

ZWH geeft kleur aan wonen

> JAARVERSLAG 2017



2017

Compleet
met financieel
verslag

Samen voor de huurder

Inhoud



Voorwoord	4
Strategische sturing	7
<hr/>	
DEEL 1: WONEN	
1. Verhuur en verkoop	10
1.1 Bezit	11
1.2 Verhuur	12
1.3 Huurbeleid en jaarlijkse huurverhoging	15
1.4 Huurachterstanden	16
1.5 Wonen en zorg	16
1.6 Verkoop van woningen	17
2. Dienstverlening	19
2.1 Klanttevredenheid	20
2.2 Klachten	21
2.3 Huurcommissiezaken	21
2.4 Onafhankelijke Geschillencommissie	
Parteion-WormerWonen-ZVH	21
3. Uitgangspunten sociaal beheer, leefbaarheid en handhaving	23
3.1 Leefbaarheid en handhaving	23
3.2 Overlast	23

3.3 Zorg	24
3.4 Buurtbemiddeling	24
3.5 Woonfraude	25
3.6 Hennep	25
4. Samenwerking en overleg met belanghouders	26
4.1 Samenwerking met belanghouders	27
4.2 Bewonersraad	28
5. Onderhoud	29
5.1 Onderhoud en budget	30
5.2 Dagelijks onderhoud	30
5.3 Mutatieonderhoud	30
5.4 Contracten	30
5.5 Onderhoudsstaat	30
5.6 Planmatig onderhoud	31
6. Energie en duurzaamheid	32
6.1 Warmtewet	33
6.2 Energielabels	33
7. Projecten	34
7.1 De Kleurenbuurt Zaandam	35

DEEL 2: FINANCIËEL

1. Financiële verantwoording	36
1.1 Financiële doelstellingen 2016	37
1.2 Resultaten 2017	37
1.3 Kentallen	38
1.4 Waardering vastgoed	38
1.5 Waardeontwikkeling vastgoed	39
1.6 Verschil tussen marktwaarde en bedrijfswaarde	39
1.7 Maatschappelijke investeringen	40
1.8 Overige verantwoording	41
1.9 Scheiding DAEB/niet-DAEB	41
1.10 Speerpunten vanuit financieel beleid en beheer in 2017	42
1.11 Financiële continuïteit	42
2 Financiële risico's	44
3 Treasury	47
3.1 (Her)financiering	48
3.2 Derivaten	48
4 Dochters en deelnemingen	49

DEEL 3: OVER ZVH

1. Raad van Toezicht	51
1.1 Financiële verantwoording	52
1.2 Samenstelling en deskundigheid raadsleden	52
1.3 Bijeenkomsten	53
1.4 Werkwijze en taken deelcommissies	54
1.5 Goedgekeurde besluiten	55
1.6 Remuneratierapport	56
1.7 Goedkeuring op het jaarverslag	61
2. Governance	62
2.1 Governancecode Woningcorporaties	63
2.2 AedesCode	64
2.3 Integer ondernemen	64
3. Inrichting organisatie	65
3.1 Personele ontwikkeling	66
3.2 Organisatie in kaart	67
3.3 Ondernemingsraad ZVH	68

Voorwoord

Verslag van de bestuurder

**Samen voor
de huurder**



Bestuurlijk voorwoord

Excellent beheerder

De klant centraal stellen en een excellente beheerder zijn, dat waren speerpunten in 2017. Afgelopen jaar zijn daarom binnen de ZVH-organisatie belangrijke veranderingen doorgevoerd om onze klanten nog beter te bedienen. Veel gebeurde achter de schermen: organisatie-aanpassingen met het oog op de klant-dienstverlening, toevoeging van nieuwe functies en de invoering van een nieuw primair systeem (ICT).

De klanttevredenheid staat nog meer dan voorheen centraal. Daarom meten we op diverse momenten en in projecten hoe de klanten onze dienstverlening beoordelen. Bij de hoofdprocessen (nieuwe huurders, vertrokken huurders en reparatieverzoeken) maar ook bij de grote en kleinere projecten zoals de renovatie Indigoflat, schilderwerk en planmatig onderhoud. De resultaten geven veel inspiratie en richting voor verdere verbetering om een excellente beheerder te worden. Ik ben alle huurders die meewerken aan enquêtes zeer dankbaar voor hun feedback.

Ook in 2017 is de financiële koers van ZVH stabiel gebleven. We hebben onze doelen gehaald binnen de kaders van de begroting en wederom een deel van onze leningportefeuille kunnen aflossen. Zo blijven we op financieel gebied gezond.

Kwetsbaarheid en betaalbaarheid

Net als in voorgaande jaren zette ZVH zich met betrokkenheid in voor kwetsbare huurders. Dat is meer dan ooit nodig. We reageren snel op overlastsituaties, hebben een effectief netwerk met zorgverleners en werken met de sociale wijkteams samen om huurachterstanden snel aan te pakken.

Omwille van de betaalbaarheid zijn in 2017 de huren van de bewoners met de lage inkomens niet verhoogd, een maatregel die vanzelfsprekend tot veel tevreden reacties heeft geleid.

Bewonerscommissies

Tijdens mijn bezoeken aan een aantal bewonerscommissies heb ik veel informatie vergaard en ideeën opgedaan. BC's (zoals wij ze noemen) spelen een belangrijke rol in de communicatie tussen huurders en de corporatie als het gaat om hun wooncomplex. Naar aanleiding van de bezoeken brachten we in 2017 verbeteringen aan in de samenwerking en communicatie, zodat vragen en suggesties van de BC's goed worden opgepakt. We stimuleren de communicatie tussen huurders en kunnen bewoners helpen bij de oprichting van een BC.

Bewonersraad

Goed nieuws in 2017 was de komst van een gloednieuw bestuur van onze bewonersraad (BZZ: Belangenvereniging voor bewoners van ZVH-woningen). Een actief team is aan de slag gegaan om de huurdersparticipatie nieuwe vorm en inhoud te geven. Onze werkwijze is vastgelegd in een eigentijdse samenwerkingsovereenkomst, waarin we vooral proberen de dialoog aan te gaan en transparant en effectief met elkaar samen te werken. ZVH helpt het nieuwe bestuur goed op weg door verschillende kennismakings- en verdiepingssessies op uiteenlopende thema's te organiseren.

De nieuwe bewonersraad heeft zich direct ingezet voor de Prestatieafspraken. Een compliment is op zijn plaats: door de constructieve deelname van de Zaanse huurders is het 'tripartiete' proces met de gemeente en corporaties weer goed verlopen. Deze drie partijen hebben hun gezamenlijke focus op de periode na 2020.

In deze periode zal er meer ruimte zijn voor woningbouw - ook sociale huur - om de stad te versterken.

Duurzaamheid

Duurzaamheid heeft bij ZVH in 2017 een grote impuls gekregen. Met het oog op 2030 en 2050 hebben we onze woningvoorraad en ambities met hulp van bureau Overmorgen in beeld gebracht. Wat is ervoor nodig om onze portefeuille CO2-neutraal en transitie-gereed te maken? In 2018 geven we hier concreet invulling aan via onderhoudsplannen en complexplannen.

Ook met huurders gaan we hierover in gesprek. Ik vind het belangrijk dat investeringen ten behoeve van duurzaamheid ook aantoonbare voordelen voor de klanten opleveren in wooncomfort en stookkosten. Zo creëren we met elkaar draagvlak.

Voor de bewoners van de Indigoflat in Zaandam is deze duurzaamheidsimpuls al gaande: de flat transformeert naar label A. Begin oktober is aannemer Ooijevaar gestart met de grootscheepse verbetering van de 154 appartementen van deze Kleurenflat. Per 'streng' (van boven naar beneden) vinden de verbeteringen plaats: binnen de woningen komen nieuwe keukens, badkamers en toiletten. Alle kozijnen worden vervangen en er komt mechanische ventilatie. De geisers gaan eruit en de huurders krijgen grip op hun stookkosten via eigen meters. Samen met de betrokken bewonerscommissie, het sociaal wijkteam en de vele vrijwilligers doen we er alles aan om de renovatie prettig te laten verlopen. Het belangrijkste resultaat wat we hier bereiken: tevreden bewoners!

Frank van Dooren
Directeur-bestuurder

Strategische sturing

Strategische sturing

**Excellent beheren
en verhuren**



**ZVH is een maatschappelijke onderneming.
We concentreren ons op wat wij zien als kerntaak:
het excellent beheren en verhuren van een voorraad
van 5000 betaalbare huurwoningen in Zaanstad ten
behoefte van mensen met een laag inkomen.**

**We doen dit door de klant centraal te stellen in
ons handelen. We voeren een financieel solide
beleid met behulp van rendementssturing.
We zijn transparant in onze keuzes en we
betrekken belanghebbenden bij ons werk.**

Scheidingsvoorstel

In december 2017 is het Scheidingsvoorstel DAEB/niet-DAEB goedgekeurd. Woningcorporaties zijn wettelijk verplicht hun diensten van algemeen economisch belang (DAEB) te scheiden van hun niet-DAEB-activiteiten. Zo wordt ervoor gezorgd dat maatschappelijk bestemd vermogen daadwerkelijk wordt ingezet voor de maatschappelijke taken die aan woningcorporaties zijn opgedragen. ZVH heeft gekozen voor een administratieve scheiding. Circa 95% van het bezit zit in de DAEB-portefeuille.

Prestatieafspraken

2017 was het eerste jaar waarin de concrete Prestatieafspraken golden. ZVH heeft deze afspraken gemaakt samen met de andere Zaanse corporaties (Parteon, Rochdale, Eigen Haard, Woonzorg Nederland en Wormer Wonen), de Zaanse bewonersorganisaties en de gemeente Zaanstad. De Prestatieafspraken zijn een concrete invulling van de meerjarige Raamovereenkomst 2016-2020, die gebaseerd zijn op het gemeentelijk volkshuisvestingsbeleid. Tegelijk werkten we in 2017 aan de Prestatieafspraken voor 2018. Half december 2017 waren de Prestatieafspraken voor 2018 op papier gereed. De afspraken hebben we begin 2018 ondertekend tijdens een feestelijke bijeenkomst. Om voor onze bewoners duidelijk te maken wat ze kunnen verwachten tot 2020 hebben we een animatie laten maken. Deze is op alle websites van de partners gepubliceerd.

Ondernemingsplan, portefeuilleplan, doelportefeuille

De afspraken waaraan ZVH zich heeft verbonden, sluiten aan bij het eigen ondernemingsplan 2015-2019 en het Portefeuilleplan 2016-2025. Het ondernemingsplan bevat de bestuurlijke koers. Het is de basis van alle activiteiten van ZVH. De doelen worden gerealiseerd via een optimale inzet van ons bezit en de sturing daarop. Dit is de portefeuillestrategie, die vastgelegd is in het Portefeuilleplan. Het plan geeft de kaders voor alle relevante beslissingen rondom vastgoedsturing en verhuur en is de basis voor de complexplannen.

Doelportefeuille

Belangrijk onderdeel is de doelportefeuille. De doelportefeuille wordt gerealiseerd bij mutatie (nieuwe verhuringen).

Veel woningen worden afgetoet op één van de aftoppingsgrenzen om zo genoeg woningen in iedere categorie te krijgen.

Doelportefeuille

Categorie	Huur	doel	31-12-2017
Goedkoop	≤ € 414,02	5%	18%
Betaalbaar	≥ € 414,03 - € 592,55	36%	52%
Bereikbaar passend	≥ € 592,56 - € 635,05	37%	10%
Bereikbaar niet-passend	≥ € 635,06 - € 710,68	17%	12%
Vrije sector	≥ € 710,69	5%	8%

Wonen

1. Verhuur en verkoop

**Toewijzing, bezit
en betaalbaarheid**



1.1 Bezit

ZVH's woningvoorraad is in 2017 per saldo met 6 eenheden afgenomen. Deze afname is het saldo van het aantal verkochte woningen (31) en eenheden die aan de voorraad zijn toegevoegd (25).

1. Toegevoegde woningen (25) zijn kamers die overwegend geclusterd worden verhuurd aan een zorginstelling en tot 2017 niet als aparte wooneenheid werden geregistreerd. Behalve de woningvoorraad heeft er een optimalisatie plaats gevonden in de registratie van bergingen, parkeerplaatsen en bedrijfsruimte die onderdeel zijn van een clusterhuurcontract.
2. De totale vastgoedportefeuille van ZVH is na verkoop van in totaal 43 verhuureenheden per saldo met 5 eenheden toegenomen.

Bezit

	Stand per 1-1-2017	Verkoop	Overige	Stand per 31-12-2017
Woning	5.326	-31	25	5.320
Garage/Berging	148	-1	1	148
Parkeer	439		16	455
Bedrijfsruimte	75	-7	6	74
Grond	1			1
TOTAAL	5.989	-39	48	5.998
Erfpachtkavels	187	-4	0	183
TOTAAL	6.176	-43	48	6.181

Verdeling woningtype

Type	Stand per 1-1-2017	Stand per 31-12-2017
Appartement	3.716	3.706
Eengezinswoning	1.499	1.483
Kamers	111	131
TOTAAL	5.326	5.320

1.2 Verhuur

ZVH voldoet aan toewijzingsregels staatssteun

Woningcorporaties dienen minimaal 80% van de leegkomende woningen met een huur onder de € 710,68 (maximale huurprijs van een sociale huurwoning) te verhuren aan mensen met een jaarinkomen tot € 36.165,-. 10% van de leegkomende sociale huurwoningen mogen worden toegewezen aan huishoudens met een inkomen tussen de € 36.165,- en € 40.349,-. De overige 10% van de beschikbare huurwoningen mogen worden verhuurd aan huishoudens met een hoger inkomen.

ZVH wil zoveel mogelijk sociale huurwoningen toewijzen aan de doelgroep. Daarom zijn slechts enkele grotere woningen verhuurd aan grote gezinnen met een inkomen tussen de € 36.165,- en € 40.349,-

In 2017 zijn in totaal 10 woningen (3,4 %) toegewezen aan mensen met een hoger huishoudinkomen. Hiermee heeft ZVH in 2017 voldaan aan de wet- en regelgeving rond het Europadossier.

ZVH voldoet aan toewijzingsregels passend toewijzen

Per 1 januari 2016 zijn er extra toewijzingsregels bijgekomen. Huishoudens met een inkomen onder de huurtoeslaggrens komen nu alleen nog in aanmerking voor woningen met een netto huur tot en met € 592,55 (één of twee persoonshuishoudens) of tot en met €635,05 (huishoudens met drie of meer personen). Inkomens van kinderen tellen hierbij niet mee.

Door deze wet, passend toewijzen genoemd, krijgen woningzoekenden een woning die bij hun inkomen past. Dit voorkomt dat huurders in betalingsproblemen komen en dat de overheid veel geld moet uitgeven aan huurtoeslag.

De woningen die worden toegewezen aan huishoudens met een inkomen onder € 36.165,- moeten voor minimaal 95% passend worden toegewezen. ZVH hanteert als uitgangspunt dat 100% passend wordt toegewezen.

294 woningen zijn in 2017 verhuurd aan huishoudens met een inkomen onder € 36.165,-. Hiervan zijn 281 (95,6%) woningen passend verhuurd. Hiermee heeft ZVH in 2017 voldaan aan de regelgeving rondom het passend toewijzen.

Verhuur van sociale huurwoningen

WoningNet is het verdeelsysteem voor woningcorporaties voor het verhuren van sociale zelfstandige woonruimte in het werkgebied Stadsregio Amsterdam waartoe ook Zaanstad behoort. ZVH verhuurde in 2017 alleen in Zaanstad. Deze woningen biedt ZVH aan via de website www.woningnet.nl.

In 2017 heeft ZVH 20% van de sociale verhuur voor haar rekening genomen in Zaanstad (totaal 1352 sociale verhuringen).

Aantal toewijzingen in 2017 naar huishoudgrootte en huurklassen

1 persoon	Jaar-inkomen	Huur <= € 414,02	Huur € 414,03 t/m 592,55	Huur > € 592,55	Totaal
<65 jaar	<= € 22.200	19	69	7	95
	> € 22.200	1	0	20	21
≥65 jaar	<= € 22.200	0	13	1	14
	> € 22.200	0	0	10	10
Subtotaal		20	82	38	140

2 personen	Jaar-inkomen	Huur <= € 414,02	Huur € 414,03 t/m 592,55	Huur > € 592,55	Totaal
<65 jaar	<= € 30.150	1	34	3	38
	> € 30.150	0	0	6	6
≥65 jaar	<= € 30.175	0	4	2	6
	> € 30.175	0	0	6	6
Subtotaal		1	38	17	56

≥3 personen	Jaar-inkomen	Huur <= € 414,02	Huur € 414,03 t/m 635,05	Huur > € 635,05	Totaal
<65 jaar	<= € 30.150	1	56	0	57
	> € 30.150	0	4	18	22
≥65 jaar	<= € 30.175	0	0	0	0
	> € 30.175	0	0	0	0
Subtotaal		1	60	18	79
	Onbekend	0	1	0	1
Totaal		22	181	73	276

Bron: WoningNet opgave data januari 2018

Huisvestingsverordening

In de huisvestingsverordening zijn percentages opgenomen voor regionale urgenties (max 25%) en lokale voorrang (max 25%). In 2017 heeft ZVH 36 woningen (13%) toegewezen aan regionale urgenties en 53 woningen (20%) aan lokale voorrang. 28 woningen (10%) van de ZVH woningen zijn verloot (streven is om 15% te verloten). Eigen bemiddelingen was 8 woningen (3%), 5% is maximaal toegestaan.

Verhuur van vrijesectorwoningen en ander bezit

In 2017 werden de vrijesectorwoningen aangeboden op de eigen website van ZVH en via Rooftrack (www.rooftrack.nl). Overige verhuureenheden die geen woonbestemming hebben, zoals garages, bergingen, parkeerplaatsen en bedrijfsruimtes, vallen ook onder de vrijesectorhuur van ZVH. Deze ruimtes werden ook via de website van ZVH aangeboden. Onzelfstandige woningen (kamers) werden daarnaast aangeboden via kamernet.nl.

Woningruil

Door de lange wachttijd is verhuizen naar een andere woning lastig. Woningruil is een andere manier om doorstroming te realiseren. ZVH is één van 26 corporaties uit de regio Amsterdam en Utrecht die in 2017 het initiatief hebben genomen om een app te ontwikkelen. Met deze app, HuisjeHuisje, kunnen mensen die willen verhuizen heel eenvoudig kijken of zij een ruilkandidaat kunnen vinden. De app is eind september gelanceerd. De woningruilen die in 2017 bij ZVH hebben plaatsgevonden (9) zijn nog op andere manieren tot stand gekomen.

Bestemming van de verhuringen

In 2016 zijn de afspraken rondom convenanten met instellingen zoals RIBW en Odion veranderd. De individuele afspraken met de verschillende instellingen en woningcorporaties zijn vervallen. Hiervoor is op Zaanstadniveau de Uitstroomurgentie in de plaats gekomen, dit loopt via de Gemeente. Daar waar we andere jaren in ons jaarverslag hierover per corporatie en per instelling over rapporteerden, doen we dat niet meer op individueel niveau, omdat er geen individuele afspraken meer zijn.

* Direct bemiddelde woningen worden niet allemaal gepubliceerd. Dit verklaart verschillen in aanbiedingen en toewijzingen in WoningNet en daadwerkelijk verhuurde woningen van ZVH.

Bestemming van de verhuringen

Bestemming Verhuureenheid	Bestemmingswaarde	Totaal 2017	Totaal 2016	Totaal 2015
Totaal Bedrijfsonroerend-goed (BOG)		4	5	9
Directe bemiddeling*	Statushouders/COA	20	35	21
	Eigen bemiddeling	8	5	10
	Groepswonen	3	4	3
	SV-urgenten			
	Urgenten	28	13	19
	WMO			
	Zorgwoning	9	9	12
Totaal Directe bemiddeling		68	66	65
Garages en bergingen	Scootmobieloplaadpunt	6		3
	Berging	8	5	5
	Parkeerplaats	19	17	45
	Garage	6	10	18
Totaal Garages en bergingen		39	32	71
Onzelfstandige woonruimte	Kamer Oostzijde	7	1	9
	Aurum	11	20	7
Totaal Onzelfstandige woonruimte		18	21	16
Vrije sector	Anders		8	11
	Rooftrack	11	8	44
Totaal vrije sector		11	16	55
Totaal Woningnet (exclusief Directe bemiddelingen)*		208	218	217
Totaal Woningruil		9	4	9
Eindtotaal		357	362	442

Bron: Eigen verhuringen Woningcorporatie ZVH

Leegstand

De huurderiving was wat hoger dan begroot als gevolg van de invoering van het nieuwe primaire systeem (ICT) en organisatie-wijzigingen.

Huur(deriving)

(x € 1.000)	Werkelijk	Begroting	Afwijking	in %
Huren	35.816	35.670	146	0,41%
Derving	-373	-213	-160	-42,90%
Totaal huur	35.443	35.457	-14	-0,04%
Huurderivings-%	-1,04%	-0,60%		

1.3 Huurbeleid en jaarlijkse huurverhoging

Huishoudens met een inkomen onder de € 40.349,- hebben volgens de Rijksoverheid recht op een sociale huurwoning of een onzelfstandige woonruimte (kamer). In 2017 heeft ZVH huishoudens met dit inkomen niet belast met een huurverhoging.

Voor de huishoudens met een inkomen boven de inkomensgrens van € 40.349,- heeft ZVH een inkomensafhankelijke huurverhoging doorgevoerd. Bij het voorstel tot huurverhoging is een inkomensindicatie van de Belastingdienst toegevoegd. De indicatie vermeldt geen inkomen maar geeft alleen aan in welke inkomenscategorie het huishoudinkomen valt. De inkomensafhankelijke huurverhoging is gebaseerd op het inflatiecijfer van het voorafgaande jaar (0,3% in 2016) plus een opslag van 4%.

Voor de vrije sector gold een huurverhoging van 3%.

1.4 Huurachterstanden

In samenwerking met de Sociale Wijkteams in Zaanstad zijn veel huurders die schulden hebben, in de problemen zitten of dreigen te raken, vroegtijdig aangemeld bij de Sociale Wijkteams (68 aanmeldingen, 6,3% meer dan het jaar ervoor). Door deze tijdige signalering en het bieden van een oplossing wordt vaak voorkomen dat problemen van huurders verergeren. Daardoor voorkomen we veel ongemak en extra kosten voor onze huurders en voor ZVH.

Ontruiming

In 2017 zijn door de rechtbank 19 vonnissen 'ontbinding huurovereenkomsten' uitgesproken op grond van huurbetalingsachterstand (20% meer dan het jaar ervoor). Naar aanleiding van de vonnissen hebben 12 huurders alsnog de huurschuld betaald. Er waren 7 ontruiming van waarvan 2 huurders zelf de sleutel van de woning inleverden. In 5 gevallen werd er door de deurwaarder ontruimd. Het aantal ontruiming is gelijk gebleven met het jaar ervoor.

1.5 Wonen en zorg

Woningvoorraad

In 2017 werden aan zorgpartijen 182 onroerendgoedeenheden verhuurd als intramurale zorgeenheden. Daarnaast verhuurt ZVH circa 75 reguliere eenheden (kamers/onzelfstandig, vrije sectorwoningen en sociale woningen) aan zorgpartijen voor hun cliënten.

Een zorginstelling heeft in 2017 de huurovereenkomsten van 5 vrije sectorwoningen opgezegd wegens bedrijfsbeëindiging.

Een stichting voor begeleiding en opvang huurt van ZVH een pand ten behoeve van tijdelijke huisvesting met begeleiding.

In 2017 zijn de Zaanse corporatiebestuurders, zorgbestuurders en de wethouder wonen en zorg bijeen geweest om de samenwerking en afstemming van wonen en zorg rondom kwetsbare bewoners te versterken. In december is een 'marktplaats-sessie' georganiseerd op initiatief van Leviaan en ZVH. Dit heeft geresulteerd in concrete projecten en procesafspraken, die begin 2018 worden uitgewerkt.

1.6 Verkoop van woningen

ZVH deelt haar verkoopactiviteiten op in vier productlijnen, deze worden hieronder beschreven.

Verkoop bestaand bezit

ZVH heeft over het jaar 2017 uit de nog bestaande verkoopvijver van 248 woningen 16 woningen en 4 grondkavels verkocht.

Van de 16 woningen hebben we 2 woningen verkocht aan de zittende huurders. De focus ligt nog steeds op behoud van betaalbare huurwoningen. We verkopen daarom alleen woningen uit het niet-DAEB-segment. Doordat daarnaast de trend in de stijgende huizenprijzen heeft doorgezet, is de gemiddelde koopsom per woning weer gestegen. De gemiddelde koopsom van een woning in 2017 bedraagt € 224.000.

De 4 verkochte grondkavels behoorden toe aan woningen die eerder in deelkoop waren verkocht door ZVH. De totale verkoopwaarde van alleen de woningen en grondkavels in 2017 bedroeg € 3.796.153.

Verkoop nieuwbouw bezit door middel van Koopgarant

ZVH bood in 2010 in vier nieuwbouwprojecten alle koopwoningen met Koopgarant aan. Een kenmerk van Koopgarant is de terugkoopgarantie. Wanneer de eigenaar de woning wil verkopen, is hij verplicht de woning aan ZVH terug te verkopen. Eind 2016 hebben we de kopers, naast de terugverkoop aan ZVH, de mogelijkheid geboden om het volle eigendom van de woning te verkrijgen.

In de zomer van 2017 hebben we hier nog een mogelijkheid aan toegevoegd, namelijk het verkrijgen van het volle eigendom met directe doorverkoop. Hiermee hebben we kopers de mogelijkheid geboden om de woning zelf te verkopen op de vrije markt en zo volledig te profiteren van de stijgende woningmarkt.

Deze twee nieuwe opties hebben in 2017 geleid tot 20 transacties van Koopgarantwoningen. Van deze 20 transacties zijn er 3 kopers die hebben gekozen om het volle eigendom te verkrijgen. Daarnaast hebben 7 kopers ervoor gekozen om de woning zelf op de vrije markt te verkopen. Ook zijn er in 2017 2 woningen verkocht die al in 2016 waren teruggekocht. De overige 8 woningen heeft ZVH teruggekocht in 2017 en daarna in volle eigendom verkocht op de vrije markt. Per 31 december 2017 heeft ZVH nog 130 Koopgarantwoningen in bezit.

Complexmatige verkoop

Conform de verkoopbegroting 2017 zijn de onderstaande verkopen gerealiseerd:

- In juni 2017 zijn de vier praktijkwoningen, gelegen aan de Ereprijsweg 1-9 in Zaandam, geleverd aan een belegger.
- In december 2017 is appartementencomplex Paulus Potterhof 3-17/Vincent van Goghweg 40a in Zaandam, complexmatig geleverd aan een belegger.

Bijzondere objecten

ZVH heeft diverse objecten verkocht die niet meer passen binnen de portefeuille van ZVH.

- In juli 2017 zijn twee winkelpanden Westzijde 92 en 94 te Zaandam overgedragen aan een van de zittende huurders.
- In november 2017 zijn twee kavels ten behoeve van woningbouw, gelegen in Kwadijk (locatie Gare du Nord), overgedragen aan een ontwikkelaar.
- In oktober 2017 is de kavel Kroonenburg te Zaandam ten behoeve van woningbouw overgedragen aan een ontwikkelaar.

De kavel VTZ aan de Aris van Broekweg te Zaandam is niet verkocht. ZVH onderzoekt de mogelijkheden voor herontwikkeling. ZVH gaat in de periode 2018-2019 verder met het reduceren van het aantal commerciële bedrijfsobjecten.

Wonen

2. Dienstverlening

**Klantwaardering:
naar een 8**



2.1 Klanttevredenheid

ZVH zet de huurder centraal en wil de huurder beter bedienen: sneller, op maat, persoonlijk. We streven naar een klantwaardering van minimaal een 8 en naar een efficiënt, prettig en voor de klant logisch proces. We houden rekening met het feit dat we verschillende klanten hebben en zorgen dat er altijd ruimte is voor persoonlijke aandacht en maatwerk.

In 2017 heeft ZVH continu onderzoek gedaan naar de beleving van huurders door middel van procesmetingen. Onderzocht is wat volgens de huurders de belangrijkste aandachtspunten zijn van de kwaliteit van de geleverde dienstverlening. Na een reparatieverzoek, een woning betrekken of woning verlaten kreeg de huurder een online enquête of werd gebeld. Ook na een aantal onderhoudsprojecten zijn huurders gevraagd naar hun beleving. Een extern onderzoeksbureau (USP marketing consultancy) heeft dit uitgevoerd. Verbeterpunten die na analyse van de resultaten naar voren komen worden door ZVH opgepakt.

De huurdersoordelen zijn voor ons van groot belang, en maken bij ZVH ondertussen deel uit van een veel omvangrijker klantmeetprogramma. De metingen worden vanaf januari 2018 door bureau Inceptivize uitgevoerd en direct gekoppeld aan ons primaire systeem. De klant krijgt hierdoor veel sneller na de dienstverlening een enquête gemaild.

Aedes-benchmark: huurdersoordeel

In 2017 deed ZVH weer mee met de Aedes-benchmark. Met de Aedes-benchmark kunnen woningcorporaties hun prestaties meten, vergelijken en verbeteren en van elkaar leren. De benchmark biedt gemeenten, huurders en andere belanghebbenden inzicht in hoe corporaties hun middelen besteden. Verder bestaat de benchmark uit vijf onderdelen: huurdersoordeel, bedrijfslasten, duurzaamheid, onderhoud/verbetering en beschikbaarheid/betaalbaarheid. De uitkomsten tonen de prestaties van individuele corporaties en de sector.

Aedes zet alle corporatieresultaten van hoog naar laag achter elkaar. De best presterende corporaties krijgen een A, de corporaties daaronder een B en de rest een C. In 2017 had ZVH een A voor bedrijfslasten, een B voor huurdersoordeel en een B voor beschikbaarheid/betaalbaarheid.

Huurdersoordeel

Voor het onderdeel huurdersoordeel is onze dienstverlening door de huurders beoordeeld. Het huurdersoordeel wordt gemeten op 3 hoofdprocessen: 'nieuwe huurders', 'huurders met een reparatieverzoek' en 'vertrokken huurders'. De metingen zijn gedaan door USP en betreffen gevalideerde onderdelen (deelvragen) van de bovengenoemde klantmetingen die ZVH regulier iedere maand laat uitvoeren. De meetperiode was oktober 2016 tot en met juni 2017. De volgende scores zijn gegeven door de huurders:

- nieuwe huurders: 7,1
- reparatieverzoeken: 7,7
- vertrokken huurders: 7,1

2.2 Klachten

Door overgang naar een nieuw primair systeem zijn halverwege 2017 de klachten op een andere manier gegroepeerd.

Aantal klachten per onderwerp:

Onderwerpen	Aantal
Bejegening	3
Onderhoud	54
Huurbetaling/incasso	3
Verhuren	15
Leefomgeving beheren	12
Dienstverlening/beleid	5
Overig	2
Totaal	94

Ten opzichte van 2016 is het aantal geregistreerde klachten gedaald.

2.3 Huurcommissiezaken

In 2017 zijn er geen huurcommissiezaken geweest. Zowel de bezwaren tegen de huurverhoging als zaken rondom het onderhoud van de woning heeft ZVH samen met de betreffende huurder afgehandeld.

2.4 Onafhankelijke Geschillencommissie Parteon-WormerWonen-ZVH

Woningcorporaties dienen een geschillencommissie te hebben, waar huurders klachten kunnen indienen over het handelen van personeel in dienst bij of werkzaam voor de corporatie. Dit als sluitstuk van de interne klachtenprocedure. ZVH heeft samen met Parteon en WormerWonen een gezamenlijke geschillencommissie. Het secretariaat is ondergebracht bij Parteon.

De commissie bestond in 2017 uit de volgende leden: de heer mr. V. Klemann (onafhankelijk voorzitter), de heer G. Buijs (lid benoemd uit kring van de verhuurders), mevrouw mr. M.E. Sluis tot en met 30 juni 2017 (lid benoemd uit kring van de huurders) en mevrouw K. Hartog vanaf 1 juli 2017 (lid benoemd uit kring van de huurders). In 2017 zijn geen klachten met betrekking tot ZVH door de geschillencommissie ontvangen. De Geschillencommissie maakt een eigen jaarverslag, dat te vinden is op www.zvh.nl.

Wonen

3. Leefbaarheid en handhaving

**Handhaving én
samenwerking**



3. Uitgangspunten sociaal beheer, leefbaarheid en handhaving

Sociaal beheer, leefbaarheid en handhaving zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. ZVH zet zich hier actief voor in.

De volgende uitgangspunten zijn voor ZVH belangrijk:

- prettig wonen voor iedereen;
- verantwoordelijkheden over en weer;
- elkaar aanspreken wanneer dat nodig is;
- regels en wetten vormen het kader maar zijn niet het doel;
- maatwerk, zorgvuldigheid en redelijkheid;
- investeren in optimale samenwerking met netwerkpartners;
- persoonlijk contact;
- luisteren en oprechte aandacht;
- extra aandacht voor kwetsbare huurders.

3.1 Leefbaarheid en handhaving

In de complexen van ZVH zijn 6 huismeesters en een algemeen complexbeheerder actief. Het doel is de complexen schoon, heel en veilig te houden en de doorgangen vrij van obstakels. Handhaving is een belangrijk aspect. Huurders worden indien nodig aangesproken als ze spullen neerzetten en achterlaten op galerijen, portieken of in trappenhuizen. Top 3 van zaken die worden aangetroffen en die beslist niet thuishoren in de algemene ruimtes: fietsen, vuilniszakken en meubels.

ZVH is heel blij met de inzet van ruim 30 vrijwilligers: bewoners in 14 complexen die helpen met bijvoorbeeld papierprikken, schoonmaken, tuinonderhoud of het vervangen van kapotte lampen in algemene ruimtes. De vrijwilligers zorgen daarmee voor een prettige en leefbare woonomgeving. Ze signaleren mankementen en zorgen door hun vrijwillige werk ook nog voor kostenbesparingen voor alle huurders.

3.2 Overlast

In 2017 kwamen bij ons 178 meldingen van overlast binnen. Dit is gelijk ten opzichte van vorig jaar.

Huurders kunnen schriftelijk of digitaal melding maken van overlast. Wij beoordelen of we bij de binnenkomende overlast een interventie doen. Veelal sporen we de melder aan om eerst zelf de burenspreker aan te spreken. Leidt dat niet tot een positief resultaat, dan verwijzen we de huurder naar Beter Buren. In sommige gevallen schakelen wij de politie, het sociaal wijkteam of een zorginstantie in.

Als ook dat niet leidt tot een oplossing maken we een plan van aanpak voor interventie vanuit ZVH. In 2017 hebben wij 1 overlastzaak voor de rechter gebracht, wij zijn hier in het gelijk gesteld en hebben 1 woning ontruimd.

3.3 Zorg

Naast de aanpak van overlast signaleren we ook met regelmaat zorgwekkende situaties achter de voordeur van onze huurwoningen. Het gaat dan bijvoorbeeld om vervuiling, psychische problemen, eenzaamheid en huiselijk geweld. Hiervan doen wij melding bij de hiervoor aangewezen zorginstanties. Waar mogelijk verwijzen wij de huurders zelf door. Wij zien een stijging van het aantal zorgmeldingen ten opzichte van voorgaande jaren. Wij hebben in 2017 36 zorgmeldingen gemaakt, waarvan 14 al eerder door ons bij zorginstanties gemeld waren. In 2016 waren dit 32 zorgmeldingen, waarvan 12 al eerder waren gemeld.

3.4 Buurtbemiddeling

In Zaanstad en Wormerland is al 15 jaar een succesvol team buurtbemiddelaars actief. Deze hoogopgeleide en getrainde vrijwilligers, vaak met een mediation achtergrond, helpen bewoners bij het oplossen van conflicten met hun burens in straat of complex.

2017 was het vierde jaar dat Buurtbemiddeling is ondergebracht bij Stichting Beter Buren. ZVH betaalde in 2017 € 13.695,91 als bijdrage aan het project. Ook de andere corporaties in de Zaanstreek, Wormerland en de gemeenten leverden een financiële bijdrage.

Dit jaar liet opnieuw een stijging zien van het aantal meldingen: 385 in totaal voor Zaanstad en Wormerland. In 2016 waren dit 373 meldingen.

In Zaanstad resulteerde het afgelopen jaar 224 van de 348 meldingen in een geslaagde bemiddeling tussen burens.

Het aantal meldingen van ZVH-huurders is gedaald van 56 naar 42. ZVH heeft zelf 10 meldingen gedaan. De meeste ZVH-huurders hebben zelf Beter Buren benaderd. Dat past in het beleid waarin we mensen stimuleren om, als er zaken spelen, in eerste instantie zelf actie te ondernemen om de relatie met hun burens goed te krijgen.

De klachten top 5 in 2017:

1. geluidsoverlast personen/muziek
2. pesten/treiteren/verstoorde relatie
3. tuin/buitenproblemen
4. overlast dieren
5. overlast kinderen

3.5 Woonfraude

In 2017 zijn in het kader van project WoonWijs 44 nieuwe adressen bij ons gemeld waar mogelijk sprake is van woonfraude. Dat is 33% (33 in 2016) meer dan vorig jaar. Van 44 adressen kon het dossier worden gesloten.

14 huurders waarbij wij de situatie hebben onderzocht hebben hun huurcontract opgezegd. Er zijn 6 rechtszaken gestart, onder andere zaken in combinatie met huurincasso en zaken waar sprake was van hennepteelt. Bij alle 6 is ZVH in gelijk gesteld. Deze woningen zijn ontruimd.

3.6 Hennep

In 2017 heeft de politie in 6 woningen een hennepkwekerij ontmanteld. Een stijging ten opzichte van vorig jaar, toen werd er 1 hennepkwekerij en 1 hennepkwekerij in aanbouw aangetroffen. ZVH hanteert een 'zero-tolerance' beleid, dat wil zeggen dat we het huurcontract zo snel mogelijk willen beëindigen na een ontmanteling. 3 huurders hebben de huur na aanschrijven zelf opgezegd en voor 3 huurders zijn wij een rechtszaak gestart. ZVH is bij alle drie in het gelijk gesteld.

ZVH werkt nauw samen met externe partijen om deze illegale, vaak overlastgevende en gevaarlijke situaties aan te pakken. Deze aanpak is vastgelegd in een convenant.

Wonen

4. Samenwerking en overleg met belanghouders

Samenwerking en prestatieafspraken >

4.1 Samenwerking met belanghouders

ZVH ziet de volgende organisaties als belangrijkste belanghebbende partijen ('stakeholders'):

- gemeente Zaanstad;
- collega-corporaties, met name die in ons werkgebied: Parteon, Rochdale, Eigen Haard, Wormer Wonen en Woonzorg Nederland;
- de bewonersraad (BBZ: Belangenvereniging voor bewoners van ZVH-woningen);
- de bewonerscommissies;
- zorgpartijen die van ZVH huren (o.a. Leviaan voorheen RIBW, Odion, Leger des Heils, DNO Doen).

Met deze organisaties is in 2017 overleg gevoerd. Dat gebeurde op het bestuurlijk niveau, op beleidsmatig vlak en in de uitvoering (projecten, verhuur).

Zorgorganisaties

Met zorgpartijen in de tweede lijn, de Zaanse corporaties en de gemeente is gewerkt aan nieuwe vormen van samenwerking ten behoeve van kwetsbare bewoners. Eind december 2017 mondde dit uit in een innovatieve goedbezochte workshop. De opbrengst van dit traject wordt begin 2018 aan de wethouder Wonen en Zorg van de gemeente Zaanstad aangeboden onder de titel: 'Zaanse marktplaats voor wonen en zorg: Samen aan de slag met 10 concrete voorstellen'.

Zaanse corporaties

ZVH is een actieve samenwerkingspartner als het gaat om de corporatiecollega's. Er is beleidsmatige afstemming en bestuurlijk overleg. In 2017 stonden veel overleggen in het teken van de uitvoering van de prestatieafspraken 2017 en de voorbereiding van de nieuwe prestatieafspraken voor 2018.

Tripartiet overleg en prestatieafspraken

In Zaanstad zijn in 2016 samenwerkingsafspraken gemaakt (een raamovereenkomst) voor de periode 2016-2020. Deze overeenkomst vloeit voort uit de gemeentelijke Woonvisie. Vanaf 2017 volgen hier ieder jaar concrete prestatieafspraken uit. De corporaties zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de uitvoering van de afspraken. De huurdersorganisaties hebben voor deze afspraken ook hun krachten gebundeld. Het proces prestatieafspraken komt ieder jaar terug; vóór de zomer formuleren we een activiteitenoverzicht en na de zomer worden de concept- prestatieafspraken gemaakt en de definitieve prestatieafspraken bestuurlijk vastgesteld door huurders, gemeente en corporaties.

De prestatieafspraken 2017 zijn vervat in de volgende thema's:

- liberalisatie en verkoop van woningen;
- nieuwbouw en aankoop van woningen;
- betaalbaarheid en bereikbaarheid voor de doelgroep;
- huisvesting van specifieke groepen;
- kwaliteit en duurzaamheid van woningen;
- leefbaarheid;
- wonen en zorg.

4.2 Bewonersraad

Samenwerking met huurdersorganisaties/bewonersraad

In 2017 is een nieuwe bewonersraad van ZVH gestart. Het is letterlijk een nieuwe bewonersraad: alle leden zijn nieuw, er zijn nieuwe statuten door de algemene ledenvergadering vastgesteld en er is een nieuwe samenwerkingsovereenkomst met ZVH.

De samenwerking met ZVH loopt goed. Er is regelmatig overleg (minimaal eens in de 2 maanden) en het eerste formele advies (over de begroting 2018) is in goede orde ontvangen en met wederzijds respect besproken. De nieuwe bewonersraad biedt qua samenstelling een goede afspiegeling van ons huurdersbestand en wordt ondersteund door een adviesraad. Vanuit ZVH is een inwerkprogramma aangeboden (inclusief kennissessies over duurzaamheid en betaalbaarheid) om de kennismaking te bevorderen en kennis te delen.

Advies en overleg

In 2017 heeft ZVH over de volgende onderwerpen advies gevraagd:

- huurverhoging 2017;
- begroting ZVH 2018, meerjarenbegroting 2018-2027.

Naast de onderwerpen die voor advies zijn voorgelegd, sprak ZVH met de bewonersraad over:

- BBZ 2.0 en de samenwerkingsovereenkomst;
- voortgang in projecten, waaronder Kleurenbuurt en E-flat;
- prestatieafspraken gemeente Zaanstad;
- begroting BBZ 2018 en diverse actualiteiten.

Open sessie

In mei hielden we een open sessie met de bewonersraad over de uitgangspunten voor de begroting. In augustus organiseerden we, in het kader van het inwerkprogramma, een kennissessie begroting voor de bewonersraad en adviesraad.

Bewonersraad en raad van toezicht

In 2017 hebben de voorzitters van de RvT en bewonersraad (beiden nieuw in 2017) kennisgemaakt. De leden van de RvT die op voordracht van de bewonersraad zijn benoemd, zijn aangeschoven bij het overleg van de bewonersraad. Dit is conform de afspraken.

Bewonerscommissies

De samenwerking met de bewonerscommissies is op nieuwe leest geschoeid. Op onze website is een apart loket geopend voor de commissies zodat de complexzaken die zij aandragen direct kunnen worden opgepakt door ZVH. Ook bezoekt de directeur-bestuurder van ZVH de commissies op locatie. Dit jaar was hij te gast bij de commissies van Kolonelsdiep 1-100, Groenland, De Meerpaal, Kogerveld Hellingbaanflats, Ruijterhoek en Gortershof. Daarnaast waren er twee algemene bijeenkomsten met de bewonerscommissies op de Peperstraat. Doel is om de commissieleden bij te praten over de nieuwe werkwijze en daar feedback op te vragen en om waardering te laten blijken voor al het werk dat deze vrijwilligers toch maar jaar na jaar leveren om de belangen van de complexbewoners te behartigen.

Wonen

5. Onderhoud

Onderhoud op orde >

5.1 Onderhoud en budget

Het onderhoudsbudget voor 2017 bedroeg 6,6 miljoen. De bestedingen zijn uitgekomen op 7,5 miljoen. De overschrijding wordt voornamelijk veroorzaakt door hogere uitgaven aan dagelijks onderhoud.

5.2 Dagelijks onderhoud

In 2017 is 2,3 miljoen besteed aan dagelijks onderhoud.

Reparatieverzoeken in 2017

In totaal zijn er 10.819 reparatieopdrachten verstrekt. Dat is ruim 3.500 reparatieverzoeken meer dan over het jaar 2016. Dit verklaart ook de overschrijding op ons dagelijks onderhoudsbudget.

Onze eigen ZVH-Klussenbus heeft hiervan 1.052 reparaties uitgevoerd. De meeste opdrachten zijn daarnaast verstrekt op het gebied van rioolverstoppingen en onderhoud aan verwarming en CV-toestellen.

5.3 Mutatieonderhoud

In 2017 zijn 403 woningen gemuteerd. Er is aan deze mutaties € 1,3 miljoen besteed. Gemiddeld is er € 3.225,- per woning uitgegeven.

5.4 Contracten

Er is € 581.000,- besteed aan contractonderhoud. Dit zit onder de begroting van 2017. De contracten die sinds 2013 lopen zijn vanaf eind 2017 beoordeeld en geprolongeerd naar 2018.

In 2018 zal ZVH een aantal belangrijke contracten opnieuw gaan aanbesteden.

5.5 Onderhoudsstaat

De conditiemetingen van het bezit zijn conform de NEN 2767 opgepakt. Per jaar wordt bij circa een derde deel van het bezit de conditie gemeten, zodat in een cyclus van drie jaar het hele bezit wordt doorlopen. Dit is een continu proces.

De gemiddelde score over alle woningen komt eind 2017 op 2,63 uit. Dit is slechter dan de score van 2016. Toen lag de score gemiddeld op 2,61. Dit is op een schaal van 1 tot 5, waarbij 1 de beste score is.

5.6 Planmatig onderhoud

ZVH heeft in 2017 3,2 miljoen besteed aan planmatig onderhoud. Dit is circa 0,1 miljoen meer dan gebudgetteerd. Op hoofdlijnen is het volgende onderhoud uitgevoerd:

- schilderonderhoud aan 8 complexen met in totaal 324 woningen;
- gevelonderhoud aan 8 complexen met in totaal 381 woningen;
- brandveiligheidsmaatregelen aan 200 woningen;
- certificering brandmeldinstallaties 3 complexen;
- badkamers vervangen bij 60 woningen;
- keukens vervangen bij 40 woningen;
- toiletten vervangen bij 60 woningen;
- rookmelders vervangen bij 62 woningen;
- CV ketels vervangen bij 313 woningen.

Wonen

6. Energie en duurzaamheid

Warmtewet & energielabels

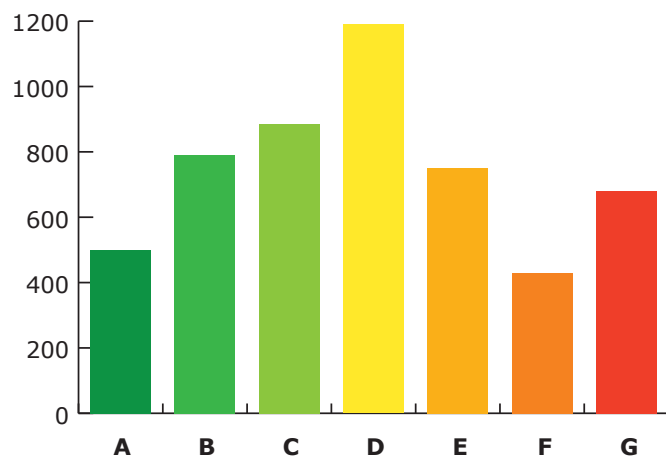


6.1 Warmtewet

In 2014 is de Warmtewet ingevoerd. Hierdoor is ZVH bij complexen met een collectieve verwarming naast verhuurder ook energieleverancier voor verwarming. De Autoriteit Consument en Markt voert het onafhankelijke toezicht op naleving van deze wet uit.

Op 1 januari 2017 hadden we 20 warmtenetten in 13 complexen. In 2017 zijn geen installaties vervangen. Net als voorgaande jaren zijn er geen vergoedingen voor storingen uitgekeerd. In de tariefopbouw waren hiervoor dan ook geen reserveringen opgenomen. De tarieven zijn vastgesteld op basis van de te verwachten kosten, waarbij in de eindafrekening eventuele overschotten werden teruggestort aan de huurders.

Energie labels in 2017



6.2 Energielabels

De gemiddelde energetische kwaliteit van de ZVH-woningen is vrijwel gelijk gebleven ten opzichte van vorig jaar. Er zijn wel woningen gerenoveerd, maar het nieuwe energielabel was daarvoor nog niet afgegeven.

De verwachting is dat we in 2018 een flink aantal labelstappen gaan realiseren binnen onze woningvoorraad. Dit omdat we voor bijna een kwart van alle woningen nieuwe energielabels laten afgeven omdat deze verlopen zijn (geldigheidsduur van 10 jaar). Omdat er inmiddels een andere systematiek geldt dan 10 jaar geleden, leidt dit in sommige gevallen tot een beter label. Daarnaast renoveren we 3 wooncomplexen dat met zekerheid resulteert in een aanzienlijk beter label.

In 2017 hebben we verder een analyse laten maken van de energetische situatie van ons totale woningbezit. Op basis van deze analyse is vervolgens in beeld gebracht welke stappen we zullen moeten zetten om tussen nu en 2050 te komen tot een CO2-neutrale woningvoorraad. Dit advies vertalen we begin 2018 door naar onze onderhoudsplannen, werkprocessen en meerjarenbegroting.

Wonen

7. Projecten

De Kleurenbuurt



7.1 De Kleurenbuurt Zaandam

In 2017 is de renovatie van de eerste van de kleurenflats, de Indigoflat, werkelijk gestart.

Op 1 maart 2017 werd het gunnings-en investeringsbesluit door de RvT vastgesteld en kon worden overgegaan tot gunning. Met bouwbedrijf Ooijevaar uit Alkmaar - die de aanbesteding heeft gewonnen - werd intensief samengewerkt tijdens de uitvoering.

In dit voortraject is er veel overleg geweest met de bewonerscommissie en met de bewoners door middel van huisbezoeken en spreekuren. In goede sfeer zijn bewonersvragen beantwoord en adviezen ter harte genomen. Samen met de bewonerscommissie, het bouwbedrijf en de architect werden de bewonersavonden georganiseerd. Zodoende kregen bewoners inzicht in het ontwerp en de bouwfaserings. Ook kregen zij een goede indruk van de impact van de renovatie en van de voorzieningen waarop zij zouden mogen rekenen. Daarnaast is een modelwoning ingericht om bewoners te laten zien wat het eindresultaat zou worden. Deze intensieve, vruchtbare samenwerking leidde ertoe dat de benodigde 70% instemming van de bewoners in de zomer van 2017 was behaald. De bouwvergunning werd door de gemeente afgegeven waardoor ook werkelijk gestart kon worden.

Op maandag 2 oktober startte de uitvoering. De aanpak van de woningen gebeurt in fasen waarbij er van boven naar beneden wordt gewerkt (in zogenaamde 'strengen').

Elke werkdag start het bouwbedrijf met de volgende woning. Voor elke woning is een schema opgesteld zodat in 13 dagen de volledige renovatie plaatsvindt. Bij oplevering van de eerste streng vond er een evaluatie plaats waarbij de bewoners een waarderingcijfer van boven de 8 gaven voor de uitvoering. Vlak voor de kerst is ook de tweede streng afgerond.

Ondanks wat onverwachte zaken in de uitvoering - zoals de wijziging van 12 naar 13 dagen uitvoering - ligt de aannemer goed op schema. Hierdoor kunnen de werkzaamheden aan de Indigoflat conform planning in juli 2018 worden afgerond.

Financieel

1. Financiële verantwoording

Financieel gezond



1.1 Financiële doelstellingen 2017

De financiële doelstellingen voor 2017 zijn vastgelegd in de begroting/meerjarenprognose. De volgende doelstellingen zijn geformuleerd:

- een interest dekkingsratio van 2,00;
- een Debt Service Coverage ratio van 1,40;
- een Loan to Value van 40,0%;
- bedrijfskosten binnen de vastgestelde budgetten;
- onderhoudskosten binnen de vastgestelde budgetten;
- uitpondprogramma van 25 woningen;
- investeringen binnen het investeringsbudget;
- voldoende solvabiliteit en solvabiliteitsontwikkeling op basis van CFV-parameters.

1.2 Resultaten 2017

Het resultaat over 2017 bedroeg € 39 miljoen, het resultaat is ten gunste van het eigen vermogen gebracht. Het resultaat is € 4 miljoen lager dan het resultaat over 2016.

In de onderstaande tabellen wordt het verloop van het eigen vermogen weergegeven.

Het eigen vermogen (x € 1.000) is als volgt samengesteld:

	2017	2016
Wettelijke en statutaire reserves	17	17
Overige reserve	109.481	96.040
Herwaarderingsreserve	255.781	225.506
Resultaat boekjaar	39.433	43.717
Totaal	404.712	365.280

Het verloop van de overige reserve is als volgt:

	2017	2016
Overige reserve 1 januari	139.757	120.650
Resultaat boekjaar	39.433	43.717
Realisatie uit herwaarderingsreserve	-30.275	-24.610
Overige reserve 31 december	148.914	139.757

Het verloop van de herwaarderingsreserve is als volgt:

	2017	2016
Herwaarderingsreserve 1 januari	225.506	200.896
Realisatie verkoop	-2.957	-2.905
Mutatie door herwaardering	33.232	27.515
Herwaarderingsreserve 31 december	255.781	225.506

Onderhoudskosten

De kosten voor onderhoud zijn € 0,9 miljoen hoger de begroting van € 6,6 miljoen.

Verkoopresultaat

In 2017 heeft er een complexmatige verkoop plaatsgevonden. Daarnaast gaat ZVH in de periode 2018-2020 verder met het reduceren van het aantal commerciële bedrijfsobjecten door verkoop. In 2017 zijn acht Koopgarant-woningen teruggekocht en zijn er tien in 2017 weer doorverkocht.

De totale opbrengsten van de verkopen komen voor 2017 op € 11,4 miljoen.

1.3 Kentallen

De interest dekkingsratio 2017 bedraagt 2,07. De Debt Service Coverage ratio 2017 is 1,38, de Loan to Value op basis van marktwaarde bedraagt ultimo 2017 38,1%.

1.4 Waardering vastgoed

ZVH kwalificeert zichzelf als een beherende corporatie en waardeert haar sociale bezit als bedrijfsmiddel. Dit sluit aan bij de strategie van ZVH die vooral gebaseerd is op het bieden van kwalitatief goede huisvesting aan mensen met een laag inkomen. Ook de beperkte projectenportefeuille en de focus op (her)ontwikkeling van bestaand bezit en niet zozeer op nieuwe locaties ondersteunen deze keuze.

De vastgoedportefeuille van ZVH wordt sinds de jaarrekening 2016 gewaardeerd tegen de marktwaarde in verhuurde staat, bepaald volgens de uitgangspunten van het handboek modelmatig waarden marktwaarde. Dit jaar hebben wij ervoor gekozen om onze vastgoedportefeuille niet zoals vorig jaar opnieuw volgens de basisversie te waarden, maar over te gaan op volledige full-waardering van ons vastgoed. Dit resulteert in een nauwkeurigere waardebeoordeling. Daarnaast is de verwachting dat de gehele sector op termijn naar deze manier van waarden overstapt.

Vorig jaar hebben we alleen onze BOG, MOG en erfpachteenheden volgens de 'full-versie' gewaardeerd en enkele woning- en parkeercomplexen die op grond van wet- en regelgeving verplicht 'full' gewaardeerd moesten worden. Met ingang van dit jaar hebben we onze gehele woningportefeuille volgens de full-versie van het handboek laten waarden. Dit hebben we laten doen door een externe, onafhankelijke en ter zake deskundige taxateur op basis van door ons verstrekte gegevens. Volgens de regelgeving dient jaarlijks tenminste 1/3 deel van de woningcomplexen volledig te

worden gewaardeerd. Het overige 2/3 deel wordt door de taxateur aannemelijk verklaard door middel van een aannemelijk verklaring. Ook alle parkeervoorzieningen worden volledig gewaardeerd. Bij het BOG/MOG/ZOG-vastgoed geldt dat omdat dit in 2016 volledig is gewaardeerd. De taxateur kon volstaan met een markttechnische update.

1.5 Waardeontwikkeling vastgoed

De waardestijging van het vastgoed bedroeg in 2017 € 29 miljoen (2016: 35 miljoen). De waarde van het vastgoed bedroeg ultimo 2017 € 614 miljoen.

De niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille in ontwikkeling zijnde € 9,5 miljoen betreft het onrendabele deel van de investering in de eerste flat van de Kleurenflats.

De waardeontwikkeling is positief beïnvloed door de aantrekkende huizenmarkt in de Randstad. Een drukkend effect heeft de 'verkoopbeperking' die geldt bij de verkoop van gereguleerde wooncomplexen die met ingang van 2017 in het handboek is opgenomen.

1.6 Verschil tussen marktwaarde en bedrijfswaarde

Het verschil tussen de marktwaarde en de bedrijfswaarde per ultimo 2017 ziet er als volgt uit:

Marktwaarde	31-12-2017	€ 614 miljoen
Bedrijfswaarde	31-12-2017	€ 342 miljoen
Verschil		€ 272 miljoen

Indien ZVH de bedrijfswaarde als waarderingsgrondslag zou hanteren, dan zou het eigen vermogen dalen met het verschil tussen de marktwaarde en de bedrijfswaarde ad. € 272 miljoen.

Analyse verschillen

Onderstaand worden de belangrijkste componenten toegelicht die tot verschillen leiden tussen de marktwaarde en de bedrijfswaarde.

Niet uitponden

Bij de bepaling van de marktwaarde wordt de hoogste uitkomst van de scenario's doorexpluiten en uitponden als marktwaarde gezien. In de meeste gevallen geeft het uitpondscenario de hoogste waarde. ZVH heeft maar een beperkte verkoopstrategie. Indien alleen het doorexploteerscenario voor de marktwaarde geldt, dan daalt de marktwaarde.

Lagere huur

Bij het bepalen van de marktwaarde wordt bij mutatie de markt-huur ingerekend terwijl bij de bedrijfswaarde de 'streefhuur' de nieuwe huur bedraagt. Bij de bepaling van de streefhuur wordt rekening gehouden met de verschillende aftoppingsgrenzen. Daarnaast is bij ZVH sprake van inflatievolgend huurbeleid terwijl bij de marktwaarde de maximale huurstijgingen worden ingerekend.

Meer onderhoud

Voor het bepalen van de onderhoudslasten voor de marktwaarde wordt het in de (commerciële) markt gebruikelijke onderhoud ingerekend. Dit is veelal lager dan het onderhoud dat een corporatie uitvoert. ZVH heeft een forse verbeteropgave ingerekend in de begroting. Deze opgave zal een belegger waarschijnlijk niet uitvoeren waardoor het marktonderhoud lager uitvalt dan het corporatie-onderhoud.

Meer beheer

Daarnaast zijn de beheerslasten van een belegger zo laag mogelijk terwijl ZVH ook andere taken uitvoert (bijvoorbeeld leefbaarheid).

1.7 Maatschappelijke investeringen

ZVH richt zich in de Zaanstreek op sociale huurwoningen voor mensen met een laag inkomen, voor wie lage woonlasten nog te hoog zijn. Om dit te bereiken, neemt ZVH in een aantal gevallen beleidsbeslissingen voor de doelgroep die een commerciële belegger vanuit financieel oogpunt niet zou nemen. Dit beleid kost ZVH vaak extra geld. In 2017 hebben we de volgende zogenaamde 'maatschappelijke investeringen' gepleegd:

Werkelijke huren zijn lager dan maximaal redelijk

De werkelijke huurprijs die ZVH rekent, bedraagt gemiddeld 80,5% van de huur die ZVH maximaal voor de betreffende woning mag vragen. Dit betekent dat de huuropbrengsten jaarlijks lager zijn dan ZVH in een commerciële setting zou kunnen ontvangen. Het verschil tussen de werkelijke huur en de maximaal redelijke huur bedraagt ultimo 2017 op jaarbasis ruim € 5,2 miljoen.

Sociaal beheer

Binnen ZVH speelt de afdeling sociaal beheer een belangrijke rol in de leefbaarheid in en rondom de complexen. De afdeling houdt zich onder andere bezig met conflictbemiddeling, sociale problematiek, illegale bewoning en tweede kans beleid. De kosten hiervoor bedragen zo'n € 208.000,-.

Huismeesters

In een aantal complexen heeft ZVH huismeesters gestationeerd. Het bewaken van de leefbaarheid is een belangrijke taak voor de huismeesters. Voor een deel (ca. 50%) worden de huismeesters door de huurders betaald via de servicekosten. Het andere deel neemt ZVH zelf voor haar rekening. Het deel dat ZVH voor haar rekening neemt bedraagt ongeveer € 200.000,-.

1.8 Overige verantwoording

Activiteiten op het gebied van beleggingen

ZVH heeft in 2017 geen activiteiten ondernomen op het gebied van beleggingen en heeft ook geen beleggingen in bezit. Tijdelijke overschotten van liquide middelen zijn weggezet op spaarrekeningen van de ING.

Verklaring over besteding van middelen

De middelen die ZVH tot haar beschikking heeft, zijn in 2017 uitsluitend aangewend in het belang van de volkshuisvesting. Naast de beschreven deelnemingen heeft ZVH geen andere beleggingen.

Woningen met stichtingskosten hoger dan € 240.000,-

ZVH heeft in 2017 geen nieuwbouw huurwoningen opgeleverd.

1.9 Scheiding DAEB/niet-DAEB

Op grond van artikel 48a tot en met 50 van de Woningwet is een administratieve scheiding tussen de diensten van algemeen economisch belang (hierna te noemen: DAEB) en overige werkzaamheden (niet-DAEB) verplicht zowel qua vermogen als qua baten en lasten.

In november 2017 hebben we de goedkeuring van ILT ontvangen op het door eind 2016 ingediende scheidingsvoorstel DAEB/niet-DAEB.

In dit voorstel doet ZVH een verzoek om goedkeuring van een administratieve scheiding. In dit voorstel staat verder dat ZVH per 1-1-2017 399 woongelegenheden overhevelt van DAEB naar niet-DAEB. Een deel van deze woningen wordt bij mutatie verkocht, een deel wordt alsnog geliberaliseerd. De niet-DAEB- tak heeft op 1-1-2017 1468 eenheden.

1.10 Speerpunten vanuit financieel beleid en beheer in 2017

De belangrijkste aandachtsvelden zijn geformuleerd in het ondernemingsplan. ZVH heeft in haar ondernemingsplan 2015-2019 de externe ontwikkelingen vertaald naar interne analyses. Dit heeft geresulteerd in de volgende beleidskeuzes:

- Onze doelportefeuille voldoet aan de toekomstige vraag.
- Wij streven er naar 95% van onze ruim 5000 woningen DAEB te verhuren.
- Een gezonde financiële positie, met voldoende buffer om tegenvallers op te vangen.
- Onze doelgroep, de mensen met het laagste inkomen, zoveel als mogelijk huisvesten in de goedkoopste woningen.
- De kosten zo laag mogelijk houden.
- Energetische maatregelen worden verdisconteerd met deels hogere huur, met als resultaat lagere woonlasten.
- Belangrijkste investering is de renovatie van de kleurenflats.

1.11 Financiële continuïteit

Meerjarenprognose

ZVH zet met haar meerjarenprognose in op een forse reductie van de leningenportefeuille en verbetering van de operationele kasstroom. Hierdoor wordt de financiële positie van ZVH versterkt. De in 2014 getroffen maatregelen zijn in 2017 verder tot uitdrukking gekomen. In 2013 is er een start gemaakt met de leningenreductie en dat is in 2017 voortgezet. In 2017 is er € 16,1 miljoen afgelost wat gelijk staat aan een reductie van 6,6 %. Vanaf 2013 is de leningenportefeuille met € 84,5 miljoen afgenomen ofwel gereduceerd met 28,2 %.

Verhuurdersheffing en bijdragen

De verhuurdersheffing en de saneringssteunbijdrage aan het Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting (CFV) plegen een forse aanslag op de operationele kasstroom en het vermogen van ZVH. ZVH kan deze heffingen opbrengen door gebruik te maken van de inkomensafhankelijke huurverhogingen waardoor de huren in een versneld tempo kunnen worden geharmoniseerd. Daarnaast dwingt de heffing ZVH om haar behoudend investeringsbeleid nog een aantal jaren door te zetten en nog meer efficiency en bezuinigingen in de bedrijfsvoering door te voeren.

Hieronder is een overzicht gegeven van de geprognosticeerde operationele kasstroom en de effecten van de diverse heffingen daarop:

Operationele kasstroom

Bedragen x € 1.000	2018	2019	2020	2021	2022
Operationele kasstroom excl. heffingen	20.849	21.524	21.100	22.012	23.465
Verhuurderheffing	-3.354	-3.941	-3.726	-3.859	-3.773
Saneringssteun heffing	-319	-323	-327	-333	-338
Operationele kasstroom na heffingen	17.176	17.260	17.047	17.820	19.354
Ontvangen rente	21	34	62	67	53
Rente lasten	-9.060	-8.461	-7.941	-7.989	-7.879
Operationeel resultaat	8.137	8.833	9.168	9.898	11.528

Verloop kentallen

Interest dekkingsratio	2018	2019	2020	2021	2022
Norm WSW	1,40	1,40	1,40	1,40	1,40
Norm ZVH	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
MJP 2018-2027**	1,90	2,04	2,15	2,23	2,46

Debt Service Coverage ratio	2017	2018	2019	2020	2021
Norm WSW	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Norm ZVH	1,40	1,40	1,40	1,40	1,40
MJP 2018-2027**	1,37	1,41	1,43	1,45	1,47

Loan to Value*	2017	2018	2019	2020	2021
Norm WSW	75%	75%	75%	75%	75%
Norm ZVH	75%	75%	75%	75%	75%
MJP 2018-2027**	62%	57%	58%	58%	57%

Loan to Value o.b.v. WOZ	2018	2019	2020	2021	2022
Norm WSW	50%	50%	50%	50%	50%
Norm	50%	50%	50%	50%	50%
MJP 2017-2026**	32%	29%	28%	28%	27%

* LTV o.b.v. bedrijfswaarde en actuele waarde vastgoedportefeuille

** Vergeleken met de norm van het WSW

**Balans tussen risico's
en mogelijkheden
van de organisatie**



Het is belangrijk dat de activiteiten, projecten en risico's van ZVH in balans zijn met de grootte en mogelijkheden van de organisatie. Deze balans moet periodiek worden getoetst .

Projectrisico's

De projectrisico's worden afgedekt door de procedures die zijn vastgelegd in het investeringsstatuut. Per fase wordt beoordeeld of het project voldoet aan de interne normen die ZVH hanteert en of de financiële consequenties van het project nog vallen binnen de afgesproken kaders. ZVH beoordeelt haar projecten volgens het DrieKamerModel. Het DrieKamerModel bekijkt het project vanuit een vastgoed, maatschappelijk en vermogens perspectief.

Verkooprisico's

In het ondernemingsplan heeft ZVH de keuze gemaakt om zich duidelijk te focussen op het sociaal bezit. Commercieel bezit wordt verstandig ingezet ten behoeve van het sociale deel door verkoop, marktconforme verhuur of door de huur af te toppen op de sociale huurgrens.

Renterisico

Net als voorgaande jaren was ook in 2017 de rente historisch laag. De opslagen liggen nog wel op een relatief hoog niveau, maar ook met de opslagen blijft de rente laag. Het feitelijke renterisico is beperkt omdat ZVH de komende jaren geen of nauwelijks nieuwe financiering aantrekt waardoor de omvang van de leningenportefeuille zal reduceren. Tot slot stuurt ZVH op een goede spreiding van de spreadherzieningen. De norm voor het WSW-renterisico wordt in geen enkel jaar overschreden.

Commercieel financieringsrisico

Op termijn zal ZVH haar niet-DAEB activiteiten commercieel moeten financieren. Waar geborgde financiering relatief eenvoudig te verkrijgen is, geldt dat niet voor commerciële financiering. Commerciële financiering vereist een sluitende business case op basis waarvan een financiële instelling een lening wil verstrekken. Onvoldoende verdienvermogen binnen de niet-DAEB-activiteiten kan er toe leiden dat ZVH deze activiteiten niet gefinancierd krijgt.

In de komende jaren zijn de investeringen in niet-DAEB zeer beperkt, zodat het risico zich voornamelijk beperkt tot het bestaande commerciële bezit. Daarnaast neemt de omvang van het niet-DAEB bezit geleidelijk af door het verkoopprogramma, dispositie van grond- en ontwikkelposities en huurbeleid.

Integraal risicomanagement

ZVH is in 2017 gestart met het opzetten van een integraal risicomanagement plan. Dit plan zal opgezet worden volgens de voorgescreven richtlijnen, wet- en regelgeving. In dit plan zal het risicomanagementbeleid, de risicobereidheid en de risico impact worden vastgesteld en in welke volwassenheidsfase van risicomanagement ZVH zich momenteel bevindt.

Ook zal beschreven worden hoe ZVH dat verder gaat ontwikkelen. Dit plan zal begin 2018 gereed zijn en vervolgens binnen ZVH worden geïmplementeerd.

Verhuurdersheffing

De verhuurdersheffing is een feit. Deze heffing loopt op naar ca. € 3,3 miljoen per jaar in 2018. De heffing pleegt een forse aanslag op de operationele kasstroom. Om op termijn de heffing te kunnen opbrengen is ZVH in 2017 begonnen met het toepassen van de inkomensafhankelijke huurverhoging. Wel houden we rekening met het huidige huurbeleid waarbij we aftoppen op de huurgrenzen zoals deze door de overheid worden gehanteerd.

Financieel

3. Treasury

Leningenportefeuille
verder gereduceerd >

3.1 (Her)financiering

De aflossingen en investeringen in 2017 zijn grotendeels gefinancierd uit verkoopopbrengsten en het exploitatiesaldo.

ZVH gebruikt in 2018 het liquiditeitsoverschot om de leningenportefeuille verder te reduceren. De netto herfinancieringsbehoefte voor 2018 bedraagt € 16 miljoen. Deze behoefte is als volgt opgebouwd:

Herfinancieringsbehoefte 2018

Ingaand:	
Resultaat uit exploitatie	€ 8,1 mln
Opbrengsten uit verkopen	€ 6,0 mln
	€ 14,1 mln
Uitgaand:	
Investeringen	-/- € 12,0 mln
Aflossing langlopende leningen	-/- € 18,1 mln
	-/- € 30,1 mln
Te financieren in 2018	
	€ 16,0 mln
Te financieren uit eigen middelen	€ 5,9 mln
Herfinanciering aflossingen	€ 10,1 mln
	€ 16,0 mln

Per saldo is de financieringsbehoefte in 2018 van het niet-DAEB nihil. De financieringsbehoefte is nagenoeg geheel toe te rekenen aan DAEB-activiteiten.

3.2 Derivaten

ZVH voert een behoudend beleid ten aanzien van derivaten. Het treasurystatuut staat het gebruik van derivaten toe om renterisico's af te dekken. Een speculatieve positie innemen is niet toegestaan. ZVH heeft drie swapcontracten met een nominale waarde van € 20 miljoen. Deze swaps zijn volledig gematcht met variabel rentende leningen. Met behulp van de swaps zijn de rentes voor de looptijd gefixeerd.

Daarnaast loopt ZVH geen direct liquiditeitsrisico uit hoofde van haar derivatenportefeuille. ZVH heeft in haar raamcontract geen marginverplichting (margin calls) afgesproken. Bij een marginverplichting moet bij een negatieve marktwaarde of bij het overschrijden van een bepaalde limiet de bezitter van een swap zekerheden afgeven aan de bank in de vorm van het storten van een borgsom ter grootte van de negatieve marktwaarde. Wel heeft de bank het recht de contracten te ontbinden als het WSW een verklaring van niet-kredietwaardigheid afgeeft voor ZVH. Ultimo 2017 is de marktwaarde van de drie swaps € 1,1 miljoen negatief.

Volgens de CFV-definitie is er geen sprake van toezicht belemmerende bepalingen en hoeft ZVH van het CFV geen plan van aanpak op te stellen ten aanzien van de derivaten. Op verzoek van het WSW heeft ZVH in overleg met de bank overeenstemming bereikt om de bepalingen die het toezicht kunnen belemmeren aan te passen. De vereiste minimum solvabiliteit wordt getoetst aan de jaarrekening en niet meer aan de WSW-berekening. ZVH voldoet aan de stress-test van het CFV bij een rentedaling van 1-2%.

Financieel

4. Dochters en deelnemingen

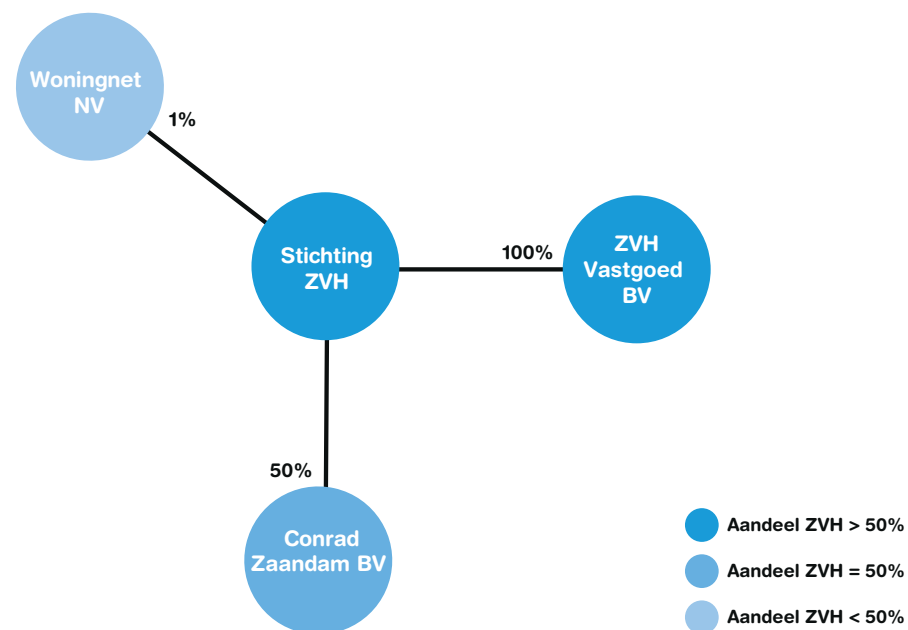
**Deelnemingen
afgebouwd**



In 2017 is de deelnemingenstructuur vereenvoudigd, Buitenwonen ZVH BV, Stichting Buitenwerk en Conrad BV zijn in 2017 ontbonden.

Hieronder is de groepsstructuur aan het eind van 2017 weergegeven.

Groepsstructuur per 31 december 2017



De definitieve afwikkeling en ontmanteling van de Conrad Zaandam BV loopt nog. De verwachting is dat deze in 2018 zal plaatsvinden.

Over ZVH

1. Raad van Toezicht

**De onafhankelijke,
interne
toezichthouder**



1.1 Financiële verantwoording

De raad van toezicht is de onafhankelijke, interne toezichthouder van ZVH en houdt toezicht op de strategie, de continuïteit en de algemene zaken van ZVH en gelieerde ondernemingen. Daarnaast toetst de raad van toezicht de besluiten die de directeur-bestuurder neemt aan de visie en missie en alle overige kaders voor de bedrijfsvoering.

1.2 Samenstelling en deskundigheid raadsleden

Leden van de Raad van Toezicht 2017

Naam en geboortedatum	Beroep en nevenfunctie(s)	Datum benoeming en einddatum zittingstermijn	Deskundigheidsgebied en kerncommissie
De heer T. Kuijper (05-09-1968), voorzitter per 01-01-2010 tot 1-3-2017	Business Director Forbo Flooring Systems en directeur Forbo Flooring Coral N.V. in Krommenie. Nevenfunctie: lid Raad van Advies Freekids/Kindzorg"	26-03-2009 / 25-03-2013 (1e zittingstermijn) / 25-03-2017 (2e zittingstermijn)	Algemene bedrijfsvoering, commerciële en zakelijke dienstverlening
De heer P.A. de Bakker (13-12-1968) op voordracht Bewonersraad	Hoofd Verhuizen & Huurbetaling bij Wooncompagnie Nevenfunctie: lid van klachtencommissie SVNK (beëindigd per 1/10/2017)	17-6-2015 / 16-6-2019 (1e zittingstermijn)	P&O, lid selectie- en remuneratiecommissie
Mevrouw drs. J.G. van der Bijl RA (17-03-1970), voorzitter per 1-3-2017	Manager Business en Project Control bij Eigen Haard	01-03-2017 / 28-02-2021 (1e zittingstermijn)	Financiën, Governance, Volkshuisvestelijk Voorzitter RVT
De heer mr. P. Wieringa (11-05-1972)	Advocaat in Zaandam. Nevenfuncties: voorzitter Stichting Zaanse Ondernemersdag, lid Rotary De Zaan in Zaandijk.	20-09-2010 / 19-09-2014 (1e zittingstermijn) / 19-09-2018 (2e zittingstermijn)	Juridisch Voorzitter selectie- en remuneratiecommissie
De heer ir. A.P. Klaase (22-05-1970), op voordracht van de Bewonersraad, vicevoorzitter per 13-6-2016	Manager Projecten bij NS Stations. Nevenfunctie: voorzitter Gerrit Blaauw Fonds in Wormerveer.	15-09-2013 / 14-09-2017 (1e zittingstermijn) / 14-9-2021 (2e zittingstermijn)	Volkshuisvestelijk, Projectontwikkeling, Vastgoed Lid auditcommissie
De heer J.P.C. RA Pannekeet (19-04-1961)	Partner PWC accountants Nevenfuncties: Lid Raad van Advies Freekids/Lid Onderzoekscommissie toekomst voetbalverenigingen Schagen	24-08-2016 / 23-08-2020 (1e zittingstermijn)	Financiën / voorzitter AC Lid auditcommissie

De raad van toezicht werkt met een profielschets, waarin de omvang, samenstelling en activiteiten voor de gewenste deskundigheid en achtergrond van de raadsleden staat beschreven. De profielschets en geldende reglementen zijn te vinden op de website.

In 2017 is een nieuwe vrouwelijke voorzitter aangetreden. Dit heeft bijgedragen aan een meer evenwichtige verdeling man en vrouw in het team. In 2018 zal een nieuw lid geworven worden vanwege het aflopen van een benoemingstermijn van één van de leden. Hier doet zich weer een kans voor om te komen tot een evenwichtige verdeling.

De raad van toezicht stelt hierbij vast dat, gelet op de in de wet genoemde onverenigbaarheden, ieder lid onafhankelijk en kritisch bij kon dragen aan het toezicht van de RvT.

Betrokkenheid bij ZVH

De raad van toezicht vindt het belangrijk met zowel de interne organisatie als de stakeholders in contact te blijven. In 2017 spraken zij met leden van de ondernemingsraad en de bewonersraad van ZVH. Met de ondernemingsraad spraken zij over de samenwerking met de directeur-bestuurder en de algemene gang van zaken binnen de onderneming. Er is contact geweest tussen de nieuwe voorzitters van de raad van toezicht en van de bewonersraad.

1.3 Bijeenkomsten

De raad van toezicht kwam zes keer bij elkaar, waarbij de leden één bijeenkomst gebruikten voor een zelfevaluatie. De zelfevaluatie was op 6 december 2017. Onderwerpen van gesprek waren onder meer de samenwerking afgelopen jaar, een terug- en vooruitblik, gezamenlijke focus met betrekking tot visie en strategie en betrokkenheid bij de stakeholders. De belangrijkste conclusies en verbeterpunten kunnen als volgt worden samengevat:

- De samenwerking verloopt goed, ook met bestuurder.
- De RvT wil als engaged board meedenken en betrokken zijn.
- De RvT wil actiever betrokken zijn bij de stakeholders.
- De RvT heeft behoefte aan extra themasessies om kennis te delen over specifieke thema's.

Met de directeur-bestuurder besprak de raad van toezicht de ontwikkelingen binnen ZVH en de corporatiebranche. Het uitwisselen van kennis en informatie gebeurde op transparante wijze tijdens formele vergaderingen, maar ook in bilaterale overleggen met de voorzitter. In 2017 sprak de directeur-bestuurder met de raad van toezicht onder meer over:

- de financiële stand van zaken;
- ontwikkeling van projecten;
- Good Governance;
- de nieuwe Woningwet;
- scheidingsvoorstel DAEB/niet-DAEB;
- betaalbaarheid;
- samenwerking met de bewonersraad van ZVH;

- samenwerking met andere corporaties in de stad;
- de organisatieontwikkeling;
- integriteit.

Daarnaast vonden er drie themabijeenkomsten met de raad van toezicht plaats over Betaalbaarheid, het Sociaal beleid ZVH en Risicomanagement.

1.4 Werkwijze en taken deelcommissies

De raad van toezicht werkt met twee deelcommissies: de auditcommissie en de selectie- en remuneratiecommissie. Zo zijn de taken verdeeld onder de raadsleden en heeft ieder een eigen aandachtsgebied.

Auditcommissie

De auditcommissie ziet onder meer toe op interne risicobeheersings- en controlesystemen, houdt toezicht op de financiële informatieverschaffing en let erop dat de aanbevelingen van de accountants worden opgevolgd.

De auditcommissie kwam in 2017 vijf keer bij elkaar. Bij één bijeenkomst was de accountant aanwezig. Op de agenda stonden onder meer:

- begrotings- en rapportagecyclus;
- actualiseren en vaststellen van diverse statuten en reglementen;
- projecten: investerings-, ontwikkel- en nacalculatiebesluiten voor projecten en de rapportages en risicokaart van project Indigoflat;
- het Intern controleplan;
- de Aedes-benchmark;
- het proces verkoop grote objecten.

De auditcommissie bracht voorafgaand aan de raadsvergadering verslag uit over het overleg dat de commissie met de directeur-bestuurder had. Daarnaast had de auditcommissie ook twee keer apart overleg met de controller van ZVH.

Selectie- en remuneratiecommissie

De selectie- en remuneratiecommissie kwam in 2017 vier keer bij elkaar.

De selectie- en remuneratiecommissie houdt zich met name bezig met het functioneren van de directeur-bestuurder. Daartoe heeft de commissie een voorstel gedaan voor een nieuw beoordelingskader bestuurder. Daarnaast heeft de commissie zich in 2017 gebogen over de werving en de fit en propertest van het nieuwe lid van de raad van toezicht en heeft de commissie de zelfevaluatie voorbereid.

Toezicht-, toetsingskaders en informatiebronnen

Als toezichtkaders hanteert de raad van toezicht onder meer:

- de Governancecode Woningcorporaties;
- de AedesCode;
- de Woningwet;
- wet- en regelgeving;
- de statuten;
- het bestuursreglement;
- het reglement van de raad van toezicht.

Als toetsingskaders hanteert de raad van toezicht onder meer:

- het reglement financieel beleid en beheer;
- het portefeuilleplan;
- het ondernemingsplan;
- de begroting;
- het treasurystatuut en -jaarplan;
- het bestuursreglement;
- het investeringsstatuut;
- het verbindingsstatuut;
- de prestatieafspraken met de gemeente;
- het integriteitsbeleid van ZVH;
- huurbeleid;
- samenwerkingsovereenkomst bewonersraad-ZVH.

De raad van toezicht gebruikt bij zijn taakuitoefening verschillende informatiebronnen, zoals:

- het meerjarenplan;
- viermaandelijke rapportages;
- de managementletter van de accountant.

De toezicht- en toetsingskaders zijn gebruikt bij het nemen van beslissingen, het beoordelen van bestuursvoorstellen en het bewaken van de realisatie van de bedrijfsdoelstellingen.

1.5 Goedgekeurde besluiten

Bij het verlenen van goedkeuring aan besluiten van de directeur-bestuurder laat de raad van toezicht zich zo nodig informeren door verschillende partijen, zoals de auditcommissie, de remuneratiecommissie, de managers van de afdelingen, de accountant of een andere adviseur.

De raad van toezicht gaf goedkeuring aan de volgende (voorgenomen) besluiten c.q. stukken:

- het reglement raad van toezicht;
- het Investerings- en gunningsbesluit Indigoflat;
- het nacalculatiebesluit E-flats;
- de prestatieafspraken 2018: activiteitenoverzicht;
- het Jaarverslag 2016;
- de Jaarrekening 2016;
- de verkoop van het Paulus Potterhof;

- de Uitgangspunten Begroting 2018;
- het Addendum reglement Financieel beleid en beheer;
- de begroting 2018 en MJP;
- het Treasuryjaarplan 2018;
- de gewijzigde statuten van ZVH Vastgoed BV;
- de ontbindingsbesluiten Buitenwonen ZVH BV en Stichting Buitenwerk;
- het beoordelingskader bestuurder;
- de notitie Wettelijke onverenigbaarheden commissaris.

Eigen besluiten

De raad van toezicht neemt ook eigen besluiten waar nodig.

In 2017 waren dit de besluiten:

- Judith van der Bijl wordt per 1 maart 2017 benoemd als lid RvT.
- Judith van der Bijl wordt na afloop van de vergadering van 1 maart 2017 ingehamerd als voorzitter RvT.
- Daan Klaase wordt per 14 september 2017, na een met positief resultaat doorlopen van de fit en proper test, voor de periode van 4 jaar herbenoemd.
- De RvT stelt de hoogte van de vergoeding voor leden en de voorzitter van de RvT voor 2017 en 2018 vast.

1.6 Remuneratierapport

De raad van toezicht en ZVH hebben in maart 2017 afscheid genomen van Tom Kuijper. Tom trad per 26 maart 2009 toe tot de Raad en hij fungeerde met ingang van 1 januari 2010 als voorzitter. In de jaren dat hij deel uitmaakte van de Raad heeft hij een grote en zeer waardevolle bijdrage geleverd aan het herstel van ZVH en aan het functioneren van de raad van toezicht. Tom heeft met verve de rol van voorzitter vervuld. Kritisch en scherp waar nodig, een teamplayer met een no-nonsense mentaliteit én aanpak, dat was kenmerkend. De raad van toezicht en ZVH zijn Tom zeer dankbaar voor zijn inzet voor ZVH.

Door het vertrek van Tom Kuijper ontstond een vacature in de raad van toezicht. Deze vacature is vervuld met de komst van Judith van der Bijl die zich desgevraagd bereid verklaarde het voorzitterschap van de Raad op zich te nemen. Daarmee verzekerde de Raad zich van een voorzitter met een financiële achtergrond, die gepokt en gemazeld is in de corporatiesector.

Beloning raad van toezicht

De bezoldiging van de raad van toezicht is in 2017 netto gelijk gebleven maar bruto verhoogd. ZVH voldoet daarmee aan de vigerende wettelijke regelingen, in het bijzonder de Wet Normering Topinkomens en de Regeling Bezoldigingsmaxima Topfunctionarissen Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting 2014.

Bezoldiging Raad van Toezicht

Raadslid	Vergoeding (bruto)	Overige onkostenvergoeding (netto)
De heer T. Kuijper (voorzitter)	€ 2.231	€ 188
Mevrouw drs. J.G. van der Bijl	€ 8.776	€ 250
De heer mr. P. Wieringa	€ 8.549	€ 313
De heer ir. A.P. Klaase	€ 8.549	€ 313
De heer P.A. de Bakker	€ 8.549	€ 313
De heer drs. J.P.C. Pannekeet	€ 8.549	€ 313
Totaal	€ 45.201	€ 1.688

Bestuur

Naam en geboortedatum	Beroep en nevenfunctie(s)	Datum benoeming en einddatum zittingstermijn
De heer drs. F.A.M. van Dooren (05-11-1954)	Bestuurder van ZVH. Uit hoofde daarvan toezichthouder op een aantal dochterondernemingen en deelnemingen van ZVH. Nevenfunctie: gastdocent bij De Baak.	Als directeur-bestuurder werkzaam per 01-01-2008, benoeming als bestuurder tot 1-1-2020

Beoordeling directeur-bestuurder

De missie van ZVH 'het bieden van huisvesting voor mensen met een laag inkomen binnen Zaanstad' stond ook in 2017 hoog in het vaandel. Frank van Dooren heeft samen met de medewerkers van ZVH steeds oog gehad voor de unieke positie die een corporatie als ZVH in het maatschappelijke en sociale domein binnen Zaanstad heeft. 'De huurder centraal' vormt de leidraad bij het beleid dat ZVH ontwikkelt en de besluiten die ZVH neemt bijvoorbeeld op financieel gebied (betaalbaarheid) en op het gebied van onderhoud en duurzaamheid.

De bezoldiging van Frank van Dooren kent al enkele jaren geen prestatieafhankelijke beloning meer. Dat neemt niet weg dat de raad van toezicht en Frank van Dooren ook in 2017 prestatieafspraken hebben gemaakt, welke betrekking hadden op de volgende aandachtsgebieden:

- de lange termijnstrategie van ZVH;
- een bijgesteld en gedragen ondernemingsplan 2017-2021;
- een nieuwe samenwerkingsovereenkomst tussen ZVH en de bewonersraad;
- een goedgekeurd plan voor de investering van 20 miljoen euro in duurzaamheidsmaatregelen;
- tijdens de reorganisatie worden tenminste de klantscores uit 2016 gehandhaafd;
- de renovatie van de Indigoflat start in augustus/september 2017 en het eindoordeel van de eerste 40 huurders over de renovatie is minimaal een 7;

- een plan van gezamenlijke investeringen van ZVH en WormerWonen in de Kleurenbuurt te Zaandam.

Frank van Dooren heeft in november 2017 zijn visie op de langetermijnstrategie van ZVH ontvouwd. Vanuit het vertrekpunt 'Koers ZVH: ZVH op weg naar 2023 en verder' nam Frank van Dooren de Raad mee in zijn visie op onder meer:

- betaalbaarheid;
- klantwaardering en de daarmee samenhangende ambitie om excellent beheerder te zijn;
- de rol van ZVH in de grote ambitie van de gemeente Zaanstad tot (nieuwbouw-)huisvesting;
- duurzaamheid en het verwezenlijken van een volledige energietransitie;
- sociaal beleid met nadrukkelijk aandacht voor de kwetsbare huurders.

Deze visie wordt in de eerste helft van 2018 nader uitgewerkt in een nieuw ondernemingsplan 2019 - 2023.

Er is geen ondernemingsplan 2017 - 2021 opgesteld. Het ondernemingsplan voor de periode van 2015 - 2019 volstond. Aanpassingen op het plan en nieuwe keuzes zijn in de begroting 2018 verwerkt. Doordat er een nieuwe langetermijnstrategie is uitgewerkt die ook in het ondernemingsplan is opgenomen, vervaagde de urgentie in de loop van 2017 om een nieuw ondernemingsplan op te stellen.

De nieuwe Woningwet heeft de wettelijke positie van de bewonersraad in grote mate veranderd. Er moest een nieuwe structuur worden neergezet en er moest – mede door verloop - worden gezocht naar nieuwe mensen die zitting wilden nemen in de bewonersraad 2.0. Frank van Dooren heeft zich in 2017 zeer sterk gemaakt voor de nieuwe bewonersraad, onder meer door het verschaffen van faciliteiten en door het aanstellen van een coach. Er is in goed overleg een nieuwe samenwerkingsovereenkomst tot stand gekomen.

Prestatieafspraken zijn hard, maar niet van ijzer. De Raad onderkent dat nieuwe inzichten kunnen leiden tot herbezinning. Dat gold bijvoorbeeld voor de prestatieafpraak ten aanzien van een investering van 20 miljoen euro in duurzaamheidsmaatregelen, waarbij de focus vooral lag op het behalen van Label B. De 'duurzaamheidsmarkt' is echter sterk in beweging; er zijn veel partijen en initiatieven. Het onderwerp verdiende het om breder te worden bekeken, ook vanuit het oogpunt 'onderhoud op lange termijn'. ZVH heeft het gehele bezit in kaart gebracht en een inventarisatie gemaakt van de transitiemogelijkheden. De doelstelling is nu om in 2050 CO₂-neutraal te zijn. Het transitieplan is gereed en zal, na afstemming met de gemeente Zaanstad en de bewonersraad, worden verwerkt in het nieuwe ondernemingsplan 2019 - 2023.

ZVH heeft in 2017 een reorganisatie voltooid en een nieuw ICT-systeem in gebruik genomen. Dit mocht geen negatieve invloed hebben op de klantscores, vergeleken met 2016.

De cijfers 2017 luiden als volgt:

- nieuwe huurders: 7,3 (0,2 lager dan 2016)
- vertrokken huurders 7,3 (gelijk aan 2016)
- reparatieverzoeken: 7,7 (0,2 hoger dan 2016)

Afgezet tegen de Aedes-benchmark is de klantwaardering op hetzelfde niveau gebleven. Met ingang van januari 2018 wordt de klantwaardering nog strakker gemeten en gevolgd.

De renovatie van de Indigoflat is in overleg met de bewonerscommissie iets later gestart dan voorzien zodat nog enkele door de huurders gewenste aanpassingen gerealiseerd konden worden. Er zijn in 2017 geen 40, maar 25 woningen met Label A opgeleverd*. Het klantwaarderingcijfer bedroeg 8,5.

De Kleurenbuurt van Zaandam is een buurt die in een breder verband herontwikkeld zal worden. De dialoog hierover is geopend en voor 2018 is voorzien in overleg met alle stakeholders in de buurt waaronder ook eigenaren van de kantoor- en bedrijfsruimtes. Ook ten aanzien van deze prestatieafpraak heeft daarom een herijking plaatsgevonden.

* De definitieve labels hiervan worden in 2018 afgegeven.

De raad van toezicht is van oordeel dat Frank van Dooren in 2017 goed heeft gefunctioneerd. De Raad is zeer tevreden over de manier waarop Frank van Dooren de hoofdthema's – in het bijzonder de bewonersparticipatie en de renovatie van de Indigoflat - heeft aangepakt. De Raad heeft ook begrip voor keuzes die op basis van voortschrijdend inzicht en veranderende omstandigheden zijn gemaakt, ook al betekende dit dat de prestatieafspraken op onderdelen niet volledig behaald werden.

Beloning

De beloning van Frank van Dooren heeft in 2017 geen verandering ondergaan. Frank van Dooren valt qua bezoldiging in het overgangsrecht van de Wet normering topinkomens (WNT). Dat brengt in de eerste plaats met zich mee dat hij nog conform de oude Sectorbrede Beloningscode zoals deze tot 1 januari 2013 gold, beloond wordt. Het overgangsrecht houdt verder in dat de bezoldiging van Frank van Dooren vanaf 2018 wordt afgebouwd naar de bezoldiging die krachtens de WNT op hem van toepassing is. De beloning van Frank van Dooren voldoet daarmee aan de vigerende wettelijke regelingen, Wet normering topinkomens en de Regeling bezoldigingsmaxima topfunctionarissen toegelaten instellingen volkshuisvesting 2014.

Bezoldiging directeur-bestuurder cf WNT

Vaste beloning

Loon	€ 132.125
Vakantiegeld	€ 10.570
Fiscale bijtelling	€ 7.097
Totaal:	€ 149.792

Totaal inkomen € 149.792

Beloning betaalbaar op termijn

Werkgeversgedeelte pensioen	€ 20.338
Compensatie pensioenaftopping	€ 7.339
WIA hiaat plus	€ 49
WIA hiaat excedent premie	€ 365
Totaal:	€ 28.091

Vergoedingen

Vaste onbelaste onkostenvergoeding	€ 1.080,00
Totaal	€ 1.080,00

Permanente Educatie punten RvT en bestuur

Met ingang van 1 januari 2015 zijn toezichthouders van corporaties verplicht deel te nemen aan cursussen/opleidingen die bijdragen aan de vakbekwaamheid. Er geldt een verplichting om per jaar tenminste 5 PE (Permanente Educatie)-punten te behalen. De leden van de raad van toezicht hebben allen aan de geldende opleidings-eisen voldaan.

	PE in 2017	PE in periode 2015 - 2017
P. Wieringa	6	17
A.P. Klaase	4	27
P.A. de Bakker	10	23
J.P.C. Pannekeet	14	18
J.G. van der Bijl	4	4

Bestuurders van corporaties waren verplicht om in de periode van 2015 tot en met 2017 in totaal 108 PE-punten te halen. Frank van Dooren heeft hieraan ruimschoots voldaan.

	PE in 2017	PE in periode 2015 - 2017
F.A.M. van Dooren	63	112

Aansprakelijkheidsverzekering

ZVH heeft voor de directeur-bestuurder en de raad van toezicht een bestuurdersaansprakelijkheidsverzekering afgesloten.

Nevenfuncties

De directeur-bestuurder overlegt voor aanvaarding van een nevenfunctie met de voorzitter van de raad van toezicht. De nevenfunctie die in 2017 door Frank van Dooren is uitgeoefend, is niet in strijd met zijn functie bij de corporatie. Ook is er geen sprake van tegenstrijdige belangen of van belangenverstrengeling.

1.7 Goedkeuring op het jaarverslag

De concept-jaarrekening is op 16 mei 2018 door de directeur-bestuurder en Raad van Toezicht besproken in aanwezigheid van het hoofd Bedrijfsvoering en de externe accountant. De directeur-bestuurder heeft de jaarrekening 2017 goedgekeurd. Op 24 mei 2018 heeft de Raad van Toezicht deze goedkeuring geaccordeerd. De Raad van Toezicht heeft kennisgenomen van de controleverklaring van BDO over de getrouwheid van de jaarrekening.

Origineel getekend door de Raad van Toezicht:

Mevrouw drs. J.G. van der Bijl RA, voorzitter

De heer mr. P. Wieringa

De heer P.A. de Bakker

De heer ir. A.P. Klaase

De heer J.P.C. Pannekeet RA

Over ZVH

2. Governance

**Governancecode
op orde**



2.1 Governancecode Woningcorporaties

ZVH hanteert de beginselen zoals vastgelegd in de AedesCode, Governancecode Woningcorporaties en Woningwet. Het bestuur en de raad van toezicht zijn verantwoordelijk voor de inrichting en het besturen van en toezicht houden op de governance en naleving van de Governancecode Woningcorporaties.

In 2017 heeft een governance-inspectie door de Autoriteit Wonen plaatsgevonden. Ze adviseerden ZVH dat bepaalde thema's, waaronder integriteit, meer aandacht kunnen gebruiken. Maar de belangrijkste conclusie is dat er geen aanleiding is tot enige interventie. Alles bij elkaar geven ze ZVH dan ook een goed rapportcijfer.

Taken en bevoegdheden

De taken en bevoegdheden van de directeur-bestuurder en de raad van toezicht zijn vastgelegd in:

- de statuten;
- het bestuursreglement;
- de bevoegdhedenmatrix;
- het reglement van de raad van toezicht;
- de reglementen van de auditcommissie en de selectie- en remuneratiecommissie.

Bestuur

Het bestuur van ZVH wordt gevormd door één persoon: de directeur-bestuurder. Hij bestuurt de corporatie en is onder meer verantwoordelijk voor het realiseren van de (financiële) doelstellingen van de woningcorporatie, de interne organisatie, het naleven van alle relevante wet- en regelgeving en het beheersen van de risico's die de activiteiten van de corporatie met zich meebrengen.

De raad van toezicht houdt toezicht op en beoordeelt het functioneren van de bestuurder en maakt prestatieafspraken met hem. In zijn besluitvorming laat de bestuurder zich adviseren en ondersteunen door het MT. De bestuurder neemt de uiteindelijke beslissing en is eindverantwoordelijk. In zijn keuzes en besluiten weegt de bestuurder verschillende belangen af: de maatschappelijke en volkshuisvestelijke belangen in relatie tot de belangen van de organisatie.

In 2017 is geen sprake geweest van tegenstrijdige belangen bij de directeur-bestuurder en bij de leden van de raad van toezicht zoals bedoeld in respectievelijk principe 3.8 en 3.26 van de Governancecode Woningcorporaties.

2.2 AedesCode

ZVH hanteert als lid van Aedes de normen die in de AedesCode over het maatschappelijk ondernemerschap zijn vastgelegd. Op onze website staan deze normen beschreven.

2.3 Integer ondernemen

ZVH kent diverse regelingen rond integriteit waaronder een klokkenluidersregeling, protocol vertrouwenspersoon, een gedragscode voor opdrachtnemers en een integriteitscode. Bestuurders en toezichthoudende functies bij woningcorporaties dienen bij hun (her)benoeming een fit-en-propertest af te leggen. De nieuwe voorzitter en een lid van de raad van toezicht hebben deze test in 2017 met positief advies afgerond.

In het kader van de integriteit zijn er enkele kwesties en dilemma's voorgelegd en besproken met P&O of de bestuurder. Dit is zorgvuldig afgehandeld. Daarnaast is er een geschenk van een externe relatie geweigerd uit het oogpunt van integer handelen.

Frank van Dooren: "In 2017 is de externe vertrouwenspersoon van ZVH enkele keren benaderd door medewerkers van ZVH. Van de vertrouwenspersoon heb ik een jaarverslag ontvangen. Ik citeer enkele zinnen hieruit:

'In de periode oktober-december 2017 is de interne vertrouwenspersoon door 5 medewerkers benaderd, werkzaam bij diverse onderdelen van ZVH. Met deze medewerkers zijn gesprekken gevoerd. De rode lijn in deze gesprekken is het gevoel van sociale onveiligheid dat de medewerkers ervaren. De individuele medewerker is een luisterend oor geboden en met elk van hen is verkend op welke wijze zij tot verbetering van de situatie zouden kunnen komen.'

De vertrouwenspersoon heeft hierover met mij en met de voorzitter van de ondernemingsraad telefonisch contact gehad. Uiteraard is hierbij de vertrouwelijkheid van de gesprekken met de medewerkers in acht genomen."

ZVH gaat zorgvuldig om met (het verwerken van) persoonsgegevens. We volgen daarbij de richtlijnen van de Wet bescherming persoonsgegevens. Medewerkers die persoonsgegevens verwerken, werken bijvoorbeeld met een 'beslissingstabel gegevensverstrekking'. Deze tabel begeleidt hen bij een besluit tot gegevensverstrekking.

Over ZVH

3. Inrichting organisatie

**Vernieuwing
organisatie**



3.1 Personele ontwikkeling

In de begroting 2017 is voor de inzet van personeel 46,26 fte opgenomen. Door de reorganisatie medio 2017 is de formatie naar 41,96 fte bijgesteld. Op 31 december 2017 hadden we een bezetting van 39,92 fte. Er hebben in de tweede helft van 2017 enkele vacatures open gestaan waardoor de bezetting wat lager is dan begroot.

Personele bezetting

Bezetting	Fte
01-01-2017	37,25
31-12-2017	39,92

Stand per 31-12-2017	Aantal	Percentage
Parttime	16	36%
Fulltime	28	64%
Totaal	44	100 %

Bezetting	Vrouw	Man	Totaal
Stand per 01-01-2017	25	17	42
Uit dienst	3	1	4
In dienst	3	3	6
Stand per 31-12-2017	25	19	44

Reorganisatie

In 2017 hebben we een reorganisatie doorgevoerd. Dit had tot gevolg dat er een aantal nieuwe functies zijn gekomen. Belangrijke wijzigingen die we met de reorganisatie ingezet hebben: medewerkers en teams zijn zelf organiserend, de verantwoordelijkheid ligt laag in de organisatie en vanaf 2018 krijgt iedere medewerker en elk team een eigen dashboard waarin de eigen resultaten direct zichtbaar zijn. Zo kan de medewerker zelf sturen op de eigen prestaties. We hebben twee jaar uitgetrokken voor een gezamenlijk leer- en ontwikkeltraject om deze kanteling van de organisatie te maken.

Agressie en geweld

Er is een aantal meldingen binnengekomen van medewerkers over agressie en geweld. Niet alle incidenten worden echter gemeld.

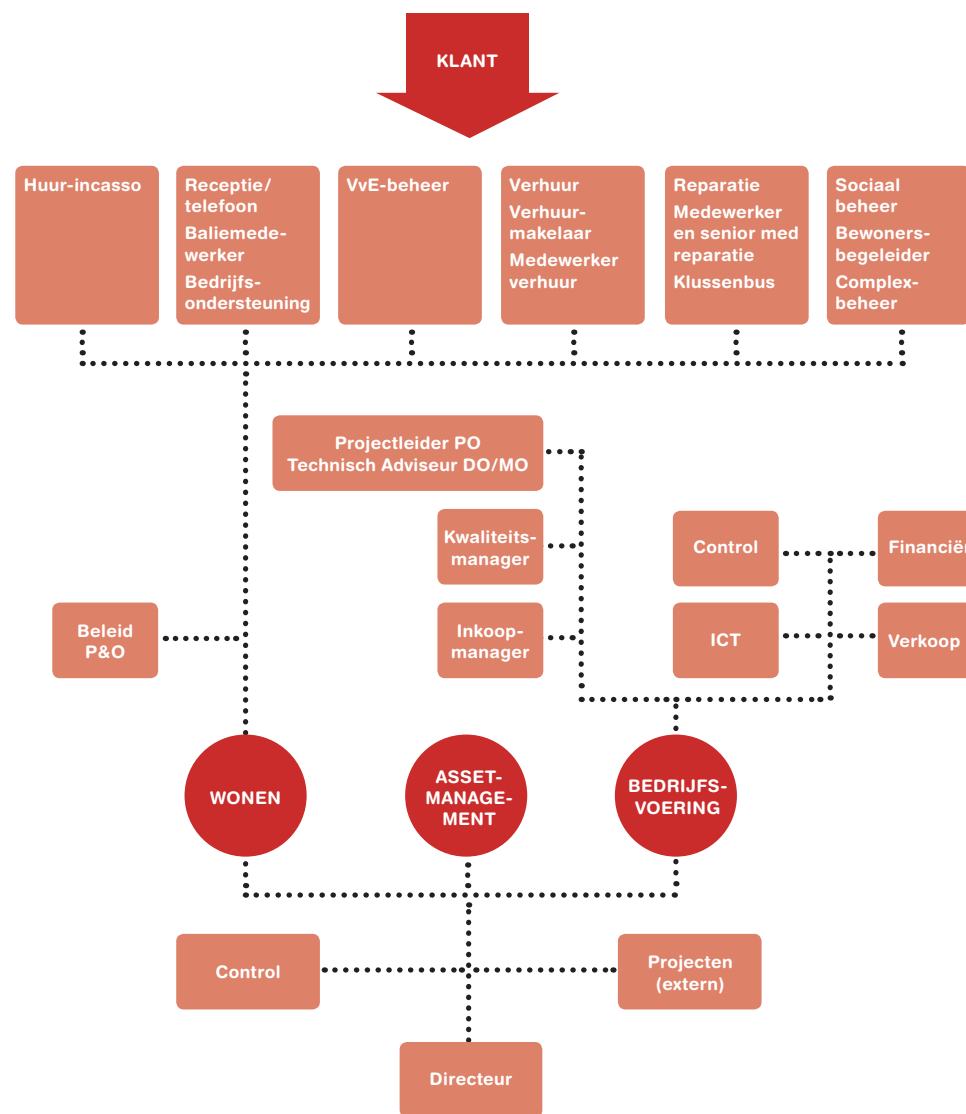
Ziekteverzuim

In 2017 streefden we naar een lager verzuimpercentage dan waarmee we in 2016 afsloten (5,82%). Het hele jaar hebben we echter deze norm niet kunnen halen vanwege een zeer hoog langdurig verzuim. Het kortdurend en middellang verzuim bleef redelijk laag. Het verzuim over heel 2017 kwam uit op 8,11%.

3.2 Organisatie in kaart

Het organogram dat sinds de reorganisatie geldt, geeft een geheel nieuwe kijk op de klant en op de organisatie. We hebben de klant letterlijk bovenaan gezet en in navolging de medewerkers die direct klantcontact hebben. Op deze wijze geven we uiting aan het feit dat we de klant ook figuurlijk bovenaan zetten en van daaruit de klant zo goed mogelijk willen bedienen.

Organogram 2017



3.3 Ondernemingsraad ZVH

Reorganisatie

Het belangrijkste onderwerp in 2017 voor de OR was de reorganisatie: het verhuurmutatie- en het onderhoudsproces. Wij hebben de bestuurder hierover geadviseerd. We zijn er trots op dat hij dit advies 1-op-1 heeft overgenomen. Na deze succesvolle samenwerking hebben we onze pijlen gericht op een volgend traject: het leer- en ontwikkeltraject. Dit traject loopt tot maart 2019. Uit bovenstaande blijkt de goede samenwerking tussen de OR, het MT en de bestuurder.

Vernieuwde Arbowet

Per 1 juli 2017 zijn er aan aantal wijzigingen ingevoerd in de Arbowet. De OR heeft middels initiatiefrecht de bestuurder attent gemaakt op de gewijzigde Arbowet en de aanpassingen die ZVH moet realiseren.

Vooruitblik naar 2018

In 2018 willen wij gaan nadenken over een nieuwe vorm van medezeggenschap. Wij willen zeggenschap en medezeggenschap loskoppelen. Wij gaan hier een visiedocument voor maken en in 2018 voorleggen aan de bestuurder en de achterban.