mitros

Jaarverslag Mitros 2019

www.mitros.nl

Jaarverslag Mitros 2019

Versie 31 maart 2020

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave 2
Terugblik 3
1. Voornemens 5
Voornemens voor 2019 5
Mitrosplan ≥ 2018 5
Van De Stip naar De Stap 5
Prestatieafspraken gemeentes 6
Prestatieafspraken directie 8
2. Doelgroep 12
Woonruimteverdeling 12
Huur 15
3. Dienstverlening 18
Huurder op 1 18
Klachtafhandeling 20
Digitalisering 22
Maatschappelijke opgave en leefbaarheid 23
Samenwerking 25
4. Vastgoed 29
Woningvoorraad 29
Kwaliteit 29
Verkoop 36
Innovatie bij renovatie 37
5. Organisatie 39
Medewerkers 39
Juridische structuur en verbindingen 42
Financiën 43
Wet en regelgeving 51
Integriteit 51
6. Governance 53
Ondernemingsbestuur 53
Verslag Raad van Commissarissen 56
Afkortingen jaarverslag 65

Terugblik

Een terugblik met directeur Henk Peter Kip

Het jaar 2019 samengevat in een jaarverslag. Waar zullen we beginnen?
"Niet bij de cijfers. Laat ik beginnen met het verlies van Ella Vogelaar, lid van onze Raad van Commissarissen tot 1 juli vorig jaar. In die rol ontmoette ik haar met regelmaat maar daarnaast liet ze ook van zich horen, als ze bepaalde signalen kreeg uit de stad of politiek over Mitros. Ella Vogelaar heeft natuurlijk een enorme stempel gedrukt op ons werk, door het aanwijzen van de prachtwijken. Dat is ons werkgebied, met alle uitdagingen en kansen die er zijn. Ella Vogelaar is misschien wel de laatste minister geweest die zich zo expliciet heeft ingespannen voor de leefbaarheid van onze wijken. De corporaties kregen hierin een grote rol, terecht wat mij betreft."

"Het viel overigens goed dat in de Tweede Kamer afgelopen jaar het woord 'volkshuisvesting' herontdekt werd. Dat is wat we doen, een prachtproduct dat veel dichterbij komt dan wat heet de Woningmarkt. Bij Mitros ligt de lat hoog: we willen de beste volkshuisvesting bieden aan onze huurders. We zijn hierin goed op weg. De tevredenheid van onze nieuwe huurders is in 2019 gestegen met 0,4 punt."

Wat heeft Mitros in 2019 dan extra gedaan voor deze hogere tevredenheid?
"We hebben huurders bijvoorbeeld meer keuzevrijheid gegeven bij het vernieuwen van het interieur. Eerder bepaalden wij dat. Maar we zien dat het voor een huurder erg belangrijk is. Dus zijn we gestart met een vraaggerichte interieuraanpak. We hebben een showroom achter onze balie ingericht, zo kunnen huurders zelf een keuze maken uit bijvoorbeeld keukenkastcombinaties en verschillende tegel- en kunststofpanelen."

Er waren vast ook zaken die beter konden in 2019?
"Jazeker, verbeteringen zijn de brandstof van onze motivatie. We realiseren ons meer en meer dat we de beste volkshuisvesting alleen kunnen bieden als we dit samen met andere partijen doen. In 2019 zijn we begonnen met de zogenoemde STAP naar buiten toe, maar hiermee zijn we nog lang niet klaar. Het betekent dat we intensief samenwerken met onze partners uit de maatschappelijke opvang, met welzijnspartijen, met zorgpartijen en met de politie. We huisvesten steeds vaker bijzondere doelgroepen, mensen die extra aandacht nodig hebben. Dat kunnen we alleen aan als we samen optrekken en onze ogen en oren goed openhouden voor wat er leeft."

Wat moet absoluut even worden opgelicht uit dit Jaarverslag?
"Dat is de renovatie van drie 10-etages-hoog flats in Overvecht, bijna 350 huizen. Ze zijn volledig gerenoveerd en hebben een nieuwe inrichting. Ze zijn aardgasvrij, goed geïsoleerd en met een warmtepomp in de kelder ook nog eens klimaatneutraal. Het leek lang ondenkbaar of vooral ingewikkeld hoe de sociale huursector zou meedoen in de klimaatopgave. Mitros heeft laten zien dat het kan. We hebben voor dit project een eervolle vermelding gekregen in de categorie circulair van de Betonprijs. De jury van de Betonprijs ziet in dit project een elegante oplossing voor een van de grote bouwopgaven in Nederland."

"Wat hier ook aan raakt, is de terugkerende discussie over verkoop van een deel van onze huizen. Ik begrijp goed dat het mensen zorgen geeft als de samenstelling van hun buurt verandert. Toch kunnen we niet anders dan kritisch kijken naar het rendement per woning. Als die onder nul schiet, zijn we niet goed bezig. Dan kan verkoop een optie zijn, sterker nog, de verkoopopbrengst van 2019 is nagenoeg gelijk aan het opknappen van die 350 flatwoningen. Daar komt bij dat sommige woningen op termijn minder of niet meer in onze portefeuille passen en we streven naar meer differentiatie op wijkniveau. Onze koopwoningen vervullen bovendien een nuttige functie op de woningmarkt. Al met al vraagt het om verantwoorde keuzes. Dit jaarverslag laat zien dat we een financieel gezonde organisatie zijn, met eigen middelen en een relatief kleine lening, met voldoende slagkracht voor flinke investeringen. Want we zijn nog lang niet klaar."

Dan nog wat anders. Op dit moment, ten tijde van het afronden van dit verslag, zijn we allemaal in de greep van het coronavirus. Wat is hiervan de impact?
"Allereerst denken we dan natuurlijk aan de mensen wiens gezondheid direct in het geding is. Of die in hun sociale leven erdoor ernstig worden geraakt. Onze steun en aandacht moeten allereerst naar deze groepen uitgaan. Maar het virus zal ook vrijwel onmiddellijk grote gevolgen hebben in ons economisch leven. De consequenties daarvan zijn echter nog niet te overzien. Voor Mitros geldt dat onze inkomstenstroom maar beperkt geraakt wordt, voor zover we dat nu kunnen overzien. We zullen de komende maanden hier sterk op moeten sturen en naar bevind van zaken moeten handelen."

Henk Peter Kip
directievoorzitter

1. Voornemens

Voornemens voor 2019

Wat hebben wij ons voorgenomen voor 2019? En wat hebben we hiervan daadwerkelijk gedaan? Ons ondernemingsplan *Mitrosplan ≥ 2018* en het project De Stip waren leidraad voor onze acties in het afgelopen jaar. De prestatieafspraken die de directie maakte met de Raad van Commissarissen, kwamen hier dan ook uit voort.

In dit hoofdstuk staat in het kort beschreven wat *Mitrosplan ≥ 2018* en De Stip inhouden. Hoe wij van De Stip overgaan naar De Stap. En wat de doelen waren die wij onszelf hadden gesteld voor 2019. Verderop in het jaarverslag komen de diverse onderwerpen uitgebreider aan bod.

Mitrosplan ≥ 2018

In *Mitrosplan ≥ 2018,* ons ondernemingsplan voor 2018 en verder, beschrijven we wat we willen bereiken:

"Wij willen ervoor zorgen dat onze huurders super tevreden en trots zijn om bij Mitros een huis te huren. Door de beste sociale huisvesting te bieden en onze huurders op één te zetten, in alles wat we doen. Door écht contact te maken en ons oor in de omgeving te luister te leggen. We zijn er vooral voor de mensen met een laag inkomen. Wij vinden dat iedereen recht heeft op goed wonen."

Om dit te bereiken focussen we op 4 thema's:

- Doelgroep
  - Van wie zijn wij?
- Dienstverlening
  - Het gaat om jou
  - Aandacht voor kwetsbare huurders
  - Huurderstevredenheid = Label A corporatie
  - Digitalisering in dienstverlening
- Vastgoed
  - Goede kwaliteit
  - Woningen voor huurders met een zorgvraag
  - Beschikbaarheid
  - Betaalbare woningen
  - Prettige buurten waarin je je goed voelt
  - Innovatie
- Organisatie
  - Besturing en toezicht
  - Lage bedrijfslasten = Label A corporatie
  - Goede en tevreden medewerkers

Deze onderwerpen vormen de basis voor dit jaarverslag.

Van De Stip naar De Stap

Met De Stip (op de horizon) introduceerden we in 2016 een groot aantal concrete projecten waarmee we onze doelen uit het (toenmalige) ondernemingsplan willen bereiken. De Stip diende ook als kapstok voor ons nieuwe ondernemingsplan *Mitrosplan ≥ 2018*.

Vorig jaar was het laatste jaar van De Stip. Als logisch vervolg hierop hebben we De Stap (naar buiten) geïntroduceerd.

De Stip
Met het formuleren van De Stip hadden we ons ten doel gesteld de beste volkshuisvesting te bieden. Kenmerkend voor De Stip was ook de introductie van een meer ambitieuze en innovatieve manier om actuele vraagstukken op te lossen. De belangrijkste Stip-projecten in 2019 waren Huurder op 1, Innovatie (waaronder qlinker, digitalisering en Expeditie Doorbraak met de daarbij behorende challenges) en het verbeteren van de datakwaliteit.
Hoewel we niet alle doelen van De Stip hebben gehaald, kunnen we wel vaststellen dat de hoofddoelstelling inmiddels is verankerd in de organisatie. Omdat de verschillende Stip-projecten zo verweven zijn met alles wat we doen, komen ze verderop in dit jaarverslag uitgebreider aan de orde.

De Stap
Geleidelijk aan werd zichtbaar dat we voor het verder behalen en ontwikkelen van onze doelen in toenemende mate de buitenwereld nodig hebben. Mitros opereert immers, samen met andere partijen, in een voortdurend veranderende samenleving. Hierdoor ontstaan er op meerdere vlakken en niveaus afhankelijkheden van andere partijen. Dit vraagt vaardigheden om externe netwerken en samenwerkingen te managen. Hiervoor hebben we De Stap geïntroduceerd.
Met De Stap gaat Mitros zich richten op het acteren in een complex netwerk. Hierin zijn ondernemerschap en pro-activiteit sleutelbegrippen in de interne organisatie. We kiezen ervoor om vaker en zichtbaarder samenwerkingen te initiëren. En een prominentere plek in te nemen in relevante netwerken.

Prestatieafspraken gemeentes

In Utrecht en Nieuwegein hebben we met de gemeente prestatieafspraken gemaakt volgens de richtlijnen van de nieuwe Woningwet. De afspraken zijn kaderafspraken steeds voor een periode van 4 jaar. Ze zijn gebaseerd op de daarbij geldende woonvisies van de gemeenten.

Vorig jaar was het jaar van de afronding van de lopende prestatieafspraken 2016-2019 maar ook van het vormgeven van de nieuwe kaders voor de prestatieafspraken 2020-2023. In Utrecht heeft de gemeente een nieuwe woonvisie en een Stadsakkoord Wonen vastgesteld. In Nieuwegein is de bestaande woonvisie geactualiseerd en aangevuld.

Afronding Prestatieafspraken 2016-2019

Utrecht
De belangrijkste afspraken voor Mitros in Utrecht staan in onderstaande tabel. We hebben aan alle afspraken voldaan. We hebben ons de afgelopen jaren extra ingespannen om onze woningen duurzamer te maken. Hierdoor, en door een verbetering van de administratie van onze duurzaamheidsactiviteiten, is gebleken dat we eind 2019 al een gemiddeld label B hebben behaald. In de Prestatieafspraken was uitgegaan van 1 januari 2024.

Thema	Te behalen resultaat 1-1-2020	Voortgang
Betaalbaarheid	Inflatievolgend huurbeleid	✓
Omvang voorraad sociale huurwoningen	20.350 zelfstandige woningen	✓
Omvang kernvoorraad	Minimaal 16.090 zelfstandige woningen	✓
Aanbod vrijkomende woningen	50% huurprijs ≤ 1e aftoppingsgrens 20% huurprijs ≤ 2e aftoppingsgrens	✓
Duurzaamheid	Behalen gemiddeld Label B per 1-1-2024	✓

Thema	Te behalen resultaat 1-1-2020	Voortgang
Verkoop	maximaal 200 woningen in 2019	✓

Nieuwegein
De belangrijkste afspraken die we hebben gemaakt met de gemeente Nieuwegein, staan in onderstaande tabel. Hier hebben we niet alle afspraken gehaald. Zo hebben we vorig jaar meer dan 35 sociale huurwoningen verkocht. De belangrijkste verklaring hiervoor is het doorschuiven van transacties van 2018 naar begin 2019, verkoop aan zittende huurders en het succes van de Koopvoorrangformule. Doordat de oplevering van nieuwbouw is vertraagd, beginnen we dichtbij de grenzen van de gewenste omvang van de totale voorraad sociale huurwoningen te komen. De gewenste omvang van de kernvoorraad is ruim voldoende.
Het is ons ook niet gelukt om 20 woongebouwen levensloopbestendig te maken. Voor 2 woongebouwen schuift dit door naar 2020 en voor nog eens 2 woongebouwen naar 2021. Ook voor Nieuwegein is eind 2019 duidelijk geworden dat we op het gebied van duurzaamheid met onze woningvoorraad gemiddeld op label B zitten.

Thema	Te behalen resultaat 1-1-2020	Voortgang
Betaalbaarheid	Inflatievolgend huurbeleid	✓
Omvang voorraad sociale huurwoningen	8.500 zelfstandige sociale huurwoningen voor de 3 corporaties gezamenlijk	~
Omvang kernvoorraad	Minimaal 3.500 zelfstandige woningen	✓
Aanbod vrijkomende woningen	50% huurprijs ≤ 1e aftoppingsgrens 20% huurprijs ≤ 2e aftoppingsgrens	✓
Duurzaamheid	Per 2020 woningbezit gemiddeld label C E, F en G labels wegwerken	✓
Verkoop	maximaal 30-35 woningen in 2019	X
Wonen en zorg	20 woongebouwen levensloopbestendig maken	~

Opstart Prestatieafspraken 2020-2023

In 2019 is in beide gemeenten, op basis van de nieuwe of geactualiseerde woonvisie, gewerkt aan nieuwe Prestatieafspraken voor de periode 2020-2023. In Utrecht heeft dit in september 2019 geleid tot nieuwe stedelijke STUW-afspraken. Deze vormen in feite het kader voor de komende 4 jaar.

Conform de Woningwet hebben wij voor beide gemeenten een bod uitgebracht met de woonvisies, en in Utrecht ook de stedelijke prestatieafspraken, in het achterhoofd. Het bod heeft betrekking op het jaar 2020 en geeft een doorkijk tot en met 2024. Zoals we gewend zijn, hebben we de biedingen samen met onze huurdersorganisatie HNM uitgebracht. Vanaf het bod tot en met de gezamenlijke ondertekening van de afspraken is HNM aangeschoven en betrokken partij.

De belangrijkste afspraken voor de periode 2020-2023 zijn:
- Wij handhaven ons inflatievolgend huurbeleid voor de komende 5 jaar.
- Over de verkoop van woningen is in Utrecht stevig onderhandeld. Verkopen blijft mogelijk zolang er maar op gemeentelijk niveau een groei van de sociale huurvoorraad tegenover staat. Zeker in de wijken met weinig sociale huurwoningen.
- Het aantal verkopen in Nieuwegein ligt de komende jaren op een niveau van 30 tot 35 woningen per jaar.

- De ambitie van nieuwbouw van sociale huurwoningen staat, zeker in Utrecht, stevig onder druk. De zoektocht naar locaties gaat onverminderd door. Op door ons vanuit onze eigen portefeuille aangedragen locaties voor verdichting zet de gemeente Utrecht echter ook in op middenhuur. Met de gemeente is nadrukkelijk gesproken over andere aanvullende locaties voor realisatie van sociale huurwoningen. De gemeente heeft aangegeven hier extra op te gaan inzetten. Hierover is een appendix aan de stedelijke STUW-prestatieafspraken toegevoegd.
- Ook Nieuwegein ziet graag realisering van woningen in de middenhuur. Daar hebben we de afspraak gemaakt dat realisering van middenhuurwoningen altijd samen moet gaan met de realisering van extra sociale huurwoningen.
- Halverwege 2020 wordt besloten hoe in Utrecht het huurexperiment met korting voor U-pashouders wordt afgerond en wat dit eventueel nog betekent voor Nieuwegein.
- In beide gemeenten blijven de ambities op het gebied van duurzaamheid hoog. Naast de energetische afspraken hebben we (proces)afspraken gemaakt over circulariteit en klimaat-adaptieve maatregelen.

Ons bod en de actualisatie van de prestatieafspraken hebben we ook met de RvC afgestemd.

Prestatieafspraken directie

Jaarlijks maakt de Raad van Commissarissen prestatieafspraken met de directie. Hierin staan concrete doelen voor het komende jaar. Deze komen voort uit ons ondernemingsplan en De Stip. In de tabel hieronder is te zien welke doelen we wel en niet (volledig) hebben behaald in 2019.

● = gestart en verloopt volgens planning ● = loopt, maar resultaten kunnen beter

Voornemens 2019	Toelichting	Realisatie 2019
Verbetering huurderstevredenheid		
Stip - Huurdersoordeel Voortzetting programma Huurder op 1	**Gewenst resultaat:** • **We creëren de juiste verwachtingen bij huurders en komen deze na.** • **We leren van KWRU-cijfers en anticiperen hierop.** We hebben veel acties uitgezet. Dit heeft een hogere klanttevredenheid tot gevolg. We blijven ons hierbij richten op cijfers van de Aedes-benchmark.	●
Volwaardige afdeling Digitalisering	**Gewenst resultaat:** • **De huurder kan 24/7 zijn zaken regelen met Mitros. Hij ervaart dit als snel, eenvoudig en klantvriendelijk.** • **Onze medewerkers kunnen goed hun weg vinden in de systemen en helpen de klant om meer digitaal te worden.** Het aantal online ingediende reparatieverzoeken is in de eerste helft van 2019 fors gestegen van 25% naar 40%. Dit percentage is de rest van het jaar gelijk gebleven. Huurders geven de website gemiddeld een 7,1. Huurders zijn minder tevreden over het gemak waarmee ze contact kunnen opnemen met Mitros. Halverwege 2019 gaven zij hiervoor een 7,5, maar eind 2019 een 7,0.	●

Voornemens 2019	Toelichting	Realisatie 2019
Cijfers Aedes-benchmark: in 2019 laatste stap op weg naar label A in 2020	**Gewenst resultaat:** • **oordeel nieuwe huurders 7,6 (2018: 7,3)** • **oordeel reparatieverzoek 7,4 (2018: 6,9)** • **oordeel vertrokken huurders 7,7 (2018: 7,4)** Bijna alle doelen zijn gehaald: • oordeel nieuwe huurders 7,7 • oordeel reparatieverzoek 7,3 • oordeel vertrokken huurders 7,8 Op alle drie de onderdelen scoorden we 0,4 punt hoger dan in 2018. Het landelijk gemiddelde is ook gestegen. Bovendien zijn de onderlinge verschillen klein. Hierdoor zit Mitros toch nog in categorie C.	●
Mitros heeft een goede woningvoorraad		
Stip – Stijging van het aantal sociale huurwoningen 425 woningen aankoop/nieuwbouwmogelijkheden realiseren	**Gewenst resultaat: zorgen voor mogelijkheden om 425 nieuwbouwwoningen te realiseren. Of 425 woningen toevoegen aan de woningvoorraad door aankoop (acquisitie). Het resultaat is mede afhankelijk van het beschikbaar komen van voldoende locaties. Het criterium is besluitvorming over investeringsbeslissingen t/m behandeling in RvC.** We hebben voor 727 sociale huurwoningen een investeringsbesluit genomen in de RvC. Hier gaan nog 176 woning van af die we gaan slopen. Daarmee blijven er 551 over. Dus ruim voldoende boven de norm. We blijven ons ook de komende jaren hard inspannen om voldoende woningen toe te kunnen voegen aan onze voorraad sociale huurwoningen.	●
Mitros blijft innoveren		
Stip – Innovatie Innovatie onderhoud	**Gewenst resultaat: uitvoeren en afronden van de Badkamerchallenge, de 100%GZND-wonen-challenge en de Isolatiechallenge.** We hebben alle 3 de challenges halverwege 2019 afgerond. Nu kijken we naar de opvolging hiervan. Mitros geniet bekendheid vanwege de innovatie door middel van challenges. De Badkamerchallenge levert een hoge tevredenheidsscore op bij bewoners: 8,4. De andere 2 innovatietrajecten lopen door in 2020.	●

Voornemens 2019	Toelichting	Realisatie 2019
Sociale stip: pilot Vulcanusdreef	**Gewenst resultaat: uitvoeren proef multidisciplinaire aanpak Vulcanusdreef. Bij succes uitbreiden.** De proef op de Vulcanusdreef is een succes. De samenwerking met de andere partijen is goed verlopen. De leefbaarheid in het complex is flink verbeterd. In 2020 verbreden we de aanpak naar andere complexen van Mitros en van andere corporaties in de stad.	●
qlinker	**Gewenst resultaat: in 2019 verhuren we de eerste woningen via qlinker. Daarna rollen we het concept verder uit op basis van de eerste ervaringen.** In 2019 zijn de eerste verhuringen via qlinker een feit (Zijdebalen en Leeuwensteyn). Het verhuurproces loopt nog niet optimaal. Vorig jaar zijn er geen woningen vrijgekomen. Daarom is het mutatieproces nog niet toegepast. In 2020 vervolmaken we het verhuur- en mutatieproces bij qlinker en pakken we het reparatieproces aan.	●
Mitros is een wendbare en flexibele organisatie		
Resultaatverantwoordelijke teams (RVT's)	**Gewenst resultaat: De trajecten met het managementteam en de afdeling Wonen zijn eind 2019 succesvol afgerond.** Het RVT-traject met het managementteam is voortijdig gestaakt vanwege het nieuwe besturingsmodel. De pilot met RVT's bij Wonen is begin 2019 afgerond. Sindsdien werken we bij dat bedrijfsonderdeel in RVT's. We moeten hierin nog wel verder groeien, maar de in 2019 geboekte vooruitgang is goed.	●
Datakwaliteit	**Gewenst resultaat: voor een aantal nieuwe processen is de datakwaliteit verbeterd. Verdere aanscherping volgt in het eerste kwartaal van 2020.** De oorspronkelijke projectgroep die zich hiermee bezighield, bleek geen duidelijk geformuleerde opdracht te hebben gekregen. Na constatering hiervan is het project op kleinere schaal voortgezet. Op 2 onderdelen is de data verbeterd. We voorzien nog wel een lang traject.	●
Medewerkerstevredenheid	**Gewenst resultaat: zichtbare verbetering op de acties vanuit het vorige medewerkersonderzoek (MO). Dit gaat om verbetering van de interne communicatie over onze strategie, samenwerking tussen afdelingen en de algehele werkdruk. In 2020 willen we bij de 10% beste werkgevers in de sector horen.** De acties die uit het vorige MO zijn voortgekomen, hebben we onder de aandacht gebracht en duidelijk besproken met de medewerkers. Het volgende MO is begin 2021. Dan willen we tot de 10% beste werkgevers in de sector behoren.	●

Voornemens 2019	Toelichting	Realisatie 2019
Uitvoeren strategische personeelsplanning	**Gewenst resultaat: de strategische personeelsplanning leidt tot acties die we in 2019 uitvoeren. Het resultaat is een culturele omslag binnen Mitros naar een ondernemende en flexibele organisatie.** Het meten van een culturele omslag is moeilijk. De acties vanuit de strategische personeelsplanning lopen door in 2020. Pas begin 2020 spreken we met medewerkers meer over het 'DNA van Mitros'.	●
Innovatie op onderhoud	**Gewenst resultaat: vanuit het project Integraal Onderhoud richten we in 2019 de afdeling Huurderonderhoud op, waaronder dagelijks en mutatieonderhoud vallen.** De afdeling Huurderonderhoud is eind 2019 opgericht.	●
Minder geld naar onszelf en zoveel mogelijk naar de huurder		
Stip – Lage bedrijfslasten Lage bedrijfslasten	**Gewenst resultaat: we behouden niveau A in de Aedes Benchmark.** Sinds 2015 scoren we ieder jaar een A op dit onderdeel van de Benchmark. De aandacht voor het laag houden van de bedrijfslasten lijkt inmiddels in de genen te zitten van een groot aantal medewerkers.	●
Externe positionering		
Woonvisie/Stadsakkoord	**Gewenst resultaat: een effectieve lobby voor de inhoud van de Woonvisie** We hebben vanuit Mitros voldoende kunnen inbrengen op de Woonvisie en de documenten die hierop volgden (Woonvisie > Stadsakkoord > stedelijke afspraken).	●

2. Doelgroep

Woonruimteverdeling

In 2019 hebben de gemeenten in de regio Utrecht (U16-gemeenten) de huisvestingsverordening herzien. De looptijd van de huidige verordening liep af. De verordening bestaat uit een algemeen deel met gelijke regels voor de U16-gemeenten. En een lokaal deel met gemeentelijke keuzes gebaseerd op het (eigen) gemeentelijk beleid. Hierbij gaat het om nadere lokale uitwerking van voorrangsregels, urgentieregels en toewijzingssysteem met een lokale keuze voor loten naast het reguliere aanbodmodel. Het algemene deel biedt hiervoor de kaders.
De herziening van de verordening is in goed overleg met de corporaties tot stand gekomen. Veel van hun input is verwerkt bij de herziening.

De belangrijkste algemene veranderingen ten opzichte van de vorige verordening zijn:
- Woningzoekenden behouden 75% van- hun inschrijfduur bij acceptatie van woonruimte. Als tegenhanger hiervan breiden veel gemeenten, waaronder Utrecht en Nieuwegein, het loten uit tot 20% van het aanbod;
- er is 1 regionale regeling van Groot naar Beter gekomen waarbij niet langer met een leeftijdsgrens wordt gewerkt;
- woningruil is duidelijker in de verordening opgenomen als manier om een woning te zoeken.

Daarnaast heeft de gemeente Utrecht nog nadere regels opgenomen voor:
- het passend toewijzen van woningen met een middenhuur naar inkomen om daarmee de doorstroming vanuit de sociale huur naar de middenhuur te bevorderen;
- het opzetten van woongroepen om daarmee, ook in de bestaande bouw, meer mogelijkheden te creëren voor het realiseren van een goede mix van dragende en vragende bewoners.

Aantal toewijzingen

In 2019 zijn 1.251 zelfstandige en 134 onzelfstandige sociale huurwoningen vrijgekomen en weer verhuurd. Dit is minder dan in 2018. Vorig jaar zijn ruim 100 zelfstandige nieuwbouwwoningen minder opgeleverd dan in 2018.

Sinds 2017 wordt er passend toegewezen. In de onderstaande telling zijn ook de verhuringen buiten WoningNet om, waarbij wel getoetst is op inkomen, meegenomen. Denk hierbij onder andere aan woningruil en bemiddeling.

Aantal vrijgekomen zelfstandige woningen	
2019	1.251
2018	1.433

In onderstaande tabel is te lezen welke huishoudens (naar grootte, leeftijd en inkomen) in de vrijgekomen zelfstandige huurwoningen terecht zijn gekomen.

Aantal toewijzingen Mitros in 2019					
		≤ kwaliteits-kortingsgrens	**> kwaliteits-kortingsgrens**	**> laagste aftoppingsgrens ≤ liberalisatie-grens**	
1-persoon		Huur ≤ € 424,44	Huur € 424,45 t/m € 607,46	Huur € 607,47 t/m € 720,42	Totaal
< pensioengerechtigde leeftijd	< € 22.700	20	396	5	421
	≥ € 22.700	4	52	109	165
≥ pensioengerechtigde leeftijd	< € 22.675	5	53	0	58
	≥ € 22.675	1	14	10	25
Subtotaal		**30**	**515**	**124**	**669**
2-personen		Huur ≤ € 424,44	Huur € 424,45 t/m € 607,46	Huur € 607,47 t/m € 720,42	Totaal
< pensioengerechtigde leeftijd	< € 30.825	0	90	1	91
	≥ € 30.825	1	3	61	65
≥ pensioengerechtigde leeftijd	< € 30.800	3	21	1	25
	≥ € 30.800	0	6	15	21
Subtotaal		**4**	**120**	**78**	**202**
≥ 3 personen		Huur ≤ € 424,44	Huur € 424,45 t/m € 651,03	Huur € 651,04 t/m € 720,42	Totaal
< pensioengerechtigde leeftijd	< € 30.825	0	193	3	196
	≥ € 30.825	0	14	107	121
≥ pensioengerechtigde leeftijd	< € 30.800	0	58	0	58
	≥ € 30.800	0	4	1	5
Subtotaal		**0**	**269**	**111**	**380**
Totaal 2019*		**34**	**904**	**313**	**1.251**
*Totaal 2018**		*124*	*960*	*349*	*1.433*

** exclusief verhuringen via intermediairs en exclusief verhuringen van onzelfstandige woningen*

Kijkend naar het totaal aantal door Mitros verhuurde zelfstandige sociale huurwoningen komt het volgende naar voren:

- 68% van het aanbod is terechtgekomen bij woningzoekenden die eventueel recht hebben op huurtoeslag.
- Van de woningzoekenden met recht op huurtoeslag is 99% passend gehuisvest. Een enkeling is terechtgekomen in een woning met een huurprijs boven de voor hen geldende aftoppingsgrens.
- Bijna een kwart van de huishoudens die geen recht hebben op huurtoeslag, is toch terechtgekomen in een huurwoning onder de aftoppingsgrenzen. Dit kan deels komen door afspraken die zijn gemaakt voor mensen die bij stadsvernieuwingsprojecten volgens een sociaal plan een 'stadvernieuwingsurgentie' hadden. En soms kwam het doordat er geen geschikte kandidaten waren met een laag inkomen.
- Het merendeel van de woningen is toegewezen aan eenpersoonshuishoudens, namelijk 53%. Het aandeel toewijzingen aan huishoudens van 3 of meer personen was 31%.
- Het aandeel verhuringen aan ouderen is 11%.
- De toewijzingen in 2019 zijn aardig in lijn met die in het jaar ervoor. Er zijn verhoudingsgewijs iets meer woningen verhuur aan de grotere huishoudens en wat minder aan de eenpersoonshuishoudens.

Leegstand en mutatiegraad

Leegstand
Als onze woningen leeg staan, kost dit geld. Leegstand is vanuit maatschappelijk oogpunt niet wenselijk in de krappe woningmarkt in Utrecht en Nieuwegein. Daarom streven we ernaar die leegstand zo veel mogelijk te beperken.
Ten opzichte van 2018 is de doorlooptijd van leegstaande woning tot nieuwe verhuur met 4 dagen toegenomen. In 2019 hebben we het verhuurmutatieproces aangepast in het kader van Huurder op 1. We laten nieuwe huurders de woning nu pas bezichtigen op het moment dat de aannemer klaar is. Dit heeft een positief effect op de klanttevredenheid. Dat hierdoor de doorlooptijd toeneemt, accepteren we daarom.

Mutatiegraad
In 2019 heeft Mitros 1.443 woningen opnieuw verhuurd. De mutatiegraad (definitie van de Autoriteit Woningcorporaties, dus zonder nieuwbouw/aankopen, tijdelijke verhuur en wisselwoningen) komt daarmee op 5,0 procent. Dit is iets lager dan in 2018.

Bijzondere doelgroepen

Wonen en zorg
De behoefte aan kleinschalige woonvormen in de wijk neemt toe. In de zorg is al enige tijd het uitgangspunt dat mensen zo lang mogelijk in hun eigen wijk en woning blijven wonen. Opname in een instelling maakt hierbij plaats voor zorg-op-maat aan huis.
In het kader van wonen met zorg stellen wij woningen beschikbaar voor bijzondere doelgroepen. Naast woningen voor ouderen met een zorgvraag, gaat het om woningen voor personen die uitstromen uit de maatschappelijke opvang (of beschermd wonen).

In Utrecht hebben we met de gemeente afgesproken om in 2019 189 woningen beschikbaar te stellen voor deze 'uitstromers'. We hebben 104 woningen beschikbaar kunnen stellen. In Nieuwegein was de afspraak 20 woningen in 2019 voor uitstroom uit de maatschappelijke opvang. Hier hebben we er 13 beschikbaar gesteld. Er is niet altijd een ideale match tussen de vrijgekomen woningen en de vraag van de doelgroep. Met het aanstellen van een manager bijzondere woonconcepten intensiveren we onze inspanningen op dit vlak en streven we ernaar om in 2020 de afgesproken aantallen woningen te kunnen leveren.

Ook voor instellingen zoals Lister, het Leger des Heils en De Tussenvoorziening, stellen we woningen beschikbaar, 29 in Utrecht en 9 in Nieuwegein.

Rolstoeltoegankelijke woningen
We verhuren ook woningen met aanpassingen voor minder validen (MIVA), de zogenaamde rolstoeltoegankelijke woningen. Huurders kunnen voor deze woningen in aanmerking komen op voordracht van Het Vierde Huis.

Cijfers

Bijzondere doelgroepen (uitgezonderd reguliere seniorenwoningen)	**Nieuwe verhuringen in 2019**	
	Utrecht	Nieuwegein
Volledig rolstoeltoegankelijke woningen	20	14
Woningen maatschappelijke opvang	104	13
Woningen aan instellingen	29	9

Statushouders
Vanuit de overheid krijgt elke gemeente een taakstelling voor het huisvesten van statushouders uit asielzoekerscentra. Statushouders krijgen buiten WoningNet om een woning aangeboden. In 2019 was onze taakstelling om 105 statushouders in Utrecht aan woonruimte te helpen. Dit hebben we bijna

gehaald. We hebben er 101 kunnen huisvesten. In Nieuwegein hebben 69 statushouders een woning van ons gekregen. De taakstelling daar was 44.

Verhuur vrije sector

We hebben 625 woningen met een geliberaliseerde huur. Hiervan vallen er 586 in het segment middenhuur (een maandhuur tussen € 735,- en € 965,-) en 39 in de vrije sector (een maandhuur van meer dan € 965,-). Het afgelopen jaar hebben we ongeveer 100 woningen in dit huursegment (op)nieuw verhuurd.

Huur

Huurbeleid

De huur is onze belangrijkste inkomstenbron. We passen de huur niet alleen aan bij de jaarlijkse huurverhoging, maar ook bij mutatie.

Huurverhoging zelfstandige sociale huurwoningen

In 2019 hebben de meeste huurders met een inkomen onder € 42.436 in een zelfstandige sociale huurwoning een huurverhoging gehad op inflatieniveau (1,6%). Alleen bij sociale huurwoningen met een huur onder de kwaliteitskortingsgrens (lager dan € 424,44) hebben we de huur verhoogd met 4,1%. Huurders van woningen met een huur tussen € 651,03 en € 720,42 hebben vorig jaar geen huurverhoging gehad.

Bij huurders met een inkomen boven € 42.436 en een huurprijs onder € 720,42 hebben we een inkomensafhankelijke huurverhoging van 5,6% toegepast.

Over de uitgangspunten voor de huurverhoging hebben we advies gevraagd aan de huurdersorganisatie HuurdersNetwerkMitros. Met uitzondering van de inkomensafhankelijke huurverhoging, waarover HNM negatief heeft geadviseerd, was HNM positief over de uitgangspunten.

De gemiddelde huurverhoging voor al onze sociale huurwoningen kwam in 2019 uit op 1,5%. Hierbij is de inkomensafhankelijke huurverhoging niet meegeteld.

Huurharmonisatie

Naast de jaarlijkse huurverhoging passen we de huur ook aan bij het vrijkomen van woningen. Hiervoor hebben we ons woningbezit ingedeeld naar streefhuren.
Deze verdeling ziet er als volgt uit:

Verdeling voorraad socialehuurwoningen naar streefhuren in Utrecht en Nieuwegein	
Netto huur	**Percentage**
≤ € 607,46	50%
€ 607,47 - € 651,03	20%
€ 651,04 - € 720,42	30%

Huurdifferentiatie
De gemiddelde netto huur van alle zelfstandige huurwoningen van Mitros bedroeg in december 2019 € 573,-. Dit is ongeveer 73% van de maximale huur.

Netto huur december 2019	Voorraad (huidige situatie zittende huurder)
≤ € 607,46	60%
€ 607,47 - € 651,03	18%
€ 651,04 - € 720,42	14%
> € 720,42	8%

Huurbetaling

Betalingsachterstanden
In het afgelopen jaar is opnieuw het totale achterstandspercentage (van vertrokken en huidige huurders) licht gedaald: van 1,6% naar 1,27%.

Huurachterstandspercentage	2019	2018	2017
Huidige huurders	0,78%	1,01%	1,19%
Vertrokken huurders	0,49%	0,59%	0,71%
Totaal	**1,27%**	**1,60%**	**1,90%**

Ook hebben we vorig jaar weer minder hoeven afboeken. Het proces is op orde en de samenwerking met de sociale partners verloopt goed.

	2019	2018	2017
Afboekingen (€)	371.398	565.992	1.094.000

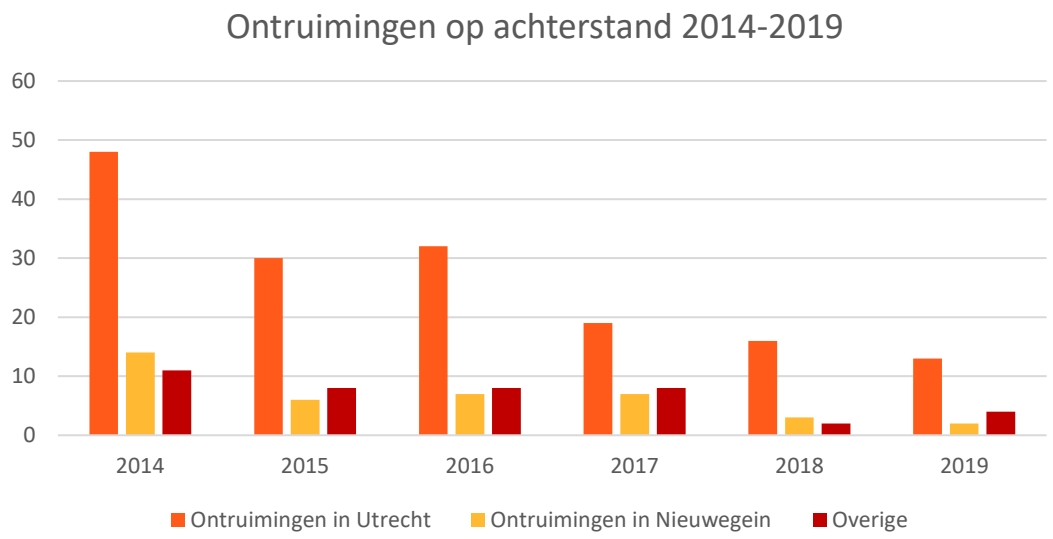
Het aantal huurders met een achterstand of betalingsregeling is flink gedaald. De gemiddelde achterstand is echter wel gestegen. Dit komt doordat we onze sociale partners en het incassobureau meer tijd en mogelijkheid geven om achterstanden op te lossen. Hierdoor lopen de achterstanden per huurder enigszins op.

	Betalingsachterstand (exclusief betalingsregeling)		Betalingsregeling	
	2019	**2018**	**2019**	**2018**
Aantal huishoudens	2.153	2.830	659	766
Gemiddeld bedrag	€ 884	€ 811	€ 914	€ 816

Ontruimingen vanwege huurachterstand
Het aantal ontruimingen vanwege huurachterstand is in 2018 nog iets verder gedaald. We werken veel samen met diverse (sociale) partners in Utrecht en Nieuwegein om ontruimingen zoveel mogelijk te voorkomen.

Aantal ontruimingen vanwege huurachterstand		
	2019	**2018**
Utrecht (sociale huur)	13	16
Nieuwegein (sociale huur)	2	3
Overig	4	2
Totaal	**19**	**21**

In onderstaande grafiek is goed te zien hoe het aantal ontruimingen de afgelopen jaren steeds verder is afgenomen.



Bezwaarschriften
De huren zijn in 2019 inkomensafhankelijk verhoogd. In totaal hebben we 199 bezwaarschriften tegen de huurverhoging ontvangen. Hiervan zijn er 77 gehonoreerd.
Van de door ons afgewezen bezwaren zijn er 34 niet door de huurders bij ons ingetrokken. Deze bezwaarschriften hebben we doorgestuurd naar de Huurcommissie. Wegens achterstanden heeft de Huurcommissie ten tijde van het schrijven van het jaarverslag nog niet alle dossiers behandeld. Op dit moment zijn 2 huurverhogingsverzoeken door de Huurcommissie als onredelijk beoordeeld.

Ten opzichte van 2018 is het aantal bezwaren fors gedaald, van 344 naar 199. We hebben vorig jaar de inzameling van bezwaarschriften verder gedigitaliseerd. En huurders aan de voorkant nog beter geïnformeerd over de slagingskans van het maken van een bezwaar. Hierdoor zijn minder bezwaren ingediend die op voorhand geen slagingskant hadden.

Eén huurder heeft bezwaar gemaakt tegen de servicekosten. De Huurcommissie heeft dit bezwaar afgewezen.

3. Dienstverlening

Huurder op 1

Ook in 2019 hebben we met diverse acties en initiatieven, allemaal vallend onder de Stip-project Huurder op 1, hard gewerkt aan het verbeteren van de huurderstevredenheid. We leggen hierbij de focus op dienstverlening aan nieuwe huurders, vertrekkende huurders en huurders met een reparatieverzoek. Dit zijn ook de 3 onderdelen die worden gemeten in de Aedes-benchmark. Mitros heeft zich ten doel gesteld om in de Aedes-benchmark in 2020 een A-corporatie te zijn.

Uit de resultaten van de Aedes-benchmark blijkt dat we op alle 3 de onderdelen een mooie stijging hebben weten te realiseren.

Wat hebben we bijvoorbeeld gedaan?

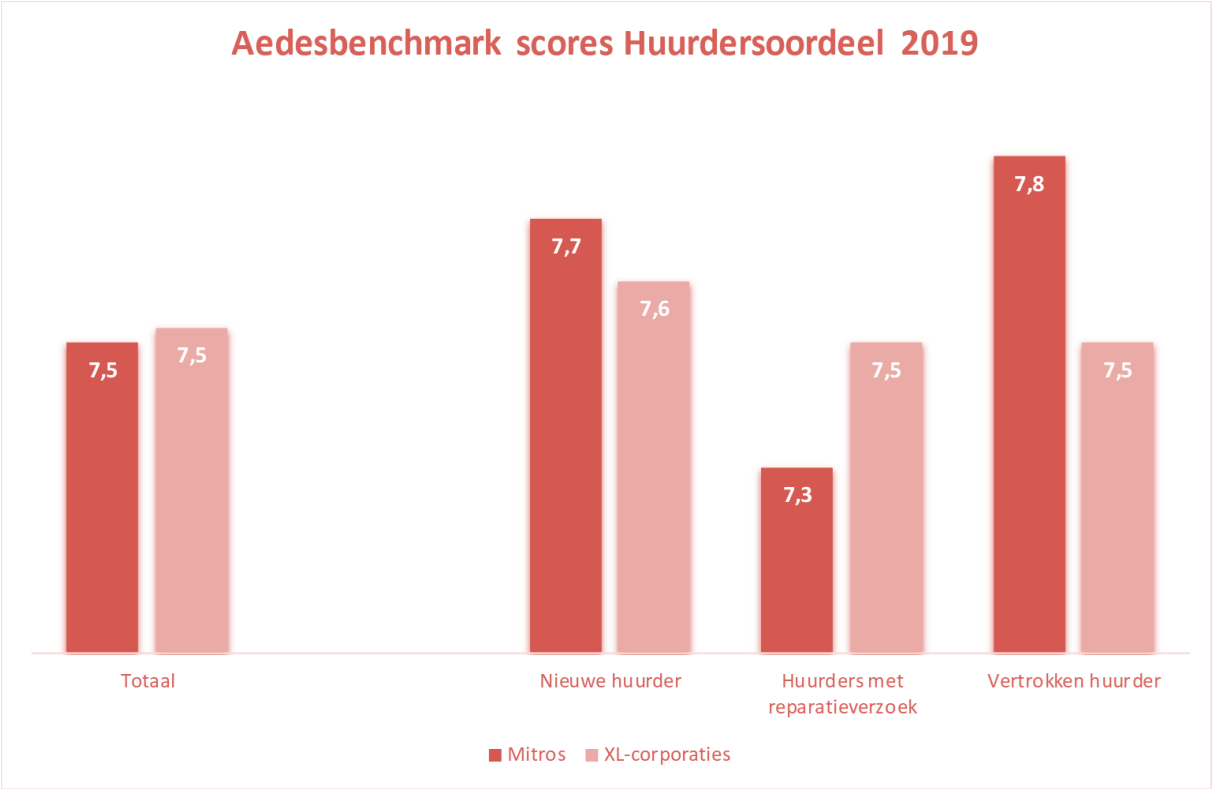
- In 2018 hebben we in een deel van ons woningbezit een pilot uitgevoerd. Hierbij laten we een woning pas bezichtigen als alle mutatiewerkzaamheden afgerond zijn. Deze pilot was een groot succes. Het is voor nieuwe huurders belangrijk om van tevoren precies te weten hoe hun nieuwe woning eruit ziet. Verwachtingen komen dan overeen met de werkelijkheid. In 2019 hebben we er daarom voor gekozen om deze nieuwe werkwijze voortaan toe te passen in ons hele woningbezit.
- De klusflyer voor nieuwe huurders is aangepast. Ook dit hebben we gedaan om de verwachtingen beter te managen. We hebben bijvoorbeeld duidelijk aangegeven dat nieuwe huurders netjes achtergelaten behang zelf moeten verwijderen. Als aan de voorkant duidelijk is wie wat doet, voorkomt dit verkeerde verwachtingen. En hiermee gepaard gaande teleurstellingen.
- We hebben een powerapp ontwikkeld die door Mitrosmedewerkers en comakers is in te zien. In deze powerapp staat duidelijk aangegeven op welke datum een woning gereed moet zijn voor verhuur. Zo kunnen we ervoor zorgen dat werkzaamheden zijn afgerond op het moment dat een woning verhuurd wordt. Hiermee voorkomen we teleurstellingen bij de nieuwe huurder. Immers, een goed begin is (vaak) het halve werk!
- We hebben een koelkastflyer opgesteld voor vertrekkende huurders. Hierop staat aan welke zaken zij allemaal moeten denken als ze de Mitroswoning gaan verlaten. Dit voorkomt onaangename verrassingen.
- We hebben in onze systemen ‘schimmel’ toegevoegd als mogelijk gebrek. Onze monteurs zijn op dit punt vervolgens goed geïnstrueerd. Hierdoor zijn schimmelproblemen als een reparatie in te plannen en kunnen we onze huurders voorzien van advies of technische oplossingen voor een gezond leefklimaat.
- We hebben een stormprotocol opgesteld. Hiervoor houden we dagelijks de weersvooruitzichten in de gaten. Zo kunnen we in geval van storm huurders direct helpen met spoedeisende werkzaamheden.

Alles valt of staat met het voldoen aan de verwachtingen van onze huurders. Vertrekpunt is dan ook ervoor te zorgen dat de verwachtingen die zij hebben, overeenkomen met hetgeen wij (kunnen) bieden.

Aedes-benchmark

Ook hebben we weer meegedaan aan de Aedes-benchmark. Eén van de onderdelen van deze benchmark is het huurdersoordeel. Huurders krijgen 3 concrete vragen voorgelegd:

- Welk cijfer geeft u de dienstverlening van uw corporatie bij het betrekken van de woning?
- Welk cijfer geeft u de dienstverlening van uw corporatie bij reparatieverzoeken?
- Welk cijfer geeft u de dienstverlening van uw corporatie bij het verlaten van de woning?



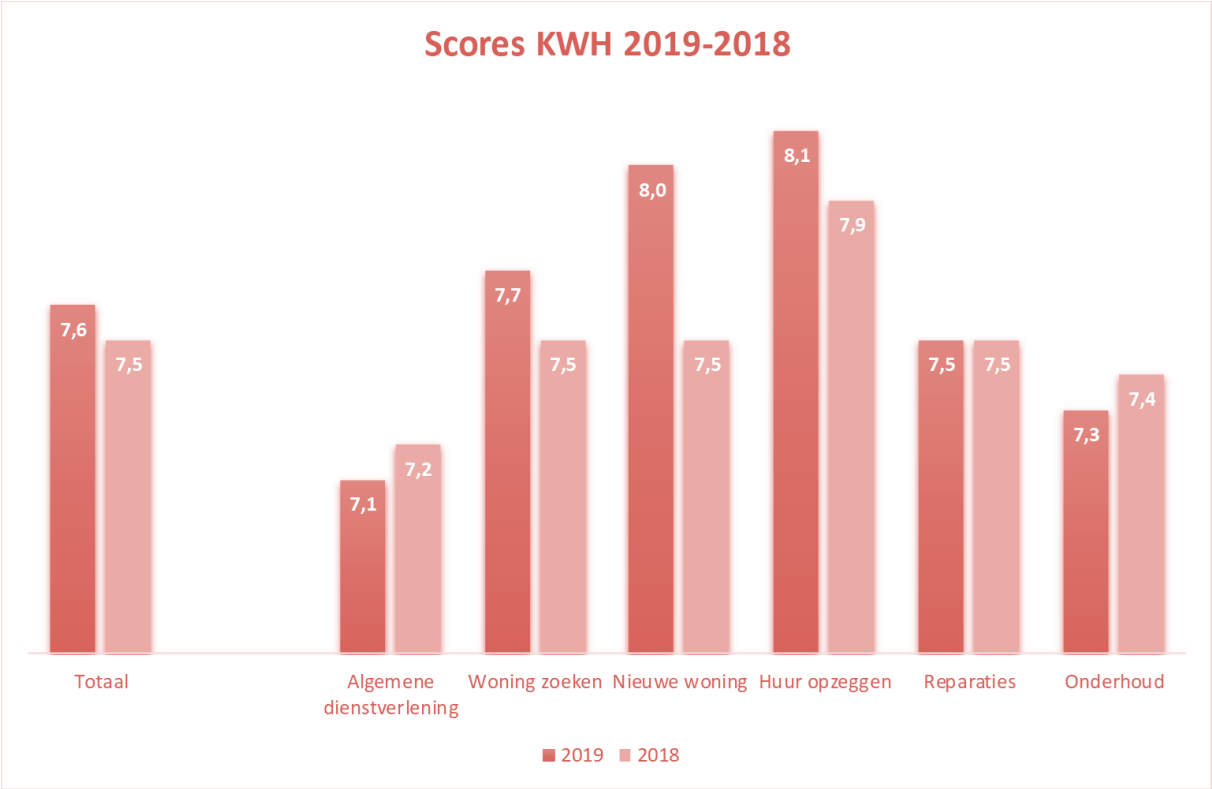
In de Aedes-benchmark 2019 hebben we, net als in 2018, een C-score behaald. Op elk onderdeel zijn we 0,4 punt verbeterd ten opzichte van 2018. Bij de XL-corporaties is op alle onderdelen een verbetering te zien van 0,1 punt.
We zien dat al onze inspanningen in het kader van Huurder op 1 een positief effect hebben. We streven ernaar dit voort te zetten om in 2020 een A-score te behalen. Dit is immers het doel dat wij ons hebben gesteld in ons ondernemingsplan.

KWH

Het uitgangspunt in ons handelen is dat we de huurder op 1 zetten. We willen de beste volkshuisvesting bieden. Om te kunnen verbeteren hebben we inzicht nodig in de tevredenheid van onze huurders over onze dienstverlening. We laten dit jaarlijkse meten door KWH (Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector). KWH meet de klanttevredenheid op de volgende prestatievelden:

- algemene dienstverlening
- woning zoeken
- nieuwe woning
- huur opzeggen
- reparaties
- onderhoud

Vergeleken met 2018 is de totaalscore vrijwel gelijk gebleven. Deze steeg van een 7,5 in 2018 naar een 7,6 in 2019.



Huurders zijn tevredener geworden over het zoeken van een woning, het betrekken van een nieuwe woning en het opzeggen van de huur. Ze gaven aan dat dit vooral komt doordat wij duidelijker informatie geven over hoe wij willen dat zij de woning opleveren. Ook is de huurder tevredener over de uitgevoerde opname/inspectie en over de oplevering van de woning.

Men is daarentegen minder tevreden over onze algemene dienstverlening. Huurders geven aan dat dit vooral komt doordat men minder goed weet waar men aan toe is na contact met ons. Ook zijn onze huurders minder tevreden over de dienstverlening bij het uitgevoerde onderhoud, vooral over het resultaat hiervan.

We hebben ook de klanttevredenheid op het onderdeel 'verkoop' weer laten meten door KWH. Onze dienstverlening bij het verkopen van woningen waardeert men met een 8,0. Dit is hoger dan in 2018. Toen scoorden we een 7,7.

Klachtafhandeling

Klachtmanagement

Meldingen ontevreden huurders
Gezien onze ambitie om de huurderstevredenheid te verhogen, streven we natuurlijk naar een daling van het aantal meldingen van ontevreden huurders. Dit is in 2019 gelukt; het aantal is met een derde afgenomen. De aard van de ontevredenheid is de afgelopen jaren verschoven. Huurders zijn in toenemende mate ontevreden over het door ons geleverde resultaat, bijvoorbeeld na reparaties en bij overlastzaken. En over de wijze waarop wij opvolging geven aan hun meldingen.

Aantallen
In 2019 ontvingen we door de verdergaande digitalisering minder poststukken, maar een groter percentage hiervan komt van ontevreden huurders: 72% (629) in 2019 ten opzichte van 60% (971) in 2018.

Aard van de ontevredenheid
De aard van de ontevredenheid hebben we ingedeeld in de volgende categorieën: ontevredenheid over medewerkers, beleid en het resultaat van onze werkprocessen. In 2018 vond een verschuiving plaats van ontevredenheid over onze medewerkers naar ontevredenheid over onze resultaten. In 2019 stabiliseert deze trend zich.
Vergeleken met 2018 waren huurders het afgelopen jaar iets vaker ontevreden over ons beleid. Toch is dit de afgelopen jaren vrij constant gebleven op 11% van het totaal aantal ontevredenheidsmeldingen. In 2019 ontvingen we minder schadeclaims.

De ontevredenheid richt zich steeds meer op het resultaat van ons handelen en is gestegen van 72% in 2018 naar 77% in 2019. Mensen zijn vooral ontevreden over het resultaat en de uitvoering van de volgende top 5:

1. reparaties
2. overlast
3. leefbaarheid
4. schoonmaak/tuinonderhoud
5. renovatie

Het 'reparatieverzoek' is verdwenen uit de top 5. Nieuw in het rijtje is 'overlast'. De resultaten van het woonbelevingsonderzoek (2019) laten zien dat 16% van onze huurders ontevreden is over de buurt en op enigerlei wijze overlast ervaart, in de breedste zin van het woord.

Oorzaken
Met 'Huurder op 1' hebben we ons in 2019 vooral gericht op de reparatieverzoeken en de nieuwe en vertrekkende huurder. Aandacht voor de zittende huurder is hierbij wat minder aan bod gekomen. In 2020 verbreden we de focus naar de zittende huurder en de opvolging van meldingen. Het programma Huurder op 1 maakt wel dat we bewuster omgaan met onze huurders. En meer inzicht krijgen in (het effect van) ons handelen. Nu we in de woongebieden werken in Resultaat Verantwoordelijke Teams (RVT's) wordt het continu verbeteren gestimuleerd. Als huurders ontevreden zijn over de resultaten van onze werkprocessen, gebruiken we dat om van te leren en onze processen te verbeteren.

Verder is het aannemelijk dat het aantal meldingen van huurders die ontevreden zijn over onderhoud en renovatie, de komende tijd toeneemt. We doen steeds meer aan onderhoud en renovatie. En dit heeft veel impact op het leven van onze huurders.

Doorlooptijd
In 2019 hebben we 12% (76) van de meldingen binnen 24 uur afgehandeld. Binnen 1 week was 48% (305) afgehandeld en 74% (484) binnen 1 maand. De afhandeling van de rest (26%) loopt dus langer door. We kunnen niet zomaar stellen dat dit betekent dat we op die meldingen niet adequaat reageren. Het afhandelen van bijvoorbeeld overlastzaken is tijdrovend en kan vaak langer duren.

Klachtencommissie
Zijn huurders niet tevreden over hoe wij hun klacht afhandelen, dan kunnen ze terecht bij de Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht (KWRU). De KWRU werkt op basis van het model klachtenreglement van Aedes.

De KWRU ontving vorig jaar 46 klachten over Mitros. Hiervan nam de commissie er 34 in behandeling. Ook had ze nog 6 klachten uit het voorgaande jaar in behandeling. In totaal behandelde de commissie dus 40 klachten over Mitros.
Van de 18 adviezen die de commissie uitbracht aan de directie waren er 11 ongegrond en 7 (gedeeltelijk) gegrond. 9 klachten zijn door bemiddeling opgelost. De overige klachten zijn óf alsnog opgelost vóór de hoorzitting óf door de Klachtencommissie stopgezet óf lopen nog door in 2020. De KWRU brengt ieder jaar een eigen jaarverslag uit. Dit is te vinden op www.kwru.nl.

Digitalisering

Door innovatie en digitalisering zijn we hard bezig om het onze huurders gemakkelijker te maken, onze dienstverlening te verbeteren en om zelf efficiënter te kunnen werken. Hier zijn we in 2016 mee begonnen in het kader van De Stip.

Een speciaal team digitale dienstverlening houdt zich binnen Mitros hiermee bezig. Met deze digitalisering maken we het voor de huurder mogelijk om op alle tijden, waar hij ook is, gemakkelijk zijn zaken te kunnen regelen met Mitros. Met als doel een hogere klanttevredenheid en kostenbesparing.

In 2019 hebben zowel ons intranet (Mitrosnest) als www.mitros.nl een make over gehad. Ook hebben we huurders laten kiezen op welke manier zij het liefste contact met ons hebben (voorkeurskanaal). De self service scenario's (SSS) op onze website hebben we verbeterd en uitgebreid. Hiermee kunnen huurders steeds meer zaken zelf regelen via onze website.
Via een grote, langlopende campagne hebben we deze mogelijkheden bij huurders onder de aandacht gebracht. De campagne 'regel het snel op mitros.nl' loopt door in 2020.
Onze inspanningen hebben het volgende opgeleverd:

- 40% van de huurders heeft een geactiveerd mijnmitros-account (stijging 9%)
- 44% van de nieuwe huurders heeft een geactiveerd account
- 78% van de serviceverzoeken wordt online ingediend (stijging 2%)
- 38% van de reparatieverzoeken wordt online ingediend (stijging 5%)

De huurder kan een groot deel van zijn vragen vinden in de kennisbank op onze website. Hij kan ze ook stellen via WhatsApp, chat of e-mail. En natuurlijk nog steeds gewoon via de telefoon of aan de balie op ons kantoor. Doordat we in 2019 meer zijn gaan inzetten op WhatsApp en Chat, is het contact via deze kanalen behoorlijk toegenomen.

qlinker

In 2017 is het idee voor qlinker ontstaan en in 2018 zijn we van start gegaan met qlinker, de digitale woningcorporatie. Met qlinker willen we een nieuwe digitale woningcorporatie oprichten met als hoogste doel een optimale klanttevredenheid (9^+) en een significante daling in de beïnvloedbare bedrijfslasten.

De eerste onderdelen van de zogenaamde 'customer journey' die we bij qlinker oppakken, zijn het matchen van woningzoekende en woning, verhuren en repareren. Omdat qlinker een digitale corporatie is, hebben we hiervoor een app gebouwd waarmee de klant – in de toekomst – al zijn zaken met qlinker kan regelen.

In 2019 is qlinker live gegaan met het eerste deel van de customer journey, het matchen van woningzoekende en woning en het verhuren. De klant gebruikt hiervoor de qlinker-app.
De huurder kan via de app reageren op een woningadvertentie, het aanbod accepteren, het contract tekenen en betalen. Ook kan hij in de app vragen stellen. Hiervan wordt 40% beantwoord door de chatbot. Ook is het mogelijk om live te chatten met een medewerker.

Vanaf april hebben we via de qlinker-app 2 projecten verhuurd: Zijdebalen en Leeuwesteyn. Van het laatste project is een deel van de woningen nog niet verhuurd. Ook 32 garages hebben we via qlinker verhuurd.

Qlinker-huurders hebben het proces van zoeken en reageren zeer positief beoordeeld: 89% gaf een 'goed' of 'super' (4 of 5 sterren).

Verbeteren datakwaliteit

Eén van onze Stip-projecten is het verbeteren van de datakwaliteit. We beschikken bij Mitros over enorm veel data (gegevens). Maar niet alle gegevens kloppen of zijn volledig. Om efficiënter te kunnen werken zijn we begonnen aan een verbeterslag van onze datakwaliteit. Onjuiste data in systemen maakt de kans op fouten immers groot. En het is voor medewerkers frustrerend om met onjuiste of onvolledige gegevens te werken.

Halverwege vorig jaar besloten we ons eerst te richten op de al bestaande data in plaats van nog meer data te verzamelen. We kiezen steeds een goed afgebakend onderwerp waarvan we de data op orde willen brengen. In 2019 hebben we ons gericht op bouwjaar van de woningen, de WOZ-waarde en de woningplattegronden. Het onderwerp leeft nog onvoldoende in de organisatie. Daarom hebben we in eind 2019 een campagne opgezet om medewerkers meer bekend te maken met het onderwerp en met het belang van goede data.

Maatschappelijke opgave en leefbaarheid

Kwetsbare huurders

Huurders in het corporatiebezit zijn de afgelopen jaren kwetsbaarder geworden. Hieraan liggen 2 belangrijke oorzaken ten grondslag. In de eerste plaats hebben de ingevoerde inkomensgrenzen voor sociale huurwoningen geleid tot een eenzijdige instroom van economische en sociaal zwakkeren. In de tweede plaats heeft gewijzigd Rijksbeleid er de afgelopen jaren toe geleid dat patiënten/cliënten uit instellingen zijn uitgestroomd naar reguliere huisvesting. Zorg wordt minder intramuraal, maar vaker extramuraal en ambulant geleverd.

Ook voor ons zijn de gevolgen van deze ontwikkelingen zichtbaarder geworden. Medewerkers worden vaker geconfronteerd met huurders die kampen met complexe problematiek zoals psychiatrische ziektebeelden, verslaving of beperkte (sociale) zelfredzaamheid. Samen met externe partijen, zoals de gemeente, zorgpartijen en politie, werken we aan het zoeken naar oplossingen voor dit vraagstuk. Daarbij gaat het om zowel concrete casussen als om het brede vraagstuk. We kiezen er expliciet voor om er ook te zijn voor de kwetsbare huurder en spannen ons hiervoor in.

In 2019 zijn hebben we daarom activiteiten ondernomen in het kader van ‘De sociale stip’. Zo hebben we onder andere met medewerkers uitvoerig gesproken over de positionering van Mitros en de mogelijke dilemma’s. Ook hebben we expliciet aandacht besteed aan de vaardigheden die nodig zijn in de omgang met kwetsbare doelgroepen.

Op bestuurlijk niveau hebben we in de pilot ‘Vulcanusdreef’ (zie ook paragraaf Leefbaarheid) werk gemaakt van het normaliseren van de leefbaarheid in het complex aan de Vulcanusdreef in Utrecht. De leefbaarheid in dit complex was, als gevolg van de instroom van zowel kwetsbare als criminele huurders, onhoudbaar geworden. Om het tij snel en effectief te keren zijn we op bestuurlijk niveau in overleg gegaan met diverse relevante organisaties. Deze stuurgroep heeft in korte tijd een aantal interventies laten uitvoeren waarmee de leefbaarheid weer op een acceptabel niveau is gebracht. Hierna waren medewerkers op operationeel niveau in staat het beheer weer verder vorm te geven. In 2020 wordt onderzocht of we deze aanpak kunnen doorvertalen naar stedelijk niveau.

Terugkijkend op 2019 is duidelijk geworden dat het vraagstuk rond kwetsbare huurders onlosmakelijk verbonden is met onze taak als sociale huisvester. Hiermee is ook de noodzaak om meer en intensiever samen te werken met partners verder duidelijk geworden.

Leefbaarheid

We vinden het belangrijk dat onze huurders tevreden zijn over hun woning en in prettige en leefbare buurten wonen. In ons ondernemingsplan hebben we opgenomen dat we dit onder andere realiseren door ervoor te zorgen dat:

- de directe woonomgeving waar we eigenaar van zijn, schoon, heel en veilig is. Het gaat hierbij om achterpaden, groenvoorzieningen en algemene ruimten;
- we in onze buurtaanpak actief samenwerken met andere organisaties in de wijk, zoals gemeenten, zorg- en welzijnsinstellingen, politie, schuldhulpverlening en buurtteams.

Om dit te bereiken zetten we onder andere buurtbeheerders in. En werken we samen met andere partijen in de buurt om bijvoorbeeld overlastsituaties en woonfraude aan te pakken en ontruimingen door huurschuld te voorkomen.

Woonbelevingsonderzoek
In 2019 hebben we onderzoeksbureaus KWH en DESAN Research Solutions een woonbelevingsonderzoek laten uitvoeren. Zij benaderden ruim 21.000 van onze huurders. Hiervan heeft 30% online of telefonisch een vragenlijst beantwoord. Het onderzoek biedt interessante resultaten op wijkniveau.
Het blijkt dat onze huurders hun woonomgeving beoordelen met gemiddeld een 7. Ze zijn positief over de hoeveelheid groen in de buurt en de omgang met buurtbewoners. Ook zijn ze tevreden over de bereikbaarheid en de aanwezigheid van winkels in hun buurt. Het laagst scoren veiligheid (6,4) en hoe schoon de buurt is (6,2).

Wijkvisie Overvecht
Een wijk die laag scoort, is Overvecht. Overvecht is een belangrijke wijk voor Mitros. We hebben er veel bezit (5.500 woningen). Hoewel het één wijk is, bestaat deze uit allemaal verschillende buurten. En iedere buurt heeft zijn eigen uitdagingen. Samen met onze netwerkpartners zijn we bezig om alle buurten in Overvecht leefbaarder te maken. Dit is een behoorlijke uitdaging. Er staan veel 10-hoogflats in de wijk. In dit soort flats wonen vaak kwetsbare huurders. Hierdoor komt de leefbaarheid onder druk komt te staan. Dat roept vragen op als: Welke samenwerkingen kunnen wij aangaan om de leefbaarheid in de wijk te verbeteren? Welk type vastgoed willen we hier wel of juist niet hebben? Waar kunnen we zorgen voor differentiatie en menging van vragers en dragers? Deze vragen willen we samen met onze stakeholders beantwoorden en verwerken in de 'Wijkvisie Overvecht'. In 2019 zijn we hiermee gestart en zijn de eerste stappen gezet. In 2020 moet de wijkvisie af zijn, zodat voor onszelf en onze stakeholders duidelijk is wat we willen met Overvecht voor de komende 10-15 jaar, zowel qua vastgoed als type huurders.

Vulcanusdreef
Eén van de complexen in Overvecht waar de leefbaarheid flink onder druk stond, was de Vulcanusdreef. Hier woonden veel huurders met complexe problematiek. Zij lieten ongewenst gedrag zien, van criminele activiteiten tot vernieling en overlast. Deze problematiek kunnen wij als woningcorporatie niet alleen oplossen. Daarom hebben we samen met onze stakeholders, waaronder het wijkbureau, handhaving, buurtteams en Lister GGZ, een plan opgesteld om de leefbaarheid te verbeteren. Zo is onder andere het initatief 'Nieuwe Buren' ontstaan. Hierbij kwam voor elke vertrekkende huurder uit de Vulcanusdreef een nieuwe huurder die een positieve bijdrage levert aan het complex. Uit het laatste leefbaarheidsonderzoek blijkt dat het woongenot sterk is toegenomen.

Overlast, woonfraude en huisuitzettingen
Als huurders overlast ervaren van hun buren, schakelen zij vaak onze hulp in. Het gaat dan bijvoorbeeld om geluidsoverlast, ruzie of pesterijen. En soms zelfs om bedreigingen.

Buurtbemiddeling
In 2019 hebben we 399 nieuwe overlastzaken binnengekregen. In 2018 waren dit er 379. In totaal hebben we in 2019 437 overlastzaken zelf afgehandeld. Overlastzaken die we niet zelf afhandelen, verwijzen we door naar Buurtbemiddeling. De getrainde vrijwilligers van Buurtbemiddeling maken bij deze zaken het gesprek tussen de verschillende partijen mogelijk. De overige dossiers hebben we nog niet kunnen sluiten.

Laatstekansbeleid
Loopt een huurder het risico door huurschuld of structurele woonoverlast zijn woning kwijt te raken? Dan kan hij hulp krijgen via het laatstekansbeleid. Dit beleid is bedoeld om instroom in maatschappelijke opvang te beperken en te voorkomen dat mensen dakloos worden. Het beleid bestaat uit een traject van 2 jaar, waarin de huurder hulpverlening en woonbegeleiding moet accepteren. Wij werken hierbij samen met Het Vierde Huis.
In 2019 zijn er 14 laatstekanstrajecten gestart. Rekening houdend met de lopende zaken uit het jaar ervoor, kwamen we eind 2019 uit op 19 lopende laatstekanstrajecten.

Woonfraude
Onder woonfraude vallen alle vormen van onrechtmatige bewoning, onrechtmatige door- of onderverhuur en onrechtmatig gebruik van de woning waarvoor wij geen toestemming hebben gegeven.

- *Onrechtmatige bewoning*
  We begonnen 2019 met nog 133 openstaande dossiers over onrechtmatige bewoning. Er kwamen er dat jaar nog eens 190 bij. Doordat we 190 dossiers hebben afgehandeld, stonden er eind vorig jaar nog 133 dossiers open. Huurders die hun woning onrechtmatig onderverhuren, vragen wij de huurovereenkomst vrijwillig op te zeggen. 8 huurders hebben dit gedaan. Bij huurders die hier geen gehoor aan geven, starten wij een ontruimingsprocedure. Wij werken hierbij samen met de gemeente.

- *Illegale hennepteelt*
  Begin 2019 waren er 21 nog niet afgeronde hennepdossiers. In 2019 kwamen hier nog 30 dossiers bij. We hebben er 43 afgehandeld. Eind 2019 stonden er dus nog 8 hennepdossiers open. Huurders die een hennepplantage in hun woning hebben, vragen wij ook de huurovereenkomst vrijwillig op te zeggen. In 11 gevallen gaven de huurders hier gehoor aan. Bij de overige gevallen zijn wij een ontruimingsprocedure gestart.

Voorkoming huisuitzetting
We nemen al een aantal jaar deel aan het Utrechtse project Voorkom Huisuitzetting. Huurders met een huurschuld, waarbij wij een vonnis voor ontruiming hebben, kunnen onder bepaalde voorwaarden deelnemen aan het project. Het doel is dat de huurder in zijn woning kan blijven wonen en dat zijn schulden worden gesaneerd. De huurder krijgt hierbij begeleiding door het Buurtteam.

Het aantal dossiers bij het project Voorkoming Huisuitzetting is nauwelijks veranderd: 19 (eind 2018) en 20 (eind 2019). Samen met lokale partijen in ons netwerk blijven we aandacht besteden aan het vroegtijdig signaleren van betalingsproblemen. Hiermee voorkomen we dat huurachterstanden oplopen en mensen verder in de problemen raken.

Ontruimingen
In 2019 hebben we in totaal 22 (tegenover 30 in 2018) verhuureenheden ontruimd:
- 18 zelfstandige woningen
- 1 onzelfstandige woning
- 1 zakelijk pand
- 2 garages

Bij 19 van deze ontruimingen was een huurachterstand de (voornaamste) reden. In 3 gevallen moesten we de woning ontruimen op basis van leefbaarheidsdossiers. Bij de ontruimingen op basis van huurschuld was in 4 gevallen ook sprake een leefbaarheidsdossier.

De oorzaak van de 3 ontruimingen op basis van sociale gronden was in 2019 als volgt:
- 1 vanwege onrechtmatige bewoning
- 1 vanwege illegale hennepteelt
- 1 vanwege overlast.

Samenwerking

Overleg met huurders

Algemene structuur
Onze huurders hebben zich op 3 niveaus georganiseerd: bewonerscommissies, bewonersgroepen en een huurdersorganisatie. De bewonerscommissies en -groepen zijn vooral in hun eigen gebouw en soms op buurtniveau actief. Medewerkers van Mitros hebben regelmatig overleg met hen over zaken

die in het complex of in de buurt spelen. De huurdersorganisatie behartigt de belangen van al onze huurders.

Huurdersorganisatie
Wij overleggen met 1 huurdersorganisatie: HuurdersNetwerkMitros (HNM). HNM vertegenwoordigt onze huurders uit Nieuwegein en Utrecht. HNM voert gesprekken met ons over beleid en beheer. Dit zijn constructieve gespreken. Daarnaast krijgen wij adviezen van HNM die ons scherp houden. Wij waarderen de inzet en betrokkenheid van HNM zeer.

Eind 2019 heeft HNM afscheid genomen van zijn voorzitter, Jan Zwarts. Hij heeft de afgelopen jaren met veel energie en betrokkenheid aan het roer gestaan van HNM. Hiermee heeft hij een belangrijke bijdrage geleverd aan het overleg tussen Mitros en haar huurders. Wij zijn ervan overtuigd dat HNM in de persoon van Hans Hiltemann een waardige opvolger heeft gevonden. Wij zien uit naar voortzetting van de samenwerking met HNM.

Prestatieafspraken
HNM is volwaardig gesprekspartner in de overleggen die wij met de gemeente voeren over de prestatieafspraken. Dit is geregeld in de Woningwet. In 2015 zijn er voor het eerst prestatieafspraken volgens de nieuwe Woningwet gemaakt met de gemeente Nieuwegein en Utrecht. In 2019 was HNM ook betrokken bij de actualisering van de lopende prestatieafspraken.

Overleg en advies
Een aantal keer per jaar hebben we een formeel overleg met HuurdersNetwerkMitros. Hierbij is onze directeur, Henk Peter Kip, aanwezig. In juni was behalve Henk Peter Kip ook een afvaardiging van de Raad van Commissarissen aanwezig. Met het aftreden van Ella Vogelaar als voorzitter van de RvC en Jan Zwarts als voorzitter van HNM hebben we met de RvC en HNM teruggeblikt op de ontwikkeling van Mitros in de afgelopen jaren.

In de overleggen tussen HNM en Mitros waren de belangrijkste gespreksonderwerpen:
- de begroting
- het jaarverslag
- de jaarlijkse huurverhoging
- de (actualisatie van de) prestatieafspraken met gemeente Nieuwegein en Utrecht
- het verkoopbeleid.

In 2019 heeft HNM onder andere advies uitgebracht over de jaarlijkse huurverhoging.

Huurderspanel
We hechten er veel waarde aan om onze huurders te betrekken bij ons beleid en bij vraagstukken van HuurdersNetwerkMitros. En we zien in de hele organisatie steeds meer behoefte om te weten wat de huurder wil. Daarom hebben we het Huurderspanel Mitros in het leven geroepen. Het Huurderspanel is het online klantenpanel voor huurders van Mitros in Utrecht en Nieuwegein. Het is een gezamenlijk initiatief van Mitros en HNM.

Het huurderspanel
- helpt om inzicht te krijgen in de meningen van onze huurders;
- geeft input op het gebied van beleid, dienstverlening en/of proces- en productontwikkeling;
- geeft ons een potentieel bereik van 2.200 huurders, een groep die bovendien voldoende representatief is voor onze huurders.

Een professioneel onderzoeksbureau, Centrum voor Woononderzoek, voert de onderzoeken uit en rapporteert hierover.

We bevragen leden van het huurderspanel over allerlei zaken die belangrijk zijn voor de huurder. Het kan gaan over de woning, de woonomgeving of de dienstverlening. Leden ontvangen ongeveer 2 keer per jaar per e-mail een uitnodiging om online hun mening te geven. Zo kan HNM peilen wat zijn achterban belangrijk vindt.

In het voorjaar van 2019 heeft het huurderspanel op verzoek van HNM een onderzoek ontvangen over de bekendheid en het imago van HNM. Aan het onderzoek deden 676 panelleden mee (34% respons). De uitkomsten van het onderzoek maakten duidelijk dat HNM onvoldoende bekend is bij onze huurders. Het gaat dan om de naam HNM en ook om wat HNM precies doet en waar HNM voor staat. Naar aanleiding van dit onderzoek werkt HNM eraan om zijn bekendheid te vergroten. Zo hebben ze onder andere een huurderscongres over leefbaarheid georganiseerd op 22 mei 2019.
Daarnaast bleek uit het onderzoek dat veel huurders interesse hebben om iets binnen HNM te gaan doen. HNM was blij verrast met het grote aantal geïnteresseerden. Het heeft uit de aanmeldingen nieuwe met kandidaten voor de functie van voorzitter en secretaris gevonden.

In het najaar 2019 is op verzoek van onze afdeling Communicatie onderzoek gedaan naar de informatie en communicatie door Mitros. Waarover willen huurders vooral geïnformeerd worden door ons en op welke manier?
Aan het onderzoek deden 422 panelleden mee (22% respons). We beseffen dat de huurders die lid zijn van het panel, huurders zijn die digitaal vaardig zijn. En dat niet al onze huurders even vaardig zijn als de panelleden. Het beeld dat we via dit onderzoek hebben gekregen, vertelt dus vooral iets over de huurders die al digitaal actief zijn. We zien dat huurders informatie over de kwaliteit en het onderhoud van hun eigen woning veruit het belangrijkst vinden. Ook willen ze graag informatie ontvangen over hun buurt en over het verduurzamen van hun woning (bijvoorbeeld isolatie en zonnepanelen). Bijna de helft van de panelleden vindt dat wij hun voldoende informeren. De andere helft wil meer informatie, met name over onderhoud. In 2020 bekijken we hoe we aan deze wens tegemoet kunnen komen.

Andere vormen van participatie
Betrokkenheid van huurders is voor ons een groot goed. Wij horen graag van hen wat zij wensen en hoe zij onze dienstverlening ervaren. In 2019 zijn we daarom begonnen met de Mitros Academy, een initiatief voor huurders tot 30 jaar.
De opzet van de Mitros Academy is informeel en overzichtelijk: een gezamenlijke maaltijd, een interessante spreker en een borrel om na te praten. Ruim 20 jonge huurders toonden interesse en kwam naar 1 of meer van de bijeenkomsten. Daar sprak onder andere Henk Peter Kip over de dilemma's bij het besturen van een corporatie, Anco Schut (stedenbouwkundige) over de dynamiek van stedelijke ontwikkeling en Diederik Samsom over oplossingen voor het klimaatvraagstuk. Deelnemers gaven aan zich nooit gerealiseerd te hebben bij hoeveel onderwerpen Mitros betrokken is. Ook kantelde het beeld dat Mitros slechts winstgedreven is naar het inzicht dat wij streven naar het leveren van maatschappelijke meerwaarde.

Financiële bijdrage
Wij bieden zowel HuurdersNetwerkMitros als de bewonerscommissies en -groepen financiële ondersteuning. Bewonerscommissies in herstructureringsgebieden ontvangen nog een extra bijdrage in het kader van de Utrechtse Regeling Ondersteuningsgelden.

Financiële bijdrage (€)	
HuurdersNetwerkMitros (inclusief subsidie voor Young HNM)	€ 150.873,70
Bewonerscommissies en bewonersgroepen	€ 50.395,94
Totaal	€ 201.269,64

Overleg met stakeholders
Ieder jaar besteden we veel aandacht aan een levendige dialoog met onze stakeholders. De basis hiervoor is frequent en persoonlijk contact van onze medewerkers met onze relaties. In het Directieoverleg staat ieder kwartaal het contact met onze belangrijkste stakeholders op de agenda. Hierbij sluiten steeds collega's aan die nauwe contacten met hen hebben. Ook de Raad van Commissarissen ontmoette in 2019 weer enkele van onze stakeholders.

Bij gesprekken met onze stakeholders staan vragen centraal als: Is er voldoende contact? Hoe verloopt het contact? Wat zijn de vragen, wensen en behoeftes die leven bij zowel deze stakeholder als bij ons? Deze contacten helpen ons bij het bepalen van onze koers.

Buiten de reguliere gesprekken organiseren we ook andere gelegenheden waarbij intensief contact is met onze stakeholders. Denk hierbij aan de jaarlijkse ontmoeting met de gemeenteraadsleden, waarbij we een programma in de stad samenstellen om op ontspannen wijze over allerlei thema's te praten. Onze jaarlijkse nieuwjaarsreceptie is jaar in jaar uit een drukbezochte netwerkgelegenheid voor al onze relaties binnen en buiten de stad.
Ons stakeholderpalet ziet er als volgt uit:

Categorie Stakeholders	Verbijzondering	Wijze van communiceren
Huurders	Huurders	1-op-1 contacten in de wijk Mitros Panel Nieuwe vormen van huurderparticipatie
	Huurderskoepels	Bestuurlijk overleg Werkgroepen
Gemeenten Utrecht en Nieuwegein	Wethouder	Bestuurlijk overleg Mitros en wethouder Wonen Bestuurlijk overleg corporaties en Mitros (STUW in Utrecht, met Portaal en Jutphaas in Nieuwegein) Ad hoc overleg met andere wethouders / burgemeester
	Colleges B&W Utrecht en Nieuwegein	Incidenteel
	Gemeenteraad Utrecht en Nieuwegein	Aanwezig bij raadsinformatieavonden 1x per jaar uitnodiging raadsleden Utrecht en Nieuwegein, verder één op één contact met raadsleden om hen te informeren en vanuit stakeholdermanagement. Een aantal gemeenteraadsleden heeft ook een mini-stage bij Mitros doorlopen.
	Ambtelijke organisatie Utrecht en Nieuwegein	Ambtelijk overleg op strategisch niveau, wijk- en buurtniveau
Corporaties	Bestuurlijk overleg STUW, corporaties Nieuwegein en in regionaal verband	Meerdere malen per jaar, strategische agendabepaling
	Werkgroepen	Meerdere malen per jaar
WSW en overige financiële instellingen	Mitros niveau	Meerdere malen per jaar
Welzijnsinstellingen	Op projectniveau of in de wijk	Meerdere malen per jaar
Zorginstellingen	Op projectniveau of in de wijk	Meerdere malen per jaar
Politie	In de wijk	Meerdere malen per jaar, continu vanuit buurtbeheer
Brandweer	Op projectniveau of in de wijk	Meerdere malen per jaar
Veiligheidsregio	Op projectniveau of in de wijk	Meerdere malen per jaar
Onderwijsinstellingen: ROC en Hogeschool	In de wijk	
Economic Development Board	Mitros niveau	Minimaal 1x per jaar
Maatschappelijk Netwerk Utrecht	Mitros niveau	Twee keer per jaar
Buurtinitiatieven	In de wijk	

4. Vastgoed

Woningvoorraad

Aantallen

Ons woningbezit was op 31 december 2019 als volgt onderverdeeld. De tabel is opgesteld op basis van de netto huur voor huurverlaging (exclusief servicekosten).

	≤ € 607,46 1e aftoppings-grens	€ 607,47 – € 651,03 2e aftoppings-grens	€ 651,04 - € 720,42 liberalisatie-grens	> € 720,42 vrije sector	Overig	Totaal
Eengezinswoning	4.089	1.896	1.770	1.110		8.865
Appartement met lift	5.969	1.529	1.217	634		9.349
Appartement zonder lift*	5.928	1.244	707	288		8.167
Onzelfstandig	-	-	-	-	1.577	1.577
BOG en MOG	-	-	-	-	565	565
Garage	-	-	-	-	695	695
Overig (inclusief bergingen)	-	-	-	-	734	734
Totaal	**15.986**	**4.669**	**3.694**	**2.032**	**3.571**	**29.952**
Percentage van woningbezit	*53%*	*16%*	*12%*	*7%*	*12%*	*100%*

Bedrijfsonroerendgoed
Eind vorig jaar hadden we 565 panden aan bedrijfsonroerendgoed in exploitatie, bij elkaar 56.865 vierkante meter bruto vloeroppervlak. We hebben we 3 bedrijfspanden verkocht (Westerkade 23, Nieuwe Keizersgracht 3 en Hofnarlaan 2) met een verkoopopbrengst van € 525.000,-. Van het bedrijfsonroerend goed stond vorig jaar gemiddeld 2,17% leeg.

Kwaliteit

Grootonderhoud en renovatie

We investeren fors in het verbeteren en verduurzamen van onze woningen. Zo verbeteren we het energielabel en vervangen we bijvoorbeeld keuken, badkamer en toilet. Hiermee brengen we onze woningen naar het vereiste kwaliteitsniveau. Dit niveau noemen wij de Mitroskwaliteit 2.0, het minimum niveau waar onze woningen volgens ons aan moeten voldoen.

Tijdens het grootonderhoud mag de huurder meebepalen wat we aan de binnenkant van zijn woning doen. We werken dus vraaggericht. In Nieuwegein loopt bovendien nog steeds de pilot 'vraaggerichte interieuraanpak'. Daar willen we de komende jaren vraaggericht het onderhoud aan het interieur van

2.500 woningen aanpakken. Huurders bij wie we dit al hebben gedaan, zijn erg enthousiast. Deze aanpak is het gevolg van onze eerste innovatie-challenge, de 'badkamer-in-1-dag' uit 2016.

Op het gebied van duurzaamheid voeren we energiemaatregelen uit. We streven daarbij naar energielabel A (zie paragraaf Duurzaamheid).

Projecten in cijfers
In 2019 zijn we flink aan de slag geweest in Kanaleneiland en Overvecht. Bij 626 woningen zijn we begonnen met grootonderhoud en we leverden 632 woningen op in grootonderhoudsprojecten. Waar mogelijk voegen we extra woningen toe in de plinten van de gebouwen. Daar zitten op straatniveau vaak garages en bergingen. Hier woningen te creëren draagt bij aan de woningvoorraad en verbetert de leefbaarheid met een directe verbinding naar de openbare ruimte. De woningen op de Van Brammendreef zijn, net als op de Camera Obscuradreef, na de aanpak vrijwel allemaal 'nul op de meter'. De 362 gerenoveerde woningen aan de ACA-dreven in Overvecht hebben na oplevering allemaal een energielabel A+.

Grootonderhoud 2019	Aantal sociale huurwoningen
Start bouw	
Kanaleneiland Noord-Noord blok 8*	66
Van Brammendreef (Overvecht)*	89
Kanaleneiland Middel Marshalllaan*	137
Nansen- en De Gasperilaan laagbouw (Kanaleneiland)	192
ARK Zone (Kanaleneiland)	174
Totaal grootonderhoud	**626**
Totaal nieuwbouw tijdens grootonderhoud*	**32**
Totaal gestart	**658**
Oplevering	
Camera Obscuradreef, Flat met Toekomst (Overvecht)	40
3,5-hoogflats fase 2 (Overvecht)	230
ACA-dreven (Overvecht)	362
Totaal opgeleverd	**632**

* bij deze projecten voegen we nieuwe woningen toe tijdens het grootonderhoud

We voeren alle projecten uit conform de prestatieafspraken die wij met de gemeenten hebben gemaakt. Hierin is onder andere geregeld wanneer huurders recht hebben op een bijdrage in de verhuiskosten en hoe hoog die moet zijn.

Sloop, nieuwbouw en acquisitie

Voor nieuwbouw hebben we een zeer hoge ambitie. We verjongen ons bezit en we willen voldoende sociale huurwoningen van goede kwaliteit hebben. Hiervoor slopen we verouderde complexen, waarna we met nieuwbouw kunnen verdichten. Maar we zoeken vooral ook naar nieuwe mogelijkheden door aankoop van nieuwe locaties. Of door samenwerkingen aan te gaan met andere partijen om op bepaalde locaties sociale huurwoningen toe te voegen. We kiezen voor de 'ongedeelde' stad; we differentiëren op bestaande locaties en bouwen gericht in wijken waar we nog weinig sociale huurwoningen in bezit hebben. We zoeken hierbij ook naar mogelijkheden tot uitruil op nieuwe locaties. We passen nieuwe woonconcepten toe en kijken welke mogelijkheden er zijn om de nieuwe woningen CO_2-neutraal te maken.

Projecten in cijfers
Eind 2018 begonnen we met de bouw van ruim 400 sociale huurwoningen in Leidsche Rijn en Tuindorp Oost. Hiervan hebben we in 2019 de eerste 46 woningen opgeleverd. De rest volgt in 2020.

Sloop en nieuwbouw 2019	Aantal sociale huurwoningen
Oplevering	
Leeuwesteyn (Leidsche Rijn)	46
Zijdebalen blok 4	18
sloop Dickenslaan	-8
sloop Fultonbaan	BOG
Totaal nieuwbouw	**64**
Totaal sloop	**-8**

Vooruitblik
Vorig jaar hebben we een aantal grote nieuwbouwprojecten in Nieuwegein en Leidsche Rijn verder voorbereid. De bouw hiervan start in 2020. We hebben verder concrete plannen om de komende 5 jaar ruim 200 nieuwe sociale huurwoningen te realiseren. Dit is nog niet voldoende om onze ambities te halen. We blijven ons inspannen om nieuwe locaties te verwerven op op te bouwen, maar ook als dat lukt, betekent dit meestal niet dat we daar op korte termijn al nieuwe woningen kunnen opleveren.

In 2019 hebben we de voormalige Victas-locatie aan de ABC-straat in het centrum van Utrecht gekocht. Het pand werd gebruikt door Victas Verslavingszorg en ging in 2017 verder onder de naam Jellinek. In 2017 werd bekend dat het gebouwencomplex een andere bestemming zou krijgen: wonen in plaats van zorg. Door onze aankoop kunnen we het gebouw transformeren tot 88 huurwoningen. Hiermee geven we vorm aan onze ambitie om nieuwe sociale huurwoningen toe te voegen in wijken met weinig sociale huur. De ABC-straat ligt in het Museumkwartier, een bijzondere en zeer geliefde locatie in Utrecht. Zo zorgen we ervoor dat betaalbaar wonen in de sociale huur ook in de binnenstad van Utrecht mogelijk blijft.
De komende periode werken we de plannen voor de transformatie verder uit in overleg met de gemeente en omwonenden. De gemeente heeft de eis gesteld dat minimaal 25% van de woningen in de sociale huur valt en minimaal 20-25% in de middenhuur (€ 720 - € 965). Vanwege deze eis hebben straks 22 van de 88 woningen een huur in dit laatste huursegment.

Onderhoud

Mitroskwaliteit 2.0
In 2018 hebben we onze basiskwaliteit geactualiseerd. We noemen dit Mitroskwaliteit 2.0. Al onze woningen moeten hieraan voldoen. Onze huurders mogen een goed niveau van voorzieningen en kwaliteit verwachtingen. Dit niveau geldt voor al onze huurwoningen in de bestaande bouw in Utrecht en Nieuwegein.

Vorig jaar hebben we een methode ontwikkeld om de beoordeling en uitvoering van werkzaamheden volgens Mitroskwaliteit 2.0 te uniformeren, voor zowel bewoonde als onbewoonde woningen. Daarom laten we vanaf januari 2020 de beoordeling en het verstrekken van de opdrachten naar onze co-makers door eenzelfde groep medewerkers doen. Dit geldt voor verbeteringen én voor vernieuwingen. Hierdoor ligt er meer focus op deze specifieke werkzaamheden. En voor de huurder is het zo duidelijker of hij wel of niet in aanmerking komt voor verbetering of vernieuwing. We toetsen de kwaliteit van het uitgevoerde werk continu.

Integraal Onderhoud
In 2018 hebben we in het project Integraal Onderhoud keuzes gemaakt over de wijze waarop we het onderhoud in de toekomst gaan uitvoeren. En hoe we dit organisatorisch het beste kunnen verankeren. Het doel hiervan is om de huurderstevredenheid, én de medewerkerstevredenheid, te verhogen. Maar ook om de kwaliteit van ons woningbezit te verbeteren en de kosten beter te kunnen voorspellen en beheersen.

Begin 2019 zijn de afdelingen Planmatig onderhoud en Vastgoedontwikkeling samengevoegd tot de afdeling VastGoed. Hiermee zijn de aansturing en uitvoering van alle projectmatige ingrepen in ons bezit belegd bij 1 afdeling. Dit was de 1e fase in het project Integraal Onderhoud.

Vorig jaar hebben we gewerkt aan de 2e fase, het oprichten van de afdeling Huurderonderhoud. Deze afdeling krijgt de verantwoordelijkheid voor alle uitvoeringswerkzaamheden voor onderhoud dat voortkomt vanuit een vraag van de huurder (bij mutaties, als er iets kapot is in de woning of als de huurder iets nieuws wil).
De medewerkers van de afdelingen Wonen en Dagelijks onderhoud zijn direct betrokken geweest bij de ontwikkeling van de processen voor de nieuwe afdeling. Hierbij is gewerkt vanuit de uitgangspunten van Integraal Onderhoud:

- De huurder ziet samenhang en logica in het onderhoud van zijn woning.
- Onderhoud is nooit onderwerp van 'gedoe'.
- De uitvoering van het onderhoud is sympathiek en altijd een beetje 'boven verwachting'.

De nieuwe afdeling is op 1 januari 2020 begonnen. Dit betekent dat vanaf 2020 nog maar 2 afdelingen zich bezighouden met onderhoud: VastGoed voor complexmatige vraagstukken en Huurderonderhoud voor individuele onderhoudszaken.

In 2019 heeft VastGoed verdere stappen gezet in de samenwerking met en tussen de co-makers. Hetzelfde moet de afdeling Huurderonderhoud in 2020 gaan doen. Ook werken we in 2020 verder aan de operationele implementatie van Integraal Onderhoud. En aan de ontwikkeling van de samenwerking tussen de afdelingen Huurderonderhoud, VastGoed en Wonen.

Onderhoudskosten
We hebben onze onderhoudskosten in 4 categorieën verdeeld: planmatig onderhoud, dagelijks onderhoud, mutatieonderhoud en overig onderhoud.

Onderhoud	Totaal 2019	Totaal 2018	Totaal 2017
	x € 1.000	**x € 1.000**	**x € 1.000**
Planmatig onderhoud inclusief contractonderhoud	21.480	19.337	22.569
Dagelijks onderhoud	10.672	10.438	9.087
Mutatieonderhoud	10.706	9.830	9.937
Overig onderhoud	3.580	4.133	2.625
Totale uitgaven onderhoud	**46.438**	**43.738**	**44.218**

Onderhoud gerealiseerd in 2019 (aantallen OGE)	2019	2018	2017
Planmatig onderhoud inclusief contractonderhoud	3.918	2.870	5.227
Dagelijks onderhoud	12.861	13.402	12.834
Mutatieonderhoud	1.833	1.696	1.664
Overig onderhoud	3.079	2.817	2.651

Dagelijks en mutatieonderhoud
Bij dagelijks onderhoud gaat het om reparaties die wij uitvoeren op verzoek van huurders. Mutatieonderhoud is onderhoud in een woning waarvan de huur is opgezegd. Daarmee brengen we de onderhoudsstaat van de woning opnieuw op gewenst basisniveau (Mitroskwaliteit 2.0) voordat de nieuwe huurder er komt wonen.

Dagelijks onderhoud	2019	2018	2017
Aantal OGE met onderhoud	12.861	13.402	12.834
Begroot (x € 1.000)	10.531	8.043	6.886
Gerealiseerd (x € 1.000)	10.672	10.438	9.087
Verschil (x € 1.000)	-141	-2.395	-2.201
Gemiddelde kosten per OGE met onderhoud (€)	830	779	708

Mutatieonderhoud	2019	2018	2017
Aantal OGE met onderhoud	1.833	1.696	1.664
Begroot (x € 1.000)	8.159	8.961	7.223
Gerealiseerd (x € 1.000)	10.706	9.830	9.937
Verschil (x € 1.000)	-2.547	-869	-2.714
Gemiddelde kosten per OGE met onderhoud (€)	5.841	5.796	5.972

We hebben in 2019 € 0,2 miljoen meer uitgegeven aan dagelijks onderhoud. Net als de afgelopen jaren komt dat vooral doordat we meer kosten hebben gemaakt voor interieurverbeteringen. Vanwege een hoog ziekteverzuim hebben we meer werkzaamheden moeten uitbesteden aan onze externe partners. Dit verklaart mede de stijging van de gemiddelde kosten per OGE van € 779 in 2018 naar € 830 in 2019. Ook de hogere kosten van materialen en arbeid speelden een rol bij deze stijging.

De kosten voor het mutatieonderhoud vielen vorig jaar € 876.000 hoger uit dan in 2018. De voornaamste reden hiervoor is dat het aantal woningen waarin we mutatieonderhoud hebben uitgevoerd, is toegenomen met 137. Ook hier zijn de gemiddelde kosten per OGE mede gestegen vanwege de hogere kosten voor materiaal en arbeid.

Planmatig onderhoud (PO)
Planmatig onderhoud is het onderhoud aan het casco van woningen en bedrijfsonroerendgoed. Bijvoorbeeld schilderwerkzaamheden, houtrotreparties en het vervangen van dakbedekking. Het onderhouden van woning- en gebouwinstallaties, zoals verwarmingsketels, mechanische-ventilatie-units en liften, waarvoor we contracten hebben gesloten, valt ook onder planmatig onderhoud.

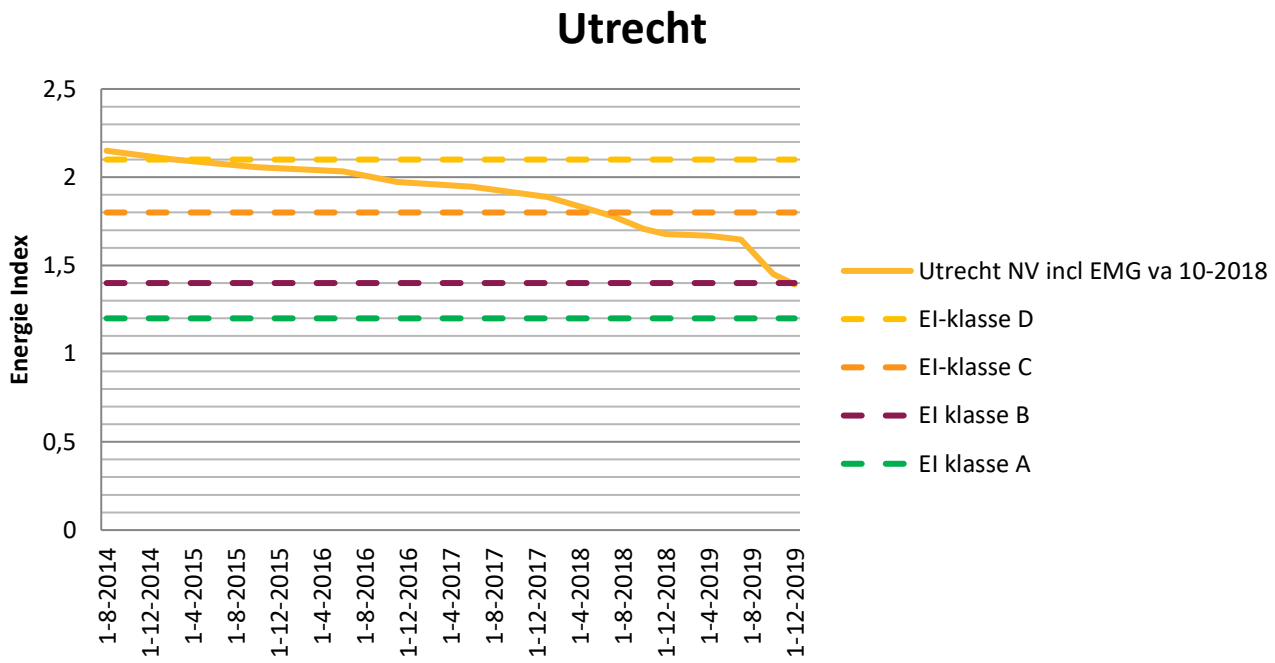
We hebben de voorgenomen planmatig-onderhoudsprojecten in 2019 grotendeels gerealiseerd.

Planmatig onderhoud inclusief contractonderhoud	2019	2018	2017
Aantal OGE met onderhoud	3.918	2.870	5.227
Begroot (x € 1.000)*	21.592	18.447	20.045
Gerealiseerd (x € 1.000)*	21.480	19.337	22.569
Verschil (x € 1.000)	-40	-890	-2.524
Gemiddelde kosten per OGE met onderhoud (€)	5.482	6.738	4.318

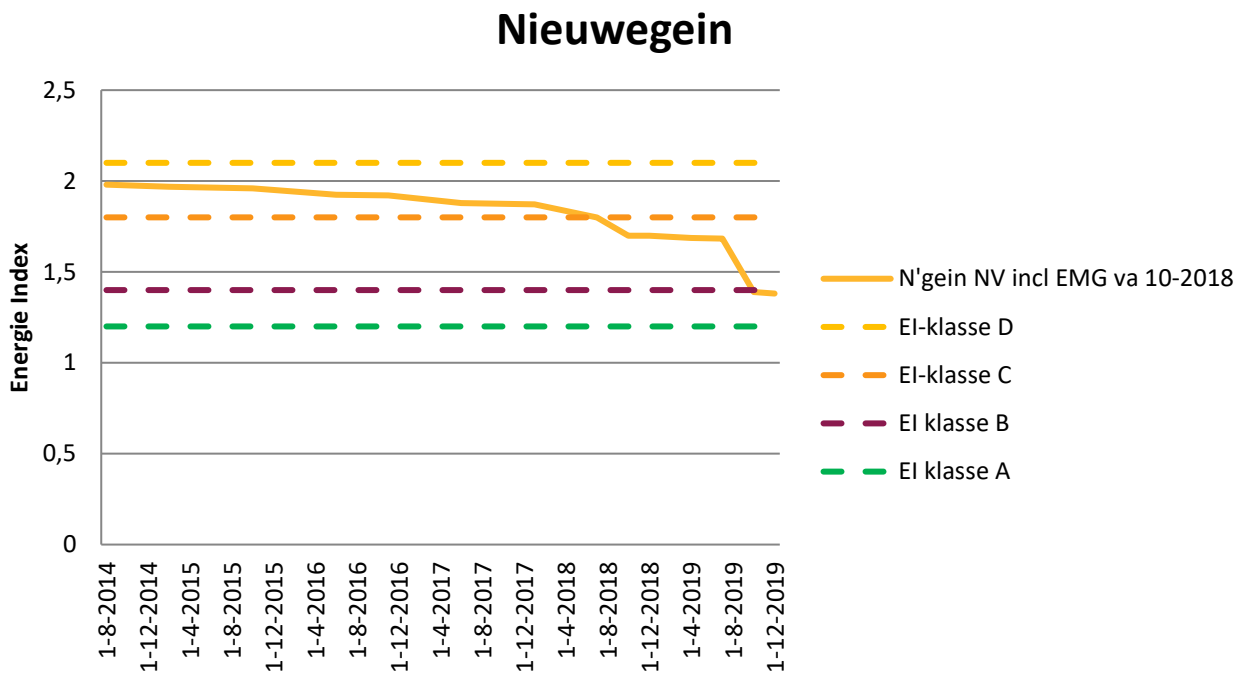
Duurzaamheid

Verbetering Energie-index (EI)
Eind 2019 had onze woningvoorraad zowel in Utrecht als in Nieuwegein gemiddeld energielabel B. Zoals in onderstaande grafieken te zien is, is vooral vanaf 2017 de verbetering van de energetische prestatie van onze woningen behoorlijk versneld. Een aantal zaken heeft hieraan bijgedragen:

- de oplevering van meer en grotere investeringsprojecten, waarbij een deel van de woningen vergaand verduurzaamd is (label A+ tot A+++)
- extra na-isolatie bij planmatig onderhoud, waarbij we HR++-isolatieglas en dakisolatie hebben aangebracht
- het aanbrengen van zonnepanelen bij projecten (vanaf 2017) en ook vraaggericht
- de verbetering van onze datakwaliteit.



NV = Nader Voorschrift (meetmethode sinds 2015)
EMG = Energie Maatregel Gebied, zoals Stadsverwarming



NV = Nader Voorschrift (meetmethode sinds 2015)
EMG = Energie Maatregel Gebied, zoals Stadsverwarming

Energielabels en CO_2-uitstoot
De afgelopen 2 jaar hebben we bijgehouden wat de CO_2-uitstoot per woning is. Hierdoor kunnen we nu een vergelijking maken tussen eind 2018 en eind 2019. Eind 2018 was de gemiddelde CO_2-uitstoot per woning in ons woningbezit 3.405 kg per jaar. Eind vorig jaar was dit gedaald naar 2.948 kg per jaar, een reductie van 13,5%. Op onze hele woningportefeuille betekent dit een afname van ruim 12 miljoen kg CO_2 per jaar.

Zonnepanelen voor huurders
Eind 2018 was ruim 8% van ons woningbezit in Utrecht voorzien van zonnepanelen. Het streven volgens de prestatieafspraken was om in 2020 op 10% uit te komen. Dit percentage hebben we eind 2019 al behaald in Utrecht. Helaas blijven we in Nieuwegein behoorlijk achter. Hier liggen op slechts 1% van de woningen zonnepanelen. Wel is het aanbod voor zonne-energie voor onze huurders nu ook in Nieuwegein goed op gang gekomen. We verwachten hier in 2020 dan ook een inhaalslag te maken.

Isolatiechallenge
Ook op het gebied van duurzaamheid zijn we bezig met renovatie. Op 25 juni 2019 hebben we samen met collega-corporaties Portaal en Bo-Ex 3 winnaars gekozen van de Isolatiechallenge. In deze challenge hebben we in de markt de vraag uitgezet voor een oplossing voor betere gevelisolatie dan met de huidige materialen en toepassingen beschikbaar is. 15 sympathiserende corporaties ondersteunden deze vraag. Samen bezitten zij ruim 400.000 woningen. De achterliggende gedachte is onze gedeelde visie dat we de gevel zo willen isoleren dat we klaar zijn voor toekomstige duurzame warmteoplossingen. In 1 keer goed isoleren is immers goedkoper dan over een aantal jaren terug moeten komen om extra na te isoleren. Daarbij veronderstellen we – gesteund door de TU Delft – dat toekomstige warmtebronnen zogenaamd 'laag-temperatuur' zijn. Dat betekent dat zij een aanvoertemperatuur hebben van minder dan 55 graden Celsius. Mitros, Portaal en Bo-Ex en de TU Delft hebben hiertoe gezamenlijk een zogenaamde TKi-subsidie aangevraagd. Deze is begin 2019 gehonoreerd. We zijn een pilot gestart in Lunetten. Begin 2020 vinden daar de eerste temperatuur- en verbruiksmetingen plaats. De uitkomsten zijn nog niet bekend.

Vastgoedsturing

Zoals uit voorgaande paragrafen blijkt, blijven wij investeren in onze woningvoorraad. We maken hiervoor continu strategische en tactische afwegingen over de ontwikkeling van onze woningportefeuille en de daarbij behorende kosten. En denken na over de vraag waar we over 10 tot 15 jaar willen staan met onze woningen. Met vastgoedsturing streven we ernaar om onze middelen, dus onze woningen, zo goed mogelijk in te zetten. Met als doel onze huurders beter te bedienen.

Voor de vastgoedsturing hebben we bij Mitros 4 assetmanagers. Zij zijn verantwoordelijk voor het financieel rendement van ons vastgoed. En voor het realiseren van de prestaties van ons vastgoed. Zo kunnen we actief sturen op het rendement van onze woningen. Ieder kwartaal bespreken we de begroting van onze complexen en de realisatie hiervan.
De assetmanagers stellen de portefeuillestrategie op. Zij zorgen ervoor dat

- we zorgvuldige afwegingen maken bij investeringsprojecten;
- we van tevoren de uitgangspunten van een project bepalen;
- we sturen op het behalen van die uitgangspunten.

We laten voor al onze complexen de marktwaarde in verhuurde staat bepalen. In dit taxatieproces vervullen de assetmanagers ook een rol. Verder doen zij voorstellen voor het aan- en verkopen van woningen of grondposities, leveren ze een bijdrage aan het realiseren van de gewenste woningportefeuille op basis van complexstrategieën en het meerjarenprogramma.

Verkoop

Onze portefeuillestrategie is dynamisch. We verkopen oudere, kwalitatief minder goede woningen en voegen tegelijkertijd nieuwe woningen toe. Zo neemt de kwaliteit van ons woningbezit toe en daalt de gemiddelde leeftijd van onze woningen. Het geld dat de verkoop van woningen oplevert, investeren we in het verbeteren van ons bestaande woningbezit.

Elk jaar maken we een nieuwe selectie van woningen die in aanmerking komen voor verkoop, de zogenaamde ‘verkoopvijver’. 3.872 woningen kregen in 2019 een verkooplabel, vooral oudere en minder renderende woningen. Zodra de huurder de huur opzegt, gaat de woning in de verkoop. Een huurder kan ook zijn eigen woning kopen, als deze voor verkoop is gelabeld.

In 2019 hebben we in Utrecht en Nieuwegein samen 219 woningen verkocht. Dit zijn er 39 minder dan begroot en 18 minder dan in 2018 waarin we 239 woningen hebben verkocht. De verkoopopbrengst van de woningen is € 53,1 miljoen conform begroting.
Volgens de prestatieafspraken mochten we in Utrecht maximaal 200 woningen verkopen. Daar hebben we ons aan gehouden met de verkoop van 160 sociale huurwoningen. In Nieuwegein hebben we 44 sociale huurwoningen verkocht. Dat is meer dan afgesproken in de prestatieafspraken (maximaal 30-35 woningen). Dit kwam doordat een aantal transacties is doorgeschoven van 2018 naar begin 2019, door verkoop aan zittende huurders en door het succes van de Koopvoorrang-formule.

Zittende huurders en Koopvoorrang
Van de 219 woningen hebben we er 5 aan zittende huurders verkocht. Ook hebben we in 2019 woningen verkocht met Koopvoorrang. Koopvoorrang is een formule waarbij onze huurders, en voor het eerste jaar ook huurders van Portaal, voorrang krijgen bij het aankopen van een (andere) Mitroswoning. Dit bevordert de doorstroming. Bovendien pakken we hiermee het ‘scheef’ wonen aan. We hebben 25 woningen met Koopvoorrang verkocht. Hierdoor is ook een gelijk aantal woningen vrijgekomen voor verhuur.

Verkoop 2019	Aantal	Totale opbrengst (x € 1.000)	Gemiddelde opbrengst (€)
Eengezinswoningen	79	21.526	272.481
Beneden-/bovenwoningen	46	11.276	245.130

Verkoop 2019	Aantal	Totale opbrengst (x € 1.000)	Gemiddelde opbrengst (€)
Appartementen	94	20.306	216.021
Subtotaal	***219***	***53.108***	***244.544***
Parkeerplaatsen/bergingen	15	229	15.267
Woon-werkpand	0	0	0
Bedrijfsruimte (BOG)	4	855	213.750
Totaal	**238**	**54.192**	**227.697**

Innovatie bij renovatie

Zoals we in hoofdstuk 1 al aangaven, zijn we continu op zoek naar concrete innovaties die bijdragen aan onze kerntaken en aan onze ambitie op de huurder op 1 te zetten. Alleen door te blijven vernieuwen kunnen we de stap zetten van een goede corporatie die de basis op orde heeft, naar een corporatie die uitmuntend presteert. In Expeditie Doorbraak, ook onderdeel van De Stip, zoeken we naar innovatieve oplossingen voor onze onderhoudsopgave: met minder overlast en meer kwaliteit tegen lagere kosten. Met zogenaamde 'challenges' zoeken we naar ontwikkelingen uit de markt die anders renoveren mogelijk maken.

Vraaggerichte interieuraanpak: badkamer in 1 dag

Eind 2016 begonnen we ons innovatietraject met de Badkamer-in-1-dag Challenge. Inmiddels zijn we 3 jaar verder en zitten we midden in het pilotproject Vraaggerichte Interieuraanpak. Ons doel is om de komende jaren onderhoud uit te voeren aan het interieur van 2.500 woningen. Op vraaggerichte wijze, met minder overlast voor de huurder en met producten op maat. In dit project passen we de winnende innovaties van de Badkamer Challenge toe.
In april 2019 hebben we de laatste van de 54 woningen van de 1e fase van dit project opgeleverd. De bewoners zijn zeer positief; de vraaggerichte aanpak én het nieuwe type badkamer zorgen voor een hoge tevredenheid van een 8,4. Dit komt onder andere doordat zij veel minder geluids- en stofoverlast ervaren. De tegels of kunststofpanelen plaatsen we, waar mogelijk, over de bestaande badkamertegels heen. Ook zijn we veel sneller klaar. We vervangen het hele interieur in 5 à 6 werkdagen. Voorheen duurde dit ongeveer 2 keer zo lang. De lessen uit de 1e fase nemen we mee in het vervolgtraject. Eind 2019 zijn we begonnen met de aanpak van nog eens 300 woningen.

100%GZNDwonen

We startten de 100%GZNDwonen Challenge in 2017 vanuit de ambitie om huurders een gezonder binnenklimaat te kunnen bieden. Hoewel renovaties leiden tot grote verbeteringen op het gebied van isolatie en wooncomfort, blijven huurders soms toch last houden van koude tochtstroom, vocht en schimmel. Met de resultaten van deze 2e challenge willen we hier een eind aan maken. We hebben marktpartijen uitgedaagd om te komen tot een integrale oplossing die garandeert dat huurders na renovatie een gezond en aangenaam binnenklimaat hebben. In mei 2018 selecteerden we 2 winnaars. Zij hebben flinke stappen gezet in de ontwikkeling van hun oplossing. In 3 woningen ervaren bewoners momenteel zelf hoe de proefmaatregelen werken. Zij zijn zeer enthousiast. Het effect meten en analyseren en de oplossingen verder ontwikkelen duurt zeker nog wel een jaar.

De Isolatie Uitdaging: ieder huis een nieuwe jas

De ambitie van corporaties om hun woningen te verduurzamen is groot en vraagt om investeringen. Tegelijk willen zij hun woningen voor huurders betaalbaar houden. Dat was 1 van de redenen dat 3 Utrechtse corporaties, Mitros, Bo-Ex en Portaal, samen de Isolatie Uitdaging organiseren. Met deze challenge zoeken we een innovatie in gevelisolatie die de woningen geschikt maakt voor verwarmen met lage temperaturen. De oplossing moet betaalbaar zijn, een dikte hebben van maximaal 3 centimeter, in 1 dag aangebracht kunnen worden en een hoge isolatiewaarde hebben. Ondanks deze

ambitieuze uitvraag, ontvingen we 40 inzendingen, ook van deelnemers uit het buitenland en samenwerkingen tussen verschillende partijen.
Onder voorzitterschap van Diederik Samsom selecteerde de jury eind juni 3 winnaars. Zij gingen vervolgens aan de slag met het door ontwikkelen van hun concept. Begin 2020 demonstreerden zij hun oplossingen in een aantal proefwoningen. Zo kunnen zij de technieken in de praktijk toepassen en deze op basis van de opgedane ervaringen verder ontwikkelen en opschalen. Hierna is het de bedoeling om een aantal pilots uit te voeren. Hierbij zijn ook sympathiserende corporaties betrokken. Dat zijn corporaties die hebben toegezegd mee te werken aan het testen en toepassen van de oplossingen. Door samen te werken met hen creëren we gezamenlijke innovatie, schaal en kostenreductie.

5. Organisatie

Medewerkers

Omdat we ons steeds meer richting een ondernemende, extern gerichte organisatie bewegen, moet de interne organisatie (waaronder medewerkers en cultuur) veranderen. Om een ondernemende organisatie te worden, leggen we onder andere verantwoordelijkheden lager in de organisatie. Medewerkers en teams kunnen zo zelf de meest effectieve weg bewandelen om tot het gewenste resultaat te komen, gekoppeld aan de doelen uit ons ondernemingsplan en De Stip. Eigenaarschap en voldoende ruimte om zelfstandig te opereren zijn hierbij essentieel.
In dit hoofdstuk staan we kort stil bij de ontwikkelingen op dit gebied in 2019.

Personeelsbeleid en -ontwikkeling

Resultaatverantwoordelijke teams (RVT)
Om een ondernemende (netwerk)organisatie te worden, zijn onder andere flexibiliteit, initiatief en vertrouwen nodig. Hierbij past het werken in resultaat verantwoordelijke teams. De verantwoordelijkheden zijn laag in de organisatie gelegd en het netwerken tussen teams en buiten Mitros wordt expliciet als doel genoemd in de teamontwikkeling.
Begin 2019 in de pilot van het werken in RVT's beëindigd. We hebben toen besloten deze werkvorm definitief te omarmen bij de afdelingen Wonen, Communicatie, P&O en bij de deelnemers van het toenmalige managementteam. We hebben nieuwe teamcoaches aangenomen en met hen in 2019 een nieuwe impuls gegeven aan deze nieuwe manier van werken. Nieuw is ook dat we afgelopen jaar de 360-graden-feedback hebben geïntroduceerd bij de beoordeling van de RVT's.

Vervolg medewerkersonderzoek
In oktober 2018 hebben we onderzoeksbureau Effectory een medewerkersonderzoek laten uitvoeren. De resultaten lieten een stabilisatie zien van de medewerkerstevredenheid. De sterke punten waren de samenwerking binnen de teams, de mogelijkheden voor persoonlijke ontwikkeling en de mate waarin klantgerichtheid als focus hebben. Wel is volgens Effectory verbetering mogelijk op punten als samenwerking tussen de teams, de interne communicatie en de waardering voor medewerkers.

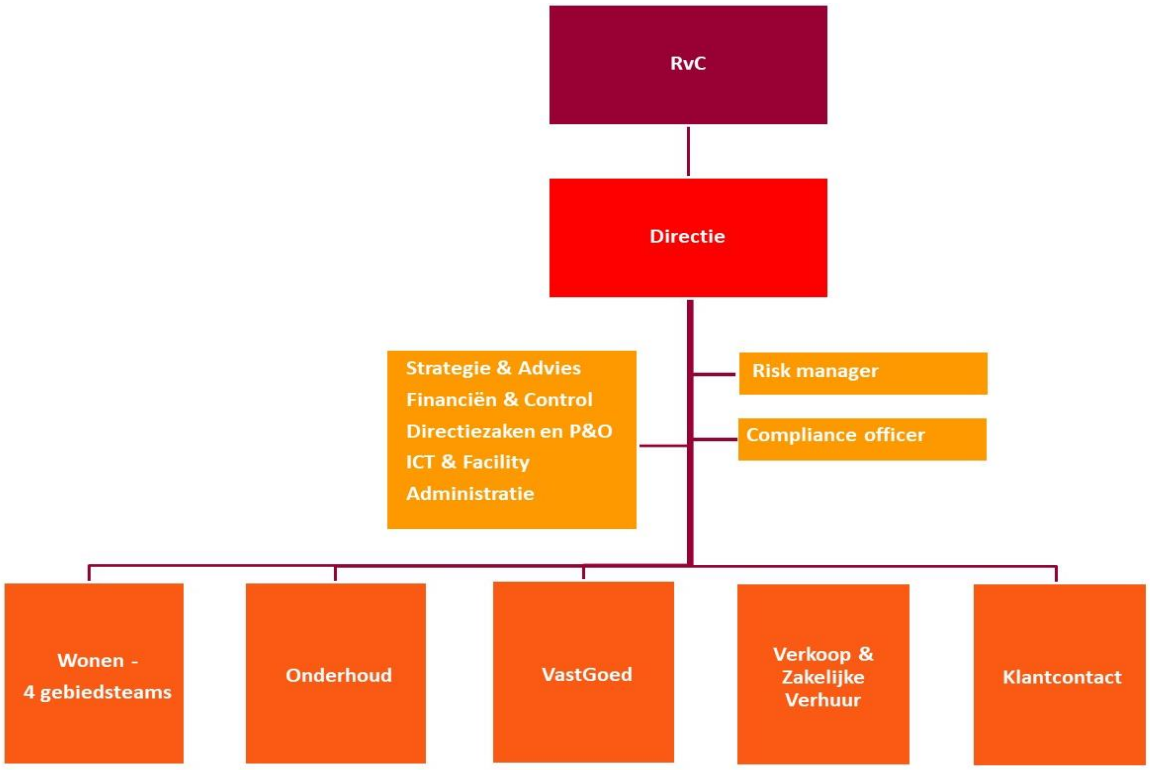
We hebben de uitslag van het onderzoek besproken in Mitros-brede sessies en in teamoverleggen.

De volgende onderwerpen pakken we Mitros-breed op:
- meer interne aandacht besteden aan de gekozen strategie en ieders aandeel daarin
- de samenwerking tussen teams bevorderen. Een belangrijk element daarin is het introduceren van het management als resultaatverantwoordelijk team. Dit zou de grootste impuls moeten zijn voor de samenwerking tussen afdelingen.
- de werkdruk verder verlagen en de achterliggende factoren daarbij bekijken. Denk daarbij aan rolduidelijkheid en de negatieve invloed van veranderingen in de organisatie op de werkdruk.

In 2019 hebben we hieraan gewerkt. We hebben een probleemanalyse gemaakt en verbeteracties afgesproken met directie, management en in alle teams. De voortgang wordt in het Directieoverleg bewaakt.

Organisatie

Organisatieontwikkelingen
De organisatiestructuur in 2019 is vrijwel ongewijzigd gebleven ten opzichte van 2018. Alleen is vanwege het project Integraal Onderhoud de afdeling Planmatig Onderhoud onderdeel geworden van de afdeling Onderhoud.. Het organogram zag er als volgt uit:



We hebben het afgelopen jaar een aantal organisatiewijziging voorbereid die op 1 januari 2020 zijn ingegaan. De aanleiding voor deze wijzigingen is divers:

Huurderonderhoud
Er lopen verschillende projecten binnen Mitros die ertoe moeten bijdragen om onze ambitie – onze huurders in 2020 de beste volkshuisvesting bieden – waar te maken. Een ervan is Integraal Onderhoud, waarbij we alle individuele onderhoudsvragen in 1 afdeling hebben samengevoegd, de afdeling Huurderonderhoud. Dit maakt het aansturen en uitvoeren van onderhoud efficiënter en beter. De communicatie richting de huurders is veel eenduidiger, doordat de huurder met minder interne 'spelers' binnen Mitros te maken krijgt. Hiermee hopen we de huurderstevredenheid te verhogen.
De oprichting van de afdeling Huurderonderhoud betekent dat alle uitvoerende onderhoudswerkzaamheden bij de afdeling Wonen verdwijnen. Wonen kan zich daardoor volledig richten op en aandacht geven aan de huurder. Niet alleen de huurder zou hierdoor tevredener moeten worden, maar ook de medewerkers. Voor hen creëert deze organisatieverandering immers meer duidelijkheid over hun rol. Daarnaast zijn bij deze verandering ook de kwaliteit van het woningbezit en de voorspelbaarheid van de kosten meegenomen.

Administratie
De laatste jaren hebben we de processen van de teams Incasso, Service & Verbruik en Huuradministratie aanzienlijk verbeterd. De processen waren alleen nog onvoldoende op elkaar afgestemd. Hier had de huurder soms last van. We hebben daarom deze 3 teams meer in elkaar geschoven en anders met elkaar laten samenwerken. Dit zorgt voor een betere onderlinge afstemming.
Daarnaast gaan de ontwikkelingen op het gebied van digitalisering, robotisering en automatisering in rap tempo door. Als afdeling, maar ook als medewerkers, moeten we hierop voorbereid zijn. Door verbreding van sommige functies zijn medewerkers breder inzetbaar. Zo hebben digitalisering en automatisering niet per se directe negatieve gevolgen voor hun baan. Ook krijgen deze ontwikkelingen op de afdeling een eigen plek, waardoor we daadwerkelijk grotere stappen kunnen zetten ip dit gebied. Processen verder automatiseren laat de medewerkers meer tijd voor contact met de huurder.

ICT en Facility
De ontwikkelingen op ICT-gebied gaan snel en worden steeds belangrijker. Mitros is in haar dienstverlening steeds afhankelijker geworden van ICT. Dit vraagt een stevige ICT-organisatie die continu en met hoge kwaliteit kan leveren en meedenken met het vernieuwen en innoveren. Hiervoor hebben we de afdeling ICT anders ingericht en vragen we andere competenties en vaardigheden van medewerkers. Ook hiervan hopen we het resultaat te zien in de huurderstevredenheid.

Sociale procedure
Om al de hiervoor genoemde organisatiewijzigingen op eenduidige wijze uit te voeren hebben we halverwege 2019 een sociale procedure opgesteld. Deze is na instemming van de ondernemingsraad door de directie vastgesteld. De procedure is doorlopen bij de herinrichting van Administratie en de inrichting van Huurderonderhoud. Inmiddels zijn alle medewerkers definitief geplaatst op hun nieuwe functie per 1 januari 2020.

Bezetting en ziekteverzuim

Bezetting

Personele bezetting op 31 december 2019	2019		2018		2017	
	aantal	fte	aantal	fte	aantal	fte
Vast contract	307	280,7	304	282,7	310	285,9
Tijdelijk contract	66	57,3	59	52,4	39	35,3
Totaal in loondienst	**373**	**338**	**363**	**335,1**	**349**	**321,2**
Inleenkrachten regulier	9	5,9	3	1,8	8	5,9
Inleenkrachten projecten	5	3,2	1	0,5	4	4
Totaal inleenkrachten	**14**	**9,1**	**4**	**2,3**	**12**	**9,9**
Totaal	**387**	**347,1**	**367**	**337,4**	**361**	**331,1**

Meer dynamiek op de arbeidsmarkt heeft ook bij Mitros voor beweging gezorgd. Door uitstroom hebben de afgelopen jaren veel medewerkers intern kunnen doorstromen. En hebben we nieuwe medewerkers kunnen aannemen. Dit is te zien in het groeiend aantal tijdelijke contracten.
Het aantal inleenkrachten is ook toegenomen. Inleenkrachten zetten we vooral in om tijdelijk werkzaamheden te verrichten (bijvoorbeeld in een project) of bij langdurig verzuim.

Ziekteverzuim

Ziekteverzuim	2019	2018	2017
Totaal verzuimpercentage (exclusief zwangerschapsverlof)	6,5	6,0	4,4
Meldingsfrequentie	1,1	1,2	1,2
Gemiddelde verzuimduur	13,5	10,1	12,1

Het verzuimpercentage is opnieuw toegenomen vergeleken bij voorgaande jaren. Dit heeft vooral te maken met een toename van langdurig verzuim. Dit is ook te zien aan de gemiddelde verzuimduur. Bij ongeveer een derde van de langdurig zieken is sprake van een fysieke oorzaak. Maar in veel gevallen gaat het dus om niet fysieke, maar psychische problemen. Hierbij spelen in zeer veel gevallen ook privé omstandigheden van de medewerker een grote rol. Mede daardoor is het als werkgever lastig om invloed uit te oefenen op een snelle en duurzame werkhervatting.

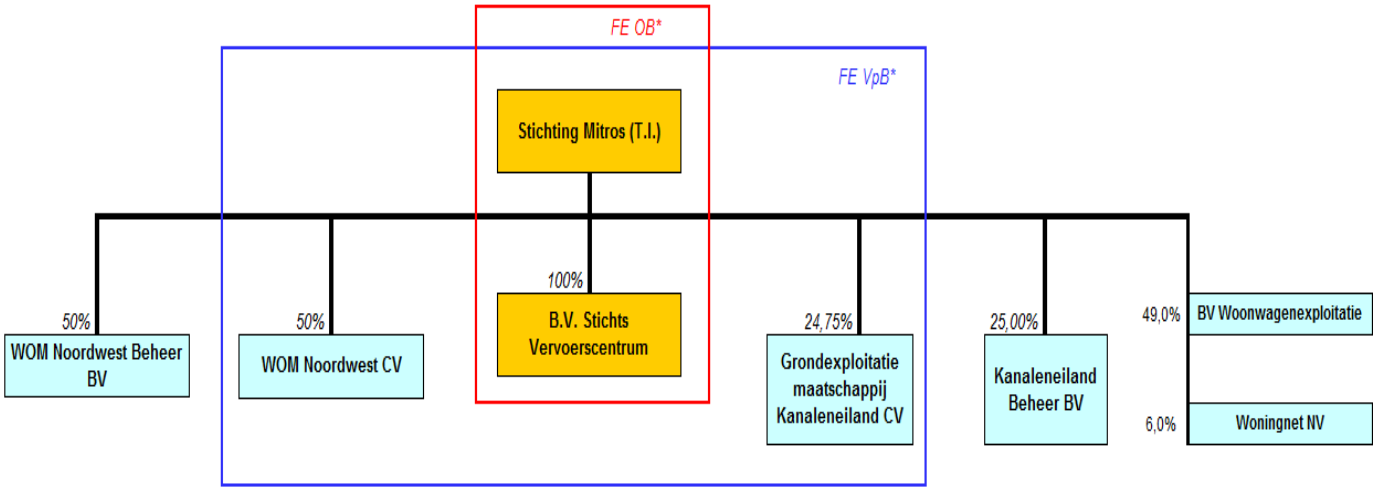
Ziekteverzuim heeft de volle aandacht van directie, management en de afdeling P&O. In 2019 hebben we diverse maatregelen genomen om het verzuim terug te dringen. Managers en personeelsadviseurs

bepalen steeds gezamenlijk de aanpak bij langdurig ziekteverzuim. Zij volgende deze zo goed mogelijk. Daarnaast hebben zij meer aandacht voor medewerkers met een risico op uitval. We hebben vorig jaar ook verscherpte afspraken gemaakt met de arbodienst en opnieuw aandacht geschonken aan preventie van verzuim in workshops "Omgaan met stress, hoe doe je dat?".

Juridische structuur en verbindingen

Juridische structuur

De juridische structuur van Mitros ziet er als volgt uit:



** FE OB = Fiscale eenheid voor de omzetbelasting, FE VpB = fiscale eenheid vennootschapsbelasting*

Verbindingen

Deelnemingen

De Stichting Mitros t.i. kent per 31 december 2019 de volgende deelnemingen:

- *Stichts Vervoercentrum in Utrecht (100%)*
  In deze vennootschap vinden geen activiteiten plaats.
- *WOM Noordwest Beheer BV (50%)*
  De formele doelen van de vennootschap zijn het optreden als beherend vennoot van de commanditaire vennootschap WOM Noordwest CV, het voor eigen rekening of rekening van derden verkrijgen, vervreemden, bezwaren, ontwikkelen, beheren, verbeteren, exploiteren en verhuren van onroerende zaken en rechten waaraan deze zijn onderworpen, en het financieren van anderen en het stellen van zekerheid of het zich verbinden voor schulden van anderen, evenals al wat met het hiervoor genoemde in de ruimste zin verband houdt of daartoe bevorderlijk kan zijn.
  WOM Noordwest Beheer BV is een samenwerking tussen Stichting Mitros en de gemeente Utrecht. De BV beheert de panden van WOM Noordwest CV. We zijn bezig met de voorbereidingen voor uittreding van Mitros in 2020.
- *WOM Noordwest CV (50%)*
  De vennootschap heeft formeel als doel het bevorderen van de stedelijke herstructurering in de wijk Noordwest in de gemeente Utrecht. Hiermee wil de vennootschap de leefbaarheid en de sociaaleconomische ontwikkeling in die wijk verbeteren. Ander doel is het verkrijgen, vervreemden, bezwaren, ontwikkelen, beheren, verbeteren, exploiteren en verhuren van onroerende zaken en rechten waaraan deze zijn onderworpen, en al wat met het hiervoor genoemde in de ruimste zin verband houdt of daartoe bevorderlijk kan zijn.
  Ook bij deze CV zijn we bezig met voorbereiding van uittreding in 2020.

VvE's
Verschillende van onze complexen bestaan deels uit huurwoningen en deels uit koopwoningen. In die complexen zijn VvE's (Verenigingen van Eigenaren) actief. Wij nemen deel in 306 VvE's. De materiële waarde van deze VvE's is te verwaarlozen ten opzichte van het balanstotaal en de totale exploitatie van de Stichting Mitros. Daarom hebben we consolidatie van deze VvE-gegevens in onze jaarcijfers achterwege gelaten en verantwoorden we de VvE's niet als deelneming. Alle kosten die verband houden met deze VvE's en die voor onze rekening komen, zijn verwerkt in de winst- en verliesrekening.

Belang
Verder hebben we een belang in de volgende verbindingen (tussen haakjes het belang in procenten):

- *WoningNet NV in Weesp (6,03%)*
  Het doel van deze vennootschap is het deelnemen in, het financieren van en het voeren van de directie of de administratie van andere ondernemingen. Vooral ondernemingen die zich bezighouden met de ondersteuning van verhuur- en verkoopactiviteiten van toegelaten instellingen. WoningNet NV is een shared service center voor de woningcorporaties met als voornaamste doel het publiceren van beschikbare huur- en koopwoningen via WoningNet.
- *BV Woonwagenexploitatie in Utrecht (49%)*
  De vennootschap heeft als doel de toegelaten instellingen, zoals bedoeld in artikel 70 lid 1 van de Woningwet, te ondersteunen bij de uitvoering van hun volkshuisvestelijke taken, in het bijzonder op het gebied van de verhuur van woonwagens en woonwagenstandplaatsen.
- *Kanaleneiland Beheer BV in Utrecht (25%)*
  Deze vennootschap is de beherend vennoot van de Grondexploitatie Maatschappij Kanaleneiland CV.
- *Grondexploitatie Maatschappij Kanaleneiland CV in Utrecht (24,75%)*
  We hebben een CV/BV-constructie opgezet voor de herontwikkeling van het centrumgebied in Kanaleneiland. Het gaat om een samenwerking tussen de Stichting Mitros, de gemeente Utrecht, Proper-Stok Groep BV en de Stichting Portaal. Deze structuur voor Kanaleneiland wordt naar verwachting in 2020 afgewikkeld. Het laatste openstaande punt is een controle door de Belastingdienst.

Ten slotte is Mitros bestuurder in de Stichting Woonruimteverdeling Regio Utrecht (SWRU) en in de Stichting Utrechtse Woningcorporaties (STUW).

Financiën

Jaarresultaat

	Jaarrekening 2019	Begroting 2019	Jaarrekening 2018
	bedragen x € 1.000		
Bedrijfsopbrengsten	200.488	197.700	194.641
Bedrijfslasten	-117.508	-115.700	-112.992
Exploitatieresultaat	**82.980**	**82.000**	**81.649**
Resultaat verkocht vastgoed in ontwikkeling	0	0	0
Resultaat verkoop bestaande bouw	12.047	9.000	12.335

	Jaarrekening 2019	Begroting 2019	Jaarrekening 2018
	bedragen x € 1.000		
Waardeveranderingen vastgoedportefeuille	-115.934	-107.000	447.154
Resultaat overige activiteiten	229	100	64
Overige organisatiekosten	-3.519	0	-3.218
Leefbaarheid	-4.721	-4.800	-4.547
Financieringsresultaat	-22.988	-24.400	-23.558
Resultaat deelneming	-487	0	2.992
Belastingen	-9.361	0	8.726
Jaarresultaat	**-61.754**	**-45.100**	**521.724**

Financiering en rendement

Een toelichting op het jaarresultaat is te lezen in hoofdstuk 1 en 2 van de jaarrekening, die is opgenomen in de bijlage.

Financiële continuïteit en meerjarenperspectief

Het belangrijkste uitgangspunt in ons financieel reglement is dat onze strategische keuzes passen binnen de voorwaarde dat we een financieel gezonde corporatie blijven. De normen vanuit de AW (Autoriteit Woningcorporaties) en het WSW (Waarborgfonds Sociale Woningbouw) zijn harde randvoorwaarden.

Om een financieel gezonde organisatie te zijn, moeten we aan de volgende criteria voldoen:

- voldoende vermogen om op lange termijn aan onze verplichtingen te kunnen voldoen;
- voldoende liquiditeit om op korte termijn aan onze betalingsverplichtingen te kunnen voldoen;
- voldoen aan eisen die toezichthouders (AW en WSW) en verstrekkers van vreemd vermogen aan ons stellen;
- voldoende financiële buffers om risico's te kunnen afdekken.

In 2019 is onze vermogenspositie iets verslechterd, maar nog steeds ruim toereikend. Dit komt voornamelijk door de waardeveranderingen van onze vastgoedportefeuille. De waarde van de vastgoedportefeuille is nagenoeg gelijk gebleven, terwijl we op nieuwbouw en renovatie wel onrendabele toppen hebben genomen.
We hebben het eerder ingezette beleid gericht op een efficiënte organisatie doorgezet. Hierdoor blijven onze bedrijfslasten structureel laag. Toch zien we deze wel stijgen. De bedrijfslasten zijn met € 5,8 miljoen toegenomen ten opzichte van 2018. De oorzaak hiervan is een stijging van de lasten servicecontracten (€ 1,8 miljoen), de onderhoudslasten (€ 3,0 miljoen), de inleenkosten (€ 0,9 miljoen) en de automatiseringskosten (€ 0,7 miljoen). Daar staat een daling tegenover van de saneringsheffing (€ 2,0 miljoen).
De stijging van de onderhoudskosten komt door stijgende kosten bij mutaties en heeft er ook mee te maken dat we zijn begonnen vraaggerichte interieuraanpak. De inleenkosten en automatiseringskosten zijn toegenomen doordat we meer projecten hebben lopen waarvoor expertise nodig is van buiten de organisatie.

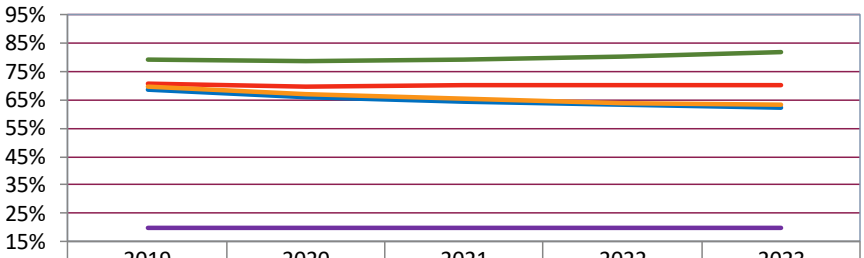
De financiële lasten dalen verder naar € 23 miljoen. In 2018 waren deze nog € 0,6 miljoen meer. Ons vermogen is met bijna 2% gedaald naar € 3.701 miljoen. De solvabiliteit voldoet met 81,33% ruimschoots aan de eisen en is ruim voldoende om eventuele tegenvallers te kunnen opvangen.

Solvabiliteit
Bij de bepaling van de solvabiliteit hanteren de toezichthouders sinds vorig jaar de beleidswaarde. De beleidswaarde gaat uit van de marktwaarde in verhuurde staat, waarbij deze gecorrigeerd wordt voor de volgende afslagen:

- het eigen huurbeleid (in de marktwaarde wordt uitgegaan van markthuren bij mutatie, maar bij corporaties zijn de huren gemaximeerd);
- geen verkopen (in de beleidswaarde gaan we uit van door-exploiteren, terwijl de marktwaarde uitgaat van verkopen bij mutatie);
- het eigen onderhoudsbeleid in plaats van marktnormen
- de hoogte van de bedrijfslasten.

De beleidswaarde is bij Mitros gemiddeld ongeveer € 75.000 (in 2018 € 80.000) per eenheid. Deze is licht gedaald doordat de voorschriften voor het inrekenen van onderhoud zijn veranderd.

Verloop solvabiliteit 2019-2023



	2019	2020	2021	2022	2023
MJB 2019 beleidswaarde	71%	70%	70%	70%	70%
MJB 2020 beleidswaarde	69%	66%	65%	63%	62%
Ondergrens WSW	20%	20%	20%	20%	20%
MJB 2020 DAEB	70%	67%	65%	64%	63%
MJB 2020 Niet DAEB	79%	79%	79%	80%	82%

De solvabiliteit op basis van de beleidswaarde ligt de komende jaren rond de 65%.

Voor de financiële continuïteit is het van belang dat we altijd aan onze financiële verplichtingen kunnen voldoen. Om te beoordelen of we hier op korte termijn aan kunnen voldoen, hanteren we conform het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) de ICR. Hieronder volgt een nadere toelichting op de 'interest coverage ratio' (ICR).

Interest coverage ratio (ICR)
De ICR drukt de verhouding uit van de operationele kasstroom en de rentelasten. Oftewel, kunnen we de rentelasten betalen uit het saldo van de 'gewone' inkomsten en de 'gewone' uitgaven? Een ICR van 1,0 geeft aan dat dit saldo gelijk is aan de (netto) rentelasten. Bij Mitros houden we een minimumeis van 1,4 aan. Dit is gelijk aan de eis die het WSW hanteert. Ten opzichte van vorig jaar daalt deze op termijn licht door rentelasten. Doordat we vanaf 2023 voor de vennootschapsbelasting in een betalende positie komen, daalt de operationele kasstroom verder. Hierdoor loopt de ICR niet verder op.
Door de gezonde financiële positie van Mitros zijn de rentelasten relatief laag. De rentelasten vallen op termijn hoger uit dan volgens de meerjarenbegroting 2019. Dit heeft te maken met de ontwikkeling van de leningenportefeuille.

Borgingsplafond
Het WSW heeft ons halverwege 2019 opnieuw voor 3 jaar borgingsplafond verstrekt. Het WSW heeft op basis van de dPi 2018 geoordeeld dat we aan de gestelde financiële ratio's voldoet. De doorrekeningen van de financiële kengetallen op basis van de meest recente meerjarenbegroting vertonen wederom geen knelpunten. De volgende financiële ratio's worden beoordeeld op basis van realisatie (3 jaar dVi) en op basis van prognose (5 jaar dPi):

- ICR (Interest Coverage Ratio) norm is 1,4 en houdt rekening met noodzakelijk geachte risicobuffers;

- Loan to Value meet de kasstroomgenererende capaciteit (KGC op basis van bedrijfswaarde) op lange termijn in relatie tot vreemd vermogen;
- Solvabiliteitsratio meet de omvang van het eigen vermogen in relatie tot het totale vermogen (wederom bedrijfswaarde);
- Dekkingsratio is gebaseerd op de WOZ-waarde van het bij het WSW ingezet onderpand.

De modellen die het WSW gebruikt voor de beoordeling, zijn doorgerekend. De uitkomsten van alle modellen vallen binnen de norm.

Ruimte
Onze financiële positie is ruim boven de eisen van de toezichthouders. We hebben zelf een gewenste risicobuffer bepaald bovenop de eisen. Het surplus zetten we in voor intensivering van de volkshuisvestelijke prestaties. Hierbij bepalen we onze inzet in lijn met de hiërarchie van onze doelen. Ondanks de herziening van de woningwet en andere ingrepen in het huurbeleid is de financiële positie van Mitros ruim toereikend om aan de prestatieafspraken te kunnen blijven voldoen.

Beleidswaarde
De ontwikkeling van de beleidswaarde wordt deels beïnvloed door de ontwikkeling van de marktwaarde in verhuurde staat, omdat de beleidswaarde de marktwaarde als vertrekpunt neemt.

Bij het opstellen van de jaarrekening maken we diverse schattingen. Dit is inherent aan het toepassen van de geldende verslaggevingsstandaarden. In het bijzonder is dit van toepassing op de bepaling van de marktwaarde en de beleidswaarde van het vastgoed in exploitatie. De waardebepaling van het vastgoed (terug te vinden in de marktwaarde en beleidswaarde), is geen exacte wetenschap. Ook is dit de grootste schattingspost waar we een inschatting over moet maken voor de jaarrekening. De marktwaarde is een inschatting door taxateurs van de marktprijs bij verkoop van het vastgoed in verhuurde staat. Deze is gebaseerd op marktconforme uitgangspunten. De beleidswaarde toont een waarde waarbij rekening is gehouden met de maatschappelijke prestaties van Mitros. Het verschil tussen de marktwaarde en de beleidswaarde bestaat uit de volgende onderdelen:

1. **Beschikbaarheid** (doorexploiteren)
   Onze mogelijkheden om vrijelijk door (complexgewijze) verkoop 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. In de beleidswaarde wordt het gehele bezit op basis van doorexploiteren gewaardeerd. Door het verkoopscenario niet mee te nemen komt de marktwaarde 2% hoger te liggen. Dit als gevolg van het wegvallen van het kostendrukkende effect van de overdrachtsbelasting.
2. **Betaalbaarheid** (huur)
   De maximale huur die we kunnen vragen, is begrensd. Dit om voldoende sociale huurwoningen beschikbaar te houden. En om qua toewijzing aan de wettelijke vereisten te voldoen. We bieden woningen aan met verschillende huurprijzen om ook verschillende huishoudtypes en inkomensgroepen passend binnen de sociale huur te huisvesten. Als we uitgaan van de streefhuur in plaats van de markthuur, ligt de marktwaarde 33% lager. In de praktijk bepalen we bij mutatie de nieuwe huur mede rekening houdend met passend toewijzen en afspraken met huurdersvereniging HNM over huursomstijging. Dit betekent dat we de ingerekende streefhuur niet of niet altijd direct bij mutatie realiseren, waarbij als 'afslag' de beste schatting is verwerkt.
3. **Kwaliteit** (onderhoudskosten)
   We moeten voldoende sociale woningen op lange termijn beschikbaar houden. Daarom is ons onderhoudsbeleid gericht op de lange termijn. Als we onze kosten die samenhangen met het gewenste kwaliteitsniveau als uitgangspunt nemen, dan geven we gemiddeld € 1.893 aan onderhoudskosten per woning uit. De marktwaarde komt daardoor 14% lager te liggen.
4. **Beheer** (beheerkosten)
   Het exploiteren van de sociale woningvoorraad zorgt ook voor hogere beheerkosten dan de in markt. Gemiddeld geven we € 952 per woning aan beheerkosten uit. De marktwaarde komt hierdoor 5% lager te liggen.

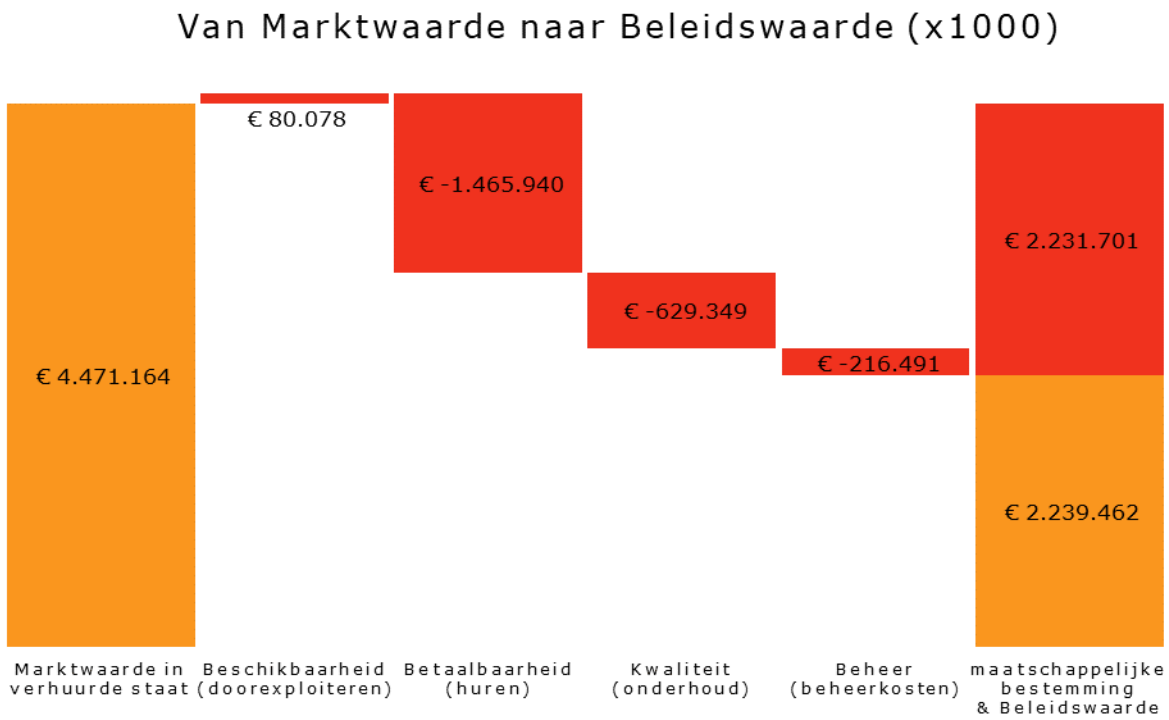
Verdere ontwikkeling van dit waardebegrip kan leiden tot aanpassingen in de beleidswaarde in komende perioden. Een onderdeel is de toegepaste disconteringsvoet (doorexploiteerscenario). Deze is eind 2019 in de beleidswaardebepaling niet aangepast ten opzichte van de marktwaardebepaling.

Ondanks het feit dat de taxateur de disconteringsvoet als vrijheidsgraad heeft aangepast in de marktwaardebepaling en deze aanpassing niet per definitie ook van toepassing hoeft te zijn in de beleidswaarde. Mede door het in de beleidswaarde inrekenen van een lagere huur (betaalbaarheid) en hogere kwaliteit (onderhoud), waardoor een lager risicoprofiel kan worden verondersteld.

Voor zover afwijkend van de uitgangspunten die gehanteerd worden voor de bepaling van de marktwaarde in verhuurde staat, zijn de gehanteerde uitgangspunten voor de toekomstige exploitatie - zoals toegepast voor de bepaling van de beleidswaarde van de activa in exploitatie - afgeleid van het huurbeleid (streefhuren) en de meerjarenbegroting (onderhoudslasten en de lasten van verhuur & beheer volgens het functionele model van de winst- en verliesrekening). Wijzigingen van deze uitgangspunten zijn dus van invloed op de beleidswaarde.

De realisatie van de ongerealiseerde herwaardering is sterk afhankelijk van ons beleid. We hebben een inschatting gemaakt van het gedeelte van de herwaarderingsreserve dat bij ongewijzigd beleid niet of pas op zeer lange termijn realiseerbaar is. Deze schatting ligt in lijn met het verschil tussen de beleidswaarde en de marktwaarde van dit bezit in verhuurde staat en bedraagt ongeveer € 2,2 miljard. Dit impliceert dat ongeveer 60% van ons totale eigen vermogen niet of pas op zeer lange termijn realiseerbaar is.

Het verschil tussen de marktwaarde en de beleidswaarde eind 2019 bestaat uit de volgende onderdelen:



Gezien de volatiliteit van – met name – de marktwaarde en de beleidswaarde, is dit aan fluctuaties onderhevig.

Aedes-benchmark Bedrijfslasten

We blijven continu streven naar zo laag mogelijke bedrijfslasten. We scoren op dit punt zeer goed in de Aedes-benchmark. De benchmark maakt sinds 2014 het verbeterpotentieel van deelnemende woningcorporaties inzichtelijk maakt. Hiermee draagt de benchmark bij aan de betrouwbaarheid van de sector.

In een periode van 5 jaar heeft de benchmark in de sector een forse neerwaartse beweging laten zien. Dat wil zeggen dat alle corporaties tezamen een forse kostenbesparing hebben gerealiseerd. Mitros

heeft deze kostenbesparing niet alleen geëvenaard, maar is ook al vele jaren één van de efficiëntste corporaties van Nederland. Dit uit zich in de A-score die we al sinds 2015 jaarlijks behalen. Een derde van alle deelnemende corporaties valt in deze categorie, een derde in de B-categorie en een derde in de C-categorie.

De benchmark over het laatst bekende jaar is die over 2018. Daarin zien we voor heel Nederland voor het eerst een opwaartse trend. Dat maakt duidelijk dat kostenreductie niet oneindig kan worden doorgevoerd. Naast aandacht voor huurders en woningen focussen veel corporaties, net als Mitros, ook op digitalisering en innovatie. Ook krijgen corporaties te maken met steeds meer wet- en regelgeving met daardoor toenemende druk op personeel en middelen.

Ons streven blijft om in de A-categorie te blijven. Wij proberen iedere euro huur die binnenkomt, zoveel mogelijk uit te geven aan de huurder of de woning zelf en zo min mogelijk aan overheadkosten, zoals personeelskosten en kosten voor ons eigen kantoor.

Risicomanagement

Systeem van risicobeheersing en beheersingsmethodiek
We kiezen bij Mitros voor een integrale benadering van risico's die het realiseren van onze ondernemingsdoelstellingen kunnen bedreigen. Het systeem van risicobeheersing en de interne controle, gebaseerd op de 'three lines of defence'-gedachte, is erop gericht om directie en management inzicht te geven in de actuele status en ontwikkeling van beheersing van significante risico's. We streven ernaar om de kans op fouten, het nemen van verkeerde beslissingen en het verrast worden door onvoorziene omstandigheden zoveel mogelijk te beperken.

Risicoanalyse en monitoring van interne beheersmaatregelen
We hebben de belangrijkste risico's in kaart gebracht op basis van ons ondernemingsplan. In 2019 hebben we hiervoor een Strategische Risico Analyse (SRA) uitgevoerd. Dit is een analyse gericht op het identificeren en beheersen van de risico's en de onzekerheden die het bereiken van onze strategische speerpunten, en de daarvan afgeleide doelstellingen, kunnen bedreigen. De beheersing, monitoring en rapportage van deze risico's is georganiseerd in interne processen en bijbehorende afdelingen. Onze planning- en controlcyclus is zo ingericht dat we inzicht hebben in de beheersing van het risico. Ieder kwartaal rapporteren we de uitkomsten en de actuele status aan de directie en de Raad van Commissarissen.

Audit, auditplan en rapportage
De risk manager is gepositioneerd in de 3^{e} lijn van het 'three lines of defence'-model en is verantwoordelijk voor het onafhankelijk en objectief uitvoeren van audits en interne controles. Het doel hiervan is het management een objectieve spiegel voor te houden over de kwaliteit van de beheersing van de organisatie. Als bewaker van het risicomanagementsysteem is de risk manager verantwoordelijk voor het tijdig signaleren en rapporteren van risico's die het behalen van onze strategische doelstellingen kunnen belemmeren. De risk manager stelt jaarlijks een auditplan op en rapporteert de belangrijkste resultaten van de uitgevoerde audits aan de directie en de Raad van Commissarissen. Ook bewaakt de risk manager de voortgang van de uitvoering van de interne controles door de 1^{e} en 2^{e} lijn. Deze zijn meer gericht op de beheersing van de risico's binnen de processen.

Uitwerking risico's en risicobeheersing
De risico's voortkomend uit het ondernemingsplan zijn na de SRA medio 2019 met management en directie besproken. Hieruit zijn 14 strategische risico's aangemerkt en vervolgens op basis van het bepalen van kans-impact-beheersing is een top-5 hiervan tot stand gekomen. Hierna is de analyse besproken in de RvC. In het 4^{e} kwartaal is verder gesproken met management en directie over onze risicobereidheid. Ook deze bereidheid is afgestemd met de RvC. Daar waar de strategische risico's groter zijn dan de risicobereidheid, moeten we beheersmaatregelen treffen. Voor ieder van de top-5-

risico's hebben we risico-eigenaren benoemd die voorstellen doen om de beheersing verder te versterken waar nodig.

Top 5 strategische risico's	Omschrijving risico	Beheersing	Maatregelen
Risico van beschikbaarheid grondposities	Het risico dat Mitros onvoldoende (betaalbare) bouwlocaties kan verwerven om de nieuwbouwopgave te kunnen realiseren	Voldoende	Een goede beheersing van dit risico is moeilijk, gezien de externe afhankelijkheden. Gezien de schaarste besteden we extra aandacht aan acquisitie.
Risico toenemende ontwikkel- en bouwkosten/beperkte beschikbaarheid aannemers	Het risico dat de bouwmarkt (vraag en aanbod) zich in ongunstige zin ontwikkelt	Ruim voldoende	We zetten in op langjarige samenwerkingsverbanden, uiteraard tegen marktconforme prijzen. Ook blijft Mitros woningen verkopen om de bouwopgave te kunnen financieren.
Effectiviteit en efficiency van processen	Het risico dat de operationele processen van Mitros niet voldoende efficiënt en/of effectief verlopen (inrichting en uitvoering) en/of risico's onvoldoende worden beheerst	Matig-voldoende	De aandacht voor maatwerk behoeften van huurders en het leggen van verantwoordelijk-heden laag in de organisatie gaat soms ten koste van efficiency. We stimuleren innovaties in ICT en procesinrichting om dit risico beter te beheersen. Zo werken we samen met een aantal andere corporaties aan het ontwikkelen van De Standaard voor ICT ondersteuning.
Onvoldoende organisatie- en cultuurverandering	Het risico dat Mitros de beoogde organisatie- en cultuurverandering niet kan realiseren	Voldoende	We passen onze organisatie tijdig aan om aan te sluiten bij de behoeften in de huidige tijdsgeest. Het management draagt de cultuurverandering.
Risico leefbaarheid en veiligheid	Het risico dat bewoners in complexen en woningen van Mitros, alsmede medewerkers van Mitros, geconfronteerd worden met fysieke en/of sociale veiligheidsincidenten	Voldoende	We hebben aandacht voor passende woonconcepten en het werken aan een 'ongedeelde stad'. In 2019 is een audit uitgevoerd op alle aspecten van veiligheid voor medewerkers. De beheersing is als voldoende gekwalificeerd. Bijsturings-maatregelen worden opgepakt.

Er zijn geen grote risico's geïdentificeerd met betrekking tot financiële verslaggeving. Jaarlijks beoordeelt de externe accountant bij de controle van de jaarrekening het geheel aan beheersingsmaatregelen. De bevindingen staan in de Management Letter en het accountantsverslag. De accountant bespreekt beide met de directie, de Auditcommissie Financiën en de RvC.

Risico bij opdrachtgeverschap
We kopen voor miljoenen euro's goederen, maar vooral diensten, in bij derden. Ook gaan we samenwerkingsverbanden aan en sluiten we contracten af. Hierbij spelen risico's op het gebied van integriteit, onafhankelijkheid en transparantie. In ons inkoopbeleid hebben we beschreven hoe we hiermee omgaan. Dit beleid staat op onze website.

Risico bij samenwerkingsverbanden en grote transacties met derden
Bij de besluitvorming van grote transacties is de RvC altijd betrokken. Projecten moeten voldoen aan vastgestelde rendementseisen, zodat onze financiële gezondheid op de lange termijn gewaarborgd wordt. Hiertoe doorlopen we een zorgvuldig besluitvormingsproces conform het investeringsreglement.

Risicobereidheid
De risicobereidheid geeft aan bij welke risico's wel of geen actie nodig is. Hiertoe hebben we bepaald welke risico's zwaar wegen en daar zijn dan ook beheersmaatregelen nodig. Sommige andere risico's vragen om een wat hogere risicobereidheid. Dit geldt voor innovatieve projecten. Hier stellen we wel kaders aan vanuit het bewustzijn van onze maatschappelijke taak. Op basis van een goede risico-afweging stellen we een business case op op basis waarvan we een go of no go beslissing nemen.

Het is van groot belang dat we financieel gezond blijven. En we willen voldoen aan de financiële ratio's van de Autoriteit Woningcorporaties (AW) en het WSW. Projecten moeten voldoen aan vastgestelde rendementseisen, zodat de financiële gezondheid op de lange termijn gewaarborgd wordt. Voor onverwachte risico's houden we bovendien een risicobuffer aan ten opzichte van de minimum vereisten van AW/WSW.

Ratio	Minimum vereiste AW/WSW	Eigen norm Mitros
ICR	1,4	1,6
Solvabiliteit marktwaarde	-	sectornorm + 5% risicobuffer

Ook hebben we een minimum liquiditeitsbuffer en een maximaal acceptabel renterisico vastgesteld.

Geen absolute zekerheid
Al deze systemen bieden geen absolute zekerheid over het realiseren van onze doelstellingen. Of de zekerheid dat er geen materiële verliezen, fraude of overtreding van geldende wet- en regelgeving optreden. Ook brengen onze activiteiten risico's met zich mee die buiten de invloedsfeer van de directie liggen. Denk aan veranderingen in de politieke context of in wet- en regelgeving. Maar ook (ingrijpende) conjuncturele ontwikkelingen liggen buiten de genoemde invloedssfeer. Dit soort risico's kunnen wij niet beïnvloeden. Toch volgen we de ontwikkelingen nauwgezet en anticiperen we hier zoveel mogelijk op.

Vooruitblik 2020
Periodiek evalueren we onze risicomanagementsystematiek om te waarborgen dat de risicomanagement-, internal audit- en de compliancefuncties optimaal kunnen functioneren binnen het model van 'three lines of defence'. In 2019 hebben we onderzoek laten doen naar de optimale inrichting van deze functies. Dit heeft ertoe geleid dat we in 2019 voor een nieuwe inrichting hebben gekozen, die ook is verankerd in het Reglement financieel beleid en beheer. In 2020 wordt de huidige functie van risk manager gesplitst in 2 afzonderlijke functies, namelijk een senior risk manager en een internal auditor. Beide functies worden gepositioneerd in de derde lijn van het 'three lines of defence'-model.

De senior risk manager legt verantwoording af over het risicomanagement aan de directie en is functioneel verantwoordelijk voor de werkzaamheden van de internal auditor. Ook heeft de senior risk manager de rol van onafhankelijke controller vanuit de Woningwet. Om deze goed te kunnen uitoefenen heeft de senior risk manager een "standing invitation" voor het directieoverleg en inzage in alle relevante besluitvormingsdocumenten.
De internal auditor is verantwoordelijk voor het onafhankelijk en objectief uitvoeren van audits en hierdoor het toetsen van de beheersbaarheid van de organisatie en het adviseren over mogelijke verbetermaatregelen.

Wet en regelgeving

Compliance

Het compliancebeleid van Mitros is vastgelegd in het Compliancereglement. Daarin zijn de principes, taken en verantwoordelijkheden beschreven van compliance binnen Mitros.

Compliance betekent dat de RvC, directie en de medewerkers integer zijn en blijven. En dat hun handelen en gedrag geen afbreuk doen aan de goede reputatie, het imago en de betrouwbaarheid van Mitros. We doen er alles aan om ervoor te zorgen dat we ons houden aan de geldende wet- en regelgeving, waaronder de brancheregelingen, interne (governance)regelingen. En dat we de (prestatie)afspraken nakomen die we met huurders en met stakeholders hebben gemaakt.

Onderdeel van het compliancebeleid is dat de compliance officer (CO) ieder half jaar aan de directie en jaarlijks aan de Auditcommissie Wonen en de RvC rapporteert over de voortgang van de compliance-activiteiten. Ook bij compliance zijn de kernwaarden van Mitros het uitgangspunt:

aanspreekbaar, verbonden en met gezond verstand

In 2019 zijn de activiteiten op het gebied van passend toewijzen van sociale huurwoningen, de veiligheid op de werkvloer en de invoering van nieuwe regelingen, zoals de informatieplicht energiebesparing voor bedrijfspanden, onderwerp van onderzoek geweest. Ten slotte heeft een werkgroep veel aandacht besteed aan de afronding van de invoering van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

AVG

Bij de verdere implementatie van de AVG in 2019 hebben we vooral gewerkt aan bewustwording in de organisatie. Zo is er een mystery guest op bezoek geweest en hebben we een Phishingmail-actie gehouden. Ook hebben we een Privacyverklaring voor de medewerkers opgesteld. Begin 2020 moeten alle medewerkers een E-learningmodule volgen over privacybescherming.
Verder hebben we een procedure ontwikkeld en geïmplementeerd voor het melden van datalekken. Sindsdien zijn er 19 meldingen geweest, waarvan 90% viel in de categorie emailverzending naar het verkeerde adres. De Privacyverklaring voor huurders is geactualiseerd en staat op onze website.

Integriteit

Meldingen

Bij onze interne vertrouwenspersonen zijn afgelopen jaar geen meldingen van vermoedens van integriteitsschendingen binnengekomen.
Wel hebben de vertrouwenspersonen enkele gesprekken gevoerd met collega's die hier behoefte aan hadden. Deze gesprekken gingen niet zozeer over integriteit, maar meer over omgangsvormen. Het ging om de volgende vraagstukken:

- Een collega voelde zich niet gehoord door de leidinggevende, nadat zij een gesprek hadden gehad over een andere collega. De vertrouwenspersoon heeft dit verhaal aangehoord en samen met de collega in kwestie verkend wat wenselijke vervolgstappen waren.
- In de organisatie ontstond commotie nadat er verspreid door het gebouw posters over kindermishandeling waren opgehangen na een training over omgaan met kwetsbare huurders. De posters waren bedoeld om gedachten te prikkelen en het onderwerp bespreekbaar te maken. Eén collega wilde in gesprek over de heftige emoties die de posters bij sommige collega's opriepen. De vertrouwenspersoon heeft ervoor gezorgd dat er een gesprek werd ingepland met P&O. De posters zijn weggehaald.

De medewerkers zijn na het gesprek met de vertrouwenspersoon zelf met de gegeven adviezen aan de slag gegaan.

De Raad van Commissarissen ontving eind vorig jaar een melding van een vermoeden van een misstand. De RvC heeft hierover verslag gedaan in zijn hoofdstuk in dit jaarverslag.

Aanpassing integriteitscode

Het is gebleken dat medewerkers soms vanuit betrokkenheid privé geld voorschieten of (levens)middelen geven aan huurders met weinig financiële draagkracht. Deze collega's waren zich niet bewust van het risico van fraude of belangenverstrengeling dat dit met zich meebrengt. In onze integriteitscode, de "Negen gouden regels", stonden geen duidelijke kaders voor dit soort situaties. Vorig jaar hebben we daarom de code aangepast door een nieuwe gouden regel op te nemen:

Ik verstrek geen financiële middelen, leningen of andere zaken aan huurders die te gelde kunnen worden gemaakt en behartig geen financiële belangen van huurders.

- *Ik schiet geen geld uit eigen zak voor aan huurders.*
- *Ik geef geen artikelen (bijvoorbeeld fietsen, kleding, speelgoed) cadeau aan huurders, ook niet als ik ze zelf niet meer gebruik.*
- *Ik verwijs door naar daarvoor bestemde instanties als huurders mij om hulp vragen bij het regelen van hun financiële zaken.*

De geactualiseerde integriteitscode is met medewerkers gedeeld op ons intranet en staat op onze website.

Integriteit onder de aandacht

In 2019 hebben de interne vertrouwenspersonen niet alles kunnen doen wat zij zich hadden voorgenomen om integriteit in de organisatie meer onder de aandacht te brengen. Ze zijn minder in gesprek geweest met medewerkers op de verschillende afdelingen dan gehoopt. Wel hebben ze periodiek overleg gehad met P&O en jaargesprekken gevoerd met directie, OR en de voorzitter van de RvC. P&O heeft met de interne vertrouwenspersonen acties bepaald om het thema integriteit en de geactualiseerde integriteitscode in 2020 bij medewerkers levend te houden.

Werving en selectie directie en RvC

Bij werving en selectie speelt de integriteitscode altijd een rol. In selectiegespreken komt het onderwerp aan de orde. Ook nieuwe bestuurders en commissarissen moeten onze integriteitscode onderschrijven. Bovendien vindt altijd een integriteitscheck plaats. In 2019 was dit aan de orde bij de werving van 1 nieuwe commissaris.

Integriteitsrisico Quick Scan

In 2019 hebben we een externe partij een integriteitsscan laten uitvoeren. Deze was gericht op het interne besluitvormingsproces rondom vastgoed. Hieruit bleek dat er geen integriteitsrisico's waren of dat deze eventuele risico's voldoende worden beheerst. De RvC is op de hoogte gesteld van deze uitkomst.

6. Governance

Ondernemingsbestuur

Governancecode

We streven naar maatschappelijk en open ondernemen en hanteren een zorgvuldige bedrijfsvoering. De directie handelt integer en transparant en er is goed intern toezicht op dat handelen en het afleggen van verantwoording daarover. 'Good governance' is hierbij een sleutelbegrip en is essentieel voor het vertrouwen van de maatschappij in de corporaties. Bij de beleidsvoorbereiding, beleidsvorming, beleidsuitvoering en beleidsverantwoording volgen we de regels van 'good governance'. Dat betekent onder andere dat wij ons houden aan de Governancecode Woningcorporaties. De Governancecode is een kader voor corporaties voor goed bestuur en toezicht. Hierin hebben corporaties normen en waarden vastgelegd waaraan zij zich houden en waarop ze getoetst worden. Onder andere bepalingen over integriteit, transparantie, competenties, voorbeeldgedrag, maatschappelijke verbondenheid en risicobeheersing.

Ieder jaar beoordelen we de naleving van de code. Hieruit blijkt dat we in 2019 aan alle bepalingen voldoende invulling hebben gegeven.

Directieverslag

Samenstelling begin 2019
Onze directie bestond begin 2019 uit 2 leden: Henk Peter Kip (directievoorzitter) en Toon Corver.

De portefeuilleverdeling tussen de 2 directieleden was als volgt:

Henk Peter Kip (directievoorzitter):
- Wonen
- Strategie & Advies
- Vastgoedontwikkeling
- Planmatig onderhoud
- Directiezaken
- Personeel & Organisatie

Toon Corver:
- Klantcontactcentrum
- Onderhoud
- Financiën & Control
- Administratie
- ICT & Facility
- Verkoop & Zakelijke Verhuur

Wijziging bestuursmodel
Per 1 maart 2019 is Toon Corver vertrokken als bestuurder bij Mitros. In plaats van het benoemen van een interim-directeur heeft de Raad van Commissarissen ervoor gekozen om 3 managers tijdelijk toe te voegen aan het directieoverleg om de checks & balances te waarborgen. De directietaken werden verdeeld tussen een aantal leden van het management en de directievoorzitter. In formele zin bestuurde Henk Peter Kip de organisatie tijdelijk alleen.

De RvC heeft zich daarna in de periode tot de zomer gebogen over de gewenste directiestructuur op de lange termijn. Hiervoor heeft de RvC wervingsbureau Erly gevraagd om onderzoek te doen en onder andere op basis van interviews met RvC, de directievoorzitter, ondernemingsraad en het management te komen tot een voorstel voor een nieuw bestuursmodel.

De RvC heeft het rapport van Erly uitvoerig besproken en uiteindelijk besloten dat het uitgangspunt voor de toekomst een tweehoofdig bestuur is. Maar, gelet op de huidige situatie, heeft de RvC voorlopig gekozen voor een eenhoofdig bestuur (vanwege de kennis en ervaring van Henk Peter Kip bij Mitros). Na het eventuele vertrek van Henk Peter Kip wordt een tweehoofdig bestuur ingesteld.

Per 1 oktober bestaat het directieoverleg uit de zittende directievoorzitter, Henk Peter Kip, aangevuld met 6 managers. De directievoorzitter is verantwoordelijk voor alles wat er gebeurt bij Mitros.

Besluiten worden door de directievoorzitter genomen in het Directieoverleg. De aan het directieoverleg deelnemende managers zorgen voor inspraak en tegenspraak zodat de directie een overwogen besluit kan nemen.

De ondernemingsraad is betrokken geweest bij het hele proces en heeft positief advies uitgebracht over het nieuwe bestuursmodel.

Werkwijze en verantwoordelijkheid
De werkwijze en verantwoordelijkheden van de directie hebben we beschreven in het Directiereglement. Vanwege de nieuwe bestuursstructuur is het directiereglement najaar 2019 aangepast. De belangrijkste wijziging is het besluitvormingsproces, waarbij de directievoorzitter alleen een besluit kan nemen als het besluit wordt ondersteund door minimaal 3 van de 6 managers in het directieoverleg. Ook is in het reglement opgenomen hoe vervanging van de directievoorzitter is geregeld.

De directie is verantwoordelijk voor de realisatie van de doelstellingen, de strategie, de financiering, het beleid, de resultaten en de continuïteit van Mitros. De strategie en doelstellingen zijn vastgelegd in ons ondernemingsplan *Mitros ≥ 2018.*
De directie is verder verantwoordelijk voor de beheersing van de risico's en voor de naleving van wet- en regelgeving. Onze volkshuisvestelijke en maatschappelijke doelstelling en de belangen van onze stakeholders staan hierbij voorop.

In de statuten en het directiereglement staat welke besluiten de directie mag nemen met/zonder voorafgaande goedkeuring door de Raad van Commissarissen. De directie legt verantwoording af aan de Raad van Commissarissen. Hiervoor verschaft zij de RvC de benodigde informatie en bespreekt onder andere de manier waarop de interne controle en beheersing zijn ingericht.

Nevenfuncties en tegenstrijdige belangen
Henk Peter Kip (directievoorzitter) vervulde geen nevenfuncties in 2019. Toon Corver had er 2; hij was voorzitter van de RvC van Huismerk Energie N.V. en lid van de RvT van de Stichting Trajectum.

In onze statuten staat welke functies strijdig zijn met die van directielid. De nevenfuncties die Toon Corver bekleedde, vielen niet in deze categorie. Om ieder risico op belangenverstrengeling te voorkomen is expliciet afgesproken dat de directie alle eventuele (nieuwe) nevenfuncties meldt bij en bespreekt met de remuneratiecommissie van de RvC.

De directie moet (iedere schijn van) belangenverstrengeling vermijden. De directie heeft in 2019 geen transacties uitgevoerd waarbij sprake zou kunnen zijn van belangenverstrengeling. Ook ontplooit de directie geen activiteiten die concurreren met de belangen van Mitros. De directie neemt geen schenkingen aan van Mitros of van relaties en verschaft derden ook geen voordelen op kosten van Mitros. Dit staat in een apart protocol behorend bij onze integriteitscode.

Soft controls
Over de zogenaamde 'soft controls' die in de Governancecode staan, zoals de voorbeeldfunctie van de directie, de bijdrage van de directie aan een gezonde cultuur bij Mitros, een kritische en open geest, durf, onafhankelijk denken, samenwerkingsbereidheid, oog en respect voor elkaars rollen, heeft de remuneratiecommissie prestatieafspraken gemaakt met Henk Peter Kip. Ze zijn daarom regelmatig onderwerp van gesprek geweest tussen de hem en de Raad van Commissarissen / Remuneratiecommissie.

De directievoorzitter is zich ervan bewust dat zijn gedrag van invloed is op het functioneren en de reputatie van Mitros en de hele sector. Het aspect 'voorbeeldfunctie' is een belangrijk onderdeel van het introductieprogramma voor nieuwe directieleden en commissarissen.

De directie communiceert zowel intern als extern over onze kernwaarden. Bijvoorbeeld in het ondernemingsplan.

Beloning van de directie
De Raad van Commissarissen stelt de beloning van leden van de directie vast. Toen Henk Peter Kip in het najaar van 2012 werd benoemd, heeft de RvC bij de beloning al rekening gehouden met de Wet Normering Topinkomens (WNT) die per 1 januari 2013 is ingegaan. De beloning van de directie valt dan ook binnen het kader van de WNT. Hierop was alleen de sectorale regeling (Blok-staffel) nog niet van toepassing. Deze was op het moment van benoeming nog niet van kracht.

De directie krijgt alleen een vast inkomen en geen variabel deel op basis van prestaties. De directie kan geen persoonlijke leningen afsluiten bij Mitros. Ook ontvangt zij geen financiële garanties of andere financiële voordelen.

De directievoorzitter verdiende meer dan het maximum volgens de in 2019 geldende sectorale regeling (€ 194.000). Omdat de bezoldigingsafspraken met Henk Peter Kip zijn gemaakt vóór inwerkingtreding van de sectorale regeling, de zogenaamde Blok-staffel (1 januari 2014), is sinds 1 januari 2014 het overgangsrecht van toepassing op zijn honorering. Het overgangsrecht houdt in dat de bezoldigingsafspraken gedurende 4 jaar gerespecteerd worden. Daarna, vanaf 1 januari 2018, volgt een afbouwperiode van 3 jaar tot de norm van € 203.400 (WNT1 inclusief Blok-staffel). Vervolgens nog een afbouwperiode van 2 jaar tot de dan geldende WNT-bezoldigingsnorm. Dit betekent dat de totale WNT-bezoldiging van Henk Peter Kip sinds 2018 jaarlijks wordt verlaagd.

De beloning zag er in 2019 er als volgt uit:

Beloning directie Mitros (€)		
	Henk Peter Kip Directievoorzitter	Toon Corver
Kosten	**2019**	**2019**
Bruto inkomen (inclusief salaris, vakantiegeld, eindejaarsuitkering en andere vaste toelagen)	€ 176.753	€ 27.577
Winstdelingen en bonusbetalingen	-	-
Totaal beloning	€ 176.753	€ 27.577
Bruto onkostenvergoeding (vast en variabel)	0	0
Voorzieningen voor beloningen betaalbaar op termijn	€ 33.298	€ 3.781
Uitkeringen vanwege beëindiging van het dienstverband	-	€ 75.000
Totaal bezoldiging in het kader van de WNT	**€ 210.051** (maximum WNT: € 210.241)	**€ 106.358** (maximum WNT: € 106.359)
Totaal bezoldiging 2018 in het kader van de WNT	*213.493*	*188.920*

Vanwege zijn vertrek bij Mitros heeft Toon Corver een ontslagvergoeding van € 75.000 ontvangen.

Het bezoldigingsbeleid van de directie staat op onze website.

Permanente educatie (PE)
In de Governancecode is opgenomen dat bestuurders van woningcorporaties in 3 jaar tijd 108 PE-punten moeten halen. Henk Peter Kip heeft dit ruimschoots behaald. Eind 2019 stond hij op 127 punten (22 in 2017, 50,5 in 2018 en 54,5 in 2019).

Verslag Raad van Commissarissen

In dit jaarverslag legt de Raad van Commissarissen van Mitros (hierna de Raad of de RvC) verantwoording af over de wijze waarop hij invulling heeft gegeven aan de uitvoering van zijn taken en bevoegdheden in het afgelopen jaar.

De Raad vervult zijn taken zoals deze in de Governancecode Woningcorporaties (versie 2017) beschreven staan. De statuten geven regels over onder meer samenstelling, benoeming, taken en bevoegdheden van de Raad. De werkzaamheden, taken en bevoegdheden zijn verder uitgewerkt in het RvC-reglement. Beide documenten staan op de website van Mitros.

Activiteiten van de RvC

Om zijn taak goed te kunnen vervullen laat de Raad zich regelmatig mondeling en schriftelijk door de directie informeren over de maatschappelijke prestaties en de financiële resultaten in relatie tot de beoogde doelen van Mitros, relevante externe ontwikkelingen en de wensen en behoeften van belanghebbenden. De Raad laat zich ook informeren door relevante stakeholders binnen en buiten de organisatie. Daarnaast halen RvC-leden zelf informatie op, onder andere bij de VTW (Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties), Aedes, diverse sector-gerelateerde bijeenkomsten en via eigen netwerkcontacten.

In het verslagjaar hebben de RvC en de directie 6 maal regulier vergaderd. Voorafgaand vergadert de RvC een uur zonder de directie: de 'RvC-only'. De RvC deelt de uitkomsten van de RvC-only's met de directie in de reguliere vergaderingen.

De leden van de Raad zijn op een enkele uitzondering na altijd aanwezig geweest bij de vergaderingen. Buiten de vergaderingen informeert de directie de Raad indien nodig schriftelijk over relevante onderwerpen.

Nieuwe bestuursstructuur
In 2019 is gestart met een tweehoofdige directie. Met ingang van 1 maart heeft Toon Corver – in goed en open overleg met de RvC - zijn functie als directeur neergelegd. In 4 extra vergaderingen besprak de RvC vervolgens de korte- en langetermijnbesturing van Mitros.

De RvC besloot af te zien van het aanstellen van een interim-bestuurder. In plaats daarvan werd het wekelijkse directieoverleg tijdelijk uitgebreid met 3 eindverantwoordelijke managers om zo de checks & balances te waarborgen. De directietaken werden verdeeld tussen een aantal MT-leden en de directievoorzitter.

De periode tot de zomer is gebruikt om de langetermijnbesturing uit te werken. Samen met een externe adviseur is onderzocht hoe de topstructuur van Mitros er idealiter uit zou moeten zien. In 3 extra RvC-overleggen in mei en juni heeft de RvC de voorstellen van de adviseur over het besturingsmodel besproken. Eind juni heeft de RvC een voorgenomen besluit genomen over de langetermijnbesturing. In het kort komt dit neer op het volgende.
Het directieoverleg bestaat uit de directievoorzitter en 6 managers. Besluiten worden door de directie genomen. De deelnemende managers zorgen voor inspraak en tegenspraak, zodat de directie een overwogen besluit kan nemen. De overige managers bij Mitros worden onder de aansturing gebracht van een van de managers van het directieoverleg. Zo blijft de 'span of control' voor de bestuurder beheersbaar. Het uitgangspunt blijft wel een tweehoofdig bestuur. De RvC kiest voorlopig echter voor een eenhoofdig bestuur vanwege de kennis en ervaring van Henk Peter Kip bij Mitros. Na het eventuele vertrek van hem wordt een tweehoofdig bestuur ingesteld.

De or heeft positief geadviseerd over dit voorgenomen RvC-besluit. Het nieuwe structuur van het directieoverleg is per 1 oktober 2019 ingegaan. De gelaagdheid van het management ging per 1 januari 2020 in.

Overlijden Ella Vogelaar
In november werd bekend dat Ella Vogelaar was overleden. Zij was gedurende 8 jaar voorzitter van de RvC en trad per 30 juni 2019 af. De RvC heeft met elkaar stilgestaan bij haar overlijden.

Jaarlijkse heisessie
In november vond een 2-daagse heisessie plaats. Het hele directieteam was aanwezig bij de heisessie om te spreken over de eerste ervaringen met het nieuwe besturingsmodel. Verder is gesproken over:
- samenwerken in netwerken en hoe Mitros dat doet als maatschappelijke partner;
- het profiel van het nieuw te werven lid van de RvC.

De RvC sloot in het kader van de permanente educatie (PE) de heisessie af met een training soft skills over oordeelsvorming.

Auditcommissies
Er zijn 3 auditcommissies die de besluitvorming van de RvC voorbereiden: Financiën, Wonen en Remuneratie. De commissies hebben elk een eigen reglement. Deze reglementen zijn gepubliceerd op de website van Mitros.

Commissie Wonen
De commissie Wonen kwam driemaal bij elkaar in het verslagjaar. De commissie sprak onder andere over de Sociale Stip, wonen en zorg, qlinker, woonfraude, ontwikkelingen binnen HNM, de voortgang van de investeringsprojecten en de uitkomsten van de Aedesbenchmark en de prestatieafspraken met de gemeentes. De kwartaalrapportages, het jaarverslag en de begroting zijn vaste agendapunten. Ook maakte ze kennis met de nieuwe compliance officer.

Commissie Financiën
De commissie Financiën kwam viermaal bijeen. Op de agenda stonden de vaste punten als jaarverslag en jaarrekening 2018, de begroting 2020, de kwartaalrapportages, het accountantsverslag en de managementletter. Daarnaast zijn onder andere aan de orde geweest: de audit soft controls, de controle-aanpak door BDO, de auditplannen, de inrichting van het proces van de jaarrekening, in aanwezigheid van de manager administratie, de beleidswaarde van Mitros, het lidmaatschap online financieringsplatform LIST Amsterdam in aanwezigheid van de treasurer.
De interim riskmanager was aanwezig bij de bespreking van het risicomanagement. De commissie sprak eenmaal met de accountant van BDO zonder de aanwezigheid van de directie.

Evaluatie accountant
Ieder jaar evalueert de commissie Financiën de samenwerking met de accountant. In 2016 is een uitgebreide evaluatie van het werk van de huidige accountant BDO gedaan. Het beeld was op hoofdlijnen positief. Op basis daarvan is de opdracht aan BDO voor de controle gecontinueerd voor nog eens 4 jaar.
In maart 2019 is de samenwerking met de accountant kort aan de orde geweest. Gezien de goede ervaringen is de opdracht met 2 jaar verlengd.
De Governancecode schrijft voor dat de verantwoordelijk partner maximaal 7 jaar voor eenzelfde klant mag werken. Het boekjaar 2018 was het 7^{e} jaar dat de vaste accountant van BDO de controle voor Mitros uitvoerde. Om die reden heeft de nieuwe partner van BDO vanaf het boekjaar 2019 de controle ter hand genomen. De samenwerking wordt in 2020 geëvalueerd inclusief de nieuwe partner. Conform de wetgeving selecteert Mitros in 2022 een nieuwe accountant.

Remuneratiecommissie
De Remuneratiecommissie bereidt – namens de RvC – de werkgeverstaken met betrekking tot de directie en de RvC voor. De Remuneratiecommissie kwam driemaal bijeen. Verder was er veelvuldig contact tussen de leden van de commissie en de secretaris.

Werkzaamheden van de commissie in het verslagjaar:
- voorbereiding van werving en benoeming nieuw RvC-lid per 1 juli, Rinda den Besten

- voorstel voor benoeming nieuwe voorzitter RvC, Irene Bakker-de Boer, benoemd per 1 juli
- voorbereiding adviesaanvraag over de langetermijnbesturing van Mitros
- in juni individuele voortgangsgesprekken met de 3 tijdelijk tot het directieoverleg toegetreden managers, voor zover het hun rol in het directieoverleg betrof
- voortgangs- en beoordelingsgesprekken voeren met de directie
- opstellen Remuneratierapport 2018 dat na vaststelling door de RvC is gepubliceerd op de website van Mitros.

Contact met stakeholders

De RvC staat samen met de directie eenmaal per jaar stil bij het stakeholdermanagement: met welke stakeholders gaan directie en RvC in ieder geval in gesprek dat jaar? Om hun functie goed te kunnen uitoefenen willen de RvC-leden weten wat er leeft onder de interne en externe stakeholders. Daarvoor ondernemen zij onder andere excursies naar het woningbezit van Mitros. Informele ontmoetingen met bewoners, vertegenwoordigers van bewonerscommissies en medewerkers zijn daarbij een vast onderdeel. Na elk werkbezoek wordt tijd ingeruimd om met de directie en elkaar te reflecteren op wat gezien en besproken is.

De RvC, de directie en het HuurdersNetwerk Mitros (HNM) vergaderen eenmaal per jaar formeel met elkaar. Daarnaast was er nog een vergadering van HNM en de directie waarbij een delegatie van de RvC aanwezig was. Punten die aan de orde kwamen, waren onder andere: de jaarverslagen van Mitros en van HNM, de verwachtingen van HNM van de toezichtrol van de RvC, het nieuwe besturingsmodel van Mitros, verantwoording invulling toezicht RvC in 2018/2019 inclusief terugkoppeling van de RvC-zelfevaluatie en bespreking van de personele wijzigingen in de RvC, de waarde van het Huurdersnetwerk. De commissarissen op voordracht van HNM, Irene Bakker en Jan Veuger, woonden de jaarvergadering en de themasessies van HNM bij.

RvC en directie brachten een werkbezoek aan het Spinozaplantsoen en het Verdomhoekje. Ze maakten een wandeling door de twee buurten waarbij ze onder andere stilstonden bij de sociale kant en spraken met een aantal actieve buurtbewoners.

Verder voerde (een delegatie van) de RvC gesprekken met de wethouders van Utrecht en Nieuwegein, de ondernemingsraad, de (interne) vertrouwenspersonen Integriteit en was de accountant aanwezig in de april-vergadering bij de behandeling van de jaarrekening. In september heeft de RvC het onderwerp risicomanagement uitgediept, waarbij de interim riskmanager aanwezig was. In december sprak de RvC met de accountants over het risicomanagement en managementletter interim-controle 2019.

Het afgelopen jaar heeft de Raad gesprekken gevoerd met de ondernemingsraad, directie en MT over de vraag welke besturing bij de opgaven van Mitros past. En bij zowel reguliere RvC-vergaderingen als bij de auditcommissies zijn regelmatig medewerkers uitgenodigd om onderwerpen toe te lichten of thema’s in te leiden. Op die manier maakt de RvC kennis met verschillende medewerkers en kunnen de leden zich meer inhoudelijk verdiepen in bepaalde onderwerpen. In februari stond de RvC stil bij de langetermijndoelen van Mitros. Bij dit gesprek schoof een aantal managers aan. De input van de RvC is gebruikt om te komen tot definitieve doelen die Mitros als organisatie wil nastreven.

Functioneren RvC

De Raad van Commissarissen is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn eigen functioneren en evalueert dat jaarlijks. In het voorjaar vond de zelfevaluatie plaats met een externe begeleider. Voorafgaand heeft de begeleider gesproken met een delegatie van de ondernemingsraad en HNM en de directie. De individuele leden van de RvC hebben een drijfverentest gedaan. Het groepsprofiel laat zien dat de Raad analytisch sterk en teamgericht is en minder gericht op regels, structuur, macht en traditionele waarden. Nieuwe leden zouden een zekere zakelijkheid mee kunnen brengen.
Verder was de conclusie dat het team richting elkaar scherp genoeg is; de vergaderingen zouden kritischer en scherper kunnen en de dilemma’s zouden in de voorbereiding explicieter aangegeven moeten worden.

De RvC heeft concrete afspraken gemaakt over het verder optimaliseren van het klankborden, het organiseren van tegenwicht vanuit de RvC richting de directie en het creëren van meer lucht en ruimte voor bespiegeling in de RvC-only’s.

Permanente educatie RvC
Interne toezichthouders van corporaties die lid zijn van de VTW, moeten in 2019 5 PE-punten behalen. Alle RvC-leden hebben voldaan aan deze verplichting.

Aantal behaalde PE-punten in 2018	
Mevrouw I. Bakker-de Boer	17
De heer H.H.J. Bol	5
Mevrouw D.G.M. de Grave-Verkerk	13
De heer R.R.S. Santokhi	8
De heer J. Veuger	36
Mevrouw A.C. den Besten	8

Functioneren directie
De Raad is de werkgever van de directie en beoordeelt in dat kader periodiek het functioneren van de directie.
Begin 2019 heeft de Remuneratiecommissie een beoordelingsgesprek met Henk Peter Kip gevoerd over de prestaties in 2018. Voor de beoordeling heeft de commissie interne en externe input gevraagd. De commissie heeft het functioneren van Henk Peter Kip in 2018 conform de voor Mitros geldende systematiek als 'goed' beoordeeld.
De Remuneratiecommissie maakte tevens begin 2019 met Henk Peter Kip prestatieafspraken voor 2019. De voortgang hiervan heeft de commissie met hem in het najaar besproken.

In de arbeidsovereenkomst van de directie is een verbod op nevenwerkzaamheden opgenomen, tenzij zij voorafgaande schriftelijke toestemming van de RvC hebben verkregen. In het verslagjaar is dit niet aan de orde geweest.

Beloning directie
De beloning van de directie voldoet aan de geldende wet- en regelgeving. De WNT (Wet Normering Topinkomens) is uitgangspunt voor de beloning. Een uitgebreidere toelichting staat in het hoofdstuk 'Ondernemingsbestuur' in dit jaarverslag.

Toezicht
De RvC houdt toezicht op de prestaties. Daarbij let de Raad erop of Mitros haar maatschappelijke opgave realiseert. De Raad toetst daarbij in hoeverre Mitros de doelstellingen uit haar strategisch ondernemingsplan waarmaakt. De Raad doet dit door het bespreken van de kwartaalrapportages. Hierin geeft Mitros inzicht in de stand van zaken van haar strategische speerpunten.

Verder spraken de directie en de RvC in 2019 over een scala aan onderwerpen: prestatieafspraken gemeente Utrecht en Nieuwegein, het sociale huurakkoord en klimaatakkoord, de pilot Vulcanusdreef, de voortgang van Klimmr, de maatregelen huurmarkt, het rapport van KMPG over soft controls, het ziekteverzuim bij Mitros, de stand van zaken van de huurderstevredenheid, de portefeuillestrategie, de voortgang van de challenges, diverse lopende organisatieontwikkelingen, de aanpak van de woonfraude, het vervolg van het medewerkerstevredenheid-onderzoek, de stand van zaken van diverse bouwprojecten en het jaarverslag van de Klachtencommissie.

Zoals afgesproken in de RvC-zelfevaluatie is in een aantal reguliere RvC-vergaderingen een expliciet dilemma besproken, onder andere over qlinker, de digitale corporatie van Mitros. Welke risico's loopt Mitros en tot welke prijs zijn die acceptabel? Ook sprak de RvC over acquisities. Om de prestatieafspraken te halen moet Mitros versneld acquireren. De vraag is waar Mitros bereid is tot concessies als kansen niet helemaal in het profiel passen.

Besluiten
De Raad keurde in april de Jaarrekening 2018 goed, evenals het Jaarverslag/Volkshuisvestingsverslag 2018 en verleende de directie decharge over het gevoerde beleid. De Jaarrekening 2018 is opgesteld op basis van de geldende richtlijnen. In december heeft de Raad ingestemd met de Begroting 2020.

Daarnaast nam de Raad in 2019 nog een aantal belangrijke besluiten. Zo keurde de RvC 'De Stap naar buiten' (het nieuwe strategie-document) goed, besloot over de statutenwijzigingen, de aanpassing van diverse reglementen en de inzet voor de prestatieafspraken met de beide gemeenten. De RvC verleende goedkeuring aan de volgende investeringsvoorstellen: De Omloop fase 1 en 2, Klein Leidsche Rijn, Cleopatra- en Jeanne d'Arcdreef, KENN blok 3 en blok 8 en de Muinck locatie. De RvC gaf goedkeuring aan het gunningsvoorstel Leidsche Rijn Centrum G8, het biedingsvoorstel fase 1 Defensieterrein en de aankoop van het complex Victas ABC-straat

Besluiten vanuit de werkgeversrol
De RvC nam in het verslagjaar een aantal besluiten vanuit zijn werkgeversrol. Dit waren onder andere: de formele bekrachtiging van de beoordeling van Henk Peter Kip over 2018, de honorering RvC 2019, de prestatieafspraken van de directie 2019 én het nieuwe besturingsmodel.

Over de eigen samenstelling besloot de RvC het aantal RvC-leden te handhaven op 6 en Rinda den Besten per 1 juli 2019 te benoemen als lid. Tevens wordt zij per 1 juli 2020 voordachtcommissaris van de or. Zij zal hiermee Dorienke de Grave opvolgen. Ook stelde de RvC het profiel van het in 2020 te werven lid RvC vast.

Samenstelling

Onafhankelijkheid
Conform de vereisten van de Governancecode is de Raad zodanig samengesteld dat de leden ten opzichte van elkaar, de directie en welk deelbelang dan ook onafhankelijk en kritisch kunnen functioneren en hun taak naar behoren kunnen vervullen.

Commissarissen melden nieuwe (neven)functies en bespreken deze in de Raad. Bij twijfel over het accepteren van een (neven)functie plegen zij hierover vooraf overleg met de voorzitter van de RvC. De leden van de Raad hebben geen (neven)functies die tegenstrijdig zijn aan het belang van Mitros. De RvC concludeert daarmee dat alle leden in het verslagjaar aan de gestelde criteria hebben voldaan en onafhankelijk hun taak hebben uitgeoefend.

De RvC-leden voldoen aan de eisen die gesteld worden aan het wettelijke aantal toegestane commissariaten op basis van de Wet Bestuur en Toezicht.

Tegenstrijdige belangen en integriteit
In het verslagjaar heeft zich één situatie voorgedaan waarbij de mogelijkheid van tegenstrijdige belangen aan de orde was. De RvC heeft het besluit over de aankoop van het complex Victas in de ABC-straat genomen zonder de aanwezigheid van mevrouw Bakker. De reden hiervoor was dat de Rabobank de hypotheekhouder is van deze aankoop en tevens de werkgever is van mevrouw Bakker. Om alle schijn van belangenverstrengeling te voorkomen is dit punt buiten de aanwezigheid van mevrouw Bakker in de RvC behandeld en heeft zij ook de bijbehorende informatie niet ontvangen. Dit procedurevoorstel is vooraf met mevrouw Bakker besproken

De RvC heeft de evaluatie van het integriteitsbeleid met de directie besproken. De RvC constateert dat het grootste risico van integriteitskwesties bij Vastgoed ligt. Deze afdeling is zich daarvan goed bewust. In 2019 heeft Mitros een extern bureau de opdracht gegeven mogelijke integriteitsrisico's in de procedures op vastgoedgebied te bekijken. Daaruit zijn geen bijzonderheden gekomen.

In het verslagjaar heeft de RvC een melding ontvangen over het vermoeden van een misstand. De RvC heeft daarop een onderzoekcommissie ingesteld met een onafhankelijke voorzitter. De accountants en de Aw zijn geïnformeerd over de melding conform de *Meldprocedure bij vermoeden van een misstand*. Op grond van het onderzoek heeft de onderzoekscommissie begin 2020 geconcludeerd dat niet is gebleken van misstanden zoals door de melder is verwoord in de melding. De melder, de directie en de Aw zijn hiervan op de hoogte gesteld.

Benoemingen
Bij elke (her)benoeming houdt de RvC de profielen kritisch tegen het licht en actualiseert deze zo nodig. Om een evenwichtig samengestelde RvC te bevorderen stelt de Raad vast op welk deskundigheidsgebied een (nieuwe) commissaris nodig is en over welke competenties de kandidaat moet beschikken. De werving van nieuwe commissarissen gebeurt openbaar. De werving verloopt conform de eisen aan intern toezicht: de zogenaamde fit en proper-test.

Commissarissen worden doorgaans per 1 juli (her)benoemd of treden dan af. De benoeming is voor een periode van vier jaar, met de mogelijkheid tot maximaal 1 herbenoeming. Drie commissarissen worden op voordracht benoemd: 2 op voordracht van de huurdersorganisatie en 1 op voordracht van de ondernemingsraad. Deze commissarissen hebben gedurende het jaar regelmatig contact met de partij die hun heeft voorgedragen.

Rinda den Besten werd per 1 juli 2019 benoemd als lid voor een periode van 4 jaar. Met het aftreden van Ella Vogelaar per 30 juni 2019 als voorzitter benoemde de RvC Irene Bakker-de Boer als voorzitter.

Overzicht leden Raad van Commissarissen per 31 december 2019

Naam	Voordracht	(Neven)functies	Benoemd	Aftredend
Mw. I Bakker-de Boer (voorzitter per 1 juli 2019) Geboren: 1970	HO**	• Manager Collaboration & Productivity Rabobank	2016	2020*
H.H.J. Bol (vicevoorzitter) Geboren: 1951	-	• Lid RvC Prinses Maxima Kinderoncologisch Ziekenhuis • Vicevoorzitter RvT Jeroen Bosch Ziekenhuis • Voorzitter RvC STMG BV • Directeur/bestuurder Ons Bolwerk BV • Lid RvC Ortec International	2013	2021
Mw. D.G.M. de Grave-Verkerk Geboren: 1957	OR**	• Mediator en jurist arbeidszaken bij Parker Advocaten te Amsterdam • Gemeenteraadslid Amsterdam	2012	2020
R.R.S. Santokhi Geboren: 1974	-	• CFO (Financieel directeur) van Aegon Asset Management, Europa • Lid RvT Paradiso • Lid RvT Amerpoort	2014	2022
J. Veuger Geboren: 1966	HO**	• Lector Blockchain Saxion University of Applied Sciences, Schools of Finance & Accounting, Creative Technology and School of Governance, Law and Urban Development • Bestuurder (DGA) CORPORATE Real Estate Management • Lid Raad van Commissarissen woningstichting Patrimonium Groningen • Lid Raad van commissarissen deltaWonen Zwolle • Voorzitter Raad van Toezicht Zorggroep Tangenborgh • Lid Committee of quality certificates (CKV) bij Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector (KWH)	2017	2021*

Naam	Voordracht	(Neven)functies	Benoemd	Aftredend
A. C. Den Besten Geboren: 1973	-	• Voorzitter PO-raad (Primair Onderwijs) • Lid Bestuur NOC*NSF • Lid RvT Jantje Beton • Lid Adviesraad Kennis, Integratie en Samenleving (KIS) • Lid Maatschappelijke Advies Raad FC Utrecht	2019	2023*

* betekent: herbenoembaar
** betekent: OR = ondernemingsraad, HO = Huurdersorganisatie

Samenstelling auditcommissies
De Remuneratiecommissie bestaat uit Dorienke de Grave-Verkerk (voorzitter) en Irene Bakker-de Boer (lid per 1 juli 2019). De auditcommissie Wonen bestaat uit Jan Veuger (voorzitter per 1 juli 2019) en Rinda den Besten (lid). Dorienke de Grave-Verkerk is actief agendalid van de commissie Wonen. De auditcommissie Financiën bestaat uit Herman Bol (voorzitter) en Rishi Santokhi (lid). De voorzitter van de RvC woonde de vergadering van de auditcommissie Financiën in april (jaarcijfers) bij. De voorzitter en de vicevoorzitter zijn agendaleden van de commissies waarvan zij geen deel uitmaken.

Beloning RvC

De Raad stelt jaarlijks de bezoldiging van zijn leden vast. Deze past binnen de Beroepsregel van de VTW en voldoet aan de Wet Normering bezoldiging Topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT) en de bijbehorende Regeling bezoldigingsmaxima topfunctionarissen toegelaten instellingen volkshuisvesting (de zogenaamde Blokstaffel).

Mitros verstrekt de leden van de RvC onder geen beding persoonlijke leningen, financiële garanties of andere financiële voordelen die niet vallen onder het beloningsbeleid. De leden nemen onder geen beding schenkingen aan van Mitros en haar relaties. Ook verschaffen zij derden geen voordelen op kosten van Mitros.

De leden krijgen geen vaste onkostenvergoeding. Wel kunnen zij kosten in redelijkheid gemaakt in verband met hun functie, evenals reis- en verblijfskosten, declareren op basis van de Declaratierichtlijn RvC Mitros.

De honorering zag er in 2019 als volgt uit:
- voorzitter € 20.967 (exclusief btw)
- leden € 13.978 (exclusief btw)

Vanaf 2016 is de Beroepsregel van de VTW verplicht. Deze schrijft een lagere maximum beloning voor dan de Blokstaffel. De honorering van de RvC valt ruim onder het maximum van deze Beroepsregel. Die lag in 2019 op € 17.100 voor leden en € 25.600 voor de voorzitter.

Uitgaven t.b.v. Raad van Commissarissen		
	2019	**2018**
Honorering en onkosten zoals Permanente Educatie (incl. BTW)	€ 156.285	€ 120.845

Het verschil met 2019 is onder andere te verklaren door de aangepaste honorering, wervingskosten en diverse andere RvC-kosten.

Statement van de RvC

Het woningtekort in onze regio staat hoog op de agenda. Met name in Utrecht hebben mensen in alle segmenten het moeilijk om aan een woning te komen, zeker ook in de sociale huur. Mitros heeft de ambitie om mee te groeien met de stad. Het bemachtigen van voldoende bouwlocaties blijft voor Mitros echter één van de belangrijkste uitdagingen. Mitros wil goede, duurzame woningen voor haar (toekomstige) huurders bouwen, bij voorkeur op plekken in Utrecht en Nieuwegein waar nog niet zoveel sociale huurwoningen zijn. Het streven naar gemengde wijken is één van de belangrijkste speerpunten van de organisatie. Mitros is één van de ondertekenaars van het Stadsakkoord Wonen. Dat is een breed maatschappelijk akkoord dat ertoe moet leiden dat Utrecht de groei ook echt gaat waarmaken, ook in het sociale segment. Samen met partners in de stad willen we vormgeven aan duurzame én gezonde verstedelijking.

De leefbaarheid in wijken met veel corporatiewoningen, vraagt blijvend aandacht. Afgelopen jaar heeft Mitros op de Vulcanusdreef in Utrecht op dit vlak grote stappen gezet door met de maatschappelijke partners nadrukkelijker dan voorheen samen op te trekken. Hierbij geven we invulling aan onze kernwaarden verbonden en aanspreekbaar. De aanpak van de Vulcanusdreef is een in het oog springend voorbeeld van het voornemen de blik de komende jaren weer meer naar buiten te richten en de samenwerking met partners in de stad verder te versterken, dit alles met als doel ervoor te zorgen dat onze huurders fijn kunnen wonen Dit moet ook leiden tot vernieuwende woonconcepten waarbij er speciale aandacht wordt gegeven aan de huisvesting van bijzondere, vaak meer kwetsbare, doelgroepen.

In het verbeteren van de dienstverlening aan onze huurders van Mitros zijn het afgelopen jaar opnieuw de nodige stappen gezet. Het motto 'de huurder op 1' is een krachtig leidend principe geworden binnen Mitros om te komen tot verrassende, eenvoudige en duidelijke dienstverlening. De digitale corporatie van Mitros; Qlinker heeft haar eerste woningen verhuurd. Digitalisering en persoonlijk klantcontact gingen daarbij hand in hand. Dit tot grote tevredenheid van de nieuwe huurders.

In het vormgeven aan bovenstaande ontwikkelingen is de samenwerking met de ondernemingsraad en de huurdersorganisatie HNM in 2019 opnieuw constructief geweest.

De resultaten van 2019 zijn bereikt door een prachtig team, gevormd door de directie en medewerkers van Mitros. De Raad van Commissarissen spreekt daar zijn waardering voor uit en beseft dat een dergelijk team essentieel is om de resultaten die beoogd worden te behalen.

In de jaren die voor ons liggen zullen de doelen van Mitros meer en meer met andere partijen in de buitenwereld gerealiseerd moeten worden, of het nu gaat om nieuwe oplossingen voor verduurzaming, woonconcepten of dienstverlening. Voor de Raad van Commissarissen is het van belang de prestaties van de maatschappelijke netwerken die hieruit voortvloeien nauwgezet te volgen en Mitros ook hierbij van een kritisch klankbord te voorzien.

Verklaring

Aan de stakeholders van de Stichting Mitros,

De Raad van Commissarissen heeft kennisgenomen van het verslag van de (statutaire) directie over het boekjaar 2019 en heeft de jaarrekening over 2019 goedgekeurd.

De door het bestuur opgemaakte jaarrekening over 2019 omvat de balans, de resultatenrekening en de daarbij behorende toelichting. De jaarrekening is door BDO Audit en Assurance B.V. gecontroleerd en van een goedkeurende accountantsverklaring voorzien.

De Raad van Commissarissen kan zich met deze stukken verenigen en heeft de jaarrekening 2019 overeenkomstig goedgekeurd. Met deze goedkeuring verleent de RvC volledige décharge aan de (statutaire) directie voor het gevoerde beleid en beheer, en aan de Raad van Commissarissen voor het gehouden toezicht.

Met de goedkeuring van de jaarrekening van de stichting Mitros en de in de jaarrekening voorgestelde resultaatbestemming bedraagt het jaarresultaat over het verslagjaar 2019 € 61,8 miljoen negatief.

Utrecht, 14 april 2020

De Raad van Commissarissen van Mitros,

I. Bakker-de Boer, voorzitter

H.H.J. Bol, vicevoorzitter

A.C. den Besten, lid

D.G.M. de Grave-Verkerk, lid

R.R.S. Santokhi, lid

J. Veuger, lid

Afkortingen jaarverslag

AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming
AW	Autoriteit Woningcorporaties
BOG	Bedrijfsonroerendgoed
DAEB	diensten van algemeen economisch belang
dPi	de Prospectieve informatie (financiële prognoses voor komende jaren)
dVi	de verantwoordingsinformatie
FTE	fulltime equivalent
HNM	HuurdersNetwerkMitros
ICR	Interest Coverage Ratio
KGC	kasstroomgenererende capaciteit
KWH	Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector
KWRU	Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht
MOG	maatschappelijk onroerendgoed
OGE	onroerendgoed-eenheid
PE	Permanente educatie
RvC	Raad van Commissarissen
RvT	Raad van Toezicht of Resultaatverantwoordelijk Team
STUW	Stichting Utrechtse Woningcorporaties
VTW	Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties
VvE	Vereniging van Eigenaren
WNT	Wet Normering Topinkomens
WSW	Waarborgfonds Sociale Woningbouw

Jaarrekening 2019
Stichting Mitros
Utrecht

Stichting Mitros
Koningin Wilhelminalaan 9
3527 LA Utrecht
Inschrijfnummer KvK 30136131

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Kengetallen	4
3	Balans per 31 december 2019 (voor resultaatbestemming)	5
4	Winst- en verliesrekening functioneel over 2019	7
5	Kasstroomoverzicht 2019 (directe methode)	8
6	Toelichting op de balans	10
7	Toelichting op de winst- en verliesrekening	36
8	Gescheiden verantwoording DAEB/Niet-DAEB	54
ALGEMENE TOELICHTING EN WAARDERINGSGRONDSLAGEN		59
9	Algemene toelichting	60
10	Grondslagen voor waardering van activa en passiva	63
11	Grondslagen voor bepaling van het resultaat	74
12	Financiële instrumenten en risicobeheersing	77
13	Belangrijke inschattingen ten aanzien van waardering en resultaatbepaling	79
14	Grondslagen kasstroomoverzicht	80
ONDERTEKENING		81
OVERIGE GEGEVENS		83
15	Overige gegevens	84

1 Inleiding

Voor u ligt de jaarrekening 2019 van Stichting Mitros (verder Mitros). Mitros is een stichting met de status van "toegelaten instelling", als bedoeld in artikel 19 van de Woningwet. De statutaire en feitelijke vestigingsplaats van Mitros is Koningin Wilhelminalaan 9 te Utrecht. Ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 30136131. Het werkgebied van Mitros betreft de gemeente Utrecht en Nieuwegein.

De jaarrekening wordt voorafgegaan door een korte analyse en een toelichting op de belangrijkste kengetallen. Daarna volgt in de hoofstukken 3 tot en met 5 de balans, winst- en verliesrekening en het kasstroomoverzicht. De jaarrekening heeft betrekking op de periode 1 januari 2019 tot en met 31 december 2019. Alle bedragen luiden in euro's en zijn afgerond op het dichtstbijzijnde duizendtal, tenzij anders vermeld. De winst- en verliesrekening is opgesteld volgens het functionele model. Dit houdt in dat de opbrengsten en kosten zijn toegerekend naar de verschillende activiteiten. In hoofdstuk 6 en hoofdstuk 7 is een nadere toelichting opgenomen over de balans en de winst- en verliesrekening.

Met ingang van verslagjaar 2018, is op grond van artikel 15 lid 2 en 4 van de RTIV, de naar DAEB (diensten van algemeen economisch belang) en Niet-DAEB gescheiden balans, winst- en verliesrekening en kasstroomoverzicht opgenomen in hoofdstuk 8. Zodoende wordt inzicht gegeven in het resultaat, de vermogenspositie en de liquiditeitspositie van het DAEB-bedrijf en het Niet-DAEB-bedrijf van Mitros.

Hoofdstuk 9 bevat een algemene toelichting over de jaarrekening. De grondslagen over de waardering van activa en passiva zijn in hoofdstuk 10 opgenomen. De belangrijkste waarderingsgrondslag heeft betrekking op ons vastgoed. Deze is gewaardeerd tegen marktwaarde in verhuurde staat conform het handboek marktwaardering 2019. In hoofdstuk 11 zijn de grondslagen over de bepaling van het resultaat gepresenteerd, gevolgd door hoofdstuk 12 over financiële instrumenten en risicobeheersing. Afsluitend zijn in hoofdstuk 13 belangrijke inschattingen ten aanzien van de waardering en resultaatbepalingen opgenomen en in hoofdstuk 14 de grondslagen van het kasstroomoverzicht.

2 Kengetallen

In 2019 is onze vermogenspositie iets verslechterd, maar nog steeds ruim toereikend. Het resultaat na belastingen over 2019 bedraagt € 62 miljoen negatief (2018: € 522 miljoen positief). Dit wordt voor het grootste deel veroorzaakt door de waardeveranderingen van de vastgoedportefeuille.

De waarde van de vastgoedportefeuille is nagenoeg gelijk gebleven terwijl op de nieuwbouw en renovatie wel onrendabele toppen worden genomen. De waardeverandering van het vastgoed bedraagt slechts € 1 miljoen negatief (2018: € 505 miljoen positief). Dit effect wordt veroorzaakt door de nieuwe grondprijzenbrief van de Gemeente Utrecht, waardoor Mitros geconfronteerd wordt om aanzienlijk meer meerwaardeafdracht af te dragen bij omzetting van de erfpacht naar de markthuur of naar verkoop. Bij de bepaling van de marktwaarde moeten we deze verhoogde meerwaardeafdracht inrekenen omdat de marktwaarde uitgaat van marktconforme uitgangspunten.

Het resultaat van € 62 miljoen negatief wordt in sterke mate beïnvloed door de waardedaling van de vastgoedportefeuille. Daarnaast wordt het resultaat in sterke mate beïnvloed door de overige waardeveranderingen van de vastgoedportefeuille, zijnde de onrendabele toppen op de nieuwbouw en renovaties. Het overgrote deel van het resultaat is dus niet gerealiseerd en is daarnaast sterk afhankelijk van de ontwikkelingen op de woningmarkt en daarmee volatiel.

De marktwaarde toont de waarde die een potentiële koper zou betalen wanneer Mitros tot verkoop met zittende huurders zou besluiten. Bij het doorexploiteren van het bezit ligt het meer in de lijn der verwachting dat de beleidswaarde wordt gerealiseerd. De beleidswaarde gaat uit van het eigen beleid en representeert daarmee een marktwaarde met beleidsbeklemming als gevolg van niet marktconform gedrag van Mitros. Met ingang van boekjaar 2018, heeft de Inspectie voor de Leefomgeving en Transport (ILT) bepaald dat de beleidswaarde wordt opgenomen in de toelichting van de jaarrekening als vervanging van de bedrijfswaarde. Voor een nadere toelichting op het verschil tussen de marktwaarde en de beleidswaarde wordt verwezen naar paragraaf 6.1.1.

De toename van het resultaat na belastingen is als volgt;
Het netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille is met € 1,3 miljoen toegenomen ten opzichte van 2018. Het netto resultaat wordt beïnvloed door hogere huuropbrengsten van € 4 miljoen en anderzijds hogere lasten onderhoudsactiviteiten van € 3 miljoen. Ten opzichte van 2018 is er een stijging in de kosten bij mutatie onderhoud en heeft Mitros een start gemaakt met de vraaggerichte interieuraanpak.

De actieve belastinglatentie voor toekomstige verliesverrekening is in 2019 met € 9 miljoen gedaald. De belastinglatentie is gevormd in verband met nog aanwezige fiscaal compensabele verliezen. Dit zorgt voor een daling van € 9 miljoen ten opzichte van 2018.
Het ingezette beleid gericht op een efficiënte organisatie is doorgezet. Hierdoor blijven de bedrijfslasten op een structureel laag niveau. Ondanks de goede financiële positie blijft Mitros kritisch op de ontwikkeling van de eigen bedrijfslasten. Benchmarking wordt toegepast om de bedrijfslasten te vergelijken met andere corporaties.

Bedragen x € 1.000	31-12-2019	31-12-2018
Balans		
Eigen vermogen	3.699.698	3.761.454
Resultaat na belastingen	-61.756	521.724
Balanstotaal	4.549.115	4.554.753
Solvabiliteit (*)	81,33%	82,58%
Loan to Value (*)	15,02%	15,94%
Rendement op eigen vermogen (*)	-1,64%	16,10%
Rendement op totaal vermogen (*)	-1,36%	12,90%
Schuld per woning (x € 1)	23.715	22.692
Liquiditeit		
Operationele kasstroom	34.407	43.063
Vrije kasstroom (**)	-54.609	51.410
ICR (Interest Coverage Ratio)	2,43	2,64
Bezit		
Aantal vhe's	29.952	30.385

(*) Solvabiliteit, Loan to Value en Rendement op eigen vermogen zijn berekend op basis van de marktwaarde in verhuurde staat van de materiële vaste activa.

(**) Vrije kasstroom is operationele kasstroom -/- kasstroom uit investeringsactiviteiten

Bovenstaande tabel geeft enkele belangrijke kengetallen weer. In 2019 is het eigen vermogen van Mitros gedaald naar € 3.700 miljoen (2018: € 3.761 miljoen). Naast de stijging van het eigen vermogen is de leningportefeuille (inclusief kortlopend deel) met € 21 miljoen gestegen. Door de stijging van het eigen vermogen en de stijging van het vreemd vermogen is de solvabiliteit gedaald naar 81,33% (2018: 82,58%) en de Loan to Value gedaald naar 15,02% (2018: 15,94%). De gemiddelde schuld per woning is toegenomen naar € 23.715,- (2018: € 22.692,-).
De operationele kasstroom is afgenomen naar € 34 miljoen (2018: € 43 miljoen).
Het aantal eenheden is in 2019 gedaald naar 29.952 eenheden (2018: 30.385). Mitros heeft 236 eenheden verkocht (2018: 314) en er zijn 111 eenheden gesloopt (2018: 1). Bij de van Brammendreef zijn 197 eenheden zijn in herontwikkeling genomen. Daarnaast zijn er in het boekjaar 144 woningen opgeleverd (2018: 229) en zijn er geen eenheden aangekocht (2018: 29). De overige mutaties (33) betreffen voornamelijk omzettingen van onzelfstandige naar zelfstandige eenheden en vice versa.

3 Balans per 31 december 2019 (voor resultaatbestemming)

Bedragen x € 1.000	*REF.*		31-12-2019		31-12-2018
VASTE ACTIVA	*6.1.*				
Vastgoedbeleggingen					
DAEB vastgoed in exploitatie		4.063.881		4.039.254	
niet-DAEB vastgoed in exploitatie		372.952		384.802	
Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden		27.463		26.926	
Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie		45.292		21.000	
			4.509.588		4.471.982
Materiële vaste activa					
Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie			7.975		8.147
			4.517.563		4.480.129
Financiële vaste activa	*6.2.*				
Deelnemingen in groepsmaatschappijen		8.463		8.662	
Andere Deelnemingen		378		378	
Latente belastingvordering		16.819		26.241	
Leningen u/g		669		669	
Overige effecten		164		232	
			26.493		36.182
Som der vaste activa			**4.544.056**		**4.516.311**
VLOTTENDE ACTIVA					
Voorraden	*6.3.*				
Vastgoed bestemd voor verkoop		181		0	
Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor verkoop		0		0	
			181		0
Vorderingen	*6.4.*				
Huurdebiteuren		1.281		788	
Belastingen en premies sociale verzekeringen		189		759	
Overige vorderingen		1.963		1.755	
Overlopende activa		512		423	
			3.945		3.725
Liquide middelen	*6.5.*		933		34.717
Som der vlottende activa			**5.059**		**38.442**
TOTAAL ACTIVA			**4.549.115**		**4.554.753**

Bedragen x € 1.000	*REF.*		31-12-2019		31-12-2018
Eigen vermogen	6.6.				
Herwaarderingsreserve		2.517.078		2.619.087	
Overige reserves		1.244.376		620.643	
Resultaat boekjaar		-61.756		521.724	
			3.699.698		3.761.454
Voorzieningen	6.7.				
Voorziening onrendabele investering		66.776		25.491	
Voorziening deelnemingen		228		228	
Overige voorzieningen		1.335		1.564	
			68.339		27.283
Langlopende schulden	6.8.				
Leningen kredietinstellingen		641.625		661.654	
Verplichtingen uit hoofde van onroerende zaken verkocht					
onder voorwaarden		24.389		24.045	
Overige schulden		589		568	
			666.603		686.267
Kortlopende schulden	6.9.				
Schulden aan groepsmaatschappijen		6.419		6.322	
Schulden aan kredietinstellingen		68.696		27.840	
Schulden aan leveranciers		19.997		24.000	
Belastingen en premies sociale verzekeringen		771		736	
Schulden terzake van pensioenen		336		329	
Overige schulden		6.448		9.341	
Overlopende passiva		11.808		11.181	
			114.475		79.749
TOTAAL PASSIVA			**4.549.115**		**4.554.753**

4 Winst- en verliesrekening functioneel over 2019

Bedragen x € 1.000	*REF.*		2019		2018
Huuropbrengsten		189.642		185.598	
Opbrengsten servicecontracten		10.846		9.043	
Lasten servicecontracten		-10.765		-8.752	
Lasten verhuur en beheeractiviteiten		-13.163		-12.929	
Lasten onderhoudsactiviteiten		-56.288		-53.258	
Overige directe operationele lasten exploitatie bezit		-37.292		-38.053	
Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille	7.3		**82.980**		**81.649**
Verkoopopbrengst vastgoedportefeuille		48.014		53.869	
Toegerekende personeels- en organisatiekosten		-832		-709	
Boekwaarde verkochte vastgoedportefeuille		-35.135		-40.825	
Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille	7.5		**12.047**		**12.335**
Overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille		-114.930		-58.647	
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille		-1.198		504.584	
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille verkocht onder voorwaarden		193		1.217	
Waardeveranderingen vastgoedportefeuille	7.6		**-115.935**		**447.154**
Opbrengst overige activiteiten		228		191	
Kosten overige activiteiten		0		0	
Netto resultaat overige activiteiten	7.7		**228**		**191**
Overige organisatiekosten	7.8		**-3.519**		**-3.218**
Leefbaarheid	7.9		**-4.721**		**-4.547**
Waardeveranderingen van financiële vaste activa en van effecten		-277		1.803	
Andere rentebaten en soortgelijke opbrengsten		761		704	
Rentelasten en soortgelijke kosten		-23.472		-26.066	
Saldo financiële baten en lasten	7.10		**-22.988**		**-23.558**
RESULTAAT VOOR BELASTINGEN			**-51.908**		**510.006**
Belastingen	7.11		**-9.361**		**8.726**
Resultaat deelnemingen			**-487**		**2.992**
RESULTAAT NA BELASTINGEN			**-61.756**		**521.724**

5 Kasstroomoverzicht 2019 (directe methode)

Bedragen x € 1.000	*REF.*	2019		2018
Kasstroom uit operationele activiteiten				
Ontvangsten:				
Huurontvangsten	189.752		189.949	
Vergoedingen	11.054		7.986	
Overige bedrijfsontvangsten	64			
Ontvangen interest	0		209	
Saldo ingaande kasstromen		**200.870**		**198.144**
Uitgaven:				
Erfpacht	-2			
Betalingen aan werknemers	-24.539		-23.733	
Onderhoudsuitgaven	-47.478		-41.203	
Overige bedrijfsuitgaven	-40.099		-33.358	
Betaalde interest	-24.016		-26.338	
Sectorspecifieke heffing onafhankelijk van resultaat	0		-2.188	
Verhuurderheffing	-25.843		-24.342	
Leefbaarheid externe uitgaven niet investeringsgebonden	-4.486		-3.919	
Saldo uitgaande kasstromen		-166.463		-155.081
Kasstroom uit operationele activiteiten		**34.407**		**43.063**
Kasstroom uit (des)investeringsactiviteiten				
MVA ingaande kasstroom				
Verkoopontv. best. huur, woon en niet woongelegenheden	48.273		52.090	
Ingaande kasstroom materiele vaste activa		**48.273**		**52.090**
Materiele vaste activa uitgaande kasstroom				
Nieuwbouw huur	-44.082		-29.902	
Verbeteruitgaven	-72.919		-49.117	
Aankoop	-18.916		-5.934	
Nieuwbouw verkoop	0		-24	
Sloopuitgaven	-1.085		-1.085	
Investeringen overig	0		53	
Uitgaande kasstroom materiele vaste activa		-137.002		-86.009
Saldo in- en uitgaande kasstroom materiele vaste activa		**-88.729**		**-33.919**

Bedragen x € 1.000	*REF.*	2019		2018
vervolg kasstroomoverzicht				
Financiele vaste Activa				
Uitgaven verbindingen (verkoop deelneming)	-289			
Ontvangsten verbindingen (verkoop deelneming)	0		42.266	
Saldo in- en uitgaande kasstroom FVA		**-289**		**42.266**
Kasstroom uit (des)investeringen		**-89.018**		**8.347**
Financieringsactiviteiten				
Ingaand				
Nieuwe te borgen leningen	0	48.000	0	
Uitgaand				
Aflossing geborgde leningen	-27.840	-27.840	-37.771	
Kasstroom uit financieringsactiviteiten		**20.160**		**-37.771**
Mutatie liquide middelen		**-34.451**		**13.639**
Wijziging kortgeldmutaties		667		
Liquide middelen per 1-1		34.717		21.077
Liquide middelen per 31-12		**933**		**34.717**

6 Toelichting op de balans

6.1 Vaste Activa

6.1.1 Vastgoed in exploitatie

Het vastgoed in exploitatie bevat de woningen en bedrijfspanden die Mitros verhuurt. Deze zijn gewaardeerd op marktwaarde in verhuurde staat, conform het Handboek d.d. 12 december 2019. De waardering van het vastgoed is consistent met voorgaande jaren, in overeenstemming met geldende grondslagen voor de jaarrekening 2019 en tevens in lijn met de voor 2019 wettelijk voorgeschreven waarderingsgrondslag zoals opgenomen in de Woningwet en het daaruit afgeleide handboek modelmatig waarderen marktwaarde geldend ten tijde van het opmaken van de jaarrekening 2019.
De marktwaarde is bepaald vanuit het beleggersperspectief. Dit betekent dat het vastgoed gewaardeerd is op de waarde in de markt, zonder rekening te houden met wettelijke bepalingen voor corporaties en beleidskeuzes die de corporatie maakt. Dit leidt tot een ongerealiseerde herwaardering. Deze maakt onderdeel uit van het eigen vermogen. De realisatie van deze ongerealiseerde herwaardering is sterk afhankelijk van het te voeren beleid van Mitros. De mogelijkheden voor Mitros om vrijelijk door complexgewijze verkoop of huurstijgingen de marktwaarde in verhuurde staat van het vastgoed in exploitatie te realiseren worden beperkt door wettelijke maatregelen en maatschappelijke ontwikkelingen zoals demografie en ontwikkeling van de behoefte aan (DAEB) huurwoningen.
Het vastgoed in exploitatie is als volgt te specificeren:

			2019		
Bedragen x € 1.000	**2019**	**2018**	**DAEB**	**niet-DAEB**	**Totaal**
1 januari					
Historische kostprijs	1.967.022	1.891.013	1.765.727	201.295	1.967.022
herwaardering	2.457.034	2.018.423	2.273.527	183.507	2.457.034
Boekwaarde	**4.424.056**	**3.909.436**	**4.039.254**	**384.802**	**4.424.056**
Mutaties					
Investeringen	105.802	64.070	105.773	29	105.802
Desinvesteringen	-44.610	-38.930	-37.836	-6.774	-44.610
Oplevering nieuwbouw	15.920	20.727	15.919	2	15.920
Mutatie actuele waarde	-1.198	504.584	-3.856	2.658	-1.198
Mutatie voorziening	-60.223	-34.352	-60.223	0	-60.223
Overige mutaties	-2.915	-1.478	-2.909	-6	-2.915
Overboekingen	0	0	7.759	-7.759	0
Totaal mutaties	**12.776**	**514.620**	**24.627**	**-11.850**	**12.776**
31 december					
Historische kostprijs	2.033.501	1.967.022	1.839.722	193.779	2.033.501
herwaardering	2.403.332	2.457.034	2.224.159	179.173	2.403.332
Boekwaarde	**4.436.833**	**4.424.056**	**4.063.881**	**372.952**	**4.436.833**
Marktwaarde in verhuurde staat	4.471.164	4.498.912	4.098.212	372.952	4.471.164
Voorziening onrendabel renovatie	-34.331	-74.856	-34.331	0	-34.331
Boekwaarde	**4.436.833**	**4.424.056**	**4.063.881**	**372.952**	**4.436.833**

Het vastgoed van Mitros bevat 29.952 eenheden waarvan Mitros 27.980 woningen verhuurt (2018: 30.385 eenheden, 28.125 woningen).

Mitros heeft in 2019 236 eenheden verkocht (2018: 314). In het boekjaar zijn 144 wooneenheden opgeleverd. Daarnaast is er in het boekjaar 111 eenheden gesloopt. De overige mutaties betreffen omzettingen van zelfstandig naar onzelfstandig en visa versa.
Voor een nadere specificatie van de verkopen wordt verwezen naar paragraaf 7.5.

Het onderscheid tussen Niet-DAEB en DAEB vastgoed is in het boekjaar 2019 evenals in 2018 gebaseerd op de indeling DAEB en Niet-DAEB uit de woningwet. De huurprijs bij aanvang van het huurcontract bepaalt of een woning tot de DAEB categorie behoort of niet. De huur van een woning met een aanvangshuur onder de liberalisatiegrens kan door individuele huurstijging door de liberalisatiegrens stijgen. Deze woning blijft dan echter een DAEB woning.
Daarnaast verhuurt Mitros momenteel circa 710 eenheden met een huurprijs bij aanvang van het huurcontract onder de destijds geldende huurtoeslaggrens in de Niet-DAEB portefeuille. Dit is toegestaan en afgestemd met Aw zolang deze woningen niet structureel als DAEB woningen verhuurd worden.
De volledige splitsing naar DAEB en Niet-DAEB van de vastgoedportefeuille van Mitros is gebaseerd op het goedgekeurde scheidingsplan.
Mitros waardeert vanaf 2016 haar vastgoed op basis van marktwaarde in verhuurde staat conform het handboek marktwaardewaardering. De parameters 2019 zijn deels vastgesteld in het handboek, deels zijn er vrijheidsgraden. De belangrijkste parameters kunnen als volgt worden gespecificeerd:

	2019	2018
Contracthuur per maand	555	537
Doorexploiteerscenario		
Maximale huur per maand	762	725
Gemiddeld aantal WWD punten	151	146
Markthuur potentieel te liberaliseren	1.074	999
Maximale huur niet te liberaliseren	580	561
Aandeel woningen potentieel te liberaliseren	60,1%	53,9%
Meerwaarde-afdracht per OGE	18.622	8.424
Uitpondscenario		
Verkoopkosten per OGE	3.593	3.503
Splitsingskosten per OGE	1.062	1.933
Meerwaarde-afdracht per OGE	33.794	29.582
Aantal complexen 7 jaar exploitatiebeklemming	258	275
Parameters (ongewogen)		
Disconteringsvoet DE	5,53%	5,44%
Disconteringsvoet UP	5,98%	5,92%
Disconteringsvoet hoogste scenario	5,70%	5,63%
Exit yield DE	4,8%	6,0%
Exit yield UP	4,3%	4,2%
Mutatiegraad (basis)	7,4%	7,7%
Kosten algemeen per OGE		
Onderhoudskosten DE	1.285	851
Onderhoudskosten UP	807	851
Mutatieonderhoud	0	703

	2019	2018
Ratio's		
Leegwaarderatio	63,7%	70,9%
Leegwaarde/WOZ*	125,3%	128,9%
Kapitalisatiefactor contracthuur	23,5	23,9
Kapitalisatiefactor markthuur	13,8	15,4
BAR contracthuur	4,3%	4,2%
BAR markthuur	7,3%	6,5%
Contracthuur-Leegwaarde ratio	2,6%	2,8%
Markthuur-Leegwaarde ratio	4,4%	4,3%

De marktwaarde van het vastgoed wordt enerzijds beïnvloed door de ontwikkelingen in de beleggersmarkt en anderzijds doordat Mitros een actief investerings- en desinvesteringsprogramma heeft. De totale waarde van het vastgoed in exploitatie is in 2019 met € 13 miljoen gestegen van € 4,424 miljard naar € 4,437 miljard.

Op totaalniveau is er sprake van een waardestijging van het bezit. Door bepaalde handboek-en markteffecten is er sprake van een waardeverlagend effect. Daarnaast zijn er effecten van mutatie van de object gegevens. Hierop heeft Mitros wel invloed en betreft met name de contract huren. De autonome waarde ontwikkeling in 2019 bedraagt € -4 miljoen (0%). De belangrijkste oorzaken hiervan zijn:

Mutatie objectgegevens

- Door de jaarlijkse huurverhoging en het afsluiten van nieuwe contracten ligt de contracthuur hoger dan voorgaand jaar. Ook de maximale huren zijn met inflatie verhoogd. Per saldo een positief effect van 81 miljoen.

Markteffecten

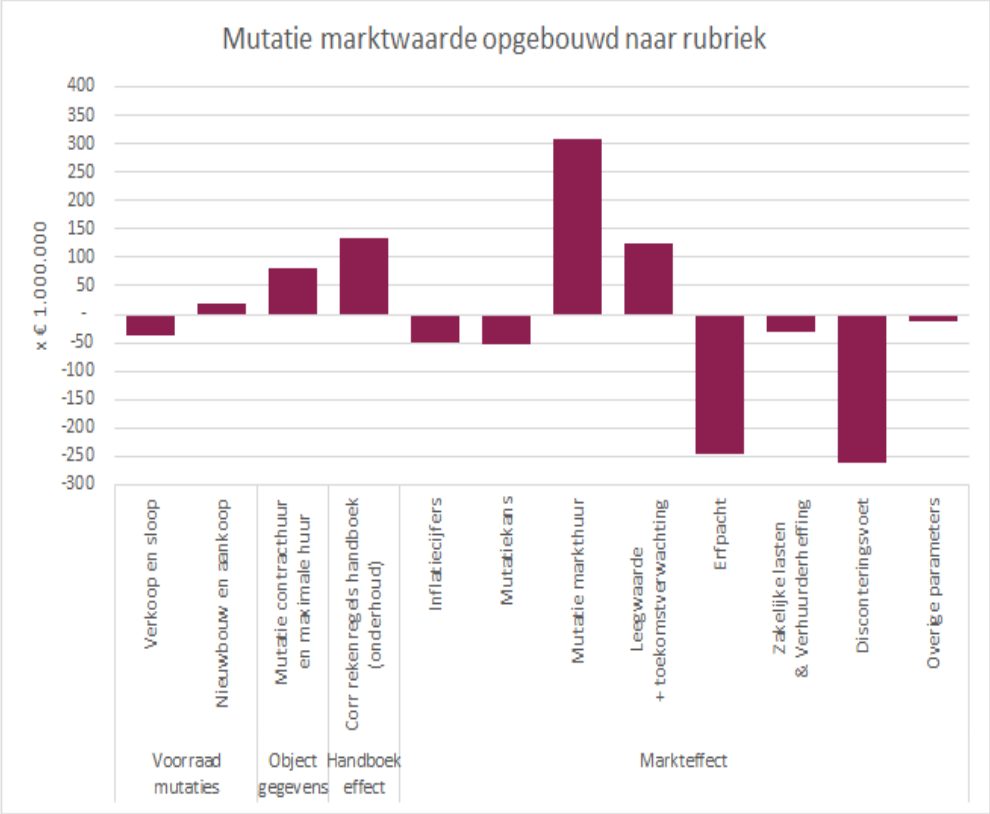
- De gemeente Utrecht heeft in de grondprijzenbrief de meerwaarde-afdracht aangepast als de bestemming wordt omgezet van sociale huur naar midden/dure huur. Dit heeft in combinatie met de nieuwe uitgifteprijzen en gestegen leegwaarden van het vastgoed een negatief effect van 247 miljoen euro.
- De stijging van de WOZ-waarde leidt tot een toename van de kosten voor verhuurderheffing en gemeentelijke belastingen. Dit heeft een negatief effect van 32 miljoen.
- De markthuren en leegwaarden van het bezit zijn gestegen. Doordat het merendeel van de complexen het scenario doorexploiteren als hoogste waarde heeft, is het grootste deel van de stijging zichtbaar bij de markthuren. Een positief effect van per saldo 432 miljoen.
- Door de lagere inschatting van macro-economische parameters (met name prijsinflatie) t.o.v. het handboek vorig jaar neemt de waarde met 50 miljoen af.
- Door een lagere mutatiekans neemt de waarde met 53 miljoen af.

Handboekeffecten

- Er wordt een onderscheid gemaakt in het in te rekenen onderhoud voor doorexploiteren en uitponden. De verouderingsfactor in de eindwaarde is in het doorexploiteerscenario daarmee komen te vervallen. Dit heeft een negatief effect in de DCF-periode en een positief effect in de eindwaarde. Per saldo een positief effect van 134 miljoen.
- Bovengenoemde heeft ook een groot effect op de disconteringsvoet. Deze is 263 miljoen negatief en compenseert met name het effect van de gewijzigde eindwaarde.

Naast de autonome waardeontwikkeling verandert de waarde als gevolg van bezitsmutaties. Het totaal aantal eenheden neemt in 2019 af. Als gevolg van verkoop, sloop, oplevering nieuwbouw en aankopen daalt de waarde van de vastgoedportefeuille beperkt, per saldo circa € 19 miljoen. Daarnaast worden renovatieprojecten, splitsingen en woningverbetering a.g.v. planmatig onderhoud onder de activa in exploitatie ondergebracht en wordt de voorziene onrendabele investering van renovatieprojecten in mindering gebracht op de activa in exploitatie. Per saldo een mutatie van € 34 miljoen negatief.

Grafisch kan het voorstaande als volgt gepresenteerd worden:



De negatieve autonome waardeontwikkeling (mutatie actuele waarde) 2019 ad € 27 miljoen wordt in onderstaande grafiek vergeleken met de waardeontwikkeling van de afgelopen 9 jaar:

Grafisch kan het voorstaande als volgt gepresenteerd worden (ook in relatie tot de inflatie):

Per jaar toont de waardestijging een grillig verloop omdat die sterk afhankelijk is van de ontwikkelingen op de woningmarkt. De meerjarig gemiddelde waardestijging van het bezit ligt boven de inflatie.

Bij bepaling van de marktwaarde hebben de taxateurs de full versie van het 'Handboek modelmatig waarderen marktwaarde actualisatie peildatum 31 december 2019' toegepast. Hierin zijn een aantal vrijheidsgraden opgenomen. In onderstaand overzicht is per vrijheidsgraad toegelicht waarom is afgeweken van de basis versie van het Handboek modelmatig waarderen marktwaarde actualisatie peildatum 31 december 2019.

De marktwaarde komt tot stand door de inschakeling van twee onafhankelijke/deskundige taxateurs waarbij beide taxateurs 1/3^{e} deel van de volledige taxatie voor hun rekening nemen en de ene taxateur 3/6^{e} deel van de markttechnische update en de andere 1/6^{e} deel.

WONEN / PARKEREN

Onderdeel	**Toelichting**
Schematische vrijheid	Niet afgeweken van de basis versie.
Markthuur(stijging)	De markthuur is ingeschat door taxateurs op basis van referentietransacties (market evidence), aangezien dit een betere weergave geeft van en beter aansluit bij de werkelijke situatie dan een modelmatig bepaalde markthuur. Markthuurstijging conform de basisversie.

Exit yield	In slechts enkele gevallen afgeweken van de basis versie. Taxateur heeft de exit yield daarbij zelf vastgesteld.
Leegwaarde(stijging)	De leegwaarde is ingeschat door taxateurs op basis van referentietransacties (markt evidence), aangezien dit een betere weergave geeft van en beter aansluit bij de werkelijke situatie als een modelmatig bepaalde leegwaarde. De leegwaardestijging is ingeschat door taxateurs. De door taxateur ingeschatte ontikkeling geeft een betere weergave voor de regio en/of plaats dan de modelmatig bepaalde leegwaarde-ontwikkeling.
Disconteringsvoet	De disconteringsvoet is ingeschat door taxateurs op basis van referenties (market evidence), aangezien dit een betere weergave van de werkelijke situatie geeft dan de modelmatig bepaalde disconteringsvoet.
Mutatie- en verkoopkans	De mutatiegraad is vastgesteld op basis van het 5-jarig gemiddelde, tenzij dit door Mitros c.q. taxateurs niet reëel wordt geacht (o.a. in geval van recent opgeleverde nieuwbouw). De mutatiegraad kent aftoppingsgrenzen die in een gezamenlijk parameteroverleg tussen corporaties en taxateurs is afgesproken. Zo wordt het effect van een mutatief in een klein complex gedempt en hoge mutatiekansen worden gedempt omdat dit meerjarig geen stand houdt. Reguliere complexen zijn afgetopt op max 12% onzelfstandig op 45%. In jaar 1 van uitponden is de opslag op basis van de huur/leegwaarde-verhouding bepaald en niet op basis van de 2% opslagregel conform handboek.
Onderhoud	Ten aanzien van de onderhoudslasten is aansluiting gezocht bij de VTW-normen aangezien dit een beter beeld geeft dan de gefixeerde onderhoudsnormen in de basis versie. Er hebben in overleg met de taxateurs aftoppingen plaatsgevonden en er zijn af- en opslagen toegepast voor grootte van de woning in bepaalde bouwjaarklassen. Een belegger kijkt naar het kostenratio en zal niet meer geld uitgeven dan een bepaald plafond. Dit plafond, opgegeven door de taxateurs, is als aftopping ingesteld.
Technische splitsingskosten	Voor meergezinswoningen in de plaats Utrecht met bouwjaar <1950 zijn door Mitros technische splitsingskosten à € 15.000,- per woning ingerekend indien deze niet in een VvE zit. In de periode 1950-1994 is dit € 3.500,- per woning. Na bouwjaar 1994 zijn er geen kosten ingerekend. De bedragen zijn gebaseerd op in het verleden uitgevoerde werkzaamheden en worden door de gezamenlijke corporaties als een reële inschatting van de te maken kosten gezien.
Bijzondere uitgangspunten	Op drie complexen rust een beklemming waardoor de woningen niet naar markthuur kunnen worden opgetrokken en niet kunnen worden verkocht (dus geen vrijheidsgraden).
Erfpacht	Een groot deel van de portefeuille is gelegen op erfpachtgrond in eigendom van de Gemeente Utrecht, voor deze complexen is maatwerk op basis van de full versie toegepast. Noemenswaardige bepalingen zijn onder andere de verrekening van de meerwaardeafdracht bij mutatie van sociale huur naar markthuur en de meerwaarde afdracht bij uitponden. Beide zijn ingerekend op t=0. De afdracht vindt volledig plaats aan het begin van de beschouwingsperiode en gaat daarmee één-op-één van de marktwaarde af.
Exploitatiescenario	Met betrekking tot de onzelfstandige eenheden (in een gemixt complex) is er gekozen om uitsluitend het exploitatiescenario door te rekenen aangezien uitponden niet realistisch wordt geacht voor deze complexen.

BOG / MOG / ZOG

Onderdeel	Toelichting
Markthuur(stijging)	De markthuur is ingeschat door taxateurs op basis van referentietransacties (market evidence), aangezien dit een betere weergave geeft van en beter aansluit bij de werkelijke situatie dan een modelmatig bepaalde markthuur. Markthuurstijging conform de basisversie.
Exit yield	De exit-yield is ingeschat door taxateurs op basis van referenties (market evidence), aangezien dit een betere weergave van de werkelijke situatie geeft als de modelmatig bepaalde exit yield.
Disconteringsvoet	De disconteringsvoet is ingeschat door taxateurs op basis van referenties (market evidence), aangezien dit een betere weergave van de werkelijke situatie geeft als de modelmatig bepaalde disconteringsvoet.
Onderhoud	Ten aanzien van de onderhoudslasten is aansluiting gezocht bij de VTW-normen aangezien dit een beter beeld geeft dan de gefixeerde onderhoudsnormen in de basis versie.
Erfpacht	Een groot deel van de portefeuille is gelegen op erfpachtgrond in eigendom van de Gemeente Utrecht, voor deze complexen is maatwerk op basis van de full versie toegepast. Bij BOG / MOG /ZOG geldt geen erfpachtsuppletie conform opgave opdrachtgever.

Overige informatie

De materiële vaste activa en de vastgoedbeleggingen zijn verzekerd tegen aanschaf- c.q. voortbrengingskosten. Jaarlijks wordt de verzekerde waarde geïndexeerd.

Het onroerend goed is qua vreemd vermogen gefinancierd met leningen met WSW-borging. Mitros heeft het WSW gevolmachtigd om, in voorkomende gevallen, een hypotheek te vestigen op het bezit. Van deze volmacht heeft het WSW gedurende het verslagjaar geen gebruik gemaakt.

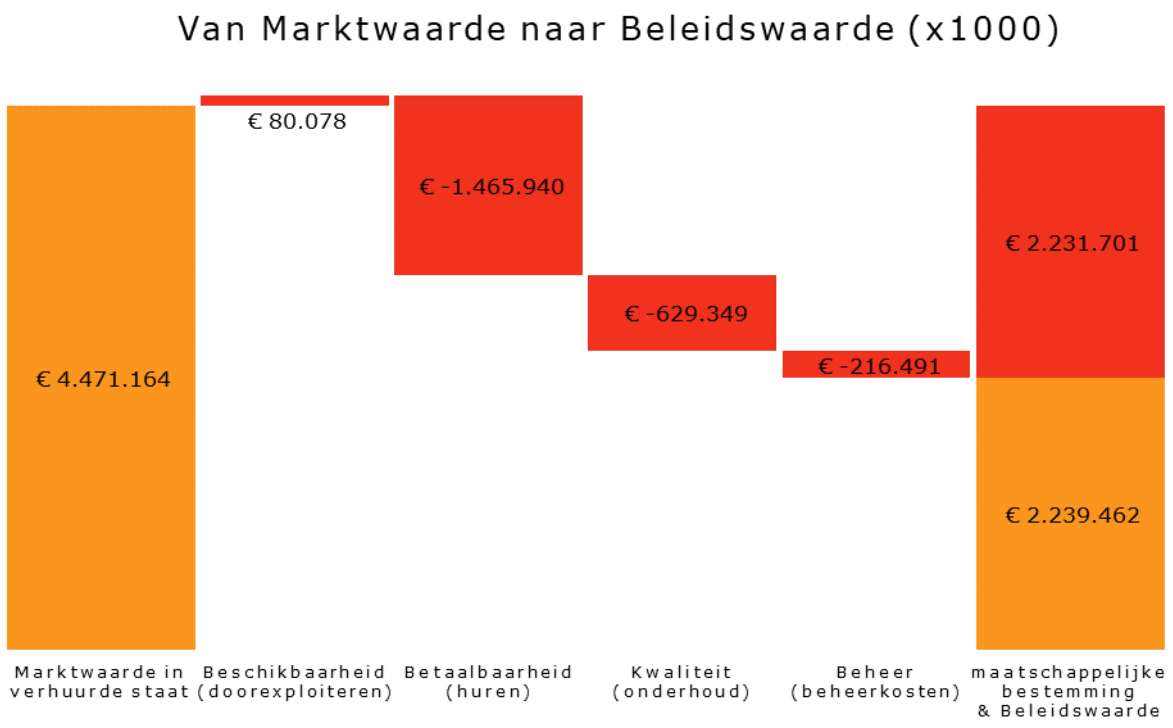
De grond in Utrecht is grotendeels uitgegeven in erfpacht en in alle gevallen afgekocht. De grond in Nieuwegein is in eigendom.

In 2020 worden naar verwachting 249 woningen verkocht, met een verwachte opbrengst van € 49,1 miljoen en een boekwaarde van € 39,9 miljoen. Het te verwachte resultaat bedraagt € 9,2 miljoen voor direct toerekenbare kosten.

Beleidswaarde
De realisatie van deze ongerealiseerde herwaardering is sterk afhankelijk van het te voeren beleid van Mitros. De mogelijkheden voor de corporatie om vrijelijk door (complexgewijze) verkoop of huurstijgingen 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. Omdat de doelstelling van de corporatie is om duurzaam te voorzien in passende huisvesting voor hen die daar niet zelf in kunnen voorzien, zal van het vastgoed in exploitatie slechts een beperkt deel vervreemd worden. Daarnaast zal bij mutatie van de woning slechts in uitzonderingssituaties de huur worden verhoogd tot de markthuur en zijn de werkelijke onderhouds- en beheerslasten hoger dan ingerekend in de marktwaarde, voortvloeiend uit de beoogde kwaliteit- en beheersituatie van de corporatie. Dit betekent dat slechts een deel van de in de jaarrekening verantwoorde marktwaarde (en daarmee van het eigen vermogen) in de toekomst zal worden gerealiseerd.

Marktwaarde versus beleidswaarde
De realisatie van de ongerealiseerde herwaardering is sterk afhankelijk van ons beleid. We hebben een inschatting gemaakt van het gedeelte van de herwaarderingsreserve dat bij ongewijzigd beleid niet of pas op zeer lange termijn realiseerbaar is. Deze schatting ligt in lijn met het verschil tussen de beleidswaarde en de marktwaarde van dit bezit in verhuurde staat en bedraagt ongeveer € 2,2 miljard. Dit impliceert dat circa 60% van ons totale eigen vermogen niet of pas op zeer lange

termijn realiseerbaar is. Het verschil tussen de marktwaarde en de beleidswaarde ultimo 2019 bestaat uit de volgende onderdelen:



Gezien de volatiliteit van (met name) de marktwaarde en beleidswaarde, is dit aan fluctuaties onderhevig.

Sensitiviteitsanalyse
Voor de bepaling van de beleidswaarde zijn de voornaamste uitgangspunten als volgt:

Uitgangspunt voor:	2019
Disconteringsvoet	5,76%

Zelfstandige en onzelfstandige eenheden (Daeb en Niet-Daeb)

Uitgangspunten	2019	2018
Beleidswaarde	2.239.462	2.443.142
Gemiddelde streefhuur **per maand**	636	616
Gemiddelde lasten onderhoud **per jaar**	1.893	1.849
Gemiddelde lasten Beheer **per jaar**	952	999
Disconteringsvoet	5,76%	5,67%

In onderstaande tabellen wordt aangegeven welk effect een positieve of negatieve aanpassing van deze uitgangspunten heeft op de beleidswaarde:

Effect op beleidswaarde in €	Mutatie t.o.v. uitgangspunt	Effect op beleidswaarde
	Geen mutatie	2.239.462
Disconteringsvoet	0,5% hoger	-220.557
	0,5% lager	262.426
Streefhuur per maand	EUR 25 hoger	25.179
	EUR 25 lager	-157.942
Lasten onderhoud en beheer per jaar	EUR 100 hoger	-192.764
	EUR 100 lager	192.764

Verdere ontwikkeling van dit waardebegrip zal kunnen leiden tot aanpassingen in de beleidswaarde in komende perioden, zoals ook geduid in het jaarverslag.

6.1.2 Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden

Het vastgoed verkocht onder voorwaarden bevat woningen welke verkocht zijn met een terugkoopplicht. Deze zijn gewaardeerd tegen marktwaarde. Hiertegenover staat een terugkoopverplichting. Het vastgoed verkocht onder voorwaarden is als volgt te specificeren:

Bedragen x € 1.000	2019	2018
1 januari		
Verkrijgingsprijs	16.393	16.212
Herwaardering	10.533	6.091
Boekwaarde	26.926	22.303
Mutaties		
Investeringen (verkocht onder voorwaarden)	0	181
Waardeverandering	760	4.442
Herwaardering teruggekochte woningen (terugkoop)	-223	0
Totaal mutaties	537	4.623
31 december		
Verkrijgingsprijs	16.170	16.393
Herwaardering	11.293	10.533
Boekwaarde	**27.463**	**26.926**

In 2019 is er één MGE-woning terug gekocht. Deze woning wordt in 2020 weer als MGE-woning verkocht onder voorwaarden.

In totaal zijn er 121 woningen verkocht onder voorwaarden (2018: 123). Van deze woningen heeft Mitros niet het juridische eigendom. De woningen zijn wel gewaardeerd op de balans. Hiertegenover staat een verplichting vanwege de terugkoopplicht onder de langlopende schulden (toelichting in paragraaf 6.7.1). De woningen verkocht onder voorwaarden betreffen 104 MGE-woningen welke gewaardeerd zijn tegen 70% van de marktwaarde. De koper deelt voor 51% in de waardestijging of –daling.
Daarnaast zijn hier 17 Koopgarant woningen opgenomen tegen 75%-85% van de marktwaarde. De koper deelt voor 50% tot 77,5% in de waardestijging of –daling.

6.1.3 Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie

Het vastgoed in ontwikkeling betreft woningen bestemd voor verhuur in aanbouw en is als volgt te specificeren:

Bedragen x € 1.000	2019	2018
31 december voorgaand jaar		
Cumulatieve verkrijgingsprijs	28.556	13.325
Cumulatieve waardeveranderingen	-33.048	-14.052
Balanswaarde	**-4.491**	**-726**
Materiele vaste activa in ontwikkeling	21.000	10.624
Voorziening onrendabele investering	-25.491	-11.350
Balanswaarde	**-4.491**	**-726**
Mutaties		
Investeringen	55.298	26.363
Overboekingen	-15.759	-12.232
Afboekingen geannuleerde projecten	0	0
Mutaties grondposities	0	1.100
Mutatie voorziening	-56.532	-18.997
Totaal mutaties	**-16.993**	**-3.765**
31 december		
Cumulatieve verkrijgingsprijs	68.095	28.556
Cumulatieve waardeveranderingen	-89.580	-33.048
Balanswaarde	**-21.485**	**-4.491**
Materiele vaste activa in ontwikkeling	45.292	21.000
Voorziening onrendabele investering	-66.776	-25.491
Balanswaarde	**-21.484**	**-4.491**

In 2019 zijn er 144 woningen opgeleverd.
In het boekjaar werd terzake van vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie een bedrag van € 0,7 miljoen aan bouwrente geactiveerd (2018: € 0,4 miljoen). Bij niet-specifiek gefinancierde nieuwbouwprojecten werd een rentevoet gehanteerd van 1,00% voor DAEB projecten, 1,75% voor Niet-DAEB projecten en 2% voor grondexploitatie
(2018 gemiddeld: 1,5%).
In het boekjaar werd terzake van vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie een bedrag van € 4,7 miljoen aan eigen uren geactiveerd (2018: € 3,6 miljoen).

De specificatie van de grondposities is als volgt:

Bedragen x € 1.000	31-12-2019	31-12-2018
Schalkwijk	3.560	3.560
Rijnenburg	1.100	1.100
Totaal	**4.660**	**4.660**

6.1.4 Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie

De post onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie bevat het kantoorpand aan de Koningin Wilhelminalaan te Utrecht, evenals de kantoorinventaris. Deze zijn gewaardeerd op historische kostprijs.
Het mutatieoverzicht is als volgt te specificeren:

Bedragen x € 1.000	Bedrijfsge-bouwen en terreinen	Andere vaste bedrijfsmiddelen	Totaal
1 januari			
Verkrijgingsprijzen	11.308	11.679	22.987
Cumulatieve waardeveranderingen en afschrijvingen	-3.394	-11.446	-14.840
Boekwaarden	7.914	233	8.147
Mutaties			
Investeringen	0	684	684
Desinvesteringen verkrijgingsprijzen	-150	-57	-207
Desinvesteringen cumulatieve waardeveranderingen			0
Afschrijvingen	-499	-150	-649
Bijzondere waardeverandering			0
Totaal mutaties	-649	477	-172
31 december			
Verkrijgingsprijzen	11.158	12.306	23.464
Cumulatieve waardeveranderingen en afschrijvingen	-3.893	-11.596	-15.489
Boekwaarden	**7.265**	**710**	**7.975**

De afschrijvingstermijnen voor de onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie zijn 5 jaar voor andere vaste bedrijfsmiddelen waaronder kantoorinventaris en hardware, 15 jaar voor verbouwingskosten en 30 jaar voor bedrijfsgebouwen en terreinen.

6.2 Financiële vaste activa

6.2.1 Algemeen

Het mutatieoverzicht is als volgt te specificeren:

Bedragen x € 1.000	Deelnemingen in groepsmaat-schappijen	Andere deelnemingen	Latente belasting-vordering	Leningen u/g	Overige financiële vaste activa	Totaal
Stand 1 januari	**8.662**	**378**	**26.241**	**669**	**232**	**36.182**
mutaties						
toevoegingen			-9.422			-9.422
verminderingen		-			-68	-68
desinvestering	-					-
resultaat deelnemingen	-199	-				-199
reclassificatie naar voorzieningen						
totaal mutaties	-199	0	-9.422	0	-68	-9.689
Stand 31 december	**8.463**	**378**	**16.819**	**669**	**164**	**26.493**

Het werkelijke resultaat van de Deelnemingingen in groepsmaatschappijen is € 487.000. het verschil tussen de genoemde € 199.000 en het werkelijke resultaat € 487.000 wordt veroorzaakt door de afrekening van de verkoop van de monumenten uit 2018 € 288.000.

Deelnemingen

Mitros kent zeven deelnemingen. Deze worden in het volgende mutatieoverzicht gespecificeerd.

	Stichts Vervoerscentrum BV	WOM Noord West C.V.	WOM Noord West Beheer B.V.	Deelnemingen in groepsmaat-schappijen
Belang in deelneming (per 1 januari 2019)	**100%**	**50%**	**50%**	
Bedragen x € 1.000				
Beginstand deelnemingen	6.291	2.362	9	8.662
Gepresenteerd onder voorzieningen				0
STAND 1 JANUARI				**8.662**
MUTATIES				
Liquidatie				
Desinvestering				0
Resultaat boekjaar	127	-326	0	-199
SALDO	127	-326	0	-199
Eindstand deelnemingen	6.418	2.036	9	8.463
Gepresenteerd onder voorzieningen				0
STAND 31 DECEMBER				**8.463**

	Woningnet NV	BV Woonwa-gen exploitatie	Kanalenei-land Beheer BV	GEM Kanalenei-land CV	Totaal andere deelenemingen
Belang in deelneming (per 1 januari 2019)	**6,01%**	**49,00%**	**25,00%**	**24,75%**	
Bedragen x € 1.000					
Beginstand deelnemingen	269	-228	10	99	150
Gepresenteerd onder voorzieningen					228
STAND 1 JANUARI					**378**
MUTATIES					
Kapitaal terugstorting					0
Verkoop					
Desinvestering					0
Resultaat boekjaar					0
SALDO	0	0	0	0	0
Eindstand deelnemingen	269	-228	10	99	150
Gepresenteerd onder voorzieningen					228
STAND 31 DECEMBER					**378**

In 2020 wordt er toegewerkt naar een uittreding van WOM Noord West C.V. en WOM Noord West Beheer B.V.

Gezien de beperkte omvang en belang in de verbonden ondernemingen Woningnet NV, BV Woonwagenexploitatie, Kanaleneiland Beheer BV en GEM Kanaleneiland CV ziet Mitros geen substantieel financieel risico.

6.2.2 Latente belastingvordering

Bij een aantal jaarrekeningposten is sprake van tijdelijke verschillen tussen de waardering van activa en passiva volgens jaarrekeninggrondslagen en fiscale grondslagen. De hieruit voortvloeiende latente belastingvorderingen worden hierna toegelicht:

a. DAEB en Niet-DAEB vastgoed in exploitatie

Ten aanzien van het DAEB en Niet-DAEB vastgoed in exploitatie is sprake van een waarderingsverschil tussen de commerciële en fiscale boekwaarde. De marktwaarde van het vastgoed in exploitatie bedraagt ultimo 2019 € 4.437 miljoen. De fiscale boekwaarde bedraagt ultimo 2019 € 3.641 miljoen, per saldo een verschil van € 796 miljoen.

Ten aanzien van dit waarderingsverschil van het vastgoed in exploitatie geldt dat deze niet tot waardering is gebracht omdat realisatie hiervan - door de toepassing van fiscale faciliteiten zoals o.a. de herinvesteringsreserve het doorschuiven van de fiscale boekwaarde bij sloop en (vervangende) nieuwbouw – dermate (oneindig) ver in de toekomst is gelegen dat de waardering van dit verschil tegen contante waarde tendeert naar nihil. Hiermee wordt aangesloten op de voorgenomen wijze van indiening van de fiscale aangifte.

b. Verliesverrekening

Ultimo 2019 resteert de latentie voor verliescompensatie nominaal groot € 105,3 miljoen. Deze compensabele verliezen zullen naar verwachting grotendeels worden gecompenseerd in 2020 en 2021 conform de fiscale begroting voor de komende jaren. Om deze reden is de latentie hiermee samenhangend volledig in de waardering tot uitdrukking gebracht.

Bedragen x € 1.000	Balans		Winst-en-verliesrekening	
Latente belastingvorderingen	**31-12-19**	31-12-18	**2019**	2018
Verrekenbare/belastbare tijdelijke verschillen uit hoofde van compensabele verliezen	16.819	26.241	-9.422	8.726
VPB compensatie Stichts Vervoerscentrum 2018/2019			61	
Totaal	**16.819**	**26.241**	**-9.361**	**8.726**

6.2.3 Leningen u/g

Bedragen x € 1.000	2019	2018
Stand 1 januari	**682**	**11.049**
Verstrekte leningen	0	0
Aflossingen		-10.367
Afboekingen	0	0
Stand 31 december	**682**	**682**
Vordering Starters Rente Regeling	682	682
Voorziening vordering Starters Rente Regeling	-13	-13
Totaal stand 31 december	**669**	**669**

6.2.4 Overige financiële vaste activa

Onder de overige financiële vaste activa zijn de afgeleide financiële instrumenten (derivaten) opgenomen. De derivaten dienen voor het afdekken van het renterisico van op balansdatum lopende leningen. Per ultimo 2019 heeft Mitros 16 lopende derivaten met een totale nominale waarde van € 179,2 miljoen. In 2019 is één cap vervallen conform einddatum. De totale leningenportefeuille per ultimo 2019 bedraagt € 710 miljoen. De derivatenportefeuille bestaat voor € 123 miljoen nominaal uit swaps en voor € 56,2 miljoen uit caps. De marktwaarde van de derivaten per balansdatum is € 20,7 miljoen negatief (2018: € 21,8 miljoen negatief). De derivaten zijn afgesloten bij de ABN AMRO Bank NV, Deutsche Bank AG en de Coöperatieve Rabobank Utrecht en omstreken UA.

De onderstaande tabel geeft een overzicht van de marktwaarde en de boekwaarde van de gebruikte instrumenten per 31 december 2019, inclusief de belangrijkste kenmerken:

Bedragen x € 1.000		31-12-2019				31-12-2018							
		actuele waarde	boek-waarde	nominaal		actuele waarde	boek-waarde	nominaal		startdatum	einddatum	1e break clause per	rente fix
20030	cap	0	0	0	A	0	0	15.000	A	30-12-2010	30-12-2019		5,0000%
20034	cap	0	0	9.200	A	1	1	9.200	A	31-12-2010	31-12-2022		5,0000%
20036	renteswap	-2.178	0	10.000	D	-2.097	0	10.000	D	14-3-2011	12-3-2026	~~16-11-2020~~	3,2650%
20039	renteswap	-641	0	8.000		-912	0	8.000		3-10-2011	3-10-2021		3,6050%
20040	renteswap	-489	0	4.000		-602	0	4.000		1-12-2011	1-12-2022		3,7300%
20041	renteswap	-652	0	4.000		-735	0	4.000		1-12-2011	1-12-2023		3,7850%
20044	cap	0	0	16.000	A	3	3	16.000	A	1-12-2011	1-12-2022		3,5000%
20045	cap	1	1	16.000	A	8	8	16.000	A	1-12-2011	1-12-2023		4,0000%
20046	renteswap	-3.106	0	20.000	B	-3.478	0	20.000	B	15-12-2011	15-12-2023		3,5500%
20047	renteswap	-1.384	0	8.000	B	-1.524	0	8.000	B	1-2-2012	1-2-2024		3,6275%
20048	renteswap	-2.554	0	12.000	D	-2.631	0	12.000	D	1-5-2012	1-5-2025	~~1-6-2021~~	3,7350%
20049	renteswap	-5.368	0	27.000		-5.388	0	27.000		11-6-2012	11-6-2025		3,3500%
20051	renteswap	-1.336	0	10.000		-1.393	0	10.000		31-5-2013	31-5-2024		2,7700%
20052	renteswap	-1.509	0	10.000		-1.541	0	10.000		30-8-2013	30-8-2024		2,8175%
20053	renteswap	-1.513	-1.513	10.000	C, D	-1.539	-1.539	10.000	C, D	29-11-2013	29-11-2024	~~10-2-2022~~	2,8750%
20054	cap	2	160	5.000		8	196	5.000		31-5-2013	31-5-2024		3,0000%
20056	cap	3	3	10.000	C	24	24	10.000	C	29-11-2013	29-11-2024		3,0000%
		-20.726	**-1.350**	**179.200**		**-21.798**	**-1.306**	**194.200**					
	kortlopende schuld		**1.513**				**1.539**						
	balanswaardering		**164**				**233**						

A : VHL deel niet volledig opgenomen, geen kostprijs hedge accounting
B : Recht van de bank op break doorgehaald
C : Gekoppeld n.a.v. break swap 20035, geen kostprijs hedge accounting
D : Break clausule doorgehaald

De marktwaarde van de derivaten is ontleend aan de markwaarde-overzichten van de financiële instellingen.

De meest rechtse kolom geeft voor de renteswaps de te betalen rente weer en voor de caps de maximale rente, waarboven rente aan Mitros vergoed wordt. Op de renteswaps ontvangt Mitros de 3- of 6-maands Euribor. De rentecaps kennen tevens de Euribor als basis.

De einddata van de nog lopende derivaten variëren van 2021 tot 2025.

In de derivatencontracten zijn geen toezichtsbelemmerende bepalingen opgenomen.

Een aantal derivaten wordt hier nader toegelicht (markeringen A-D):

A. De markeringen A betreffen rentecaps ter afdekking van variabele hoofdsomleningen die in het verleden niet volledig opgenomen waren. Dit betreffen vier caps, die dus wel gekoppeld zijn, maar waarvoor geen kostprijshedge-accounting (meer) geldt. Voor deze caps is het marktwaardeverschil met vorig jaar (een ongerealiseerd verlies van € 32 duizend) verantwoord in de V&W.

B. De swaps gemarkeerd met B betreffen renteswaps die voorheen een ‘mutual’ (wederzijdse) break clause bevatten, maar waarvan de bank in 2016 afgezien heeft van het recht op break. Het break-recht van deze swaps is dus nog slechts een eenzijdig recht van Mitros.

C. In 2016 is € 20 miljoen nominaal aan tot dan toe nog niet gekoppelde derivaten gekoppeld aan de lening, die gekoppeld was aan de swap waarvan in augustus 2016 de break is uitgeoefend (C). De ontwikkeling van de rente op de lening is hiermee grotendeels gehedged. Aangezien de modaliteiten niet exact overeen komen, worden deze derivaten nog wel tegen marktwaarde geboekt en wordt geen kostprijs hedge accounting toegepast.

D. Van de drie swaps met markering D zijn in 2017 de mutual break clausules doorgehaald. Daardoor zijn er in de jaren 2020, 2021 en 2022 niet langer break momenten.

De uitkomsten van de stress test van de swaps per ultimo 2019, waarbij een rentedaling respectievelijk rentestijging van 100 en een rentedaling van 200 basispunten gesimuleerd zijn, worden als volgt genoteerd.

De gepresenteerde bedragen in het schema van de uitkomsten van de stress test betreft de marktwaarden bij de verschillende simulaties.

Bedragen x € 1.000.000				
Instrument	1% rentestijging	Marktwaarde	1% rentedaling	2% rentedaling
Swaps	**-14,6**	**-20,7**	**-26,5**	**-33**

6.3 Voorraden

Bedragen x € 1.000	31-12-2019	31-12-2018
Vastgoed bestemd voor verkoop	181	0
Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor verkoop	0	0
Totaal	**181**	**0**

Voorraad betreft 1 x aankoop MGE woning

6.4 Vorderingen

6.4.1 Huurdebiteuren

De huurdebiteuren zijn als volgt te specificeren:

Bedragen x € 1.000	31-12-2019	31-12-2018
Huurdebiteuren	2.502	2.314
Af: voorziening wegens oninbaarheid	-1.221	-1.526
	1.281	**788**

Door minder oude achterstanden in 2019 is de voorziening voor huurdebiteuren afgenomen. Door de eindafrekening stookkosten in december 2019 zijn de huurdebiteuren toegenomen

6.4.2 Belastingen en premies sociale verzekeringen

De belastingen en premies zijn als volgt te specificeren:

Bedragen x € 1.000	31-12-2019	31-12-2018
Terug te vorderen BTW	189	759
Totaal	**189**	**759**

6.4.3 Overige vorderingen

De overige vorderingen zijn als volgt te specificeren:

Bedragen x € 1.000	31-12-2019	31-12-2018
Overige debiteuren	139	284
Voorziening overige debiteuren	0	0
Nog te ontv. Schadeafr. brandverzekering 2018	193	0
Nog te ontvangen rente belastingdienst	94	94
Nog te ontvangen depot Notarissen	0	0
Nog te ontvangen verkopen	0	730
Vooruitbetaalde licenties	143	317
Overige vorderingen	1.395	331
	1.963	**1.755**

Over 2018 overstegen de kosten van brand- en stormschade het eigen risico op de brandverzekering. Ultimo 2019 is het dossier over 2018 nog in afronding en de uitkering van de schadeafrekening over 2018 volgt begin 2020. Er is daarom ultimo 2019 een nog te ontvangen bedrag van 193 vanuit de brandverzekering opgenomen

6.4.4 Overlopende activa

De overlopende activa zijn als volgt te specificeren:

Bedragen x € 1.000	31-12-2019	31-12-2018
Vooruitbetaalde kosten	113	10
Disagio op leningen O/G	400	413
	512	**423**

Het disagio op leningen o/g heeft een looptijd van meer dan een jaar.
Het disagio betreft de vergoeding die bij aanvang van een zestal leningen in 2006 aan het WSW betaald is. Dit disagio wordt over de looptijd van de betreffende leningen afgeschreven.

6.5 Liquide middelen

De liquide middelen staan grotendeels ter vrije beschikking. Er is ultimo 2019 € 324 duizend geblokkeerd vanwege verstrekte bankgaranties via de voormalige huisbank (2018: € 627 duizend geblokkeerd).

6.6 Eigen vermogen

De mutatie in het eigen vermogen is als volgt:

Bedragen x € 1.000	2019	2018
Stand 1 januari	3.761.454	3.239.730
Resultaat boekjaar	-61.756	521.724
Stand 31 december	**3.699.698**	**3.761.454**

6.6.1 Herwaarderingsreserve

De mutaties zijn als volgt weer te geven:

Bedragen x € 1.000	2019			2018		
	MVA ie	VOV	Totaal	MVA ie	VOV	Totaal
Stand 1 januari	2.611.295	7.792	2.619.087	2.169.393	0	2.169.393
mutatie boekjaar	-102.576	567	-102.009	441.902	7.792	449.694
Stand 31 december	**2.508.719**	**8.359**	**2.517.078**	**2.611.295**	**7.792**	**2.619.087**

De herwaarderingsreserve maakt onderdeel uit van het eigen vermogen. De realisatie van deze ongerealiseerde herwaardering is sterk afhankelijk van het te voeren beleid van Mitros. De mogelijkheden voor Mitros om vrijelijk door complexgewijze verkoop of huurstijgingen de marktwaarde in verhuurde staat van het vastgoed in exploitatie te realiseren worden beperkt door wettelijke maatregelen en maatschappelijke ontwikkelingen zoals demografie en ontwikkeling van de behoefte aan (DAEB) huurwoningen. Voor een nadere beleidsmatige beschouwing over het verschil tussen de marktwaarde en de beleidswaarde van het vastgoed wordt verwezen naar paragraaf 6.1.2.

Voor verkoop onder voorwaarden is de herwaardering tot stand gekomen door middel van de terugkoop verplichtingen minus het ontvangen aandeel van de laatste verkoopprijs.

`

6.6.2 Overige reserves

De mutaties zijn als volgt weer te geven:

Bedragen x € 1.000		2019		2018
Stand 1 januari		620.643		549.115
af: mutatie herwaarderingsreserve	102.576		-441.902	
mutatie herwaarderingsreserve V.O.V.	-567		-7.792	
		102.009		-449.694
Bij: resultaat voorgaand boekjaar		521.724		521.222
Stand 31 december		**1.244.376**		**620.643**

In de statuten zijn geen bepalingen opgenomen inzake de winstbestemming. Het resultaat wordt derhalve aan de overige reserves toegevoegd. Voorgesteld wordt het resultaat ad € 61.755.730,23 negatief ten laste van de overige reserves te brengen. Dit voorstel is nog niet verwerkt in de vennootschappelijke balans.

6.7 Voorzieningen

De mutaties in de voorzieningen zijn in het navolgende schema samengevat:

Bedragen x € 1.000	Onrendabele investering	Deelnemingen	Latente belastingen	Overige voorziening jubilea	Overige voorziening	Totaal
Stand 1 januari	25.492	228	0	724	839	27.283
Mutaties						
Toevoegingen	53.034	0	0	37		53.071
Onttrekkingen	-11.749	0			-265	-12.014
Mutaties	**41.284**	**0**	**0**	**37**	**-265**	**41.055**
Stand 31 december	**66.776**	**228**	**0**	**761**	**574**	**68.339**

In de overige voorziening is een bedrag opgenomen ter grootte van € 274.000 inzake een lopende claim van een aannemer. Het restant is ten behoeve van afvloeiingskosten personeel € 300.000.

6.8 Langlopende schulden

Bedragen x € 1.000	Leningen
Langlopend	661.654
Kortlopend	27.840
Stand 1 januari	689.494
Mutaties	
Nieuwe leningen	0
Opnames bestaande variabele hoofdsomleningen	48.000
Aflossingen	-27.840
Saldo	20.160
	709.654
presentatie onder kortlopende schulden	-68.029
Stand 31 december	**641.625**

Het vastgestelde borgingsplafond voor WSW-geborgde leningen voor 2019 bedraagt afgerond € 697 miljoen. Per ultimo 2019 is € 710 miljoen (2018: € 689 miljoen) aan WSW-geborgde leningen opgenomen. De leningenportefeuille bestaat per ultimo 2019 alleen maar uit WSW-geborgde leningen.

Er was in 2019 meer financiering nodig dan begroot, onder andere vanwege de aankoop van een complex aan de ABC-straat. Dit was mogelijk zonder verhoging van het borgingsplafond aangezien er nog voldoende ruimte op variabele hoofdsomleningen beschikbaar was. Daarmee is de restant schuld van de WSW-geborgde leningen ultimo 2019 wel hoger uitgekomen dan het vastgestelde borgingsplafond. Dit is alleen een probleem indien op het moment dat nieuwe leningen aangetrokken worden het borgingsplafond overschreden wordt, maar dat was dus niet de situatie.

In 2019 is € 28 miljoen contractueel afgelost. Daarnaast is € 48 miljoen opgenomen onder bestaande variabele hoofdsomleningen. Per saldo is de restant schuld met € 20 miljoen toegenomen.

De gewogen gemiddelde financieringsrente van de langlopende schulden (inclusief derivaten) over 2019 bedraagt 3,35% (2018: 3,70%). De lichte daling in 2019 heeft te maken met de lage renteniveaus; die doorgewerkt hebben op renteherzieningen op bestaande leningen en de nieuwe opnames van variabele hoofdsomleningen.

De duration van de langlopende leningen is 7,9 jaar (2018: 8,6 jaar).

De marktwaarde van de leningenportefeuille bedraagt € 1.023 miljoen (2018: € 930 miljoen). Deze marktwaarde is gebaseerd op de EURIBOR en EUR swap rentes per ultimo 2019.

In de leningenportefeuille is geen sprake van embedded derivaten in de vorm van bijvoorbeeld extendible leningen, die separaat verantwoord moeten worden.

Het renteprijsrisico is in de navolgende tabel weergegeven.

Bedragen x € 1.000	< 1 jaar	2e t/m 5e jaar	6e t/m 10e jaar	11e t/m 15e jaar	> 15 jaar	Totaal
Eindaflossing	65.000	190.000	110.000	40.500	252.700	658.200
Periodieke aflossing	3.029	7.797	3.289	602	59	14.776
Renteconversie	2.097	7.444	27.137	-	-	36.678
Totaal	**70.126**	**205.241**	**140.426**	**41.102**	**252.759**	**709.654**

Het renterisico per jaar blijft onder de signalering van 20% van de leningenportefeuille die het WSW hanteert voor een hogere risicoscore.

6.8.1 Verplichtingen uit hoofde van onroerende zaken verkocht onder voorwaarden

De terugkoopverplichting betreft 104 MGE woningen en 17 Koopgarant woningen. In paragraaf 6.1.2 zijn de mutaties nader toegelicht. De specificatie van de bijbehorende terugkoopverplichting is als volgt:

Bedragen x € 1.000	2019	2018
1 januari	24.045	20.625
Mutaties uit hoofde van aankoop/verkoop	-191	181
Mutatie uit hoofde van waardestijging / -daling	535	3.239
31 december	**24.389**	**24.045**

6.8.2 Overige schulden

De post overige schulden betreft waarborgsommen welke in het kader van huurovereenkomsten zijn verkregen.

6.9 Kortlopende schulden

De schulden aan groepsmaatschappijen 6.419.000 betreft een rekening courant schuld aan de deelneming Stichts Vervoer Centrum. De schulden aan de kredietinstellingen betreft de aflossing op de langlopende schulden 68.029.000 en dienen als kortlopend worden beschouwd, daarnaast is het saldo van zakelijke rekening ING negatief 667.000 in verantwoord. De schulden aan leveranciers betreft de stand van de Crediteuren Algemeen 19.997.000

6.9.1 Belastingen en premies sociale verzekeringen

De specificatie is als volgt:

Bedragen x € 1.000	31-12-2019	31-12-2018
Loonbelasting	771	736
	771	**736**

6.9.2 Overige schulden

De specificatie is als volgt:

Bedragen x € 1.000	31-12-2019	31-12-2018
Af te rekenen stookkosten	2.373	3.313
Reservering vakantiedagen	549	595
Negatieve marktwaarde rente swaps	1.513	1.539
Overige	2.013	3.893
	6.448	**9.341**

6.9.3 Overlopende passiva

De specificatie is als volgt:

Bedragen x € 1.000	31-12-2019	31-12-2018
Overlopende rente geldleningen	7.970	8.330
Vooruitontvangen huur	3.838	2.851
	11.808	**11.181**

6.10 Niet in de balans opgenomen rechten en verplichtingen

6.10.1 Niet in de balans opgenomen rechten

- Ontvangen bankgaranties
  Per 31 december 2019 is er ten behoeve van Mitros € 7,5 miljoen (2018: € 5,1 miljoen) aan bankgaranties verstrekt in het kader van huurbetalingen en het nakomen van bouwverplichtingen.

  Tevens is voor € 242 duizend aan concerngaranties ten behoeve van Mitros verstrekt en is een concerngarantie voor de nakoming van groot onderhoudsverplichtingen verstrekt.

- Variabele hoofdsomleningen
  Ultimo 2019 zijn er drie flex-leningen ofwel variabele hoofdsom-leningen waarvan de maximale hoofdsom in totaal € 60 miljoen bedraagt. Sinds de opnamen in 2019 is er ultimo 2019 géén opnameruimte meer (2018: € 48 miljoen).

- Kredietfaciliteit
  Er is een lopende kredietfaciliteit van € 25 miljoen bij de huisbank, wat aan te wenden is voor rekening courant krediet, bankgaranties en kasgeldleningen. Afgezien van verpanding van creditgelden zijn geen zekerheden gesteld. Ultimo 2019 is € 676 duizend aan bankgaranties via de huisbank verstrekt, welke ten laste gaan van de ruimte op de kredietfaciliteit.

6.10.2 Niet in de balans opgenomen verplichtingen

- Huurverplichtingen
  Het jaarlijkse bedrag van met derden aangegane huurverplichtingen van onroerend goed bedraagt in totaal voor 2019 € 86.069 De huurverplichtingen lopen tot medio 2024. Dit betreft kantoorruimte in Nieuwegein, een opslaglocatie in Nieuwegein , een opslaglocatie in De Meern en twee opslaglocaties in Utrecht.

- WSW Obligo
  WSW-deelnemers hebben naar het WSW een zogeheten obligoverplichting. Deze verplichting is voorwaardelijk. Zolang het risicovermogen van het WSW voldoende is om eventuele betalingsverplichtingen van WSW-deelnemers over te nemen, wordt geen beroep gedaan op deze obligoverplichting. De hoogte van het obligotarief is vastgesteld op 3,85%. De grondslag waarover het obligotarief wordt berekend is het schuldrestant van de geborgde leningen, waarbij voor variabele hoofdsom-leningen 75% van de maximale hoofdsom meetelt. Voor Mitros geldt ultimo 2019 een obligoverplichting van 3,85% over € 695 miljoen, dit is € 26,7 miljoen (2018: € 27,8 miljoen).

- Erfpachtverplichtingen
  De jaarlijkse erfpachtverplichting bedraagt € 3.650,- voor het kantoorpand Koningin Wilhelminalaan. De overige erfpachtverplichtingen zijn eeuwigdurend afgekocht.

- Leaseverplichting
  Het bedrag van met derden aangegane leasecontracten van roerende zaken bedraagt in totaal € 1,6 miljoen. De leasecontracten hebben een resterende looptijd tot uiterlijk 2023. Het kortlopend deel (< 1 jaar) betreft € 0,6 miljoen. Het deel met een looptijd langer dan 1 jaar en korter dan 5 jaar betreft € 1,0 miljoen.

- Investeringsverplichting
  Er zijn niet in de balans opgenomen verplichtingen voor nieuwbouw, aankoop en renovatie van woningen tot een bedrag van € 84 miljoen (2018: € 75,8 miljoen).

- Onderhoudsverplichting
  Er zijn niet in de balans opgenomen verplichtingen voor onderhoud van woningen tot een bedrag van € 9,4 miljoen (2018: € 5,7 miljoen).

- Grond
  Er is sprake van voorwaardelijke verplichtingen bij bestemmingswijzigingen van gronden. Deze verplichtingen zijn verwerkt in de taxatie van de gronden.

- Bankgaranties
  Ultimo 2019 heeft Mitros bankgaranties afgegeven tot een totaalbedrag van € 999,7 duizend (2018: € 967 duizend). De bankgaranties zijn voor € 323 duizend gedekt door geblokkeerde creditgelden en voor € 676 duizend ten laste van kredietruimte bij de huisbank verstrekt.

- Belastingschulden
  Uit hoofde van de fiscale eenheid voor de omzetbelasting en vennootschapsbelasting is Mitros hoofdelijk aansprakelijk voor belastingschulden van de fiscale eenheid.

- Zekerheden/onderpand
  Als onderpand voor de WSW-geborgde leningen is in 2019 € 5,6 miljard aan WOZ-waarde als onderpand ingezet (peildatum WOZ waarde 1-1-2018). Mitros heeft het WSW gevolmachtigd om, in voorkomende gevallen, een hypotheek te vestigen op het bezit.

- Loondoorbetaling bij ziekte
  Mitros heeft een loondoorbetalingsplicht bij ziekte welke niet verzekerd is. De loondoorbetalingsverplichting per balansdatum voor langdurig zieken is niet materieel en derhalve niet op de balans opgenomen.

- Prestatie-afspraken met de gemeente
  Er zijn prestatie-afspraken met de gemeente gemaakt. Als onderdeel hiervan zijn afspraken gemaakt omtrent de betaalbaarheid van de huurwoningen. Deze afspraken zijn geactualiseerd.

- Investeringsfonds Meerwaarde afdracht
  In Utrecht hebben de corporaties in de prestatieafspraken met de gemeente afspraken gemaakt over een investeringsfonds meerwaardeafdracht. Corporaties dragen sinds 1 januari 2016 bij verkoop/verdichting van hun vastgoed op erfpachtgrond en bij integrale herontwikkeling 100% van de meerwaarde van de grond af aan de gemeente, conform de bestaande erfpachtcontracten. Tweederde deel van deze afgedragen meerwaarde komt terecht in dit investeringsfonds meerwaardeafdracht. Voor dit tweederde deel doen de corporaties een voordracht waarna de gemeente een toekenning doet op projectniveau. Over 2018 en 2019 heeft Mitros € 7,120 miljoen ingebracht. Vanuit de gemeente is over 2017, 2018 en 2019 € 9,368 miljoen toegekend. De aanvraag voor 2020 loopt nog. Mitros is de verantwoording voor de uitkering uit het fonds aan het opstellen voor de eerste twee projecten. Dit zijn de projecten ACA en Camera Obscura (Taag-/Ebrodreef). De aanvragen/toekenningen zijn in mindering gebracht op de onrendabele toppen van de desbetreffende projecten.

- Onderhoud tuinen
  Onlangs heeft Mitros al het groen in en rondom haar woongebouwen opnieuw in kaart gebracht. Daaruit blijkt dat sommige huurders onterecht kosten voor groenonderhoud betalen. De huurcommissie heeft in enkele situaties geoordeeld dat Mitros deze kosten niet langer in rekening kan brengen. Daarnaast is de richtlijn vanuit de Huurcommissie dat de teveel betaalde kosten over de afgelopen 3 jaar terugbetaald moeten worden. De desbetreffende huurders worden hierover in het voorjaar van 2020 aangeschreven en de terugbetaling kan worden aangevraagd door 9.000 huurders. De verwachte uitstroom van middelen is, doordat het om een aanvraag vanuit de huurders gaat, qua omvang onzeker. We schatten in dat de kosten in verband met de terugbetaling over de afgelopen 3 jaar minder dan € 1 miljoen zullen bedragen.

6.11 Gebeurtenissen na balansdatum

Er zijn geen gebeurtenissen na balansdatum welke een materiële invloed hebben op de jaarrekening.

6.12 Verbonden partijen

Met de deelnemingen waar Mitros een meerderheidsbelang heeft, heeft Mitros naast haar aandelenbelang ook een zakelijke relatie, waarbij producten (veelal onroerende zaken bestemd voor de verhuur) en/of diensten van de betreffende deelnemingen worden afgenomen. Deze transacties zijn steeds gebaseerd op gebruikelijke contractuele afspraken waarbij marktconforme condities zijn overeengekomen.
Daarnaast worden statutaire directieleden en RvC-leden gezien als verbonden partijen. Er vinden geen transacties met verbonden partijen plaats op grond van niet zakelijke afspraken.

7 Toelichting op de winst- en verliesrekening

7.1 Algemeen

De winst- en verliesrekening is opgesteld volgens het functionele model. Dit houdt in dat alle personeelskosten en overige kosten zoveel mogelijk zijn gealloceerd naar functies middels een kostenverdeelstaat. Hiervoor wordt de handleiding van SBR wonen gevolgd.

7.2 Gealloceerde kosten

7.2.1 Gealloceerde personeelskosten

De specificatie van de totale personeelskosten is als volgt:

Bedragen x € 1.000	2019	2018
Lonen en salarissen	18.145	17.824
Sociale lasten	3.077	2.976
Pensioenlasten	2.776	2.638
	23.998	**23.438**

Deze kosten zijn als volgt gealloceerd aan de functies in de winst- en verliesrekening.

Bedragen x € 1.000	2019		2018	
Lasten verhuur en beheeractiviteiten	6.565	27%	6.459	28%
Lasten onderhoudsactiviteiten	7.268	30%	7.102	30%
Overige directe lasten exploitatie bezit	0	0%	0	0%
Netto resultaat verkocht vastgoed in ontwikkeling:	0	0%	0	0%
Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille	475	2%	442	2%
Waardeveranderingen vastgoedportefeuille	5.085	21%	4.904	21%
Overige organisatiekosten onverdeeld	2.717	11%	2.816	12%
Leefbaarheid	1.888	8%	1.714	7%
	23.998	**100%**	**23.438**	**100%**

7.2.2 Gealloceerde overige kosten

De specificatie van de overige kosten is als volgt:

Bedragen x € 1.000	2019	2018
Overige personeelskosten	1.589	1.409
Ingeleend personeel	1.783	880
Vaste huisvestingskosten	102	102
Variabele huisvestingskosten	1.415	1.418
Energiekosten	132	108
Kantoorkosten	839	752
Automatiseringskosten	4.055	3.305
Afschrijvingskosten	649	712
Kosten auto's	642	681
Kosten public relations	383	290
Advieskosten	1.677	1.482
Contributies en bijdragen	548	747
Saneringsheffing	188	2.188
Overige kosten	215	785
Kosten P&O	116	63
Ontwikkelkosten	73	85
Organisatieprojecten	527	1.667
	14.933	**16.677**

Deze kosten zijn als volgt gealloceerd aan de functies in de winst- en verliesrekening.

Bedragen x € 1.000	2019		2018	
Lasten verhuur en beheeractiviteiten	5.129	34%	4.536	27%
Lasten onderhoudsactiviteiten	4.655	31%	4.663	28%
Overige directe lasten exploitatie bezit	74	0%	2.500	15%
Netto resultaat verkocht vastgoed in ontwikkeling:	0	0%	0	0%
Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille	357	2%	267	2%
Waardeveranderingen vastgoedportefeuille	2.835	19%	3.252	19%
Overige organisatiekosten onverdeeld	766	5%	402	2%
Leefbaarheid	1.117	7%	1.057	6%
	14.933	**100%**	**16.677**	**100%**

De accountantskosten waren als volgt;

Bedragen x € 1.000	Accountantsorganisatie BDO 2019	Accountantsorganisatie BDO 2018
Onderzoek van de jaarrekening	182	188
Andere controleopdrachten	19	21
Andere niet-controlediensten	0	0
	201	**209**

7.3 Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille

7.3.1 Huuropbrengsten

De specificatie van de huuropbrengsten is als volgt:

Bedragen x € 1.000	2019	2018
Netto huren	191.611	187.024
Af:		
Huurderving wegens leegstand	-1.918	-1.148
Huurderving wegens oninbaarheid	-66	-318
Vergoeding incassokosten	15	40
	189.642	**185.598**

Huuropbrengsten verdeeld naar Gemeente en type bezit

2019 Bedragen x € 1.000	Woningen	BOG/MOG/ZOG	Parkeren	Overig	Totaal
Utrecht	144.622	6.597	677	203	152.099
Nieuwegein	38.416	955	30	37	39.438
Bunnik/ Soesterberg	59	15	0		74
Totaal nettohuren 2019	**183.097**	**7.567**	**707**	**240**	**191.611**

2018 Bedragen x € 1.000	Woningen	BOG/MOG/ZOG	Parkeren	Overig	Totaal
Utrecht	140.540	6.497	829	189	148.055
Nieuwegein	37.919	890	34	43	38.886
Bunnik/ Soesterberg	69	14			83
Totaal nettohuren 2018	**178.529**	**7.401**	**863**	**232**	**187.024**

De gemiddelde huurverhoging voor Mitros bedroeg 1,50 % (2018: 1,87%). De huurverhoging zijn doorgevoerd conform de percentages vastgesteld door de rijksoverheid.

7.3.2 Opbrengsten servicecontracten

De opbrengsten servicecontracten betreffen de aan huurders in rekening gebrachte servicekosten.

7.3.3 Lasten servicecontracten

De specificatie is als volgt:

Bedragen x € 1.000	2019	2018
Servicekosten	11.102	9.294
Intern uitgevoerd servicekosten	-256	-251
Voor eigen rekening genomen servicekosten	-81	-291
	10.765	**8.752**

7.3.4 Lasten verhuur en beheeractiviteiten

De specificatie is als volgt:

Bedragen x € 1.000	2019	2018
Beheerkosten	1.469	1.934
Toegerekende personeelskosten	6.565	6.459
Toegerekende overige kosten	5.129	4.536
	13.163	**12.929**

7.3.5 Lasten onderhoudsactiviteiten

De specificatie is als volgt:

Bedragen x € 1.000		2019		2018
Planmatig onderhoud	14.376		13.734	
Planmatig onderhoud VvE's	2.122		1.941	
Contractonderhoud	4.982		3.662	
Totaal Planmatig Onderhoud		21.480		19.337
Service & dagelijks onderhoud		10.672		10.438
Mutatieonderhoud		10.706		9.830
Installatiestoringen	2.343		3.504	
Overig onderhoud	1.236		628	
Totaal overig onderhoud		3.579		4.133
af: Intern uitgevoerd servicemonteurs		-2.072		-2.244
Toegerekende personeelskosten		7.268		7.102
Toegerekende overige kosten		4.655		4.663
		56.288		**53.258**

7.3.6 Overige directe lasten exploitatie bezit

De specificatie is als volgt:

Bedragen x € 1.000	2019	2018
Verhuurderheffing	25.835	24.442
Gemeentelijke belastingen	11.093	10.846
VvE Bijdragen	0	3
Erfpacht	3	1
Verzekeringen	287	261
Toegerekende overige kosten	74	2.500
	37.292	**38.053**

In 2019 was er geen saneringsheffing, vandaar dat de toegerekende overige kosten lager zijn uitgevallen.

7.4 Netto resultaat verkocht vastgoed in ontwikkeling

In 2019 niet van toepassing.

7.5 Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille

De specificatie is als volgt:

Bedragen x € 1.000	2019	2018
Opbrengsten verkopen bestaand bezit	54.191	61.278
Af: boekwaarde verkopen bestaand bezit	35.135	40.826
Bruto resultaat verkoop bestaand bezit	**19.056**	**20.452**
direct toerekenbare kosten	6.177	7.408
Verkoopopbrengst vastgoedportefeuille	**12.879**	**13.044**
Toegerekende personeelskosten	475	442
Toegerekende overige kosten	357	267
Toegerekende kosten verkoop vastgoedportefeuille	**832**	**709**
Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille	**12.047**	**12.335**

Mitros heeft in 2019 236 eenheden en 2 percelen grond verkocht (2018: 314), de bruto opbrengst is als volgt:

Bedragen x € 1,000	aantal	opbrengst	gemiddelde opbrengst
Eensgezinswoningen	79	21.525	272
Beneden-/bovenwoningen	46	11.276	245
Appartementen	94	20.306	216
Parkeerplaatsen/garages/grondposities	15	229	15
Bedrijfsruimte (BOG)	4	855	214
	238	**54.191**	**228**

7.6 Waardeveranderingen vastgoedportefeuille

De specificatie is als volgt:

Bedragen x € 1.000	2019	2018
Onrendabel deel nieuwbouw met besluitvorming in boekjaar	-53.265	-9.823
Onrendabel deel renovatie met besluitvorming in boekjaar	-43.383	-26.523
Mutatie onrendabel deel nieuwbouw voorgaande jaren	-3.267	-9.965
Mutatie onrendabel deel renovaties voorgaande jaren	-16.839	-7.831
Vrijval / Afboekingen geactiveerde kosten geannuleerde projecten	73	-29
Geannuleerde / in voorgaande jaren opgeleverde projecten	4.980	0
Geactiveerde productie eigen bedrijf	4.692	3.679
Toegerekende personeelskosten	-5.085	-4.904
Toegerekende overige kosten	-2.836	-3.252
Overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille	**-114.930**	**-58.647**
niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille	**-1.198**	**504.584**
Mutatie actuele waarde verkocht onder voorwaarden	537	4.456
Mutatie terugkoopverplichting verkocht onder voorwaarden	-344	-3.239
Overige mutaties	0	0
niet-gerealiseerde waardeveranderingen verkocht onder voorwaarden	**193**	**1.217**
Waardeveranderingen vastgoedportefeuille	**-115.935**	**447.154**

Het onrendabel deel nieuwbouw ad € 53,2 miljoen betreft de investeringsprojecten Omloop fase 2, Omloop fase 1, De Muinck, Leidsche Rijn F1G1 en Leidsche Rijn Centrum Zuid blok G8.

Daarnaast zijn er investeringsbesluiten genomen voor de renovatieprojecten ARK Zone, KENN BLOK 3 en 8, Cleopatra-Jeanne d'Arcdreef en ABC Straat van 43,4 miljoen.

7.7 Netto resultaat overige activiteiten

De specificatie is als volgt:

Bedragen x € 1.000	2019	2018
Overige opbrengsten	228	191
Opbrengst overige activiteiten	**228**	**191**
Overige kosten	0	0
Kosten overige activiteiten	**0**	**0**
Netto resultaat overige activiteiten	**228**	**191**

Voor boekjaar 2018 is een wijziging doorgevoerd in verband met de contract vergoedingen, deze zijn nu verantwoord bij de opbrengst overige activiteiten. De vergelijkende cijfers zijn hierop aangepast.

7.8 Overige organisatiekosten

De overige organisatiekosten zijn als volgt:

Bedragen x € 1.000	2019	2018
Lonen en salarissen	2.753	2.816
Overige personeelskosten	42	22
Kosten P&O	116	63
Advieskosten	329	81
Organisatie brede projecten	123	115
Overige kosten	156	121
	3.519	**3.218**

De overige organisatiekosten kosten die niet toe te rekenen zijn aan de primaire activiteiten. Dit betreft kosten aan governance en bestuur, portfolio management, asset management, jaarverslaggeving en personeel en organisatie.

7.9 Leefbaarheid

De specificatie is als volgt:

Bedragen x € 1.000	2019	2018
Leefbaarheidskosten	1.716	1.769
Fysieke leefbaarheidsmaatregelen bij planmatig onderhoud	0	1
Uitgaven Krachtwijken	0	7
Toegerekende personeelskosten	1.888	1.714
Toegerekende overige kosten	1.117	1.057
	4.721	**4.547**

7.10 Financiële baten en lasten

De specificatie is als volgt:

Bedragen x € 1.000	2019	2018
Jaarlijkse waardevermindering rente-caps	400	543
Mutatie marktwaarde i.v.m. afloop derivaat	208	-2.111
Mutatie marktwaarde derivaten	-331	-235
Waardeveranderingen van financiële vaste activa en van effecten	**277**	**-1.803**
Rente leningen u/g	0	200
Geactiveerde rente	-914	656
Overige rentebaten	153	-152
Andere rentebaten en soortgelijke opbrengsten	**-761**	**704**
Rente leningen o/g	23.472	26.066
Rentelasten en soortgelijke kosten	**23.472**	**26.066**
Saldo financiële baten en lasten	**22.988**	**23.558**

7.11 Belastingen

Er wordt een latentie gevormd voor het bestaande compensabele verlies ultimo 2019. Daarnaast is beoordeeld welke latenties moeten worden gevormd op basis van de Aedes-handreiking: 'de verwerking van de latente belastingen in de jaarrekening van woningcorporaties'.

Latentie voor het bestaande compensabele verlies

Bij de berekening van de latentie die wordt gevormd voor bestaande compensabele verliezen zijn twee elementen van belang:

- De bestaande compensabele verliezen tot en met 2019
- De toekomstige fiscale resultaten na 2019

Bestaande compensabele verliezen
Er is allereerst rekening gehouden met de compensabele verliezen waar een (concept) aangifte aan ten grondslag ligt. Dit betreffen de jaren tot en met 2017. Het geprognotiseerde fiscale resultaat 2018 en 2019 wordt voldoende betrouwbaar geacht om deze mee te nemen in de berekening van het fiscaal compensabele verlies ultimo 2019.

jaar	belastbaar bedrag	verrekend	compensabel verlies	Bedragen x €1.000
2008	-49.319		-49.319	opgelegde aanslag
2009	1.132	1.132	-48.187	opgelegde aanslag
2010	12.147	12.147	-36.040	opgelegde aanslag
2011	-2.170		-38.210	opgelegde aanslag
2012	-24.477		-62.686	opgelegde aanslag
2013	-14.142		-76.828	opgelegde aanslag
2014	60	60	-76.768	opgelegde aanslag
2015	-68.541		-136.734	opgelegde aanslag
2016	8.575	8.575	-137.934	ingediende aangifte
2017	27.147	27.147	-107.595	concept aangifte
2018	2.248	2.248	-105.347	Prognose
2019	26.475		-78.872	Prognose
2020	19.997		-58.875	Prognose
2021	23.853		-35.022	Prognose
2022	31.489		-3.533	Prognose
2023	33.665		0	Prognose

				Bedragen x €1.000			
jaar	belastbaar bedrag	verrekend	compensabel verlies	VPB %	Belast* %	NCW	
2020	19.997		-58.875	25%	4.999	4.877	2,51%
2021	23.853		-35.022	21,70%	5.176	4.920	2,62%
2022	31.489		-3.533	21,70%	6.833	6.330	2,62%
2023	33.665		0	21,70%	766	692	2,62%
						16.819	

Toekomstige fiscale resultaten

De toekomstige fiscale resultaten zijn geprognotiseerd in de fiscale meerjarenbegroting. Omdat uit ervaring blijkt dat de uitgangspunten die ten grondslag liggen aan de fiscale meerjarenbegroting betrouwbaar zijn voor de komende 4 jaren, is er voorzichtigheidshalve dan ook voor gekozen om enkel de geprognotiseerde fiscale resultaten van de jaren 2020 tot en met 2024 mee te nemen in de berekening van de latentie.

Bedragen x € 1.000	Balans		Winst-en-verliesrekening	
Latente belastingvorderingen	**31-12-19**	31-12-18	**2019**	2018
Verrekenbare/belastbare tijdelijke verschillen uit hoofde van compensabele verliezen	16.819	26.241	-9.422	8.726
Compensabel verlies SVC 2018/2019			61	
Totaal	**16.819**	**26.241**	**-9.361**	**8.726**

Latenties op basis van de handreiking

Waarderingsverschil vastgoed
De commerciële waarde van het vastgoed is hoger dan de fiscale waarde van het vastgoed. Hiervoor wordt geen latentie gevormd omdat er geen fiscale afwikkeling van het fiscale resultaat wordt verwacht. Uitgangspunt is namelijk dat het strategisch voorraadbeleid zodanig is ingericht dat de omvang van de vastgoedportefeuille in stand wordt gehouden. Verkochte woningen worden vervangen door nieuwe woningen, waardoor het vormen van een herinvesteringsreserve mogelijk zal zijn en gesloopte woningen zullen worden vervangen door nieuwbouw waardoor de fiscale boekwaarde doorschuift en niet tot afwikkeling komt.

Afschrijvingspotentieel
Het afschrijvingspotentieel is bepaald aan de hand van de fiscale activastaat. Op complexniveau is bepaald in hoeverre het afschrijvingspotentieel wordt beperkt door het verschil tussen de commerciële en fiscale boekwaarde. Dit is contant gemaakt aan de hand van de afschrijvingstermijn. Dit heeft erin geresulteerd dat de eventueel te vormen latentie van zeer gering belang is en om die reden niet is verantwoord in de jaarrekening.

Overige verschillen
De overige verschillen (waardering voorziening jubilea, zonnepanelen en de grondposities) ofwel van zeer gering belang ofwel te onzeker. Hiervoor is dan ook geen latentie opgenomen

Bedragen x € 1.000	2019	2018
Mutatie latentie verliescompensatie	-9.361	8.726
	-9.361	**8.726**

Overige verschillen 2019

Bedragen x € 1.000	commercieel	fiscaal
Voorziening jubileum	761	0
Zonnepanelen	1.064	n.n.t.b
Grond posities	4.660	16.254
	6.485	

Bedragen x € 1.000			VPB 25%	%
COMMERCIEEL RESULTAAT VOOR BELASTINGEN 2019		**-51.908**		
Nominale belastingdruk			-12.977	25,0%
Correcties op V&W				
Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille	-12.047			
Waardeveranderingen vastgoedportefeuille	115.935			
Afschrijving activa tdv exploitatie	649			
Belastingen	61			
Saneringssteun	-188			
Totaal correcties		104.410	26.103	-50,3%
Additionele fiscale correcties				
Fiscale verkoopresultaten	23.923			
Fiscale afschrijving	-3.913			
Herinvesteringsreserve	-23.129			
Afschrijving activa tdv exploitatie	333			
Correctie van activeren naar onderhoud: projecten	-35.709			
Afwaardering voorafgaand aan de sloop	0			
Voorziening jubileum	-38			
Totaal overige correcties		-38.533	-9.633	18,6%
		13.969	3.492	-6,7%
Mutaties belastinglatentie voorgaande jaren		0	-6.754	13,0%
FISCAAL RESULTAAT 2019		**13.969**	**3.262**	**6,3%**

7.12 Werknemers

Gedurende het jaar 2019 had Mitros gemiddeld 337 werknemers in dienst (2018: 327). Dit aantal is gebaseerd op het aantal fulltime equivalenten. Een nadere onderverdeling van het gemiddeld aantal werknemers is als volgt:

	2019	2018
Wonen, zakelijke verhuur en verkoop	124	116
Onderhoud	49	54
Vastgoedontwikkeling	39	33
Klantcontact	31	28
Directie, staf en ondersteuning	94	96
	337	**327**

Directie en commissarissen

7.12.1 Bezoldiging van (voormalige) bestuurders en commissarissen

Voor de bezoldiging van de bestuurders kwam er in 2019 een bedrag van € 316.410 (2018: € 402.413,-) ten laste van Mitros

7.12.2 WNT

De beloning van de directie is in onderstaande tabel weergegeven:

Gegevens 2019 Functiegegevens	H.P. Kip Bestuurder	A.W.M. Corver Bestuurder
Bedragen x € 1		
Aanvang en einde functievervulling in 2019	01 jan - 31 dec	01 jan - 28 feb
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	100,00%	100,00%
Dienstbetrekking	ja	ja
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	176.753	27.577
Beloningen betaalbaar op termijn	33.298	3.781
Subtotaal	210.051	31.358
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	194.000	31.359
Onverschuldigd betaald bedrag	n.v.t.	n.v.t.
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	Overgangsrecht WNT van toepassing	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.	N.v.t.
Totale bezoldiging 2019	**210.051**	**31.358**

Gegevens 2018 Functiegegevens	H.P. Kip Bestuurder	A.W.M. Corver Bestuurder
Bedragen x € 1		
Aanvang en einde functievervulling in 2018	01 jan - 31 dec	01 jan - 31 dec
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	100,00%	100,00%
Dienstbetrekking	ja	ja
Bezoldiging		
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	180.773	166.571
Beloningen betaalbaar op termijn	32.720	22.349
Subtotaal	213.493	188.920
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	189.000	189.000
Totale bezoldiging 2018	**213.493**	**188.920**

<u>Bestuurders</u>
Directeuren Henk Peter Kip en Toon Corver zijn respectievelijk benoemd in 2012 en 1 januari 2018 als bestuurder. Beide directeuren vallen daarmee onder de Wet Normering Topinkomens (WNT).
In 2013 is de Wet Normering Topinkomens (WNT) in werking getreden. Vanaf 2014 geldt daarbij voor alle woningcorporaties de sectorale bezoldigingsnorm (de “blokstaffel”).
Mitros is ingedeeld in bezoldigingsklasse H met een maximum bezoldiging voor 2019 voor de directie van € 194.000,- en de directie voorzitter valt onder het overgangsrecht. De bezoldiging van Henk Peter Kip en Toon Corver overschrijdt de maximale bezoldiging niet.

Beide directeuren worden op grond van de WNT gezien als topfunctionaris. Directeur H.P. Kip is voor 4 jaar benoemd tot bestuurder met de mogelijkheid tot herbenoeming. Hij heeft een arbeidscontract voor onbepaalde tijd.

Naast de hierboven vermelde topfunctionarissen zijn er geen overige functionarissen met een dienstbetrekking die in 2019 een bezoldiging boven het individueel toepasselijke drempelbedrag hebben ontvangen.

De heer Corver is sinds maart 2019 geen bestuurder meer van Stichting Mitros. De heer Corver heeft een ontslagvergoeding van € 75.000,- ontvangen.

Gegevens 2019	**A.W.M. Corver**
Functiegegevens	
bedragen x €1	
Functie(s) bij beëindiging dienstverband	bestuurder
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	100%
Jaar waarin dienstverband is beëindigd	2019
Uitkering wegens beëindiging van het dienstverband	
Overeengekomen uitkering wegens beëindiging dienstverband	75.000
Individueel toepasselijk maximum	75.000
Totaal uitkering wegens beëindiging dienstverband	**75.000**
Waarvan betaald in 2019	75.000
Onverschuldigd betaald en nog niet terug ontvangen bedrag	N.v.t
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t

Bezoldiging Raad van Commissarissen

De bezoldiging van de Raad van Commissarissen is in onderstaande tabel weergegeven

Gegevens 2019			
Naam	**C.P. Vogelaar**	**I. Bakker - de Boer**	**I. Bakker - de Boer**
Functionaris (functienaam)	**Voorzitter RvC**	**Voorzitter RvC**	**Lid RvC**
Aanvang en einde functievervulling in 2019	1 jan - 30 juni	1 jul - 31 dec	1 jan - 30 jun
Bezoldiging	10.484	10.559	7.064
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum WNT	14.430	14.670	9.620
-/- Onverschuldigd betaald bedrag	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Bezoldiging	10.484	10.559	7.064
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Gegevens 2018			
Aanvang en einde functievervulling in 2018	1 jan - 31 dec	n.v.t.	1 jan - 31 dec
Bezoldiging	20.426	0	13.729
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	28.350	n.v.t.	18.900

Gegevens 2019			
Naam	**H.H.J. Bol**	**D.G.M. de Grave-Verkerk**	**R.R.S. Santokhi**
Functionaris (functienaam)	**Vice-voorzitter RvC**	**Lid RvC**	**Lid RvC**
Aanvang en einde functievervulling in 2019	1 jan - 31 dec	1 jan - 31 dec	1 jan - 31 dec
Bezoldiging	14.356	14.317	14.416
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum WNT	19.400	19.400	19.400
-/- Onverschuldigd betaald bedrag	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Bezoldiging	14.356	14.317	14.416
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Gegevens 2018			
Aanvang en einde functievervulling in 2018	1 jan - 31 dec	1 jan - 31 dec	1 jan - 31 dec
Bezoldiging	13.617	14.105	14.057
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	18.900	18.900	18.900

Gegevens 2019		
Naam	**J. Veuger**	**R. den Besten**
Functionaris (functienaam)	**Lid RvC**	**Lid RvC**
Aanvang en einde functievervulling in 2019	1 jan - 31 dec	1 jan - 31 dec
Bezoldiging	14.866	6.989
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum WNT	19.400	9.780
-/- Onverschuldigd betaald bedrag	n.v.t.	n.v.t.
Bezoldiging	14.866	6.989
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	n.v.t.	n.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	n.v.t.	n.v.t.
Gegevens 2018		
Aanvang en einde functievervulling in 2018	1 jan - 31 dec	n.v.t.
Bezoldiging	14.068	0
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	18.900	n.v.t.

Bovengenoemde bedragen zijn exclusief de verschuldigde btw. Alle commissarissen(met uitzondering van R. den Besten, deze staat op de loonlijst van de Stichting Mitros) factureren hun bezoldiging inclusief 21% btw aan Stichting Mitros. Conform de WNT is de maximale bezoldiging in 2019 voor RvC-leden 10% van de van toepassing zijnde WNT-norm. Voor 2019 is deze € 19.400. De maximale bezoldiging voor de voorzitter van de RvC bedraagt 15% van de WNT-norm. Het verschil in beloningen van RvC leden ontstaat door de uitbetaalde reiskostenvergoedingen.

8 Gescheiden verantwoording DAEB/Niet-DAEB

8.1 Balans DAEB/Niet-DAEB

	2019		2018	
Bedragen x € 1.000	DAEB	Niet-DAEB	DAEB	Niet-DAEB
VASTE ACTIVA				
Vastgoedbeleggingen				
DAEB vastgoed in exploitatie	4.063.881	0	4.039.254	0
Niet-DAEB vastgoed in exploitatie	0	372.951	0	384.802
Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	0	27.463	0	26.926
Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie	40.632	4.660	17.039	3.961
	4.104.513	**405.074**	**4.056.293**	**415.689**
Materiële vaste activa				
Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie	**7.975**	**0**	**8.147**	**0**
Financiële vaste activa				
Aandelen en andere vormen van deelneming in groepsmaatschappijen	370.489	8.463	366.173	8.662
Vorderingen op groepsmaatschappijen	54.000	0	54.000	0
Andere deelnemingen	0	379	0	378
Latente belastingvordering	16.819	0	26.241	0
Leningen u/g	669	39.151	669	24.268
Overige financiële vaste activa	164	0	232	0
	442.141	**47.993**	**447.315**	**33.308**
Som der vaste activa	**4.554.629**	**453.067**	**4.511.755**	**448.997**
VLOTTENDE ACTIVA				
Voorraden				
Vastgoed bestemd voor verkoop	0	181	0	0
	0	**181**	**0**	**0**
Vorderingen				
Huurdebiteuren	1.185	96	717	71
Belastingen en premies sociale verzekeringen	174	14	691	68
Overige vorderingen	1.816	147	0	0
Overlopende activa	511	0	423	0
	3.686	**257**	**1.831**	**139**
Liquide middelen	**-4.067**	**5.000**	**29.717**	**5000**
Som der vlottende activa	**-381**	**5.438**	**31.548**	**5.139**
TOTAAL ACTIVA	**4.554.248**	**458.505**	**4.543.303**	**454.136**

Bedragen x € 1.000	2019 DAEB	2019 Niet-DAEB	2018 DAEB	2018 Niet-DAEB
Eigen vermogen				
Herwaarderingsreserve	2.517.078	186.099	2.619.087	192.645
Overige reserves	1.244.376	173.529	620.642	123.677
Resultaat boekjaar	-61.756	10.861	521.724	49.851
	3.699.698	**370.489**	**3.761.453**	**366.173**
Voorzieningen				
Voorziening onrendabele investering	66.776	0	25.491	0
Voorziening deelnemingen	0	228	0	229
Overige voorzieningen	1.235	100	1.477	87
	68.011	**328**	**26.968**	**316**
Langlopende schulden				
Leningen kredietinstellingen	641.625	0	661.654	0
Schulden aan groepsmaatschappijen	39.151	54.000	24.269	54.000
Verplichtingen uit hoofde van onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	0	24.389	0	24.045
Overige schulden	545	44	474	94
	681.321	**78.433**	**686.397**	**78.139**
Kortlopende schulden				
Schulden aan kredietinstellingen	68.696	0	27.840	0
Schulden aan groepsmaatschappijen	0	6.419	0	6.322
Schulden aan leveranciers	18.497	1.500	21.333	927
Belastingen en premies sociale verzekeringen	713	58	677	59
Schulden terzake van pensioenen	311	25	303	26
Overige schulden	6.078	370	7.393	1.934
Overlopende passiva	10.923	883	10.939	240
	105.218	**9.255**	**68.485**	**9.508**
TOTAAL PASSIVA	**4.554.248**	**458.505**	**4.543.303**	**454.136**

8.2 Winst- en verliesrekening DAEB/Niet-DAEB

Bedragen x € 1.000	2019 DAEB	2019 Niet-DAEB	2018 DAEB	2018 Niet-DAEB
Huuropbrengsten	173.413	16.229	166.487	19.238
Opbrengsten servicecontracten	10.846	0	7.454	302
Lasten servicecontracten	-10.805	41	-7.154	-310
Overheidsbijdragen	0	0	0	0
Lasten verhuur en beheeractiviteiten	-12.170	-993	-11.632	-1.297
Lasten onderhoudsactiviteiten	-52.328	-3.960	-48.979	-4.279
Overige directe operationele lasten exploitatie bezit	-35.721	-1.571	-36.161	-1.893
Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille	**73.235**	**9.746**	**70.015**	**11.761**
Verkoopopbrengst vastgoedportefeuille	45.093	14.601	47.843	6.026
Toegerekende organisatiekosten	-770	-62	-653	-56
Boekwaarde verkochte vastgoedportefeuille	-32.422	-13.532	-35.078	-5.747
Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille	**11.901**	**1.007**	**12.112**	**223**
Overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille	-114.396	-534	-58.022	-624
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille	-4.441	2.382	468.397	36.186
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille verkocht onder voorwaarden	-46	239	0	1.217
niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille verkoop	0	0	-261	261
Waardeveranderingen vastgoedportefeuille	**-118.883**	**2.087**	**410.114**	**37.040**
Opbrengst overige activiteiten	190	38	44	20
Kosten overige activiteiten	0	0	0	0
Netto resultaat overige activiteiten	**190**	**38**	**44**	**20**
Overige organisatiekosten	**-3.255**	**-264**	**-2.961**	**-257**
Leefbaarheid	**-4.382**	**-339**	**-4.180**	**-367**
Waardeveranderingen van financiële vaste activa en van effecten	-277	0	1.803	0
Andere rentebaten en soortgelijke opbrengsten	1.748	0	2.266	201
Rentelasten en soortgelijke kosten	-23.472	-988	-26.066	-1.762
Saldo financiële baten en lasten	**-22.001**	**-988**	**-21.997**	**-1.561**
RESULTAAT VOOR BELASTINGEN	**-63.195**	**11.287**	**463.147**	**46.859**
Belastingen	**-9.422**	**61**	8.726	0
Resultaat deelnemingen	**10.861**	**-487**	49.851	2.992
RESULTAAT NA BELASTINGEN	**-61.756**	**10.861**	**521.724**	**49.851**

8.3 Kasstroomoverzicht DAEB/NIET-DAEB

	2019		2018	
Bedragen x € 1.000	DAEB	Niet-DAEB	DAEB	Niet-DAEB
Kasstroom uit operationele activiteiten				
Ontvangsten:				
Huurontvangsten	172.552	17.200	170.274	19.675
Vergoedingen	11.054	0	6.856	1.129
Overige bedrijfsontvangsten	56	8	0	0
Ontvangen interest	988	0	1.762	209
Saldo ingaande kasstromen	**184.650**	**17.208**	**178.892**	**21.013**
Uitgaven:				
Erfpacht	-2	0	0	0
Betalingen aan werknemers	-22.706	-1.833	-21.832	-1.899
Onderhoudsuitgaven	-44.186	-3.292	-37.863	-3.341
Overige bedrijfsuitgaven	-37.052	-3.047	-30.197	-2.859
Betaalde interest	-24.016	-988	-26.338	-2.064
Sectorspecifieke heffing onafhankelijk van resultaat	0	0	-2.013	-175
Verhuurderheffing	-25.063	-781	-23.618	-724
Leefbaarheid externe uitgaven niet investeringsgebonden	-4.177	-308	-3.600	-320
Saldo uitgaande kasstromen	**-157.202**	**-10.249**	**-145.461**	**-11.382**
Kasstroom uit operationele activiteiten	**27.448**	**6.959**	**33.431**	**9.631**
Kasstroom uit (des)investeringsactiviteiten				
MVA ingaande kasstroom				
Verkoopontvangsten bestaande huur	45.481	14.472	49.897	13.416
Ingaande kasstroom materiele vaste activa	**45.481**	**14.472**	**49.897**	**13.416**
Materiele vaste activa uitgaande kasstroom				
Nieuwbouw huur	-44.082	0	-29.902	0
Verbeteruitgaven	-72.919	0	-49.117	0
Aankoop	-28.869	-1.727	-14.264	-2.894
Nieuwbouw verkoop	0	0	-24	0
Sloopuitgaven	-1.085	0	-1.085	0
Investeringen overig	0	0	53	0
Uitgaande kasstroom materiele vaste activa	**-146.955**	**-1.727**	**-94.339**	**-2.894**
Saldo in- en uitgaande kasstroom materiele vaste activa	**-101.474**	**12.745**	**-44.442**	**10.522**

Bedragen x € 1.000	2019 DAEB	2019 Niet-DAEB	2018 DAEB	2018 Niet-DAEB
vervolg kasstroomoverzicht				
Financiële vaste Activa				
Ontvangsten verbindingen	0	0	0	42.266
Totaal ontvangsten	**0**	**0**	**0**	**42.266**
Uitgaven verbindingen	0	-289	0	0
Uitgaven overig	0	-19.415	0	-22.776
Totaal uitgaven	**0**	**-19.704**	**0**	**-22.776**
Saldo in- en uitgaande kasstroom financiële vaste Activa	**0**	**-19.704**	**0**	**19.490**
Kasstroom uit (des)investeringen	**-101.474**	**-6.959**	**-44.442**	**30.012**
Financieringsactiviteiten				
Ingaand				
Nieuwe te borgen leningen	48.000	0	0	0
Nieuwe ongeborgde leningen	19.415	0	22.776	0
Uitgaand				
Aflossing geborgde leningen	-27.840	0	-37.771	0
Aflossing ongeborgde leningen	0	0	40.000	-40.000
Kasstroom uit financieringsactiviteiten	**39.575**	**0**	**25.005**	**-40.000**
Mutatie liquide middelen	**-34.451**	**0**	**13.995**	**-356**
Wijziging kortgeldmutaties	667	0	0	0
Liquide middelen per 1-1	29.717	5.000	15.722	5.356
Liquide middelen per 31-12	**-4.067**	**5.000**	**29.717**	**5.000**

ALGEMENE TOELICHTING EN WAARDERINGSGRONDSLAGEN

9 Algemene toelichting

9.1 Algemeen

Woningcorporatie Mitros is een stichting met de status van "toegelaten instelling volkshuisvesting". Zij is hoofdzakelijk werkzaam in de gemeenten Utrecht en Nieuwegein. Stichting Mitros heeft specifieke toelating voor alle gemeenten in de provincie Utrecht en een aantal gemeenten in de provincies Gelderland en Noord-Holland en is niet werkzaam buiten deze gemeenten. Stichting Mitros is werkzaam binnen de juridische wetgeving vanuit de Woningwet en het Besluit Beheer Sociale Huursector. Stichting Mitros is gevestigd op de Koningin Wilhelminalaan 9 te Utrecht.

De activiteiten bestaan voornamelijk uit de exploitatie en ontwikkeling van woningen in Utrecht en Nieuwegein. Mitros bezit ongeveer 30.000 eenheden waarvan bijna 29.000 woningen. In de stedelijke regio Utrecht wonen circa 65.000 mensen bij woningcorporatie Mitros. Mitros maakt zich hard voor de vragen en wensen van deze mensen. Daarom werkt zij aan vitale buurten en wijken. Door het bouwen, verhuren, onderhouden, renoveren en verkopen van woningen en gebouwen voor voorzieningen. Maar ook door een bredere sociale inzet in nauwe samenwerking met andere partijen. Mitros is betrokken bij de wereld van haar huurders.

9.2 Verslaggevingsperiode

Deze jaarrekening heeft betrekking op het boekjaar 2019, dat is geëindigd op balansdatum 31 december 2019.

9.3 Presentatie- en functionele valuta

De jaarrekening wordt gepresenteerd in euro's, wat tevens de functionele valuta is van de onderneming. Alle financiële informatie is in euro's afgerond op het dichtstbijzijnde duizendtal.

9.4 Verbonden partijen

Van transacties met verbonden partijen is sprake wanneer een relatie bestaat tussen de onderneming en een natuurlijk persoon of entiteit die verbonden is met de onderneming. Dit betreffen onder meer de relaties tussen de onderneming en haar deelnemingen, de aandeelhouders, de bestuurders en de functionarissen op sleutelposities. Onder transacties wordt verstaan een overdracht van middelen, diensten of verplichtingen, ongeacht of er een bedrag in rekening is gebracht.
Er hebben zich geen transacties met verbonden partijen voorgedaan op niet-zakelijke grondslag.

9.5 Fiscale eenheid

Mitros vormt per 1 januari 2008 met haar 100% dochtermaatschappijen een fiscale eenheid voor de vennootschapsbelasting. Hiervan is Mitros het groepshoofd. Tevens vormt Mitros met haar 100% dochtermaatschappijen een fiscale eenheid voor de omzetbelasting. Hiervan is Mitros het groepshoofd.

9.6 Grondslagen voor enkelvoudige jaarrekening

Mitros heeft nog enkele verbonden partijen die een te verwaarlozen betekenis hebben op het balanstotaal en het eigen vermogen. De impact is 0,19% op het balanstotaal en 0,23% op het eigen vermogen. Gezien de geringe impact op de jaarcijfers van Mitros is, net zoals in 2018, besloten geen geconsolideerde jaarrekening op te stellen, maar een enkelvoudige jaarrekening. Op basis van BW2 titel 9 artikel 407 is deze beslissing genomen, en verder uitgewerkt op grond van artikel 2:407 Burgerlijk Wetboek en de nadere guidance volgens RJ 115.

9.7 Acquisities en desinvesteringen van groepsmaatschappijen

Vanaf de oprichtings-/overnamedatum worden de resultaten en de identificeerbare activa en passiva van nieuwe groepsmaatschappijen opgenomen in de deelnemingswaarde van de jaarrekening. De oprichtings-/ overnamedatum is het moment dat overheersende zeggenschap kan worden uitgeoefend in de betreffende maatschappij.
De verkrijgingsprijs bestaat uit het geldbedrag of equivalent dat is overeengekomen voor de verkrijging van de overgenomen entiteit vermeerderd met eventuele direct toerekenbare kosten. Indien de verkrijgingsprijs hoger is dan het nettobedrag van de reële waarde van de identificeerbare activa en passiva wordt het meerdere als goodwill geactiveerd onder de immateriële vaste activa. Indien de verkrijgingsprijs lager is dan het nettobedrag van de reële waarde van de identificeerbare activa en passiva, dan wordt het verschil (negatieve goodwill) als overlopende passiefpost opgenomen.
Groepsmaatschappijen blijven in de deelnemingswaarde opgenomen tot het moment dat zij worden verkocht;

In de normale bedrijfsactiviteiten koopt en verkoopt de toegelaten instelling goederen en diensten van en aan joint ventures en van en aan deelnemingen waarop invloed van betekenis kan worden uitgeoefend. Deze transacties worden over het algemeen op zakelijke grondslag uitgevoerd tegen voorwaarden die vergelijkbaar zijn met die van transacties met derden. In 2019 bedroegen de aankopen van goederen en diensten van verbonden partijen in totaal € 5,8 miljoen en de verkopen van goederen en diensten aan verbonden partijen bedroegen € 0. Per 31 december 2019 bedroegen de vorderingen op verbonden partijen € 0, de schulden aan verbonden partijen bedroegen € 0.

9.8 Grondslagen voor toerekening van activa, verplichtingen, baten, lasten en kasstromen aan de DAEB-tak en de Niet-DAEB-tak.

Het vastgoed in exploitatie wordt op basis van het in 2017 door de Autoriteit woningcorporaties goedgekeurd definitief scheidingsvoorstel plus eventuele verkopen binnen de Toegelaten Instelling tussen de DAEB- en niet-DAEB-tak geclassificeerd naar DAEB- en Niet-DAEB-vastgoed. Voor de toerekening van activa, verplichtingen, baten, lasten respectievelijk kasstromen aan deze DAEB-tak of Niet-DAEB-tak is de volgende methodiek toegepast:

- Wanneer activa, verplichtingen, baten, lasten respectievelijk kasstromen volledig toezien op DAEB- of Niet-DAEB-activiteiten, zijn deze volledig aan de DAEB-tak respectievelijk Niet-DAEB-tak toegerekend;
- Wanneer deze toezien op zowel DAEB- als Niet-DAEB activiteiten, zijn deze op basis van een verdeelsleutel toegerekend. Deze verdeelsleutel is gebaseerd op het aandeel DAEB-verhuureenheden ten opzichte van het aandeel Niet-DAEB-verhuureenheden;
- Vorderingen, verplichtingen, baten, lasten respectievelijk kasstromen uit hoofde van vennootschapsbelasting worden geheel toegerekend aan de DAEB-tak op basis van het fiscale resultaat, met toerekening van de voordelen van de fiscale eenheid op basis van de relatieve verdeling qua aantal verhuureenheden. Latente belastingen voor compensabele verliezen worden opgenomen in de DAEB-tak. De DAEB-tak rekent af op basis van het fiscale resultaat van de Niet-DAEB-tak met inachtneming van de toerekening van de voordelen van de fiscale eenheid aan de verschillende maatschappijen die daarvan deel uitmaken. Latente posities uit hoofde van waarderingsverschillen tussen commercieel en fiscaal worden gealloceerd naar de DAEB-tak.

9.9 Regelgeving

De jaarrekening is opgesteld conform het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting (BTIV), de Beleidsregels toepassing Wet Normering bezoldiging Topfunctionarissen (WNT) de woningwet en Hoofdstuk 645 van Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving en stellige uitspraken uitgegeven door de Raad voor de Jaarverslaggeving. In dit besluit wordt onder meer de toepassing van bepaalde afdelingen van BW II Titel 9 voor het opstellen van de jaarrekening voorgeschreven. In de jaarrekening heeft geen consolidatie plaatsgevonden, omdat Mitros gebruik maakt van een vrijstelling op grond van het artikel 2:407, lid 1 BW. De balansposten en resultatenrekeningposten van Stichting Mitros en de deelnemingen zijn derhalve niet geconsolideerd. De intrinsieke waarde van deze deelnemingen is opgenomen in de post deelnemingen van de balans.

In artikel 35 lid 1 van de Woningwet is bepaald dat de jaarrekening moet worden opgesteld volgens de wettelijke bepalingen van Titel 9 Boek 2 van het burgerlijke Wetboek waarbij uitsluitend de afdelingen 2 tot en 6, 8, 10, 11, 13 en 16 van overeenkomstige toepassing zijn. In artikel 30 van het Besluit Toegelaten Instellingen 2015 (BTIV) zijn de niet van toepassing zijnde artikelen van Titel 9 Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek opgenomen.
Voorts is in artikel 35 lid 2 van de Woningwet bepaald dat overeenkomstig bij of krachtens algemene maatregel van bestuur daaromtrent te geven voorschriften de onroerende zaken en hun onroerende en infrastructurele aanhorigheden tegen de actuele waarde worden gewaardeerd. In artikel 31 lid 1 van het BTIV is bepaald dat de waardering plaatsvindt tegen de marktwaarde. In artikel 14 van de Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015 (RTIV) is bepaald dat deze waardering plaatsvindt overeenkomstig de methodiek opgenomen in bijlage 2 (‘Handboek modelmatig waarderen marktwaarde) bij deze regeling.

In de artikel 35 lid 6 van de Woningwet is bepaald dat bij ministeriële regeling nadere voorschriften worden gegeven omtrent de inrichting van de jaarrekening. In artikel 15 lid 1 van RTIV is bepaald dat de jaarrekening een balans, een winst-en-verliesrekening en een kasstroomoverzicht bevat die zijn ingericht overeenkomstig het model dat is opgenomen in de op het verslagjaar betrekking hebbende bijlage 3 (goedgekeurd door Ministerie van BZK d.d. 27 maart 2019, gewijzigde versie gegevensmodel dVi2018, gepubliceerd in de Staatscourant d.d. 29 maart 2019).

De jaarverslaggeving door toegelaten instellingen volkshuisvesting dient te voldoen aan de eisen zoals deze zijn geformuleerd in het Besluit Beheer Sociale Huursector. In dit besluit wordt Titel 9 Boek 2 BW voorgeschreven behoudens enkele uitzonderingen van specifieke aard. Voor verslagjaren vanaf 2012 is door de Raad voor de Jaarverslaggeving de herziene Richtlijn 645 Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting uitgegeven. In deze richtlijn zijn onder meer specifieke modellen voor de balans en de winst-en-verliesrekening opgenomen en zijn voor de sector specifieke presentatie, waarderings- en verslaggevingsvoorschriften geformuleerd. Mitros past deze herziene Richtlijn al vanaf verslagjaar 2010 toe. Daarnaast is het handboek modelmatig waarderen marktwaarde van toepassing vanaf 2016.

Activa en verplichtingen worden in het algemeen gewaardeerd tegen de verkrijgings- of vervaardigingsprijs of de actuele waarde. Indien geen specifieke waarderingsgrondslag is vermeld vindt waardering plaats tegen de verkrijgingsprijs. In de balans, de winst- en verliesrekening en het kasstroomoverzicht zijn referenties opgenomen. Met deze referenties wordt verwezen naar de toelichting. Toelichtingen op posten in de balans, winst- en verliesrekening en kasstroomoverzicht worden in de jaarrekening genummerd.

9.10 Vergelijking met voorgaand jaar

De gehanteerde grondslagen van waardering en van resultaatbepaling zijn ongewijzigd ten opzichte van het voorgaande jaar, met uitzondering van de toegepaste schattings- en stelselwijziging zoals opgenomen in de navolgende paragrafen.
De vergelijkende cijfers zijn, daar waar relevant voor het inzicht in de gebruikers, voorzien van her rubriceringen om aan te sluiten bij de classificatie en toelichting van de jaarcijfers over 2019.
Om de marktwaardering van het onroerend goed in exploitatie te bepalen, zijn alle verhuureenheden opgedeeld in waarderingscomplexen. Een waarderingscomplex is een samenstel van verhuureenheden dat in principe bestaat uit vergelijkbare verhuureenheden voor wat betreft type vastgoed, bouwperiode en locatie, dat als een geheel in verhuurde staat aan een derde partij verkocht kan worden. Alle verhuureenheden maken deel uit van een waarderingscomplex of zijn afzonderlijke waarderingscomplexen.

10 Grondslagen voor waardering van activa en passiva

In de hoofdstukken 10 t/m 14 wordt de manier waarop de diverse posten in de jaarrekening worden bepaald toegelicht.

10.1 Vastgoed in exploitatie

Vastgoed in exploitatie bevat onroerende zaken die worden aangehouden om huuropbrengsten, waardestijgingen of beide te realiseren. Vastgoedbeleggingen worden geclassificeerd als vastgoedbeleggingen in exploitatie indien ze beschikbaar zijn voor verhuur.
Vanaf 2016 geldt dat de marktwaarde moet worden bepaald volgens het Handboek modelmatig waarderen marktwaarde (hierna: Handboek) zoals dat is opgenomen in de Regeling Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting 2015 (verslagjaar 2019, gepubliceerd in de Staatscourant op 12 december 2019).

10.2 Eerste & verdere verwerking

De eerste waardering van vastgoedbeleggingen is tegen de verkrijgingsprijs. De verkrijgingsprijs omvat de koopsom en alle direct toe te rekenen uitgaven zoals juridische advieskosten, overdrachtsbelasting en andere transactiekosten. Als sprake is van een uitgestelde betaling van de koopsom wordt de verkrijgingsprijs gesteld op de contante waarde daarvan. De verkrijgingsprijs van zelf vervaardigde vastgoedbeleggingen is het bedrag van de kosten tot en met het moment dat de vervaardiging of ontwikkeling gereed is.

De uitgaven na eerste verwerking van een vastgoedbelegging worden geactiveerd als het waarschijnlijk is dat de uitgaven zullen leiden tot een toename van de verwachte toekomstige economische voordelen. Alle overige uitgaven worden verantwoorden als kosten in de winst-en-verliesrekening in de periode dat ze zich voordoen. Vastgoedbeleggingen worden na eerste waardering gewaardeerd tegen reële waarde. Winsten of verliezen die ontstaan door wijziging in de reële waarde van de vastgoedbelegging worden verantwoord in de winst-en-verliesrekening van de periode waarin de wijziging zich voordoet. Daarnaast wordt ten laste van de overige reserves een herwaarderingsreserve gevormd.
De herwaarderingsreserve is gelijk aan het verschil tussen de boekwaarde van de verkrijgings- of de vervaardigingsprijs en de reële waarde. De daarbij gebruikte verkrijgings- of vervaardigingsprijs is de initiële verkrijgings- of vervaardigingsprijs.

De reële waarde wordt bepaald als meest waarschijnlijke prijs die redelijkerwijs op de markt te verkrijgen is op balansdatum en is tot stand gekomen aan de hand van courante prijzen op een actieve markt. Bij afwezigheid van courante prijzen op een actieve markt wordt de prijs bepaald aan de hand van verschillende informatiebronnen.

Indien in uitzonderlijke situaties de reële waarde waarbij de aanschaf niet op betrouwbare wijze is vast te stellen (vergelijkbare markttransacties komen niet frequent voor en alternatieve wijze van vaststelling van de reële waarde zijn niet beschikbaar), wordt de vastgoedbelegging gewaardeerd volgens het kostprijsmodel (kostprijs verminderd met cumulatieve afschrijvingen en cumulatieve bijzondere waardeverminderingsverliezen) zoals toegelicht onder het hoofd materiële vaste activa.

Indien de reële waarde van een vastgoedbelegging in ontwikkeling niet betrouwbaar is te bepalen wordt deze gewaardeerd tegen kostprijs tot het moment dat de reële waarde wel betrouwbaar is te bepalen, waarbij de restwaarde op nihil wordt gesteld.

De uitgaven na eerste verwerking (de zogeheten na-investeringen) worden geactiveerd, indien het waarschijnlijk is dat toekomstige economische voordelen boven het oorspronkelijke vastgestelde niveau, als gevolg van de desbetreffende uitgaven, ten gunste van de toegelaten instelling zullen komen. Bij uitgaven na eerste verwerking wordt beoordeeld of en in hoeverre sprake is van een bijzonder waardeverminderingsverlies te zijn gebaseerd op de kasstroom genererende eenheid waarop de uitgaven na eerste verwerking betrekking hebben. Het zogeheten onrendabele deel wordt ten laste van de winst- en verliesrekening verantwoord onder de post overige waardeveranderingen vastgoed.

''Afstoten / niet meer opnemen''
Een vastgoedbelegging wordt niet langer geactiveerd in geval van afstoting of permanente buitengebruikstelling, en bij buitengebruikstelling indien geen toekomstige voordelen meer worden verwacht.

Winsten of verliezen bij afstoting of buitengebruikstelling van een vastgoedbelegging worden bepaald als het verschil tussen de netto opbrengst en de boekwaarde van het actief en worden verwerkt in de winst-en-verliesrekening.
De te ontvangen vergoedingen bij afstoting van een vastgoedbelegging worden verwerkt tegen de reële waarde.

Het verschil tussen het nominale bedrag van de vergoeding en de reële waarde wordt verwerkt als rentebaten op een tijdsevenredige basis, waarbij rekening wordt gehouden met het effectieve rendement op vergelijkbare vorderingen.

Eventuele verplichtingen die de onderneming behoudt na vervreemding van een vastgoedbelegging worden verwerkt zoals toegelicht onder het hoofd voorzieningen.

10.2.1 Juridisch kader

In de Woningwet die op 1 juli 2015 is ingegaan, artikel 35 lid 2, is opgenomen dat toegelaten instellingen
in het kader van de jaarrekening, het vastgoed in exploitatie dienen te waarderen op actuele waarde, waaronder in dit verband dient te worden verstaan de marktwaarde, overeenkomstig het marktwaardebegrip onderhandse verkoopwaarde in verhuurde staat. Door het handboek marktwaarde waardering is hier een nadere invulling aan gegeven.
Het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting (BTIV) 2015 heeft in artikel 31 nadere uitwerking gegeven aan het genoemde wetsartikel. In het artikel is aangegeven dat de marktwaarde op basis van de contante waarde van inkomende en uitgaande kasstromen berekend dient te worden (de DCF methode).
Verder dient op basis van artikel 31 van het BTIV bij de waardering onderscheid te worden gemaakt naar de volgende categorieën:
• Woongelegenheden
• Bedrijfsmatig en maatschappelijk onroerend goed
• Parkeergelegenheden
• Intramuraal zorgvastgoed

In het handboek 2019 zijn de rekenregels van enkele parameters aangepast. Er is één parameter die een waardeverandering tot gevolg had:
- Er wordt een onderscheid gemaakt in het in te rekenen onderhoud voor doorexploiteren en uitponden. De verouderingsfactor in de eindwaarde komt in het doorexploiteerscenario daarmee te vervallen.

10.2.2 Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie

De onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie worden gewaardeerd op basis van verkrijgings- of vervaardigingsprijs inclusief direct toerekenbare kosten, onder aftrek van lineaire afschrijvingen gedurende de verwachte toekomstige gebruiksduur en bijzondere waardeverminderingen.

Jaarlijks wordt beoordeeld of er sprake is van een bijzondere waardevermindering.

Niet aan de bedrijfsuitoefening dienstbare activa worden gewaardeerd tegen verwachte directe opbrengstwaarde. Kosten voor periodiek groot onderhoud worden ten laste gebracht van het resultaat op het moment dat deze zich voordoen.

10.2.3 Splitsing DAEB en Niet-DAEB

Het vastgoed in exploitatie wordt op basis van het in 2017 door de Autoriteit woningcorporaties goedgekeurd definitief scheidingsvoorstel plus eventuele verkopen binnen de Toegelaten Instelling tussen de DAEB- en Niet-DAEB-tak geclassificeerd naar DAEB- en Niet-DAEB-vastgoed.

Voor de toerekening van activa, verplichtingen, baten, lasten respectievelijk kasstromen aan deze DAEB-tak of Niet-DAEB-tak is de volgende methodiek toegepast:

- Wanneer activa, verplichtingen, baten, lasten respectievelijk kasstromen volledig toezien op DAEB- of Niet-DAEB-activiteiten, zijn deze volledig aan de DAEB-tak respectievelijk Niet-DAEB-tak toegerekend;
- Wanneer deze toezien op zowel DAEB- als Niet-DAEB-activiteiten, zijn deze op basis van een verdeelsleutel toegerekend. Deze verdeelsleutel is gebaseerd op het aandeel DAEB-verhuureenheden ten opzichte van het aandeel Niet-DAEB-verhuureenheden De verdeelsleutel is aangepast met betrekking tot de organisatiekosten, conform de richtlijnen van Aw. Hiermee wordt afgeweken van het voorgaande boekjaar, waar de richtlijnen van de AEDES benchmarkt werden gevolgd.
- Vorderingen, verplichtingen, baten, lasten respectievelijk kasstromen uit hoofde van vennootschapsbelasting worden geheel toegerekend aan de DAEB-tak op basis van het fiscale resultaat, met toerekening van de voordelen van de fiscale eenheid op basis van de relatieve verdeling qua aantal verhuureenheden. Latente belastingen voor compensabele verliezen worden opgenomen in de DAEB-tak. De DAEB-tak rekent af op basis van het fiscale resultaat van de Niet-DAEB-tak met inachtneming van de toerekening van de voordelen van de fiscale eenheid aan de verschillende maatschappijen die daarvan deel uitmaken. Latente posities uit hoofde van waarderingsverschillen tussen commercieel en fiscaal worden gealloceerd naar de DAEB-tak.

10.2.4 DAEB vastgoed in exploitatie

DAEB vastgoed in exploitatie omvat woningen in exploitatie met een huurprijs bij aanvang van het huurcontract onder of op de huurtoeslaggrens, het maatschappelijk vastgoed en het overige sociale vastgoed. De huurtoeslaggrens is een algemeen huurprijsniveau die jaarlijks per 1 juli door de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties wordt vastgesteld. Maatschappelijk vastgoed is bedrijf onroerend goed dat is verhuurd aan maatschappelijke organisaties, waaronder zorg-, welzijn-, onderwijs- en culturele instellingen en dienstverleners en welke volgens de woningwet kwalificeert als DAEB. Dit betreft het DAEB-bezit.

Daarnaast verhuurt Mitros momenteel circa 710 eenheden met een huurprijs bij aanvang van het huurcontract onder de destijds geldende huurtoeslaggrens in de Niet-DAEB portefeuille. Dit is toegestaan zolang deze woningen niet structureel als sociale woningen verhuurt worden.

Het beleid van Mitros is erop gericht de DAEB vastgoedportefeuille continu te verversen. Voor het merendeel van het DAEB vastgoed vindt optimalisatie van het financiële rendement plaats. Een deel van de portefeuille is gealloceerd voor verkoop, een deel voor het maximaliseren van de vraaghuur en een deel voor renovatie en herstructurering gericht op waarde ontwikkeling. Daarmee kwalificeert Mitros zich als vastgoedbelegger en is de marktwaarde in verhuurde staat de basis voor de waardering.
Het DAEB vastgoed in exploitatie wordt gewaardeerd tegen marktwaarde in verhuurde staat met achtneming van de relevante feiten en omstandigheden van de markt waarop de toegelaten instellingen actief zijn en de bepalingen zoals opgenomen in de woningwet en het Handboek Marktwaardering. De aannames aangaande de geprognosticeerde kasstromen zijn gebaseerd op de contractuele verplichtingen van Mitros die rusten op het vastgoed. De overige (na de contractperiode in acht te nemen) aannames en uitgangspunten zijn gebaseerd op gegevens van de markt waarop Mitros actief is. De actuele waarde is gebaseerd op standaarden uit het handboek. De marktwaardewaarderingen zijn tot stand gekomen met inachtneming van het waarderingsprotocol, de procesrichtlijnen en uitvoeringsrichtlijnen van het Handboek. Het Handboek hanteert als waardebegrip van de marktwaarde in verhuurde staat: Het bedrag dat het complex bij complexgewijze verkoop naar schatting zal opbrengen nadat de verkoper het complex na de beste voorbereiding op de gebruikelijke wijze in de markt heeft aangeboden en waarbij de koper de onroerende zaak aanvaardt onder gestanddoening van de lopende huurovereenkomsten met alle daaraan verbonden rechten en plichten. Om de uiteindelijke marktwaarde in verhuurde staat te bepalen worden de kopers kosten (genormeerd op 3% overdrachtskosten) in mindering gebracht.

10.2.5 Niet-DAEB vastgoed in exploitatie

Het Niet-DAEB vastgoed in exploitatie omvat woningen in exploitatie met een huurprijs bij aanvang van het huurcontract boven de huurtoeslaggrens, het bedrijfsmatig vastgoed (niet zijnde

maatschappelijk vastgoed), alle parkeergelegenheden en het overige commerciële vastgoed. Dit betreft het Niet-DAEB bezit.
Daarnaast verhuurt Mitros momenteel circa 710 eenheden met een huurprijs bij aanvang van het huurcontract onder de destijds geldende huurtoeslaggrens in de Niet-DAEB portefeuille. Dit is toegestaan zolang deze woningen niet structureel als sociale woningen verhuurt worden.

Niet-DAEB vastgoed in exploitatie wordt op dezelfde wijze gewaardeerd als DAEB vastgoed in exploitatie.

In 2016 heeft de taxateur alle BOG/MOG/ZOG-objecten getaxeerd. In 2019 heeft deze portefeuille een taxatie – door twee onafhankelijke/deskundige taxateurs (60%) – gehad en een markttechnische update (40%) gekregen.

Niet-DAEB-activiteit	Aantal VHE 2019	Aantal VHE 2018
Bedrijfs Onroerend Goed in Exploitatie	219	245
Geliberaliseerde huurwoningen in exploitatie	745	788
Sociale huurwoningen in exploitatie	711	718
Maatschappelijk/Zorg Vastgoed in exploitatie	8	7
Parkeergelegenheden	1.112	1.433

10.2.6 Waardering DAEB en Niet-DAEB vastgoed in exploitatie

Met ingang van 2016 waardeert Mitros het vastgoed in de jaarrekening conform het handboek modelmatig waarderen marktwaarde. Mitros hanteert hierbij de full-versie. Mitros heeft voor de waardering gebruikt gemaakt van de TaxatieManagementSoftware (TMS) van Ortec Finance, versie 2019.2.2. Deze versie is gecertificeerd door BDO.

Het uitgangspunt bij de full-waardering is dat minimaal eens per drie jaar het vastgoed getaxeerd wordt (met externe bezichtiging en nieuwe parameterinschattingen door taxateur). Mitros laat twee taxateurs elk jaar een full-waardering van 1/3^{e} deel (steeds wisselend deel) van het vastgoed doen. Het overige 2/3^{e} deel wordt middels een taxatie-update gewaardeerd.

De waarderingen (zowel uitponden als doorexploiteren) worden in eerste instantie op vhe-niveau uitgevoerd. Daarna wordt op complexniveau de som van alle doorexploiteerwaarden en de som van alle uitpondwaarden bepaald. De marktwaarde is de hoogste van één van beide sommen. Bij de complexindeling wordt onderscheid gemaakt tussen woningen, parkeren en bedrijf onroerend goed. Vervolgens worden complexen geformeerd op basis van bouwjaarklassen en types.

Het inschatten van de kosten en opbrengsten wordt op basis van een marktconform uitgangspunt gedaan. De eigen in het verleden gerealiseerde kosten worden dus niet naar de toekomst geprojecteerd en er wordt binnen de DCF berekening gestreefd naar opbrengstenmaximalisatie. Eigen voorgenomen huurbeleid wordt dus ook niet ingerekend naar de toekomst. Per complex wordt uiteindelijk het scenario met de hoogste uitkomst gelijk gesteld aan het begrip “marktwaarde”.

De gehanteerde disconteringsvoet is opgebouwd uit een vast basisdeel dat bestaat uit een 24 maands gemiddelde van de 10-jaars EURO IRS (Interest Rate Swap). Op deze basis komt een opslag waarin risico’s tot uiting komen die onder andere betrekking hebben op de algemene risico’s voor het investeren in onroerend goed, locatiespecifieke risico’s en segmentspecifieke risico’s.

Op vastgoedbeleggingen wordt niet afgeschreven. De navolgende parameters uit het handboek zijn gevolgd;

Parameters woongelegenheden

	2019	2020	2021
Prijsinflatie	2,60%	1,30%	1,50%
Loonstijging		2,50%	2,50%
Bouwkostenstijging		4,40%	3,50%
Leegwaardestijging Utrecht binnenstad		5,0%	2,0%
Leegwaardestijging Utrecht en Nieuwegein		6,0%	2,0%
Instandhoudingsonderhoud per vhe - EGW			obv VTW i.
Instandhoudingsonderhoud per vhe - MGW			obv VTW i.
Instandhoudingsonderhoud per vhe - studenteneenheid			obv VTW i.
Instandhoudingsonderhoud per vhe - zorgeenheid			obv VTW i.
Beheerkosten - EGW		447	458
Beheerkosten - MGW		439	450
Beheerkosten - studenteneenheid		413	423
Beheerkosten - zorgeenheid		405	415
Belastingen, verzekeringen en overige zakelijke lasten als percentage van de WOZ (exclusief gemeentelijke OZB die is gebaseerd op de gemeentelijke tarieven 2018, uitgedrukt in een percentage van de WOZ-waarde met waardepeildatum 1 januari 2017)		0,09%	0,09%
Boveninflatoire huurverhoging - zelfstandige eenheden		1,0%	1,2%
Boveninflatoire huurverhoging - onzelfstandige eenheden		0,0%	0,0%
Huurderving, als percentage van de huursom		1,0%	1,0%
Mutatiekans zelfstandig, 5-jaars historisch			4%
Mutatiekans onzelfstandig, 5-jaars historisch			15%
Verkoopkosten bij uitponden, percentage van de leegwaarde		1,40%	1,40%
Disconteringsvoet			3,7%

	2019	2020	2021
Verhuurderheffing, als percentage van de WOZ		0,562%	0,562%

Parameters bedrijfsmatig, maatschappelijk en zorg onroerend goed

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025 e.v.
Prijsinflatie	2,60%	1,30%	1,50%	1,80%	2,00%	2,00%	2,00%
Loonstijging		2,50%	2,50%	2,50%	2,50%	2,50%	2,50%
Bouwkostenstijging		4,40%	3,50%	2,50%	2,50%	2,50%	2,50%
Instandhoudingsonderhoud BOG per m2 BVO incl. BTW				obv opgaaf taxateur			
Instandhoudingsonderhoud MOG per m2 BVO incl. BTW				obv opgaaf taxateur			
Instandhoudingsonderhoud ZOG per m2 BVO incl. BTW				obv opgaaf taxateur			
Mutatieonderhoud per m2 BVO BOG		9,40	9,73	9,97	10,22	10,48	10,74
Mutatieonderhoud per m2 BVO MOG		11,40	11,80	12,09	12,40	12,71	13,02
Mutatieonderhoud per m2 BVO ZOG		11,40	11,80	12,09	12,40	12,71	13,02
Marketingkosten bij mutatie				14% van de marktjaarhuur			
Beheerkosten BOG				3% van de marktjaarhuur			
Beheerkosten MOG				2% van de marktjaarhuur			
Beheerkosten ZOG				2,5% van de marktjaarhuur			
Belastingen, verzekeringen en overige zakelijke lasten als percentage van de WOZ (exclusief gemeentelijke OZB die is gebaseerd op de gemeentelijke tarieven 2018, uitgedrukt in een percentage van de WOZ-waarde met waardepeildatum 1 januari 2017) bij BOG en MOG		0,13%	0,13%	0,13%	0,13%	0,13%	0,13%
Belastingen, verzekeringen en overige zakelijke lasten als percentage van de WOZ (inclusief gemeentelijke OZB die is gebaseerd op de gemeentelijke tarieven 2018, uitgedrukt in een percentage van de WOZ-waarde met waardepeildatum 1 januari 2017) bij ZOG		0,36%	0,36%	0,36%	0,36%	0,36%	0,36%
Disconteringsvoet				5,2% - 12,1%, gemiddeld 7,5%			

Parameters parkeergelegenheid	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025 e.v.
Prijsinflatie	2,60%	1,30%	1,50%	1,80%	2,00%	2,00%	2,00%
Loonstijging		2,50%	2,50%	2,50%	2,50%	2,50%	2,50%
Bouwkostenstijging		4,40%	3,50%	2,50%	2,50%	2,50%	2,50%
Leegwaardestijging							
Instandhoudingsonderhoud				obv VTW			
Beheerkosten - parkeerplaats		27	28	28	29	30	31
Beheerkosten - garagebox		38	39	40	41	42	43
Belastingen en verzekeringen als percentage van de WOZ met waardepeildatum 1 januari 2017		0,24%	0,24%	0,24%	0,24%	0,24%	0,24%
Verkoopkosten bij uitponden		531	544	558	572	586	601
Disconteringsvoet				6,0% - 8,8%, gemiddeld 7,2%			

Van het vastgoed in exploitatie wordt tevens de beleidswaarde bepaald. Deze waarde wordt niet opgenomen in de balans, maar in de toelichting in paragraaf 6.1.1 vermeld.

Voor meer details over de waardering van het vastgoed in exploitatie gekwalificeerd als vastgoedbelegging wordt verwezen naar paragraaf 6.1.1.

10.2.7 Beleidswaarde van het vastgoed in exploitatie

De beleidswaarde sluit aan op het beleid van Mitros en beoogt inzicht te geven in de verdiencapaciteit van haar vastgoed in exploitatie, uitgaande van dit beleid. De grondslagen voor de beleidswaarde van het vastgoed in exploitatie komen overeen met de grondslagen voor de bepaling van de marktwaarde, met uitzondering van:

1. Enkel uitgaan van het doorexploiteerscenario, derhalve geen rekening houden met een uitpondscenario en geen rekening houden met voorgenomen verkopen van vastgoed in exploitatie.
2. Inrekening van de intern bepaalde streefhuur in plaats van de markthuur, vanaf het ingeschatte moment van (huurders)mutatie.
3. Inrekening van toekomstige onderhoudslasten, bepaald overeenkomstig het (onderhouds)beleid van de corporatie en het als onderdeel daarvan vastgestelde meerjaren onderhoudsprogramma voor het vastgoedbezit, in plaats van onderhoudsnormen in de markt.
4. Inrekening van toekomstige verhuur- en beheerslasten in plaats van marktconforme lasten ter zake. Hieronder worden verstaan de directe en indirecte kosten die rechtstreeks zijn te relateren aan de verhuur- en beheeractiviteiten van de corporatie.

Voor zover afwijkend van de voor de bepaling van de marktwaarde in verhuurde staat gehanteerde uitgangspunten, zijn de gehanteerde uitgangspunten voor de toekomstige exploitatie - zoals toegepast voor de bepaling van de beleidswaarde van de activa in exploitatie - afgeleid van de meerjarenbegroting (ontwikkeling streefhuur, onderhoudslasten en de lasten van verhuur & beheer). Wijzigingen van deze uitgangspunten zijn derhalve van invloed op de beleidswaarde.

10.2.8 Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden

Onroerende zaken die in het kader van een regeling Verkoop Onder Voorwaarden (VOV) zijn overgedragen aan een derde en waarvoor Mitros een terugkoopplicht kent worden aangemerkt als financieringsconstructie. De betreffende onroerende zaken worden gewaardeerd tegen actuele waarde zijnde de met de koper overeengekomen contractprijs (eerste waardering) en daarna de marktwaarde op basis van VOV.
Voor de in de regeling overeengekomen overdrachtswaarde wordt aan de creditzijde van de balans een terugkoopverplichting opgenomen. Deze terugkoopverplichting wordt jaarlijks gewaardeerd en getoetst aan de bij overdracht ontstane verplichting rekening houdend met de contractvoorwaarden.

Indien de verwachting bestaat dat de terugkoop binnen één jaar zal plaatsvinden is de verplichting onder de kortlopende schulden verantwoord.

Mutaties in de marktwaarde van het vastgoed verkocht onder voorwaarden en mutaties in de terugkoopverplichting worden beide als resultaat verantwoord in de post niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille.

10.2.9 Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie

Dit betreffen complexen in aanbouw die zijn bestemd om te worden ingezet als vastgoed in exploitatie zijnde een vastgoedbelegging.

Deze complexen worden gewaardeerd tegen grond-uitgifteprijzen conform grondprijzenbrief gemeente en toegerekende kosten van het werkapparaat uit hoofde van voorbereiding, toezicht en directievoering onder aftrek van een voorziening voor onrendabele investeringen, op basis van het negatieve verschil tussen de reële waarde van de vastgoedbelegging in ontwikkeling en de stichtingskosten. Ook wordt de rente tijdens de bouw toegerekend. Deze rente is gebaseerd op de gemiddelde rentevoet over het totale vreemde vermogen.
Indien de voorziening voor onrendabele investeringen hoger is dan de waarde van de onroerende zaken in ontwikkeling, dan wordt de onroerende zaak op nihil gewaardeerd en wordt een voorziening aan de creditzijde van de balans opgenomen.

Ingenomen grondposities worden verwerkt tegen aanschafprijs en bijkomende kosten of tegen lagere marktwaarde.

Voor het vastgoed in ontwikkeling in de jaarrekening worden naast de juridisch afdwingbare verplichtingen tevens feitelijke verplichtingen verwerkt die kunnen worden gekwalificeerd als "intern geformaliseerd en extern gecommuniceerd". Hiervan is sprake wanneer uitingen namens Mitros zijn gedaan richting huurders, gemeenten en overige stakeholders aangaande verplichtingen betreffende toekomstige herstructureringen en toekomstige nieuwbouwprojecten. Een feitelijke verplichting is gekoppeld aan het besluitvormingsproces van Mitros rondom projectontwikkeling en herstructurering. Van een feitelijke verplichting is sprake indien de formalisering van de definitieve ontwerpfase en afgeleid het aanvragen van de bouwvergunning heeft plaatsgevonden.
Renovatieprojecten worden in de jaarrekening opgenomen onder vastgoed in exploitatie. Met uitzondering van het project Van Brammendreef. Waardering vind plaats op marktwaarde voor renovatie. De reeds gemaakte kosten voor de renovatie worden op de balans geactiveerd als onderdeel van de historische kostprijs.

10.3 Financiële vaste activa

10.3.1 Deelnemingen

Deelnemingen in groepsmaatschappijen en overige deelnemingen waarop invloed van betekenis kan worden uitgeoefend worden gewaardeerd volgens de vermogensmutatiemethode op basis van de nettovermogenswaarde. Invloed van betekenis wordt in ieder geval verondersteld aanwezig te zijn bij een aandeelhoudersbelang van meer dan 20%.
De nettovermogenswaarde wordt berekend volgens de grondslagen die gelden voor deze jaarrekening; voor deelnemingen waarvan onvoldoende gegevens beschikbaar zijn voor aanpassing aan deze grondslagen, wordt uitgegaan van de waarderingsgrondslagen van de betreffende deelneming.

Indien de waardering van een deelneming volgens de nettovermogenswaarde negatief is, wordt deze op nihil gewaardeerd. Indien en voor zover Mitros in deze situatie geheel of ten dele instaat voor de schulden van de deelneming respectievelijk het stellige voornemen heeft de deelneming tot betaling van haar schulden in staat te stellen wordt een voorziening getroffen.
De eerste waardering van gekochte deelnemingen is gebaseerd op de reële waarde van de identificeerbare activa en passiva op het moment van acquisitie. Voor de vervolgwaardering worden de grondslagen toegepast die gelden voor deze jaarrekening, uitgaande van de waarden bij de eerste waardering.

Deelnemingen waar geen invloed van betekenis kan worden uitgeoefend worden gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs of, indien hiertoe aanleiding bestaat, een lagere waarde. Indien sprake is van een bijzondere waardevermindering vindt waardering plaats tegen de realiseerbare waarde; afwaardering vindt plaats ten laste van de winst- en verliesrekening.

In meerdere complexen is er sprake van een Vereniging van Eigenaars (VvE) waarin Mitros deelneemt, in totaliteit wordt door Stichting Mitros deelgenomen in 310 VvE's. Voor alle VvE's geldt dat de materiële omvang van te verwaarlozen betekenis is ten opzichte van het balanstotaal en de totale exploitatie van Mitros. Om deze reden is consolidatie van deze VvE-gegevens in de jaarcijfers achterwege gebleven en worden deze niet als deelneming verantwoord. Alle kosten die verband houden met deze VvE's en die voor rekening komen van Stichting Mitros, zijn verwerkt in de winst- en verliesrekening.

Mitros t.i. kent per 31 december 2019 de volgende deelnemingen:

Ad1: *Stichts Vervoercentrum te Utrecht (100%)*
In deze B.V. vinden geen activiteiten plaats.

Ad 2: *WOM Noordwest Beheer BV (50%)*
De vennootschap heeft formeel ten doel het optreden als beherend vennoot van de commanditaire vennootschap WOM Noordwest CV;
het voor eigen rekening of rekening van derden verkrijgen, vervreemden, bezwaren, ontwikkelen, beheren, verbeteren, exploiteren en verhuren van onroerende zaken en rechten waaraan deze zijn onderworpen, en het financieren van anderen en het stellen van zekerheid of het zich verbinden voor schulden van anderen, evenals al wat met het vorenstaande in de ruimste zin verband houdt of daartoe bevorderlijk kan zijn.
WOM Noordwest Beheer BV is een samenwerking van Stichting Mitros en de gemeente Utrecht. Zij beheert de panden van WOM Noordwest CV.

Ad 3: WOM Noordwest CV (50%)
De vennootschap heeft formeel ten doel het bevorderen van de stedelijke herstructurering in de wijk Noordwest in de gemeente Utrecht met het oog op verbetering van de leefbaarheid en de sociaaleconomische ontwikkeling in die wijk, evenals het verkrijgen, vervreemden, bezwaren, ontwikkelen, beheren, verbeteren, exploiteren en verhuren van onroerende zaken en rechten waaraan deze zijn onderworpen, en al wat met het vorenstaande in de ruimste zin verband houdt of daartoe bevorderlijk kan zijn.
De WOM Noordwest CV is een samenwerking van Stichting Mitros en de gemeente Utrecht. Zij is eigenaar en exploitant van 27 bedrijfspanden / woningen op de Amsterdamsestraatweg te Utrecht.

Voorts heeft Mitros een belang in de volgende verbindingen (tussen haakjes het belang):

• Woningnet NV te Weesp (6,03%). De vennootschap heeft ten doel het deelnemen in, het financieren van, het voeren van de directie of de administratie van andere ondernemingen, vooral ondernemingen die zich bezighouden met de ondersteuning van verhuur - en verkoopactiviteiten van toegelaten instellingen. Woningnet NV is een shared service center voor de woningcorporaties met als voornaamste doel het publiceren van beschikbare verhuur- en koopwoningen via Woningnet.

• BV Woonwagenexploitatie te Utrecht (49%). De vennootschap heeft ten doel de ondersteuning van toegelaten instellingen, zoals bedoeld in artikel 70, lid 1 van de Woningwet, bij de uitvoering van hun volkshuisvestelijke taken in het bijzonder op het gebied van de verhuur van woonwagens en woonwagenstandplaatsen.

• Kanaleneiland Beheer BV te Utrecht (25%). Deze vennootschap is de beherend vennoot van de Grondexploitatie Maatschappij Kanaleneiland CV.

• Grondexploitatie Maatschappij Kanaleneiland CV te Utrecht (24,75%). Mitros heeft een CV/BV constructie opgezet voor de herontwikkeling van het centrumgebied Kanaleneiland. Dit betreft een samenwerking tussen Stichting Mitros, gemeente Utrecht, Proper-Stok Groep BV en Stichting Portaal.

• Mitros is eveneens bestuurder in Stichting Woonruimteverdeling Regio Utrecht en Regio Platform Woningcorporaties.

10.3.2 Belastingen

Acute belastingen
De belastingen worden berekend op basis van het verantwoorde resultaat uitgaande van het

geldende belastingtarief, rekening houdend met fiscaal vrijgestelde posten, de vaststellingsovereenkomst (VSO) en geheel of gedeeltelijk niet-aftrekbare kosten.
De belastingvorderingen en -verplichtingen worden gesaldeerd indien is voldaan aan de voorwaarden voor saldering.

Latente belastingen
Voor alle belastbare tijdelijke verschillen tussen de commerciële en fiscale balanswaardering wordt een latente belastingvordering en/of verplichting opgenomen. De latente belastingvorderingen en -verplichtingen worden afhankelijk van de looptijd (groter of kleiner dan een jaar) opgenomen onder de financiële vaste activa\vlottende activa respectievelijk voorzieningen\kortlopende schulden.

Voor de beschikbare voorwaartse verliescompensatie wordt een latente belastingvordering opgenomen indien en voor zover het waarschijnlijk is dat er fiscale winst beschikbaar zal zijn voor verrekening.

De waardering van latente belastingverplichtingen en -vorderingen wordt gebaseerd op de fiscale gevolgen van de door Mitros, per balansdatum, voorgenomen wijze van realisatie of afwikkeling van activa, voorzieningen, schulden of overlopende passiva. Latente vorderingen worden opgenomen voor zover het waarschijnlijk is dat er in de toekomst belastbare winsten zullen zijn die voor realisatie van het tijdelijk verschil dan wel compensabele verliezen kunnen worden aangewend. Hierbij wordt uitgegaan van het geldende belastingtarief tegen contante waarde.

10.3.3 Leningen u/g

Leningen u/g worden opgenomen tegen nominale waarde onder aftrek van een voorziening voor oninbaarheid. Hieronder vallen ook leningen in het kader van de Starters Renteregeling.

10.3.4 Overige financiële vaste activa (derivaten)

Mitros maakt gebruik van rentederivaten. Deze financiële instrumenten worden gewaardeerd en gepresenteerd in samenhang met de afgedekte passiva (kostprijshedge-accounting). Voor effectieve hedges betekent dit dat bij overige financiële activa voor de swaps de kostprijs van nul is opgenomen en voor de caps de geamortiseerde kostprijs ofwel de geamortiseerde premie.

Voor de enkele niet gekoppelde derivaten is de marktwaarde opgenomen. Voor deze ongekoppelde derivaten geldt dat mutaties in de waarde direct in de winst- en verliesrekening worden verwerkt.

10.4 Voorraden

10.4.1 Vastgoed (in ontwikkeling) bestemd voor verkoop

De voorraden vastgoed (in ontwikkeling) bestemd voor verkoop (onverkochte woningen (in ontwikkeling)) worden gewaardeerd op vervaardigingsprijs of lagere opbrengstwaarde. De vervaardigingsprijs omvat alle kosten die samenhangen met de verkrijging of vervaardiging, evenals gemaakte kosten om de voorraden op hun huidige plaats en in hun huidige staat te brengen. In de kosten van vervaardiging zijn begrepen directe loonkosten en toeslagen voor aan de productie gerelateerde indirecte vaste en variabele kosten, waaronder loonkosten en toegerekende rente. De opbrengstwaarde is de geschatte verkoopprijs onder aftrek van direct toerekenbare verkoopkosten. Bij de bepaling van de opbrengstwaarde wordt rekening gehouden met de incourantheid van de voorraden.

10.4.2 Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden

De waardering van de voorraad onroerende zaken verkocht onder voorraden wordt uitgelegd in paragraaf 11.5.3.

10.5 Vorderingen

Vorderingen worden bij eerste verwerking gewaardeerd tegen reële waarde van de tegenprestatie en vervolgens gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs, onder aftrek van de noodzakelijk

geachte voorzieningen voor het risico van oninbaarheid. Deze voorzieningen worden bepaald op basis van individuele beoordeling van de vorderingen. De vorderingen hebben een looptijd van maximaal een jaar, tenzij anders vermeld.

10.5.1 Huurdebiteuren

Een voorziening voor oninbaarheid wordt in mindering gebracht op de boekwaarde van de vordering.

10.6 Liquide middelen

Liquide middelen bestaan uit banktegoeden met een looptijd korter dan twaalf maanden. Rekening-courantschulden bij banken zijn opgenomen onder schulden aan kredietinstellingen onder kortlopende schulden. Liquide middelen worden gewaardeerd tegen de nominale waarde.

10.7 Eigen vermogen & herwaarderingsreserve

De herwaarderingsreserve wordt bepaald door het verschil tussen de marktwaarde van het vastgoed in exploitatie zoals opgenomen in de balans en de historische kostprijs (vervaardigingsprijs) van het vastgoed. Er is geen rekening gehouden met in het verleden gedane afschrijvingen. In de vervaardigingsprijs zijn wel de individuele woningverbeteringen, renovaties en andere geactiveerde uitgaven begrepen. De herwaarderingsreserve wordt alleen gevormd voor die complexen waar de marktwaarde hoger is dan de historische kostprijs.

10.7.1 Waardeveranderingen van financiele vaste activa en effecten

Marktwaarde-mutaties van ineffectieve derivaten waarvoor geen kostprijshedge-accounting geldt, worden tevens als resultaat verantwoord.

10.8 Voorzieningen

10.8.1 Algemeen

Voorzieningen worden gevormd voor in rechte afdwingbare of feitelijke verplichtingen en verliezen die op balansdatum bestaan waarbij het waarschijnlijk is dat een uitstroom van middelen noodzakelijk is en waarvan de hoogte redelijkerwijs kan worden geschat. Voorzieningen worden tegen nominale waarde opgenomen. De voorzieningen hebben een overwegend langlopend karakter, tenzij anders is vermeld.

Wanneer de verwachting is dat een derde de verplichtingen vergoedt en wanneer het waarschijnlijk is dat deze vergoeding zal worden ontvangen bij de afwikkeling van de verplichting, dan wordt deze vergoeding als een actief in de balans opgenomen.

10.8.2 Voorziening deelnemingen

De voorziening deelnemingen is gevormd voor de verwachte uitstroom van middelen doordat de waarde van dochtervennootschappen volgens de vermogensmutatiemethode nihil of negatief is geworden en Mitros instaat voor de schulden van deze vennootschap respectievelijk de feitelijke verplichting heeft deze vennootschap tot betaling van haar schulden in staat te stellen.

10.8.3 Voorziening onrendabele investeringen

Verwachte verliezen als gevolg van onrendabele investeringen worden op het moment van besluitvorming als bijzondere waardeverandering in mindering gebracht op de boekwaarde van het complex waartoe de investeringen gaan behoren. Indien en voor zover de verwachte verliezen de boekwaarde van het complex overtreffen wordt voor dit meerdere een voorziening gevormd.

10.8.4 Voorziening latente belastingverplichtingen

Latente belastingvorderingen- en verplichten worden toegelicht in paragraaf 10.3.2.

10.9 Langlopende schulden

10.9.1 Leningen

Langlopende schulden worden bij de eerste verwerking gewaardeerd tegen kostprijs. Schulden worden na eerste verwerking gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs, zijnde het ontvangen bedrag rekening houdend met disagio en aflossingen. Het eventuele disagio wordt gedurende de looptijd van de schulden lineair geamortiseerd en in de winst- en verliesrekening verwerkt. De aflossingsverplichting voor het komend jaar van de langlopende schulden is opgenomen onder de kortlopende schulden.

10.9.2 Verplichtingen uit hoofde van onroerende zaken verkocht onder voorwaarden

In het kader van de verkoop van woningen volgens de MGE regeling en de Koopgarantregeling heeft Mitros een terugkoopverplichting die mede afhankelijk is van de ontwikkeling van de waarde van de woningen in het economisch verkeer. De terugkoopverplichting wordt jaarlijks gewaardeerd. Indien de verwachting bestaat dat de terugkoop binnen één jaar zal plaatsvinden is de verplichting onder de kortlopende schulden verantwoord.

10.10 Overige activa en passiva

Voor zover in het bovenstaande niet anders is aangegeven worden activa en passiva gewaardeerd op nominale waarde. Hierbij wordt op vorderingen, indien dit noodzakelijk is, een voorziening wegens mogelijke oninbaarheid in mindering gebracht. De kortlopende schulden hebben een looptijd korter dan een jaar, tenzij anders vermeld.

10.11 Operationele leasing

Leasecontracten waarbij een groot deel van de voor- en nadelen verbonden aan de eigendom niet bij Mitros ligt, worden verantwoord als operationele leasing. Verplichtingen uit hoofde van operationele leasing worden, rekening houdend met ontvangen vergoedingen van de lessor, op lineaire basis verwerkt in de winst- en verliesrekening over de looptijd van het contract.

11 Grondslagen voor bepaling van het resultaat

11.1 Algemeen

Het resultaat wordt bepaald als verschil tussen de opbrengstwaarde van de geleverde prestaties en de kosten en andere lasten over het jaar. De resultaten op transacties worden verantwoord in het jaar waarin zij zijn gerealiseerd; verliezen reeds zodra zij voorzienbaar zijn.

Het resultaat wordt tevens bepaald met inachtneming van de verwerking van ongerealiseerde waardeveranderingen van op actuele waarde gewaardeerde:

- DAEB vastgoed in exploitatie
- Niet-DAEB vastgoed in exploitatie
- Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden
- Afgeleide financiële instrumenten die niet zijn aangemerkt als afdekkingsinstrument.

Vanaf 2016 wordt het functionele model voor de winst- en verliesrekening toegepast. De direct toerekenbare personeelskosten en de directe kosten aan de activiteiten toegerekend. Vervolgens worden, door middel van een kostenverdeelstaat de indirecte (personeels-)kosten over de activiteiten verdeeld door middel van een sleutel op basis van de direct toerekenbare personeelskosten.

11.1.1 Lonen en salarissen en sociale lasten

Lonen, salarissen en sociale lasten worden op grond van de arbeidsvoorwaarden verwerkt in de winst- en verliesrekening voor zover ze verschuldigd zijn aan werknemers.

11.1.2 Pensioenen

Mitros heeft voor haar werknemers een pensioenregeling getroffen waarbij de pensioenuitkeringen gebaseerd zijn op het middelloon. Deze pensioenregeling is ondergebracht bij het bedrijfstakpensioenfonds. De over het boekjaar verschuldigde premies worden als kosten verantwoord. Voor per balansdatum nog niet betaalde premies wordt een schuld opgenomen. Omdat deze verplichtingen een kortlopend karakter hebben, worden deze gewaardeerd tegen de nominale waarde. De risico’s van loonontwikkeling, prijsindexatie, beleggingsrendement op het fondsvermogen zullen mogelijk leiden tot toekomstige aanpassingen in de jaarlijkse bijdragen aan het pensioenfonds. Deze risico’s komen niet tot uitdrukking in een in de balans opgenomen voorziening. In geval van een tekort bij het bedrijfstak pensioenfonds heeft Mitros geen verplichting tot het voldoen van aanvullende bijdragen anders dan hogere toekomstige premies. De dekkingsgraad per 31 december 2019 is 113,2 %

11.1.3 Afschrijvingen materiële vaste activa

De afschrijvingen op materiële vaste activa ten dienste van de exploitatie worden gebaseerd op basis van de verkrijgings- of vervaardigingsprijs. Afschrijvingen vinden plaats volgens de lineaire methode op basis van de geschatte economische levensduur. Met restwaarde wordt aangesloten bij de fiscale wet- en regelgeving. Op grond wordt niet afgeschreven.

11.1.4 Opbrengstverantwoording

Opbrengsten uit de levering van goederen worden verwerkt zodra alle belangrijke rechten en risico’s met betrekking tot de eigendom van de goederen zijn overgedragen aan de koper. Opbrengsten uit de levering van diensten geschieden naar rato van de geleverde prestaties, gebaseerd op de verrichte diensten tot aan de balansdatum in verhouding tot de in totaal te verrichten diensten.

11.2 Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille

11.2.1 Huuropbrengsten

De jaarlijkse huurverhoging is van overheidswege gebonden aan een maximum.

11.2.2 Opbrengsten servicecontracten

Dit betreffen ontvangen bedragen van huurders en bewoners ter dekking van te maken en gemaakte servicekosten. Jaarlijks vindt verrekening plaats op basis van de daadwerkelijke bestedingen. De kosten worden verantwoord onder de lasten servicecontracten.

11.2.3 Lasten onderhoud

Onder deze post worden alle direct aan het verslagjaar toe te rekenen kosten van onderhoud verantwoord. Van toerekenbaarheid is sprake als de daadwerkelijke werkzaamheden in het verslagjaar hebben plaatsgevonden. Reeds aangegane verplichtingen waarvan de werkzaamheden op balansdatum nog niet zijn uitgevoerd op balansdatum worden verwerkt onder de niet uit de balans blijkende rechten en verplichtingen.

Het service- en mutatieonderhoud wordt onderscheiden in kosten van derden en eigen dienst, evenals de kosten van het materiaalverbruik. In de winst- en verliesrekening zijn de kosten van de eigen dienst opgenomen bij de salarissen en sociale lasten. De lasten van onderhoud onderscheiden zich van activeerbare kosten door het feit dat er geen sprake is van een waardeverhoging van het actief.

11.2.4 Erfpacht

Jaarlijks wordt door de gemeente voor het gebruik van de grond onder de verhuureenheden erfpacht in rekening gebracht op basis van canons. De eenmalig afgekochte meerjarige erfpachtcontracten maken onderdeel uit van de vervaardigingsprijs en zijn daarmee onderdeel van de materiële vaste activa in exploitatie en/of de vastgoed beleggingen.

11.3 Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille

De post netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille betreft het saldo van de behaalde verkoopopbrengst minus de gemaakte direct en indirect toerekenbare verkoopkosten. Winsten worden verantwoord op het moment van levering (passeren transportakte).

11.4 Waardeveranderingen vastgoedportefeuille

11.4.1 Overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille

De hieronder verantwoorde kosten hebben betrekking op het onrendabele deel van investeringen bij nieuwbouw en renovatie.

11.4.2 Niet gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille

De mutatie actuele waarde betreft de mutaties in de marktwaarde in verhuurde staat van het Niet-DAEB en DAEB vastgoed in exploitatie en van de onroerende zaken verkocht onder voorwaarden. Daarnaast wordt ook de mutatie in de terugkoopverplichting onroerende zaken verkocht onder voorwaarden hier verantwoord.

11.4.3 Verkopen onder voorwaarden

De opbrengst uit woningen verkocht onder voorwaarden worden niet verantwoord als verkoopopbrengst daar de belangrijkste economische rechten niet zijn overgedragen aan de koper. De gegarandeerde terugkoopverplichting wordt opgenomen onder de post langlopende schulden, terugkoopverplichting uit hoofde van onroerende zaken verkocht onder voorwaarden en wordt jaarlijks met inachtname van de contractvoorwaarden gewaardeerd.

11.5 Leefbaarheid

De hieronder verantwoorde kosten betreffen onder andere kosten van fysieke ingrepen niet zijnde investeringen die de leefbaarheid in buurten en wijken ten goede moeten komen.

11.6 Financiële baten en lasten

Rentebaten en rentelasten worden aan de betreffende periode toegerekend.

11.6.1 Waardeveranderingen van financiële vaste activa en effecten

Disagio op WSW-geborgde leningen die in 2006 afgesloten zijn en betaalde cap-premies worden aan de betreffende periode toegerekend. Marktwaardemutaties van ineffectieve derivaten waarvoor geen kostprijshedge-accounting geldt, worden tevens als resultaat verantwoord.

11.6.2 Activeren van rentelasten

Rentelasten worden geactiveerd voor kwalificerende activa gedurende de periode van vervaardiging van een actief, indien het een aanmerkelijke hoeveelheid tijd vergt om het actief gebruiksklaar of verkoopklaar te maken. De te activeren rente wordt berekend op basis van een jaargemiddelde van de rente in de markt van het voorgaande jaar, in verhouding tot de uitgaven en periode van vervaardiging.

11.7 Belastingen

Vanaf 1 januari 2008 is Mitros integraal vennootschapsbelastingplichtig en daarom verplicht om over de integrale activiteiten vennootschapsbelasting te betalen. Met de belastingdienst zijn over de berekening van het fiscale resultaat voor woningcorporaties nadere afspraken gemaakt. Deze zijn vastgelegd in een vaststellingsovereenkomst (VSO2). Voor de jaren tot en met 2019 zijn deze afspraken nog steeds van toepassing voor Mitros. De vennootschapsbelasting wordt berekend over het fiscale resultaat. Dit fiscale resultaat wordt bepaald op basis van de bestaande wet- en regelgeving, wat is vastgelegd in VSO2 en nadere afspraken die Mitros heeft gemaakt met de belastingdienst. Of de berekende vennootschapsbelasting daadwerkelijk een last vormt, is afhankelijk van de eventueel beschikbare fiscaal compensabele verliezen uit voorgaande jaren. Bij de berekening van de last, wordt eveneens rekening gehouden met de latente belastingvorderingen en latente belastingschulden.

12 Financiële instrumenten en risicobeheersing

12.1 Treasury Reglement

De kaders van het treasury beleid liggen vast in het treasury reglement. Aanpassingen van het treasury reglement worden behandeld in de Audit Commissie Financiën en goedgekeurd door de Raad van Commissarissen. De wet, de statuten van Mitros, het directiereglement en het reglement financieel beleid en beheer zijn bovenliggend aan dit reglement en prevaleren in geval van eventuele tegenstrijdigheden.

In 2019 is het treasury reglement bijgewerkt. De vernieuwde versie bevat wijzigingen naar aanleiding van nieuwe versies van het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting (Btiv) 2015 en Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting (Rtiv) 2015. Tevens zijn nieuwe WSW richtlijnen verwerkt. Daarnaast is een en ander gespecificeerd met betrekking tot provisies van geldmakelaars/ tussenpersonen, de AFM-vergunning-eis voor geldmakelaars/ tussenpersonen, collegiale financiering en zijn de rapportage-eisen voor derivaten herijkt. Daarnaast is de maximale termijn voor het extern Treasury Commissie-lid opgerekt van 4 naar 8 jaar.

Op grond van het treasury reglement is het gebruik van niet-complexe financiële afgeleide instrumenten ('derivaten') slechts toegestaan voor het afdekken van het opwaartse renterisico van leningen met variabele rente. De toegevoegde waarde van het gebruik van financiële derivaten ten opzichte van een lening met een gelijktijdig afgesproken vaste rente dient beargumenteerd te zijn. Financiële derivaten die zijn aangegaan ter dekking van variabel rentende leningen worden gewaardeerd en gepresenteerd in samenhang met de desbetreffende leningen (kostprijshedge-accounting).

12.1 Beheersing financiële risico's

Valutarisico

Mitros loopt geen valuta risico, alle inkomende en uitgaande kasstromen zijn in euro's.

Renterisico

Mitros loopt renterisico over de rentedragende langlopende en kortlopende schulden. Voor vastrentende schulden loopt Mitros risico over de marktwaarde, als gevolg van wijzingen in de marktrente. Mitros maakt geen gebruik van derivaten om dit risico af te dekken. Voor schulden met variabele renteafspraken loopt Mitros risico ten aanzien van toekomstige kasstromen, als gevolg van wijzigingen in de rentestanden. Met betrekking tot de meerderheid van de variabel rentende schulden heeft Mitros renteswaps en rentecaps gecontracteerd, zodat zij per saldo een vaste rente betaalt ofwel de rente gemaximeerd is.

Kredietrisico

Mitros heeft geen significante concentraties van kredietrisico en de vordering op financiële tegenpartijen is sowieso beperkt, aangezien overtollige middelen zoveel mogelijk beperkt worden en de marktwaarden op derivaten voor Mitros negatief is. Mitros maakt gebruik van meerdere banken om het kredietrisico te spreiden.

Liquiditeitsrisico

Liquiditeitsrisico is het risico dat Mitros over onvoldoende middelen beschikt om aan de directe verplichtingen te kunnen voldoen. Het liquiditeitsrisico wordt scherp gemonitord en de liquiditeitspositie wordt op dagelijkse basis beheerd. Er is veel aandacht voor het zo accuraat mogelijk prognosticeren van kasstromen. Ook wordt om het liquiditeitsrisico te beperken een evenwichtige spreiding van kasstromen nagestreefd, onder andere door spreiding in de vervalkalender van leningen. Om liquiditeitsrisico's op te vangen is intern een norm gesteld voor een liquiditeitsbuffer van minimaal € 20 miljoen. Deze liquiditeitsbuffer kan bestaan uit liquide middelen, een kredietfaciliteit en ruimte op variabele hoofdsomleningen.

Er zijn geen Credit Support Annexen (CSA's) in de derivatenovereenkomsten toegestaan, waardoor stortingen als gevolg van marktwaardeschommelingen niet van toepassing zijn.

Het liquiditeitsrisico dat Mitros loopt uit hoofde van de derivatenportefeuille kwam tot 2018 voort uit mutual breaks in renteswaps. Inmiddels zijn in de lopende renteswaps geen mutual breaks meer aanwezig en is er uit hoofde van swap breaks geen liquiditeitsrisico in de derivatenportefeuille meer. Er is daarmee sinds 2018 geen wettelijke noodzaak meer tot het aanhouden van een liquiditeitsbuffer ten behoeve van de derivaten.

Beschikbaarheidsrisico
Ten einde het beschikbaarheidsrisico te beperken worden de vervaldata van financiering in de tijd gespreid. In de meerjarenbegroting wordt voldaan aan de financiële kengetallen zoals deze door toezichthouders en andere financiële stakeholders worden gehanteerd. De beschikbaarheid van (her)financiering hangt voor DAEB financiering af van toekenning van borgingsplafond en borging door het WSW. Het WSW heeft aan Mitros borgingsplafond toegekend voor 2019 tot en met 2021. Doordat Mitros minder afhankelijk wil zijn van een beperkt aantal financiers is Mitros doorlopend op zoek naar andere bronnen voor lange termijn financiering.

12.2 Samenstelling portefeuille financiële transacties

Langlopende leningen worden beschreven in de toelichting op de balans in paragaaf 6.8

De samenstelling van de derivatenportefeuille wordt beschreven in paragraaf 6.2.3

Anders dan de minimale direct opeisbare (spaar)tegoeden bij drie Nederlandse banken heeft Mitros geen beleggingen. De betreffende banken hebben conform de regelgeving voor beleggen door toegelaten instellingen minimaal een single-A rating. De direct opeisbare (spaar)tegoeden zijn opgenomen bij de balanspost 'Liquide middelen'.

Leningen u/g of beleggingen heeft Mitros niet, zie voor de verantwoording over leningen u/g paragraaf 6.2.3

12.3 Interne organisatie

De treasurer rapporteert aan de manager Financiën & Control. Transacties worden gedaan na goedkeuring van het mandaat door de directie. Er is een functiescheiding tussen invoer van transacties door de Administratie en goedkeuring van de vastlegging door de treasurer. Controle van de verkregen mandaten met de transacties gebeurt periodiek door de risk manager. Er is een treasury commissie waaraan een externe deskundige deelneemt, die minimaal eens per kwartaal bijeenkomt.

In de kwartaalrapportages wordt gerapporteerd over de financiering, de liquiditeitsbuffer, de omvang en markwaarde van de derivatenportefeuille en de kasstroomrealisaties en -prognoses. Tevens wordt op maandbasis de liquiditeitsbuffer gerapporteerd.

13 Belangrijke inschattingen ten aanzien van waardering en resultaatbepaling

De jaarrekening wordt overeenkomstig BW2 Titel 9 opgesteld. Het management dient daartoe bepaalde veronderstellingen en schattingen te maken die van invloed zijn op de waardering van activa en verplichtingen, op de resultaatbepaling en de rapportage van voorwaardelijke activa en verplichtingen.
De volgende waarderingsgrondslagen zijn naar de mening van het management het meest kritisch voor het weergeven van de financiële positie en vereisen een subjectieve of complexe beoordeling van het management:
- Vastgoedbeleggingen, reële waarde;
- Timing en verwerking van onrendabele investeringen nieuwbouw en herstructurering.
- Verwerking fiscaliteit

13.1 Materiele vaste activa – vastgoed

Bij de eerste verwerking worden de onroerende zaken in exploitatie gewaardeerd tegen de kostprijs. Na eerste verwerking worden de onroerende zaken in exploitatie gewaardeerd tegen actuele waarde, overeenkomstig artikel 35 lid 2 van de Woningwet. Onder actuele waarde wordt in dit verband verstaan de marktwaarde overeenkomstig het marktwaardebegrip onderhandse verkoopwaarde in verhuurde staat.

Voortvloeiend uit artikel 14 van de Regeling Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting (RTIV) is deze marktwaarde bepaald conform het Handboek modelmatig waarderen marktwaarde – Actualisatie peildatum 31 december 2019, zoals gepubliceerd in de Staatscourant op 12 december 2019, derhalve de marktwaarde in verhuurde staat.

De marktwaarde in verhuurde staat is benaderd door de contante waarde van de geschatte toekomstige kasstromen te bepalen (discounted cash flow methode). De risico's van de waardering financiële instrumenten zijn afgedekt.
De beleidswaarde is verwerkt in H6.1.1

13.2 Timing en verwerking van onrendabele investeringen nieuwbouw en herstructurering

In de jaarrekening worden naast juridisch afdwingbare verplichtingen tevens feitelijke verplichtingen verwerkt die kunnen worden gekwalificeerd als 'intern geformaliseerd en extern gecommuniceerd'.
Hiervan is sprake wanneer uitingen namens Mitros zijn gedaan richting huurders, gemeenten en overige stakeholders aangaande verplichtingen inzake toekomstige herstructureringen en toekomstige nieuwbouwprojecten. Een feitelijke verplichting is gekoppeld aan het besluitvormingsproces van Mitros rondom projectontwikkeling en herstructurering. Van een feitelijke verplichting is sprake indien de formalisering van de definitieve ontwerpfase en afgeleid het aanvragen van de bouwvergunning heeft plaatsgevonden.
De aannames gedaan bij de financiële impact van bovengenoemde feitelijke verplichtingen kunnen afwijken bij daadwerkelijke realisatie van de projecten. Planvorming kan onder meer wijzigingen in de tijd ondergaan door bewegingen in het prijsniveau van leveranciers, wettelijke procedures en aanpassingen in de voorgenomen bouwproductie.

13.3 Verwerking fiscaliteit

De berekening van de fiscale positie is in overeenstemming met de fiscale wet- en regelgeving, vaststellingsovereenkomst (VSO-2) en afspraken die met de fiscus gemaakt zijn. Voor latente belasting, zie H6.2.2.

14 Grondslagen kasstroomoverzicht

Het kasstroomoverzicht is opgesteld volgens de directe methode. Bij deze methode zijn alle ontvangsten en uitgaven direct gekoppeld aan de activiteiten.

De liquiditeitspositie in het kasstroomoverzicht bestaat uit de liquide middelen zonder aftrek van bankkredieten. In het kasstroomoverzicht wordt onderscheid gemaakt tussen operationele-, investerings- en financieringsactiviteiten.

De kasstromen uit hoofde van de financiering zijn gesplitst in kasstromen met betrekking tot mutaties in de hoofdsom (opgenomen onder financieringsactiviteiten) en betaalde interest (opgenomen onder operationele activiteiten).

Ontvangsten en uitgaven uit hoofde van interest, ontvangen dividenden en winstbelastingen zijn opgenomen onder de kasstroom uit operationele activiteiten. Betaalde dividenden zijn opgenomen onder de kasstroom uit financieringsactiviteiten.

ONDERTEKENING

Utrecht, 14 april 2020
Stichting Mitros

Directie:

H.P. Kip

Raad van Commissarissen:

I. Bakker-de Boer, voorzitter

H.H.J. Bol, vice-voorzitter

D.G.M. de Grave-Verkerk, lid

R.R.S. Santokhi, lid

J. Veuger, lid

R. den Besten, lid

OVERIGE GEGEVENS

15 Overige gegevens

De controleverklaring is afzonderlijk weergegeven op de volgende pagina.

T: +31 (0)55 312 76 00
E: apeldoorn@bdo.nl
www.bdo.nl

BDO Audit & Assurance B.V.
Postbus 10147, 7301 GC Apeldoorn
Boogschutterstraat 35, 7324 AE Apeldoorn
Nederland

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan: de raad van commissarissen van Stichting Mitros

A. Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen jaarrekening 2019

Ons oordeel

Wij hebben de jaarrekening 2019 van Stichting Mitros te Utrecht gecontroleerd.

Naar ons oordeel geeft de in het jaarverslag opgenomen jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van Stichting Mitros op 31 december 2019 en van het resultaat over 2019 in overeenstemming met de vereisten voor de jaarrekening bij en krachtens artikel 35 van de Woningwet en de Wet normering topinkomens (WNT).

De jaarrekening bestaat uit:
1. de balans per 31 december 2019;
2. de winst-en-verliesrekening over 2019; en
3. de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

De basis voor ons oordeel

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens het Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse controlestandaarden en de Regeling Controleprotocol WNT 2019. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de sectie ‘Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening’.

Wij zijn onafhankelijk van Stichting Mitros zoals vereist in de Wet toezicht accountantsorganisaties, de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

Wij vinden dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

Naleving anticumulatiebepaling WNT niet gecontroleerd

In overeenstemming met het Controleprotocol WNT 2019 hebben wij de anticumulatiebepaling, bedoeld in artikel 1.6a WNT en artikel 5, lid 1, sub j Uitvoeringsregeling WNT, niet gecontroleerd. Dit betekent dat wij niet hebben gecontroleerd of er wel of niet sprake is van een normoverschrijding door een leidinggevende topfunctionaris vanwege eventuele dienstbetrekkingen als leidinggevende topfunctionaris bij andere WNT-plichtige instellingen, alsmede of de in dit kader vereiste toelichting juist en volledig is.

Statutair gevestigd te Eindhoven en ingeschreven in het handelsregister onder nummer 17171186.
BDO Audit & Assurance B.V. is lid van BDO International Ltd, een rechtspersoon naar Engels recht met beperkte aansprakelijkheid, en maakt deel uit van het wereldwijde netwerk van juridisch zelfstandige organisaties die onder de naam “BDO” optreden.
BDO is de merknaam die wordt gebruikt ter aanduiding van het BDO netwerk en van elk van de BDO Member Firms.

B. Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen andere informatie

Naast de jaarrekening en onze controleverklaring daarbij, omvat het jaarverslag andere informatie, die bestaat uit:

- Bestuursverslag, inclusief het Volkshuisvestelijk verslag;
- overige gegevens.

Op grond van onderstaande werkzaamheden zijn wij van mening dat de andere informatie:

- met de jaarrekening verenigbaar is en geen materiële afwijkingen bevat;
- alle informatie bevat die op grond van artikel 36 en 36a van de Woningwet is vereist.

Wij hebben de andere informatie gelezen en hebben op basis van onze kennis en ons begrip, verkregen vanuit de jaarrekeningcontrole of anderszins, overwogen of de andere informatie materiële afwijkingen bevat.

Met onze werkzaamheden hebben wij voldaan aan de vereisten in rubriek A van het accountantsprotocol zoals opgenomen in bijlage 4 bij artikel 17 van de Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015 en de Nederlandse Standaard 720. Deze werkzaamheden hebben niet dezelfde diepgang als onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening.

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van de andere informatie, waaronder het bestuursverslag, het volkshuisvestelijk verslag en de overige gegevens in overeenstemming met artikel 36 en 36a van de Woningwet.

C. Beschrijving van verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening

Verantwoordelijkheden van het bestuur en de raad van commissarissen voor de jaarrekening

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opmaken en getrouw weergeven van de jaarrekening in overeenstemming met de vereisten voor de jaarrekening bij en krachtens artikel 35 van de Woningwet en de WNT.

In dit kader is het bestuur verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing die het bestuur noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of fraude. Bij het opmaken van de jaarrekening moet het bestuur afwegen of de toegelaten instelling in staat is om haar werkzaamheden in continuïteit voort te zetten. Op grond van artikel 35 van de Woningwet moet het bestuur de jaarrekening opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling, tenzij het bestuur het voornemen heeft om de toegelaten instelling te liquideren of de activiteiten te beëindigen of als beëindiging het enige realistische alternatief is. Het bestuur moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de toegelaten instelling haar activiteiten in continuïteit kan voortzetten, toelichten in de jaarrekening.

De raad van commissarissen is verantwoordelijk voor het uitoefenen van toezicht op het proces van financiële verslaggeving van de toegelaten instelling.

Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening

Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van een controleopdracht dat wij daarmee voldoende en geschikte controle-informatie verkrijgen voor het door ons af te geven oordeel.

Onze controle is uitgevoerd met een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid waardoor het mogelijk is dat wij tijdens onze controle niet alle materiële fouten en fraude ontdekken.

Afwijkingen kunnen ontstaan als gevolg van fraude of fouten en zijn materieel indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze, afzonderlijk of gezamenlijk, van invloed kunnen zijn op de economische beslissingen die gebruikers op basis van deze jaarrekening nemen. De materialiteit beïnvloedt de aard, timing en omvang van onze controlewerkzaamheden en de evaluatie van het effect van onderkende afwijkingen op ons oordeel.

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, de Regeling Controleprotocol WNT, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. Onze controle bestond onder andere uit:

- het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fouten of fraude, het in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing;
- het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van de toegelaten instelling;
- het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door het bestuur en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan;
- het vaststellen dat de door het bestuur gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is. Tevens het op basis van de verkregen controle-informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de toegelaten instelling haar activiteiten in continuïteit kan voortzetten. Als wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij verplicht om aandacht in onze controleverklaring te vestigen op de relevante gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening. Als de toelichtingen inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat een toegelaten instelling haar continuïteit niet langer kan handhaven;
- het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen; en
- het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen.

Wij communiceren met de raad van commissarissen onder andere over de geplande reikwijdte en timing van de controle en over de significante bevindingen die uit onze controle naar voren zijn gekomen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing.

Apeldoorn, 14 april 2020

BDO Audit & Assurance B.V.
namens deze,

J.J. Herst RA w.g.