



2022

QuaWonen Jaarplan

Inhoudsopgave

Voorwoord van de bestuurder	3
QuaWonen in 2022	4
Maatschappelijk budget 2022.....	5
Onze prioriteiten in 2022.....	6
Huisvesten: woningen voor mensen die moeilijk slagen op de woningmarkt.....	7
Vitaliseren: vitale kernen, leefbare buurten	9
Verduurzamen: stap voor stap naar CO ₂ -neutraal.....	13
Dienstverleners: persoonlijk en betrouwbaar	14
Samenwerking met anderen, lokale verankering	16
Interne organisatie	17
Financiën	20

Voorwoord van de bestuurder

Een woning krijgen wordt de laatste jaren steeds moeilijker. Op dit moment zijn er in Nederland 279.000 woningen te weinig. De prijzen van koopwoningen stijgen fors en ook de huren in de vrije sector schieten omhoog. Jongeren en starters op de woningmarkt komen nauwelijks nog aan bod. Het thema 'wonen' is voor veel woningzoekenden inmiddels zó urgent, dat ze de straat op gaan. De woningmarkt is voor hen de belangrijkste opgave waar het nieuwe kabinet mee aan de slag moet. Uit een peiling van Een Vandaag na Prinsjesdag blijkt zelfs de roep om een minister van Wonen.

Ook bij QuaWonen zien we de vraag naar woningen enorm toenemen terwijl het aantal mensen dat verhuist, afneemt. Er komen dus minder woningen vrij. We hebben de afgelopen jaren volop gebouwd en dorpskernen vernieuwd. We investeren al jaren maximaal om aan de groeiende vraag naar woningen te voldoen. Vanaf 2022 staat Centrum Zuid in Krimpen aan den IJssel op de planning, een mix van huur en koop ontwikkeld door de aannemer. Daarnaast willen we met gemeenten en bouwpartijen de mogelijkheden onderzoeken om te versnellen. Denk aan modulaire bouw op plekken waar je snel woningen zou kunnen realiseren. Dat vraagt medewerking van alle partijen in dit proces. Een mooie uitdaging voor ons allen.

Ook in het nieuws: de stijgende energieprijzen die huurders hard raken. QuaWonen is al jaren volop bezig met het energiezuiniger maken van woningen. De helft van onze woningen heeft een 'groene' energie index. We zijn zelfs jaren '80 woningen verder aan het verduurzamen. Ook krijgen huurders een heel voordelig aanbod voor zonnepanelen. Goed voor een dalend energieverbruik, goed voor het gevoel van comfort in de woning en goed voor het milieu. De verhuurdersheffing tikt aan, maar we houden het tempo zo goed mogelijk vast. Zonder verhuurdersheffing zouden we nog sneller kunnen gaan, zo'n 135 tot 160 woningen extra per jaar!

In 2022 verwelkomen we de huurders van fusiepartner Woningbouwstichting "Samenwerking". Het wordt in meer opzichten een belangrijk jaar. We gaan met onze belanghouders in gesprek om te komen tot een nieuw ondernemingsplan en nieuwe prestatieafspraken. Daarbij streven we naar een gezamenlijke visie op deze uitdagingen. We zullen zeker keuzes moeten maken. Vorig jaar is het rapport *Opgave en middelen woningcorporaties* opgeleverd. In dat rapport staat heel duidelijk dat de opgave voor corporaties groter is, dan de middelen die we tot onze beschikking hebben. Het onderzoek laat zien dat terugdraaien van de extra belastingen voor corporaties het snelste en het meest helpt. Het probleem vraagt om een politieke keuze: hoe belangrijk vind je het dat iedereen in Nederland goed kan wonen?

Kijken we naar de interne organisatie, dan blijven we bezig om te leren en te verbeteren. De nieuwe klantbeloften vormen daarbij een leidraad: afspraken nakomen, meedenken en ervoor zorgen dat huurders zaken makkelijk en snel kunnen regelen. Ook gaan we weer via klantenpanels met huurders in gesprek. Bovenal zit het bereiken van een mooie klantbeleving in de houding en het gedrag van al onze medewerkers. Hoe beter we samenwerken vanuit duidelijk herkenbare organisatiedoelen, hoe meer plezier in het werk, hoe meer tevredenheid bij onze huurders en woningzoekenden.

Dennis Gerlof
Directeur-bestuurder QuaWonen

QuaWonen in 2022

Missie

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

Over dit jaarplan

In dit jaarplan vertellen we over onze doelen en activiteiten in 2022 en wat daarvan de financiële consequenties zijn. Het jaarplan is ingedeeld volgens de vier speerpunten in het ondernemingsplan van QuaWonen:

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

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

Maatschappelijk budget 2022

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

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

Het maatschappelijk budget bedraagt in 2022 € 16 miljoen:

- | | | |
|--|---|-------------|
| • Huisvesten: | € | 0,8 miljoen |
| • Onrendabel investeren | € | 9,1 miljoen |
| • Vitale kernen, leefbare buurten en dienstverlening | € | 6,1 miljoen |

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

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

Bij **vitale kernen, leefbare buurten** gaat het om ontmoetingscentra die we in gebruik geven aan de buurt. Bij open activiteiten doen we dat kosteloos. Wij hebben complex- en buurtbeheerders in dienst die zorgen voor een woonomgeving die schoon, heel en veilig is. Ook houden we de kwaliteit van ons bezit hoog met planmatig en projectmatig onderhoud. Bij nieuwbouw realiseren we meer kwaliteit dan met de toekomstige huurprijs is terug te verdienen. Voor **dienstverlening** gaat onder meer naar het ondersteunen van de groeiende groep minder zelfredzame en kwetsbare klanten. Daarnaast vinden we het belangrijk om huurders invloed te geven op ons beleid en de uitvoering daarvan.

In de hieronder volgende hoofdstukken leest u uitgebreid over onze maatschappelijke doelen en ambities voor het jaar 2022.

Onze prioriteiten in 2022

QuaWonen is ambitieus in het waarmaken van haar maatschappelijke opgaven. De manier *waarop* we die waarmaken, is minstens zo belangrijk. Dan gaat het over hoe onze opgave in dienst staat van huurders en woningzoekenden, en dat zij QuaWonen een betrouwbare organisatie vinden waarop ze kunnen rekenen.

1. Huisvesten

Nieuwe woningen bouwen

De vraag naar woningen is (veel) groter dan het aanbod. QuaWonen blijft volop bouwen. Daarnaast gaan we met de gemeenten in ons werkgebied in gesprek over locaties waar kansen liggen om versneld te bouwen. We zien mogelijkheden in Krimpenerwaard en Krimpen aan den IJssel. Deze versnelling vraagt medewerking van alle partijen in het proces.

Spoedzoekers

Het is een ingewikkelde puzzel: zoveel mensen zijn op zoek naar een woning. Mensen die nog niet staan ingeschreven als woningzoekende en snel een woning nodig hebben, bijvoorbeeld na een scheiding of baanverlies, komen nagenoeg niet (meer) aan bod. We gaan in een pilot kijken of we iets voor hen kunnen doen. Hiervoor wijzen we woningen aan.

2. Vitale buurten en wijken

Wijkgericht samenwerken

De leefbaarheid in buurten en wijken staat onder druk. Daarom werkt QuaWonen nauw samen met partners als gemeenten, zorg, welzijn en politie. In Krimpen aan den IJssel hebben we met alle partners een aftrap gehad om meer de samenwerking op te zoeken. QuaWonen wil graag tot een gezamenlijke visie/aanpak komen voor de wijk Boveneind.

Woonbeleving

Hoe mensen de woonomgeving beleven, is subjectief. Daarom objectiveren we aan de hand van beelden wat we verstaan onder schoon, heel en veilig. Door beeldkwaliteit te integreren in de hele organisatie heeft iedereen die erbij betrokken is – van huurder, medewerker tot aannemer – het op dezelfde manier over de kwaliteit van een woning(complex).

3. Verduurzamen

Zonnepanelen

Met zonnepanelen kunnen we CO₂ besparen en besparen huurders op hun energieverbruik. We leggen de panelen bij geplande verduurzamingsprojecten en bieden ze complexgewijs aan bewoners aan. Dit aanbod wordt gewaardeerd. Net als afgelopen jaar hopen we ook in 2022 weer rond de 500 huishoudens blij te maken met panelen op het dak.

Energierenovatie

QuaWonen is al jaren ambitieus bezig met het isoleren van woningen. Bewoners profiteren van meer comfort en hun energieverbruik daalt. Komend jaar bedienen we op deze manier weer circa 230 huishoudens.

Dienstverlening

Samen voor de klant

We hebben een klantvisie en klantbeloften geformuleerd, met passende organisatiecompetenties. Dit zijn de ingrediënten voor een nieuwe blik op onze klantprocessen. Verhuizen is voor onze huurders een belangrijk moment. Daar willen we met onze dienstverlening beter op aansluiten. Tijdens een luisterpanel hoorden we goede tips van huurders. Ook bij renovatieprojecten krijgen we tips over wat beter kan. We gaan onze dienstverlening rondom deze ingrijpende projecten verbeteren.

Huisvesten: woningen voor mensen die moeilijk slagen op de woningmarkt

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

Doel 2022: Voldoende woningen in de juiste huurprijsklassen

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

Van onze totale doelgroep met lagere inkomens heeft ongeveer tweederde recht op huurtoeslag. Huishoudens met recht op huurtoeslag komen volgens de wet passend toewijzen alleen in aanmerking voor woningen met een huurprijs tot € 678,66 (prijspeil 2021). Om hen toch voldoende kans op een woning te geven, heeft bij QuaWonen minimaal tweederde van alle vrijkomende woningen een huurprijs tot € 678,66.

Doel 2022: Passend toewijzen en 90-10 regel

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

Het komt voor dat mensen vanwege psychische of lichamelijke beperkingen woonruimte nodig hebben, of dat ze vanwege sloop moeten verhuizen. Soms is hun inkomen te hoog voor een sociale huurwoning. In die gevallen maken we gebruik van de 10% wettelijke ruimte om een woning toe te wijzen aan huishoudens met een inkomen boven de € 40.024 (prijspeil 2021).

Binnen diezelfde 10% willen we óók sociale huurwoningen toewijzen aan mensen met een middeninkomen. Zij vallen nu vaak tussen wal en schip; inkomen te hoog voor een sociale huurwoning maar te laag voor een vrije sector of koopwoning. Onder middeninkomen verstaan we huishoudens met een inkomen tot € 60.000.

Doel 2022: Gematigd huurbeleid en kijken naar woonlasten

Vanuit het oogpunt van betaalbaarheid kiest QuaWonen in samenspraak met huurdersorganisaties voor een gematigd huurbeleid. In 2021 kregen huurders van een sociale huurwoning geen huurverhoging. Dit was de uitkomst van een motie in de Tweede Kamer. Ook gold in 2021 de Wet Eenmalige Huurverlaging. Deze wet regelt dat huurders van een sociale huurwoning recht hebben op een eenmalige huurverlaging als zij in verhouding duur wonen. De huren van vrije sector woningen gingen bij QuaWonen per 1 juli 2021 met 1,4% omhoog.

De inzet voor 2022 bepalen we in nauwe samenspraak met onze huurdersorganisaties.

Verder kunnen huurders van QuaWonen sinds 2019 huurbevrozing of –verlaging aanvragen. Daarmee sluit QuaWonen aan bij de afspraken in het Sociaal Huurakkoord.

Doel 2022: Een (t)huis voor statushouders

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

De taakstelling voor de 1^e helft van 2022 is voor de gemeente Krimpen aan de IJssel vastgesteld op 17 personen en voor de gemeente Krimpenerwaard op 32 personen. QuaWonen neemt een groot deel van de taakstelling voor haar rekening. Zeker voor statushouders geldt dat zij niet zo gemakkelijk aan een woning komen. Zij kennen de woningmarkt niet en

hebben geen inschrijfduur opgebouwd. Hoewel van overheidswege niet langer verplicht, krijgen statushouders conform de huisvestingsverordening in ons werkgebied nog steeds voorrang op 'gewone' woningzoekenden.

Doel 2022: Voldoende slaagkans voor regulier woningzoekenden

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

Om te bewaken dat er voldoende aanbod blijft voor regulier woningzoekenden, maken we afspraken met de gemeente over de toewijzing aan urgenten. In 2022 gaan we uit van een goede balans wanneer maximaal 30% van de vrijgekomen woningen naar urgenten gaat. We zagen dit percentage in 2021 oplopen, dus we zullen hier alert op blijven. Elk jaar krijgen zo'n 550 woningen een nieuwe huurder.

Doel 2022: Zelfstandig wonen voor mensen met een zorgvraag

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

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

Doel 2022: Kansen voor jongeren in Krimpen aan den IJssel vergroten

Onderzoek onder jongeren en cijfers laten in Krimpen aan den IJssel zien dat de kansen van jongeren op de woningmarkt nagenoeg gelijk zijn aan die van andere doelgroepen. Toch willen we waar mogelijk wat extra's doen voor jongeren. Zo adverteren we in Krimpen aan den IJssel 25% van het beschikbare woningaanbod met voorrang voor lokale woningzoekenden. Een deel van dat lokale aanbod wijzen we met voorrang toe aan jongeren tot 27 jaar. Het gaat om woningen die passend zijn voor jongeren.

Doel 2022: Kansen voor spoedzoekers vergroten

De gemeente Krimpenerwaard wil samen met QuaWonen de kansen voor spoedzoekers op de woningmarkt vergroten. Het gaat dan om mensen die snel een woning nodig hebben, maar die niet voor urgentie in aanmerking komen. Het idee is om - via een pilot - reacties op aanbod voor tijdelijke verhuur in kaart te brengen. We kiezen hiervoor woningen die regulier minder goed te verhuren zijn. Het doel is dat de spoedzoekers binnen twee jaar doorstromen naar een reguliere woning.

Doel 2022: Mogelijkheid om een woning te kopen

QuaWonen hanteert een terughoudend verkoopbeleid. De vraag naar sociale huurwoningen is immers erg groot op het moment. Als we woningen verkopen, doen we dat vooral in straten waar nu al een grote mix van huur- en koopwoningen is (en waar dus al veel woningen zijn verkocht). En we blijven natuurlijk nieuw bouwen, zodat er ook weer sociale huurwoningen bij komen.

We verwachten enkele woningen terug te kopen vanuit het 'oude' product Koopgarant. Koopgarant betekent dat QuaWonen de woningen weer moet terugkopen als de eigenaar daarom vraagt. Een enkele woning die we vanuit deze constructie terugkopen gaat in de verhuur, maar veruit de meeste woningen worden permanent verkocht.

De verkoop van woningen zien we als een manier om lokale woningzoekenden te bedienen. Dat betekent dat we de woning met gunningscriteria bij voorkeur verkopen aan kopers die een sociale huurwoning achterlaten. Daarmee stimuleren we de doorstroming.

Vitaliseren: vitale kernen, leefbare buurten

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

Doel 2022: Ambitie aanpak leefbaarheid

Het aantal huurders dat extra aandacht nodig heeft, groeit. Zo gaat overheidsbeleid er vanuit dat mensen uit instellingen zelfstandig gaan wonen en dat ouderen langer zelfstandig wonen. Vergunninghouders zijn niet altijd bekend met de Nederlandse leefregels. En door passend toewijzen komen er meer huurders met een zeer laag inkomen in onze huurwoningen. Deze ontwikkelingen zetten de leefbaarheid en samenhang in buurten en wijken onder druk.

De complexiteit van de leefbaarheidsproblemen vraagt om intensieve samenwerking met partners als gemeente, zorg, welzijn en politie. In de praktijk is soms nog onduidelijk wie welke rol heeft en wie waarvoor verantwoordelijk is. Om de samenwerking te verbeteren en deze problematiek effectief aan te pakken, zijn concrete afspraken welkom. We spannen ons in voor een gezamenlijke visie op vitale buurten en wijken, waarbij we elkaars taken en verantwoordelijkheden kennen.

In Krimpen aan den IJssel hebben we met partners, gemeente en QuaWonen een aftrap gehad om meer de samenwerking op te zoeken. Dat heeft geleid tot een voorstel om samen een pilot-wijk op te pakken. Te delen wat we allemaal zien en te kijken of we tot een gezamenlijke visie/aanpak op die wijk kunnen komen. Ook met de gemeente Krimpenerwaard zijn we in gesprek om de samenwerking in wijken en buurten te versterken.

Om het leefbaarheidsvraagstuk goed te kunnen oppakken, kijken we óók naar onze eigen organisatie. Vorig jaar hebben we de teamindeling aangepast, zodat alle medewerkers met een rol in de wijk – buurt- en complexbeheer, consultants sociaal beheer, huurincasso – nu beter kunnen samenwerken. Het team raakt goed op elkaar ingespeeld en dat zal in 2022 leiden tot een nog effectievere leefbaarheidsaanpak in de wijk.

Tot slot heeft QuaWonen budget beschikbaar voor elk goed idee waarmee bewoners samen de buurt gezelliger, schoner, groener of veiliger willen maken. Doel is de betrokkenheid van huurders bij hun woonomgeving vergroten. We gaan er energie in steken dat huurders dit leefbaarheidsfonds beter weten te vinden. Het idee is om hen te stimuleren om op speciale momenten of in een bepaald jaargetijde initiatief te nemen in een complex, straat of wijk. Denk aan momenten als burendag, buitenspeeldag, dag van de eenzaamheid, lente of Kerst.

Doel 2022: Gebruik Buurtkamers stimuleren

QuaWonen heeft in 2019 het programmabeheer en de exploitatie in onze 12 buurtkamers in Krimpen aan den IJssel overgedragen aan ContourdeTwern. Vorig jaar wilden we onder regie van deze welzijnsorganisatie het gebruik van de ontmoetingsruimten meer stimuleren, maar de coronamaatregelen gooiden roet in het eten. In 2022 pakken we dit verder op. Ook in de gemeente Krimpenerwaard onderzoeken we met welzijnsorganisaties de mogelijkheden om het gebruik van de buurtkamers te stimuleren.

Doel 2022: Aanpassingen voor senioren om zelfstandig te wonen

Steeds meer ouderen blijven lang zelfstandig wonen. Soms zijn daar kleine aanpassingen in de woning voor nodig. In dat geval kunnen huurders bij ons terecht. De meeste aanvragen komen binnen via de gemeenten en ergotherapeuten. We hebben afspraken met hen gemaakt over deze dienstverlening aan ouderen. Het gaat meestal om aanpassingen zoals een verhoogd toilet, aanpassingen in de badkamer, beugels, een thermostaatkraan, een automatische deuropener en/of drempelhulp.

De afgelopen periode hebben we goede ervaringen opgedaan met deze werkwijze. Ook in 2022 zullen we deze extra dienst leveren, zodat huurders langer zelfstandig in hun woning kunnen blijven.

Doel 2022: Tuinen en groenstroken zien er netjes uit

Om te voorkomen dan nieuwe huurders worden geconfronteerd met een verwaarloosde tuin, maakt QuaWonen hierover afspraken met de vertrekkende huurder. Indien nodig maken we de tuin op een basisniveau in orde.

In 2022 formuleren we een nieuwe visie op groenonderhoud. Goed onderhouden tuinen en groenstroken zorgen voor een positieve beleving in een buurt of wijk. We willen met deze nieuwe visie - binnen en buiten QuaWonen - een gezamenlijk beeld creëren van de gewenste doelen en de manier waarop we daaraan werken.

Daarnaast maken we in 2022 bij de nieuwbouw (tweede bouwfase) van de St. Eloystraat in Schoonhoven afspraken met huurders over de aanleg en het onderhoud van de tuin. QuaWonen zorgt voor de omheining van de tuinen. Hiermee willen we deze bewoners stimuleren om hun tuin netjes te maken en te houden.

Doel 2022: Integratie statushouders

QuaWonen vindt het belangrijk dat statushouders goed integreren in een woongebouw of buurt. Uiteraard in nauwe samenwerking met de gemeenten in ons werkgebied. We hebben medewerkers getraind om vergunninghouders beter te begeleiden. In de gemeenten Krimpenerwaard, Gouda en Waddinxveen is deze training al onderdeel geworden van het verplichte participatieverklaringstraject. Medewerkers van de corporaties geven de training. In 2022 willen we ook in Krimpen aan den IJssel statushouders met een woontraining voorlichten over het wonen in Nederland in een huurwoning.

Verder gaan we in 2022 in gesprek met Stichting Krimpenerwaard Intercultureel (KIC) om onze samenwerking te verstevigen. Buurtbeheerders vertelde in de ontmoetingsgroepen van KIC over het wonen in een sociale huurwoning. Dat krijgt een vervolg in 2022. Ook gaan we weer burenavonden organiseren om nieuwe burens laagdrempelig te laten kennismaken met elkaar.

Uitgaven leefbaarheid en buurtkamers

In onderstaande overzicht vindt u onze activiteiten op het gebied van leefbaarheid, samen met de buurtkamers een maatschappelijke bijdrage van totaal € 1,4 miljoen. Met de herziene Woningwet komt er in 2022 naar verwachting weer meer ruimte voor corporaties op het gebied van onder meer leefbaarheid.

Activiteiten

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

QuaWonen stelt in totaal twaalf buurtkamers ter beschikking om open activiteiten te organiseren voor buurtbewoners zonder daar een vergoeding voor te vragen. Daarmee maken we het mogelijk dat bewoners elkaar op een positieve manier kunnen ontmoeten, wat de onderlinge verbondenheid en leefbaarheid in de buurt ten goede komt. In totaal levert QuaWonen met de buurtkamers een maatschappelijke bijdrage van € 268.000 (gemiste (huur)opbrengsten € 147.000 en beheerkosten € 121.000).

Woningen van goede kwaliteit

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

Elk jaar inspecteren we een derde van onze woningen, zodat we ten minste eenmaal per drie jaar het totale woningbezit hebben geïnspecteerd. Per jaar voeren we bij ongeveer 1350 woningen gepland onderhoud uit. Denk aan gevelonderhoud, ophoogwerkzaamheden en het vervangen van cv-ketels.

Leegkomende woningen passen we aan volgens onze normen voor basiskwaliteit. Dat betekent dat een nieuwe huurder altijd precies weet welke kwaliteit hij mag verwachten van de woning. In 2022 wisselen we met de huurdersorganisaties van gedachten over het moment van keukenvervanging. Nu worden keukens van 18 jaar of ouder standaard vervangen bij mutatie. Vaak zijn die keukens nog goed in orde.

Doel 2022: Asbest in kaart en waar nodig verwijderd

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

We willen voorkomen dat bewoners, eigen medewerkers of medewerkers van derden worden blootgesteld aan de gezondheidsrisico's van asbest. We leggen in het Jaarverslag 2022 verantwoording af over het aantal verrichtte asbestinventarisaties en saneringen.

Doel 2022: Regulier onderhoud aan de woningen in 2022

In totaal besteden we € 24,5 miljoen aan onderhoudsactiviteiten. Dit bedrag omvat planmatig onderhoud, niet-planmatig onderhoud, contract-onderhoud, basiskwaliteit en verwijderen asbesthoudende materialen. We halen hiervan € 4,7 miljoen uit het maatschappelijk budget (de vergelijking met marktconforme normen).

Nieuwbouw

Met nieuwbouw verbreden en verbeteren we ons woningaanbod. Daarbij gaan we uit van demografische ontwikkelingen en de vraag van woningzoekenden in ons werkgebied. QuaWonen bouwt voor de sociale opgave. De herziene Woningwet biedt naar verwachting ook op het vlak van nieuwbouw kansen.

QuaWonen geeft bij nieuwbouw minimaal de helft van de woningen een huurprijs onder de aftoppingsgrenzen. In deze woningen kunnen we huishoudens met recht op huurtoeslag passend huisvesten. De overige nieuwe woningen krijgen een huurprijs boven de aftoppingsgrenzen.

Bij nieuwbouw geven we vaak voorrang aan mensen die vanuit een sociale huurwoning doorstroming. Daarmee willen we meer beweging op de woningmarkt creëren, wat er uiteindelijk toe leidt dat we meer woningzoekenden een (t)huis kunnen bieden.

In 2022 levert QuaWonen 40 nieuwe woningen op. Het onrendabel deel van de investering is al in 2021 genomen ten laste van het resultaat, als onderdeel van het maatschappelijk budget.

Doel 2022: 40 nieuwe woningen opgeleverd, 141 woningen in aanbouw

Plaats	Projectnaam	Rijwoningen	Appartementen	Oplevering
Krimpen ad IJssel	Centrum Zuid		141	2023/2024
Schoonhoven	St Eloystraat	40 (eind 2020 zijn de eerste 22 woningen opgeleverd)		2022
TOTAAL		40	141	

Doel 2022: Beschut wonen

QuaWonen draagt er graag aan bij dat mensen met een zorgvraag zelfstandig kunnen wonen. Beschut wonen zou een passende oplossing kunnen zijn voor mensen die niet beschermd wonen, maar evenmin geheel zelfstandig kunnen wonen. Op dit moment benaderen veel zorgpartijen ons met een huisvestingsvraag. Omdat we niet de capaciteit hebben om met alle partijen mogelijkheden te onderzoeken, beoordelen we aanvragen aan de hand van een afwegingskader.

In 2022 zijn we bezig met de voorbereiding van sloop/nieuwbouw op de locatie van het voormalige politiebureau in Lekkerkerk. Naast sociale huurappartementen komen hier wooneenheden voor mensen met een verstandelijke beperking. We werken nauw samen met de gemeente, ASVZ en Stichting Dagbesteding Krimpenerwaard.

Herontwikkeling en revitaliseren van dorpskernen

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

Een overzicht van de herstructureringsprojecten waarmee we ons in 2022 bezighouden:

Project met korte beschrijving	Doelstelling voor 2022
Krimpen aan den IJssel, herontwikkeling Centrum-zuidzijde Samen met de gemeente stellen wij een visie op voor de herontwikkeling van het gebied Centrum-zuidzijde in Krimpen aan den IJssel. We onderzoeken de mogelijkheid van een energieneutrale wijk.	De bouw van Centrum-Zuid is begonnen, waarbij de appartementen van het eerste blok 2 ^e helft van 2023 kunnen worden opgeleverd. In 2024 volgen de andere 2 blokken. In totaal bouwen we 141 sociale huurappartementen.
Krimpen aan de Lek, omliggende buurten centrum Na de nieuwbouw in het dorpshart van Krimpen aan de Lek, kijkt QuaWonen nu naar de buurten rondom het centrum. Huurdersvereniging Ons Belang heeft zich hier sterk voor gemaakt. 134 woningen worden energiezuiniger gemaakt en de komende vijf jaar worden ruim 100 woningen gesloopt om plaats te maken voor nieuwbouw.	De nieuwbouw in de Hoofdstraat is in 2021 afgerond. Voor 2022 en verder zijn we bezig met de ontwikkeling van de Koningin Julianastraat. Het jaar 2022 reserveren we voor de RO-procedure (bestemmingsplanwijziging, omgevingsvergunning) en aanbesteding. Sloop en nieuwbouw staan gepland vanaf 2023.
Schoonhoven, revitaliseren wijk Noord De wijk Schoonhoven Noord wordt vernieuwd: 240 verouderde woningen maken plaats voor ruim 300 nieuwe. De nieuwe woningen zijn energiezuiniger, ruimer en beter toegesneden op de wensen van de bewoners. Een meerjarenproject.	In 2021 zijn we begonnen met de tweede bouwfase van de Sint Eloystraat. Oplevering staat gepland voor medio 2022. Inmiddels worden de mogelijkheden van een 3 ^e bouwfase onderzocht. De uitvoering hiervan is gepland in 2024-2025.

Verduurzamen: stap voor stap naar CO₂-neutraal

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

Kijken we naar het investeringsprogramma voor de komende tien jaar, dan is QuaWonen al goed op weg naar een CO₂-neutrale woningvoorraad in 2050. QuaWonen volgt daartoe meerdere sporen, afhankelijk van de kwaliteit van de woning en het type woning (eengezinswoning of appartement).

Doel 2022: 230 woningen energiezuiniger gemaakt

Zie de tabel hieronder met het overzicht van de projecten. Verder treffen we in 2022 de voorbereidingen voor renovaties in 2023.

Plaats	Projectnaam	Aantal woningen	Aanpak
Afronding uit 2021			
Schoonhoven	Pascalplein	36	Pakket Zonnig en warm
Lekkerkerk	Wilhelminastraat 30-52 en 56 en 80	24	Comfort en gemak
2022			
Krimpen ad IJssel	Toccatà	33	Pakket Zonnig en warm
Krimpen ad IJssel	Esdoornhof	30	Pakket Zonnig en warm
Krimpen ad IJssel	Pieter de Hoochstraat	53	Gewoon goed +
Lekkerkerk	Emmastraat	28	Pakket Klaar voor de Toekomst (6 woningen) en zonnig en warm + (22 woningen).
Krimpen ad IJssel	Koningin Julianastraat	26	Pakket gewoon goed +
TOTAAL		230	

Doel 2022: Monitoren effect energiematregelen op verbruik

QuaWonen heeft al veel woningen energiezuinig gemaakt. Wat zijn nu de effecten van de maatregelen op het verbruik van de woning. Ook in 2022 monitoren we dit. De uitkomsten gebruiken we om te verbeteren bij komende energieprojecten.

Doel 2022: Projectmatig aanbieden zonnepanelen aan huurders

Met zonnepanelen kunnen we CO₂ besparen én woonlasten voor onze huurders laten dalen. Zonnepanelen hebben daarom een vaste plek in onze verduurzamingsstrategie gekregen. We leggen de panelen bij geplande verduurzamingsprojecten en bieden ze complexgewijs aan bewoners aan. Bewoners betalen een gebruikersvergoeding die zeer beperkt is, en we merken dat huurders het waarderen dat wij goed rekening houden met hun woonlasten.

Dienstverleners: persoonlijk en betrouwbaar

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

Doel 2022: Ambitie dienstverlening

QuaWonen is ambitieus in het waarmaken van haar maatschappelijke opgave: het zorgen voor voldoende betaalbare en energiezuinige woningen, het huisvesten van urgente doelgroepen en ervoor zorgen dat onze huurders langer zelfstandig kunnen wonen. Maar de manier waarop we die opgaven waarmaken, is minstens zo belangrijk. Dan gaat het over hoe onze opgave in dienst staat van huurders, en dat onze huurders QuaWonen een betrouwbare organisatie vinden waarop ze kunnen rekenen. Daarom hebben we een nieuwe klantvisie en bijbehorende klantwaarden vastgesteld.

Onze ambitie is dat we eind 2022 op het niveau van 'Persoonlijke dienstverlening' zijn. Onze klanten voelen zich serieus genomen en krijgen een oplossing aangeboden die past bij hun situatie. Klachten worden goed en snel afgehandeld.



We streven ernaar dat minimaal 75% van de klanten ons een 8 of hoger geeft op de belangrijkste klantprocessen: reparatieverzoeken (regulier en contractonderhoud samen), woning betrekken, huur opzeggen en afhandelen klantcontact. Voor de overige processen is de ambitie dat 60% van de klanten een 8 of hoger geeft. De huidige percentages liggen op respectievelijk 70% en 55%.

Doel 2022: Tevreden huurders bij woning betrekken en huur opzeggen

Eerder gingen nieuwe huurders tijdens een luisterpanel met elkaar in gesprek over de dienstverlening van QuaWonen, in het bijzonder over het betrekken van de woning. Een groot aantal collega's keek vanuit een andere ruimte mee om te horen wat de ervaringen van huurders waren. Het luisterpanel werd opgevolgd door een KWH-Leer- en verbeterbijeenkomst, waarbij betrokken medewerkers en leidinggevenden aan de slag gingen om samen de belangrijkste

verbeterpunten en mogelijke oplossingsrichtingen te benoemen. Een aantal verbeteringen is al opgepakt. In 2022 zetten we de punten op de i.

Doel 2022: Kordate aanpak bij (risico op) betalingsachterstand

De ervaring leert dat het voor huurders moeilijk is om een huurachterstand van meer dan één maand in te lopen. Met een persoonlijke aanpak willen we grote betalingsachterstanden, en uiteindelijk huisuitzettingen, voorkomen. We zoeken snel contact met huurders die hun huur niet op tijd betalen. Als er meer aan de hand is, kan QuaWonen doorverwijzen naar een hulpinstantie.

Soms komen huurders (plotseling) in ernstige financiële problemen, bijvoorbeeld als gevolg van baanverlies of een scheiding. Wij willen hen dan op een praktische manier helpen, binnen de ruimte die wet- en regelgeving ons biedt. Bij het verhuren van vrije sector huurwoningen gaan we in gesprek met de bewoner na of het inkomen voldoende is om de huurprijs te kunnen betalen.

In 2022 willen we graag met de gemeente Krimpen aan den IJssel, corporaties en zorgorganisaties goede afspraken maken om huisuitzettingen te voorkomen. In de gemeente Krimpenerwaard werken we al sinds 2018 met een convenant 'Voorkoming uithuiszettingen bij betaalbaarheidsproblemen' en dat werpt zijn vruchten af.

Doel 2022: Aanpak overlastzaken

De drie consultants sociaal beheer van QuaWonen houden zich bezig met complexe overlastzaken, die het woonplezier tussen burens of in een straat onder druk zetten. In 2022 richten we dit proces in vanuit zaakgericht werken, zodat we meer inzicht krijgen in het aantal en soort overlastzaken. Ook zijn de betrokken collega's op deze manier altijd op de hoogte van de exacte status van een zaak. Daarmee hopen we zaken beter en sneller op te lossen.

Doel 2022: Focusgroepen met huurders

In aanvulling op onze klanttevredenheidsmetingen organiseren we ook in 2022 enkele groepsdiscussies over actuele (beleids)onderwerpen. Met deze gesprekken hopen we nog beter inzicht te krijgen in verwachtingen van onze klanten. We laten de gesprekken eventueel extern begeleiden, om een zo objectief mogelijk beeld te krijgen.

Samenwerking met anderen, lokale verankering

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

Doel 2022: Jaarlijkse cyclus van bod naar prestatieafspraken

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

In 2022 is QuaWonen met gemeenten in gesprek in het kader van het nieuwe ondernemingsplan. Het idee is om in dat proces te onderzoeken of we tot een gedeelde koers met een bijbehorende maatschappelijke agenda kunnen komen, en in lijn daarmee de nieuwe meerjarige prestatieafspraken voor beide gemeenten opstellen.

Doel 2022: Nieuwe samenwerkingsovereenkomst huurdersorganisaties

QuaWonen heeft een samenwerkingsovereenkomst met haar vier huurdersorganisaties. In de samenwerkingsovereenkomst liggen de afspraken rondom de formele participatie vast. In 2018 is deze samenwerkingsovereenkomst opnieuw vastgesteld voor 3 jaar. Dat betekent dat de overeenkomst moet worden geëvalueerd en dat er een nieuwe overeenkomst moet komen.

Per 1 januari 2022 verwelkomen we bovendien een vijfde huurdersorganisatie. De HOS is de voormalige huurdersorganisatie van WBSS, en blijft de huurders van Ouderkerk a/d IJssel vertegenwoordigen. Met de vijf huurdersorganisaties zoeken we naar een goede vorm van samenwerking op lokaal en centraal niveau en leggen deze vast in de nieuwe samenwerkingsovereenkomst. Ook de financiële ondersteuning nemen we daarbij mee.

Doel 2022: Inbreng lokale en regionale netwerken

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

Er is regelmatig overleg met collega-corporaties in de Groene Hart regio: Mozaïek Wonen, Woonpartners Midden-Holland en Woonforte. Verder is onze directeur-bestuurder voorzitter van de Federatie van Woningcorporaties in de Krimpenerwaard.

Interne organisatie

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

Doel 2022: Slagvaardige organisatie

De rol van corporaties is de afgelopen jaren veranderd en zal de komende jaren nog sterker veranderen. Maatschappelijke vraagstukken, wet- en regelgeving, vastgoedontwikkeling en technologische innovaties beïnvloeden corporaties en hun bedrijfsvoering. We willen bereiken dat onze medewerkers voorbereid zijn op de toekomst. We willen hen de verantwoordelijkheid en bevoegdheid geven om zelf zaken goed te regelen voor de klant. Dat vraagt van het management een andere manier van leidinggeven: meer coachen en minder sturen. Het achterhalen van de drijfveren, innerlijke ambities en bindingsfactoren van medewerkers is noodzakelijk om medewerkers te blijven motiveren en inspireren.

Ook in 2022 zijn we met elkaar volop bezig om ons te ontwikkelen naar een flexibele organisatie, waar medewerkers vanuit duidelijk herkenbare organisatiedoelen de verantwoordelijkheid krijgen en nemen om hun bijdrage te leveren.

Doel 2022: Nieuw ondernemingsplan

Het huidige ondernemingsplan van QuaWonen bestrijkt de periode 2018-2022. De speerpunten van dat plan vindt u terug in dit Jaarplan: Huisvesten, Vitale kernen leefbare buurten, Verduurzamen en Dienstverlening. Vier jaar later is er het nodige veranderd om ons heen. Ook hebben we zelf nieuwe inzichten opgedaan en gaven belanghouders tips in het visitatierapport 2017-2020. Daarom gaan we in 2022 aan de slag met een nieuw ondernemingsplan. We willen onderzoeken of het mogelijk is samen met onze belanghouders een gedeelde koers met maatschappelijke agenda te formuleren.

Doel 2022: Ambitie vastgoedsturing

QuaWonen heeft vastgoedsturing goed geborgd binnen de organisatie; het multidisciplinair assetteam is op elkaar ingespeeld geraakt en we hebben voor de meeste complexen de langetermijnstrategie in beeld. Voor medewerkers is alle informatie overzichtelijk bijeengebracht in een Vastgoed Informatie Portaal.

In 2022 willen we het proces van vastgoedsturing verder professionaliseren. Het assetteam wordt verantwoordelijk voor het opstellen van de meerjareninvesteringsbegroting en gaat zich verdiepen in exploitatiesturing. Bij het beoordelen van complexen zal het assetteam de blik verbreden naar leefbaarheid en de samenwerking met afdeling Wonen versterken. Zo gaat team Buurt- en Complexbeheer complexen beoordelen op schoon, heel en veilig. Dat is waardevolle inbreng voor de complexstrategie. De taken en verantwoordelijkheden van de leden van het assetteam krijgen een plek in de functieprofielen.

Doel 2022: Opvolging fusie met WBSS

Woningbouwstichting Samenwerking in Ouderkerk aan den IJssel en QuaWonen zijn per 1 januari 2022 gefuseerd. QuaWonen is daarmee de nieuwe verhuurder van sociale huurwoningen in Ouderkerk aan den IJssel en Lageweg. In 2022 zijn we nog bezig met het opstellen van een wensportefeuille voor Ouderkerk aan den IJssel en Lageweg: hoeveel en welke woningen zijn nodig om toekomstige woningzoekenden te kunnen huisvesten.

Personele ontwikkelingen

Doel 2022: Stimuleren zelfkennis en ontwikkeling

QuaWonen is gebaat bij medewerkers die initiatief nemen en die zich blijven ontwikkelen. Die met de juiste kennis en vaardigheden en werkplezier samenwerken. Die zich met bezieling inzetten om samen onze maatschappelijke doelen en klantbeloften waar te maken. Ook in 2022 zullen we

medewerkers op verschillende manieren stimuleren en faciliteren op het terrein van leren en ontwikkelen, samenwerken, arbeidsvoorwaarden en arbeidsomstandigheden.

Onze visie op samenwerken beschrijven we in organisatiecompetenties. Daarnaast besteden we extra aandacht aan goede gesprekken tussen leidinggevend en medewerkers. In het goede gesprek maken we de verbinding tussen persoonlijke ambities en doelen en de organisatiedoelen. Deze gesprekken leveren op hun beurt waardevolle informatie voor het organisatiebeleid. Jaarlijks bevragen we medewerkers over sterke punten en verbeterpunten op team- en organisatieniveau.

Tot slot reiken we in 2022 alle medewerkers een preventief medisch onderzoek aan en verkennen we de mogelijkheid om hen meer keuzevrijheid te bieden ten aanzien van onze secundaire arbeidsvoorwaarden.

Doel 2022: Verzuimpercentage maximaal 4,5%

QuaWonen stimuleert een gezonde leefstijl door aandacht te schenken aan, en te investeren in, een prettige en gezonde werkplek en werkomgeving. We streven naar zo min mogelijk zieke collega's, investeren in preventie en bieden samen met onze bedrijfsarts van ArboUnie ondersteuning bij ziekte en re-integratie.

Governance, risicomanagement en control

Governance

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

Bij het inrichten van goed bestuur en toezicht houden we ons bovendien aan de normen en waarden die zijn vastgelegd in de Governancecode woningcorporaties. Deze normen en waarden gelden voor alle medewerkers van QuaWonen. In 2022 besteden we in de organisatie op verschillende manieren aandacht aan integriteit, transparantie, verantwoordelijkheid en leiderschap. Ook betrekken we huurders en andere belanghouders actief bij de uitvoering van onze strategie en een goede beheersing van de risico's.

Risicomanagement

Risicomanagement draagt bij aan het succesvol realiseren van onze doelstellingen. Het helpt om 'in control' te zijn en te blijven. Er zijn risico's op alle niveaus in de organisatie. Van operationele risico's bij de dagelijkse uitvoering van onze klantprocessen tot strategische risico's die samenhangen met onze ondernemingsdoelen.

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

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

Control

In 2022 willen we de kwaliteit van de uitgevoerde interne controles voor de bedrijfsprocessen verbeteren, dan wel onvolkomenheden in de uitvoering opsporen en corrigeren. Doordat de organisatie zich continu ontwikkelt in lijn met nieuwe omstandigheden, veranderen ook de bedrijfsprocessen regelmatig. Belangrijk is om de processen actueel te houden en de interne controles hierop aan te passen. Verder gaan we in 2022 óók de soft controls toetsen.

Privacy- en informatiebeveiliging

Als maatschappelijke organisatie willen we zorgvuldig omgaan met informatie. Ons doel is om in lijn met de geldende wet- en regelgeving een adequate bescherming van zowel persoons- als bedrijfsgegevens te waarborgen. De mogelijke risico's en passende maatregelen hebben we beschreven in een beleidskader. In 2022 zullen we aan de hand van het control plan diverse acties nemen en audits uitvoeren.

De controller is ook Functionaris Gegevensbescherming.

Integriteit

Integriteit is belangrijk in onze bedrijfscultuur. Van iedereen (commissarissen, bestuur en medewerkers) wordt verwacht dat hij of zij integer handelt. Niet alleen op grond van regels en afspraken maar ook vanuit eigen verantwoordelijkheid. De regels en afspraken zijn vastgelegd in onze integriteitscode en de Governancecode. De eigen verantwoordelijkheid brengen wij onder de aandacht door bij medewerkers periodiek functiegerichte dilemma's bespreekbaar te maken. Naast de integriteitscode is er een interne meldprocedure. Ongeoorloofde zaken kunnen anoniem worden gemeld bij een externe partij.

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

Verbindingen

Verenigingen van Eigenaren (VvE)

QuaWonen kiest ervoor om zelf het beheer van de Verenigingen van Eigenaren uit te voeren. Zo zorgen we ervoor dat onze klanten in een gemengd complex (huurders en kopers) in brede zin op eenzelfde manier bediend worden als klanten die niet in een gemengd complex wonen. Een overzicht van onze VvE's waarin we belang hebben, vindt u op onze website www.quawonen.com in ons Jaarverslag.

In 2022 worden er geen nieuwe VvE's opgericht.

QuaWonen Energie BV

In 2012 zijn 33 woningen aan de Waterlijster te Krimpen aan den IJssel voorzien van een Warmte Koude opslag (WKO). Deze techniek wordt gebruikt om gebouwen te verwarmen en/of te koelen. In 2014 zijn 26 woningen aan de Bloemengarde te Bergambacht voorzien van zonnepanelen. Via de Energie BV wordt maandelijks aan deze bewoners een vergoeding gevraagd voor dit gebruik. Op jaarbasis is dit een bedrag van rond € 30.000.

Financiën

De meerjarenbegroting 2022-2026 en de begroting 2022 is volledig ingericht op basis van gescheiden kasstromen van de DAEB en de niet-DAEB tak, zoals bedoeld in de Woningwet. Ook het kader van de financiële sturing is als zodanig ingericht, dat er verschillende ratio's zijn vastgelegd voor de twee takken. Om de leesbaarheid echter te vergroten wordt in deze begroting niet elke specificatie in drievoud weergegeven (geconsolideerd, DAEB en niet-DAEB). De keuze hierin wordt gemaakt op relevantie: ratio's worden per tak toegelicht (maar niet geconsolideerd), jaarresultaat en kasstromen worden juist wel geconsolideerd weergegeven. In de (meerjaren) begroting is geen rekening gehouden met een mogelijke verlaging van de verhuurdersheffing en de daarmee verband houdend matiging van de huurprijzen.

De begroting is opgesteld inclusief de cijfers van WBSS, de toevoeging van deze 264 woningen heeft overigens weinig tot geen effect op de ratio's.

Scheiding DAEB – niet DAEB

Het niet-DAEB gedeelte van het vastgoed in 2022 telt 132 woningen (van de 8.435 woningen in totaal). Jaarlijks betaalt de niet-DAEB tak een dividend uit aan de DAEB-tak. Op de DAEB-balans onder de financiële vaste activa wordt de netto vermogenswaarde van de niet-DAEB tak gepresenteerd (€ 37,7 miljoen in 2022). Dit bedrag representeert het eigen vermogen van de niet-DAEB tak. Met deze vermelding op de balans van de DAEB-tak, wordt in feite tot uitdrukking gebracht dat de DAEB-tak als de eigenaresse van de niet-DAEB-tak wordt beschouwd.

Kasstromen

De verhuurderheffing bedraagt in 2022 naar verwachting € 9,8 miljoen, dat is 16% van de huuropbrengsten. Naast de verhuurderheffing wordt bovendien rekening gehouden met een A-heffing voor de financiering van het extern toezicht van € 64.000. Bij elkaar betaalt QuaWonen in 2022 bijna € 10 miljoen aan heffingen, welk bedrag ten laste van de operationele kasstromen komt en dus ten laste van de investeringsruimte. Daarom stuurt QuaWonen strikt op kasstromen en op ratio's als de ICR. Hoe hoger het saldo van de operationele kasstromen, hoe beter de ICR en hoe hoger de leencapaciteit bedraagt.

Beleidswaarde

QuaWonen realiseert doorgaans niet de marktconforme kasstromen die de marktwaarde weerspiegelt. Een deel van de marktwaarde wordt niet gerealiseerd omdat QuaWonen haar vastgoed aanwendt als middel voor sociale huisvesting. Dit leidt tot lagere huren en mogelijk hogere kosten, met als gevolg een lagere netto kasstroom en daarmee lagere waarde voor het vastgoed. Een deel van de marktwaarde (en daarmee het eigen vermogen op de balans) kan niet worden gerealiseerd en is daarmee 'bestemd door het maatschappelijke beleid'. Een deel van het vermogen is dus niet beschikbaar voor toekomstige financiële verplichtingen (bijvoorbeeld rente en aflossing van leningen) of als buffer om risico's aan te gaan of op te vangen.

Om hier rekening mee te houden heeft de AW het begrip beleidswaarde geïntroduceerd. Vertrekpunt van de beleidswaarde is de marktwaarde in verhuurde staat. Het maakt gebruik van de bestaande marktwaardeberekening en daarmee dezelfde waarderingsmethodiek als de marktwaarde. Door aan te sluiten op de 'bestaande' waardering van marktwaarde wordt voortgebouwd op bestaande systematiek en uitgangspunten.

Enige verschil is dat de berekening wordt aangepast op vier onderdelen die duiding geven aan de maatschappelijke opgave. De stappen om van markt- naar beleidswaarde te komen representeren de volgende onderdelen van de maatschappelijke opgave:

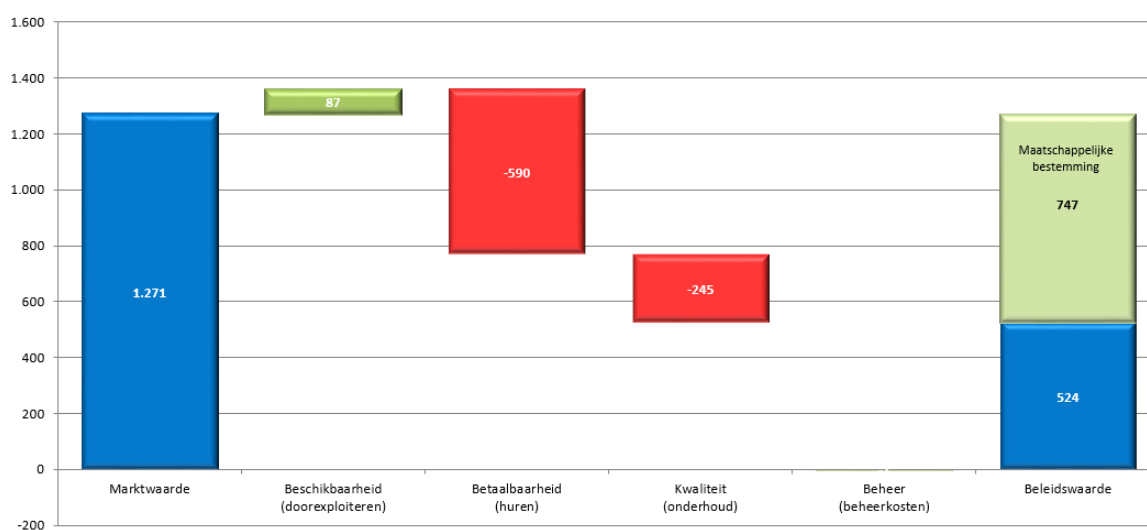
- Beschikbaarheid (doorexpluiten): in stand houden van een sociale portefeuille;
- Betaalbaarheid (huur): in stand houden van sociale huurprijzen passend bij de doelgroep;
- Kwaliteit (onderhoud): eventuele extra onderhoudsuitgaven voor het op lange termijn in stand houden van de portefeuille;
- Beheer (beheer): eventuele extra beheeruitgaven die gepaard gaan met de sociale doelgroep.

Dit geeft voor de beginbalans van het begrotingsjaar 2022 het volgende beeld:

Van marktwaarde in verhuurde staat naar beleidswaarde per ultimo 2021 (bedragen x € 1.000)

	DAEB	Niet-DAEB	Geconsolideerd	%
Marktwaarde in verhuurde staat	1.234.957	35.801	1.270.758	100,00%
Opslag beschikbaarheid	84.040	2.719	86.759	6,83%
Afslag betaalbaarheid	-580.840	-9.113	-589.953	-46,43%
Afslag kwaliteit	-241.480	-3.323	-244.803	-19,26%
Opslag Beheer	874	475	1.349	0,11%
Beleidswaarde	497.551	26.559	524.110	42,34%

Van marktwaarde naar beleidswaarde in miljoenen euro's



Beschikbaarheid

Een belegger verkoopt na 15 jaar, een corporatie kiest voor doorexploiteren. Het rekenen met 8% overdrachtsbelasting leidt in dit geval tot een lagere marktwaarde dan in het doorexploiteer scenario, hetgeen leidt tot een opslag op de marktwaarde.

Betaalbaarheid

Voor de huurprijs na mutatie rekent de beleidswaarde uitsluitend met de streefhuur per verhuureenheid. In de marktwaarde verhuurde staat wordt de netto huurprijs na mutatie gesteld op het bedrag van de markthuurl of, indien deze lager ligt, de maximaal redelijke huur. De streefhuur wordt jaarlijks opnieuw vastgesteld. Bij woningen die een renovatie ondergaan wordt gerekend met de streefhuur na renovatie.

Kwaliteit

Het eigen onderhoudsbeleid wijkt af van de in de marktwaarde gehanteerde marktnorm voor onderhoud. In de stap kwaliteit wordt de markwaardenorm vervangen door een eigen onderhoudsnorm. Deze interne norm is gebaseerd op het gemiddelde van de toekomstige totale onderhoudsuitgaven uit de MJOB voor de periode 2022-2036.

Beheer

De beheernorm ligt bij QuaWonen iets lager dan de norm in het waarderingshandboek.

Financiële ratio's

Financieel sturingskader

Sinds de introductie van de beleidswaarde hebben Aw / WSW gewerkt met voorlopige grenswaarden voor de verschillende ratio's, die nog gelijk waren aan de grenswaarden van de bedrijfswaarde. In april 2020 zijn de nieuwe grenswaarden van het externe toezichtskader definitief vastgesteld en met directe ingang van toepassing verklaard. Als we financieel te dicht op deze gestelde normen zitten, is het risico groot dat we een norm overschrijden. In dat soort situaties moet ons jaarlijkse uitgavenpatroon en het investeringsprogramma worden aangepast. Vanuit het perspectief van betrouwbaarheid en efficiency is dat ongewenst. Dit is de reden dat QuaWonen haar sturingskengetallen scherper heeft gedefinieerd dan de minimumeisen van de toezichthouders.

Onderstaand overzicht geeft het financieel sturingskader voor 2022, zowel extern als intern.

Financieel normenkader 2022

	QuaWonen	AW / WSW
Continuïteitsratio's		
ICR daeb	1,6	1,4
ICR niet-daeb	2,0	1,8
LTV daeb	80%	85%
LTV niet daeb	70%	75%
Solvabiliteit daeb	20%	15%
Solvabiliteit niet-daeb	40%	40%
Discontinuïteitsratio's		
Dekkingsratio	70%	70%
Onderpandratio	70%	70%

Beoordeling AW/WSW

De beoordeling van AW / WSW van de financiële continuïteit is gericht op liquiditeit (ICR) en op vermogen (LTV/Solvabiliteit), de beoordeling van discontinuïteit is gericht op onderpand: is de waarde van het onderpand voldoende om in een situatie van (dreigende) discontinuïteit aan de financiële verplichtingen te voldoen?

Toevoeging van de onderpandratio

Er bestond al een dekkingsratio voor de gehele corporatie. Daarmee wordt in geval van discontinuïteit bepaald of de (markt)waarde van het bezit voldoende is om de schuldpositie af te lossen. Aan deze dekkingsratio is de onderpandratio toegevoegd. Met deze ratio wordt bepaald of in geval van discontinuïteit de (markt)waarde van het onderpand (DAEB vastgoed, en niet-DAEB vastgoed waarop WSW hypotheek heeft gevestigd) voldoende is om de geborgde schuldpositie af te lossen. Voor QuaWonen bestaat er nagenoeg geen verschil tussen beide ratio's, aangezien QuaWonen haar volledige bezit in onderpand heeft gegeven.

Marktwaarde leningen

In plaats van de nominale schuldpositie wordt de marktwaarde van de schuldpositie in de discontinuïteitsratio's opgenomen. Het gaat dan zowel om de dekkingsratio als onderpandratio. In de dekkingsratio wordt ook rekening gehouden met de marktwaarde van derivaten.

Ontwikkeling financiële ratio's

Onderstaande tabellen geven de geprognosticeerde waarden van de financiële ratio's voor de komende vijf jaren:

Prognose financiële ratio's, DAEB en niet-DAEB

	Norm	Realisatie 2020	Prognose 2021	2022	2023	2024	2025	2026
Solvabiliteit (beleidswaarde, DAEB)	>= 20	37,0	31,5	31,0	29,7	26,8	26,2	23,8
Solvabiliteit (beleidswaarde, niet-DAEB)	>= 40	56,1	54,0	52,7	53,7	54,6	54,8	54,6
ICR, DAEB	>= 1,6	1,6	2,0	2,1	2,8	3,3	3,1	3,0
LTV (beleidswaarde, DAEB)	<= 80	62,0	69,1	70,2	73,1	74,6	75,2	77,5
Dekkingsratio (marktwaarde)	<= 70	32,5	31,4	31,4	32,4	32,6	31,9	31,8
Onderpandratio	<= 70	32,2	31,3	31,4	32,4	32,6	31,9	31,8

Solvabiliteit

Verloop solvabiliteit DAEB

	Realisatie 2020	Prognose 2021	2022	2023	2024	2025	2026
Verloop solvabiliteit (norm > 20)	37,0	31,5	31,0	29,7	26,8	26,2	23,8

De solvabiliteit geeft de omvang van het eigen vermogen van QuaWonen weer, in relatie tot het totale vermogen. Dit eigen vermogen wordt, voor de berekening van de solvabiliteit, uitgerekend op basis van een waardering van het vastgoed op beleidswaarde. De solvabiliteit kent een dalend verloop in de komende periode. Een belangrijke oorzaak daarvan is dat onrendabele investeringen gedeeltelijk worden gefinancierd met vreemd vermogen, waardoor QuaWonen inteert op het eigen vermogen.

Rentedekkingsgraad (ICR)

Verloop ICR

	Realisatie 2020	Prognose 2021	2022	2023	2024	2025	2026
Verloop ICR (norm > 1,6)	1,6	2,0	2,1	2,8	3,3	3,1	3,0

De ICR geeft inzicht in de mate waarin QuaWonen in staat is de rente-uitgaven te voldoen uit de kasstroom uit operationele activiteiten. Over 2022 ligt de ICR hoger dan de interne minimale norm van 1,6. De ICR is weer licht gestegen en komt nu boven de 2% uit, ruim boven de interne norm, positieve kasstromen worden aangewend voor interne financiering van de investeringen.

Loan to value (LTV)

Verloop LTV op beleidswaarde

	Realisatie 2020	Prognose 2021	2022	2023	2024	2025	2026
Verloop LTV (norm < 80)	62,0	69,1	70,2	73,1	74,6	75,2	77,5

De LTV geeft de verhouding aan tussen de leningenportefeuille en de waarde van het bezit gewaardeerd op beleidswaarde. De beleidswaarde van het DAEB-vastgoed in exploitatie van QuaWonen bedraagt eind 2022 ongeveer € 501 miljoen. Daar staan leningen tegenover ter grootte van € 351 miljoen. De LTV bedraagt daarmee voor 2022 70,2%. De interne norm ligt op een maximale LTV van 80%. In de komende jaren ontwikkelt de LTV zich richting deze interne bovengrens. Met name in de ontwikkeling van de LTV is duidelijk te zien dat de interne norm een belangrijke 'vluchtstrook' vormt in de financiële sturing. Als maximaal investeren het uitgangspunt vormt, dan wordt de maximale LTV als eerste geraakt.

Dekkingsratio en onderpandratio

De dekkingsratio geeft de verhouding van de schuld, inclusief derivaten en de waarde van het bezit in exploitatie weer. De waarde van het bezit wordt bepaald op basis van marktwaarde in verhuurde staat. Bij de onderpandratio wordt de derivatenschuld niet meegenomen en wordt de waarde van het bezit bepaald door de marktwaarde in verhuurde staat van het bezit welk wij in onderpand hebben geven bij het WSW. QuaWonen heeft al haar bezit in onderpand gegeven.

Het verschil tussen dekkingsratio en onderpand ratio is vanaf 2022 gelijk daar wij dan geen derivaten meer hebben.

Verloop dekkings- en onderpand ratio

	Realisatie 2020	Prognose 2021	2022	2023	2024	2025	2026
Verloop dekkingsratio (norm < 70)	32,5	31,4	31,4	32,4	32,6	31,9	31,8
Verloop onderpand ratio (norm < 70)	32,2	31,3	31,4	32,4	32,6	31,9	31,8

Balans

Het vastgoed van QuaWonen wordt gewaardeerd op marktwaarde in verhuurde staat. QuaWonen kiest er voor om het bezit te waarderen volgens de basisversie, conform het Handboek Modelmatig Waarderen Marktwaarde. Het bedrijfsmatig onroerend goed wordt getaxeerd volgens de Full versie. Ook de niet-daeb woningen en -parkeerplaatsen worden volgens de basisversie getaxeerd.

De geconsolideerde balans (DAEB en niet-DAEB) voor de eerste vijf prognosejaren ziet er als volgt uit:

	Realisatie 2020	Prognose 2021	2022	2023	2024	2025	2026
ACTIVA							
Materiële vaste activa	1.325.139	1.316.564	1.343.328	1.370.948	1.399.876	1.426.463	1.446.507
Financiële vaste activa	13.266	10.669	8.834	7.045	5.048	3.436	3.193
Vlottende activa	5.607	423	400	403	406	410	412
TOTAAL	1.341.012	1.327.656	1.352.562	1.378.396	1.405.330	1.430.309	1.450.112
PASSIVA							
Eigen vermogen	962.361	921.951	943.440	957.072	971.582	992.928	998.529
Vorzieningen	4.594	10.706	7.294	4.565	5.704	3.726	5.275
Langlopende schulden	337.602	359.178	374.359	404.401	402.878	415.553	428.299
Kortlopende schulden	36.455	35.821	27.470	12.359	25.167	18.102	18.010
TOTAAL	1.341.012	1.327.656	1.352.562	1.378.396	1.405.330	1.430.309	1.450.112

Winst- en verliesrekening

De winst- en verliesrekening wordt gepresenteerd volgens de functionele indeling:

Prognose winst- en verliesrekening geconsolideerd

	Realisatie 2020	Prognose 2021	2022	2023	2024	2025	2026
Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille	17.458	19.507	19.909	22.923	24.994	23.261	22.832
Netto gerealiseerd resultaat verkocht vastgoed in ontwikkeling	101	41	-	-	-	-	-
Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille	1.574	2.784	3.521	2.955	3.434	3.187	3.274
Waardeveranderingen vastgoedportefeuille	74.396	112.320	10.383	169	-1.279	7.095	-9.628
Netto resultaat overige activiteiten	-11	28	78	120	160	201	242
Overige organisatiekosten	-2.830	-7.007	-3.584	-3.653	-3.748	-3.836	-3.914
Leefbaarheid	-1.028	-894	-1.125	-1.148	-1.179	-1.207	-1.236
Saldo financiële baten en lasten	-6.904	-6.461	-5.424	-4.981	-4.773	-4.730	-4.789
Resultaat voor belastingen	82.756	120.320	23.758	16.385	17.609	23.971	6.781
Belastingen	-195	-1.557	-2.269	-2.753	-3.099	-2.625	-1.180
Resultaat deelnemingen	6	6	-	-	-	-	-
RESULTAAT NA BELASTINGEN	82.567	118.769	21.489	13.632	14.510	21.346	5.601

Jaarresultaat

Het jaarresultaat over het boekjaar 2022 wordt begroot op € 21,5 miljoen. In de jaren daarna blijft het jaarresultaat schommelen, deze verschillen worden voornamelijk veroorzaakt door de onrendabele toppen op de investeringen (verwerkt in de waardeveranderingen van de vastgoedportefeuille).

Exploitatie vastgoedportefeuille

Het resultaat op de exploitatie van het vastgoed bedraagt in 2022 € 19,9 miljoen. Het direct rendement op het vastgoed over 2022 bedraagt hiermee 1,53%. Dit rendement schommelt in de komende jaren tussen de 1,6% en 1,8%.

Specificatie resultaat exploitatie vastgoedportefeuille geconsolideerd (bedragen * € 1.000)

	Realisatie 2020	Prognose 2021	2022	2023	2024	2025	2026
Huuropbrengsten	57.809	58.630	61.666	63.107	64.626	66.395	67.651
Opbrengsten servicecontracten	898	1.242	1.223	1.242	1.260	1.279	1.298
Lasten servicecontracten	-918	-1.256	-1.244	-1.263	-1.282	-1.301	-1.321
Lasten verhuur en beheeractiviteiten	-2.980	-3.115	-3.330	-3.395	-3.479	-3.557	-3.638
Lasten onderhoudsactiviteiten	-24.719	-24.436	-24.567	-22.401	-21.160	-24.140	-25.426
Overige directe operationele lasten	-12.633	-11.559	-13.839	-14.367	-14.971	-15.415	-15.733
Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille	17.458	19.507	19.909	22.923	24.994	23.261	22.832
<i>Marktwaaarde vastgoed per 1-1</i>	<i>1.171.183</i>	<i>1.277.874</i>	<i>1.297.895</i>	<i>1.317.796</i>	<i>1.356.762</i>	<i>1.384.561</i>	<i>1.404.800</i>
<i>Direct rendement vastgoed</i>	<i>1,49</i>	<i>1,53</i>	<i>1,53</i>	<i>1,74</i>	<i>1,84</i>	<i>1,68</i>	<i>1,63</i>

Waardeveranderingen vastgoedportefeuille

De waardeveranderingen in de vastgoedportefeuille zijn als volgt te specificeren:

	Realisatie 2020	Prognose 2021	2022	2023	2024	2025	2026
Overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille	-28.443	-24.401	-11.516	-19.178	-20.737	-13.242	-30.266
Niet gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille	102.402	136.286	21.709	19.314	19.460	20.288	20.601
Niet gerealiseerde waardeveranderingen vov	437	435	190	33	-2	50	37
Waardeveranderingen vastgoedportefeuille	74.396	112.320	10.383	169	-1.279	7.095	-9.627

Vennootschapsbelasting

Met ingang van 2022 zijn de regels voor verliesverrekening veranderd. Tot en met 2021 komt de totale fiscale winst voor verliesverrekening in aanmerking. Vanaf 2022 komt van de fiscale winst het eerste miljoen voor 100%, en alles boven de € 1 miljoen nog maar 50% voor fiscale verliesverrekening in aanmerking. Dit betekent dat bij fiscale winsten boven de € 1 miljoen, QuaWonen vennootschapsbelasting gaat betalen. Bij de begroting is ervanuit gegaan dat de te betalen vennootschapsbelasting ook in het betreffende jaar wordt betaald, in de vorm van een voorlopige aanslag.

	Realisatie 2020	Prognose 2021	2022	2023	2024	2025	2026
Latentie verrekenbare verliezen	60	-1.378	-1.001	-1.509	-1.729	-1.359	-
Latentie Vestia leningenruil	-	-	-536	-	-	-	-
Overige latenties	-255	-179	-148	-146	-146	-144	-145
Totaal mutatie belastinglatenties	-195	-1.557	-1.685	-1.655	-1.875	-1.503	-145
Te betalen vennootschapsbelasting	-	-	-584	-1.098	-1.224	-1.122	1.035
Totaal	-195	-1.557	-2.269	-2.753	-3.099	-2.625	-1.180

Kasstroomoverzicht

Het kasstroomoverzicht geeft een overzicht van de saldi van de operationele kasstromen, de investeringskasstromen en de financieringskasstromen.

Prognose kasstromen (geconsolideerd) 2022-2026

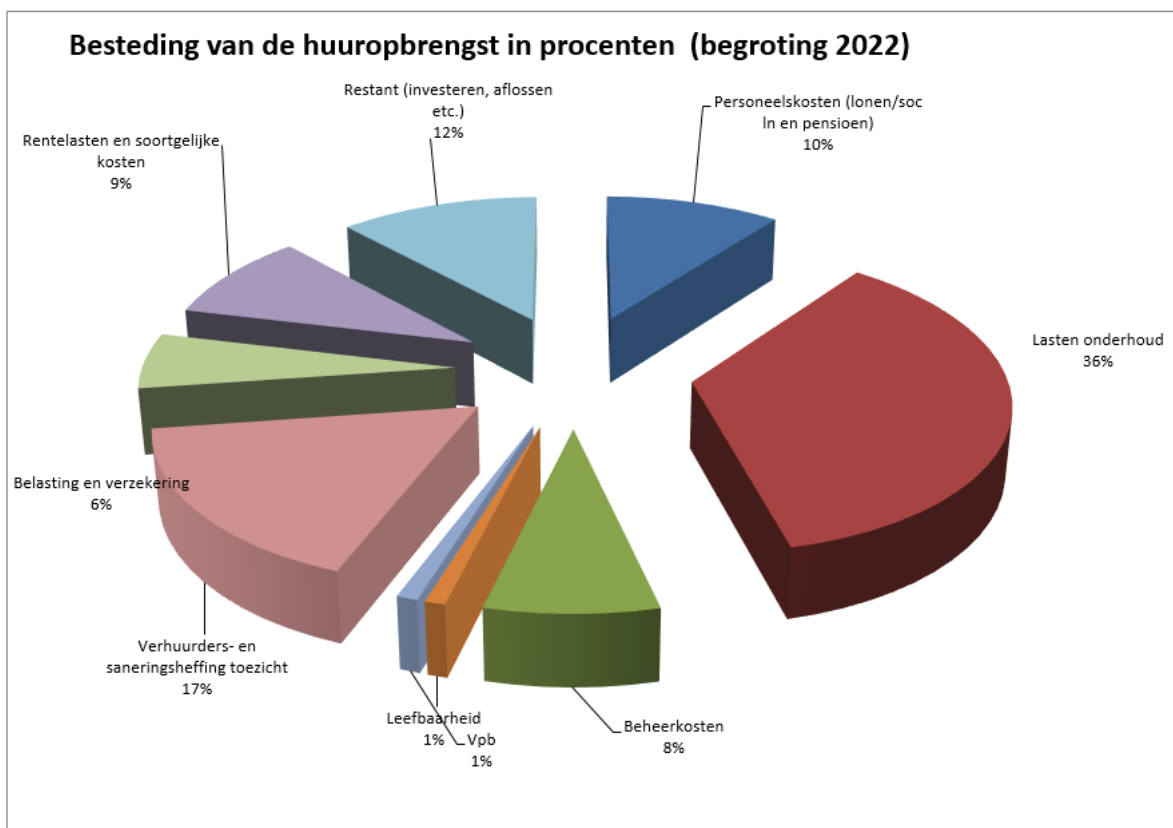
	Realisatie 2020	Prognose 2021	2022	2023	2024	2025	2026
Ontvangsten	59.445	60.317	63.593	65.097	66.679	68.513	69.835
Uitgaven	54.443	54.371	-56.292	-54.864	-54.280	-57.719	-59.396
Operationele kasstromen	5.002	5.946	7.301	10.234	12.399	10.793	10.439
Investeringskasstromen	-27.729	-21.280	-14.850	-26.337	-25.426	-16.835	-23.698
Financieringsactiviteiten	23.214	17.630	7.524	16.103	13.027	6.042	13.29
Mutatie liquide middelen	487	2.296	-25	0	0	0	0

Operationele kasstromen

Met het positieve saldo van de operationele kasstromen moeten minimaal de rente-uitgaven kunnen worden betaald, het restant kan worden ingezet ter interne financiering van de investeringen. Dit is de basis van de intern gestelde minimale ICR van 1,6, wat in feite betekent dat QuaWonen met het saldo uit de operationele kasstromen 1,6 keer de rente moet kunnen betalen.

Uitgaven als percentage van de huuropbrengsten

In onderstaande grafiek wordt weergegeven hoe de totale huuropbrengst wordt uitgegeven. Inzichtelijk wordt op deze manier dat de grootste uitgaven voor QuaWonen zitten in de onderhoudsuitgaven (36%) en de heffingen (17%).



In de begroting is rekening gehouden met de volgende investeringskasstromen:

Prognose (des)investeringskasstromen

	Realisatie 2020	Prognose 2021	2022	2023	2024	2025	2026
Sloop/Nieuwbouw	-20.597	-15.515	-10.486	-23.530	-21.667	-10.962	-18.866
Verbetering bestaand bezit	-9.163	-11.995	-11.048	-8.843	-10.351	-12.114	-11.274
Aankoop	-2.543	-2.130	-	-	-	-	-
Activa ten dienste van de exploitatie	-230	-240	-357	-500	-500	-500	-500
Totaal investeringen	-32.533	-29.880	-21.891	-32.873	-32.518	-23.576	-30.640
af: verkoop	4.804	8.600	7.041	6.537	7.092	6.740	6.942
Totaal investeringskasstroom	-27.729	-21.280	-14.850	-26.336	-25.426	-16.836	-23.698

Financiering

Om de jaarlijkse financieringsbehoefte in beeld te brengen, worden in onderstaande tabel de investeringen voor de komende vijf jaar afgezet tegen de opbrengsten uit verkopen en de operationele kasstromen.

Financieringsbehoefte 2022 – 2026 (bedragen x € 1 miljoen)

	Realisatie 2020	Prognose 2021	2022	2023	2024	2025	2026	Totaal
Investeringen nieuwbouw	20.597	15.515	10.486	23.530	21.667	10.962	18.866	85.511
Investeringen verbeteringen	9.163	11.995	11.048	8.843	10.351	12.114	11.274	53.630
Investeringen aankoop	2.543	2.130	-	-	-	-	-	-
Investeringen overig	230	240	357	500	500	500	500	2.357
Totaal investeringen	32.533	29.880	21.891	32.873	32.518	23.576	30.640	141.498
Saldo operationele kasstromen	5.002	5.946	7.301	10.234	12.399	10.793	10.439	51.166
% van de investeringen	15%	20%	33%	31%	38%	46%	34%	36%
Verkoopopbrengsten	4.804	8.600	7.041	6.537	7.092	6.740	6.942	34.352
% investeringen	15%	29%	32%	20%	22%	29%	23%	24%
<i>Totaal intern gefinancierd</i>	30%	49%	65%	51%	60%	75%	57%	60%
Extern te financieren	70%	51%	35%	49%	40%	25%	43%	40%
Te financieren investeringen	22.727	15.334	7.549	16.102	13.027	6.043	13.259	55.980
<i>Af te lossen leningen</i>	37.286	24.480	23.237	15.755	791	13.666	6.680	60.129
Financieringsbehoefte	60.013	39.814	30.786	31.857	13.818	19.709	19.939	116.109

In de komende vijf jaar investeert QuaWonen voor € 141 miljoen (€ 85 miljoen nieuwbouw, € 54 miljoen verbeteringen en € 2 miljoen overig). Onder de overige investeringen valt in 2022 in ieder geval de verbouwing van het eigen kantoorpand van een kleine € 300.000 om het kantoor open en flexibel in te richten en een nieuwe werkomgeving te creëren waar voldoende ruimte is voor ontmoeting en verbinding.

De investeringen worden, over een periode van vijf jaar, als volgt gefinancierd:

- de verkoop van woningen voor € 34 miljoen (24% van de investeringen);
- het saldo van de operationele kasstromen € 51 miljoen (36% van de investeringen).

Als er geen rekening wordt gehouden met de afbouw van de leningenportefeuille door middel van aflossingen, kan dus gemiddeld 60% van de investeringen gefinancierd worden met eigen middelen. In het begrotingsjaar 2022 bedraagt dit percentage interne financiering 66%. De investeringen over een vijfjaarsperiode van € 141 miljoen worden voor 40% gefinancierd met vreemd vermogen, dat is € 56 miljoen. Over deze vijf jaren lost QuaWonen voor € 60 miljoen af op de leningenportefeuille die eind 2022 € 351 miljoen bedraagt. Deze aflossingen worden gefinancierd door opnieuw te lenen. Daarom ontstaat er een financieringsbehoefte van € 116 miljoen over vijf jaar. In het komend begrotingsjaar 2022 ligt de financieringsbehoefte op € 31 miljoen.

Winst- en verliesrekening 2022

(Geconsolideerd DAEB en niet-DAEB)

Omschrijving	Begroting 2022	Prognose 2021	Begroting 2021	Realisatie 2020
Huuropbrengsten	61.665	58.630	59.365	57.809
Opbrengsten servicecontracten	1.223	1.242	1.316	898
Lasten servicecontracten	-1.244	-1.256	-1.225	-917
Lasten verhuur en beheeractiviteiten	-3.330	-3.115	-3.431	-2.980
Lasten onderhoudsactiviteiten	-24.566	-24.436	-23.407	-24.719
Overige directe operationele lasten exploitatie bezit	-13.839	-11.559	-13.074	-12.633
Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille	19.909	19.507	19.543	17.458
Omzet verkocht vastgoed in ontwikkeling	-	165	-	377
Uitgaven verkocht vastgoed in ontwikkeling	-	-124	-	-276
Netto resultaat verkocht vastgoed in ontwikkeling	-	41	-	101
Verkoopopbrengst vastgoedportefeuille	8.091	8.994	6.578	4.252
Toegerekende organisatiekosten	-110	-99	-112	-99
Boekwaarde verkochte vastgoedportefeuille	-4.460	-6.111	-4.303	-2.579
Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille	3.521	2.784	2.163	1.574
Overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille	-11.516	-24.401	-37.943	-28.443
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille	21.709	136.286	16.603	102.402
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille verkocht onder voorwaarden	190	435	41	437
Waardeveranderingen vastgoedportefeuille	10.383	112.320	-21.299	74.396
Opbrengst overige activiteiten	310	241	180	219
Kosten overige activiteiten	-232	-213	-235	-230
Netto resultaat overige activiteiten	78	28	-55	-11
Overige organisatiekosten	-3.584	-7.007	-3.820	-2.830
Leefbaarheid	-1.125	-894	-1.181	-1.028
Opbrengst van vorderingen die tot de vaste activa behoren en van effecten	-	-	-	124
Andere rentebaten en soortgelijke opbrengsten	138	158	150	70
Rentelasten en soortgelijke kosten	-5.562	-6.619	-6.585	-7.098
Saldo financiële baten en lasten	-5.424	-6.461	-6.435	-6.904
RESULTAAT VOOR BELASTINGEN	23.758	120.320	-11.085	82.756
Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening	-2.269	-1.557	-1.557	-195
Resultaat deelnemingen	-	6	-	6
RESULTAAT NA BELASTINGEN	21.489	118.769	-12.642	82.567

- De begroting 2022 is inclusief de 264 woningen van WBSS, de prognose 2021, begroting 2021 en realisatie 2020 is alleen QuaWonen

Kasstroomoverzicht 2022

(Geconsolideerd DAEB en niet-DAEB)

	Begroting 2022	Prognose 2021	Begroting 2021	Realisatie 2020
Operationele activiteiten				
Ontvangsten:				
Huren	61.664	58.685	59.357	58.813
Overige bedrijfsontvangsten	1.857	1.529	1.814	570
Rente baten	-	103	-	62
Overige financiële opbrengsten	72			
<i>Saldo ingaande kasstromen</i>	63.593	60.317	61.171	59.445
Uitgaven:				
Erfpacht	1	1	1	1
Betalingen aan werknemers	6.773	6.616	6.834	6.406
Onderhoudsuitgaven	22.104	22.231	21.072	22.385
Bedrijfsuitgaven	10.346	9.401	10.129	9.130
Betaalde interest	5.809	6.413	6.647	7.668
Sector specifieke heffing onafhankelijk van resultaat		772	772	49
Verhuurdersheffing	10.487	8.754	9.353	8.565
Leefbaarheid	188	183	179	239
Vennootschapsbelasting	584	-	-	-
<i>Saldo uitgaande kasstromen</i>	56.292	54.371	54.987	54.443
Kasstroom uit operationele activiteiten	7.301	5.946	6.184	5.002
Investeringsactiviteiten				
Verkoop	7.041	8.600	6.617	4.804
Sloop	-1.097	-976	-	-820
Verbetering bestaand bezit	-11.048	-11.995	-13.452	-9.163
Nieuwbouw huur	-9.389	-14.539	-15.114	-19.777
Nieuwbouw koop	-	-	-	-
Aankoop	-	-2.130	-1.404	-2.543
Activa ten dienste van de exploitatie	-357	-240	-276	-230
Kasstroom uit investeringsactiviteiten	-14.850	-21.280	-23.629	-27.729
Financieringsactiviteiten				
Nieuwe leningen	30.761	42.110	42.110	60.500
Aflossing leningen	-23.237	-24.480	-24.480	-37.286
Kasstroom uit financieringsactiviteiten	7.524	17.630	17.630	23.214
Mutatie van geldmiddelen	25	2.296	185	487

- De begroting 2022 is inclusief de 264 woningen van WBSS, de prognose 2021, begroting 2021 en realisatie 2020 is alleen QuaWonen