

JAAARVERSLAG 2017



De klant centraal



Huismeester Evert van Wageningen in de Watervogelstraat in Leidschenveen.

Bestuursverslag

Terugblik • Realisatie • Risico's • Waarde • Vooruitblik • Verklaring

Verslag raad van commissarissen

Toezicht • Advies • Werkgever • Verslag • Expertise • Verklaring

Governance

Verbindingen • VvE's • Corporate • Risico's • Compliance

Financieel verslag

Financiële positie • Treasury • Risicomanagement
• Financieel beheer • Toezicht • Prognose • Realisatie

Jaarrekening

WoonInvest zorgt voor betaalbaar wonen

Betaalbaarheid en beschikbaarheid • Huisvesting kwetsbare groepen • Aan- en verkoop van VvE's • Realisatie

WoonInvest staat voor duurzame kwaliteit

Onderhoud • Duurzaamheid en gezondheid
• Nieuwbouw en maatschappelijk vastgoed • Realisatie

WoonInvest werkt voor en met u

Dienstverlening en communicatie • Participatie • Leefbaarheid
• Klachten • Bijzonderheden • Realisatie

WoonInvest bouwt aan de organisatie

Organisatie • Personeel • Ondernemingsraad
• WoonInvest Integriteitscommissie • Realisatie

Voorwoord

Inhoud

Bestuursverslag
Verslag raad van commissarissen
Governance
Financieel verslag
Jaarrekening

WoonInvest:
betaalbaar wonen
WoonInvest:
duurzame kwaliteit
WoonInvest:
voor en met u
WoonInvest:
organisatie

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).



De familie Naaktgeboren aan de Sint Martinuslaan in Voorburg.

In dit jaarverslag leest u wat WoonInvest in 2017 maatschappelijk en financieel heeft gepresteerd. Wat hebben we gedaan en met welk resultaat? Hoe droeg dit bij aan uw en onze maatschappelijke doelen?

Dit lichten wij toe mede aan de hand van het thema 'de klant centraal'. Dit thema was ook de onderlegger voor ons jaarplan 2017. Wij richten onze aandacht op onze huidige en toekomstige klanten. Wat hebben zij nodig om goed te kunnen wonen? Hoe gaan we met hen om, hoe betrekken we ze, wat willen ze van ons? Uiteraard zijn we daarover structureel in gesprek met onze huurders.

Op basis hiervan hebben we een bedrijfsbrede visie ontwikkeld op onze klanten. Deze klantvisie wordt integraal geïmplementeerd. In 2017 lag de nadruk op de uitwerking van de visie en de implementatie in afspraken en processen. Dit vraagt ook iets van de organisatie: waar nodig passen we de structuur en de formatie aan. Het traject Wonen in Positie dat in 2017 is gestart, is hier een logisch gevolg van. In 2018 zal een en ander verder concreet worden ingevuld. In de wijze waarop we dat doen sluiten we naadloos aan op de titel van ons nieuwe ondernemingsplan: 'Samen sterk'.

De in 2017 bereikte resultaten konden alleen tot stand komen door de grote inzet en betrokkenheid van velen. Uiteraard door de medewerkers van WoonInvest en de leden van de raad van commissarissen. En ook door de goede samenwerking met de verschillende gemeenten, onze huurdersorganisatie Respectus en onze bewonerscommissies en bewoners.

Hiervoor wil ik allen bedanken.

Marianne Straks
Bestuurder

1. Verslag van de bestuurder

Inhoud

Bestuursverslag
Verslag raad van commissarissen
Governance
Financieel verslag
Jaarrekening

WoonInvest:
betaalbaar wonen

WoonInvest:
duurzame kwaliteit

WoonInvest:
voor en met u

WoonInvest:
organisatie

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).

1.1 Terugblik op 2017

In het vorige jaarverslag konden we melden dat de Autoriteit woningcorporaties (Aw) in november 2016 heeft geconstateerd dat WoonInvest met veel toewijding en inzet het verbeterplan heeft uitgevoerd. Ook het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) concludeerde, aan de hand van toegezonden rapportages en gesprekken die zijn gevoerd, dat WoonInvest weer goed op de kaart staat. Op basis van de nieuwe risicobeoordeling heeft het WSW daarom in 2017 besloten dat WoonInvest weer aan alle criteria van het regulier beheer voldoet. WoonInvest heeft een lager risicoprofiel gekregen.

De basis voor het vertrouwen van de externe toezichthouders in WoonInvest ligt in het gedegen portefeuilleplan, de goed doordachte methode om de risico's van zorgvastgoed te taxeren, de voortvarende aanpak van de risico's die uit de derivatenportefeuille voortvloeien en de verbetering van de kwaliteit van de financiële organisatie. WoonInvest kan weer investeren.



In december 2016 startte officieel de bouw van WZH Vliethof. Hier al in aanbouw.



Herman Heijermanshof in Voorburg.

In 2017 zijn we voortvarend op de ingeslagen weg verder gegaan. Er zijn grote dossiers afgerond, resultaten geboekt en verbeteringen in gang gezet. In dit verslag van de bestuurder geef ik een beknopte opsomming van de bereikte resultaten en ontwikkelingen in 2017. Elders in het jaarverslag gaan we dieper in op verschillende onderwerpen. Tot slot schets ik kort wat onze aandachtspunten voor 2018 zijn.

Concluderend kunnen we zeggen: het gaat weer goed met WoonInvest. We zijn financieel gezond en hebben vertrouwen in de toekomst!

Samenwerking met WoonZorgcentra Haaglanden (WZH), herijking huurafspraken

Al sinds 2011 waren WoonInvest en WZH in gesprek over herijking van de huurafspraken tussen WoonInvest en WZH. De afspraken die waren gemaakt bleken multi-interpretabel en leidden tot onduidelijkheid over de financiële verhoudingen en wederzijdse verplichtingen tussen de partijen. Komen tot nieuwe afspraken was, juist vanwege de verschillende interpretaties, complex.

Begin 2016 is daarom door WoonInvest aan WZH de uitnodiging gedaan om samen een 'plank over

Inhoud

Bestuursverslag

Verslag raad van commissarissen

Governance

Financieel verslag

Jaarrekening

WoonInvest: betaalbaar wonen

WoonInvest: duurzame kwaliteit

WoonInvest: voor en met u

WoonInvest: organisatie

Heeft u een vraag naar aanleiding van dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).

het moeras' te leggen. Na onderhandelingen en een uitvoerige externe rekentoets door CBRE heeft de bestuurder het voorgenomen besluit ter goedkeuring aan de raad van commissarissen (RvC) aangeboden. In oktober 2016 besloot de RvC goedkeuring te verlenen aan het door de bestuurder te nemen besluit om de bestaande formele afspraken tussen WZH en WoonInvest te herzien en gaf het mandaat om een en ander verder uit te werken. De afspraken tussen WZH en WoonInvest zijn in november 2016 getekend. Dit is in december 2016 gevierd met de start van de bouw van woonzorgcentrum Rustoord.

In 2017 is vervolgens, door een speciaal daarvoor opgerichte werkgroep en met hulp van een gespecialiseerd jurist, gewerkt aan de totstandkoming van de vaststellingsovereenkomst, de huurovereenkomsten en de wijze waarop de extra betalingen van WZH aan WoonInvest worden vormgegeven. De definitieve documenten zijn door WZH en WoonInvest op 21 december 2017 ondertekend. Dit betekende een eind aan de onduidelijkheid die er jaren tussen beide partijen is geweest.

Overeenkomst ABN AMRO inzake derivatenportefeuille

Eind 2015 werd duidelijk dat WoonInvest een probleem had met haar derivatenportefeuilles bij ABN AMRO en Nomura. In verband met respectievelijk een breakclause van ABN AMRO en het vervallen van de Nomura cap konden er onvoldoende financiële buffers worden opgebouwd om twee stresstesten te halen. In eerste instantie zijn voor de meest kritieke aspecten oplossingen overeengekomen met beide banken. Daarna is in 2017 door de bestuurder onderzocht of een nieuwe overeenkomst met ABN AMRO gesloten kon worden. De bestuurder liet zich hierin intern



Grashof Leidschendam.

adviseren en bijstaan door de controller en extern door de werkgroep Erents-Bakker.

Veelvuldig overleg met ABN AMRO heeft geresulteerd in een herstructurering van de leningportefeuille van WoonInvest. Dit zal binnen enkele jaren de bestedingsruimte van WoonInvest aanzienlijk verhogen. Een en ander is besproken met het WSW en de Aw. Beide toezichthouders keurden de overeenkomst goed, waarna de RvC het voorstel om de derivatenportefeuille van WoonInvest (voor wat betreft het ABN AMRO gedeelte) te herstructureren op 14 december 2017 heeft behandeld.

In 2018 wordt onderzocht of de derivatenportefeuille bij Nomura ook geherstructureerd kan worden.

Scheidingsvoorstel DAEB/niet-DAEB

De herziene Woningwet die vanaf 1 juli 2015 in werking is getreden geeft aan wat onze kerntaak is: 'het bouwen en het verhuren van sociale huurwoningen en maatschappelijk vastgoed'. In de wet is ook opgenomen dat corporaties per 1 januari

2018 hun activiteiten en vastgoedportefeuille moeten scheiden in DAEB en niet-DAEB¹. Als uitgangspunt heeft WoonInvest ervoor gekozen om een groot deel van de voorraad te behouden voor onze DAEB-doelgroepen. Met het scheidingsvoorstel geeft WoonInvest, binnen de (financiële) mogelijkheden en (strategische en financiële) kaders, invulling aan de wensen van de gemeenten en de huurders zoals omschreven in de vastgoedstrategie van WoonInvest.

Eind 2016 is ons scheidingsvoorstel DAEB/niet-DAEB besproken met de gemeenten en huurdersorganisaties, waarna het concept scheidingsvoorstel begin 2017 is ingediend. Na beoordeling door en gesprekken met de Aw heeft WoonInvest enkele aanpassingen aan het voorstel aangebracht. Hiervoor is intensief en constructief overleg gevoerd met de gemeente Den Haag. Na opnieuw positieve zienswijzen te hebben ontvangen van de bij de aanpassingen betrokken gemeenten is in september 2017 het definitieve scheidingsvoorstel ingediend. De ILT verleende

¹ Diensten van Algemeen Economisch Belang

Inhoud

Bestuursverslag

Verslag raad van commissarissen

Governance

Financieel verslag

Jaarrekening

WoonInvest:
betaalbaar wonen

WoonInvest:
duurzame kwaliteit

WoonInvest:
voor en met u

WoonInvest:
organisatie



De bewonersbijeenkomst in november 2017 met als thema de 'multiculturele samenleving.'

op 8 november 2017 haar goedkeuring aan het scheidingsvoorstel.

Betaalbaarheid ook in 2017

WoonInvest ziet betaalbaarheid als haar belangrijkste opgave. Daarbij past een gematigd huurbeleid. WoonInvest heeft besloten om voor 2017 geen gebruik te maken van de maximale ruimte voor huurverhoging. Doel is een passende relatie tussen prijs en kwaliteit waarbij de huurprijzen van zittende en nieuwe huurders de komende jaren naar elkaar toegroeien. Samen met de gemeente worden huurders geholpen bij

betalingsproblemen om huisuitzetting te voorkomen. In 2017 waren er hierdoor geen ontruimingens wegens huurschuld van woningen in bewoonde staat. Het percentage huurachterstand bleef ook in 2017 beperkt tot ca. 1,0% van de bruto jaarhuur.

Klant en klantvisie

Begin 2017 is verder gewerkt aan de klantvisie, die wij als volgt hebben verwoord:

'U bent onze klant en daar zijn we blij mee. Iedere klant is verschillend en daarom houden wij zoveel mogelijk rekening met uw situatie. Om dat te kunnen

doen, luisteren we naar uw suggesties en wat u nodig heeft. Dit gebruiken we om onze dienstverlening te verbeteren. Wij werken voor u én met u. We staan u vriendelijk en respectvol te woord. We denken met u mee en zijn duidelijk over wat we wel en niet voor u kunnen doen. Wij komen onze beloften en afspraken na en zijn er voor u!'

Deze visie staat centraal in het handelen van de werknemers van WoonInvest. We hebben daaraan ook een nieuw logo gekoppeld: Voor en met u.

De klanttevredenheid is ten opzichte van vorig jaar iets gestegen. De inspanningen die daarop gezet zijn lijken effect te hebben, al zijn we nog niet tevreden.

Ook in 2017 was er veelvuldig overleg met onze huurdersvereniging Respectus. Over diverse onderwerpen is op zeer constructieve wijze gesproken én geadviseerd. Ook de bewonerscommissies hebben zich bijzonder actief getoond in de complexen en buurten. Daarnaast zijn we blij met de vele vrijwilligers die actief de huurders ondersteunen met allerlei hand- en spandiensten. Wij zetten de commissies en vrijwilligers jaarlijks in het zonnetje. Zo werd in november 2017 de jaarlijkse bewonerscommissiedag georganiseerd in wijkgebouw De Plint in Leidschendam. De aanwezigen gingen na een inleidend verhaal van de bestuurder over een multiculturele samenleving, de klantvisie en de huurdersenquête in twee groepen uiteen. Beide workshops waren erg bijzonder en gaven de huurders een beeld van wat een vluchteling meemaakt.

Zaterdag 7 oktober was het de dag van het huren. Wij gingen die dag in gesprek met veel huurders, waarbij het thema 'veiligheid' was.

Inhoud

Bestuursverslag

Verslag raad van commissarissen

Governance

Financieel verslag

Jaarrekening

**WoonInvest:
betaalbaar wonen**

**WoonInvest:
duurzame kwaliteit**

**WoonInvest:
voor en met u**

**WoonInvest:
organisatie**

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).

Leefbaarheid

We hebben dagelijks aandacht voor leefbaarheid in onze buurten en wijken. Dit doen we mede door de inzet van een groot aantal huismeesters, die naast een signaleringsfunctie ook veel zaken onmiddellijk samen met bewoners oplossen. Zij onderhouden nauwe banden met maatschappelijke partners, zoals de Lokale Kamer: een unieke samenwerking tussen WoonInvest, de gemeente Leidschendam-Voorburg, zorginstellingen en de politie. Veel concrete wijkprojecten worden door onze huurdersorganisatie Respectus gefaciliteerd. Ook in 2017 toonde Respectus de mooie voorbeelden van geslaagde buurtinitiatieven in een videopresentatie aan haar leden.

Duurzaamheid

Het thema duurzaamheid staat bij WoonInvest inmiddels scherp op het netvlies. Een groot deel van onze woningen heeft al een goed energielabel (B of A). Wij zijn in 2017 gestart met het maken van een ambitieus duurzaamheidsplan voor het oudere bezit. Dit krijgt in 2018 verder vorm. Het verduurzamen van de voorraad heeft ook gevolgen voor onze huurders. Daarom betrekken we hen bij dit thema. We bundelen de krachten met collega-corporatie Vidomes en de gemeente Leidschendam-Voorburg. Ook werken we samen in SVH-verband om collectieve oplossingen te initiëren.



Bestuur Huurdersvereniging Respectus, v.l.n.r. Joyce de Brieder, Annelies Oudshoorn, Ria Verdu-Lagraauw, Paul Derks, Ton Melkert, Laura Ibrahim, Cas Hoenstok en Carina Mens.



Theo de Groot, APK-keurder bij WoonInvest.

APK-keuringen

In het kader van de klantvisie zijn we het initiatief APK-keuringen gestart. We zien vaak dat huurders zelf in hun woning veranderingen aanbrengen. We juichen toe dat mensen van hun huis echt hun thuis maken, maar we vinden veiligheid ook essentieel. Daarom bieden we huurders de mogelijkheid om een betaalbare veiligheidsbeoordeling te laten uitvoeren: de WoonInvest APK. Huurders kunnen zelf tijdens de keuring meelopen met de keurmeester van WoonInvest en vragen stellen. Na de keuring ontvangen zij een officieel keuringsrapport en een certificaat voor hun woning: een veilig idee voor hen én voor ons.

Open verbrandingstoestellen

WoonInvest wil snel de nog aanwezige open verbrandingstoestellen vervangen door een veiliger oplossing, zoals cv-ketels. In 2017 is in beeld gebracht welke woningen nog open verbrandingstoestellen hebben. We gaan huurders individueel benaderen om de vervanging te bespreken. Als alleen geisers

Inhoud

Bestuursverslag

Verslag raad van commissarissen

Governance

Financieel verslag

Jaarrekening

WoonInvest: betaalbaar wonen

WoonInvest: duurzame kwaliteit

WoonInvest: voor en met u

WoonInvest: organisatie

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).

aanwezig zijn, dan worden die in 2018 vervangen. Ook bij renovaties worden open verbrandingstoestellen vervangen.

Portefeuilleplan

Met het in 2016 vastgestelde portefeuilleplan kiest WoonInvest voor de ontwikkeling van een beherende naar een krachtige en investerende corporatie voor de gemeente Leidschendam-Voorburg en de nabij gelegen Haagse wijk Leidschenveen. Het portefeuilleplan vormt de basis waarop wij voor de lange termijn zekerheid kunnen geven dat wij betaalbare woningen bieden aan onze huurders. Daarmee is het ook de basis voor onze biedingen op de woonvisies van de gemeenten waar wij werkzaam zijn.

In het plan wordt aangegeven welke woningen

geschikt zijn om passend te verhuren aan onze doelgroep. Tevens wordt aangegeven wat wij een redelijke prijs-/kwaliteitsverhouding vinden voor onze woningen. Tot slot geeft het plan ook inzicht in de gewenste woningportefeuille voor de komende jaren, waarbij het richting en uitwerking geeft aan onder meer ons investeringsbeleid en huurbeleid. Beleidsthema's die elk jaar worden besproken en geactualiseerd, zo ook in 2017.

Prestatieafspraken

WoonInvest heeft in 2017 biedingen uitgebracht aan de gemeenten Lansingerland, Zoetermeer, Leidschendam-Voorburg en Den Haag. Daarna zijn met de gemeenten Leidschendam-Voorburg en Lansingerland prestatieafspraken gemaakt die passen binnen het door WoonInvest uitgebrachte bod.

In de gemeente Leidschendam-Voorburg waren prestatieafspraken van kracht voor de periode 2016-2019. Desondanks is er voor gekozen om nieuwe afspraken te maken voor de periode 2018-2021, omdat de partijen het belangrijk vonden de prestatieafspraken overzichtelijk en in één document te houden. Bij de nieuwe prestatieafspraken is een groot aantal oude prestatieafspraken behouden die zijn aangevuld met nieuwe afspraken. Partijen hebben verder afgesproken de prestatieafspraken intensiever te monitoren. De huurdersorganisaties gaan hierin een prominentere rol spelen.

Met de gemeente Lansingerland hebben we in 2017 nieuwe prestatieafspraken gemaakt. Vanwege de kleine rol die WoonInvest in deze gemeente speelt, zijn wij pas in de afrondende fase betrokken geweest bij de prestatieafspraken.

Met de gemeente Den Haag zijn in 2016 bilaterale afspraken gemaakt voor de periode 2016 tot en met 2019. Deze afspraken zijn naar aanleiding van ons bod niet aangepast. De ambtelijke contacten met Den Haag zijn in 2017 geïntensiveerd.

In de gemeente Zoetermeer bezit WoonInvest alleen woonzorgcentrum Oosterheem. In 2017 heeft WoonInvest voor het eerst een bod uitgebracht aan de gemeente Zoetermeer. WoonInvest is niet uitgenodigd voor het maken van prestatieafspraken in de gemeente Zoetermeer. Met de gemeente Zoetermeer zijn dan ook geen prestatieafspraken gemaakt.

Convenant Gaten dichten in Haaglanden

De gemeenten en corporaties in de regio Haaglanden werken graag samen aan het behoud en de verdere



Ondertekening van de lokale prestatieafspraken. Hier tekent oud-wethouder Floor Kist.

Inhoud

Bestuursverslag
Verslag raad van commissarissen
Governance
Financieel verslag
Jaarrekening

WoonInvest: betaalbaar wonen
WoonInvest: duurzame kwaliteit
WoonInvest: voor en met u
WoonInvest: organisatie

Heeft u een vraag naar aanleiding van dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).

ontwikkeling van de ongedeelde regio. Dat wil zeggen een regio met een evenwichtige en ruimtelijk goed gespreide sociale huurvoorraad, met een goede kwaliteit, waar lagere inkomensgroepen en kwetsbaren een passende woning kunnen vinden in het woonmilieu van hun voorkeur. Op 21 december 2017 ondertekenden de wethouders van acht gemeenten en de corporatiebestuurders in de regio Haaglanden het convenant 'Gaten dichten in Haaglanden'.

Aanleiding om met alle partijen om de tafel te gaan was het herstelplan van Vestia, dat zou leiden tot een grote afname van de sociale woningvoorraad. Uit onderzoek van RIGO in 2017 kwam juist naar voren dat er de komende periode 12.000 sociale huurwoningen moeten worden toegevoegd om de sociale voorraad op peil te houden. De 23 partijen die het convenant ondertekenden zijn het met elkaar eens: de 12.000 sociale huurwoningen zijn hard nodig en zijn ook te realiseren. Zij delen de zorg voor woningzoekenden in de sociale verhuur in de regio. In het convenant staat dan ook vermeld dat de corporaties de komende jaren gezamenlijk 12.000 sociale huurwoningen willen realiseren, door nieuwbouw en overname van bezit van Vestia. Hiermee worden twee belangrijke doelen gediend: het behoud van de bestaande sociale voorraad en realisatie van voldoende sociale nieuwbouwwoningen: dit alles voor een evenwichtig gespreid sociaal huuraanbod in de Haagse woningmarktregio.

Ondernemingsplan 2018-2022 en invloed van stakeholders

In 2017 zijn we gestart met het opstellen van een nieuw ondernemingsplan. In en met het plan kiezen we ervoor om vooral naar buiten te kijken. In het vorige beleidsplan 'Terug naar de kern' waren de huurders



Jim Stolze nam stakeholders mee de digitale toekomst in. Een van de drie bijeenkomsten waarin stakeholders meedachten over het ondernemingsplan.

namelijk niet prominent in beeld. Vertrekpunt voor het nieuwe ondernemingsplan, dat als titel 'Samen sterk' heeft meegekregen, is dan ook de klantvisie. We lieten ons inspireren door gesprekken die medewerkers met de huurders hebben gevoerd: aan hen is gevraagd wat zij van ons verwachten en wat eventueel beter zou kunnen. De inhoud kwam ook tot stand door de buitenwereld naar binnen te halen. In drie zeer verschillende stakeholdersbijeenkomsten spraken en leerden we over duurzaamheid, over de digitale wereld en over kwetsbare mensen. Natuurlijk deelden we de inzichten en ambities verder in verschillende sessies met de medewerkers van WoonInvest.

In het ondernemingsplan schrijven we op wat we anders gaan doen, wat we vernieuwen, wat onze ambities zijn. Waar we het verschil willen maken, waardoor we worden geïnspireerd. We zullen altijd kwetsbare mensen en mensen met een laag inkomen kwaliteit in wonen bieden, in een goede leefomgeving, op korte en langere termijn. Daarbij besteden we ook aandacht aan duurzaamheid en digitalisering.

Wonen in Positie

WoonInvest stelt de klant centraal, dat was ook het thema voor het Jaarplan 2017. In dit kader is het traject Wonen in Positie, dat in het tweede

kwartaal van 2017 is gestart, van groot belang. We herstructureren de afdeling Wonen, waarbij de klantvisie als basis dient en de medewerkers deze zelf vertalen naar beter passende structuren, functies en werkwijzen. Het traject loopt op schema. In 2017 is de richting bepaald. In 2018 wordt deze verder uitgewerkt en geïmplementeerd.

Voor de hele organisatie geldt dat we stap voor stap werken aan een open cultuur gericht op nog betere dienstverlening aan de huurder. Met minder regels, meer ruimte en meer taakvolwassenheid. Samenwerken is daarbij essentieel. In een veelal projectmatige benadering brengen we de kennis en kunde, die in stevige mate aanwezig is bij onze medewerkers, bij elkaar.

Nieuwe werkwijze investeringsbeslissingen

Begin 2017 zijn we gestart om de besluitvorming bij investeringsvoorstellen te verbeteren. Er is een Investeringsstatuut gemaakt, dat intern echter tot vragen en vertragingen leidde. Met een groep medewerkers van verschillende afdelingen is gewerkt aan verbetering van het besluitvormingsproces, waarbij volkshuisvestelijke, financiële en bouwkundige aspecten zorgvuldig zijn afgewogen. Belangrijke

Inhoud

Bestuursverslag

Verslag raad van commissarissen

Governance

Financieel verslag

Jaarrekening

WoonInvest: betaalbaar wonen

WoonInvest: duurzame kwaliteit

WoonInvest: voor en met u

WoonInvest: organisatie

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).

verbeterpunten uit dit traject zijn het terugbrengen van het aantal besluitvormingsmomenten, het werken met integrale projectgroepen en het in het functiegebouw opnemen van een assetmanager/projectontwikkelaar.

Tegelijkertijd is in 2017 rondom het onderdeel 'rendement' afgesproken dat een brede oriëntatie wordt gedaan op de diverse modellen die bestaan om rendement te bepalen, en de wijze waarop dit kan worden verankerd in investeringsvoorstellen. Aan de hand van deze oriëntatie zijn eerste denklijnen opgesteld. Beiden trajecten hebben geleid tot nieuwe werkwijzen, een nieuw besluitvormingsproces en tot

actualisatie van het investeringsstatuut dat in maart 2018 door de RvC is goedgekeurd.

Visitatie

De Woningwet (artikel 53a) en de Governancecode Woningcorporaties 2015 schrijven voor dat woningcorporaties zich tenminste eenmaal per vier jaar laten visiteren. WoonInvest is voor het laatst gevisiteerd in 2014. Dat betekent dat er in 2018 opnieuw een visitatie wordt uitgevoerd die in augustus 2018 moet zijn afgerond. Dit traject is in 2017 voorbereid. De bestuurder en een werkgroep van de RvC, ondersteund door de beleidsadviseur, begeleiden het visitatietraject. Na

presentaties van verschillende visitatiebureaus is besloten dat bureau Cognitum de visitatie bij WoonInvest uitvoert.

Wijziging reglementen

Nadat de RvC in 2016 de gewijzigde statuten en de reglementen van de Auditcommissie (AC) en Selectie- en Remuneratiecommissie (SRC) heeft goedgekeurd is het reglement van de RvC in januari 2017 vastgesteld. In 2017 zijn daarnaast ook het bestuursreglement en de profielschetsen van de RvC vastgesteld. In januari 2017 is door de Aw goedkeuring verleend aan het reglement financieel beleid en beheer van WoonInvest. In september 2017 is het reglement geactualiseerd en aangepast aan de eisen die de zgn. Veegwet aan het reglement stelt.

Nieuwe Arbodienst

Met name vanaf 2015 was het ziekteverzuim percentage sterk gestegen. In het jaarplan 2017 hebben wij opgenomen dat we streven naar een percentage op of onder het landelijk gemiddelde. Mede daarom hebben wij in 2017, na een zorgvuldig selectieproces waarbij de ondernemingsraad nauw betrokken is geweest, gekozen voor een nieuwe Arbodienst.

WoonInvestdag

Het thema van de WoonInvestdag was in 2017 Leefbaarheid in de wijk: dat wat er wel is maar wat je niet ziet. De WoonInvestdag was verdeeld over drie dagdelen. In september was er een middag over omdenken; hoe kun je op een andere manier naar zaken kijken. In oktober zijn alle medewerkers langs het bezit gegaan, waarbij de vraag werd gesteld of de visie van de medewerkers op de complexen dezelfde is als die van de huurders. Eind oktober zijn de bevindingen van de medewerkers in een aparte bijeenkomst besproken.



Inhoud

Bestuursverslag
Verslag raad van commissarissen
Governance
Financieel verslag
Jaarrekening

WoonInvest:
betaalbaar wonen
WoonInvest:
duurzame kwaliteit
WoonInvest:
voor en met u
WoonInvest:
organisatie

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).



Integriteit

De organisatie heeft veel werk verzet op het thema integriteit. Niet alleen in het strikt hanteren van de zogenaamde nullijn bij attenties en giften van derden, maar ook in beleidsmatig opzicht door de klokkenluidersregeling en het integriteitskader. Er is veel aandacht besteed aan de praktische uitvoerbaarheid van het integriteitsbeleid door de ontwikkeling van de integriteitstest. Ook is er hard gewerkt aan bewustwording van medewerkers op integer handelen, onder andere met inzet van acteurs en door discussies over dilemma's. Integriteit is meer dan een afvinklijstje, het valt of staat met cultuur en gedrag. Daarbij past dat we in 2017 hebben gewerkt aan een veilige cultuur van spreken mét elkaar en niet óver elkaar. Voor 2018 staat het nieuwe inkoopbeleid geagendeerd. Totdat dat operationeel is wordt extra ingezet op de "second line of defence", door extra controles vooraf op correct afgewikkelde aanbestedingen door de controller.

Privacy

Vanaf 25 mei 2018 is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Het

afgelopen jaar hebben wij laten onderzoeken of wij voldoen aan deze wetgeving. Uit dit onderzoek bleek dat wij nog niet op alle onderdelen voldoen aan de nieuwe wetgeving. We stelden een plan van aanpak op en zijn begonnen met de uitvoering hiervan om zo snel mogelijk compliant te worden aan de nieuwe wetgeving.

1.2 Gerealiseerd uit het jaarplan 2017

In onderstaande tabel zijn de belangrijkste algemene beleidsdoelstellingen en activiteiten uit het jaarplan 2017 opgenomen en is aangegeven of die doelstellingen ook zijn behaald in het verslagjaar. Veel doelstellingen zijn behaald en sommige doelstellingen worden in 2018 behaald. In volgende hoofdstukken besteden we meer specifieke aandacht aan de realisatie hiervan.

Activiteit	Jaarplan 2017	Gereed
Klantvisie	Q1, doorlopend	Gereed
Ondernemingsplan	Start 2016 Q4, gereed Q3	Gereed Q1 2018
Integriteitsbeleid	Q3	Gereed
Nieuwe kwartaalrapportage	Q1	Gereed
Scheiding DAEB/niet-DAEB	Q2	Gereed
Strategisch voorraadbeleid, uitwerking portefeuilleplan	Q4	2018
Huurbeleid, huursombenadering, huurverhoging 2017	Q2	Gereed
Aankoop- en verkoopbeleid	Q1	Gereed
Onderhoudsbeleid	2016, doorlopend in 2017	Gereed
Duurzaamheidsbeleid	Q2	In ontwikkeling
Investeringsbeleid nieuwbouw	Q3	1e kwartaal 2018
Goede huisvesting statushouders	Doorlopend	Doorlopend
Verhogen efficiency, verlagen ziekteverzuim	Doorlopend	Doorlopend

1.3 Risicoparagraaf

In 2016 zijn beleidskaders voor WoonInvest ten aanzien van risicomanagement vastgesteld en goedgekeurd door de RvC. De kaders bevatten de visie van WoonInvest op risico's en risicomanagement. Deze kaders verbinden het risicomanagement vanuit wet- en regelgeving, de statuten, de visie, de bestaande en nieuwe beleidskaders en externe relaties. De kaders die voor 2016 waren benoemd zijn ook voor 2017 benoemd als de belangrijkste risico's voor WoonInvest:

- kernrisico's
- strategische risico's
- tactische risico's
- operationele risico's
- financiële risico's

Inhoud

Bestuursverslag
Verslag raad van commissarissen
Governance
Financieel verslag
Jaarrekening

WoonInvest:
betaalbaar wonen
WoonInvest:
duurzame kwaliteit
WoonInvest:
voor en met u
WoonInvest:
organisatie

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).



Prins Hendriklaan Leidschendam.

In paragraaf 3.4. gaan we uitgebreid in op de door de organisatie onderscheiden risico's en op welke wijze wij deze risico's beheersen door gerichte maatregelen te treffen.

1.4 Toelichting verschil bedrijfswaarde en marktwaarde

Voor informatie over het verschil tussen bedrijfswaarde en marktwaarde in verhuurde staat verwijs ik naar paragraaf 8.1. In 2017 is de nieuwe waarderingmethodiek (marktwaarde) voor de jaarrekening 2016 toegepast.

1.5 Vooruitblik naar 2018

Ook in 2018 zetten we ons in voor goed en betaalbaar wonen voor mensen die ons het hardst nodig hebben. We doen dat in de regio Haaglanden. Binnen die regio is ons primaire werkgebied de gemeente

Leidschendam-Voorburg en de wijk Leidschenveen in Den Haag. Daar zijn wij dé woningcorporatie. Dat brengt verantwoordelijkheden met zich mee, die we met overtuiging nemen. Wij zijn een krachtige organisatie met betrokken en professionele medewerkers. Samen zijn we sterk en komen we ver. We zijn ervan overtuigd dat we in samenwerking en dialoog met onze huurders en partners nóg verder kunnen komen en dat we dan ook elkaar versterken.



Schadeken Leidschendam.

Zo zijn we het meest van waarde en brengen we mooie, belangrijke en noodzakelijke initiatieven tot uitwerking. Vandaar dat we ons ondernemingsplan de titel 'Samen sterk' hebben geven.

Bijzonder in 2018 is dat dit ondernemingsplan aan de buitenwereld wordt onthuld. Daarnaast worden medio 2018 de resultaten van de visitatie bekend.

2018 staat ook in het teken van het verder ontwikkelen en professionaliseren van de organisatie

langs de lijnen van onze klantvisie. We willen komen tot een organisatie die echt klantgericht is en de nadruk legt op bouwen in plaats van beheren. Na jaren vrij intern gericht te zijn geweest verplaatsen we de focus naar buiten. Een organisatie in beweging vraagt ook flexibiliteit van de medewerkers. In 2017 hebben zij wederom laten zien zeer betrokken te zijn bij WoonInvest. Zij hebben bijdragen geleverd aan de discussies rondom Wonen in Positie, aan het ondernemingsplan en zij hebben meegedacht en -gewerkt op diverse andere terreinen.

Voor de bijdragen en het vertrouwen van al die medewerkers wil ik ze op deze plek bedanken. Ik heb er alle vertrouwen in dat we samen binnen WoonInvest kunnen bouwen aan een toekomstbestendige organisatie waar de klant echt voorop komt te staan.



Henriëtte van der Meydreef Leidschenveen.

Inhoud

Bestuursverslag

Verslag raad van commissarissen

Governance

Financieel verslag

Jaarrekening

WoonInvest:
betaalbaar wonen

WoonInvest:
duurzame kwaliteit

WoonInvest:
voor en met u

WoonInvest:
organisatie

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).

1.6 Verklaring besteding van middelen

De bestuurder is van mening dat WoonInvest in 2017 volkshuisvestelijk goed heeft gepresteerd en dat de beschikbare middelen zijn ingezet voor de volkshuisvesting.

Voorburg, 14 juni 2018

mr. Marianne Straks mha
bestuurder WoonInvest



mr. M.L. (Marianne) Straks mha

Persoonlijke gegevens

Geboortejaar	1963
Functie	Bestuurder
Behaalde PE-punten	2015-2016: 92 2017: 33
Nevenfuncties in 2017	Lid RvT Stichting Aveleijn Vicevoorzitter College van Beroep ActiZ, onbezoldigd

2. Verslag van raad van commissarissen

Inhoud

Bestuursverslag
Verslag raad van commissarissen
Governance
Financieel verslag
Jaarrekening

WoonInvest:
betaalbaar wonen

WoonInvest:
duurzame kwaliteit

WoonInvest:
voor en met u

WoonInvest:
organisatie

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).

De raad van commissarissen (hierna: RvC) is conform de statuten belast met het interne toezicht op het bestuur en op de algemene gang van zaken in de stichting en haar verbonden ondernemingen. De RvC staat het bestuur met raad ter zijde. In dit verslag legt de RvC verantwoording af over de wijze waarop invulling is gegeven aan de uitvoering van alle taken en bevoegdheden in 2017.

Ondernemingsplan 'Samen sterk'

WoonInvest is actief in een sterk verstedelijkende regio met een gespannen woningmarkt. De invulling van de maatschappelijke opgave in combinatie met de huidige vastgoedportefeuille en de doelgroepen van beleid, namelijk de mensen met een laag inkomen en kwetsbare mensen, vergen een duidelijke visie en afstemming met de omgeving. In 2017 is een nieuw ondernemingsplan opgesteld voor de periode 2018-2022. Dit ondernemingsplan krijgt als titel 'Samen sterk'. Een eerste versie van het plan is eind 2017 door de RvC besproken. Goedkeuring ervan vond plaats in het eerste kwartaal van 2018. Ter voorbereiding van het ondernemingsplan zijn drie stakeholdersbijeenkomsten georganiseerd. Verschillende leden van de RvC namen hieraan deel. Dit bood de gelegenheid om veel partijen in het netwerk van WoonInvest te spreken.

WoonZorgcentra Haaglanden

In 2017 konden twee grote dossiers worden afgesloten. Een ervan betreft het herijken van de huurafspraken tussen WoonInvest en WZH. Een speciaal voor dit complexe onderwerp benoemde werkgroep van drie RvC-leden heeft zich verdiept in, en laten adviseren over, het WZH dossier en in de uitwerking van de vaststellingsovereenkomst, de



Interactieve stakeholdersbijeenkomst over de digitale wereld.

nieuwe huurovereenkomsten en de wijze waarop de extra betalingen van WZH aan WoonInvest zouden worden vormgegeven. De werkgroep heeft in november 2017 advies uitgebracht aan de voltallige RvC over de vaststellingsovereenkomst en de nieuwe huurcontracten. De RvC heeft deze documenten getoetst aan het eind 2016 vastgestelde kader en oordeelde dat de documenten hier volledig binnen pasten. De RvC heeft tevens geconcludeerd dat de bestuurder binnen het in de vergadering van 11 oktober 2016 verleende mandaat is gebleven. In december zijn de documenten ondertekend, wat de jarenlange onduidelijkheid over de afspraken en de financiële verhoudingen tussen beide organisaties beëindigde.

Overeenkomst met ABN AMRO inzake derivaten

Het tweede grote dossier, en vast agendapunt voor de Auditcommissie en de RvC, was de beheersing van de risico's van de derivatenportefeuille van WoonInvest. De bestuurder is erin geslaagd een herstructurering van de derivatenportefeuille van WoonInvest bij ABN AMRO tot stand te brengen. Hierdoor zijn de financiële risico's voor WoonInvest beter beheersbaar geworden. De adviseur van de bestuurder op dit dossier, de werkgroep Erents-Bakker, is in dit kader ook door de RvC zelf geraadpleegd en bevraagd. De werkgroep heeft op verzoek van de RvC in de vergadering van december 2017 zijn visie op de voorgestelde oplossing gegeven, bijgedragen aan

Inhoud

Bestuursverslag

Verslag raad van commissarissen

Governance

Financieel verslag

Jaarrekening

WoonInvest:
betaalbaar wonen

WoonInvest:
duurzame kwaliteit

WoonInvest:
voor en met u

WoonInvest:
organisatie

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).



de discussie en de vragen van de RvC beantwoord. Verder hebben zowel WSW als Aw in december 2017 aangegeven geen bezwaar te hebben tegen de voorgestelde herstructurering van de ABN AMRO-portefeuille. Vervolgens heeft de RvC de overeenkomst goedgekeurd.

Scheidingsvoorstel DAEB/niet-DAEB

Begin 2017 bood WoonInvest aan de Aw het scheidingsvoorstel aan dat de RvC eind 2016 goedkeurde. De Aw ging helaas niet onmiddellijk akkoord met onderdelen van het scheidingsvoorstel, ondanks positieve zienswijzen van de huurderorganisatie en de bij deze onderdelen betrokken gemeente Den Haag. Dit leverde voor alle partijen veel aanvullend overleg op.

De RvC is steeds op de hoogte gehouden van de voortgang. Naar aanleiding van het voorlopig oordeel van de Aw is het scheidingsvoorstel op enkele punten aangepast, met name m.b.t. de bijdrage van WoonInvest aan de kernvoorraad in

Den Haag. De aanpassingen bleven in lijn met de portefeuillestrategie. Eind september 2017 heeft de RvC het definitieve scheidingsvoorstel goedgekeurd en in november gaf de Aw haar goedkeuring aan het scheidingsvoorstel.

Twée herbenoemingen en benoeming nieuwe huurderscommissaris

Naast de reguliere toezichtstaken waren er in 2017 twee herbenoemingsprocedures en één wervingsprocedure. Elders in dit verslag gaan we dieper in op deze (her)benoemingen.

Visitatie

Eind 2017 zijn voorbereidingen getroffen voor de visitatie die in 2018 gaat plaatsvinden. Na een offerte-uitvraag onder drie bureaus en presentaties van deze bureaus, hebben een (delegatie) van de RvC en de bestuurder gezamenlijk besloten te kiezen voor visitatiebureau Cognitum. Medio 2018 wordt het visitatierapport opgeleverd.

2.1 Besturen en toezicht houden

De RvC heeft als taak om zowel de invulling van de maatschappelijke rol als de continuïteit van de organisatie te borgen. De RvC houdt toezicht op het bestuur en op de algemene gang van zaken bij WoonInvest. De RvC fungeert als klankbord voor het bestuur en vervult de rol van werkgever van de bestuurder. De RvC let erop of WoonInvest haar maatschappelijke opgave en doelstellingen realiseert. De RvC voert hiertoe o.a. regelmatig overleg met de bestuurder, indien gewenst vergezeld door (leden van) het managementteam. De RvC heeft daarnaast jaarlijks regulier overleg met de ondernemingsraad en met Respectus.

Legitimatie

De RvC vervult zijn taken zoals deze in de Governancecode Woningcorporaties (2015) beschreven staan. De Governancecode wordt door de RvC onderschreven en gevolgd.

De statuten (vastgesteld in 2016) geven regels over onder meer samenstelling, benoeming, taken en bevoegdheden van de RvC. De werkzaamheden, taken en bevoegdheden zijn verder uitgewerkt in het reglement van de RvC dat in januari 2017 opnieuw door de RvC is vastgesteld. Beide documenten staan op de website van WoonInvest.



Inhoud

Bestuursverslag

Verslag raad van commissarissen

Governance

Financieel verslag

Jaarrekening

**WoonInvest:
betaalbaar wonen**

**WoonInvest:
duurzame kwaliteit**

**WoonInvest:
voor en met u**

**WoonInvest:
organisatie**

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).

De RvC heeft een Auditcommissie (AC) en een Selectie- en Remuneratiecommissie (S&RC), met ieder haar eigen reglement (2016). De commissies doen schriftelijk verslag van hun bevindingen, adviseren de RvC over onderwerpen die binnen hun taakgebied vallen en bereiden besluitvorming hierover voor. De uiteindelijke besluitvorming is de verantwoordelijkheid van de RvC.

Visie op toezicht

De RvC-leden van WoonInvest delen een gezamenlijke visie op toezicht. Deze visie is in 2017 regelmatig onderwerp van gesprek geweest en de vernieuwde visie is in samenspraak met de bestuurder vastgesteld in september 2017. Deze visie geeft richting aan de wijze waarop de RvC het toezicht invulling wil geven en welke uitgangspunten, normen en waarden daarbij van belang zijn. De uitgangspunten in de visie zijn:

- Er is geen blauwdruk voor het uitoefenen van toezicht. Er zijn wel enkele randvoorwaarden, die o.a. voortvloeien uit wet- en regelgeving.
- Richting stakeholders stelt de RvC zich proactief op en hierbij geldt dat luisteren de belangrijkste competentie is voor de RvC.
- Andere kernwaarden voor de RvC zijn authenticiteit, toekomstgerichtheid, adaptief vermogen en een bovengemiddelde affiniteit met maatschappelijke ontwikkelingen in het woondomein.
- De RvC vervult een voorbeeldrol, in algemene zin en specifiek als het gaat om integriteitsvraagstukken.
- Het samenspel tussen RvC en bestuur is primair gebaseerd op vertrouwen.

Toetsingskader

Een belangrijk instrument voor de RvC bij de oordeelsvorming, standpuntbepaling en uiteindelijke besluitvorming is het toetsingskader. In 2017 is de inhoud van het toetsingskader meerdere malen door



de RvC besproken en het kader wordt ook jaarlijks op de agenda van de RvC geplaatst. In 2017 is het toetsingskader geactualiseerd en heeft de controller een toets op compliance uitgevoerd. De belangrijkste elementen in het toetsingskader zijn:

- Taakvelden op basis van Woningwet
- Governancecode woningcorporaties
- Interne strategische kaders (statuten en reglementen, codes, klokkenluidersregeling, integriteitskader)
- Externe verantwoordingsdocumenten (jaarverslag)
- Portefeuillestrategie
- Jaarplan
- Financiële begroting en meerjarenbegroting
- Investeringsstatuut
- Treasurystatuut en -jaarplan
- Managementrapportages per kwartaal
- Regionale en lokale prestatieafspraken

Het toetsingskader is digitaal beschikbaar voor de leden van de RvC, zodat zij altijd de meest actuele informatie voor handen hebben.

Verbindingen

In 2015 heeft de RvC besloten om – indien mogelijk – alle met WoonInvest verbonden ondernemingen te liquideren. WoonInvest kende in 2017 nog één verbinding: Stichting De Vlieterhof. Op basis van de Woningwet zijn de statuten van deze stichting in 2017 geactualiseerd.

Planning & Control cyclus

Jaarlijks wordt een jaarplan en een begroting inclusief meerjarenprognose opgesteld door het bestuur en goedgekeurd door de RvC. De RvC ontvangt ieder kwartaal (m.u.v. het vierde kwartaal) de kwartaalrapportage waarin de financiële en

Inhoud

Bestuursverslag

Verslag raad van commissarissen

Governance

Financieel verslag

Jaarrekening

WoonInvest: betaalbaar wonen

WoonInvest: duurzame kwaliteit

WoonInvest: voor en met u

WoonInvest: organisatie

Heeft u een vraag naar aanleiding van dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).

operationele prestaties in vergelijking met het jaarplan en de begroting zijn opgenomen en worden toegelicht. Er wordt een relatie gelegd tussen doelen uit het jaarplan met KPI's ("kritische prestatie indicatoren"). Dit geeft de RvC inzicht in de voortgang van de benoemde activiteiten in het jaarplan en van de resultaten hiervan. In 2017 zijn de rapportages verder geoptimaliseerd voor wat betreft opzet, sturingsinformatie en integraliteit. In aanloop naar het nieuwe ondernemingsplan is hierop nog een vervolg nodig betreffende de opzet van en afstemming met de portefeuillestrategie. Tenslotte worden in het jaarverslag de prestaties uiteengezet en verantwoord. In dit verslag is ook de jaarrekening opgenomen.

Aedes Benchmark en professionalisering

Een eerste analyse van de resultaten van de Aedes-benchmark 2017 laat zien dat WoonInvest scoort in de middenpositie. De bedrijfslasten zijn lager dan gemiddeld. De scores op het huurdersoordeel zijn verbeterd, maar op de zwaarwegende deelscore 'Huurders met een reparatieverzoek' scoort WoonInvest een C. De bestuurder is gestart met het professionaliseren van de interne organisatie en de klantgerichtheid. In 2017 is de nieuwe klantvisie geformuleerd en op basis van deze visie wordt aan verbetermaatregelen gewerkt. Ook is de bestuurder in gesprek gegaan met de aannemers die de

reparatieverzoeken uitvoeren. De RvC zal de resultaten van de monitoring van de scores volgen en verwacht dat de genoemde maatregelen in 2018 effect zullen sorteren.

Prestatieafspraken

Met de gemeente Leidschendam-Voorburg en de gemeente Lansingerland zijn in 2017 nieuwe afspraken gemaakt voor de periode 2018-2021. Met de gemeente Den Haag zijn in 2016 bilaterale afspraken gemaakt voor de periode 2016 tot en met 2019. Deze afspraken zijn in 2017 niet aangepast. De ambtelijke contacten met Den Haag zijn in 2017 geïntensiveerd. Met de gemeente Zoetermeer zijn, vanwege de zeer beperkte positie van WoonInvest in Zoetermeer, geen prestatieafspraken gemaakt.

De RvC is op de hoogte gehouden van de voortgang en heeft vastgesteld dat de huurdersorganisatie Respectus actief betrokken is geweest bij het maken van de prestatieafspraken. De realisatie of bijstelling van deze afspraken volgt de RvC via periodieke rapportages.

Informatievoorziening

Naast de informatie die door de bestuurder wordt verstrekt, worden de leden van de RvC breed geïnformeerd, onder andere via:

- digitale nieuwsbrieven met een samenvatting van het sectorale nieuws;
- informatie vanuit Aedes;
- de Vereniging van Toezichthouders Woningcorporaties (VTW, branchevereniging): de RvC-leden zijn persoonlijk lid van de VTW en worden door deze organisatie via verschillende kanalen op de hoogte gehouden van de actualiteiten in de sector.



De ambtelijke contacten met de gemeente Den Haag zijn in 2017 geïntensiveerd.

Inhoud

Bestuursverslag

Verslag raad van commissarissen

Governance

Financieel verslag

Jaarrekening

WoonInvest:
betaalbaar wonen

WoonInvest:
duurzame kwaliteit

WoonInvest:
voor en met u

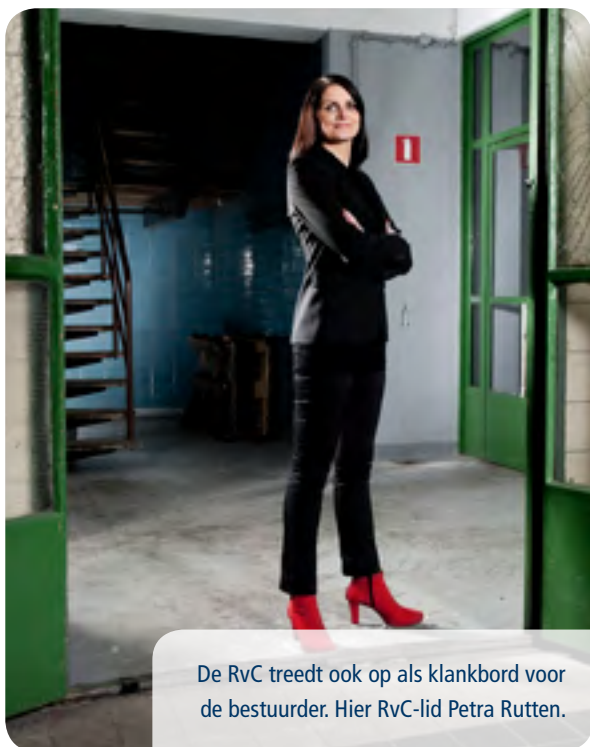
WoonInvest:
organisatie

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).

2.2 De RvC als klankbord en adviseur voor de bestuurder

Een van de taken van de RvC is het uitoefenen van de signaal- en klankbordfunctie voor het bestuur. De commissarissen moeten, individueel én als collectief, in staat zijn het bestuur te begeleiden, adviseren en waar nodig een spiegel voor te houden. De klankbordfunctie kan gevraagd en ongevraagd worden uitgeoefend. De RvC functioneerde onder andere als klankbord bij de eerste gesprekken over het Ondernemingsplan 'Samen sterk' en bij de besprekingen over het WZH-dossier. Voor dit laatste dossier is een speciale werkgroep



De RvC treedt ook op als klankbord voor de bestuurder. Hier RvC-lid Petra Rutten.

vanuit de RvC geformeerd. Daarnaast functioneerde de Auditcommissie als klankbord bij de herstructurering van de derivatenportefeuille van WoonInvest bij ABN AMRO.

2.3 De RvC als werkgever

Invulling van de werkgeversrol

De uitvoering van de werkgeversrol voor de bestuurder vindt primair plaats door de Selectie- en Remuneratiecommissie (S&RC). De commissie rapporteert regelmatig aan de RvC en adviseert over te nemen besluiten. De commissie wordt ambtelijk ondersteund door de bestuurssecretaris van WoonInvest.

Beoordelingskader en beoordeling bestuurder

Het beoordelingsbeleid ten aanzien van het bestuur van WoonInvest is gebaseerd op het meten van de behaalde resultaten, gebaseerd op de gemaakte prestatieafspraken en vastgestelde prestatie-indicatoren. Daarnaast zijn de competenties uit het profiel van de bestuurder leidend voor het functioneren en beoordelen van de bestuurder. Zij zijn een integraal onderdeel van de beoordelingssystematiek.

In januari 2017 heeft de S&RC met de bestuurder de prestatieafspraken voor 2017 besproken. Medio 2017 heeft de commissie een voortgangsgesprek gevoerd met de bestuurder. De commissie concludeerde dat WoonInvest goed op koers ligt. Eind 2017 heeft de S&RC een beoordelingsgesprek met de bestuurder gevoerd over de prestaties in 2017. Voorafgaand aan de beoordeling heeft de commissie ook gesprekken gevoerd met de ondernemingsraad en het managementteam van WoonInvest. De RvC heeft ook dit jaar een positief beeld over het functioneren van de bestuurder.

Beloning bestuurder

De beloning en benoemingsperiode van de bestuurder voldoet aan de geldende wet- en regelgeving. Qua salarissystematiek volgt WoonInvest de Wet normering topinkomens (WNT) als kader en begrenzing voor de hoogte van de beloning. Op grond van het aantal verhuureenheden en de omvang van de gemeenten waarin WoonInvest opereert, is WoonInvest volgens de WNT-systematiek ingedeeld in klasse G.

Voor het pensioen is de standaard SPW-regeling (pensioenfonds voor de woningcorporaties) van toepassing. De bestuurder kent geen vaste onkostenvergoeding; gemaakte zakelijke kosten kunnen worden gedeclareerd. De bestuurder heeft net als in 2016 echter niets gedeclareerd. Er zijn geen aandelen, leningen of garanties verstrekt aan de bestuurder.

Voor de informatie over de bezoldiging van de bestuurder wordt verwezen naar het betreffende overzicht in de jaarrekening.

2.4 Activiteiten van de RvC in 2017

Om zijn taak goed te kunnen vervullen laat de RvC zich regelmatig mondeling en schriftelijk door het bestuur informeren over de maatschappelijke prestaties en de financiële resultaten van WoonInvest in relatie tot de beoogde doelen, relevante externe ontwikkelingen en de wensen en behoeften van belanghebbenden. De RvC laat zich ook informeren door relevante stakeholders binnen en buiten de organisatie, zoals de ondernemingsraad, de accountant en Respectus.

Inhoud

Bestuursverslag

Verslag raad van commissarissen

Governance

Financieel verslag

Jaarrekening

WoonInvest:
betaalbaar wonen

WoonInvest:
duurzame kwaliteit

WoonInvest:
voor en met u

WoonInvest:
organisatie

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).



Vergaderingen RvC in 2017

In het verslagjaar hebben de RvC en het bestuur zes maal regulier vergaderd. Daarnaast zijn er drie extra vergaderingen geweest (over scheidingsvoorstel/prestatieafspraken, begroting en WZH). In juni en september waren er werkbezoeken van de RvC, die achtereenvolgens in het teken van leefbaarheid en duurzaamheid stonden. In november is er een in company studiesessie geweest met als thema 'verantwoord investeren'.

Voorafgaand aan elke reguliere vergadering vergadert de RvC een half uur zonder de bestuurder. Zo kunnen de leden vaststellen wat de belangrijke gesprekspunten zijn in de vergadering met het bestuur.

De voorzitter overlegt voorafgaand aan elke RvC-vergadering met het bestuur over de agenda van de vergadering. Tussen de formele RvC-vergaderingen door hadden de voorzitter van de RvC en de bestuurder periodiek contact over de bedrijfsvoering en actuele ontwikkelingen.

De belangrijkste onderwerpen van de vergaderingen in 2017 zijn in onderstaand overzicht opgenomen:

- herbenoeming van mevrouw M. de Bruyn per 1 januari 2018
- herbenoeming van de heer H.J. van den Bosch per 1 januari 2018
- benoeming van de heer R. van Hattem per 1 januari 2018
- reglement en profielschets van de RvC en het bestuur
- huurprijsbeleid 2017
- volkshuisvestingsverslag 2016
- jaarrekening 2016
- scheidingsvoorstel DAEB/niet-DAEB
- biedingen op woonvisies en prestatieafspraken met de verschillende gemeenten
- ondernemingsplan 2018-2022
- aandelenverkoop EEM Leidschenveen BV en ontbinding WoonInvest Projecten Holding BV
- herziene samenwerkings- en huurafspraken tussen WoonInvest en WZH
- integriteitsbeleid

- jaarplan en (meerjaren)begroting
- (actualisering van) het Reglement Financieel Beleid en Beheer.
- rooster van aftreden RvC
- treasuryjaarplan 2018
- herstructurering derivatenportefeuille ABN AMRO
- visitatie

In 2016 heeft WoonInvest een groot aantal documenten herzien op basis van voorschriften van de Woningwet. In 2017 zijn daar nog verschillende documenten bijgekomen, zoals het bestuursreglement, het verbindingsstatuut, het integriteitsbeleid en de klokkenluidersregeling. Deze documenten zijn toegevoegd aan het toetsingskader van de RvC en voor zover van toepassing gepubliceerd op de website van WoonInvest. Hiermee is de interne governance in lijn met de herziene Woningwet.

Overleg met ondernemingsraad

De RvC overlegde in 2017 twee keer met de ondernemingsraad. Gesproken is onder meer over ontwikkelingen in de organisatie, de klokkenluidersregeling en de (her)benoemingen van RvC-leden.

Overleg met huurdersorganisatie Respectus

Jaarlijks overlegt de RvC met de huurdersvertegenwoordiging en de bestuurder. Dit jaar is onder meer gesproken over de samenwerking tussen WoonInvest en Respectus en de (her)benoeming van leden van de RvC. Regelmatig bezoeken individuele leden van de RvC vergaderingen van het bestuur van Respectus. Hiermee wordt een goede onderlinge communicatie bevorderd.

Inhoud

Bestuursverslag

Verslag raad van commissarissen

Governance

Financieel verslag

Jaarrekening

WoonInvest:
betaalbaar wonen

WoonInvest:
duurzame kwaliteit

WoonInvest:
voor en met u

WoonInvest:
organisatie

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).

Overleg met de accountant

De accountant was aanwezig in de RvC-vergadering bij de behandeling van de jaarrekening.

Daarnaast was de accountant twee keer bij de Auditcommissie aanwezig voor de bespreking van de jaarstukken en de managementletter. Separaat voerde de voorzitter een kennismakingsgesprek met de nieuwe accountant.

Overleg met externe toezichthouders.

Naast het overleg met het bestuur en de externe accountant is in het verslagjaar ook gesproken met de accountmanagers van de Autoriteit woningcorporaties en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw.

Dialoog met stakeholders

De bestuurder is in eerste instantie verantwoordelijk voor de informatievoorziening aan de RvC. Dit betreft ook informatie die verkregen wordt van stakeholders. Informatie is ook verkregen uit de drie zeer verschillende stakeholdersbijeenkomsten die afgelopen zomer plaatsvonden over resp. duurzaamheid, de digitale wereld en over kwetsbare mensen. Hiermee werd de buitenwereld naar binnen gehaald.

In artikel 4.7. van de Governancecode is het volgende bepaald:

De RvC oriënteert zich regelmatig over wat er onder de gemeenten, (vertegenwoordigers van) huurders en andere stakeholders leeft en legt aan die belanghebbenden periodiek verantwoording af over de wijze waarop de raad toezicht heeft gehouden.

De RvC wil graag in gesprek zijn met de stakeholders van WoonInvest. Wat leeft er onder de stakeholders, waar hebben zij behoefte aan, hoe kijken zij naar (de samenwerking met) WoonInvest zijn dan vragen die

gesteld worden. Het bestuur heeft in samenspraak met de RvC besloten een bredere visie te ontwikkelen op de samenwerking met de stakeholders van WoonInvest. Daarbij is ervoor gekozen om deze visie op te bouwen volgens het zgn. 3-M model van Goodijk. In december is een eerste voorstel besproken door de RvC. Dit voorstel wordt in 2018 verder uitgewerkt in een visie op stakeholders van WoonInvest.

Op 30 juni was er een werkbezoek van de RvC waarbij het thema leefbaarheid nader is uitgediept. De RvC

combineerde een dialoog met betrokkenen rondom het thema met een bezoek op locatie (Prinsenhof). Ook medewerkers van WoonInvest en de gemeente namen deel aan dit bezoek en hadden hierbij een actieve rol.

Op 12 september was er een tweede werkbezoek van de RvC. Het thema was duurzaamheid: er is een bezoek gebracht aan de wijk Overtoomse Veld in Amsterdam, waar corporatie Eigen Haard en een aantal partners het concept van Co-Green (circulair bouwen) hebben ontwikkeld en toegepast.



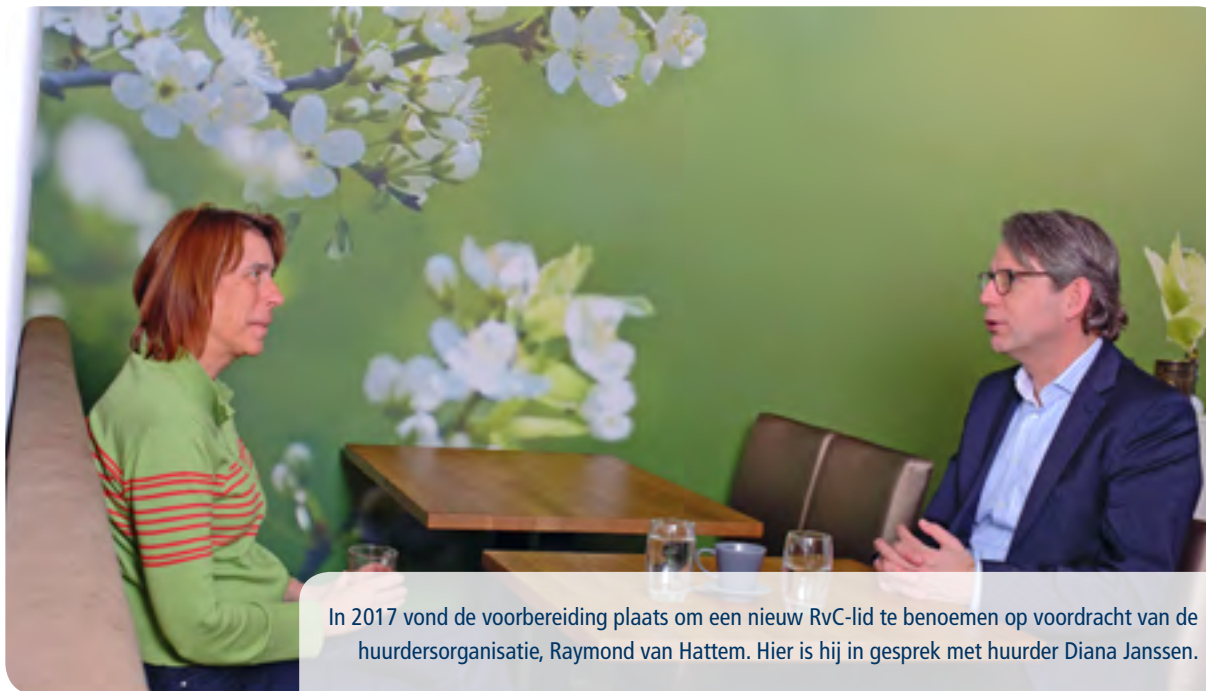
Inhoud

Bestuursverslag
Verslag raad van commissarissen
Governance
Financieel verslag
Jaarrekening

WoonInvest:
betaalbaar wonen
WoonInvest:
duurzame kwaliteit
WoonInvest:
voor en met u
WoonInvest:
organisatie

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).



In 2017 vond de voorbereiding plaats om een nieuw RvC-lid te benoemen op voordracht van de huurdersorganisatie, Raymond van Hattem. Hier is hij in gesprek met huurder Diana Janssen.

Auditcommissie

De Auditcommissie (AC) adviseert de RvC over onderwerpen die de financiën, de interne controle en de risicobeheersing bij WoonInvest betreffen en bereidt de besluitvorming van de RvC hierover voor. Daarnaast vervult de AC op deze punten een klankbordrol voor de bestuurder.

De AC heeft in het verslagjaar zes vergaderingen gehouden met het bestuur en de financieel manager als vaste deelnemers, en twee keer met de externe accountant. Daarnaast had de AC jaarlijks overleg met de accountant en met de controller buiten aanwezigheid van de bestuurder.

Vaste punten op de agenda zijn de (meerjaren-) begroting, treasury-planning, kwartaalrapportages,

volkshuisvestingsverslag en jaarrekening, het controleplan van accountant PWC, de managementletter en het accountantsverslag. Daarnaast waren belangrijke onderwerpen:

- financiële aspecten van het scheidingsvoorstel DAEB-/niet-DAEB
- te hanteren rendementsnormen bij investeringen
- herijking van de huurafspraken met WZH m.b.t. zorgcomplexen
- de herstructurering van de derivatenpositie bij ABN AMRO

Namens de RvC vormden Henk Jan van den Bosch (voorzitter) en Willem Ackermans in 2017 de Auditcommissie.

Selectie- en remuneratiecommissie

De Selectie- en Remuneratiecommissie (S&RC) bereidt namens de RvC de werkgeverstaken met betrekking tot het bestuur voor. De S&RC kwam in 2017 twee keer bijeen. Verder was er veelvuldig contact over remuneratiezaken (waaronder met name herbenoemingen en benoeming leden van de RvC). Gedurende het verslagjaar heeft de commissie de herbenoeming van Henk Jan van den Bosch voorbereid. Ook heeft de commissie de benoeming van het nieuwe lid op voordracht van de huurdersorganisatie voorbereid, wat heeft geleid tot de benoeming van Raymond van Hattem.

De herbenoeming van Marja de Bruyn (lid van de S&RC) is voorbereid door Ilja van Haaren en Willem Ackermans.

Namens de RvC vormden Ilja van Haaren (voorzitter) en Marja de Bruyn in 2017 de Selectie- en Remuneratiecommissie.

Zelfevaluatie RvC

De RvC is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn eigen functioneren en evalueert dat jaarlijks. In het eerste kwartaal van 2017 vond de zelfevaluatie plaats met een externe begeleider.

Naast de algemene bevindingen die te maken hadden met het functioneren van de RvC als team en de relatie met de bestuurder, zijn afspraken gemaakt die moeten leiden tot optimalisatie van een aantal zaken. Dat zijn de jaarplanning, het verlichten van de vergaderdruk, de inbedding van de vergaderstukken in de context van het toetsingskader en de focusgebieden en het profiel van de nieuw te werven commissaris.

Inhoud

Bestuursverslag

Verslag raad van commissarissen

Governance

Financieel verslag

Jaarrekening

WoonInvest: betaalbaar wonen

WoonInvest: duurzame kwaliteit

WoonInvest: voor en met u

WoonInvest: organisatie

Heeft u een vraag naar aanleiding van dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).

Permanente educatie RvC

Zowel het functioneren en de kennis van de individuele leden als de RvC als geheel verdienen blijvend aandacht, dat is voor het bestuur en de RvC vanzelfsprekend. Ondersteunend hieraan heeft de corporatiesector in 2015 een systeem van permanente educatie (PE) voor bestuurders en commissarissen ingevoerd. Intern toezichthouders moeten voor de jaren 2016/2017 minimaal tien PE-punten behalen. De leden van de RvC voldeden allen ruimschoots aan de PE-verplichting. Naast de eigen individuele educatie organiseerden de RvC-leden in 2017 ook gezamenlijk een in company studiesessie over verantwoord investeren. Het aantal behaalde PE-punten is opgenomen in het overzicht van de RvC-leden.



Kennis over vastgoed is een van de deskundigheden binnen de RvC.

In 2016 heeft de RvC een stageplaats ter beschikking gesteld. Vanaf september 2016 tot september 2017 heeft Ayrin van Dal-Peters als stagiair met de RvC meegelopen. Zij deed op verzoek van de RvC een stageopdracht. Zij heeft volwaardig meegedraaid met de vergaderingen van de RvC en de overige bijeenkomsten (zonder stemrecht). In september is haar stageverslag 'Visie op Toezicht' besproken door de RvC. De visie is door de RvC onderschreven.

2.5 Samenstelling en deskundigheden RvC

Onafhankelijkheid

Conform de in de Governancecode Woningcorporaties aangeduide criteria zijn de leden van de RvC onafhankelijk. De RvC is zodanig samengesteld dat de leden ten opzichte van elkaar, ten opzichte van de bestuurder en welk deelbelang dan ook onafhankelijk en kritisch kunnen functioneren en hun taak naar behoren kunnen vervullen.

De RvC heeft afgesproken dat commissarissen nieuwe (neven)functies melden en bespreken in de RvC. De leden van de RvC hebben geen (neven)functies die tegenstrijdig zijn aan het belang van WoonInvest. De RvC-leden voldoen aan de eisen die gesteld worden aan het wettelijk aantal toegestane commissariaten op basis van de Wet Bestuur en Toezicht. In het verslagjaar is geen sprake geweest van (transacties met) tegenstrijdige belangen waarbij RvC-leden en/of de bestuurder betrokken waren. Een overzicht van de relevante nevenfuncties van de RvC-leden is verderop in deze paragraaf opgenomen.

Profiel en competenties RvC

De RvC heeft een profielschets opgesteld voor zijn samenstelling. Hierin is onder andere opgenomen dat alle leden van de RvC aan een aantal algemene functie-eisen moeten voldoen. Daarnaast is opgenomen dat in de RvC diverse specifieke deskundigheden aanwezig moeten zijn om het brede spectrum van de woningcorporatie te kunnen overzien.

Inhoud

Bestuursverslag

Verslag raad van commissarissen

Governance

Financieel verslag

Jaarrekening

WoonInvest: betaalbaar wonen

WoonInvest: duurzame kwaliteit

WoonInvest: voor en met u

WoonInvest: organisatie

Heeft u een vraag naar aanleiding van dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).

De belangrijkste deskundigheden zijn:

- sociaal maatschappelijk (volkshuisvesting, participatie en belanghouders)
- financieel economisch (beleid, doelstellingen en risicomanagement)
- vastgoed, ruimtelijke ordening en woningmarkt
- bedrijfsvoering (beleidscyclus, primaire processen, organisatie, personeel en communicatie)
- governance
- juridisch/regelgeving

Leden van de RvC kunnen maximaal voor een periode van vier jaar worden benoemd. Herbenoeming is eenmaal mogelijk voor een periode van maximaal vier jaar. De RvC kende in 2017 geen personele wijzigingen. Tot en met september 2017 was Ayrin van Dal-Peters als stagiaire actief bij de RvC.

Bij elke (her)benoeming houdt de RvC de profielen van de leden kritisch tegen het licht en actualiseert deze zo nodig. Om een evenwichtig samengestelde RvC te bevorderen stelt de RvC vast op welk deskundigheidsgebied een (nieuwe) commissaris nodig is en over welke competenties die moet beschikken.

Van elk lid van de RvC wordt verwacht:

- transparantie, openheid, vertrouwen en eerlijkheid: naar elkaar, naar de bestuurder en de organisatie en naar 'buiten';
- diversiteit en complementariteit in karakters en expertise;
- rolzuiverheid en op gepaste afstand van het bestuur: dichtbij wanneer dat nodig is, op afstand als het kan/moet;
- toezicht op basis van harde cijfers én zachte signalen, diepgang, doorvragen;
- pro-activiteit en veranderingsgezindheid;

- collectieve en individuele verantwoordelijkheid, samenwerken, doorpakken wanneer nodig;
- werkelijke betrokkenheid bij WoonInvest en de manier waarop de organisatie haar maatschappelijke doelstellingen realiseert.

(Her)benoemingen

In maart 2017 is gestart met de procedure voor de herbenoemingen van Marja de Bruyn en Henk Jan van den Bosch.

De Aw heeft een positieve zienswijze geschiktheid en betrouwbaarheid over Marja de Bruyn afgegeven. Marja de Bruyn maakt ook deel uit van de raad

van toezicht van Bouwvereniging Onze Woning in Rotterdam. Beide corporaties werken formeel in dezelfde woningmarktregio, maar zij richten zich op een specifiek werkgebied in deze regio. De corporaties zullen dan ook geen gezamenlijke activiteiten ontplooiën en hebben geen raakvlakken. Zowel het bestuur en de RvC van WoonInvest als ook de raad van toezicht van Bouwvereniging Onze Woning hebben schriftelijk aangegeven geen bezwaar te hebben bij de herbenoeming van Marja de Bruyn tot voorzitter van de RvC van WoonInvest. Op 14 december heeft de RvC besloten Marja de Bruyn te herbenoemen voor een tweede termijn (1 januari 2018 – 31 december 2021) als voorzitter van de RvC.



Commissarissen Marja de Bruyn en Henk Jan van den Bosch.

Inhoud

Bestuursverslag

Verslag raad van commissarissen

Governance

Financieel verslag

Jaarrekening

WoonInvest: betaalbaar wonen

WoonInvest: duurzame kwaliteit

WoonInvest: voor en met u

WoonInvest: organisatie

Heeft u een vraag naar aanleiding van dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).

Nadat huurdersvereniging Respectus in juli een positief advies heeft gegeven over de herbenoeming van Henk Jan van den Bosch is de herbenoeming voorgelegd aan de Aw. Deze heeft in november 2017 een positieve zienswijze geschiktheid en betrouwbaarheid afgegeven. Hierna is ook hij door de RvC benoemd voor een tweede termijn (1 januari 2018 - 31 december 2021) als lid van de RvC.

De RvC is verheugd met de herbenoemingen van Marja de Bruyn en Henk Jan van den Bosch.

In maart 2017 is ook gestart met de werving van een nieuw lid van de RvC. De tweede zittingstermijn van Ilja van Haaren eindigde op 31 december 2017. Allereerst is een planning vastgesteld voor de te volgen werkwijze om te komen tot de benoeming. In maart is een selectiecommissie vanuit de RvC geformeerd en is met huurdersvereniging Respectus overlegd over de te volgen procedure en op welke momenten Respectus daarin zou worden betrokken. Respectus had de voorkeur om een bureau voor de werving in te schakelen, hetgeen bij de vorige benoeming ook is gebeurd. Bij de werving zijn WoonInvest en Respectus, na een selectieprocedure, bijgestaan door het Nationaal Register. Het profiel is door de RvC afgestemd met Respectus en daarna vastgesteld. In juni 2017 is de vacature gepubliceerd in verschillende kranten. Uit de vele reacties is een longlist en vervolgens een shortlist opgesteld. Nadat met verschillende kandidaten is gesproken door RvC en bestuurder is besloten om Raymond van Hattem voor te stellen aan Respectus. Respectus heeft zich unaniem achter zijn kandidatuur geschaard en heeft hem voorgedragen aan de RvC ter benoeming. In september heeft de RvC het voorgenomen besluit genomen om Raymond van Hattem te benoemen als lid van de RvC voor een

eerste termijn van vier jaar. Tevens heeft de RvC het voorgenomen besluit genomen om Raymond van Hattem te benoemen tot voorzitter van de Selectie- en Remuneratiecommissie. Deze besluiten zijn definitief geworden na de ontvangst van de positieve zienswijze van de Aw op 20 december 2017.

Overzicht leden RvC per 31 december 2017

In onderstaand schema is weergegeven aan welk profiel de betreffende commissarissen in het verslagjaar voldoen. De verhouding man/vrouw in de RvC is 40%-60%.

Per 31 december 2017 was de RvC als volgt samengesteld:

Mevr. M. (Marja) de Bruyn

Geboortejaar	1956
Functie in RvC	Voorzitter Lid Selectie- en Remuneratiecommissie
Expertise	Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening, Governance en HRM
Aanvang 1e termijn	1 januari 2014
Einde huidige termijn	31 december 2017
Herbenoembaar	Ja
Beroep	Zelfstandig adviseur
Behaalde PE-punten	2015: 17 2016: 20 2017: 15
Nevenfuncties in 2017	- RvT Tiwos Tilburg - RvT BVOW Rotterdam - Visitor maatschappelijk presteren woningcorporaties, gelieerd aan Ecorys - RvT Centrum voor Dienstverlening Rotterdam

Mevr. P. (Petra) M.M. Rutten

Geboortejaar	1969
Functie in RvC	Lid
Expertise	Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening, Vastgoed en Projectontwikkeling, Marketing en Communicatie
Aanvang 1e termijn	1 juli 2015
Einde huidige termijn	30 juni 2019
Herbenoembaar	Ja
Beroep	Directeur Wonen Frame Vastgoed BV
Behaalde PE-punten	2015: 3 2016: 2 2017: 8
Nevenfuncties in 2017	- Bestuurslid Belvédère Verhalenhuus - Lid Van der Leeuwkring

Mevr. W.J.C.M. (Ilja) van Haaren

Geboortejaar	1959
Functie in RvC	Lid op voordracht van huurders Voorzitter Selectie- en Remuneratiecommissie
Expertise	PR en Communicatie, Lokaal bestuur, HRM, Governance
Aanvang 1e termijn	1 januari 2010
Einde lidmaatschap RvC	31 december 2017
Herbenoembaar	Nee
Beroep	Bestuurder/directeur West Holland Foreign Investment Agency
Behaalde PE-punten	2015: 11 2016: 10 2017: 0
Nevenfunctie in 2017	Lid RvT Theater de Veste

Inhoud

Bestuursverslag

Verslag raad van commissarissen

Governance

Financieel verslag

Jaarrekening

WoonInvest: betaalbaar wonen

WoonInvest: duurzame kwaliteit

WoonInvest: voor en met u

WoonInvest: organisatie

Heeft u een vraag naar aanleiding van dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).

Dhr. W.W.M. (Willem) Ackermans

Geboortejaar	1955
Functie in RvC	Lid Lid Auditcommissie
Expertise	Corporate Strategy, Financiën, Governance
Aanvang 1e termijn	1 januari 2012
Einde huidige termijn	31 december 2019
Herbenoembaar	Nee
Beroep	Director Strategic Partnerships Eneco & Advisor to the Board
Behaalde PE-punten	2015: 18 2016: 2 2017: 2
Nevenfuncties in 2017	- Lid Aufsichtsrat LichtBlick AG (Hamburg DE) - Voorzitter RvT Stichting Museum voor Communicatie COMM - Lid RvT Stichting Museum Fonds Zeestraat 80 Den Haag

Dhr. H.J. (Henk Jan) van den Bosch

Geboortejaar	1949
Functie in RvC	Lid op voordracht huurders Voorzitter Auditcommissie
Expertise	Financiën, Juridisch/Regelgeving, Governance
Aanvang 1e termijn	1 januari 2014
Einde huidige termijn	31 december 2017
Herbenoembaar	Ja
Beroep	Bestuursadviseur
Behaalde PE-punten	2015: 9 2016: 11 2017: 8

Nevenfuncties in 2017

- Voorzitter RvC Terberg Group B.V.
- Voorzitter RvC Antea Participaties IV
- Lid bestuur vastgoedmaatschappij Alliance
- Voorzitter bestuur Stichting Landgoed 't Loo

Beloning RvC

De RvC stelt jaarlijks de bezoldiging van zijn leden vast. Deze is niet afhankelijk van de resultaten van WoonInvest. De beloning van de commissarissen past binnen de Beroepsregel van de VTW en voldoet aan de WNT en de bijbehorende Regeling bezoldigingsmaxima topfunctionarissen toegelaten instellingen volkshuisvesting. Voor de informatie over de bezoldiging van de RvC-leden wordt verwezen naar het betreffende overzicht in de jaarrekening.

WoonInvest 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 WoonInvest en haar relaties. Ook verschaffen zij derden geen voordelen op kosten van WoonInvest. De leden krijgen geen overige vergoedingen. Wel kunnen zij kosten die in redelijkheid zijn gemaakt in verband met functioneren of opleidingen, declareren.

Integriteit

De RvC vindt dat het bestuur in 2017 het thema integriteit op een goede wijze aandacht heeft gegeven en weer relevante stappen heeft gezet het thema goed levend te houden. Er is een integriteitsbeleid en een klokkenluidersregeling, die ten volle door de RvC worden onderschreven. Ook de opgestelde integriteitstest is voor elke medewerker een goede



methode om te beoordelen of er sprake is van een integriteitsissue. Daarnaast kent WoonInvest een integriteitscommissie, die eenmaal per jaar verslag uitbrengt. Ook in haar eigen overleg met de OR heeft de RvC dit thema aan de orde gesteld.

Rooster van aftreden RvC

In januari 2017 is het rooster van aftreden van de RvC vastgesteld en gepubliceerd op de website van WoonInvest.

Inhoud

Bestuursverslag
Verslag raad van commissarissen
Governance
Financieel verslag
Jaarrekening

WoonInvest:
betaalbaar wonen
WoonInvest:
duurzame kwaliteit
WoonInvest:
voor en met u
WoonInvest:
organisatie

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).



2.6 Verklaring RvC

De raad van commissarissen heeft kennisgenomen van het verslag van het (statutaire) bestuur over het boekjaar 2017 en heeft de jaarrekening over 2017 goedgekeurd. De jaarstukken geven een helder inzicht in de activiteiten en inspanningen van het bestuur van WoonInvest.

De door het bestuur opgemaakte jaarrekening over 2017 omvat de balans, de resultatenrekening en de daarbij behorende toelichting. De jaarrekening is door de accountant PWC gecontroleerd en van een goedkeurende verklaring voorzien. Met de goedkeuring van de RvC verleent de RvC volledige décharge aan het statutaire bestuur voor het gevoerde beleid en beheer.

Met de goedkeuring van de jaarrekening van Stichting WoonInvest en de in de jaarrekening voorgestelde resultaatbestemming bedraagt het jaarresultaat over het verslagjaar 2017 € 14,5 miljoen positief.

Dankzij de inzet en deskundigheid van een ieder en dankzij de openheid en informatievoorziening vanuit bestuur en organisatie van WoonInvest, zijn wij van mening dat we onze toezichhoudende rol goed hebben kunnen invullen.

De RvC dankt bestuur, management en medewerkers voor hun inzet in 2017, waarbij elke dag weer is gewerkt met en voor onze huurders.

De RvC blijft ook in 2018 met betrokkenheid en enthousiasme toezicht houden op de uitgezette koers: goed, fijn en betaalbaar kunnen wonen voor mensen met een bescheiden inkomen en voor kwetsbare mensen. Want juist in een woningmarkt die enorm onder druk staat, vraagt dat een grote inspanning. Wij dragen daar graag aan bij.

Ondertekening

Dit verslag is vastgesteld door de raad van commissarissen van WoonInvest.

Mevrouw M. de Bruyn
Voorzitter

De heer H.J. van den Bosch
Vice-voorzitter

De heer R. van Hattem
Lid

De heer W.W.M. Ackermans
Lid

Mevrouw P.M.M. Rutten
Lid

3. Verbindingen, governance, risicomanagement en compliance

Inhoud

Bestuursverslag
Verslag raad van commissarissen
Governance
Financieel verslag
Jaarrekening

WoonInvest:
betaalbaar wonen
WoonInvest:
duurzame kwaliteit
WoonInvest:
voor en met u
WoonInvest:
organisatie

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).



Als maatschappelijke organisatie op het gebied van wonen zorgt WoonInvest voor goed en betaalbaar wonen voor mensen met een laag inkomen en voor kwetsbare groepen. Eindverantwoordelijk voor de invulling en uitvoering van de volkshuisvestelijke taak is het bestuur, dat op haar beurt gecontroleerd wordt door de raad van commissarissen.

Goed bestuur zorgt voor een optimale inzet van mensen en middelen en maakt dat de gestelde doelstellingen zo effectief en efficiënt mogelijk worden gerealiseerd. Goed bestuur kenmerkt zich door aandacht voor goed toezicht (governance), voor

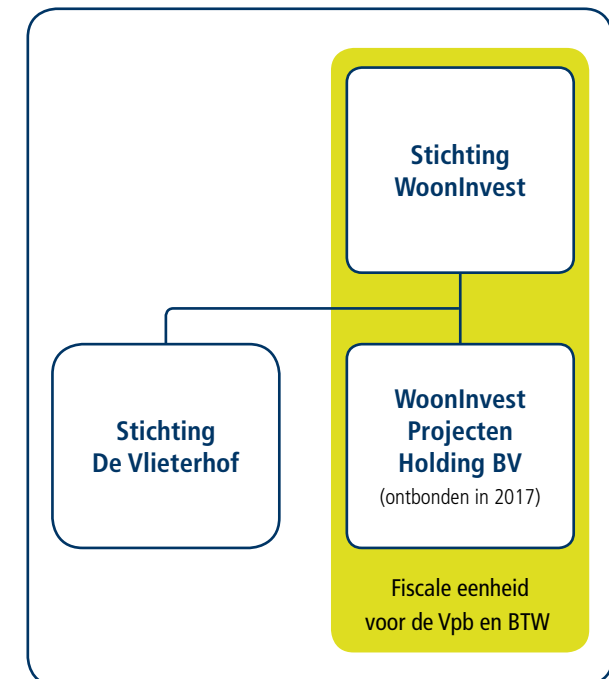
risico's en risicobeheersing (risicomanagement) en voor het voldoen aan relevante wet- en regelgeving (compliance). Goed bestuur beperkt zich niet alleen tot de Stichting WoonInvest, maar heeft ook betrekking op de dochtermaatschappijen en de deelnemingen van WoonInvest (verbindingenstructuur).

3.1 Verbindingenstructuur

In de nieuwe Woningwet zijn strengere regels opgenomen voor verbindingen en dochtermaatschappijen. Toegelaten instellingen mogen slechts dochterondernemingen oprichten, of deelnemen in rechtspersonen of vennootschappen

of daar structurele banden mee aangaan, voor zover dit in het belang van de volkshuisvesting is en indien zij daarvoor toestemming hebben van de Aw. Stichting WoonInvest had in 2017 in twee andere rechtspersonen een belang. In het kader van de implementatie van de herziene Woningwet heeft WoonInvest de bestaande verbindingenstructuur getoetst aan de vigerende wet- en regelgeving en per verbinding de noodzakelijke actie bepaald. In dit kader is in het tweede kwartaal van 2017 WoonInvest Projecten Holding B.V. ontbonden.

De verbindingen tussen WoonInvest en haar deelnemingen in andere rechtspersonen kunnen voor 2017 als volgt worden weergegeven:



Inhoud

Bestuursverslag

Verslag raad van commissarissen

Governance

Financieel verslag

Jaarrekening

WoonInvest:
betaalbaar wonen

WoonInvest:
duurzame kwaliteit

WoonInvest:
voor en met u

WoonInvest:
organisatie

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).

WoonInvest Projecten Holding B.V.

Deze maatschappij is in 2003 opgericht onder de naam WoonInvestment B.V. In 2009 heeft een statuten- en naamswijziging plaatsgevonden waardoor deze rechtspersoon een Holdingmaatschappij is geworden voor diverse projecten. Deze holdingmaatschappij was aandeelhouder van WoonInvest Projecten B.V. en van Energie Exploitatie Maatschappij Leidschenveen B.V., rechtspersonen die in 2016 ontbonden respectievelijk verkocht zijn. In deze Holdingmaatschappij vinden geen zelfstandige activiteiten plaats. Op 15 juni 2017 is WoonInvest Projecten Holding B.V. ontbonden.

Kerngegevens WoonInvest Projecten Holding B.V.

- Maatschappelijk kapitaal € 90.000
- Gestort aandelenkapitaal € 18.000
- Aandeelhouder(s) Stichting WoonInvest (100%)
- Omzet 2017 Nihil
- Resultaat na belasting 2017 € 332.201
- Eigen vermogen na resultaatsbestemming Nihil
- Werknemers Geen

Stichting De Vlieterhof

Deze stichting is opgericht op 30 december 1994 en heeft ten doel het beheren en exploiteren van een kantoorpand aan de Zaagmolenstraat te Leidschendam. Tot medio 2007 hield WoonInvest daar kantoor. Eind 2010 heeft zich de eerste nieuwe huurder aangediend. In 2011 hebben diverse nieuwe huurders hun intrek in het voormalige kantoor genomen. Het bestuur van deze stichting wordt gevormd door stichting WoonInvest.

Kerngegevens Stichting De Vlieterhof

- Omzet 2017 € 130.223
- Resultaat na belasting 2017 € 51.691
- Eigen vermogen na resultaatsbestemming € 186.148
- Werknemers Geen

Gezien de geringe omvang is Stichting De Vlieterhof niet in de consolidatie opgenomen.

3.2 Verenigingen van Eigenaren (VvE)

Tot en met 31 december 2013 was WoonInvest naast lid, ook de beheerder en in sommige gevallen ook bestuurder van VvE's. Per 1 januari 2014 is

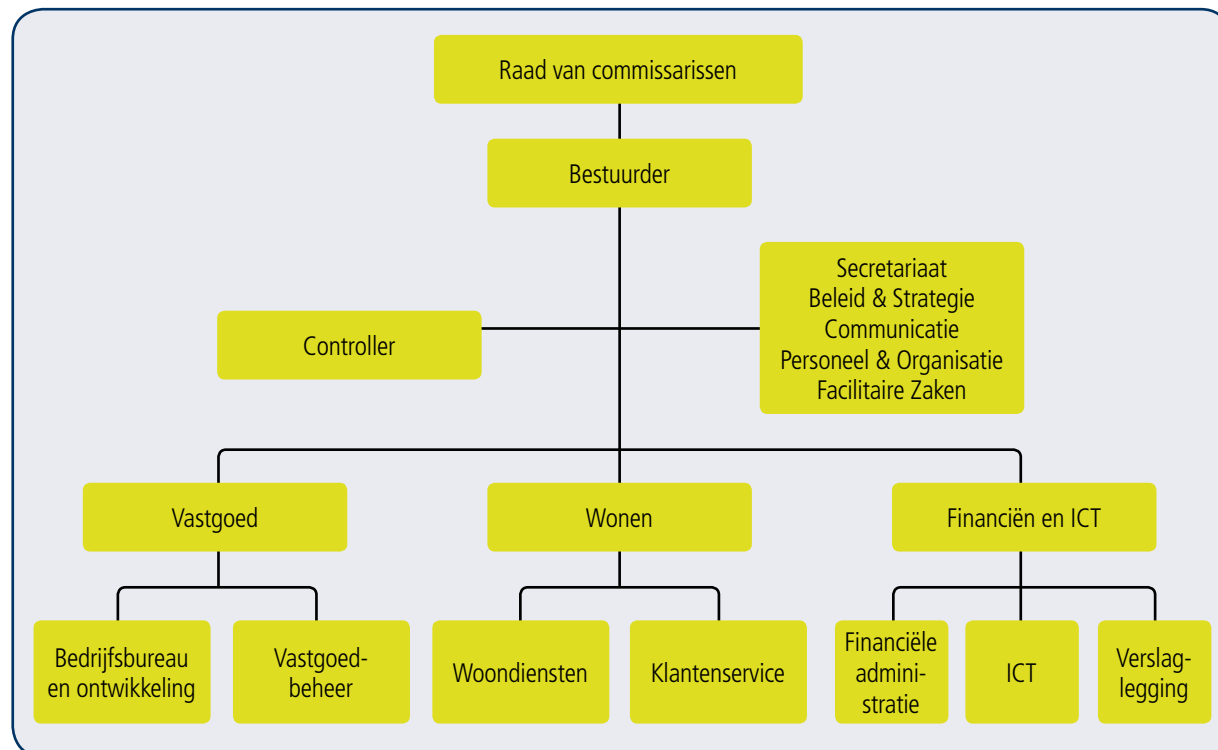
het VvE-beheer verzelfstandigd. Per deze datum is WoonInvest daarom alleen nog maar lid van 56 VvE's.

3.3 Corporate governance

Stichting WoonInvest kent het onderstaande organisatieschema.

Raad van commissarissen (RvC)

De RvC houdt toezicht op het beleid van het bestuur en de algemene gang van zaken in de stichting en de met haar verbonden onderneming en deelnemingen. De RvC bestaat uit vijf personen.



Inhoud

Bestuursverslag

Verslag raad van commissarissen

Governance

Financieel verslag

Jaarrekening

**WoonInvest:
betaalbaar wonen**

**WoonInvest:
duurzame kwaliteit**

**WoonInvest:
voor en met u**

**WoonInvest:
organisatie**

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).

Bestuur

Het bestuur is belast met het besturen van de woningcorporatie en legt hierover verantwoording af aan de RvC. Het bestuur is onder andere verantwoordelijk voor de naleving van alle relevante wet- en regelgeving en voor het beheersen van de risico's verbonden aan de activiteiten van WoonInvest. Het bestuur rapporteert hierover aan de RvC en zijn Auditcommissie. Ook worden de interne risicobeheersings- en controlesystemen besproken.

Controller

Conform de Woningwet valt de controller rechtstreeks onder de bestuurder. Hij adviseert gevraagd en ongevraagd het bestuur, het managementteam en de RvC. De controller is onder andere verantwoordelijk voor de inrichting van het risicomanagementsysteem. Hij toetst in dat kader ook de opzet van door het management ingerichte maatregelen en is verantwoordelijk voor het positioneren van de interne audit.

Management

Naast de realisatie van de organisatiedoelstellingen zijn de bestuurder en vervolgens het management primair verantwoordelijk voor het identificeren en beheersen van risico's. Het lijnmanagement stelt tevens de benodigde capaciteit beschikbaar die nodig is voor het uitvoeren van de benodigde interne audits.

Accountant

De primaire verantwoordelijkheid voor risicobeheersing ligt bij het bestuur en het management van de werkorganisatie van WoonInvest. Daarover leggen zij intern verantwoording af aan de RvC en de Auditcommissie. Daarnaast vindt er een externe



toetsing plaats door de accountant. De accountant legt zijn controlebevindingen vast in zijn Managementletter en Accountantsverslag, die worden besproken met de bestuurder, Auditcommissie en RvC.

In de Managementletter 2017 wordt door de accountant opgemerkt dat:

- de interne beheersing van goed niveau is;
- eerder geconstateerde verbeteringen en bevindingen goed zijn opgevolgd;
- IT-beheersing en informatiebeveiliging aandachtspunten zijn; en
- er geen significante tekortkomingen zijn geconstateerd.

Governancecode Woningcorporaties

Per 1 mei 2015 is de herziene Governancecode Woningcorporatie van kracht geworden. WoonInvest houdt zich aan deze code. De Governancecode woningcorporaties weerspiegelt hoe woningcorporaties denken over goed bestuur en toezicht. De Governancecode kent vijf met elkaar samenhangende principes die leidend zijn voor bestuurders van en interne toezichthouders op een woningcorporatie:

- leden van het bestuur en RvC hanteren waarden en normen die passen bij de maatschappelijke opdracht;
- bestuur en RvC zijn aanspreekbaar en leggen actief verantwoording af;

Inhoud

Bestuursverslag

Verslag raad van commissarissen

Governance

Financieel verslag

Jaarrekening

**WoonInvest:
betaalbaar wonen**

**WoonInvest:
duurzame kwaliteit**

**WoonInvest:
voor en met u**

**WoonInvest:
organisatie**

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).

- bestuur en RvC zijn geschikt voor hun taak;
- bestuur en RvC gaan in dialoog met belanghebbende partijen;
- bestuur en RvC beheersen de risico's verbonden aan hun activiteiten.

In 2017 zijn verschillende statuten en reglementen aangepast c.q. opgesteld conform de eisen die door de Governancecode en de herziene Woningwet worden

gesteld. Daarnaast is een aantal kaders geactualiseerd en goedgekeurd. Deze worden elders in dit verslag benoemd.

De Governancecode woningcorporaties geldt voor alle bestuurders, commissarissen en medewerkers van WoonInvest. Iedereen wordt geacht een bijdrage te leveren aan het gewenste gedrag en daarmee aan de gewenste organisatiecultuur.



Er is meer ruimte ontstaan om te investeren in de volkshuisvestelijke taak, zoals het vitaal houden van ons woningbezit.

3.4 Risicomanagement

Risicomanagement is een belangrijk beheersingsinstrument dat geïntegreerd moet zijn in alle processen binnen WoonInvest. De afgelopen periode heeft het voldoen aan nieuwe wet- en regelgeving primaire aandacht gekregen. In het kielzog hiervan heeft WoonInvest evenwel aandacht besteed aan het actualiseren van haar risicomanagement. Zo heeft er een inhaalslag plaatsgevonden in de actualisatie en kwaliteit van procesbeschrijvingen inclusief het expliciet incorporeren van risico's en beheersmaatregelen. Daarnaast wordt er nu per kwartaal over risico's gerapporteerd vanuit de organisatiedoelstellingen en niet alleen vanuit de primaire processen.

Eind 2017 is tevens een volgende stap gemaakt door de actualisering van het uit 2015 stammende interne controleplan. In 2018 wordt dit geëffectueerd via monitoring en rapportage per kwartaal.

Operationeel gezien is in 2017 veel aandacht geweest voor de beheersing en reductie van de derivatenrisico's. Dit heeft eind 2017 geleid tot overeenstemming met een financiële partij over herstructurering van de bij hen lopende derivatenportefeuille en het significant elimineren van liquiditeits- en renterisico's onder goedkeuring van de Aw en het WSW. Hierdoor is niet alleen de continuïteit van WoonInvest geborgd, maar is financiële ruimte ontstaan om te investeren in de volkshuisvestelijke taak.

In 2017 zijn door WoonInvest de volgende risico's herkend als de belangrijkste risico's:

Inhoud

Bestuursverslag

Verslag raad van commissarissen

Governance

Financieel verslag

Jaarrekening

WoonInvest:
betaalbaar wonen

WoonInvest:
duurzame kwaliteit

WoonInvest:
voor en met u

WoonInvest:
organisatie

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).

Kernrisico's

Kernrisico's zijn de risico's die een bedreiging vormen voor de missie van WoonInvest.

Risico	Toelichting	Opvolging
Politiek	Politieke ontwikkelingen kunnen gevolgen hebben voor de besluitvorming op lange en korte termijn, waaronder: • Ontwikkelingen m.b.t. de verhuurdersheffing • Eenzijdige beeldvorming van de sector door de minister • Ontwikkelingen m.b.t. huurtoeslag • Woningwet & Veegwet	Bestuur en MT hebben met ondersteuning van de (nieuwe) beleidsadviseur en de werkgroep Compliance aandacht gehad voor de mogelijke impact van politieke ontwikkelingen (m.n. de Tweede Kamerverkiezingen) en van veranderingen in wet- en regelgeving. In het eerste kwartaal van 2018 zal de werkgroep Compliance de bestaande werkwijze evalueren en eventueel komen met voorstellen om de toegevoegde waarde van hun ondersteuning te vergroten.
Betaalbaarheid	Het risico dat de woonlasten voor onze primaire doelgroep te hoog worden als gevolg van toenemende kosten of afnemende inkomensondersteuning (huurtoeslag).	De betaalbaarheid lijkt enigszins onder druk te komen doordat de huurtoeslag gekoppeld gaat worden aan de huurprijsontwikkeling en niet meer aan de (totale) koopkrachtontwikkeling. Verder is het nog onduidelijk wat het effect zal zijn van de politieke wens om de huurtoeslag te gaan vereenvoudigen. WoonInvest blijft dit volgen, waarbij het uitgangspunt van WoonInvest is dat bij een acceptabel economisch offer bij nieuwe verhueringen wordt gekozen voor huurmatiging boven commerciële exploitatie.

Strategische risico's

Strategische risico's zijn de risico's die de realisatie van de langetermijndoelen van WoonInvest in de weg staan.

Risico	Toelichting	Opvolging
Strategisch risico algemeen	Het risico dat het WoonInvest niet lukt om geformuleerde doelstellingen te realiseren.	Om meer grip te krijgen op het realiseren van de vastgestelde ambities en het afleggen van verantwoording daarover, is een koppeling gemaakt tussen doelstellingen en prestatie-indicatoren uit het jaarplan. In de kwartaalrapportage wordt vervolgens door het management de voortgang gerapporteerd ten aanzien van die doelstellingen alsmede worden (strategische) risico's benoemd, aangevuld met passende beheersmaatregelen om de desbetreffende risico's te mitigeren dan wel te reduceren. Het monitoren van de voortgang van beleid en doelstellingen en risico's in relatie daarmee, zijn hierdoor onderdeel geworden van de reguliere planning- en controlcyclus.
Zorgvastgoed	Het risico dat als gevolg van de veranderingen in de zorg het rendement op zorgvastgoed structureel onder druk komt te staan.	In navolging van de aparte risicoanalyse van het zorgvastgoed op verzoek van het WSW in 2016, is in 2017 door het WSW verzocht een update te maken van deze risicoanalyse gecombineerd met de impact van de herijkte huurovereenkomsten. Dit naar aanleiding van drukkend rendement op zorgvastgoed als gevolg van veranderingen in de zorg in combinatie met het relatieve hoge aandeel van zorgvastgoed in de totaalportefeuille van WoonInvest. Uitkomst van deze analyse is dat WoonInvest in beperkte mate bloot staat aan negatieve financiële effecten uit hoofde van het zorgvastgoed.

Inhoud

Bestuursverslag

Verslag raad van commissarissen

Governance

Financieel verslag

Jaarrekening

WoonInvest:
betaalbaar wonen

WoonInvest:
duurzame kwaliteit

WoonInvest:
voor en met u

WoonInvest:
organisatie

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).

Tactische risico's

Tactische risico's zijn de risico's die voortvloeien uit de veranderde eisen die aan de organisatie worden gesteld.

Risico	Toelichting	Opvolging
Herziene Woningwet & Veegwet	Het risico dat de organisatie van WoonInvest niet voldoet aan de eisen die op basis van de nieuwe Woningwet aan haar worden gesteld.	Implementatie van veranderende wetgeving binnen de Woningwet & Veegwet heeft plaatsgevonden onder regie van de Stuurgroep Verbeterplan en verliep volgens planning. Inmiddels is de Stuurgroep opgeheven waarbij een beperkt aantal resterende punten in de lijnorganisatie zijn belegd die via het MT gemonitord worden.
Implementatie Europese privacy wetgeving (AVG)	Het risico dat WoonInvest niet tijdig voldoet aan de in 2018 in werking tredende nieuwe privacywetgeving.	In Q1 2017 heeft een externe partij een nulmeting uitgevoerd op het gebied van privacy en informatiebeveiliging. In een rapport van bevindingen concludeert deze partij dat nog flinke stappen moeten worden gemaakt om aan de AVG te gaan voldoen. Onder regie van de privacy-officer is een plan van aanpak opgesteld om de implementatie tijdig te laten plaatsvinden.
ICT Infrastructuur	Het risico dat de ICT Infrastructuur niet voldoende is toegerust om voldoende ondersteuning te bieden aan primaire en secundaire processen.	In 2017 heeft de accountant een IT-audit uitgevoerd. Hieruit komt naar voren dat de IT-beheersomgeving onvoldoende is om op te steunen voor controlewerkzaamheden. Ook zijn zij van mening dat informatiebeveiligingsbeleid en de informatiebeveiliging verdere aandacht en ontwikkeling nodig heeft. Deze onderwerpen hadden al aandacht binnen WoonInvest en worden waar mogelijk en zinvol meegenomen bij de implementatie AVG of er wordt separaat beleid op geformuleerd. Daarnaast vinden eerste verkenningen plaats over de uitbesteding van de IT-huishouding.

Operationele risico's

Operationele risico's zijn de risico's die voortvloeien uit de normale bedrijfsactiviteiten van WoonInvest.

Risico	Toelichting	Opvolging
Inkoop/aanbesteding	Het risico op niet verkrijgen van een product of dienst tegen de juiste prijs en/of kwaliteit en/of door de daartoe gemandateerde functionaris.	Bij WoonInvest is inkoop gedecentraliseerd en het mandaat ligt bij het management. Als toetsingskaders bestaan er een aanbestedingsbeleid en procuratieregeling. In 2017 is de procuratieregeling uit 2015 geactualiseerd en uitgebreid. Tevens is gestart met het opstellen van een nieuw inkoopbeleid; dit zal in 2018 gereed zijn. Als extra beheersing worden regelmatig audits uitgevoerd door de controller bij grote inkopen en/of (enkelvoudige) aanbestedingen.
Procedures	Het risico op het niet leveren van een product of dienst tegen de juiste prijs en/of kwaliteit en/of door de daartoe gemandateerde functionaris.	Na actualiseren van de procesbeschrijvingen eind 2016/begin 2017 bleef het interne controleplan van 2015 van kracht. De interne controles werden uitgevoerd, maar hadden geen juiste fit meer met de geactualiseerde processen en waren beperkt qua reikwijdte (aantal processen). Hiertoe is in 2017 een nieuw intern controleplan opgesteld, dat na goedkeuring (begin 2018) het oude zal vervangen. In dit plan komen bevindingen van de accountant en de eigen interne organisatie samen en er zal per kwartaal over worden gerapporteerd.

Inhoud

Bestuursverslag

Verslag raad van commissarissen

Governance

Financieel verslag

Jaarrekening

WoonInvest:
betaalbaar wonen

WoonInvest:
duurzame kwaliteit

WoonInvest:
voor en met u

WoonInvest:
organisatie

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).

Financiële risico's

Financiële risico's zijn de risico's die de waarde van de financiële activa significant doen fluctueren, zowel positief als negatief.

Risico	Toelichting	Opvolging
Rente- en liquiditeitsrisico	Het risico dat als gevolg van een rentestijging de vermogenskosten toenemen en/of als gevolg van een rentedaling WoonInvest wordt verplicht om extra zekerheden te stellen (margin calls) voor de in portefeuille gehouden derivaten.	Eind 2017 is met een contractpartij overeenstemming bereikt over een herstructurering van de bij hen lopende derivatenportefeuille en het significant elimineren van liquiditeits- en renterisico's onder goedkeuring van de Aw en het WSW. Hierdoor is niet alleen de continuïteit van WoonInvest geborgd, maar is financiële ruimte ontstaan om te investeren in de volkshuisvestelijke taak.
Splitsing DAEB/ niet-DAEB	Het risico dat de splitsing tussen DAEB en niet-DAEB bezit de financiële gezondheid van WoonInvest verslechtert.	De levensvatbaarheid van zowel de DAEB-tak als de niet-DAEB tak is met name afhankelijk van de haalbaarheid van het transitieplan van de portefeuillestrategie, die op haar beurt deels afhankelijk is van externe factoren zoals marktomstandigheden. Overdracht van woningen en complexen vindt alleen plaats als aan de volkshuisvestelijke en financiële voorwaarden tegemoet kan worden gekomen. Mochten de gewenste aantallen verkopen niet haalbaar blijken, dan worden de geplande nieuwbouwaantallen als gevolg daarvan ook naar beneden bijgesteld. En andersom, mochten de gewenste aantallen nieuwbouw niet haalbaar zijn, dan wordt pas op de plaats gemaakt met verkoop.

3.5 Compliance

In het eerste kwartaal van 2017 heeft een externe partij gekeken naar de stand van zaken bij WoonInvest in relatie tot privacy- en informatiebeveiliging tegen de achtergrond van veranderende eisen in de Wet bescherming persoonsgegevens (WBP) en de komst van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Daaruit kwam naar voren dat er nog voldoende ruimte voor verbetering was om 'in control' te komen op deze thema's. Om dit in goede banen te leiden is de privacy-officer als trekker aangesteld voor de implementatie van de aanbevelingen.

De accountants oordeelden tijdens hun IT-audit in het tweede kwartaal van 2017 dat WoonInvest een achterstand had ten aanzien van de implementatie; ten tijde van de interim controle in het vierde kwartaal

constateerden zij dat WoonInvest adequate stappen had genomen om tijdig te voldoen aan de gestelde eisen van de AVG.

Ook de implementatie van de Woningwet verliep volgens schema, hetgeen de accountant heeft onderschreven in het accountantsverslag. Hieronder vallen het aanpassen van het Financieel Regelement Beleid & Beheer, de verkoop van dochtermaatschappij EEM Leidschenveen B.V., het ontbinden van WoonInvest Projecten Holding B.V., het wijzigen van de statuten van de (enige nog) verbonden onderneming Stichting De Vlieterhof, het opstellen van het scheidingsvoorstel DAEB/niet-DAEB en het opstellen van een verbindingsstatuut.

Aandachtspunten voor de komende periode zijn de mogelijke fiscale ontwikkelingen (tariefswijziging vpb,

beperking verliesverrekening en beperking renteaftrek), wijziging huurtoeslag en ontslagrecht en de verkenning van de verruimde herstructureringsmogelijkheden binnen de nieuwe gestelde kaders van het WSW voor de derivaten- en leningenportefeuille.

4. WoonInvest zorgt voor betaalbaar wonen

Inhoud

Bestuursverslag
Verslag raad van commissarissen
Governance
Financieel verslag
Jaarrekening

WoonInvest:
betaalbaar wonen
› Betaalbaar & beschikbaar
› Kwetsbare groepen
› Aan- en verkoop, VvE's
› Realisatie

WoonInvest:
duurzame kwaliteit

WoonInvest:
voor en met u

WoonInvest:
organisatie

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).

Ook in 2017 streefden wij ernaar om zoveel mogelijk betaalbare woningen aan te kunnen bieden. Daarbij willen we dat de goedkope woningen worden verhuurd aan mensen met de laagste inkomens. Door een gematigd huurbeleid willen we onze voorraad bereikbaar houden voor onze doelgroepen. We streven ernaar om structurele betalingsproblemen bij onze huurders te voorkomen. Ook in 2017 hebben we ouderen begeleid bij het vinden van passende woonruimte en hebben wij zorggedragen voor de huisvesting van statushouders.

4.1 Betaalbaarheid en beschikbaarheid in 2017

4.1.1 Regionale samenwerking en prestatieafspraken voor rechtvaardige en evenwichtige woningverdeling

WoonInvest wil haar woningen goed, eerlijk en effectief toewijzen aan mensen die niet zelf in hun woonruimte kunnen voorzien. Hierin werkt WoonInvest samen met veertien andere woningcorporaties en de negen gemeenten in de

Vereniging Sociale Verhuurders Haaglanden (SVH). We hanteren daarbij als kaders:

- de Regionale Prestatieafspraken 2015 t/m 2018 van de negen gemeenten en vijftien woningcorporaties binnen Haaglanden;
- de lokale prestatieafspraken die met de gemeente Leidschendam-Voorburg, Vidomes en de huurdersorganisaties van WoonInvest en Vidomes zijn vastgelegd;
- het bilaterale convenant 2016-2019 dat met de gemeente Den Haag is afgesloten.

De belangrijkste afspraken m.b.t. betaalbaarheid zijn de volgende:

- vrijkomende sociale huurwoningen houden we voor minimaal 70% in de betaalbare voorraad (huurprijs < € 635,06, 2e aftoppingsgrens);
- van alle vrijkomende huurwoningen houden we minimaal 85% in de sociale voorraad (huurprijs < € 710,68).

In SVH-verband kennen we het bestuursoverleg, het beleidsoverleg, het overleg managers wonen, het marktoverleg en het key-usersoverleg. Aan al deze overleggen neemt WoonInvest actief deel.

Prestatieafspraken

Afgelopen jaar hebben we prestatieafspraken gemaakt voor het jaar 2018. Aan drie gemeenten (Leidschendam-Voorburg, Den Haag en Lansingerland) hebben we een activiteitenoverzicht aangeboden. Naar aanleiding daarvan zijn er met de gemeente Leidschendam-Voorburg aanvullende prestatieafspraken gemaakt, vastgelegd in de lokale prestatieafspraken Leidschendam-Voorburg 2018 t/m 2021. De afspraken zijn in goed overleg en in een ontspannen sfeer tot stand gekomen. Alle partijen hebben zich ervoor ingezet



Prinses Annalaan Leidschendam.

Inhoud

Bestuursverslag
Verslag raad van commissarissen
Governance
Financieel verslag
Jaarrekening

WoonInvest:
betaalbaar wonen
➤ Betaalbaar & beschikbaar
➤ Kwetsbare groepen
➤ Aan- en verkoop, VvE's
➤ Realisatie

WoonInvest:
duurzame kwaliteit

WoonInvest:
voor en met u

WoonInvest:
organisatie

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).



Vertegenwoordigers van woningcorporaties, hun huurdersverenigingen en de gemeente Leidschendam-Voorburg bijeen na de ondertekening van de prestatieafspraken.

om duidelijke en bondige afspraken te maken. Wij zijn trots op deze samenwerking en op het mooie resultaat.

Dit jaar hebben we voor het eerst prestatieafspraken gemaakt met de gemeente Lansingerland. Wij hebben maar heel beperkt bezit (23 woningen) in deze gemeente. Om die reden zijn wij minder nauw betrokken geweest bij het proces rondom de totstandkoming van de prestatieafspraken. We zijn desalniettemin blij dat we ook met deze gemeente prestatieafspraken hebben kunnen maken. Met de gemeente Den Haag zijn in 2016 bilaterale afspraken 2016-2019 opgesteld. Onze bieding past hierbinnen en heeft niet geleid tot wijziging en/of aanvulling van deze afspraken.

4.1.3 Toewijzingen en passendheid

In 2017 zijn in totaal 468 woningen verhuurd. De gemiddelde mutatiegraad was 6,2%. Hiervan hadden 420 woningen een huurprijs lager dan € 710,68 en 48 woningen hadden een huurprijs boven deze grens.

Woningcorporaties moeten tenminste 90% van de vrijkomende sociale huurwoningen (met een huurprijs tot € 710,68) toewijzen aan hun doelgroepen. De belangrijkste doelgroep zijn huishoudens met een inkomen beneden € 36.165. Tenminste 80% van de vrijkomende sociale huurwoningen moet aan deze groep worden toegewezen. In 2017 is dit in 98,33% van de gevallen gebeurd. Daarnaast mogen corporaties tot 2021 10% van de vrijkomende woningen toewijzen aan huishoudens met een inkomen tussen € 36.165 en € 40.349. In 2017 is dit in 1,43% van de gevallen gebeurd. Tot slot mag maximaal 10% van de vrijkomende woningen vrij worden toegewezen. In 2017 is dit in één geval gebeurd (0,24%).

4.1.2 Woningvoorraad WoonInvest naar huurklasse

In de tabel hebben we de woningvoorraad nader gespecificeerd naar betaalbaarheidsgrenzen (prijsspeil 2017). Het gaat hier alleen om de zelfstandige woningen.

Huurprijs in	Typering	Aantal 31-12-2016	Aantal 31-12-2017
t/m € 414,02	Goedkope woningen	961	931
€ 414,02 t/m € 592,55	Betaalbare woningen, 1e aftoppingsgrens	3562	3631
€ 592,56 t/m € 635,05	Betaalbare woningen, 2e aftoppingsgrens	822	826
€ 635,06 t/m € 710,68	Bereikbare woningen	1050	963
> € 710,68	Vrije sectorwoningen	1353	1458
Totaal		7748	7809

Inhoud

Bestuursverslag

Verslag raad van commissarissen

Governance

Financieel verslag

Jaarrekening

WoonInvest:
betaalbaar wonen
➤ Betaalbaar & beschikbaar
➤ Kwetsbare groepen
➤ Aan- en verkoop, VvE's
➤ Realisatie

WoonInvest:
duurzame kwaliteit

WoonInvest:
voor en met u

WoonInvest:
organisatie

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).

Evenwichtige en rechtvaardige verdeling woonruimte

Van de verhuringen waarvoor de regels van passend toewijzen gelden, is 100% binnen deze regels verhuurd. Dit betrof in totaal 364 verhuringen. Van de 115 verhuurde goedkope woningen hebben we er 111 toegewezen aan huishoudens met een inkomen onder € 20.000.

Toewijzing en huishoudengrootte

Uit onderstaande tabel blijkt dat we 2017 de meeste woningen hebben toegewezen aan eenpersoons-huishoudens. Er is wel een afname van de toewijzingen aan deze huishoudenscategorie te zien t.o.v. 2016.

Huishouden	Aantal 2016	2016	Aantal 2017	% 2017
1 persoon	288	56%	241	51%
2 personen	93	18%	106	23%
3 personen	82	16%	68	15%
4 personen	35	7%	30	6%
5 personen	15	3%	19	4%
6 personen	1	0%	4	1%
	514	100	468	100%

In onderstaande tabel is de wachttijd voor verschillende huishoudens opgenomen.

Wachttijden voor een woning						
Huishouden	Wachttijd in maanden				Toename wachttijd	
	2014	2015	2016	2017	t.o.v. 2016	t.o.v. 2015
1 persoon	30	32	39	37	-5%	22%
2 personen	30	34	35	42	20%	4%
3 personen	29	30	30	39	30%	0%
4 personen	37	37	69	68	-1%	87%
5 personen	47	51	61	73	20%	20%
6 en meer personen	44	54	0	-	-	0



Wijk De Lanen Leidschenveen.

In totaal zijn de wachttijden voor een woning t.o.v. 2016 toegenomen. Er is met name een toename in de wachttijden te zien bij grotere gezinnen.

4.1.4 Huurprijsbeleid 2017-2018, betalingsproblematiek en huurcommissie

Huurbeleid en -prijzen, huurverhoging

WoonInvest heeft een woningvoorraad die goed bereikbaar is voor haar doelgroepen. Door het voeren van een gematigd huurbeleid blijven de woningen ook goed bereikbaar. In 2017 is daarom ook niet de maximale ruimte voor huurverhoging benut. In 2017 is de huursombenadering geïntroduceerd, waarbij WoonInvest op woningniveau heeft gedifferentieerd op basis van de prijs-kwaliteitsverhouding. Waar de prijs nog laag is ten opzichte van de kwaliteit van de woning, wordt een hoger percentage huurverhoging doorberekend. Waar de prijs meer in evenwicht is met de kwaliteit van de woning, berekenden wij een lagere of geen huurverhoging.

Inhoud

Bestuursverslag

Verslag raad van commissarissen

Governance

Financieel verslag

Jaarrekening

WoonInvest: betaalbaar wonen

- Betaalbaar & beschikbaar
- Kwetsbare groepen
- Aan- en verkoop, VvE's
- Realisatie

WoonInvest: duurzame kwaliteit

WoonInvest: voor en met u

WoonInvest: organisatie

Heeft u een vraag naar aanleiding van dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).

De doelstelling is om door middel van de jaarlijkse huurverhoging de prijs-kwaliteitsverhouding van woningen van zittende huurders naar de gewenste prijs-kwaliteitsverhouding van 85% van de maximaal redelijke huur toe te laten groeien. Ook groeien zo de huurprijzen die zittende en nieuwe huurders betalen naar elkaar toe.

In 2017 mocht de totale verhoging van de huursom niet hoger uitkomen dan 1,3% (1% plus inflatie van 0,3%). WoonInvest koos ervoor een gematigd huurbeleid te voeren ten behoeve van de betaalbaarheid van wonen; het beleid van WoonInvest heeft dan ook geleid tot een gemiddelde huurverhoging van 0,9% en een totale



huursomstijging van 1,04% (hetgeen conform de begroting 2017 is).

Betalingsproblematiek

WoonInvest heeft altijd bijzondere aandacht besteed aan betalingsproblematiek van huurders, zo ook in 2017. Nog steeds zijn veel huurders aangewezen op uitkeringen, en nog steeds zien we regelmatig betalingsproblemen ontstaan bij onze huurders. In 2017 zijn wij er wederom in geslaagd om de totale huurachterstand tot 1,0% van de bruto jaarhuur te beperken.

Huurders die in financiële problemen dreigen te raken kunnen bij WoonInvest een verzoek tot huurverlaging indienen. Er wordt dan bekeken of het inkomen inderdaad is teruggevallen. Bovendien wordt het jaar daarop getoetst of dit structureel blijkt, zo niet dan wordt de huurverlaging teruggedraaid. In 2017 is huurverlaging dertien keer toegekend.

Het verlagen van de huur is echter de laatste oplossing als blijkt dat er geen andere mogelijkheden meer zijn. Vaak spelen er meerdere (sociale) problematieken wanneer financiële problemen zich voordoen. Wij vinden het belangrijk dat huurders zich in dat geval bewust zijn van de risico's die in het ergste geval kunnen leiden tot huuruitzetting. Daarom is gestart met een verkenning van samenwerking met partijen die zich richten op preventie en het verkleinen van achterstanden door middel van vroegsignalering. Er zijn gesprekken gevoerd met de gemeente en o.a. budgetcoaches. In 2018 wordt in dit kader een pilot voor samenwerking gestart.

De mogelijkheid van het verlagen van de huur op eigen verzoek, zonder tussenkomst van een advies van een gespecialiseerde derde, is vanaf 2018 niet meer mogelijk.

Schuldsanering en huisuitzettingen

We zien dat het aantal aanvragen voor schuldsanering is toegenomen van 63 aanvragen in 2016 naar 79 aanvragen ultimo 2017. Deze trend lijkt zich vooralsnog niet door te zetten in 2018.

In 2017 kostten schuldsaneringstrajecten WoonInvest € 57.144. In 2016 was dat nog € 86.966 (2015: € 57.000). WoonInvest werkt, voor zover het geen recidivisten betreft en mits de huurder zelf wil meewerken, altijd mee aan een minnelijk schuldsaneringstraject. Dit beleid wordt ook in 2018 voortgezet. Het aantal mensen met een betalingsregeling groeide in 2017 naar 130. In 2016 waren dit er nog 120.

Om huisuitzettingen te voorkomen, schakelen wij tijdig de Plangroep van de gemeente Leidschendam-Voorburg of Den Haag in. Samen met de gemeente worden huurders geholpen bij betalingsproblemen om huisuitzetting te voorkomen. Naast eventuele financiële problemen van huurders kijken wij ook naar eventuele sociale en medische zaken, zoals verslavingsproblematiek. Dit beleid zetten wij ook in 2018 voort. Onze aanpak heeft succes: net als in 2016 waren er ook in 2017 geen ontruimingens wegens huurschuld. De ontruimingens in onbewoonde staat betreffen de zgn. 'noorderzonners'.

Ontruimingens wegens huurschuld

Ontruimingens	2013	2014	2015	2016	2017
Bewoonde staat	6	3	3	0	0
Onbewoonde staat	15	24	18	9	9
Totaal	21	27	21	9	9

Inhoud

Bestuursverslag

Verslag raad van commissarissen

Governance

Financieel verslag

Jaarrekening

WoonInvest:
betaalbaar wonen
› Betaalbaar & beschikbaar
› Kwetsbare groepen
› Aan- en verkoop, VvE's
› Realisatie

WoonInvest:
duurzame kwaliteit

WoonInvest:
voor en met u

WoonInvest:
organisatie

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).

Huurcommissie

Het afgelopen jaar zijn er vier zaken bij de huurcommissie behandeld. In twee gevallen betrof het bezwaren naar aanleiding van de huurverhoging na renovatiewerkzaamheden (complex Broekslootkade). Eén bezwaar is gehonoreerd door de commissie. Het andere bezwaar is afgewezen. Een derde zaak was in de wijk Wateringse Veld (complex Tiranahof). De huurder vroeg om huurverlaging in verband met een gebrek. Het gebrek was binnen een redelijke termijn verholpen en de gevolgschade was voor rekening van de huurder. De huurcommissie zag geen aanleiding om huurverlaging toe te kennen. De vierde zaak betrof een bezwaar tegen het ontbreken van een warmwatervoorziening in de woning. De behandeling van deze zaak is in 2018 belegd.

4.2 Huisvesten van kwetsbare groepen

In de prestatieafspraken Leidschendam-Voorburg is de huisvesting van kwetsbare groepen één van de thema's. Tussen corporaties en zorgaanbieders zijn in het verleden met verschillende zorgpartijen convenanten afgesloten voor het huisvesten van bijzondere doelgroepen. WoonInvest werkt bijvoorbeeld samen met: Stichting LIMOR, Middin, GGZ Rivierduinen, Parnassia Groep, RIBW Fonteynenburg, Villex, Jeugdformaat, Jeugd Interventie Team (JIT), Stichting Philadelphia en Exodus. In 2017 heeft er een inventarisatie van de knelpunten plaatsgevonden met betrokken partijen. Met elkaar is afgesproken dat we deze convenanten gaan vervangen door één convenant voor bijzondere doelgroepen. In 2017 zijn acht woningen aan bijzondere doelgroepen verhuurd.



Toewijzing aan vergunninghouders

Het afgelopen jaar zijn 43 woningen aan vergunninghouders toegewezen, waarmee 97 vergunninghouders door WoonInvest zijn gehuisvest. De taakstelling voor 2017 was vastgesteld op het plaatsen van 90 vergunninghouders. Het verschil wordt in mindering gebracht op de taakstelling voor 2018. De meeste vluchtelingen zijn op dit moment afkomstig uit Syrië en Eritrea.

Langer zelfstandig wonen

Huurders blijven langer zelfstandig thuis wonen. Enerzijds is dit de wens van bewoners zelf, anderzijds is dit ook het gevolg van de hervorming van de langdurige zorg, met zwaardere eisen aan verblijf

in een instelling. Voor het langer zelfstandig thuis kunnen wonen is voor een deel van de huurders meer of aanvullende ondersteuning nodig. Van de zorginstellingen en de gemeente, maar ook van familie, het sociale netwerk, de woningcorporatie en de (welzijns-)faciliteiten in de buurt. Langer thuis wonen vraagt om aangepaste voorzieningen in de woning, maar ook om een andere zorgvraag en aandacht voor sociaal contact. De groep is divers: niet alleen ouderen, maar ook bewoners met een lichamelijke of geestelijke beperking willen in toenemende mate zelf hun woonsituatie bepalen. WoonInvest wil samen met de gemeente Leidschendam-Voorburg en de overige partners, mensen bewust maken over wat het betekent om langer zelfstandig thuis te wonen en hoe de

Inhoud

Bestuursverslag

Verslag raad van commissarissen

Governance

Financieel verslag

Jaarrekening

WoonInvest:
betaalbaar wonen
➤ Betaalbaar & beschikbaar
➤ Kwetsbare groepen
➤ Aan- en verkoop, VvE's
➤ Realisatie

WoonInvest:
duurzame kwaliteit

WoonInvest:
voor en met u

WoonInvest:
organisatie

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).

voorzieningen zijn te vinden en in te zetten. In 2017 zijn we gestart met de bewustwordingscampagne, die de komende paar jaar wordt uitgerold. In 2017 is de eerste fase van bewustwording afgetrapt door het organiseren van een interactieve bijeenkomst met een uitgebreide informatiemarkt. Tijdens deze bijeenkomst hebben partners, professionals en bewoners elkaar ontmoet. De basis voor een brede publiekscampagne over langer zelfstandig wonen in de gemeente Leidschendam-Voorburg is hiermee gelegd.

4.3 Verkoop, aankoop, sloop en VvE's in 2017

In 2017 verkocht WoonInvest 21 woningen. Dit betrof achttien nieuwe verkopen, waarvan vijf aan zittende huurders. Van de achttien nieuw verkochte



In de omgeving Rijnlandlaan zijn plannen ontwikkeld voor onder meer sociale woningbouw.

woningen zijn er zes verkocht als KoopGarant woning. Aan de hand van de verkoopbedragen is te zien dat de verkoopprijs het afgelopen jaar aanmerkelijk

is gestegen. Er zijn zeven woningen teruggekocht vanuit de KoopGarantregeling. Hiervan zijn er drie doorverkocht en vier teruggegaan naar de verhuur. Verder zijn een parkeerplaats en een garage verkocht. Er zijn geen woningen gesloopt in 2017.

VvE

WoonInvest heeft 56 complexen waar een Vereniging van Eigenaren (VvE) aanwezig is en waar zij met particuliere eigenaren de VvE vormt. Op basis van onze verkoopstrategie verwachten we dat het aantal VvE's in de komende jaren niet zal toenemen. Met alle VvE's heeft in 2017 een algemene ledenvergadering plaatsgevonden. Er is samengewerkt met negen VvE-beheerders die voor de diverse VvE's het beheer uitvoeren.



Een gemengd complex (huurders en kopers) in Leidschenveen.

Inhoud

Bestuursverslag

Verslag raad van commissarissen

Governance

Financieel verslag

Jaarrekening

WoonInvest:
betaalbaar wonen
➤ Betaalbaar & beschikbaar
➤ Kwetsbare groepen
➤ Aan- en verkoop, VvE's
➤ Realisatie

WoonInvest:
duurzame kwaliteit

WoonInvest:
voor en met u

WoonInvest:
organisatie

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).

4.4 Realisatie jaarplan 2017

Activiteit	Jaarplan 2017	Gereed
Evaluatie prestatieafspraken 2016 met de gemeenten	doorlopend	Gereed
Bod naar de gemeenten	Q2	Gereed
In overleg met Respectus maken van prestatieafspraken gemeenten	Q2	Gereed
Plannen per complex voor de verhuur en adverteermogelijkheden om leegstand te beperken	2017	Niet gereed
Huurprijsbeleid op basis van huursombenadering	Q2	Gereed
Beleid huuraanpassing mensen met betalingsproblemen	Q2	Gereed
Beleid structurele betalingsproblemen	Q1	Gereed
Ontwikkelen locatie Statushouders	Q3	n.v.t.
Scheiding DAEB/ niet-DAEB	2016 - Q1	Gereed
Met de gemeenten afspreken hoe we omgaan met beschikbaarheid, noodzakelijke aanpassingen en toepassing Wmo	1 juni 2017	Gereed
Oprichten wooncoöperatie Emmastraat	2017	Uitgesteld
Opstellen verkoopplan en ontplooiën ideeën bevorderen verkoop	Q1	Gereed
Benaderen huurders commerciële woningen om woning te kopen	2017	Niet gereed
Leegkomende commerciële woningen aanbieden aan de markt	2017	Gereed
Verbeteren procedure kwaliteitsbewaking verkoopwoningen	Q1	Gereed
Onderzoek verkoop 'overdragen' complexen	2017	Uitgesteld

Prestatie-indicatoren	Norm 2017	2017 realisatie
Goedkoopste woningen < € 414,02 naar laagste inkomensgroep (jaarinkomen tot € 20.000)	100%	96,5%
Woningen met huur tot aftoppingsgrenzen voor huurtoeslag (€ 592,55/ € 635,05) toegewezen aan huishoudens met jaarinkomen tot € 30.150.	≥ 95%	98,8%
Woningen met een huur tot liberalisatiegrens (€ 710,68) toegewezen aan huishoudens met een jaarinkomen tot € 36.165.	≥ 85%	98,3%
Woningen met een huur tot liberalisatiegrens (€ 710,68) toegewezen aan huishoudens met een jaarinkomen tussen € 36.165 tot € 40.349.	≤ 10%	1,4%
Woningen met een huur boven de liberalisatiegrens (€ 710,68) toegewezen aan huishoudens met een jaarinkomen vanaf € 36.165.	100%	95,8%
Mutatiegraad	6,5%	6,2%
Huisvesting statushouders gemeente Leidschendam-Voorburg en Den Haag	110	97 ²
Gerichte toewijzing aanleunwoningen en andere geschikte woningen aan medisch geïndiceerde ouderen en zorgbehoevenden.	30	60
Huursomstijging	≤ infl. + 1%	1,04%
Huurachterstand	≤ 1,0%	1,0
Huisuitzettingen in bewoonde staat wegens huurschuld	< 10	0
Verkoop woningen: aantal nieuwe verkopen	39	18

2 De WoonInvest-norm is hoger dan de taakstelling van de gemeenten (90)

Huurders Irene en Peter Naaktgeboren: 'Laat je regelmatig zien aan de huurders'

Inhoud

Bestuursverslag
Verslag raad van commissarissen
Governance
Financieel verslag
Jaarrekening

WoonInvest:
betaalbaar wonen
WoonInvest:
duurzame kwaliteit
WoonInvest:
voor en met u
WoonInvest:
organisatie

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).

'Laat je zien aan de huurders', is het advies van Irene en Peter Naaktgeboren. 'Wij hebben aan de Sint Martinuslaan een huismeester. Een sociale man die altijd bereikbaar is voor vragen, alleen jammer dat hij sommige taken niet meer mag uitvoeren. Ook zit ik in de bewonerscommissie, waardoor ik regelmatig contact heb met WoonInvest. Oplossingsgericht werken en maatwerk bieden vind ik prima punten uit de Klantvisie.'

'Als huurder wil ik snel geholpen zijn aan de telefoon en bij een reparatieverzoek een vlotte en professionele

opvolging. Ik denk dat hierin nog wel een slag te maken is. We kunnen nu direct de aannemer bellen, maar hij moet soms terugkoppelen naar WoonInvest. Onderling een goede overdracht is dan belangrijk', vindt Peter Naaktgeboren.

Onderhoud

'Het onderhoud aan het gebouw is op zich goed, evenals het onderhoud aan de liften. Dat is belangrijk voor alle bewoners, ook zij die van een rolstoel of rollator gebruikmaken. Het is wel prettig te weten als liftonderhoud plaatsvindt, zeker omdat wij daarvan afhankelijk zijn.'



Irene en Peter Naaktgeboren.

'Eén wens heb ik nog wel', zegt Irene Naaktgeboren. 'Het actualiseren van de badkamers.' 'Op het ogenblik kijken we samen met WoonInvest naar de prioriteiten in onderhoud', vertelt Peter Naaktgeboren. 'Zo moeten ook de entrees een opknapbeurt krijgen. Verder kijken de gemeente en WoonInvest samen naar mogelijkheden om op of bij de parkeerplaats een voorziening voor scootmobielen te maken.'

Meer bouwen

Irene Naaktgeboren: 'Ik ben blij dat WoonInvest weer meer gaat bouwen. Zeker omdat de corporatie ook woningen moet afstaan voor kwetsbare groepen. Soms zijn er wel duizend reacties op een woning, wat de enorme druk op de woningmarkt laat zien. Daarnaast zorgt het afstaan van gelijkvloerse sociale huurwoningen dat onder anderen mindervaliden langer op een woning moeten wachten. Dus, WoonInvest, bouw wat ons betreft die lege kantoren maar zoveel mogelijk om!' De aangekondigde digitalisering vindt de familie Naaktgeboren geen probleem: 'Een bericht over huurverhoging of onderhoud, kan prima per mail. Het bewonersblad heb ik liever op schrift.'

Betaalbaarheid

Peter en Irene zijn tevreden over hun woning: 'Ik woonde hier al in mijn jeugd en nu met mijn vrouw Irene. Het wonen aan de Martinuslaan in Voorburg is ideaal. Ook vind ik het fijn dat WoonInvest soepel is met 'zelf aangebrachte voorzieningen'. Zo was het inbouwen van een eigen keuken geen probleem. Ook de prijs van de flat vind ik nog acceptabel, zeker als de badkamer is aangepast. Omdat een groot deel van je salaris naar woonlasten gaat, vind ik het goed dat WoonInvest let op betaalbaarheid.'

5. WoonInvest staat voor duurzame kwaliteit

Inhoud

Bestuursverslag
Verslag raad van commissarissen
Governance
Financieel verslag
Jaarrekening

WoonInvest:
betaalbaar wonen

WoonInvest:
duurzame kwaliteit
› Onderhoud
› Duurzaamheid
› Vastgoed
› Realisatie

WoonInvest:
voor en met u

WoonInvest:
organisatie

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).

WoonInvest investeert in haar bezit om de kwaliteit van haar woningvoorraad op peil te houden. De investeringen in 2017 kunnen onderverdeeld worden in investeringen in de bestaande voorraad (onderhoud) en voor de nieuwe voorraad (niewbouwprojecten).

5.1 Onderhoud

Wij zorgen voor goede en veilige woningen voor onze huurders. Dit doen wij door de woningen goed te onderhouden en daarnaast investeren wij in duurzaamheidsmaatregelen. Voor een aantal woningen hebben wij groot onderhoud voorbereid en in uitvoering.

Prestatiegerichte afspraken

In 2017 is er in dertien complexen gewerkt volgens het principe van Resultaat Gericht Samenwerken (RGS) voor het gevelonderhoud. Het doel hierbij is de onderhoudscyclus te verlengen – het gevelonderhoud kan van een zesjaarscyclus naar een achtjaarscyclus – en de kosten en de overlast voor de huurders te verlagen. Bij een complex zijn de asbesthoudende gevelpanelen verwijderd en vervangen door geïsoleerde panelen. Verder zijn de werkzaamheden zonder noemenswaardige bijzonderheden of problemen uitgevoerd.

Onderhoudsniveaus

Bij een derde van de complexen is in het afgelopen jaar de onderhoudsconditie volgens de NEN 2767 opgenomen. Uit deze inspectie bleek dat 90% van de woningen een onderhoudsconditie heeft van 3 of beter.

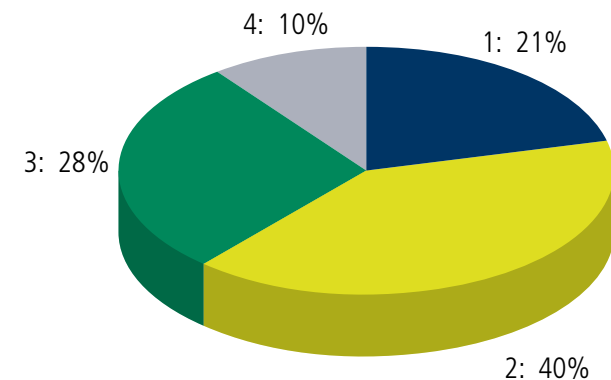


Art impressie voor WZH Vliethof, het voormalige WZH Rustoord.

Onderhoudscondities volgens de NEN 2767

1. zeer goed (niewbouw)
2. goed (vergelijkbaar met nieuwbouw, wel veroudering, geen onderhoudsschade of onderhoudsbehoefte)
3. redelijk (geen nieuwbouw, beperkte onderhoudsschade of onderhoudsbehoefte)
4. matig (duidelijke onderhoudsschade en onderhoudsbehoefte)
5. slecht (grote onderhoudsschade en grote onderhoudsbehoefte)
6. zeer slecht (grote onderhoudsschade, echter door zeer slechte staat kan geen onderhoud meer gepleegd worden: vervangen is noodzakelijk)

De complexen met een score van 4 zijn vooral de complexen waar op korte termijn grootonderhoudplannen gemaakt gaan worden of waar regulier onderhoud gepland staat.



Inhoud

Bestuursverslag

Verslag raad van commissarissen

Governance

Financieel verslag

Jaarrekening

**WoonInvest:
betaalbaar wonen**

**WoonInvest:
duurzame kwaliteit**

- › Onderhoud
- › Duurzaamheid
- › Vastgoed
- › Realisatie

**WoonInvest:
voor en met u**

**WoonInvest:
organisatie**

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).

Reparatieonderhoud

Voor het uitvoeren van het reparatieonderhoud heeft WoonInvest met twee aannemers een prestatiecontract afgesloten. In het contract is geregeld dat de huurders zelf de reparatieverzoeken bij de aannemers kunnen melden en dat deze de werkzaamheden vervolgens voor vaste bedragen uitvoeren. In de contracten zijn SLA's en KPI's³ afgesproken die o.a. betrekking hebben op de klanttevredenheid. Uit de Aedes benchmark blijkt echter dat WoonInvest achterblijft met het klanttevredenheidscijfer over het reparatieonderhoud. De tevredenheid van huurders over de afhandeling van reparatieverzoeken is ook niet conform de door ons gestelde norm (6,9 t.o.v. 7,5). Gestart is met een nabel-actie om te achterhalen hoe het werkproces van de aannemers verbeterd kan worden. Met de aannemers worden de resultaten van de nabel-acties en verbeteracties besproken en er zijn afspraken gemaakt om de klanttevredenheid te verbeteren. Zo is gesproken over de zogenaamde First Time Fix; het in één keer verhelpen van het reparatieverzoek. Maar ook de termijn waarbinnen de werkzaamheden afgesproken kunnen worden, moet worden verkort.

Er is veel meer dan voorzien gebruik gemaakt van het vraaggestuurde onderhoud. Dit betreft het vervangen van keukens, douches en toiletten. In het verleden werd dit per complex in alle woningen uitgevoerd. Nu wordt dit gedaan wanneer de huurder hier een verzoek toe doet en het complex aan de beurt is voor dergelijke werkzaamheden.

Mutatieonderhoud

Het uitvoeren van het mutatieonderhoud is in het prestatiecontract met de twee aannemers geregeld. Het mutatieonderhoud betreft het werkelijke onderhoud dat met de mutatie te maken heeft, dus het vervangen van de sloten van de buitendeuren en het controleren van installaties. Grotere werkzaamheden zoals de vervanging van keukens, douches en toiletten worden aangemerkt als vervangingsonderhoud. Kleinere gebreken die voor rekening van de verhuurder komen, worden als

reparatieonderhoud aangemerkt. Werkzaamheden die voor rekening van de huurder komen, worden aan de huurder doorbelast.

Het controleren van de installaties maakt onderdeel uit van de APK-keuring die uitgevoerd wordt bij mutatie. De keuring wordt door Kiwa-gecertificeerde bedrijven verzorgd. Gebreken die uit deze keuring komen, worden vóór de verhuur verholpen. Eventueel aanwezig asbest wordt ook vóór verhuur verwijderd.



WoonInvest vervangt keuken, douche of toilet als de huurder hiertoe een verzoek doet en het complex aan de beurt is voor dergelijke werkzaamheden.

3 Service Level Agreements en Kritische Prestatie Indicatoren

Inhoud

Bestuursverslag

Verslag raad van commissarissen

Governance

Financieel verslag

Jaarrekening

**WoonInvest:
betaalbaar wonen**

**WoonInvest:
duurzame kwaliteit**

- Onderhoud
- Duurzaamheid
- Vastgoed
- Realisatie

**WoonInvest:
voor en met u**

**WoonInvest:
organisatie**

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).

Groot onderhoud en renovaties

De entree van complex 2022 aan de Klaverweide is in 2017 gemoderniseerd. Zo is de hoofdentree nu afgesloten voor onbevoegden en zijn de brievenbussen nu van buitenaf te vullen. De plannen zijn in overleg met de huurders tot stand gekomen.

De projectgroep voor het groot onderhoud van het complex 2604, Nieuwstraat-Venestraat, heeft voorstellen gedaan die de levensduur van het complex kunnen verlengen. Aanvankelijk stond voor dit complex een uitgebreidere gevelonderhoudsbeurt op de begroting, gecombineerd met het aanbrengen van mechanische ventilatie. Bij de uitwerking hiervan bleek er toch meer aan de hand te zijn. Daarop is besloten een verregaander onderzoek naar de noodzakelijke aanpak te doen, waarbij duurzaamheidswerkzaamheden onderdeel uitmaken van de planvorming. In 2018 zal de definitieve plankeuze worden bepaald.



Voor complex 2037 aan de St. Martinuslaan e.o. zijn plannen gemaakt om de geisers in de keukens weg te halen en te vervangen door gesloten gastoestellen. Hierbij wordt dan gelijk de keuken aangepakt.

Planmatig onderhoud

In totaal waren er in 2017 137 planmatige projecten. Eind 2017 moesten er nog tien projecten opgedragen worden. Daarvan zijn enkele onderdeel van groot onderhoudsprojecten waarvan de projectvoorbereiding nog niet zo ver is dat de opdracht verstrekt kan worden.

Bij negen complexen zijn de cv-ketels vervangen. Dit betreft woningen die eind jaren negentig en begin 2000 zijn gebouwd. De woningen zijn nu voorzien van HR-ketels.

Bijzondere onderhoudsprojecten

In complex 3412 aan de Laan van Wateringseveld heeft de exploitant van het televisie-, internet- en

telefonienet de levering beëindigd. Het bedrijf is overgegaan naar KPN. Het betreft hier een complex dat gekoppeld is aan het zorgcentrum van WZH (Hoge Veld) en onze doelgroep betreft zelfstandig wonende ouderen met een zorgvraag. De huidige infrastructuur was niet geschikt om het signaal van KPN door te geven. In het complex was ook de deurtelefoon gekoppeld aan de televisie zodat huurders zien wie er bij de hoofdentree aanbelt. Er is gezocht naar een exploitant die wel de bestaande infrastructuur kon gebruiken zodat de kosten voor aanpassing zo gering mogelijk zouden zijn. Door een externe adviseur, die ook voor WZH de adviezen m.b.t. de wijzigingen verzorgde, is gekeken welke partijen hiervoor in de markt waren. Ziggo kwam hieruit naar voren als leverancier die de levering kon overnemen waarbij veel van de huidige infrastructuur kon worden gebruikt. Het was een intensief project omdat ook alle abonnementen overgezet moesten worden, maar dit is allemaal tot ieders tevredenheid verlopen.

Inhoud

Bestuursverslag
Verslag raad van commissarissen
Governance
Financieel verslag
Jaarrekening

WoonInvest:
betaalbaar wonen

WoonInvest:
duurzame kwaliteit
› Onderhoud
› Duurzaamheid
› Vastgoed
› Realisatie

WoonInvest:
voor en met u

WoonInvest:
organisatie

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).



In complex 2509 aan de Burgemeester Caan van Necklaan en de Burgemeester Velthuisenlaan zijn veel gaslekkages geconstateerd. Veelvuldig betrof het hier de dienstleidingen. Bij alle woningen zijn de gasleidingen gecontroleerd. Het betreft een complex waar WoonInvest met de huurders in overleg is m.b.t. grootonderhoudplannen.

Zelf aangebrachte voorzieningen

In 2017 zijn er 143 aanvragen voor aanpassingen van de woning door de huurder, de zogenaamde ZAV (zelf aangebrachte voorzieningen), binnengekomen. In 2016 waren dit er 64.

WoonInvest vindt dat huurders veel moeten kunnen doen in hun eigen woning. We stellen wel eisen, met name aan de bouwtechnische kwaliteit, de veiligheid en de staat van de woning bij vertrek. In 2017 zijn we gestart met meer gestandaardiseerde goedkeuringen

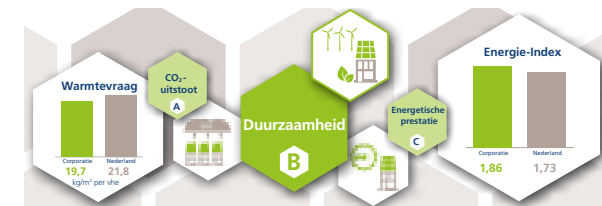
voor ZAV. 73 Huurders hebben schriftelijk toestemming gekregen. De overige 60 zijn nog in behandeling – een aantal werkzaamheden kan pas na afronding worden gecontroleerd door de opzichter – of afgewezen.

5.2 Duurzaamheid en gezondheid

Duurzaamheid

In 2017 zijn er alleen verduurzamingswerkzaamheden uitgevoerd door het vervangen van cv-ketels door HR-ketels.

Uit de gegevens van de Aedes benchmark blijkt dat WoonInvest iets achterblijft bij Nederland m.b.t. de energie-index, maar iets gunstiger scoort waar het de CO₂-uitstoot betreft. Hier doen we het iets beter dan in de rest van Nederland. De gegevens van dit laatste vergelijk komen van het CBS.



Positionering in de Aedes benchmark 2017

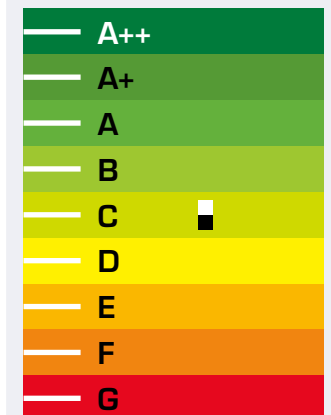
Met de komst van het 'Nader voorschrift', de wijze waarop de energie-indexen berekend moeten worden, is er geen goed vergelijk meer te maken tussen de oude methodiek en de nieuwe.

Atriensis heeft het initiatief genomen om de oude en nieuwe manier zo om te rekenen dat er wel een goed vergelijk mogelijk is.

In de tabel hiernaast is met het witte blokje de plaats van WoonInvest weergegeven en met zwart het gemiddelde van het land.

Uit dit overzicht blijkt dat WoonInvest hier iets beter scoort dan de rest van het land.

Labelklasse



	2016	2017
Energiemonitor		5,18
Energiemonitor Benchmark		4,81
SHAERE	1,93	

Inhoud

Bestuursverslag

Verslag raad van commissarissen

Governance

Financieel verslag

Jaarrekening

WoonInvest:
betaalbaar wonen

WoonInvest:
duurzame kwaliteit

- › Onderhoud
- › Duurzaamheid
- › Vastgoed
- › Realisatie

WoonInvest:
voor en met u

WoonInvest:
organisatie

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).



Asbestsanering

Het afgelopen jaar heeft WoonInvest het proces m.b.t. de asbestsaneringen ondergebracht in het Landelijk Asbest Volg Systeem, afgekort het LAVS. De bedrijven die voor WoonInvest deze werkzaamheden uitvoeren, zowel het inventariseren als het saneren, verantwoorden hun werkzaamheden in dit systeem. Controlerende instanties, zoals gemeenten, kunnen de afhandeling ook in dit systeem volgen. WoonInvest kan door deze manier van werken met meer partijen de werkzaamheden uitvoeren. Bij het systeem dat hiervoor gebruikt werd, kon dit maar op een beperkte schaal. Het LAVS wordt beheerd door de overheid. Met de bedrijven die er nu mee werken is de nieuwe werkwijze geëvalueerd en er is geconstateerd dat alle partijen de meerwaarde ervan onderschrijven.

Open verbrandingstoestellen

In 2017 is in beeld gebracht in welke woningen nog open verbranding toestellen aanwezig zijn. Ook is daarbij in beeld gebracht wat de leeftijd van de

huurders is in de woningen waar deze toestellen nog aanwezig zijn. Plannen zijn nu gemaakt om de huurders individueel te benaderen om de verwijdering van de toestellen en de aanleg van centrale verwarming te bespreken. Voor een aantal complexen waar alleen geisers zijn, zijn plannen gemaakt voor de vervanging van de geisers door een veiliger oplossing. De uitvoering hiervan zal in 2018 plaatsvinden. Voor de complexen met open verbrandingstoestellen die voor renovatie gepland staan worden de toestellen bij die renovaties verwijderd.

5.3 Nieuwbouw en maatschappelijk vastgoed

Er is gestart met de nieuwbouw voor het zorgcentrum 'Rustoord' dat gehuurd gaat worden door WZH. Het betreft een complex met 98 zorgplaatsen en 22

parkeerplaatsen. De verwachte oplevering is gepland in 2019. Het lastigste deel van de bouw, de kelder, is inmiddels gerealiseerd. Dit deel is het lastigst omdat het pand pal naast een doorgaande waterweg ligt.

Afgelopen jaar is intensief overleg met de gemeente Leidschendam-Voorburg geweest over twee sociale woningbouwlocaties. Van de aanvankelijk bedachte versnelling bij de planvorming voor deze locaties is helaas niets terechtgekomen. Bij de ontwikkeling aan de Rijnlandlaan waar 66 woningen gebouwd zouden worden, hebben omwonenden veel bezwaren geuit over het voorgenomen bouwplan. Bij het bouwplan voor 110 woningen aan De Star gooien de naastgelegen snelweg A4 en het bedrijventerrein roet in het eten. De geluids- en fijnstofhinder van de snelweg en de milieuzone van het bedrijventerrein zorgen ervoor dat het plan niet uitgevoerd kan



Eind 2017 was de parkeerkelder van WZH Vliethof al flink gevorderd.

Inhoud

Bestuursverslag

Verslag raad van commissarissen

Governance

Financieel verslag

Jaarrekening

**WoonInvest:
betaalbaar wonen**

**WoonInvest:
duurzame kwaliteit**

- › Onderhoud
- › Duurzaamheid
- › Vastgoed
- › Realisatie

**WoonInvest:
voor en met u**

**WoonInvest:
organisatie**

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).

worden zoals aanvankelijk bedacht. Met de gemeente wordt verder overleg gevoerd over hoe het best tot invulling van de bouwprogramma's gekomen kan worden. Beide locaties worden samen met Vidomes ontwikkeld.

Voor de bouwlocatie in Leidschenveen, cluster G, zijn geen initiatieven geweest. Met de gemeente is afgesproken dat op deze locatie minimaal 152 sociale

huurwoningen worden gebouwd. Bij de planvorming zal dit worden meegenomen.

Met stichting Het Huis is overleg geweest over de bouw van zestien zorgappartementen met dagbestedingsruimte. Het betreft hier een initiatief van ouders van meervoudig gehandicapte kinderen die een stichting hebben opgericht voor het realiseren van huisvesting voor deze kinderen.



De Panden aan de Klaverweide in Voorburg.

Stichting Het Huis heeft aangegeven dat ze de ontwikkeling toch met een externe investeerder zelf ter hand willen nemen, dit in tegenstelling tot de eerdere gesprekken die er geweest zijn. Tot definitieve afspraken met de externe investeerder is het tot nu toe nog niet gekomen.

Met de gemeente Leidschendam-Voorburg is overleg gaande over de bouw van sociale huurwoningen op nog twee andere locaties, een in Stompwijk en een in de Klein Plaspolder. Ook op deze locaties is er mogelijk samenwerking met Vidomes.

Voor het steunpunt in Leidschenveen is een nieuwe huurder gevonden. Het steunpunt bestaat uit twee verdiepingen. De nieuwe huurder gaat alleen de begane grond als steunpunt gebruiken. De verdieping zal worden verbouwd tot twee appartementen. Deze appartementen worden aan de huurder van het steunpunt verhuurd die hier huurders zal plaatsen binnen de sociale huurgrenzen.

Een lokale projectontwikkelaar heeft een project voorgelegd, in het Damcentrum van Leidschendam, voor de bouw van 23 eenkamerappartementen en twee maisonnettes. Dit plan wordt bekeken en met de ontwikkelaar wordt verder overleg gevoerd.

Maatschappelijk vastgoed

In 2018 is het maatschappelijk vastgoed niet uitgebreid. Ook zijn er geen bijzondere werkzaamheden geweest voor de instandhouding van het bestaande maatschappelijk onroerend goed.

Inhoud

Bestuursverslag

Verslag raad van commissarissen

Governance

Financieel verslag

Jaarrekening

WoonInvest:
betaalbaar wonen

WoonInvest:
duurzame kwaliteit

- › Onderhoud
- › Duurzaamheid
- › Vastgoed
- › Realisatie

WoonInvest:
voor en met u

WoonInvest:
organisatie

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).

5.4 Realisatie jaarplan 2017

Activiteit	Jaarplan	Gerealiseerd
Actualiseren standaard PvE	Q3	Gereed
Nieuwbouw De Star en Rijnlandlaan	Q3	Gestart
Onderzoek haalbaarheid nieuwbouw Leidschendam	2017	Gestart
Invoering RGS	Q1	Gereed
Start gedifferentieerd onderhoudsbeleid	Q1	Gestart
Vorbereiden/uitvoeren onderhoud complexen 2037, 2034, 2022, 1017, 1036 en 2509	2017	Planvorming gestart, extra voorbereiding nodig
Stroomlijnen werkzaamheden asbestsanering	2017	Gereed
Opstellen Energiebesparingsplan	Q3	2018
Aanbrengen HR-ketels, vervangen open verbrandingstoestellen	2017-2018	doorlopend
Prestatie-indicatoren	Jaarplan	Gerealiseerd
De onderhoudsconditie in beeld gebracht met NEN 2767	33%	33%
Gemiddelde onderhoudsconditie vlgs NEN 2767	3	> 3
Tevredenheid woning	7	7,4
Tevredenheid renovaties/groot onderhoud	7	N.v.t.
Tevredenheid oplossen reparatieverzoek	7,5	6,9
Verlagen Energie Index	1,42	1,42
Kosten onderhoud totaal	€ 14.230	€ 14.372
Vervangen open verbrandingstoestellen	50	0
Lasten onderhoud (x € 1000)	Begroting 2017	Gerealiseerd
Serviceonderhoud	2.313	2.387
Mutatieonderhoud	233	314
Onderhoudsbijdrage VvE-complexen	1.908	1.782
Contractonderhoud (installaties)	1.931	1.964
Overig niet planmatig onderhoud/ nieuwe complexen	0	0
Planmatig onderhoud	2.186	1.701
Vervangingsonderhoud	5.341	4.201
Overige, waaronder milieumaatregelen	313	278
Budget klantgericht	15	0
Toegerekende onderhoudskosten (salariskosten, afschrijvingen en bedrijfslasten)		1.745
	14.240	
Af: sal. en soc. lasten eigen personeel	-10	
Jaarlast onderhoud	14.230	14.372

Huurders Sandra en Elodrigo Faries:

‘Praktische punten in de bouw meenemen’

Inhoud

Bestuursverslag
Verslag raad van commissarissen
Governance
Financieel verslag
Jaarrekening

WoonInvest:
betaalbaar wonen
WoonInvest:
duurzame kwaliteit
WoonInvest:
voor en met u
WoonInvest:
organisatie

Heeft u een vraag naar aanleiding van dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).



Elodrigo en Sandra Faries.

‘In Curaçao waren we gewend met veel culturen samen te leven. In Leidschenveen heb je ook wel wat nationaliteiten. Dat vinden wij geen probleem. We zijn zelf Antilliaans. Het is een rustige, prettige wijk. We komen uit een bovenwoning in het Laakkwartier en hebben hier sinds 2005 een huis met een tuin, heerlijk.’

Dat zegt Sandra Faries. Zij woont met haar man Elodrigo en twee volwassen dochters aan de Glazenmakerhof. Hun zoon woont samen met zijn vriendin en is afgestudeerd in Master of Accountancy,

momenteel bezig met zijn Post Master. ‘We zijn sinds 2000 in Nederland, met name voor de studie van onze kinderen. We werken beiden en vinden het prettig hier. WoonInvest staat ook paraat als je vragen hebt. Ik bel dan altijd, ik vind het fijn iemand te spreken. We zijn blij met de nieuwe keuken, waarvoor we de kleur van de kastjes en het aanrechtblad zelf mochten uitzoeken.’ Sandra Faries heeft een paar kritiekpuntjes: ‘De lekkage in de badkamer keert terug. Ook vind ik het jammer dat we geen ruimte hebben voor een droger. Met z’n vieren heb je veel was. Verder heeft de achterpui alleen een deur, en geen raam. Het zijn

kleine dingen’, aldus Sandra, ‘maar soms kunnen bij de bouw van een woning wat meer praktische punten worden afgewogen.’

Prijs en kwaliteit

‘We hebben begrepen dat WoonInvest weer meer gaat bouwen. Het is belangrijk dat dan in voldoende parkeerplekken wordt voorzien. Nu begrijp ik wel dat niet alleen WoonInvest daarover gaat.’ Elodrigo vindt de inkomensafhankelijke huurverhoging een lastig punt. ‘De overheid zet druk op de corporaties, waardoor zij meer huurverhoging moeten toepassen. De kwaliteit van de woning verandert niet, terwijl je wel meer gaat betalen. Ze kijken naar wat je verdient, niet naar wat je overhoudt. Het is goed dat WoonInvest meer naar de prijs/kwaliteitverhouding gaat kijken.’

Belangen

‘We vinden het lidmaatschap van Huurdersvereniging Respectus daarom belangrijk’, zegt Sandra. ‘Zij komen op voor de belangen van huurders. We gaan niet naar de ledenvergadering, maar ik lees wel het jaarverslag. Ook het bewonersblad van WoonInvest vind ik fijn. Ik houd van lezen. Ik ben echter bang dat de digitalisering toch zijn weg vindt en WoonInvest daarin mee zal moeten.’

Duurzaam

Elodrigo verbouwt allerlei groenten in zijn tuin. ‘Het is duurzaam en lekker om te eten van eigen grond.’ ‘We zetten verder de verwarming niet te hoog, om toch een beetje op de kosten te letten. Laat de zomer maar komen, dan gaat alles weer groeien en bloeien, en kan ook de was weer naar buiten’, besluit Sandra lachend.

6. WoonInvest werkt voor en met haar klanten

Inhoud

Bestuursverslag

Verslag raad van commissarissen

Governance

Financieel verslag

Jaarrekening

WoonInvest:
betaalbaar wonen

WoonInvest:
duurzame kwaliteit

WoonInvest:
voor en met u

- > Dienstverlening
- > Participatie
- > Leefbaarheid
- > Klachten
- > Bijzonderheden
- > Realisatie

WoonInvest:
organisatie

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).

Als leidraad voor ons handelen hebben wij in 2017 onze klantvisie vastgesteld. Daarin vertellen we onze klanten kort en krachtig welke betekenis ze voor ons hebben en wat ze van ons mogen verwachten:

'U bent onze klant en daar zijn we blij mee. Iedere klant is verschillend en daarom houden wij zoveel mogelijk rekening met uw situatie. Om dat te kunnen doen, luisteren we naar uw suggesties en wat u nodig heeft. Dit gebruiken we om onze dienstverlening te verbeteren. Wij werken voor u én met u. We staan u

vriendelijk en respectvol te woord. We denken met u mee en zijn duidelijk over wat we wel en niet voor u kunnen doen. Wij komen onze beloften en afspraken na en zijn er voor u!'

Om deze visie direct zichtbaar te maken voor al onze klanten en medewerkers hebben wij de essentie ervan verwerkt in ons logo: Voor en met u. We ontwikkelen onze dienstverlening, communicatie, werkwijzen en structuren zodanig dat klanten ons hierop ook (meer gaan) herkennen.



De klant staat centraal: huurders in hun prachtige tuin aan de Oranjelust.

6.1 Dienstverlening en communicatie

Klanttevredenheidsonderzoek 2017

We vinden het belangrijk dat onze huurders tevreden zijn. Daarom meten we periodiek hoe onze klanten ons waarderen. Daarbij maken we in het verhuur-mutatatieproces onderscheid naar de tevredenheid van vertrekkende en nieuwe huurders. De klanttevredenheid van vertrokken huurders is gestegen naar de norm van 7.5. De tevredenheid van nieuwe huurders is nagenoeg gelijk gebleven met 7.4.

Naast de jaarlijkse metingen over tevredenheid van processen bij individuele huurders wordt tweejaarlijks een huurdersscan uitgevoerd onder alle huurders. Deze heeft in 2017 plaatsgevonden. Huurders waarderen de woning gemiddeld met een 7,4 (landelijk 7,3) en de woonomgeving met een 7,4 (gelijk aan landelijk gemiddelde). De huurdersscan is tegelijk uitgevoerd met Vidomes, zodat in die wijken waar beide corporaties bezit hebben een vergelijking kan worden gemaakt. Op basis van deze uitkomsten is geen significant verschil in tevredenheid gebleken.

Contactmogelijkheden

Klanten kiezen zelf op welke manier ze in contact met ons willen komen. Tijdens openingstijden zorgen de medewerkers klantenservice voor de telefonische dienstverlening en staan zij klanten te woord aan de balie. Daarnaast reageren we op vragen die digitaal binnenkomen (via de website of via e-mail). Tijdens en buiten werktijden kunnen klanten ook steeds meer zaken online regelen op onze website of via het huurdersportaal. Zij kunnen ons digitaal steeds beter vinden, belangrijk is dan ook dat wij ons op dit gebied verder ontwikkelen. Dit geeft de

Inhoud

Bestuursverslag

Verslag raad van commissarissen

Governance

Financieel verslag

Jaarrekening

WoonInvest: betaalbaar wonen

WoonInvest: duurzame kwaliteit

WoonInvest: voor en met u

- Dienstverlening
- Participatie
- Leefbaarheid
- Klachten
- Bijzonderheden
- Realisatie

WoonInvest: organisatie

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).

klant de mogelijkheid om 24/7 vragen te stellen en huurderszaken te regelen.

Het aantal telefoongesprekken neemt af. In 2016 handelden we 26.744 gesprekken af en in 2017 waren dit er 25.803. De digitale contacten met onze klanten nemen daarentegen toe. In 2017 zijn deze aantallen echter niet geregistreerd.

Kwaliteit dienstverlening klantenservice

Verbetering van de dienstverlening staat centraal. Dit doen we o.a. door telefoongesprekken te gebruiken voor trainingsdoeleinden. Maandelijks wordt een aantal gesprekken geëvalueerd en waar nodig wordt bijgestuurd. In 2017 heeft de afdeling gezamenlijk de training klantgerichtheid 2.0 gevolgd. Doel van de training is om de gesprekskwaliteit te verhogen en dat medewerkers zich bewust(er) klantgericht(er) opstellen. Met als doel tevreden klanten, zowel intern als extern.

We hebben ook verbeterpunten:

- In onze klantvisie beloven we dat we onze toezeggingen nakomen. In de praktijk blijkt dat we dit beter moeten doen. Het niet nakomen van afspraken zorgt voor veel onnodig herhaalverkeer van klanten die zelf weer contact met ons opnemen en ontevreden zijn.
- De gesprekskwaliteit is leidend (niet een bepaalde tijd) in de klantbediening en het is belangrijk dat de medewerkers klantenservice beschikken over de juiste informatie om klanten goed te helpen. De komst van een kennisbank moet hier volgend jaar verbetering in gaan brengen. We verwachten dat het aantal door te verbinden gesprekken intern afneemt, doordat de medewerker Klantenservice de klant in één keer kan helpen.



De medewerkers Klantenservice werken aan een optimale bediening van onze huurders.

- We handelen nog onvoldoende online af. Door mogelijkheden op het gebied van digitalisering in te voeren bij WoonInvest kunnen we een efficiëncyslag maken. Hier ligt voor 2018 een belangrijke uitdaging.

Webcare team

Klanten komen steeds meer met ons in contact via social media. We beantwoorden klantvragen via social media en spelen in op de informatiebehoefte. We zenden niet alleen informatie, maar proberen de interactie op te zoeken.

Huurders horen van ons

Wij communiceren graag met onze huurders. Om informatie te geven of om informatie te vragen. Onze klanten zijn immers de ervaringsdeskundigen die heel direct ervaren hoe het is gesteld met de leefbaarheid

in hun woning en woonomgeving. Hieronder enkele voorbeelden over hoe we met onze huurders communiceren en zij met ons.

Internet en digitaal

We geven informatie via onze website. Via www.wooninvest.nl kunnen huurders en geïnteresseerden het laatste nieuws lezen over huurgerelateerde zaken en brochures en formulieren downloaden. Huurders kunnen digitaal reparatieverzoeken indienen, de huur betalen of vragen stellen. Dat laatste geldt uiteraard ook voor woningzoekenden en andere geïnteresseerden. We blijven de website actualiseren

Social media

We informeren klanten zoals bovengenoemd ook via social media.

Inhoud

Bestuursverslag

Verslag raad van commissarissen

Governance

Financieel verslag

Jaarrekening

WoonInvest:
betaalbaar wonen

WoonInvest:
duurzame kwaliteit

WoonInvest:
voor en met u

- > Dienstverlening
- > Participatie
- > Leefbaarheid
- > Klachten
- > Bijzonderheden
- > Realisatie

WoonInvest:
organisatie

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).

Aantal volgers	2016	2017
Facebook	200	390
Twitter	560	600
LinkedIn	300	433

In 2017 hebben we richtlijnen en reactietermijnen opgesteld voor social media. De communicatiemedewerker rapporteert maandelijks naar het managementteam over wat er die maand op social media is gepubliceerd. Bij belangrijke dingen informeert zij tussentijds.

WoonInvest Informatie

WoonInvest Informatie is het huurdersblad van WoonInvest en de inhoud hiervan is afgestemd op de huurder qua taal, stijl en informatiebehoefte. Het blad komt drie keer per jaar uit. In 2017 is het uitgekomen in de maanden april, september en december.



Persoonlijke login-pagina

Veel van onze huurders hebben een persoonlijke login-pagina. Hiermee hebben zij digitaal inzage in hun persoonlijke gegevens. Het gaat dan om hun contactgegevens, woningwaardering, woningplattegrond, saldo Investpunten en hun energielabel. Via deze persoonlijke 'Mijn WoonInvest'-pagina kunnen onze bewoners mijn WoonInvest gebruiken. Huurders met een geregistreerd e-mailadres hebben een account, dat is 77% van alle huurders. Zij kunnen via het huurdersportaal een reparatieverzoek indienen, deelnemen aan ons klantenpanel of handleidingen bekijken over installaties in de woning. Via 'Mijn WoonInvest' kunnen ze ook hun contactgegevens actualiseren. In 2017 hadden we 628 actieve gebruikers (huurders die minimaal één keer hebben ingelogd). Het aantal actieve gebruikers neemt af, vorig jaar waren dit er nog 861. We gaan het huurdersportaal in 2018 verder ontwikkelen en de mogelijkheden en voordelen voor de huurder regelmatig communiceren.

Klantenpanel

We hebben in 2017 geen stellingen uitgezet bij het klantenpanel. Wel is het klantenpanel uitgenodigd voor de stakeholdersbijeenkomst van september die we organiseerden in het kader van het nieuwe ondernemingsplan met als thema 'de digitale corporatie'. Nieuwe technologieën gaan onze dienstverlening ingrijpend veranderen. Welke kansen zijn er? Waar moeten we voor oppassen? En welke ambities zijn passend? Het is een greep uit de vragen die aan bod kwamen. Ze vormden aanleiding voor onze huurders, maatschappelijke partners, collega's van andere corporaties en medewerkers van WoonInvest om met elkaar in gesprek te gaan.



In 2017 vond een bijeenkomst plaats
tussen Respectus en onze huismeesters.

6.2 Bewonersparticipatie

Respectus

Structureel vindt vier keer per jaar regulier overleg plaats tussen huurdersvereniging Respectus en WoonInvest. Daarbij zijn in ieder geval de bestuurder, de bestuurssecretaris en de manager Wonen aanwezig. Daarnaast waren de leden van Respectus uitgenodigd en aanwezig op de drie stakeholdersbijeenkomsten in het kader van het nieuwe ondernemingsplan.

Ook zoeken de leden van Respectus en de medewerkers van WoonInvest elkaar op voor specifieke onderwerpen. Zo was één van de thema's in 2017 het onderzoeken hoe Respectus en WoonInvest elkaar kunnen versterken op het gebied van leefbaarheid. Daartoe is een bijeenkomst georganiseerd voor de leden van Respectus en alle huismeesters. Tijdens de bijeenkomst was er ruimte voor persoonlijke kennismaking, verdieping op elkaars werkzaamheden en het delen van ideeën. Naar aanleiding hiervan is een aantal leden van Respectus een dagdeel met een huismeester meegelopen om een beter beeld

Inhoud

Bestuursverslag

Verslag raad van commissarissen

Governance

Financieel verslag

Jaarrekening

WoonInvest: betaalbaar wonen

WoonInvest: duurzame kwaliteit

WoonInvest: voor en met u

- › Dienstverlening
- › Participatie
- › Leefbaarheid
- › Klachten
- › Bijzonderheden
- › Realisatie

WoonInvest: organisatie

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).

te krijgen van het dagelijks werk en is een aantal huismeesters geïnterviewd voor het bewonersblad van Respectus.

Bewonerscommissies

Bij WoonInvest kennen we meerdere bewonerscommissies die in verschillende mate actief zijn. In 2017 is met veertien bewonerscommissies actief contact geweest. Zij hebben een rol bij complexgerelateerde onderwerpen. We streven er naar om structureel twee keer per jaar overleg te hebben met de bewonerscommissies, wat kan variëren al naar gelang de behoefte van de bewonerscommissie en/of de specifieke vraagstukken die in een complex spelen. De thema's die het afgelopen jaar zijn besproken betreffen onder andere veiligheid,

bewonerscommissiedag, huurverhoging, renovatie, leefregels, extra schoonmaak, toename van overlast in complexen, behoefte aan inzet van een huismeester of wijkbeheerder. Afhankelijk van de agenda schuift ook Respectus aan, meestal wanneer grote zaken aan de orde komen als planmatig onderhoud en renovaties.

In samenwerking met de bewonerscommissies zijn in het afgelopen jaar de volgende projecten gerealiseerd: aanbrengen van kerntrekbeveiliging en extra verlichting aan de Kersengarde, renovatie van de entree aan de Elzendreef, de overgang van telecomaanbieder Lijbrandt naar Ziggo, het organiseren van een tuinfeest waarbij ook diverse instellingen aanwezig waren zoals de politie, brandweer en welzijnswerk. Ook zijn bewonerscommissies actief

geweest bij een aantal onderhoudsprojecten, in 2017 bijvoorbeeld aan de Martinuslaan waar werkzaamheden zijn uitgevoerd aan de standleidingen. Daarnaast zijn er meerdere bewonerscommissies actief in een VvE-complex, waarvan voor twee commissies geldt dat het bestuur aansluit bij de algemene ledenvergadering en meepraat over de onderwerpen die op de agenda staan.

De jaarlijkse bewonerscommissiedag vond in 2017 plaats op zaterdag 11 november. De dag stond in het teken van de multiculturele samenleving. Centraal stond het inleven in de ander. Zo vertelden vluchtelingen over hun ervaringen, waarmee huurders een kijkje kregen in de vraagstukken waar een vluchteling mee te maken heeft. Er werden verschillende workshops georganiseerd, bijvoorbeeld een workshop buikdansen. Daarnaast ging het over hoe bewoners met elkaar kunnen bijdragen aan (het verbeteren van) een fijne samenleving.

Individuele huurders

Dag van het huren

WoonInvest heeft voor het tweede jaar deelgenomen aan de landelijke Dag van het Huren. Op 7 oktober stonden de medewerkers klaar. Bij binnenkomst kregen alle bezoekers een gebakje met onze nieuwe slogan: Voor en met u. In de hal stonden de aannemers met een demonstratie over o.a. het schoonmaken van je doucheputje en over de hoeveelheid vocht die mensen in hun slaap uitstoten, zodat bij onvoldoende ventilatie schimmel gemakkelijk ontstaat. De politie gaf voorlichting over inbraakveiligheid en uiteraard ontbrak Respectus niet om niet-leden te laten zien waarom zij juist wel lid moeten worden. Huurders konden een virtuele tour door onze woningen maken: zij kregen een bril op waarmee zij door een



Bewonerscommissiedag 2017 in
wijk- en dienstencentrum De Plint.

Inhoud

Bestuursverslag

Verslag raad van commissarissen

Governance

Financieel verslag

Jaarrekening

**WoonInvest:
betaalbaar wonen**

**WoonInvest:
duurzame kwaliteit**

**WoonInvest:
voor en met u**

- › Dienstverlening
- › Participatie
- › Leefbaarheid
- › Klachten
- › Bijzonderheden
- › Realisatie

**WoonInvest:
organisatie**

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).



Virtueel rondkijken in een appartement tijdens de Dag van het Huren.

van onze woningen konden lopen terwijl zij op ons kantoor waren. Onze keurmeesters vertelden huurders over de APK-keuring van de woning en waarom deze belangrijk is. Volgend jaar gaan we de wijk in op de Dag van het Huren.

Burendag

Burendag is een jaarlijks terugkerend feest dat samen met de burens en de buurt wordt gevierd op de vierde zaterdag in september. Het is een dag waarop bewoners samenkomen en waarbij veel mensen iets goeds doen voor elkaar en de buurt. WoonInvest ondersteunt huurders hier graag bij. In het complex aan de Queridostraat in Voorburg knapten bewoners de binnentuin met elkaar op. Daarna was er een gezamenlijke barbecue. In de Schelpenhof in Leidschenveen waren bewoners uit het hele hof aanwezig en werden er activiteiten georganiseerd.

6.3 Leefbaarheid

WoonInvest neemt haar verantwoordelijkheid om een bijdrage te leveren aan de leefbaarheid van de woonomgeving en de wijk. Deels doet zij dat op eigen initiatief en deels is dat op verzoek van bewoners.

Daarin werkt zij samen met Respectus. Respectus beheert een deel van het leefbaarheidsbudget. Aanvragen die vanuit bewonerscommissies worden gedaan, verlopen bijvoorbeeld via Respectus.

Bij leefbaarheid hanteren wij twee invalshoeken: één waarin de woonomgeving centraal staat (vastgoedgerelateerde leefbaarheid) en één waarin de bewoner centraal staat (mensgerelateerde leefbaarheid). In 2017 zijn in het kader van vastgoedgerelateerde leefbaarheid bijvoorbeeld werkzaamheden voor groenonderhoud uitgevoerd, fietsenrekken geplaatst, maar ook kerntrekbeslag aangebracht in het kader van veiligheid en niet roken-stickers geplaatst in algemene ruimten. De mensgerelateerde uitgaven hadden in 2017 vooral betrekking op sociale buurtactiviteiten die bewonerscommissies organiseren, zoals het

gezamenlijk planten van bloembollen en barbecues. Daarnaast is een budget gereserveerd voor het ondersteunen van de buurtpreventieteam in de gemeente Leidschendam Voorburg (in 2017 kostte dit € 638,17). Verhoudingsgewijs betreft het in ongeveer 30% van de gevallen vastgoedgerelateerde leefbaarheid en in 70% van de gevallen mensgerelateerde leefbaarheid. In 2017 is in totaal € 713.053 aan leefbaarheid uitgegeven.

Huismeesters

De huismeesters van WoonInvest zijn aanspreekpunt en vraagbaak voor huurders, maar soms ook bemiddelaar tussen huurders. Daarnaast zijn zij beheerder en toezichthouder en in die zin de ogen en oren in en rondom het complex. Zij zetten zich in meer of mindere mate intensief in, afhankelijk van de behoefte van de bewoners. De huismeesters worden



Inhoud

Bestuursverslag

Verslag raad van commissarissen

Governance

Financieel verslag

Jaarrekening

WoonInvest: betaalbaar wonen

WoonInvest: duurzame kwaliteit

WoonInvest: voor en met u

- Dienstverlening
- Participatie
- Leefbaarheid
- Klachten
- Bijzonderheden
- Realisatie

WoonInvest: organisatie

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).

voor een groot deel betaald uit de servicekosten. De (loon)kosten van huismeesters die niet door de servicekosten gedekt worden, vallen onder het leefbaarheidsbudget. In 2017 waren binnen WoonInvest veertien huismeesters actief.

Vrijwilligers

Er zijn bij WoonInvest 21 vrijwilligers actief. In de zomer is een uitstapje georganiseerd naar de Biesbosch om de vrijwilligers te bedanken voor hun inzet in de complexen. In december hebben alle vrijwilligers een eindejaarspresentje ontvangen. In 2017 is met drie vrijwilligers de overeenkomst beëindigd. Hier liggen verschillende redenen aan ten grondslag: één vrijwilliger is verhuisd en

van twee andere vrijwilligers is de overeenkomst beëindigd op initiatief van WoonInvest in verband met het functioneren. WoonInvest heeft de ambitie uitgesproken om in de komende jaren meer vrijwilligers te werven. Dit is echter lastig te realiseren, in 2017 zijn er geen vrijwilligers bij gekomen.

Bestrijding overlast, buurtbemiddeling

Wanneer bewoners elkaar tot overlast zijn en daar zelf of door tussenkomst van WoonInvest niet uitkomen, kan een beroep worden gedaan op buurtbemiddeling. WoonInvest werkt daarbij samen met 'Bemiddeling en Mediation' en met Woej. In 2017 heeft WoonInvest twee casussen voor buurtbemiddeling aangemeld, in 2016 waren dit er vier.

Buurtpreventieteams

In 2017 waren er in Leidschendam-Voorburg veertien teams actief. Wij steunen in financiële zin de teams in wijken waar wij bezit hebben, dat zijn er twaalf. De teams zijn samengesteld uit inwoners van de betreffende wijk. Dat kunnen naast onze huurders ook eigenaren of ondernemers zijn. De politie ondersteunt zo mogelijk de buurtpreventieteams fysiek op het moment dat zij hun ronde lopen. Anderzijds geeft zij door middel van bijeenkomsten voorlichting over de (juridische en praktische) mogelijkheden van de teams. De gemeente verzorgt in dit project de administratie en de benodigdheden van het team, waaronder kleding, hesjes en portofoons. De teams in onze gemeente zijn zeer actief en goed bezet, hetgeen duidt op een grote betrokkenheid. De teams signaleren zaken in de openbare ruimte en melden die bij de politie, de gemeente of de corporaties. Hun inzet komt de leefbaarheid en vooral ook de veiligheid ten goede.

Regiegroep en werkgroep woninginbraken

Op het gebied van veiligheid en leefbaarheid nemen we deel aan overleg in twee groepen. Deze werkgroepen worden bemenst door medewerkers van politie, justitie, de corporaties en de gemeente. Vele onderwerpen die de veiligheid aangaan komen in deze groep aan de orde: inbraken, preventieve maatregelen, juridische aspecten, inzet politie en corporaties, publieksvoorlichting en de samenwerking met ander projectgroepen als hennep en buurtpreventieteams zijn daar enkele voorbeelden van. Via deze werkgroep hebben wij subsidie van de provincie verkregen voor inbraak preventie. Met deze bijdrage zijn in twee complexen in Leidschendam-Voorburg voorzieningen in de complexen en bij de bewoners geplaatst. Doorklimbeveiliging, verbetering van de verlichting en van de deursloten waren onderdeel van het



Vrijwilligersuitje in De Biesbosch.

Inhoud

Bestuursverslag

Verslag raad van commissarissen

Governance

Financieel verslag

Jaarrekening

WoonInvest:
betaalbaar wonen

WoonInvest:
duurzame kwaliteit

WoonInvest:
voor en met u

- › Dienstverlening
- › Participatie
- › Leefbaarheid
- › Klachten
- › Bijzonderheden
- › Realisatie

WoonInvest:
organisatie

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).

project. Daarnaast verzorgen we in samenwerking met de politie informatieavonden voor bewoners in het kader van preventie in het algemeen.

Werkgroep hennep

We mogen ons gelukkig prijzen met een laag aantal kwekerijen in ons bezit. Twee keer per jaar komt deze werkgroep bijeen. Aanwezig zijn de corporaties, de gemeente en politie. Evaluatie, beleid, regelgeving en aanpak zijn vaste onderwerpen op de agenda. De lijnen met deze projectgroep zijn zeer kort. Bij vermoedens of ontdekking van kwekerijen weten wij elkaar direct te vinden en ondersteunen wij elkaar bij een snelle oplossing. Wij hanteren het zero tolerance beleid, ofwel bij ontdekking van een plantage volgt ontbinding van de huurovereenkomst.

Camera's

Een belangrijk en vaak ingezet middel bij preventie en handhaving is de inzet van camera's. In meerdere complexen zetten wij de camera's in als er sprake is van strafbare feiten (dit dan na een vordering daartoe van de officier van justitie) of bij ernstige zaken op het gebied van leefbaarheid. De beelden dienen altijd ter ondersteuning van onderzoek en het gebruik daarvan is binnen de organisatie toebedeeld aan slechts enkele personen, binnen een daartoe opgesteld cameraprotocol.

Werkgroep Lokale Kamer Leidschendam-Voorburg

Samenwerking met lokale partners biedt wederzijds vele voordelen, zo ook de samenwerking met deze groep. Vier keer per jaar komt deze groep bijeen, bestaande uit de twee corporaties, gemeente en politie. De Lokale Kamer richt zich vooral op complexe en meervoudige problematiek, waarin



Alie van der Ark, voorzitter Lokale Kamer: 'We pakken een probleem vanuit verschillende hoeken samen aan.'

de samenwerking tussen zorg, strafrecht en de bestuurlijke keten van belang is voor een succesvolle duurzame aanpak van overlast en crimineel gedrag. De lokale kamer is het centrale aanspreekpunt voor zowel interne als externe partners en voor lokaal en bovenlokaal werkende instanties. Het belang van deze projectgroep neemt steeds meer toe vanwege toenemende overlast, waaronder vereenzaming van bewoners, verwarde personen en criminele jongeren.

Schoonmaak

In verschillende complexen merken wij dat huurders steeds minder zelf de regie pakken bij het schoonhouden van de algemene ruimten, in tegenstelling tot jaren geleden. De vervuiling neemt toe en dit draagt niet bij aan wat wij met elkaar willen bereiken: een schone leefbare woonomgeving. In twee complexen (Jacob van Lennepstraat en de Busken Huetlaan) zijn huurders akkoord gegaan met

het uitbesteden van de schoonmaakwerkzaamheden. Tegen een kleine vergoeding in de servicekosten worden de entrees nu periodiek gereinigd.

6.4 De klachtencommissie

WoonInvest heeft een onafhankelijke klachtencommissie. Huurders die een klacht hebben over hun woning of dienstverlening en daar niet uitkomen met WoonInvest hebben de gelegenheid hun klacht voor te leggen.

In 2017 zijn er 30 klachten bij de Klachtencommissie binnengekomen. Het merendeel is door WoonInvest afgehandeld. De Klachtencommissie is vijf keer bijeen geweest. Op deze bijeenkomsten zijn zes hoorzittingen gehouden. Vijf klachten zijn in 2017 afgehandeld, één klacht loopt door in 2018. Van de vijf klachten die zijn behandeld is er één uiteindelijk door de huurder

Inhoud

Bestuursverslag

Verslag raad van commissarissen

Governance

Financieel verslag

Jaarrekening

WoonInvest:
betaalbaar wonen

WoonInvest:
duurzame kwaliteit

WoonInvest:
voor en met u

- > Dienstverlening
- > Participatie
- > Leefbaarheid
- > Klachten
- > Bijzonderheden
- > Realisatie

WoonInvest:
organisatie

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).

ingetrokken en zijn er vier afgewezen. Bij de zittingen is WoonInvest uitgenodigd voor wederhoor. Ook heeft één keer overleg plaatsgevonden met Respectus.

De klachtencommissie bestaat uit drie leden en een secretaris. De huidige leden van de klachtencommissie dienen in verband met het verlopen van hun zittingstermijn vervangen te worden. Daarom is WoonInvest in 2017 de verkenning gestart om aan te sluiten bij de Geschillen Commissie Wonen Zuid Holland. De GCWZH is een onafhankelijke regionale klachtencommissie waaraan huurders van twintig corporaties hun klachten kunnen voorleggen. Door aan te sluiten bij deze commissie kan WoonInvest zowel de professionaliteit van afhandeling van klachten als het lerend vermogen vergroten. In 2018 wordt bepaald of WoonInvest daadwerkelijk aansluit.

6.5 Bijzonderheden 2017

Verhuur IJsdijkerstraat 1 aan Fonteynenburg

In september is na lange tijd van leegstand de ruimte aan de IJsdijkerstraat aan RIBW Fonteynenburg verhuurd, voorlopig voor drie jaar. Het betreft de benedenverdieping. Fonteynenburg heeft hier een participatie- en activiteitscentrum opgezet voor haar bewoners van de Watervogelstraat en andere (kwetsbare) omwonenden. Op de bovenverdieping worden twee appartementen gerealiseerd die verhuurd worden aan cliënten van Fonteynenburg.

Entreerenovatie Elzendreef

In 2017 bestond het seniorencomplex aan de Elzendreef 40 jaar. Dit was voor de bewoners, waarvan



De Elzendreef in Voorburg.

sommigen er vanaf de nieuwbouw wonen, reden om dit met elkaar te vieren. De centrale entree van het complex was inmiddels verouderd en vormde een kwetsbaar punt in het veiligheidsvraagstuk. De brievenbussen bevonden zich in de entree, waardoor de eerste toegangsdeur voor iedereen toegankelijk was. Voor ongewenst bezoek was het daarmee eenvoudig het complex te betreden. In verschillende gesprekken met bewoners en de bewonerscommissie is veiligheid dan ook als een belangrijk onderwerp van aandacht benoemd. Door de entree te renoveren is de veiligheid en de uitstraling van het complex verbeterd.

Fraude inkomensverklaringen en woonfraude

Naar aanleiding van de aangescherpte regels rondom toewijzing is het aantal meldingen toegenomen over malafide bemiddelingsbureaus, die onder meer inkomensverklaringen van aspirant-huurders vervalsen om hen in aanmerking te laten komen voor een sociale huurwoning. Ook binnen WoonInvest is extra aandacht voor controle van inkomensverklaringen op juistheid. Wat betreft het tegengaan van woonfraude, pakken wij signalen uit de omgeving en vanuit onze huismeesters direct op om een GBA-check te doen, en indien nodig door te zetten als melding naar politie of bijvoorbeeld gemeente.



De locatie aan de IJsdijkerstraat in Leidschenveen.

Inhoud

Bestuursverslag

Verslag raad van commissarissen

Governance

Financieel verslag

Jaarrekening

WoonInvest:
betaalbaar wonen

WoonInvest:
duurzame kwaliteit

WoonInvest:
voor en met u

- › Dienstverlening
- › Participatie
- › Leefbaarheid
- › Klachten
- › Bijzonderheden
- › Realisatie

WoonInvest:
organisatie

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).

6.6. Realisatie jaarplan 2017

Activiteit	jaarplan	2017 realisatie
Opstellen klantvisie	Q2	Gereed
Onderzoek digitale informatie aan huurders (huurverhogingsbrief, info)	Q3	Gereed
Onderzoek alternatieven voor traditionele participatie (bijv. extra klantenpanels)	Q3	2018
Nieuwe samenwerkingsovereenkomst met Respectus	Q1	Gereed
Evalueren samenwerkingsverbanden op buurtniveau	Tweejaarlijks: 2017	Convenanten gereed 2018
Controle schoonmaak complexen door coördinator kwaliteitszorg	2017	Gereed

Prestatie-indicatoren	Norm 2017	2017 realisatie
Afhandeling binnenkomende vragen door Klantenservice	80%	Niet gemeten
Aantal klachten behandeld door Klachtencommissie	≤ 5	5
Tevredenheid over Klantenservice	≥ 7	Niet gemeten
Vertegenwoordigd bij ALV's van VvE's (1 x p/jaar)	100% (56)	100% (56)
Extra actieve vrijwilligers	2	0
Vrijwilligersdag georganiseerd	1	1
Stellingen voorgelegd aan digitaal klantenpanel	4	0
Overleg bestuurder - Respectus	≥ 4	4
Overleg RvC - Respectus	≥ 1	1
Conferenties Respectus en stakeholders	1	4
Woonfraudecheck in complexen	2	continu
Tevredenheid leefbaarheid per complex, gemiddeld	≥ 6,5	7,4
Uitgaven aan leefbaarheid gemiddeld per woning	€ 127,01	€ 98,62
Meldingen van overlast opgepakt	≤ 1 week	Aandachtspunt
Huisuitzettingen door overlast	< 3	0
Communicatie resultaten overlast stakeholders	4	Niet bijgehouden
Communicatie resultaten overlast huurders	1	1
Tevredenheid over schoonmaak	≥ 7	Niet gemeten

Huurders Karel en Thea Schut:

‘Oog houden voor mens en huis’

Inhoud

Bestuursverslag
Verslag raad van commissarissen
Governance
Financieel verslag
Jaarrekening

WoonInvest:
betaalbaar wonen
WoonInvest:
duurzame kwaliteit
WoonInvest:
voor en met u
WoonInvest:
organisatie

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).

‘Als WoonInvest zorgt dat wij lekker kunnen wonen en dat klachten snel worden opgepakt, ben ik dik tevreden’, vertelt Karel Schut, die met Thea aan de Burgemeester Velthuisenlaan in Leidschendam woont. ‘Ik vind het goed dat ze de communicatie met de klant als aandachtspunt hebben, dat kan soms wat alerter.’

Schut vertelt dat hij met de lekkage in de kelder wat problemen had om een en ander geregeld te krijgen. ‘Uiteindelijk is de restschade netjes door WoonInvest betaald, maar dat ging niet zonder slag of stoot. Dat gold ook bij het snoeien van de bossage, waarbij de gemeente en WoonInvest met elkaar in conclaaf waren wie verantwoordelijk was voor het onderhoud. In een brief prijsde WoonInvest mijn volhardendheid. Verder wonen we prima naar ons zin. Het huis is ruim en de omgeving heeft veel voorzieningen.’

Informatie geeft rust

‘Ik vind het verder belangrijk te weten wat met ons woongebouw gebeurt. Als ze van plan zijn om te renoveren, is het fijn als je tijdig op de hoogte bent. Dat geeft rust. Omdat ik hier nu zo’n vijftig jaar woon, ben ik ook een beetje de vraagbaak voor de burens.’ Thea Schut: ‘We proberen de omgeving van de flat netjes te houden, door plastic of blikjes even op te ruimen. Samen zorg je voor leefbaarheid. We hebben verder goed contact met de burens. Een lief jong gezin naast ons en ook een aardig Marokkaans gezin. We komen niet veel bij elkaar over de vloer, maar groeten elkaar altijd.’

Heerlijke woonkeuken

Thea Schut: ‘Ik moest wel even wennen toen ik vanuit Maassluis hier in Leidschendam kwam wonen. Karel heeft de woonkamer verbouwd, met hulp van onze



Thea en Karel Schut.

zoons. We hebben een heerlijke woonkeuken en een grote kelderruimte, die Karel keurig heeft ingericht. Hij is heel netjes daarin. Dat bleek ook tijdens de APK-keuring, waarbij alles in orde was. Ik vind het goed dat WoonInvest op de veiligheid let.’

Digitalisering

Over de digitalisering bij WoonInvest, zegt Karel Schut: ‘Op zich prima. Ik ben niet zo’n held achter de pc,

maar kan wel internetbankieren. En een briefje aan de woningbouw schrijven gaat makkelijk via e-mail.’ ‘Wel lees ik altijd het blad van WoonInvest’, zegt Thea Schut, ‘ik bewaar het magazine tot de volgende uitkomt.’ ‘Er verandert veel in vijftig jaar’, vindt Karel Schut. ‘Je ziet veel schaalvergroting, digitalisering en dan wordt het soms wat onpersoonlijk. Het is goed dat WoonInvest in haar Klantvisie aangeeft oog te houden voor mens en huis.’

Huurder Peter Veelo: 'Dichtbij meer zicht op wensen en behoeften'

Inhoud

Bestuursverslag
Verslag raad van commissarissen
Governance
Financieel verslag
Jaarrekening

WoonInvest:
betaalbaar wonen
WoonInvest:
duurzame kwaliteit
WoonInvest:
voor en met u
WoonInvest:
organisatie

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).

'In de Paal van Kroon is het prettig wonen en de prijs/kwaliteitverhouding is hier goed', vindt Peter Veelo, huurder aan de Elzendreef. 'Het ultieme doel van een woningcorporatie is dan ook een goede huisvesting te bieden voor de bewoners. De huurders zijn er niet om een woningcorporatie te laten draaien, de corporatie is er voor de huurders. Met de Klantvisie geeft WoonInvest dat ook zelf duidelijk aan.'

'In de Paal van Kroon wordt veel aan onderhoud gedaan. Het is ook een beetje een prestigeproject voor WoonInvest denk ik', lacht Veelo. 'Gelukkig maar. De woningen zijn goed geïsoleerd, de asbest borstweringspanelen zijn vervangen en ook is schilderwerk uitgevoerd. Alleen denk ik dat de voorbereiding rondom de uitbouw van de entree wat beter had gekund. Nu moesten dingen soms besteld worden op het moment dat ze nodig waren. Ook zijn tijdens de uitvoering nog wijzigingen aangebracht. Onder de bewoners gaan stemmen op om de liftruimte wat meer kleur te geven. De tegelwand in de entree is geweldig. Die kleuren zou WoonInvest wat meer kunnen doorvoeren.'

Goede isolatie

Het comfort van de woning vindt Veelo perfect. 'Dat komt denk ik mede door de constructie met de binnengangen. Deze woningen komen praktisch niet onder de twintig graden. Ook zijn de bovenramen vervangen, waardoor er minder tocht is en we minder hoeven te stoken. Natuurlijk is het stookgedrag van bewoners zelf ook van invloed.'

Een paleisje

De beschikbaarheid van sociale huurwoningen vindt Veelo te beperkt. 'Dat komt ook omdat

projectontwikkelaars te veel de vrije hand krijgen. De maatschappij springt niet voldoende in op de behoeften die er zijn. Ik denk dat Den Haag de corporaties hierin wat meer kan steunen, in plaats van het lastiger maken door de verhuurdersheffing. De focus op Leidschendam-Voorburg door WoonInvest vind ik goed. Ik denk dat de corporatie dichtbij beter zicht heeft op de wensen en behoeften die er zijn. Verder vind ik het prettig dat dit een 50+-flat is geworden. Mensen blijven langer in de Paal van Kroon wonen, waardoor de betrokkenheid toeneemt. De

overheid heeft alleen roet in het eten gegooid door een inkomensgrens voor deze woningen te bepalen. Je merkt toch dat – gemiddeld genomen – inkomen en bewustzijn voor de leefomgeving evenredig op- of aflopen. Er zijn hier ook veel mensen die van hun woning een paleisje hebben gemaakt hoor', benadrukt Veelo. Als laatste spreekt Veelo zijn zorg uit over de afnemende tijd per complex van de huismeester. Ik denk dat een huismeester essentieel is in het contact tussen WoonInvest en de huurders.'



Peter Veelo.

7. Bouwen aan de organisatie

Inhoud

Bestuursverslag
Verslag raad van commissarissen
Governance
Financieel verslag
Jaarrekening

WoonInvest:
betaalbaar wonen

WoonInvest:
duurzame kwaliteit

WoonInvest:
voor en met u

WoonInvest:
organisatie
› Ontwikkelingen
› Personeel
› OR
› Integriteit
› Realisatie

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).

De in 2016 ingezette verandering en ontwikkeling is in 2017 met veel inzet en energie doorgezet. Daarbij is het uitgangspunt om de organisatie zich vooral zelf, via participatie en werkgroepen, bottom-up te laten ontwikkelen.

7.1 Organisatieontwikkeling

Managementteam

De verdere professionalisering is voortgezet. In 2017 is de manager Woondiensten uit dienst gegaan. Daarna is deze rol op interim-basis vervuld. Het managementteam kon zijn ingezette koers daardoor met zowel rust als dynamiek voortzetten.

Stuurgroep Verbeterplan en Organisatie & Ontwikkelingsoverleg

De Stuurgroep Verbeterplan is begin 2015 in het leven geroepen om tweewekelijks de activiteiten voortvloeiend uit het Verbeterplan te coördineren en te bespreken. Halverwege 2015 werd aan de agenda van de Stuurgroep Verbeterplan ook de implementatie van de herziene Woningwet gekoppeld. In 2017 constateerden we dat het Verbeterplan grotendeels was uitgevoerd, dat het verscherpte toezicht door Aw en WSW was opgeheven en dat de implementatie van de herziene Woningwet ook grotendeels gereed en/of in de betrokken afdelingen was geborgd. Daarom is de Stuurgroep Verbeterplan in mei 2017 opgeheven. Omdat de organisatieontwikkeling nog steeds veel

aandacht verdient, is vervolgens het tweewekelijkse organisatie- & ontwikkelingsoverleg met sleutelfiguren en managementteamleden opgezet. Dit overleg is niet besluitvormend, maar juist hier worden nieuwe ontwikkelingen en mogelijkheden multidisciplinair gedeeld. Dit brengt innovatie en meer transparantie tot stand.

Wonen in Positie

Met de komst van de interimmanager Woondiensten is ook de herinrichting van de afdeling Woondiensten gestart. In 2017 is in een kerngroep, met onderliggende werkgroepen, door medewerkers zelf gewerkt aan de positionering van de afdeling Woondiensten. Hierbij zijn eigenaarschap en verantwoordelijkheden laag in de organisatie belangrijke uitgangspunten. In het vierde kwartaal van 2017 heeft het MT de adviesnotitie Wonen in Positie besproken en de aangegeven richting voor de structuur van de afdeling Wonen onderschreven. In 2018 worden zaken verder uitgewerkt en geïmplementeerd. Belangrijke ontwikkelingen zijn een andere verdeling naar teams, van huismeester naar wijkbeheerder, andere aansturing van de afdeling, andere inrichting van werkplekken en het benoemen van projectleiders wonen.

Ondernemingsplan en organisatieontwikkeling

In 2017 is gewerkt aan een nieuw ondernemingsplan. Hierbij is vooral 'van buiten naar binnen' gekeken en gewerkt, om de focus van WoonInvest weer meer extern te richten. Dat laat onverlet dat ook in het nieuwe ondernemingsplan de ontwikkeling van organisatie en medewerkers aandacht krijgt. Om onze ambities te realiseren hebben we een flexibele en competente organisatie nodig. Dat betekent



Het kantoor van WoonInvest.

Inhoud

Bestuursverslag
Verslag raad van commissarissen
Governance
Financieel verslag
Jaarrekening

WoonInvest:
betaalbaar wonen

WoonInvest:
duurzame kwaliteit

WoonInvest:
voor en met u

WoonInvest:
organisatie
➤ Ontwikkelingen
➤ Personeel
➤ OR
➤ Integriteit
➤ Realisatie

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).

o.a. professionele medewerkers die hun werk met overtuiging en plezier doen, in een organisatie die hen hierin optimaal stimuleert en ondersteunt. Dat vraagt nog het nodige van ons allemaal. De uitvoering van het ondernemingsplan is dan ook een opgave voor alle medewerkers. Passend bij de uitgangspunten en ambities, en bij de titel van het plan: 'Samen sterk', organiseren we ook dit bottom-up. In 2018 is het ondernemingsplan goedgekeurd door de RvC en definitief vastgesteld. Vanaf 2018 wordt het uitgevoerd.

Personeel & Organisatie

WoonInvest had voor 2016 geen specifieke medewerker of functie voor P&O-werkzaamheden. De taken op dit gebied waren verdeeld over verschillende functies en de aandacht hiervoor was niet erg groot. Begin 2016 trad daarom een nieuwe medewerker P&O aan. Deze medewerker heeft een schat aan werk verzet en geholpen in beeld te brengen welke P&O-werkzaamheden en -ontwikkeling voor WoonInvest nodig zijn.

Een belangrijke constatering was dat er meer strategische aandacht nodig is voor P&O. Dit heeft tot gevolg gehad dat de medewerker P&O in 2017 is vertrokken, en is opgevolgd door een adviseur P&O. Ook is het aantal uren voor de functie uitgebreid. Een aantal van de voorgenomen activiteiten in het jaarplan 2017 is in verband met deze wijzigingen – maar ook in verband met de ontwikkelingen in het kader van Wonen in Positie – niet uitgevoerd in 2017. Deze worden in 2018 uitgevoerd.

Samenwerking en communicatie

Ook in 2017 maakten we onze interne nieuwsflits, waarin informatie vanuit de organisatie wordt

verzameld en gedeeld. Ook alle MT-en OR-verslagen zijn gepubliceerd op het intranet. Minimaal elk kwartaal was er een personeelsbijeenkomst waar voor iedereen relevante informatie wordt gedeeld, meestal door de bestuurder of managers.



7.2 Personeelsbestand en ziekteverzuim

Het aantal medewerkers is in 2017 gedaald met zeven. Er zijn wel enkele verschuivingen te zien, zoals met name een kleinere stafafdeling. Dit beeld zien we uiteraard ook als we kijken naar het aantal formatieplaatsen (FTE).

Aantal medewerkers			
Afdeling	31-12 2015	31-12 2016	31-12 2017
Financiën en ICT	12	13	14
Klantenservice	10	10	10
Staf	9	11	7
Vastgoedbeheer	19	17	16
Woondiensten	27	26	23
Totaal	77	77	70

Aantal FTE			
Afdeling	31-12 2016	31-12 2017	mutatie
Financiën en ICT	11,3	12,7	1,4
Klantenservice	6,5	6,5	0,0
Staf	10,1	6,5	-3,6
Vastgoedbeheer	16,9	16,0	-0,9
Woondiensten	24,8	22,4	-2,4
Totaal	69,6	64,1	-5,5

Zowel het aantal mannelijke medewerkers als het aantal vrouwelijke medewerkers is licht afgenomen. De mannelijke medewerkers zijn wel oververtegenwoordigd in het personeelsbestand. Voor een zeer groot deel zijn zij ouder dan 40 jaar:

Inhoud

Bestuursverslag

Verslag raad van commissarissen

Governance

Financieel verslag

Jaarrekening

WoonInvest:
betaalbaar wonen

WoonInvest:
duurzame kwaliteit

WoonInvest:
voor en met u

WoonInvest:
organisatie

- › Ontwikkelingen
- › Personeel
- › OR
- › Integriteit
- › Realisatie

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).

Verhouding man/vrouw			
Aantal	31-12 2015	31-12 2016	31-12 2017
Man	47	45	41
Vrouw	30	32	29
Totaal	77	77	70

Leeftijdsoopbouw	man	vrouw
20 - < 30	0	0
30 - < 40	3	8
40 - < 50	12	11
50 - < 60	19	8
60 - < 65	7	2
Totaal	41	29

De gemiddelde leeftijd is 50 jaar. Dat is iets hoger dan het landelijk gemiddelde bij woningcorporaties (48 jaar).

Medewerkers naar dienstjaren	man	vrouw
0 - 4 jaar	4	3
5 - 9 jaar	11	6
10 - 14 jaar	5	6
15 - 19 jaar	15	11
20 en ouder	10	6
Totaal	45	32

Fulltime/parttime	Fulltime	Parttime	totaal
Man	41	0	41
vrouw	9	20	29
Totaal	54	23	70

Het ziekteverzuim is in 2017 fors gedaald: van 8,46% in 2016 naar 6,13% in 2017. Het ziekteverzuim in het vierde kwartaal was wederom het laagste verzuim van het jaar. Het aantal werknemers dat zich meerdere keren heeft ziek gemeld is wel gestegen ten opzichte van 2016.

Ziekteverzuim	Percentage 2016	Percentage 2017
1e kwartaal	10,98	6,15
2e kwartaal	9,42	7,43
3e kwartaal	7,51	7,68
4e kwartaal	5,95	3,25
ziekteverzuim %	8,46	6,13

Het ziekteverzuim is dus gedaald in 2017, maar het blijft wel hoog. Met name langdurig verzuim en een aantal medewerkers met frequent verzuim zijn hiervan de oorzaak.

Aantal keren ziek per persoon	2016	2017
Aantal periodes	Aantal werknemers	Aantal werknemers
1	19	18
2	9	7
3	2	3
4	2	4
5	6	5
7	1	7
Totaal	39	44

Nieuwe Arbodienst

We streven naar een ziekteverzuimpercentage op of onder het landelijk gemiddelde. Dit stelt hogere eisen aan onze eigen protocollen en aan de dienstverlening van onze Arbodienst. Mede daarom hebben wij in 2017, na een zorgvuldig selectieproces waarbij de ondernemingsraad nauw betrokken is geweest, gekozen voor een nieuwe Arbodienst. De Arbobutler zal ons de komende jaren ondersteunen in onze ambities op dit onderwerp.

7.3 Ondernemingsraad

2017 was het tweede zittingsjaar van de ondernemingsraad (OR) 2016-2018, bestaande uit: Renate Molenaar (voorzitter), Bruno van Polen (penningmeester), Tom de Bruin (secretaris), Tamara Kipp (vice-voorzitter) en Frank Vermeulen (OR-lid).

Het OR-team heeft aan het begin van het jaar een tweedaagse training gevolgd om de medezeggenschap goed vorm te kunnen blijven geven. Daarnaast heeft de OR twee specifieke verdiepingdagen gevolgd over de onderwerpen reorganisatie en wijzigingen in het functiehuis. De ambtelijk secretaris en adviseur adviseerde daarnaast tijdens de vergaderingen over o.a. de mogelijkheden en onmogelijkheden van de Wet op de ondernemingsraden.

De ondernemingsraad vergadert één keer per maand als OR intern en één keer per maand met de bestuurder. Hierbij is ook de P&O-medewerker aanwezig. In de OR-vergaderingen bespreekt de OR zowel binnengekomen stukken als brede signalen vanuit de organisatie. In de overlegvergadering informeert de bestuurder van WoonInvest de OR structureel over actuele ontwikkelingen, zowel

Inhoud

Bestuursverslag
Verslag raad van commissarissen
Governance
Financieel verslag
Jaarrekening

WoonInvest:
betaalbaar wonen

WoonInvest:
duurzame kwaliteit

WoonInvest:
voor en met u

WoonInvest:
organisatie
➤ Ontwikkelingen
➤ Personeel
➤ OR
➤ Integriteit
➤ Realisatie

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).



binnen de eigen organisatie als extern. Daarnaast vinden er regelmatig tussentijdse informele overleggen plaats om elkaar op de hoogte te houden.

Wanneer er wijzigingen in de organisatie(structuur) worden voorgesteld, zijn die adviesplichtig. Arbeidsgerelateerde onderwerpen vallen juist weer onder het instemmingsrecht. Daarnaast heeft de OR ook in 2017 weer een aantal initiatiefadviezen meegegeven aan de bestuurder. Kortom, alle onderwerpen worden door de OR getoetst zoals in de Wet op de ondernemingsraden (WOR) is omschreven en gaat in goed overleg met de bestuurder.

De organisatie WoonInvest is nog steeds bezig met een professionaliseringsslag, die deels te maken heeft met wetswijzigingen en aanscherping van regels en deels met het toekomstbestendig maken van onze organisatie. Dit betekent ook voor de OR dat er veel werk te verrichten is. De OR blijft hier graag zijn

bijdrage aan leveren, ook in 2018. De OR legt het accent daarbij vooral op duidelijke communicatie, werkgelegenheid en scholing. Dit komt immers ten goede aan de medewerkers en aan de hele organisatie. De OR gaat ervan uit dat er veel kansen en mogelijkheden liggen voor medewerkers om zich verder te professionaliseren in een veranderende organisatie.

De belangrijkste onderwerpen waarmee de OR zich in 2017 heeft beziggehouden, zijn:

- Evaluatie naar de wijzigingen binnen de afdeling Woondiensten in 2016; op initiatief van de OR en met een aantal adviezen van de OR uitgevoerd.
- Wonen in Positie; de OR wordt regelmatig geïnformeerd over de voortgang van het traject richting Wonen in Positie en krijgt in 2018 een officieel adviesverzoek aangeboden.

- Advies procuratieregeling; positief advies OR met een aantal aanbevelingen omtrent met name communicatie.
- Regeling thuiswerken; initiatief van OR; uiteindelijk meegenomen in beleid flexibel werken.
- Ziektekostenverzekering/ERD ondergebracht bij AEGON; positief advies OR.
- Afschaffen dresscode; onderwerp van gesprek met bestuurder.
- Afgevaardigde bezwarencommissie beoordelingsbeleid; de OR heeft een externe deskundige afgevaardigd naar de bezwarencommissie.
- Opleidingsbudget 2017 en persoonlijk loopbaanbudget; instemming en deels initiatief van de OR.
- Integriteitskader WoonInvest; de OR heeft positief geadviseerd op het nieuwe integriteitsbeleid en een aantal aanbevelingen meegegeven die zijn meegenomen in het beleid.
- Klokkenluidersregeling; de OR heeft positief geadviseerd op deze regeling en is er blij mee dat die is ingevoerd binnen de organisatie.
- Social media protocol en persprotocol; deze zijn besproken met de bestuurder.
- Medewerkersonderzoek; de OR heeft kennisgemaakt met het uitvoerende adviesbureau, heeft meegedacht over de keuze en is geïnformeerd over de verdere uitvoering van het traject. De OR zal in 2018 blijven meedenken over welke uitvoering er wordt gegeven aan de uitkomsten van het onderzoek.
- Vernieuwd personeelshandboek; de OR heeft ingestemd met een aantal

Inhoud

Bestuursverslag

Verslag raad van commissarissen

Governance

Financieel verslag

Jaarrekening

WoonInvest: betaalbaar wonen

WoonInvest: duurzame kwaliteit

WoonInvest: voor en met u

WoonInvest: organisatie

- Ontwikkelingen
- Personeel
- OR
- Integriteit
- Realisatie

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).

adviezen. Het personeelshandboek wordt verder geactualiseerd en geïndexeerd in 2018.

- Vernieuwde Arbowet en consequenties WoonInvest; de OR heeft ingestemd met de wijzigingen binnen WoonInvest en een aantal aanvullende adviezen meegegeven.
- Preventiemedewerker; deze nieuwe officiële taak is wettelijk verplicht vanaf 1 juli 2017. In overleg met de OR is ervoor gekozen om deze taken te beleggen bij de personeelsmedewerker.
- Continuering naar vaste functie bestuurssecretaris; de OR heeft positief geadviseerd over het continueren van de functie bestuurssecretaris, die oorspronkelijk voor twee jaar was ingesteld maar nu definitief in de organisatie wordt vastgelegd.
- Evaluatie Arbodienstverlener; de OR heeft meegesproken en meegedacht over het verbeteren van de dienstverlening en houdt ook in 2018 vinger aan de pols.
- Begroting, kaderplannen en jaarplan; deze documenten zijn ter kennisgeving aangenomen; waarbij de OR een aantal extra aanbevelingen heeft gedaan en aanvullende vragen heeft gesteld.
- Verplichte vrije dagen; de bestuurder wil de extra vrije dagen vanaf 2018 afbouwen. Dit gaat niet om de wettelijke vrije dagen, maar de zgn. brugdagen. De OR is daar geen voorstander van, maar wettelijk gezien mag ertoe besloten worden om dit af te schaffen. Dit is zo besproken met de bestuurder.
- Informatie; de OR is ook in 2017 uitgebreid geïnformeerd over lopende procedures, financiën, voorbereidingen van nieuw beleid en de algemene stand van zaken van WoonInvest.



- Kwartaalberichten, notulen, adviesverzoeken en adviezen OR; de OR heeft de achterban betrokken door de kwartaalberichten rond te sturen naar alle medewerkers. Daarnaast worden alle notulen, adviesverzoeken en adviezen van de OR gepubliceerd op intranet en zijn daar voor alle medewerkers te lezen.

7.4 WoonInvest Integriteitscommissie (WIC)

In 2017 waren er drie meldingen van personeelsleden die een uitnodiging voor een bijeenkomst hebben ontvangen van een van onze leveranciers. Aan die

uitnodigingen is geen gehoor gegeven. 2017 heeft met name in het teken gestaan van het door de WIC opgestelde Integriteitsbeleid met de daarbij behorende zelftest en gouden regels. In een bijeenkomst met alle medewerkers is dit op een ludieke wijze besproken.

Daarnaast hebben de leden van de WIC aangegeven te stoppen op 1 januari 2018. Zij maken reeds lang deel uit van de WIC en het is goed als de WIC vernieuwt. De WIC heeft daarvoor in 2017 een geactualiseerd reglement opgesteld. Ook zijn medewerkers benaderd om zitting te nemen in de WIC. Op 1 januari 2018 is de nieuwe WIC ook daadwerkelijk van start gegaan.

Inhoud

Bestuursverslag

Verslag raad van commissarissen

Governance

Financieel verslag

Jaarrekening

WoonInvest:
betaalbaar wonen

WoonInvest:
duurzame kwaliteit

WoonInvest:
voor en met u

WoonInvest:
organisatie
➤ Ontwikkelingen
➤ Personeel
➤ OR
➤ Integriteit
➤ Realisatie

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).

7.5 Realisatie jaarplan 2017

Activiteit	Jaarplan 2017	Gerealiseerd
WoonInvest heeft de intentie uitgesproken om te kantelen van een taakgerichte organisatie (intern gericht) naar een resultaatgerichte organisatie (extern gericht)	Q4	Gestart
Nieuwe functiebeschrijvingen en waardering actualiseren	Q3	Uitgesteld 2018
Effectmeting Klantvisie op de organisatie	Q1	Niet uitgevoerd
Herziening functiegebouw	Q2	Uitgesteld 2018
Herziening functionerings- en beoordelingscyclus	Q3-Q4	Uitgesteld 2018
Opstellen strategische personeelsplanning	Q4	Uitgesteld 2018
Ontwikkelen opleidingsbeleid	Q1	Uitgesteld 2018
Ontwikkelen beleid gezondheidsmanagement	2017	Onderzoek gedaan
Afspraken met de nieuwe Arbodienst om ziekteverzuim terug te dringen	2017	Gereed
De top 3 vanuit het MTO verder vormgeven	2017	Gestart
Eventueel wijzigen functie-inhoud woonconsulenten	2017	Gereed
Uitbreiding administratieve taken Klantenservice	2017	Andere keuzes gemaakt
Opstellen en uitrollen integriteitsbeleid	2017	Gereed
Terugbrengen kosten elektra serverruimte	2017	Gereed
Digitaliseren uitgaande post	2017	Gestart

Prestatie-indicatoren	Jaarplan 2017	Realisatie 2017
Opleidingsbudget	€ 100.000	€ 81.249
Formatieomvang (FTE)	69,8	64,1
Ziekteverzuim	≤3,7%	6,13%
Tevredenheid medewerkers algemeen	7	Wordt in 2018 gemeten

8. Financieel verslag

Inhoud

Bestuursverslag
Verslag raad van commissarissen
Governance
Financieel verslag
Jaarrekening

WoonInvest:
betaalbaar wonen
WoonInvest:
duurzame kwaliteit
WoonInvest:
voor en met u
WoonInvest:
organisatie

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).



Financiële positie

In 2017 is het eigen vermogen van WoonInvest met € 14,6 miljoen toegenomen tot € 650,4 miljoen. Deze toename komt nagenoeg overeen met het positieve exploitatieresultaat over 2017.

Treasury

Onze operationele en investeringskasstroom bedroeg € 27,1 miljoen positief. De leningenportefeuille is met € 14,2 miljoen teruggebracht en daardoor resteerde een positieve kasstroom van € 12,9 miljoen. We hielden de liquiditeitsrisico's vanwege derivaten

beheersbaar en pasten risicomanagement toe. De verwachtingen voor het komende jaar blijven goed.

Financieel beheer

De interne organisatie rond het financieel beheer is continu in ontwikkeling.

Extern toezicht

Nadat de Aw haar interventie al had beëindigd heeft ook het WSW in juni 2017 het bijzonder beheer beëindigd.

Eigen vermogen	€ 650,4 miljoen
Netto jaarresultaat	€ 14,5 miljoen voordelig
Waarvan ongerealiseerde waardeinstijging	€ 0,6 miljoen voordelig
Positieve operationele / investeringskasstroom	€ 27,1 miljoen
Netto aflossing leningen	€ 14,2 miljoen
Positieve kasstroom	€ 12,9 miljoen
Stresstest	Gehaald
ICR	Voldoet aan de norm
DSCR	Voldoet niet aan de norm, maar is verklaarbaar
Solvabiliteit	Voldoet aan de norm
Loan to value (marktwaarde)	Voldoet aan de norm
Bijzonder beheer WSW	Beëindigd
Interventie Aw	Beëindigd

Inhoud

Bestuursverslag
Verslag raad van commissarissen
Governance
Financieel verslag
Jaarrekening

WoonInvest:
betaalbaar wonen

WoonInvest:
duurzame kwaliteit

WoonInvest:
voor en met u

WoonInvest:
organisatie

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).

8.1 Financiële positie

Eigen vermogen is toegenomen

Per eind 2017 komt het eigen vermogen van WoonInvest uit op € 650,4 (was eind 2016 € 635,8) miljoen. We behaalden in 2017 een positief resultaat na belastingen van € 14,5 miljoen. Hiervan is € 13,9 miljoen toegevoegd aan de overige reserves en € 0,6 miljoen is toegevoegd aan de herwaarderingsreserve.

	2017	2016
Gerealiseerd resultaat	13,9	12,8
Ongerealiseerd resultaat	0,6	79,5
	14,5	92,3

In 2016 bedroeg het resultaat nog € 92,3 miljoen. Uit bovenstaande opstelling blijkt dat het grote verschil grotendeels wordt veroorzaakt door het ongerealiseerde resultaat over 2016 (zijnde de marktwaardegroei in 2016).

De herwaarderingsreserve wordt gevormd door het positieve verschil tussen de marktwaarde en de boekwaarde (op basis van verkrijgings- of vervaardigingsprijs) van de activa. De herwaarderingsreserve geeft weer welk deel van het eigen vermogen nog niet gerealiseerd is.

Realiseren van het eigen vermogen zou concreet betekenen het verkopen van woningen tegen marktwaarde, dan wel de huur optrekken naar een marktconform huurniveau. Het eigen vermogen reflecteert daarmee de toekomstige verdienpotentie. Bij WoonInvest staat, vanwege haar maatschappelijke taak, de volkshuisvestelijke opgave centraal. Dit gaat ten laste van eerdergenoemde toekomstige verdienpotentie. De volkshuisvestelijke beklemming



op het eigen vermogen bedraagt dan ook € 259 (was € 254) miljoen. Deze beklemming wordt gevormd door het handhaven van beschikbare woonvoorraad en door in te zetten op betaalbaarheid.

Voorts omvat het eigen vermogen investeringscapaciteit en noodzakelijke buffers. Zo is in 2016 door het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties voor WoonInvest een indicatieve bestedingsruimte afgegeven van circa € 140 miljoen. Hierbij was echter geen rekening gehouden met reeds

geplande investeringen en de noodzakelijke buffer als gevolg van derivaten. Omdat WoonInvest onder bijzonder beheer was bij het WSW werd in 2017 een indicatieve bestedingsruimte van nihil afgegeven.

Inhoud

Bestuursverslag

Verslag raad van commissarissen

Governance

Financieel verslag

Jaarrekening

WoonInvest:
betaalbaar wonen

WoonInvest:
duurzame kwaliteit

WoonInvest:
voor en met u

WoonInvest:
organisatie

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).

ENKELVOUDIGE WINST- EN VERLIESREKENING OVER		
	2017	2016
	x € 1.000	x € 1.000
Huuropbrengsten	62.557	63.013
Opbrengsten servicecontracten	3.471	3.691
Lasten servicecontracten	-3.172	-3.271
Lasten verhuur en beheeractiviteiten	-10.465	-9.761
Lasten onderhoudsactiviteiten	-14.372	-13.479
Overige directe operationele lasten exploitatie bezit	-2.183	-2.184
Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille	35.836	38.009
Verkoopopbrengst vastgoedportefeuille	2.234	3.350
Toegerekende organisatiekosten	-39	-61
Boekwaarde verkochte vastgoedportefeuille	-1.898	-3.036
Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille	297	253
Overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille	222	2.913
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille	622	77.857
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille VOV	117	184
Waardeveranderingen vastgoedportefeuille	961	80.954
Opbrengst overige activiteiten	630	701
Kosten overige activiteiten	-461	-682
Netto resultaat overige activiteiten	169	19
Overige organisatiekosten	-896	-1.111
Leefbaarheid	-713	-564
Waardeveranderingen van financiële vaste activa en effecten	517	-2.520
Opbrengsten van vorderingen die tot de vaste activa behoren	17	255
Andere rentebaten en soortgelijke opbrengsten	8	71
Rentelasten en soortgelijke kosten	-20.464	-21.352
Saldo financiële baten en lasten	-19.922	-23.546
Resultaat voor belastingen	15.732	94.014
Vennootschapsbelasting	-1.564	-2.283
Resultaat deelnemingen	332	541
Resultaat na belastingen	14.500	92.272

Toelichting op het exploitatieoverzicht:

- **Huuropbrengsten:** in 2017 namen de huuropbrengsten per saldo met € 456 duizend af. Door de algemene huurverhoging, die uitkwam op 0,9% (gemiddelde van alle inkomensgroepen) stegen de huuropbrengsten met € 336 duizend. Tegelijkertijd zorgden onder meer de verkochte woningen, en lagere huren ten gevolge van de scheiding DAEB en niet-DAEB, voor lagere huuropbrengsten. Daarnaast werd er in 2017 ruim € 1 miljoen minder huur verantwoord bij de WZH-complexen. Dit is het gevolg van de herijkte huurafspraken met WZH.
- **Lasten verhuur en beheeractiviteiten:** de stijging wordt voornamelijk veroorzaakt door de hogere verhuurderheffing van bijna € 500 duizend.
- **Lasten onderhoudsactiviteiten:** er is in 2017 meer aan projectmatig onderhoud uitgegeven.
- **Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille:** In 2017 is het verkoopbeleid versoerd vanwege de achterblijvende investeringsuitgaven in combinatie met een goede liquiditeitspositie.
- **Overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille:** in 2017 is louter de waardeverandering van de grondpositie onder deze post opgenomen. In 2016 werd daarnaast ook de mutatie van de voorziening onrendabele investering onder deze post tot uiting gebracht.
- **Niet gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille:** in 2017 is de marktwaarde van het vastgoed in exploitatie nauwelijks toegenomen, terwijl in 2016 nog een groei van bijna € 77,9 miljoen waargenomen werd.
- **Waardeveranderingen financiële vaste activa en effecten:** dit betreft de marktwaardemutatie van de derivaten (vanwege de in 2017

Inhoud

Bestuursverslag

Verslag raad van commissarissen

Governance

Financieel verslag

Jaarrekening

WoonInvest:
betaalbaar wonen

WoonInvest:
duurzame kwaliteit

WoonInvest:
voor en met u

WoonInvest:
organisatie

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).

gestegen rente werden de derivaten minder negatief).

- **Rentelasten en soortgelijke kosten:** deze kosten zijn € 888 duizend lager dan in 2016. Enerzijds komt dit doordat de gemiddelde leningportefeuille in 2017 circa € 14 miljoen lager is. Anderzijds kon de herfinanciering tegen meer gunstige voorwaarden worden gerealiseerd.
- **Resultaat deelnemingen:** deze post bestaat uit het positieve resultaat dat WoonInvest Projecten Holding BV op de verkoop van de aandelen in EEM Leidschenveen BV heeft behaald.

Vastgoedwaardering

Vanaf 2016 vindt de waardering DAEB en niet-DAEB-vastgoed in exploitatie in de jaarrekening plaats tegen marktwaarde. WoonInvest bepaalt die marktwaarde aan de hand van het voorgeschreven Handboek modelmatig waarderen marktwaarde (verder waarderingshandboek). Voor de woningen en parkeerplaatsen past WoonInvest de basisversie van het waarderingshandboek toe. Voor het bedrijfsmatig onroerend goed (BOG), maatschappelijk onroerend goed (MOG) en intramuraal zorgvastgoed onroerend goed (ZOG) past WoonInvest de full versie toe omdat de huuropbrengsten van dit vastgoed meer dan 5% uitmaken van de totale huursom. De basisversie biedt de mogelijkheid om op portefeuilleniveau tot een aannemelijke marktwaarde te komen, zonder inschakeling van een taxateur. Hierbij mag niet worden afgeweken van de normen van het handboek. De full versie stelt de corporatie in staat om op complexniveau, met inschakeling van een externe taxateur (die wel mag afwijken van de normen van het handboek), de aannemelijke waarde te bepalen.

Vastgoed in exploitatie (in miljoenen euro's)		Aantal eenheden	Markt- waarde	Bedrijfs- waarde	WOZ- waarde
DAEB	Woningen	6.579	723	421	937
	BOG/MOG/ZOG	655	73	4	67
		7.234	795	425	1.004
Niet-DAEB	Woningen	1.367	263	192	305
	BOG/MOG/ZOG	23	8	15	8
	Parkeerplaatsen	1.217	15	8	16
		2.607	285	215	329
		9.841	1.081	639	1.333
2016:		9.854	1.082	642	1.293

De marktwaarde van het vastgoed bedraagt 81,1% (was: 83,7%) van de WOZ-waarde met peildatum 1 januari 2016 ad. € 1.333 miljoen. De conform het waarderingshandboek ingeschatte leegwaarde is € 1.529 miljoen (was: € 1.338 miljoen).

De marktwaarde van het vastgoed in exploitatie is € 1.081 (was € 1.082) miljoen en de bedrijfswaarde hiervan is € 639 (was € 642) miljoen. Het verschil tussen marktwaarde en bedrijfswaarde is afgerond € 441 (was € 440) miljoen.

Los van diverse verschillen in de berekeningswijze wordt grofweg gesteld dat de marktwaarde de waarde betreft die de markt aan het vastgoed toekent (en waartegen het verkocht zou kunnen worden) en dat de bedrijfswaarde de waarde is van het vastgoed bij uitvoering van het beleid van de corporatie (waarbij zowel de verkoophorizon als de harmonisatiehorizon op vijf jaar zijn gesteld).

Het eigen vermogen bedraagt circa € 650 miljoen (waarbij het vastgoed is gewaardeerd tegen marktwaarde in verhuurde staat). Indien het vastgoed tegen bedrijfswaarde zou zijn gewaardeerd dan zou het eigen vermogen circa € 209 miljoen bedragen. Het verschil bedraagt € 441 miljoen. Dit is te zien als de maatschappelijke investering van WoonInvest op het gebied van beschikbaarheid, betaalbaarheid, kwaliteit en beheer.

In bovenstaande tabel zijn de verschillende waardenbegrippen inzichtelijk gemaakt.

De in de tabel genoemde marktwaarde ad € 1.081 (in miljoen euro's) zijn als volgt aan de jaarrekening ontleend:

Jaarrekeningposten (in duizenden euro's)	
2. DAEB vastgoed in exploitatie	795.578
3. niet-DAEB vastgoed in exploitatie	285.415
	1.080.993

Inhoud

Bestuursverslag
Verslag raad van commissarissen
Governance
Financieel verslag
Jaarrekening

WoonInvest:
betaalbaar wonen
WoonInvest:
duurzame kwaliteit
WoonInvest:
voor en met u
WoonInvest:
organisatie

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).



WoonInvest heeft ook een leefbaarheidstaak. Op deze Prinsenhofgalerij veel aandacht voor groen.

De volkshuisvestelijke beklemming op het eigen vermogen bedraagt per ultimo 2017 € 259 (was € 254) miljoen. Deze beklemming wordt gevormd voor het handhaven van beschikbare woonvoorraad (€ 67 miljoen) en voor het inzetten op betaalbaarheid (€ 192 miljoen).

Deze volkshuisvestelijke beklemming is een belangrijk element van de onlangs in de branche geïntroduceerde beleidswaarde. Deze beleidswaarde maakt onderdeel uit van het nieuwe beoordelingskader dat de Aw en WSW gezamenlijk zullen hanteren. De volkshuisvestelijke beklemming wordt uitgebreid

met het eigen beleid op het gebied van kwaliteit (eigen onderhoudsbeleid i.p.v. marktconforme onderhoudskosten) en beheer (eigen beheerkosten i.p.v. marktconforme beheerkosten). De beleidswaarde is lager dan de marktwaarde en is een betere weerspiegeling van de waarde die WoonInvest zal realiseren met haar eigen beleid.

Er is voor een bedrag van € 385 miljoen een herwaarderingsreserve gevormd in het eigen vermogen omdat dit bedrag ongerealiseerd is. Zoals eerder gezegd staat bij WoonInvest de volkshuisvestelijke opgave centraal. Hierdoor zal een deel van de

herwaarderingsreserve ook nooit worden gerealiseerd. Dit komt doordat WoonInvest afwijkt van de markt vanwege de maatschappelijke context waarin ze opereert en door bepaalde keuzes. Het betreft zoal de volgende afwijkingen:

- Met het oog op betaalbaarheid hanteert WoonInvest bij het DAEB-vastgoed in geval van mutatie een streefhuur die duidelijk onder de markthuur ligt;
- Met het oog op beschikbaarheid wordt de nadruk gelegd op doorexpluiten en niet op (het vaak meer voordelige) uitpanden;
- Met het oog op kwaliteit geeft WoonInvest meer uit aan onderhoud dan een belegger zou doen;
- Als gevolg van de maatschappelijke taak heeft WoonInvest ook uitgaven die andere marktpartijen niet hebben, zoals bijvoorbeeld leefbaarheidsuitgaven en
- Een andere wijze van opereren, zoals bijvoorbeeld het bieden van een hogere servicegraad.

De WOZ-waarde van het woningbezit totaal is met 1,5% gestegen.

Verloop marktwaarde	€	%
(bedragen x € 1.000)		
Marktwaarde per ultimo 2016	1.082.047	100,0%
1. Voorraadwijziging	-2.083	-0,2%
2. Methodische wijzigingen (in het handboek)	-14.519	-1,3%
3. Wijziging objectgegevens	14.236	1,3%
4. Wijziging waarderingsparameters	1.312	0,1%
	-1.054	-0,1%
Marktwaarde per ultimo 2017	1.080.993	99,9%

Inhoud

Bestuursverslag

Verslag raad van commissarissen

Governance

Financieel verslag

Jaarrekening

WoonInvest:
betaalbaar wonen

WoonInvest:
duurzame kwaliteit

WoonInvest:
voor en met u

WoonInvest:
organisatie

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).

Het betreft hier de posten 2 DAEB vastgoed in exploitatie en 3 Niet-DAEB vastgoed in exploitatie van de jaarrekening.

In totaal is de marktwaarde in 2017 met € 1,1 miljoen afgenomen. Indien de onder punt 1 genoemde voorraadwijziging niet wordt meegerekend is de marktwaarde met € 1 miljoen gestegen (circa 0,1%). De wijzigingen zijn als volgt toe te lichten.

Tegen de beweging op de vastgoedmarkt in is de marktwaarde in 2017 nauwelijks gestegen. De verbetering van de markt wordt in de marktwaarde teniet gedaan door:

- negatieve effecten van methodewijzigingen,
- de invoering van de exploitatieverplichting/verkoopbelemmering en
- de correcties op het handboek naar aanleiding van het validatieonderzoek.

(bedragen x € 1.000)	€	%
1. Voorraadwijziging		
a. het saldo van verkopen en aankopen	-2.083	-0,2%
2. Methodische wijzigingen (in het handboek)		
a. Eindwaardescenario	-2.706	-0,3%
b. Geen wederverhuur v.a. jaar 7 bij uitponden	-10.463	-1,0%
c. DCF parkeren van 3 naar 15 jaar	-1.350	-0,1%
	-14.519	-1,3%
3. De wijziging objectgegevens		
a. Gestegen WOZ-waarde	16.545	1,5%
b. Verlaging huurpotentie (verschil markthuur en actuele huur)	-10.918	-1,0%
c. Overige (o.m. contractgegevens, mutatiekans, leegstand)	8.609	0,8%
	14.236	1,3%
4. Wijziging waarderingsparameters		
a. Exploitatieverplichting/verkoopbelemmering	-6.822	-0,6%
b. Disconteringsvoet	-34.032	-3,1%
c. Diverse marktgegevens	42.166	3,9%
	1.312	0,1%



Uit het validatieonderzoek is onder meer gebleken dat de basisversie cq. waarderingshandboek 2016 leidde tot te hoge markthuren en tot een te lage disconteringsvoet. Voor WoonInvest betekent dit dat de markthuur per ultimo 2017 8,6% lager is dan de markthuur waarmee per ultimo 2016 werd gerekend en dat de disconteringsvoet bijna 0,5% hoger is.

Per ultimo 2017 is een eerste gevoeligheidsanalyse opgesteld.

Inhoud

Bestuursverslag
Verslag raad van commissarissen
Governance
Financieel verslag
Jaarrekening

WoonInvest:
betaalbaar wonen
WoonInvest:
duurzame kwaliteit
WoonInvest:
voor en met u
WoonInvest:
organisatie

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).

(bedragen x € 1.000)	- Negatief scenario -		- Positief scenario -	
	Afwijking uitgangspunt	Effect op marktwaarde	Afwijking uitgangspunt	Effect op marktwaarde
Prijsinflatie/(markthuur)	-/-1%	-82.907	+1%	367.164
Leegwaardestijging	-/-1%	-35.043	+1%	55.372
Disconteringsvoet	+1%	-110.349	-/-1%	221.151
Mutatiegraad	-/-1%	-28.368	+1%	43.151
Onderhoudsnorm	+10%	-14.191	-/-10%	16.005

Het betreft eeuwigdurende afwijkingen.

De bedrijfswaarde is bijna € 2,6 miljoen gedaald.
De grootste mutaties zijn als volgt:

Verloop bedrijfswaarde	€	%
(bedragen x € 1.000)		
Bedrijfswaarde per ultimo 2016	641.775	100,0%
Voorraadmutaties	-995	-0,2%
Wijzigingen in economische parameters	-549	-0,1%
Wijziging verkoopbeleid	-10.483	-1,6%
Wijziging huurbeleid en wijziging van huren	11.328	1,8%
E ect 1 jaar opschuiven	7.599	1,2%
Hogere OZB/verhuurderheffing (a.g.v. hogere WOZ-waarde)	-9.476	-1,5%
	-2.576	-0,4%
Bedrijfswaarde per ultimo 2017	639.199	99,6%

In 2016 werd in de bedrijfswaarde het transitieplan opgenomen. Naar aanleiding van achterblijvende investeringen in combinatie met een goede liquiditeitspositie is het verkoopbeleid echter versoerd.

8.2 Treasury

Treasury omvat alle activiteiten die nodig zijn om een blijvende toegang tot de financiële markten te waarborgen teneinde de tijdige beschikbaarheid van de voor de bedrijfsactiviteiten benodigde financiële middelen zeker te stellen. Treasury is bij WoonInvest ingericht als een cost center, wat wil zeggen dat er

geen aparte winstdoelstelling is geformuleerd voor treasury.

De treasury activiteiten zijn te verdelen in financieren, beleggen en risicomanagement. De kaders waarbinnen deze activiteiten worden uitgevoerd zijn vastgelegd in het herziene treasurystatuut, dat in 2016 is geactualiseerd en goedgekeurd door de RvC. Conform het statuut heeft WoonInvest de voor 2017 geplande treasury activiteiten beschreven in het treasury jaarplan 2017. Dit plan is eind 2016 vastgesteld door de directeur-bestuurder en goedgekeurd door de RvC. Afwijkingen van het treasury jaarplan zijn overeenkomstig het treasurystatuut voorafgaande aan (trans)acties voorgelegd aan de RvC.

Ontwikkeling liquiditeitspositie: We ontvangen meer dan we uitgaven

De bedrijfsactiviteiten resulteerden in 2017 in een positieve operationele kastroom van € 25,9 miljoen (w.o. een versnelde huurbetaling van WZH van € 8 miljoen). Het saldo positieve en negatieve (des) investeringskaststromen versterkte de liquiditeitspositie van WoonInvest met nog eens € 1,1 miljoen. Deze extra liquiditeiten hebben het mogelijk gemaakt om met behoud van de benodigde liquiditeitsbuffer de leningportefeuille te verlagen door € 14,2 miljoen van de aflossingsverplichting zonder herfinanciering te voldoen.

Als gevolg hiervan is het saldo liquide middelen in 2017 gestegen van € 72,2 naar € 85,1 miljoen. De liquide middelen zijn in 2017 belegd in vastrentende waarden (spaarrekeningen) verspreid over vier verschillende banken. Per 31 december 2017 is € 33,4 miljoen onderpand gestort op een geblokkeerde rekening ter dekking van de negatieve marktwaarde van derivaten.

Inhoud

Bestuursverslag

Verslag raad van commissarissen

Governance

Financieel verslag

Jaarrekening

WoonInvest:
betaalbaar wonen

WoonInvest:
duurzame kwaliteit

WoonInvest:
voor en met u

WoonInvest:
organisatie

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).

Samenvatting kasstroomoverzicht 2017

(bedragen x € 1.000)

Saldo liquide middelen 1 januari 2017	72.167
Operationele kasstroom	
• ontvangsten	77.548
• uitgaven	-51.557
	25.991
Investeringskasstromen	
• ontvangsten	6.910
• uitgaven	-5.773
	1.137
Financieringskasstromen	
• ontvangsten uit nieuwe schulden	16.580
• aflossing langlopende schulden	-30.791
	-14.211
	85.084

Het hoge saldo aan liquide middelen is o.a. nodig vanwege het aanhouden van een buffer voor derivaten en voor de aanstaande nieuwbouw.

8.3 Risicomanagement

Renterisico

In de periode tot 2012 heeft WoonInvest verschillende soorten derivaten aangetrokken met als doel de gevoeligheid van de leningenportefeuille voor rentefluctuaties te verminderen. Als gevolg hiervan zijn de door WoonInvest te betalen rentes bij herfinanciering en bij de financiering van geplande nieuwbouw in ieder geval de komende jaren reeds bekend, oplopend vanaf 4,25% in 2016 tot 4,5% in 2026.

Liquiditeitsrisico

Derivaten

Omdat de marktrente inmiddels een stuk lager is dan de door WoonInvest met derivaten vastgelegde rente, heeft de opgebouwde derivatenportefeuille een negatieve marktwaarde. Per 31 december 2017 was deze € 101,0 miljoen negatief. De negatieve marktwaarde kan worden beschouwd als de waarde die de banken met wie de derivatencontracten gesloten zijn, toekennen aan de toekomstige vorderingen die ze uit hoofde van de derivaten hebben op WoonInvest. In een groot deel van de contracten is vastgelegd dat WoonInvest verplicht is een bedrag

als zekerheid te storten indien deze vordering een bepaald bedrag overschrijdt. Als gevolg van deze verplichte zekerheidsstelling (onderpand) wordt WoonInvest geconfronteerd met een liquiditeitsrisico bij rentedalingen.

Dit risico wordt verhoogd door de aanwezigheid van zogenaamde breakclausules, die zowel aan WoonInvest als aan de wederpartijen het recht geven om op vooraf bepaalde momenten het derivaat met verrekening van de marktwaarde te beëindigen. De negatieve marktwaarde van de derivaten die contractueel binnen vijf jaar kunnen worden beëindigd bedraagt € 90,8 miljoen.



Inhoud

Bestuursverslag

Verslag raad van commissarissen

Governance

Financieel verslag

Jaarrekening

WoonInvest:
betaalbaar wonen

WoonInvest:
duurzame kwaliteit

WoonInvest:
voor en met u

WoonInvest:
organisatie

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).

Stresstest

Het liquiditeitsrisico dat gepaard gaat met derivaten is voor de financieel toezichthouder Aw aanleiding om woningcorporaties met derivaten jaarlijks te onderwerpen aan een zogenaamde stresstest. Met deze test wordt onderzocht of de corporatie over voldoende liquiditeiten beschikt om te voldoen aan de uit derivaten voortvloeiende verplichtingen in de eerstkomende twaalf maanden in het geval de huidige rente verder daalt met nog eens 2%. In 2015 heeft WoonInvest tijdig geconstateerd dat ze bij de rentestand per januari 2016 mogelijk niet kon voldoen aan de stresstest als gevolg van een breakclause in januari 2017 en per februari 2017 aflopende afspraken over de begrenzing van te stellen zekerheden.

Deze constatering is voor WoonInvest aanleiding geweest om in overleg te treden met de twee betrokken banken, alsmede met het WSW. Aan de basis hiervan lag onder andere het in september 2015 door WoonInvest opgestelde breakplan. Dit heeft geresulteerd in een aantal maatregelen, die er toe hebben geleid dat WoonInvest bij ongewijzigde omstandigheden tot december 2019 zou kunnen voldoen aan de stresstest. De maatregelen, die zijn afgestemd met de Aw zijn de volgende:

- Met ABN AMRO is overeengekomen om de eerstvolgende breakmogelijkheid in januari 2017 met vijf jaar uit te stellen naar januari 2022;
- Met Nomura is overeengekomen dat de bestaande afspraak, dat de door WoonInvest te betalen zekerheid bij rentedaling is gemaximeerd op € 50 miljoen, ook na februari 2017 wordt gecontinueerd tot aan de eerste breakmogelijkheid in december 2020;

- WSW heeft op verzoek van WoonInvest de ruimte (met € 46,9 miljoen) verhoogd voor de vorming van een liquiditeitsbuffer tot € 127,9 miljoen ten behoeve van eventuele liquiditeitsverplichtingen uit hoofde van derivaten.

Nadat met deze afspraken de kortetermijnrisico's waren beheerst, is in 2017 door de bestuurder en ABN AMRO onderzocht of een nieuwe overeenkomst gesloten kon worden. Na veelvuldig overleg en na goedkeuring van Aw, WSW en RvC is de leningportefeuille van WoonInvest geherstructureerd.

Financiële risico's: Onze financiële ratio's zijn op orde

Als gevolg van een omvangrijk investeringsprogramma in het begin van deze eeuw kenmerkt de balans van WoonInvest zich door een verhoudingsgewijs grote leningenportefeuille. Hierdoor naderde een aantal financiële ratio's de normen die het WSW stelt voor een toekomstbestendige volkshuisvestelijke exploitatie. In de financiële meerjarenbegroting is het uitgangspunt om deze ratio's de komende jaren zodanig te verbeteren, dat er weer enige ruimte bestaat tussen de geprognosticeerde ratio's en de door het WSW benoemde normen. De positieve ontwikkeling van de operationele kasstromen maakt dat ook mogelijk.

Meerjarenprognose (x € 1.000,=)		Realisatie					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022
Ratio's DAEB-tak	Normen						
Rentedekkingsgraad (ICR)	> 1,40	2,04	1,36	1,45	1,49	1,44	1,46
ICR gewogen vijfjaarsgemiddelde			1,43	1,46	1,47	1,46	1,47
Debt Service Coverage Ratio	> 1,00	1,27	0,92	1,00	0,98	0,98	1,00
DSCR gewogen vijfjaarsgemiddelde			0,97	1,00	1,01	1,04	1,08
Loan To Value (bedrijfswaarde)	< 75%	77%	75%	70%	71%	69%	68%
Loan To Value (marktwaarde)	< 70%	41%	40%	39%	40%	40%	40%
Solvabiliteit obv volkshuisvestelijke bestemming	> 20%	42%	44%	45%	45%	45%	47%
Ratio's Niet-DAEB-tak	Normen						
Rentedekkingsgraad (ICR)	> 1,80	3,73	2,96	3,11	3,52	3,70	4,15
ICR gewogen vijfjaarsgemiddelde			3,26	3,53	3,84	4,09	4,41
Debt Service Coverage Ratio	> 1,00	0,91	0,68	0,69	0,73	0,73	0,76
DSCR gewogen vijfjaarsgemiddelde			0,70	0,73	0,75	0,76	0,78
Loan To Value (bedrijfswaarde)	< 75%	62%	58%	55%	51%	47%	43%
Loan To Value (marktwaarde)	< 70%	46%	45%	42%	39%	36%	33%
Solvabiliteit	> 40%	52%	55%	58%	61%	64%	67%

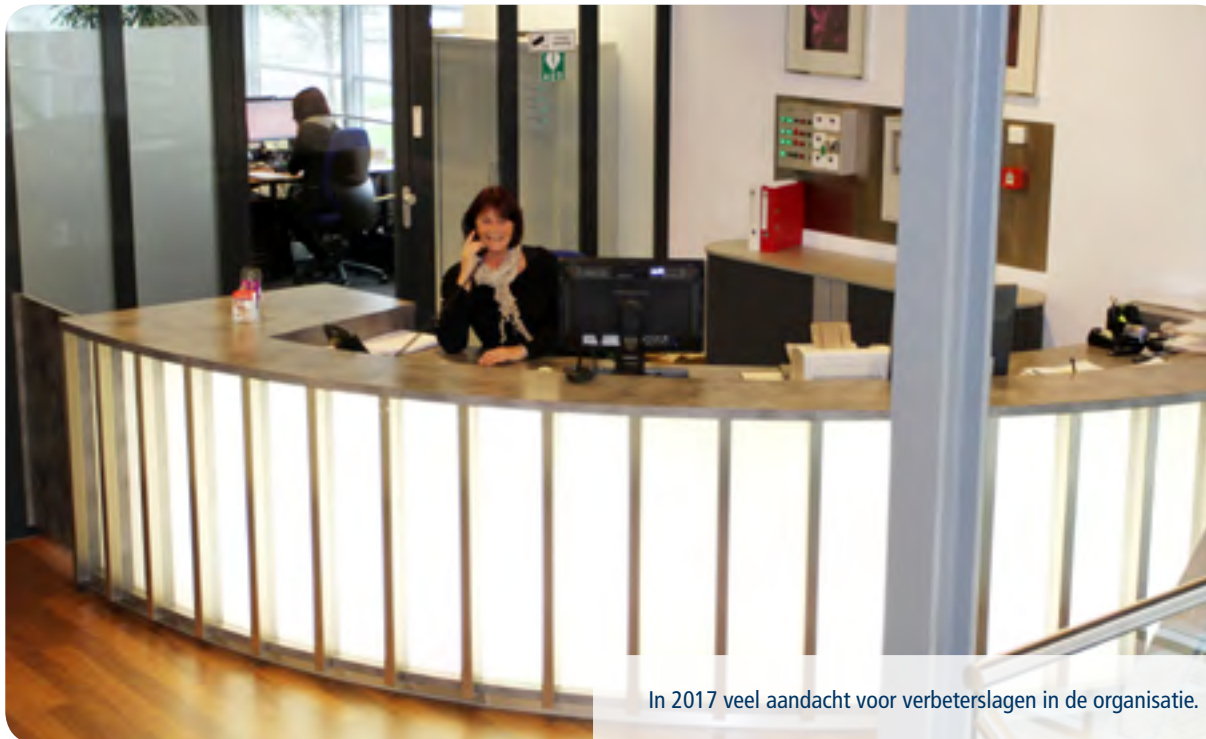
Inhoud

Bestuursverslag
Verslag raad van commissarissen
Governance
Financieel verslag
Jaarrekening

WoonInvest:
betaalbaar wonen
WoonInvest:
duurzame kwaliteit
WoonInvest:
voor en met u
WoonInvest:
organisatie

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).



In 2017 veel aandacht voor verbeterslagen in de organisatie.

De kengetallen van pagina 74 volgen uit de aan het slot van dit financieel verslag opgenomen meerjarenbegroting tot en met 2022 die is gebaseerd op de enkelvoudige jaarrekening 2017, het beleid van WoonInvest en de in 2017 geactualiseerde meerjarenonderhoudsbegroting.

De tabel laat zien dat bij de waardering op basis van marktwaarde in verhuurde staat het eigen vermogen zal groeien van € 650 miljoen (ultimo 2017) naar € 710 miljoen in 2022. Deze positieve ontwikkeling vertaalt zich ook in een significante verbetering van de financiële kengetallen die verwijzen naar de balansverhoudingen (solvabiliteit, LTV en dekkingsratio) en de

aflossingscapaciteit (ICR en DSCR). Deze laatste ratio's laten in 2017 éénmalig een hoge waarde zien vanwege een extra huurbetaling van WoonZorg Haaglanden.

8.4 Financieel beheer

Kennisontwikkeling

Binnen het financieel beheer worden de volgende functionele gebieden onderscheiden:

- Planning & Control, waaronder de (meerjaren) begroting, dPi, rapportages, jaarrekening en dVi.
- Treasury & fiscaliteiten
- Vastgoedwaardering & risicomanagement zorgvastgoed

- Huurincasso
- Financiële, huur-, en salarisadministraties
- Administratieve organisatie & interne beheersing (AO/IB)

In 2017 is een vervolg gegeven aan de reeds in 2015 en 2016 ingezette acties ten aanzien van de versterking van de financiële functie. In 2017 afgeronde acties zijn:

- Verdere versterking van de financiële functie door het aannemen van een nieuwe senior medewerker Planning & Control.
- Het benoemen van proceseigenaren, procesbeheerders en beschrijven van de financiële processen (incl. AO/IB).
- Het uitvoeren van het opleidingsplan en het inzetten op persoonlijke ontwikkeling.

Administratieve organisatie & interne beheersing (AO/IB)

Een wezenlijk onderdeel van het financieel beheer is het beleggen van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden (TBV). In de eerdergenoemde procesbeschrijvingen komt dit o.a. tot uiting. Dat geldt ook voor het vierogenprincipe dat leidend is voor de functiescheiding. De automatisering is hier mede op ingericht.

Scheiding DAEB/niet-DAEB.

Naast het opstellen van het scheidingsplan is er veel aandacht geweest voor het (voorbereiden van het) inrichten van de administratieve systemen en de uitwerking daarvan in diverse financiële documenten.

Herijking huurcontracten (WZH)

In december 2016 werd een bestuurlijk akkoord bereikt inzake de herijking van de huurcontracten

Inhoud

Bestuursverslag

Verslag raad van commissarissen

Governance

Financieel verslag

Jaarrekening

WoonInvest:
betaalbaar wonen

WoonInvest:
duurzame kwaliteit

WoonInvest:
voor en met u

WoonInvest:
organisatie

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).

met WZH. In 2017 is dit verder uitgewerkt in een vaststellingsovereenkomst en een vijftal hernieuwde en eenduidige huurcontracten voor bestaande locaties en een realisatieovereenkomst en huurovereenkomst voor de momenteel in ontwikkeling zijnde locatie.

ICT

In 2017 is het onderbrengen van het technische ICT-beheer bij een externe hosting partij voorbereid, hetgeen begin 2018 werd gerealiseerd.

8.5 Extern toezicht

WSW beëindigt het bijzonder beheer

In het jaarverslag van 2016 werd reeds opgenomen dat de interventie van de Aw werd beëindigd. In juni 2017 ontving WoonInvest ook bericht van het WSW dat WoonInvest niet langer onder het regime Bijzonder Beheer valt.

Naast reguliere gesprekken heeft WoonInvest in 2017 het WSW in het bijzonder geïnformeerd over:

- het nieuwe ondernemingsplan,
- de portefeuillestrategie en het transitieprogramma,
- de inhoud van de nieuwe samenwerkingsafspraken met WZH,
- het breakplan en
- de actualisatie van de risicoanalyse van het zorgvastgoed.

8.6 Meerjarenprognose

Meerjarenprognose (x € 1.000,=)	Realisatie 2017	2018	2019	2020	2021	2022
Winst- en verliesrekening						
Huren	62.558	63.250	64.930	66.716	68.453	70.534
Servicekosten	3.471	3.960	4.027	4.101	4.177	4.263
Resultaat verkopen	337	1.961	2.127	1.484	1.795	1.844
Overige baten	701	580	588	597	606	616
Bedrijfsopbrengsten	67.066	69.751	71.672	72.898	75.031	77.257
Afschrijvingen	-240	-306	-402	-426	-471	-502
Personeelslasten	-4.588	-4.893	-4.990	-5.093	-5.199	-5.306
Lasten onderhoud	-12.628	-13.264	-13.653	-12.387	-13.634	-13.787
Overige lasten	-14.068	-17.636	-17.334	-17.924	-18.568	-19.204
Vennootschapsbelasting	-1.564	-1.877	-2.321	-2.968	-2.919	-3.325
Bedrijfslasten (incl. VPB)	-33.088	-37.976	-38.700	-38.798	-40.791	-42.124
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen						
Vastgoedportefeuille	960	4.385	5.612	6.782	6.829	9.148
Onrendabele investeringen	-	-1.233	-12.111	-13.442	-13.024	-4.258
Renteresultaat	-20.438	-20.635	-19.963	-18.942	-18.898	-18.862
Jaarresultaat	14.500	14.292	6.510	8.498	9.147	21.161
Aantal woningen						
DAEB	7.230	7.229	7.327	7.403	7.479	7.568
Niet-DAEB	1.367	1.331	1.301	1.278	1.254	1.231
Totaal	8.597	8.560	8.628	8.681	8.733	8.799
Balans						
Materiële vaste activa	1.109.761	1.112.108	1.124.904	1.140.577	1.155.016	1.170.409
Financiële vaste activa	8.534	5.881	3.188	2.526	2.174	1.901
Vlottende activa	87.201	84.742	73.863	73.572	75.519	68.499

Inhoud

Bestuursverslag

Verslag raad van commissarissen

Governance

Financieel verslag

Jaarrekening

WoonInvest:
betaalbaar wonen

WoonInvest:
duurzame kwaliteit

WoonInvest:
voor en met u

WoonInvest:
organisatie

Eigen Vermogen	650.362	664.655	671.165	679.663	688.810	709.971
Voorzieningen	14.928	6.070	7.122	5.757	17.264	6.009
Langlopende schulden	520.872	512.698	504.848	512.361	507.760	505.971
Kortlopende schulden	19.334	19.308	18.820	18.894	18.875	18.858
Balans totaal	1.205.496	1.202.731	1.201.955	1.216.675	1.232.709	1.240.809

Kasstroom

Operationele ontvangsten	77.548	66.755	68.386	70.141	71.851	73.907
Operationele uitgaven	-51.557	-55.357	-55.416	-56.430	-58.786	-60.058
Operationele kasstroom	25.991	11.398	12.970	13.711	13.065	13.849

Verkopen	3.935	8.787	7.653	5.987	6.304	6.262
Investerings	-5.773	-15.187	-22.932	-27.539	-13.241	-25.929
Ontvangsten FVA	2.975	405	106	109	79	-
(Des)investerings kasstroom	1.137	-5.995	-15.173	-21.443	-6.858	-19.667

Nieuwe leningen	16.580	-	27.000	37.500	-	8.000
Aflossing leningen	-30.791	-7.866	-35.689	-30.071	-4.274	-9.218
Kasstroom uit financieringsactiviteiten	-14.211	-7.866	-8.689	7.429	-4.274	-1.218
Totale kasstroom	12.917	-2.463	-10.892	-303	1.933	-7.036

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).

Inhoud

Bestuursverslag

Verslag raad van commissarissen

Governance

Financieel verslag

Jaarrekening

**WoonInvest:
betaalbaar wonen**

**WoonInvest:
duurzame kwaliteit**

**WoonInvest:
voor en met u**

**WoonInvest:
organisatie**

8.7 Realisatie Jaarplan 2017

Activiteit	Jaarplan 2017	Gerealiseerd
Onderbrengen technisch ICT-beheer bij externe hosting partij	Q4	Gereed Q1 2018
Opstellen beleid en strategie inzake structurele betalingsproblemen bewoners	Q2	Gestart
Verhogen van interne beheersing inzake aangeleverde begrotingsgegevens	2017	Gereed
Bewaken fiscale positie door opstellen fiscale meerjarenprognose	2017	Gereed
Opstellen van Financieel Reglement (n.a.v. Veegwet)	Q2	Gereed en goedgekeurd door Aw
Implementatie van inrichtingsdocument AO/IC Treasury en Treasury statuut	2017	Gereed
Beheersen van doelrealisatie m.b.v. risicomanagement (d.m.v. kwartaalrapportage)	Q3	Gereed
Inbedden proceseigenaarschap (incl. individuele jaarplanning) en procesbeschrijvingen	Q1	Gereed
Opstellen informatiebeveiligingsbeleid en plan van aanpak	2017	Naar 2018
Opstellen Risico- en Scenarioanalyse voor zorgvastgoed	Q4	Gereed
Vorbereiding Herstructurering derivatenportefeuille ABN AMRO	2017	Gereed
Afronding herijking huurcontracten WZH	2017	Gereed
Vorbereiding systeemaanpassing in administratie a.g.v. scheiding DAEB en niet-DAEB	Q4	Gereed

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).

9. Jaarrekening

Inhoud

Bestuursverslag
Verslag raad van commissarissen
Governance
Financieel verslag
Jaarrekening

WoonInvest:
betaalbaar wonen

WoonInvest:
duurzame kwaliteit

WoonInvest:
voor en met u

WoonInvest:
organisatie

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).

Positief resultaat

Jaarlijks leggen wij verantwoording af over onze prestaties in het jaarverslag en de jaarrekening. Wij laten daarmee zien hoe WoonInvest het heeft gedaan in 2017. Het jaarverslag heeft u op de voorgaande pagina's kunnen lezen. Met daarin een focus op onze huurders. Wat hebben zij nodig om goed te kunnen wonen? U vond ook gesprekken met enkele van onze huurders. In de jaarrekening kunt u zien hoe de financiële gang van zaken is geweest in het verslagjaar.

In deze jaarrekening vindt u ondermeer de winst- en verliesrekening, kengetallen, treasury en de toelichtingen hierop. WoonInvest staat er financieel gezond voor. We hebben 2017 kunnen afsluiten met een positief resultaat.



Colofon

Inhoud

Bestuursverslag

Verslag raad van commissarissen

Governance

Financieel verslag

Jaarrekening

WoonInvest:
betaalbaar wonen

WoonInvest:
duurzame kwaliteit

WoonInvest:
voor en met u

WoonInvest:
organisatie

Heeft u een vraag
naar aanleiding van
dit jaarverslag?

Stuur ons een [mail](#).

Het jaarverslag WoonInvest 2017 is in samenwerking met medewerkers en stakeholders tot stand gekomen. In het kader van ons nieuwe ondernemingsplan 'Samen sterk' hebben we verschillende huurders geïnterviewd. Zij vertellen hoe ze wonen bij WoonInvest ervaren, waar de plus- en verbeterpunten zitten.

Bestuursverslag: Marianne Straks

Verslag raad van commissarissen: Marja de Bruyn / Petra Rutten

Governance: Renzo Buiten

Financieel verslag: Justin Koldenhof / Mark Bruijnen / Marcel Rog

Jaarrekening: Justin Koldenhof / Mark Bruijnen / Marcel Rog

Interviews

- Sandra en Elodrigo Faries:
'Praktische punten in de bouw meenemen'
- Irene en Peter Naaktgeboren:
'Laat je regelmatig zien aan de huurders'
- Karel en Thea Schut:
'Oog houden voor mens en huis'
- Peter Veelo:
'Dichtbij meer zicht op wensen en behoeften'

Projectcoördinator

- Renate Flaman

Samenstelling en vormgeving

- Beguin Media Totaal
- S-Jeu, Vorm en Functie

Beeld

- Wilmar Dik
- Anna Green
- Michel Groen
- Arianne Jautze-Dekker
- Anton van der Riet