

Inhoud

Voorwoord

Deel 1 Inleiding – 2016 in het kort

- 1.1 Onze missie en visie*
- 1.2 Doelen*
- 1.3 Samenwerking met onze belanghebbenden*
- 1.4 Externe ontwikkelingen*
- 1.5 Veranderingen in wetten en regels*

Deel 2 Maatschappelijke prestaties

- 2.1 Onze doelgroep*
- 2.2 Betaalbaarheid*
- 2.3 Beschikbaarheid*
- 2.4 Kwaliteit*
- 2.5 Leefbaarheid*
- 2.6 Dienstverlening*
- 2.7 Klanttevredenheid*
- 2.8 Samenwerking met huurders*

Deel 3 Bedrijfsvoering, organisatie en governance

- 3.1 Gezond rendement op ons vastgoed*
- 3.2 Financiën*
- 3.3 Medewerkers*
- 3.4 Risicomanagement: uitgangspunten en organisatie*
- 3.5 Bestuur*
- 3.6 Raad van Commissarissen*

Bijlage 1 Prestaties per gemeente

Bijlage 2 Portaal Holding BV en deelnemingen

Bijlage 3 Geconsolideerde jaarrekening 2016

Voorwoord

De 't' voor 'huis' is niet vanzelfsprekend

Alles begint met een huis. Een ruimte die begrensd wordt door vier muren en een dak, waarbinnen het veilig en vertrouwd voelt. Van daaruit leg je de looper uit naar het leven. Naar werk, naar vriendschappen. Naar activiteiten die je voldoening geven, waaraan je plezier ontleent. Dat alles lukt alleen als je huis een thuis is. Maar die 't' voor 'huis' spreekt niet voor zich. Die komt er alleen als je woning in een prettige omgeving staat, enigszins comfortabel is en de kosten een niet al te grote hap nemen uit het inkomen.

Ervoor zorgen dat mensen met een laag inkomen en iets daarboven een thuis hebben. Dat is onze primaire taak. Heel concreet betekent dat: bouwen, beheren en verbeteren van woningen. Zichtbaar aanwezig zijn in de wijk. Luisteren naar bewoners, naar hun wensen, hun zorgen en ideeën over hun woning en de wijk. Zodat we elke dag leren wat we anders kunnen doen.

Het afgelopen jaar ontmoetten we verschillende uitdagingen bij het uitvoeren van die ogenschijnlijk concrete, overzichtelijke taak. We moesten onze werkwijzen aanpassen aan de nieuwe Woningwet, waarbij we gemerkt hebben dat die nieuwe regels wel heel veel papierwerk met zich meebrengen. Daarnaast hebben we - net als de afgelopen jaren - hard gewerkt aan het terugdringen van onze bedrijfslasten. Zodat we een zo groot mogelijk deel van onze middelen kunnen inzetten voor onze primaire taak.

Van een huis een thuis maken; ook in een andere opzicht stond die taak onder druk. Op grond van de nieuwe Woningwet mocht Portaal aanvankelijk alleen nog in de woningmarktregio Utrecht blijven investeren. Dat zou betekenen dat we in onze andere werkgebieden (Arnhem, Eemland, Nijmegen en Leiden) geen middelen meer mochten uittrekken voor nieuwbouw en aankoop. Een situatie die zeer onwenselijk is in het licht van de volkshuisvestelijke opgaven in deze regio's. En dat was niet alleen ónze overtuiging, maar ook die van alle betrokken gemeenten, onze collega-corporaties en huurdersbelangenverenigingen (HBV's). In de zienswijzen waarmee de ontheffingsverzoeken werden onderbouwd, benadrukten zij de lokale verankering van Portaal. En verklaarden ze dat onze inzet noodzakelijk is om te voorzien in voldoende sociale huurwoningen. De minister heeft hiernaar geluisterd en ons in februari van dit jaar voor de betreffende regio's ontheffing verleend, met een verplichte evaluatie na een aantal jaar. En dus kunnen we weer meters maken. Dat moet ook, want onze investeringen bleven achter op onze planning. We gaan onze executiekracht in 2017 dus verbeteren.

Dat moet ook, want was de uitdaging het afgelopen jaar groot, dit jaar zal dat niet anders zijn. Een greep uit de vraagstukken waarmee we te maken krijgen: hoe slagen we erin voldoende statushouders te huisvesten, zonder dat dit nadelige gevolgen heeft voor 'gewone' woningzoekenden? Hoe vinden we passende huisvesting voor de groeiende groep ouderen en mensen uit de maatschappelijke opvang? Hoe komen we aan voldoende, passende woningen voor eenpersoonshuishoudens, terwijl we nog veel grote gezinswoningen hebben? Hoe maken we wonen écht goedkoper, dus niet alleen via huurmatiging, maar door woningen zuiniger en duurzamer te maken? En tot slot: hoe kunnen we voldoende nieuwe woningen bouwen, terwijl er bijna geen locaties zijn en de grondprijzen hoger worden?

Als maatschappelijk huisvester werken we aan deze prachtige opdracht, die de volle inzet vraagt van onze medewerkers en alle partijen waarmee wij samenwerken, zoals de gemeenten, HBV's en onze huurders. Dat doen we met waardering, respect en begrip voor de inzet van de ander.

Dirk Jan van der Zeep

Voorzitter Raad van Bestuur

Dirk Jan van der Zeep volgde per 1 januari 2017 Bert Keijts op als voorzitter van de Raad van Bestuur van Portaal. Bert Keijts deed om gezondheidsredenen een stap terug; hij is nu lid van de Raad van Bestuur en is verantwoordelijk voor een kleinere portefeuille.

Inleiding – 2016 in het kort

1.1 Onze missie en visie

Huurders wonen het liefst bij Portaal: dat is ons doel voor 2020. Daaraan werken we elke dag, door te bouwen aan kansrijke buurten waar mensen zich thuis voelen. Dat doen we in vijf stedelijke gebieden: Arnhem, Eemland, Leiden, Nijmegen, Utrecht en omgeving.

1.2 Doelen

In ons ondernemingsplan staan onze belangrijkste maatschappelijke doelen:

- het huisvesten van onze doelgroepen in betaalbare woningen (huishoudens met een laag en laag-middeninkomen),
- tevreden huurders,
- duurzaam vastgoed (onder andere energetisch en materiaalgebruik).

Met de komst van de nieuwe Woningwet in 2015 is het werkterrein van corporaties ingeperkt. In het licht daarvan hebben we nog een keer naar ons ondernemingsplan gekeken. Onze conclusie: onze doelen gelden nog steeds. Ze sluiten nog steeds aan bij de actuele maatschappelijke opgaven waar wij voor staan. Wel moeten we de weg ernaartoe soms bijstellen, bijvoorbeeld omdat we minder wettelijke mogelijkheden hebben om de leefbaarheid te bevorderen.

Betaalbaarheid

We vinden het belangrijk om huurders met de laagste inkomens te huisvesten. Daarom hebben wij als doelstelling geformuleerd dat tenminste twee derde van onze woningvoorraad betaalbaar moet zijn (woningen met een huur die lager is dan € 628). En die doelstelling halen we; eind 2016 had 82% van onze woningen een huur lager dan € 628). Bij de toewijzing van een woning vragen we niet meer dan 80 procent van de huur die we maximaal mogen vragen. Sinds de invoering van de nieuwe Woningwet werken we met de passendheidstoets. Aan huishoudens met een laag inkomen (tot aan de huurtoeslaggrens) mogen we alleen goedkope woningen toewijzen (woningen met een huur tot aan de aftoppingsgrens). Anders dan veel andere corporaties, kiezen wij er niet voor onze woningen te 'labelen'. In plaats daarvan komt elke woningzoekende (ongeacht de hoogte van het inkomen) in aanmerking voor alle vrijkomende woningen. Bij toewijzing stellen we de huur zo nodig naar beneden bij. Dit noemen wij het twee-hurenbeleid. Wel stellen we eisen aan de omvang van het huishouden, zodat een eenpersoonshuishouden geen eengezinswoning krijgt toegewezen. Zo bevorderen we gemengde wijken

en geven we iedereen een eerlijke kans op een fijne woning (zie verder deel 2). Portaal is één van de weinige corporaties die op deze manier toewijst.

We houden ook de huurverhoging voor onze zittende huurders met een laag inkomen zo beperkt mogelijk. Daarom is de huur van huishoudens met een inkomen tot € 43.786 vorig jaar niet gestegen. Met onze huurdersorganisaties spraken we af dat de huur voor de groep met een laag inkomen de komende jaren de inflatie volgt, mits wij dat financieel kunnen opbrengen.

Het bewaken van de betaalbaarheid lukt niet altijd met algemene maatregelen: soms is maatwerk nodig. Daarom is er een commissie die zich buigt over gevallen waarin een huurder in de problemen komt bij een huurverhoging. Bijvoorbeeld omdat zijn of haar inkomen gedaald is.

Overigens houden we ook oog voor te goedkoop wonen. Daarom krijgen huurders met een hoger inkomen meer huurverhoging.

Duurzaamheid

Ons doel voor 2020 is een gemiddelde energie-index van 1,36 voor ons bezit. Ons bezit heeft nu een gemiddelde EI van 1,65. Om dat te halen moet er dus nog het nodige gebeuren. Daarom nemen we extra maatregelen. Zo komen er zoveel mogelijk zonnepanelen op complexen die daarvoor geschikt zijn. Dit is gunstig vanuit duurzaamheidsoogpunt, maar ook vanuit de optiek van betaalbaarheid. Ook kijken we bijvoorbeeld nadrukkelijk welke maatregelen er in het dagelijks onderhoud kunnen worden genomen. Uiteraard gaan we ook door met de Stroomversnelling, waarbij we woningen renoveren tot nul-op-de-meter. Dit past binnen de ambities die wij in ons ondernemingsplan hebben gesteld.

Klanttevredenheid

We vinden de tevredenheid van onze huurders over onze producten en diensten erg belangrijk. Om inzicht te krijgen in de tevredenheid van onze huurders, meten wij die tevredenheid zeer regelmatig. We zijn trots op de A (de hoogste score) die we in de Aedes Benchmark voor het Huurdersoordeel scoren. Huurders zijn met name erg tevreden over de wijze waarop wij reparaties afhandelen.

1.3 Samenwerking met onze belanghebbenden

Huurdersorganisatie en gemeenten

- Een vaste groep van 1.300 huurders vormt ons PortaalPanel. Regelmatig denken zij (online) mee over actuele onderwerpen.
- Op zowel lokaal als bestuurlijk niveau overleggen we regelmatig met de HBV's en andere huurdersvertegenwoordigers in ons werkgebied: Bewonersvereniging BV Hestia (Amersfoort), HBV Leiden, HBV De Klink (Nijmegen), de Vereniging Huurders Overleg Soest (VHOS) en Huurdersraad Portaal regio Utrecht (opgericht in 2016). In Arnhem is de huurdersraad in

oprichting. In 2016 hebben we met onze huurdersorganisaties gewerkt aan een aantal beleidsonderwerpen (zie verder deel 2, 'Overleg in 2016').

- Regelmatig hebben we overleg met onze gemeenten. We bespreken de realisatie van de prestatieafspraken, waaronder de afspraken over wonen en zorg, het aantal sociale huurwoningen en de huisvesting van statushouders en andere bijzonder doelgroepen.
- 2016 was het jaar waarin we voor het eerst 'prestatieafspraken nieuwe stijl' maakten. Portaal bracht in alle gemeenten met een woonvisie een bod uit, waarin staat hoe we willen bijdragen aan het realiseren van de gemeentelijke woonvisie. Nieuw was ook de rol van onze huurders daarbij: zij waren onderdeel van het overleg met de gemeenten en hadden daarmee een belangrijke inbreng.

Overige belanghebbenden

- We willen deel uitmaken van de lokale gemeenschap, voelen wat daar gebeurt en bijdragen aan lokale ontwikkelingen. Daarom nemen we deel in lokale en regionale samenwerkingsverbanden van woningcorporaties: Kr8 (Arnhem Nijmegen), STUW (stad Utrecht), RWU (regio Utrecht) en de gezamenlijke corporaties in Holland Rijnland (regio Leiden) en Eemland (regio Amersfoort/Soest).
- Op lokaal niveau is er daarnaast samenwerking met bijvoorbeeld zorgpartijen, kredietbanken en politie over onderwerpen die van belang zijn voor onze huurders.
- We denken graag mee over de toekomst van onze sector en stellen onze kennis en kunde beschikbaar. Daarom zijn we lid van Aedes, de vereniging van woningcorporaties, en maken we deel uit van De Vernieuwde Stad, een samenwerkingsverband van een aantal grote stedelijke corporaties. Verder nemen we deel aan Kennisplatform Corpovenista. Hierin verrichten dertien corporaties samen met Aedes onderzoek en wisselen kennis en ervaring uit. Op landelijk niveau maken we ook deel uit van de Groene Huisvesters, waarin we met collega-corporaties en Aedes ideeën ontwikkelen voor de verduurzaming van sociale huurwoningen. Ook zijn we lid van de Stroomversnelling.
- Tot slot zijn onze toezichhouders uiteraard ook belangrijke stakeholders; we hebben regelmatig contact met het WSW en de Autoriteit Woningcorporaties.
- Wij vinden het belangrijk om te weten of onze stakeholders tevreden zijn over onze maatschappelijke prestaties en de samenwerking. Dit meten wij tot nu toe één maal per vier jaar in de verplichte visitatie. We willen echter de vinger vaker aan de pols houden. Daarom hebben wij dit jaar een eigen tevredenheidsonderzoek onder onze stakeholders gehouden. Eind 2016 was dit onderzoek formeel nog niet afgerond, maar is er al wel een goed beeld van de uitkomsten: Portaal wordt zeer gewaardeerd. Onze inzet op het gebied van betaalbaarheid en duurzaamheid wordt herkend. Er zijn ook aandachtspunten, deze hebben

bijvoorbeeld betrekking op de verhouding tussen onze lokale en centrale organisatie, de zichtbaarheid van onze inspanningen in de wijk (leefbaarheid) en het geven van inzicht in de manier waarop onze investeringsbeslissingen tot stand komen. Deze punten verdiepen we in 2017 met onder andere een gesprek tussen onze RvC en een aantal van de geïnterviewde stakeholders.

1.4 Externe ontwikkelingen

Politieke ontwikkelingen: IBO-rapport en verhoging huurtoeslag

2016 stond in het teken van de implementatie van de Woningwet. Voor het eerst publiceerde het Rijk de Indicatieve bestedingsruimte van corporaties. Dit zijn cijfers die gemeenten inzicht moeten geven in de mogelijkheden van corporaties om bij te dragen aan de volkshuisvestelijke opgaven. Thema's die daarnaast speelden, waren: de positie van de middeninkomens (en de rol van corporaties) en de kosten van de huurtoeslag. Begin december verscheen het rapport van het IBO (Interdepartementale Beleidsonderzoek) 'de prijs van betaalbaarheid' naar de kosten van de huurtoeslag. Het onderzoek wijst uit dat de huurtoeslag een effectief instrument is. Corporaties hebben met hun huurbeleid slechts beperkte invloed op de kosten gehad. De komende tijd wordt duidelijk hoe het (nieuwe) kabinet met de adviezen uit het rapport omgaat. Het kabinet heeft al wel meer geld uitgetrokken voor de huurtoeslag. In 2017 wordt de huursubsidie met € 10 per maand verhoogd. Dat is goed nieuws voor onze huurders.

De economie groeit verder

Consumenten en bedrijven hebben meer vertrouwen: de economie groeide in 2016 verder. In het derde kwartaal was de groei 2,4 procent ten opzichte van het jaar daarvoor. Het aantal banen nam sinds lange tijd weer toe: de werkloosheid daalde tot circa 5,6 procent, dat is een vol procent minder dan eind 2015. Een deel van onze huurders zal hier ook van profiteren, waardoor hun inkomen stijgt.

Groep 'kwetsbaren' is stabiel

Niet iedereen profiteerde van het economisch herstel: tussen juni 2015 en juni 2016 steeg het aantal bijstandsontvangers met 21.000 tot 463.000 (bron: CBS). Voor de helft komt deze stijging voor rekening van asielzoekers met een verblijfsvergunning.

Corporaties richten zich bij uitstek op de kwetsbaren in de samenleving. Voor hen is het heel moeilijk om rekeningen voor noodzakelijke uitgaven (verwarming, kleding) op tijd te betalen. Als er ook nog andere problemen zijn (bijvoorbeeld psychische problemen, een slechte gezondheid, geen uitzicht op werk), spreken we van mensen in een kwetsbare positie. Na een jarenlange stijging blijft deze groep nu redelijk stabiel. Ze bestaat met name uit eenoudergezinnen en niet-westerse migranten. De meesten van hen

wonen in achterstandswijken. Dat de werkgelegenheid aantrekt, betekent helaas lang niet altijd dat er voor deze mensen ook banen komen.

Stathushouders

In 2016 kwamen er veel minder vluchtelingen naar Nederland. Tot en met oktober 2016 vroegen circa 15.000 mensen asiel aan (tegen 41.000 het jaar daarvoor). Daarnaast waren er circa 7.300 nareizigers (gezinshereniging).

Op huisvestingsgebied is er echter nog genoeg te doen. Begin december verbleven ruim 27.500 mensen in een opvanglocatie van het COA. Er zijn nog circa 12.000 statushouders die hun tijd in de opvang doorbrengen, omdat er voor hen nog geen woning is. 6.000 van hen wachten langer dan de afgesproken bemiddelingstermijn van zeventig dagen. Onder de statushouders die op een woning wachten, bevinden zich veel alleengaanden (gezinshereniging) en alleenstaanden. Vooral de huisvesting van jonge alleenstaanden blijkt lastig.

Gemeenten hebben de taak om in de eerste helft van 2017 13.000 statushouders te huisvesten. En maken daarover afspraken met corporaties. Daarom realiseren wij bijvoorbeeld in Utrecht tijdelijke huisvesting voor alleenstaande statushouders, studenten en mensen die uit de maatschappelijke opvang komen. Maar ook in andere gemeenten zijn er nieuwe initiatieven. Zo verbouwen we in Arnhem een voormalig schoolgebouw tot woningen voor statushouders, senioren en startende woningzoekenden. In Leiden willen we 30 tijdelijke woningen aan de Wassenaarseweg realiseren voor zullen statushouders, mensen uit de Maatschappelijke Opvang en jongeren.

Lage rente en lage inflatie

De rente – en daarmee de hypotheekrente – was historisch laag: de hypotheekrente daalde onder de 3 procent (5 en 10 jaar vast). Niet eerder in de afgelopen vijftig jaar was de rente zó laag. Ook de inflatie was laag. Onze huurders profiteren hiervan; de jaarlijkse huurverhoging houdt immers verband met de inflatie.

1.5 Veranderingen in wetten en regels

Op 1 juli 2015 werd de nieuwe Woningwet van kracht, samen met de bijbehorende AMvB (Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting). In 2016 volgden een aantal besluiten die hiermee verband hielden. Op 22 december 2016 stemde de Tweede Kamer met de 'Veegwet wonen' in, een reparatie van de Woningwet. Deze moet nog naar de Eerste Kamer en treedt naar verwachting 1 juli 2017 in werking.

Op grond van de nieuwe Woningwet stelden we in 2016 een conceptplan op voor de splitsing van onze sociale en commerciële activiteiten. We kozen hierbij voor een administratieve splitsing. Gemeenten,

huurdersorganisaties en huurders van commercieel vastgoed konden hierop hun zienswijze geven. Eind december hebben we het conceptplan naar de Autoriteit woningcorporaties gestuurd. Uitgangspunt voor ons splitsingsplan is onze portefeuillestrategie. Daarnaast is het aantal sociale huurwoningen dat wij met onze gemeenten hebben afgesproken (prestatieafspraken) leidend geweest.

Op 1 september 2016 werden – op basis van de nieuwe Woningwet – de woningmarktregio's van kracht. Portaal heeft de regio Utrecht als kernwoningmarkt gekregen. Dat was ook onze wens. Maar de vorming van de woningmarktregio's betekent ook dat we in de gemeenten buiten de regio Utrecht geen nieuwe woningen meer zouden mogen bouwen of kopen. Omdat dit onwenselijk is (niet alleen in onze ogen, maar ook naar de mening van alle gemeenten waarin wij werken) dienden we een ontheffingsaanvraag in voor Amersfoort, Soest, Arnhem, Nijmegen, Oegstgeest en Leiden. Inmiddels heeft de minister voor deze gemeenten ontheffing verleend met als voorwaarde dat er na vijf of tien jaar een evaluatie plaatsvindt. Alleen voor Oegstgeest heeft de minister ons ontheffingsverzoek afgewezen.

De **huurtoeslag- en de liberalisatiegrens** voor onze woningen bleven gelijk: € 710,68. Wettelijk ligt vast dat deze grenzen niet omhoog stijgen, om zo de betaalbaarheid te bevorderen. Het betekent echter ook dat prijs en kwaliteit minder met elkaar in verhouding komen staan, omdat de prijzen van woningen dichter bij elkaar komen te liggen. De inkomensgrens voor toewijzing van sociale huurwoningen steeg van € 34.678 naar € 34.911.

Op 1 juli 2016 trad de Wet Doorstroming Huurmarkt in werking. De wet biedt corporaties verschillende mogelijkheden om tijdelijke contracten aan te bieden aan sommige groepen huurders, zoals jongeren, statushouders, mensen die voor hun werk moeten verhuizen en mensen die net gescheiden zijn. We hebben nog geen gebruik gemaakt van mogelijkheden die deze wet biedt, maar gaan dit in 2017 samen met de HBV's uitwerken.

Tevens zijn met het van kracht worden van de Woningwet het Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting en de Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting de verslaggevingsregels veranderd. De wijzigingen zijn van toepassing op de jaarverslaggeving vanaf het boekjaar 2016.

De belangrijkste wijziging voor de sector betreft de verplichte waardering van het vastgoed in exploitatie op basis van marktwaarde, de verwerking van de vennootschapsbelasting en de vorming van een herwaarderingsreserve. De waardering tegen marktwaarde passen wij al toe sinds 2012, wel moeten wij ons sinds dit verslagjaar conformeren aan het Handboek modelmatig waarderen marktwaarde.

Deel 2 - Maatschappelijke prestaties

Huurders wonen het liefst bij Portaal: die missie kunnen we alleen vervullen met goede en betaalbare woningen in leefbare wijken.

In onze woningmarktgebieden maken we prestatieafspraken met de gemeenten en de huurdersorganisaties. Bijvoorbeeld over de omvang van de sociale voorraad, duurzaamheid, veiligheid en de huisvesting van bijzondere doelgroepen. Zie de tabel hieronder. In Bijlage 1 leest u per gemeente wat wij hebben bereikt. Daarbij is uiteraard niet alleen onze inzet belangrijk: onze prestaties hangen ook af van de samenwerking met onze partners. Deze samenwerking is essentieel. Als er in een gemeente bijvoorbeeld geen locaties beschikbaar zijn, kunnen wij onze afspraken voor nieuwbouw niet nakomen.

Gemeente	Prestatieafspraken over 2016?	Looptijd	Zicht op nieuwe afspraken in 2017?
Amersfoort	Ja	Eind 2016	Ja (ondertekend in december 2016)
Arnhem	Nee	-	Ja (ondertekend in december 2016)
Bunnik	Nee	-	Ja (ondertekend in december 2016)
Leiden	Ja	Eind 2019	Ja (addendum op basis van het bod)
Nieuwegein	Ja	Eind 2019	Ja (addendum in december getekend)
Nijmegen	Nee	-	Ja (ondertekend in december 2016)
Oegstgeest	Nee	-	Ja (prestatieafspraken worden opgesteld na afronding woonvisie door gemeente)
Rheden	Nee	-	Ja (ondertekend in december 2016)
Rozenaal	Nee	-	Ja (prestatieafspraken worden in de loop van 2017 opgesteld)
Soest	Ja	Eind 2016	Ja (ondertekend in december 2016)
Stichtse Vecht	Ja	Eind 2016	Ja (ondertekend in december 2016)
Utrecht	Ja	Eind 2019	Ja (addendum in december getekend)

** Alphen aan den Rijn komt niet meer in de tabel voor: we zijn daar nog zeer beperkt actief.*

2.1 Onze doelgroep

We vinden het normaal dat iedereen in Nederland een fatsoenlijk dak boven z'n hoofd heeft. Maar niet iedereen verdient genoeg om op de commerciële woningmarkt een woning te huren of te kopen. Voor die groep zijn wij er. Wij hebben woningen voor huishoudens met een laag inkomen: tot € 34.229 (prijspeil 2016). Daarnaast hebben we woningen voor mensen die net iets meer verdienen: tussen de € 34.229 en € 43.786 (prijspeil 2016). Ook voor deze groep is het namelijk moeilijk om op de gewone woningmarkt een woning te vinden. Tot slot huisvesten we mensen met een bijzondere woonvraag. Denk aan ouderen of mensen met een beperking. Zij hebben behoefte aan een aangepaste woning of

wonen bijvoorbeeld onder begeleiding. Ook deze woningen zijn er bijna niet op de commerciële woningmarkt.

Wie zijn onze huurders?*

Inkomensgroep	Stand eind 2016	Stand eind 2015	Vershil	Doelstelling 2024
Lage inkomens	73%	69%	+4%	82%
Laag-middeninkomens	11%	12%	-1%	10%
Midden- en hoge	16%	19%	-3%	8%

* *Het gaat om huurders van zelfstandige woningen. Bron: Doelgroepenmonitor*

Minstens 90 procent van onze sociale huurwoningen die wij in 2016 hebben verhuurd via de woonruimteverdeling, gaat naar huishoudens met een laag inkomen. Het aandeel in de totale voorraad van huurders met een laag inkomen is daardoor in 2016 licht toegenomen. Het behalen van onze doelstelling komt dichterbij. Wij kunnen uiteraard niet sturen op de inkomensontwikkeling van zittende huurders.

Bijzondere doelgroepen

Huisvesting ouderen

Ouderen blijven steeds langer zelfstandig wonen. We beschouwen hen niet als een bijzondere doelgroep: het zijn gewone huurders die op termijn behoefte kunnen krijgen aan een kleinere woning, die eventueel met een rollator toegankelijk is. Om hen te helpen zo'n woning te vinden, maken we in sommige gemeenten gebruik van een verhuis- of wooncoach. Met als inzet dat de nieuwe woning niet duurder is dan de oude. Verder zorgen we ervoor dat onze nieuwbouw levensloopbestendig is. Ook bij renovaties is dit het uitgangspunt.

Mensen met een bijzondere woonvraag

We hebben 110 personen vanuit de maatschappelijke opvang gehuisvest en 40 personen met een ggz-indicatie. Bij elkaar zijn dat dus 150 mensen die met begeleiding in reguliere woningen van ons wonen.

Huisvesting vanuit maatschappelijke opvang en GGZ

Gemeente	MO	GGZ
Arnhem	1	10
Nijmegen*	42	0
Leiden	17	3
Bunnik	0	0
Nieuwegein	2	0
Stichtse Vecht	1	1
Utrecht	35	4
Amersfoort	11	20
Soest	1	2
TOTAAL	110	40

* In Nijmegen kunnen we geen splitsing maken tussen instroom vanuit MO of vanuit GGZ. Het merendeel is echter afkomstig vanuit de MO, dus wordt in deze tabel verantwoord.

Urgentie en statushouders

In onderstaande tabel is opgenomen hoeveel statushouders wij hebben gehuisvest in relatie tot de gemeentelijke taakstelling.

	Aantal door Portaal gehuisveste statushouders	Aantal afgesproken met gemeenten*	Vershil t.o.v. afspraken	Gemeentelijke taakstelling behaald?
Arnhem	149	95	54	Ja
Nijmegen	156	167	-11	Ja ****
Leiden	139	133	6	Ja
Oegstgeest	1	1	0	Ja
Bunnik	17	30	-13	nee
Nieuwegein	25	26	-1	nee
Stichtse Vecht	63	118	-55	nee
Utrecht	139	232	-93	nee
Amersfoort	74	476 **	0	nee
Soest	96	126***	0	nee

* Dit betreft het aantal door Portaal te huisvesten statushouders binnen de gemeentelijk taakstelling. Het betreft de aantallen voor 2016 inclusief eventuele achterstand vanuit 2015

** Betreft de taakstelling voor de hele gemeente Amersfoort

*** Betreft de taakstelling voor de hele gemeente Soest

**** Vanwege de lagere instroming van statushouders is de taakstelling naar beneden bijgesteld

Toelichting gehuisveste bijzondere doelgroepen

We hebben 150 woningzoekende gehuisvest die uitstroomden uit MO of GGZ. Daarnaast hebben we 390 personen gehuisvest met een urgentieverklaring, bijvoorbeeld vanwege stadsvernieuwing of in verband met een sociaal-medische urgentie. Tenslotte hebben we 859 statushouders gehuisvest. Per gemeente is het beeld van de huisvesting van statushouders als volgt:

- In Arnhem voldeden we ruim aan de afgesproken taakstelling.
- De gemeente Nijmegen heeft de totale taakstelling voor 2016 ook behaald. Wij huisvestten daar 156 statushouders. Dat was weliswaar minder dan vooraf afgesproken. De instroom van statushouders liep terug, waardoor de taakstelling naar beneden is bijgesteld.
- Leiden en Oegstgeest hebben de taakstelling ook gehaald. Wij huisvestten hier iets meer statushouders dan het afgesproken aantal.
- In de regio Utrecht konden we niet voldoen aan de afgesproken taakstelling, omdat er niet voldoende aanbod aan woningen was. Deze taakstelling verschuift mee naar 2017. In Nieuwegein huisvestte een collega-corporatie verhoudingsgewijs meer statushouders. Hierdoor voldeden we gezamenlijk wél aan de gemeentelijke taak.
- Soest en Amersfoort vertaalden de gemeentelijke taakstelling niet door naar aantallen per corporatie. Statushouders krijgen hier een urgentie en kunnen zelf op woningen reageren. We kunnen daarom niet precies aangeven hoeveel statushouders we hebben gehuisvest; ook kunnen we hier niet op sturen. Amersfoort kampt echter met een flinke achterstand in haar taakstelling. Portaal huisvestte hier 15% van de gemeentelijk taakstelling. In Soest realiseerde Portaal 75% van de gemeentelijke taakstelling. We hebben daar dus een forse bijdrage geleverd aan de taakstelling van de gemeente.

Huurbeleid

Betaalbaarheid is een belangrijke pijler van ons huurbeleid. Wij hebben ons gehele huurbeleid in 2016 geactualiseerd in samenspraak met onze HBV's. In de inleiding is dit al uitgebreid beschreven bij het thema 'betaalbaarheid'.

Een belangrijke keuze die wij gemaakt hebben, zoals in de inleiding beschreven, is de keus om de passendheidstoets uit te voeren via het twee-hurenbeleid. Wij hebben de effecten van ons twee-hurenbeleid gemonitord. De extra aftoppingen hebben in 2016 circa € 370.000 'gekost' als gevolg van lagere huurinkomsten. We hadden geraamd dat dit circa € 300.000 zou zijn. In Leiden werd het meest afgetopt, gemiddeld € 70 per nieuwe verhuring. In de andere schommelt dit tussen € 55 en € 58 per nieuwe verhuring. We hebben ook gekeken of ons beleid er toe zou leiden dat er meer huursubsidiegerechtigden bij ons zouden gaan huren. Dit blijkt in zijn algemeenheid niet het geval; de fluctuatie past binnen de normale schommelingen.

	2016: % huurtoeslaggerechtigd (sociale verhuur)	2015: % huurtoeslaggerechtigd (sociale verhuur)
Eemland	84,4%	86,1%
Leiden	79,7%	86,1%
Utrecht	84,0%	85,3%
Arnhem	89,1%	86,5%
Nijmegen	85,9%	84,7%
Portaal	84,5%	85,5%

Huurverhoging 2016

Jaarlijks stelt de minister vast hoeveel de huur mag stijgen (zie de tabel). Met het oog op betaalbaar wonen hebben wij er voor gekozen om in 2016 de huur voor de meeste huurders niet te verhogen. Alleen bij de hoogste inkomensgroep hebben wij gebruikgemaakt van de mogelijkheid de huur te verhogen. In onderstaande tabel is de huurverhoging over 2016 terug te vinden.

Huurverhoging 2016

	Wettelijk maximale verhoging	Huurverhoging bij Portaal
Bruto huishoudinkomen (het belastbaar inkomen van alle huisgenoten bij elkaar)		
lager dan € 34.229 per jaar	2,1 %	0 %
tussen € 34.229 en € 43.786 per jaar	2,6 %	0 %
hoger dan € 43.786 per jaar	4,6 %	4,6 %

2.3 Beschikbaarheid

Onze woningvoorraad neemt af door sloop en verkoop van woningen en neemt toe door nieuwbouw en aankoop. In onze portefeuillestrategie (looptijd 2015 - 2024) streven we naar een omvang van rond de vijftigduizend zelfstandige woningen. Deze gewenste omvang is gebaseerd op de verwachte demografische ontwikkelingen en het aandeel benodigde sociale huurwoningen daarbij.

In 2016 daalde ons aantal woningen met zo'n vierhonderd, er was meer verkoop en sloop dan nieuwbouw. Het aantal woongelegenheden per eind 2016 bedroeg 51.608, waarvan zo'n 2.400 kamers (onzelfstandige woningen). Het aantal zelfstandige woningen ligt nu dus onder de doelstelling. We gaan er dan ook voor zorgen dat de voorraad weer (licht) groeit.

Onderstaande tabel is opgesteld op basis van bezitstypering die geldt volgens de dVi (de Verantwoordingsinformatie).

Portaal (exclusief bezit in deelneming Kanaleneiland B.V.)	2016	2015	2014
Totaal woongelegenheden*	51.608	52.021	52.369
Totaal overig bezit	4.032	4.137	4.090
Totaal	55.640	56.158	56.459
Mutaties			
Nieuwbouw woningen	110	283	430
Nieuwbouw overig	0	0	140
Verkoop woningen	-398	-569	-566
Verkoop overig	-89	-24	-7
Aankoop woningen	8	2	0
Aankoop overig	0	1	0
Sloop woningen	-132	-65	-68
Sloop overig	-2	0	-6
Overige mutaties	-15	71	-50
Totaal	-518	-301	-127

* Het totaal aantal woongelegenheden bestaat uit zelfstandige en onzelfstandige eenheden, te weten 49.170 zelfstandige woongelegenheden en 2.438 onzelfstandige woongelegenheden.

In 2016 namen we verschillende maatregelen om ervoor te zorgen dat de woningvoorraad zich stabiliseert rondom de vijftigduizend zelfstandige woningen:

- Halverwege het jaar zijn we gestopt met de verkoop van woning die behoren tot onze DAEB-voorraad (een maatregel die in elk geval anderhalf jaar geldt). In de tweede helft van het jaar zijn nog wel de lopende transacties afgerond.
- We namen het besluit een aantal zeer grote nieuwbouwprojecten realiseren.
- We zorgen ervoor dat er tijdelijke woningen komen.

Dit alles vergroot tevens het aantal woningen dat beschikbaar komt voor woningzoekenden op de huurmarkt. Om de doorstroming te bevorderen ontwikkelden we daarnaast een 'toolbox doorstroming' (zie ook onder 2.8 Samenwerking met huurders/HBV's).

Nieuwbouw

De planning was om 288 nieuwbouwhuurwoningen en 276 nieuwbouwoopwoningen te realiseren. Twee projecten voor nieuwe huurwoningen liepen vertraging op. Zestig woningen werden begin 2017

opgeleverd. Een derde project van ruim zestig woningen vertraagde door langere externe instemmingsprocedures. In Kanaleneiland (Utrecht) waren we van plan om (in samenwerkingsverband) 52 huurwoningen en 122 koopwoningen te her ontwikkelen. Portaal maakt daar onderdeel uit van de Gemeenschappelijke Exploitatie Maatschappij (GEM) As Kanaleneiland. Naast Portaal participeren Mitros, Heijmans en de gemeente Utrecht. Doel van de GEM is imagoverbetering van het gebied en het aantrekken van andere bevolkingsgroepen. In 2016 heeft Portaal de laatste woningen overgedragen aan de GEM. De GEM verkoopt de blokken respectievelijk aan Adventicum (belegger) en aan Heijmans. Beide partijen hebben de verplichting de woningen op te knappen en naar minimaal label B te brengen. Deze woningen maken geen deel meer uit van onze productie.

	Arnhem	Eemland	Leiden	Nijmegen	Utrecht	Totaal
Begroting	0	0	125	29	122	276
Realisatie	3	0	123	39	0	165

Uiteindelijk leverden we in 2016 110 nieuwbouwhuurwoningen en 165 nieuwbouwoopwoningen op. De nieuwe koopwoningen hebben we allemaal verkocht. Overigens bouwen we geen woningen duurder dan € 200.000 (koop en huur).

Opleveringen nieuwbouwhuurwoningen

	Arnhem	Eemland	Leiden	Nijmegen	Utrecht	Totaal
Begroting	22	0	99	70	97	288
Realisatie	0	0	43	22	45	110

Opleveringen nieuwbouwoopwoningen

Verkoopmarkt en verkoopstop

Een deel van de huurwoningen verkopen we als de huurder vertrekt. Of we een woning verkopen, hangt af van:

- de bijdrage die verkoop levert aan het realiseren van de portefeuillestrategie,
- het belang van de woning voor onze maatschappelijke taak,
- de prijs,
- de ligging.

Met de opbrengst uit de verkoop van woningen financieren we de bouw van nieuwe woningen.

In de zomer besloten we de verkoop van DAEB-woningen op te schorten (in elk geval voor de rest van 2016 en heel 2017). Verder bouwen we de Koopgarantportefeuille af. Alleen koopgarantwoningen die wij van kopers terugkopen, brengen wij opnieuw met Koopgarant op de markt. De Starters Renteregeling gebruiken we niet meer.

Verkochte woningen

	Arnhem	Eemland	Leiden	Nijmegen	Utrecht	Totaal
Begroting	44	41	53	72	115	325
Realisatie	31	36	44	67	93	271

De markt voor betaalbare koopwoningen trok aan, en dat hebben we gemerkt: de prijzen liepen flink op, doorlooptijden namen sterk af. Uiteindelijk verkochten we 271 woningen van ons bestaand bezit aan particulieren. Dat zijn er (door het opschorten van de verkoop van DAEB-woningen) 54 minder dan begroot (325).

Daarnaast verkochten we in Alphen aan den Rijn een van onze complexen aan de lokale corporatie wonenCentraal. Deze verkoop past in de portefeuillestrategie om ons terug te trekken uit deze gemeente. Verder verkochten we ons aandeel in Newtrada in Lelystad, waarin we sinds 2011 participeerden met het oog op collegiale financiering. De lokale corporatie Centrada is inmiddels financieel sterk genoeg om op eigen kracht verder te gaan. De verkoop van dit aandeel is volledig in lijn met de portefeuillestrategie.

In Nijmegen verkochten we een blok nieuwbouwwoningen voor de vrije sector aan een belegger. De voordelen: wij kunnen ons richten op onze kerntaak en we binden een sterke partner langdurig aan de wijk en zorgen tegelijk voor de gewenste differentiatie van de woningvoorraad.

Huurprijs van onze voorraad

82 procent (40.3030 woningen) van onze zelfstandige huurwoningen behoorde eind 2016 tot de betaalbare voorraad (woningen met een huur tot aan de aftoppingsgrens van € 628,76). We verwachten dat de omvang van deze voorraad de komende jaren ongeveer gelijk blijft. Onder andere dankzij het tweehurenbeleid, onze invulling van de passendheidstoets. In de praktijk blijkt namelijk dat het overgrote deel van de verhuringen plaats te vinden aan huishoudens met huurtoeslag. Voor onze duurste woningen betekent dit dat de huur bij verhuring wordt afgetopt op de huurtoeslaggrens. Dit betekent dat de betaalbare voorraad stabiliseert of zelfs groeit en dat de betaalbaarheid voor onze huurders toeneemt. Het aandeel betaalbare huurwoningen voldoet door ons beleid ruim aan de eisen van onze portefeuillestrategie: we willen minimaal twee derde van onze woningen bestemmen voor mensen met een krappe beurs.

4,5 procent van onze woningen heeft een huurprijs boven de huurtoeslaggrens; deze woningen hebben we om mensen met middeninkomens te huisvesten. Ook deze voorraad zal de komende jaren nog licht stijgen, conform de doelstelling in onze portefeuillestrategie. Deze zijn verwerkt in het splitsingsplan voor de DAEB-scheiding.

In onderstaande tabel is terug te vinden wat de huurprijs van onze voorraad van onze zelfstandige huurwoningen is.

Betaalbaarheid van onze woningen	1 januari 2016	31 december 2016
Goedkoop (minder dan € 409,92)	7.639	7.200
Bereikbaar (tussen € 409,92 en € 628,76)	33.186	33.103
Duur tot huurtoeslaggrens (tussen € 628,76 en € 710,68)	6.889	6.673
Vrije sector (meer dan € 710,68)*	1.864	2.194
Totaal	49.578	49.170

* Een deel van de vrije sector woningen (ca. 4,0%) verhuren wij bij mutatie weer als sociale huurwoningen. De huidige huur is ontstaan door de inkomensafhankelijke huurverhoging.

Nieuwe verhuringen

In 2016 kregen 3.191 huurders een nieuwe woning. Dit aantal is inclusief de nieuwbouwwoningen. Het overgrote deel van deze woningen behoort tot de betaalbare voorraad (tot € 628,76).

Verhuringen	huurcategorie				
	Gemeente	Goedkoop < 409,92	Bereikbaar 409,92 – 628,76	Duur 628,76 – 710,68	Vrije sector > 710,68
Alphen aan den Rijn	0	0	0	19	19
Amersfoort	32	218	16	10	276
Arnhem	49	261	10	12	332
Bunnik	1	33	3	3	40
Leiden	34	325	27	40	426
Nieuwegein	2	58	2	1	63
Nijmegen	61	669	46	39	815
Oegstgeest	0	9	3	5	17
Rheden	0	3	0	0	3
Rozendaal	0	2	0	0	2
Soest	27	210	9	2	248
Stichtse Vecht	6	152	13	1	172
Utrecht	125	614	29	10	778

Totaal	337	2554	158	142	3191
--------	-----	------	-----	-----	------

2.4 Kwaliteit

De duurzaamheid van onze woningen

Duurzaamheid is een zeer belangrijk onderdeel van de kwaliteit van onze woningen. Door onze woningen energiezuiniger te maken, slaan we twee vliegen in één klap: we dragen bij aan het terugdringen van de CO₂-uitstoot en we helpen onze huurders om wonen betaalbaar te houden: ze zijn minder geld kwijt aan energie. Tevens worden de woningen comfortabeler.

Om aan te geven hoe energiezuinig woningen zijn, maken we gebruik van de Energie-index. Deze is in de plaats gekomen van het Energielabel. Hoe lager de Energie-index, hoe energiezuiniger de woning. De Energie-index is gebaseerd op 150 kenmerken van de woning, bij het Energielabel waren dat er maar tien. De nieuwe index geeft dan ook een beter beeld van de energiezuinigheid en biedt meer handvatten om de woning zuiniger te maken. De Energie-index telt mee voor de huurpunten en heeft dus invloed op de hoogte van de huur. We hebben het energielabel B omgerekend naar de Energie-index; dat betekent dat we streven naar een gemiddelde Energie-index van 1,36 in 2020.

Energie-index	2016	2015
Arnhem	1,61	1,64
Eemland	1,70	1,79
Leiden	1,80	1,75
Nijmegen	1,62	1,65
Utrecht e.o.	1,59	1,63
Totaal gemiddeld	1,65	1,68
Doelstelling 2020	1,36	1,36

Vorig jaar is het Nader Voorschrift gewijzigd, waarmee de richtlijnen om de metingen uit te voeren verscherpt zijn. Dit heeft invloed gehad op de verbetering van ons totale bezit. De gemiddelde EI is slechts licht (0,03) verbeterd ten opzichte van 2015. In Leiden heeft het zelfs tot een verslechtering geleid.

Stroomversnelling: op zoek naar betere concepten

Een apart onderdeel van onze duurzaamheidsaanpak is de Stroomversnelling. Wij zijn een van de deelnemers in de Stroomversnelling, een samenwerkingsverband van zes corporaties en vier bouwbedrijven. Het doel is om via een gestandaardiseerde aanpak woningen vergaand energiezuinig te

maken: na renovatie wekken ze evenveel op als ze gebruiken, dit noemen we nul-op-de-meter. Er is een slimme manier bedacht om deze grootschalige ingreep te financieren. De corporatie int maandelijks het bedrag dat de huurder anders aan energie kwijt zou zijn (de energieprestatievergoeding) en bekostigt hiermee de investering.

Onze ambities zijn groot, de praktijk blijkt weerbarstiger. De wetgeving om huurders een energieprestatievergoeding in rekening te mogen brengen werd pas in september 2016 aangenomen. Bovendien vroeg de ontwikkeling van een goed product met een juiste kwaliteit en prijs meer tijd dan verwacht. Dat zien we terug in de cijfers: alleen in Arnhem is het gelukt nul-op-de-meterwoningen te realiseren. Gelukkig is het concept voor eengezinswoningen nu rijp om op grotere schaal toe te passen. Voor hoogbouw is nog geen goed concept voorhanden om voldoende energie op te wekken. Overigens zijn bewoners van de eerste woningen enthousiast over de woning. Over het proces om te komen tot een nul-op-de-meter-woning zijn ze echter minder positief. De ervaringen worden gebruikt om het proces in komende projecten te verbeteren.

Opleveringen Stroomversnelling

	Arnhem	Eemland	Leiden	Niimeaen	Utrecht	Totaal
Begroting	109	102	150	0	42	403
Realisatie	62	0	0	0	0	62

Standaardkwaliteit van onze woningen

In 2020 moeten al onze woningen voldoen aan de kwaliteitsstandaard van Portaal. Dat betekent dat we onze woningen voorzien van dubbel glas, inbraakwerend hang- en sluitwerk, hr-ketels, mechanische ventilatie en wasmachine-aansluitingen. We hebben in de portefeuillestrategie vastgelegd dat 10 procent van onze woningen minder kwaliteit mag hebben. Uiteraard moeten ze dan nog steeds gezond en veilig zijn, maar zo kunnen we ze wel goedkoop aanbieden. We bereiken onze standaardkwaliteit via renovaties, planmatig onderhoud en niet-planmatig onderhoud (waaronder mutatieonderhoud).

Planmatig en contractonderhoud

In 2016 hebben we € 35,7 miljoen uitgegeven aan planmatig onderhoud, inclusief contractonderhoud en VvE onderhoud. Dat is minder dan begroot (€ 48,7 miljoen). Een aantal projecten hebben we laten vervallen, omdat we constateerden dat onderhoud (nog) niet nodig was. Er zijn projecten verschoven naar 2017 door vergunningstrajecten en het ophalen van draagvlak bij bewoners. Er zijn maatregelen getroffen om strakker te sturen op de planning.

Dagelijks onderhoud

Ons onderhoudsbedrijf VOC is verantwoordelijk voor het uitvoeren van het dagelijks onderhoud. Er is bijna € 29 miljoen aan dagelijks onderhoud (inclusief asbestverwijdering) besteed. De totale uitgaven aan onderhoud zijn in lijn met de begroting.

Uitgaven VOC

Type onderhoud	Budget	Realisatie
Klachtenonderhoud	€ 11.022.668	€ 9.386.397
Keuken, douche en toilet mutaties	€ 9.959.910	€ 7.568.123
Mutatieonderhoud	€ 6.422.497	€ 9.647.281
Contractonderhoud	€ 0	€ 250.402
Kosten door gewijzigde regelgeving	€ 1.970.000	€ 2.006.562
	€ 29.375.075	€ 28.858.765

De verschillen tussen begroting en realisatie worden voor een groot deel verklaard door de administratieve factoren. Verwacht was dat er meer budget nodig was voor Keuken/douche/toilet (KDT); deze post is dit jaar apart begroot. Daarbij was de post 'mutatieonderhoud' naar beneden bijgesteld. In de praktijk bleek er minder nodig te zijn voor KDT's en meer voor mutatieonderhoud.

Renovaties

Met renovaties verbeteren we de kwaliteit van onze woningen. In 2016 hebben we 280 woningen opgeleverd. Dat zijn er minder dan in het jaarplan opgenomen (401). Bij vier projecten stonden de opleveringen onjuist in het jaarplan. Bij twee projecten is in overleg met de bewoners gekozen voor een langzamere uitvoering. De projecten zijn wel gestart.

Opleveringen renovaties regulier

	Arnhem	Eemland	Leiden	Nijmegen	Utrecht	Totaal
Begroting	0	79	189	0	133	401
Realisatie	0	48	157	0	75	280

Veiligheid en gezondheid

Asbest

In 2014 hebben we de preventieve asbestinventarisaties afgerond. Asbest in de hoogste risico-klasse (niet-gebonden asbest) hebben we meteen gesaneerd. Als er sprake is van gebonden asbest in woningen, nemen we de sanering op in onze meerjarenplanning omdat gebonden asbest geen direct risico is voor bewoners. De kosten voor het verwijderen van asbest bedroegen in 2016 € 0,9 miljoen, het jaar ervoor € 2,1 miljoen.

Brandveiligheid

Al onze woningen hebben we onderzocht op de risico's van brand. In de meerjarenonderhoudsbegroting hebben we maatregelen opgenomen om de woningen brandveiliger te maken. Bij drie grote projecten in Utrecht en in meerdere complexen zijn rookmelders geplaatst als onderdeel van de aanpak. De komende jaren voeren we de aanpak verder uit. In 2020 zijn we daarmee klaar.

2.5 Leefbaarheid

Waar is het meeste werk aan de winkel?

Om je thuis te voelen is meer nodig dan een goede woning: ook de omgeving doet ertoe. Op allerlei manieren kunnen we bewoners helpen de leefbaarheid van de buurt op peil te houden of te verbeteren. Onze buurtbeheerders signaleren overlast of sociale problemen, helpen problemen in een complex op te lossen en ondersteunen bewoners die zelf hun woonomgeving willen verbeteren.

Daarnaast is er budget beschikbaar om de leefbaarheid te bevorderen. Op basis van het Leefbaarheidselectiemodel (LSM) bepalen we elke twee jaar hoeveel geld op welke plek nodig is. Dit doen we aan de hand van ons eigen klanttevredenheidsonderzoek en de Leefbaarometer van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Het LSM laat zien in welke wijken het meeste moet gebeuren om de leefbaarheid te bevorderen. Behalve voor het opstellen van onze eigen plannen, gebruiken we de uitkomsten van het LSM voor ons overleg met gemeenten. Aan de hand van het LSM onderscheiden we drie typen wijken:

1. Thuiswijken: hier voelen bewoners zich thuis. Kijken of alles goed blijft gaan (schoon, heel en veilig) is meestal al voldoende (jaarlijks is € 25 per woning beschikbaar).
2. Kanswijken: hier gaat het minder goed, door de problemen aan te pakken is de kans op verbetering groot (jaarlijks is € 60 per woning beschikbaar).
3. Bouwwijken: hier gaat het niet goed, er moet veel gebeuren. Samen met andere partijen (waaronder de gemeente) werken we aan oplossing van de problemen (jaarlijks is € 95 per woning beschikbaar).

beschikbaar).

Verdeling van ons bezit over thuiswijken, kanswijken en bouwwijken*

	Aantal wijken	Aantal zelfstandige woningen
Thuiswijken	51	18.000
Kanswijken	37	22.600
Bouwwijken	19	8.700
Totaal	107*	48.300

*Deze verdeling maken we elke twee jaar. Bovenstaande tabel toont de verdeling in 2015.

Rapportcijfer tevredenheid leefomgeving

Om te zien wat het effect van ons beleid is, monitoren we eenmaal per 2 jaar de tevredenheid van onze huurders over hun leefomgeving. We zagen dat in 2015 de tevredenheid in bouwwijken iets was teruggelopen en opzichte van 2013. Hier is extra op ingezet. In 2017 wordt een nieuw onderzoek uitgevoerd. Dan zal blijken welke effecten onze inspanningen hebben gehad.

	2015	2013
Thuiswijken	7,2	7,2
Kanswijken	6,8	6,7
Bouwwijken	6,1	6,2

KTO Leefbaarheid, 2015

Verdeling leefbaarheidsbudget

In 2016 was ongeveer € 2,9 miljoen beschikbaar voor leefbaarheid. Het gaat bijvoorbeeld om onze activiteiten om de buurt schoon, heel en veilig te houden, en om bijdragen aan initiatieven van huurders om hetzelfde te bereiken. De kosten voor onze HBV's zijn hierin niet meegenomen.

Regio	Begroot (bedrag in euro's)	Realisatie (bedrag in euro's)
Arnhem	279.000	261.000
Eemland	170.000	370.000
Leiden	649.000	626.000
Nijmegen	611.000	360.000
Utrecht	862.000	1.053.000
Algemeen	50.000	0
Totaal	2.621.000	2.670.000

In de jaarrekening wordt de functionele winst- en verliesrekening opgenomen. Dit betekent dat naast de reguliere out of pocket kosten lonen en salarissen worden toegerekend aan leefbaarheid. Tevens wordt een deel van de overige directe lasten en overhead aan leefbaarheid toegerekend. De genoemde bedragen sluiten derhalve niet aan op de jaarrekening.

We doen niet aan sponsoring; dit is ook niet toegestaan. Wel kunnen we een financiële bijdrage leveren aan activiteiten van organisaties die de leefbaarheid voor onze huurders vergroten.

2.6 Dienstverlening

Klantenservice: huurdersportal vervangt telefoontje

Onze klantenservice beantwoordde ruim 248.525 telefoontjes, dat zijn er zo'n zeventienduizend minder dan het jaar ervoor. Gemiddeld moesten bellers 62 seconden geduld hebben voordat zij te woord werden gestaan.

Het aantal telefoontjes neemt sterk af door de komst van het huurdersportal dat we in september lanceerden, tegelijk met de nieuwe website. Via dit portal kunnen huurders hun gegevens inzien en allerlei zaken zelf regelen. Denk aan het melden van reparaties en het overmaken van de huur via iDeal. Op 1 januari 2017 zijn de telefonische klantenservice en de klantenservice aan de balies in de regiokantoren opgegaan in één afdeling: het Klantcontactcentrum. Hierdoor kunnen we met minder mensen meer service verlenen. De mensen die de huurder te woord staan, hebben meer kennis en kunnen hierdoor meer zaken zelf afhandelen. Door de combinatie van huurdersportal, website en medewerkers (telefoon en balie) wordt onze dienstverlening aan de huurders steeds beter.

Minder ontruiming

Een woning ontruimen: dat is echt het laatste wat we willen. Maar soms kunnen we niet anders. In 2016 gebeurde dat in zeventig gevallen, een forse daling vergeleken met 2015 (98).

Huurachterstand of illegale activiteiten (zoals hennepsteelt) zijn de belangrijkste redenen voor ontruiming. Bij een huurschuld doen we er alles aan om tot een oplossing te komen. Zo nemen we in een vroeg stadium contact met de huurder op, om te bereiken dat hij de huur alsnog betaalt of om een betalingsregeling te treffen. In een aantal gemeenten werken we volgens een convenant om uitzetting te voorkomen. En bij gezinnen met kinderen is altijd overleg met de gemeente, politie, bureau Jeugdzorg en andere instanties. Zo proberen we alsnog te voorkomen dat mensen op straat komen te staan. Gelukkig lukt dat vaak ook.

2.7 Klanttevredenheid

In 2016 behaalden we voor het eerst een A als totaalscore op het huurdersoordeel van de Aedes Benchmark. Dat is de hoogste score. Op alle drie de deelaspecten nam de tevredenheid van onze huurders verder toe in vergelijking met het jaar ervoor (zie de tabel). Met name onze dienstverlening rondom het opzeggen van de huur en het achterlaten van de woning wordt in 2016 flink hoger gewaardeerd. De manier waarop we reparatieverzoeken van onze huurders afhandelen, scoort al jaren ver boven het gemiddelde van de sector. In totaal scoorden we voor deze drie klantprocessen een 7,95 (2015: 7,50).

Aedes Benchmark 2016 (huurdersoordeel)

	Portaal			Sectorgemiddelde	Positie Portaal
	2016	2015	2014	2016	2016
Nieuwe huurders	7,55	7,13	6,61	7,47	B
Huurders met een reparatieverzoek	8,31	7,95	7,88	7,39	A
Vertrekkende huurders	7,48	6,73	6,34	7,23	B
Totaalscore huurdersoordeel	7,95	7,50	7,25	7,38	A

Naast de drie klantprocessen die zijn opgenomen in de Aedes Benchmark, doen we al sinds 2004 een generiek onderzoek onder onze huurders naar de tevredenheid met de woning, de leefomgeving en de algemene dienstverlening. Dit onderzoek houden we in de oneven jaren, voor het laatst dus in 2015. In 2016 hielden we een extra klanttevredenheidsonderzoek, toegespitst op het onderdeel dienstverlening. Dat deden we omdat onze score op dit onderdeel het meeste afweek van onze doelstelling. Aan het onderzoek namen 1.926 huurders deel. De tevredenheid over onze algemene dienstverlening (afhandeling van vragen, verzoeken en klachten die via baliebezoek, telefonisch, per e-mail of brief binnenkomen) nam iets toe: 71 procent van de huurders toonde zich tevreden (een score van minimaal een 7). In 2015 was dit 69 procent. Een nadere analyse wees uit dat er vooral nog ontevredenheid is over de snelheid waarmee we vragen afhandelen die niet specifiek gaan over een proces of afdeling. Dat blijft dus een belangrijk aandachtspunt.

De tevredenheid van onze huurders

Hoe tevreden bent u...	Uitkomst 2016	Uitkomst 2015	Doelstelling
over de woning?	-	74,1 procent	75 procent
over de omgeving?	-	67,6 procent	70 procent
over de dienstverlening?	70,8 procent geeft een 7 of hoger	68,7 procent	75 procent

Verder zijn we vorig jaar begonnen met het meten van de tevredenheid over renovaties en planmatig onderhoud, zodat we hier ook kunnen werken aan verbetering.

2.8 Samenwerking met huurders

We vinden het belangrijk dat onze huurders invloed hebben op ons beleid en dat onze dienstverlening op hen is afgestemd. Daarom zoeken we het overleg en staan we veelvuldig met onze huurders in contact.

PortaalPanel

Ons vaste PortaalPanel gaf hun mening over onze vernieuwde website en MijnPortaal. Naast onderzoek onder onze panelleden, hielden we ook een evaluatieonderzoek onder de eerste deelnemers van MijnPortaal. Wat bleek is dat huurders graag informatie willen over de samenstelling van de huur, kunnen inzien wanneer er onderhoud aan de woning wordt gepleegd en hoe ze overlast kunnen melden. Daarmee gaan wij in 2017 aan de slag.

Overleg met huurdersbelangenorganisaties

Het contact met onze huurdersbelangenverenigingen (HBV's) en andere huurdersvertegenwoordigers onderhouden we op zowel lokaal niveau als centraal/bestuurlijk niveau. In Soest is dat met de Vereniging Huurders Overleg Soest (VHOS), in Amersfoort met de Bewonersvereniging BV Hestia, in Leiden met HBV Leiden en in Nijmegen met HBV De Klink. In Utrecht is in 2016 de huurdersraad opgericht, die eenzelfde rol heeft als de HBV's. In Arnhem is de huurdersorganisatie nog in oprichting. Zij hebben in 2016 als wel deelgenomen aan de gesprekken over de prestatieafspraken.

Op lokaal niveau hebben de HBV's regelmatig overleg met de managers Volkshuisvesting. Daarnaast zitten de HBV's twee keer per jaar aan tafel met de Raad van Bestuur tijdens het zogenoemde voorjaars- en najaarsoverleg, wanneer Portaal-brede zaken aan de orde komen. Bij deze bijeenkomsten zijn tevens leden van de Raad van Commissarissen aanwezig. Daarnaast is er overleg met de gezamenlijke HBV's over Portaal-brede onderwerpen.

Overleg in 2016

Hier volgt een greep uit de Portaal-brede onderwerpen die we het afgelopen jaar met de HBV's bespraken. Over een deel van deze onderwerpen is intensief overleg geweest, de zogenaamde samenspraak.

Actualiseren huurbeleid en jaarlijkse huuraanpassing

We bespraken in diverse werkbijeenkomsten de actualisering van ons huurbeleid. Hierbij kwamen onderwerpen aan de orde als betaalbaarheid en inkomensafhankelijke huuraanpassing. Als afronding van dit traject is begin 2017 de adviesaanvraag op het uiteindelijke beleidsvoorstel verzonden. Het merendeel van de HBV's heeft positief geadviseerd.

Veranderingen aan de woning en overnamebeleid

In twee werkbijeenkomsten bespraken we (samen met de Vastgoed Onderhoud Centrale) de regels die gelden voor het aanbrengen van veranderingen aan de woning. Ideeën en voorstellen van de HBV's zijn verwerkt in het uiteindelijke beleidsvoorstel. Ook voor dit 'Samenspraak'-onderwerp is begin 2017 een adviesaanvraag aan de HBV's verzonden. Hopelijk kunnen we in 2017 een klant- en gebruiksvriendelijk beleid met betrekking tot Zelf Aangebrachte Voorzieningen (ZAV) en overnames (bij mutatie) vaststellen.

'Gereedschapskist' Doorstroming

In twee sessies verzamelden we ideeën om de doorstroming in onze woningen te verbeteren, zodat meer mensen in een passende woning komen te wonen. Het resultaat is een gereedschapskist met doorstromingsmaatregelen die we lokaal kunnen toepassen. Voorbeelden zijn de inzet van een wooncoach en de mogelijkheid voor senioren om de oude huurprijs 'mee te nemen' van een grote naar een kleinere woning.

En verder

Andere onderwerpen waarover is gesproken met de HBV's en waarop advies is aangevraagd zijn onder andere onze regels voor de bewoning door derden, het aanbrengen van zonnepanelen op meergezinswoningen en onze algemene huurvoorwaarden. De HBV's gaven ons adviezen, die invloed hebben gehad op onze keuzes. Zo blijft de onderverhuur van een kamer toegestaan, blijft huisbewaarderschap bij een sabbatical mogelijk en hebben we voorstellen voor wijzigingen in de algemene huurvoorwaarden overgenomen.

We bespraken het klanttevredenheidsonderzoek (KTO), de veranderingen bij ons Klantcontactcentrum, de Aedes Benchmark, sociale innovatie en de scheiding tussen woningen die vallen onder diensten van

algemeen economisch belang (DAEB) en niet-DAEB woningen. De HBV's hebben ook een selectiecommissie gevormd en een nieuwe commissaris voorgedragen voor de Raad van Commissarissen. In 2016 maakten we tot slot een start met het in 'Samenspraak' realiseren van een sloop- en renovatiereglement. Het gesprek over dit onderwerp zetten we voort in 2017.

Deel 3 - Bedrijfsvoering, organisatie en governance

3.1 Gezond rendement op ons vastgoed

Sinds 2012 waarderen wij ons vastgoed op de grondslag marktwaarde verhuurde staat. Met ingang van 2016 zijn alle corporaties daartoe verplicht¹. Wij hebben onze vastgoedwaardering uitgevoerd volgens de rekenregels en randvoorwaarden van het door de minister vastgestelde Handboek modelmatig waarderen marktwaarde. Het modelmatig waarderen van vastgoed betreft een op toekomstige kasstromen gebaseerde netto contante waarde berekening. Meerdere waarderingparameters en uitgangspunten leiden tot een vastgoedwaardering. Wij hebben gebruik gemaakt van de 'full-versie', waarbij we diverse waarderingparameters zelf hebben bepaald, waarna de externe taxateur deze heeft gevalideerd.

In 2016 is, zoals te verwachten, de marktwaarde verhuurde staat van ons vastgoed verder gestegen ten opzichte van 2015. Belangrijke parameters hierin zijn de vrije verkoopprijs van een woning (hierna: leegwaarde) en de disconteringsvoet waartegen de kasstromen netto contant worden gemaakt. De grotere interesse van beleggers in vastgoed en de aantrekkende verkoopmarkt leiden tot een stijging de leegwaarde van het vastgoed. Ook leidt dit tot een daling van ons portefeuille/beleggingsrisico wat tot uitdrukking komt in de daling van de disconteringsvoet over alle vastgoed segmenten (zijnde woningen, bedrijfsnonroerend goed / maatschappelijk onroerend goed en parkeerplaatsen).

Segment	Gemiddelde van Disconteringsvoet 2014 – Q4	Gemiddelde van Disconteringsvoet 2015 – Q4	Gemiddelde van Disconteringsvoet t 2016 – Q4
Woningen	7,83%	7,26%	6,95%
Bedrijfsnonroerend goed / maatschappelijk onroerend goed.	8,87%	8,68%	8,64%
*Parkeerplaatsen	-	-	6,78%

**Parkeergelegenheden werden t/m 2015 gewaardeerd onder BOG/MOG*

¹ Artikel 35 lid 2 van de Woningwet schrijft voor dat vastgoed in exploitatie moet worden gewaardeerd tegen actuele waarde. Op grond van artikel 31 van het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting vindt waardering plaats tegen marktwaarde. Artikel 14 van de Regeling toegelaten instellingen schrijft voor dat de marktwaarde van het vastgoed moet worden bepaald in overeenstemming met de voorschriften van het Handboek modelmatig waarderen marktwaarde. Dit handboek is als bijlage 2 opgenomen bij de Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting.

Het resultaat is een stijging van de waardering van de woningportefeuille van 6 procent. Aangezien 97 procent van onze portefeuille uit woningen bestaat, is ook de totale portefeuille met 6 procent in waarde gestegen. De stijgingen bij de andere portefeuille-onderdelen worden mede veroorzaakt door de aangepaste waarderingmethodiek en door verbetering van de waardering door volledige taxatie van het bedrijfsmatig onroerend goed en maatschappelijk onroerend goed.

Segment	Som van taxatiewaarde kk 2014-Q4	Som van taxatiewaarde kk 2015-Q4	Som van taxatiewaarde kk 2016-Q4 (live)	% mutatie
Woningen	4.917.460.871	5.032.096.412	5.314.601.795	0
Bedrijfs onroerend goed / maatschappelijk onroerend goed.	130.522.849	136.260.248	134.093.541	0
*Parkeerplaatsen	-	-	44.098.923	
Eindtotaal	5.047.983.720	5.168.356.661	5.492.794.260	6%

*Parkeergelegenheden werden t/m 2015 gewaardeerd onder BOG/MOG

De deelportefeuilles (Portaal regio's) laten wel een iets verschillend verloop zien, maar overal is sprake van een duidelijke stijging van de waarde van de woningenportefeuille.

Vestiging	Som van Taxatiewaarde kk 2014-Q4	Som van Taxatiewaarde kk 2015-Q4	Som van Taxatiewaarde kk 2016-Q4 (live)	% stijging 2016 t.o.v. 2015
Arnhem	437.447.207	446.809.982	468.805.342	5%
Eemland	965.827.595	956.522.044	984.501.807	3%
Leiden	680.371.399	717.351.822	761.014.540	6%
Nijmegen	1.024.939.983	1.033.190.199	1.080.283.989	5%
Utrecht	1.808.874.687	1.878.222.365	2.019.996.117	8%
Totaal woningen	4.917.460.871	5.032.096.412	5.314.601.795	6%

Realiseerbaarheid waarde onroerende zaken in exploitatie

De stijging van de marktwaarde leidt tot een positieve herwaardering en daarmee jaarresultaat. Bedacht moet worden dat de marktwaarde door het stringente verkoop- en huurbeleid zeer beperkt daadwerkelijk gerealiseerd zal worden. Anderzijds heeft de hogere marktwaarde effecten op de lasten: de Verhuurderheffing, OZB en andere posten zoals verzekeringen zijn gerelateerd aan de WOZ-waarde en zullen dus stijgen.

Per 31 december 2016 is in totaal € 2,6 miljard aan ongerealiseerde herwaarderingen in het eigen vermogen begrepen (2015: € 2,3 miljard) uit hoofde van de waardering van het vastgoed in exploitatie tegen marktwaarde in verhuurde staat. De waardering van dit vastgoed is in overeenstemming met het Handboek modelmatig waarden bepaald en is daarmee conform de in de Woningwet voorgeschreven waarderingsgrondslag en daaruit afgeleide ministeriële besluiten geldend ten tijde van het opmaken van de jaarverslaggeving. De realisatie van deze ongerealiseerde herwaardering is sterk afhankelijk van het te voeren beleid van Portaal. De mogelijkheden voor de corporatie om vrijelijk door (complex-gewijze) verkoop of huurstijging de marktwaarde in verhuurde staat van het DAEB bezit in exploitatie te realiseren zijn beperkt door wettelijke maatregelen en maatschappelijke ontwikkelingen zoals demografie en ontwikkeling van de behoefte aan sociale (DAEB) huurwoningen.

Het bestuur van Portaal heeft een inschatting gemaakt van het gedeelte van de herwaarderingsreserve dat bij ongewijzigd beleid niet of eerst op zeer lange termijn realiseerbaar is. Deze schatting ligt in lijn met het verschil tussen de bedrijfswaarde van het DAEB bezit in exploitatie en de marktwaarde in verhuurde staat van dit bezit en bedraagt circa € 2.813 miljoen. Dit impliceert dat circa 54% van het totale eigen vermogen niet of eerst op zeer lange termijn realiseerbaar is.

Direct rendement

Met het oog op onze continuïteit willen we een direct rendement op het eigen vermogen realiseren dat minimaal gelijke tred houdt met de inflatie. We rekenen langjarig met 2%. Daarnaast houden we rekening met de rente op vreemd vermogen. Hiervoor is het nodig een rendement op het vastgoed te behalen van 3,4 procent. Over 2016 bedroeg het bruto direct rendement 3,5 procent. In 2014 was dit 3,1 procent en in 2015 3,4 procent.

Woningmarktregio	2016
Eemland	3,7 %
Leiden	2,8 %
Utrecht	3,6 %
Arnhem	3,8 %
Nijmegen	3,5 %
Totaal	3,5 %

Voor 2016 hielden we rekening met een direct-rendement van 3,3 procent. Het resultaat viel hoger uit, doordat de huuropbrengsten € 4 miljoen hoger waren en we € 18 miljoen minder onderhoudsuitgaven hadden dan begroot.

Maatschappelijke prestaties in cijfers

Het behalen van maatschappelijke prestaties staat voor ons centraal. Het gaat daarbij om de *beschikbaarheid* en de *betalbaarheid* van onze woningen. Ofwel, het hebben van voldoende betaalbare woningen, van goede kwaliteit, is onze kerntaak. We accepteren dat we daarmee een lager rendement of opbrengst halen dan mogelijk was geweest als we echte marktprijzen zouden rekenen. Hierin wijken wij af van commerciële beleggers.

Wij hebben onze inzet op betaalbaarheid en beschikbaarheid vertaald naar het effect op de opbrengsten op ons vastgoed.

Betalbaarheid

De maatschappelijke bijdrage in het kader van betaalbaarheid definiëren we als het verschil tussen de maximale huur die gevraagd kan worden op basis van de woningwaardering volgens het WWS (woningwaarderingstelsel) en de daadwerkelijk gevraagde netto huur. Deze huur wordt bepaald door ons huurbeleid (streefhuurbeleid, tweehurenbeleid bij passendheidstoets).

Gemiddeld vragen we per jaar € 2.121 minder dan zou mogen, als bijdrage aan de betaalbaarheid van onze woningen voor onze huurders. Dit bedrag is 1,5% hoger dan in 2015 (€ 2.091). Dit doen we bewust, door middel van ons streefhuurbeleid, ons tweehurenbeleid bij de passendheidstoets voor nieuwe verhuringen en de zeer beperkte huurverhoging die we dit jaar hebben doorgevoerd. Zo werken we aan het blijvend betaalbaar houden van onze woningvoorraad.

Financiële vertaling van onze inzet op betaalbaarheid

Gemeente	Aantal DAEB woningen	Maximale jaarhuur	Netto jaarhuur	Bijdrage betaalbaarheid	Bijdrage per woning
ALPHEN AAN DEN RIJN	97	427.288	307.799	119.488	1.232
AMERSFOORT	5074	43.901.287	31.649.139	12.252.147	2.415
ARNHEM	4988	39.545.664	29.514.442	10.031.221	2.011
BUNNIK	699	6.296.340	4.702.040	1.594.300	2.281
LEIDEN	6508	51.966.422	39.866.040	12.100.382	1.859
NIEUWEGEIN	1162	9.280.171	6.947.827	2.332.344	2.007
NIJMEGEN	10721	88.369.644	62.998.773	25.370.871	2.366
OEGSTGEEST	84	806.898	669.735	137.163	1.633
RHEDEN	50	853.321	805.842	47.478	950
ROZENDAAL	46	453.164	272.930	180.234	3.918
SOEST	3532	28.374.387	21.171.466	7.202.921	2.039
STICHTSE VECHT	3622	31.005.818	23.369.679	7.636.139	2.108
UTRECHT	12825	102.805.388	77.037.741	25.767.647	2.009
Eindtotaal	49408	404.085.790	299.313.455	104.772.336	2.121

Beschikbaarheid

Beschikbaarheid gaat over het hebben van voldoende woningen voor onze doelgroep. Wij verkopen vrijkomende woningen niet, maar blijven deze verhuren; ook als het uit het oogpunt van financieel

rendement beter zou zijn deze te verkopen. Bij de financiële vertaling van onze bijdrage aan beschikbaarheid hebben we gekozen voor een vergelijking tussen de marktwaarde in verhuurde staat en de opbrengstwaarde van de woningen die in 2016 zijn verhuurd.

Commercieel gezien was het over het algemeen lucratiever geweest de woningen niet te verhuren (tegen onze betaalbare huren) maar te verkopen.

De bijdrage aan beschikbaarheid volgens deze methode bedraagt € 34.491 per leegkomende woning, of ruim € 120 miljoen voor heel Portaal. Dit betekent een lichte toename per woning, met name veroorzaakt door gelijkblijvende huren bij stijgende koopprijzen. Op Portaalniveau is sprake van een flinke stijging: dit heeft vooral te maken met het feit dat we ruim 10 procent meer woningen hebben verhuurd dan in 2015, een rechtstreeks en bewust gevolg van het opschorten van een deel van onze begrote verkopen.

Financiële vertaling van onze inzet op beschikbaarheid

Gemeente	Aantal toewijzingen	Marktwaarde Verhuurde staat	Opbrengstwaarde bij verkoop	Bijdrage beschikbaarheid	Bijdrage per woning
ALPHEN AAN DEN RIJN	19	3.829.604	4.087.855	258.251	13.592
AMERSFOORT	294	33.639.774	43.213.629	9.573.855	32.564
ARNHEM	376	31.987.436	40.255.857	8.268.422	21.990
BUNNIK	40	4.613.931	6.149.771	1.535.840	38.396
LEIDEN	439	51.956.529	69.574.196	17.617.666	40.131
NIEUWEGEIN	63	6.661.024	8.326.057	1.665.033	26.429
NIJMEGEN	836	79.631.814	106.526.368	26.894.554	32.171
OEGSTGEEST	17	2.428.569	2.940.708	512.139	30.126
RHEDEN	3	363.779	591.641	227.862	75.954
ROZENDAAL	2	305.583	430.430	124.847	62.424
SOEST	248	24.321.912	31.438.105	7.116.193	28.694
STICHTSE VECHT	172	18.892.928	24.748.600	5.855.672	34.045
UTRECHT	1018	87.251.427	129.249.505	41.998.078	41.255
Eindtotaal	3527	345.884.309	467.532.722	121.648.413	34.491

3.2 Financiën

Onze kasstromen zijn voldoende en we beheren ons vermogen op een goede manier. Dat vinden we niet alleen zelf, maar blijkt ook uit de beoordeling van de Autoriteit Woningcorporaties en het WSW. Daarnaast is onze risicobeheersing op orde. Hierdoor zijn we in staat onze maatschappelijke taken op een goede manier uit te voeren.

Sturen op vermogen en kasstromen

Het rendement dat we uit het vastgoed halen, wordt gevormd door onze kasstromen: de huurinkomsten min de uitgaven die we moeten doen (zoals onderhoud, renovatie en de kosten van personeel). Het vermogen en de kasstromen zetten we in om onze maatschappelijke prestaties te realiseren.

Financiële ratio's

OMSCHRIJVING indicator	Score 2016*	2017**	2018**	2019**	2020**	2021**	Interne signaalwaarde	Norm WSW
ICR	1,80	1,74	1,85	1,97	2,03	2,11	Minimaal 1,5	Minimaal 1,4
DSCR	1,24	1,02	1,21	1,30	1,28	1,32	Minimaal 1,1	Minimaal 1,0
Loan to value bedrijfswaarde	60,4%	60,2%	58,7%	58,1%	58,7%	58,7%	Maximaal 70%	Maximaal 75%
Solvabiliteit bedrijfswaarde	38,0%	34,1%	36,0%	36,9%	36,6%	37,2%	Minimaal 23%	Minimaal 20%
Solvabiliteit marktwaarde	65%	64,0%	65,2%	66,0%	65,8%	66,1%	Minimaal 55%	Nvt

* Kengetallen 2016: Bepaald op basis van de concept JR 2016

** Kengetallen 2017-2021: Bepaald op basis van de meerjarenbegroting 2017 – 2026/dPi 2016

Solvabiliteit

De solvabiliteit is de verhouding tussen het eigen vermogen en het totale vermogen. Om goed te kunnen sturen op het vermogen houden we de ontwikkeling van de solvabiliteit continu in de gaten. Eind 2016 was de solvabiliteit op grond van de marktwaarde van het vastgoed 57 procent (2015: 61 procent). De solvabiliteit berekenen we ook aan de hand van de bedrijfswaarde van het vastgoed dit is conform de berekeningswijze van het WSW en de Autoriteit woningcorporaties. Eind 2019 is onze interne signaalwaarde 23 procent. Met 38 procent voldoet Portaal ruimschoots.

Overige kengetallen

Het WSW schrijft een aantal financiële ratio's voor zoals de solvabiliteit, loan to value, ICR, DSCR en dekkingsratio. We hanteren voor onze eigen bedrijfsvoering strengere normen dan het WSW. Onze financiële positie is goed. Dit blijkt niet alleen uit het positieve oordeel van de Autoriteit Woningcorporaties en de financiële beoordeling van het WSW, maar ook uit de positieve uitkomsten op onze eigen ratio's.

Heffingen

De verhuurderheffing legt een groot beslag op ons vermogen en onze kasstromen. In 2013 bedroeg de heffing voor ons nog € 1,1 miljoen, deze is in 2016 gestegen naar circa € 33 miljoen. De heffing voor 2017 bedraagt € 37 miljoen. Daarna houdt, vooralsnog, de jaarlijkse stijging gelijke tred met de inflatie. In de rijksbegroting 2016 en de miljoenennota heeft het kabinet reeds haar koers rondom de financiering van de huurtoeslag en daarmee de continuering en hoogte van de verhuurdersheffing weergegeven.

Behalve de verhuurderheffing betalen we jaarlijks een saneringsbijdrage aan de AW. Met ingang van 2015 betalen wij een bijdrageheffing aan de Autoriteit Woningcorporaties van € 4 miljoen per jaar.

Business Risks

Dit houdt een beoordeling in van de bedrijfsrisico's door het WSW aan de hand van 24 vragen. Zo wordt duidelijk of de corporatie voldoende *in control* is. Het WSW hanteert hiervoor een risicobeoordelingsmodel. Met dit model geeft het WSW een oordeel over de risicoclassificatie van de betreffende corporatie. En dat is maatgevend voor de hoogte van het borgingsplafond. Het WSW geeft aan dat Portaal een financieel gezonde corporatie is en werkzaam is in meerdere relatief sterke woningmarktregio's. Het WSW ziet dat Portaal pro-actief reageert met betrekking tot wijzigingen in de directe omgeving en beheersmatig een relatief sterke corporatie is. We komen uit op een middenrisicoprofiel.

Borgingsplafond WSW

Het borgingsplafond is de maximale omvang van de geborgde leningenportefeuille. In de tweede helft van 2016 stelde het WSW een borgingsplafond van € 1,756 miljard beschikbaar aan Portaal. Onze geborgde leningenportefeuille bedroeg eind 2016 circa € 1,629 miljard. Eind 2016 hebben we circa € 127 miljoen ruimte om geborgde leningen aan te trekken. Ruim voldoende om onze reguliere activiteiten te kunnen financieren.

Derivatenportefeuille

Vanuit wet- en regelgeving dient Portaal een liquiditeitsbuffer aan te houden om aan de 200bps stresstest te voldoen. Ondanks de sterke daling van de rente in 2016 heeft Portaal het gehele jaar voldaan aan de stresstest van de Autoriteit woningcorporaties. Eind 2016 was Portaal in staat om een 282 bps rente schok op te vangen. De liquiditeitsbuffer die hiervoor nodig is, bestaat voor € 6,2 miljoen uit de waarde van een obligatieportefeuille, € 90 miljoen uit kasgeldfaciliteiten, € 20 miljoen ruimte in variabele hoofdsomleningen en € 156,7 miljoen uit spaargelden.

De derivatenportefeuille bedraagt € 975 miljoen (bruto notional amount), € 50 miljoen minder dan het jaar ervoor. Deze afname komt door het aflopen van twee derivaten. De portefeuille bestaat voor € 500 miljoen uit reguliere *interest rate swaps*, voor € 200 miljoen uit gestructureerde derivaten, voor € 125 miljoen uit *swaptions* en voor € 150 miljoen uit overige derivaten.

Bij het opstellen van de jaarrekening over 2016 hebben we onze financieringsbehoefte voor de lange termijn opnieuw bepaald. Inzichten over de ontwikkeling van de woningmarkt en de nieuwe wetgeving hebben we hierin verwerkt. Daaruit blijkt dat: we voorzien een lagere financieringsbehoefte dan voorheen. Hierdoor is sprake van ineffectiviteit van de derivatenportefeuille. Deze ineffectiviteit nemen we in één keer in de winst-en-verliesrekening. Dit leidt tot een kostenpost van € 0,6 miljoen.

Toezichtbelemmerende bepalingen

Volgens de beleidsregels van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties mogen er geen toezichtbelemmerende bepalingen in derivatencontracten staan. Bij één bank hebben wij nog te maken met een toezichtbelemmerende bepaling. Uiteraard is dit gemeld aan het ministerie en de Aw. In 2016 zijn we hierover weer in gesprek gegaan met deze bank, maar dat heeft nog niet tot het gewenste resultaat geleid.

Financieringsbeleid

We streven naar zoveel mogelijk interne financiering. Dit houdt onder andere in dat we als eerste de overtollige liquide middelen (exclusief de liquiditeitsbuffer voor derivaten), verkoopopbrengsten en de positieve kasstroom uit exploitatie aanwenden voor de financiering van uitbreidings- en vervangingsinvesteringen en eventueel de aflossing van bestaande leningen. We streven ernaar dat onze liquide middelen maximaal 10 procent van onze jaarlijkse huuromszet (inclusief servicevergoedingen) bedragen. In 2016 hebben we onze overtollige liquide middelen sterk afgebouwd van circa € 40 miljoen eind 2015 naar nihil. Dit heeft een positief effect op onze financiële ratio's.

Sturen op kasstromen en operationeel resultaat

Een structureel gezonde exploitatie van ons vastgoed is essentieel om financiële continuïteit te waarborgen. In 2016 hebben wij een positieve operationele kasstroom en positief operationeel resultaat gerealiseerd.

Kasstromen

De kasstroom wordt afgeleid uit de mutatie van de liquide middelen tussen 31 december 2015 en 31 december 2016. De mutatie liquide middelen over boekjaar 2016 van -/- 25 miljoen. (2015: +/-35 miljoen.) is als volgt opgebouwd:

- Operationele kasstroom van +/- 78 miljoen (2015: +/- 72 miljoen);

- Investeringskasstroom van +/- 6 miljoen (2015: +/- 27 miljoen) door verkopen en investeringen;
- Financieringskasstroom van -/- 109 miljoen (2015: -/- 64 miljoen) door aflossing geborgde leningen.

Waar de operationele kasstroom een verbetering laat zien ten overstaan van 2015 neemt de investeringskasstroom af, dit is een gevolg van het terugdringen van de woningverkopen in 2016. De financieringskasstroom is meer negatief dan in 2015 omdat in 2016 geborgde leningen zijn afgelost.

Operationeel resultaat

Het operationeel bedrijfsresultaat is € 166 miljoen positief (begroot € 137 miljoen).

Tegenover de binnenkomende huren van € 326 miljoen staan de bedrijfslasten ter hoogte van € 194 miljoen. Bij de bedrijfslasten valt vooral het achterblijven van de realisatie van planmatig onderhoudsprojecten ten opzichte van de jaarbegroting 2016 met -/- €10 miljoen op (zie ook paragraaf 2.4). De personeelskosten laten een daling zien van -/- 4 miljoen zien ten overstaan van de begroting. Daartegenover zijn de overige personeelskosten die onder de overige bedrijfskosten vallen € 3,5 miljoen hoger dan begroot. Dit is naast een toename van ingehuurd personeel een gevolg van het vormen van een drietal personele voorzieningen in de jaarrekening 2016 met een totale omvang van € 2,1 miljoen.

Enkelvoudige winst-en-verliesrekening over 2016	Budget 2016	Realisatie 2016	Realisatie 2015	Verschil
				realisatie 2016-2015
Bedrijfsopbrengsten				
- Huren	322	326	323	3
- Opbrengsten servicecontracten	17	16	18	-2
- Overheidsbijdragen	0	0	0	0
- Netto verkoopresultaat vastgoedportefeuille	0	9	7	3
- Geactiveerde productie ten behoeve van het eigen bedrijf	8	7	4	3
- Overige bedrijfsopbrengsten	1	2	4	-2
Totaal bedrijfsopbrengsten	348	360	356	5
Bedrijfslasten				
- Afschrijvingen op materiële vaste activa	3	3	3	1
- Overige waardeveranderingen vastgoed	0	0	0	0
- Personeelskosten	35	31	33	-1
- Lasten onderhoud	75	65	65	-1
- Bijzondere waardeveranderingen van vlottende activa	-	0	0	0
- Leefbaarheid	3	3	3	0
- Lasten servicecontracten	16	15	19	-4
- Overige bedrijfslasten	79	79	77	0
Totaal bedrijfslasten	211	196	200	-6
Saldo uit operationele bedrijfsuitoefening	137	164	156	11

Bovenstaande tabel is opgesteld op basis van de categoriale indeling van de winst- en verliesrekening. De jaarbegroting wordt ook conform deze indeling opgesteld en vindt sturing plaats op basis van realisatie en forecasting op financiële resultaten conform deze indeling. Door een wijziging in de verslaggevingsregels wordt met ingang van 2016 de winst- en verliesrekening volgens het functionele model in de jaarrekening verantwoord. De vergelijkende cijfers 2015 zijn hierop aangepast. Derhalve is bovenstaande opstelling niet terug te vinden in de jaarrekening 2016. Het saldo uit operationele bedrijfsuitoefening is wel gelijk bij beide presentatiewijzen.

Garantstellingen

Portaal heeft in de afgelopen jaren in samenwerking met andere corporaties financiële steun verleend aan projecten in het buitenland door leningen te borgen op basis van een DIGH-constructie (Dutch International Guarantees for Housing). Hiermee ondersteunen we een project in Léon en een project in Juigalpa, beide in Nicaragua, bedoeld om woningen te ontwikkelen voor huishoudens met lage inkomens. Deze projecten werden gerealiseerd door Ceprodel uit Nicaragua. Het deel waarvoor we eind 2016 borg staan, bedraagt circa € 257.000. Dit is 0,014 procent van de bruto schuldpositie en voldoet daarmee aan het wettelijk maximum. Deze laatste borgstelling loopt contractueel tot en met 2030. De garantiegivers binnen het DIGH hebben besloten om de portefeuille zo mogelijk te verkopen. Eind 2016 is er overeenstemming gekomen over de verkoop van een deel van de Ceprodel-portefeuille. Hierbij zal een beroep worden gedaan op een deel van de garantstelling. Deze verkoop wordt naar verwachting in 2017 afgerond.

Daarnaast zijn we verplichtingen aangegaan om verkopen onder voorwaarden mogelijk te maken (Koopgarantregeling en de voorloper MGE, beide regelingen zijn goedgekeurd door de minister) en de Starters Renteregeling te kunnen aanbieden.

Bij verkopen onder voorwaarden hebben wij een terugkoopverplichting als de koper de woning weer wil verkopen. Eind 2016 resteren nog 597 (2015:647) woningen die zijn verkocht onder voorwaarden. Bij toepassing van de Starters Renteregeling schieten we bij verkoop van een woning voor een periode van tien jaar 20 procent van de hypotheeklasten van de koper voor. De koper hoeft deze voorgefinancierde rente alleen terug te betalen bij verkoop, als hij winst maakt op de verkoop. Eind 2016 maakten 366 (2015: 393) kopers gebruik van de Starters Renteregeling.

3.3 Medewerkers

In 2016 zetten we de laatste puntjes op de i van Het Nieuwe Portaal. Om als flexibele netwerkorganisatie te kunnen werken, leren onze medewerkers de juiste vaardigheden te ontwikkelen en toe te passen. Verder maakten we een start met ons nieuwe strategische HRM-beleid.

Wij werken klantgericht: we zijn bereikbaar voor onze huurders, gemeenten, maatschappelijke organisaties en andere partners. Om die reden vernieuwen we onze communicatiekanalen, zodat we onze huurders en woningzoekenden nog beter van dienst kunnen zijn. We zijn zichtbaar en bereikbaar, door onze regiokantoren en onze aanwezigheid in de wijken. Die klantgerichtheid geldt ook voor afdelingen die voornamelijk voor onze eigen organisatie werken. Want een goed lopende organisatie is beter in staat haar doelen te bereiken en dat komt uiteindelijk onze huurders ten goede.

Wie werken er bij Portaal?	2016	2015
Aantal medewerkers	498	513
Aantal fte	451	473
Ziekteverzuim	5,3 procent	4,0 procent

Werkstijl: vaardigheden ontwikkelen en toepassen

In onze netwerkorganisatie weten medewerkers elkaar makkelijk te vinden en slagvaardig kunnen werken. Ze zijn individueel en als team verantwoordelijk voor hun eigen resultaat, het resultaat van het team en het resultaat van de gehele organisatie. Dat klinkt mooi, maar die situatie hebben we nog niet bereikt. Daarom gaan we verder met het programma 'Werkstijl', waarmee we in 2016 zijn gestart. Medewerkers krijgen, zowel individueel als in teamverband, begeleiding om de benodigde vaardigheden verder te ontwikkelen en toe te passen. In sommige onderdelen van de organisatie werken we nu met zelfsturende teams. In 2017 breidt het aantal zelfsturende teams uit.

Strategisch HRM-beleid

Verder begonnen we dit jaar met de uitvoering van ons strategisch HRM-beleid. De pijlers hiervan zijn: goed werkgeverschap-goed werknemerschap en duurzame inzetbaarheid. We willen ons actief richten op social return on investment door het aanbieden van stageplaatsen en banen voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Hierover maken we ook afspraken met leveranciers en bouwpartners.

Ziekteverzuim gestegen

Het ziekteverzuim steeg in 2016 naar 5,3%. De stijging werd met name veroorzaakt door een toename van het langdurig verzuim. Door een intensieve begeleiding en een wisseling van ondersteunende

arbozorg verwachten we de re-integratie van langdurig zieken te verbeteren en daarmee het verzuimcijfer gunstig te beïnvloeden.

Overdracht van de Rendant

Halverwege het jaar hebben we onze VvE-beheerder de Rendant overgedragen aan VB&T Beheer in Eindhoven. Portaal heeft deze dochter afgestoten, omdat we onze eigenaarsrol niet willen vermengen met de opdrachtnemersrol, waarbij wij werken voor de VvE's waar wij zelf onderdeel van zijn. Dit bleek in de praktijk voor huurders en kopers namelijk vaak verwarrend. Voor de negen medewerkers hebben we met de nieuwe eigenaar goede afspraken gemaakt over het behoud van werkgelegenheid en arbeidsvoorwaarden.

Samenvoeging Portaal klantenservice en klantbeheer

Zoals al vastgelegd in het ontwerp van Het Nieuwe Portaal zijn in 2016 de voorbereidingen getroffen van de samenvoeging van Portaal klantenservice en klantbeheer. De nieuwe afdeling KCC/KIC is 1 januari van start gegaan.

Binnen de nieuwe afdeling is de nieuwe functie medewerker KCC werkzaam. De medewerkers beantwoorden vragen en klachten van huurders via telefoon, e-mail en de balies in de regiokantoren en de daaruit volgende administratieve afhandeling. Daarnaast is in de nieuwe subafdeling KIC (klant informatiecentrum) de verdere ontwikkeling en beheer van de digitale dienstverlening belegd. In 2020 willen wij 60% van de dienstverlening aan de huurder digitaal afhandelen via een veelheid van kanalen. Het klantenportal, de website, twitter, facebook, apps en misschien wel een kanaal dat nu nog niet bestaat. In het KIC werken medewerkers van de afdeling communicatie en medewerkers van het KCC samen.

De samenvoeging van de klantenservice en klantbeheer heeft geleid tot een reductie die, in overleg met de OR, in een bestuursbesluit is vastgelegd. De verdere verwachte reductie verwachten wij via natuurlijk verloop tussen nu en 2020 te realiseren.

3.4 Risicomanagement: uitgangspunten en organisatie

Risicomanagement is ingebed in ons primaire proces: het bestuur en de lijnmanagers zijn ervoor verantwoordelijk. Zij brengen onze belangrijkste risico's in beeld, beheersen deze en bewaken de realisatie van onze maatschappelijke doelstellingen binnen de geldende wet- en regelgeving. Door elk trimester interne controles uit te voeren, weten wij of de beheersing van onze risico's effectief is.

Objectieve toetsing

Zowel bij de risicobeheersing van projecten als het beheren van ons vermogen vinden we het belangrijk objectieve derden te laten meekijken. Daarom hebben we een Investeringscommissie met een onafhankelijke voorzitter die de projecten toetst en het bestuur adviseert. Een afwijkende beslissing van het advies wordt altijd gedeeld met de Raad van Commissarissen. De Treasury Commissie adviseert het bestuur over treasurybeleid. Een externe risicomanager toetst de derivaten- en leningentransacties.

Risicobereidheid

Tot nu toe hanteren wij onze risicobereidheid meer impliciet. Eind 2016 is een traject gestart om het begrip risicobereidheid concreter en daarmee meetbaarder te maken, in relatie tot de blootstelling aan de volgende strategische risico's:

Strategische risico's

Samen met onze stakeholders hebben we in kaart gebracht welke risico's het grootste effect hebben op de realisatie van ons ondernemingsplan of onze reputatie. Sommige risico's zijn het gevolg van niet beheersbare externe krachten. In die gevallen zijn de beheersmaatregelen erop gericht de impact van een risico tot een acceptabel niveau terug te brengen.

Dit zijn onze tien belangrijkste risico's en de beheersmaatregelen die we hebben genomen:

1. Onze informatie is niet tijdig beschikbaar of lekt, doordat onze ICT niet betrouwbaar is: *we hebben een nieuw ERP-systeem, zien toe op de naleving van regels (zoals de Europese privacy-verordening en de meldplicht datalekken) en evalueren regelmatig de betrouwbaarheid van onze geautomatiseerde gegevensverwerking. In 2016 zijn hiervoor interne controles gedefinieerd. Verder hebben we in 2016 een privacy-officer en een security-officer benoemd. Daarnaast zijn we begonnen met het vernieuwen van ons informatiebeveiligingsbeleid.*

2. We willen meer dan we kunnen: *we vertalen ons ondernemingsplan in een strategische agenda, met daarin een opgave per jaar. Elk kwartaal kijken we naar de voortgang en sturen bij waar dat nodig is.*

3. De nieuwe organisatie werkt niet: *we bieden collega's mogelijkheden zich te ontwikkelen met behulp van assessments, development centers en het programma Werkstijl. Met speciaal daarvoor benoemde teams evalueren we regelmatig de voortgang en koppelen deze terug aan het bestuur (monitoring team).*

4. Medewerkers frauderen: *we hanteren een gedragscode en trainen medewerkers op kwetsbare posities met onze zelfontwikkelde dilemmatraining. Daarnaast weten we wat te doen als we vermoeden dat medewerkers niet integer handelen. Portaal heeft hiervoor onder andere een klokkenluidersregeling.*

5. We hebben te weinig betaalbare woningen: *onze portefeuillestrategie houdt rekening met economische, demografische en maatschappelijke ontwikkelingen.*

6. We anticiperen niet goed op nieuwe regels: *het lijnmanagement volgt de verandering in regelgeving en weet wat de gevolgen voor onze organisatie zijn. Als extra borging hebben wij het Compliance Team, met daarin een brede vertegenwoordiging van de organisatie. Dit team monitort en stelt toetsende vragen aan de lijn.*

7. De overheid legt de sector nieuwe heffingen op: *met scenario's brengen we de impact van nieuwe heffingen in kaart.*

8. Een rentedaling maakt onze derivatenportefeuille duurder: *we hebben zodanige maatregelen getroffen dat we de margin calls kunnen betalen, zonder dat dit invloed heeft op onze bedrijfsvoering. Wekelijks voeren we een stresstest uit. Wanneer de daling meer dan 225 basispunten is, informeren we de Raad van Commissarissen en treedt het back-upplan in werking.*

9. Gebeurtenissen bij andere corporaties schaden onze reputatie: *we zijn continu in gesprek met onze huurders en gemeenten, en voeren regelmatig verbeteringen door op basis van het klanttevredenheidsonderzoek en het visitatierapport.*

10. De afbouw van de huurtoeslag brengt onze huurders in betalingsproblemen: *bij het aanpassen van de huur houden we rekening met de koopkrachtontwikkeling en de woonlastenquota.*

In 2015 hebben wij deze strategische risico's vastgesteld. Conform ons risicobeheersingskader, herijken wij onze strategische risico's na twee jaar. Dat staat gepland in 2017.

3.5 Bestuursverslag

Het bestuur bepaalt de koers en is dan ook verantwoordelijk voor de strategie, de bedrijfsvoering, het naleven van wet- en regelgeving en de risicobeheersing.

Wij zijn een stichting met de status van 'toegelaten instelling volkshuisvesting'. Portaal en de groepsmaatschappijen die eronder vallen, werken dan ook binnen het juridische kader van de Woningwet. Onze governance-structuur stoelt op Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek, de Governancecode Woningcorporaties, de statuten van de stichting en het Toezichtskader Portaal.

Bestuur

Ons bestuur bestaat uit twee personen. In 2016 bestond het bestuur uit Bert Keijts (voorzitter) en Dirk Jan van der Zeep (lid). Zij hebben de taken verdeeld volgens het CEO-CFO/COO-model. Dit model gaat uit van een portefeuillevdeling die rekening houdt met de kennis en kunde van de individuele bestuursleden. Deze werkwijze heeft de goedkeuring van de Raad van Commissarissen.

Omdat bestuursvoorzitter Bert Keijts met gezondheidsproblemen te maken heeft, vond op 1 januari 2017 een bestuurswissel plaats. Dirk Jan van der Zeep werd voorzitter; Bert Keijts werd lid en kreeg een afgebakende bestuurlijke portefeuille. Naast innovatie en duurzaamheid, Samenspraak, regionalisering en de huisvesting van statushouders, omvat deze portefeuille ook financiën en bedrijfsvoering. Op dit terrein krijgt hij ondersteuning van een tijdelijk financieel directeur, ingevuld door Sander Heinsman. De Raad van Commissarissen keurde deze bestuurswissel goed. Dit gebeurde na overleg met de OR en op grond van een onafhankelijke rapportage door KPMG over de voortgang van de uitvoering van de strategische agenda.

Portaal Inrichtingsteam

Voor de inrichting en de invoering van onze nieuwe organisatie (Het Nieuwe Portaal) en de realisatie van de strategische agenda, hebben wij het Portaal Inrichtingsteam (PIT). Het PIT bestaat uit een vertegenwoordiger van de afdeling Advies & Services, de directeur Vastgoed Onderhoud Centrale VOC, de directeur van Vastgoed Projecten, de bestuurssecretaris, de bestuurders en een afvaardiging van de managers volkshuisvesting en van de senior assetmanagers. Het PIT adviseert de Raad van Bestuur over strategische thema's, zoals het ondernemingsplan en de portefeuillestrategie.

Hoe realiseren wij ons ondernemingsplan?



Leidraad voor ons handelen zijn het ondernemingsplan 2012 - 2020 en de strategische agenda die wij aan de hand hiervan hebben opgesteld. Dit plan is uiteraard geen statisch gegeven. In 2016 keken we of we

het ondernemingsplan moeten aanpassen om de doelstellingen voor 2020 te halen. De conclusies krijgen in 2017 een vertaling in een strategische agenda.

Bij het opstellen van het ondernemingsplan, de portefeuillestrategie, de portfolioplannen en de meerjarenbegroting toetsen we of de plannen passen binnen het financieel beleid, gericht op onze continuïteit. De financiële normen die per project gelden, hangen samen met het financieel beleid. In 2016 voegden we hier specifieke normen aan toe voor de huisvesting van statushouders, in samenwerking met de gemeenten.

Portefeuillestrategie

Om het ondernemingsplan te vertalen naar vastgoed, bepalen we eens in de vier jaar onze portefeuillestrategie. Deze strategie omschrijft wat de staat is van het bezit en welke doelen we moeten halen op het gebied van volkshuisvesting en vastgoed om te komen tot de wensportefeuille over tien jaar. De portefeuillestrategie is in 2015 in samenspraak met gemeenten en HBV's tot stand gekomen. Zie ook onderstaande tabel.

Niveau	Volkshuisvestelijk 	Financieel €	Vastgoed 
Portaal (strategisch)	Ondernemingsplan		
Portaal (strategisch)	Portefeuillestrategie	Financieel beleidsplan	Portefeuillestrategie
Portaal (tactisch)	Meerjarenbegroting		
Regio (tactisch)	Portfolioplannen		
Project (operationeel)	Investeringskader vastgoedprojecten		
Complex (operationeel)	Complexbeheerplannen		

De portefeuillestrategie krijgt per deelportefeuille een uitwerking, waarin staat hoe het vastgoed zich de komende tien jaar ontwikkelt. Hierin zijn de (des)investeringen per deelportefeuille gedetailleerd vastgelegd. De concept-portfolioplannen zijn de basis voor het bod aan de gemeenten en het overleg hierover. Met als uiteindelijk doel het maken van prestatieafspraken.

Via portfolioplannen toetsen we vastgoed(des)investeringen aan de portefeuillestrategie, om zeker te zijn dat deze voldoende bijdragen aan het behalen van onze doelstellingen op het gebied van volkshuisvesting, financiën en vastgoed. Jaarlijks stellen we een meerjarenbegroting op. Input hiervoor vormen de portfolioplannen die zijn opgesteld door de managers van de deelportefeuilles en de prognoses van de vakbedrijven. De meerjarenbegroting is de concrete vertaling van het ondernemingsplan en de portefeuillestrategie. De activiteiten zijn gekoppeld aan een begroting, waarbij ook de voortgang wordt geëvalueerd.

De volkshuisvestelijke en vastgoedopgave op complexniveau komen samen in de complexbeheerplannen. Deze plannen geven aan welke ingrepen nodig zijn in de complexen. Alle investeringsbeslissingen worden genomen op besluitvormingsmomenten in het vastgestelde nieuwbouwproces en renovatie-herstructureringsproces. Ze worden getoetst aan het normenkader zoals vervat in het investeringsstatuut. Portaal beschikt over een inkoopbeleid dat door de Raad van Bestuur is vastgesteld en over een contracteringsbeleid voor het aanbesteden van vastgoedinvesteringen met normen voor inkoop en aanbesteding. Alle investeringen moeten hieraan voldoen. Aan de hand van rapportages kijken we elk kwartaal of we onze doelstellingen realiseren, waar nodig sturen we bij.

Bestuursverklaring inzet middelen t.b.v. volkshuisvestelijke activiteiten

Het bestuur heeft het jaarverslag over 2016 opgesteld, met daarin opgenomen de jaarrekening en de overige gegevens. PwC heeft deze jaarrekening gecontroleerd en voorzien van een goedkeurende controleverklaring. Het bestuur verklaart dat er alleen activiteiten zijn ondernomen en middelen zijn ingezet die in het belang zijn van de volkshuisvesting en de leefbaarheid, dit alles in overeenstemming met de statuten van de stichting. De woongelegenheden liggen binnen het statutaire werkgebied. Verder geldt dat Portaal op het gebied van beleggen en verbintenissen geen risicovolle posities heeft ingenomen.

3.6 Raad van Commissarissen

In 2016 werkte de Raad van Commissarissen aan de hand van een meer evenwichtige toezichtsagenda, verdeeld naar de hoofdonderwerpen volgens het drie-kamermodel: Volkshuisvesting, Vastgoed, Financiën en Governance. Deze verandering werd mede ingegeven door de zelfevaluatie door de raad.

De Raad van Commissarissen (hierna: de raad) houdt toezicht op het functioneren van het bestuur en de algemene gang van zaken. De raad adviseert het bestuur daarnaast gevraagd en ongevraagd, is verantwoordelijk voor de benoeming (en eventuele schorsing of het ontslag) van de bestuurders, beoordeelt hen en stelt hun arbeidsvoorwaarden vast. De raad geeft de accountant opdracht voor de controle van de jaarstukken en keurt de opdrachtverlening goed voor de visitatie die Portaal elke vier jaar laat uitvoeren (de laatste keer dat dit gebeurde was in 2015). Ook heeft de raad het bestuur gevraagd om een tweejaarlijkse interne minivisatie van Portaal te laten plaatsvinden.

De raad handelt op basis van de bevoegdheden die in de statuten staan. De werkwijze van de raad is beschreven in het reglement Raad van Commissarissen. Hierin staat dat de raad werkt met separate commissies, die elk hun eigen reglement hebben. De commissies adviseren de raad over onderwerpen die binnen hun taakgebied vallen en bereiden de besluitvorming van de raad voor. Dit neemt niet weg dat de raad verantwoordelijk blijft voor de besluitvorming. Het Governance-raamwerk Portaal beschrijft het speelveld en de taken van de corporatie en omvat het geheel van regels, vervat in statuten en reglementen, die de raad bij het uitoefenen van zijn taken volgt. Dit raamwerk is in 2016 herzien, in verband met de komst van de nieuwe Woningwet. Hetzelfde geldt voor het Reglement Financieel Beleid en Beheer. Beide zijn vastgesteld door de raad, met een positief advies van de auditcommissie. Het Reglement Financieel Beleid en Beheer is tevens goedgekeurd door de minister.

Governance

Het afgelopen jaar behandelde de raad een aantal thema's op het gebied van governance, zoals het voldoen aan de Governancecode, de gevolgen van het afbakenen van het werkgebied in de Woningwet, het Governance-raamwerk Portaal, het bod op de woonvisie van de gemeente en de prestatieafspraken, het splitsingsvoorstel DAEB/niet-DAEB en het jaarverslag.

Governancecode Woningcorporaties

De Governancecode Woningcorporaties (die geldt sinds 1 mei 2015) geeft richtlijnen voor goed, verantwoord en transparant bestuur en toezicht. Leden van Aedes en de Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties (VTW) zijn verplicht de Governancecode te volgen. De raad onderschrijft de code; deze vormt de basis voor het Toezichtskader Portaal.

Portaal wijkt op één punt af van de Governancecode: namelijk bepaling 3.3. De raad heeft de bestuurders niet voor bepaalde tijd benoemd, zoals deze bepaling voorschrijft. Wel is in de arbeidsovereenkomsten vastgelegd dat eens in de vier jaar een evaluatie van het functioneren plaatsvindt. Hierbij komt de vraag aan de orde of de kwaliteiten van het bestuurslid nog passen bij de eisen die de organisatie stelt. Voortaan zal de raad dus bestuurders benoemen voor bepaalde tijd, met een maximum van vier jaar.

Toezichtskader

Elk jaar actualiseert Portaal het Toezichtskader, na bespreking in de raad. Dit jaar was de belangrijkste reden de aanpassing van de statuten van Stichting Portaal aan de herziene Woningwet. Het bestuur bereidde deze actualisatie voor met de voorzitter van de raad en de voorzitter van de Auditcommissie. Daarna vond in maart 2016 de besluitvorming in de voltallige raad plaats. In deze vergadering werden ook de gewijzigde statuten en het integrale Governance-raamwerk Portaal goedgekeurd.

Reglement Financieel beleid en beheer

Het reglement Financieel beleid en beheer is door de raad op 30 juni 2016 goedgekeurd, met inachtneming van het positieve advies door de Auditcommissie.

Ontheffingsverzoek

Volgens de nieuwe Woningwet mogen corporaties nog maar in één woningmarktregio nieuwe investeringen doen. De raad sprak meermalen met het bestuur over de gevolgen. Portaal is nu immers in vijf woningmarktregio's actief en wil in al deze regio's blijven investeren in nieuwe woningen. Ook de betrokken gemeenten hebben die wens geuit. Daarom diende Portaal eind 2016 een ontheffingsverzoek in bij de minister voor de gemeenten Amersfoort, Arnhem, Leiden, Nijmegen en Soest. Voor deze gemeenten heeft de minister inmiddels ontheffing verleend.

Bod aan gemeenten

De nieuwe Woningwet schrijft voor dat de activiteiten van woningcorporaties ingebed moeten zijn in het beleid van de gemeenten waarin zij werken. Op basis van het volkshuisvestingsbeleid geeft de gemeente vóór 1 januari aan wat zij van de corporaties verwacht. Vervolgens moeten de corporaties vóór 1 juli een bod uit te brengen. Dit bod beschrijft - in de vorm van een activiteitenoverzicht - de bijdrage die de corporaties leveren aan de realisatie van het volkshuisvestingsbeleid, inclusief een financiële onderbouwing met zicht op de investeringsruimte. Dit bod moet vooraf afgestemd zijn met de huurdersorganisatie. Het bod is het uitgangspunt voor het maken van prestatieafspraken, samen met de gemeente en de huurdersbelangenorganisaties. De raad besprak het bod van Portaal in zijn vergadering van 30 juni met het bestuur en keurde dit goed.

Scheiding DAEB - niet-DAEB

Als gevolg van de herziene Woningwet moet Portaal zijn woningbezit scheiden in een DAEB-voorraad en een niet-DAEB-voorraad. Het bestuur legde de aanpak en uitwerking vast in een scheidingsplan en diende dit in bij de Autoriteit woningcorporaties van de Inspectie Leefomgeving en Transport. De raad keurde dit plan stap voor stap goed, nam kennis van de reacties van stakeholders en van de wijze waarop hieraan gevolg is gegeven. De raad keurde het scheidingsplan in oktober (inclusief de businesscase voor niet-DAEB) goed.

Toezicht

Toezicht op de uitvoering van de strategische doelen op het gebied van Volkshuisvesting, inclusief de maatschappelijke prestaties

Op het gebied van de volkshuisvesting sprak de raad onder meer over de afhandeling van reparatieverzoeken, de huurverhoging, woningkwaliteit, stakeholdermanagement en bewonersbegeleiding bij renovaties.

Tevredenheid stakeholders

De klant is ons vertrekpunt', zo staat in ons ondernemingsplan. Wij nemen onze stakeholders serieus en vinden het belangrijk dat zij tevreden zijn over onze samenwerking. Eens in de vier jaar vindt als onderdeel van de visitatie een tevredenheidsonderzoek plaats. Om een actueler beeld te krijgen, gaat Portaal daarnaast elke twee jaar een tevredenheidsonderzoek houden bij de stakeholders. De raad is hier nauw bij betrokken. De uitkomsten van dit onderzoek zijn begin februari 2017 bekend geworden. Ze staan op de agenda om besproken te worden met de stakeholders, in aanwezigheid van de raad. Uit het onderzoek spreekt waardering voor onze inzet om de kwaliteit van wijken en buurten goed te houden. Ook zijn onze stakeholders positief over onze inspanningen op het terrein van beschikbaarheid en betaalbaarheid. Zij vragen aandacht voor de terugkoppeling van beslissingen rondom ons investeringsprogramma, de wijze waarop zij invloed kunnen uitoefenen op ons beleid, bewonersbegeleiding bij projecten en het afhandelen van klachten.

klanttevredenheidsonderzoek (KTO)

Dit onderzoek uit 2015 wees uit dat huurders minder tevreden waren over de afhandeling van reparatieverzoeken dan voorheen. Ook de tevredenheid van huurders over de uitvoering van renovaties was afgenomen. De raad heeft het bestuur meegegeven te zorgen voor verbetering. De raad is dan ook positief over het feit dat de uitkomsten van KTO over 2016 aanzienlijk beter zijn, ook in verhouding tot de prestaties van andere corporaties (gemeten volgens de Aedes Benchmark). Klanttevredenheid is blijvend van groot belang, vindt de raad. Daarom besteedt de raad hier in 2017 opnieuw aandacht aan.

De raad concludeert dat de strategie op het gebied van volkshuisvesting volop in uitvoering is. In 2016 zijn belangrijke keuzes gemaakt die in 2017 hun vruchten afwerpen.

Toezicht op de uitvoering van de strategische doelen op het gebied van vastgoed

De raad besprak een aantal onderwerpen op het gebied van vastgoed, zoals de evaluatie van de Stroomversnelling, resultaten van assetmanagement, huisvesting van statushouders en de ontwikkeling van de investeringskasstromen.

Stroomversnelling

De raad onderschrijft het belang van innovatie: innovatie is nodig om duurzaam te kunnen blijven voorzien in betaalbare huisvesting. Maar innovatie brengt ook risico's met zich mee. Daarom volgt de raad de ontwikkelingen kritisch. Niet alleen omdat we voor de Stroomversnelling afhankelijk zijn van wet- en regelgeving, ook gezien de technische uitdagingen.

Assetmanagement

De voltallige raad voerde in juni een verdiepingsgesprek met de senior assetmanagers over de organisatorische inbedding van assetmanagement en het sturen op rendementen.

Huisvesting statushouders

De raad keurde een aanpassing van de investeringsnormen goed: voor projecten waarbij Portaal samenwerkt met gemeenten die ook een bijdrage leveren, stellen wij een lagere interne rendementseis. Het project Place2BU (bedoeld door starters en statushouders) is hier een concreet voorbeeld van. Zie verder Deel 2.

Realiseren kasstromen

De raad constateerde met het bestuur dat het doel voor het realiseren van de voorgenomen kasstromen op het gebied van nieuwbouw, herontwikkeling en renovatie niet is behaald. De raad verzocht om maatregelen; het bestuur zette deze eind 2016 in. In 2017 moet het effect blijken op de gerealiseerde kasstroom en op de kwaliteit van de kasstroomprognoses. Speerpunten zijn hierbij een intensievere bewonersbegeleiding, organisatorische verbeteringen in de vastgoedtak en het verkrijgen van locaties voor woningbouw.

De raad concludeert dat in 2016 de basis is gelegd voor de strategie op het gebied van vastgoed. In 2017 kan deze worden uitgevoerd.

Toezicht op de uitvoering van de strategische doelen op financieel en treasury-gebied en op de ondersteunende financiële en operationele processen

Op het gebied van financiën stonden onder meer op de agenda: de Aedes Benchmark, de meerjarenbegroting en de rapportage door de externe accountant.

Ambitie: groep B in de corporatiebenchmark

Een robuuste financiële positie is een voorwaarde om flink te kunnen investeren in onze woningmarkten. Het Nieuwe Portaal en een nieuw automatiseringssysteem moeten hieraan bijdragen. In combinatie zorgen ze voor een structurele reductie van de bedrijfslasten. Dat moet Portaal in 2017 in staat stellen om tot de B-groep te behoren in de corporatiebenchmark (in plaats van de C-groep). De raad besprak deze ambitie met het bestuur.

Auditcommissie

De Auditcommissie bereidt de financiële onderwerpen voor. Deze commissie vergaderde vijf keer. Zij besprak met de financiële bestuurder de jaarrekening 2015, de kwartaalrapportages en de managementletter van de accountant. Ook voerde de Auditcommissie overleg met de accountant zonder dat het bestuur hierbij aanwezig was.

Daarnaast sprak de Auditcommissie over het investeringskader voor vastgoedprojecten, maatregelen om de kwaliteit van besluitvormingsstukken te verbeteren en gaf zij advies over individuele vastgoedtransacties. Ook nam de Auditcommissie kennis van de voortgang van de risicobeheersing en van de interne controles om te komen tot het afgeven van een In Control Statement door het bestuur. De Auditcommissie gaf verder aan dat naast kasstroomsturing behoefte is aan een voorspelbare en constante solvabiliteit op basis van marktwaarde. In het project 'Sturen op Vermogen' heeft het bestuur met de afdeling Treasury dit gerealiseerd en operationeel gemaakt. De voltallige Raad keurde na het positieve advies van de Auditcommissie de notitie 'Sturen op vermogen' goed.

Achterblijven van de investeringskasstromen

De raad vroeg aandacht voor het achterblijven van de investeringskasstromen en de wijze waarop hierop wordt gestuurd. Hiervoor ontwikkelde het bestuur volgens de afspraak uit 2015 een plan B. De raad heeft dit plan in juni met het bestuur doorgenomen en goedgekeurd voor verwerking in de meerjarenbegroting 2017. Hoofdpijnen van het plan zijn een tijdelijke verkoopstop van DAEB-woningen en extra acties op het gebied van nieuwbouw en acquisitie. De raad keurde in december de meerjarenbegroting 2017-2026 en het investeringsprogramma 2017 goed. In de meerjarenbegroting is het investeringsprogramma vervat. Scenario's, opgesteld na afstemming met een afvaardiging van raad, laten zien hoe de financiële ratio's zich ontwikkelen en daarmee hoe de financiële positie er de komende tien jaar uitziet.

Toezicht op de verbindingen

Om de risico's te spreiden, vindt een deel van onze activiteiten niet plaats in de Stichting Portaal, maar in andere rechtspersonen of samenwerkingsverbanden. Hiervoor kennen we het Verbindingenstatuut. De afdeling Control evalueert deze verbindingen elk jaar en adviseert welke verbindingen we moeten beëindigen, mede in het licht van de herziene Woningwet. In 2016 besprak de raad deze rapportage en gaf het bestuur opdracht het aantal verbindingen af te bouwen tot het strikt noodzakelijke.

Opdrachtgeverschap externe accountant

Sinds het verslagjaar 2013 is PwC voor een periode van vier jaar onze externe accountant. Jaarlijks wordt deze samenwerking geëvalueerd. Het bestuur en de Auditcommissie maken daarnaast ten minste eenmaal in de vier jaar een grondige beoordeling van het functioneren van de externe accountant. Deze beoordeling vindt plaats in 2017. De raad maakte met de externe accountant afspraken over de wijze waarop de accountant Portaal kan ondersteunen in de ambitie om tot een In Control Statement te komen.

Werkgeversrol

De Remuneratiecommissie vergaderde twee keer. Zij deed voorstellen voor de arbeidsvoorwaarden van beide bestuursleden, voerde voortgangs- en beoordelingsgesprekken en besprak met het bestuur de voorgenomen bestuurswissel per 1 januari 2017. Daarnaast sprak de commissie over de wijze waarop het bestuur invulling geeft aan de permanente educatie. De hoofdlijnen van het remuneratierapport staan op de website. De voltallige RvC keurde in haar vergadering op 30 juni de bestuurswissel per 1 januari 2017 goed. Dit gebeurde met inachtneming van het positieve advies van de OR en van de remuneratiecommissie, en mede aan de hand van een onafhankelijke rapportage door KPMG over de voortgang van de uitvoering van de strategische agenda.

Opbouw van de beloning	Bert Keijts	Bert Keijts	Dirk Jan van der Zeep	Dirk Jan van der Zeep
	2016	2015	2016	2015
vast inkomen	205.024	205.023	194.181	196.513
variabel inkomen	0	0	0	0
vergoedingen en werkgeverslasten	32.113	35.847	31.735	35.228
Totaal	237.137	240.270	225.916	231.141

Permanente Educatie is niet vrijblijvend. Bestuurders moeten binnen drie jaar 108 'PE-punten' behalen, wat neerkomt op 108 'studiebelastingsuren'. Bestuurders kunnen die punten alleen halen bij geaccrediteerde opleiders die hun aanbod koppelen aan PE-punten in de volgende aandachtsgebieden: strategie, beleid en communicatie; verandercultuur en innovatie; leiderschap en cultuur; governance en

risk; vastgoed en financiën; maatschappelijke verankering. Het bestuur behaalde over 2015 en 2016 de volgende punten:

Bert Keijts	Dirk Jan van der Zeep
SOM 28 PE	IMD 160 PE
Akerendam 109 PE	Akerendam 100 PE
Overige 9 PE	
Totaal 146	Totaal 260

Het bestuur heeft zelfstandig en met het managementteam van Portaal onder leiding van organisatiepsycholoog Akerendam activiteiten ontplooid op het gebied van leiderschapsontwikkeling. Deze opleidingen hebben een CRKBO-accreditatie en deze punten zijn meegenomen in het bovenstaande overzicht.

Portaal houdt zich uiteraard aan de wet- en regelgeving op het gebied van bezoldiging van de bestuurders. Op grond van de Wet normering topinkomens (WNT) geldt sinds 1 januari 2015 voor ons de bezoldigingsklasse 'J'. Hierbij hoort een maximale bezoldiging van € 178.000. Bepalend voor de hoogte van de bezoldiging zijn het aantal woningen en de omvang van de gemeente(n). Zowel de bestuursvoorzitter als de bestuurder kwamen in 2015 boven de maximum bezoldiging uit. Dit is echter toegestaan, op grond van het overgangsrecht (artikel 7.3 van de WNT) en de regeling van de minister voor Wonen en Rijksdienst van 22 november 2013.

Integriteit

Met een halfjaarlijkse rapportage informeert de afdeling Governance, Risk en Compliance de raad over integriteitsschendingen en het onderzoek dat daarnaar plaatsvindt. Daarnaast is er op andere manieren aandacht voor integriteit: in het kader van de organisatieverandering vindt het traject Werkstijl plaats, daarnaast zijn er zogeheten dilemmatrainingen. De raad sprak zijn waardering uit over de wijze waarop aandacht besteed wordt aan integriteit in de organisatie en de dilemmatrainingen.

Klankbordfunctie

Tijdens verschillende strategische en verdiepingssessies fungeerde de raad als klankbord voor het bestuur. Aande orde kwamen bijvoorbeeld de scheiding DAEB/niet-DAEB, de werkgebieden waarin Portaal actief is en de huisvesting van statushouders.

Over de Raad van Commissarissen

Samenstelling

De raad telde eind 2016 vijf leden; op de website staat van elk een persoonlijk profiel. Daarnaast was er een stagiair van de opleiding introductieleergang commissariaat.

Met de benoeming van zijn leden wil de raad bereiken dat alle relevante kennisgebieden vertegenwoordigd zijn. Deze kennisgebieden staan in het profiel van de raad en zijn in lijn met de terminologie van de geschiktheidseisen, zoals die staan vermeld in de Woningwet. De raad heeft het competentieprofiel voor advies voorgelegd aan de huurdersbelangenverenigingen (HBV's). In de tabel staat welke commissaris welk kennisgebied vertegenwoordigt. Alle leden van de raad zijn onafhankelijk in de zin van de Governancecode Woningcorporaties.

Geschiktheidsmatrix	Ernst ten Heuvelhof	Rob van Leeuwen	Johan Remkes	Ben Spelbos	Françoise Dechesne	Felicitas Crutzen (m.i.v. 2017)
Governance	Hoog	Hoog	Hoog	Hoog	Midden	Midden
Volkshuisvestelijk	Hoog	Midden	Hoog	Midden	Midden	Hoog
Vastgoedontwikkeling en –beheer	Laag	Midden	Midden	Hoog	Hoog	Midden
Financiën en control	Midden	Hoog	Hoog	Hoog	Midden	Midden
Juridische zaken	Midden	Midden	Midden	Hoog	Midden	Midden
Overig	Midden	Midden	Midden	Midden	Midden	Midden

Benoeming

Commissarissen moeten met goed gevolg de fit-en-proper-test doorlopen. Een betrouwbaarheidsonderzoek maakt hier deel van uit.

Omdat de eerste zittingstermijn van Ben Spelbos afloopt op 28 maart 2017, heeft de raad zijn functioneren geëvalueerd. De raad besloot in oktober 2016 om Spelbos per 28 maart 2017 te herbenoemen voor een periode van vier jaar, onder voorbehoud van een positieve Zienswijze Herbenoeming van de Autoriteit woningcorporaties en deze is in 2017 door de RvC ontvangen. De raad vindt dat Spelbos een waardevolle invulling heeft gegeven aan de profielen 'governance', 'vastgoedontwikkeling en –beheer', 'financiën en control' en 'juridische zaken'. Hij vervult bovendien een belangrijke rol als voorzitter van de Auditcommissie.

Daarnaast benoemde de raad Françoise Dechesne per 14 december 2016 voor een eerste termijn van vier jaar. Doorslaggevend hierbij is haar deskundigheid en ervaring op het gebied van commercieel vastgoed,

met als thema's strategisch voorraadbeleid, asset- en portfoliomanagement en onderhoudssystematiek. Daarnaast speelde haar ruime bestuurlijke ervaring een rol.

De voorgenomen herbenoeming van Mieke Weterings heeft niet plaatsgevonden, doordat zij zich heeft teruggetrokken uit de procedure.

In de raad bestond sinds 31 december een vacature voor een lid benoemd op voordracht van de huurdersbelangenvereniging, met de focus op het profiel 'volkshuisvestelijk'. Onder voorbehoud van een positieve zienswijze (her)benoeming door de Autoriteit woningcorporaties, wordt deze vacature in het eerste kwartaal van 2017 ingevuld door Felicitas Crutzen. De positieve zienswijze is door de RvC ontvangen. Samen met Ernst ten Heuvelhof beschikt Portaal hiermee over twee RvC-leden die zijn benoemd op voordracht van de HBV's. Met de benoeming van Crutzen is de raad voldoende divers samengesteld, gelet op deskundigheid en competenties.

Samenstelling

Het rooster van aftreden vindt u op onze website (www.portaal.nl).

Meldingsplicht

Volgens artikel 29 van het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting heeft de raad een brede meldingsplicht. In 2016 deden zich geen zaken voor die de raad moest melden bij de Autoriteit woningcorporaties.

Informatievoorziening

In het reglement van de raad staat hoe de informatievoorziening is geregeld. De raad baseert zijn oordeel op informatie van het bestuur, de accountant, de Autoriteit woningcorporaties, het Waarborgfonds Sociale Woningbouw, het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, de gemeenten en de pers. Daarnaast vormen de gesprekken die de raad voert een belangrijke basis om te oordelen over het beleid. Zo spreekt de raad regelmatig met huurdersorganisaties, de ondernemingsraad en het management. De raad ziet erop toe dat hij voldoende informatie krijgt over alle relevante beleidsaspecten (financieel, volkshuisvestelijk, maatschappelijk en organisatorisch) en over de dienstverlening aan de klanten.

Zelfevaluatie

Op 26 januari 2017 vond de zelfevaluatie plaats over 2016, in de vorm van opvolging van de uitkomsten van de zelfevaluatie van begin 2016. De evaluatie in 2016 bestond uit een digitale discussie, interviews en een plenaire discussie begeleid door Goos Minderman, bijzonder hoogleraar Public Law en Public Governance aan de Vrije Universiteit Amsterdam. De uitkomsten van de evaluatie op 26 januari 2017 zijn tevens gedeeld met de Raad van Bestuur. Enkele conclusies:

- De raad stelt vast dat zij divers van samenstelling is en waardeert positief dat haar leden op verschillende wijzen (goed) toezicht houden.
- De raad bespreekt de uitkomsten van het stakeholderonderzoek met bestuur en stakeholders
- De raad benoemt uit haar midden een kwaliteitsrapporteur die tijdens de strategische sessie in oktober een eerste rapportage zou uitbrengen over de wijze waarop de raad aandacht schenkt aan volkshuisvestelijke zaken en hoe dit mogelijk intensiever en beter kan.
- De leden van de raad zijn aanwezig bij werkbezoeken op locatie.

Permanente educatie

In het kader van de deskundigheidsbevordering moeten commissarissen in 2015 en 2016 minimaal tien PE-punten (permanente educatie) behalen. Met verschillende bijeenkomsten voldeed de raad aan deze eis. Zo was er de jaarlijkse themabijeenkomst Jaarrekening lezen, met als doelstelling verdieping van de financiële kennis van niet-financiële commissarissen (één PE-punt). Daarnaast was er een themabijeenkomst over de toekomst van de corporatiesector, met als doel kennisverdieping (toegespitst op de impact van de ontwikkelingen in de sector op Portaal) (vier PE-punten).

Verder volgen verschillende commissarissen individuele trajecten, onder meer op het gebied van integriteit, stedelijke vernieuwing, wonen en zorg, intern toezicht en governance.

Permanente educatie	Ernst ten Heuvelhof	Rob van Leeuwen	Fadime Örgü	Johan Remkes	Ben Spelbos	Mieke Weterings
Verdieping financiële kennis	1	1	1	1	1	1
Strategische sessie	4	4	4	4	4	4
Individuele punten	9	6	0	4	23	0
Totaal 2016	14	11	5	9	28	5
Totaal 2015	4	4	5	13	15	5
Cumulatief 2015/2016	18	15	10	22	43	10

Alle leden van de raad voldoen hiermee aan het Reglement Permanente Educatie van de VTW om in de periode 2015–2016 minimaal 10 PE-punten te behalen. Tot slot: in december is een plan gemaakt om in 2017 te voorzien in de educatieve behoefte.

Bezoldiging

De bezoldiging van de commissarissen vindt plaats volgens de beroepsregels Bezoldiging commissarissen 2015 en 2016. De bezoldiging is lager dan de wet toestaat; de raad vindt soberheid en doelmatigheid gepast, gezien de publieke taak van een woningcorporatie.

Naam	Functie(s)	Beloning in euro's	Belastbare vaste en variabele onkostenvergoeding in euro's	Voorzieningen voor beloningen betaalbaar op termijn in euro's	Totale bezoldiging in euro's	Duur van het dienstverband in het jaar (in dagen)	Omvang van het dienstverband in het jaar (fte)
Johan Remkes	Voorzitter	18.000	0	0	18.000	365	1
Fadime Örgü	Lid	8.000	0	0	8.000	188	1
Mieke Weterings	Lid	4.187	0	0	4.187	98	1
Rob van Leeuwen	Lid AC	15.000	0	0	15.000	365	1
Ernst ten Heuvelhof	Voorzitter RC	15.000	0	0	15.000	365	1
Ben Spelbos	Voorzitter AC	15.000	0	0	15.000	365	1
Françoise Dechesne	Lid	581	0	0	581	18	1

Vergaderingen

De raad voert zijn taak uit aan de hand van een werkprogramma. De raad kwam vijfmaal bijeen in een reguliere vergadering, eenmaal in een strategische sessie en eenmaal tijdens de zelfevaluatie. Bij de reguliere vergaderingen en de strategische sessie was ook het bestuur aanwezig. Voorafgaand hieraan hield de raad besloten overleg. Daarnaast vonden zeven vergaderingen van de subcommissies plaats. Ook buiten de vergadering was er veel contact tussen de voorzitter, andere leden en het bestuur. Tenslotte sprak de voorzitter van de raad met de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT), in het kader van de (her)benoemingsprocedure voor leden van de raad.

Aanwezigheid bij vergaderingen

Aanwezigheid	Aantal	Ernst ten Heuvelhof	Rob van Leeuwen	Fadime Örgü	Johan Remkes	Ben Spelbos	Mieke Weterings	Françoise Dechesne
Rol		Vz RC	Lid AC		Vz RvC, lid RC	Vz AC		
RvC	5	5	5	3	5	5	3	1
Auditcommissie	5	n.v.t.	5	n.v.t.	n.v.t.	5	n.v.t.	n.v.t.
Remuneratie-commissie	2	2	n.v.t.	n.v.t.	2	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Extra RvC i.v.m. bestuurswissel	1	1	1	-	1	1	-	n.v.t.
Extra remuneratie i.v.m. bestuurswissel	1	1	-	-	1	-	-	n.v.t.
Werkbezoeken	3	2	-	-	3	2	-	n.v.t.
Strategie sessie	1	1	1	1	1	1	1	n.v.t.
Zelfevaluatie	1	1	1	1	1	1	1	n.v.t.
Totaal	19	14	13	5	14	15	5	1

Overleg met de huurdersorganisaties

De raad spreekt formeel met de HBV's tijdens het najaarsoverleg. Ook heeft de raad contact met HBV's bij werkbezoeken in de regio's en zijn er contacten door het jaar heen tussen de huurderscommissarissen en de huurdersorganisaties.

In het najaarsoverleg kwamen de volgende onderwerpen aan bod: de jaarlijkse huurverhoging, het reglement bindende voordracht huurderscommissaris en de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek. Ook is de remuneratiecommissie betrokken bij de werving en selectie van het RvC-lid dat op voordracht van de HBV's wordt benoemd.

De raad vindt de betrokkenheid en inzet van de HBV's hoog en stelt met tevredenheid vast dat in 2016 de HBV voor de regio Utrecht operationeel is en dat er ook in Arnhem initiatieven zijn om tot een huurdersvertegenwoordiging te komen.

Overleg met de OR

In 2016 voerde de voltallige raad overleg met de ondernemingsraad over de gevolgen van de organisatieontwikkeling. Ook heeft een afvaardiging van de raad, waaronder de voorzitter, de bestuurswissel besproken met de OR.

Overleg met overige stakeholders

De leden van de raad hebben diverse keren contact gehad met belanghebbenden binnen en buiten Portaal. De zelfevaluatie was aanleiding om stakeholders, zoals gemeenten en huurdersvertegenwoordigingen, te betrekken bij de werkbezoeken van de raad. De raad legde drie werkbezoeken op locatie af. De afdeling A&S informeerde de raad over de digitale portal van Portaal. In Leiden sprak de raad informeel met de manager volkshuisvesting en de assetmanager, informeerde de raad zich over de gebruiksvriendelijkheid van het ERP-systeem en bezocht projecten. In Utrecht sprak de raad informeel met de manager volkshuisvesting en de assetmanager, en bezocht de raad een project waarbij woningen werden gerenoveerd in bewoonde staat.

In december heeft de voorzitter van de raad het bestuur vergezeld bij het bezoek aan de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties over de ontheffingsverzoeken die Portaal had ingediend.

Vooruitblik

In 2016 hebben de prestatieafspraken vorm gekregen en heeft Portaal ontheffing gevraagd bij de minister voor haar kernwoninggebieden. De positieve zienswijzen van stakeholders bij dit ontheffingsverzoek legitimeren ons om de lokale verankering als uitgangspunt te hanteren. Op 15 februari 2017 is de ontheffing verleend. Voor 2017 heeft het bestuur drie hoofdpunten voor de strategische agenda geformuleerd: de klant centraal, betaalbaarheid en duurzaamheid. De raad onderschrijft deze hoofdpunten en zal de voortgang met het bestuur monitoren, mede op basis van de set kritische prestatie-indicatoren.

Het bestuur heeft het jaarverslag over 2016 opgesteld, met daarin opgenomen de jaarrekening. PwC heeft deze jaarrekening gecontroleerd en voorzien van een goedkeurende controleverklaring. De raad kan zich verenigen met het jaarverslag van het bestuur; de raad verleent het bestuur decharge voor het gevoerde beleid en stelt de jaarrekening vast. De raad en zijn individuele leden verklaren integer en onafhankelijk te hebben gehandeld, conform de integriteitscode van Portaal.

Bijlage 1 – Prestaties per gemeente

Alphen aan den Rijn

In de gemeente Alphen aan den Rijn hebben we in 2016 een groot deel van ons bezit verkocht. Dit komt overeen met onze portefeuillestrategie. Wij hebben ons, met de verkoop van een complex, verder teruggetrokken uit deze gemeente.

Prestatieafspraken

Er zijn geen prestatieafspraken met de gemeente Alphen aan den Rijn, gezien ons voornemen ons hier terug te trekken.

Woningvoorraad

Onze woningvoorraad heeft zich in 2016 als volgt ontwikkeld. Als gevolg van verkoop van een complex is het aantal woningen afgenomen.

Betaalbaarheid zelfstandige woningen	Alphen aan den Rijn	
	1-1-2016	31-12-2016
Goedkoop (minder dan € 409,92)	0	0
Bereikbaar (tussen € 409,92 en € 628,76)	45	17
Duur tot huurtoeslaggrens (tussen € 628,76 en € 710,68)	51	5
Vrije sector (meer dan € 710,68)	78	78
Totaal	174	100

Renovaties en nieuwbouw

Er heeft in 2016 geen nieuwbouw plaatsgevonden. Ook zijn er geen renovaties geweest.

Toewijzingen

Gemeente	Alphen aan den Rijn
Goedkoop	0
Bereikbaar	0
Duur	0
Vrije sector	19
Eindtotaal	19

Amersfoort

In de gemeente Amersfoort zijn wij de op één na grootste corporatie. Als gevolg van de Woningwet mogen wij in Amersfoort in principe geen nieuwbouw of aankopen meer doen, omdat Amersfoort niet in onze kernregio ligt. Amersfoort maakt onderdeel uit van de woningmarktregio Amersfoort/Noord Veluwe/Zeevolde. Ons kerngebied is de regio Utrecht.

In 2016 hebben we daarom, in nauwe samenwerking met de gemeente Amersfoort, ontheffing aangevraagd van dit verbod op nieuwbouw en aankopen. Dit zou namelijk betekenen dat Portaal in veel mindere mate zou kunnen bijdragen aan de grote volkshuisvestelijke opgave van Amersfoort. In Amersfoort is de komende jaren namelijk een groei van het aantal sociale huurwoningen nodig. Met de gemeente Amersfoort en onze collega's De Alliantie en Omnia is gekeken op welke wijze de komende jaren voorzien kan worden in de opgave in Amersfoort. Daaruit bleek dat de inzet van Portaal nodig is. De ontheffingsaanvraag is in de 3e week van december 2016 verzonden naar het ministerie van BZK, samen met de (positieve) zienswijze van de gemeente Amersfoort en de ontvangen zienswijzen van de corporaties uit de stad en regio Amersfoort.

In februari 2017 heeft het ministerie laten weten dat Portaal ontheffing krijgt voor de stad Amersfoort. Na 5 jaar moet een evaluatie plaatsvinden, waarbij de noodzaak van de ontheffing opnieuw wordt gezien.

Prestatieafspraken

Met de gemeente en bewonersvereniging Hestia hebben we prestatieafspraken gemaakt voor 2017. De looptijd is één jaar, met een doorkijk naar de periode 2018-2021. Anders dan het jaar ervoor, koos de gemeente ervoor om drie afzonderlijke sets afspraken te maken. Dit gebeurde nadat met de collega-corporaties en de HBV's de inhoud was bepaald. Gemeente Amersfoort, Hestia en Portaal ondertekenden de prestatieafspraken op 14 december 2016. De gemeente voerde de regie en was penvoerder.

Onze inzet voor het maken van de prestatieafspraken was gebaseerd op ons bod, dat we eind juni uitbrachten (het activiteitenoverzicht voor de periode 2017-2021). In het bod stond ons voorstel voor onze bijdrage aan de realisatie van de gemeentelijke woonvisie. Met de gemeente en Hestia bepaalden we de belangrijkste prioriteit: zorgen voor voldoende betaalbare woningen. We maakten dan ook afspraken over de ontwikkeling van de voorraad sociale huurwoningen. Daarnaast bereikten we overeenstemming over andere onderwerpen (zoals duurzaamheid, wonen en zorg en ouderenhuisvesting en leefbaarheid).

Klanttevredenheid

In de oneven jaren doen we een onderzoek naar de klanttevredenheid ; de laatste keer was in 2015. Aanvullend daarop hebben we in 2016 een onderzoek gedaan naar de dienstverlening. Onze huurders in Amersfoort zijn tevreden over hun woning en woonomgeving. We halen hier onze doelstelling ruimschoots. Dat geldt niet voor de tevredenheid over onze dienstverlening. Hier hebben we in 2015 en 2016 aandacht aan geven. Dat heeft geleid tot een verbetering van de klanttevredenheid. We halen echter nog niet onze doelstelling, dus zullen hier ook in 2017 extra aandacht aan blijven geven.

Hoe tevreden bent u...	Uitkomst 2016	Uitkomst 2015	Doelstelling
over de woning?	-	79 procent	75 procent
over de omgeving?	-	74,9 procent	70 procent
over de dienstverlening?	72,8 procent geeft een 7 of hoger	71,4 procent	75 procent

Woningvoorraad

De woningvoorraad in Amersfoort is als volgt verdeeld:

Betaalbaarheid zelfstandige woningen	Amersfoort	
	1-1-2016	31-12-2016
Goedkoop (minder dan € 409,92)	968	929
Bereikbaar (tussen € 409,92 en € 628,76)	3.331	3.339
Duur tot huurtoeslaggrens (tussen € 628,76 en € 710,68)	735	716
Vrije sector (meer dan € 710,68)	200	229
Totaal	5.234	5.213

Onze totale voorraad is licht gedaald. Binnen de voorraad is een verschuiving geweest tussen de categorieën. Het aantal sociale huurwoningen is met 50 woningen afgenomen, het aantal vrije sector woningen is met 29 gestegen. Daarnaast zijn er 21 woningen verkocht. Er zijn in 2016 geen nieuwbouwwoningen opgeleverd. Ook hebben er geen renovaties plaatsgevonden.

Bij project Cabot- Cartierstraat (45 woningen) is de uitvoering van energetische maatregelen op een vernieuwde manier uitgevoerd. Huurders hebben een individuele keuze kunnen maken welk pakket

zij bij hun woning uitgevoerd wilde hebben. Ze hadden de keuze uit drie verschillende maatregelen, die ook als geheel gekozen konden worden. Hiermee is een eerste stap gezet om klant gestuurd te werken, in plaats van project gestuurd. De tevredenheid bij huurders was hoog.

Eind 2016 is gestart met de bouwvoorbereiding van het project de Keerkring, waar 80 sociale huurwoningen worden gebouwd. Oplevering wordt in 2017 verwacht.

Verkopen	Regulier			Complexmatig			
	jaarplan	realisatie		jaarplan	Realisatie		
Gemeente	won	won	niet-won	won	niet-won	won	niet-won
Amersfoort	27	21	1	0	0	0	0

Nieuwbouw/renovatie	Nieuwbouw huur		Nieuwbouw koop		Renovatie		Stroomversnelling	
	gepland	realisatie	gepland	realisatie	gepland	realisatie	JP	AC
Amersfoort	0	0	0	0	0	0	0	0

Toewijzingen

In de gemeente Amersfoort zijn in 2016 276 nieuwe woningen toegewezen. In onderstaande tabel is te zien wat de prijs van deze woningen was.

Gemeente	Amersfoort
Goedkoop	32
Bereikbaar	218
Duur	16
Vrije sector	10
Eindtotaal	<u>276</u>

Van deze woningen zijn er 105 toegevoerd aan bijzondere doelgroepen: 11 aan mensen die uitstromen uit de MO, 20 aan woningzoekenden met een GGZ-indicatie en 74 aan statushouders met een urgentie.

Duurzaamheid

Met de gemeente Amersfoort is afgesproken dat wij in 2020 een EI van gemiddeld 1,36 realiseren. Onze woningvoorraad had eind 2016 een gemiddelde EI van 1,59; net als in 2015. In 2016 is het gewijzigd Nader Voorschrift van kracht geworden, waarmee de berekeningswijze is gewijzigd. Hierdoor is de gemiddelde EI, ondanks uitgevoerde maatregelen, niet gewijzigd.

Leefbaarheid/bijzondere projecten

De vestiging Eemland is eind 2016 verhuist naar een nieuwe kantoorlocatie. Gekozen is voor een kantoorruimte met een beperkt aantal vierkante meters, mogelijk door de introductie van flexibele werkplekken. Ook de Alliantie is op deze locatie gehuisvest. De samenwerking in de wijken en op andere terreinen krijgt hiermee een extra impuls, wat ten goede komt aan de huurder en woningzoekende in Amersfoort.

Het kantoorpand van Portaal Eemland zal worden verbouwd naar 22 wooneenheden voor begeleid wonen (Humanitas). Verwachte oplevering medio 2018.

Arnhem

In de gemeente Arnhem is Portaal met ongeveer 5000 woningen een belangrijke speler in de sociale woningmarkt. En een zeer actieve corporatie, met een eigen profiel. Dat profiel kenmerkt zich door de huisvesting van bijzondere doelgroepen.

Als gevolg van de Woningwet zouden wij in Arnhem echter geen nieuwbouw of aankopen meer mogen doen, omdat Arnhem niet in onze kernregio ligt. Arnhem maakt onderdeel uit van de woningmarktregio Arnhem/Nijmegen, terwijl ons kerngebied de regio Utrecht is.

In 2016 hebben we daarom, in nauwe samenwerking met de gemeente Arnhem, ontheffing aangevraagd van dit verbod op nieuwbouw en aankopen. Dit zou immers betekenen dat Portaal in veel mindere mate zou kunnen bijdragen aan de grote volkshuisvestelijke opgave van Arnhem.

Daarbij zouden onze inspanningen op bijvoorbeeld het realiseren van (tijdelijke) nieuwbouw voor het huisvesten van statushouders niet meer mogelijk zijn. Daarmee zou er een beroep gedaan worden op onze collega's, Vivare en Volkshuisvesting, die daardoor minder goed in staat zouden zijn om de eigen portefeuillestrategie te realiseren.

De ontheffingsaanvraag is in de derde week van december 2016 verzonden naar het ministerie, samen met de (positieve) zienswijze van de gemeente Arnhem en de ontvangen zienswijzen (en steunbetuigingen) van de corporaties uit de stad en regio Arnhem/Nijmegen.

Begin 2017 heeft het ministerie laten weten dat Portaal ontheffing krijgt voor de gemeente Arnhem. Na vijf jaar moet een evaluatie plaatsvinden, waarbij de noodzaak van de ontheffing opnieuw wordt gezien.

Prestatieafspraken

Op 6 december 2016 ondertekenden de huurdersbelangenorganisaties, de gemeente en de corporaties Mooiland, Omnia, Portaal, Vivare en Volkshuisvesting de prestatieafspraken voor 2017.

Deze corporaties bezitten gezamenlijk circa 95 procent van de Arnhemse corporatiehuurwoningen.

Voor de eerste keer waren de huurdersbelangenorganisatie bij het proces betrokken, waaronder ook Huurdersorganisatie Portaal (HOP) Arnhem. HOP Arnhem was nog in oprichting en deed volledig mee aan de prestatieafspraken. De prestatieafspraken gelden vanaf 1 januari 2017. Ze beschrijven de activiteiten voor 2017, met een doorkijk van vijf jaar. Jaarlijks gaan we de afspraken herijken.

De speerpunten: sociale huurwoningen in Arnhem hebben in 2020 gemiddeld energielabel B, de huren van de corporaties stijgen niet meer dan de inflatie, de kernvoorraad van sociale huurwoningen blijft minimaal 22.000 voor de gezamenlijke corporaties.

Klanttevredenheid

In de oneven jaren doen we een onderzoek naar de klanttevredenheid. Aanvullend daarop hebben we in 2016 een onderzoek gedaan naar de dienstverlening. We zien een toename in de tevredenheid van onze huurders met onze dienstverlening. Daar zijn we tevreden mee. Komend jaar zullen we hier extra aandacht aan blijven besteden, om de stijgende lijn te continueren.

Hoe tevreden bent u...	Uitkomst 2016	Uitkomst 2015	Doelstelling
over de woning?	-	74,1 procent	75 procent
over de omgeving?	-	67,2 procent	70 procent
over de dienstverlening?	74 procent geeft een 7 of hoger	70,1 procent	75 procent

Woningvoorraad

De woningvoorraad in Arnhem is als volgt verdeeld:

Betaalbaarheid zelfstandige woningen	Arnhem	
	1-1-2016	31-12-2016
Goedkoop (minder dan € 409,92)	739	712
Bereikbaar (tussen € 409,92 en € 628,76)	3.412	3.381
Duur tot huurtoeslaggrens (tussen € 628,76 en € 710,68)	513	522
Vrije sector (meer dan € 710,68)	116	136
Totaal	4.780	4.751

De verkoop in 2016 zag er als volgt uit:

Verkopen	Regulier			Complexmatig			
	jaarplan		realisatie	jaarplan		Realisatie	
Gemeente	won	won	niet-won	won	niet-won	won	niet-won
Arnhem	44	31	1	0	0	0	0

Onze totale voorraad is licht gedaald. Binnen de voorraad is een verschuiving geweest tussen de categorieën. Het aantal sociale huurwoningen is met 49 woningen afgenomen, het aantal vrije sector woningen is met 20 gestegen. Daarnaast zijn er 31 woningen verkocht. Dit is minder dan wat wij van plan waren. Dit is het gevolg van de verkoopstop die Portaal medio 2016 heeft ingesteld voor sociale huurwoningen.

Er zijn in 2016 geen nieuwbouw sociale huurwoningen opgeleverd. Wel is gestart met onder andere de planvorming voor transformatie van het voormalige schoolgebouw Het Palet aan de Witsenstraat. Dit wordt omgebouwd tot 20 sociale huurwoningen, waarvan zeven voor statushouders en 8 geschikt voor ouderen. De overige appartementen zijn bedoeld voor reguliere sociale verhuur. In 2016 voerden gemeente Arnhem en Portaal gezamenlijk de dialoog met de wijk over de transformatie van dit pand.

In 2016 zijn 62 gerenoveerd als nul-op-de-meter-woningen (Stroomversnelling) in Presikhaaf. Het totale project Stroomversnelling telt 96 woningen.

Nieuwbouw/renovatie Gemeente	Nieuwbouw huur		Nieuwbouw koop		Renovatie		Stroomversnelling	
	gepland	realisatie	gepland	realisatie	gepland	realisatie	JP	AC
Arnhem	22	0	0	3	0	0	109	62

In onze prestatieafspraken hebben we afgesproken dat Portaal 4.054 betaalbare sociale huurwoningen heeft in 2017. De totale kernvoorraad in Arnhem moet minimaal 22.000 woningen zijn. De omvang van de woningvoorraad tot aan de tweede aftoppingsgrens (<€ 635,05 peil 2017) wordt de kernvoorraad genoemd.

Toewijzingen

In de gemeente Arnhem zijn in 2016 332 woningen toegewezen. In onderstaande tabel is te zien wat de prijs van deze woningen was.

Gemeente	Arnhem
Goedkoop	49
Bereikbaar	261
Duur	10
Vrije sector	12
Eindtotaal	<u>332</u>

Van deze woningen zijn er 62 toegevoerd aan bijzondere doelgroepen. De volgende personen zijn gehuisvest: 1 woningzoekende die uitstroomt uit de MO, 10 woningzoekenden met een GGZ-indicatie en 149 statushouders. Portaal heeft hiermee ruimschoots voldaan aan de afspraak met de gemeente Arnhem: afgesproken was om 95 statushouders te huisvesten. Dit betekent dat een deel van de taakstelling voor 2017 al is gerealiseerd.

Duurzaamheid

Met de gemeente Arnhem is afgesproken dat wij in 2020 een EI van gemiddeld 1,36 realiseren. Onze woningen hadden eind december een gemiddelde EI van 1,61. In 2015 was dit 1,64.

Leefbaarheid/bijzondere projecten

De gemeente is in 2016 gestart met de opzet van de pilot Arnhemse proeftuin Vroegsignalering. Het gaat hier om een gezamenlijke inzet van partijen tot het voorkomen van schuldenproblematiek. Portaal neemt hieraan deel.

Vanuit de gemeentelijke agenda “Langer zelfstandig” levert Portaal een bijdrage aan een gezamenlijk uitwerking aan het huisvesten van kwetsbare jongeren en volwassenen.

De gemeente is in 2016 gestart met het programma voor de wijkaanpak nieuwe stijl. Het initiatief voor leefbare wijken ligt bij de bewoners. Waar de organisatiekracht vanuit buurten onvoldoende ontwikkeld is, blijven de gemeente en corporaties, samen met de huurdersorganisaties het initiatief nemen om de leefbaarheid te verbeteren en om probleemcumulatie te voorkomen.

Bunnik

Portaal is in Bunnik de grootste woningcorporatie met bezit in Bunnik, Werkhoven en Odijk.

In 2016 zijn –conform de Woningwet- de woningmarktregio's vastgesteld. Het ministerie heeft de regio Utrecht als ons kerngebied aangewezen; hier stond Portaal ook achter. Bunnik is onderdeel van deze regio.

Prestatieafspraken

Voor het eerst heeft Portaal samen met de gemeente en de huurdersvertegenwoordiging (Huurderaad) prestatieafspraken voor 2017 gemaakt en ondertekend. Ze gelden één jaar. De afspraken hebben betrekking op de ontwikkeling van de voorraad sociale huurwoningen en onze bijdrage hieraan, passend toewijzen, de voorgenomen huurverhoging, leefbaarheid en duurzaamheid. De gemeente werkt nog aan een woonvisie. Als deze er is, gaan we voor meer jaren afspraken maken.

Klanttevredenheid

In de oneven jaren doen we een onderzoek naar de klanttevredenheid. Aanvullend daarop hebben we in 2016 een onderzoek gedaan naar de dienstverlening. Zoals uit onderstaande tabel blijkt is het merendeel van onze huurders in Bunnik tevreden over woning, woonomgeving en dienstverlening. Respectievelijk 85,2%, 87,5% en 78,5% waardeert dit met minimaal een 7. Daarmee voldoen we ruimschoots aan onze doelstellingen.

Hoe tevreden bent u...	Uitkomst 2016	Uitkomst 2015	Doelstelling
over de woning?	-	85,2 procent	75 procent
over de omgeving?	-	87,5 procent	70 procent
over de dienstverlening?	75 procent geeft een 7 of hoger	78,5 procent	75 procent

Woningvoorraad

Onze woningvoorraad in Bunnik is als volgt verdeeld:

Betaalbaarheid zelfstandige woningen	Bunnik	
	1-1-2016	31-12-2016
Goedkoop (minder dan € 409,92)	58	53
Bereikbaar (tussen € 409,92 en € 628,76)	439	430
Duur tot huurtoeslaggrens (tussen € 628,76 en € 710,68)	224	217
Vrije sector (meer dan € 710,68)	35	59
Totaal	756	759

De verkoopopgave zag er in 2016 als volgt uit:

Verkopen	Regulier			Complexmatig			
	jaarplan	realisatie		jaarplan	Realisatie		
Gemeente	won	won	niet-won	won	niet-won	won	niet-won
Bunnik	1	0	0	0	0	0	0

Onze totale voorraad in Bunnik is gestegen met 3 woningen (terugkoop Koopgarantwoningen). Binnen de voorraad is een verschuiving geweest tussen de categorieën. Het aantal sociale huurwoningen is met 21 woningen afgenomen, het aantal vrije sector woningen is met 24 gestegen. Deze verschuiving wordt voor het grootste deel veroorzaakt door de inkomensafhankelijke huurverhoging.

Er zijn geen woningen verkocht. Portaal heeft medio 2016 echter een verkoopstop ingesteld voor sociale huurwoningen. Er zijn in 2016 geen nieuwbouw sociale huurwoningen opgeleverd. Wel is er gestart met de planontwikkeling voor het Jochem Jantszplantsoen. Met de huidige bewoners en de omwonenden is overleg over de plannen. Portaal is hier voornemens om 12 laagbouw woningen te slopen en te vervangen door circa 30 levensloopbestendige woningen.

Er hebben in 2016 geen renovaties plaatsgevonden. Die waren ook niet gepland.

Nieuwbouw/renovatie	Nieuwbouw huur		Nieuwbouw koop		Renovatie		Stroomversnelling	
	gepland	realisatie	gepland	realisatie	gepland	realisatie	JP	AC
Bunnik	0	0	0	0	0	0	0	0

In onze prestatieafspraken hebben we afgesproken dat we 781 sociale huurwoningen in 2017 zullen hebben. Hierbij worden ook de woningen meegerekend waarvan de huidige huurder (door de inkomensafhankelijke huurverhoging) een 'vrije sector-huur'-prijs betaalt, maar die bij mutatie voor een sociale huurprijs verhuurd worden). In 2017 voldoen wij aan de Prestatieafspraken.

Toewijzingen

In de gemeente Bunnik zijn in 2016 40 woningen toegewezen. In onderstaande tabel is te zien wat de prijs van deze woningen was.

Gemeente	Bunnik
Goedkoop	1
Bereikbaar	33
Duur	3
Vrije sector	3
Eindtotaal	<hr/> 40

Van deze woningen zijn er 17 toegewezen aan statushouders. Portaal heeft afgesproken 30 statushouders te huisvesten. In verband met de grote druk op de woningmarkt, en als gevolg daarvan onvoldoende beschikbare woningen, is het niet gelukt om de gemeentelijke taakstelling volledig in te vullen.

Duurzaamheid

Met de gemeente Bunnik is afgesproken dat wij in 2020 een EI van gemiddeld 1,36 realiseren. In 2016 was onze gemiddelde EI 1,61. Dit is een lichte teruggang ten opzicht van 2015 (1,56); dit is te verklaren door het feit dat de berekeningswijze is aangepast als gevolg van het gewijzigde Nadere Voorschrift.

Leefbaarheid/bijzondere projecten

In 2016 is Portaal begonnen met een multidisciplinair spreekuur samen met politie, welzijn- en zorgorganisaties. Bewoners van Bunnik (waaronder ook huurders) kunnen hier terecht met vragen en problemen. In 2017 zal dit spreekuur geëvalueerd worden, de eerste ervaringen zijn positief.

Leiden

In de gemeente Leiden hebben wij met ruim 6.500 woningen een belangrijk aandeel in de sociale woningmarkt. Portaal heeft daarbij een eigen profiel. Dat kenmerkt zich door de huisvesting/opvang van de meer kwetsbare bewoners onder de bijzondere doelgroepen, waarbij wij soms net een stapje extra doen.

Als gevolg van de Woningwet moesten wij in Leiden pas op de plaats maken voor nieuwe investeringen omdat Leiden niet in onze kernregio ligt. Leiden maakt onderdeel uit van de woningmarktregio Holland Rijnland, terwijl ons kerngebied de regio Utrecht is.

In 2016 hebben we daarom, in nauwe samenwerking met de gemeente Leiden, ontheffing aangevraagd van dit verbod op nieuwbouw en aankopen. Leiden voorziet de komende jaren een aanzienlijke uitbreiding van de woningvoorraad en Portaal kan een belangrijke rol vervullen bij het uitbreiden van de sociale voorraad. Dit geldt ook voor onze inspanningen bij het realiseren van (tijdelijke) nieuwbouw voor het huisvesten van statushouders en bijzondere doelgroepen. De gemeente Leiden en onze collega-corporaties in Leiden, De Sleutels en Ons Doel, hebben zich daarom nadrukkelijk positief uitgesproken voor het aan ons verlenen van een ontheffing. De ontheffingsaanvraag is in de 3^e week van december 2016 verzonden naar het ministerie, samen met de (positieve) zienswijze van de gemeente Leiden en de zienswijzen van de corporaties uit Leiden en de regio Holland Rijnland. Februari 2017 heeft het ministerie laten weten dat Portaal ontheffing krijgt voor de gemeente Leiden. Na 10 jaar moet een evaluatie plaatsvinden.

Prestatieafspraken

In Leiden lopen prestatieafspraken tussen de corporaties en de gemeente voor de periode 2015-2020. De huurdersorganisaties waren (voortuitlopend op de nieuwe wetgeving) wel bij het proces betrokken, maar ondertekenden de prestaties niet.

In lijn met de afspraken, werkten we in 2016 hard aan de betaalbaarheid van de voorraad en het huisvesten van bijzondere doelgroepen. In het bod hebben we de speerpunten voor 2017 concreet gemaakt: het ontwikkelen van een tijdelijke locatie voor statushouders en bijzondere doelgroepen, het bijdragen aan de warmtevisie van de gemeente, het terugdringen van CO₂-uitstoot door het uitvoeren van renovaties en het vergroten van de omvang en betaalbaarheid van de woningvoorraad.

Klanttevredenheid

In de oneven jaren doen we een onderzoek naar de klanttevredenheid. Aanvullend daarop hebben we in 2016 een onderzoek gedaan naar de dienstverlening. We zien een toename in de tevredenheid

van onze huurders met onze dienstverlening. Daar zijn we tevreden mee. Komend jaar zullen we hier extra aandacht aan blijven besteden, om de stijgende lijn te continueren. Uiteraard hebben we ook aandacht aan de tevredenheid over woning en woonomgeving besteed; deze is nog niet op het niveau van onze doelstelling. In het KTO dat wij in 2017 uitvoeren meten we welk effect deze inspanningen hebben gehad.

Hoe tevreden bent u...	Uitkomst 2016	Uitkomst 2015	Doelstelling
over de woning?	-	71,6 procent	75 procent
over de omgeving?	-	65,3 procent	70 procent
over de dienstverlening?	64,1 procent geeft een 7 of hoger	62,3 procent	75 procent

Woningvoorraad

De woningvoorraad in Leiden is als volgt verdeeld:

Betaalbaarheid zelfstandige woningen	Leiden	
	1-1-2016	31-12-2016
Goedkoop (minder dan € 409,92)	985	918
Bereikbaar (tussen € 409,92 en € 628,76)	4.331	4.333
Duur tot huurtoeslaggrens (tussen € 628,76 en € 710,68)	938	923
Vrije sector (meer dan € 710,68)	339	387
Totaal	6.593	6.561

Onze verkoopopgave over 2016 ziet er als volgt uit:

Verkopen	Regulier			Complexmatig			
	jaarplan	realisatie		jaarplan		Realisatie	
Gemeente	won	won	niet-won	won	niet-won	won	niet-won
Leiden	53	44	1	0	0	0	0

Onze totale voorraad is licht gedaald met 32 woningen. Binnen de voorraad is een verschuiving geweest tussen de categorieën. Medio 2016 is de verkoop van sociale huurwoningen (DEAB) opgeschort, omdat er (nog) geen uitzicht was op toevoegingen aan de voorraad. Hierdoor blijven nu meer woningen beschikbaar voor de doelgroep.

In 2016 zijn 43 nieuwe sociale huurwoningen opgeleverd. Dit betreft 34 eengezinswoningen aan de Meerburgerkade en negen woonwageningen aan het Trekvaartplein. Het project Lakenplein is vertraagd door extra eisen van de gemeente en een bezwaarschrift en zal in 2017 opgeleverd worden.

Met de gemeente Leiden zijn we gestart met een intensief traject en de voorbereidingen voor 30 tijdelijke woningen aan de Wassenaarseweg. Hier zullen statushouders, mensen uit de maatschappelijke opvang en jongeren gehuisvest worden.

Er zijn in 2016 157 woningen gerenoveerd. Iets minder dan gepland. Onze plannen om 150 nul-op-de-meter-woningen te realiseren (Stroomversnelling) hebben we niet kunnen realiseren. De opgave in de Agaatlaan is technisch erg complex. Samen met het uitlopen van onderhandelingen met de bewoners betekent dit dat het project vertraging heeft opgelopen.

Nieuwbouw/renovatie Gemeente	Nieuwbouw huur		Nieuwbouw koop		Renovatie		Stroomversnelling	
	gepland	realisatie	gepland	realisatie	gepland	realisatie	JP	AC
Leiden	99	43	125	123	189	157	150	0

In onze gezamenlijke prestatieafspraken hebben we afgesproken dat de corporaties in 2018 gezamenlijk minimaal 16.000 sociale huurwoningen hebben. In 2016 liggen we hiermee op koers.

Toewijzingen

In de gemeente Leiden zijn door Portaal in 2016 426 woningen verhuurd. In onderstaande tabel is te zien wat de prijs van deze woningen was.

Gemeente	Leiden
Goedkoop	34
Bereikbaar	325
Duur	27
Vrije sector	40
Eindtotaal	<u>426</u>

Van deze woningen zijn er 159 toegevoerd aan bijzondere doelgroepen: 17 aan woningzoekenden die uitstromen uit de MO, 3 aan woningzoekenden met een GGZ-indicatie en 139 aan statushouders. Portaal heeft hiermee ruimschoots voldaan aan de afspraak met de gemeente Leiden. Afgesproken was om 133 statushouders te huisvesten.

Duurzaamheid

Met de gemeente Leiden is afgesproken dat wij in 2020 een EI van gemiddeld 1,36 realiseren. De gemiddelde EI van onze woningen in Leiden was eind 2016 1,82. In 2015 was dat 1,78. Deze lichte

verslechtering wordt verklaard door het gewijzigde Nader Voorschrift, waardoor de berekeningswijze is aangepast.

Leefbaarheid/bijzondere projecten

In 2016 zijn we gestart met deelname aan een experiment van Platform 31, experiment Vitale woongemeenschappen. In ons seniorencomplex aan De Dobbegaarde is de bewonerscommissie aan de slag gegaan met de Bruis-methode, waarbij bewoners geactiveerd worden en gestimuleerd om zelf meer te organiseren in hun complex of wijk en meer naar elkaar om te kijken. De bewoners en medewerkers zijn enthousiast over de boost die ontstaan is en de verbreding van bewonerscontacten.

In de Waldeck Piermontstraat is het plantsoen op initiatief van de omwonenden (huurders van Portaal) met ondersteuning van de Gemeente en Portaal opnieuw ingericht. Het onderhoud en beheer wordt in ruil door de bewoners zelf opgepakt.

In de Horsten hebben we het 'project U' uitgevoerd met als doel de bewoners bewust te maken van de relatief hoge beheerkosten in de wijk en de invloed die bewoners daar zelf op hebben. Het resultaat wordt doorberekend in lagere servicekosten.

Nieuwegein

Portaal is in Nieuwegein weliswaar niet de grootste corporatie, maar wel een belangrijke partner in de volkshuisvestelijke opgave voor Nieuwegein. Het ministerie heeft de regio Utrecht als ons kerngebied aangewezen; Portaal stond achter deze keuze. Nieuwegein is onderdeel van deze regio.

Prestatieafspraken

Begin 2016 zijn de prestatieafspraken gemaakt voor de periode 2016 - 2019. 2016 stond in het teken van de actualisatie en aanscherping op een aantal punten.

Voor de zomer (1 juli) brachten we een bod uit bij de gemeente. De Huurdersraad was hierbij betrokken, evenals bij de gesprekken over de actualisatie. Eind 2016 zijn de aangepaste prestatieafspraken vastgesteld. De belangrijkste punten zijn het behalen van de duurzaamheidsdoelstelling in 2020, de start van een energiecampaigned onder huurders in 2017, het stopzetten van de verkoop en de extra inspanningen voor het huisvesten van vergunninghouders. De afspraken zijn ondertekend door Portaal, gemeente en de huurdersvertegenwoordiging.

Klanttevredenheid

In de oneven jaren doen we een onderzoek naar de klanttevredenheid. Aanvullend daarop hebben we in 2016 een onderzoek gedaan naar de dienstverlening. We zien een substantiële toename in de tevredenheid van onze huurders met onze dienstverlening. Daar zijn we tevreden mee. Komend jaar zullen we hier extra aandacht aan blijven besteden, om de stijgende lijn te continueren. Ook besteedden we extra aandacht aan de woonomgeving, deze is nog niet op het niveau van onze doelstelling. Over hun woning zijn huurders in Nieuwegein over het algemeen tevreden.

Hoe tevreden bent u...	Uitkomst 2016	Uitkomst 2015	Doelstelling
over de woning?	-	75,3 procent	75 procent
over de omgeving?	-	65,6 procent	70 procent
over de dienstverlening?	70,6 procent geeft een 7 of hoger	66,1 procent	75 procent

Woningvoorraad

De woningvoorraad in Nieuwegein is als volgt verdeeld:

Betaalbaarheid zelfstandige woningen	Nieuwegein	
	1-1-2016	31-12-2016
Goedkoop (minder dan € 409,92)	216	197
Bereikbaar (tussen € 409,92 en € 628,76)	721	717
Duur tot huurtoeslaggrens (tussen € 628,76 en € 710,68)	209	197

Vrije sector (meer dan € 710,68)	20	33
Totaal	1.166	1.144

In onze prestatieafspraken hebben we afgesproken dat we 1139 sociale huurwoningen zullen hebben in 2016 en 1242 in 2017 (hierbij zijn de woningen in Blokhoeve al meegerekend).

Onze verkoopopgave zag er als volgt uit:

Verkopen	Regulier		Complexmatig				
	jaarplan	realisatie	jaarplan		Realisatie		
Gemeente	won	won	niet-won	won	niet-won	won	niet-won
Nieuwegein	22	22		0	0	0	0

Onze totale voorraad is licht gedaald met 22 woningen. Binnen de voorraad is een verschuiving geweest tussen de categorieën. Het aantal sociale huurwoningen nam met 35 af, het aantal vrije sector woningen nam toe met 13 woningen. Deze verschuiving wordt voor het grootste deel veroorzaakt door de inkomensafhankelijke huurverhoging.

In 2016 zijn er 22 woningen verkocht. Dit is conform planning. Er zijn geen nieuwe sociale huurwoningen opgeleverd. In 2017 wordt gestart met de nieuwbouw van 108 appartementen in Blokhoeve. In 2016 is gestart met de planvorming rond De Meander- de ombouw van het oude gemeentehuis in Nieuwegein tot 250 startersappartementen.

Er zijn in 2016 geen woningen gerenoveerd. Dit was ook niet gepland.

Nieuwbouw/renovatie	Nieuwbouw huur		Nieuwbouw koop		Renovatie		Stroomversnelling	
	gepland	realisatie	gepland	realisatie	gepland	realisatie	JP	AC
Nieuwegein	0	0	0	0	0	0	0	0

Toewijzingen

In de gemeente Nieuwegein zijn in 2016 63 woningen toegewezen. In onderstaande tabel is te zien wat de prijs van deze woningen was.

Gemeente	Nieuwegein
Goedkoop	2
Bereikbaar	58
Duur	2
Vrije sector	1
Eindtotaal	63

Van deze woningen zijn er 27 toegevoerd aan bijzondere doelgroepen: 2 aan woningzoekenden die uitstromen uit de MO en 25 aan statushouders. Portaal heeft hiermee bijna geheel voldaan aan de afspraak met de gemeente Nieuwegein. Afsproken was om 26 statushouders te huisvesten.

Duurzaamheid

Met de gemeente Nieuwegein is afgesproken dat wij in 2020 een EI van gemiddeld 1,36 realiseren. De gemiddelde EI van onze woningen in Nieuwegein was in 2016 1,39 (in 2015 1,47).

Leefbaarheid/bijzondere projecten

Portaal heeft in 2016 samen met Zorgspectrum en de gemeente Nieuwegein gewerkt aan de pilot 'verzorgd wonen' in ons complex aan de Colijnpark. In 2016 is het besluit genomen om deze pilot ook daadwerkelijk uit te voeren waarbij in de eerste fase toegankelijkheidsmaatregelen in de woningen worden uitgevoerd en een beheerders,- gemeenschappelijke ruimte wordt gerealiseerd.

Portaal heeft in 2016 actief meegewerkt aan het door de gemeente geïnitieerde project 'Mooi Merwestein' gericht op het verder verbeteren van de leefbaarheid in Merwestein.

Nijmegen

In de gemeente Nijmegen zijn wij met circa 11.000 woningen de grootste corporatie. De komende jaren hebben wij in Nijmegen een stevige volkshuisvestelijke opgave. Enerzijds groeit de bevolking en is er behoefte aan meer sociale huurwoningen. Anderzijds is er de opgave om ons bezit verder te verduurzamen.

Omdat Nijmegen niet in onze kernregio ligt mogen wij - als gevolg van de Woningwet - echter geen nieuwbouw of aankopen meer doen. Nijmegen maakt onderdeel uit van de woningmarktregio Arnhem/Nijmegen, ons kerngebied is de regio Utrecht.

In 2016 hebben we daarom, in nauwe samenwerking met de gemeente Nijmegen, ontheffing aangevraagd van dit verbod op nieuwbouw en aankopen. Zonder ontheffing zou Portaal in veel mindere mate kunnen bijdragen aan de volkshuisvestelijke opgave van Nijmegen. En zou er een veel groter beroep gedaan worden op onze collega's in Nijmegen.

De ontheffingsaanvraag is in de 3^e week van december 2016 verzonden naar het ministerie, samen met de (positieve) zienswijze van de gemeente Nijmegen en de ontvangen zienswijzen van de corporaties uit de stad Nijmegen en regio Arnhem/Nijmegen.

Begin 2017 heeft het ministerie laten weten dat wij ontheffing krijgen voor de gemeente Nijmegen. Na 5 jaar moet een evaluatie plaatsvinden, waarbij de noodzaak van de ontheffing opnieuw wordt gezien. Dit betekent dat wij de komende jaren onze inzet kunnen blijven plegen.

Prestatieafspraken

Samen met HBV de Klink en de gemeente hebben we prestatieafspraken gemaakt voor 2017. De huurders hadden hierin een belangrijke stem. De afspraken gaan over onderwerpen als: de ontwikkeling van de woningvoorraad, betaalbaarheid en bereikbaarheid, de huisvesting van doelgroepen, kwaliteit en duurzaamheid, leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed, en financiën. Zo maakten we afspraken over de versnelling van de woningbouw en het energiezuiniger maken van woningen.

In Nijmegen startte het overleg over de nieuwe afspraken al begin 2016. Daardoor waren er in 2016 al concrete resultaten. Zo won Nijmegen de landelijke Stookjerijktrofee voor de groenste prestatieafspraken. De Stookjerijktrofee is een initiatief van Natuur- en Milieufederaties in Gelderland, Overijssel, Utrecht en Zuid-Holland. Zij vergeleken de prestatieafspraken van de 36 grootste Nederlandse gemeenten.

Klanttevredenheid

In de oneven jaren doen we een onderzoek naar de klanttevredenheid. Aanvullend daarop hebben we in 2016 een onderzoek gedaan naar de dienstverlening. De scores op klanttevredenheid liggen nog niet op het niveau van onze doelstellingen. Daar hebben wij in 2016 dan ook vol op ingezet. Dat heeft geleid tot een iets hogere tevredenheid over de dienstverlening. Maar we willen dat deze stijgende lijn zich doorzet, dus onze dienstverlening houdt onze aandacht. De tevredenheid over woningen en woonomgeving wordt in 2017 opnieuw gemeten.

Hoe tevreden bent u...	Uitkomst 2016	Uitkomst 2015	Doelstelling
over de woning?	-	73,9 procent	75 procent
over de omgeving?	-	66 procent	70 procent
over de dienstverlening?	71,60 procent geeft een 7 of hoger	71,3 procent	75 procent

Woningvoorraad

De woningvoorraad in Nijmegen is als volgt opgebouwd:

Betaalbaarheid zelfstandige woningen	Nijmegen	
	1-1-2016	31-12-2016
Goedkoop (minder dan € 409,92)	2.190	2.001
Bereikbaar (tussen € 409,92 en € 628,76)	7.222	7.246
Duur tot huurtoeslaggrens (tussen € 628,76 en € 710,68)	1.176	1.157
Vrije sector (meer dan € 710,68)	476	511
Totaal	11.064	10.915

Onze verkoopopgave zag er als volgt uit:

Verkopen	Regulier			Complexmatig			
	jaarplan		realisatie	jaarplan		Realisatie	
	won	won	niet-won	won	niet-won	won	niet-won
Gemeente							
Nijmegen	72	67	1	226	20	0	0

Onze totale voorraad is met 149 woningen gedaald. Het aantal sociale huurwoningen is met 184 woningen gedaald, het aantal vrije sector woningen met 35 gestegen. Daarnaast zijn er 67 woningen verkocht. Dit is aanzienlijk minder dan wat wij van plan waren. Portaal heeft medio 2016 echter een verkoopstop ingesteld voor sociale huurwoningen, omdat de nieuwbouwoopgave achterbleef.

Er zijn in 2016 22 sociale huurwoningen opgeleverd. Er hebben in 2016 geen renovaties plaatsgevonden. Die waren ook niet gepland, omdat onze voorraad de afgelopen jaren al stevig is verbeterd.

Nieuwbouw/renovatie Gemeente	Nieuwbouw huur		Nieuwbouw koop		Renovatie		Stroomversnelling	
	gepland	realisatie	gepland	realisatie	gepland	realisatie	JP	AC
Nijmegen	70	22	29	39	0	0	0	0

Toewijzingen

In de gemeente Nijmegen zijn in 2016 815 woningen toegewezen. In onderstaande tabel is te zien wat de prijs van deze woningen was.

Gemeente	Nijmegen
Goedkoop	61
Bereikbaar	669
Duur	46
Vrije sector	39
Eindtotaal	<u>815</u>

Van deze woningen zijn er 160 toegevoerd aan bijzondere doelgroepen: 42 aan woningzoekenden die uitstromen uit de MO of GGZ en 156 aan statushouders. Portaal huisvest naar rato van de omvang van haar bezit en heeft hiermee voldaan aan de afspraak met de gemeenten Nijmegen. Afsproken was om 167 statushouders te huisvesten. Vanwege lagere instroom van statushouders is de afspraak over huisvesting van deze doelgroep naar beneden bijgesteld

Duurzaamheid

Met de gemeente Nijmegen is afgesproken dat wij in 2020 een EI van gemiddeld 1,36 realiseren. Onze woningvoorraad had eind 2016 een gemiddelde EI van 1,62. In 2015 was dat 1,65. Dit is een lichte verbetering. Overigens is door het gewijzigde Nader Voorschrift de berekeningswijze aangepast, dit heeft invloed gehad op de gemiddelde EI.

Daarnaast onderzoeken de corporaties in Nijmegen met de gemeente en de huurdersvertegenwoordigers volgens welke scenario's in 2050 tot een energieneutrale voorraad gekomen kan worden.

Leefbaarheid/bijzondere projecten

In 2016 hebben gemeente, zorgverzekeraars, energiebedrijven en corporaties afspraken gemaakt de toenemende schuldenproblematiek bij huurders te helpen voorkomen. Door middel van het gezamenlijk vroegsignaleren van schulden worden huurders daadwerkelijk geholpen. Het betreft een pilot, die bij succes breder zal worden toegepast.

Oegstgeest

Wij hebben in Oegstgeest circa 100 woningen. Als gevolg van de Woningwet mogen wij in Oegstgeest echter geen nieuwbouw of aankopen meer doen, omdat Oegstgeest niet in onze kernregio ligt.

Oegstgeest maakt onderdeel uit van de woningmarktregio Holland Rijnland. Ons kerngebied is de regio Utrecht.

Portaal is voor de gemeente Oegstgeest echter een constructieve partner, die de gemeente graag wil behouden om in haar volkshuisvestelijke opgaven te voorzien. Portaal heeft begin 2017 een ontheffingsaanvraag ingediend bij het ministerie. Medio maart heeft het ministerie laten weten geen ontheffing voor Oegstgeest te verlenen.

Prestatieafspraken

De gemeente Oegstgeest koos ervoor eerst een nieuwe woonvisie op te stellen, om daarna prestatieafspraken te maken. Samen met andere belanghebbenden zijn we bij dit proces betrokken, onder andere in een visiecafé en een bijeenkomst met de gemeenteraad. Ook de HBV was uitgenodigd, maar koos voor andere prioriteiten; tot op heden bezitten wij slechts twee woningcomplexen in deze gemeente. De woonvisie is in 2017 gereed, waarna het overleg over prestatieafspraken volgt.

In juli 2016 hebben we wel al een bod uitgebracht, waarin we aanbieden om de komende jaren honderd woningen toe te voegen aan ons bezit in Oegstgeest. Dit onder voorbehoud van het verlenen van een ontheffing door de minister om in deze woningmarktregio woningen te mogen bouwen.

Woningvoorraad

De woningvoorraad in Oegstgeest is als volgt opgebouwd:

Betaalbaarheid zelfstandige woningen	Oegstgeest	
	1-1-2016	31-12-2016
Goedkoop (minder dan € 409,92)	0	0
Bereikbaar (tussen € 409,92 en € 628,76)	17	20
Duur tot huurtoeslaggrens (tussen € 628,76 en € 710,68)	62	57
Vrije sector (meer dan € 710,68)	16	18
Totaal	95	95

Het aantal woningen is in 2016 niet gewijzigd. Er zijn geen woningen verkocht. Ook zijn er geen nieuwe woningen gebouwd. De stijging in het aantal woningen is het gevolg van de inkomensafhankelijke huurverhoging. Deze worden bij mutatie weer als sociale huurwoningen verhuurd.

Toewijzingen

In 2016 zijn er 17 woningen toegewezen, waarvan 1 aan statushouders. Dit is conform de afspraken die Portaal met de gemeente heeft gemaakt.

Gemeente	Oegstgeest
Goedkoop	
Bereikbaar	9
Duur	3
Vrije sector	5
Eindtotaal	<hr/> 17

Duurzaamheid

Wij streven er naar om in 2020 een EI van gemiddeld 1,36 realiseren. De gemiddelde EI van onze woningen was eind 2016 0,97. Dit was een jaar eerder 0,94. Deze lichte verslechtering wordt verklaard door een wijziging in het Nader voorschrift, en daarmee in de berekeningsmethodiek. De voorraad in Oegstgeest is echter zeer duurzaam met deze lage EI en voldoet ruimschoots aan de doelstelling van gemiddeld maximaal 1,36.

Rheden

Onze aanwezigheid in Rheden is bescheiden; we bezitten er slechts vier complexen (20 woningen). Met de komst van de nieuwe Woningwet mogen wij in Rheden geen nieuwbouw meer plegen of aankopen doen. Rheden ligt namelijk in het woningmarktgebied Arnhem/Nijmegen. Ons kerngebied is de regio Utrecht. Gezien ons geringe aandeel in de sociale huurvoorraad en het voornemen van Portaal om zich op termijn terug te trekken uit Rheden, is voor Rheden geen ontheffing aangevraagd.

Prestatieafspraken

Ook al hebben wij slecht een gering aantal woningen in Rheden, toch willen we, net als de gemeente, aan de verplichting van de Woningwet voldoen om prestatieafspraken te maken. Begin december 2016 hebben we de gemaakte afspraken met de gemeente ondertekend. Ze hebben betrekking op 2017, met een doorkijk naar de jaren erna.

Op termijn trekt Portaal zich terug uit Rheden, een keuze die we hebben gemaakt in onze portefeuillestrategie. Daarom zijn er geen plannen voor investeringen in nieuwbouw of renovatie. Uiteraard vindt normaal onderhoud aan de woningen plaats en blijven we aandacht houden voor leefbaarheid.

Woningvoorraad

De woningvoorraad in Rheden is als volgt opgebouwd:

Betaalbaarheid zelfstandige woningen	Rheden	
	1-1-2016	31-12-2016
Goedkoop (minder dan € 409,92)	2	2
Bereikbaar (tussen € 409,92 en € 628,76)	6	9
Duur tot huurtoeslaggrens (tussen € 628,76 en € 710,68)	12	9
Vrije sector (meer dan € 710,68)	0	0
Totaal	20	20

Het aantal woningen in Rheden is niet gewijzigd. Wel zijn de woningen, als gevolg van de wijze waarop Portaal de passendheidstoets toepast (tweehurenbeleid) iets goedkoper geworden.

Toewijzingen

In 2016 zijn er 3 woningen toegewezen.

Gemeente	Rheden
Goedkoop	0

Bereikbaar	3
Duur	0
Vrije sector	0
Eindtotaal	<hr/> 3

Duurzaamheid

Wij willen voor ons bezit in 2020 een EI van gemiddeld maximaal 1,36 realiseren. Onze voorraad had in 2016 een EI van 0,95 (2015: 1,08)

Rozendaal

Wij zijn de enige corporatie met bezit in Rozendaal. Met de komst van de nieuwe Woningwet mogen wij in hier echter geen nieuwbouw meer plegen of aankopen doen. Rozendaal ligt namelijk in het woningmarktgebied Arnhem/Nijmegen, terwijl ons kerngebied de regio Utrecht is. Gezien het voornemen van Portaal om ons bezit te consolideren er geen plannen zijn voor nieuwbouw of aankoop, is voor Rheden geen ontheffing aangevraagd.

Prestatieafspraken

Rozendaal heeft nog geen woonvisie. In principe is het dan niet nodig een bod uit te brengen en vervolgens prestatieafspraken te maken. We hebben op 1 juli 2016 wel een bod uitgebracht. In 2017 gaan we de afspraken voor de periode 2010-2014 vernieuwen.

Ons bezit in Rozendaal (46 sociale huurwoningen) consolideren we, een keuze die we hebben gemaakt in onze portefeuillestrategie.

Woningvoorraad

De woningvoorraad in Rozendaal is als volgt opgebouwd:

Betaalbaarheid zelfstandige woningen	Rozendaal	
	1-1-2016	31-12-2016
Goedkoop (minder dan € 409,92)	13	12
Bereikbaar (tussen € 409,92 en € 628,76)	28	30
Duur tot huurtoeslaggrens (tussen € 628,76 en € 710,68)	5	4
Vrije sector (meer dan € 710,68)	0	0
Totaal	<hr/> 46	<hr/> 46

Het aantal woningen is in 2016 niet gewijzigd. Er zijn geen woningen verkocht of bijgebouwd.

Toewijzingen

In 2016 zijn er 2 woningen vrijgekomen en opnieuw toegewezen.

Gemeente	Rozendaal
Goedkoop	0
Bereikbaar	2
Duur	0
Vrije sector	0
Eindtotaal	<hr/> 2

Duurzaamheid

Wij willen voor ons bezit in 2020 een EI van gemiddeld 1,36 realiseren. Onze woningvoorraad had eind 2016 een EI van 2,26 (2015: 2,20). Deze wijziging wordt verklaard door een wijziging van de Nadere Voorschriften, waarin de berekeningswijze van de EI is beschreven.

Soest

Wij zijn met ruim 3.600 woningen in de gemeente Soest de grootste corporatie. Als gevolg van de Woningwet mogen wij hier echter geen nieuwbouw of aankopen meer doen, omdat Soest niet in onze kernregio ligt. Soest maakt onderdeel uit van de woningmarktregio Amersfoort/Noord Veluwe/Zeewolde. Ons kerngebied is de regio Utrecht.

In 2016 hebben we daarom, in nauwe samenwerking met de gemeente Soest, ontheffing aangevraagd van dit verbod op nieuwbouw en aankopen. Portaal kan anders niet meer bijdrage aan de uitbreiding van sociale huurwoningen, waar in Soest wel degelijk behoefte aan is. Er is in Soest geen corporatie met de regio Amersfoort als kernregio die het aandeel van Portaal kan overnemen. De ontheffingsaanvraag is in de 3^e week van december 2016 verzonden naar het ministerie, samen met de (positieve) zienswijze van de gemeente Soest en de ontvangen zienswijzen van de corporaties uit regio Amersfoort/Noord-Veluwe/Zeewolde.

Begin 2017 heeft het ministerie laten weten dat Portaal ontheffing krijgt voor de gemeente Soest. Na 10 jaar moet een evaluatie plaatsvinden.

Prestatieafspraken

Samen met de Alliantie, de huurdersverenigingen VHOS en VHB, en de gemeente hebben we prestatieafspraken gemaakt voor 2017. Op 13 december vond de ondertekening plaats. Het was de eerste keer dat dit proces in gezamenlijkheid werd doorlopen. De huurdersverenigingen namen er als volwaardige partners aan deel. Het traject was intensief, maar verliep in goede sfeer. De looptijd van de afspraken is één jaar, met een doorkijk naar de periode 2018-2021.

Onze inzet voor het maken van de prestatieafspraken was gebaseerd op ons bod, dat we eind juni 2016 uitbrachten. Samen met onze partners bepaalden we de thema's: beschikbaarheid, betaalbaarheid, kwaliteit en duurzaamheid, leefbaarheid en wonen met zorg. Op deze terreinen maakten we afspraken die helder en meetbaar zijn. Ook bepaalden we hoe de monitoring ervan plaatsvindt.

Klanttevredenheid

In de oneven jaren doen we een onderzoek naar de klanttevredenheid. Aanvullend daarop hebben we in 2016 een onderzoek gedaan naar de dienstverlening. De klanttevredenheid voldeed in 2015 niet aan onze doelstelling. Tot onze tevredenheid zien wij dat uit het onderzoek van 2016 dat de tevredenheid over onze dienstverlening sterk is verbeterd. Onze aandacht hiervoor heeft resultaat

opgeleverd. We zijn nog niet op het niveau van onze doelstelling, maar we blijven extra aandacht aan de tevredenheid van onze huurders geven. Met als doel de stijgende lijn door te zetten.

Hoe tevreden bent u...	Uitkomst 2016	Uitkomst 2015	Doelstelling
over de woning?	-	68,2 procent	75 procent
over de omgeving?	-	62,2 procent	70 procent
over de dienstverlening?	71,30 procent geeft een 7 of hoger	64,2 procent	75 procent

Woningvoorraad

Onze woningvoorraad in Soest is als volgt opgebouwd:

Betaalbaarheid zelfstandige woningen	Soest	
	1-1-2016	31-12-2016
Goedkoop (minder dan € 409,92)	631	553
Bereikbaar (tussen € 409,92 en € 628,76)	2.493	2.566
Duur tot huurtoeslaggrens (tussen € 628,76 en € 710,68)	483	429
Vrije sector (meer dan € 710,68)	79	124
Totaal	3.686	3.672

Onze verkoopopgave zag er als volgt uit:

Verkopen	Regulier			Complexmatig			
	jaarplan	realisatie		jaarplan	Realisatie		
Gemeente	won	won	niet-won	won	niet-won	won	niet-won
Soest	14	14	0	0	0	0	0

Onze totale voorraad is licht gedaald met 14 woningen. Binnen de voorraad is een verschuiving geweest tussen de categorieën. Het aantal sociale huurwoningen is met 59 woningen afgenomen, het aantal vrije sector woningen is met 46 gestegen. Er zijn er 14 woningen verkocht.

Er zijn in 2016 geen nieuwbouwwoningen opgeleverd. Er zijn 48 gerenoveerde woningen opgeleverd. Dit waren de laatste woningen van het renovatieproject Smitsweg (totaal 299 woningen). In dit project is de toegankelijkheid vergroot door trappenhuisen met lift toe te voegen. Energielabel van de woningen is op label A gebracht en de huur is betaalbaar gehouden, gemiddeld €465,-. Het was de bedoeling dat er in 2016 ook nul-op-de-meter-woningen zouden worden gerealiseerd. Er is echter meer tijd genomen om de voorbereiding in samenspraak met bewoners gestalte te geven. Hierdoor zal de uitvoering later dan gepland plaatsvinden (mits draagvlak wordt gehaald).

Wij hebben in Soest in 2015 de eerste Nul op de meter woningen gerealiseerd. Wij wilden graag weten hoe de huurders deze energie neutrale woningen waarderen. In 2016 is daarom een huurderstevredenheidsonderzoek gehouden onder de huurders van dit complex. Hier blijkt uit dat na oplevering van de Buys Ballot de bewoners zeer tevreden zijn. Men geeft de woning gemiddeld een 7,6. De investering heeft vooral gezorgd voor een beter wooncomfort, omdat de tochtproblemen zijn verholpen. Ook is men tevreden over de KBT, de uitstraling van de woning en de vermindering van de geluidsoverlast van buitenaf.

Nieuwbouw/renovatie Gemeente	Nieuwbouw huur		Nieuwbouw koop		Renovatie		Stroomversnelling	
	gepland	realisatie	gepland	realisatie	gepland	realisatie	JP	AC
Soest	0	0	0	0	79	48	102	0

Toewijzingen

In 2016 zijn er 248 woningen toegewezen.

Gemeente	Soest
Goedkoop	27
Bereikbaar	210
Duur	9
Vrije sector	2
Eindtotaal	<u>248</u>

Van deze woningen zijn er 99 toegewezen aan bijzondere doelgroepen: 3 aan woningzoekenden die uitstromen uit de MO of GGZ en 96 aan statushouders met een urgentie. De taakstelling voor de gehele gemeente Soest lag in 2016 op 126 statushouders. Portaal heeft haar aandeel in de huisvesting van statushouders geleverd (naar rato van haar aandeel in de woningmarkt).

Duurzaamheid

Met de gemeente Soest is afgesproken dat wij in 2020 een EI van gemiddeld maximaal 1,36 realiseren. De gemiddelde EI van onze woningen in Soest is eind 2016 1,84. Dit is een verbetering ten opzichte van 2015; toen was de gemiddelde EI 2,1.

Leefbaarheid/bijzondere projecten

Na afronding van de renovatie Smitsveen, is extra aandacht gegeven aan schoon, heel en veilig. Dit op verzoek van bewoners. In 2016 o.a. interventieaanpak, bewoners bewust maken dat ze zelf verantwoordelijkheid zijn voor hun directe woonomgeving, zo nodig streng handhaven (Lik op stuk, extra beheer). Maar ook betrokkenheid bewoners stimuleren; samen opstellen van leefregels, burendag september, etc.

Stichtse Vecht

Wij zijn in de gemeente Stichtse Vecht de grootste corporatie, met bezit in de kernen Maarsse, Tienhoven en Oud Zuilen. In 2016 zijn –conform de Woningwet- de woningmarktregio's vastgesteld. Het ministerie heeft de regio Utrecht als ons kerngebied aangewezen; Portaal stond hier achter. Stichtse Vecht is onderdeel van deze regio.

Prestatieafspraken

Op 8 december 2016 ondertekenden we samen met de gemeente en de Huurdersraad de prestatieafspraken voor 2017. Een proces dat soepel verliep. De afspraken liggen in het verlengde van het bod en de afspraken uit 2016. De afspraken gaan over: nieuwbouw en aan koop, liberalisatie en verkoop, betaalbaarheid en bereikbaarheid, de huisvesting van huishoudens met een bijzondere woonvraag, kwaliteit en duurzaamheid, en leefbaarheid. Daarnaast benoemden we lokale opgaven en prioriteiten en gaven een financiële onderbouwing.

Om er een aantal afspraken uit te lichten: in 2017 verkennen we of het mogelijk is een verhuisadviseur senioren in te zetten, starten we een gezamenlijke bewustwordingscampagne op het gebied van duurzaamheid en gaan we op zoek naar locaties voor sociale woningbouw. Verder verwachten we maximaal acht geliberaliseerde woningen te verkopen. De gemeente zal erop toezien of dit ook gebeurt.

Klanttevredenheid

In de oneven jaren doen we een onderzoek naar de klanttevredenheid. Aanvullend daarop hebben we in 2016 een onderzoek gedaan naar de dienstverlening. De klanttevredenheid voldeed in 2015 voor onze woningen en dienstverlening niet aan onze doelstelling. Tot onze tevredenheid zien wij dat uit het onderzoek van 2016 dat de tevredenheid over onze dienstverlening sterk is verbeterd. Onze aandacht hiervoor heeft resultaat opgeleverd. We zijn nog niet op het niveau van onze doelstelling, maar we blijven extra aandacht aan de tevredenheid van onze huurders geven. Met als doel de stijgende lijn door te zetten.

Hoe tevreden bent u...	Uitkomst 2016	Uitkomst 2015	Doelstelling
over de woning?	-	74,9 procent	75 procent
over de omgeving?	-	72,2 procent	70 procent
over de dienstverlening?	73,80 procent geeft een 7 of hoger	67,9 procent	75 procent

Woningvoorraad

De woningvoorraad in Stichtse Vecht is als volgt opgebouwd:

Betaalbaarheid zelfstandige woningen	Stichtse Vecht	
	1-1-2016	31-12-2016
Goedkoop (minder dan € 409,92)	295	276
Bereikbaar (tussen € 409,92 en € 628,76)	2.570	2.533
Duur tot huurtoeslaggrens (tussen € 628,76 en € 710,68)	760	751
Vrije sector (meer dan € 710,68)	113	154
Totaal	3.738	3.714

Onze verkoopopgave was als volgt:

Verkopen	Regulier			Complexmatig			
	jaarplan	realisatie		jaarplan	Realisatie		
Gemeente	won	won	niet-won	won	niet-won	won	niet-won
Stichtse Vecht	23	24	0	0	0	0	0

Onze totale voorraad is licht gedaald met 24 woningen. Binnen de voorraad is een verschuiving geweest tussen de categorieën. Het aantal sociale huurwoningen nam met 65 af, het aantal vrije sector woningen nam toe met 31 woningen. Deze verschuiving wordt voor het grootste deel veroorzaakt door de inkomensafhankelijke huurverhoging. Daarnaast zijn er 24 woningen verkocht. Dit is conform planning. Er zijn in 2016 geen nieuwe woningen opgeleverd.

Nieuwbouw/renovatie	Nieuwbouw huur		Nieuwbouw koop		Renovatie		Stroomversnelling	
	gepland	realisatie	Gepland	realisatie	gepland	realisatie	JP	AC
Stichtse Vecht	0	0	0	0	0	0	0	0

In onze prestatieafspraken hebben we afgesproken dat we eind 2016 3.714 sociale huurwoningen zullen hebben en 3.690 in 2017. Dat betekent dat we in 2017 naar verwachting aan de prestatieafspraken zullen voldoen.

Toewijzingen

In 2016 zijn er 172 woningen toegewezen:

Gemeente	Stichtse Vecht
Goedkoop	6

Bereikbaar	152
Duur	13
Vrije sector	1
Eindtotaal	<hr/> 172

Van deze woningen zijn er 65 toegevoerd aan bijzondere doelgroepen: 2 aan woningzoekenden die uitstromen uit de MO een GGZ en 63 aan statushouders. Portaal heeft hiermee een belangrijke bijdrage geleverd aan het voldoen aan de taakstelling voor het huisvesten van statushouders van de gemeente Stichtse Vecht. Dit hebben we o.a. bereikt door het uitvoeren van de pilot 'huisvesten van meerdere statushouders in een woning' in de gemeente Stichtse Vecht, het Leger des Heils en collega-corporatie Vecht en Omstreken.

Duurzaamheid

Met de gemeente Stichtse Vecht is afgesproken dat wij in 2020 een EI van gemiddeld 1,36 realiseren. In 2016 was de gemiddelde EI van onze woningen 1,56; in 2015 1,55. Deze lichte achteruitgang is het gevolg van het gewijzigde Nader Voorschrift.

Leefbaarheid/bijzondere projecten

Portaal heeft in 2016 het beheer in de wijk Maarssenbroek geïntensiveerd. Door deze aanpak ('lik-op-stuk') is het aanzien van de wijk sterk verbeterd en zijn een aantal hardnekkige beheerknelpunten opgelost.

Portaal heeft in 2016 in het verbeteren van de toegankelijkheid van het complex Bisonspoor geïnvesteerd. De entrees zijn vernieuwd en rollatorgeschikt gemaakt en op de algemene gangen op de verdiepingen zijn elektrische deuropeners geplaatst.

Utrecht

Wij zijn in Utrecht, samen met de collega-corporaties, een belangrijke volkshuisvestelijke partner voor de gemeente Utrecht om de volkshuisvestelijke opgave voor de stad te realiseren.

In 2016 zijn - conform de Woningwet - de woningmarktregio's vastgesteld. Het ministerie heeft de regio Utrecht als ons kerngebied aangewezen; Portaal stond hier achter. De stad Utrecht is uiteraard onderdeel van deze regio.

Prestatieafspraken

Eind 2015 hebben we prestatieafspraken gemaakt voor de periode 2016 - 2019. 2016 stond in het teken van de actualisatie en aanscherping.

Voor de zomer (1 juli) hebben we een bod uitgebracht bij de gemeente. Eind 2016 hebben we de vigerende prestatieafspraken geactualiseerd op basis van dit bod. De belangrijkste punten zijn de inflatievolgende huurverhoging in 2017 voor lage en midden inkomens en het houden van een experiment tot huurmatiging voor huishoudens met huurtoeslag, die wonen in een huurwoning met een huurprijs boven de aftoppingsgrens. Verder zijn het tijdelijk stopzetten van de verkoop en de actuele cijfers over de productie verwerkt. Dit leidt tot een nieuwe prognose voor de sociale voorraad en kernvoorraad. In het gehele proces is de Huurdersraad nauw betrokken. Ook zij hebben de geactualiseerde afspraken getekend.

Klanttevredenheid

In de oneven jaren doen we een onderzoek naar de klanttevredenheid. Aanvullend daarop hebben we in 2016 een onderzoek gedaan naar de dienstverlening. In 2015 zagen we dat we niet voldeden aan onze doelstelling op klanttevredenheid. We hebben hier de afgelopen tijd stevig op ingezet. We zien een toename in de tevredenheid van onze huurders met onze dienstverlening. Komend jaar zullen we hier extra aandacht aan blijven besteden, om de stijgende lijn te continueren. In 2017 wordt een nieuw klanttevredenheidsonderzoek gedaan. Dan weten we ook of onze inzet op de tevredenheid over woning en woonomgeving resultaat heeft opgeleverd.

Hoe tevreden bent u...	Uitkomst 2016	Uitkomst 2015	Doelstelling
over de woning?	-	72,7 procent	75 procent
over de omgeving?	-	65 procent	70 procent
over de dienstverlening?	70,2 procent geeft een 7 of hoger	68,9 procent	75 procent

Woningvoorraad

De woningvoorraad in Utrecht is als volgt opgebouwd:

Betaalbaarheid zelfstandige woningen	Utrecht	
	1-1-2016	31-12-2016
Goedkoop (minder dan € 409,92)	1.542	1.547
Bereikbaar (tussen € 409,92 en € 628,76)	8.537	8.482
Duur tot huurtoeslaggrens (tussen € 628,76 en € 710,68)	1.710	1.686
Vrije sector (meer dan € 710,68)	392	465
Totaal	12.181	12.180

Onze verkoopopgave was zag er in 2016 als volgt uit:

Verkopen	Regulier			Complexmatig			
	jaarplan	realisatie		jaarplan	Realisatie		
Gemeente	won	won	niet-won	won	niet-won	won	niet-won
Utrecht	69	47	11	0	0	0	0

De omvang van onze totale voorraad is vrijwel gelijk gebleven. Binnen de voorraad is een verschuiving geweest tussen de categorieën. Het aantal sociale huurwoningen nam met 74 af, het aantal vrije sector woningen nam toe met 72 woningen. Deze verschuiving wordt voor het grootste deel veroorzaakt door de inkomensafhankelijke huurverhoging.

Daarnaast zijn er 45 woningen verkocht. Dit is minder dan gepland, omdat Portaal medio 2016 een verkoopstop heeft ingesteld vanwege de achterblijvende nieuwbouwproductie.

In 2016 is gestart met de ontwikkeling van Place2BU samen met Mitros. Hierbij worden 510 tijdelijke woningen gerealiseerd voor jongeren, uitstroom maatschappelijke opvang en statushouders. Op deze manier kan de reguliere woningmarkt enigszins worden ontlast en wordt tegelijkertijd een aantrekkelijk woonklimaat en 'community' gerealiseerd voor een aantal kwetsbare doelgroepen op de Utrechtse woningmarkt.

Nieuwbouw/renovatie	Nieuwbouw huur		Nieuwbouw koop		Renovatie		Stroomversnelling	
	gepland	realisatie	gepland	realisatie	gepland	realisatie	JP	AC
Utrecht	97	45	122	0	133	75	42	0

In onze prestatieafspraken hebben we afgesproken dat we 11.668 sociale huurwoningen in 2016 zullen hebben en 11.665 in 2017. Hiermee voldoen we aan de Prestatieafspraken.

Toewijzingen

In 2016 zijn er 778 woningen toegewezen. De huurprijs hiervan was als volgt:

Gemeente	Utrecht
Goedkoop	125
Bereikbaar	614
Duur	29
Vrije sector	10
Eindtotaal	<hr/> 778

Van deze woningen zijn er 178 toewezen aan bijzondere doelgroepen: 35 aan woningzoekenden die uitstromen uit de MO en 4 aan woningzoekenden die uitstromen uit de GGZ. Daarnaast zijn er 139 woningen toegewezen aan statushouders. Daarmee is ruim 20% van de toewijzingen is naar bijzondere doelgroepen gegaan (statushouders en uitstroom maatschappelijke opvang). Hierdoor is de woningmarkt voor 'reguliere woningzoekende' nog krappere geworden. Creatieve oplossingen zoals Place2BU zijn dan ook hard nodig.

Duurzaamheid

Met de gemeente Utrecht is afgesproken dat wij in 2020 een EI van gemiddeld 1,36 realiseren. Onze woningen in Utrecht hadden eind 2016 een gemiddelde EI van 1,62. In 2015 was dit 1,67.

Leefbaarheid/bijzondere projecten

In september 2016 is Majella Wonen opgeleverd. Een project waarbij na renovatie een complex van 66 woningen is omgevormd tot een 'magic mix'. 33 'uitstromers' uit de maatschappelijke opvang vormen hier een 'community' met 33 'reguliere' huurders. De eerste resultaten zijn zeer positief en dit complex vormt dan ook een belangrijke inspiratie voor nieuwe projecten zoals Place2BU en de Meander in Nieuwegein.

Bijlage 2**Portaal Holding BV en deelnemingen**

(x € 1.000)

Portaal Holding B.V.

Aandeelhouder	Stichting Portaal (100%)
Bestuurder	Stichting Portaal
Doelstelling	Beheeractiviteiten en exploitatie registergoederen
Statutair gevestigd te	Arnhem
Oprichtingsdatum	19-4-1999
Waardering	Netto vermogenswaarde
Geplaatst Kapitaal	19
Schuldverhouding Stichting Portaal	960
Eigen vermogen ultimo 2016	16.862
Omzet 2016	734
Resultaat 2016	542

Vastgoed Onderhoud Centrale B.V. (VOC B.V.)

Aandeelhouder	Portaal Holding B.V. (99,75%) / Stichting Portaal (0,25%)
Bestuurder	Portaal Holding B.V.
Doelstelling	Uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden voor btw vrijgestelde organisaties, met name woningcorporaties
Statutair gevestigd te	Baarn
Oprichtingsdatum	12-4-2001
Waardering	Netto vermogenswaarde
Geplaatst Kapitaal	20
Schuldverhouding Stichting Portaal	-
Eigen vermogen ultimo 2016	13.091
Omzet 2016	34.789
Resultaat 2016	78

Portaal Participaties B.V.

Aandeelhouder	Portaal Holding B.V. (100%)
Bestuurder	Portaal Holding B.V.
Doelstelling	Het deelnemen in, het op een andere wijze een belang nemen in, het voeren van beheer over, het samenwerken met, het verlenen van diensten aan, en het financieren van andere ondernemingen waaronder begrepen rechtspersonen alsmede contractuele en overige, al dan niet duurzame, samenwerkingsvormen en samenwerkingsverbanden en tenslotte al hetgeen met het vorenstaande in de ruimste zin verband houdt of daartoe bevorderlijk kan zijn
Statutair gevestigd te	Baarn
Oprichtingsdatum	1-6-2006
Waardering	Netto vermogenswaarde
Geplaatst Kapitaal	20
Schuldverhouding Stichting Portaal	-
Eigen vermogen ultimo 2016	-923
Omzet 2016	-
Resultaat 2016	-5

Portaal Onroerend Goed Beheer B.V. (POGB B.V.)

Aandeelhouder	Portaal Holding B.V. (100%)
Bestuurder	Portaal Holding B.V.
Doelstelling	Dienstverlening m.b.t. registergoederen en exploitatie van registergoederen, het aannemen en uitvoeren van bouw-, grond- en waterwerken, alsmede onderhoudswerkzaamheden
Statutair gevestigd te	Baarn
Oprichtingsdatum	19-4-1999
Waardering	Netto vermogenswaarde
Geplaatst Kapitaal	20
Schuldverhouding Stichting Portaal	-
Eigen vermogen ultimo 2016	225
Omzet 2016	-
Resultaat 2016	-15

Portaal Kanaleneiland B.V.

Aandeelhouder	Portaal Holding B.V. (100%)
Bestuurder	Portaal Holding B.V.
Doelstelling	Het deelnemen in de ontwikkeling van herstructureringsprojecten
Statutair gevestigd te	Baarn
Oprichtingsdatum	28-12-2007
Waardering	Netto vermogenswaarde
Geplaatst Kapitaal	18
Schuldverhouding Stichting Portaal	-
Eigen vermogen ultimo 2016	1.416
Omzet 2016	-6
Resultaat 2016	-257

Kanaleneiland Beheer B.V.

Aandeelhouders	Gemeente Utrecht / MitrosAska Beheer B.V. / POGB B.V. / Proper-Stok Groep B.V. (alle 25%)
Doelstelling	De bevordering van stedelijke herstructurering als bedoeld in het besluit van het ministerie van Financiën d.d. 18 februari 2004, onder nummer WV2003/396M
Statutair gevestigd te	Utrecht
Oprichtingsdatum	18-12-2007
Waardering	Netto vermogenswaarde
Geplaatst Kapitaal	18
Schuldverhouding Stichting Portaal	-
Eigen vermogen ultimo 2016	40
Omzet 2016	-
Resultaat 2016	-

Grond Exploitatie Maatschappij Kanaleneiland C.V.

Vennoten	Utrecht Vernieuw B.V. (24,75%) / MitrosAska B.V. (24,75%) / Portaal Kanaleneiland B.V. (24,75%) / Probest II B.V. (24,75%) (alle stille vennoten) / Kanaleneiland Beheer B.V. (1%) (beherend vennoot)
Doelstelling	De bevordering van stedelijke herstructurering als bedoeld in het besluit van het ministerie van Financiën d.d. 18 februari 2004, onder nummer WV2003/396M
Gevestigd te	Utrecht
Oprichtingsdatum	18-12-2007
Waardering	Netto vermogenswaarde
Schuldverhouding Stichting Portaal	-
Eigen vermogen ultimo 2016	4.000
Omzet 2016	-
Resultaat 2016	-

Portaal Nieuw Leyden B.V.

Aandeelhouder	Portaal Holding B.V. (100%)
Bestuurder	Portaal Holding B.V.
Doelstelling	Het leveren van diensten op het gebied van management t.b.v. andere deelnemingen waaronder het vervullen van de functie van commanditair vennoot
Gevestigd te	Utrecht
Oprichtingsdatum	7-7-2005
Opheffingsdatum	1-1-2015
Waardering	Netto vermogenswaarde
Geplaatst Kapitaal	18
Schuldverhouding Stichting Portaal	-
Eigen vermogen ultimo 2016	-
Omzet 2016	-
Resultaat 2016	-

Nieuw Leyden Beheer B.V.

Aandeelhouder	Portaal Holding B.V. (50%) / Gemeente Leiden (50%)
Bestuurder	A.C. de Vries
Doelstelling	Optreden als beherend vennoot in Nieuw Leyden C.V.
Gevestigd te	Leiden
Oprichtingsdatum	7-12-2005
Opheffingsdatum	1-1-2015
Waardering	Netto vermogenswaarde
Geplaatst Kapitaal	18
Schuldverhouding Stichting Portaal	-
Eigen vermogen ultimo 2016	-
Omzet 2016	-
Resultaat 2016	-

Overige deelnemingen

(x € 1.000)

B.V. Woonwagenexploitatie Utrecht

Aandeelhouders	Mitros (49%) / Portaal (33%) / Bo-ex (18%)
Bestuurder	Interim bestuur
Doelstelling	De ondersteuning bij de uitvoering van volkshuisvestelijke taken, in het bijzonder op het gebied van de verhuur van woonwagens en woonwagenstandplaatsen
Statutair gevestigd te	Utrecht
Oprichtingsdatum	1-1-2002
Waardering	Verkrijgingsprijs
Geplaatst kapitaal	18
Eigen vermogen ultimo 2016	-468
Omzet 2016	551
Resultaat 2016	27

WoningNet N.V.*

Bestuurder	J.M.W. Temme
Doelstelling	Holdingsactiviteiten
Statutair gevestigd te	Utrecht
Oprichtingsdatum	5-2-2001
Waardering	Verkrijgingsprijs
Geplaatst kapitaal	4.491
Eigen vermogen ultimo 2015	6.538
Omzet 2015	14.768
Resultaat 2015	-125

Coöperatie Smart Finance BA*

Bestuurder	Social Finance N.V.
Activiteiten	Hypotheek- en kredietbemiddeling, geldwisselkantoren, bank- en spaaragentschappen e.d.
Statutair gevestigd te	Utrecht
Oprichtingsdatum	30-11-2007
Waardering	Verkrijgingsprijs
Eigen vermogen ultimo 2015	482
Omzet 2015	10
Resultaat 2015	-10

Bestuurlijke deelnemingen

Stichting Utrechtse Woningcorporaties

Bestuurder	J.J.G.M. Klinkenberg / A.F.R. Jochems / E.S.M. Verheul / K.L. Reynders-Verdooren / T.C.M. van Haarst
Doelstelling	Samenwerkingsverband van corporaties in Utrecht op het gebied van wonen
Statutair gevestigd te	Utrecht
Oprichtingsdatum	22-5-1985

Stichting De Glazen Lift

Bestuurder	Stichting de Alliantie / Stichting Vestia groep / Stichting Ymere / Stichting Woonzorg Nederland / Stichting Ouderenhuisvesting Rotterdam / Woonstichting de Woonplaats / Stichting Portaal
Doelstelling	Belangenbehartiging van toegelaten instellingen en/of hun verbindingen die schade en/of enig nadeel hebben ondervonden als gevolg van het door de Europese Commissie bij beschikking vastgestelde kartel 'liften en roltrappen'
Statutair gevestigd te	Amsterdam
Oprichtingsdatum	12-8-2008

Stichting Regioplatform Woningcorporaties Utrecht

Doelstelling	Het behartigen van de belangen van de gezamenlijke belangen van aangeslotenen en het ontwikkelen en bevorderen van een gemeenschappelijk beleid voor de volkshuisvesting in de gemeenten in het werkgebied van het Bestuur Regio Utrecht
Statutair gevestigd te	Utrecht

Vereniging "Kunstveld"

Doelstelling	Het behartigen van de belangen van de leden als eigenaars van een kunstgevel aan de woning, deel uitmakend van het door respectievelijk in opdracht van Portaal in plangebied Waalsprong te Nijmegen te realiseren woningbouwproject "Kunstveld"
Statutair gevestigd te	Nijmegen

Stichting Woonruimteverdeling Regio Utrecht

Bestuurder	St. Groenrandwonen / IJsselsteinse Woningbouwver. / St. Bo-Ex '91 / Bouwver. 'Volksbelang' / St. De Seyster Veste / St. Heuvelrug Wonen / St. Mitros / St. Portaal / R.K. Woningbouwver. Zeist / St. Studenten Huisvesting / De Woningcorporatie St. Woonbelangen / St. Westhoek Wonen / St. Viveste / Woningbouwst. Cothen / Woningbouwst. 'Kamerik' / Woningbouwver. 'Goed Wonen' / Woningbouwver. 'Lopik' / Woningbouwver. 'Maarn' / Woningbouwver. Oudewater / Woningbouwver. Vecht en Omstreken / St. woningst. 'WUTA' (Wacht Uw Tijd Af) / Woningst. Volksbelang / Woonst. Jutphaas / Woonst. SSW
Doelstelling	Uitvoering geven aan een evenwichtige verdeling van woonruimten in de regio Utrecht
Statutair gevestigd te	Utrecht
Oprichtingsdatum	16-7-2009

*) Voor de deelnemingen waarvan de definitieve cijfers nog niet beschikbaar zijn, is gebruikgemaakt van de concept jaarrekening van de betreffende deelneming, dan wel van de definitieve jaarrekening van het laatst beschikbare boekjaar.

Bijlage 3

Geconsolideerde jaarrekening 2016

Balans per 31 december 2016*(voor resultaatbestemming)*

ACTIVA	Geconsolideerd		Enkelvoudig	
	31-12-2016 (x € 1.000)	1-1-2016 (x € 1.000)	31-12-2016 (x € 1.000)	1-1-2016 (x € 1.000)
Vaste activa				
Materiële vaste activa				
- DAEB vastgoed in exploitatie	5.197.547	4.922.247	5.197.547	4.922.247
- Niet-DAEB vastgoed in exploitatie	310.506	283.189	310.506	283.189
- Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	103.246	102.598	103.246	102.598
- Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie	37.822	25.638	37.822	25.638
- Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie	31.663	34.003	28.938	31.403
Totaal materiële vaste activa	5.680.784	5.367.675	5.678.059	5.365.075
Financiële vaste activa				
- Deelnemingen in groepsmaatschappijen	-	-	16.861	21.879
- Andere deelnemingen	1.232	1.256	232	232
- Latente belastingvorderingen	72.879	86.560	72.796	86.392
- Derivaten	132.525	138.173	132.525	138.173
- Leningen u.g.	-	24	1.000	1.024
- Overige effecten	6.170	6.421	6.170	6.421
- Te vorderen BWS-subsidies	-	102	-	102
- Overige langlopende vorderingen	73.106	64.474	73.087	64.455
Totaal financiële vaste activa	285.912	297.010	302.671	318.678
Totaal vaste activa	5.966.696	5.664.685	5.980.730	5.683.753

Vlottende activa

Vorraden

- Vastgoed bestemd voor de verkoop	7.848	6.561	7.848	6.561
- Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor de verkoop	478	1.636	478	1.636
- Overige voorraden	1.252	1.338	-	-
Totaal voorraden	9.578	9.535	8.326	8.197

Onderhanden projecten

	-	3.771	-	3.771
--	---	-------	---	-------

Vorderingen

- Huurdebiteuren	2.493	3.897	2.460	3.894
- Vorderingen op gemeenten	21	106	21	106
- Vorderingen op groepsmaatschappijen	-	-	1.013	882
- Overige vorderingen	1.804	3.118	1.671	2.902
- Overlopende activa	4.439	3.637	4.023	3.489
Totaal vorderingen	8.757	10.758	9.188	11.273

Liquide middelen

	88.983	118.659	79.801	104.864
--	---------------	----------------	---------------	----------------

Totaal vlottende activa

	107.318	142.723	97.315	128.105
--	----------------	----------------	---------------	----------------

Totaal ACTIVA

	6.074.014	5.807.408	6.078.045	5.811.858
--	------------------	------------------	------------------	------------------

PASSIVA	Geconsolideerd		Enkelvoudig	
	31-12-2016	1-1-2016	31-12-2016	1-1-2016
	(x € 1.000)	(x € 1.000)	(x € 1.000)	(x € 1.000)
Eigen vermogen (voor winstbestemming)				
- Overige reserves	947.813	1.063.308	947.813	1.063.308
- Ongerealiseerde herwaarderingsreserve	2.614.900	2.337.291	2.614.900	2.337.291
- Resultaat boekjaar	360.527	162.114	360.527	162.114
Totaal eigen vermogen	3.923.240	3.562.713	3.923.240	3.562.713
Voorzieningen				
- Voorziening onrendabele investeringen en herstructureringen	49.279	47.836	49.279	47.836
- Voorziening pensioenen	290	290	290	290
- Voorziening reorganisatiekosten	2.089	3.350	2.089	3.350
- Voorziening toezeggingen VvE's	3.010	3.184	3.010	3.184
- Voorziening personeelskosten	2.148	-	2.148	-
- Overige voorzieningen	201	738	201	738
Totaal voorzieningen	57.017	55.398	57.017	55.398
Langlopende schulden				
- Schulden/leningen overheid	5.059	20.537	5.059	20.537
- Schulden/leningen kredietinstellingen	1.547.520	1.621.749	1.547.520	1.621.749
- Novaties	102.677	105.163	102.677	105.163
- Derivaten	197.483	183.033	197.483	183.033
- Verplichtingen uit hoofde van onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	101.413	102.316	101.413	102.316
- Overige schulden	272	246	272	246
Totaal langlopende schulden	1.954.424	2.033.044	1.954.424	2.033.044
Onderhanden projecten	448	-	448	-

Kortlopende schulden

- Schulden aan kredietinstellingen	82.565	98.264	82.565	98.264
- Schulden aan leveranciers	10.310	10.939	8.716	9.405
- Schulden aan groepsmaatschappijen	-	-	7.507	8.794
- Belastingen en premies sociale verzekeringen	9.661	7.766	8.796	6.857
- Overige schulden	5.817	4.850	5.839	4.824
- Overlopende passiva	30.532	34.434	29.493	32.559
Totaal kortlopende schulden	138.885	156.253	142.916	160.703

Totaal PASSIVA

6.074.014	5.800.408	6.078.045	5.811.858
------------------	------------------	------------------	------------------

Winst- en verliesrekening over 2016

	Geconsolideerd		Enkelvoudig	
	2016	2015	2016	2015
	(x € 1.000)	(x € 1.000)	(x € 1.000)	(x € 1.000)
Exploitatie vastgoedportefeuille				
- Huuropbrengsten	325.723	323.591	325.838	323.080
- Opbrengsten servicecontracten	15.851	18.416	15.939	18.387
- Lasten servicecontracten	-13.018	-18.624	-14.873	-19.011
- Overheidsbijdragen	19	6	19	6
- Lasten verhuur en beheeractiviteiten	-60.017	-59.434	-59.895	-59.267
- Lasten onderhoudsactiviteiten	-76.228	-75.475	-72.472	-73.372
- Overige directe operationele lasten exploitatie vastgoedportefeuille	-24.239	-25.496	-24.741	-26.316
Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille	168.091	162.984	169.815	163.507
Verkocht vastgoed in ontwikkeling				
- Omzet verkocht vastgoed in ontwikkeling	14.888	19.665	14.888	19.665
- Lasten verkocht vastgoed in ontwikkeling	-13.733	-18.872	-13.733	-18.872
- Toegerekende organisatiekosten	-1.472	-1.545	-1.471	-1.541
Netto resultaat verkocht vastgoed in ontwikkeling	-317	-752	-316	-748
Verkoop vastgoedportefeuille				
- Verkoopopbrengst vastgoedportefeuille	67.040	72.691	67.040	72.691
- Toegerekende organisatiekosten	-5.188	-5.005	-5.286	-5.176
- Boekwaarde verkochte vastgoedportefeuille	-55.600	-63.835	-55.600	-63.835
Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille	6.252	3.851	6.154	3.680
Waardeveranderingen vastgoedportefeuille				
- Overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille	-2.835	4.913	-2.835	4.913
- Niet gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille	305.351	70.232	305.351	70.623

- Niet gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille verkocht onder voorwaarden	7.979	6.042	7.979	6.042
- Niet gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille bestemd voor verkoop	-3	189	-3	189
Waardeveranderingen vastgoedportefeuille	310.492	81.376	310.492	81.767
Overige activiteiten				
- Opbrengst overige activiteiten	4.116	5.596	2.011	3.521
Netto resultaat overige activiteiten	4.116	5.596	2.011	3.521
Overige organisatiekosten	-3.376	-3.547	-3.373	-3.538
Leefbaarheid	-9.729	-10.400	-9.812	-10.484
Financiële baten en lasten				
- Waardeveranderingen van financiële vaste activa en van effecten	-6.772	-5.927	-6.772	-5.927
- Opbrengst van vorderingen die tot de vaste activa behoren en van effecten	233	859	233	859
- Waardeveranderingen derivaten	-19.978	-22.472	-19.978	-22.472
- Andere rentebaten en soortgelijke opbrengsten	-43	198	-47	310
- Rentelasten en soortgelijke kosten	-75.048	-74.688	-75.041	-74.693
Saldo financiële baten en lasten	-101.608	-102.030	-101.605	-101.923
Resultaat voor belastingen	373.921	137.078	373.366	135.782
- Belastingen	-13.393	24.715	-13.348	25.124
- Resultaat deelnemingen	-1	321	509	1.208
Resultaat na belastingen	360.527	162.114	360.527	162.114

Kasstroomoverzicht 2016

	Geconsolideerd		Enkelvoudig	
	2016	2015	2016	2015
	(x € 1.000)	(x € 1.000)	(x € 1.000)	(x € 1.000)
Operationele activiteiten				
- Ontvangsten van huurders	328.902	323.735	328.863	323.058
- Vergoedingen	16.266	19.314	16.266	19.314
- Overheidsontvangsten	20	2.690	20	2.690
- Ontvangsten overige	2.116	14.444	6.225	3.648
- Renteontvangsten	187	498	183	470
Saldo ingaande kasstromen	347.491	360.681	351.557	349.180
- Betalingen inzake Erfpacht	-103	-10	-103	-10
- Betalingen aan werknemers	-47.636	-48.091	-35.370	-37.100
- Betalingen aan leveranciers onderhoud	-33.056	-56.388	-68.186	-71.272
- Betalingen overige bedrijfsuitgaven	-81.389	-72.718	-57.808	-59.511
- Rente uitgaven	-76.366	-75.726	-76.359	-75.588
- Sectorspecifieke heffing onafhankelijk van resultaat	-283	-167	-283	-167
- Verhuurderheffing	-33.100	-30.878	-33.100	-30.878
- Betalingen leefbaarheid externe uitgave niet investering gebonden	-2.407	-2.514	-2.407	-2.514
- Vennootschapsbelasting	-	-	-	-
Saldo uitgaande kasstromen	-247.340	-286.492	-273.616	-277.040
Kasstroom uit operationele activiteiten	73.151	74.189	77.941	72.140

Investeringsactiviteiten

- Verkoopontvangsten bestaande huur	83.261	72.803	83.261	72.803
- Verkoopontvangsten woongelegenheid (VOV) na inkoop in dPi periode	3.457	2.678	3.457	2.678
- Verkoopontvangsten nieuwbouw	19.919	21.205	19.919	21.205
- Verkoopontvangsten grond	642	570	642	570
- (Des)Investeringsontvangsten overige	-	175	-	-
<i>Tussentelling ingaande kasstromen MVA</i>	107.279	97.431	107.279	97.256
- Betalingen investering nieuwbouw	-19.145	-41.189	-19.145	-41.189
- Betalingen investeringen woningverbetering	-40.369	-56.851	-40.369	-56.851
- Betalingen leefbaarheid, externe uitgaven projectgebonden	-	-	-	-
- Betalingen aankoop woongelegenheid (VOV) voor doorverkoop	-6.424	-7.443	-6.424	-7.443
- Betalingen sloop	-	-182	-	-182
- Betalingen aankoop grond	-22.174	-3.195	-22.174	-3.195
- Betalingen investeringen overig	-2.995	-6.201	-2.098	-5.176
- Betalingen externe kosten bij verkoop	-2.628	-2.825	-2.628	-2.825
<i>Tussentelling uitgaande kasstromen MVA</i>	-93.735	-117.886	-92.838	-116.861
Saldo in- en uitgaande kasstromen MVA	13.544	-20.455	14.441	-19.605
- Ontvangsten verbindingen	1.113	2.672	36	2.670
- Ontvangsten overig	153	76.796	153	76.351
- Uitgaven verbindingen	-38	-	-38	-
- Uitgaven overig	-8.490	-32.220	-8.490	-32.220
<i>Saldo in- en uitgaande kasstromen FVA</i>	-7.262	47.248	-8.339	46.801
Kasstroom uit investeringsactiviteiten	6.282	26.793	6.102	27.196

Financieringsactiviteiten

- Nieuwe door WSW geborgde leningen	-	30.000	-	30.000
<i>Tussentelling inkomende kasstromen</i>	-	30.000	-	30.000
- Aflossing door WSW geborgde leningen	-93.019	-90.632	-93.019	-90.632
- Aflossing niet door WSW geborgde leningen DAEB investeringen	-16.088	-3.691	-16.087	-3.691
- Aflossing niet door WSW geborgde leningen niet-DAEB investeringen	-	-293	-	-
<i>Tussentelling uitgaande kasstromen</i>	-109.107	-94.616	-109.106	-94.323
Kasstroom uit financieringsactiviteiten	-109.107	-64.616	-109.106	-64.323
Mutatie liquide middelen	-29.676	36.366	-25.063	35.013
Liquide middelen per 1-1	118.659	82.293	104.864	69.851
Liquide middelen per 31-12	88.983	118.659	79.801	104.864
Mutatie liquide middelen	-29.676	36.366	-25.063	35.013