

Jaarverslag 2015

Samen ondernemen
voor sociaal wonen

Bergopwaarts



We staan al 95 jaar voor u klaar!

Bergopwaarts
@bOW

Hoofdstuk 1. | Voorwoord

95 jaar Bergopwaarts

Met onze medewerkers hebben wij op 14 juni 2015 kort stilgestaan bij het 95-jarig bestaan van Bergopwaarts. Een groepje vrijwilligers uit het toenmalige kerkdorp de Zeilberg richtte in 1920 Woningbouwvereniging Bergopwaarts op en als gevolg daarvan werden 20 arbeiderswoningen in Deurne gebouwd. Bijna een eeuw en 5000 woningen verder staan we nog steeds graag voor u klaar!

De missie van Bergopwaarts, 'Samen ondernemen voor sociaal wonen', is sterker dan ooit van kracht. Samen met betrouwbare partners blijven we ons inzetten voor wie zelf moeilijk in huisvesting kan voorzien: dat is de kern van onze bedrijfsstrategie. Hiermee dragen we bij aan onze hoofdtaken: Gezond bedrijf, Tevreden klant, Passend bezit en Duurzaam samenwerken. We hebben bewezen een betrouwbare maatschappelijk ondernemer te zijn.

Steeds meer regie bij de klant

De klant staat meer en meer aan het roer. Door onder andere verdergaande digitalisering, het opstellen van een klantportaal en het uitvoeren van klantgericht binnenonderhoud krijgt de klant steeds meer de regie. Ondersteund door onze Ledenraad en samen met de huurdersorganisatie, HBO De Peel, hebben we aandacht voor de belangen van onze huurders. We betrekken ze bij onze plannen om zodoende de juiste dingen te doen.

Onze koers sluit naadloos aan op de nieuwe Woningwet

Per 1 juli 2015 is de nieuwe Woningwet in werking getreden. Hierin staat onder meer dat woningcorporaties zich dienen te concentreren op hun kerntaak: zorgen dat mensen met een laag inkomen goed en betaalbaar kunnen wonen.



Dit heeft een grote invloed op de woningmarkt in het algemeen en op de corporatiesector in het bijzonder. Daarnaast is bepaald dat woningen 'passend toegewezen' moeten worden: hierdoor krijgen huurders een woning waarvan de huur aansluit bij hun inkomen. Bergopwaarts heeft de nieuwe regels ingevoerd en – waar nodig – de plannen aangepast aan de nieuwe regelgeving, ook ten aanzien van passend toewijzen. Om dit nog beter te kunnen realiseren hebben we, in samenwerking met HBO De Peel, prestatieafspraken met de gemeente Deurne gemaakt.

De nieuwe woningwet beperkt ook een aantal van onze taken, zoals sponsoring, waarvoor ons striktere richtlijnen zijn opgelegd. Hierdoor kunnen we initiatieven vanuit de wijk minder ondersteunen.

Tot slot

In dit jaarverslag leest u wat Bergopwaarts in 2015 gedaan heeft op het gebied van huurverhoging, bedrijfslastenverlaging, transformatie van bestaande woningen en nieuwbouw. Zo krijgt u een goed beeld van de resultaten ten aanzien van de koers die Bergopwaarts vaart.

Wij wensen u veel leesplezier!

Chris Theuws, Directeur-bestuurder

Hoofdstuk 2. | Tevreden klanten - Huurbeleid

Onze klanten zijn tevreden: we bieden goede woningen tegen een betaalbare huurprijs. Die prijs heeft de laatste jaren erg onder druk gestaan door de veranderende economische omstandigheden en de jaarlijkse huurverhoging die ons vanuit de overheid wordt opgelegd. In 2015 hebben we ons extra ingezet voor deze betaalbaarheid, onder andere door het huurbeleid aan te passen.

Beschikbaarheid

Door ons lotingmodel kunnen woningzoekenden direct reageren op woningen. Gemiddeld zoeken mensen ongeveer twee jaar voordat ze een woning toegewezen krijgen. Hiermee scoren we goed en hebben we een grote stap vooruitgezet in onze dienstverlening. Ter vergelijking: in ons vroegere wachttijdmodel dat we tot 2008 hanteerden, was de gemiddelde wachttijd maar liefst zeven jaar!

Betaalbare woningen

We werken met vier huurprijsniveaus. (figuur 1)

Ons huurbeleid zorgt voor een toename van goedkope huurwoningen en middeldure huurwoningen. Ook hebben we de beschikbaarheid van sociale woningen vergroot. Dit huurbeleid sluit beter aan bij de zoekprofielen van onze woningzoekenden. Ongeveer 25% is een gezin en 75% is een één- of tweepersoonshuishouden.

In oktober is een steekproef uitgevoerd onder onze huurders om de tevredenheid over onze dienstverlening te onderzoeken. Het ging hierbij om de kwaliteit van dienstverlening bij zittende huurders, vertrekkende huurders en reparatieverzoeken. De cijfers zijn licht verbeterd ten opzichte van 2014. (figuur 2)

Figuur 1: vier huurprijsniveaus

Huurprijs	Omschrijving	Aandeel portefeuille op basis van streefhuur
€ 403,06	Kwaliteitskortinggrens, jongeren onder 23	11%
€ 576,87	Aftoppingsgrens voor 1 en 2 persoonshuishoudens	55%
€ 618,76	Aftoppingsgrens voor 3 en meerpersoonshuishoudens	27%
€ 674,00	Huurprijs voor secundaire doelgroep	7%

Figuur 2: tevredenheid huurders t.a.v. kwaliteit van dienstverlening

Onderdeel	Cijfer 2015	Benchmark
Zittende huurder	7,5	7,3
Vertrekkende huurder	7,8	7,2
Reparatieverzoeken	7,6	7,4

"Fijn wonen in een leuke woonomgeving, dat is Bergopwaarts!"



mevrouw Joyce ter Haar



Yvonne van Herpen met dochter en zoon

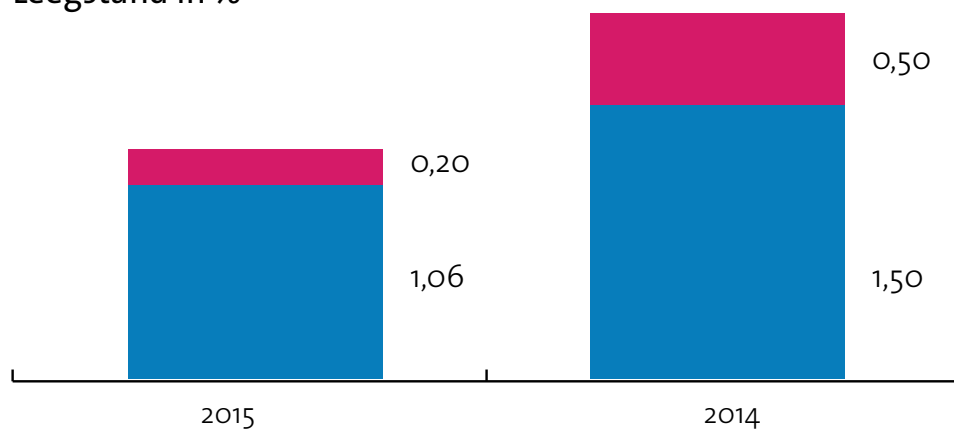


Familie Jacobs

Leegstand

Als een woning vrijkomt willen we die het liefst direct verhuren aan nieuwe bewoners. Het voorkomen van leegstand is een belangrijke doelstelling en daarom hebben we ook in 2015 onze werkwijze verbeterd en enkele maatregelen genomen. Er zijn mooie resultaten gehaald (figuur 3)

Leegstand in %



- Verkoop, sloop en renovatie
- Verhuurproces

Figuur 3

Hoofdstuk 3. | Leefbaarheidsmaatregelen

Met actieve wijkbeheerders in Deurne en Asten werken we aan leefbare wijken. Prettig wonen in een betrokken buurt is van groot belang voor de leefbaarheid. De wijkbeheerders hebben voor ons een signaalfunctie en zorgen via allerlei projecten en activiteiten voor verbinding in de wijk. Ook kunnen we helpen als er sprake is van overlast tussen buren: we kunnen dan met buurtbemiddeling een helpende hand bieden om tot een goede oplossing voor alle partijen te komen.

Verhogen woongenot

Bergopwaarts heeft afgelopen jaar € 217.000,- uitgegeven aan leefbaarheidsmaatregelen. Dit bedrag is besteed aan sociale en fysieke maatregelen om de leefbaarheid te verbeteren. We zoeken bij de inzet van leefbaarheidsmiddelen naar het verhogen van het woongenot van onze huurders, naar een sociaal-maatschappelijke bijdrage en naar inzet en initiatief van onze huurders.

Enkele projecten

Tot de invoering van de nieuwe Woningwet (1 juli 2015) kon Bergopwaarts initiatieven ondersteunen, die vanuit de wijken werden opgezet.

We noemen hier een aantal projecten:

- Youth2Inspire, een project waar kansarme jongeren in Asten onder begeleiding van een installateur verlichting hebben vervangen door duurzame ledverlichting.
- Ondersteuning aan de LEV-groep en leerlingen van het Hub van Doornecollege, die in maart 2015 voortuinen van vijf huurwoningen in Deurne hebben opgeknapt.
- Bijdrage aan Stichting Leef! waar door middel van de interactieve wandeltocht "Cul-Turen" diverse culturele verenigingen zijn belicht.

Youth2Inspire



”Duurzame bewustwording”



Cul-turen Neerkant



Cul-turen Neerkant



Voortuinenproject Hub van Doornecollega

Hoofdstuk 4. | Passend bezit

Omvang van de portefeuille

Eind 2015 heeft Bergopwaarts iets meer dan 5000 woningen in portefeuille. (figuur 4 en 5)

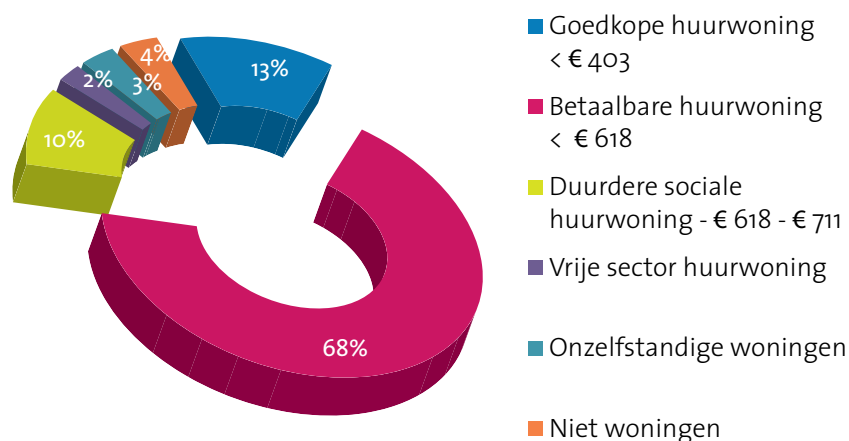
Actieve projecten en sloop

In 2015 heeft Bergopwaarts dertien sociale huurwoningen opgeleverd: drie in Helenaveen en tien in Beek en Donk. Het plan Europastraat in Deurne opgestart. Hiervoor zijn diverse bijeenkomsten met omwonenden geweest, waar de plannen uitgebreid

zijn toegelicht. Circa 90 sociale huurwoningen komen op deze mooie locatie dichtbij het centrum Deurne.

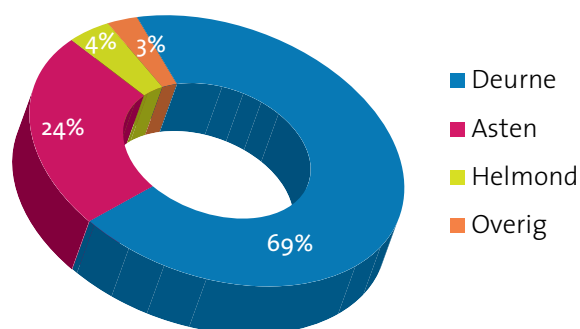
Gesloopt in Deurne zijn: Haspelweg (delen van het schoolgebouw) en Kruisstraat (gymzalen en noodlokalen). In Asten: Ceresstraat (voormalige kleuterschool). Uit bestaand bezit hebben we 55 woningen verkocht. Er zijn 24 woningen met Koopgarant teruggekocht.

Betaalbaarheid portefeuille



Figuur 4

Verdeling naar gemeenten



Figuur 5

”Een woning voor elke levensfase, dat is Bergopwaarts!”



Passend bezit Dahliastraat Deurne



Sloop Ceresstraat Asten



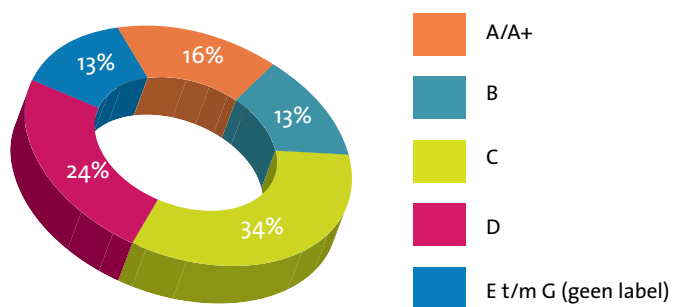
Nieuwbouw Helenaveen

Hoofdstuk 5. | Kwaliteit van de woningen

Onze woningen hebben gemiddeld een groen energielabel ("C"). Met een speciaal spouwmuurisolatieproject worden in drie jaar tijd alle woningen met label D, E, F en G voorzien van spouwmuurisolatie. Dit project wordt in 2016 afgerond. Onze woningen scoren op technische conditie en energetische kwaliteit als aangegeven in figuur 6:

Om het kwaliteitsniveau van de woningen op peil te houden heeft Bergopwaarts 5,5 miljoen euro uitgegeven aan onderhouds- en verbeteringswerkzaamheden. We hebben bij 940 woningen de veiligheidskeuring van de gas- en elektrische installatie uitgevoerd. Ook is er geld besteed aan het (na-)isoleren van woningen.

Energielabel



Figuur 6

We werken hard aan de kwaliteit van de woningen



Spouwmuurisolatie en onderhoudswerkzaamheden



Hoofdstuk 6. | Gezond Bedrijf

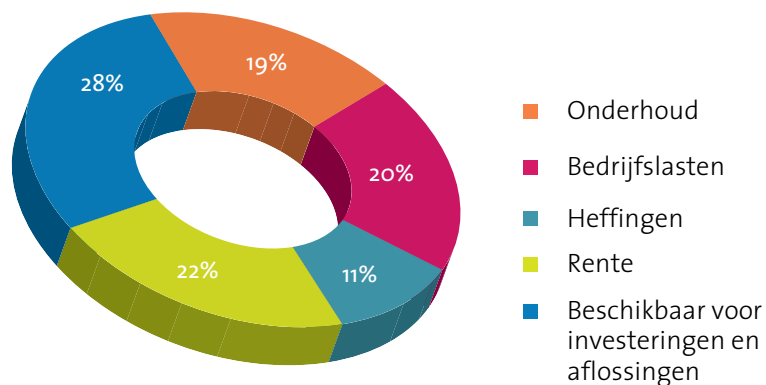
Waar hebben we ons geld aan uitgegeven?

Het effect van het al jaren aansturen op het verminderen van onze bedrijfslasten begint inmiddels duidelijk vruchten af te werpen. Het afgelopen jaar zijn de bedrijfslasten wederom met 4% gedaald waardoor we weer beter aansluiten bij de gemiddelden in onze sector. Alle kosten waar we invloed op kunnen hebben, hebben we weten te verlagen. De enige consequent stijgende kostenpost betreft de verhuurdersheffing.

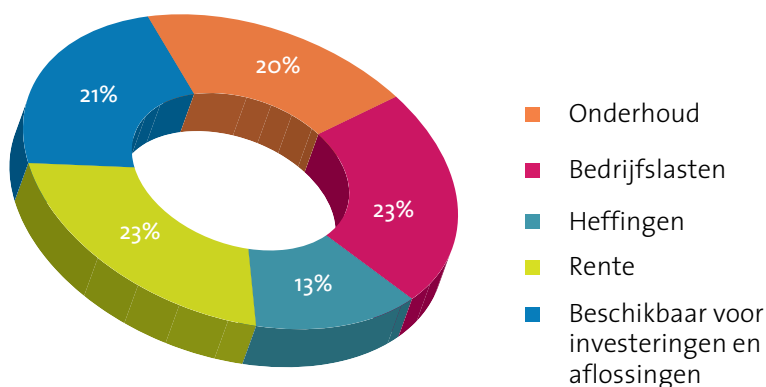
Het deel van huuropbrengsten dat niet besteed wordt aan onderhoud, bedrijfslasten, heffingen en rente is beschikbaar voor investeringen en/of aflossingen. In de grafiek ziet u dit toegelicht.

Door goed te anticiperen op toekomstige investeringen kunnen we de komende jaren woningen bouwen zonder financiering af te sluiten. We kunnen dit uit eigen middelen bekostigen.

Bergopwaarts 2015



Bergopwaarts 2014



Hoofdstuk 7. | Samenwerking

We willen en kunnen het niet alleen

Voor ons als maatschappelijk ondernemer is het contact met onze belanghebbenden onmisbaar: samen willen wij onze doelstellingen realiseren. Zowel in kleiner als groter verband worden verschillende actuele onderwerpen behandeld. Onze belanghebbenden variëren van gemeenten en zorgpartijen tot wijkcommissies en ouderenbonden. Maar ook leveranciers, kredietinstellingen, scholen en buurtverenigingen horen hierbij.

Tot belanghouders in de eerste ring behoren HBO De Peel, gemeenten, zorg en welzijn en andere woningcorporaties.

HBO De Peel

Huurders hebben bij Bergopwaarts inspraak! In juni 2015 ondertekenden Gemeente Deurne, HBO De Peel en Bergopwaarts het convenant

en de prestatieafspraken voor 2015-2019. Hierin zijn afspraken opgenomen over leefbaarheid, nieuwbouw en verkoop van sociale huurwoningen, huisvesting van bijzondere doelgroepen en het betaalbaar houden van sociale huurwoningen. HBO De Peel had, als een van eerste huurdersorganisaties in Nederland, voor het eerst een uitvoerende rol hierin. Voorheen was dit alleen adviserend.

In het maandelijks overleg met Huurders Belangen Organisatie (HBO) De Peel zijn het afgelopen jaar de volgende onderwerpen besproken en behandeld:

- De jaarlijkse huurverhoging
- Nieuw huurbeleid
- De herziening van de woningwet
- Prestatieafspraken met de gemeente Deurne
- Wijziging in toewijzen binnen complex De Koning



De ondertekening van het convenant door Bergopwaarts, gemeente Deurne en HBO de Peel

Partner van gemeenten

Bergopwaarts beschouwt zichzelf als partner in de gemeenten Deurne en Asten. Met de gemeenten Gemert-Bakel, Helmond, Laarbeek, Someren en Delft zijn geen prestatieafspraken gemaakt, omdat Bergopwaarts in deze gemeenten over een kleine woningvoorraad beschikt. Met partnergemeenten overleggen we minstens ieder kwartaal of zoveel vaker als nodig, om de volkshuisvesting goed te organiseren. Ondanks dat Helmond geen partner is, blijven we wel betrokken bij het 'Directeurenoverleg' in deze gemeente.

Zorg en welzijn

Mensen die intensieve zorg of verpleging nodig hebben, willen steeds vaker gelijkwaardige zorg in hun eigen woning krijgen. Zo kunnen ze zo lang mogelijk zelfstandig blijven wonen. Bergopwaarts speelt hierop in door een passend aanbod te creëren.

De belangrijkste zorg- en welzijnspartijen waarmee Bergopwaarts samenwerkt zijn: De Zorgboog, Savant, Stichting ORO, Regionaal Autisme Centrum, GGZ, Kempenhaeghe en Bureau Jeugdzorg Brabant.



De betrokken partijen van de diverse woningcorporaties

Woningcorporaties

Met collega-corporaties wordt intensief samengewerkt, we delen kennis en huren elkaars krachten in. Een greep uit de samenwerkingsactiviteiten:

- Uitwisselingsstages met Goed Wonen Gemert zijn uitgevoerd waarbij medewerkers van de afdeling Wonen over en weer bij elkaar een dag meeliepen in de praktijk.
- DUWO uit Delft en Goed Wonen Gemert beheren voor ons woningcomplexen inclusief het toewijzen bij mutatie in de respectievelijke gemeenten.
- Met een aantal corporaties hebben we een regionale geschillencommissie opgericht. Deze commissie behartigt de belangen van de huurders van de corporaties Goed Wonen Gemert, woCom, Helpt Elkander en Peelrand Wonen. In 2015 heeft de commissie geen geschillen behandeld namens de huurders van Bergopwaarts.
- Daarnaast hebben we met elkaar een convenant gesloten voor het "Tweede Kansbeleid".
- We maken deel uit van een ICT-platform waarin 6 corporaties zich verenigd hebben om samen afspraken te kunnen maken met ICT-leveranciers over de implementatie van een nieuw basisinformatiesysteem in 2016. Van woCom en Goed Wonen Gemert huren we de controller respectievelijk de P&O-adviseur voor enkele dagdelen per week in.
- Met Woonpartners en Savant hebben we voor het project De Eeuwsels een energie-BV opgericht om duurzame energie betaalbaar en betrouwbaar te kunnen leveren aan onze klanten.

Bergopwaarts trekt de kar van de werkgroep van woningcorporaties om te komen tot een regionale woonvisie.

Hoofdstuk 8. | Visitatie

Beoordeling van onze maatschappelijke prestaties: goed

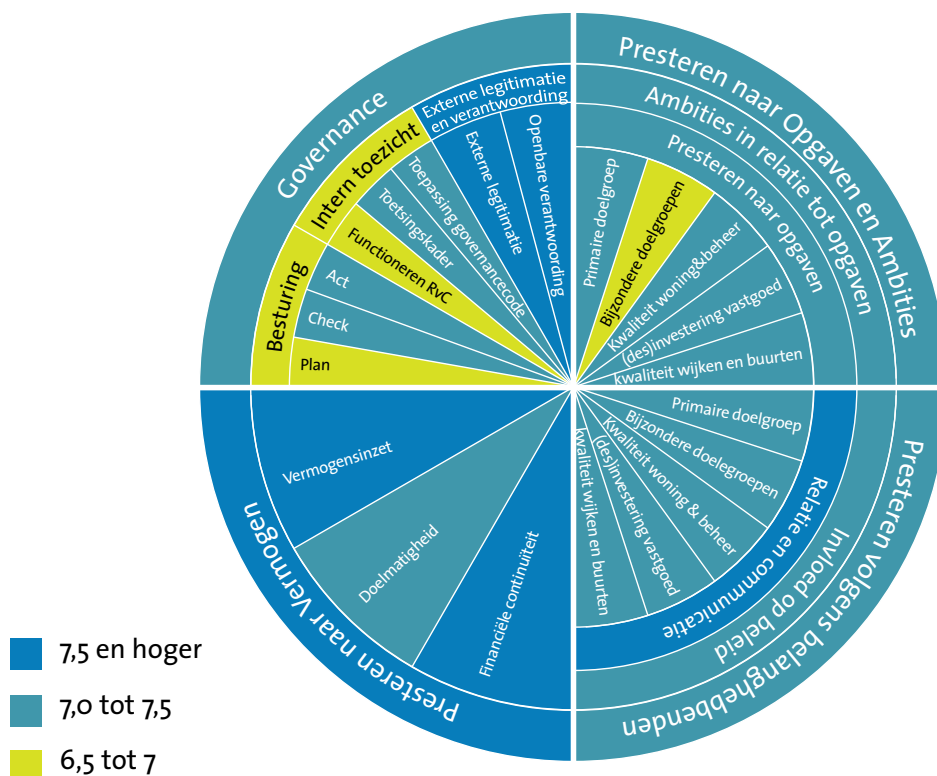
Woningcorporaties laten een visitatie uitvoeren om zich te verantwoorden over de keuzes die ze maken en over hun maatschappelijk presteren. Voor Bergopwaarts was dit de derde keer.

Als lokaal betrokken, ambitieuze corporatie scoren we goed op de beoordeling van onze maatschappelijke prestaties. Bergopwaarts is in control! Omdat we ons willen blijven verbeteren, hebben we de

verbeterpunten van vorige visitaties aangepakt. De prestaties zijn dan ook duidelijk zichtbaar verbeterd ten opzichte van de vorige visitaties (figuur 8).

De visitatiecommissie neemt de elementen ‘open, toegewijd, gedreven en een grote samenwerkingsbereidheid’ heel duidelijk waar tijdens het visitatietraject. Een mooi compliment vinden wij. Hierdoor kunnen we goed (lokaal) maatschappelijk presteren! De aanbevelingen van de visitatiecommissie zijn voor ons herkenbaar en hier zijn we inmiddels ook mee aan de slag gegaan.

Maatschappelijke prestaties van Bergopwaarts



Doorkijk naar 2016

Onze sector ondergaat grote wijzigingen en 2016 wordt daardoor een spannend jaar. Komende jaren wordt de Woningwet verder in de praktijk gebracht. Voor een aantal elementaire onderdelen zoals voorstel scheiding daeb / niet-daeb, voorstel financieel reglement en statuten in lijn met woningwet, gelden harde deadlines. Wij hebben geanticipeerd op de nieuwe situatie en houden rekening met verschillende scenario's. De grote stroom van vluchtelingen zal zorgen voor een grote druk op de beschikbare woningen. De reguliere woningzoekende zal dit effect ook ervaren. Wij blijven ons inspannen om wonen mogelijk te maken voor degenen die daar zelf moeilijker in kunnen voorzien. Met enthousiasme starten we weer met het bouwen van woningen voor onze doelgroepen.

Risicobeheersing

Risicobeheersing blijft onverminderd onze aandacht behouden. Net als in 2015 zal ons beleid erop gericht zijn om ook bij tegenslag financieel gezond te blijven. Dit wordt onder meer bewerkstelligd door blijvend te voldoen aan de door de toezichthouders en geldgevers gestelde eisen.

Governancecode

Ook de governancecode blijven wij onderschrijven: deze geeft richting aan de wijze waarop het bestuur en de Raad van Commissarissen functioneren en de wijze waarop zij hierover verantwoording afleggen.

Koers

In 2016 gaan we onze koers voor de komende jaren opnieuw bepalen. Met het formuleren van het nieuwe ondernemingsplan 2017 – 2020 gaan we vol vertrouwen de toekomst in om onze kerntaak te kunnen blijven uitoefenen.



Hoofdstuk 9. | Kengetallen 2015

Op de volgende pagina's vindt u de kengetallen, de geconsolideerde balans, de winst-en verlies-rekening en het kasstroomoverzicht om inzicht te krijgen in de financiën van Bergopwaarts over 2015.



Geconsolideerde winst-en-verliesrekening over 2015 (x € 1.000)

	2015	2014
Bedrijfsopbrengsten		
Huuropbrengsten	30.282	29.623
Opbrengsten servicecontracten	726	752
Overheidsbijdragen	19	44
Wijzigingen in voorraad vastgoed bestemd voor de verkoop en onderhanden projecten	-6	-7
Netto verkoopresultaat vastgoedportefeuille	3.525	2.217
Geactiveerde productie ten behoeve van het eigen bedrijf	19	55
Overige bedrijfsopbrengsten	238	328
	34.803	33.012
Bedrijfslasten		
Afschrijvingen op materiële vaste activa en vastgoedportefeuille	12.469	11.513
Overige waardeveranderingen materiële vaste activa en vastgoedportefeuille	14.343	8.877
Lonen en salarissen	1.876	2.043
Sociale lasten	282	281
Pensioenlasten	347	416
Onderhoudslasten	5.560	5.551
Leefbaarheid	217	320
Lasten servicecontracten	713	738
Overige bedrijfslasten	6.964	8.000
	42.771	37.739
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille	2.007	2.856
Uit de overige reserves gerealiseerde herwaardering	8.133	7.815
Waardeveranderingen financiële vaste activa en effecten	0	-888
Opbrengst van vorderingen die tot de vaste activa behoren en van effecten	17	119
Andere rentebaten en soortgelijke opbrengsten	11	670
Rentelasten en soortgelijke kosten	-6.755	-6.864
Saldo financiële baten en lasten	-6.727	-6.963
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen	-4.555	-1.019
Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening	3.927	2.040
Aandeel derden in het resultaat	24	34
Resultaat na belastingen	-604	1.055

Geconsolideerd kasstroomoverzicht 2015 (directe methode)

	2015		2014	
Kasstroom uit operationele activiteiten				
Huren	31.714		29.099	
Vergoedingen	819		1.088	
Overheidsontvangsten	20		58	
Overige bedrijfsontvangsten	180		190	
Renteontvangsten	23		16	
Saldo ingaande kasstroom		32.756		30.452
Personeelsuitgaven	-2.485		-3.085	
Onderhoudsuitgaven	-5.271		-5.334	
Overige bedrijfsuitgaven	-4.419		-4.499	
Renteuitgaven	-6.750		-7.387	
Uitgaven heffingen	-3.302		-3.947	
Leefbaarheid	-222		-305	
Vennootschapsbelasting	272		0	
Saldo uitgaande kasstroom		-22.177		-24.556
Kasstroom uit operationele activiteiten		10.579		5.896
Kasstroom uit investeringsactiviteiten				
Investerings in materiële vaste activa	-13.553		-10.307	
Investerings in financiële vaste activa	1.960		-563	
Verkopen bestaand bezit	8.605		8.847	
Verkopen nieuwbouw	423		5.208	
Kasstroom uit investeringsactiviteiten		-2.565		3.185
Kasstroom uit financieringsactiviteiten				
Ontvangsten nieuwe leningen	0		6.282	
Aflossing leningen	-329		-7.161	
Wijziging kortgeldmutaties	-2.000		-6.000	
Kasstroom uit financieringsactiviteiten		-2.329		-6.880
Totale kasstroom		5.685		2.201
Stand liquide middelen 1-1		1.522		-679
Mutatie liquide middelen		5.685		2.201
Stand liquide middelen 31-12		7.207		1.522

Bijlage kerncijfers

Boekjaar	2015	2014	2013	2012	2011
Aantal verhuureenheden (VHE)					
In eigendom	4.619	4.628	4.636	4.533	4.517
In eigendom in gemeente Delft	108	116	129	129	129
Kamerverhuur	89	89	88	82	12
Garages	127	128	133	90	80
Zakelijke ruimte	49	33	40	14	6
Woningen in beheer	5	7	8	8	8
Standplaatsen in eigendom (*1)	55	55	55	32	30
Woonwagens in eigendom	27	27	26	24	29
Bedrijfspanen in beheer	0	0	1	1	1
Overig onroerend goed	2	2	2	2	2
Totaal aantal verhuureenheden	5.081	5.085	5.118	4.915	4.814
Huurklasse (aantal VHE's) (*2)					
Goedkope huur	660	602	677	785	964
Betaalbare huur	3.437	3.397	3.505	3.454	3.507
Dure huur	630	745	752	561	246
Onzelfstandige overige wooneenheden (*3)	171	171			
In het boekjaar (aantal verhuureenheden)					
Verkocht	53	61	76	50	49
Gesloopt	0	0	0	0	0
In aanbouw	0	0	64	142	37
Opgeleverd	13	22	152	52	37
Aangekocht	24	14	24	10	0
Overig	12	-7	0	0	2
Vastgoedwaarde (bedragen x € 1.000.000)					
Bedrijfswaarde	365	361	371	379	358
WOZ waarde	781	792	865	965	983
Personeelsbezetting (in FTE)					
Directie/bestuur	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00
Wonen	14,56	14,67	18,34	16,78	17,89
Vastgoed	5,39	5,39	7,30	11,16	10,17
Bedrijfsvoering	12,37	12,99	16,00	17,88	18,16
Totaal	33,32	34,05	42,64	46,82	48,22
(*1) Als gevolg van een administratieve correctie is het aantal in 2013 gewijzigd					
(*2) Afgelopen jaren zijn de grenzen gewijzigd, maar de klassen zijn hetzelfde gebleven					
(*3) Vanaf 2014 worden de onzelfstandige wooneenheden apart verantwoord wat in overeenstemming is met de uitvraag conform onze externe toezichtshouders					

Bijlage kerncijfers (vervolg)

Boekjaar	2015	2014	2013	2012	2011
Verhuur en incasso					
Woningzoekenden	1.311	1.135	1.220	1.147	1.198
Toegewezen met urgentie	28	16	17	25	28
Verhuringen (nieuwe huurcontracten)	330	356	464	351	303
Percentage toewijzingen cf. staatssteun regelgeving	94,8%	97,3%			
Percentage toewijzingen cf. passendheidstoets	96,9%				
Huurmatiging (*1)			957	1.003	1.058
Huurachterstand (% huur december x 12)	2,25%	1,95%	0,82%	0,63%	0,75%
Huurderving (% jaarhuur)	1,09%	1,84%	1,67%	2,24%	2,58%
Continuïteit					
Liquiditeit	1,27	2,04	0,53	0,70	0,60
Solvabiliteit (EV / TV)	48,40%	45,96%	43,97%	50,34%	49,87%
Rendement	-0,14%	0,25%	-4,38%	-0,18%	-0,24%
Interest dekking ratio	2,28	2,21	1,57	2,02	1,65
Debt Service Coverage Ratio	1,77	1,29	1,26	1,30	
Loan to value	44,61%	45,72%	46,34%	44,51%	44,05%
Dekkingsratio	21,86%	21,61%	19,50%	18,23%	
Rentabiliteit Eigen Vermogen	-0,27%	0,52%	-9,71%	-0,34%	-0,46%
Rentabiliteit Totaal Vermogen	1,36%	1,76%	-2,26%	1,34%	1,40%
Onderhoud woningbezit					
Serviceonderhoud per vhe	113	91	81	96	90
Mutatieonderhoud per vhe	58	67	57	60	58
Planmatig onderhoud per vhe	924	922	907	981	1.418
Overige kengetallen					
Bedrijfskostennorm per woning (*2)	904	1.053	1.484	1.337	1.271
Koopgarantwoningen verkocht	0	5	66	36	43
Aantal koopgarantwoningen in portefeuille	429	452	463	410	379
Aantal kwesties/meldingen overlast (*3)	39	82	423	482	524
Aantal adressen overlast	39	82	268	262	307
Ziekteverzuim personeel	2,21%	1,82%	2,50%	5,60%	6,60%
(*1) Met ingang van 2014 wordt als gevolg van een wetwijziging de huurtoeslag rechtstreeks aan de huurder voldaan					
(*2) Vanaf 2014 op basis van systematiek CBC (Corporatie Benchmark Centrum)					
(*3) Vanaf 2014 op basis van aantal kwesties, een kwestie kan meerdere meldingen omvatten					