieuwe contouren van een masterplan gevormd en in 2018 heeft dat geleid tot een Samenwerkingsovereenkomst met de Gemeente Bergen op Zoom en de start van de

bestemmingsplanprocedure. In 2019 is hard gewerkt aan het bouwrijp maken van het gebied, door onder andere een aantal grondsaneringen uit te voeren. Dit project is een goed voorbeeld van de mogelijke consequenties in de praktijk op basis van de huidige eisen, wetten en regels in Nederland. Zowel Flora & Fauna wetgeving, als stikstofproblematiek en PFAS vraagstukken, hebben in 2019 een rol gespeeld in dit project. Naar verwachting kunnen we in 2020 de ruimtelijke procedures afronden en starten met de fysieke werkzaamheden in zowel de infrastructuur als de nieuwbouw van de woningen. Ook in 2019 hebben diverse activiteiten voor de buurt plaatsgevonden in het kader van het maatschappelijke programma 'Fort Zeekant Boeit'.

- **Hof van Asselbergs**

Eind 2014 heeft busmaatschappij Veolia de busremise aan de Zuid-Oostsingel verlaten en heeft Stadlander haar beoogde woningprogramma voor de locatie nogmaals aangescherpt. In de zomer van 2017 is gestart met de realisatie van dit grote en complexe binnenstedelijke woonproject. Tijdens de graafwerkzaamheden van de parkeerkelder werd een grote archeologische vondst gedaan in de vorm van het lunet Overijssel. In samenspraak en samenwerking met de gemeente is besloten voorzieningen te treffen om deze vondst te behouden en zichtbaar te maken voor de toekomst, passend binnen het plan. In 2018 en 2019 is hard gewerkt aan de uitvoering van het plan. Voor de zomer van 2019 is het project opgeleverd en zijn de 83 woningen en 97 ondergrondse parkeerplaatsen feestelijk geopend. Een project waar Stadlander trots op is! Een duurzame toevoeging en verbetering van kwaliteit in het stadscentrum van Bergen op Zoom

- **Vogelenzang Halsteren**

Om de dorpskern Halsteren vitaal te houden is in 2013 samen met de gemeente een nieuwe ontwikkelvisie gepresenteerd. Het jaar 2019 stond in het teken van de uitvoering van de plannen die in de voorgaande jaren zijn gemaakt. Zo is het plein grootschalig aangepakt, is het gebouw de Merel grootschalig gerenoveerd en uitgebreid met de Huiskamer van Halsteren en zijn de grondgebonden woningen aan 't Lindeke opgeleverd. Ook het complex de Nachtegaal met vijftien nieuwe NOM appartementen is opgeleverd. Een laatste groot project waar in Halsteren naar uit werd gekeken is de herontwikkeling van complex De Kievit. Stadlander heeft samen met de koper van de supermarkt, het gebouw herontwikkeld. Een nieuw dorpsplein met herontwikkeling van beide complexen aan het plein, het behoud van twee supermarkten (Plus en AH) in het centrum en de toevoeging van de Huiskamer van Halsteren zorgen voor een nieuw duurzaam en vitaal hart van Halsteren. Stadlander heeft na afronding van deze projecten in 2019 het laatste project aan het plein, de herontwikkeling van de Leeuwerik, opgepakt, zodat we in 2020 en 2021 de herontwikkeling van het centrumgebied kunnen afronden.

- **Overige locaties Halsteren**

Stadlander is actief op meerdere locaties in Halsteren. Voor het project de Zweedsestraat is Stadlander in gesprek gegaan met de belangengroep Zweedse woningen. Dat heeft in 2019 nog niet geresulteerd tot een definitief standpunt.

In de Kromstraat Halsteren is verder gewerkt aan de invulling van de locatie met conceptwoningen. Door een kleine vertraging in de bouwaanvraag is in november gestart met de bouw van de woningen en worden deze levensloopbestendige NOM woningen in 2020 opgeleverd.

Tot slot is er in Halsteren gewerkt aan invulling van de locaties voormalige Zuneha en Wouwseweg. In 2019 is Stadlander tot de conclusie gekomen dat de invulling met semipermanente woningen gezien de ontwikkeling van onze sociale doelgroep niet noodzakelijk was. Daarmee is Stadlander teruggevallen op haar eerdere voornemen om de locaties af te stoten ten behoeve van koopwoning ontwikkeling.

Gemeente Steenberg

In navolging van de aankondiging in 2018 om ons te richten op onze woningportefeuille in Steenberg stad is Stadlander in gesprek gegaan met de Gemeente Steenberg. Inmiddels zijn de eerste verkenningen gedaan voor verschillende locaties in Steenberg centrum en zijn we in overleg met de gemeente Steenberg. Stadlander onderzoekt op

welke wijze ze haar portefeuille in het Centrum van Steenberg en kan aanpakken. Dit kan zowel met duurzame renovatie als ook Sloop-nieuwbouw zijn.

Overname bezit WSG

Per 1 januari 2019 hebben we het eigendom verkregen van 99 woningen en 10 parkeerplaatsen in de gemeente Steenberg en. Van de woningen zijn er 84 toegevoegd aan de betaalbare voorraad, de overige 15 worden in de vrije sector verhuurd.

Samen met acht corporaties uit de regio zijn we erin geslaagd een duurzame oplossing te vinden voor de huurders van WSG. Het bezit is overgenomen tegen marktwaarde met bijbehorende leningen (nominaal € 9,1 miljoen, maar met marktwaarde ca. € 17,5 miljoen).

Gemeente Tholen

• St. Maartensdijk-West

In de typische jaren 60 wijk Sint-Maartensdijk-West is Stadlander met 65 procent van de woningen te ruim vertegenwoordigd. De vergrijzing van de bevolking, de veroudering van het woningbezit van Stadlander en een forse vermindering van de economische activiteiten vragen om een heroriëntatie op de sociale structuur van Sint-Maartensdijk en de wijk West in het bijzonder. Stadlander heeft in 2019 in navolging op de afspraken gemaakt in 2018 grote stappen gezet in de herontwikkeling. Zo zijn er 25 verouderde woningen gesloopt om plaats te maken voor een mix van koopwoningen, park en sociale woningen.

• Vestetuin

Stadlander is met de gemeente Tholen en BPD (voormalig Bouwfonds) via een gezamenlijke grondexploitatie betrokken bij de herontwikkeling van het bedrijventerrein Tholen-Noord tot woongebied. In 2019 zijn door Stadlander geen woningen gerealiseerd in het plan. Wel zijn door het aantrekken van de koopmarkt de laatste vlekken in de Vestetuin tot ontwikkeling gekomen. De feitelijke afronding van de plannen Vestetuin komen daarmee dichterbij in 2020.

4.5 Vernieuwend opdrachtgeverschap

Stadlander is van mening dat we het bestaansrecht als corporatie maar op één manier aan onze huurders kunnen laten zien. Dat is met name die dingen doen waarvoor we zijn: het beschikbaar houden en hebben van goede huisvesting voor de doelgroep. Om efficiënt te werk te gaan zoeken wij een deel van de oplossing in een vernieuwende manier van uitvragen bij allerhande activiteiten op het gebied van vastgoed. Dat doen we zowel bij klachten en mutatieonderhoud, planmatig onderhoud, stedelijke vernieuwing, herstructurering en nieuwbouw. Ook voor het duurzame renoveren hebben we de overtuiging dat het vernieuwend opdrachtgeverschap proces ons verder brengt. Door aan de markt een prestatieaanbieding te vragen op basis van een aantal essentiële zaken en de hoe-vraag aan de markt over te laten, ontstaat er een nieuw dynamisch speelveld. Wij moeten daarbij zeer doordacht formuleren wat we precies willen en de markt moet daarbij de creativiteit aanwenden om met totaaloplossingen te komen.

Door deze andere wijze van consultatie, ingegeven vanuit het vernieuwend opdrachtgeverschap, wordt de uitvraag bij nieuwbouw van woningen en appartementen steeds nadrukkelijker gefocust op de te leveren prestatie van het complete woonproduct. Het levert uiteindelijk wel zeer veel energie op als partners elkaar daadwerkelijk blijken te vinden. In een hard stijgende markt toont het ons ook dat de partnerships met partijen om ons heen onderling een bepaalde stabiliteit geeft. Stadlander legt daarbij nadrukkelijker dan ooit tevoren een veel grotere rol weg voor de marktpartijen en is daarbij zelf meer regisserend, sturend en toetsend in het proces. De feitelijke uitvoerende kant is veel meer bij de marktpartijen weggelegd. Aan de voorkant van het proces worden daarover kwaliteitsafspraken gemaakt.

Dit heeft tot gevolg dat Stadlander meer energie steekt in de voorkant van het proces maar minder in de realisatie ervan. De rol van Stadlander als eigenaar en verhuurder verandert niet. We zoeken met onze samenwerkingspartners steeds meer op welke wijze we zo goed mogelijk tot de gewenste resultaten kunnen komen.

4.6 Onderhoudsregisseur

De samenwerking met de onderhoudsregisseurs wordt continue verbeterd. Het vastgoedsturingproces voor het herstel- en mutatieonderhoud is geborgd in Salesforce en Inceptivize. In 2019 is onder begeleiding van P5COM de klanttevredenheid verder toegenomen en het proces nog beter geborgd in de organisatie. Daarnaast is in het laatste kwartaal 2019 gestart met de voorbereidingen van een volledig geautomatiseerde integratie en koppeling van de factuurstroom met de drie onderhoudsregisseurs. Doel ervan is om de factuurstroom volledig geautomatiseerd te laten verlopen, waarbij toetsing voorafgaand is geborgd via Salesforce. Gezien de complexiteit van deze integratie en koppeling is besloten dit medio 2020 te implementeren.

4.7 Dagelijks onderhoud

Naast planmatig onderhoud en grootschalige renovaties voert Stadlander ook dagelijks onderhoud uit. Onder dagelijks onderhoud verstaan we reparatie-, mutatie- en contractonderhoud, onderhoud in het kader van leefbaarheid, schades en medische aanpassingen.

Reparatieonderhoud zijn kleine herstellingen op verzoek van de klant en mutatieonderhoud gaat over herstelwerkzaamheden in de woning bij verhuizingen. Contractonderhoud heeft betrekking op jaarlijks geplande preventieve werkzaamheden.

	2019	2018
Reparatie- en mutatie onderhoud	14,2 miljoen	13,1 miljoen
Contractonderhoud	5,5 miljoen	5,2 miljoen
Schades en medische aanpassingen, "Leefbaarheidsonderhoud"	1,0 miljoen	0,8 miljoen
Totaal	20,7 miljoen	19,1 miljoen

4.8 Planmatig onderhoud

Wij hechten belang aan goed onderhouden en comfortabele woningen. Dat vinden we belangrijk, want bewoners moeten met plezier in hun wijk en woning kunnen wonen. Hiervoor is planmatig en preventief onderhoud nodig. Dat doen we ook in combinatie met verbeteringen aan de woningen zelf of aan het complex. Denk hierbij aan het verduurzamen van woningen, het verbeteren van de uitstraling van een complex en de omgeving en het verbeteren van de toegankelijkheid bijvoorbeeld door het vernieuwen van een entree. Aanleiding hiervoor kan zijn dat we vinden dat de woning niet meer voldoet aan de eisen van deze tijd. Daarnaast kan het zo zijn dat de conditie van één of meerdere bouwdelen vereist dat er onderhoud uitgevoerd dient te worden.

	2019	2018
Planmatig onderhoud en verbeteringen	7,1 miljoen	13,3 miljoen

In het afgelopen jaar zijn grote stappen gemaakt voor de grootschaligere aanpak van het bestaande bezit in het kader van duurzaamheid. Er is een werkbaar proces gemaakt waarmee dergelijke opgaves op een eenduidige manier met elkaar kunnen worden uitgevoerd.

4.9 Schilderwerk en gevelonderhoud

In 2019 hebben we aan 2600 woningen schilderwerk verricht en gevelonderhoud uitgevoerd. Hieraan is in 2019 ruim € 3,2 miljoen (2018 € 1,6 miljoen) uitgegeven.

	2019	2018
Schilderwerk verricht en gevelonderhoud	3,2 miljoen	1,6 miljoen

4.10 Vervangen cv-ketels

Besparing op de kosten van energie levert een belangrijke bijdrage aan de betaalbaarheid van het wonen. In 2019 hebben we 760 individuele cv-ketels vervangen door een HR-ketel (Hoog Rendementsketel).

	2019	2018
Vervangen cv-ketels	0,8 miljoen	0,5 miljoen

4.11 Vraaggestuurd aanbrengen binnenpakketten

De binnenpakketten (vervangen douche, keuken en toilet) zijn in 2019 vraaggestuurd uitgevoerd. Vraaggestuurd betekent dat de huurder een verzoek kan doen voor het vervangen van een binnenpakket. Op basis van enkele criteria wordt beoordeeld of de aanvraag in aanmerking komt voor vervanging en of de huurder eventueel wel of niet bij moet betalen. Afhankelijk van de beoordeling en de keuze van de huurder wordt het binnenpakket in overleg met de huurder voor uitvoering ingepland en uitgevoerd. In 2019 zijn op basis van vraagsturing 830 pakketten uitgevoerd.

	2019	2018
Vraaggestuurde binnenpakketten	3,66 miljoen	0,6 miljoen

4.12 Energie besparende maatregelen

Naast het planmatig onderhoud hebben we bij 207 woningen op basis van prestatiegericht ketenmanagement de schilderbeurt in combinatie met energiebesparende maatregelen uitgevoerd. Hier is € 1,2 miljoen aan woningverbeteringen uitgegeven (2018: € 3,6 miljoen). Daar waar mogelijk zijn deuren en kozijnen met enkel glas voorzien van HR++ glas, spouwmuren en gevels geïsoleerd en installaties energiezuinig gemaakt. Daarnaast zijn er ook bij 64 woningen zonnepanelen geplaatst.

	2019	2018
Energie besparende maatregelen	1,2 miljoen	3,6 miljoen

4.13 Warmtewet

Aangezien woningcorporaties vanaf 1 juli 2019 niet meer onder de Warmtewet vallen is er een voorstel voor het tarief over het eerste half jaar en het tweede half jaar. Het tarief over het eerste half jaar is conform de Warmtewet en bij het tarief voor het tweede halfjaar is er rekening gehouden met de nieuwe richtlijnen en zijn de vastrecht kosten aangepast.

In 2019 hebben we er nog voor gekozen om het hele jaar nog met vastgestelde tarieven de geleverde warmte af te rekenen. Vanaf het jaar 2020 worden alle kosten die gemaakt worden voor de levering van warmte verrekend met de klant zoals dit voor de Warmtewet van toepassing was.

4.14 Duurzaam: De aanpak binnen Stadlander

Steeds meer organisaties presenteren naast het gebruikelijke jaarverslag apart een duurzaamheidsverslag om verslag te doen over de maatschappelijke bijdrage en impact. Zo ver is het voor Stadlander nog niet, al hopen we dit volgend jaar voor de eerste keer te kunnen presenteren. Dat laat onverlet dat Stadlander als organisatie in 2019 druk bezig is geweest zich duurzaam te ontwikkelen.

Als regionale sociale huisvester is woningcorporatie Stadlander een maatschappelijke geïntendeerde organisatie met een lange termijn horizon. Onze missie begint met 'duurzaam huisvesten' en 'werken aan duurzame wijken en kernen waarin het prettig wonen is'.

Woningcorporaties worden gezien als de aanjagers in de energietransitie en zijn in staat om duurzaam te investeren in vastgoed. Stadlander is altijd al een proactieve en innovatieve organisatie geweest, die voorop wil lopen in deze veranderingen. Stadlander ziet 'duurzaam'

als één van haar drie ondernemingsdoelen; al onze activiteiten die we doen moeten een bijdrage leveren aan deze doelstellingen. Stadlander draagt bij aan een CO2-neutrale toekomst in 2050 en doet dit door een toekomst-bestendige en CO2-neutrale woningvoorraad te realiseren, waarbij onze bewoners én onze medewerkers bewust zijn van nut en noodzaak. Zo heeft Stadlander al meer dan 400 nieuwe Nul-op-de-meter woningen in haar bezit.

4.15 Onze eigen duurzame doelen

We kunnen het nooit zonder dat ook onze huurders verantwoordelijkheid gaan nemen. Naar de toekomst toe moet bewustwording gerealiseerd worden inzake het eigen gedrag en de noodzaak en mogelijkheden om zelf te besparen.

We borgen onze nieuwe duurzame doelen:

1. ons duurzame DNA versterken
2. circulair slopen en bouwen
3. energie: schoon, minder en neutraal
4. samen met de bewoners
5. de groene leefomgeving

Concrete acties zijn in 2019 door de hele organisatie opgezet, uitgewerkt en uitgevoerd. Hiervoor is de werkgroep 'Heb je even voor Groen' in het leven geroepen. Deze groep faciliteert onze nieuwe duurzame doelen in onze organisatie. In 2019 heeft dit geleid tot een aantal sprekende voorbeelden; van het ophangen van nestkasten tot aan paper cups in plaats van porselein. Inmiddels is de helft van onze collega's al ambassadeur geworden van onze nieuwe duurzame doelen door onze eigen in company training.

4.16 De Groene Pluim

In 2019 verdiende Stadlander De Groene Pluim. In het juryrapport van deze wedstrijd, staat daarover het volgende te lezen: "Stadlander is een koploper op het gebied van duurzaam ondernemen. Stadlander durft hierin vernieuwende stappen te zetten en te investeren voor de lange termijn. Ook ziet Stadlander haar taak en rol op dit gebied in de veranderende samenleving. Door hier expliciet op in te zetten en duidelijke keuzes te maken is een onomkeerbare route ingeslagen, waarmee een duurzame (regionale) samenleving wordt nagestreefd. Naast de door de Groene Pluim geselecteerde Global Goals heeft Stadlander Global Goal 7 (betaalbare en duurzame energie) en Global Goal 11 (duurzame steden en gemeenschappen) als speerpunten benoemd. Deze beide doelen dragen eveneens bij aan Global Goal 13 (klimaatactie). Stadlander kan als voorbeeld dienen voor andere woningcorporaties, zowel regionaal als landelijk en kan een vliegwiel zijn voor andere gemeenten."

4.17 Duurzaamheidsprogramma

In 2019 zijn op strategisch, tactisch en operationeel niveau acties opgezet.

We hebben vastgesteld welke portfolio strategie en transformatietempo we willen opbouwen en wat hiervoor de uitdagingen zijn. Dit handelingsperspectief is tot behapbare proporties en concrete uitvoeringsplannen gebracht. We hebben een duurzaam renovatieproces inclusief klantreis compleet uitgewerkt, de renovatieprojecten zijn scherp begroot en de eerste projecten zijn opgestart.

Bij bestaande woningen met zittende huurders is de klantbegeleiding en –communicatie essentieel. De verduurzamingsopgave is ook een extra aanleiding om de afstemming tussen vastgoed en klant & gebied verder te bestendigen in de organisatie.

Voor de komende jaren staat de verduurzaming van ons bezit hoog op de agenda: de energetische prestaties moeten omhoog en de CO2-uitstoot omlaag. Er heeft een opschoonactie plaatsgevonden met betrekking tot de energie labels. Hierdoor zijn de labels niet per definitie beter geworden, maar wel reëler.

In 2019 bedroeg de Energie Index van ons bezit gemiddeld 1,71 (2018: 1,80). Dit is hoger dan het landelijke gemiddelde. De gemiddelde CO2-uitstoot was 20,3 kg CO2/m² (2018: 20,6). Deze uitkomsten zijn het gevolg van de woningkwaliteiten en -kenmerken van ons woningbezit, zoals leeftijd, energetische kenmerken, grootte etc. De duurzame prestatie ten opzichte van onze collega's is in de benchmark gewaardeerd met een B (2018: C), maar Stadlander is hard op weg om door versnelling en slimme aanpak haar bezit toekomstbestendig te maken.

5. Interne organisatie

5.1 Personeel & Organisatie

	2019	2018
Formatie kern	142,5	135,9
Formatie flexibel	11,9	8,0
Aantal (gewogen) VHE's	15.366	15.258
Aantal FTE's per 1.000 VHE's	10,05	9,43
Aantal medewerkers kern	159	152
Aantal medewerkers flexibel	14	11
Man / vrouw	47% / 53%	49% / 51%
Fulltime / parttime	58% / 42%	56% / 44%
Instroom (kern en flexibel)	16,2%	11,0%
Uitstroom (kern en flexibel)	8,1%	8,0%
Instroom aantal stagiaires	5	5
Ziekteverzuim – excl. zwangerschapsverlof	4,9%	4,2%
Kort verzuim	0,9%	1,0%
Lang verzuim	4,0%	3,2%
Verzuimfrequentie	0,8	0,9
Niet verzuimende medewerkers	52%	55%

In 2019 is de formatie 7% toegenomen. Dit is met name omdat we in 2019 extra formatie vrijgemaakt hebben voor (het verbeteren van) de inrichting van ons klantcontactcentrum (wij noemen dat het Klanthuis), de servicekosten, schoonmaakonderhoud, datamanagement en huurincasso. Daarnaast wordt een deel veroorzaakt doordat er is geanticipeerd op collega's die in 2020 met pensioen gaan. Omdat we een zorgvuldige overdracht van het werk belangrijk vinden, hebben we vroegtijdig nieuwe medewerkers aangetrokken.

We merken dat de arbeidsmarkt veranderd is, maar we constateren dat het ons nog steeds lukt om goede mensen aan te trekken. Daar zijn we blij mee en trots op.

5.2 Risico Inventarisatie & Evaluatie en Preventief Medisch Onderzoek

In 2019 heeft onder leiding van onze preventiemedewerker een Risico Inventarisatie & Evaluatie plaatsgevonden. Een RI&E maakt de arbeidsrisico's in een bedrijf zichtbaar. Wij vinden het uiteraard belangrijk dat onze medewerkers in een veilige en gezonde werkomgeving kunnen werken. Vanuit goed werkgeverschap, maar zeker ook vanuit zorg voor onze mensen. Het bedrijf dat de RI&E getoetst heeft, is tot de conclusie gekomen dat het met de arbeidsomstandigheden in onze organisatie goed is gesteld. Zij hebben nog enkele (procedurele) aandachtspunten meegegeven, waarmee we direct aan de slag zijn gegaan. De meeste staan inmiddels op 'afgerond'.

Aanvullend op de RI&E hebben wij onze medewerkers eind 2019 een Preventief Medisch Onderzoek aangeboden. Aan het PMO, dat werkvermogen, leefstijl en gezondheidsrisico's in kaart brengt, heeft bijna 80% van onze medewerkers deelgenomen. De resultaten worden begin 2020 aan het directieteam, de ondernemingsraad en medewerkers aangeboden. Naast de RI&E draagt ook de PMO bij aan de duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers.

5.3 Online academie

Vanuit het samenwerkingsverband Zuidwestsamen Werkt is in 2019 besloten om onze medewerkers een abonnement aan te bieden op een online leerportaal. Het portaal biedt algemene cursussen voor persoonlijke ontwikkeling, maar ook specifieke cursussen voor de

woningcorporaties of het eigen vakgebied. Op deze manier stimuleren we een leven lang leren en ontwikkelen. Dit draagt bij aan verdere professionalisering, werkplezier, duurzame inzetbaarheid en mobiliteit van onze medewerkers. Zo kan onze organisatie stappen vooruit zetten, de wendbaarheid vergroten en soepeler inspelen op de doorlopende ontwikkelingen en veranderingen in branche en samenleving. Het online leerportaal biedt een aantrekkelijke en laagdrempelige leeromgeving en is tijd- en plaats onafhankelijk. In de loop van 2020 gaan we bekijken hoe we de academie steviger kunnen wegzetten door er ook een verplichtend karakter aan te geven. Een leven lang leren is inmiddels een gezamenlijke verantwoordelijkheid van werkgever én werknemer.

5.4 Gedragscode (informatie)beveiliging

Onze maatschappij wordt steeds meer digitaal. Ook binnen Stadlander gaan we voor optimaal digitaal. Omdat we zorgvuldig willen omgaan met alle informatie die ons en onze medewerkers dagelijks bereikt, hebben we afspraken gemaakt over de wijze waarop we gebruikmaken van systemen, ICT-middelen, (vertrouwelijke) informatie en persoonsgegevens. Deze afspraken zijn vastgelegd in een gedragscode. Uitgangspunt hierin is dat de afspraken werkbaar moeten zijn (binnen de kaders van wet- en regelgeving) én dat ze een goede dienstverlening niet mogen belemmeren. De code geldt voor alle medewerkers van Stadlander en is onderdeel van ons dagelijks handelen. We spreken elkaar aan op de afspraken, zodat onze huurders, collega's en andere betrokkenen kunnen vertrouwen op een professionele dienstverlening.

5.5 Risicomanagement en verankering

Stadlander loopt bij haar bedrijfsvoering diverse risico's, die beheerst dienen te worden. Deze beheersing is onderdeel van het organisatie-brede risicomanagement. Dit risicomanagement wordt ingevuld door interne beheersingsmaatregelen en controlesystemen, die zijn gericht op zowel het voorkomen (preventief) als het ontdekken en beperken (repressief) van de kans op en de gevolgen van risico's. Belangrijk onderdeel van het risicomanagement is het risicobewustzijn op de afdelingen. Stadlander hecht groot belang aan het continu nadenken en bespreekbaar maken van risico's in processen, projecten, beleid enzovoorts. Vervolgens moeten waar nodig maatregelen worden genomen. Bij het bepalen van de juiste inzet van sturing en control mechanismes voor een proces, product of systeem, is het van belang te bedenken of het bedoeld is om "de basis op orde" te houden, of om te innoveren. Dat vraagt beide een eigen vorm van sturing en control.

5.6 Structurele risicobeheersing

Stadlander hanteert diverse structurele risicobeheersings- en controlesystemen om de belangrijkste bedrijfsrisico's te beheersen. Voorbeelden van zulke risico's zijn:

- bestuurlijke en personele risico's
- projectrisico's
- financiële risico's en treasuryrisico's
- informatievoorzieningrisico's
- woningmarktrisico's
- juridische en fiscale risico's
- operationele risico's.

Bovenstaande opsomming is niet volledig. Bovendien hangen risico's met elkaar samen. Bij de beheersing leidt dat tot een mix van maatregelen gericht op meerdere risico's. In 2019 bestonden structurele beheersingsmaatregelen voor de navolgende risico's:

Bestuurlijke en personele risico's

De bestuurlijke en personele risico's omvatten het interne toezicht, het bestuur en de medewerkers, inclusief de controller.

Bestuur/statutair

Een ervaren, deskundige en integere statutair bestuurder is onontbeerlijk voor Stadlander. Ook dient de bestuurder zijn raad van commissarissen goed te informeren. Om het intern toezicht niet alleen afhankelijk te maken van de informatie van de bestuurder zijn ook de

directeuren en de controller bij de vergaderingen van de Raad van Commissarissen. Elk jaar beoordeelt de raad van commissarissen het functioneren van de bestuurder aan de hand van vooraf gemaakte resultaatafspraken.

Intern toezicht

Maatschappelijk ondernemen vraagt om goed intern toezicht. Daarvan is sprake als er integere en deskundige toezichthouders zijn met een onafhankelijke en kritische houding tegenover het bestuur. Als er een vacature in de raad van commissarissen ontstaat, worden nieuwe commissarissen niet alleen geselecteerd op hun algemene deskundigheid, maar wordt geprobeerd om een mix van verschillende specifieke deskundigheden in de raad van commissarissen te verenigen. Te denken valt aan financiële, juridische, bestuurlijke en bedrijfskundige deskundigheid en kennis van de (lokale) volkshuisvesting.

“Trias Controlica”

Stadlander beseft dat de commissarissen voor een goede uitvoering van haar werkzaamheden vooral afhankelijk zijn van de informatie die ze van het bestuur ontvangen. Om de per definitie aanwezige informatieachterstand van de commissarissen ten opzichte van de bestuurder te verkleinen is de “trias controlica” bedacht. In dit model is de controller als waarschuwende kracht gepositioneerd. Belangrijk onderdeel daarbij is dat de controller driemaal per jaar zelf rechtstreeks aan de commissarissen rapporteert over de geleverde prestaties en de risico's binnen de organisatie. Vanzelfsprekend wordt deze rapportage eerst intern besproken, maar de bestuurder kan de controller op geen enkele manier dwingen om iets aan te passen in zijn rapportage. Waar het gebruikelijk is dat de bestuurder rapporteert, en de controller een oplegnotitie schrijft, is er in het kader van de Trias Controlica bewust voor gekozen deze rollen om te draaien. De controller rapporteert, en de bestuurder stuurt een reactie mee. Op deze manier wordt de informatie-balans tussen bestuurder en Raad van Commissarissen meer in evenwicht gebracht.

Het intern toezicht heeft binnen Stadlander vanzelfsprekend ook bij alle onderwerpen altijd rechtstreeks toegang tot de controller ter ondersteuning. De controller heeft ook altijd onafhankelijk toegang tot het intern toezicht. In 2017 is het takenpakket van de controller herbeoordeeld aan de hand van de nieuwe woningwet. Daarbij is coördinatie van risicomangement nadrukkelijk als taak toegevoegd. De RvC heeft de bestuurder gevraagd om samen met de controller voor Stadlander een risico-framework op te zetten. Hier wordt momenteel aan gewerkt.

Medewerkers

Om het beleid van het bestuur tot uitvoering te brengen is het een vereiste te kunnen beschikken over gekwalificeerd, betrokken en integer personeel. Cursussen en opleidingen voorzien in de noodzakelijke permanente educatie. Stadlander heeft betrokken personeel. Met plannings-, functionerings- en beoordelingsgesprekken wordt de vinger aan de pols gehouden. Op teamniveau is er regelmatig werkoverleg. Na elke vergadering van het directieteam vindt een terugkoppeling aan het personeel plaats door middel van een bericht op intranet. Integer personeel is essentieel, reden waarom Stadlander veel aandacht besteedt aan de bewustwording rondom het thema integriteit. Stadlander heeft ook een integriteitscode en een klokkenluidersregeling. Medewerkers kunnen zowel intern via de controller als extern via de vertrouwenspersoon (desnoods anoniem) misstanden melden, zonder daarbij hun eigen positie in gevaar te brengen.

Functie van controller en team control

De controller heeft bij Stadlander een onafhankelijke positie. Hij functioneert direct onder de bestuurder en heeft een directe lijn richting de raad van commissarissen. Hij zorgt voor een goede opzet en toetsing van de administratieve organisatie en de interne beheersingsmaatregelen. Verder voert hij audits uit, en is het beschrijven en bewaken van de interne processen een belangrijk onderwerp. De controller wordt ondersteund door medewerkers AO/IC. Deze zijn rechtstreeks onder de controller geplaatst, en staan daardoor ook buiten de lijn, zodat de onafhankelijkheid van deze medewerkers eveneens is gewaarborgd.

De interne audits geschieden aan de hand van een intern controleplan dat jaarlijks wordt opgesteld. Dit interne controleplan wordt vastgesteld door de RvC, nadat bestuurder en externe accountant input hebben kunnen leveren. Het blijft echter de verantwoordelijkheid van de controller zelf om onderwerpen wel of niet op te nemen in het interne controleplan. De uitkomsten van de audits worden gerapporteerd aan bestuur en directie, en via de Barometer ook aan de Raad van Commissarissen. Ook de externe accountant krijgt inzicht in de uitkomsten, en maakt daar waar mogelijk gebruik van (single audit gedachte).

Projectrisico's

Bij de projectrisico's schenken we vooral aandacht aan de volgende onderdelen:

Woningverbetering, herstructurering en nieuwbouw

Stadlander investeert grote bedragen in woningverbetering, herstructurering en nieuwbouw. Door een business case te hanteren bij de besluitvorming over projecten worden de risico's in belangrijke mate aan de voorkant gereduceerd. In deze business case zijn onder andere de volgende onderwerpen opgenomen:

- een risicoanalyse per project, inclusief de inschatting van kansen en mogelijke gevolgen van die risico's
- een onderzoek naar de woonbehoefte en bevolkingsontwikkeling
- een paragraaf waarin de aansluiting van het beoogde project met het beleid in het ondernemingsplan wordt gemaakt
- een voorcalculatie van het project
- een paragraaf om fiscale voordelen te signaleren en mogelijke fiscale risico's te beheersen
- de wijze van aanbesteden in relatie tot het in 2016 vastgestelde bestedingsbeleid.

Naar aanleiding van de behandeling van de business case in het Projecten-DT besluit de bestuurder of het project doorgaat en legt dit besluit ter goedkeuring aan de RvC voor. Na goedkeuring van het project en tijdens de uitvoering worden de investeringen en de voortgang bewaakt. Belangrijke afwijkingen ten opzichte van de begroting worden in de tertiaal rapportage van de controller aan de raad van commissarissen gerapporteerd. Ter verbetering van de beheersbaarheid van projecten is de projectadministratie volledig geïntegreerd in de financiële administratie.

Planmatig onderhoud

Jaarlijks wordt een gedetailleerde onderhoudsbegroting planmatig onderhoud opgesteld. Periodiek wordt de realisatie geconfronteerd met de begroting en wordt bezien of er bijsturing nodig is.

Financiële risico's en treasuryrisico's

Om financiële risico's te beheersen zijn de volgende maatregelen getroffen:

- het volgen van de minimale solvabiliteitseisen van de Autoriteit Wonen (Aw) en de kapitaalverschaffers
- het volgen van de voorwaarden tot borging van het Waarborgfonds Sociale Woningbouw, waarop het beleid voor de komende vijf jaar is afgestemd (kasstroomoverzicht en de prospectieve informatie (dPi))
- het bewaken van de kasstromen.

Met het opstellen van (meerjaren)begrotingen, de liquiditeitsplanning en de prospectieve informatie (dPi) worden de financierings- en liquiditeitsrisico's bewaakt. De eisen van Aw en WSW worden gezien als de "vangrails" waar we niet tegen aan willen geraken, daarom hanteert Stadlander intern een extra zekerheidsmarge ten opzichte van deze eisen van 10% "de vluchtstrook".

De uitgangspunten voor de beheersing van het renterisico is vastgelegd in het treasurystatuut. De omvang van het renterisico wordt intern periodiek bewaakt. Stadlander heeft een treasurycommissie waarin in 2019 werd samengewerkt met R&B Wonen. Het beleid inzake treasury is voorzichtig. Er worden alleen nieuwe geldleningen aangetrokken zodra dit op basis van de maandelijkse liquiditeitsprognose noodzakelijk is. Derivaten worden in beperkte mate ingezet om renterisico's af te dekken. Stadlander kende vanuit de fusie in

2011 nog één derivaat met een margin call, welke eind 2019 is beëindigd. Er zijn geen derivaten met open posities, en deze mogen op grond van het treasurystatuut ook niet worden afgesloten.

Informatievoorzieningsrisico's

Het gaat hierbij om het mogelijke risico van een onbetrouwbare informatievoorziening in geval van een gebrekkig stelsel van administratieve organisatie en interne controle. Voor deze risico's heeft Stadlander onder meer de volgende beheersingsinstrumenten:

- het aanwezig zijn van functie- en taakomschrijvingen en beschrijvingen van de bestaande procedures (met tussentijdse actualisatie)
- een managementinformatiesysteem (managementrapportage). Maandelijks wordt een rapportage voor het managementteam opgesteld en eens per tertiaal voor de raad van commissarissen. In de tertiaalrapportages wordt gedurende het boekjaar een beeld gegeven van het verwachte resultaat ten opzichte van de begroting en worden de grotere verschillen toegelicht en geanalyseerd. Ook wordt weergegeven in hoeverre Stadlander zijn doelstellingen realiseert. De rapportage wordt volledig geautomatiseerd opgesteld door de onafhankelijke controller. Extracomptabele manipulatie van de gerapporteerde cijfers door het lijnmanagement is daardoor onmogelijk.
- intern opgestelde (onderhouds)begrotingen en analyses.

Woningmarktrisico's

De woningmarktrisico's staan in een nauwe relatie met de projectrisico's en zijn ook afhankelijk van de schattingen van de demografische ontwikkelingen. Bij huurwoningen loopt de verhuurder het risico van leegstand als vraag en aanbod niet goed op elkaar zijn afgestemd. Om de woningmarktrisico's te beheersen zijn de volgende beheersingsmaatregelen genomen:

- bewaking van de verhuurbaarheid in relatie tot de benodigde huuropbrengsten en de betaalbaarheid voor de doelgroep;
- het samen met gemeenten verschaffen van inzicht in de woningbehoefte (woonvisie);
- voor het starten van de projecten wordt gekeken of het project past in de woonbehoefte in de regio;
- voor verschillende vormen van leegstand ontwikkelden we normen. Bij overschrijding van een norm wordt extra aandacht aan die leegstand besteed en nemen we beheersingsmaatregelen.

Omdat Stadlander niet als enige corporatie functioneert binnen ons werkgebied, is met de collega corporaties afgesproken dat zij ook de woonvisie als uitgangspunt hanteren en wordt de woningvoorraad qua ontwikkeling onderling afgestemd om leegstand te voorkomen. Een deel van de bestaande woningvoorraad wordt verkocht tegen marktprijzen. De verkopen zijn een belangrijke basis voor het realiseren van de volkshuisvestelijke doelstellingen. Enerzijds om te voldoen aan de vraag naar relatief goedkope koopwoningen voor starters, anderzijds als financieringsmiddel om nieuwbouw, herstructurering en woningverbetering mogelijk te maken.

Juridische & fiscale risico's

Juridische risico's bestaan uit de kans op en het gevolg van het niet voldoen aan geldende wet- en regelgeving, maar ook het missen van bijvoorbeeld fiscale voordelen.

Algemeen juridisch

Om deze risico's zoveel mogelijk te voorkomen of te beperken heeft Stadlander juridisch medewerkers in dienst, waarvan één ook privacy officer is. De nieuwe Europese privacywetgeving die in mei 2018 in is gegaan heeft ook in 2019 extra aandacht gekregen. Het beleid en de infrastructuur zijn aangepast aan de nieuwe wetgeving.

Operationele risico's

In het huidige digitale tijdperk is continuïteit en beveiliging van de digitale systemen en informatiebronnen een belangrijk risico. Indien door bijvoorbeeld een brand of computerhack

de systemen van Stadlander onbruikbaar zouden worden, moet er een back-up zijn om binnen korte tijd de organisatie weer voort te kunnen zetten. Er moeten maximale maatregelen genomen zijn om dergelijke uitval te voorkomen.

Stadlander heeft een beveiligingsbeleid opgesteld waarin alle belangrijke aandachtspunten zijn opgenomen. Stadlander heeft de noodzakelijke veiligheidsvereisten daaruit gerealiseerd bewaakt continu of deze nog passend zijn of dat doorontwikkeling noodzakelijk is. Daarnaast worden er dagelijks back-ups gemaakt van alle systemen en is er met een externe partij een uitwijkovereenkomst afgesloten. Bij een uitval is Stadlander weer binnen 24 uur in bedrijf en zal het verlies aan informatie minimaal zijn. Ook in 2019 zijn de maatregelen weer getest en gecontroleerd op adequaatheid.

Governancecode

In de governancecode is het principe 'pas toe of leg uit' van kracht. Wanneer een corporatie niet aan de voorschriften voldoet, loopt zij het risico negatief in de publiciteit te komen of sancties van de minister opgelegd te krijgen. Stadlander is zich terdege bewust van haar maatschappelijke rol en het belang van het naleven van de bepalingen uit de governancecode. Integriteit van personeel, leiding en toezichhouders is één van de uitgangspunten van de bedrijfsvoering binnen Stadlander. Hierover naar de omgeving toe transparant zijn is een logisch gevolg daarvan. Dit uit zich onder andere in de op de website van de stichting beschikbare documenten.

Fraudebestrijding & Integriteit

Fraudebestrijding is een onderdeel van het totale integriteitsbeleid binnen Stadlander. In dat kader heeft Stadlander de afgelopen jaren alle benodigde harde randvoorwaarden geregeld. De RvC heeft zelf een onafhankelijke accountant aangesteld, die nauw samenwerkt met team Control. Via een controlereglement en het financieel reglement is dit formeel bevestigd. Verder is er een klokkenluidersregeling, zowel voor interne als externe meldingen, en zijn de bevoegdheden per functie beschreven in functiedocumenten en een mandaatregeling. Ook wordt bij werving van personeelsleden aandacht besteed aan de integriteit. Aan iedere nieuwe kandidaat-medewerker wordt een verklaring omtrent gedrag gevraagd. Bij uitblijven van de verklaring wordt geen arbeidsovereenkomst aangegaan.

Stadlander wil een aanspreekbare organisatie zijn ten aanzien van integriteit en wil dat haar medewerkers daar ook naar handelen. Stadlander ziet integriteit niet als iets separaats, maar als onderdeel van haar kernwaarden en professioneel handelen. Daarom is Stadlander in het vierde kwartaal van 2019 gestart met het programma Integriteit 3.0. Het gedachtengoed dat hieraan ten grondslag ligt komt van Edgar Karssing, universitair hoofddocent beroepsethiek en integriteitsmanagement bij Nyenrode Business Universiteit.

De kern van integriteit 3.0 gaat over het verder ontwikkelen en inzetten van onze professionaliteit, in ons gewone werk en in lastige werksituaties. We willen niet alleen integer zijn, we willen ook weten waardoor we integer zijn en hoe we in lastige situaties integere beslissingen kunnen nemen. En we willen voor elkaar aanspreekbaar zijn. We moeten bereid zijn elkaar vragen te stellen en uitleg te geven over waarom we dingen op een bepaalde manier doen. Zo gaan we ons samen verder professionaliseren. Dit doen we met behulp van het Change Support; een door Werkwijzen op maat gemaakt programma.

Klokkenluidersmeldingen

In het klokkenluidersreglement is opgenomen hoe meldingen worden onderzocht en hoe de bescherming van de melder is geregeld. Iedere ontvangen melding wordt ook echt onderzocht en gerapporteerd aan bestuurder en commissarissen. In 2019 zijn geen klokkenluidersmeldingen ontvangen.

Fiscaal

Het gaat hierbij vooral om de omzetbelasting, de overdrachtsbelasting en de vennootschapsbelasting. Stadlander heeft een gekwalificeerde fiscaal specialist (opgenomen

in het beroepsregister) in dienst maar heeft daarnaast ook externe fiscale expertise ingeschakeld om de fiscale risico's te beperken. Daarnaast investeren medewerkers tijd en energie in de fiscale vraagstukken om de nodige kennis op te bouwen en de risico's te signaleren. Zo nodig vindt afstemming met de fiscalist plaats.

5.7 Actuele aandachtsgebieden

Hiervoor zijn de belangrijkste structurele risicomaatregelen beschreven. Daarnaast zijn er echter ook altijd actuele onderwerpen die vanuit risicomanagement extra aandacht vragen. De belangrijkste actuele risico's worden in deze paragraaf beschreven.

Duurzaamheid – Betaalbaarheid - Financierbaarheid

Stadlander wil graag voldoen aan de afgesproken opgave CO2-neutraal in 2050. Maar dat vraagt grote inzet van financiële middelen. Tegelijkertijd is er veel sociale druk om de huurprijzen betaalbaar te houden, wat ook geld kost. En het Rijk roemt de middelen van corporaties af middels allerhande heffingen en steeds nieuwe belastingmaatregelen. Het is daarom een uitdaging om de duurzaamheidsopgave te financieren. Het risico dat dit niet lukt zonder ingrijpende maatregelen te moeten nemen is reëel.

Nieuwe wetgeving en effecten op processen

Stadlander is nog bezig aan een transitie om efficiënter en klantgerichter te gaan werken, daarbij zoveel mogelijk gebruik makend van ICT-oplossingen. Gelijktijdig komt steeds nieuwe, alsmaar strakker wordende, wetgeving op de organisatie af. Voorbeelden zijn de nieuwe woningwet, passend toewijzen in relatie tot fiscale wetgeving, de Europese privacywetgeving en de strengere accountantsprotocollen als gevolg van de status Organisatie van Openbaar Belang. Deze wetten moeten deels nog worden ingevoerd, terwijl de volgende al dreigend boven de corporatiesector hangt: de Europese aanbestedingsplicht.

Deze alsmaar vernieuwende wetgeving komt vrijwel altijd in combinatie met strakker wordend toezicht met mogelijke sanctiemaatregelen, bijvoorbeeld vanuit de Autoriteit Woningcorporaties en het WSW. Het is voor de interne sturing en beheersing een continue uitdaging om enerzijds een vernieuwende, klant- en maatschappijgerichte corporatie te zijn, en anderzijds te blijven voldoen aan deze nieuwe wetgeving en toezichtregimes. Dit vraagt dan ook veel aandacht van bestuur, raad van commissarissen, directie, management en control.

6. Financiële verantwoording

N.B.: Het jaarresultaat is volgens de richtlijnen berekend, maar levert een beeld op dat Stadlander niet ondersteunt. De invloed van de omstandigheden op de woningmarkt is te groot (waarderen op marktwaarde) waardoor er - zonder dat er substantieel aan de woningen iets verandert - jaar na jaar verschillende bedragen op de waarde van dezelfde woningen geplakt worden, aangezien uitgegaan wordt van de verkoopwaarde van de woningen. Echter de missie van Stadlander brengt met zich mee dat er voldoende sociale huurwoningen duurzaam beschikbaar blijven, dus waarderen op verkoopwaarde is hiermee in tegenspraak.

6.1 Waardering op marktwaarde in verhuurde staat

Het vermogen van Stadlander wordt grotendeels bepaald door de waarde van het woningbezit. Sinds 2016 wordt het bezit gewaardeerd op marktwaarde in verhuurde staat. Evenals in 2018 is de woningmarkt in 2019 verder aangetrokken. Met name in de koopsector maar ook op de betere locaties in de huurmarkt neemt de vraag toe. De waarde van het woningbezit van Stadlander is in 2019 toegenomen van € 1.516,5 miljoen naar € 1.675,2 miljoen, een stijging van 10,5%. De onderstaande tabel geeft het waardeverloop aan.

	Aantal			Marktwaarde		
	DAEB	Niet-DAEB	Totaal	DAEB	Niet-DAEB	Totaal
Zelfstandige woningen 31-12-2018	13.205	830	14.035	1.373.101.807	143.356.384	1.516.458.191
Nieuwbouw	150	35	185	25.730.738	9.152.249	34.882.987
Aankoop	75	25	100	14.334.427	6.089.368	20.423.795
Verkoop	-89	-12	-101	-10.155.586	-1.653.461	-11.809.047
Sloop	-90	-	-90	-6.037.752	-	-6.037.752
Overige mutaties	-1	0	-1	-94.449	179.191	84.742
Autonome ontwikkeling	-	-	-	103.868.232	17.331.642	121.199.874
Zelfstandige woningen 31-12-2019	13.250	878	14.128	1.500.747.417	174.455.373	1.675.202.790

Naast het woningbezit heeft Stadlander overig bezit (zorg- en maatschappelijk vastgoed, bedrijfsruimten en parkeerplaatsen) ter waarde van ca. € 130,6 miljoen. De totale waarde van het bezit van Stadlander is in 2019 gestegen van € 1.630,2 miljoen naar € 1.805,8 miljoen. Voor € 132,3 miljoen (€ 121,2 miljoen woningen en € 11,1 miljoen overig bezit) betreft dit de stijging zoals die zich op de onroerendgoedmarkt in onze regio heeft voorgedaan in 2019. Deze stijging loopt via het jaarresultaat, wat aangeeft dat de waardering van het vastgoed een enorme invloed heeft op het jaarresultaat en het vermogen van Stadlander. Dit versterkt het beeld dat Stadlander steeds rijker wordt.

Aangezien Stadlander als woningcorporatie bestaat voor het huisvesten van huishoudens die niet in hun eigen woonbehoefte kunnen voorzien en de woningvoorraad in de huidige omvang ongeveer gecontinueerd zal moeten worden, kan Stadlander de waardestijging niet realiseren en zegt de marktwaarde dus niets over het daadwerkelijke vermogen. Dit is ook onderschreven door onze toezichhouders WSW en Autoriteit wonen (Aw) en daarom is de beleidswaarde ingevoerd.

6.2 Beleidswaarde

Het WSW en de Aw hebben in het kader van het nieuwe integraal toezichtkader besloten om met ingang van het boekjaar 2018 de in voorgaande jaren gehanteerde bedrijfswaarde te vervangen door een nieuw waarde-begrip, de beleidswaarde. Corporaties vermelden m.i.v. het jaarverslag 2018 de beleidswaarde in plaats van de bedrijfswaarde in de toelichting van de jaarrekening. In het bestuursverslag wordt een beleidsmatige beschouwing opgenomen. De ontwikkeling van de beleidswaarde wordt deels beïnvloed door de ontwikkeling van de marktwaarde in verhuurde staat welke hiervoor is toegelicht, omdat de beleidswaarde de marktwaarde als vertrekpunt neemt.

De beleidswaarde vormt een onderdeel van het Verticaal toezichtmodel van de Aw en WSW. WSW en de Aw hebben aangegeven dat gedurende 2019 de voorlopige norm voor de LTV 75% blijft en voor de solvabiliteit 20%.

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

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

Op basis van ervaringen uit 2018 en 2019 kan de externe toezichthouder besluiten nadere invulling te geven aan het begrip beleidswaarde. Mogelijke onzekerheden in de uitgangspunten die samenhangen met de verdere ontwikkeling van dit waarde-begrip kunnen leiden tot aanpassingen in de beleidswaarde in komende perioden, onder meer samenhangend met:

- Aanpassing van de huurstijgingsparameter: bij bepaling van de beleidswaarde is de (bij mutatie van de woning te realiseren) markthuur aangepast naar de streefhuur. Deze is gebaseerd op een schatting door Stadlander van de nieuwe huur bij mutatie mede rekening houdend met wettelijke bepalingen zoals passend toewijzen, prestatieafspraken en afspraken met de huurdersvereniging over huursomstijging en de huursom. In de praktijk kan de huurstijging, de streefhuur en de huursom afwijken van de uitgangspunten in de beleidswaarde vanwege onder andere afwijkingen in de mutatiegraad en de dan geldende kaders voor het passend toewijzen en het huursombeleid.
- Zoals eerder uiteengezet is de beleidswaarde afgeleid van de marktwaarde, door middel van het doorvoeren van een aantal beleidswaarde specifieke correcties als afslag op de marktwaarde. De disconteringsvoet is gebaseerd op de disconteringsvoet behorend bij het door-exploiteer scenario van de marktwaarde. Een toegesneden disconteringsvoet voor de beleidswaarde kan theoretisch mogelijk lager zijn als gevolg van een lager risicoprofiel (samenhangend met lagere huren en hogere kwaliteit onderhoud) en daarmee een positief effect hebben op de beleidswaarde. Doordat de disconteringsvoet bij doorexplotatie meer betekenis heeft gekregen krijgt de bepaling van deze disconteringsvoet meer aandacht. Het is denkbaar dat hierdoor de disconteringsvoet de komende jaren nog een ontwikkeling gaat doormaken.
- Toepassing van nadere standaardisatie voor bepaling van onderhoudskosten versus investeringen en/of toerekening van niet direct vastgoed gerelateerde bedrijfslasten.
- Toepassing van nadere standaardisatie voor bepaling van beheerskosten.

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

Stadlander heeft een inschatting gemaakt van het gedeelte van het eigen vermogen dat bij ongewijzigd beleid niet of eerst op zeer lange termijn realiseerbaar is. Deze schatting ligt in lijn met het verschil tussen de beleidswaarde van het DAEB-bezit - en het niet DAEB bezit in exploitatie en de marktwaarde in verhuurde staat van dit bezit en bedraagt circa € 816 miljoen. Het verschil tussen de marktwaarde en de beleidswaarde ultimo 2019 bestaat uit de volgende onderdelen:

Marktwaaarde verhuurde staat		€ 1.805.783.443
Beschikbaarheid (doorexpluiten)	€ -99.292.208	
Betaalbaarheid (huren)	€ -201.860.929	
Betaalbaarheid (verhuurderheffing)	€ -61.273.257	
Kwaliteit (onderhoud)	€ -322.715.069	
Beheer (beheerkosten)	€ -131.389.527	
Subtotaal		€ -816.530.990
Beleidswaarde		€ 989.252.453

Dit impliceert dat circa 61% van het totale eigen vermogen niet of eerst op zeer lange termijn realiseerbaar is. Gezien de volatiliteit van (met name) de beleidswaarde, is dit aan fluctuaties onderhevig.

6.3 Resultaatontwikkeling 2019

Over 2019 heeft Stadlander een positief jaarresultaat behaald van € 153,2 miljoen. Het resultaat voor waardeveranderingen en belastingen bedraagt € 31,5 miljoen. In 2018 was dit respectievelijk € 137,7 miljoen en € 23,4 miljoen.

Het effect van de niet-gerealiseerde waardeveranderingen van het vastgoed heeft op het totale jaarresultaat een sterke invloed. In 2019 was dit € 132,3 miljoen positief en in 2018 € 123,1 miljoen positief.

Verkorte winst-en-verliesrekening x € 1 miljoen	2019	2018	Vershil
Opbrengst uit verhuur	104,6	101,3	3,3
Netto-opbrengst verkoop bestaand bezit	3,7	3,8	-0,1
Overige opbrengsten	0,0	0,0	0,0
Totaal opbrengsten	108,3	105,1	3,2
Operationele bedrijfslasten	-61,1	-64,3	3,2
Resultaat uit bedrijfsactiviteiten	47,2	40,8	6,4
Financiële baten en lasten	-15,7	-17,4	1,7
Resultaat voor waardeveranderingen en belastingen	31,5	23,4	8,1
Overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille	0,8	-1,7	2,5
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoed	132,3	123,1	9,2
Niet-gereal. waardever. vastgoed verkopen onder voor	1,0	1,3	-0,3
Resultaat voor belastingen	165,6	146,1	19,5
Vennootschapsbelasting	-12,4	-8,4	-4,0
Jaarresultaat	153,2	137,7	15,5

Opbrengst uit verhuur

De hogere huuropbrengsten van € 3,3 miljoen is te verklaren door een beperkte huurverhoging (gemiddeld ca. 2,2% inclusief de inkomensafhankelijke huurstijging) en door overige mutaties in aantallen (toevoeging nieuwe woningen, verkopen bestaand bezit en huurharmonisatie bij mutatie).

Netto-opbrengst verkoop bestaand bezit

In 2019 zijn in totaal 112 woningen verkocht; (2018: 97), 101 uit de bestaande verkoopportefeuille (2018: 83) en 11 vanuit verkoop onder voorwaarden (2018: 14). Daarnaast zijn nog vier BOG-objecten verkocht voor € 3,2 miljoen. De verkoopopbrengst was daarmee in totaal € 20,4 miljoen over 2019 ten opzichte van € 15,4 miljoen in 2018. De boekwaarde van het verkochte onroerend goed lag echter ook hoger dan in 2018, waardoor de netto-opbrengst in de exploitatierekening ongeveer gelijk is.

Operationele bedrijfslasten

De operationele bedrijfslasten zijn met € 3,2 miljoen gedaald. De kostendaling wordt grotendeels (ca. € 2,0 miljoen) veroorzaakt doordat de onderhoudsuitgaven zijn afgenomen. Daarnaast zijn ook de lasten vanwege de verhuurdersheffing € 0,8 miljoen lager vanwege de verminderingregeling voor opgeleverde nieuwbouw.

Financiële baten en lasten

De verbetering van het resultaat uit financiële baten en lasten met € 1,3 miljoen tot € 16,1 miljoen negatief wordt vooral veroorzaakt door de lagere rente die betaald wordt op enerzijds nieuw afgesloten leningen en anderzijds de leningen waar een variabele rente op wordt betaald. De totale leningportefeuille is over 2019 ongeveer gelijk gebleven.

Overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille

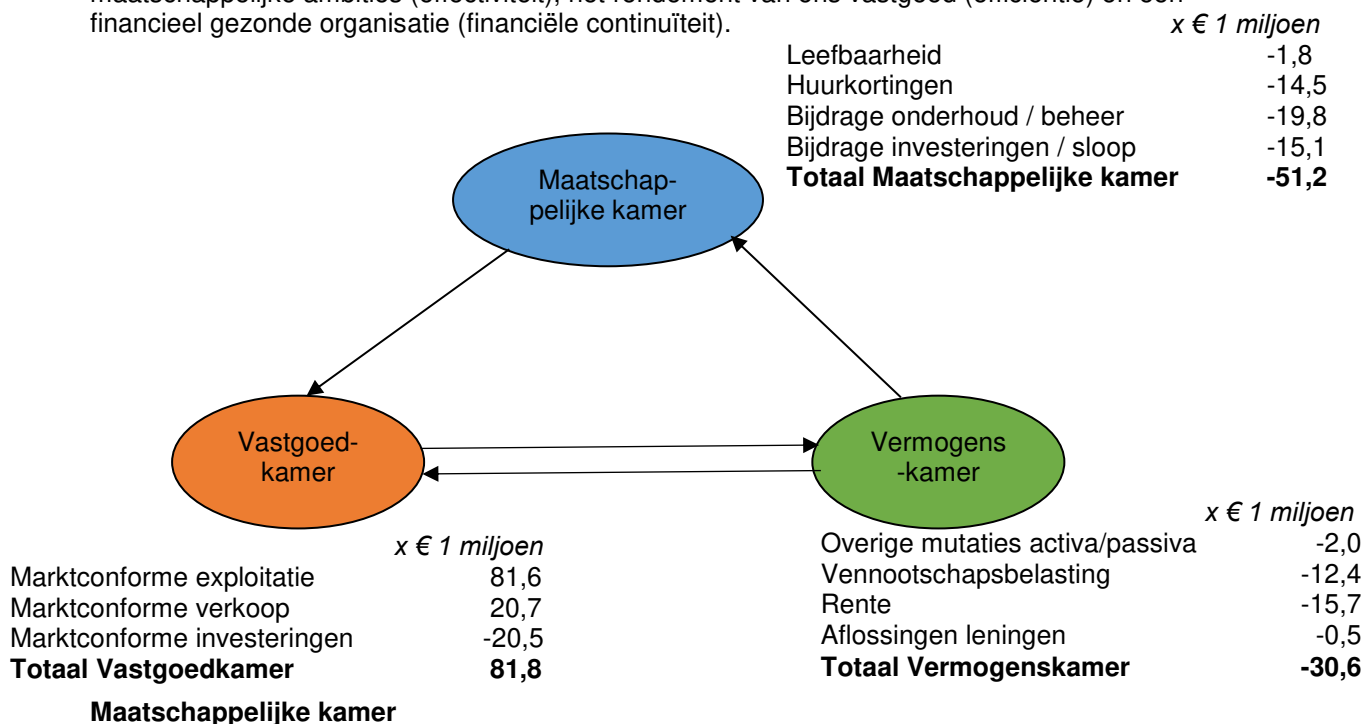
De overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille betreffen de onrendabele top op onze investeringen. Stadlander neemt haar onrendabele top bij interne besluitvorming en externe communicatie. Aangezien in 2019 complexen in exploitatie zijn genomen tegen een hogere marktwaarde dan in 2018 voorzien (m.n. Hof van Asselbergs en Burgemeester Blomlaan), levert dit in 2019 een positief resultaat op van € 0,8 miljoen.

Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille

De niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille betreft feitelijk het indirecte rendement van de portefeuille. De waardestijging is in 2019 fors geweest vanwege de ontwikkelingen op de woningmarkt, waar de vraag naar koopwoningen, ook in deze regio, fors is gestegen (5,6%). Daarnaast is ook het risicoprofiel van het investeren in woningvastgoed afgenomen, waardoor de disconteringsvoet (-0,3%) en de exit yield (-0,4%) zijn afgenomen.

6.4 Driekamermodel

De organisatie van Stadlander is ingericht naar het gedachtegoed van het driekamermodel. Bij het driekamermodel staan de begrippen effectiviteit, efficiëntie en financiële continuïteit centraal. Deze drie uitgangspunten zijn gekoppeld aan de drie rollen binnen de corporatie: de maatschappelijke rol in de maatschappelijke kamer, de beleggingsfunctie in de vastgoedkamer en de vermogens-verschaffende rol in de vermogenskamer. Om onze missie te kunnen vervullen moeten we voortdurend een afweging maken tussen onze maatschappelijke ambities (effectiviteit), het rendement van ons vastgoed (efficiëntie) en een financieel gezonde organisatie (financiële continuïteit).



Het realiseren van onze maatschappelijke ambities vindt plaats in de maatschappelijke kamer. Deze kamer is verantwoordelijk voor de effectieve besteding van het budget dat Stadlander beschikbaar stelt via de vermogenskamer. Dit maatschappelijke budget wordt ingezet voor leefbaarheid en voor het realiseren van betaalbare woningen voor onze primaire doelgroep middels huurkortingen, een bijdrage aan de exploitatie en een bijdrage aan investeringen.

Vanuit de vermogenskamer is in 2019 € 51,2 miljoen (was in 2018 51,1 miljoen) beschikbaar gesteld aan de maatschappelijke kamer. Enerzijds is dit ten behoeve van de exploitatie en anderzijds voor de transformatie van het woningbezit. Van de bijdrage aan de exploitatie wordt € 1,8 miljoen besteed aan sociale interventies/leefbaarheid, € 14,5 miljoen is besteed aan huurkortingen ten opzichte van markthuurl, ca. € 14,2 miljoen aan meer onderhoud en € 5,6 miljoen aan extra beheer ten opzichte van de markt.

De bijdrage aan de transformatie zit voor € 8,4 miljoen in het onrendabel deel van de investeringen en voor € 6,7 miljoen in sloop.

Vastgoedkamer

Het realiseren van een efficiënte exploitatie en de transformatie van ons vastgoed vindt plaats in de vastgoedkamer. In de vastgoedkamer streeft Stadlander naar een marktconform rendement en marktconforme kosten. Vanwege onze maatschappelijke ambities is dit niet altijd wenselijk; we kiezen niet voor een maximaal rendement maar in plaats daarvan voor het geven van huurkortingen of het maken van extra beheerkosten. In die gevallen compenseert de maatschappelijke kamer de mindere opbrengsten of hogere uitgaven. In 2019 bedraagt het marktconforme rendement in de Vastgoedkamer € 81,6 miljoen (2018: € 78,9 miljoen). De marktconforme investeringen in de vastgoedkamer bedragen € 20,5 miljoen. De opbrengst vanuit verkoop bedraagt € 20,7 miljoen.

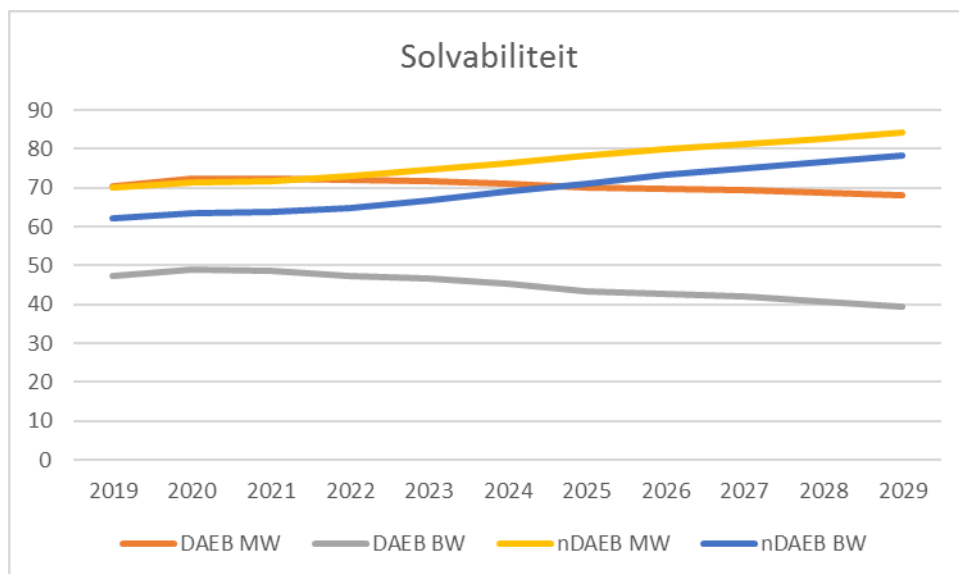
Vermogenskamer

Het behouden van de financiële continuïteit is de verantwoordelijkheid van de Vermogenskamer. Hierin bewaken we onze kasstromen; we zorgen dat we niet meer uitgeven dan beschikbaar is, zodat we borgbaar blijven voor het WSW. Ook sturen we in de Vermogenskamer op de gewenste ontwikkeling van ons vermogen en de verhouding tussen eigen en vreemd vermogen. Deze verhouding moet gezond zijn, zodat Stadlander financiële risico's kan opvangen.

De Vermogenskamer ontvangt dividend van de Vastgoedkamer. Dit wordt ingezet voor het behouden van financiële continuïteit, voor het aan de Vastgoedkamer beschikbaar stellen van budget voor het marktconforme deel van de investeringen, voor nieuwbouw en renovatie, en voor het beschikbaar stellen van maatschappelijk budget voor de Maatschappelijke kamer. Het marktconforme, ontvangen dividend bedraagt in 2019 uit exploitatie € 81,6 miljoen (was in 2018 € 78,9 miljoen). Daarnaast is € 20,7 miljoen ontvangen uit verkoop. De Vermogenskamer zet dit in voor de marktconforme investeringen van € 20,5 en voor het maatschappelijke budget voor de Maatschappelijke kamer van € 51,4 miljoen. Daarnaast lopen de aflossing van de leningen met € 0,5 miljoen, de betaling van de rentelasten (€ 15,7 miljoen) en de betaling van de vennootschapsbelasting (€ 14,3 miljoen) ook via de vermogenskamer.

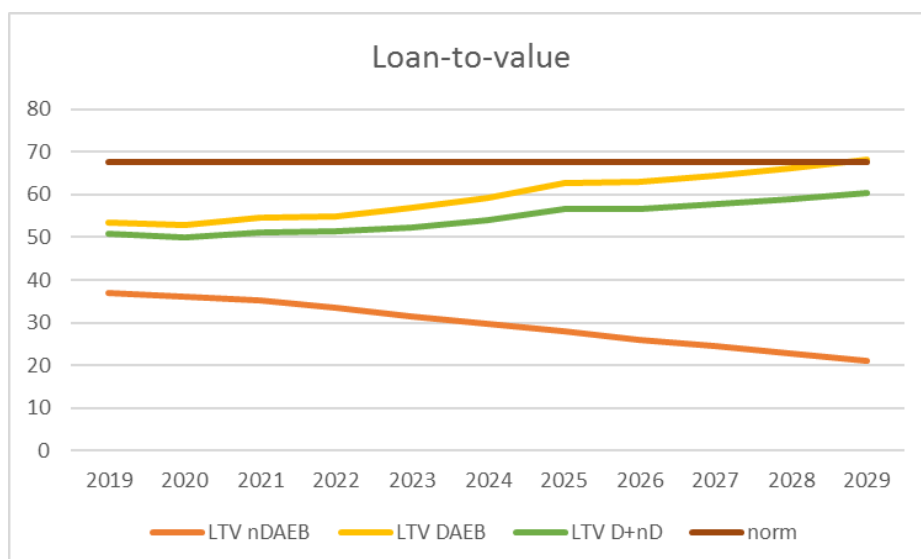
6.5 Financiële meerjarenprognose

Bij de vaststelling van het ondernemingsplan is gesteld dat Stadlander een financieel meer dan gezonde corporatie moet zijn. Om dit te meten is gesteld dat de belangrijkste financiële parameters 10% boven het door onze toezichthouders gestelde niveau moeten liggen. Het verwachte verloop van de solvabiliteit geeft het volgende beeld:



Voor de solvabiliteit wordt door de toezichthouders WSW en Aw een onderscheid gemaakt tussen de DAEB en de niet-DAEB tak. Voor de DAEB geldt een ondergrens van 20% en voor de niet-DAEB een ondergrens van 40% op basis van beleidswaarde. Aan beide wordt ruim voldaan. Wel is duidelijk dat naar de toekomst toe de solvabiliteit van de DAEB tak sterk afneemt vanwege de transformatie-opgave (jaarlijks 200 woningen sloop/nieuwbouw) gecombineerd met de energietransitie (jaarlijks 200 woningen renoveren naar CO2 neutraal)

Als meest kritisch geldt voor Stadlander de loan-to-value, de verhouding leningen ten opzichte van de bedrijfswaarde. In de begrotingsperiode van 10 jaar stijgt deze als gevolg van de opgave in transformatie (met name de energietransitie) van de huidige DAEB-portefeuille van 53,5% tot ca. 68,2% eind 2029. Hiermee wordt de intern gehanteerde norm van 67,5% (75% minus 10%) net overschreden. Voor de niet-DAEB-tak geldt dat er de komende jaren ruimte is om de leningen af te lossen wat een duidelijke verbetering van de loan-to-value met zich mee brengt. Deze is echter onvoldoende om de stijging bij de DAEB-tak te compenseren. De gezamenlijke loan-to-value blijft nog wel binnen de norm, maar de stijging is duidelijk. Het meerjaren beeld is als volgt:



6.6 Beoordeling door toezichhouders

In 2019 hebben het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) en de Autoriteit wonen (Aw) de financiële prestaties van Stadlander over 2018 en de prognoses voor 2019 - 2023 getoetst aan de hand van het gezamenlijk beoordelingskader. Begin 2019 zijn de prognoses getoetst en halverwege het jaar de verantwoordingsinformatie. Op beide onderdelen is een positieve beoordeling gegeven.

6.7 Sturen op kasstromen

Zoals hierboven al aangegeven heeft de waardering tegen marktwaarde in verhuurde staat tot een forse toename van de solvabiliteit geleid, wat niet wil zeggen dat Stadlander rijker is geworden. Ook is onzeker hoe de waardering zich de komende jaren gaat ontwikkelen. Onafhankelijk van de waarderingsrichtlijnen is het daarom belangrijk te zorgen dat er per saldo meer middelen binnen komen dan uitgegeven worden, sturen op kasstromen dus. Over 2019 heeft Stadlander een positieve operationele kasstroom gerealiseerd van € 16,0 miljoen. Daarnaast is er voor € 20,7 miljoen ontvangen uit verkopen en ruim € 31,7 miljoen geïnvesteerd in nieuwbouw en bestaande bouw. Per saldo een positief restant van € 5,0 miljoen. De komende jaren wordt met name in de DAEB voorraad veel geïnvesteerd (zowel in nieuwbouw als in energietransformatie), waardoor per saldo fors zal moeten worden bijgeleend.

Voor de komende jaren wordt het volgende beeld verwacht voor het DAEB bezit:

Meerjarenperspectief DAEB Bedragen x € 1.000	2020	2021	2022	2023	2024	totaal
markthuur	106.860	107.251	109.221	112.281	114.510	550.124
bijdrage aan betaalbaarheid	13.938	13.989	14.246	14.645	14.936	71.755
netto huur	92.922	93.262	94.975	97.636	99.574	478.369
personeelsuitgaven	-10.947	-11.170	-11.411	-11.689	-11.666	-56.883
overige bedrijfsuitgaven	-6.376	-5.795	-5.702	-5.580	-5.415	-28.868
onderhoud	-26.019	-29.534	-25.379	-26.801	-28.431	-136.164
leefbaarheid	-1.026	-1.030	-1.037	-1.050	-1.060	-5.203
sectorspecifieke heffingen	-11.495	-12.440	-12.962	-12.747	-13.156	-62.800
vennootschapsbelasting	-12.762	-6.139	-6.714	-6.727	-6.747	-39.089
renteuitgaven	-12.085	-11.083	-11.159	-11.114	-11.522	-56.963
operationele kasstroom	12.212	16.071	20.611	21.928	21.577	92.399
Investerings, bestaand bezit	-13.560	-15.465	-11.893	-15.789	-17.248	-73.955
operationele kasstroom na investeringen bestaand bezit (A)	-1.348	606	8.718	6.139	4.329	18.444
verkoopopbrengsten	38.124	12.518	12.887	12.492	13.140	89.161
investerings nieuwbouw	-16.441	-34.691	-41.316	-42.919	-48.832	-184.199
totaal kasstroom verkopen - investeringen (B)	21.683	-22.173	-28.429	-30.427	-35.692	-95.038
totaal vrije kasstroom (A+B)	20.335	-21.567	-19.711	-24.288	-31.363	-76.594
mutatie financiering/werkkapitaal	-20.335	21.567	19.711	24.288	31.363	76.594
saldo nihil	0	0	0	0	0	0

Deze cijfers zijn de begroting 2020-2029 zoals die in het najaar 2019 is opgesteld. Hierbij is uitgegaan van een jaarlijkse verjonging van het bezit met 200 nieuwbouwwoningen en het via renovatie 2050-proof maken van nog eens 200 woningen.

De totale negatieve vrije kasstroom ad € 76,6 miljoen zal de komende jaren moeten worden bijgeleend. Dit heeft een verslechtering van de kengetallen tot gevolg. Op basis van deze uitgangspunten is de huidige verwachting dat Stadlander op lange termijn onvoldoende middelen heeft om bij bestaand overheidsbeleid (verhuurderheffingen, vennootschapsbelasting en inflatievolgend huurbeleid) te kunnen voldoen aan het klimaatverdrag 2050.

Voor het niet-DAEB bezit van Stadlander zijn de verwachte kasstromen als volgt:

Meerjarenperspectief niet-DAEB Bedragen x € 1.000	2020	2021	2022	2023	2024	totaal
markthuur	13.682	14.105	14.657	15.109	15.415	72.966
bijdrage aan betaalbaarheid	1.785	1.840	1.912	1.971	2.011	9.517
netto huur	11.897	12.265	12.745	13.138	13.404	63.449
personeelsuitgaven	-1.328	-1.387	-1.448	-1.491	-1.512	-7.166
overige bedrijfsuitgaven	-654	-584	-590	-593	-596	-3.017
onderhoud	-3.262	-3.019	-3.256	-3.003	-2.628	-15.168
leefbaarheid	0	0	0	0	0	0
sectorspecifieke heffingen	-285	-292	-313	-306	-322	-1.518
vennootschapsbelasting	-1.825	-1.087	-1.114	-1.243	-1.424	-6.693
renteuitgaven	-1.833	-1.664	-1.526	-1.461	-1.344	-7.828
operationele kasstroom	2.710	4.232	4.498	5.041	5.578	22.059
Investerings, bestaand bezit	-22	-241	0	0	-3	-266
operationele kasstroom na investeringen bestaand bezit (A)	2.688	3.991	4.498	5.041	5.575	21.793
verkoopopbrengsten	118	184	59	25	54	440
investerings nieuwbouw	-3.702	-4.935	-3.378	-108	-547	-12.670
totaal kasstroom verkopen - investeringen (B)	-3.584	-4.751	-3.319	-83	-493	-12.230
totaal vrije kasstroom (A+B)	-896	-760	1.179	4.958	5.082	9.563
mutatie financiering/werkkapitaal	896	760	-1.179	-4.958	-5.082	-9.563
saldo nihil	0	0	0	0	0	0

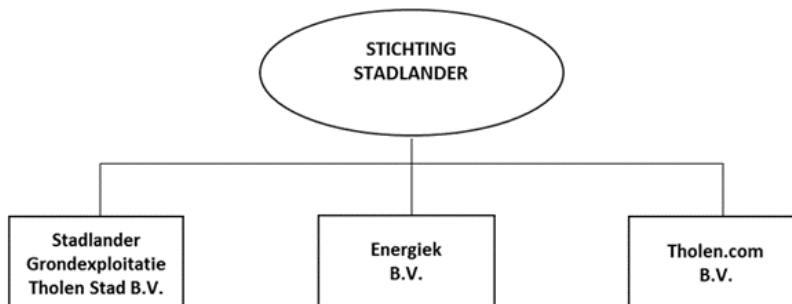
6.8 Treasury

Sinds de problematiek bij Vestia is veel aandacht uitgegaan naar de derivatenportefeuille. Ook Stadlander heeft ultimo 2019 swaps voor in totaal € 55 miljoen (ca. 11% van de leningenportefeuille is hiermee afgedekt). Hiervoor heeft Stadlander een volledige hedge, dit wil zeggen dat er geen open posities zijn waarmee Stadlander speculeert, maar dat de swaps alleen worden gebruikt om renterisico's te beperken. Vanwege de huidige lage rente is de marktwaarde van de derivatenportefeuille ca. € 4,1 miljoen negatief. Eind 2018 was dit nog € 6,2 miljoen negatief. De stijging heeft vooral te maken met de verkorting van de restant looptijd (€ 45 miljoen vervalt begin 2020). In 2019 zijn overigens geen nieuwe swaps aangetrokken.

De gemiddelde rentevoet van de leningenportefeuille van Stadlander is in 2019 gedaald naar 2,812% (was 3,108%) inclusief de derivaten. Exclusief derivaten bedroeg de gemiddelde rente eind 2019 2,781% (was 3,033%). De gemiddelde rentevaste looptijd van de leningenportefeuille, ook wel duration genoemd, is vanwege de nieuw aangetrokken leningen verhoogd van 13,85 naar 16,29 jaar. Stadlander heeft in 2019 voor € 45,0 miljoen aan fixe-leningen afgesloten ter herfinanciering van aflopende leningen en er is voor € 9,1 miljoen aan leningen overgenomen van WSG. Daarnaast is ten opzichte van eind 2018 € 4,5 miljoen afgelost op leningen met variabele hoofdsom.

6.9 Nevenstructuur

De verbindingenstructuur ziet er eind 2019 als volgt uit:



Stadlander is 100% aandeelhouder van deze vennootschappen. In de statuten en het Verbindingenstatuut van Stichting Stadlander is het bestuur, het toezicht en de governance uniform geregeld voor zowel Stadlander zelf als voor de dochtermaatschappijen. In 2019 zijn er geen wijzigingen geweest.

Stadlander Grondexploitatie Tholen Stad B.V.

Deze vennootschap is in juli 2010 opgericht en heeft ten doel het participeren in de ontwikkeling van drie projecten in Tholen. Door middel van deze BV participeert Stadlander als vennoot voor 1/3^e deel in de resultaten van de Grondexploitatie Tholen Stad V.O.F. Indien de middelen van de Grondexploitatie B.V. ontoereikend zijn, komen de verplichtingen ten laste van Stadlander. Elke vennoot heeft in 2015 € 3,5 miljoen bijgestort als aanvulling op de opgelopen tekorten en ter financiering van de lopende grondexploitatie. In 2019 zijn geen aanvullende stortingen gedaan.

Energiek B.V.

In deze vennootschap worden de investeringen ondergebracht die gericht zijn op verlaging van het energieverbruik. De kosten van deze duurzame installaties worden via de servicekosten aan de huurders doorberekend (rekening houdend met het 'niet meer dan anders'-principe). In 2019 zijn geen nieuwe duurzame installaties in gebruik genomen.

Tholen.com B.V.

Per 2 januari 2015 is deze vennootschap overgenomen van ROM Projecten B.V. Afgezien van een grondpositie in deze vennootschap vinden er verder geen activiteiten meer plaats.

6.10 Deelneming

Stichting Woonwagengebeheer Zuid-West Nederland

Op 25 oktober 2000 is door een achttal corporaties de Stichting Woonwagengebeheer West-Brabant opgericht. Sinds de overname van standplaatsen en woonwagens in Zeeland is de naam in 2009 gewijzigd in Stichting Woonwagengebeheer Zuid-West Nederland.

Het doel van de stichting is tweeledig:

1. woonwagengebeheer en woonwagens in eigendom te verkrijgen, vervreemden dan wel te belasten met (beperkte) zakelijke of persoonlijke rechten, waaronder met name ook begrepen het verhuren van standplaatsen en huurwoningwagens;
2. de haar in eigendom toebehorende woonwagengebeheer en woonwagens te beheren en een goed beleidsmatig beheer te voeren.

Het huisvesten van deze doelgroep vereist zijn specialisme. Door met meerdere toegelaten instellingen deel te nemen in deze stichting worden deskundigheid en financiële risico's beter gewaarborgd. De deelname is dus niet alleen duurzaam, maar staat ook ten dienste van de eigen werkzaamheid. Deze verbinding komt niet in aanmerking voor consolidatie omdat er geen sprake is van een economische eenheid, maar slechts van een duurzame financiële band. In 2019 omvat de stichting 13 corporaties uit West-Brabant, de regio Midden- en Noord-Zeeland en exploiteert 260 standplaatsen en 50 huurwoningwagens.

Wat betreft de exploitaties van de locaties is het uitgangspunt dat het exploitatieverlies "betaald" wordt uit de bijdrage(n) van gemeenten of corporaties die bij overdracht van woonwagengebeheerlocaties meekomen. Deze worden in de balans als voorziening opgenomen. Mochten er toch verliezen optreden dan kan van de corporaties een bijdrage gevraagd worden. In 2019 is geen bijdrage van de leden gevraagd.

6.11 Tot slot: impact Covid-19

In maart 2020 is de impact van het Covid-19 virus op Nederland en de rest van de wereld groot geworden. Niet langer is er vooral sprake van gezondheidsrisico's, inmiddels is de samenleving tijdelijk ontwricht en lijkt een economische recessie onafwendbaar. Met name de ontwrichting van de samenleving is zorgwerkend voor de samenleving als geheel, onze huurders en onze organisatie.

De impact van het COVID-19 virus betekent dat wij onze bedrijfsprocessen hebben aangepast en afgestemd op de door het RIVM en de Rijksoverheid afgegeven richtlijnen en maatregelen. Nieuwe richtlijnen en ontwikkelingen monitoren we continu en volgen we op. Onze maatregelen zijn erop gericht om de gezondheid van onze medewerkers, huurders en relaties te beschermen en waar mogelijk de dienstverlening aan onze huurders te continueren.

De grootste risico's van het Covid-19 virus voor ons lijken op dit moment waardedaling van activa, vertraging van bouw- en renovatietrajecten, betalingsproblematiek bij huurders, uitstel van onderhoud, langere leegstand van verhuurde eenheden en uitval van medewerkers. Dat lijken voornamelijk geen factoren die kunnen leiden tot een bedreiging van de bedrijfscontinuïteit.

Gezien ons bedrijfsmodel liggen continuïteitsproblemen niet direct voor de hand om de volgende redenen:

- De huurstromen zijn omvangrijk en goed gespreid, wij zien op dit moment nog geen materiële impact op de inning van huren;
- Het onroerend goed is normaal gesproken courant en waardevast en zijn voor onze kasstromen niet afhankelijk van verkopen;
- De financiële ratio's zijn goed en bieden de vereiste veiligheidsbuffers.

Daarnaast hebben we niet direct te maken met een liquiditeitsrisico. Aantrekken van liquiditeiten bij de sectorbanken BNG/NWB is nu en naar verwachting komend jaar ook geen probleem. Ook een rentestijging heeft op korte termijn geen significante invloed op de kasstromen van Stadlander.

Zo nodig kan getemporiseerd worden in onderhouds- en investeringsuitgaven om de uitgaande kasstroom en verzwaring van de financieringslast te beperken. Ook zijn er mogelijkheden om de flexibele of variabele kosten te verlagen. Daar waar noodzakelijk zullen wij ook gebruik maken van de maatregelen die de rijksoverheid heeft afgekondigd om de economische gevolgen te beperken.

Op dit moment hebben we vooral aandacht voor crisismanagement en is het nog te vroeg voor een gedetailleerde impactanalyse. Voornamelijk verwachten wij niet dat dit invloed heeft op de financiële continuïteit van Stadlander.

Waar in het jaarverslag een blik vooruit beschreven is op basis van de verwachtingen voor 2020, zijn deze beschreven zoals die waren voordat het COVID-19 virus in Nederland uitbrak.

7. Verklaring van het bestuur

Het bestuur van Stichting Stadlander verklaart dat alle middelen zijn besteed in het belang van de volkshuisvesting.

Bergen op Zoom, 21 april 2020

Dhr. drs. M.W.J.F. van der Steen
Bestuurder

8. Jaarverslag 2019 van de Raad van Commissarissen

8.1 Inleiding

Het jaar 2019 was een bijzonder jaar voor bestuur, directie, medewerkers en interne toezichthouders van Stadlander. Onder de bezielende leiding van een gepassioneerd volkshuisvester groeide Stadlander uit tot wat zij is geworden na de fusie in 2011. Als slot van een proces van selectie en voorbereiding vond in juni de bestuurswisseling plaats. Na het interne afscheid van Ton Ringersma, was op 20 juni 2019 het moment daar om op een inspirerend afscheidssymposium letterlijk de sleutel over te dragen aan Marc van der Steen. Eind 2019 heeft de nieuwe bestuurder, na een uitgebreide kennismaking met de medewerkers, belanghouders, huurdervertegenwoordigers en commissarissen, zijn bevindingen gedeeld en de eerste krijtlijnen geschetst van zijn visie op Stadlander in de komende jaren. Het is geen toeval dat tegelijkertijd vanuit de organisatie zelf het ondernemingsplan wordt herijkt en geactualiseerd. Een goede gelegenheid om de ambities, taakopvatting en doelstellingen van Stadlander voor de komende jaren in gezamenlijkheid vast te leggen.

Een bestuurswissel vraagt een zorgvuldige aanpak, tegelijkertijd gaat de dienstverlening aan huurders gewoon door. Dagelijks werken de medewerkers van Stadlander aan het realiseren van volkshuisvestelijke doelen. De raad volgt de voortgang van de prestaties van de organisatie op dit gebied op de voet en bespreekt deze ook met de huurdersvertegenwoordigers. De raad heeft wederom veel waardering voor de inspanningen die zijn geleverd door de organisatie in 2019. Vol vertrouwen ziet de raad de toekomst tegemoet. Er zullen duidelijke keuzes gemaakt moeten worden over de koers en taakopvatting van Stadlander en de inzet van de daarvoor beschikbare financiële middelen. Tegelijkertijd nemen de uitdagingen die vanuit de lokale samenleving op de corporatie en de medewerkers afkomen niet af. Een uitdagend spanningsveld waarin we ons blijven inzetten om de huurder centraal te stellen en verankerend en duurzaam te werken.

De Raad van Commissarissen (hierna RvC of raad) van Stadlander hecht daarbij groot belang aan een deugdelijk bestuur, een goed toezicht op het bestuur en het afleggen van verantwoording over het uitgevoerde toezicht.

In dit jaarverslag zet de RvC de volgende zaken uiteen:

- De visie op en uitvoering van het toezicht (9.2)
- Commissies, vergaderingen en overleggen van de RvC (9.3)
- Invullen van de klankbordrol (9.4)
- Invullen van de rol van werkgever van de bestuurder (9.5)
- De samenstelling van de RvC (9.6)
- Bijdrage van de RvC aan de externe legitimering van Stadlander (9.7)
- Verklaring RvC (9.8)

8.2 De visie op en uitvoering van het toezicht

8.2.1 Reikwijdte van de taak van de RvC

Stadlander heeft de rechtsvorm stichting. Deze stichting heeft één bestuurder en een RvC met zeven leden. De raad werkt met de volgende kernopdracht: het stimuleren en bewaken dat het bestuur en de organisatie de goede volkshuisvestelijke producten en diensten leveren tegen aanvaardbare kosten en risico's. Dit met voldoende inbreng van de relevante belanghouders en met inachtneming van alle relevante wettelijke en interne spelregels. Kortom, de raad bewaakt de continuïteit, reputatie, legitimiteit, doelmatigheid en rechtmatigheid van het handelen van het bestuur, van de organisatie en van zichzelf. De raad onderkent daarbij vier rollen: de rol van werkgever, van toezichthouder, van klankbord en is aanspreekbaar voor belanghouders.

Taak volgens statuten

De RvC heeft als statutaire taak om toezicht te houden op het beleid van het bestuur en de algemene gang van zaken bij Stadlander. Daarnaast staat de RvC het bestuur met raad ter zijde en is hij de formele werkgever van de bestuurder. De raad onderschrijft statutair de Governancecode voor woningcorporaties en is verplicht deze code na te leven.

De verantwoordelijkheden van de bestuurder zijn verwoord in de statuten. De bestuurder is statutair belast met het besturen van de stichting en het leiding geven aan de werkzaamheden van de stichting. Het bestuur is zodoende verantwoordelijk voor de beleidsvorming en -realisatie en de dagelijkse gang van zaken binnen Stadlander. In het door de raad goedgekeurde bestuursreglement is bepaald op welke wijze daaraan in de praktijk invulling wordt gegeven. Verder worden in het bestuursreglement de omgang met het directieteam, de vervanging van de bestuurder bij afwezigheid en de gedragsregels voor de bestuurder omschreven.

Nevenstructuren

Stichting Stadlander had in 2019 een drietal nevenstructuren. Dit zijn Stadlander Energiek BV, Stadlander Grondexploitatie Tholen Stad BV en Tholen.com BV. Alle drie BV's zijn nevenstructuren van Stichting Stadlander, die het moederbedrijf is.

De raad heeft een verbindingsstatuut goedgekeurd, waarin de sturing, de verslaglegging en de governance van verbindingen is beschreven. In de statuten van Stichting Stadlander is bepaald dat alle besluiten die het bestuur neemt als aandeelhouder en/of bestuurder van een BV, aan de goedkeuring van de raad van Stichting Stadlander zijn onderworpen als die besluiten ook bij de Stichting Stadlander zelf aan goedkeuring zouden zijn onderworpen. In de statuten van de betreffende BV's is bovendien een gelijke lijst van besluiten met goedkeuringsvereisten opgenomen als in die van Stichting Stadlander, met dien verstande dat de algemene vergadering van aandeelhouders deze besluiten dient goed te keuren, met uitzondering van die besluiten die een zuiver volkshuisvestelijk karakter hebben en slechts binnen de toegelaten instelling genomen kunnen worden.

8.2.2 Toezicht- en toetsingskader

Het waarmaken van de missie en volkshuisvestelijke opgave van Stadlander vraagt om goed bestuur en toezicht. De raad ziet erop toe dat het bestuur de maatschappelijke opgave op het gebied van wonen voor de lokale samenlevingen goed in beeld heeft. Een gezamenlijke visie van de raad en het bestuur op de maatschappelijke rol en opdracht van de corporatie is een voorwaarde voor goed onderling samenspel. De raad houdt gepaste afstand van de dagelijkse bedrijfsvoering. Wel ziet de raad erop toe dat er in de organisatie sprake is van voldoende *checks and balances* en een bedrijfscultuur heerst waarin de kernwaarden worden nageleefd en men elkaar daarop durft aan te spreken. De raad beperkt zich niet tot een tweegesprek met de bestuurder, maar voert ook het gesprek met de relevante professionals uit de organisatie en met belanghouders teneinde verbinding te maken om een goed beeld van de besturing en legitimering te krijgen.

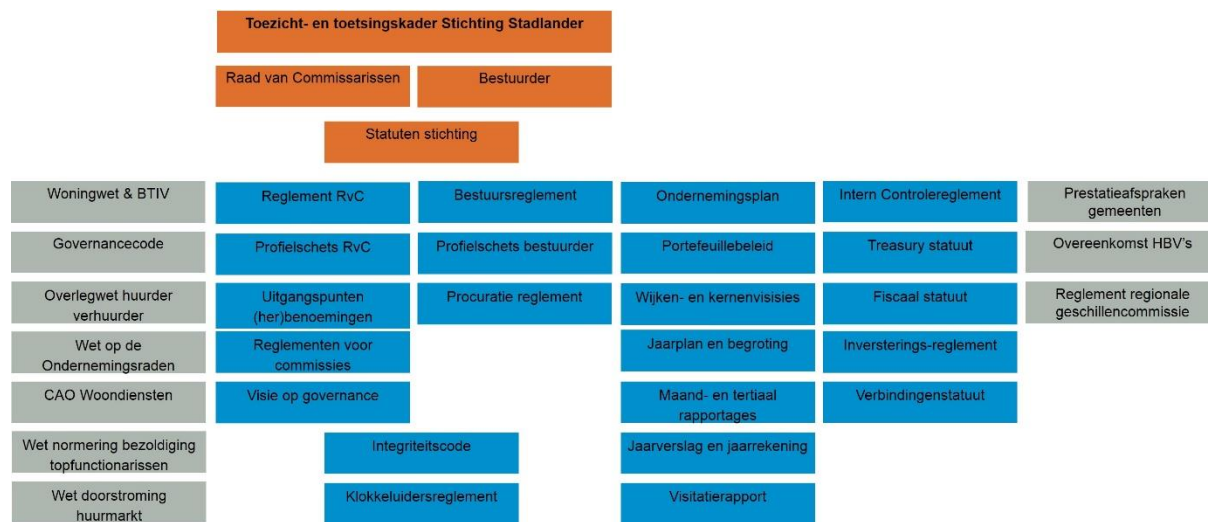
Driekamermodel

Het driekamermodel heeft een belangrijke plaats in de besturing van Stadlander. De bestuurder, directie en werkorganisatie maken afwegingen waarin zowel de maatschappelijke, vastgoed-, als financiële waarde wordt betrokken. Ook wordt in die afweging de bijdrage aan de ondernemingswaarden van de organisatie getoetst: de huurder centraal, verankering en duurzaam.

De toezichtvisie van de raad is bovendien gebaseerd op waardengericht toezicht. Naast aandacht voor inhoudelijke agendastukken en de hierboven beschreven afwegingen (het), besteedt de raad ook aandacht aan de verhoudingen (wij) en de houding die elke toezichthouder met zich meebrengt (ik). Waardengericht toezicht - het hanteren van de drie dimensies: het, wij, ik - vereist een open cultuur waarin mensen elkaar kunnen en durven aanspreken en goed ontwikkelde soft-skills (luisteren, inlevingsvermogen, nieuwsgierigheid). In de jaarlijkse zelfevaluatie en permanente educatie is daar dan ook aandacht voor.

Toezicht- en toetsingskader

Het toezichtkader omvat de spelregels die de raad bij het uitoefenen van haar taken volgt. Het toetsingskader biedt inzicht in de prestatievelden, koers en normen van de corporatie. Het kader bestaat uit een bestuurs- en beheersingsinstrumentarium en vormt de meest concrete en meetbare uitwerking van het toezichtkader en de toezichtvisie. Het toezichtkader van Stadlander bevat de volgende onderdelen:



In 2019 heeft de raad zowel dit toezicht- en toetsingskader gebruikt bij haar afwegingen, het nemen van besluiten, en het beoordelen van bestuursvoorstellen.

8.2.3 Informatievergaring

Om de vier rollen van de raad goed in te kunnen vullen is er informatie nodig. De bestuurder heeft een brengplicht van deze informatie richting de raad en zo ook de controller. De raad heeft een haalplicht, niet alleen richting de organisatie, maar ook richting belanghouders. De raad komt op verschillende manieren aan informatie om haar taken uit te oefenen.

Ter verkleining van de per definitie aanwezige informatieachterstand van de commissarissen ten opzichte van het bestuur is de "Trias Controlica" bedacht. De controller functioneert daarbij als waarschuwende kracht en rapporteert driemaal per jaar rechtstreeks aan de raad over de geleverde prestaties en de risico's in de organisatie. Bij deze rapportage van de controller stuurt de bestuurder een reactie mee, verder is er geen invloed op de rapportage. Daarnaast bewaakt de controller de naleving van de vastgestelde interne regels en heeft hij de bevoegdheid om zich direct tot de raad te richten indien hij dit noodzakelijk acht.

Op de reguliere vergaderingen wordt veel informatie gedeeld, zowel over voorbereide agendapunten, als over actualiteiten, in schriftelijke vorm en in de bespreking ter plaatse. In het algemeen zijn de bestuurder, de bestuurssecretaris, de controller en het voltallige directieteam bij de vergaderingen van de raad aanwezig. Belangrijke stukken van derden, zoals rapportages en beoordelingen van de Autoriteit woningcorporaties en het jaarverslag van de Regionale Klachtencommissie worden doorgestuurd naar de leden van de raad. Verder onderhoudt de raad zelf contacten met instanties als huurdersvertegenwoordigingen, de ondernemingsraad en de externe accountant.

Bij thema- en studiebijeenkomsten zijn naast de genoemde deelnemers meerdere medewerkers van Stadlander aanwezig. Tijdens een themabijeenkomst in april werd er een update gegeven van de strategische oriëntatie en omgevingsanalyse voor het ondernemingsplan. In een separate bijeenkomst in september heeft de RvC stilgestaan bij zijn rol in de strategiebepaling en de nieuwe bestuurder enkele kaders meegegeven. Ook in september bezocht de RvC de gemeente Tholen voor een toelichting van de gemeentearchivaris op de historie van 'het eiland'. De studiebijeenkomst in oktober was voor zowel RvC als OR, huurdersbelangenverenigingen en directieteam. Tijdens deze bijeenkomst stond het ondernemingsplan 2020-2021 centraal. Ook vond in oktober de gebruikelijke

bijeenkomst met de belanghouders van Stadlander plaats. Aanwezig werden bijgepraat over de stand van zaken van het ondernemingsplan, de dienstverlening en duurzaamheid.

Er vonden twee regionale netwerkbijeenkomsten plaats met collega-corporaties uit West-Brabant en Zeeland (5 juni en 6 november 2019). In deze bijeenkomsten werden actuele aangelegenheden ("De veranderende woningmarkt en de rol van woningcorporaties" en "De gevolgen van de aanwijzing als Organisatie van Openbaar Belang") besproken en praktijkervaringen met elkaar uitgewisseld. Enkele commissarissen namen deel aan een bijeenkomst voor RvC's en bestuurders die in het Lenteverband werd georganiseerd; een aantal corporaties die een netwerk met elkaar hebben gevormd. Ook bezochten leden van de raad netwerkbijeenkomsten van de VTW, bijvoorbeeld over het thema duurzaamheid.

Naast deze activiteiten voor de gehele raad hebben de voorzitter en minimaal twee leden van de raad tweemaal overlegd met de ondernemingsraad, zonder bijzijn van de bestuurder. De huurdercommissarissen hebben drie keer overleg gehad met de Huurderbelangenvereniging, ook zonder bijzijn van de bestuurder.

8.2.4 Toezicht op risicobeheersing

Stadlander besteedt structureel aandacht aan risicobeheersing en zet daartoe beheersingsmaatregelen in. Uitgangspunt daarbij is dat de risicobeheersingsmaatregelen zoveel mogelijk in de processen worden opgenomen. In alle investeringsvoorstellen die de raad goedkeurt zijn risico-inschattingen opgenomen, en bij de begroting worden risico's en scenario's behandeld. Ook behandelt de controller in zijn viermaandelijke rapportage aan de raad actuele risico's inzake de realisatie van de doelen uit het ondernemingsplan. Op verzoek van de RvC wordt in het eerste kwartaal 2020 door de afdeling Control een nieuw plan gemaakt voor risicomangement in de organisatie die als basis zal dienen voor het interne controleplan 2020/2021.

8.3 Commissies, vergaderingen en overleggen van de RvC

8.3.1 Reguliere vergaderingen

De RvC is in het afgelopen jaar op verschillende momenten en in verschillende samenstellingen bijeengekomen:

6 x reguliere vergadering	1 x zelfevaluatie
2 x gesprek met de OR	2 x themabijeenkomst
3 x remuneratie commissie	2 x audit commissie
3 x gesprek met de huurderverenigingen	2 x PE-bijeenkomst
2 x vastgoedcommissie	

De belangrijkste besluiten die de RvC heeft genomen staan in onderstaande tabel samengevat:

Datum	Onderwerp	Ter
30.01.2019	Vergoedingen commissarissen 2019	Besluitvorming
	Bemensing commissies RvC 2019	Besluitvorming
	Rooster van toe- en aftreding, relevante nevenfuncties	Besluitvorming
	Vergaderschema 2019	Besluitvorming
	Conformereren aan integriteitscode	Besluitvorming
	Offerte voor evaluatie Volkshuisvestingsraad Zuidwest	Besluitvorming
	Investeringsvoorstel Vechtstraat e.o. te Bergen op Zoom	Goedkeuring
	Bestuursreglement	Goedkeuring
	Aedes benchmark	Informatie
	17.04.2019	Accountantsverslag 2018
Verslag Audit commissie 9 april 2019		Bespreking
Jaarrekening en jaarverslag 2018		Vaststelling
Jaarrekening 2018 nevenstructuren		Vaststelling
Aanwijzen speerpunten interim controle		Besluitvorming
Aanpassing reiskostenvergoeding commissarissen		Besluitvorming

	Besluitvorming benoeming bestuurder Stadlander	Besluitvorming
	Barometer 1 ^e kwartaal 2019	Bespreking
29.05.2019	Accountantsverslag 2018	Bespreking
	Verlenen decharge vertrekkende bestuurder	Besluitvorming
	Evaluatieonderzoek Volkshuisvestingsraad Zuidwest	Besluitvorming
	Aanpassing bestuursreglement	Besluitvorming
	Barometer 1 ^e tertiaal 2019	Bespreking
26.06.2019	Voortgang Volkshuisvestingsadviesraad ZuidWest	Bespreking
	Uitgangspunten begroting 2020	Vaststelling
	Investeringsvoorstel Flat Gageldonk Bergen op Zoom	Goedkeuring
	Investeringsvoorstel Flat Wierlaan Bergen op Zoom	Goedkeuring
	Rol Vastgoedcommissie	Bespreking
	Uitgangspunten herbenoemingsprocedure	Vaststelling
09.10.2019	Herbenoeming commissarissen RvC Stadlander	Bespreking
	Besluitvorming herbenoeming mevr. A.C. de Bruijn per 01-02-2020	Besluitvorming
	Reglement Vastgoedcommissie	Vaststelling
	Notulen Vastgoedcommissie	Informatie
	Barometer 2 ^e tertiaal 2019	Bespreking
	Reflectie kennismakingsgesprekken medewerkers en HBV's	Informatie
	Input voor de remuneratiecommissie	Bespreking
27.11.2019	Bemensing commissies RvC 2020	Vaststelling
	Rooster van toe- en aftreding, relevante nevenfuncties	Vaststelling
	Werving- en selectie nieuwe commissaris	Besluitvorming
	Aftrap visitatie 2020	Besluitvorming
	Begroting 2020 – 2029 Stadlander	Goedkeuring
	Begroting 2020 Energiek BV	Goedkeuring
	Treasury jaarplan 2020	Goedkeuring
	Desinvesteringsvoorstel: Locatie Zuneha, Halsteren	Goedkeuring

Naast deze wisselende agenda onderwerpen, staan ook een aantal vaste onderwerpen op de agenda: het actualiteitsverslag, Stadlander in de media en ander relevante berichten, mededelingen en ingekomen stukken.

8.3.2 Interne en externe controle

De raad is actief betrokken bij de selectie van de accountant en de aanstelling van de controller. De raad heeft in 2011 aan PwC de opdracht verstrekt voor de jaarrekeningcontrole. De opdracht is tot nu toe jaarlijks verlengd. Op basis van de Governance Code Woningcorporaties mag PwC uiterlijk 10 jaar de controlerend accountant blijven. Stadlander krijgt in 2020 de status Organisatie van Openbaar Belang (OOB). Vanaf dat moment gaat een wettelijke roulatieplicht voor de accountant gelden. Ondanks de tevredenheid over PwC als controlerend accountant zal Stadlander in 2020 het traject in gaan voor de selectie van een nieuwe accountant aangezien we het belang onderschrijven van een roulatie na maximaal 10 jaar.

De accountant neemt regulier deel aan de auditcommissie-vergaderingen en de RvC-vergadering over de jaarrekening. Jaarlijks geeft de raad speerpunten voor de controle mee aan de accountant. Voor 2019 waren dat:

Het systeem van afrekening van de servicekosten; deze verwerking heeft een rechtstreekse invloed op de huurderstevredenheid.

De betalingsorganisatie; systeem met grote financiële belangen in de organisatie.

De aanstelling en de beoordeling van de controller is arbeidsrechtelijk een taak van de bestuurder. De raad heeft een intern controlereglement vastgesteld. Daarin is formeel geregeld dat de raad altijd actief wordt betrokken bij aanstelling en beoordeling van de controller, en dat ontslag of inhoudelijke wijziging van de functie van de controller vooraf moet worden goedgekeurd door de raad. Ook is daarin opgenomen dat de controller toegang heeft tot alle informatie van Stadlander. In het controlereglement zijn tevens over dezelfde

onderwerpen afspraken gemaakt voor de medewerkers AO/IC die de controller ondersteunen. De controller heeft de afgelopen jaren ook een andere corporatie ondersteund, na goedkeuring van de voorwaarden waaronder dat zou plaatsvinden door de RvC. In 2019 is deze ondersteuning beëindigd.

De controller is steeds aanwezig bij de vergaderingen van de raad en rapporteert driemaal per jaar via de Barometer direct aan de raad over de prestaties binnen Stadlander. Daarnaast heeft de controller zelf rechtstreeks toegang tot de leden, en kunnen de leden desgewenst contact opnemen met de controller. Leden van de raad maken actief gebruik van dit recht.

De accountant en de controller stemmen hun werkzaamheden onderling af in het kader van de *single audit* gedachte. Door de controller wordt jaarlijks een intern controleplan opgesteld, waarin wordt aangegeven welke onderwerpen door de controller nader worden bekeken. Dit controleplan wordt besproken in de auditcommissie en de RvC vergadering. De uitkomsten van alle interne controles worden door de controller gerapporteerd aan het bestuur en de raad.

8.3.3 Commissies

De raad kent sinds dit jaar vier vaste commissies. Naast de remuneratiecommissie, de auditcommissie en de commissie jaarverslag is in 2019 de vastgoedcommissie opgericht. Deze vaste commissies doen het voorwerk voor de behandeling van de onderwerpen tijdens de RvC-vergaderingen. In de commissievergadering wordt dieper ingegaan op specifieke onderwerpen, waarna de commissie onafhankelijk adviseert aan de voltallige raad.

De remuneratiecommissie doet voorstellen aan de raad voor de benoeming, de beoordeling, de beloning en de arbeidsvoorwaarden van de bestuurder. In 2019 bestond de commissie uit mevrouw Brouwer (voorzitter), mevrouw De Bruijn, mevrouw Corsmit en de heer Verpaalen. De commissie komt jaarlijks minimaal tweemaal bijeen: in het begin van het jaar om de doelstellingen voor de bestuurder vast te stellen en na afloop van het jaar om het functioneren van de bestuurder te beoordelen.

De auditcommissie vervult een afstemmende en voorbereidende rol bij onderwerpen van financiële aard. Tijdens de bijeenkomsten van de auditcommissie wordt dieper ingegaan op te behandelen onderwerpen. Daarnaast worden in de auditcommissie financiële onderwerpen besproken die (nog) niet gereed zijn voor behandeling tijdens een RvC-vergadering. De auditcommissie vervult op deze wijze een adviserende rol richting de bestuurder op een meer verdiepende wijze dan tijdens de RvC-vergaderingen.

De auditcommissie bestond in 2019 uit de heren Tevel (voorzitter) en Cloudt en mevrouw Brouwer. Verder zijn normaliter de bestuurder, de controller, de directeur bedrijfsdiensten en de teamleider financiële administratie bij de vergaderingen aanwezig. De auditcommissie kwam in 2019 tweemaal bijeen. Op de agenda stonden de gebruikelijke stukken rondom jaarrekening, begroting en accountantscontrole. Met de accountant is uitgebreid gesproken over de bevindingen naar aanleiding van de controle van de jaarrekening, alsmede over de speerpunten van het controleplan.

De commissie jaarverslag verzorgt de opzet en de samenstelling van het jaarverslag van de raad. Zij wordt daarbij ondersteund door de controller en de bestuurssecretaris. Deze commissie bestond in 2019 uit de heren Cloudt (voorzitter) en Van der Post en mevrouw De Bruijn. In onderlinge afstemming hebben zij de teksten voor het voorliggende jaarverslag opgesteld.

Nieuw in 2019 is de vastgoedcommissie. Deze commissie levert met name op strategisch niveau advies aan de raad omtrent alle activiteiten met betrekking tot gebieds- en vastgoedontwikkeling en vastgoedsturing. Daarbij is er ook nadrukkelijk aandacht voor de met deze activiteiten samenhangende risico's en de rol van klankbord naar bestuur en directie. Aangezien de vastgoedcommissie niet wordt benoemd in de Woningwet is er de komende jaren ruimte voor een meer definitieve invulling van de activiteiten van de vastgoedcommissie. Namens de raad hebben de heer van der Post (voorzitter), de heer Cloudt en mevrouw Corsmit zitting in deze commissie. Namens de organisatie schuiven naast

de bestuurder de directeur vastgoed, directeur bedrijfsdiensten en de controller ook de manager vastgoed en de portefeuillemanager aan. Op de eerste inhoudelijke vergadering zijn de uitgangspunten van het portefeuilleplan aan de orde gekomen en de vertaling van deze plannen in de wijken- en kernvisie. Daarnaast is gesproken over de positie van een aantal gebiedsontwikkelingen zoals Gageldonk en Fort Zeekant in Bergen op Zoom in relatie tot deze visies.

Naast de vier vaste commissies kent de raad de mogelijkheid om tijdelijke commissies samen te stellen. Er is in 2019 door de raad een tijdelijke commissie ingesteld voor de selectie van een nieuwe commissaris. De eerste termijn van mevrouw De Bruijn verloopt per 1 februari 2020. Aangezien haar herbenoeming niet plaatsvindt, heeft de RvC - in overleg met de HBV's - de werving van een huurdercommissaris opgestart. De commissie bestond uit mevrouw Brouwer (voorzitter), de heer Verpaalen en mevrouw Corsmit.

8.4 Invullen van de klankbordrol

De raad heeft ook een klankbordfunctie richting in eerste instantie de bestuurder. Zij denkt actief mee over de koers en ontwikkelingen die het functioneren van de organisatie kunnen beïnvloeden. Nadrukkelijk betreft deze klankbordrol niet alleen de koers en kernvraag, maar wordt deze door de leden van de raad ook breder opgevat. Aan de advies- of klankbordrol geeft de raad uitvoering tijdens reguliere vergaderingen en daarbuiten tijdens themabijeenkomsten, gewijd aan specifieke onderwerpen. Vanuit deze rol is de raad in 2019 vooral betrokken bij de evaluatie van de Volkshuisvestelijke adviesraad, de start van de nieuwe bestuurder bij de organisatie en meermaals vervulde de raad de klankbordrol in zowel proces als inhoud van de strategische oriëntatie en het ondernemingsplan.

8.5 Invullen van de rol van werkgever van de bestuurder

8.5.1 Bezoldiging van de bestuurder

Bezoldiging bestuurder A.B. Ringersma	2019	2018
Salarisklasse	G	
Overgangsrecht van toepassing	Ja	
Ingangsdatum benoeming	1-10-2005	
Einddatum benoeming	1-7-2019 (met pensioen)	
Aantal dagen in dienst	181	365
Vaste salarislasten	€ 84.145	€ 177.676
Eenmalige salarislasten	€ 0	€ 0
Fiscale bijtelling dienstauto	€ 1.699	€ 3.397
Werkgeverspremie pensioenvoorziening (loon betaalbaar op termijn)	€ 11.453	€ 22.665
Compensatie pensioenaftopping	€ 3.678	€ 10.046
Totale bezoldiging	€ 100.975	€ 213.784

Bezoldiging bestuurder M.W.J.F. van der Steen	2019	2018
Salarisklasse	G	
Overgangsrecht van toepassing	Nee	
Ingangsdatum benoeming	1-6-2019	
Einddatum benoeming	1-6-2023 (herbenoembaar)	
Aantal dagen in dienst	214	0
Vaste salarislasten	€ 85.867	€ 0
Eenmalige salarislasten	€ 0	€ 0
Fiscale bijtelling dienstauto	€ 803	€ 0
Werkgeverspremie pensioenvoorziening (loon betaalbaar op termijn)	€ 12.836	€ 0
Compensatie pensioenaftopping	€ 0	€ 0
Totale bezoldiging	€ 99.506	€ 0

Nevenfuncties

Bestuurder M.W.J.F. van der Steen: Stichting Industrieel Erfgoed Bergen op Stoom (voorzitter), Geschiedkundige Kring van Stad en Land Bergen op Zoom (algemeen bestuurslid).

Bestuurder A.B. Ringersma: geen

In 2019 is geen sprake geweest van tegenstrijdige belangen met betrekking tot de bestuurders zoals bedoeld in de governance code.

Permanente Educatie

Het toezicht houden op een corporatie in een snel veranderende maatschappij vraagt om actuele kennis en vaardigheden. De heer M.W.J.F. van der Steen heeft in 2019 51,5 PE-punten behaald. Dit draagt bij aan de 108 punten die per drie jaar behaald moeten worden.

8.6 De samenstelling van de RvC

8.6.1 Samenstelling & rooster van aftreden

De raad bestaat uit zeven leden. De maximale zittingsduur voor een lid is tweemaal vier jaar. In het overzicht op de volgende pagina is de samenstelling van de raad per 31 december 2019 weergegeven, inclusief de hoofd- en relevante nevenfuncties van de leden. De samenstelling van de raad is conform de profielschets zoals deze is verwoord in het reglement Raad van Commissarissen Stadlander. Het reglement is te vinden op de website.

In 2019 was er één mutatie in de raad. Per 1-1-2019 is de heer Van der Post, na een zorgvuldige selectieprocedure in 2018, benoemd als commissaris.

Medio 2019 heeft de raad de herbenoemingsprocedure gewijzigd en de uitgangspunten voor herbenoeming van leden expliciet gemaakt in een nota. De RvC signaleerde risico's in haar continuïteit en lokale verankering, die aanvullend op de profielschets in een nota met uitgangspunten voor herbenoeming zijn vastgelegd.

De RvC was in 2019 als volgt samengesteld:

Naam	Leeftijd	Woonplaats	Beroep / nevenfuncties
Mw. W.C. Brouwer *	67	Goes	<ul style="list-style-type: none">• Niet meer deelnemend in het arbeidsproces• Mediator
Mw. A.C. de Bruijn *	72	Middelburg	<ul style="list-style-type: none">• Niet meer deelnemend in het arbeidsproces• Voorzitter Raad van Toezicht Weerwerk (dagbesteding voor mensen met een beperking)• Mediator
Hr. S.W.M.G. Cloudt	41	Roggel	<ul style="list-style-type: none">• Zelfstandig organisatieadviseur• Docent universiteit• Lid van de Visitatieraad Sociale Huisvestingsmaatschappijen (Vlaanderen)• Visitator woningcorporaties• Lid Medezeggenschapsraad basisschool
Mw. A.A.J.M. Corsmit	52	Breda	<ul style="list-style-type: none">• Hoofd Bedrijfsvoering Groenhuysen•
Hr. W.J. van der Post	39	Wolfheze	<ul style="list-style-type: none">• Program manager MRE• Gastprofessor HoGent• Lid van de Adviescommissie Detailhandel Noord Holland Zuid (onderdeel Provinciaal bestuur)

			<ul style="list-style-type: none"> • Redactielid Real Estate Research Quarterly
Hr. A.E. Tevel	53	Oudenbosch	<ul style="list-style-type: none"> • Zelfstandig consultant • Lid Geschillencommissie van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
Hr. A.M.L. Verpaalen *	62	Wouwse Plantage	<ul style="list-style-type: none"> • CEO Kameleon Solar BV • Voorzitter VNO/NCW Roosendaal/Moerdijk • Lid van de Economic Board West Brabant

* Leden benoemd op voordracht van het Platform Huurdersorganisaties en Huurderbelangenvereniging Bergen op Zoom.

Het rooster van aftreden ziet er als volgt uit:

Naam	Datum benoeming	Einde huidige zittingstermijn
Mw. W.C. Brouwer	1-1-2018	01-01-2022 (herbenoembaar)
Mw. A.C. de Bruijn	1-2-2016	01-02-2020
Hr. S.W.M.G. Cloudt	1-11-2016	01-11-2020 (herbenoembaar)
Mw. A.A.J.M. Corsmit	1-1-2015	01-01-2023 (niet herbenoembaar)
Hr. W.J. van der Post	1-1-2019	01-01-2023 (herbenoembaar)
Hr. A.E. Tevel	1-11-2016	01-11-2020 (herbenoembaar)
Hr. A.M.L. Verpaalen	1-1-2014	01-01-2022 (niet herbenoembaar)

8.6.2 Zelfevaluatie

Op 20 maart 2019 evalueerde de raad zijn functioneren onder externe begeleiding. Met als uitgangspunt de uitkomsten van de vorige zelfevaluatie, bekeek de raad de vorderingen in de benoemde aandachtspunten. Ook vulden de commissarissen voorafgaand aan de bijeenkomst een vragenlijst in. Daarnaast werd vooral gesproken over de teamdynamiek, rol- en taakopvatting en de komst van de nieuwe bestuurder. Zowel het functioneren van het team als van de individuele leden is geëvalueerd.

De zelfevaluatie resulteerde in enkele leer- en verbeterpunten. De RvC wil meer aandacht geven aan de adviesrol en de rol die hij speelt in de externe legitimering van Stadlander. Ook wordt de toegevoegde waarde van het evalueren van RvC-vergaderingen direct na afloop bestendigd.

8.6.3 Permanente educatie

Het vervullen van de maatschappelijke opdracht van woningcorporaties vraagt om deskundige bestuurders en toezichthouders, die permanent investeren in hun kennis en kunde. Leden van de raad ontwikkelen zichzelf door middel van trainingen en cursussen en ontvangen daarvoor PE-punten. In onderstaand overzicht is per lid van de raad het aantal behaalde punten in 2019 opgenomen. Voor dat jaar geldt de verplichting om minimaal 5 PE-punten te behalen. Ook mag een eventueel plussaldo PE-punten uit 2018 worden ingezet om aan de verplichting te voldoen. Het precieze aantal te behalen punten hangt af van de ingangsdatum en de einddatum van de benoeming. In navolgend overzicht het aantal te behalen en behaalde PE-punten weergegeven.

Naam	Te behalen PE punten 2019	Behaalde PE punten in 2019	Plussaldo uit 2018
Hr. A.M.L. Verpaalen	5	6	1
Mw. A.A.J.M. Corsmit	5	9	1

Mw. W.C. Brouwer	5	5	10
Mw. A.C. de Bruijn	5	5	7
Hr. A.E. Tevel	5	10	1
Hr. S.W.M.G. Cloudt	5	13	9
Hr. W.J. van der Post	5	9	N.v.t.

Alle leden van de raad voldoen aan de eis door deel te nemen aan bijeenkomsten en cursussen van onder meer de Vereniging van Toezichthouders bij Woningcorporaties (VTW) en scholingsbijeenkomsten die samen met wooncorporaties uit de regio zijn georganiseerd. Zij hebben allen het volgens de VTW minimaal te behalen aantal PE-punten behaald of hadden voldoende plussaldo uit de voorgaande PE-periode.

8.6.4 Honorering

De commissarissen krijgen voor hun inspanningen een vergoeding die is gebaseerd op de WNT en de beroepsregeling bezoldiging commissarissen van de Vereniging voor Toezichthouders in Woningcorporaties (VTW). De bezoldiging volgens de WNT bedroeg in 2019 in totaal € 183.000. Daarin zijn eventueel belast uitgekeerde reiskostenvergoedingen meegenomen. Per commissaris was de bezoldiging als volgt:

Naam	Vergoeding	Reiskosten	Totale bezoldiging
Hr. A.M.L. Verpaalen	€ 21.100	€ 0	€ 21.100,00
Hr. W.J. van der Post	€ 14.050	€ 660,00	€ 14.710,00
Mw. A.C. de Bruijn	€ 14.516	€ 826,00	€ 15.342,00
Mw. A.A.J.M. Corsmit	€ 14.050	€ 0	€ 14.050,00
Hr. S.W.M.G. Cloudt	€ 14.050	€ 963,00	€ 15.013,00
Mw. W.C. Brouwer	€ 14.050	€ 496,00	€ 14.546,00
Hr. A.E. Tevel	€ 14.050	€ 253,00	€ 14.303,00
Totaal	€ 105.866	€ 3.198,00	€ 109.064,00

Alle genoemde bedragen zijn exclusief btw.

De bezoldiging van de commissarissen mag volgens de WNT maximaal 15% (voorzitter) of 10% (overige commissarissen) zijn van de WNT-bezoldigingsnorm voor de bestuurder (2018: € 183.000). Bij Stadlander liggen deze percentages lager, namelijk op 11,5% respectievelijk maximaal 7,7%. Dit is conform de norm die de VTW hanteert.

8.7 Bijdrage van de RvC aan de externe legitimering van Stadlander

8.7.1 Toepassing Governancecode Woningcorporaties

Stadlander onderschrijft de Governancecode Woningcorporaties, en heeft daarom statutair vastgelegd zich hieraan te zullen houden. De code kent de volgende vijf principes:

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

Voor bestuur en RvC staat het behalen van maatschappelijke resultaten voorop. Dat vraagt om organisaties met een integere en open cultuur waarbinnen ruimte is voor reflectie en tegenspraak. Bestuur en RvC vervullen daarbij een voorbeeldfunctie voor zowel hun eigen corporatie als voor de gehele sector.

2. Bestuur en RvC zijn aanspreekbaar en leggen actief verantwoording af.

Het bestuur is aanspreekbaar op en legt verantwoording af over de maatschappelijke en financiële prestaties van de woningcorporatie als geheel, alsmede over de gemaakte

strategische keuzes. De RvC is aanspreekbaar op en legt verantwoording af over het gehouden toezicht

3. Bestuur en RvC zijn geschikt voor hun taak en daarop aanspreekbaar.

Het vervullen van de maatschappelijke opdracht van woningcorporaties vraagt om deskundige bestuurders en toezichthouders, die permanent investeren in hun kennis en kunde. Daartoe moeten bestuur en RvC zodanig zijn samengesteld dat de leden elkaar aanvullen en scherp houden.

4. Bestuur en RvC gaan in dialoog met belanghebbende partijen.

De maatschappelijke doelen van de corporatie worden in samenspraak met primair (vertegenwoordigers van) bewoners, en secundair de gemeenten, vastgesteld en neer-gelegd in prestatieafspraken. Daarnaast hebben corporaties oog voor andere belang-hebbende partijen en staan open voor feedback en discussie over de keuzes die zij maken over de inzet van maatschappelijke middelen.

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

Woningcorporaties hebben te maken met grote (financiële) risico's. Het bestuur is verantwoordelijk voor goede risicobeheersing en de RvC houdt hierop toezicht. Het gaat daarbij niet alleen om de harde beheersmaatregelen maar ook maatregelen die appelleren aan het risicobesef en de moraal binnen de corporatie.

Het bestuur en de RvC onderschrijven deze uitgangspunten volledig. Onder de 5 voornoemde uitgangspunten liggen concrete bepalingen. Stadlander houdt zich aan deze bepalingen, of is bezig de bepalingen (verder) te implementeren.

8.7.2 Visitatie

In 2020 vindt de visitatie plaats over de periode 2016-2019. Een visitatie is een wettelijke verplichting die een beeld en beoordeling geeft van de maatschappelijke prestaties van de corporatie in de lokale context. Ook de huurdervertegenwoordigers en gemeenten beoordelen de prestaties van Stadlander daarbij. De voorbereidingen voor de visitatie zijn getroffen en na de zomer zal de visitatie plaatsvinden.

8.7.3 Contact met belanghebbenden, gemeenten en huurdervertegenwoordigers

De leden van de RvC van Stadlander vinden het van groot belang in contact te zijn met de partners waarmee wordt samengewerkt. Daarom is op verschillende momenten contact geweest. Commissarissen die op voordracht van de huurders in de raad zijn toegetreden, hebben in 2019 drie gesprekken gevoerd met de huurderbelangenverenigingen. Bij deze gesprekken waren vaak ook andere commissarissen aanwezig. In dit deels informele overleg zijn diverse actuele onderwerpen besproken. De gesprekken met het huurdersplatform en de HBV Bergen op Zoom worden op een prettige manier gevoerd. Alles is bespreekbaar en de huurdervertegenwoordigers waarderen dit zeer; men wordt gekend en gerespecteerd. De RvC stelt de positieve instelling en inzet van de vertegenwoordigers van de huurders zeer op prijs.

Naast deze overleggen, heeft de raad contact gezocht met de huurders in de belanghoudersbijeenkomst in oktober. In een avondprogramma hebben verschillende medewerkers van Stadlander de genodigden bijgepraat over de ervaringen met Hotel LaPucelle, de dienstverlening en duurzaamheid. Ook werden de genodigden meegenomen in het traject om te komen tot een nieuw ondernemingsplan. Bij deze waardevolle avond waren zo'n 45 belanghouders aanwezig.

Tot slot is er in oktober een studiebijeenkomst geweest waarbij de raad aanwezig was, samen met de vertegenwoordigers van de huurderbelangenverenigingen en de ondernemingsraad van Stadlander. In die bijeenkomst is uitgebreid stil gestaan bij het nieuw op te stellen ondernemingsplan. Alle aanwezigen hebben de mogelijkheid gehad om de richting mee te bepalen. Ook deze middag werd als zinvol ervaren door alle betrokkenen.

Ook heeft de raad informeel contact met diverse belanghebbenden tijdens andere gezamenlijke bijeenkomsten. In 2019 waren dat: een seminar ter afscheid van de bestuurder

in juni, de belanghouderbijeenkomst in oktober en de oud-commissarissen bijeenkomst in december.

Een bijzondere vermelding verdienen de koffiegesprekken. Medewerkers van Stadlander gaan al enkele jaren op de koffie bij huurders om met hen te praten over het wonen en hun alledaagse bezigheden en besommingen. Op verzoek van de leden van de RvC namen zij in 2019 ook deel aan deze gesprekken. Samen met een medewerker van Stadlander hebben alle commissarissen bij één of meerdere huurders koffiegesprekken gevoerd. Een interessante ervaring die de commissarissen een extra gelegenheid bood om informatie te verkrijgen over en contact te hebben met de mensen waar Stadlander zich dagelijks voor inzet. De RvC ziet de deelname aan de koffiegesprekken als een element waarmee invulling gegeven wordt aan de maatschappelijke rol.

8.7.4 Volkshuisvestingsadviesraad Zuidwest

In maart 2017 werd de Volkshuisvestingsadviesraad (VAR) opgericht, als vervolg op een advies dat Stadlander aan een groep belanghouders had gevraagd. De VAR diende als adviesraad een bijdrage te leveren aan verbetering van kwaliteit van de volkshuisvesting in de regio; aan de maatschappelijke vraagstukken en uitdagingen van deze tijd. Ook moest de VAR leiden tot een betere legitimiteit en relatie met belanghouders van Stadlander.

In opdracht van de RvC van Stadlander is door onderzoeks- en adviesbureau Atrivé een evaluatie uitgevoerd van de Volkshuisvestingsadviesraad ZuidWest. De RvC heeft de bevindingen uit dit rapport in de vergadering van 29 mei 2019 besproken. De RvC heeft besloten de conclusies en aanbevelingen vermeld in het betreffende evaluatieonderzoek op te volgen.

De VAR, in de destijds benoemde samenstelling, is ontbonden. De belanghebbende stakeholders (voormalige Denktank, VAR, colleges van B&W en huurdersverenigingen) zijn geïnformeerd over dit besluit.

De RvC heeft het rapport, inclusief de conclusies en aanbevelingen overgedragen aan de nieuwe bestuurder met het verzoek zich te verdiepen in de materie en met een voorstel te komen hoe hier vorm en inhoud aan te geven.

8.8 Verklaring RvC

De aanwezige diversiteit aan kennis, kunde en toezichtstijlen binnen de raad heeft bijgedragen aan onafhankelijke en kritische discussies voor besluitvorming. Iedere commissaris heeft in 2019 zodoende onafhankelijk en kritisch bij kunnen dragen aan het toezicht door de RvC. Er zijn verder geen meldingen gedaan van onethisch gedrag of integriteitsschendingen.

De raad is dan ook van mening dat zij in 2019 op goede wijze invulling heeft gegeven aan haar taken.

Dhr. A.M.L. Verpaalen,
Voorzitter Raad van Commissarissen Stadlander

9. Jaarrekening

9.1 Geconsolideerde Balans

Na voorgestelde resultaatbestemming van € 153.236.977,-

ACTIVA	31.12.2019	31.12.2018
A. Vaste activa		
I. Materiële Vaste Activa		
1.onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie	€ 10.551.376	€ 9.511.259
II. Vastgoedbeleggingen		
1.DAEB vastgoed in exploitatie	€ 1.590.355.661	€ 1.445.202.345
2.niet-DAEB vastgoed in exploitatie	€ 215.427.782	€ 184.965.814
3.onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	€ 32.275.889	€ 31.640.484
4.vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie	€ 29.001.336	€ 43.829.222
	€ 1.867.060.668	€ 1.705.637.865
III. Financiële Vaste activa		
1. deelnemingen in groepsmaatschappijen	€ 753.938	€ 718.720
2. andere deelnemingen	-	-
3. latente belastingvorderingen	€ 5.425.803	€ 360.451
4. overige vorderingen	€ 159.765	€ 1.434.282
	€ 6.339.506	€ 2.513.453
Totaal vaste activa	€ 1.883.951.550	€ 1.717.662.577
B. Vlottende activa		
I. voorraden		
1. vastgoed bestemd voor verkoop	-	€ 124.662
2. vastgoed in ontwikkeling bestemd voor verkoop	€ 593.973	€ 593.973
3. overige voorraden	-	-
	€ 593.973	€ 718.635
II. Onderhanden projecten	-	-
III. Vorderingen		
1. huurdebiteuren	€ 1.425.320	€ 1.330.764
2. gemeenten	€ 12.559	€ 160.877
3. vorderingen op groepsmaatschappijen	€ 1.785.948	€ 1.745.671
4. belastingen en premies sociale verzekeringen	-	-
5. overige vorderingen	€ 631.908	€ 448.610
6. overlopende activa	€ 802.098	€ 1.443.793
	€ 4.657.833	€ 5.129.715
IV. Liquide middelen	€ 412.976	€ 4.614.782
Totaal vlottende activa	€ 5.664.782	€ 10.463.132
Totaal activa	€ 1.889.616.332	€ 1.728.125.709

PASSIVA	31.12.2019	31.12.2018
C. Eigen vermogen		
1. wettelijke en statutaire reserves	€ 186	€ 186
2. herwaarderingsreserve	€ 916.422.334	€ 813.700.929
3. overige reserves	€ 411.141.598	€ 360.378.498
Totaal eigen vermogen	€ 1.327.564.118	€ 1.174.079.613
D. Voorzieningen		
1. voorzieningen onrendabele investeringen	€ 506.651	€ 575.948
2. overige voorzieningen	€ 2.145.000	€ 1.955.656
Totaal voorzieningen	€ 2.651.651	€ 2.531.604
E. Langlopende schulden		
1. schulden/leningen overheid	€ -	€ -
2. schulden/leningen kredietinstellingen	€ 432.587.638	€ 446.431.289
3. verplichtingen uit hoofde van onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	€ 29.594.660	€ 29.955.925
4. overige schulden	€ 130.973	€ 130.361
Totaal langlopende schulden	€ 462.313.271	€ 476.517.575
F. Kortlopende schulden		
1. schulden aan kredietinstellingen	€ 70.768.609	€ 50.117.205
2. schulden aan leveranciers	€ 3.378.145	€ 6.246.561
3. schulden aan maatschappijen waarin wordt deelgenomen	€ 309.444	€ 366.431
4. belastingen en premies sociale verzekeringen	€ 13.310.275	€ 8.245.818
5. schulden ter zake van pensioenen	€ 73	€ -
6. schulden aan gemeenten	€ 7.047	€ -
7. overlopende passiva	€ 9.313.699	€ 10.020.903
Totaal kortlopende schulden	€ 97.087.292	€ 74.996.918
Totaal passiva	€ 1.889.616.332	€ 1.728.125.709

9.2 Geconsolideerde winst- en verliesrekening (functioneel)

G. Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille	31.12.2019	31.12.2018
1. Huuropbrengsten	€ 104.564.991	€ 101.307.300
2. Opbrengsten servicecontracten	€ 2.315.730	€ 2.170.851
3. Lasten service contracten	€ -2.315.730	€ -2.170.851
4. Overheidsbijdragen	€ -	€ -
5. Lasten verhuur en beheeractiviteiten	€ -24.812.721	€ -26.016.212
6. Lasten onderhoudsactiviteiten	€ -29.205.987	€ -31.232.852
7. Overig directe operationele lasten exploitatie bezit	€ -4.795.713	€ -5.492.690
	€ 45.750.570	€ 38.565.546
H. Netto resultaat verkocht vastgoed in ontwikkeling		
Omzet verkocht vastgoed in ontwikkeling	€ -	€ -
Uitgaven verkocht vastgoed in ontwikkeling	€ -	€ -
Toegerekende organisatie kosten	€ -	€ -
Toegerekende financieringskosten	€ -	€ -
	€ -	€ -
I. Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille		
1. Verkoopopbrengst vastgoedportefeuille	€ 20.764.781	€ 15.386.814
2. Toegerekende organisatie kosten	€ -172.782	€ -176.699
3. Boekwaarde verkochte vastgoedportefeuille	€ -16.868.467	€ -11.359.768
	€ 3.723.532	€ 3.850.347
J. Waardeveranderingen vastgoedportefeuille		
1. Overige waarde veranderingen vastgoedportefeuille	€ 785.144	€ -1.710.278
2. Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille	€ 132.307.033	€ 123.071.812
3. Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille verkochte onder voorwaarden	€ 1.037.078	€ 1.339.448
	€ 134.129.255	€ 122.700.982
K. Netto resultaat overige activiteiten		
1. Opbrengsten overige activiteiten	€ 2.350.491	€ 2.673.454
2. Kosten overige activiteiten	€ -2.540.347	€ -2.984.805
	€ -189.856	€ -311.351
L. Overige organisatiekosten	€ -310.911	€ -312.332
M. Leefbaarheid	€ -1.766.339	€ -979.011
N. Saldo financiële baten		
1. Waardeveranderingen financiële vaste activa en effecten	€ -	€ -
2. Opbrengst vorderingen van vaste activa behoren en effecten	€ -	€ -
3. Andere rentebaten en soortgelijke opbrengsten	€ 470.709	€ 18.638
4. Rentelasten en soortgelijke kosten	€ -16.191.591	€ -17.409.394
	€ -15.720.882	€ -17.390.756
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen	€ 165.615.369	€ 146.123.425
O. Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening	€ -12.413.609	€ -8.407.630
P. Resultaat deelnemingen	€ 35.217	€ -28.168
Resultaat na belastingen	€ 153.236.977	€ 137.687.627