

WOON
KRACHT
10

JAARVERSLAG
2018

Inhoudsopgave

1.	Voorwoord	6
	BESTUURSVERSLAG	
2.	Kwaliteit van dienstverlening	10
2.1	Service Center	10
2.2	Gebiedsgericht werken	11
2.3	Klantvolgsysteem en gebruiksoptimalisatie Tobias AX.....	11
2.4	Klanttevredenheid.....	11
2.5	Klachtenprocedure	15
2.6	Geschillencommissie	16
2.7	Communicatie	16
3.	Verhuur aan onze klanten	17
3.1	Nieuwe werkwijze	17
3.2	Primaire doelgroep.....	17
3.3	Europaanorm.....	18
3.4	Vluchtelingen en statushouders	19
3.5	Woonruimteverdeling	19
3.6	Huurverhoging	19
3.7	Streefhuurbeleid	20
3.8	Leegstand.....	20
4.	Leefbaarheid in onze wijken	21
4.1	Zichtbaarheid in de wijk.....	21
4.1.1	Overlastproces verbeterd.....	21
4.2	Huisvesting kwetsbare groepen	22
4.2.1	Doe-Tafel	22
4.2.2	Preventieve zorg	23
4.2.3	Voorrangskandidaten	23
4.2.4	Housing First	22
4.3	Buurtaanpak Zwijndrecht	23
4.4	Huurincasso.....	24
4.5	Huisuitzettingen	26
5.	Betrekken van bewoners en stakeholders	27
5.1	Huurdersstichting CombiRaad	27
5.2	Bewonersadviesgroep (BAG)	29
5.3	Primaire stakeholders	29
5.3.1	Gemeenten	29
5.3.2	Zorgpartijen	30
5.3.3	Overige stakeholders	30
5.3.4	Externe toezichthouders	30
5.4	Visitatie	31
5.5	Legitimatieonderzoek van Woonkracht10 bij stakeholders	31
5.6	Stakeholdersbijeenkomst.....	31
6.	Wonen en zorg	32
6.1	Trends en ontwikkelingen	32
6.2	Doelgroepen	32
6.3	Zorgvastgoedportefeuille.....	32

Inhoudsopgave

6.4	Projecten	33
6.4.1	Zwijndrecht	33
6.4.2	Hendrik-Ido-Ambacht	33
6.4.3	Papendrecht	33
6.4.4	Alblasserdam	33
7.	Vastgoedsturing.....	34
7.1	Portefeuillestrategie.....	34
7.2	Verduurzamen vastgoedportefeuille lange termijn	34
7.3	Voorraad en kenmerken.....	35
7.4	Assetmanagement.....	36
7.5	Complexstrategieën	36
7.6	Verkoop.....	37
7.7	DAEB/niet-DAEB.....	37
7.8	Marktwaardering	38
8.	Kwaliteit van de woningen.....	39
8.1	Onderhoud	39
8.1.1	Dagelijks onderhoud	39
8.1.2	Planmatig onderhoud	40
8.2	Serviceabonnement.....	41
8.3	Groot onderhoud, verbetering en (sloop)nieuwbouw.....	42
8.3.1	Investeringsbegroting	42
8.3.2	Afgeronde projecten	42
8.3.3	Groot onderhoud en verbeteringen in voorbereiding	43
8.3.4	Projecten in uitvoering	43
8.4	Sloop en nieuwbouw.....	44
8.4.1	Nieuwbouw in voorbereiding	44
8.4.2	Nieuwbouw in uitvoering	44
8.4.3	Afgeronde projecten	44
8.5	Duurzaamheid.....	45
9.	Personeel en organisatie	46
9.1	Medewerkersonderzoek	46
9.1.1	Afdelingsontwikkelplan	46
9.1.2	Huisvesting	46
9.1.3	Systemen	46
9.2	Sociaal plan.....	47
9.3	Beleid op orde.....	47
9.3.1	Integriteit	47
9.4	Ontwikkeling medewerkers	48
9.4.1	Personeelsbudget	48
9.4.2	Verbeterde samenwerking door 'Bewust worden van de klant'	48
9.5	Instream, doorstroom, uitstroom.....	49
9.6	Daling van het ziekteverzuim.....	49
9.7	Aantal FTE.....	49
10.	Governance.....	50
10.1	Verslag van de Raad van Commissarissen	50
10.1.1	Interne toezicht- en adviesrol.....	51
10.1.2	Extern toezichtkader	52
10.1.3	Intern toezichtkader	52

Inhoudsopgave

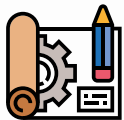
10.2	Samenstelling RvC	53
10.2.1	Taak en werkwijze RvC	53
10.2.2	Permanente Educatie (PE)	55
10.2.3	Zelfevaluatie	55
10.3	Onafhankelijkheid en integriteit	55
10.4	Deskundigheid en samenstelling	56
10.5	Commissies RvC	56
10.6	Honorering RvC	60
10.7	Beloning van het bestuur	60
10.8	Gegevens van de leden van de RvC per 31 december 2018	61
11.	Interne beheersing, risicomanagement en risicobereidheid	64
11.1	Het risicoprofiel van Woonkracht10.....	64
11.1.1	Risicohouding	64
11.1.2	Risico's en strategie	64
11.2	Risicomanagementsysteem.....	65
11.2.1	Controle-omgeving	65
11.2.2	Risico-identificatie en respons	66
11.2.3	Interne beheersingsmaatregelen	66
11.2.4	Monitoring	66
11.2.5	Verbeteringen in het risicomanagementsysteem	66
11.3	Risicoparagraaf	67
11.4	Doorontwikkeling ondersteuning informatisering en automatisering.....	68
11.5	Kwaliteitsmanagement	69
11.6	Aedes Benchmark.....	70
11.6.1	Huurdersoordeel: C	70
11.6.2	Bedrijfslasten: A	70
11.6.3	Duurzaamheid: C	70
11.6.4	Onderhoud en verbetering: B	70
11.6.5	Betaalbaarheid en beschikbaarheid: C	70
12.	Financiële continuïteit	74
12.1	Financiële ruimte voor keuzes.....	74
12.2	Resultaat	74
12.3	Beklemd vermogen.....	75
12.4	Fiscale strategie	76
12.5	Financiële sturing	77
	JAARREKENING	
13.	Jaarrekening 2018	79
	OVERIGE GEGEVENS	
14.	Overige gegevens.....	147
14.1	Statutaire regeling betreffende de bestemming van het resultaat.....	147
14.2	Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	147
15.	Bijlagen	
	Kengetallen op basis van de jaarrekening	152

1.

2018 in beeld

ADEQUAAT RENTMEESTERSCHAP

investeringen & onderhoud



Totale besteding gegroeid
van 28 miljoen (2017)
naar **35 miljoen (2018)**



**terugloop
leegstand**
huurderving:
-30%



11.092 eenheden/vhe's
DAEB
(sociale verhuur)

398 eenheden/vhe's
niet-DAEB
(commerciële verhuur)



klant- tevredenheid

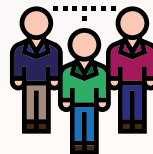


Waardering nieuwe huurder **7,5**
Waardering reparatieverzoek **7,3**
Waardering telefonisch contact **7,1**
Waardering vertrekkende huurder **7,3**



ontwikkeling klachten 2018
gedaald van Q1 = 194 naar Q4 = 110

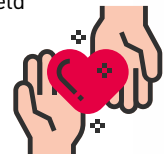
zichtbaarheid in de wijk



**3 wijkbeheerders en
3 gebiedsregisseurs**
aangesteld



kwetsbare huurders
15 preventief contract
(gericht op wonen en zorg)
38 voorrangskandidaten



BEHEERKRACHT

financieel

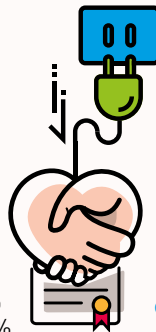
Inkomsten **€ 78 miljoen** Uitgaven **€ 61 miljoen**

Belastingen
€ 27 miljoen

Operationeel
bedrijfsresultaat
(na belasting)
€ -/- 9,5 miljoen



**terugloop
huurachterstand**
zittende huurders: -19%
vertrokken huurders: -7%



duurzaamheid

versnellingsplan duurzaamheid
vastgesteld met als doel:
gasloos in 2035

Totale investeringsom:
€ 200 miljoen

energieakkoord Drechtsteden
getekend



woningen naar huurcategorie

1.597 woningen cat. goedkoop
7.526 woningen cat. betaalbaar
1.446 woningen cat. betaalbaar hoog
314 woningen cat. duur

**terugloop
huisuitzettingen**
aanzeggingen: -23%
ontruimingen: -39%



SOLIDE VASTGOED- STRATEGIE

woningvoorraad

4.254 eengezins-
woningen **10.884 woningen**
totaal

2.030 meergezins-
woningen zonder lift **4.600** meergezins-
woningen met lift



Voorwoord

Hierbij presenteren wij u het jaarverslag 2018. We laten u zien wat we hebben bereikt in het jaar waarin we meer zichtbaar wilden zijn naar onze klanten en stakeholders en waarin we stevig hebben geïnvesteerd in de werkorganisatie. We zijn trots op de prestaties die de medewerkers van Woonkracht10 hebben geleverd.

'Thuis Geven' is onze missie én onze inspiratie. De bedrijfspositionering uit 2017 is onze basis. Het helpt ons om onze maatschappelijke ambities en onze zorg voor financiële continuïteit in balans te brengen. De pijlers 'klantenthousiasme' en 'beheerkracht' komen in dit jaarverslag weer meer tot uiting dan in voorgaande jaren. Daarnaast boekten we ook vorderingen op 'solide vastgoedstrategie' en in ons 'rentmeesterschap'.

Onze dienstverlening naar de klant hebben we verbeterd in 2018. Helaas heeft dit niet tot een B-score in de Aedes benchmark geleid. We zien wel een stijging in het aantal hoge klantwaarderingen (8-plus). Die waarderingen worden echter nog teveel gevolgd door situaties waarin we de klant teleurstellen en deze ons dus onvoldoende beoordeelt. Met hulp van huurders in klantpanels en met onze betrokken medewerkers willen we in 2019 op dit punt nog meer gezamenlijk leren en verbeteren, met de B-status als perspectief.

We zijn ervan overtuigd dat beheerkracht pas ontstaat als Woonkracht10 zich laat zien in de buurten waar onze woningen staan. Daarmee hebben we in 2018 grote vooruitgang geboekt. We besteden weer persoonlijke zorg aan huurders bij zowel een nieuwe woning als bij een opzegging. Door goede ketensamenwerking met zorginstanties zijn we in staat om kwetsbare mensen te helpen en hen echt een thuis te bieden.

Medio 2018 zijn er drie wijkbeheerders gestart. 'Jullie zijn er gelukkig weer!', zo horen we regelmatig van huurders en stakeholders en daar zijn we blij mee. Onze hernieuwde aanwezigheid in buurten versnelt het proces van vertrouwensherstel.

We brengen onze inzet ook in samenhang met de inzet van onze ketenpartners en bekijken of we onze aanwezigheid in het sociaal domein moeten uitbreiden. We zien de kwetsbaarheid van buurten en burgers toenemen. Onze wens en overtuiging is het tij te keren door hier samen met gemeenten, zorgpartijen en corporaties op in te spelen. Drechtstedelijk valt er nog veel te winnen in de samenwerking op deze maatschappelijke tendens. In 2019 willen we daar verdere – en gezamenlijke – stappen in zitten.

Met de versnelling in verduurzaming zijn we in 2018 actief aan de slag gegaan. Vooral omdat we met de gemeenten en corporaties in de regio Drechtsteden hierover afspraken hebben gemaakt: (al) in 2035 gasloos in de gebouwde omgeving, en in 2050 CO₂-neutraal. In nauwe samenwerking hebben we een duurzaamheidsstrategie opgesteld waarin we circa 90% van onze woningen in 2035 hebben aangesloten op een regionaal warmtenet en hebben geïsoleerd naar energielabel A/B.

Voorwoord

Tegelijkertijd werken we in een partnership met de gemeenten aan verjonging van onze woningvoorraad via gebiedsontwikkelingen in Zwijndrecht en Papendrecht. De inzet op de gebiedsontwikkelingen en de versnelling in duurzaamheid, als ook de extra inzet op verbetering en extra onderhoud van onze deels verouderde woningen, leidt tot een totale investeringssom van circa € 650 miljoen tot 2035. Of we dit immense bedrag kunnen realiseren hangt af van onze financiële positie op termijn. Risico's daarvoor zijn de hoge – en nog stijgende – belastingdruk, stijgende bouwprijzen en rentes. Qua rentmeesterschap hebben we de in 2017 ingezette lijn van betere 'controls' in ons werk verder doorgetrokken. We zien dat ook terug in de waardering van de accountant en externe toezichthouders.

Ondanks de verhuurdersheffing van € 8,3 miljoen hebben we dit jaar een positief operationeel resultaat gerealiseerd van € 17,5 miljoen. Overigens voor belastingen, want van dit bedrag dragen we nog € 26,9 miljoen af aan vennootschapsbelasting. Deze operationele winst mag niet worden verward met de totale 'winst' van € 144 miljoen in 2018. Dit laatste wordt vrijwel volledig veroorzaakt door de fors hogere marktwaarde van ons vastgoed. Deze winst is vrijwel geheel een 'papieren' boekwaarde-stijging en zit dus 'vast' in onze woningen. Daarmee leidt dit resultaat niet tot meer bestedingsruimte. We kunnen stellen dat het goed gaat met Woonkracht10. Dat zagen we eind 2018 ook bevestigd in het visitatierapport. De visitatiecommissie herkende de positieve ontwikkeling van de organisatie in de visitatieperiode van 2014-2017. De commissie gaf ons het advies om de voorgaande periode echt af te sluiten en met nieuw elan Woonkracht10 ruimte te geven. Als bestuur gaan we aan de slag om nieuw perspectief te geven aan de betekenis die we hebben in de gemeenten en buurten waar wij actief zijn.

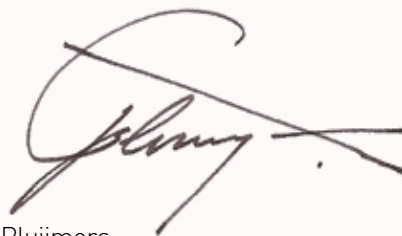
Met de vorderingen die we met de werkorganisatie hebben gemaakt in structuur, procesvoering en systemische ondersteuning, zijn we klaar voor nog meer groei in 2019.

Blijf ons daarin volgen en houd ons scherp...

Bestuur Woonkracht10,



Erwin Zwijnenburg



Ben Pluijmers

Het bestuur verklaart dat de corporatie in 2018 haar werkzaamheden binnen het statutair vastgestelde werkgebied heeft uitgevoerd. Het bestuur verklaart dat het financieel beleid en beheer is gericht op financiële continuïteit en dat batige saldi worden ingezet voor de volkshuisvesting.

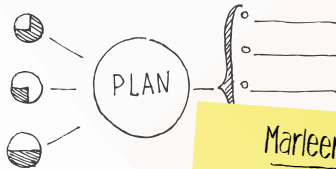
Ik ben trots op 2018...

...Omdat onze medewerkers perspectief zien: er zit weer een stijgende lijn in onze organisatie.
Wim Vlierhuis
Manager Vastgoed



...Omdat de organisatie nieuw elan heeft. We kijken meer toekomstgericht naar ons vastgoed en zijn goed op weg met onze duurzaamheidsambities.

Jan Noordzij & Marc Nelen
(Assetmanagers)



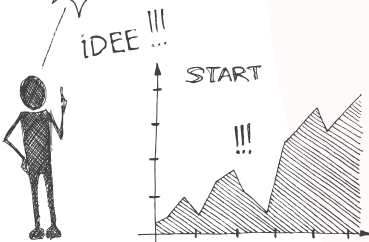
Marleen van de Kamp (Manager Wonen):
...Omdat de medewerkers een enorme inzet en betrokkenheid hebben getoond: grote projecten hebben ze tot een goed eind gebracht en ondertussen hielden ze de winkel gewoon open.
En ze hebben weer plezier in het werk.

Martijn van Daal: (manager financiën a.i.)
...Omdat de medewerkers van de afdeling Financiën hun beste beentje hebben voorgezet. Er staat een meer professionele afdeling dan in 2017!



Inge Plantinga (Sr.HR-adviseur):

...Omdat alle medewerkers zich in positieve zin hebben ontwikkeld, ook degenen die afscheid namen van Woonkracht10.

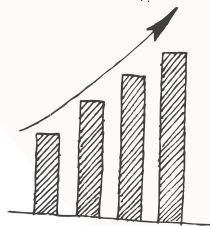


Den Fluijmers
(Bestuurder a.i.)

...Omdat we met elkaar weer rust uitstralen en vertrouwen hebben!

MAX
€

...OMDAT WOONKRACHT10 DE SWITCH HEFT KUNNEN MAKEN: VAN 'HET VERDOMHOEKJE' NAAR EEN VOORTREKKERSROL OP DUURZAAMHEID.
MARTIN PEERINGA
(PORTEFEUILLEMANAGER A.I.)



Sander Berkelmans
(Concerncontroller)

...Omdat de medewerkers zich zo veerkrachtig hebben getoond. En we het vertrouwen van huurders en stakeholders aan het terugwinnen zijn.

Weer betere prestaties in 2018 en buiten meer zichtbaar dan ooit. Verder met succes geklust aan de interne organisatie. Onze medewerkers verdienen een groot compliment.

Erwin Zwijnenburg
(bestuurder)



BESTUURSVERSLAG
2018

2.

Kwaliteit van dienstverlening

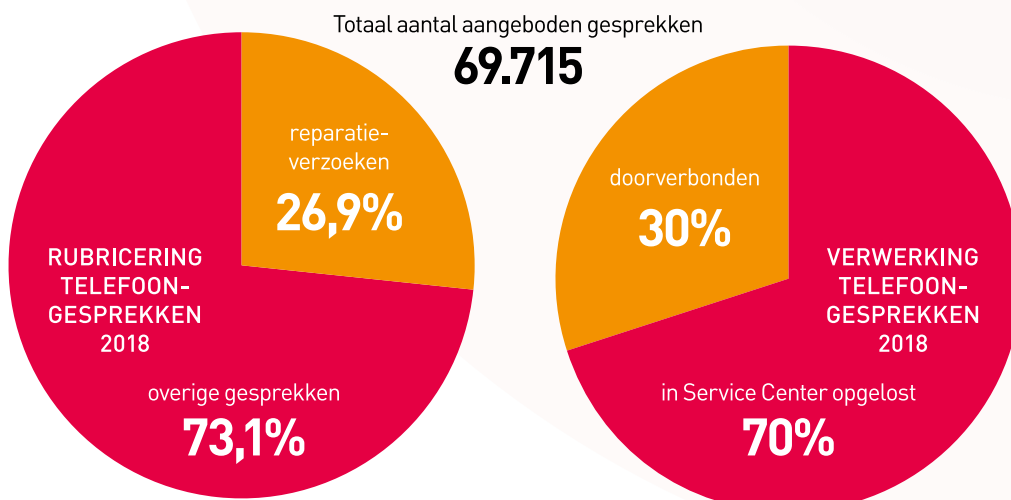
FOCUS IN 2018

- Focus op verhogen klanttevredenheid over onze dienstverlening.
- Verbeteren van de klachtenprocedure.
- Introduceren resultaat- en gebiedsgericht werken.
- Verbeteren processen door optimaliseren Tobias AX en invoeren nieuw klantvolgsysteem IRIS.

We staan voor een hoge kwaliteit van dienstverlening. Om de klantwens centraal te kunnen stellen is verbinding tussen de verschillende afdelingen cruciaal. 2018 stond in het teken van samenwerken aan klantpresteren. In het bijzonder hebben de optimalisatie van processen en de invoering van een nieuw klantvolgsysteem (IRIS) en een nieuw communicatieplatform (Unexus) hieraan bijgedragen. Echter alleen geoptimaliseerde processen en systemen, maken nog geen goede klantbeleving. Juist het enthousiasme, de houding en het gedrag van onze medewerkers zijn daarvoor belangrijk. Onze medewerkers zijn de motor voor klantgedrevenheid en daar investeren we in. Door actieve coaching 'on the job' leren medewerkers zichzelf te verbeteren en zich in te leven in elkaars werkzaamheden. We zien dat medewerkers daardoor steeds meer met elkaar het gesprek aangaan en elkaar feedback geven en aanspreken op klantbeleving. Ondanks dat we de B-score in de Aedes Benchmark net niet haalden, hebben we in 2018 op dit gebied aanzienlijke stappen gezet.

2.1 Service Center

Het Service Center heeft zich in 2018 verder ontwikkeld tot een contactcenter waar de klant centraal staat. Grote invloed daarop heeft coaching traject op gespreks- en luistervaardigheden gehad dat in 2017 gestart is en in 2018 een vervolg heeft gekregen. De samenwerking met het verantwoordelijke bureau is eind 2018 positief afgerond. Een nieuw op het Service Center aangestelde seniormedewerker heeft onder andere de taak het bij de coaching geleerde te bestendigen en uit te bouwen.



Tabel 2.1 Telefoongesprekken Service Center

Het Service Center heeft in 2018 naast digitale klantcontacten en klantcontacten bij de receptie, 69.715 telefoongesprekken aangeboden gekregen onderverdeeld in reparatieverzoeken (18.729) en overige gesprekken (50.986 gesprekken). Van dit totale aanbod is 98,1% (68.388 gesprekken) opgenomen. Meer dan 70% van de klantcontact-

Kwaliteit van dienstverlening

ten zijn zonder door te verbinden naar andere afdelingen binnen Woonkracht10 door het Service Center opgelost. Met het Service Center is de afspraak gemaakt dat 80% van de gesprekken met reparatieverzoeken en 85% van de overige gesprekken binnen 30 seconden moet zijn beantwoord. Met 83% resp. 85% zijn deze doelstellingen in 2018 gehaald.

De huurderswaardering is van 6,9 in 2017 gestegen tot 7,1 in 2018. Het laatste kwartaal van 2018 is de gemeten waardering van onze huurders zelfs 7,7.

2.2 Gebiedsgericht werken

Om de zichtbaarheid van Woonkracht10 in de wijken te vergroten, hebben we in 2018 het ontwikkelplan Wonen vastgesteld en de afdeling opnieuw ingericht. De nieuwe functies van verhuurmakelaar en verhuurplanner zijn bedoeld om onze klantprocessen voor vertrekkende en nieuwe huurders soepeler en meer gestructureerd te laten verlopen.

De samenleving wordt steeds ingewikkelder. Dat vraagt om de juiste balans tussen wat ketenpartners van onze organisatie vragen en wat de wijken en buurten aankunnen. Met ketenregie leggen we de verbinding tussen strategische, tactische en operationele afspraken met onze partners en hoe we die het beste kunnen implementeren en bewaken in onze eigen organisatie.

Met het plan hebben we vorm en inhoud gegeven aan werken in gebiedsteams en zijn de functies van wijkbeheerder en gebiedsregisseur gecreëerd. De bedoeling van de nieuwe werkwijze is om meer zichtbaar te zijn in de wijk, voor onze klant en stakeholders en directere informatie uit de wijk op te halen. Zo kunnen we beter en sneller inspelen op de behoefte van de klant. Ook zijn de lijnen met onze samenwerkingspartners in de wijk korter.

Omdat de plaatsing van medewerkers en werving van nieuwe medewerkers meer tijd kostte dan verwacht, gaan we pas in 2019 echt invulling geven aan gebiedsgericht werken.

2.3 Klantvolgsysteem en gebruiksoptimalisatie Tobias AX

Om een hogere klanttevredenheid te bereiken is in 2018 het nieuwe klantvolgsysteem IRIS ingevoerd. Daarnaast is het project gebruiksoptimalisatie Tobias AX opgestart, waarin we de processen optimaliseren en inrichten in het systeem. Beide projecten hebben naast het reguliere werk veel van de medewerkers gevraagd. We zijn er trots op dat we dit met elkaar hebben gerealiseerd. Het toont de veerkracht en kwaliteit van onze medewerkers. Niet alleen zijn de projecten succesvol afgerond terwijl de 'winkel open' was, we hebben ook nog eens beter gepresteerd op de kwaliteit van de dienstverlening aan onze klanten.

2.4 Klanttevredenheid

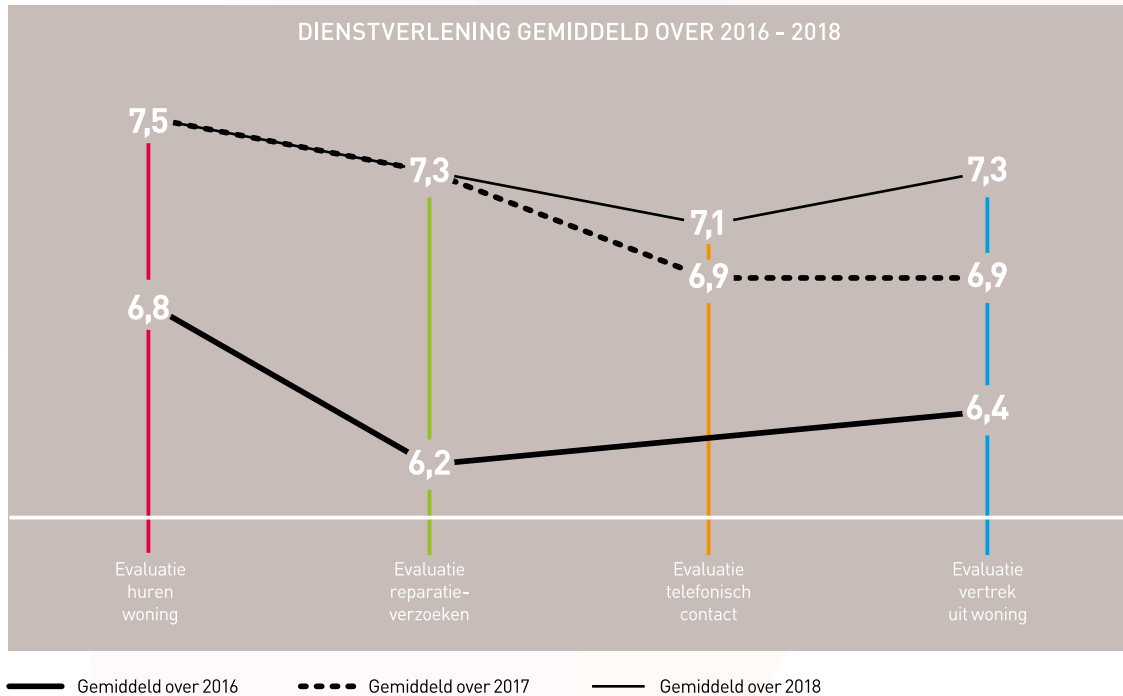
In 2018 zijn we verder gegaan met het meten en verbeteren van de klanttevredenheid. Zowel de tevredenheidsmetingen via [Tevreden.nl](https://www.tevreden.nl) als klachten vormen daarvoor een belangrijke indicator. Het is niet altijd makkelijk om voldoende respons te krijgen, vooral op de onderdelen 'Vertrokken huurders' en 'Nieuwe huurders'. Om de respons te verhogen en zo een meer zuiver beeld te krijgen van de tevredenheid, hebben we twee keer een belactie ingezet. Met nieuwe en vertrekkende huurders namen we telefonisch contact op om meer te weten te komen over de kwaliteit van onze dienstverlening.

Om de respons in 2019 structureel te verhogen, is het noodzakelijk dat medewerkers het belang inzien van de metingen en huurders daarover actief informeren. Daarnaast maken we meer zichtbaar voor medewerkers en huurders wat de resultaten zijn van maatregelen die zijn ingezet naar aanleiding van die metingen.

We bespreken zowel op de afdeling Wonen als op de afdeling Vastgoed wekelijks de resultaten van de tevredenheidsmetingen in de teams. Verbeteracties worden daardoor sneller ingezet. Huurders informeren we over de voorgenomen verbeteringen via het magazine Tien! en de klantpanels.

Kwaliteit van dienstverlening

Resultaten tevredenheidsmetingen



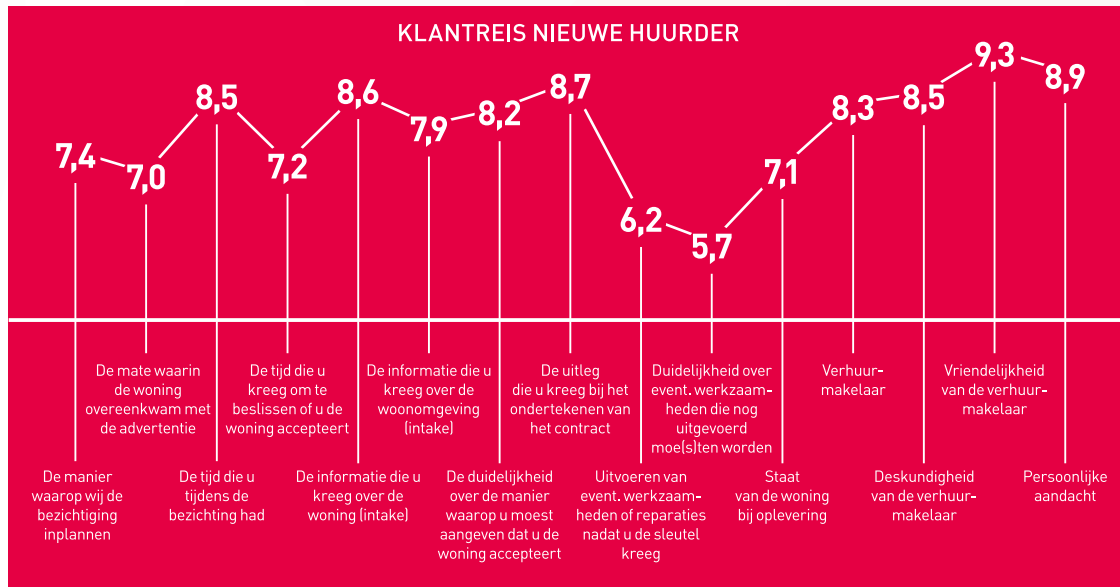
Tabel 2.2 Dienstverlening gemiddeld over 2017 en 2018

Het doel voor 2018 om op alle onderdelen gemiddeld een 7,5 te scoren hebben we niet gehaald. Maar we hebben zeker vooruitgang geboekt vergeleken met 2017. De gemiddelde score voor 'Huren woning' en 'Reparatie-verzoeken' bleef hetzelfde als in 2017. 'Telefonisch contact' is verbeterd van een 6,9 in 2017 naar een 7,1 in 2018. En de tevredenheid over 'Vertrek uit woning' steeg van 6,9 in 2017 naar 7,3 in 2018. Achter het gemiddelde cijfer, zijn er inzichten op detailniveau welke gekoppeld zijn aan de klantreizen.

Kwaliteit van dienstverlening

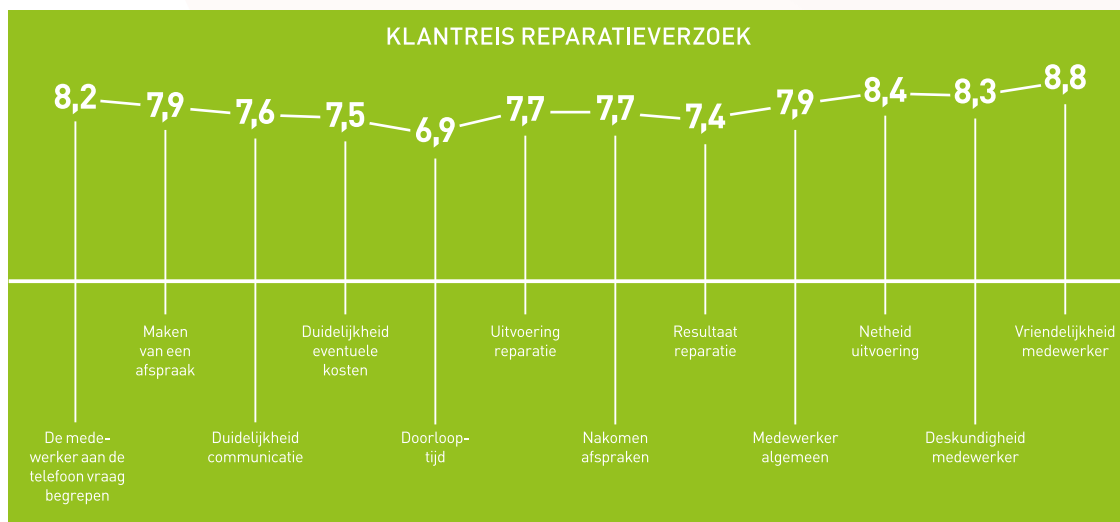
Klantreizen

Het klantproces bestaat uit verschillende onderdelen waarop de klanttevredenheid gemeten wordt. De tevredenheid van klanten varieert gedurende de klantreis. Opvallende zaken worden hieronder per klantreis toegelicht.



Figuur 2.3 Gemiddelde tevredenheid 2018 klantreis 'Nieuwe huurder'

Uit de tevredenheidsmetingen in de klantreis 'Nieuwe huurder' blijkt dat onze klanten tevreden zijn over het directe contact met onze medewerkers. We blijven achter op reparaties uitvoeren nadat de klant de sleutel heeft gekregen. Ook vinden klanten het onvoldoende duidelijk welke werkzaamheden Woonkracht10 gaat uitvoeren. In 2019 verbeteren we onze communicatie naar onze klanten op dit punt. Ook in het in 2018 uitgevoerde klantpanel worden deze opmerkingen bevestigd.

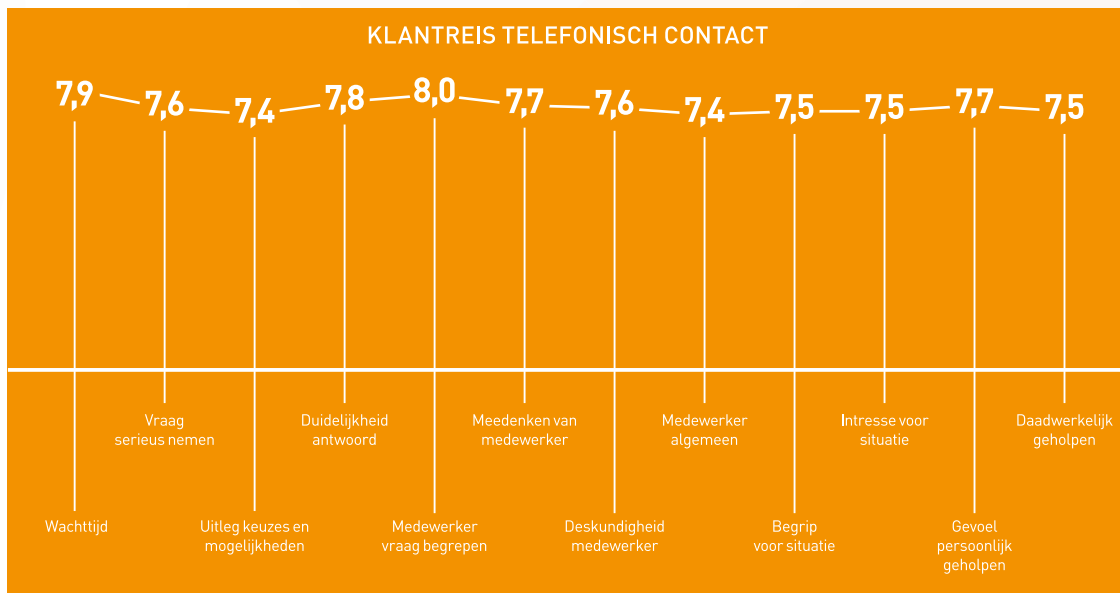


Figuur 2.4 Gemiddelde tevredenheid 2018 klantreis 'Reparatieverzoek'

De tevredenheidsscores tijdens de klantreis 'Reparatieverzoek' geven opnieuw een compliment aan onze medewerkers. Huurders zijn zeer te spreken over de netheid, deskundigheid en vriendelijkheid van Woonkracht10-medewerkers. De doorlooptijd is een punt waar nog steeds aan gewerkt moet worden. In 2019

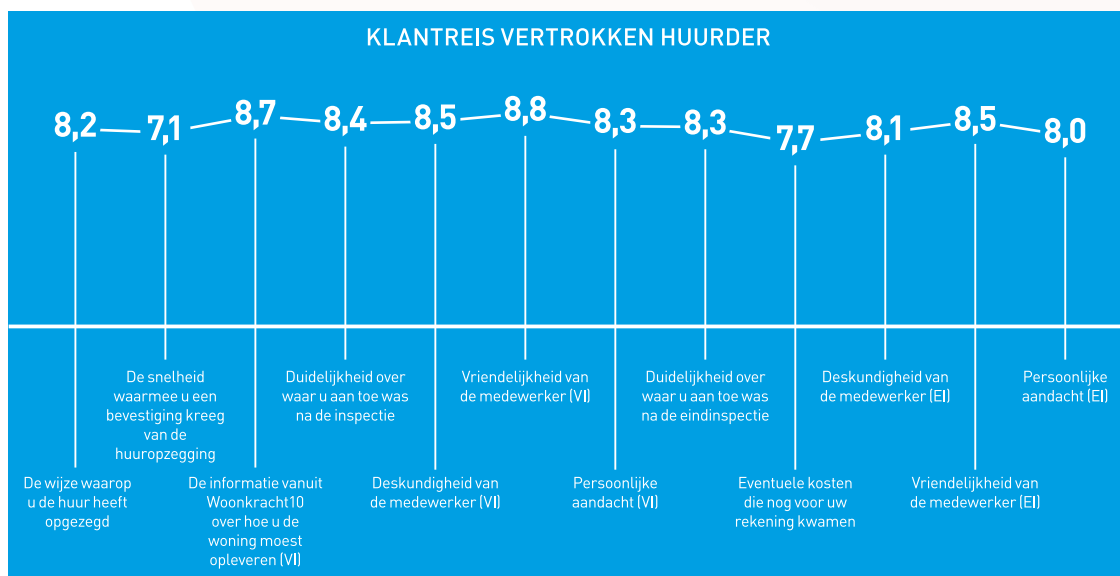
Kwaliteit van dienstverlening

willen we de tevredenheid over doorlooptijd verbeteren. Dat doen we door betere afspraken te maken met de leveranciers die werkzaamheden voor ons uitvoeren. En door zelf duidelijker te communiceren naar huurders over de verwachte duur, of een reparatie in een keer uitgevoerd wordt en wat de reden is als het onverhoopt langer duurt. Ook in het in 2018 uitgevoerde klantpanel worden deze opmerkingen bevestigd.



Figuur 2.5 Gemiddelde tevredenheid 2018 klantreis 'Telefonisch contact'

De efficiency van het Service Center is dankzij het klantvolgsysteem IRIS en communicatieplatform Unexus toegenomen. Dit zien we onder andere terug in een mooie score op 'wachtijd'. Ondanks deze mooie scores moeten we aandacht blijven houden voor de totale score van de klant op de telefonische dienstverlening (gemiddeld 7,1 in 2018). De eerste vraag uit de enquête 'Hoe tevreden bent u over de telefonische dienstverlening van Woonkracht10?' is namelijk bepalend voor het totaalcijfer.



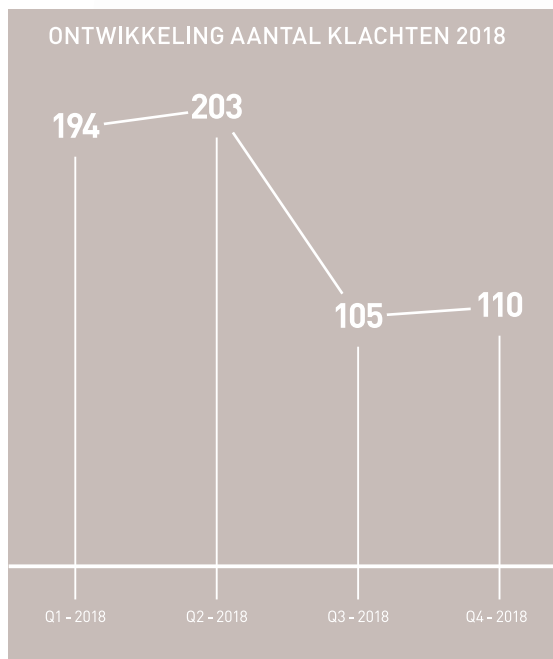
Figuur 2.6 Gemiddelde tevredenheid 2018 klantreis 'Vertrokken huurder'

Kwaliteit van dienstverlening

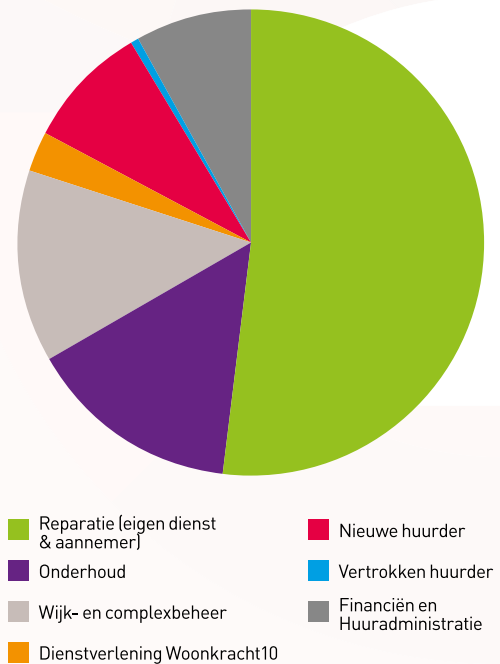
Onze vertrokken klanten zijn over het algemeen zeer tevreden over onze dienstverlening. Wel moeten we duidelijker zijn over de kosten die zij eventueel nog moeten betalen bij vertrek. Vanaf het vierde kwartaal zetten we in op betere communicatie richting klanten en ontvangen zij duidelijke eindnota's. Daarover zijn we ook met onze leveranciers in gesprek gegaan, zodat zij hetzelfde uitdragen als medewerkers van Woonkracht10.

2.5 Klachtenprocedure

We introduceerden in 2018 de adviseur dienstverlening (voorheen: klachtenmanager) die het spotlight op de klachtenafhandeling zette met monitoring en rapportage. Onder andere daardoor registreerden we vooral in de eerste twee kwartalen van 2018 veel klachten: gemiddeld 65 per maand. 25% van het aantal klachten is een herhaalklacht. Dankzij een goed werkend klachtensysteem, meer aandacht voor de klant en een verbeterd reparatieproces daalt het aantal klachten in de tweede helft van het jaar naar gemiddeld 36 klachten per maand. Het totaal aantal ingediende klachten (612) ligt net iets boven de prognose (600).



Tabel 2.7 Aantal ingediende klachten 2018



Figuur 2.8 Klachten 2018 naar onderwerp

In 2018 werd de klachtenprocedure herijkt en hebben we medewerkers gecoacht op de 'klant centraal'. Dat deden we door klachtenteams samen te stellen waarin ook medewerkers meededen die normaal niet direct te maken hebben met klanten. Naast dat collega's zich daardoor meer bewust werden van hun bijdrage aan het voorkomen en afhandelen van klachten, kwamen er ook verrassende en bruikbare tips uit de teams.

52 % van de klachten gaat over onze dienstverlening bij reparaties en 14% gaat over het groot - en projectmatig onderhoud. Samen beslaan deze klachtcategorieën 66% van het totale aantal klachten in 2018.

Als een reparatie niet in een keer kan worden afgehandeld of als de planning van groot of projectmatig onderhoud wijzigt, is een goede interne en externe communicatie belangrijk. Zowel medewerkers als leveranciers moeten zich meer bewust zijn van de noodzaak onze communicatie te verbeteren.

Het duurt vaak langere tijd voordat bewoners resultaten zien van de aanpak van overlast en leefbaarheidsproblemen. Deze vragen namelijk inzet van verschillende partijen.

Kwaliteit van dienstverlening

Nieuwe huurders trekken aan de bel als ze gedurende het mutatieproces merken dat toezeggingen over de doorlooptijd niet nagekomen worden en ze in het ongewisse worden gehouden over de voortgang van de werkzaamheden. In dergelijke gevallen kan proactieve klantcommunicatie en goede samenwerking met de betrokken aannemer veel teleurstelling voorkomen.

Vanaf medio 2018 is verder ingezet op het verbeteren van de interne en externe dienstverlening. Dit is halverwege het jaar terug te zien in een daling van het aantal klachten. De verbeteringen kregen vorm met de volgende activiteiten:

- Groepsdiscussie over onze interne en externe dienstverlening (Lagerhuisdebat over bereikbaarheid).
- Wekelijkse sturing op de afhandeling van openstaande klachten met een klachtenrapportage. Daarin worden ook aandachtspunten benoemd zoals onderhouden klantcontact, opvolging acties en afspraken, aansturing derden en bijhouden voortgang in het klantvolgsysteem IRIS. Dagelijks onderhoud bespreekt deze rapportage iedere week met het team.
- Dagelijks Onderhoud houdt iedere zes weken dienstverleningsbijeenkomsten met medewerkers en toeleveranciers, waarin ze de klachten bespreken en leerpunten daaruit halen. Ook organiseerde de afdeling een klantpanel over het Reparatieproces.
- Bijeenkomsten tussen Service Center en Dagelijks Onderhoud over de onderlinge samenwerking en het klantpanel Reparatieproces om de interactie tussen de eerste en tweede lijn te verbeteren.
- Doorleven van de klachtenprocedure met de klachtenteams als zijnde het gezamenlijk doel van de organisatie.

Het resultaat van onze acties is meer bewustwording bij medewerkers en toeleveranciers van het effect van hun handelen en daaraan gekoppelde procesverbetering en veranderend gedrag. Dat zal tot uiting komen in de klantafhandeling in 2019.

2.6 Geschillencommissie

In 2018 ontving de Geschillencommissie geen klachten.

2.7 Communicatie

Bewonersmagazine Tien!

Het bewonersmagazine Tien! verscheen twee keer in 2018. De nieuwsbrief van de CombiRaad, CRVisie, stuurden we beide keren mee. De CombiRaad heeft positieve reacties ontvangen van huurders op CRVisie.

Nieuwe website

Tegelijk met de invoering van het klantvolgsysteem IRIS hebben we ook de digitale dienstverlening voor onze klanten verbeterd. De website werd vernieuwd. Deze staken we niet alleen in een nieuw jasje. We maakten de website vooral ook taakgericht. Zo kunnen huurders sneller en gemakkelijker de taak uitvoeren waarvoor ze naar de website komen. De huur betalen bijvoorbeeld, of een reparatieverzoek indienen. Dankzij de 'toptaken' op de homepage is lang zoeken verleden tijd en stellen we het gebruiksgemak online voor onze huurders centraal.

Communicatieplatform Unexus

Om de telefonische dienstverlening te verbeteren, is de telefooncentrale vervangen door 'communicatieplatform' Unexus. Door de integratie van IRIS kunnen we onze huurders sneller en effectiever helpen en direct schakelen met de medewerkers in de wijk.

3.

Verhuur aan onze klanten

FOCUS IN 2018

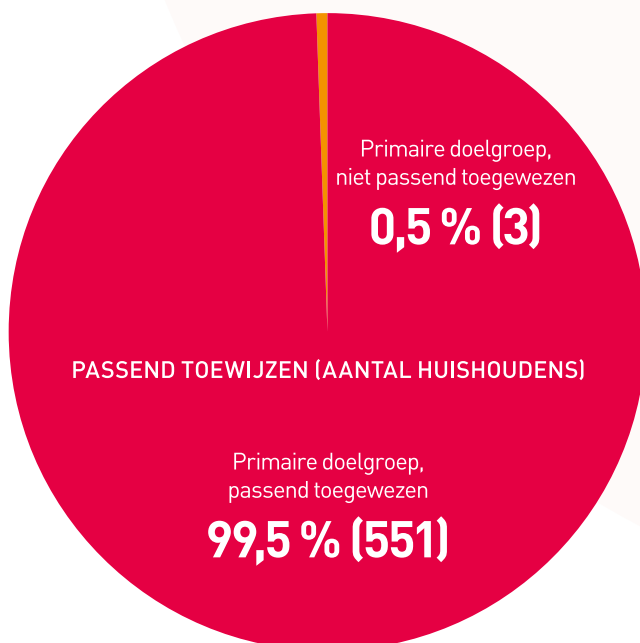
- Leegstand beperken door vraag en aanbod op elkaar af te stemmen.
- Doorontwikkelen verhuur- mutatieproces en werkwijze verder ingebed.
- Team- en competentieontwikkeling team Verhuur.

3.1 Nieuwe werkwijze

Het ontwikkelplan Wonen heeft grote impact gehad op de organisatie van de afdeling Verhuur. Zowel de werkwijze als de functies zijn drastisch aangepast. De functie woonconsulent heeft plaatsgemaakt voor de functies verhuurmakelaar en verhuurplanner. Waar de verhuurmakelaar aandacht heeft voor de klant en verantwoordelijk is geworden voor de voor- en eindinspectie van een woning en de verhuring, richt de verhuurplanner zich meer op de administratieve kant van het verhuurproces. Om zich de nieuwe werkwijze eigen te maken hebben medewerkers opleidingen en workshops gevolgd en stages gelopen. Deze omslag heeft, samen met het project gebruiksoptimalisatie Tobias AX en klantvolgsysteem IRIS, veel gevraagd van onze medewerkers. Vooral de accuratesse en de snelle doorloop van het proces heeft aandacht nodig bij de verdere ontwikkeling van het team.

3.2 Primaire doelgroep

Wij zijn bij wet verplicht woningen passend toe te wijzen. Passend toewijzen houdt in dat we aan minimaal 95% van de huishoudens die recht hebben op huurtoeslag een passende woning toewijzen. Dit is een woning met een huur onder de aftoppingsgrens. Voor een- en tweepersoonshuishoudens is deze € 597,30. Voor drie- en meerpersoonshuishoudens is deze € 640,14. In 2018 wezen wij 99,5% van de primaire doelgroep passend toe.



Figuur 3.1 Verhuringen primaire doelgroep (passend toewijzen)

Verhuur aan onze klanten

huishoud- omvang	leeftijds categorie	inkomens- categorie	goedkoop	betaalbaar laag	betaalbaar hoog	duur	eind- totaal
			≤ 417,34	417,34 - ≤ 597,30	597,30 - ≤ 640,14	> 640,14 - ≤ 710,68	
1 pers	< 66	≤ 22.400	95	166	0	0	261
	< 66	> 22.400	6	25	18	18	67
	≥ 66	≤ 22.375	10	30	0	0	40
	≥ 66	> 22.375	2	8	4	4	18
2 pers	< 66	≤ 30.400	9	90	0	0	99
	< 66	> 30.400	0	0	7	23	30
	≥ 66	≤ 30.400	0	30	1		31
	≥ 66	> 30.400	0	2	7	5	14
3 of meer	< 66	≤ 30.400	7	51	62	1	121
	< 66	> 30.400	0	0	5	17	22
	≥ 66	≤ 30.400	0	1	0	1	2
Totaal			129	403	104	69	705

■ Primaire doelgroep, passend toegewezen ■ Primaire doelgroep, niet passend toegewezen

Tabel 3.2 Overzicht verhuringen naar huishoudomvang/huurprijs/inkomen

De drie verhuringen aan de primaire doelgroep die in 2018 niet passend zijn toegewezen zijn als volgt te verklaren: een woning is een directe bemiddeling op basis van individueel maatwerk. Twee woningen zijn toegewezen aan verblijfsgerechtigden met een groot gezin. Ook dit is individueel maatwerk.

3.3 Europanorm

In 2018 voldeden we met 95% ruimschoots aan de Europanorm. De Europanorm stelt dat we minimaal 80% van de vrijkomende woningen met een huur onder de liberalisatiegrens (€ 710,68) toewijzen aan kandidaten met een inkomen onder de € 36.798.

De Europanorm geeft ons de ruimte om maximaal 20% van onze vrijkomende woningen te verhuren aan mensen met een hoger inkomen. Hiervan mag 10% naar kandidaten met een inkomen tussen de € 36.798 en € 41.056. De overige 10% mogen we toewijzen aan kandidaten met een inkomen hoger dan € 41.056. We hebben in 2018 de beschikbare ruimte niet volledig benut. Hierdoor kunnen we ook klanten met een inkomen tussen de € 36.165 en € 41.056 en zelfs daarboven in sommige gevallen een woning aanbieden.

Inkomensgroep	<€ 36.798	<€ 36.798 - € 41.056	> € 41.056	Totaal
Aantal verhuringen	669	20	16	705
	95%	3%	2%	100%

Tabel 3.3 Overzicht toewijzingen Europanorm: verhuringen naar inkomen en huurprijs

Verhuur aan onze klanten

3.4 Vluchtelingen en statushouders

Samen met onze collega-corporaties uit de regio voldeden we op een gemeente na aan de taakstelling van de gemeenten waarin we actief zijn. Van invloed hierop is dat de vraag naar grotere woningen (> 4 pers.) in deze doelgroep hoog is. In sommige gevallen is de wachttijd op een geschikte woning daardoor langer dan gebruikelijk.

	Taakstelling	Statushouders inclusief nareizigers gehuisvest door Woonkracht10	Realisatie	Opmerkingen
Alblasserdam	29	29	100%	
Hendrik-Ido-Ambacht	42	9	100%	Collega-corporatie Rhiant heeft 33 personen gehuisvest
Papendrecht	46	34	74%	
Zwijndrecht	63	63	100%	

Tabel 3.4 Huisvesting statushouders 2018

3.5 Woonruimteverdeling

We adverteren onze woningen volgens het aanbodmodel van Woonkeus Drechtsteden. In 2018 is het aantal verhuringen gedaald vergeleken met 2017. Het gemiddeld aantal reacties op de aangeboden woningen steeg flink, terwijl het aantal weigeringen afnam. Ook het gemiddeld aantal wachttijdpunten om een woning toegewezen te krijgen steeg.

Gemeente	Totaal 2017	Totaal 2018	Gemiddeld aantal reacties 2017	Gemiddeld aantal reacties 2018	Gemiddeld aantal weigeringen 2017	Gemiddeld aantal weigeringen 2018	Gemiddelde wachttijd punten 2017	Gemiddelde wachttijd punten 2018
Alblasserdam	185	166	65,8	88,4	3,4	2,7	66,5	79,8
Dordrecht*	1	3		70,0		2,7		117,3
H.I. Ambacht	43	44	102,3	120,9	3,5	2,5	80,7	74,2
Papendrecht	290	254	88,8	137,4	4,5	3,6	75,8	84,2
Zwijndrecht	273	238	100,7	148,3	4,7	3,9	64,3	83,8
Eindtotaal	792	705	88,2	128,4	4,3	3,4	70,0	82,6

Tabel 3.5 Totaal verhuringen 2017 en 2018

*) Aantal verhuureenheden in Dordrecht is nihil.

De ontwikkeling van minder aanbod en meer vraag laat zien dat de druk toeneemt op de beschikbare woningen in alle gemeenten binnen ons werkgebied. In de lokale afspraken met de gemeenten hebben we dan ook afgesproken om de druk op de woningmarkt te monitoren. We houden de lijnen onderling kort. Bij oplopende druk gaan we het gesprek aan met elkaar om te bepalen of bijsturende maatregelen nodig zijn. Het onderstreept het belang om zoals bij de oplevering van de woonvisie eind 2017 is afgesproken, om als de Drechtsteden en corporaties een beschikbaarheidsmonitor te ontwerpen en op te leveren. Helaas is dit ondanks de aanhouden- de druk van de corporaties nog niet gelukt.

3.6 Huurverhoging

Woonkracht10 vindt het belangrijk dat sociale huurwoningen betaalbaar blijven voor de lagere middeninkomens onder de € 45.613. Daarom kozen we voor deze groep niet voor een huurverhoging volgens het wettelijk maximum, maar voor een inflatievolgende huurverhoging. In 2018 verhoogden we de huren per 1 juli met het inflatiepercentage van 1,4%.

In 2018 benutten we opnieuw de ruimte in het rijksbeleid om een inkomensafhankelijke huurverhoging toe te passen voor hogere middeninkomens. Voor huishoudens met een inkomen vanaf € 45.613 verhoogden we de huren met 5,4%. Daarmee hanteren we een hogere norm dan het Rijk (€ 41.056) waarbij we ons lieten inspi-

Verhuur aan onze klanten

reren door het woonlasten onderzoek van het NIBUD. De belangrijkste reden is dat deze groep qua inkomen niet afhankelijk is van een gesubsidieerde huurprijs. De huurverhoging wordt zo nodig wel afgetopt op 100% maximaal redelijk op grond van het WWS.

Onze huurdersvertegenwoordiging, de CombiRaad, voorzag de huurverhoging van een positief advies.

3.7 Streefhuurbeleid

We hebben in maart 2018 een nieuw streefhuurbeleid vastgesteld. In dit voorstel staat hoe we 90% van onze woningvoorraad positioneren in het betaalbare segment. Dit zijn de woningen onder de tweede aftoppingsgrens van de Huurtoeslagwet (€ 635,05 in 2017). Dat beleid sloot aan bij de toen geldende portefeuillestrategie. In de loop van 2018 is de portefeuillestrategie echter aangepast, onder andere vanwege de duurzaamheidsinspanningen de komende jaren. Het streefhuurbeleid moet daar nog op worden aangepast. Dat staat voor 2019 gepland.

3.8 Leegstand

In december 2017 is het project Super Trouper gestart dat in 2018 doorliep. Het doel van het project is om leegstand bij de mutatie van woningen zo kort mogelijk te houden. Medewerkers hebben zelf onderzocht waar de knelpunten zitten en hoe zij die knelpunten kunnen wegnemen. En ze hebben verbeterpunten daadwerkelijk ingevoerd. Zo bekijken ze niet alleen wekelijks de lijsten met leegstand, maar onderzoeken ook wat niet goed loopt en bedenken oplossingen om woningen sneller te kunnen verhuren. Ook maken ze andere afdelingen attent op het voorkomen van leegstand. Dit is positief voor de bewustwording bij medewerkers.

Verder is het verhuurmutatieproces geoptimaliseerd, waarbij 'de lucht' uit het proces is gehaald. Daardoor zijn we efficiënter gaan werken en is de samenwerking met andere afdelingen versterkt. Daarnaast zijn er vaker groepsbezoeken uitgevoerd om de doorloop van het proces te verbeteren en hebben we intakegesprekken ingevoerd. Naast dat een snellere doorlooptijd positief is voor onze huurders en efficiënter werken prettig voor de medewerkers, heeft dit project ook het eigenaarschap bij medewerkers versterkt. Zij ervaren dat ze daadwerkelijk zelf iets kunnen doen, en er met elkaar voor kunnen zorgen dat woningen niet te lang leeg staan en snel beschikbaar zijn voor onze klanten.

4.

Leefbaarheid in onze wijken

FOCUS IN 2018

- De wijkbeheerders pakken hun rol binnen het sociale netwerk.
- Het overlastproces herijken om efficiënter samen te werken.
- Samenwerking met ketenpartners verbeteren voor duurzame huisvesting van kwetsbare doelgroepen.
- Incassoproces optimaliseren zodat huurachterstanden sneller verholpen kunnen worden.

Woonkracht10 wordt weer gezien in de wijk. Met de introductie van wijkbeheerders en wijkmeesters, de samenwerking met sociale wijkteams en door actief deel te nemen aan projecten met ketenpartners is Woonkracht10 in 2018 meer zichtbaar geworden. De aansluiting met bewoners en de samenwerkingspartners wordt daardoor verbeterd.

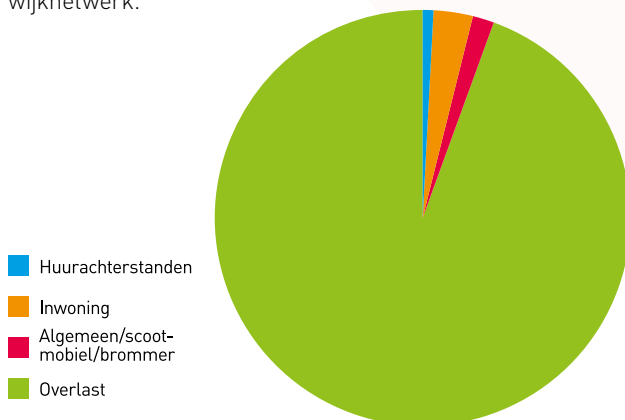
4.1 Zichtbaarheid in de wijk

Vanuit het ontwikkelplan Wonen zijn in juni 2018 de functie van wijkbeheerder en huismeester opnieuw ingesteld. Mooi om te vermelden is dat twee van de drie wijkbeheerders vanuit een andere functie binnen Woonkracht10 zijn doorgestroomd. Elke wijkbeheerder heeft een rayon onder beheer. In het plan van aanpak Wijkbeheer zijn binnen de rayons de complexen vastgelegd die de meeste aandacht verdienen. Het plan van aanpak wordt in 2019 op basis van de eerste bevindingen en aandachtsgebieden in de rayons verder uitgewerkt in een visie op beheer.

Om een goede start te maken en onze zichtbaarheid snel te verbeteren in de wijk hebben we in 2018 tijdelijk drie extra wijkbeheerders ingehuurd. Zij hebben daar waar nodig het groenonderhoud en de schoonmaak verbeterd. We hebben tot nu toe al veel enthousiaste reacties van huurders en wijkpartners ontvangen: zij zijn blij met onze vernieuwde aanwezigheid in de wijk. Minder positieve reacties waren er ook helaas. Dat wij lange tijd onvoldoende zichtbaar waren, wordt Woonkracht10 verweten. Juist deze respons geeft aan dat we weer in contact zijn met bewoners en bevestigt dat we moeten doen wat er van ons verwacht wordt.

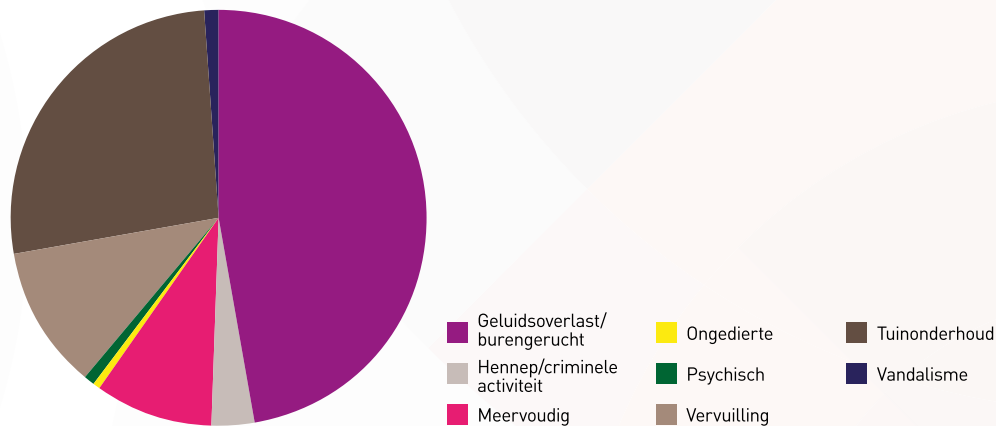
4.1.1 Overlastproces verbeterd

Ook het overlastproces hebben we geoptimaliseerd. En daarmee de interne uitvoering en vastlegging in het systeem. De wijkconsulenten hebben hun plek weer ingenomen binnen de sociale wijkteams. De samenwerking met ketenpartners is daardoor versterkt en Woonkracht10 is weer meer aanwezig en zichtbaar binnen het wijknetwerk.



Tabel 4.1 Aantal meldingen 2018

Leefbaarheid in onze wijken



Tabel 4.2 Aantal overlastmeldingen 2018

4.2 Huisvesting kwetsbare groepen

Woonkracht10 maakt onderdeel uit van de regiegroep Kwetsbare groepen Drechtsteden. Door landelijke ontwikkelingen (decentralisatie van zorg, individualisering van de samenleving en de beweging naar participatie en zelfredzaamheid) zijn er steeds meer kwetsbare inwoners die een plek moeten behouden of moeten vinden in de wijk. Dit houdt in dat er voor deze kwetsbare doelgroepen vaker een beroep wordt gedaan op onze woningen, waarbij ze zelf de regie over hun leven voeren.

De regiegroep (die bestaat uit vertegenwoordigers van de Drechtstedengemeenten, zorgaanbieders en corporaties in de regio Drechtsteden) werkt integraal samen om de randvoorwaarden voor passend en duurzaam huisvesten van kwetsbare inwoners in de wijk te regelen en te borgen. Dit vraagt om begeleiding en maatwerk. We hebben het fundament voor deze vorm van samenwerking gelegd. Zo hebben we duidelijk gekregen welk aanbod aan huisvesting er nodig is voor de zorgpartners. Om die reden is de zogenoemde inbox in het leven geroepen. Hier kunnen instellingen integraal kenbaar maken waar hun huisvestingsbehoefte ligt.

Er zijn, in 2018 Drechtstedelijk, 15 verzoeken binnengekomen van zorgpartners variërend van een tussenvoorziening voordat men zelfstandig kan gaan huren, een aantal woningen in bestaand bezit plus kantoorruimte tot en met nieuwbouw. Het betreffen verzoeken van veel verschillende instanties aan de regionale corporaties. Iedere corporatie neemt zijn aandeel. Woonkracht10 onderzoekt inmiddels met drie partijen de haalbaarheid van de realisatie van woningvoorzieningen. In 2018 zijn we wel gestart met de ontwikkeling van 12 zorgwoningen in Zwijndrecht (De Rank).

4.2.1 Doe-Tafel

Woonkracht10 heeft een actieve rol in de Doe-Tafel. Samen met de gemeenten uit de regio en partners uit de zorg zoeken we in dit project maatwerkoplossingen voor mensen die het door omstandigheden lastig hebben, maar op basis van de beleidsregels niet in aanmerking komen voor voorrang. Deze mensen vallen door allerlei regels tussen de wal en het schip, maar hebben toch huisvesting nodig om goed mee te kunnen doen in de maatschappij.

De Doe-tafel liep als pilot in de periode 2016-2018. In totaal zijn er 43 aanvragen behandeld en zijn er 21 huishoudens onder de noemer van de Doe-Tafel geplaatst. Zeventien huishoudens zijn uiteindelijk via de voorrangregeling gehuisvest. In 2018 heeft Woonkracht10 drie huishoudens via de Doe-Tafel kunnen huisvesten. De Doe-tafel heeft aangetoond dat er behoefte is aan tijdelijke huisvesting voor diverse doelgroepen binnen de regio. Niet iedereen past binnen het huidige aanbod van de instellingen of voldoet aan de beleidsregels. De toetsingsmethodiek van de Doe-tafel wordt in 2019 geëvalueerd, daarbij neemt Woonkracht10 een actieve rol in.

Leefbaarheid in onze wijken

4.2.2 Preventieve zorg

Door extramuralisering wonen mensen langer thuis, ook mensen met multi-problematiek. Om deze doelgroep op een verantwoorde manier te kunnen huisvesten, hebben de gezamenlijke corporaties een dienstverleningsovereenkomst met de Dienst Gezondheid & Jeugd (DG&J). Hierin staan afspraken over de begeleiding van met voorrang te huisvesten woningzoekenden over aanvullende zorg. Deze zorg wordt tijdig onderkend en georganiseerd, zodat woonoverlast na de ondertekening van de huurovereenkomst zo veel als mogelijk wordt voorkomen.

Los dat Woonkracht10 echt aandacht besteedt om huurders te helpen die dat nodig hebben bij het maken van een goede start, heeft Woonkracht10 in 2018 15 personen met een preventief contract gehuisvest. Dat is een contract dat naleving van bindende afspraken op het scheidsvlak wonen en zorg waarborgt. Dat is meer dan in 2017. Die toename kan worden verklaard door de werking van de Doe-tafel en door het project van beschermd wonen naar beschermd thuis voor mensen die een instelling verlaten.

4.2.3 Voorrangskandidaten

Voorrangskandidaten zijn woningzoekenden met urgentie. Dat kunnen statushouders zijn, maar ook mensen die om medische redenen dringend een (andere) woning nodig hebben of om sociale redenen, zoals het verlaten van een instelling of het einde van een relatie. Woonkracht10 ziet alleen die kandidaten die door ons worden geplaatst en die we bemiddelen.

In 2017 kregen 45 mensen voorrang voor bemiddeling door een woningcorporatie. In 2018 ging het om 38 voorrangskandidaten. Veranderende wetgeving ligt hieraan ten grondslag. Een groot aantal mensen kreeg voorrang vanwege het verlaten van een instelling. Dit verklaart ook dat er bij 40% van de voorrangskandidaten een relatie is met een hulpverlenende instelling. In 2018 is gebleken dat het moeilijk is om gezinnen te huisvesten die gebruik moeten maken van een rolstoel en een WMO-indicatie hebben. Dit betekent dat er een langere wachttijd is voor deze doelgroep.

4.2.4 Housing First

Housing First is bedoeld voor de huisvesting van dakloze mensen met meervoudige problemen en gericht op in een keer van straat naar huis. Vaak gaat het om psychische stoornissen in combinatie met verslaving. Zij krijgen een woning aangeboden met (intensieve) ambulante begeleiding en ondersteuning op alle leefgebieden. Housing First kan ook hulp bieden aan mensen die door hun gedragsproblemen slechts korte tijd binnen een instelling kunnen wonen of niet goed passen in een (doorstroom)voorziening en daardoor een grote kans lopen om uit te vallen.

Woonkracht10 heeft in 2018 haar handtekening gezet onder deze samenwerkingsvorm met het Leger des Heils om deze specifieke doelgroep van duurzame huisvesting te voorzien. Er zijn nu twee woningen via dit project verhuurd. In 2019 zijn we voornemens om in Papendrecht en Alblasterdam een woning beschikbaar te stellen vanuit dit project.

4.3 Buurtaanpak Zwijndrecht

De gemeente Zwijndrecht constateerde in 2017 samen met haar partners dat de leefbaarheid en samenhang onder druk staat in verschillende wijken en buurten. Om de kwetsbaarheid van deze buurten te verminderen is de Buurtaanpak gestart. Uit ervaring weten we dat kleinschalige projecten die samen met bewoners worden opgepakt en uitgevoerd de meeste kans van slagen hebben. Samen met woningcorporaties, andere sociale partners én de bewoners zijn buurtprofielen gemaakt met passende maatregelen.

Leefbaarheid in onze wijken

De (sub)doelen zijn:

1. Woongenot voor bewoners: mensen wonen duurzaam en met plezier in hun woning en buurt.
2. Bewoners kennen elkaar en hebben contact: ze weten elkaar en ons te vinden, er is minder eenzaamheid en ontmoetingsplekken zijn bekend.
3. Bewoners hebben perspectief: we bevorderen de integratie en participatie van bewoners en hebben zicht op hun persoonlijke problemen.

De Buurtaanpak is in 2018 goed van de grond gekomen in de volgende buurten: Meerdervoort, Koloniënbuurt, Fazant/Leeuwerikplein, Zuiderkruis-/Watermanstraat en BTLS (Bosch, Turk, Langeraar- en Schuivenvaardersstraat). Recent zijn de Spoorzone, de Dr. Boutenstraat en Jan Campertstraat toegevoegd.

De eerste resultaten zijn al zichtbaar. Zo hebben de bewoners van Meerdervoort op eigen initiatief drie opschoondagen georganiseerd en hebben zij de tuinen onder handen genomen. In de Koloniënbuurt zijn huisbezoeken afgelegd om te horen waar huurders ontevreden over zijn en om daar samen met hen passende oplossingen voor te bedenken. In het kader van veiligheid is er iets gedaan aan de wateroverlast in de brandpanden en is er ledverlichting aangebracht op schuren.

In 2019 willen we nog meer het verschil maken in deze gebieden. Dat doen we met de wijkbeheerder op basis van het uitgangspunt 'we doen het samen'. Door de gestructureerde aanpak, met onderliggende resultaatafspraken, de gezamenlijke opgave van alle deelnemers én een meetinstrument dat de voortgang bewaakt hebben we een goede werkwijze opgebouwd. Hier zijn we als gezamenlijke partners zo trots op dat we deze werkwijze promoten in andere gemeenten waarin we actief zijn. Het speciaal ontwikkelde meetinstrument geeft een compleet beeld van het leefklimaat van de straat, buurt en wijk. Op deze wijze kunnen we bepalen waar ingrepen in de leefbaarheid nodig zijn. En vervolgens toetsen we of de ingreep succes heeft gehad. Met de komst van onze wijkbeheerder en het op orde brengen van het gebiedsteam komt ook de inzet van Woonkracht10 weer meer op de voorgrond.

4.4 Huurincasso

Huurachterstanden willen we zo laag mogelijk houden. Voor de klant, want de individuele gevolgen zijn groot en voor Woonkracht10 omdat het ons veel geld en inzet kost om huurachterstanden op te lossen. Eind 2018 hebben we het incassoproces geoptimaliseerd om huurachterstanden vroeg te signaleren en daarover vroegtijdig het gesprek met de klant te kunnen aangaan.

Zo leggen medewerkers van de huuradministratie nieuwe klanten het belang van tijdig betalen uit. En wat ze moeten doen als betaling toch niet op tijd lukt. Op deze manier proberen we de drempel te verlagen om hulp in te roepen bij betalingsproblemen. Ook volgen we het betaalgedrag van onze klanten, zodat we betalingsproblemen tijdig zien. De signalen bespreken we wekelijks met de medewerkers van de afdeling Wijk en Wijkontwikkeling en zonodig wordt op basis van de afspraken van het Drechtstedelijk convenant, het sociale netwerk geactiveerd.

Op het moment dat er sprake is van huurachterstand gaan we op bezoek bij de klant om te achterhalen waar het probleem zit en hoe we dat kunnen oplossen. Bij het zoeken van oplossingen kijken we gericht naar de behoefte en mogelijkheden van de klant.

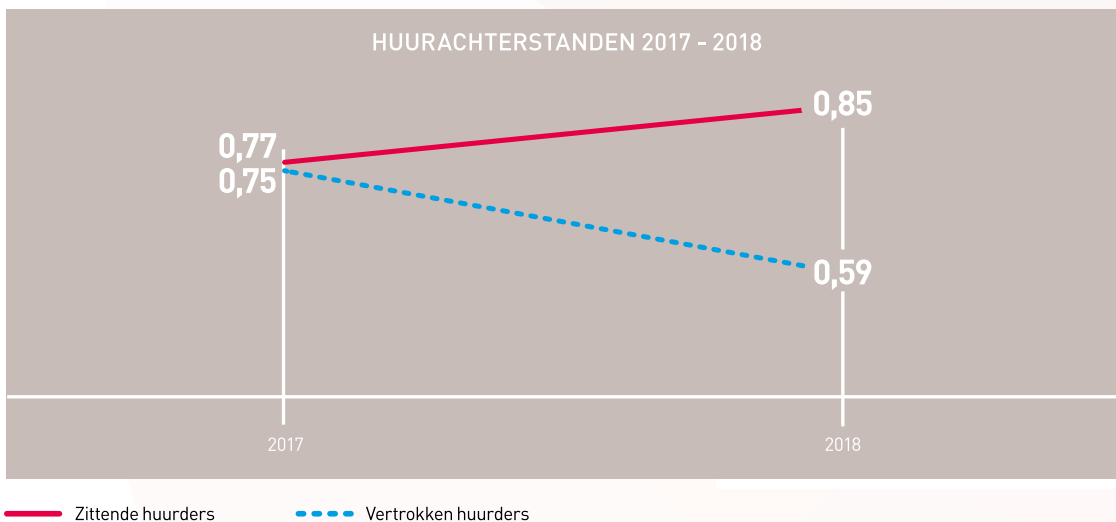
Met het project gebruiksoptimalisatie Tobias AX zijn de werkprocessen voor Huurincasso efficiënter ingericht en rapporteren we op een duidelijke en overzichtelijke manier.

Leefbaarheid in onze wijken

Daling huurachterstanden

De huurachterstanden van de zittende huurders steeg met 0,08 % naar 0,85 %. Bij de vertrokken huurders zien we een daling van 0,16 % naar 0,59% in 2018. Deze laatst genoemde daling zien we terug in minder huissuitzettingen vergeleken met 2018. Bij de berekening van deze percentages is geen rekening gehouden met de WSNP/MT en betalingsregelingen.

Vanuit gewijzigde voorschriften in de 'Handleiding toepassen functionele indeling winst- en verliesrekening bij corporaties', is een presentatiewijziging doorgevoerd binnen de winst- en verliesrekening en het kasstroomoverzicht voor wat betreft de afboeking en dotatie voorziening huurdebiteuren. Deze worden nu onder de huuropbrengsten verantwoord en heeft tot gevolg dat de vergelijkende cijfers over 2017 dienovereenkomstig zijn aangepast.



Tabel 4.3 Huurachterstanden 2017 - 2018

De daling op totaalniveau is te verklaren aan de hand van de volgende factoren:

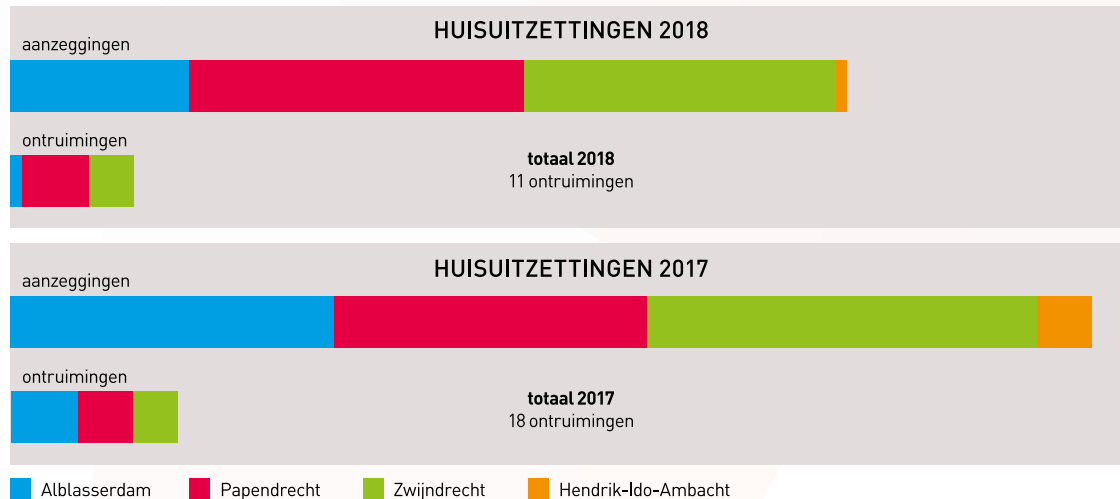
In 2018 is er een nieuwe werkaanpak geïntroduceerd die zich kenmerkt door een snel contact tussen Woonkracht10 en de huurder bij beginnende betalingsproblemen. Hierdoor zijn we er snel bij en kan er in veel gevallen voorkomen worden dat de problemen groter worden.

Door verschuiving in het incassoproces, waarbij we het minnelijke traject langer laten doorlopen, zien we een stijging t.o.v. 2017 met 0,08 %. Het gerechtelijke traject daarentegen is korter. Daarnaast heeft een betere samenwerking met de gerechtsdeurwaarders ervoor gezorgd dat we een daling in achterstand hebben gerealiseerd van 0,16 % t.o.v. 2017.

Leefbaarheid in onze wijken

4.5 Huisuitzettingen

Huisuitzetting is de uiterste sanctie wanneer een huurder zich niet houdt aan de afspraken in het huurcontract. Voordat we tot huisuitzetting overgaan, ondernemen we veel pogingen om tot een oplossing te komen. We zoeken persoonlijk contact met de huurder of bieden betalingsregelingen aan. In 2018 hebben we elf keer de maatregel huisuitzetting ingezet.



Tabel 4.4 Huisuitzettingen 2017 - 2018

Betrekken van bewoners en stakeholders

FOCUS IN 2018

- Samenwerking met de CombiRaad op alle niveaus versterkt.
- Onze zichtbaarheid vergroot in het relatienetwerk met ketenpartners; op alle niveaus.
- Bestuurlijke agenda herijkt op sociaal domein gebaseerd op aangehaalde relaties met zorg- en welzijnpartners.

De koers die we in 2017 met ons positioneringsdocument 'Je wordt gezien, je voelt je thuis bij Woonkracht10!' zijn gestart, hebben we in 2018 doorgezet. Het is goed om te merken dat het vertrouwen bij stakeholders en klanten weer terug is. Zij zien ons steeds meer naar buiten treden met concrete acties en bijdragen, dat is een positieve ontwikkeling. Het visitatierapport dat eind 2018 uitkwam bevestigt dat beeld.

5.1 Huurdersstichting CombiRaad

Huurdersstichting CombiRaad is de centrale huurdersvertegenwoordiging die opkomt voor de belangen van onze huurders. De samenwerking vindt zijn basis in de samenwerkingsovereenkomst uit 2016. We nemen die samenwerking zeer serieus. Niet omdat de wet dit van ons vraagt, maar omdat de bijdrage van de CombiRaad ons helpt om beter met onze huurders in contact te komen over thema's die voor hen belangrijk zijn.

De CombiRaad actief betrokken

In 2018 was er sprake van een intensieve samenwerking met de CombiRaad. Aandacht is er geweest voor de transformatie van de organisatie en de optimalisatie van onze primaire klantprocessen en systemen. Daarmee is een goede basis gelegd voor verbetering van onze prestaties naar onze huurders. Die verbetering is op veel terreinen al in 2018 zichtbaar, maar tegelijkertijd gebiedt de eerlijkheid te zeggen dat het aantal onvoldoendes op klanttevredenheid nog te hoog ligt. Dat maakt dat onze relatie met de CombiRaad twee gezichten kent. Enerzijds is er de waardering voor de ontwikkeling van Woonkracht10 en wat daaruit aan prestaties wordt neergezet. Anderzijds zijn er de zorgen over de kwaliteit van het werk daar waar de klant ontevreden over ons is. Dat heeft extra spanning gebracht in onze relatie. Vooral 'onderpresteren' heeft tot een kritische waardering geleid van de CombiRaad in het visitatierapport van december 2018. We willen daarom vooral dieper in de organisatie de samenwerking tussen de CombiRaad en organisatie versterken, zodat de samenwerking over en weer voelbaar is en wordt gewaardeerd.

Open en kritisch communiceren

Als Woonkracht10 proberen we de CombiRaad zo goed als mogelijk te steunen met respect en waardering voor hun feedback. De CombiRaad neemt zijn verantwoordelijkheden serieus en organiseert zijn eigen scholing en intervisie. Het maakt dat hij goed in staat is om op onafhankelijke wijze een opvatting te formuleren en uit te dragen. Daar hebben we grote waardering voor. De bestuurlijke samenwerking en die op middenkader-niveau tussen de CombiRaad en Woonkracht10 wordt van beide kanten goed gewaardeerd. Er is geregeld overleg en dat overleg verloopt in goede sfeer. De relatie tussen de CombiRaad en het bestuur van Woonkracht10 is open en er zijn geen drempels voor beide partijen om open en kritisch met elkaar te communiceren.

De CombiRaad heeft een belangrijke rol gehad in het medebepalen van de lokale prestatieafspraken met de vier gemeenten waar we actief zijn en heeft de afspraken medeondertekend. Ook neemt de CombiRaad zijn verantwoordelijkheid in het helpen organiseren van de bewonersparticipatie bij projecten ter verbetering van

Betrekken van bewoners en stakeholders

onze woningvoorraad. Bij ieder project organiseren we in goed overleg met de CombiRaad de oprichting van een bewonersadviesgroep (BAG). Als dat niet haalbaar is, dan neemt een vertegenwoordiger van het bestuur van de CombiRaad de rol aan van gebiedscontactpersoon. Hij vormt dan de schakel tussen huurders en werkorganisatie. Dit is een succesvolle aanpak. Dat leiden we af uit het grote draagvlak bij huurders voor de verbeteringsingrepen in complexen tot nu toe, ook als projecten grote impact hebben op de persoonlijke levenssfeer van huurders. Van de 11 lopende (grote) projecten hadden er acht een BAG en bij drie nam de gebiedscontactpersoon van de CombiRaad deze taak over.

Evaluatie

Eind 2018 stond de evaluatie van de samenwerkingsovereenkomst met de CombiRaad gepland. Gelet op de behoefte om de samenwerking op alle niveaus te versterken, is in overleg tussen beide besturen besloten meer tijd voor de evaluatie te nemen. Deze wordt gepland voor 2019.

Samenstelling

Het dagelijkse bestuur van de CombiRaad is in 2018 bijgesteld van drie naar twee personen. Eind 2018 was er nog een positie vacant.

Goed nieuws is dat het bestuur van de CombiRaad gegroeid is met vier nieuwe bestuursleden. Oproepen in de CRvisie, het medium van de CombiRaad dat onze klanten twee keer per jaar ontvangen, en twee wijkschouwen in de Indische buurt en Kraaihoek bleken een goed wervingsinstrument.

Overleg

In totaal overlegde de CombiRaad in 2018 vijf keer met het bestuur van Woonkracht10. Daarnaast voerde het dagelijks bestuur van de CombiRaad acht keer lokaal overleg met de manager Wonen en de manager Vastgoed.

Adviesaanvragen

In 2018 hebben we acht adviesaanvragen voorgelegd aan de CombiRaad.

Datum aanvraag	Gevraagd advies	Datum advies
19 januari 2018	Herziening streefhuurbeleid m.i.v. 1 mei 2018	28 januari 2018
15 februari 2018	Huurverhoging per 1 juli 2018	15 maart 2018
25 maart 2018	Desinvestering Nic. Maesstraat	11 april 2018
17 augustus 2018	Kwaliteitsmonitoring klantcontacten	26 september 2018
9 oktober 2018	Jaarbegroting onderhoud 2019	9 november 2018
30 oktober 2018	Meerjarenbegroting 2019 - 2035	23 november 2018
13 november 2018	Invoering vernieuwd klachtenreglement geschillencommissie Wonen Zuid-Holland	5 december 2018
11 december 2018	Verkoop drie woningen Sumatralaan te Zwijndrecht	12 december 2018

Tabel 5.1 Formeel advies CombiRaad

Betrekken van bewoners en stakeholders

5.2 Bewonersadviesgroep (BAG)

In 2018 waren de volgende BAG's actief:

- Pieter de Hoochplaats, Alblasserdam
- Kraaihoek, Papendrecht
- Pontonniersweg, Papendrecht
- Staringlaan/Vondellaan, Papendrecht
- Indische buurt en Jan Campertstraat e.o., Zwijndrecht
- Veerweg, Papendrecht
- Beltmolen, Papendrecht
- Rembrandtlaan (Pelsertflat), Papendrecht ^{*)}

^{*)} Deze BAG is door bewoners opgericht tijdens het project 'schoon, heel en veilig'.

5.3 Primaire stakeholders

5.3.1 Gemeenten

Dominante bestuurlijke thema's in de relatie met gemeenten waren de energietransitie, gebiedsontwikkelingen als Spoorzone in Zwijndrecht, Kraaihoek in Papendrecht en ook de samenwerking onder de paraplu van de Palt-afspraken.

Het proces om tot prestatieafspraken te komen verliep complexer dan wij gewend zijn. Er ligt sinds 2017 een regionale woonvisie. Gemeenten, corporaties en huurders hebben als collectief de opgave om deze visie te vertalen naar prestatieafspraken met de goede balans in regionale samenwerking en ideale concretisering. Dat bleek taaie kost. Door het ontbreken van een regionale agenda op de prestatieafspraken, de energie-strategie waar regionaal wel goed wordt versneld niet meegerekend, hebben we met iedere gemeente separaat afspraken gemaakt.

Door de gemeenteraadsverkiezingen veranderde het politieke speelveld tussentijds. Bovendien moesten de nieuw aangetreden colleges zich verdiepen én herkennen in de in 2017 regionaal opgestelde Woonvisie. Eind 2018 hebben we met de gemeenten Alblasserdam, Papendrecht en Hendrik-Ido- Ambacht prestatieafspraken gemaakt. We hebben in maart 2019 de afspraken afgerond met de gemeente Zwijndrecht. Woonkracht10 heeft zich nadrukkelijk als toegankelijke partner geprofileerd die actief met gemeenten meedenkt en bijdraagt aan gebiedsontwikkelingen, verduurzamingen en de versterking van onze gezamenlijke inzet op het perspectiefvol huisvesten van kwetsbare huishoudens.

In Papendrecht is gestart met de concrete uitvoering van de gebiedsontwikkeling Kraaihoek 1e fase. Na een lange periode van onduidelijkheid is nu eindelijk het besluit tot sloop genomen en gecommuniceerd met de bewoners en stakeholders. De gezamenlijke bewonersvergadering was druk bezocht. Het is een mooi vertrekpunt voor de verdere planconcretisering in 2019 waarin Woonkracht10 samen met de gemeente en bewoners zal optrekken.

Een ander mooi voorbeeld van de regionale samenwerking is de ondertekening van de samenwerkingsovereenkomst Drechtsteden Energieneutraal. Dit bleek het startschot voor een bijzondere ontwikkeling in 2018. Als Woonkracht10 namen we, met de andere corporaties uit de regio, actief onze rol in de projectstructuur. Dat heeft geleid tot een gedragen vooruitzicht op een warmtenet dat onder meer minimaal 80% van de corporatiewoningen kan bereiken. Onze duurzaamheidsvisie en meerjarenbegroting sluit hier inmiddels op aan en heeft een nagenoeg gasloos perspectief voor onze woningvoorraad in 2035. Een ambitie die fors is en niet zonder risico. Richting het Rijk moeten we duidelijk blijven maken dat de verhuurdersheffing en de vennootschaps-

Betrekken van bewoners en stakeholders

belastingplicht (Vbp), in combinatie met een investeringssom van deze omvang, altijd omgeven is met onzekerheden.

De afstemming met gemeenten vindt niet alleen plaats op bestuurlijk niveau. Zo hebben de assetmanagers een eigen samenwerkingsagenda met de gemeenten over lopende projecten. Ook hebben we zitting in de sociale wijkteams, waar we met gemeenten en andere ketenpartners spreken over de organisatie van zorg dicht bij de cliënt.

Gedurende 2018 heeft de samenwerking tussen gemeenten en Woonkracht10 zich aantoonbaar verdiept. We hebben gezamenlijk geconcludeerd dat we elkaar hebben gevonden in de concrete ambities en planuitwerking voor 2019 en verder. Met de gemeenten zetten we in op een steeds meer intensieve en vertrouwensvolle samenwerking waarin we samen bouwen aan een verduurzaamd woningaanbod. Zo bleek de ontwikkeling en de bouw van de Koningshof (met 75 DAEB-woningen) en de nieuwe duurzaamheidsagenda aanleiding om met B&W Zwijndrecht in gesprek te gaan over mogelijke gebiedstransformaties in Zwijndrecht. Het raadsprogramma 'Krachtig Zwijndrecht' stelt een krimp van de sociale woningvoorraad met 600 woningen (t.o.v. peildatum 1/1/2016) tot doel. Het project Koningshof is, met de nieuwe inzichten over gebiedstransformatie, in samenhang gekomen met het raadsprogramma, zodat de doorstroming tussen sociale en vrije sector wordt bevorderd.

5.3.2 Zorgpartijen

Het bestuur van Woonkracht10 is in 2018 het gesprek aangegaan met de regionale bestuurders binnen de sector zorg en welzijn. De rode draad in deze gesprekken is de zorg over de effecten van de vergrijzing en het belang van een inclusieve samenleving waarin voor iedereen een plekje is ongeacht leeftijd, achtergrond en eventueel beperking. De wens van onze stakeholders is dat Woonkracht10 daarop fysiek inspeelt. Bijvoorbeeld door complexen waar veel ouderen wonen toegankelijk en functioneel te maken voor de steeds ouder wordende doelgroep. Daarnaast blijft Woonkracht10 ook periodiek woningen ontwikkelen waar mensen 'beschermd' kunnen wonen met geïntegreerde zorgarrangementen binnen de wooncomplexen of in de buurt. Op buurtniveau roepen stakeholders ons op om 'ontmoeten' beter mogelijk te maken. Deze gesprekken hebben geleid tot een bestuurlijke agenda binnen het sociaal domein. Dit wordt zichtbaar in zowel de fysieke buurtaanpak als in extra investeringen in onze aanwezigheid in buurten, dichtbij onze huurders, en onze rolname in het lokale sociale netwerk met onze ketenpartners. We realiseren ons dat hiervoor meerjarig extra investeringen nodig zijn. Daarvoor moeten we in overleg met de CombiRaad extra ruimte creëren binnen de meerjarenbegroting.

5.3.3 Overige stakeholders

Onze relaties in het lokale sociale netwerk hebben we in 2018 verdiept door de inzet van wijkbeheerders en wijkmeesters, onze samenwerking met sociale wijkteams en onze actieve deelname aan diverse projecten met ketenpartners. Daarnaast zijn we nog steeds actief in de Doe-Tafel-bijeenkomsten en in de regiegroep huisvesting bijzondere doelgroepen (PUV) (zie ook hoofdstuk 4).

5.3.4 Externe toezichthouders

Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW)

In 2018 voerden zowel het bestuur als de assetmanagers constructieve gesprekken met het WSW. Naast deze formele gesprekken in het kader van de beoordeling voeren we ook informele gesprekken met het WSW. Het is prettig om een klankbord te hebben voor grote onderwerpen zoals de financieringsstrategie die we het komende jaar gaan afronden.

Het WSW ontving van ons diverse stukken over de meerjarenbegroting, de portefeuillestrategie en het investeringsstatuut. De beoordelingsbrief over 2018 hebben we in juli 2018 ontvangen.

Betrekken van bewoners en stakeholders

Het beeld dat het WSW van Woonkracht10 heeft is niet gewijzigd ten opzichte van de vorige beoordeling eind 2017: een financieel gezonde corporatie. Het WSW ziet dat assetmanagement zorgt voor een verbetering in de vastgoedbeslissingen en is benieuwd naar de verdere ontwikkelingen van Woonkracht10 op dit vlak. Daarnaast vraagt het WSW aandacht voor de realisatie van de investeringen en wil het de duurzaamheidsambities en de daarvoor benodigde kwalitatieve ingrepen uitgewerkt zien in de portefeuillestrategie.

Autoriteit woningcorporaties (Aw)

Ook met de Autoriteit woningcorporaties (Aw) werken we aan een bestendige relatie.

In november 2018 ontvingen we de oordeelsbrief 2018 van de Aw waarin deze laat weten dat er geen aanleiding is om de corporatie integraal te onderzoeken.

5.4 Visitatie

Op 14 december 2018 verscheen het visitatierapport voor Woonkracht10 over de periode 2014 tot en met 2017. Een visitatie geeft een onafhankelijk en gezaghebbend inzicht in de prestaties van woningcorporaties. Volgens een vaste methodiek beoordeelt een commissie de maatschappelijke opgaven, de ambities, het vermogen en de governance van de corporatie over een periode van vier jaar. Op die manier vormt het een spiegel voor corporaties waarmee ze gericht op de behoefte van klant en stakeholders kunnen acteren.

Op voorhand realiseerden we ons dat het een bijzondere visitatie zou worden. De visitatieperiode beslaat een roerige tijd waarin de organisatie zich, na een omvangrijke en heftige reorganisatie in 2016, heeft moeten herpakken. De visitatiecommissie heeft hier in haar rapport op een gedegen en zorgvuldige manier rekening mee gehouden. De commissie herkent dat we met succes balans proberen te houden tussen continuïteit op maatschappelijk presteren en de ontwikkeling van de interne organisatie. Het is voor ons een steuntje in de rug dat uit het rapport waardering blijkt voor wat we met de organisatie hebben bereikt. Daarnaast doet het rapport een aantal aanbevelingen, zoals:

- Bestuurlijke continuïteit is een must;
- Processen borgen in een cultuur van continu verbeteren;
- Duidelijke en realistische in- en externe communicatie en afspraken nakomen;
- Meer loslaten, verbinden en vertrouwen door Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen;
- Persoonlijk leiderschap en eigenaarschap voor zowel leidinggevendenden als medewerkers.

Het visitatierapport is voor Woonkracht10 van toegevoegde waarde. In 2019 maken we een begin met de opvolging van de aanbevelingen van de commissie.

5.5 Legitimatieonderzoek van Woonkracht10 bij stakeholders

In 2018 is geen legitimatieonderzoek uitgevoerd bij stakeholders. De leerpunten uit het legitimatieonderzoek 2017 hebben we in 2018 opgepakt. Door de invoering van bijvoorbeeld gebiedsgericht werken, de gebiedsregisseur en de wijkbeheerder zijn we meer zichtbaar voor stakeholders binnen ons sociale netwerk. Niet alleen bestuurlijk, maar op alle niveaus. 'Zeg wat je doet en doe wat je zegt', blijft ook in 2019 een belangrijk leerpunt richting stakeholders. De prioriteit om die afspraak waar te maken ligt voor 2019 in de relatie met welzijn- en zorgpartijen.

5.6 Stakeholdersbijeenkomst

In 2018 hebben we in nauw overleg met de Drechtstedelijke partners grote voortgang geboekt met ons aandeel in de Energietransitie en met grote gebiedsontwikkelingen in met name Papendrecht en Zwijndrecht. Daarnaast hebben we in overleg met bestuurders in de sector Zorg en Welzijn een bestuurlijk handelingskader sociaal domein opgesteld. Tegelijkertijd liep er de visitatie waarvan het rapport eind 2018 is gepresenteerd. Daarom hebben we ervoor gekozen een stakeholdersbijeenkomst te organiseren in april 2019.

FOCUS IN 2018

- Formuleren van beleid op zorgvastgoed met de in 2017 vastgestelde visie op zorgvastgoed als basis.
- De relatie met relevante zorgpartijen bestendigen door duiding wederzijdse verwachtingen. De ketenregisseur speelt hierin een belangrijke rol.

6.1 Trends en ontwikkelingen

Bij wonen en zorg gaat het om intramurale zorg en extramurale zorg. Intramurale zorg is zorg die geboden wordt in een zorginstelling. Woonkracht10 bezit zorg-onroerend goed (ZOG) waar zorginstellingen intramurale zorg leveren aan mensen met een verblijfsindicatie. Er worden ook wooneenheden onderverhuurd in combinatie met zorgdienstverlening. Onder extramurale zorg verstaan we zorg en begeleiding die buiten de muren van een zorginstelling geboden wordt.

Er is vooral behoefte aan huisvesting voor mensen die graag zelfstandig willen wonen, maar soms toch extra hulp nodig hebben. Extramuralisering, specialisering van de zorg en een toenemende vergrijzing maken dat de vraag naar huisvesting met extramurale zorg blijft toenemen.

6.2 Doelgroepen

De volgende doelgroepen hebben naast specifieke woonwensen een aanvullende zorgvraag:

- Senioren met zorgvragen die zelfstandig wonen;
- Kwetsbare huurders die zelfstandig wonen, maar wel zorg en/of begeleiding nodig hebben;
- Huurders met een lichamelijke beperking die een aangepaste woning nodig hebben.

6.3 Zorgvastgoedportefeuille

In de eind 2017 vastgestelde zorgportefeuillestrategie kiezen we voor een terughoudend beleid op zorgvastgoed. We staan open voor verzoeken vanuit de zorgsector, maar zoeken dit niet actief op. Daarbij kiezen we voor kleinschalige concepten, die flexibel zijn te gebruiken met niet te grote algemene ruimten en een goede toegankelijkheid. We zijn kritisch op het risicoprofiel van de huurder en verhuren altijd in het DAEB-segment. Verhuren in de middeldure huur laten we vooralsnog over aan de markt.

Binnen de regio Drechtsteden is er sinds 2018 een centraal meldpunt, de inbox, onder regie van de ketenregisseur. Partijen die extramuraal wonen willen aanbieden, kunnen zich melden. De corporaties bekijken vervolgens onderling wie dat het beste kan oppakken.

Onze ZOG (zorg-onroerend goed) complexen hebben een ander karakter dan onze reguliere woningen. Deze complexen zijn daarom niet opgenomen in onze wensportefeuille. We managen onze zorgvastgoedportefeuille op basis van een strategische visie. Jaarlijks toetsen we of de strategische visie nog aansluit op de actualiteit. Bij relevante veranderingen in de voorraad, risico's of omgeving herijken we de visie.

De omvang van onze zorgvastgoedportefeuille is gering: ZOG vertegenwoordigt circa 2% van ons verhuuraanbod en circa 3 % van de totale huuropbrengst. Met dit zorgvastgoed bedienen we een breed scala aan klanten, die in leeftijd en zorgvraag verschillen en sluiten we huurcontracten met diverse zorgaanbieders.

6.4 Projecten

6.4.1 Zwijndrecht

In 2018 hebben we een start gemaakt met de uitvoering van het project de Rank: 12 zorgwoningen met bijbehorende voorzieningen aan de Lindelaan in Zwijndrecht. In het eerste kwartaal van 2019 wordt dit project verhuurd aan stichting Zo Mooi Wonen.

6.4.2 Hendrik-Ido-Ambacht

In Hendrik-Ido-Ambacht zien we een groeiende vergrijzing en vraag naar een goede voorziening met scheiden Wonen en Zorg, in de nabijheid van een intramurale voorziening. In die gemeente waren we in 2018 volop in gesprek met Rhiant, de gemeente en zorgorganisaties de Blijde Borgh en Syndion. Deze gesprekken gingen over de doorontwikkeling van onze locatie aan de Alewijnstraat. Dit complex ligt tegen de Blijde Borgh aan. Veel van onze huurders maken dan ook gebruik van de zorg- en dienstverlening van de Blijde Borgh. Syndion levert dagbesteding in het pand van de Blijde Borgh en wil ook wonen in de nabijheid organiseren. In 2019 wordt bepaald wat de strategie voor de Alewijnsflat wordt. De precieze vraag rond de toekomst van het complex wordt verder uitgewerkt in overleg met alle partijen.

6.4.3 Papendrecht

In Papendrecht ligt onze focus op de voorzieningen voor ouderen buiten het centrum. Hierover hebben we overleg met de gemeente en zorgorganisaties. Er is vraag naar nieuwe zorgwoningen in Papendrecht. In het centrum is er veel beweging rondom de locatie aan de Schoolstraat. De bibliotheek is verhuisd. De gemeente onderzoekt scenario's waarbij er ruimte is voor andere initiatieven. De voorstellen hiervoor zijn in ontwikkeling en worden in 2019 verder uitgewerkt.

6.4.4 Alblasterdam

In Alblasterdam hebben we in 2018 in het MFC Maasplein samen met de participanten gekeken naar de vernieuwde invulling van de beheerfunctie en interactie met de wijk. De afgelopen jaren was er sprake van weinig onderlinge samenwerking tussen de participanten en werd er minder verbinding gelegd met de wijk. In 2018 hebben Woonkracht10, de gemeente en de participanten een nieuwe start gemaakt door in gezamenlijkheid op te trekken in het opnieuw op de kaart zetten van dit prachtige wijkcentrum. Dit heeft geresulteerd in een gezamenlijke visie en plan van aanpak op het beheer van het centrum en de verbinding met de wijk. Hierin neem iedere participant zijn verantwoordelijkheid. In 2019 wordt concreet invulling gegeven aan de vernieuwde samenwerking door de vaststelling van een nieuwe exploitatie- en beheerovereenkomst.

FOCUS IN 2018

- We hebben regie op de projecten, en de projectverantwoordelijkheid en verantwoording is duidelijk.
- Verduurzaming woningen in samenwerking met Drechtstedelijke corporaties en Aedes.

7.1 Portefeuillestrategie

In de portefeuillestrategie geven we aan wat de samenstelling en kwaliteit van onze vastgoedportefeuille op middellange termijn (15 jaar) moet zijn. Eind 2018 herijkten we de portefeuillestrategie van 2017. Daarin namen we de Woonvisie mee die de Drechtstedelijke gemeenten eind 2017 vaststelden. Maar ook de in 2018 gemaakte prestatieafspraken met gemeenten en ons duurzaamheidsbeleid dat gebaseerd is op de Drechtsteden Energieneutraal 2050 Samenwerkingsovereenkomst Uitvoering Energiestrategie (kortweg: Energieakkoord Drechtsteden).

De belangrijkste wijziging in de portefeuillestrategie is dat het duurzaamheidsbeleid er integraal onderdeel van is. In die zin is er sprake van een echte trendbreuk met het verleden.

In de portefeuillestrategie houden we rekening met label B voor al onze woningen in 2028. Uiterlijk in 2035 willen we dat 90% van onze woningen is aangesloten op het warmtenet. De portefeuillestrategie is daarom ook integraal doorgerekend in de meerjarenbegroting.

Met gemeenten zijn de eerste gesprekken gevoerd om te komen tot gebiedsvisies. Daarmee stemmen we onze portefeuillestrategie per gebied beter af op de gemeentelijke woonvisie en de klantvraag gebaseerd op de demografische ontwikkelingen. Die herijking vindt plaats medio 2019.

7.2 Verduurzamen vastgoedportefeuille lange termijn

De regio Drechtsteden loopt voorop in Nederland als het gaat om energietransitie. De ambitie is om in 2035 de gebouwde omgeving energieneutraal te hebben. Dit is verwoord in een samenwerkingsovereenkomst en een energietransitie-agenda voor de Drechtsteden. Gefaseerd 'los van aardgas' is een van de ontwikkellijnen binnen de Energiestrategie. Daar zijn verschillende mogelijkheden voor, zoals groen gas, all electric en een warmtenet. Die laatste lijkt voor de regio Drechtsteden de beste optie. Intern wordt de energietransitie doorgerekend met behulp van de Aedes Routekaart CO₂Neutraal 2050.

Met gemeenten, afvalverwerker HVC en woningcorporaties in de regio heeft Woonkracht10 in 2018 een regionaal Energieakkoord getekend. Het doel van dit akkoord is om een warmtenet te ontwikkelen. Met de gemeente Zwijndrecht en Papendrecht sloten we intentieovereenkomsten. Daarin hebben de betrokken partijen afgesproken om de haalbaarheid van een collectief warmtenet te onderzoeken. Over een intentieovereenkomst voor een collectief warmtenet voeren we ook gesprekken met de gemeenten Hendrik-Ido-Ambacht en Alblasterdam. De ontwikkelingen rondom het warmtenet koppelen we los van de no-regretmaatregel waarmee we onze woningvoorraad naar minimaal energielabel B gaan brengen. Het is immers nu nog niet duidelijk of het warmtenet er komt, welke wijken daar gebruik van kunnen maken en welke wijken gemeenten als eerste willen aansluiten. We blijven in nauw contact met de gemeenten om de prioriteiten goed op elkaar af te stemmen.

Het duurzaamheidsbeleid is uitgewerkt in de meerjarenbegroting. Omdat de verduurzamingsopgave van invloed kan zijn op de vermogenspositie van de organisatie is dit als hoog strategisch risico benoemd. Om dit

Vastgoedsturing

risico te beheersen is de duurzaamheidsambitie doorgerekend in de meerjarenbegroting en opgenomen in de projectenplanning. Daarnaast zal het duurzaamheidsbeleid ook veel vragen van de organisatie zelf.

7.3 Voorraad en kenmerken

Woningvoorraad	DAEB	Niet-DAEB	Totaal	DAEB	Niet-DAEB	Totaal
ALBLASSERDAM	2.581	107	2.688			
Meergezinswoning met lift	867	10	877	34%	9%	33%
Eengezinswoning	903	17	920	35%	16%	34%
Meergezinswoning zonder lift	739	-	739	29%	0%	27%
BOG/MOG/bergingen/parkeerplaats	72	80	152	3%	75%	6%
DORDRECHT	53	-	53			
Meergezinswoning met lift	30	-	30	57%	0%	57%
BOG/MOG/bergingen/parkeerplaats	23	-	23	43%	0%	43%
HENDRIK-IDO-AMBACHT	584	11	595			
Meergezinswoning met lift	361		361	62%	0%	61%
Eengezinswoning	159		159	27%	0%	27%
Meergezinswoning zonder lift	61		61	10%	0%	10%
BOG/MOG/bergingen/parkeerplaats	3	11	14	1%	100%	2%
PAPENDRECHT	4.161	67	4.228			
Meergezinswoning met lift	1.429	28	1.457	34%	42%	34%
Eengezinswoning	1.883		1.883	45%	0%	45%
Meergezinswoning zonder lift	739		739	18%	0%	17%
BOG/MOG/bergingen/parkeerplaats	110	39	149	3%	58%	4%
ZWIJNDRECHT	3.713	213	3.926			
Meergezinswoning met lift	1.859	17	1.876	50%	8%	48%
Eengezinswoning	1.282	10	1.292	35%	5%	33%
Meergezinswoning zonder lift	490		490	13%	0%	12%
BOG/MOG/bergingen/parkeerplaats	82	186	268	2%	87%	7%
WOONKRACHT10 TOTAAL	11.092	398	11.490			
Meergezinswoning met lift	4.545	55	4.600	41%	14%	40%
Eengezinswoning	4.227	27	4.254	38%	7%	37%
Meergezinswoning zonder lift	2.030	0	2.030	18%	0%	18%
BOG/MOG/bergingen/parkeerplaats	290	316	606	3%	79%	5%

Tabel 7.1 Verdeling woningvoorraad

Vastgoedsturing

7.4 Assetmanagement

Na de introductie in 2017, heeft assetmanagement in 2018 een bredere basis gekregen. Het gedachtegoed van vastgoedsturing en vastgoedrekenen is geland in de organisatie. En de interne vastgoedketen werkt beter. Ook zijn er stappen gezet in de toepassing van het DrieKamerModel. Bij ieder investeringsvoorstel geven naast de assetmanagers, zowel de afdeling Financiën als de afdeling Wonen hun input voor de vastgoedkamer, de financiële kamer en de maatschappelijke kamer via een fase-beslisdocument. Zo kunnen scherpe en onderbouwde keuzes worden gemaakt. Keuzes die niet alleen zijn ingegeven door financiële afwegingen, maar ook rekening houden met de portefeuillestrategie en de maatschappelijk doelen van Woonkracht10. De toepassing van het DrieKamerModel willen we in 2019 verscherpen door meer afstemming te zoeken met de gebiedsregisseurs.

In het eenduidige projectenoverzicht dat onder regie van het bedrijfsbureau per kwartaal verschijnt, zijn alle complexen goed in beeld. Voor 2019 willen we daarop door ontwikkelen. De introductie van een vastgoedsturingsmodel helpt ons dan bij het continu in beeld hebben van onder andere rendementen en klanttevredenheid corporatie breed. De startbesluiten voor projecten die in 2019 in uitvoering gaan zijn samen met de managers Wonen en Vastgoed uitgewerkt.

De assetmanagers zijn extern actief in gesprek met gemeenten om voor te sorteren op mogelijke nieuwbouwlocaties. Gemeenten zijn zich hierdoor bewust van het feit dat Woonkracht10 graag wil meedoen aan nieuwbouwlocaties of wijktransformatieprojecten. Die intenties zijn opgenomen in de prestatieafspraken met gemeenten.

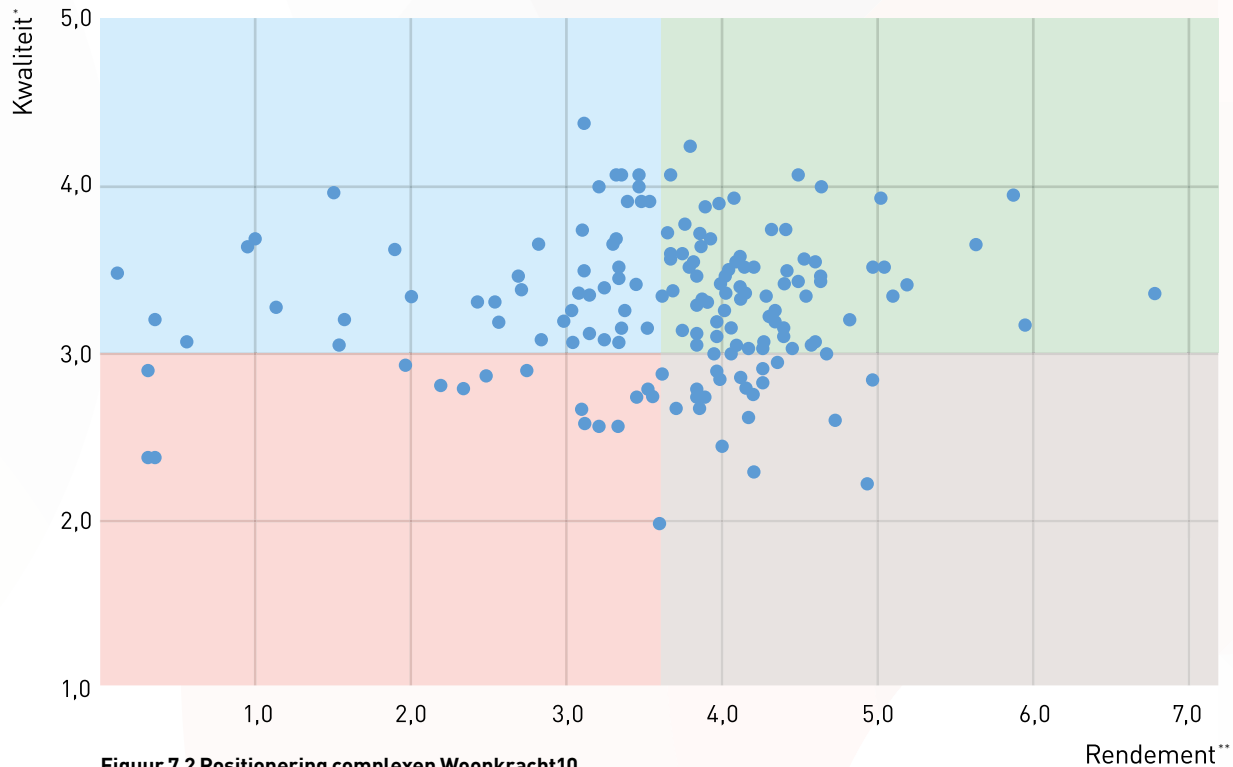
7.5 Complexstrategieën

Een onderdeel in de vastgoedsturing is de complexbeoordeling en het opstellen van complexstrategieën. In plenaire complexsessies is, met de afdelingen Wonen, Vastgoed en Financiën, een analyse gemaakt van de meest urgente complexen. Urgent zijn de complexen waarbij we in de complexstrategiesessies hebben vastgesteld dat zij geen financieel rendement leveren en ook maatschappelijk weinig toevoegen. We selecteerden 5 urgente complexen waarvan een complete strategie gemaakt moest worden. De complexstrategie positioneert het complex: voor welke doelgroep is het complex het meest passend? Wat is de conditie van het complex, wat is de beoogde vastgoedkwaliteit en wat is de streefhuur van het complex ten opzicht van de marktwaarde?

Een complexstrategie is pas echt van waarde als deze tot stand kwam in nauwe samenspraak met de gebiedsregisseur en het gebiedsteam. Na vaststelling van het organisatieplan Wonen medio 2018 zijn de wervingen en plaatsingen gestart. Hierdoor is er pas eind 2018 een serieuze start gemaakt met de totstandkoming van de complexstrategieën. Ook het ontbreken van een goede tool heeft invloed gehad op het proces tot nu toe. Drie van de vijf meest urgente complexen zijn met behulp van een format wel voorzien van een strategie en begroting. Op die manier werken we in 2019 verder. Daarbij is het nodig dat er in samenwerking met de afdeling Financiën een kostenstructuur op complexniveau wordt ontwikkeld om de begroting te kunnen monitoren.

De complexstrategie leidt tot de volgende matrix met positionering van alle complexen van Woonkracht10.

Vastgoedsturing



Figuur 7.2 Positionering complexen Woonkracht10

*1) obv maatschappelijke score uit complexstrategiesessies

**1) direct rendement obv marktwaarde afgezet tegen de kasstroom

7.6 Verkoop

In 2018 is de visie op verkoop aangescherpt en is de eerste opzet voor het herijkte verkoopbeleid gemaakt. We verkopen alleen nog woningen vanuit een aangebroken complex of versnipperd bezit. Grotere woningen en niet-DAEB woningen, mits met een goed rendement, houden we in portefeuille. Dit doen we in afwachting van een nieuwe portefeuillestrategie waarin de demografische ontwikkelingen en de doelgroepen die afhankelijk zijn van onze woningen zijn meegenomen. Het verkoopbeleid is in de begroting voor 2019 opgenomen. Per 31-12-2018 hebben we 466 woningen in het vizier met het label verkoop onder voorwaarden-woningen (VOV-woningen). Daarvan hebben er veel de bestemming verhuur (na terugkoop). In 2018 hebben we vanuit deze voorraad 22 woningen teruggekocht. Daarvan zijn er 7 onder voorwaarden verkocht (Koopgarant), 13 via reguliere verkoop en 3 zijn er in verhuur genomen. Per 31-12-2018 zijn er 2 woningen op voorraad (31-12-2017: 3). Vanuit verhuur zijn er 25 woningen regulier verkocht.

Het verloop van de teruggekochte woningen is als volgt:

Beginstand	3
Terugkoop	22
VOV doorverkoop	-7
Regulier verkocht	-13
In exploitatie	<u>-3</u>
Voorraad 31-12-2018	2

7.7 DAEB/niet-DAEB

Ons woningbezit is gesplitst in DAEB (diensten van algemeen economisch belang) en niet-DAEB. Deze splitsing is geaccepteerd door de Autoriteit Woningcorporaties. Bedrijfsonroerendgoedbezit in het niet-DAEB segment bouwen we af. Woningen in het niet-DAEB segment houden we zoveel mogelijk in portefeuille om ook de (doel)groep middeninkomens te kunnen bedienen.

Vastgoedsturing

7.8 Marktwaardering

Tussen 2016, 2017 en 2018 wordt ons hele bezit door twee taxateurs DansenVanderVegt en Cushman en Wakefield geactualiseerd en volledig gewaardeerd. In 2018 hebben we onze doelstelling behaald:

- Een derde deel van onze woningen, parkeerplaatsen en bedrijfspanden (BOG/MOG/ZOG) is volledig gewaardeerd;
- Twee derde deel is geüpdatet via een marktupdate door de taxateurs.

De marktwaarde over het gehele bezit is in 2018 met 13,38% toegenomen tot € 1,3 miljard.

De stijging van de marktwaarde is onder andere te verklaren door:

1. een generieke verlaging van de disconteringsvoet vergeleken met 2017 (marktontwikkeling) met 0,02%;
2. de algemene marktwaardeontwikkeling;
3. gedaalde rendementseisen van beleggers;
4. een daling van de Exit Yield uitponden;
5. gestegen leegwaarden en markthuren.

	2018	2017	stijging in %
BALANS: DAEB vastgoed in exploitatie	1.283.366	1.128.651	13,71%
BALANS: Niet-DAEB vastgoed in exploitatie	27.831	27.782	0,18%
	1.311.197	1.156.433	13,38%

Tabel 7.3 Marktwaarde bezit 2018 t.o.v. 2017 (in € x1.000)

De disconteringsvoet is afgenomen met 0,02% (van 6,94% naar 6,92%).

8.

Kwaliteit van de woningen

FOCUS IN 2018

Dagelijks onderhoud

- Voorspelbaarheid van kosten, kwaliteit, doorlooptijd verkorten met als resultaat een hogere klanttevredenheid (>7,5).

Planmatig onderhoud

- Begroting effectiever maken door betere afstemming op de huidige en gewenste woonkwaliteit van de complexen.
- Beheersen van het proces van voorbereiden, opstellen, bewaken, realiseren en verantwoorden van de voortgang van de begroting (inclusief besluitvorming).
- Basis op orde bij technische risico's: brandveiligheid, legionella, asbest, CO en constructieve veiligheid.
- Systematisch verbeteren van contractmanagement en -beheer.

Investeringen

- Voorspelbare en complex-specifieke investeringsbegroting.
- Onderzoeks- en ontwikkelcapaciteit vergroten door co-makers vroegtijdig te betrekken.
- Meerjarenplanning realiseren door productielijnen veilig te stellen via raamovereenkomsten en meerjarenonderhoudsafspraken.
- Draagvlak creëren door huurders en belanghouders (gemeente, Combiraad) tijdig te informeren en te betrekken.

8.1 Onderhoud

	Jaarrekening 2017	Begroting 2018	Jaarrekening 2018	Verschil 2018
Reparatieonderhoud	2.825	2.722	3.737	-803
Mutatieonderhoud	3.514	2.378	2.713	-360
Dekking uren eigen dienst	-303	-300	-380	80
Totaal niet planmatig onderhoud	6.028	4.800	6.070	-1.083

Tabel 8.1 Niet planmatig onderhoud (x € 1.000)

8.1.1 Dagelijks onderhoud

Bij dagelijks onderhoud gaat het om reparaties op verzoek van de huurder (reparatieonderhoud) of om onderhoud wanneer de woning een nieuwe huurder krijgt (mutatieonderhoud). Het doel was om in 2018 meer voorspelbaarheid in kosten en kwaliteit per mutatie te realiseren bij mutatieonderhoud. Dat is gelukt, vooral omdat we ons dit jaar heel bewust gericht hebben op technisch noodzakelijk onderhoud. Zo daalden de onderhoudskosten per mutatie van € 4.450 in 2017 (792 mutaties) naar € 3.900 per mutatie in 2018 (705 mutaties). Door daarnaast met de betrokken medewerkers ook de focus te houden op de communicatie en bediening van de klant bleef ondanks de dalende kosten ook de klanttevredenheid van huurders op peil. Een mooie teamprestatie waar we erg blij mee zijn.

Kwaliteit van de woningen

De kosten voor reparatieonderhoud waren in 2018 hoger dan begroot. Dat heeft verschillende oorzaken. Zo was er veel schade door vorst en storm en hadden we te maken met enkele grote reparaties, zoals herstelwerk in rioleringen. Door afkoop en preventief onderhoud verwachten we vanaf 2019 de kosten op veelvoorkomende storingen beter te kunnen beheersen. Bijvoorbeeld voor automatische deuren en verlichting in algemene ruimten.

Klanttevredenheid

De klanttevredenheid op reparaties fluctueert teveel. We ontvangen veel klachten over de kwaliteit van het werk en de doorlooptijd van het proces. Daar kunnen we zelf veel in verbeteren, vooral door beter te communiceren met de klant. Door onze klanten duidelijker te informeren over de verwachte doorlooptijd, wie de reparatie gaat uitvoeren (Woonkracht10-vakmensen of derden) en of er kosten aan verbonden zijn, weten klanten beter wat zij kunnen verwachten. Vermeldenswaardig is dat de klanttevredenheid in 2018 over het cv-onderhoud steeg naar een 8,0 (2017: 7,5).

Basiskwaliteit: schoon, heel en veilig

In 2018 hebben we een beeldcatalogus opgeleverd. Aan de hand van foto's kunnen de verhuurmakelaars en mutatieopzichters toetsen of woningen bij eindoplevering voldoen aan onze basiskwaliteit 'Schoon, heel en veilig'. Indien nodig verstrekt de verhuurmakelaar of mutatieopzichter een opdracht aan een aannemer om werkzaamheden uit te voeren. In het kader van verruiming van de vakkennis hebben de medewerkers trainingen gevolgd op het gebied van huurrecht, dakveiligheid, asbestherkenning, elektrotechniek en signalering brandonveilige situaties.

Om beter te kunnen sturen op de verplichtingen die we zijn aangegaan hebben we daarnaast de administratieve processen efficiënter en meer overzichtelijk vastgelegd en ingericht.

8.1.2 Planmatig onderhoud

De werkzaamheden van het planmatig onderhoud komen voort uit de meerjarenonderhoudsplanung. Daarin staat per complex wanneer vervanging of onderhoud aan de orde is. Aan de hand van de periodieke conditiemeting en inspecties bepalen we wanneer bepaalde werkzaamheden exact worden uitgevoerd.

	Begroting 2018	Jaarrekening 2018	Vershil 2018
Planmatig onderhoud	7.336	5.164	-2.172
Contractonderhoud (incl. risicomangement)	3.919	3.706	-213
Totaal planmatig onderhoud	11.255	8.870	-2.385

Tabel 8.2 Planmatig onderhoud (x € 1.000)

Op planmatig onderhoud zien we een onderschrijding van de begroting. Dit kent een aantal oorzaken:

- De liftonderhoudsprojecten zijn voordeliger aanbesteed en de levering duurde langer zodat de werkzaamheden niet volledig in 2018 konden worden uitgevoerd.
- De vervanging van enkele grote collectieve cv-installaties (Lindonk, de Lus en Staatsliedenbuurt) is wel in 2018 opgedragen, maar wordt in 2019 uitgevoerd.
- De reconstructie van achterpaden in de Sterrenbuurt in Zwijndrecht is uitgesteld omdat de gemeente de planning voor de herinrichting van die straten heeft gewijzigd.
- De reservering voor sanering open-verbrandingstoestellen (geisers en gashaarden) hebben we niet volledig aangesproken. Bij mutatie van woningen vervangen we oude geisers door elektrische boilers. In de meeste gevallen is een collectieve aanpak nodig voor vervanging van de open-verbrandingstoestellen. Waar we

Kwaliteit van de woningen

directe veiligheidsrisico's tegenkwamen hebben we maatregelen genomen, zoals het aanbrengen van koolmonoxidemelders. In 2019 voeren we het tempo van saneringen op.

Voor 2019 is het begrotingsproces voor onderhoud effectiever ingericht. De begroting is vollediger geworden door de voorgenoemde beheersmaatregelen uit verschillende risico-inventarisaties en de plannen rondom energetische maatregelen erin op te nemen. Verder startten we reeds in 2018 met de voorbereiding van werken en konden we in Q4 2018 werkzaamheden van 2019 aanbesteden.

Basis op orde

We hebben goede stappen gezet in de 'basis op orde'. Zo is het plan van aanpak brandveiligheid gereed. Daarmee hebben we een compleet overzicht van brandveiligheidsrisico's in alle complexen. De maatregelen zijn opgenomen in een vierjarenplan en voeren we risicogestuurd uit. Hetzelfde geldt voor de legionella-beheersplannen. Ook de risico-inventarisatie van de constructieve veiligheid van breedplaatvloeren hebben we afgerond. Daaruit blijkt dat we de veiligheid van huurders kunnen waarborgen. Het asbestbeleidsplan is nog niet gereed. We hebben in 2018 50% van ons bezit geïnventariseerd op asbest. In het eerste kwartaal van 2019 ronden we de inventarisatie af. Er zijn geen situaties aangetroffen die onmiddellijk om actie vragen.

Op het gebied van inkoop verbeteren we systematisch. In 2018 hebben we een inkoper/contractmanager aangesteld. We hebben onder andere alle werkzaamheden rond brandveiligheid op eenheidsprijzen ingekocht. En we hebben meer inzicht en overzicht op de duur en afloop van contracten, zodat we tijdig kunnen acteren. We bespreken de geleverde prestaties periodiek met onze leveranciers en sturen bij als dat nodig of gewenst is. In 2019 willen we schoonmaak en dakonderhoud aanbesteden.

Bij de inkoop van planmatig onderhoud zoeken we in toenemende mate de samenwerking met andere corporaties. Zo hebben we in 2018 deurautomaten en hydroforen gezamenlijk aanbesteed. Door te werken met een leverancier besparen we veel tijd en administratieve handelingen.

8.2 Serviceabonnement

Onze huurders kunnen een serviceabonnement afsluiten en deelnemen in het ontpoppingsfonds. Eind 2018 maakten 6.425 huurders gebruik van het nieuwe serviceabonnement. Bij het ontpoppingsfonds waren eind 2018 in totaal 6.866 huurders aangesloten.

In 2018 hebben we een tussenevaluatie van het serviceabonnement uitgevoerd. Deze hebben we gedeeld met de CombiRaad. Om een beter beeld te hebben van de werking van het serviceabonnement is met hen afgesproken de voor 2018 geplande overall evaluatie te verschuiven naar 2019.

Kwaliteit van de woningen

8.3 Groot onderhoud, verbetering en (sloop-)nieuwbouw

Met groot onderhoud, verbetering en (sloop-)nieuwbouw geven we ons vastgoed een kwaliteitsimpuls. We verbeteren de veiligheid, gezondheid, beleving en energieprestaties. Deze activiteiten hebben een positief effect op de woning, de directe woonomgeving en de klanttevredenheid.

Alle werkzaamheden en het huurvoorstel bereiden we voor in samenwerking met de bewonersvertegenwoordiging (ondersteund door de CombiRaad) en onze onderhoudspartners. We nemen maatregelen om de overlast tijdens de uitvoering zoveel mogelijk te beperken en begeleiden de bewoners tijdens de voorbereiding en uitvoering.

8.3.1 Investeringsbegroting

In 2018 maakten we een investeringsbegroting per complex. Aan de hand van het DrieKamerModel besloten we om 10 projecten in voorbereiding te nemen. In de realisatie hebben we goede stappen gezet: deze is met 19,5 miljoen bijna verdubbeld vergeleken met 2017 (10 miljoen). Een belangrijk verbeterpunt waarmee we in 2018 een stap in de goede richting hebben gezet door gedegen opnames uit te voeren alvorens tot besluitvorming te komen met betrekking tot projecten. In 2018 hebben we opnames uitgevoerd voor alle projecten die gepland staan voor 2019. In 2019 gaan we wat betreft de projectvoorbereiding drie jaar vooruit werken waardoor we een positieve impuls geven aan de kwaliteit van begroten.

Qua voorspelbaarheid van de begroting zijn er nog verbeteringen te behalen. We realiseerden in 2018 75% van de investeringsbegroting. Dit komt onder andere door vertraging in besluitvorming. Daarnaast zijn er externe oorzaken. Bijvoorbeeld bij de verbetering van de woningen aan de Pieter de Hoochplaats in Alblasterdam. Daar duurde het wat langer voordat bewoners het eens waren met de voorgestelde verduurzamingsmaatregelen. We hebben het plan zodanig aangepast, dat bewoners zich er wel in kunnen vinden. De uitvoering kan vanaf 1 april 2019 starten.

Een ander voorbeeld is de Veerweg in Papendrecht waar het vergunningstraject langer duurde dan voorzien vanwege welstandseisen.

Maar ook de capaciteit van aannemers speelde ons parten. In 2018 hebben we daarom met zes onderhoudspartijen raamovereenkomsten afgesloten op basis van eenheidsprijzen. De startbesluiten voor 2019 zijn gereed, zodat zij weten wanneer ze in actie moeten komen. Dit zal de realisatie van de investeringsbegroting naar verwachting positief beïnvloeden. Tot slot willen we voor 2019 meer projecten in voorbereiding nemen om eventueel gedurende het jaar te kunnen versnellen.

8.3.2 Afgeronde projecten

Staringstraat - Zwijndrecht

In maart 2018 ronden we de werkzaamheden af aan 26 woningen in de Staringstraat in Zwijndrecht. Bouwbedrijf Van Wijnen uit Dordrecht voerde de werkzaamheden uit. De woningen werden tegen een beperkte huurverhoging van € 20 per maand energetisch opgewaardeerd tot energielabel A. De bewoners waardeerden de uitvoering met een ruime voldoende (7,1).

Pontonniersweg - Papendrecht

Eind 2018 leverden we de groot onderhouds- en verbeterwerkzaamheden op aan 58 appartementen aan de Pontonniersweg in Papendrecht. Naast energetische verbeteringen voerden we ook werkzaamheden uit in het kader van het Politiekeurmerk Veilig Wonen uit. De bewoners waren zeer tevreden over de door onze onderhoudspartner Weijman uitgevoerde werkzaamheden.

Kwaliteit van de woningen

De Schakel/Zwijndrecht – Graskarper/Papendrecht

In Zwijndrecht verbouwen wij de voormalige huisartsenpraktijk 'de Schakel' aan de Prinses Beatrixstraat tot een viertal comfortabele huurwoningen. Een voormalig beschermd wonen project aan de Graskarper in Papendrecht bouwden we terug naar vijf zelfstandige huurwoningen.

8.3.3 Groot onderhoud en verbeteringen in voorbereiding

In 2018 namen we investeringsbesluiten voor groot onderhoud- en verbetering van:

- 106 eengezinswoningen aan de Stellingmolen in Papendrecht;
- 54 eengezinswoningen aan de Camphuysenstraat e.o. in Papendrecht;
- 88 eengezinswoningen aan de Busken Huetstraat e.o. in Papendrecht;
- 96 galerijwoningen aan de Cort van der Lindenstraat in Zwijndrecht;
- 96 galerijwoningen aan de Staringlaan (hoge nummers) in Papendrecht;
- 12 galerijwoningen aan de Karel Doormanlaan in Zwijndrecht.

Met de uitvoering van de projecten Veerweg en Busken Huetstraat in Papendrecht en de Pieter de Hoochplaats in Alblasterdam konden we in 2018 niet meer starten. Deze drie projecten starten in het eerste kwartaal van 2019.

Vorbereiding op energietransitie

Door daken, spouwmuren en vloeren te isoleren en dubbel glas te zetten, bereiden we de woningen bij renovatie voor op de energietransitie. De totale verwachte uitgaven voor groot onderhoud en verbetering bedragen in 2019 ca. € 25.000.000. Waar dat nodig is, vergroten we ook de brandveiligheid. Bijvoorbeeld door voorzieningen aan te brengen die branddoorslag voorkomen en de brandwerendheid verhogen.

8.3.4 Projecten in uitvoering

In juni 2018 zijn we in samenwerking met onderhoudspartner 'Rutges Vernieuwt' uit de Meern gestart met de werkzaamheden aan 96 galerijflats aan de Staringlaan en Vondellaan in Papendrecht. Voor bewoners is dit een dusdanig ingrijpend project dat zij tijdens de uitvoering van de onderhoudswerkzaamheden in een logeerwoning verblijven. Er wordt een lift bijgeplaatst en de woningen worden aan de buitenzijde stevig onder handen genomen. Aan de binnenzijde worden alle keukens, badkamers en toiletten vernieuwd. Ook wordt een cv-installatie aangebracht. Met isolatie van de daken, vloeren en spouwmuren worden de woningen voorbereid op de komende energietransitie.

Het groot onderhoud en de verbetering van 106 eengezinswoningen aan de Stellingmolen in Papendrecht is in oktober 2018 gestart.

In november 2018 zijn we gestart met de energetische maatregelen in 44 appartementen aan de P.S. Gerbrandystraat in Papendrecht. Het besluit daarvoor namen we in 2017.

Tot slot zijn in november 2018 de werkzaamheden gestart aan 54 eengezinswoningen in de Camphuysenstraat in Papendrecht. Het plan is naar verwachting in maart 2019 afgerond. Daarna starten vergelijkbare werkzaamheden aan 88 eengezinswoningen in de Busken Huetstraat in Papendrecht.

Kwaliteit van de woningen

8.4 Sloop en nieuwbouw

Naast de verbetering van de bestaande voorraad werken wij binnen de kaders van de gemeentelijke woonvisies en onze portefeuillestrategie ook gericht aan de vernieuwing van ons woningbezit en het voorzien in nieuwe woonbehoeftes. Dat doen wij door aankoop van locaties en woningen en door herstructurering van bestaande buurten.

8.4.1 Nieuwbouw in voorbereiding

Begin oktober 2018 informeerden wij de bewoners van 99 woningen aan de Boomgaardstraat, Weteringsingel en de Badhuisstraat in Papendrecht over het voornemen om deze woningen te slopen en te vervangen door nieuwbouw. Het doel is om op deze locatie – vlakbij het centrum van Papendrecht – een mix van betaalbare appartementen en eengezinswoningen te bouwen. Via de Bewonersadviesgroep (BAG) worden de bewoners geïnformeerd over de voortgang van de sloop- en nieuwbouwplannen.

Gelet op de resultaten van de opnames van de woningen en de verwachte ruimtelijke ontwikkelingen in de Spoorzone besloten wij de woningen aan de Javalaan, de Sumatralaan en de Jan Campertstraat in Zwijndrecht niet ingrijpend te verbeteren. We informeerden de bewoners daarover in november 2018. We oriënteren ons nu op vervangende nieuwbouwmogelijkheden.

Om een oplossing te bieden voor de langlopende klachten van huurders over vocht, tocht en warmteverlies hebben we in december 2018 alle bewoners bezocht, een opname uitgevoerd en een kleine instandhoudingsbeurt voorbereid. De uitvoering daarvan start in januari 2019. Dit alles hebben we in overleg gedaan met de bewonersadviesgroep (BAG) en in samenwerking met onze onderhoudspartner Smits Vastgoedzorg uit Rotterdam.

Om te voorzien in de grote behoefte aan energiezuinige, betaalbare en toegankelijke huurappartementen in Alblasterdam, maken we het mogelijk om ongeveer 20 sociale huurappartementen te realiseren op het voormalige terrein van korfbalvereniging CKC.

8.4.2 Nieuwbouw in uitvoering

In februari 2018 startten we met de herbesteding van de voormalige lagere school 'de Rank' aan de Lindelaan in Zwijndrecht tot een beschermd wonen project voor 12 jongeren met een verstandelijke beperking. Het plan is tot stand gekomen in nauwe samenwerking met de gemeente Zwijndrecht en de stichting Zo Mooi Wonen. De woningen worden naar verwachting in maart 2019 opgeleverd.

In oktober 2018 startte aannemer Hazenberg uit Vught met de bouw van 75 sociale huurappartementen voor senioren op de locatie van de voormalige Koningskerk in Zwijndrecht. Daarmee spelen we in op de toenemende vraag van senioren in Zwijndrecht naar comfortabele en betaalbare appartementen met lift waar zij langer zelfstandig kunnen blijven wonen. De woningen worden naar verwachting in het tweede kwartaal van 2020 opgeleverd.

8.4.3 Afgeronde projecten

Begin juli 2018 leverde aannemer De Langen en Van den Berg uit Bergambacht het project Koninginnehof op. Het project bestaat uit 37 eengezinskoopwoningen aan de Nicolaas Maesstraat e.o.. De woningen worden door Woonkracht10 verkocht aan belangstellenden, die in hoofdzaak uit Zwijndrecht en directe omgeving komen. Eind 2018 ontvingen 30 eigenaren de sleutel van hun nieuwe woning. Gedurende het maken van dit jaarverslag zijn medio februari 2019 alle woningen verkocht.

Kwaliteit van de woningen

8.5 Duurzaamheid

In 2018 is het duurzaamheidsbeleid vastgesteld. De eerdere ambitie om voor 1 januari 2024 al onze woningen op energielabel C te hebben, is gewijzigd in alle woningen op energielabel B in 2035. Dat is een hele opgave. Ook al is de ambitie om aan te sluiten op een warmtenet, dat betekent niet dat we in de tussentijd stilzitten. Met zogenaamde no-regretmaatregelen, bereiden we ons voor op de energietransitie. Per complex hebben we de situatie in beeld en is er een aansluiting gemaakt met de meerjarenonderhoudsbegroting. Daarbij komt dat de route om tot een B-label te komen soms best een uitdaging is. Zo vervangen wij in het kader van veiligheid open verbrandingstoestellen. Bijvoorbeeld een boiler in plaats van een geiser. Dit kan betekenen dat we in energielabel tijdelijk een stap omlaag gaan, maar de veiligheid van de huurder staat voorop.

Labels	A	B	C	D	E	F	G	Zonder	Totaal
2017	1.241	1.234	2.523	2.730	1.892	1.018	223	54	10.915
2018	1.366	1.260	2.584	2.647	1.987	945	180	5	10.884
Vershil	+125	+26	+61	-83	-95	-73	-21	-49	-9
Totaal toename groene labels 2018 = +212									

Tabel 8.3 Verdeling energielabels in woningvoorraad (2018 vs. 2017)

Personeel en organisatie

FOCUS IN 2018

- Huisvesting op orde; gebaseerd op uitkomsten RI&E en Arboplan.
- Enthousiaste vakvolwassen medewerkers die eigenaarschap tonen.
- Duidelijkheid in organisatiestructuur, functie-inhoud, verantwoordelijkheden en formatie.

9.1 Medewerkersonderzoek

Uit het medewerkersonderzoek dat in 2017 is uitgevoerd, kwam naar voren dat medewerkers rolonduidelijkheid ervaren, dat efficiënt werken werd bemoeilijkt door de inefficiëntie van systemen en dat de huisvesting niet op orde was. Dat zelfde jaar hebben we al een start gemaakt met verbeteringen, maar alle thema's uit het onderzoek liepen in 2018 door. De focus voor 2018 was dan ook echt 'de basis op orde!'.

9.1.1 Afdelingsontwikkelplan

Op basis van de herijkte missie en visie van Woonkracht10 hebben alle afdelingen hun missie, visie en doelstellingen geformuleerd in een afdelingsontwikkelplan. De structuur, formatie en rollen van de afdeling zijn hierin opgenomen. Functieprofielen zijn herzien en nieuwe functieprofielen zijn aan het functiehuis toegevoegd. Daarnaast is het loongebouw herijkt. Voor de ene afdeling was deze transformatie ingrijpender dan voor de andere. Op de organisatie als geheel is de impact aanzienlijk geweest. Eind 2018 werken alle afdelingen volgens de nieuwe inrichting en zijn bijna alle (nieuwe) functies ingevuld. Medewerkers zijn en worden daar waar nodig getraind en gecoacht op de nieuwe werkwijze en rollen.

Jaarplan- en teamplannen

Als afgeleide van het afdelingsontwikkelplan is in 2018 het teamplan geïntroduceerd. Onder begeleiding van de afdeling HRM hebben nagenoeg alle teams eind 2018 (met een doorloop naar begin 2019) volgens een vast format een teamplan gemaakt. In het teamplan maakt ieder team een doorvertaling van de strategische doelstelling uit het afdelingsontwikkelplan en het jaarplan naar doelstellingen voor het team. De bijdrage van ieder team is daarmee in lijn en in samenhang met de strategische doelstellingen van de organisatie.

9.1.2 Huisvesting

In 2018 hebben we uitvoering gegeven aan de plannen die we in 2017 maakten om de huisvesting van onze medewerkers te verbeteren. Werkplekken zijn opgefrist en een aantal afdelingen zijn verhuisd. Zo hebben we letterlijk ruimte gecreëerd en het voor de afdelingen makkelijker gemaakt om onderling contact te hebben. Iedere afdeling kreeg een klein budget om de afdeling naar eigen smaak en sfeer in te richten. Medewerkers waardeerden deze geste positief en er is op de meeste werkplekken ook echt werk van gemaakt.

9.1.3 Systemen

Om efficiënt werken te faciliteren is in 2018 een nieuw klantvolgsysteem Iris ingevoerd. Ook zijn de vijf belangrijkste primaire processen opnieuw vastgelegd en beter ingericht (gebruiksoptimalisatie Tobias AX).

Personeel en organisatie

9.2 Sociaal plan

De doorontwikkeling van Woonkracht10 is voor sommigen een uitdaging en kan, zoals in de praktijk blijkt, medewerkers onzeker maken. We willen dat iedere medewerker van Woonkracht10 zich voldoende ondersteund voelt bij de doorontwikkeling van de organisatie. Daarom hebben we met de vakbonden en met de ondernemingsraad als toehoorder een hernieuwd sociaal plan met werkzekerheid afgesproken voor de jaren 2018–2020. Dat geeft medewerkers de rust en de zekerheid dat ze in onze organisatie mogen leren. En dat ze zich in de nieuwe functies kunnen ontwikkelen naar het niveau van vakvolwassenheid. Ook fouten mogen maken hoort daarbij, want van fouten leren we. Tot op heden hebben medewerkers geen gebruikgemaakt van het sociaal plan.

9.3 Beleid op orde

Met de basis op orde als focus zijn in 2018 verschillende beleidsstukken in samenspraak met de ondernemingsraad geactualiseerd of opgesteld, zoals het vervoersbeleid, de attentieregeling, het integriteitsbeleid en de klokkenluidersregeling.

De risico-inventarisatie en -evaluatie bevestigde een aantal van onze eigen inzichten. Zo komt er een vertrouwenspersoon, zijn de werkinstructies voor vakmannen aangescherpt en herijken we het BHV- en ontruimingsplan. Al die (herijkte) plannen gaan we in 2019 invoeren.

Tot slot is het kwaliteitsmonitoringsbeleid opgesteld en ingevoerd. Daarin zijn de rechten, plichten en privacy-aspecten voor medewerkers en klanten opgenomen. Dit heeft te maken met de klantgesprekken die we bij het Service Center en de afdeling Wonen opnemen om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

9.3.1 Integriteit

Onze klanten, medewerkers en samenwerkingspartners vertrouwen erop dat wij onze maatschappelijke taak zo goed en integer mogelijk uitvoeren. Op dat vertrouwen zijn we zuinig en we richten ons op het gebied van leiderschap, cultuur en inrichting van processen en procedures dan ook expliciet op zorgvuldigheid en integer handelen. Integriteit is allesomvattend. Het gaat over samenwerken, vertrouwen en gedeelde waarden en normen. Maar ook over houding en gedrag en in gesprek blijven over integriteit.

In 2018 hebben we onze integriteitsregeling herijkt. Nieuwe integriteitsafspraken zijn vastgelegd en wat integriteit betekent voor Woonkracht10 is meer concreet gemaakt. We hebben onze medewerkers actief betrokken bij de nieuwe invulling van de integriteitsregeling. Zo creëren we een optimaal werkklimaat met de juiste aandacht voor veiligheid, wet- en regelgeving en werkplezier. Vanzelfsprekend voldoet de regeling aan de Governancecode woningcorporaties als het gaat om Corporate Governance en aan de eisen van de Woningwet. Ook is de regeling passend voor het optreden als maatschappelijk betrokken organisatie.

In de naleving van de integriteitsafspraken stimuleren we eigenaarschap bij onze medewerkers. Bij het vermoeden van een misstand stimuleren we dat dit direct wordt besproken. Bij voorkeur door de medewerkers onderling, maar het kan ook via de leidinggevende of het bestuur. Medewerkers die misstanden vermoeden kunnen ook een anonieme melding doen bij een centraal meldpunt via internet of telefoon. Bureau Hoffmann vervult voor Woonkracht10 de rol van centraal meldpunt. De terugkoppeling naar Woonkracht10 vanuit het bureau is anoniem.

In 2018 heeft Woonkracht10 geen integriteitsmeldingen ontvangen van bureau Hoffmann. Er zijn ook geen integriteitsmeldingen ontvangen binnen de organisatie. Ook heeft de Aw ons niet benaderd over een melding bij het Meldpunt Integriteit Woningcorporaties (MIW) van de Aw.

Personeel en organisatie

9.4 Ontwikkeling medewerkers

9.4.1 Personeelsbudget

Het personeelsbudget 2018 is overschreden met € 172.000. Meer inhuur van medewerkers en voor een langere tijd verklaren deze overschrijding. Zo hebben we medewerkers ingehuurd voor vervanging van zieke collega's, maar ook om collega's te vervangen die werden ingezet in de diverse projecten (IRIS, Tobias AX). Ook de invulling van vacatures duurde langer dan verwacht. Daarmee was een langere inhuur van medewerkers nodig.

	Begroot	Gerealiseerd	Afwijking
Vaste personele lasten	7.296	6.476	820
Tijdelijke personele lasten	1.180	2.172	-992
Totaal personele lasten	8.476	8.648	-172

Tabel 9.1 Kostenoverzicht personele lasten (x € 1.000)

9.4.2 Verbeterde samenwerking door 'Bewust worden van de klant'

In vervolg op het 'kijkje in de keuken' als gezamenlijk doel in 2017, lag in 2018 de aandacht op het verbeteren van de klantgerichtheid. Dit deden we door alle medewerkers in teams een klacht te laten behandelen, inclusief telefoongesprekken en locatiebezoeken. Juist de afdelingen die in de praktijk geen direct klantcontact hebben, leerden zo over wat hun collega meemaakt en wat er mis kan gaan in de dienstverlening. Een analyse van de ervaringen wordt in 2019 verwacht.

Opleidingskosten	Realisatie (in €)
Functie gebonden	285.610
Persoonlijk loopbaanontwikkelingsbudget	34.844
Algemeen budget	6.551
Totaal opleidingskosten	327.005
Opleidingskosten per fte (uitgaande van 94,98 fte)	3.443

Tabel 9.2 Opleidingskosten (in €)

Evaluatie topstructuur

Ter invulling van de vacant gekomen bestuursfunctie is halverwege 2018 een interim-bestuurder aangesteld. De werving voor een tweede vaste bestuurder loopt.

Uit de evaluatie van de topstructuur is een herverdeling van de portefeuilles gemaakt. Een van de bestuurders richt zich op de aandachtsgebieden vastgoedsturing, -beheer en financiën, de andere bestuurder richt zich op strategie, organisatieontwikkeling en het externe relatiebeheer.

Deskundigheid raad van bestuur

Het bestuur is verplicht haar kennis blijvend te optimaliseren met trainingen en cursussen. Dit wordt getoetst met de permanente educatie-systematiek. In drie jaar moeten bestuurders voldoen aan de vereiste PE-punten uit de Governancecode. Onderstaand de behaalde PE-punten in 2016, 2017 en 2018.

Naam bestuurder	PE-punten 2018	PE-punten 2017	PE-punten 2016
De heer E.A. Zwijnenburg	45	20	47
Mevrouw A. Sprokkereef	-	44	25
De heer B. Pluijmers	16	-	-

Tabel 9.3 Behaalde PE-punten bestuurders

Personeel en organisatie

9.5 Instroom, doorstroom, uitstroom

Op diverse afdelingen is de formatieruimte toegenomen. Bijna alle formatieplaatsen zijn ingevuld. Verder ontstonden er met de vaststelling van de afdelingsontwikkelplannen nieuwe functies waar zittende medewerkers naar zijn doorgestroomd. Tot slot besloot een aantal medewerkers hun werkcarrière buiten Woonkracht10 voort te zetten. Dit alles maakt dat we in 2018 een aanzienlijk aantal personele mutaties hebben gehad.

	Aantal	Man	Vrouw
Instroom	20	10	10
Doorstroom	19	4	15
Uitstroom	15	4	11

Tabel 9.5 Instroom, doorstroom en uitstroom personeel

9.6 Ziekteverzuim

We proberen ziekteverzuim bij medewerkers zoveel mogelijk te voorkomen. We besteden veel aandacht aan preventie, re-integratie en nazorg. Ondanks alle inspanningen hadden we in 2018 te maken met een hoger ziekteverzuim dan gewenst (6,4 %) en ook hoger dan in 2017.

De griep epidemie in het eerste kwartaal en daarnaast enkele langdurige verzuimkwesities spelen een rol in die stijging van het verzuim. In het langdurig verzuim zien we dat medewerkers veelal te maken hebben met niet-werkgerelateerde klachten. Daar waar dit wel het geval is, is er altijd sprake van een combinatie tussen werk- en privéomstandigheden. Voor alle medewerkers die met ziekteverzuim te maken krijgen, maken we een plan van aanpak op maat.

Vanaf 2019 gaan we werken met een nieuwe Arbodienstverlener en bedrijfsarts. Dat past in het herschreven Arbobeleidsplan waarmee we meer willen inzetten op preventie en het langer vitaal houden van medewerkers. De ondernemingsraad heeft instemming verleend.

	Verzuim- percentage gemiddeld	Verzuim- percentage 31-12-2018	Meldings- frequentie	Kort verzuim (< 7 dgn)	Middel- lang verzuim (7-14 dgn)	Lang verzuim (>14 dgn)
Totaal	6,48%	6,24%	1,57	1,8%	0,21%	4,47%

Tabel 9.6 Ziekteverzuim 2018

9.7 Aantal FTE

Per 31 december 2018 zijn er 108 medewerkers in dienst bij Woonkracht10. Dit komt overeen met een bezetting van 94,98 fte. De gemiddelde leeftijd bedraagt 48,85 jaar en de gemiddelde diensttijd 12,45 jaar.

	Aantal medewerkers			Fte			Gem. leeftijd			Gem. diensttijd		
	totaal	man	vrouw	totaal	man	vrouw	totaal	man	vrouw	totaal	man	vrouw
Bestuur*)	5	3	2	4,78	3,00	1,78	51,74	51,32	53,73	10,43	10,20	10,78
Staf overig	12	5	7	10,28	4,78	5,50	49,43	48,47	50,11	11,26	10,60	11,74
Financiën	13	7	6	11,31	7,00	4,31	47,07	46,38	47,88	14,47	10,00	19,68
Vastgoed	30	26	4	28,89	26,00	2,89	53,69	52,99	58,23	17,82	18,60	12,75
Wonen	48	8	40	39,72	8,39	31,33	45,73	47,43	45,34	9,04	14,85	7,70
Totaal	108	49	59	94,98	49,17	45,81	48,85	50,4	47,65	12,45	15,18	10,09

Tabel 9.7 Verdeling personeel

*) = incl. secr. en control

10.1 Verslag van de Raad van Commissarissen

In dit jaarverslag legt de Raad van Commissarissen (RvC) publiekelijk verantwoording af over de manier waarop hij zijn taken en bevoegdheden in 2018 uitvoerde.

2018 stond in het teken van de basis op orde bij Woonkracht10. Meer aandacht voor klant en medewerker en de scherpere focus die de afgelopen jaren is ingezet, begint zijn vruchten af te werpen. De organisatie heeft na enkele roerige jaren zijn veerkracht en weerbaarheid getoond en zette belangrijke stappen. Dat betekent niet dat de organisatie er al is. In 2019 moet de basis die gelegd is tot bloei komen in daadkrachtig leiderschap, eigenaarschap en verantwoordelijk handelen van alle medewerkers.

Dat vraagt ook iets van de Raad van Commissarissen. Tijdens de externe zelfevaluatie, onder begeleiding van Bureau Berg&Soeters, heeft de RvC op een kwalitatieve manier nagedacht over zijn positie als toezichhouder en de relatie tot het bestuur. Nu de organisatie meer in rust is en haar prestaties verbetert, is de tijd rijp voor de RvC om een betere balans te vinden in afstand en nabijheid: minder supervisor en meer klankbord voor het bestuur.

Daar hoort bij dat de RvC zich meer richt op de strategische langetermijnontwikkelingen van Woonkracht10. De vroegtijdige betrokkenheid van de commissarissen afgelopen jaar bij de discussie over de duurzaamheidsstrategie, uitmondend in een herijkte portefeuillestrategie, is daar een goed voorbeeld van.

Naast de reguliere taken die horen bij de toezichhouders- en werkgeversrol van de RvC waren er enkele thema's die dit jaar extra aandacht vroegen.

Zo besteedde de RvC noodgedwongen veel aandacht aan zijn rol als werkgever. Na het afscheid van een van de bestuurders was het zaak de bestuurlijke continuïteit te borgen. Een interim bestuurder is geworven en benoemd. En de portefeuilles tussen beide bestuursleden zijn herverdeeld. In 2018 is het traject gestart om een tweede vaste bestuurder te werven. Deze werving en selectie loopt door in 2019.

De voorbereiding van de visitatie was een ander belangrijk aandachtspunt in 2018. Het visitatierapport laat een afgewogen oordeel zien van de stand van de organisatie in de periode 2014-2017, waaronder het functioneren van de RvC.

De visitatiecommissie heeft de Raad van Commissarissen ervaren als zeer betrokken en geëngageerd. En als een Raad van Commissarissen die zeer bewust bezig is met zijn rol en positie en daarin meegaat met de ontwikkeling van de organisatie en de besturing. Tot slot stemt positief dat de commissie constateert dat de RvC het zeer nauw neemt met good governance, maar daarnaast wel blijft nadenken. Als aanbeveling krijgt de RvC mee om weer te leren loslaten. Daarmee bevestigt de visitatiecommissie de inzichten die de RvC tijdens de zelfevaluatie opdeed.

De Raad van Commissarissen nam in 2018 een groot aantal investeringsbesluiten. Zowel in aantal als in investeringsvolume was dat een duidelijke toename ten opzichte van 2017. Naast investeringsbesluiten nam de RvC ook enkele desinvesteringsbesluiten en besprak evaluaties van projecten. De plan-do-check-act-verbetercirkel en de toepassing van het DrieKamerModel zijn in de investeringscyclus goed op gang gekomen. Dat was ook nodig om stappen voorwaarts te zetten in de verbetering en verduurzaming van het woningbezit van Woonkracht10. De ambities op die terreinen zijn vastgelegd in een herijkte portefeuillestrategie en vertaald in meerjarenramingen. De corporatiestrategie op duurzaamheid past in de regionale Energiestrategie. De aanpak voor verduurzaming bracht de nodige dilemma's met zich mee. Hoe kan Woonkracht10 verduurzamen en toch betaalbare huren blijven aanbieden én financieel solide blijven? En kan de corporatie dit qua capaciteit aan? De RvC is van oordeel dat hij samen met het bestuur aan de hand van uitgewerkte scenario's een afgewogen mix van maatregelen heeft genomen om de duurzaamheidsambities te realiseren. In dat

Governance

verband wil de RvC de unieke samenwerking met gemeenten, collega-corporaties in de regio en HVC voor de realisatie van een warmtenet niet onvermeld laten.

Verder hebben de prestatieafspraken met de gemeenten de nodige aandacht gevraagd van de RvC. De spanning tussen de regionale Woonvisie en de lokale wensen en behoeften van de verschillende gemeenten vroegen om andere afwegingen dan we tot dan toe gewend waren in de prestatieafspraken. Naast de samenwerking met de gemeenten als primaire stakeholder, haalde de RvC samen met de raad van bestuur de banden aan met stakeholders in de zorg.

De RvC overlegde regelmatig met het bestuur en andere interne stakeholders, waaronder de OR, de Combi-Raad en het MT. Ook hield de RvC zich inhoudelijk bezig met onderwerpen die hij vanuit zijn toezichhoudende rol belangrijk vindt. Zo was er een themabijeenkomst over het DrieKamerModel. En werd extra aandacht besteed aan de duurzaamheidsstrategie in relatie met de portefeuillestrategie.

Ten opzichte van 2017 is de samenstelling van de RvC in 2018 hetzelfde gebleven. De commissaris die op voordracht van de huurderscommissie deel uitmaakt van de RvC, heeft aangegeven geen gebruik te willen maken van de mogelijkheid tot herbenoeming. In het derde en vierde kwartaal besteedde de RvC, in samenwerking met de CombiRaad, aandacht aan de invulling van de vacature per 1 januari 2019. Net als in 2017 werkte de RvC met commissies voor advies en voorbereiding: de auditcommissie, de vastgoedcommissie, de maatschappelijke commissie, de governance commissie en de remuneratiecommissie. Deze manier van werken stemt nog steeds tot tevredenheid. Tijdens de zelfevaluatie hebben de commissarissen de gedragslijn herbevestigd dat de commissies een voorbereiding zijn voor goede besluitvorming in de voltallige RvC.

10.1.1 Interne toezicht- en adviesrol

De RvC houdt toezicht op het bestuur en op de algemene gang van zaken van Woonkracht10. Daarnaast is de RvC de werkgever van het bestuur en staat het bestuur gevraagd en ongevraagd met raad terzijde.

De RvC houdt onder meer toezicht op:

- realisering van de doelstellingen van Woonkracht10;
- realisering van de volkshuisvestelijke opgaven;
- strategie en de risico's verbonden aan de activiteiten van de corporatie;
- opzet en werking van de interne risicobeheersing- en controlesystemen;
- kwaliteitsbeleid;
- kwaliteit van de maatschappelijke verantwoording;
- financieel verslaggevingsproces;
- naleving van toepasselijke wet- en regelgeving en de Governancecode Woningcorporaties.

Dit toezicht strekt zich ook uit tot de met Woonkracht10 verbonden ondernemingen.

De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de RvC zijn in de statuten van Woonkracht10 omschreven. Deze zijn verder uitgewerkt in het reglement RvC. Dit reglement maakt onderdeel uit van de governance-documenten die op de website van Woonkracht10 staan. In het reglement staat ook een profiel waarin de gewenste deskundigheid en achtergrond van de leden van de RvC worden omschreven. Woonkracht10 heeft de principes en uitwerkingen van de Governancecode Woningcorporaties in 2018 in zijn geheel gevolgd. Diverse governance-documenten zijn in het kader van de Woningwet in 2018 geactualiseerd en door de RvC vastgesteld. Zo zijn de statuten in 2018 in overeenstemming gebracht met de Veegwet Wonen. De wijziging is door de RvC op 12 juli goedgekeurd onder voorbehoud van goedkeuring door de Minister. Deze goedkeuring is op 29 oktober 2018 verleend. Ook is er via de interne controle en de externe accountantscontrole systematisch aandacht voor beheersing van frauderisico's.

Governance

De RvC vervult zijn toezichhoudende rol vanuit een extern en intern toezichtskader. Het toezichtskader beschrijft op hoofdlijnen het speelveld en de taken van de corporatie. Ook omvat het de spelregels die de RvC bij het uitvoeren van zijn taken volgt.

10.1.2 Extern toezichtskader

- AedesCode
- Governancecode Woningcorporaties
- Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting
- Rapportages en bepalingen van externe toezichthouders (Aw, WSW)

10.1.3 Intern toezichtskader

- Statuten
- Bestuursreglement
- Reglement Raad van Commissarissen
- Profielschets Raad van Commissarissen
- Rooster van aftreden Raad van Commissarissen
- Reglement auditcommissie
- Reglement remuneratie- en beoordelingscommissie
- Reglement commissie good governance
- Reglement commissie vastgoedportefeuille
- Reglement maatschappelijke meerwaarde
- Reglement voordracht huurderorganisaties
- Integriteitsregeling met als bijlage het protocol melden van misstanden/klokkenluidersregeling
- Verbindingenstatuut
- Reglement financieel beleid en beheer
- Treasury- en financieringsstatuut

Het toezichtskader is voor het bestuur het kader om te besturen en voor de RvC richtinggevend om toezicht te houden. Het toezichtskader wordt gevormd door kaders die betrekking hebben op enerzijds de besturing en anderzijds op de beheersing van de organisatie.

Besturingskader

- Portefeuillestrategie
- Meerjaren- en investeringsbegroting
- Jaarplan
- Treasurystatuut
- Prestatieafspraken gemeenten
- Investeringsstatuut
- Rendementsbeleid

Beheersingskader

- Financiële kaders vanuit de begroting
- Liquiditeitsbegroting
- Treasuryjaarplan
- Risicobeheersingssysteem (AO/IC)
- Kwaliteitsbeleid
- Periodieke rapportage integriteit organisatie
- Formatieplan
- Strategisch personeelsbeleid

10.2 Samenstelling RvC

In 2018 was de samenstelling van de Raad van Commissarissen als volgt.

naam	functie in raad van commissarissen	commissies/ aandachtsvelden	jaar van aftreden
Dhr. drs. E.J. Roest	voorzitter	lid remuneratiecommissie voorzitter commissie goed governance	2018/2022
Mevr. ir. A.H. van der Kooij	lid, benoemd op voordracht huurders	voorzitter remuneratiecommissie lid commissie maatschappelijke meerwaarde	2018
Mevr. drs. M.H. Mos RA	lid	lid auditcommissie lid commissie vastgoedportefeuille	2020/2024
Dhr. ir. drs. P.P.A. Kouijzer	lid, benoemd op voordracht huurders	voorzitter commissie maatschappelijke meerwaarde voorzitter commissie vastgoedportefeuille	2019/2023
Dhr. mr. W.M. Schonewille LL.M. MiF	lid	voorzitter auditcommissie lid commissie goed governance	2019

Tenzij anders vermeld is de datum van aftreden op 31 december van dat jaar en afhankelijk van herbenoeming. Maximale zittingsduur twee maal vier jaar.

Het bestuur wordt gevormd door een 1e en 2e bestuurder, die samen een collegiaal bestuur vormen. Gezien de omvang van de organisatie vindt de RvC een tweehoofdig bestuur noodzakelijk. Ook de toepassing van het vierogen-principe vormt hierin een belangrijk argument.

De RvC bestaat per 31 december uit vijf leden die voor een periode van vier jaar zijn benoemd. De leden kunnen overeenkomstig de statuten voor ten hoogste één volgende zittingstermijn van vier jaar worden herbenoemd. De reguliere datum van aftreden van de zittende commissarissen is per 31 december aan het einde van de zittingstermijn.

De selectie van de leden van de RvC is gebaseerd op de in het RvC-reglement omschreven profielschets en externe werving. De personalia van de commissarissen en overige relevante gegevens staan vermeld aan het einde van dit hoofdstuk.

10.2.1 Taak en werkwijze RvC

De RvC is in 2018 vier keer formeel bijeen geweest. Daarnaast was er op 26 maart een themabijeenkomst over de portefeuillestrategie en het DrieKamerModel. De interne vergadering was op 27 juni en op 15 oktober was er nog een extra vergadering over de duurzaamheidsstrategie van Woonkracht10. Tijdens de vergadering van 23 april, waarin de jaarrekening is behandeld, was ook de controlerend accountant aanwezig. Deze gaf een toelichting op de belangrijkste bevindingen in het Accountantsverslag 2017. Ook overhandigde de accountant de controleverklaring. De RvC stelde op 26 april het door het bestuur opgestelde jaarverslag inclusief jaarrekening 2017 vast. Onder dankzegging voor de inspanningen van het bestuur en de medewerkers verleende de RvC décharge aan het bestuur voor het in 2017 gevoerde beleid.

In 2018 besprak de RvC de volgende onderwerpen:

Interne vergaderingen RvC

- Zelfevaluatie RvC
- Feedback individuele leden en RvC als team
- Relatie en taakverdeling tussen bestuur en commissarissen

Governance

- Focus op strategie
- Bezoldiging RvC
- Bezoldiging bestuur
- Aandachtsvelden en taakverdeling RvC commissies
- Opleidingsplan RvC

Reguliere vergaderingen 2018

Update governance documenten

- Aanpassing statuten
- Formats voor projectinvesteringsvoorstellen
- Functieprofiel commissaris op voordracht van de huurders

Rapportages

- Kwartaalrapportages (Q4 / 2017 – Q3 / 2018)
- Jaarstukken 2017 Woonkracht10
- Jaarstukken 2017 Woonkracht10 bv's en Koningshof
- Kaderbrief 2019
- Begroting Woonkracht10 2019 – 2035
- Jaarplan 2019
- Begroting Woonkracht10 bv's 2019

Projectnotities

- Nic. Maesstraat in Zwijndrecht, herijking met desinvesteringsvoorstel
- Camphuisenstraat in Papendrecht
- Busken Huetstraat in Papendrecht
- Projectevaluatie Nicolaas Beetsstraat in Alblasserdam
- Stellingmolen in Papendrecht
- Vorrinklaan in Dordrecht (desinvestering)
- Veerweg in Papendrecht
- Kraaihoek in Papendrecht (fase 1)
- Projectevaluatie woonwagenwoningen in Alblasserdam
- Koningshof in Zwijndrecht (nieuwbouw)

Overige onderwerpen

- Auditplan 2018
- Treasuryjaarplan 2018
- Treasurystatuut 2018
- Privacywetgeving (AVG)
- Plan van aanpak Visitatie
- Verlenging sociaal plan
- Drie Kamer Model
- Integrale oordeelsbrief van de Aw
- Jaarlijkse beoordelingsbrief van het WSW
- Borgingsplafond en borgbaarheidsverklaring van het WSW
- Portefuillestrategie (inclusief duurzaamheidsbeleid)
- (Her)benoeming commissarissen
- Functieprofiel commissaris namens de huurders
- Keuze visitatiebureau

Governance

- Wervingsprofiel bestuurder
- Benoeming interim-bestuurder
- Opleidingsplan RvC
- Topstructuur en de functie van financieel manager
- Taakverdeling RvC commissies i.v.m. mutaties
- Aanpassen van de liquiditeitsbuffer
- Integriteits- en klokkenluidersregeling
- Controleplan 2018 BDO
- Strategische samenwerking Sociaal Domein
- Managementletter 2017
- Meldmisstandenrapport bureau Hoffmann over 2018 (geen meldingen. Wordt vermeld in jaarverslag)
- frauderisicoanalyse en compliancevraagstukken (regulier agendaonderwerp)
- Visitatierapport 2014 – 2017
- Voorgenomen PALT activiteiten i.v.m. concept-bod
- Prestatieafspraken 2019
- Assurancerapporten dVi 2017
- Vergaderrooster 2019
- Verslagen van RvC commissies

10.2.2 Permanente Educatie (PE)

Alle leden van de RvC besteedden aandacht aan permanente educatie om hun taak naar behoren te kunnen uitoefenen. De commissarissen namen kennis van de belangrijkste publicaties van de Vereniging van Toezichthouders Woningcorporaties (VTW) en van Aedes. Verder woonden enkele RvC-leden speciale workshops, vakcongressen, trainingsdagen en seminars bij. Bijvoorbeeld de bijeenkomsten 'Toezicht met passie' van de VTW. Ook halen de leden van de RvC zelf informatie op, onder andere bij de VTW en Aedes, bij diverse sectorgerelateerde bijeenkomsten en bij eigen netwerkcontacten.

10.2.3 Zelfevaluatie

In lijn met de Governancecode Woningcorporaties voert de RvC elk jaar zelfevaluatie uit. Het ene jaar is dit een intern proces, het andere jaar extern.

In 2018 heeft de externe zelfevaluatie plaatsgevonden onder begeleiding van het bureau Berg & Soeters.

Mede op basis van de zelfevaluatie is het opleidingsplan voor de RvC opgesteld.

10.3 Onafhankelijkheid en integriteit

De RvC ziet erop toe dat ieder lid onafhankelijk is volgens de criteria van bepaling III 2.2 Governancecode Woningcorporaties.

Alle leden van de huidige Raad van Commissarissen zijn onafhankelijk van Woonkracht10. Er bestaan geen overlappings met andere bestuursfuncties. Geen van de commissarissen of hun partners is of was in het verleden in dienst van de corporatie, onderhoudt een directe of indirecte band met toeleveranciers of afnemers. Geen van de commissarissen of hun partners verleent andere diensten dan die voortvloeien uit het lidmaatschap van de RvC of onderhoudt banden met Woonkracht10, hetzij direct, hetzij indirect, buiten het commissariaat. In het verslagjaar was geen sprake van (transacties met) tegenstrijdige belangen waarbij leden van de RvC betrokken waren. Het reglement van de RvC bevat bepalingen over mogelijk tegenstrijdige belangen.

10.4 Deskundigheid en samenstelling

De RvC is van oordeel dat hij voldoende divers is samengesteld wat betreft deskundigheid en competenties. De samenstelling en deskundigheid van de raad sluiten aan bij de beschrijving daarvan in de profielschetsen van de raad. Die zijn gerelateerd aan de omvang, samenstelling en activiteiten van de corporatie.

10.5 Commissies RvC

Algemeen

De Raad van Commissarissen kent vijf commissies die ter ondersteuning van het toezicht zijn ingesteld, te weten: een auditcommissie, een commissie good governance, een commissie maatschappelijke meerwaarde, een selectie- en remuneratiecommissie en een commissie vastgoedportefeuille. De commissies zijn door de RvC uit zijn midden in- en samengesteld. De Raad van Commissarissen blijft verantwoordelijk voor besluiten, ook als deze zijn voorbereid door één van de commissies.

Voor iedere commissie is een reglement opgesteld waarin rol en verantwoordelijkheden worden omschreven, evenals de samenstelling en werkwijze van de commissies. In het verslag van de Raad van Commissarissen worden de samenstelling van de commissies, het aantal commissievergaderingen en de belangrijkste onderwerpen die daarin op de agenda stonden, vermeld. De RvC ontvangt van iedere commissie een verslag van de overleggen. De selectie- en remuneratiecommissie en de auditcommissie worden niet voorgezeten door de voorzitter van de RvC.

Commissie vastgoedportefeuille

Tot de taak van de commissie vastgoedportefeuille behoort:

- het adviseren van de Raad van Commissarissen over het onderwerp vastgoed in zijn algemeenheid en specifiek over de naleving ervan zoals vastgelegd in relevante wet- en regelgeving evenals in de eigen statuten en reglementen;
- het adviseren van de Raad van Commissarissen over het onderwerp vastgoed in relatie tot specifieke onderwerpen waaronder, doch niet uitputtend, vastgoedmanagement (portefeuillestrategie en assetmanagement) en specifieke (des)investeringen waaronder nieuwbouw- en groot onderhoud en renovatieprojecten.

De commissie vastgoedportefeuille is in 2018 vijfmaal bijeen geweest. De commissie heeft zich in 2018 onder andere gericht op het plan van aanpak duurzaamheid, de voortgang van de investeringskalender 2018 en de visie op het plangebied van de wijk Kraaihoek te Papendrecht. Verder is gesproken over de formats van de verschillende fasen van de investeringsvoorstellen. Om de besluitvorming te stroomlijnen en meer efficiënt te maken wordt de werkwijze aangepast in die zin dat bij de start van een project een degelijk onderbouwd investeringsvoorstel wordt uitgewerkt maar dat na het nemen van het start- of ontwikkelbesluit in de voorbereidings- of uitvoeringsbesluiten enkel gerapporteerd wordt op afwijkingen.

Portefeuillestrategie en duurzaamheid

Ook de actualisatie van de portefeuillestrategie was een belangrijk gespreksonderwerp. Deze is uitgebreid met de duurzaamheidsmaatregelen en daarmee ook in periode verlengd tot en met 2035. Dit heeft ook als onderligger gediend voor de nieuwe meerjarenbegroting die daarmee ook inzichtelijk is gemaakt tot en met 2035.

Projectvoorstellen

In 2018 zijn in de commissie diverse voorstellen besproken aangaande de projecten:

- Nicolaas Maesstraat te Zwijndrecht
- Koningshof te Zwijndrecht (voortgang)

Governance

- Streefhuurbeleid
- Busken Huetstraat te Papendrecht
- Camphuisenstraat te Papendrecht
- Nicolaas Beetsstraat te Alblasterdam
- Veerweg te Papendrecht
- Stellingmolen te Papendrecht
- Vorrinklaan Dordrecht (desinvesteringsvoorstel)
- Cort van der Lindenstraat te Zwijndrecht
- Pontonniersweg te Papendrecht
- DOK11 locatie te Alblasterdam
- Woonwagenwoningen te Alblasterdam
- 3 woningen Java-/Sumatrалаan te Zwijndrecht (desinvesteringsvoorstel)

Commissie maatschappelijke meerwaarde

- Tot de taak van de commissie maatschappelijke meerwaarde behoort:
- het adviseren van de Raad van Commissarissen over het onderwerp maatschappelijke meerwaarde in zijn algemeenheid en specifiek over de naleving ervan zoals vastgelegd in relevante wet- en regelgeving evenals in de eigen statuten en reglementen;
- het adviseren van de Raad van Commissarissen over de maatschappelijke taken van de woningcorporatie in zijn algemeenheid en die van de eigen corporatie in het bijzonder;
- het adviseren van de Raad van Commissarissen over het stakeholdersmanagement van de woningcorporatie in zijn algemeenheid en de (periodieke) contacten met de stakeholders;
- het adviseren van de Raad van Commissarissen over de jaarlijkse verslaglegging van de volkshuisvestelijke taken van de woningcorporatie;
- het adviseren van de Raad van Commissarissen over de (periodieke) prestatieafspraken die de woningcorporatie maakt met derden waaronder specifiek gemeenten en huurdersorganisaties.

De commissie maatschappelijke meerwaarde is in 2018 tweemaal bijeen geweest. De commissie heeft zich in 2018 met name gericht op de relatie met de stakeholders en de prestatieafspraken met de gemeenten.

Stakeholders

Naar aanleiding van de eind 2017 gehouden stakeholdersbijeenkomst heeft de commissie met het bestuur per thema de voortgang van de gemaakte afspraken besproken.

Verder is naar aanleiding van de lokaal gehouden verkiezingen de stand van zaken over de relatie met de nieuwe portefeuillehouders besproken alsmede het aanhalen van de banden met de zorgpartijen.

Prestatieafspraken

Met het bestuur is gesproken over de voorgenomen activiteiten in kader van de lopende regionale Prestatie Afspraken Lange Termijn (PALT). Dit zijn al langer lopende en jaarlijks geëvalueerde en herijkte afspraken tussen regionale gemeenten en woningcorporaties. Dit jaar hebben de Drechtstedelijke corporaties voor het eerst een gezamenlijk bod opgesteld naar aanleiding van de Woonvisie, dat regionale werkingskracht heeft en waarin de samenhang tot elkaar goed tot zijn recht komt. Een belangrijk onderwerp wat daarbij speelt zijn de regionale versus de lokale belangen. Ook dit jaar zijn deze afspraken medeondertekend door de samenwerkende regionale huurdersorganisaties.

Selectie- en Remuneratiecommissie

Tot de taak van de selectie- en remuneratiecommissie behoort:

- het doen van voorstellen aan de Raad van Commissarissen over het te voeren bezoldigingsbeleid voor het bestuur en de Raad van Commissarissen;
- het doen van voorstellen voor de bezoldiging van individuele bestuurders en leden van de Raad van Commissarissen, ter vaststelling door de RvC, waarin in ieder geval aan de orde komt: de bezoldigungsstructuur en de hoogte van de vaste bezoldiging en/of andere variabele bezoldigungscomponenten, pensioenrechten, afvloeiingsregelingen en overige vergoedingen, alsmede de prestatiecriteria en de toepassing daarvan;
- het doen van voorstellen voor selectiecriteria en benoemingsprocedures inzake bestuurders en de leden van de Raad van Commissarissen;
- de periodieke beoordeling van omvang en samenstelling van de Raad van Commissarissen en het bestuur en het doen van voorstellen voor een profielschets van de raad en het bestuur en van hun individuele leden;
- het voorbereiden van de jaarlijkse evaluatie van de raad;
- het houden van evaluaties van het functioneren van bestuurders respectievelijk leden van de Raad van Commissarissen ingeval van hun mogelijke herbenoeming en het geven van advies daarover, conform artikel 4 lid 7 respectievelijk artikel 13 lid 7 van het reglement van de Raad van Commissarissen;
- het doen van voorstellen voor (her)benoemingen.

De remuneratiecommissie is in 2018 zevenmaal bijeen geweest. De commissie heeft zich in 2018 met name gericht op haar werkgeversrol: afscheid van een bestuurder, het aanstellen van een interim-bestuurder, de selectieprocedure voor een nieuwe bestuurder en functionerings- en beoordelingsgesprekken met de zittende bestuurder.

Functioneren bestuur en Raad van Commissarissen

Vanuit de werkgeversrol is meermalen en intensief met het bestuur gesproken, onder andere over het managementcontract, de noodzakelijke prioritering en de bestuurlijke samenwerking.

De commissie heeft de jaarlijkse zelfevaluatie van de Raad van Commissarissen in juli voorbereid, die begeleid werd door mevrouw Soeters van Berg & Soeters. Ook is gesproken over het opleidingsplan van de Raad van Commissarissen.

Overig

Overige gespreksonderwerpen in 2018 zijn onder andere geweest de interne organisatie van Woonkracht10, de topstructuur en de functie van financieel manager, de werving en herbenoeming van commissarissen, de opleidingen voor RvC leden, het managementcontract met het bestuur, het vertrek en opvolging van een bestuurder alsmede de portefeuillevverdeling van het bestuur.

Commissie good governance

Tot de taak van de commissie good governance behoort:

- het adviseren van de Raad van Commissarissen over het onderwerp governance in zijn algemeenheid en specifiek over de naleving ervan zoals vastgelegd in relevante wet- en regelgeving evenals in de eigen statuten en reglementen;
- het adviseren van de Raad van Commissarissen over de taakvelden van de raad evenals de behandeling ervan in de onderscheiden commissies zoals deze door de raad zijn ingesteld;
- het adviseren van de Raad van Commissarissen over de jaarlijkse zelfevaluatie;

Governance

- het adviseren van de Raad van Commissarissen over de periodiek te houden visitatie;
- het adviseren van de Raad van Commissarissen over de jaarlijks door de Autoriteit Woningcorporaties afgegeven Oordeelsbrief of andere beoordelingen door de Autoriteit Woningcorporaties die het functioneren van de woningcorporatie betreffen op het onderdeel governance.

Een aantal van bovenvermelde taken is uit praktisch oogpunt opgepakt in een andere commissie dan wel direct in de vergadering van de Raad van Commissarissen. Zo zijn onder meer de statuten in 2018 in overeenstemming gebracht met de Veegwet Wonen.

De commissie good governance is in 2018 tweemaal bijeen geweest. Dit was onderdeel van de uitwerking van het eind 2017 geaccordeerde plan van aanpak van het bestuur voor de visitatie in 2018 over de periode 2014 tot en met 2017. De commissie is betrokken geweest bij de bureauselectie, bureaukeuze alsmede de voorgang en de totstandkoming van het eindrapport.

Auditcommissie

Tot de taak van de auditcommissie behoort:

- het adviseren van de Raad van Commissarissen over het toezicht en de (al dan niet voorafgaande) controle op het bestuur wat betreft de werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen en compliance, waaronder het toezicht op de naleving van de relevante wet- en regelgeving en het toezicht op de significante financiële risico's op het gebied van treasury en fiscaliteit en toezicht op de werking van de interne gedragscodes zoals de integriteitscode en de klokkenluidersregeling;
- het adviseren van de Raad van Commissarissen over het toezicht op de financiële informatieverschaffing door de Stichting, waaronder keuze van waarderingsgrondslagen voor de financiële verslaggeving, toepassing en beoordeling van effecten van nieuwe regels, prognoses, overige financiële rapportages en het werk van de externe accountant ter zake);
- het adviseren van de Raad van Commissarissen over het toezicht op de naleving van aanbevelingen en opvolging van opmerkingen van de concerncontroller en de externe accountant;
- het adviseren van de Raad van Commissarissen over het toezicht op de voorgeschreven financiële informatieverschaffing aan externe toezichthouders;
- het adviseren van de Raad van Commissarissen over de goedkeuring van het opgestelde werkplan interne controle en/of het auditplan;
- het adviseren van de Raad van Commissarissen over de beoordeling van het functioneren van de externe accountant samen met het bestuur overeenkomstig artikel 16 lid 13 & 16 van het reglement van de Raad van Commissarissen;
- het adviseren in de zin van klankbordfunctie van het bestuur over bovengenoemde taakgebieden;
- de controle op de jaarlijkse bevestiging van de externe accountant inzake zijn onafhankelijkheid ten opzichte van de Stichting;
- de controle op de jaarlijkse melding van de externe accountant inzake zijn voor de Stichting verrichte werkzaamheden anders dan controlewerkzaamheden.

De auditcommissie is in 2018 vijfmaal bijeen geweest. De commissie heeft zich in 2018 onder meer gericht op de volgende onderwerpen.

(Financiële) informatieverschaffing

Besproken zijn onder andere:

- De jaarstukken 2017
- Het treasurystatuut 2018

Governance

- Het treasuryjaarplan 2018
- Het borgingsplafond en borgbaarheidsverklaring van het WSW
- De integrale oordeelsbrief van de Aw
- De jaarlijkse beoordelingsbrief van het WSW
- De kwartaalrapportages 2018
- Het jaarplan 2019
- De meerjarenbegroting 2019-2035

Interne beheersing, governance en audit

Op dit gebied is er onder andere gesproken over reguliere zaken als het interne auditplan, het auditplan en de managementletter van de accountant en de voortgang hierin, het accountantsverslag en de assurancerapporten en de frauderisicoanalyse. Belangrijke onderwerpen waren ook de aanpassingen van de statuten van Woonkracht10 en de aanpassing van de liquiditeitsbuffer.

Accountantskeuze

Na het doorlopen van een offertetraject is in 2017 besloten dat voor de periode 2018-2020 de controle naar een nieuwe accountant gaat. Dat is BDO en hiermee is in 2018 nader kennisgemaakt.

Overig

Verder is aandacht besteed aan het aanpassen van de liquiditeitsbuffer, de voortgang van het fiscale boekenonderzoek 2014 en de concept financieringsstrategie.

10.6 Honorering RvC

De honorering van de RvC is gekoppeld aan de zwaarte van de functie van de leden en houdt rekening met maatschappelijke waarden en normen. De basis voor de honorering is de 'Honoreringcode commissarissen' van VTW en de Wet 'Normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector' (WNT). De werkingssfeer van deze wet voor woningcorporaties geldt voor bestuurders en voor leden van raden van commissarissen. Het overzicht van alle vergoedingen staat vermeld in de jaarrekening.

10.7 Beloning van het bestuur

De geldende wet- en regelgeving voor de bezoldiging van de bestuurders is leidend voor het te voeren bezoldigingsbeleid.

De beloning van de bestuurders voldoet aan de actuele wetgeving. Voor het overzicht van de beloning van het bestuur wordt verwezen naar deze jaarstukken.

Governance

10.8 Gegevens van de leden van de RvC per 31 december 2018**drs. E.J. Roest (m., geboortjaar 1954)**

In functie getreden 01-01-2015

Huidige zittingstermijn eindigt op 31-12-2018

Herbenoembaar: ja. Op 26-11-2018 herbenoemd tot en met 31-12-2022

Lid van de remuneratiecommissie

Voorzitter van de commissie good governance

Huidige andere functie

- Burgemeester van Bloemendaal

Huidige nevenfuncties/nevenactiviteiten

- Lid algemeen bestuur Veiligheidsregio Kennemerland
- Lid BOV/BCOV Veiligheidsregio Kennemerland
- Voorzitter Stichting Bloemendaals Initiatief
- Lid Burgemeesterkring Kennemerland
- Voorzitter Innocis Foundation
- Ambassadeur Euroclio

Vroegere (neven)functies

- Burgemeester van Laren
- Portefeuillehouder regionalisering Brandweer Gooi en Vechtstreek
- Commissaris Singer Memorial Foundation
- Voorzitter dagelijkse bestuur BEL Combinatie
- Gedelegeerde Gewest (nu Regio) Gooi en Vechtstreek portefeuilles Ruimtelijke Ordening, Verkeer en Vervoer, Natuur en Landschap
- Voorzitter Raad van Commissarissen woningbouwcorporatie Goede Stede in Almere
- Voorzitter provinciale adviescommissies voor de Podiumkunsten en voor Cultuureducatie
- Voorzitter landelijke bestuurdersvereniging D66
- Lid Raad van Commissarissen Tomingroep
- President Euroclio-foundation (foundation of History Educators)
- Lid van het bestuur van het Prins Bernhard Cultuurfonds

PE verplichting in 2015 t/m 2018 : 20

PE punten behaald in 2015 t/m 2018 : 33

A.H. van der Kooij (v., 1964)

In functie getreden op 01-01-2015

Huidige zittingstermijn eindigt op 31-12-2018

Herbenoembaar: ja, maar maakt hier geen gebruik van

Benoemd op voordracht van de Huurdersorganisatie CombiRaad

Voorzitter van de remuneratiecommissie

Lid van de commissie maatschappelijke meerwaarde

Huidige andere functie

- Programmamanager gemeente Rotterdam

Huidige nevenfuncties/nevenactiviteiten

- Geen

Vroegere (neven)functies

- toezichthouder Woningstichting Eendracht in Rotterdam

PE verplichting in 2015 t/m 2018 : 20

PE punten behaald in 2015 t/m 2018 : 51

Governance

drs. M.H. Mos RA (v., 1976)

In functie getreden op 01-01-2017

Huidige zittingstermijn eindigt op 31-12-2020

Herbenoembaar: ja

Lid van de auditcommissie

Lid van de commissie vastgoedportefeuille

Huidige andere functie

- Group controller Selecta

Huidige nevenfuncties/nevenactiviteiten

- Geen

Vroegere (neven)functies

- Geen

PE verplichting in 2017 t/m 2018 : 10

PE punten behaald in 2017 t/m 2018 : 55

ir. drs. P.P.A. Kouijzer (m., 1962)

In functie getreden op 01-01-2016

Huidige zittingstermijn eindigt op 31-12-2019

Herbenoembaar: ja

Benoemd op voordracht van de Huurdersorganisatie CombiRaad

Voorzitter van de commissie maatschappelijke meerwaarde

Voorzitter van de commissie vastgoedportefeuille

Huidige andere functie

- lid Directieraad/directeur Bestuur- en Concernstaf, gemeente Utrecht

Huidige nevenfuncties/nevenactiviteiten

- Geen

Vroegere (neven) functies

- Lid Raad van Commissarissen Zayaz
- Voorzitter raad van toezicht De Blijde Borgh

PE verplichting in 2016 t/m 2018 : 15

PE punten behaald in 2016 t/m 2018 : 21

Governance

mr. W.M. Schonewille L.L.M. MiF (m., 1974)

In functie getreden op 01-01-2012

Huidige zittingstermijn eindigt op 31-12-2019

Herbenoembaar: nee

Voorzitter van de auditcommissie

Lid van de commissie good governance

Huidige andere functie

- advocaat / partner BarentsKrans N.V.

Huidige nevenfuncties/nevenactiviteiten:

- Diverse post-doctorale docentschappen
- Lid raad van toezicht HWW Zorg, Den Haag
- Lid Raad van Commissarissen Rijswijk Wonen, Rijswijk (ad interim)
- Voorzitter bestuur Stichting Ars Donandi

Vroegere (neven) functies

- Advocaat / bestuursvoorzitter BarentsKrans N.V.
- Lid raad van toezicht Stichting Minne- of Arme Oud Mannen- en Vrouwenhuis, Leiden (woon- en zorgcentrum 't Huis op de Waard')
- Bestuurslid Stichting Haagse Wetswinkel
- Bestuurslid Stichting Aanpak Financieel-Economische Criminaliteit in Nederland
- Voorzitter bestuur regio Haaglanden, Vereniging Wereldkinderen

PE verplichting in 2015 t/m 2018 : 20

PE punten behaald in 2015 t/m 2018 : 96

Interne beheersing, risicomanagement en risicobeleid

FOCUS IN 2018

'Woonkracht10 in control' willen we bereiken door:

- Een op basis van het jaarplan vastgesteld rapportageformat.
- Primaire en bedrijfsondersteunende processen vast te stellen, vast te leggen, risico's te beheersen en de vastgestelde werkwijze te borgen. Een risico-controlematrix maakt daar onderdeel van uit.
- Proces- en risico-eigenaren te benoemen. We maken een koppeling tussen de jaardoelstellingen en risico's met beheersmaatregelen.
- Interne audits uit te voeren volgens het auditplan.

Risicomanagement kunnen we niet missen als we een belangrijke speler willen blijven voor de sociale huisvesting in ons werkgebied. We proberen risico's en onverwachte omstandigheden zoveel mogelijk vóór te zijn. Dat doen we om onze doelstellingen te behalen, maar ook om te voldoen aan onze interne kaders en externe wet- en regelgeving.

11.1 Het risicoprofiel van Woonkracht10

11.1.1 Risicohouding

Onze risicohouding is vastgelegd in het risk-statement. Onze risicobereidheid is overwegend laag omdat we een publieke taak hebben.

Risk-statement

'Woonkracht10 is een maatschappelijke organisatie waarbij velen afhankelijk zijn van ons product 'wonen'. Vanuit die verantwoordelijkheid opereert Woonkracht10 in een marge van lage risicobereidheid. Het laagste niveau van risicobereidheid heeft betrekking op het welzijn en werkomgeving van onze medewerkers tot een niveau van oplopende risicobereidheid op het gebied van interne strategische rapportages. Het voldoen aan wet- en regelgeving staat niet ter discussie, evenals het ongeoorloofd gebruik of vervreemden van middelen die aan Woonkracht10 toebehoren. De uitgangspunten van het in control statement sluiten aan bij deze mate van risicobereidheid.'

11.1.2 Risico's en strategie

De belangrijkste risico's die wij lopen, komen voort uit:

- het werkveld en de wet- en regelgeving daaromheen, en
- (het realiseren van) onze strategie.

We zijn een toegelaten instelling die moet voldoen aan de wet- en regelgeving en alle vereisten die daarbij horen. Als we die wet- en regelgeving niet naleven, dan kan dat leiden tot boetes, reputatieschade en verscherpt toezicht door toezichthouders WSW en AW. Daarom hanteren we hiervoor een zerotolerancebeleid.

Interne beheersing, risicomanagement en risicobeleid

Verder op orde

In vervolg op 2017 brachten we de basis van onze controle-omgeving verder op orde. Dit deden we door:

- taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden (TVB's) vast te leggen;
- voor vijf belangrijke operationele processen (verhuurmutatie, incasso, reparatieverzoeken, projectadministratie en overlast) de inrichting en het gebruik van het primair systeem Tobias AX te optimaliseren. De procesbeschrijvingen en bijbehorende werkinstructies hebben we vastgelegd;
- afdelingsontwikkelpannen te maken, zodat managers en medewerkers zich meer bewust zijn van risico's en daar verantwoordelijkheid voor kunnen nemen;
- systemen te optimaliseren of te vervangen:
 - Tobias AX om de procesgang beter te ondersteunen;
 - nieuw klantvolgsysteem IRIS om de klantprestatie beter te monitoren en waar nodig te kunnen bijsturen.

Hiermee legden we een belangrijke basis voor de toekomst. Dat betekent niet dat we er al zijn. De risico's liggen voor een groot deel nog op het operationele vlak. We willen processen verder in control brengen zodat we doen wat we beloven. Belangrijke speerpunten voor 2019 zijn de vastgoedproductie realiseren, technische veiligheid verbeteren en resultaatgericht werken.

Strategische risico's en beheersmaatregelen

In paragraaf 11.3 noemen we onze belangrijkste (strategische) risico's. Daarnaast kunnen er risico's zijn waar we ons nu niet van bewust zijn. Ook zijn er risico's die we nu zien als immaterieel of normaal voor de bedrijfsvoering. Deze risico's kunnen in de toekomst mogelijk effect hebben op onze financiële positie, resultaten, liquiditeit en haalbaarheid van voorgenomen doelstellingen. Daarom maken we onze strategische risico-inschatting ten minste een keer per jaar opnieuw.

Als algemene beheersmaatregel nemen we de (financiële) risico's mee in de meerjarenbegroting (MJB). Bij de MJB werken we met scenario-analyses. Hierbij bepalen we het effect van risico's die we zien. Denk bijvoorbeeld aan risico's bij verkopen, bouwkostenstijgingen en rentestijgingen. Maar ook veranderingen in het overheidsbeleid kunnen bedreigend zijn voor onze financiële positie en onze doelen in de ondernemingsstrategie. Tot slot is de verduurzaming van ons bezit een grote opdracht voor Woonkracht10. In de MJB 2019 hebben we een eerste (groe) berekening gemaakt van de kosten en opbrengsten van verduurzaming. Daarbij is ook rekening gehouden met zogenaamde slechtweersscenario's.

11.2 Risicomanagementsysteem

Ons risicomanagementsysteem is gebaseerd op het gedachtegoed van het COSO-model. Het systeem bestaat uit de controle-omgeving, risico-identificatie en respons, interne beheersingsmaatregelen en monitoring. We willen risico's ontdekken die de uitvoering van onze belangrijke doelstellingen in de weg staan. En we willen de kans op die risico's verlagen. Met het COSO-model hebben we hier een bepaalde mate van zekerheid over.

11.2.1 Controle-omgeving

De controle-omgeving gaat over onze cultuur, stijl van leidinggeven, integriteit en ethiek. Dit bepaalt hoe we omgaan met concrete maatregelen van interne beheersing. En het bepaalt de mate waarin medewerkers controlebewust zijn. In 2018 is de controle-omgeving verder versterkt door medewerkers meer duidelijkheid te geven (TVB's en afdelingsontwikkelpannen) en te werken aan best practice-processen en systemen. Ook wordt de organisatie meer betrokken bij de planvorming. Door in 2019 te investeren in leiderschap en eigenaarschap, willen we hier verdere stappen in zetten.

Interne beheersing, risicomanagement en risicobeleid

11.2.2 Risico-identificatie en respons

Jaarlijks identificeert het management de belangrijkste risico's in relatie tot de (strategische) jaardoelen. Deze risicomatrix nemen we op bij het jaarplan en voorzien we van beheersmaatregelen. Als onderdeel van de planning- en controlcyclus komt de risicomatrix periodiek terug. Het risicomanagement vormt de basis voor de interne auditactiviteiten door concerncontrol en de focus in de planning- en controlcyclus. Ook wordt jaarlijks een frauderisicoanalyse verricht. Deze analyse wordt besproken in het managementteam met de auditcommissie en de RvC. Over 2018 zijn ons geen integriteitsissues bekend.

11.2.3 Interne beheersingsmaatregelen

De interne beheersing is de afgelopen jaren versterkt. In 2018 zijn vijf belangrijke primaire processen geoptimaliseerd en vastgelegd. Aan een beknopte en risicogerichte procesbeschrijving per proces werken we in 2019 verder.

Wij werken aan een adequate administratieve organisatie en interne beheersing. De concerncontroller en de RvC zien hierop toe. De concerncontroller voert het auditplan uit. Ook rapporteert de concerncontroller aan bestuur, auditcommissie en RvC.

Jaarlijks toetst een externe accountant de belangrijkste beheersmaatregelen voor de financiële verslaggeving. Dit leidde in 2018 tot een beperkt aantal nieuwe opmerkingen en aanbevelingen. Deze nemen we ter harte en pakken we in 2019 op. De accountant onderschrijft dat we de interne beheersing versterken, maar dat er op onderdelen nog verbeterlagen zijn te maken. Met name de formalisering in (risicogerichte) procesbeschrijvingen en de zichtbaarheid van interne controlemaatregelen vragen komend jaar aandacht.

11.2.4 Monitoring

We kennen een jaarlijkse begrotingscyclus waarin we tien jaar vooruitkijken. In de MJB 2019 kijken we zelfs vooruit tot en met 2035. Dit heeft te maken met de verduurzamingsopgave.

De jaarbegroting en het jaarplan vormen de basis voor de jaarlijkse planning- en controlcyclus. Door kwartaalrapportages monitoren we de voortgang op de kritische prestatie-indicatoren (KPI's) en de jaardoelen.

Om de blijvende werking van de interne beheersingsmaatregelen vast te stellen, doet de concerncontroller risicogerichte audits. Hiervoor stelt hij jaarlijks een auditplan op. Dit plan stemt hij af met de controlerend accountant. Het bestuur en de RvC beoordelen het plan en stellen het uiteindelijk vast. De basis voor dit plan bestaat uit:

- opmerkingen van de controlerend accountant in de managementletter;
- interne rapportages over risicomanagement;
- de belangrijkste doelstellingen uit het jaarplan;
- interne en externe ontwikkelingen die het presteren van de organisatie kunnen beïnvloeden.

De concerncontroller doet tevens aanbevelingen om de integriteit en effectiviteit van het risicobeheersingssysteem en interne controle te verbeteren. Ook voert de concerncontroller een frauderisicoanalyse uit.

11.2.5 Verbeteringen in het risicomanagementsysteem

We voeren de risicomanagementstrategie uit met verbeterprogramma's. Deze programma's richten zich op het leren en verbeteren van de klantprestatie en het verder in control komen van de organisatie.

Om risico's goed te beheersen, is het belangrijk dat alle medewerkers risicobewust zijn. De verbeterprogramma's zijn daarom ook gericht op het creëren van een open en transparante bedrijfscultuur.

Het management heeft voortdurend aandacht voor het bewaken en verder verbeteren van de bedrijfscultuur. Dit is verankerd in hun taakomschrijving en prestatieafspraken.

Interne beheersing, risicomanagement en risicobeleid

In 2018 realiseerden we de volgende verbeteringen:

- De integriteits- en klokkenluidersregeling zijn herijkt. Ook hebben we maatregelen genomen om te voldoen aan de nieuwe privacywetgeving (AVG). In 2019 willen we de bewustwording van medewerkers op deze thema's vergroten.
- Een belangrijk deel van de aanbevelingen uit de managementletter van de accountant is opgevolgd. De overige aanbevelingen zijn onderhanden.
- Een gedragen jaarplan 2019 in verbinding met de jaarbegroting, met focus op een realistische projecten-begroting.

11.3 Risicoparagraaf

Een aantal van de belangrijkste strategische risico's in 2018 zijn ook voor 2019 als hoog strategisch risico benoemd. Daarnaast zijn er voor 2019 twee strategische risico's toegevoegd. De risico's zijn in het jaarplan 2019 vastgesteld. We monitoren deze periodiek via de kwartaalrapportages.

Tabel 11.1 laat zien welke maatregelen zijn genomen om de strategische risico's 2018 te beheersen, of het risico in 2019 nog steeds aanwezig is en welke maatregelen genomen worden om dat risico te verkleinen.

Strategische risico's	Strategische doelstelling	Impact op 2018	Mitigerende maatregelen	Potentiële impact
Door de toenemende wet- en regelgeving en inwerkingtreding Woningwet bestaat de kans dat we niet (tijdig) aan alle vereisten voldoen met als gevolg imagoschade, aanwijzingen toezichthouders en/of boetes.	Compliance	Geen bijzonderheden of non-compliance geconstateerd.	Auditplan concern control toetst expliciet AO/IC rondom compliance, zoals toewijzingen, verkopen, etc. Toetsende rol bestuursadviseur en concerncontroller op MT-stukken. Bestuursadviseur monitort ontwikkelingen en deelt deze met organisatie.	De potentiële imagoschade van een non-compliance is hoog. Ook het herstellen en terugwinnen van het vertrouwen van stakeholders en toezichthouders kost veel tijd en energie. De financiële impact, mits we passende maatregelen treffen en daarmee herhaling voorkomen, lijkt vooralsnog beperkt.
Door technische en organisatorische gebreken is de veiligheid van informatisering onvoldoende. Dit geeft kans op datalekken, stagnerende dienstverlening en non-compliance met (nieuwe) wet- en regelgeving (specifiek AVG per 25 mei 2018).	Compliance Dataveiligheid conform wet- en regelgeving	In 2018 zijn maatregelen genomen (o.a. 0-meting informatiebeveiliging en netwerk securityscan), waarmee dit risico voldoende wordt beheerst. Daarmee is dit voor 2019 niet langer een strategisch hoog risico.	Niet van toepassing voor 2019.	Niet van toepassing voor 2019.
Vanwege onvoldoende inzicht in de technische risico's van ons vastgoed en daaromheen bestaande afspraken voldoen we niet aan vigerende wet- en regelgeving.	Solide vastgoedstrategie Veiligheid	Focus op veiligheid en gezondheid (asbest, brandveiligheid, legionella) in 2018 door diverse inventariserende onderzoeken heeft geleid tot herstelmaatregelen op de korte termijn en een plan van aanpak voor de middellange termijn.	Plan van aanpak voor de middellange termijn. Prioriteit in meerjarenbegroting. Meenemen in complexstrategie.	Het financiële risico is beperkt, mede gelet op de mitigerende maatregelen. De imagoschade richting stakeholders is groot.
Door een ambitieuze investeringsportefeuille, kwaliteit opdrachtgeverschap, beschikbare interne en externe capaciteit en vertraagde interne besluitvorming bestaat het risico dat de vastgoedproductie (inclusief verduurzaming) stagneert waardoor we onze PALT-doelstellingen (presatieafspraken) niet halen.	Solide vastgoedstrategie Daadwerkelijk realiseren vastgoedproductie	In 2018 is verder toegewerkt naar gestandaardiseerde besluitvormingskaders en een betrouwbare productieplanning voor 2019 (met volledig geïnspecteerde jaarschijf). De capaciteit bij aannemers wordt vanuit raamafspraken in ketensamenwerking bewaakt.	Veel tijd en energie gestoken in realistische jaarbegroting (5-jarige investeringskalender). Vroegtijdig overleg met aannemers (capaciteit) en bewoners (instemming). Overlooppjecten in kaart om tijdig te kunnen bijsturen.	Het financiële risico is beperkt, mede omdat de financieringsbehoefte continu wordt afgestemd op de (verwachte) vastgoedproductie. De imagoschade richting stakeholders is groot.

(vervolg tabel 11.1 Risico's en maatregelen - zie volgende pagina)

Interne beheersing, risicomanagement en risicobeleid

vervolg van tabel risico's en maatregelen

Strategische risico's	Strategische doelstelling	Impact op 2018	Mitigerende maatregelen	Potentiële impact
Door de afhankelijkheid van externe partners (gemeenten, HVC) voor het realiseren van onze duurzaamheidsambities bestaat het risico dat er hogere verwachtingen van WK10 bestaan en/of hogere kosten mee gemoeid zijn. Met als gevolg dat we (duurdere) alternatieven moeten zoeken en/of we de verwachtingen niet waar kunnen maken.	Verduurzamingsopgave	Nieuw risico voor 2019	<p>Samenwerking met Drechtstedelijke gemeenten, corporaties en HVC in diverse werkgroepen.</p> <p>Intern kritisch besluitvormingsproces dat waakt voor langjarige onzekere verplichtingen.</p> <p>Duidelijkheid vanuit de MJB 2019 over (on)mogelijkheden van WK10. Deze uitdragen naar stakeholders en in PALT-afspraken.</p> <p>In investeringsplanning eerste jaren no regret-maatregelen opgenomen. Pas vanaf 2027 aansluiting op het warmtenet.</p> <p>Toewerken naar keten-samenwerking met vaste partners.</p>	Op termijn kan dit een groot (financieel) risico zijn voor de toekomstbestendigheid van de organisatie en de (ontwikkeling van de) vermogenspositie.
Onvoldoende bouwlocaties beschikbaar om transformatieopgave naar wensportefeuille (via nieuwbouw) te realiseren.	Solide vastgoedstrategie	Beperkt	<p>Continu in gesprek met belanghouders, gemeenten en ketenpartners over de portefeuillestrategie.</p> <p>Met stakeholders toewerken naar gedragen master plan op gebiedsvisies.</p>	Op termijn kan dit een groot risico zijn voor de toekomstbestendigheid van onze vastgoedportefeuille en daarmee onze vermogenspositie.
Door onvoldoende vakvolwassenheid en eigenaarschap bij medewerkers komen medewerkers onvoldoende in positie, zijn resultaten niet zonder meer geborgd en gaat doorontwikkeling organisatie te veel op kracht (vanuit management).	Duurzame organisatie	Beperkt risico	<p>Teamplan per afdeling.</p> <p>Veel aandacht voor training en opleiding personeel, breed in de organisatie vanuit persoonlijke behoeften (POP).</p> <p>Leiderschapstraject voor het gehele MT.</p>	Op termijn kan dit een groot risico zijn voor de toekomstbestendigheid van de organisatie. En daarmee voor onze vermogenspositie.
Door de krappe arbeidsmarkt bestaat het risico dat we vacatures niet effectief of kostenefficiënt ingevuld krijgen en daardoor afhankelijk blijven van tijdelijke krachten met risico's voor de borging van kennis, cultuur etc.	Duurzame organisatie	Nieuw risico	<p>Strategisch HRM-beleid</p> <p>Netwerk inzetten voor werving- en selectie (en 'out-of-box'-denken).</p> <p>Medewerkers binden en boeien via opleidingen en trainingen.</p>	Op termijn kan dit een groot risico zijn voor de toekomstbestendigheid van de organisatie. En daarmee onze vermogenspositie.
De verplichte waardering van vastgoed op marktwaarde, gebaseerd op toekomstverwachtingen, brengt een grote volatiliteit in het resultaat. Gevolg is dat deze schattingspost goed onderbouwd en uitgelegd moet worden.	Rapportagerisico	Beperkt	<p>Interne controle op marktwaarde en onderliggende objectgegevens.</p> <p>Afstemming en toetsing door twee gerenommeerde taxateurs en de accountant.</p> <p>Betrokkenheid MT en bestuur bij waardering.</p> <p>Adequate toelichting aannames en uitgangspunten.</p>	Het financiële risico is niet groot, maar als we de niet realiseerbare vermogensovermaat onvoldoende kunnen uitleggen kan dit (middelgrote) risico's hebben voor de legitimatie en mogelijk zelfs de financiële positie (door hogere heffingen) op termijn.

Tabel 11.1 Risico's en maatregelen

11.4 Doorontwikkeling ondersteuning informatisering en automatisering

Belangrijke verbeterlagen in 2018 waren het optimaal inzetten en verbeteren van onze informatisering en automatisering (I&A) en het verder implementeren van kwaliteitsmanagement. In 2018 zijn we gestart met de optimalisatie van ons bedrijfsinformatiesysteem (Tobias AX). De eerste vijf primaire klantprocessen zijn in multidisciplinaire projectteams opnieuw vastgelegd en beter ingericht. Op deze manier worden onze mede-

Interne beheersing, risicomanagement en risicobeleid

werkers en de ambities van de organisatie beter ondersteund en de klanttevredenheid verbeterd. Als uitgangspunt is gekozen voor de best practice vanuit de sector. Daarmee kiezen we voor toepassingen waarvan de effectiviteit en toepasbaarheid al bewezen zijn.

In 2018 vervingen we ook ons Klantvolgsysteem (KVS), huurdersportaal en de website om de klant via deze kanalen nog beter van dienst te kunnen zijn. Vanaf 25 mei 2018 is de nieuwe privacyregelgeving Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van kracht. Begin 2018 hebben we daartoe een Privacy Impact Assessment (PIA) uitgevoerd. Naar aanleiding van de PIA hebben we organisatorische en technische maatregelen getroffen. Daarmee voldoet Woonkracht10 aan de nieuwe wetgeving.

11.5 Kwaliteitsmanagement

Om de resultaatgerichtheid, effectiviteit en efficiency in de organisatie te vergroten, hebben we in 2018 belangrijke stappen gezet in de verdere implementatie van kwaliteitsmanagement. Het stelt ons in staat om verbeteringen te borgen en de voortgang op de resultaten te bewaken en tijdig bij te sturen. Ook helpt het om continu te leren en te verbeteren.

Wat realiseerden we in 2018?

- Medio 2018 is de kwaliteitsmanager formeel aangesteld.
- Bij de herijking en vastlegging van onze primaire klantprocessen heeft de kwaliteitsmanager gebruik gemaakt van de gebruiksoptimalisatie Tobias AX. In 2018 zijn vijf primaire processen opnieuw ingericht in de systemen, vastgelegd in proces- en inrichtingsdocumenten en zijn met de organisatie uitgebreide TVB's opgesteld. De vijf in 2018 vastgestelde processen zijn:
 - Verhuurmutatie
 - Incasso
 - Projectadministratie
 - Overlast
 - Reparatieverzoeken.

In 2019 volgt fase 2 van het project.

- In het jaarplan 2018 gingen we uit van herinrichting, vaststelling én schematische vastlegging van de processen in Sensus. Omdat het optimalisatieproject en daarmee de vaststelling van de proces- en inrichtingsdocumenten tot december 2018 doorliep, werkt de kwaliteitsmanager in het eerste kwartaal van 2019 alle processen schematisch uit en legt deze vast in Sensus. Op basis daarvan houdt de kwaliteitsmanager overzicht op de actuele procesgang, de onderlinge verbindingen en regie op wijzigingen. Om kwaliteitsmanagement te borgen wordt in januari 2019 de opzet van het kwaliteitssysteem en een projectagenda Kwaliteit vastgesteld.
- De PDCA-cyclus (Plan-Do-Check-Act) is verder geborgd in onze managementrapportages en uitgewerkt in een nieuw rapportageformat. De resultaatgerichtheid wordt daarmee verhoogd. Ook de rapportagecyclus is aangepast, de BSC (Balance Score Card) is herijkt en de definities en normeringen zijn aangepast.
- Een format is vastgesteld om wijzigingsvoorstellen en werkafspraken te verwerken en vast te leggen.
- De kwaliteitsmanager is betrokken bij de totstandkoming van een Kwaliteitshandboek Vastgoed. Met het handboek borgen we de veiligheidscriteria op het gebied van:
 - Brandveiligheid (Certificering, BHV etc.);
 - Contractonderhoud (CV, Liften etc.);
 - Storingsprotocollen (opgenomen binnen het Kwaliteitssysteem);
 - Tijdige veiligheidsinspecties aan installaties (controles)
- De Integriteitsregeling, AVG-regels en de Klokkenluidersregeling zijn herijkt en opgeleverd. In 2019 werken we met de organisatie aan verdere inbedding van de regeling en bewustwording op het thema integriteit.

Interne beheersing, risicomanagement en risicobeleid

11.6 Aedes Benchmark

De afgelopen twee jaar heeft Woonkracht10 de verwerking van de gegevens voor de Benchmark gezamenlijk opgepakt met de Drechtstedelijke corporaties. PwC, de partij die Aedes ondersteunt in de benchmark, begeleidt ons hierbij. Dit heeft geleid tot meer begrip voor het instrument, een consistentere invulling en betere vergelijkbaarheid. Dit zien we terug in de score op de bedrijfslasten.

De prestaties van Woonkracht10 zijn in 2018 in de volle breedte verbeterd. Dit is in lijn met de overige woningcorporaties in de benchmark. We zijn dan ook tevreden met de uitkomsten van de Aedes-benchmark. Dat neemt niet weg dat we voor 2019 ruimte zien voor verbetering. En daar gaan we voor!

11.6.1 Huurdersoordeel: C

In 2018 is het huurdersoordeel van nieuwe en vertrokken huurders bij Woonkracht10 sterk verbeterd. Woonkracht10 is hiermee op het landelijk gemiddelde gekomen en behoort op deze onderdelen tot de B-categorie. De score op reparatieverzoeken is nog onvoldoende verbeterd. Omdat deze categorie voor meer dan de helft meetelt in de totale score blijft deze ongewijzigd met een C.

Voor 2019 zetten we vol in om het huurdersoordeel over de reparatieverzoeken verder te verbeteren. Daarnaast willen we minimaal de scores vasthouden op nieuwe en vertrokken huurders. We hebben een dashboard ontwikkeld waarin de scores per onderdeel wekelijks inzichtelijk zijn. Zo kunnen we eerder bijsturen.

11.6.2 Bedrijfslasten: A

De beïnvloedbare bedrijfslasten zijn in 2017 (eenmalig) fors gedaald ten opzichte van 2016.

Hiermee stegen we van de staart naar de koppositie (van C naar A). Dit komt doordat de kosten voor reorganisatie/bedrijfsplan zijn weggefallen, maar vooral door een organisatiewijziging en daarmee een andere toerekening van personeelskosten. Tot en met 2016 werden de personeelskosten van de afdeling dagelijks onderhoud aan de verhuur- en beheeractiviteiten toegerekend. In 2017 is de afdeling niet langer ondergebracht bij de afdeling Wonen, maar bij de afdeling Vastgoed. De personeelskosten zijn daarom toegerekend aan de onderhoudsactiviteiten.

Naar verwachting stijgen de beïnvloedbare bedrijfslasten weer in de Aedes Benchmark 2019 (op basis van jaarrekening 2018) door de extra investeringen in automatisering in 2018. In 2019 onderzoeken we hoe we tot een structurele vermindering van de beïnvloedbare bedrijfslasten kunnen komen.

11.6.3 Duurzaamheid: C

De sector is aan het verduurzamen. De energetische prestaties van corporatiewoningen (op basis van de Energie-Index) is verbeterd bij ruim 80% van de corporaties. Zo ook bij Woonkracht10. In 2018 maakten we een forse stap. Dit is mede ingegeven door een nadere controle op ons systeem waarin de energie indices (EI) worden vastgelegd (VABI). Een behoorlijk aantal vhe's (vooral nieuwbouw laatste jaren) waren niet administratief afgemeld en daardoor niet meegenomen in de EI van Woonkracht10.

Ten opzichte van het landelijk gemiddelde lopen we nog achter. Met de in 2018 uitgewerkte verduurzamingsstrategie die is doorgerekend in de MJB 2019 verwachten we gemiddeld label B (EI: 1,21 - 1,4) te halen in 2025 en minimaal label C (EI: 1,41 - 1,8) in 2028.

11.6.4 Onderhoud en verbetering: B

De door de huurder ervaren woningkwaliteit ligt bij Woonkracht10 op het landelijk gemiddelde. De technische kwaliteit (op basis van de Energie-Index) blijft achter. Woonkracht10 heeft een relatief verouderd bezit en dat vraagt de komende jaren forse investeringen in woningverbetering en energetische maatregelen. De instandhoudingskosten per verhuurbare eenheid (vhe) nemen naar verwachting dan ook verder toe in 2019.

Interne beheersing, risicomanagement en risicobeleid

De resultaten uit de Aedes-benchmark laten zien hoe belangrijk het is om de mening van de huurder mee te nemen in de beslissing waar onderhoudswerkzaamheden en woningverbeteringen worden gepland. Vanuit assetmanagement is daar de afgelopen jaren meer op gestuurd binnen Woonkracht10. Met gebiedsregie zetten we hier de komende jaren verder op in.

11.6.5 Betaalbaarheid en beschikbaarheid: C

Het aantal huurwoningen (DAEB) tot de hoge aftoppingsgrens (-0,9%) en tot de liberalisatiegrens (-2,6%) is landelijk gedaald. Dit komt voornamelijk door de eenmalige overheveling van 51.000 woningen tot de liberalisatiegrens van de DAEB-tak naar de niet-DAEB tak van corporaties. Bij Woonkracht10 is de daling minimaal (-0,1%). We hebben er niet voor gekozen om extra woningen over te hevelen naar de niet-DAEB tak, maar ze beschikbaar te houden voor de doelgroep.

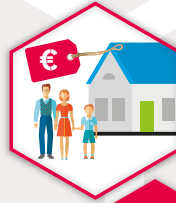
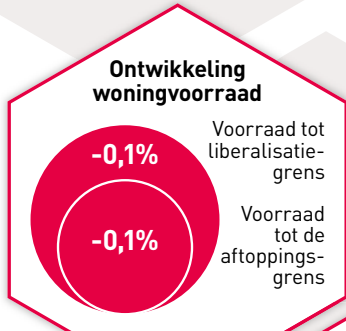
De corporaties hebben de huren het afgelopen jaar beperkt laten stijgen met gemiddeld 0,9%. Bij Woonkracht10 pakt deze stijging hoger uit (3%). In werkelijkheid hanteerden wij een inflatievolgende huurverhoging (0,3%) met een inkomensafhankelijke verhoging voor hogere inkomens (2,3% of 4,3%). De relatieve stijging valt hoger uit door huurverhoging bij mutaties en renovaties. De gemiddelde huur van Woonkracht10 voor een DAEB-woning bedraagt € 531 per maand, waar dit landelijk € 516 is. De verhouding huur/maximaal toegestane huur is met 76% gelijk gebleven en ligt daarmee boven het landelijk gemiddelde van 72%.

In 2019 werken we aan een meerjarenhuurbeleid om de balans tussen de ambities op verduurzaming in relatie tot betaalbaarheid en beschikbaarheid te bewaken. Dat moet leiden tot een juiste omvang van betaalbare woningen, op complexniveau, vertaald in een herijkte portefeuillestrategie.

Aedes benchmark 2018



Aedes benchmark 2018



Beschikbaarheid

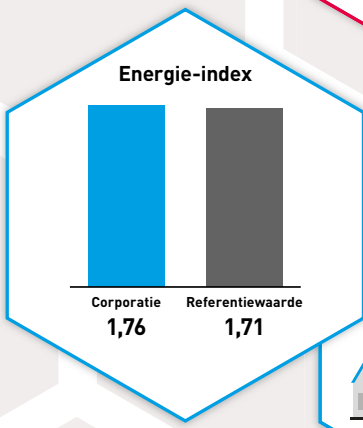
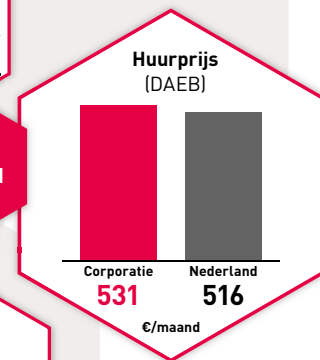


Beschikbaarheid & betaalbaarheid

Huisvesten doelgroep



Betaalbaarheid



Index
103

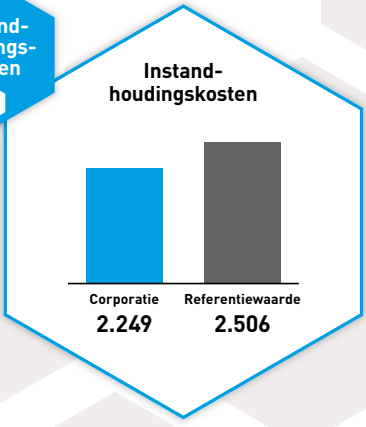
Technische woningkwaliteit
B



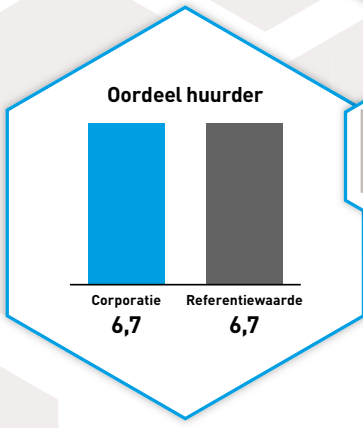
Onderhoud & Verbetering
B



Instandhoudingskosten
B



Index
90



Ervaren woningkwaliteit
C



Index
99

Financiële continuïteit

We zijn een financieel gezonde corporatie. We beschikken over voldoende eigen vermogen, we hebben een beperkte schuldpositie en onze rentelasten zijn laag. Ook in 2018 losten we dure leningen af en trokken we goedkope leningen aan. Hierdoor namen onze rentelasten nog verder af. De komende jaren investeren we fors meer in de verbetering en vooral de verduurzaming van ons vastgoed. Hier is sprake van een duidelijke trendbreuk ten opzicht van het verleden. Dit is vastgelegd in een nieuwe portefeuillestrategie en meerjarenbegroting (MJB) 2019-2035. Met deze lange termijn sluiten we aan bij de verduurzamingsagenda in de Drechtsteden die overeen komt met de planning van de aanleg van een warmtenet.

12.1 Financiële ruimte voor keuzes

De komende jaren gaan we onze woningportefeuille fors verbeteren en verduurzamen. De verduurzamingsopgave is in de MJB 2019-2035 voor het eerst volledig ingerekend. Dit leidt de komende jaren tot aanzienlijk hogere investeringen en een hogere schuldpositie. Door onze huidige lage schuldpositie blijft deze ook op lange termijn ruim binnen de grenzen zoals gesteld door de interne en externe toezichthouders.

De hoge investeringen leiden tot een hogere kwaliteit van onze portefeuille en een hogere puntenwaardering van de woningen. De hogere waardering belasten we niet volledig door aan onze (toekomstige) huurders, omdat we onze woningen betaalbaar willen houden voor onze primaire doelgroep. Ons woningbestand valt voor 99% binnen DAEB en voor 84% onder de tweede aftoppingsgrens (€ 640,14). We kunnen met recht zeggen dat we een echte sociale verhuurder zijn en blijven. Dit betekent dat we terughoudend zijn in huurverhogingen voor onze doelgroep. In de MJB 2019-2035 gaan we uit van een gematigde inflatievolgende huurontwikkeling. In onze portefeuillestrategie sluiten we nauwer aan op de vraag uit de markt. Voor de nieuwbouw spelen we in op de groeiende vraag vanuit ouderen, eenoudergezinnen, kleinere huishoudens en kwetsbare groepen. Nieuwbouw vindt vooral plaats in een beperkt aantal herstructureringsgebieden.

Financiële continuïteit

Kijken we naar de financiële kengetallen vanuit de externe toezichthouders dan presteren we structureel beter dan de gestelde de normen. In de MJB 2019-2035 hebben we naast de verduurzamingsopgave ook de kosten voor het beheersen van vastgoedrisico's (brandveiligheid, legionella, asbest) ingerekend. Daarbovenop komen nog de oplopende lasten voor verhuurderheffing (als gevolg van stijgende WOZ-waarden) en vennootschapsbelasting (als gevolg van invoering van de renteaftrekbeperking ATAD per 1-1-2019). Daarmee gaan we de komende jaren 'scherper aan de wind zeilen' dan voorheen. Dit vraagt om nog scherpere sturing en grotere alertheid op wijzigingen in de in- en/of externe omgeving. Om de gevoeligheid van de externe risico's op de kasstromen te bepalen zijn in de MJB 2019-2035 diverse slechtweersscenario's doorgerekend. Hieruit blijkt dat de kasstromen de komende jaren het gevoeligst zijn voor oplopende inflatie, stijgende bouwkosten en oplopende financieringsrente. Dat zijn reële risico's die betekenen dat we onze schuldpositie niet verder mogen laten oplopen dan is aangegeven in de nieuwe MJB, zodat we in staat blijven om financiële tegenvallers op te vangen.

Belangrijke financiële kengetallen vanuit het WSW over 2018	Jaarrekening 2018	WSW-norm	Jaarrekening 2017
Interest Coverage ratio	2,15	> 1,4	2,45
Debt service Coverage ratio	4,07	> 1,0	2,30
Loan to value o.b.v. beleidswaarde	52%	< 75%	Niet bekend
Solvabiliteit o.b.v. beleidswaarde	41%	> 20%	Niet bekend
Dekkingsratio (t.o.v. WOZ)	14%	< 50%	16%

Tabel 12.1 Kengetallen WSW

In 2017 waren de 'Loan to Value' en de 'Solvabiliteit' op basis van bedrijfswaarde berekend. Over 2017 is hiervan geen beleidswaarde bekend.

Financiële continuïteit

12.2 Resultaat

Het resultaat over 2018 bedraagt 144 miljoen euro positief (2017: 50 miljoen positief). De stijging van 94 miljoen is te verklaren vanuit twee belangrijke componenten:

- hogere ongerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille projecten; € 100 miljoen +/-
 - lager operationeel resultaat € 6 miljoen -/-
- Per saldo hoger resultaat € 94 miljoen**

Tabel 12.2 geeft nader inzicht in de opbouw en ontwikkeling van het resultaat.

	Realisatie 2018	Begroting 2018	Realisatie 2017	Vershil 2018-2017
Bedrijfsopbrengsten				
Huuropbrengsten	72.675	72.930	71.757	917
Opbrengsten servicecontracten + overige	5.453	5.529	5.362	91
Totaal bedrijfsopbrengsten	78.128	78.459	77.120	1.008
Bedrijfslasten				
Personeelslasten	8.569	8.056	7.830	739
Onderhoudslasten	21.508	25.011	16.096	5.412
Verhuurdersheffing	8.273	8.474	7.322	951
Overige bedrijfslasten	14.434	15.402	12.789	1.645
Totaal bedrijfslasten	52.784	56.943	44.037	8.747
Financiële baten en lasten	-7.898	-7.845	-9.146	1.248
Operationeel bedrijfsresultaat	17.446	13.671	23.936	-6.491
Afschrijvingen op (im)materiële vaste activa	-623	-776	-598	-25
Netto verkoopresultaat vastgoedportefeuille	2.389	2.000	908	1.481
Overige waardeveranderingen materiele vaste activa en vastgoedportefeuille	-6.903	-16.427	-10.656	3.752
Niet gerealiseerde waardeveranderingen vastgoed	159.130	58.588	63.507	95.623
Totaal	153.993	43.385	53.161	100.831
Resultaat voor belasting	171.436	57.056	77.097	94.340
Vennootschapsbelasting	-26.884	-6.363	-27.102	218
Resultaat deelnemingen	-179	0	-58	-121
Resultaat na belastingen	144.376	50.693	49.937	94.439

Tabel 12.2 Winst- en verliesrekening

Het resultaat na belastingen (€ 144 miljoen) valt te verdelen in het operationele en het ongerealiseerde resultaat. Het operationeel resultaat is ca. € 9,5 miljoen negatief (€ 17,5 miljoen minus vennootschapsbelasting € 27 miljoen). Het ongerealiseerde resultaat ad € 154 miljoen is een ongerealiseerde 'papieren' winst die met het huidige beleid nooit gerealiseerd wordt. Dit wordt nader toegelicht in paragraaf 12.3 Beklemd vermogen. Het zeer hoge resultaat na belasting geeft een geflatteerd beeld. Het heeft geen effect op onze kasstromen en leidt dus niet tot een grotere financiële armslag voor Woonkracht10.

Financiële continuïteit

Het operationele bedrijfsresultaat is € 6 miljoen lager dan in 2017. Dit wordt met name veroorzaakt doordat in 2018 meer onderhoud vanuit verbeteringsprojecten is uitgevoerd. Ten opzichte van de begroting 2018 valt met name de onderschrijding op de onderhoudslasten (€ 4 miljoen) op. Dit wordt verklaard door projecten die later in uitvoering gegaan zijn, dan de planning was. Derhalve zijn deze projecten (opnieuw) verwerkt in de begroting 2019.

De overige waardeveranderingen betreffen de voorziene verliezen op nieuwbouw en verbeteringsprojecten (onrendabele top). De zeer sterke stijging van de Niet gerealiseerde waardeveranderingen vastgoed betreft de stijging van de marktwaarde van het vastgoed in exploitatie als gevolg van de nog verder aangetrokken vastgoedmarkt. In de jaarrekening is een nadere analyse opgenomen voor de marktwaardeontwikkeling.

12.3 Beklemd vermogen

Beleidsmatige beschouwing op de ontwikkeling van de marktwaarde

Het jaar 2018 kenmerkt zich door een wederom sterk aangetrokken woningmarkt ten opzichte van 2017. Zowel in de koop- als huurmarkt blijft een toenemende interesse bestaan. Voor de woningportefeuille van Woonkracht10 heeft dit tot een forse stijging van de marktwaarde gezorgd. De totale omvang van de woningportefeuille is met € 155 miljoen gegroeid naar een waarde van € 1.311 miljoen. Dit betreft een waardegroei van circa 13%.

De positieve waardeontwikkeling is vooral het gevolg van een verder aangetrokken koopmarkt, waarin de toegenomen vraag en krapte resulteren in een leegwaardegroei per m² van onze vastgoedportefeuille. De lage rentestand is hier mede een bepalende factor in.

De huurprijsontwikkeling van het sociale vastgoed heeft een neerwaartse invloed gehad op de waardeontwikkeling. Hoewel de ontwikkeling van de contractuur positief is, blijft deze achter ten opzichte van 2017 door een gematigde huurverhoging en passend toewijzen. Hiermee geven wij invulling aan onze maatschappelijke taak op het gebied van betaalbaarheid.

Beleidsmatige beschouwing op de ontwikkeling van de beleidswaarde

De ontwikkeling van de beleidswaarde wordt deels beïnvloed door de ontwikkeling van de marktwaarde in verhuurde staat die hiervoor is toegelicht, omdat de beleidswaarde de marktwaarde als vertrekpunt neemt.

Bij het opstellen van de jaarrekening maakt het bestuur diverse schattingen. Dit is inherent aan het toepassen van de geldende verslaggevingsstandaarden. In het bijzonder is dit van toepassing op de bepaling van de marktwaarde en de beleidswaarde van het vastgoed in exploitatie. De waardebepaling van het vastgoed (terug te vinden in de marktwaarde en beleidswaarde), is geen exacte wetenschap en tevens betreft dit de grootste schattingspost waar het bestuur een inschatting over moet maken voor de jaarrekening.

De beleidswaarde is eerst gedurende 2018 ingevoerd, waarbij dit waardebegrip nog in ontwikkeling is. Overeenkomstig de regelgeving is geen vergelijkend cijfer ultimo 2017 bepaald, reden waarom in het overgangsjaar 2018 geen ontwikkeling in de beleidswaarde kan worden toegelicht.

Verdere ontwikkeling van dit waardebegrip zal kunnen leiden tot aanpassingen in de beleidswaarde in komende perioden, onder meer samenhangend met:

- Aanpassing van de huur stijgingsparameter: bij bepaling van de beleidswaarde is de (bij mutatie van de woning te realiseren) markthuur aangepast naar de streefhuur. In de praktijk bepaalt Woonkracht10 bij mutatie de nieuwe huur mede rekening houdend met passend toewijzen en afspraken met de huurders-

Financiële continuïteit

vereniging over huursomstijging. Dit betekent dat de ingerekende streefhuur niet c.q. niet altijd direct bij mutatie wordt gerealiseerd, waarbij als 'afslag' de beste schatting is verwerkt.

- Bepaling van de toegepaste disconteringsvoet (doorexploiteerscenario), welke ultimo 2018 in de beleids-waardebepaling niet is aangepast ten opzichte van de marktwaardebepaling. Dit ondanks dat door de taxateur de disconteringsvoet als vrijheidsgraad is aangepast in de marktwaardebepaling en deze aanpassing niet per definitie ook van toepassing hoeft te zijn in de beleidswaarde, mede door het in de beleidswaarde inrekenen van een lagere huur (betaalbaarheid) en hogere kwaliteit (onderhoud) waardoor een lager risico-profiel kan worden verondersteld.
- Toepassing van nadere standaardisatie voor bepaling van onderhoudskosten versus investeringen en/of toerekening van niet direct vastgoedgerelateerde bedrijfslasten.
- Toepassing van nadere standaardisatie voor bepaling van beheerskosten.

Beleidsmatige beschouwing op het verschil tussen de marktwaarde en de beleidswaarde van het vastgoed in exploitatie

Per 31 december 2018 is in totaal € 803 miljoen aan ongerealiseerde herwaarderingen in het eigen vermogen begrepen (2017: € 656 miljoen) uit hoofde van de verplichte waardering van het vastgoed in exploitatie tegen marktwaarde in verhuurde staat. Slechts een deel van de in de jaarrekening verantwoorde marktwaarde (en daarmee van het eigen vermogen) zal in de toekomst worden gerealiseerd. Het bestuur van Woonkracht10 heeft een inschatting gemaakt van het gedeelte van het eigen vermogen dat bij ongewijzigd beleid niet of eerst op zeer lange termijn realiseerbaar is. Deze schatting ligt in lijn met het verschil tussen de beleidswaarde van het bezit in exploitatie en de marktwaarde in verhuurde staat van dit bezit en bedraagt circa € 731 miljoen. Het verschil tussen de marktwaarde en de beleidswaarde ultimo 2018 bestaat uit de volgende onderdelen:

(x € 1.000)	
Marktwaarde verhuurde staat	1.311.197
Beschikbaarheid (door exploiteren)	234.233
Betaalbaarheid (huren)	258.583
Kwaliteit (onderhoud)	232.278
Beheer (beheerkosten)	6.316
	731.410
Beleidswaarde	579.787

Tabel 2.3 Beleidswaarde 2018

Dit impliceert dat circa 68% van het totale eigen vermogen niet of op zeer lange termijn realiseerbaar is. Gezien de volatiliteit van (met name) de beleidswaarde, is dit aan fluctuaties onderhevig. Verdere toelichting is in de jaarrekening te vinden.

12.4 Fiscale strategie

Vanuit de fiscale strategie besloten we om de forse waardedaling van de WOZ-waarden te verwerken in de fiscale jaarrekeningen en aangifte vanaf 2014. Dit is mogelijk binnen de huidige wetgeving. Vanaf 2015 is er weer sprake van een stijging van de WOZ-waarden.

In 2017 startte de Belastingdienst met een boekenonderzoek over het boekjaar 2014. Hierin werden alle fiscale componenten meegenomen, zoals vennootschapsbelasting, BTW en loonheffing. De nadruk lag echter op de VPB, waarbij de Belastingdienst met name de door ons doorgevoerde afwaarderingen op het bezit, de vorming van de onderhoudsvoorziening en de splitsing tussen onderhoud en investering heeft gecontroleerd.

Begin 2019 heeft de Belastingdienst zijn onderzoek afgerond. De belangrijkste bevindingen zijn dat de fiscale afwaardering die we hebben doorgevoerd grotendeels geaccepteerd is, maar dat de fiscale onderhoudsvoor-

Financiële continuïteit

ziening in 2015 moet vrijvallen. De Belastingdienst heeft voorwaarden gesteld voor het vormen van een onderhoudsvoorziening. Daarbij speelt vooral het piekvereiste een belangrijke rol, waaraan Woonkracht10 niet kan voldoen. Landelijk zijn er meer corporaties die over het piekvereiste in discussie zijn met de Belastingdienst. Wij volgen de ontwikkelingen op dit vlak en kunnen later mogelijk alsnog een onderhoudsvoorziening vormen als er jurisprudentie is op dit gebied, of een gewijzigd beleid van de Belastingdienst.

Door de afronding van het onderzoek zijn veel onzekerheden over de fiscale positie weggenomen. Het lijkt erop dat Woonkracht10 vanaf 2018 in een betalende positie komt, omdat de verliezen geheel zijn verrekend.

12.5 Financiële sturing

Ondanks de goede resultaten op financieel gebied kan de aansturing worden verbeterd:

- De omvang van de huurachterstanden vraagt om een andere aanpak. Eind 2017 is er een nieuw incasso-proces vastgesteld waarbij we onder andere huurdersprofielen introduceerden. Dit huurincassoproces is in het vierde kwartaal van 2018 tijdens de Tobias AX-optimalisatiefase ingericht. Vanaf dit moment zijn we gaan werken volgens het nieuwe huurincassoproces. De effecten van het nieuw geïmplementeerde proces zullen zichtbaar zijn in 2019.
- De sturing op bedrijfslasten is verbeterd door inhoudelijk verbeterde maandrapportages en kwartaalrapportages.
- De uitvoering van de investeringsprojecten is verbeterd. Hoewel we de geplande investeringen in 2018 niet haalden, is het niveau vrijwel verdubbeld ten opzichte van 2017. De investeringskalender is verlengd van 3 naar 5 jaar en er worden per jaar extra projecten voorbereid, zodat tegenvallers in de planning bij de uitvoering kunnen worden gecompenseerd met andere projecten.
- De onderhoudskosten laten een gemengd beeld zien. Mede door het achterblijven van de uitvoering van verbeterprojecten (waar ook een deel planmatig onderhoud in zit), is de uitvoering van het planmatig onderhoud achtergebleven bij de planning. We pakken dit aan door de aansturing van de projecten te verbeteren (zie hiervoor) en door een deel van het planmatig onderhoud al in het voorgaande jaar op te dragen. Het mutatie- en reparatieonderhoud overschreed de begroting en wordt scherper gemonitord.
- Naast de treasuryrapportages en een treasuryjaarplan, stelden we ook een financieringsstrategie op in 2018. We houden in overleg met de auditcommissie een aangepaste liquiditeitsbuffer aan van € 5.000.000,- om nu en in de toekomst aan onze renteverplichtingen te kunnen blijven voldoen.

JAAARREKENING
2018

13.

Jaarrekening

13.1 Jaarrekening 2018

Hierna volgt de jaarrekening 2018.

Jaarrekening

13.2 Balans per 31 december 2018 – na voorgestelde resultaatbestemming

(bedragen x € 1.000)

ACTIVA	ref.	31-12-2018	31-12-2017
VASTE ACTIVA			
Immateriele Vaste activa			
Computersoftware	13.11.1.1	137	322
		137	322
Vastgoedbeleggingen			
DAEB vastgoed in exploitatie	13.11.2.1	1.283.366	1.128.651
Niet-DAEB vastgoed in exploitatie	13.11.2.2	27.831	27.782
Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	13.11.2.3	73.530	69.457
Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie	13.11.2.4	6.876	8.049
		1.391.604	1.233.940
Materiële vaste activa			
Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie	13.11.2.5	1.353	1.527
		1.353	1.527
Financiële vaste activa			
Deelnemingen in groepsmaatschappijen	13.11.3.1	39	55
Andere deelnemingen	13.11.3.2	394	556
Latente belastingvorderingen	13.11.3.3	0	18.014
Overige langlopende vorderingen	13.11.3.4	199	219
		632	18.845
Totaal vaste activa		1.393.726	1.254.634
VLOTTENDE ACTIVA			
Voorraden			
Vastgoed bestemd voor verkoop	13.11.4.1	1.510	498
Overige voorraden	13.11.4.2	52	24
		1.562	523
Vorderingen			
Huurdebiteuren	13.11.5.1	831	990
Vorderingen op groepsmaatschappijen	13.11.5.2	0	1.702
Belastingen en premies sociale verzekeringen	13.11.5.3	4.223	1.152
Overige vorderingen	13.11.5.4	90	112
Overlopende activa	13.11.5.5	1.048	2.527
		6.192	6.483
Liquide middelen	13.11.6	13.721	8.831
Totaal vlottende activa		21.475	15.837
TOTAAL ACTIVA		1.415.202	1.270.471

Jaarrekening

(bedragen x € 1.000)

PASSIVA	ref.	31-12-2018	31-12-2017
Eigen vermogen	13.11.7		
Overige reserves	13.11.7.1	267.855	270.076
Herwaarderingsreserve	13.11.7.2	802.726	656.129
		1.070.581	926.205
Voorzieningen	13.11.8		
Voorziening onrendabele investeringen	13.11.8.1	10.990	9.832
Voorziening latente belastingverplichtingen	13.11.8.2	11.531	6.103
Overige voorzieningen	13.11.8.3	263	1.060
		22.784	16.994
Langlopende schulden	13.11.9		
Leningen kredietinstellingen	13.11.9.1	207.406	209.184
Terugkoopverplichting verkoop onder voorwaarden	13.11.9.2	71.170	68.258
Egalisatierekening	13.11.9.3	5.283	5.493
Waarborgsommen	13.11.9.4	37	35
		283.895	282.969
Kortlopende schulden	13.11.10		
Schulden aan kredietinstellingen	13.11.10.1	24.779	31.616
Schulden aan leveranciers	13.11.10.2	5.910	4.515
Belastingen en premies sociale verzekeringen	13.11.10.3	514	762
Overige schulden	13.11.10.4	1.458	1.617
Overlopende passiva	13.11.10.5	5.280	5.792
		37.941	44.302
TOTAAL PASSIVA		1.415.202	1.270.471

Jaarrekening

13.3 Winst- en verliesrekening over 2018

(bedragen x € 1.000)

	ref.	2018	2017
EXPLOITATIE VASTGOEDPORTEFEUILLE			
Huuropbrengsten	13.13.1	72.675	71.553
Opbrengsten servicecontracten	13.13.2	5.088	4.862
Lasten servicecontracten	13.13.3	-4.710	-4.696
Lasten verhuur en beheeractiviteiten	13.13.4	-6.252	-4.943
Lasten onderhoudsactiviteiten	13.13.5	-25.619	-19.414
Overige directe operationele lasten exploitatie bezit	13.13.6	-14.868	-14.077
Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille		26.313	33.286
Verkocht vastgoed in ontwikkeling			
Omzet verkocht vastgoed in ontwikkeling	13.13.7	6.809	0
Lasten verkocht vastgoed in ontwikkeling		-6.234	0
Netto resultaat verkocht vastgoed in ontwikkeling		574	0
Verkoop vastgoedportefeuille			
Verkoopopbrengst vastgoedportefeuille	13.13.8	9.264	5.581
Toegerekende organisatiekosten verkoop vastgoedportefeuille		-145	-271
Boekwaarde verkochte vastgoedportefeuille		-7.449	-4.274
Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille		1.669	1.036
Waardeveranderingen vastgoedportefeuille			
Overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille	13.13.9	-6.903	-10.656
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille		157.933	62.718
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille VOV		1.197	789
Waardeveranderingen vastgoedportefeuille		152.226	52.851
Overige activiteiten			
Opbrengsten overige activiteiten	13.13.10	97	177
Kosten overige activiteiten		0	-75
Netto resultaat overige activiteiten		97	102
Overige organisatiekosten			
Leefbaarheid	13.13.11	-352	-276
	13.13.12	-1.193	-756
Financiële baten en lasten			
Rentebaten en soortgelijke opbrengsten	13.13.14	11	185
Rentelasten en soortgelijke kosten	13.13.15	-7.909	-9.331
Saldo financiële baten en lasten		-7.898	-9.146
Resultaat voor belastingen		171.436	77.097
Belastingen	13.13.16	-26.884	-27.102
Resultaat deelnemingen	13.13.17	-179	-58
RESULTAAT NA BELASTINGEN		144.376	49.937

Jaarrekening

13.4 Kasstroomoverzicht over 2018 volgens de directe methode

(bedragen x € 1.000)

	2018	2017
OPERATIONELE ACTIVITEITEN		
Huren	72.731	71.145
Vergoedingen	4.943	4.717
Overige bedrijfsontvangsten	122	248
Renteontvangsten	31	34
Saldo ingaande kasstromen	77.827	76.145
Erfpacht	4	4
Personeelsuitgaven	8.853	8.150
Onderhoudsuitgaven	20.907	14.905
Overige bedrijfsuitgaven	13.045	12.370
Renteuitgaven	8.455	9.623
Verhuurderheffing	8.273	7.322
Sectorspecifieke heffing onafhankelijk van het resultaat	805	57
Leefbaarheid externe uitgaven niet investeringsgebonden	212	242
Vennootschapsbelasting	6.511	0
Saldo uitgaande kasstromen	67.065	52.674
Kasstroom uit operationele activiteiten	10.762	23.471
(DES)INVESTERINGSACTIVITEITEN		
Kasstroomen vastgoedbeleggingen		
Inkomende kasstromen vastgoedbeleggingen		
Verkoopontvangsten bestaande huur-, woon- en niet - woongelegenheden	5.208	7.523
Verkoopontvangsten woongelegenheden (VOV) na inkoop	4.306	2.804
Verkoopontvangsten nieuwbouw, woon- en niet woongelegenheden	6.944	0
Totaal ontvangsten	16.458	10.327
Uitgaande kasstromen vastgoedbeleggingen		
Nieuwbouw huur, woon- en niet- woongelegenheden	5.888	4.152
Woningverbeteringen	2.335	1.980
Aankoop, woon- en niet woongelegenheden	511	800
Aankopen woongelegenheden VOV doorverkoop	2.900	4.910
Aankoop grond	2.260	0
Sloopuitgaven, woon- en niet woongelegenheden	0	-28
Investerings activa t.d.v. de exploitatie	492	195
Externe kosten bij verkoop	219	243
Totaal uitgaven	14.606	12.251
Totaal kasstromen vastgoedbeleggingen	1.852	-1.924
Kasstroomen financiële vaste activa		
Ontvangsten verbindingen	891	0
Saldo in- en uitgaande kasstroom financiële vaste activa	891	0
KASSTROOM UIT (DES-)INVESTERINGSACTIVITEITEN	2.743	-1.924

Jaarrekening

(bedragen x € 1.000)

	2018	2017
FINANCIERINGSACTIVITEITEN		
Stortingen geborgde leningen	23.000	6.000
Aflossingen geborgde leningen	-31.616	-28.414
Kasstroom uit financieringsactiviteiten	-8.616	-22.414
Totale mutatie liquide middelen	4.890	-867
Aansluiting met liquide middelen balans		
Liquide middelen beginstand	8.831	9.698
Liquide middelen eindstand	13.721	8.831
Mutatie liquide middelen	4.890	-867

13.5 Waarderingsgrondslagen

13.5.1 Algemeen

Deze jaarrekening heeft betrekking op de periode 1 januari 2018 tot en met 31 december 2018. Alle bedragen luiden in euro's, tenzij anders vermeld.

Woonkracht10 is een stichting met de status van 'toegelaten instelling volkshuisvesting'. Zij heeft specifieke toelating in de woonmarkt regio Drechtsteden en is werkzaam binnen de juridische wetgeving vanuit de Woningwet en het Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting.

De activiteiten van Woonkracht10 zijn gericht op het bieden van voldoende, goede, betaalbare en duurzame woningen voor die groep mensen waarvoor de markt geen of beperkte oplossingen biedt. Woonkracht10 is statutair gevestigd en kantoor houdende op Burgemeester de Bruïnelaan 97 te Zwijndrecht. Het KvK-nummer is 23060266.

13.5.2 Vergelijking met voorgaand jaar

De gehanteerde grondslagen van waardering en van resultaatbepaling zijn ongewijzigd ten opzichte van het voorgaande jaar. In de jaarrekening 2018 is geen sprake van schattingswijzigingen. Wel is sprake van een tweetal presentatiewijzigingen. Tot slot zijn de bepalingen van RJ645 recent aangepast. Daaruit volgt dat met ingang van verslagjaar 2018 de beleidswaarde wordt geïntroduceerd als nieuw waardebegrip en daarmee de bedrijfswaarde vervalt.

Presentatiewijzigingen

Op grond van artikel 15 lid 2 en 4 van de Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015 moeten toegelaten instellingen voor het eerst in de toelichting van de jaarrekening 2018 gescheiden balansen, winst-en-verliesrekeningen en kasstroomoverzichten voor de DAEB-tak en voor de niet-DAEB tak opnemen. Woonkracht10 maakt gebruik van de overgangsregeling waarbij in de balansen, winst- en verliesrekeningen en kasstroomoverzichten voor de DAEB en niet-DAEB activiteiten in de toelichting op de jaarrekening 2018 geen gescheiden vergelijkende cijfers over 2017 zijn opgenomen.

Presentatiewijziging functionele winst- en verliesrekening

Vanuit gewijzigde voorschriften in de 'Handleiding toepassen functionele indeling winst- en verliesrekening bij corporaties', zijn de volgende presentatiewijzigingen doorgevoerd binnen de winst- en verliesrekening en het kasstroomoverzicht:

- Afbanking en dotatie voorziening huurdebiteuren worden nu onder de huuropbrengsten verantwoord.
- De geactiveerde productie wordt onder de lasten onderhoudsactiviteiten verantwoord.

Uit hoofde van vergelijkbaarheid zijn de vergelijkende cijfers dienovereenkomstig aangepast.

13.5.3 Regelgeving

De jaarrekening is opgesteld in overeenstemming met artikel 35 van de Herzieningswet toegelaten instellingen volkshuisvesting 2017, artikel 30 en 31 van Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting (BTIV) 2017, richtlijn 645 van de Richtlijnen voor de jaarverslaggeving (herzien 2018) en de Beleidsregels toepassing Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector ('WNT').

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

13.5.4 Groepsverhoudingen

Woonkracht10 staat aan het hoofd van een groep rechtspersonen. Een overzicht van de gegevens vereist op grond van de artikelen 2:379 en 2:414 BW is hierna opgenomen.

naam	statutaire zetel	deelnemingspercentage	hoofd-activiteit
Woonkracht10 Vastgoed bv	Zwijndrecht	100%	Tussenholding
Woonkracht10 Ontwikkeling bv	Zwijndrecht	100%	Projectontwikkeling
Koningshof Zwijndrecht vof *)	Zwijndrecht	50%	Projectontwikkeling
Stadsherstel Drechtsteden N.V. **)	Dordrecht	31%	Projectontwikkeling
Woningnet N.V.	Utrecht	< 1%	Woonruimteverdeling

*) ontbonden in 2018 **) wordt naar verwachting in 2019 geliquideerd

Consolidatievrijstelling

Buiten de consolidatie blijft een aantal meerderheidsdeelnemingen die afzonderlijk en gezamenlijk van te verwaarlozen betekenis zijn. Woonkracht10 staat aan het hoofd van de groep. Woonkracht10 heeft een 100%-belang in de vennootschap Woonkracht10 Vastgoed BV. Onder deze holding valt de 100%-werkmaatschappij Woonkracht10 Ontwikkeling B.V. die (tot halverwege 2018) op haar beurt voor 50% deelneemt in Koningshof Zwijndrecht VOF. Per 1 juni 2018 is de VOF ontbonden. De vennootschappen hebben geen eigen activiteiten. Aangezien de gezamenlijke betekenis van deze deelnemingen in financiële zin zeer beperkt is, is gebruik gemaakt van de consolidatievrijstelling opgenomen in artikel BW2:407 lid 1 sub a.

Stadsherstel Drechtsteden N.V. en Woningnet N.V. zouden reeds niet geconsolideerd worden, omdat geen sprake is van overheersende zeggenschap.

13.5.5 Verbonden partijen

Als verbonden partij worden alle rechtspersonen aangemerkt waarover overheersende zeggenschap, gezamenlijke zeggenschap of invloed van betekenis kan worden uitgeoefend. Ook rechtspersonen die overwegende zeggenschap kunnen uitoefenen worden aangemerkt als verbonden partij. Ook de statutaire directieleden, andere sleutelfunctionarissen in het management van Woonkracht10 en nauwe verwanten zijn verbonden partijen.

Transacties van betekenis met verbonden partijen worden toegelicht voor zover deze niet onder normale marktvoorwaarden zijn aangegaan. Hiervan wordt toegelicht de aard en de omvang van de transactie en andere informatie die nodig is voor het verschaffen van het inzicht.

13.5.6 Financiële instrumenten

Onder financiële instrumenten worden zowel primaire financiële instrumenten, zoals vorderingen en schulden, als financiële derivaten verstaan. In de toelichting op de verscheidene posten van de balans wordt de reële waarde van het betreffende instrument toegelicht als deze afwijkt van de boekwaarde. Als het financiële instrument niet in de balans is opgenomen, wordt de informatie over de reële waarde gegeven in de toelichting op de 'Niet in de balans opgenomen rechten en verplichtingen'.

Primaire financiële instrumenten

Voor de grondslagen van primaire financiële instrumenten wordt verwezen naar de behandeling per balanspost.

Afgeleide financiële instrumenten (derivaten)

Woonkracht10 maakt gebruik van rentederivaten. Financiële derivaten worden bij eerste verwerking tegen reële waarde opgenomen en vervolgens per balansdatum tegen de reële waarde geherwaardeerd. De winst

Jaarrekening

of het verlies uit de herwaardering naar reële waarde per balansdatum wordt onmiddellijk in de winst-en-verliesrekening verwerkt. Indien financiële derivaten echter voor hedge accounting in aanmerking komen en hedge accounting wordt toegepast is de verwerking van deze winst of dit verlies afhankelijk van de aard van de afdekking.

Hedge accounting

Woonkracht10 past hedge accounting toe op basis van individuele documentatie per individuele hedgerelatie. Woonkracht10 documenteert de wijze waarop de hedge relaties passen in de doelstellingen van het risico-beheer, de hedge strategie en de verwachting aangaande de effectiviteit van de hedge.

Kostprijs-hedge-accounting algemeen

Het effectieve deel van de financiële derivaten, die zijn toegewezen voor kostprijs hedge accounting, wordt tegen kostprijs gewaardeerd. Op iedere balansdatum wordt bepaald of er een indicatie is voor ineffectiviteit door de kritische kenmerken van het hedge-instrument te vergelijken met de kritische kenmerken van de afgedekte positie. In het geval dat de kritische kenmerken van het hedge-instrument en de kritische kenmerken van de afgedekte positie niet aan elkaar gelijk zijn, is dit een indicatie dat de kostprijs hedge een ineffectief deel bevat. In dat geval wordt een kwantitatieve ineffectiviteitsmeting uitgevoerd door het vergelijken van de cumulatieve verandering van de reële waarde van het hedge-instrument met de cumulatieve verandering van de reële waarde van de afgedekte positie sinds het aanwijzen van de hedge relatie. Ineffectiviteit wordt in de winst-en-verliesrekening verwerkt, indien en voor zover uit de kwantitatieve ineffectiviteitsmeting (cumulatief) een verlies blijkt.

Voor het ineffectieve deel wordt het verschil tussen de kostprijs en de lagere reële waarde in de winst- en verliesrekening verwerkt.

Afscheiden embedded derivaten

Embedded derivaten worden afgescheiden van het basiscontract en afzonderlijk in de jaarrekening verwerkt conform de hiervoor beschreven grondslagen voor derivaten, indien wordt voldaan aan de volgende voorwaarden:

- er bestaat geen nauw verband tussen de economische kenmerken en risico's van het in het contract besloten derivaat en de economische kenmerken en risico's van het basiscontract;
- een afzonderlijk instrument met dezelfde voorwaarden als het in het contract besloten derivaat zou voldoen aan de definitie van een derivaat; en
- het samengestelde instrument wordt niet tegen reële waarde gewaardeerd met verwerking van waardeveranderingen in het resultaat.

13.5.7 Schattingen

Bij toepassing van de grondslagen en regels voor het opstellen van de jaarrekening vormt het bestuur van Woonkracht10 zich verschillende oordelen en maakt schattingen die essentieel kunnen zijn voor de in de jaarrekening opgenomen bedragen. Indien het voor het geven van het in artikel 2:362 lid 1 BW vereiste inzicht noodzakelijk is, is de aard van deze oordelen en schattingen inclusief de bijbehorende veronderstellingen opgenomen bij de toelichting op de betreffende jaarrekeningpost.

13.5.8 Gescheiden verantwoording DAEB/niet-DAEB

Toelichting op de aard van de niet-DAEB activiteiten

Woonkracht10 heeft de gescheiden verantwoording DAEB/ niet-DAEB opgenomen in de toelichting op de jaarrekening. De niet-DAEB activiteiten van Woonkracht10 zijn beperkt en zien toe op:

- Het verhuren van geliberaliseerde huurwoningen die tot de niet-DAEB tak behoren omdat sprake is van complexen met gemengd bezit en/of gemaakte strategische keuzes voor gemengde wijken (veelal van voor de Woningwet).
- Verhuur van bedrijfsmatig en/of maatschappelijk onroerend goed dat onlosmakelijk gekoppeld is aan DAEB eenheden.

Uitgangspunten en grondslagen voor toerekening van activa, verplichtingen, baten, lasten en kasstromen aan de DAEB-tak en de niet-DAEB-tak

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

- Wanneer activa, verplichtingen, baten, lasten respectievelijk kasstromen volledig toezien op DAEB- of niet-DAEB-activiteiten, zijn deze volledig aan de DAEB-tak respectievelijk niet-DAEB-tak toegerekend;
- Wanneer deze toezien op zowel DAEB- als niet-DAEB-activiteiten, zijn deze op basis van een verdeelsleutel toegerekend. Deze verdeelsleutel is gebaseerd op het aandeel DAEB-verhuureenheden ten opzichte van het aandeel niet-DAEB-verhuureenheden (98,73% wordt toegerekend aan DAEB en 1,27% aan niet-DAEB);
- Vorderingen, verplichtingen, baten, lasten respectievelijk kasstromen uit hoofde van vennootschapsbelasting worden toegerekend aan de DAEB- of niet-DAEB-tak op basis van het fiscale resultaat, met toerekening van de voordelen van de fiscale eenheid op basis van de relatieve verdeling qua aantal verhuureenheden. Latente belastingen voor compensabele verliezen worden opgenomen in de tak waar sprake is van compensabele verliezen. Latente posities uit hoofde van waarderingsverschillen tussen commercieel en fiscaal worden gealloceerd naar de DAEB- of niet-DAEB-tak op basis van de relatieve verdeling van het aantal verhuureenheden.

13.6 Grondslagen voor waardering van de activa en passiva

13.6.1 Immateriële vaste activa

Gekochte softwarelicenties worden gewaardeerd op het bedrag van de bestede kosten, verminderd met de cumulatieve afschrijvingen en indien van toepassing met bijzondere waardeverminderingen. De jaarlijkse afschrijvingen bedragen een vast percentage van de bestede kosten, zoals nader in de toelichting op de balans is gespecificeerd. De economische levensduur en de afschrijvingsmethode worden aan het einde van elk boekjaar opnieuw beoordeeld.

13.6.2 Vastgoedbeleggingen

DAEB- en niet-DAEB-vastgoed in exploitatie

TYPERING

DAEB vastgoed omvat woningen, maatschappelijk vastgoed en overig sociaal vastgoed in exploitatie die volgens het in 2017 definitief goedgekeurde scheidingsvoorstel van Woonkracht10 als DAEB vastgoed classificeerden. Hierbij is rekening gehouden met mutaties in de DAEB portefeuille sinds die datum.

Over het algemeen zijn dit woningen met een huurprijs onder de huurtoeslaggrens, woningen boven de huurtoeslaggrens waarvan Woonkracht10 voornemens is om deze in de toekomst als DAEB vastgoed te verhuren en maatschappelijk vastgoed. Maatschappelijk vastgoed is bedrijfsonroerend goed dat is verhuurd aan maatschappelijke organisaties, waaronder zorg-, welzijn-, onderwijs en culturele instellingen en dienstverleners zoals vermeld op de bijlage, die is opgenomen in de Beschikking van de Europese Commissie d.d. 15 december 2009 over de staatssteun voor toegelaten instellingen.

Niet-DAEB vastgoed omvat woningen en overige objecten die niet voldoen aan het criterium van DAEB vastgoed. Over het algemeen zijn dit woningen in exploitatie met een huurprijs boven de huurtoeslaggrens, het bedrijfsmatig vastgoed (niet zijnde maatschappelijk vastgoed) en het overige commerciële vastgoed.

WAARDERINGSGRONDSLAG TEGEN ACTUELE WAARDE OP MARKTWAARDE

Vastgoed in exploitatie wordt op grond van artikel 35 lid 2 van de Woningwet gewaardeerd tegen de marktwaarde in verhuurde staat. Woonkracht10 waardeert haar vastgoed in exploitatie bij eerste verwerking tegen verkrijgings- of vervaardigingsprijs. Daarna vindt waardering plaats tegen de actuele waarde zijnde de marktwaarde in verhuurde staat. De waardering tegen marktwaarde in verhuurde staat vindt plaats overeenkomstig de methodiek die is opgenomen in bijlage 2 bij artikel 14 van de Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015 ('Handboek modelmatig waarden marktwaarde 2018'). Bij het toepassen van het 'Handboek modelmatig waarden marktwaarde 2018' wordt de full-versie gehanteerd.

INSCHAKELING TAXATEUR

Jaarlijks wordt een derde deel van het vastgoed in exploitatie getaxeerd door twee onafhankelijke en ter zake deskundige externe taxateurs, ingeschreven bij het Nederlands Register Vastgoed Taxateurs. Dit betekent dat elk derde deel van de onroerende zaken in exploitatie minimaal eens per drie jaar opnieuw wordt getaxeerd door middel van een gevel/zicht taxatie. Tevens vindt een toets op de waardering plaats op basis van beschikbare referentietransacties. Het een derde deel wordt zo samengesteld dat dit een representatief deel van het totale bezit is. In het jaar dat niet getaxeerd wordt, wordt een taxatie-update verstrekt door de taxateurs. Het taxatierapport en het taxatiedossier waarin de waardering en de daarbij gehanteerde aanpassingen ten opzichte van de basisvariant zijn onderbouwd en vastgelegd zijn in het bezit van Woonkracht10 en op aanvraag beschikbaar voor de Autoriteit woningcorporaties.

COMPLEXINDELING

Overeenkomstig het Handboek modelmatig waarderen marktwaarde vindt waardering op waarderingscomplex niveau plaats. Elk waarderingscomplex bestaat uit vergelijkbare verhuureenheden voor wat betreft type eenheid, bouwjaar en locatie. Daarnaast is het gehele waarderingscomplex als eenheid aan een derde partij te verkopen. Alle verhuureenheden van Woonkracht10 maken deel uit van een waarderingscomplex of vormen een afzonderlijk waarderingscomplex. Het kan voorkomen dat een waarderingscomplex bestaat uit zowel DAEB als niet-DAEB vastgoed. De waarderingscomplexen voor de berekening van de marktwaarde zijn door de volgende indeling bepaald:

Locatie	Type	Bouwjaar
Alblasserdam	Eengezinswoning	< 1960
Dordrecht	Meergezinswoning	1960 - 1974
Hendrik-Ido-Ambacht	Studenteenheid	1975 - 1989
Papendrecht	Zorgeenheid (extramuraal)	1990 - 2004
Zwijndrecht	Bedrijfs-onroerend goed	> 2004
	Maatschappelijk onroerend goed	
	Parkeerplaats/garagebox	
	Zorgvastgoed (intramuraal)	

WAARDERINGSMETHODE

De marktwaarde in verhuurde staat van het vastgoed in exploitatie is gebaseerd op een modelmatige, op kasstromen gebaseerde methodiek. De basiskennmerken van de methodiek zijn als volgt:

- De aannames aangaande de geprognoseerde kasstromen zijn gebaseerd op de contractuele verplichtingen van de toegelaten instelling die rusten op het vastgoed.
- De overige (na de contractperiode in acht te nemen) aannames en uitgangspunten zijn gebaseerd op gegevens van de markt waarop de toegelaten instelling actief is.
- Feiten en omstandigheden die kunnen worden gekwalificeerd als verplichtingen die niet specifiek aan het vastgoed zijn toe te rekenen zijn (zoals bijvoorbeeld afgesloten convenanten met gemeenten over aan te houden volumes in huurprijs categorieën en mogelijk in de toekomst te maken prestatieafspraken) zijn niet opgenomen in de waardering van het vastgoed maar maken onderdeel uit van de niet uit de balans blijvende verplichtingen.
- Het rekenmodel maakt gebruik van een Netto Contante Waardeberekening (NCW), ook wel Discounted Cash-Flow (DCF) genaamd. Dit betekent dat voor een periode van 15 jaar de inkomsten en uitgaven betrouwbaar worden geschat en dat deze aan de hand van een disconteringsvoet 'contant' worden gemaakt naar het heden. Daarnaast wordt een eindwaarde bepaald na afloop van de DCF-periode van 15 jaar (de zogenaamde exit yield).

Het inschatten van kosten en opbrengsten wordt gedaan aan de hand van twee scenario's; doorexpluiten en uitponden. Bij doorexpluiten is de veronderstelling dat het volledige complex in bezit blijft gedurende de volledige DCF-periode. Het inrekenen van de markthuur geschiedt bij mutatie. Bij uitponden is de veronderstelling dat bij mutatie tot verkoop van individuele woningen wordt overgegaan.

Bij beide scenario's wordt ervan uitgegaan dat het object/complex in zijn geheel aan een derde wordt verkocht. Per complex wordt uiteindelijk het scenario met de hoogste uitkomst gelijkgesteld aan het begrip 'marktwaarde verhuurde staat', zijnde de actuele waarde waartegen de waardering van het vastgoed plaats vindt.

Jaarrekening

Mutatie marktwaarde in verhuurde staat

Mutaties in de marktwaarde in verhuurde staat van vastgoed in exploitatie worden in de winst-en-verliesrekening verantwoord onder 'Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille'.

Herwaardering

De herwaarderingsreserve wordt bepaald als het positieve verschil tussen de marktwaarde in verhuurde staat en de initiële verkrijgings- of vervaardigingsprijs (zonder rekening te houden met enige afschrijving of waardevermindering) en onder aftrek van (latente) belastingverplichtingen.

Aantal verhuureenheden

Woonkracht10 heeft per 31 december 2018, verdeeld naar categorie, de volgende aantallen onroerende zaken (gewaardeerd volgens de full-versie van het waarderingshandboek):

Categorie onroerende zaken	Aantal onroerende zaken per 31 december 2018	Aantal onroerende zaken per 31 december 2017
Woongelegenheden	10.884	10.902
Bedrijfsmatig en maatschappelijk onroerend goed	336	345
Parkeergelegenheden	270	279
	11.490	11.526

Relevante veronderstellingen

• Disconteringsvoet

De volgende spreiding van de disconteringsvoet is gebruikt voor de verschillende categorieën onroerende zaken:

Categorie onroerende zaken	Spreiding disconteringsvoet 2018	Spreiding disconteringsvoet 2017
Woongelegenheden	5,25% - 10,00%	5,75% - 13,00%
Bedrijfsmatig en maatschappelijk onroerend goed	5,96% - 11,50%	6,00% - 14,00%
Parkeergelegenheden	6,32% - 7,46%	6,24% - 6,25%

• Methoden

De marktwaarde in verhuurde staat is bepaald op basis van de Discounted Cash Flow (DCF) methode en is per categorie vastgoed als volgt:

Categorie onroerende zaken	Methoden
Woongelegenheden	De hoogste waarde van de twee scenario's (doorexploiteerscenario of uitpondscenario) leidt tot de marktwaarde van het waarderingscomplex.
Bedrijfsmatig en maatschappelijk onroerend goed	Doorexploiteerscenario.
Parkeergelegenheden	De hoogste waarde van de twee scenario's (doorexploiteerscenario of uitpondscenario) leidt tot de marktwaarde van het waarderingscomplex.

Jaarrekening

• Relevante veronderstellingen

	Woongelegenheden	Bedrijfsmatig en maatschappelijk onroerend goed	Parkeergelegenheden
Mutatiekans	O.b.v. historische mutatiegraad met minimum van 2%	O.b.v. historische mutatiegraad met minimum van 2%	O.b.v. historische mutatiegraad met minimum van 2%
Mogelijkheid tot verkoop	Geen restricties	N.v.t.	Geen restricties
Achterstallig onderhoud	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Bedrag achterstallig onderhoud	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Erfpacht	N.v.t., m.u.v. Z-W-030	N.v.t.	N.v.t.
Erfpacht afkoopbedrag	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Erfpachtcanon	€ 2.888/jaar	N.v.t.	N.v.t.
Beklemmingen	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.

Bij het bepalen van de marktwaarde is de full-versie van het waarderingshandboek gehanteerd. De variabelen in de berekening zijn conform het waarderingshandboek gehanteerd met uitzondering van de volgende vrijheidsgraden:

Vrijheidsgraden Woongelegenheden	Toegepast	Toelichting
Schematische vrijheid	Nee	-
Markthuur(stijging)	Ja	Taxateur heeft op complexniveau referenties geraadpleegd, uit de NVM-database om marktconforme markthuur(stijgingen) in te rekenen.
Exit yield	Ja	Cushman & Wakefield gebruikt de exit yield als vrijheidsgraad, Dansen Van der Vecht hanteert de eindwaardemethode volgens het Handboek modelmatig waarderen, tenzij dit niet passend is.
Leegwaarde(stijging)	Ja	Taxateur heeft op complexniveau referenties geraadpleegd, uit de NVM-database om marktconforme leegwaarde (stijgingen) in te rekenen. De leegwaardestijging is: grotendeels conform het Handboek, behalve de woningen getaxeerd door Dansen Van der Vegt. Deze hebben een leegwaardestijging van 5% in het eerste jaar in plaats van 6.35%.
Disconteringsvoet	Ja	Disconteringsvoet is door taxateurs bepaald en kent een sectoropslag van 5,63% aangevuld met een markt- en objectopslag. Deze laatste kan variëren afhankelijk van het scenario doorexploreren of uitponen. De disconteringsvoet beweegt zich tussen 5,25% en 10,00%, waarbij de meeste taxatiecomplexen tussen de 6,0% en 8,0% zitten.
Onderhoud	Ja	De taxateurs hanteren de instandhoudingsnormen conform de Vastgoedtaxatiewijzer (VTW) 2018.
Technische splitsingskosten	Nee	-
Mutatie- en verkoopkans	Ja	Deze is ingeschat door de taxateurs op basis van marktkennis. In beginsel geldt de historische mutatiegraad als uitgangspunt. Hierbij hanteren ze een minimum van 2% en een maximum van 20%.
Bijzondere uitgangspunten	Nee	-
Erfpacht	Ja	Toegepast voor zover aan de orde.

Jaarrekening

Vrijheidsgraden bedrijfsmatig- en maatschappelijk onroerend goed	Toegepast	Toelichting
Schematische vrijheid	Nee	-
Markthuur(stijging)	Ja	Taxateur heeft op complexniveau referenties geraadpleegd, uit de NVM-database om marktconforme markthuur(stijgingen) voor de getaxeerde BOG/MOG-objecten in de taxaties te kunnen verwerken.
Exit yield	Ja	Cushman & Wakefield gebruikt de exit yield als vrijheidsgraad, Dansen Van der Vecht hanteert de eindwaardemethode volgens het Handboek modelmatig waarderen, tenzij dit niet passend is.
Leegwaarde	Nee	-
Disconteringsvoet	Ja	Disconteringsvoet is door taxateurs bepaald en kent een sectoropslag van 5,63% aangevuld met een markt- en objectopslag. De disconteringsvoet beweegt zich tussen 5,96% en 11,50%.
Onderhoud	Ja	De taxateurs hanteren de instandhoudingsnormen conform de Vastgoedtaxatiewijzer (VTW) 2018.
Technische splitsingskosten	Nee	-
Mutatie- en verkoopkans	Nee	-
Bijzondere uitgangspunten	Nee	-
Erfpacht	Ja	Toegepast voor zover aan de orde.

Vrijheidsgraden Parkeergelegenheden	Toegepast	Toelichting
Schematische vrijheid	Nee	-
Markthuur(stijging)	Ja	Taxateur heeft op complexniveau referenties geraadpleegd, uit de NVM-database om marktconforme markthuur(stijgingen) in te rekenen.
Exit yield	Ja	Cushman & Wakefield gebruikt de exit yield als vrijheidsgraad, Dansen Van der Vecht hanteert de eindwaardemethode volgens het Handboek modelmatig waarderen, tenzij dit niet passend is.
Leegwaarde(stijging)	Ja	Taxateur heeft op complexniveau referenties geraadpleegd, uit de NVM-database om marktconforme leegwaarde(stijgingen) in te rekenen.
Disconteringsvoet	Ja	Disconteringsvoet is door taxateurs bepaald en kent een sectoropslag van 5,63% aangevuld met een markt- en objectopslag. Deze laatste kan variëren afhankelijk van het scenario doorexploiteren of uitponden. De disconteringsvoet beweegt zich tussen 6,32% en 7,46%.
Onderhoud	Ja	De taxateurs hanteren de instandhoudingsnormen conform de Vastgoedtaxatiewijzer (VTW) 2017.
Technische splitsingskosten	Nee	-
Mutatie- en verkoopkans	Ja	Deze is ingeschat door de taxateurs op basis van marktkennis. In beginsel geldt de historische mutatiegraad als uitgangspunt.
Bijzondere uitgangspunten	Nee	-
Erfpacht	Ja	Toegepast voor zover aan de orde.

Jaarrekening

Inherente schattingonzekerheid

De bepaling van de marktwaarde in verhuurde staat is een schatting; er wordt ingeschat wat een externe belegger bereid is om te betalen voor een vastgoedportefeuille. Inherent hieraan ontstaat een schattingsonzekerheid; een bandbreedte waarin de schatting zich kan bewegen zonder dat de schatting onjuist is.

Bepaling beleidswaarde (ten behoeve van de toelichting)

De beleidswaarde is van de marktwaarde afgeleid in overeenstemming met de uitgangspunten zoals deze door de Autoriteit Wonen ('AW') en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw ('WSW') zijn voorgeschreven.

De beleidswaarde sluit aan op het beleid van Woonkracht10 en beoogt inzicht te geven in de verdien capaciteit van haar vastgoed in exploitatie, uitgaande van dit beleid. De grondslagen voor de beleidswaarde van het vastgoed in exploitatie komen overeen met de grondslagen voor de bepaling van de marktwaarde, met uitzondering van:

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

Voor zover afwijkend van de voor de bepaling van de marktwaarde in verhuurde staat gehanteerde uitgangspunten, zijn de gehanteerde uitgangspunten voor de toekomstige exploitatie - zoals toegepast voor de bepaling van de beleidswaarde van de activa in exploitatie - afgeleid van de meerjarenbegroting (ontwikkeling streefhuur, onderhoudslasten en de lasten van verhuur & beheer) en geënt op de wettelijke voorschriften opgenomen in RTiV artikel 15. Woonkracht10 heeft hierbij uitgangspunten bepaald die mede van invloed zijn op de beleidswaarde. Wijzigingen van deze uitgangspunten zijn derhalve van invloed op deze waarde.

Voor de beleidswaarde zijn overeenkomstig RJ 645 in de jaarrekening 2018 geen vergelijkende cijfers opgenomen.

Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden

Onroerende zaken die zijn verkocht onder voorwaarden, zoals Koopgarant, zijn gekwalificeerd als een financieringstransactie en worden gewaardeerd op de getaxeerde leegwaarde onder aftrek van de korting. Winsten of verliezen die ontstaan door een wijziging in de marktwaarde van onroerende zaken, die zijn verkocht onder voorwaarden, worden verantwoord in de winst-en-verliesrekening over de periode waarin de wijziging zich voordoet. Dit resultaat wordt zichtbaar in de post Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille verkocht onder voorwaarden. Daarnaast wordt ten laste van de overige reserves een herwaarderingsreserve gevormd. De herwaarderingsreserve betreft het ongerealiseerde positieve verschil tussen de actuele waarde en de boekwaarde.

Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie

Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie betreft complexen in aanbouw ten behoeve van toekomstige verhuurexploitatie. De complexen in aanbouw worden gewaardeerd tegen verkrijgings- of vervaardigingsprijs dan wel de lagere marktwaarde.

Jaarrekening

Afschrijvingen

Op vastgoed in exploitatie en in ontwikkeling wordt niet afgeschreven.

13.6.3 Materiële vaste activa

Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie

De onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie worden gewaardeerd op basis van de verkrijgingsprijs, verminderd met de cumulatieve afschrijvingen en indien van toepassing met bijzondere waardeverminderingen. De afschrijvingen worden gebaseerd op de geschatte economische levensduur en worden berekend op basis van een vast percentage van de verkrijgingsprijs. Er wordt afgeschreven vanaf het moment van ingebruikneming. Op terreinen wordt niet afgeschreven.

Investeringsubsidies

Subsidies in verband met de aanschaf van (materiële) vaste activa worden in mindering gebracht op het geïnvesteerde bedrag.

13.6.4 Financiële vaste activa

Deelnemingen in groepsmaatschappijen

De deelnemingen waarin invloed van betekenis op het zakelijke en financiële beleid wordt uitgeoefend, worden gewaardeerd op de nettovermogenswaarde, doch niet lager dan nihil. Deze nettovermogenswaarde wordt berekend op basis van de grondslagen van Woonkracht10.

Deelnemingen met een negatieve nettovermogenswaarde worden op nihil gewaardeerd. Daarbij worden ook andere langlopende belangen in aanmerking genomen die feitelijk moeten worden aangemerkt als onderdeel van de netto-investering in de deelneming. Wanneer Woonkracht10 geheel of ten dele instaat voor schulden van de desbetreffende deelneming, respectievelijk de feitelijke verplichting heeft de deelneming (voor haar aandeel) tot betaling van haar schulden in staat te stellen, wordt een voorziening gevormd. Bij het bepalen van de omvang van deze voorziening wordt rekening gehouden met reeds op vorderingen op de deelneming in mindering gebrachte voorzieningen voor oninbaarheid.

Andere deelnemingen

Deelnemingen waarin geen invloed van betekenis op het zakelijke en financiële beleid wordt uitgeoefend, worden gewaardeerd op verkrijgingsprijs en indien van toepassing onder aftrek van bijzondere waardeverminderingen.

Latente belastingvorderingen

Latente belastingvorderingen worden opgenomen voor verrekenbare fiscale verliezen en voor verrekenbare tijdelijke verschillen tussen de waarde van de activa en verplichtingen volgens fiscale voorschriften enerzijds en de in deze jaarrekening gevolgde waarderingsgrondslagen anderzijds, met dien verstande dat latente belastingvorderingen alleen worden opgenomen voor zover het waarschijnlijk is dat er toekomstige fiscale winst zal zijn waarmee de tijdelijke verschillen kunnen worden verrekend en verliezen kunnen worden gecompenseerd.

De berekening van de latente belastingvordering geschiedt tegen de op het einde van het verslagjaar geldende belastingtarieven of tegen de in komende jaren geldende tarieven, voor zover deze bij balansdatum al bij wet zijn vastgesteld. De latente belastingvorderingen zijn gewaardeerd tegen contante waarde waarbij discountering plaatsvindt tegen de nettorente en hebben overwegend een langlopend karakter. De nettorente bestaat

Jaarrekening

uit de voor Woonkracht10 geldende rente voor langlopende leningen (2018: 3,23%; 2017: 3,52%) onder aftrek van belasting op basis van het effectieve belastingtarief (2018-2019: 25%; 2020: 22,5%; 2021: 20,5% conform belastingplan 2019).

De latente belastingvorderingen hebben betrekking op tijdelijke verschillen tussen waardering in de jaarrekening en de fiscale waardering van het vastgoed in exploitatie. Voor de tijdelijke verschillen in verband met het fiscale afschrijvingspotentieel zal daarbij op basis van de huidige fiscale bepalingen (VSO2) sprake zijn van het doorschuiven van de aanwezige fiscale boekwaarde en zal er geen fiscale afwikkeling volgen in de vorm van fiscale afwaardering van de complexen. Dit betekent dat het einde van de levensduur 'doorrolt' en dat bij waardering tegen contante waarde sprake is van een 'nihil' waardering. Voor complexen bestemd voor de verkoop wordt een latente belastingvordering of een latente belastingvoorziening in de balans opgenomen.

Lening u/g

De verstrekte leningen (leningen u/g) worden bij eerste verwerking opgenomen tegen de reële waarde en vervolgens gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs, welke gelijk is aan de nominale waarde, onder aftrek van noodzakelijk geachte voorzieningen.

Overige langlopende vorderingen

De overige financiële vaste activa worden bij eerste verwerking opgenomen tegen de reële waarde en vervolgens gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs, welke gelijk is aan de nominale waarde, onder aftrek van noodzakelijk geachte voorzieningen.

13.6.5 Voorraden

Vastgoed bestemd voor de verkoop

Vastgoed bestemd voor verkoop betreft de voorraad woningen (opgeleverd en nog niet verkocht) die niet meer in exploitatie zijn en zijn aangewezen voor verkoop. Vastgoed bestemd voor verkoop wordt gewaardeerd tegen de verkrijgingsprijs dan wel vervaardigingsprijs of lagere netto-opbrengstwaarde. Deze lagere netto-opbrengstwaarde wordt bepaald door individuele beoordeling van het vastgoed. De vervaardigingsprijs omvat de bouwkosten, de directe loonkosten en de overige kosten die rechtstreeks aan de vervaardiging kunnen worden toegerekend. De netto-opbrengstwaarde is gebaseerd op een verwachte verkoopprijs, onder aftrek van nog te maken kosten voor voltooiing en verkoop.

Onder vastgoed bestemd voor verkoop wordt tevens opgenomen vastgoed dat niet langer in exploitatie is en waarvoor activiteiten zijn aangevangen ten behoeve van verkoop. De verkrijgingsprijs wordt bepaald op basis van de marktwaarde op het moment dat het vastgoed uit exploitatie wordt genomen.

Overige voorraden

De overige voorraden worden gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs of lagere netto-opbrengstwaarde. Deze lagere netto-opbrengstwaarde wordt bepaald door individuele beoordeling van de voorraden. De waardering van de overige voorraden komt tot stand op basis van fifo-prijzen.

13.6.6 Vorderingen

De vorderingen worden bij eerste verwerking opgenomen tegen de reële waarde en vervolgens gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs. De reële waarde en geamortiseerde kostprijs zijn gelijk aan de nominale waarde. Noodzakelijk geachte voorzieningen voor mogelijke verliezen als gevolg van oninbaarheid worden in mindering gebracht. Deze voorzieningen worden bepaald op basis van individuele beoordeling van de vorderingen.

13.6.7 Liquide middelen

Liquide middelen bestaan uit kas, banktegoeden en deposito's met een looptijd korter dan twaalf maanden. Rekening-courantschulden bij banken zijn opgenomen onder schulden aan kredietinstellingen onder kortlopende schulden. De waardering vindt plaats tegen nominale waarde.

13.6.8 Eigen vermogen

Overige reserves

De overige reserves kunnen als vrije reserves worden beschouwd met als doel besteding binnen de sociale volkshuisvesting.

Herwaarderingsreserve

De herwaarderingsreserve wordt gevormd voor het positieve verschil tussen de boekwaarde op basis van verkrijgings- of vervaardigingsprijs en de marktwaarde van het vastgoed in exploitatie waar de reserve betrekking op heeft. De herwaarderingsreserve wordt ten laste van de resultaatbestemming gevormd. Gerealiseerde herwaarderingsreserves worden rechtstreeks naar de overige reserves gebracht.

De herwaarderingsreserve wordt bepaald op complexniveau op basis van het verschil in de boekwaarde van het vastgoed in exploitatie op basis van marktwaarde ten opzichte van de boekwaarde van het vastgoed in exploitatie op basis van historische kosten. Hierbij wordt bij de bepaling van de boekwaarde op basis van historische kosten geen rekening gehouden met afschrijvingen en waardeverminderingen.

13.6.9 Voorzieningen

Voorzieningen worden gevormd voor in rechte afdwingbare of feitelijke verplichtingen en verliezen die op balansdatum bestaan waarbij het waarschijnlijk is dat een uitstroom van middelen noodzakelijk is en waarvan de hoogte redelijkerwijs kan worden geschat. De voorzieningen worden gewaardeerd tegen de beste schatting van de bedragen die noodzakelijk zijn om de verplichtingen per balansdatum af te wikkelen. De voorzieningen worden gewaardeerd tegen de nominale waarde van de uitgaven die naar verwachting noodzakelijk zijn om de verplichtingen af te wikkelen, tenzij anders vermeld.

Voorziening onrendabele investeringen en herstructureringen

In de jaarrekening worden naast juridisch afdwingbare verplichtingen tevens feitelijke verplichtingen verwerkt die kunnen worden gekwalificeerd als 'intern geformaliseerd en extern gecommuniceerd'.

Hiervan is sprake wanneer uitingen namens de woningcorporatie zijn gedaan richting huurders, gemeenten en overige stakeholders over verplichtingen bij toekomstige herstructureringen en toekomstige nieuwbouwprojecten. Een feitelijke verplichting is gekoppeld aan het besluitvormingsproces van de woningcorporatie rondom projectontwikkeling en herstructurering. Van een feitelijke verplichting is sprake indien de formalisering van de verplichting heeft plaatsgevonden.

Verwachte verliezen als gevolg van onrendabele investeringen en herstructureringen worden als bijzondere waardeverandering in mindering gebracht op de boekwaarde van het complex waartoe de investeringen gaan behoren. Indien en voor zover de verwachte verliezen de boekwaarde van het desbetreffende complex overtreffen, wordt voor dit meerdere een voorziening gevormd. Onder verwachte verliezen wordt in dit verband verstaan de netto contante waarde van alle investeringsuitgaven (verwachte stichtingskosten) minus de aan deze investering toe te rekenen ontvangsten (verwachte marktwaarde verhuurde staat).

Jaarrekening

Voorziening latente belastingverplichtingen

Latente belastingverplichtingen worden opgenomen voor tijdelijke verschillen tussen de waarde van de activa en verplichtingen volgens fiscale voorschriften enerzijds en de boekwaarden die in deze jaarrekening gevolgd worden anderzijds. De berekening van de latente belastingverplichtingen geschiedt tegen de belastingtarieven die op het einde van het verslagjaar gelden of tegen de tarieven die in de komende jaren gelden, voor zover deze per balansdatum al bij wet zijn vastgesteld.

Belastinglatenties worden gewaardeerd op basis van contante waarde.

Pensioenen

Woonkracht10 heeft een pensioenregeling bij de pensioenuitvoerder SPW (bedrijfstakpensioenfonds). De regeling wordt gefinancierd door afdrachten aan pensioenuitvoerders, te weten het bedrijfstakpensioenfonds. De pensioenverplichtingen worden gewaardeerd volgens de 'verplichting aan de pensioenuitvoerder benadering'. In deze benadering wordt de aan de pensioenuitvoerder te betalen premie als last in de winst-en-verliesrekening verantwoord.

Aan de hand van de uitvoeringsovereenkomst wordt beoordeeld of en zo ja, welke verplichtingen naast de betaling van de jaarlijkse aan de pensioenuitvoerder verschuldigde premie op balansdatum bestaan. Deze additionele verplichtingen, waaronder eventuele verplichtingen uit herstelplannen van de pensioenuitvoerder, leiden tot lasten voor Woonkracht10 en worden in de balans opgenomen in een voorziening. De waardering van de verplichting is de beste schatting van de bedragen die noodzakelijk zijn om deze per balansdatum af te wikkelen. Indien het effect van de tijdswaarde van geld materieel is, wordt de verplichting gewaardeerd tegen de contante waarde. Discontering vindt plaats op basis van rentetarieven van hoogwaardige ondernemingsobligaties. Toevoegingen aan en vrijval van de verplichtingen komen ten laste respectievelijk ten gunste van de winst-en-verliesrekening. Een pensioenvordering wordt in de balans opgenomen wanneer Woonkracht10 beschikkingsmacht heeft over de pensioenvordering, wanneer het waarschijnlijk is dat de toekomstige economische voordelen die de pensioenvordering in zich bergt, zullen toekomen aan Woonkracht10, en wanneer de pensioenvordering betrouwbaar kan worden vastgesteld.

Ultimo 2018 (en 2017) waren er voor woonkracht10 geen pensioenvorderingen en geen verplichtingen naast de betaling van de jaarlijkse aan de pensioenuitvoerder verschuldigde premie.

Overige voorzieningen

Tenzij anders vermeld, worden de overige voorzieningen gewaardeerd tegen de nominale waarde van de uitgaven die naar verwachting noodzakelijk zijn om de betreffende verplichtingen af te wikkelen.

13.6.10 Langlopende schulden

Leningen overheid en kredietinstellingen

Leningen worden bij de eerste waardering gewaardeerd tegen de reële waarde. Deze is over het algemeen gelijk aan de nominale waarde. Na eerste waardering worden de langlopende schulden gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs. Als geen sprake is van agio of disagio is de geamortiseerde kostprijs gelijk aan de nominale waarde.

De aflossingsverplichting van de langlopende schulden voor het komende jaar is opgenomen onder de kortlopende schulden. Woonkracht10 maakt gebruik van derivaten om het rente- en kasstroomrisico af te dekken. Voor de verwerking, waardering en resultaatbepaling, past Woonkracht10 met betrekking tot deze derivaten

Jaarrekening

(hedgeinstrumenten) kostprijs hedge-accounting toe.

Terugkoopverplichting verkoop onder voorwaarden

In het kader van de verkoop van woningen onder voorwaarden heeft de corporatie een terugkoopverplichting of een terugkooprecht die mede afhankelijk is van de ontwikkeling van de waarde van de woningen in het economisch verkeer en de specifieke contractuele voorwaarden. De terugkoopverplichting en het terugkooprecht worden jaarlijks gewaardeerd.

Overige schulden - Egalisatierekening

Dit betreft vooruit ontvangen huur bij, voornamelijk, toekomstige huurkorting verleend aan maatschappelijke instellingen. Hiermee worden de huuropbrengsten toegerekend aan de juiste opbrengstperiode.

Waarborgsommen

De waarborgsommen worden uit hoofde van huurovereenkomsten van huurders ontvangen en dienen als eerste zekerheid voor de voldoening van eventueel verschuldigde achterstallige huur en mutatiekosten. De waarborgsommen worden bij beëindiging van de huurovereenkomst verrekend.

13.6.11 Kortlopende schulden

De kortlopende schulden worden bij eerste verwerking opgenomen tegen de reële waarde (als deze lager is dan de verkrijgings-/vervaardigingsprijs) en vervolgens gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs die gelijk kan zijn aan de nominale waarde.

13.6.12 Leasing

Operationele leasing

Leasecontracten waarbij een groot deel van de voor- en nadelen verbonden aan de eigendom niet bij Woonkracht10 ligt, worden verantwoord als operationele leasing. Verplichtingen uit hoofde van operationele leasing worden, rekening houdend met ontvangen vergoedingen van de lessor, op lineaire basis verwerkt in de winst-en-verliesrekening over de looptijd van het contract.

13.7 Grondslagen voor bepaling van het resultaat

Algemeen

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

Het resultaat wordt ook bepaald met inachtneming van de verwerking van ongerealiseerde waardeveranderingen van op actuele waarde gewaardeerde vaste activa en afgeleide financiële instrumenten.

Opbrengstverantwoording algemeen

Opbrengsten uit de levering van goederen worden verwerkt zodra alle belangrijke rechten en risico's met betrekking tot de eigendom van de goederen zijn overgedragen aan de koper.

Opbrengsten uit de levering van diensten geschieden naar rato van de geleverde prestaties, gebaseerd op de verrichte diensten tot aan de balansdatum in verhouding tot de in totaal te verrichten diensten.

Functionele winst- en verliesrekening

De winst-en-verliesrekening wordt gepresenteerd op basis van de functionele indeling. Omdat Woonkracht10 naast verhuuractiviteiten, tevens activiteiten verricht op het gebied van ontwikkeling van vastgoed en verkoop van delen van de vastgoedportefeuille, geeft de functionele indeling de gebruiker van de jaarrekening een beter inzicht dan de categoriale indeling.

In de functionele winst-en-verliesrekening zijn alle opbrengsten direct toe te rekenen aan de activiteiten van Woonkracht10. Bij de kosten is er een onderscheid tussen de direct toerekenbare kosten en de indirecte kosten. De direct toerekenbare kosten worden bij het betreffende onderdeel verantwoord. De toerekening van de indirecte kosten aan de onderscheiden onderdelen van de functionele winst-en-verliesrekening gebeurt op basis van verdeelsleutels zoals toegelicht bij '13.8 Toerekening baten en lasten'.

13.7.1 Nettoresultaat exploitatie vastgoedportefeuille

Huuropbrengsten

Hier worden de huuropbrengsten opgenomen die uit de exploitatie van het vastgoed worden gegenereerd. Dit zijn zowel de huuropbrengsten uit de exploitatie van het DAEB vastgoed als het niet-DAEB vastgoed.

De jaarlijkse huurverhoging is van overheidswege gebonden aan een maximum. Voor het verslagjaar 2018 bestond dit maximumpercentage uit het inflatiepercentage van 1,4% plus een opslag van 4,0% voor huurders met een inkomen boven € 45.613. De opbrengsten uit hoofde van huur worden aangemerkt als zijnde gerealiseerd in het jaar van opeisbaarheid, omdat bij tussentijdse beëindiging van het huurcontract geen terugbetalingsverplichting geldt.

Opbrengsten en lasten servicecontracten

Opbrengsten servicecontracten betreffen overeengekomen bijdragen van huurders en worden aangemerkt als zijnde gerealiseerd in het jaar van levering van de goederen en verlening van de diensten. De bijdragen zijn voor de dekking van de te maken en gemaakte servicekosten. Verrekening op basis van daadwerkelijke bestedingen vindt jaarlijks plaats. Gemaakte servicekosten worden verantwoord onder de lasten servicecontracten in het verslagjaar waarop de servicekosten betrekking hebben.

Jaarrekening

Lasten verhuur en beheeractiviteiten

Hier worden de directe en indirecte kosten verantwoord die rechtstreeks zijn te relateren aan de verhuur- en beheeractiviteiten. Hierbij kan worden gedacht aan:

- lonen en salarissen voor personeel dat primair bezig is met de exploitatie van het vastgoed;
- kosten service center.

De systematiek van toerekening is toegelicht onder '13.8 Toerekening baten en lasten'.

Lasten onderhoudsactiviteiten

Aan deze post worden de lasten toegerekend die betrekking hebben op de onderhoudslasten.

Dit betreffen naast onderhoudslasten ook personeelslasten en overige bedrijfslasten. De systematiek van toerekening is toegelicht onder '13.8 Toerekening baten en lasten'.

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

Overige directe operationele lasten exploitatie bezit

Aan deze posten worden de directe lasten met betrekking tot de exploitatie van het bezit toegerekend die geen betrekking hebben op de verhuur en beheeractiviteiten of onderhoudsactiviteiten. Gedacht kan worden aan:

- onroerende zaakbelasting;
- verzekeringskosten;
- verhuurderheffing.

De systematiek van toerekening is toegelicht onder '13.8 Toerekening baten en lasten'.

13.7.2 Nettoresultaat verkocht vastgoed in ontwikkeling

De post nettoresultaat verkocht vastgoed in ontwikkeling betreft het saldo van de behaalde verkoopopbrengst minus de vervaardigingsprijs van projecten voor derden en de toegerekende organisatie- en financieringskosten. Opbrengsten worden verantwoord naar rato van de verrichte prestaties op balansdatum. Mogelijke verliezen op nieuwbouwkooptprojecten worden verantwoord zodra deze voorzienbaar zijn.

13.7.3 Nettoverkoopresultaat vastgoedportefeuille

De post netto verkoopresultaat vastgoedportefeuille betreft het saldo van de behaalde verkoopopbrengst minus de boekwaarde van het bestaand bezit en de toegerekende organisatiekosten. Opbrengsten worden verantwoord op het moment van levering (passeren transportakte).

13.7.4 Waardeveranderingen vastgoedportefeuille

Overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille

Dit betreffen waardeverminderingen, en eventuele terugname hiervan, die gedurende het verslagjaar zijn ontstaan vanuit nieuw aangegane juridische en feitelijke verplichtingen met betrekking tot investeringen in nieuwbouw, woningverbetering en herstructurering. Ook waardeveranderingen als gevolg van projecten die geen doorgang vinden worden onder deze categorie verantwoord.

Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille

Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille betreffen winsten of mogelijke verliezen die ontstaan door een wijziging in de waarde van de vastgoedportefeuille in het verslagjaar.

Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille verkocht onder voorwaarden

Dit betreft de jaarlijkse mutatie van de actuele waarde van de woningen verkocht onder voorwaarden. Dit betreft zowel de waardeverandering van de post 'onroerende zaken verkocht onder voorwaarden' als de post 'verplichtingen uit hoofde van onroerende zaken verkocht onder voorwaarden'.

13.7.5 Nettoresultaat overige activiteiten

Hieronder worden onder andere de opbrengsten van overige dienstverlening en incidentele opbrengsten verantwoord.

13.7.6 Afschrijvingen (im)materiële vaste activa ten dienste van exploitatie

De afschrijvingen (im)materiële vaste activa ten dienste van exploitatie worden gebaseerd op de verkrijgings- of vervaardigingsprijs. Afschrijvingen vinden plaats volgens de lineaire methode op basis van de geschatte economische levensduur. Afschrijving van het actief vindt plaats tot de restwaarde is bereikt. De afschrijvingen worden aan de verschillende activiteiten toegerekend middels de systematiek toegelicht in '13.8 Toerekening baten en lasten'.

13.7.7 Lonen, salarissen en sociale lasten

Lonen, salarissen en sociale lasten worden op grond van de arbeidsvoorwaarden verwerkt in de winst-en-verliesrekening voor zover zij verschuldigd zijn aan werknemers. Van toerekenbaarheid is sprake als de daadwerkelijke werkzaamheden in het verslagjaar hebben plaatsgevonden door de werknemers. De lonen, salarissen en sociale lasten worden aan de verschillende activiteiten toegerekend middels de systematiek toegelicht in '13.8 Toerekening baten en lasten'.

13.7.8 Pensioenlasten

Woonkracht10 heeft een pensioenregeling bij pensioenuitvoerder SPW (bedrijfstakpensioenfonds). Voor de grondslagen wordt verwezen naar de paragraaf pensioen. De pensioenlasten worden aan de verschillende activiteiten toegerekend middels de systematiek toegelicht in '13.8 Toerekening baten en lasten'.

13.7.9 Overige organisatiekosten

Dit betreffen de kosten die niet aan reguliere bedrijfsactiviteiten toegerekend kunnen worden met de systematiek toegelicht in '13.8 Toerekening baten en lasten'.

13.7.10 Leefbaarheid

Leefbaarheid omvat kosten van fysieke ingrepen niet zijnde investeringen en uitgaven voor activiteiten in de omgeving van woongelegenheden van Woonkracht10, die de leefbaarheid in buurten en wijken ten goede moeten komen.

13.7.11 Financiële baten en lasten

Rentebaten en rentelasten worden tijdsevenredig verwerkt, rekening houdend met de effectieve rentevoet van de betreffende activa en passiva. Bij de verwerking van de rentelasten wordt rekening gehouden met de verantwoorde transactiekosten op de ontvangen leningen die als onderdeel van de berekening van de effectieve rente worden meegenomen.

Er wordt geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om rentelasten te activeren voor kwalificerende activa gedurende de periode van vervaardiging van een actief, indien het een aanmerkelijke tijd vergt om het actief bruikbaar of verkoop gereed te maken.

13.7.12 Belastingen

Vanaf 1 januari 2008 is Woonkracht10 integraal belastingplichtig geworden voor de vennootschapsbelasting. Corporaties zijn sindsdien verplicht over hun integrale activiteiten vennootschapsbelasting te betalen. Een en ander is vastgelegd in een vaststellingsovereenkomst (VSO). In deze VSO zijn specifieke bepalingen opgenomen met betrekking tot de waardering van posten op de fiscale openingsbalans en de wijze van resultaatneming.

De belasting over het resultaat wordt berekend over het resultaat voor belastingen in de winst-en-verliesrekening, rekening houdend met beschikbare fiscaal compensabele verliezen uit voorgaande boekjaren (voor zover niet opgenomen in de latente belastingvorderingen) en vrijgestelde winstbestanddelen en na bijtelling van niet-aftekbare kosten. Ook wordt rekening gehouden met wijzigingen die optreden in de latente belastingvorderingen en latente belastingschulden uit hoofde van wijzigingen in het te hanteren belastingtarief.

13.7.13 Resultaat deelnemingen

Als resultaat van deelnemingen waarin invloed van betekenis wordt uitgeoefend op het zakelijke en financiële beleid, wordt opgenomen het aan de woningcorporatie toekomende aandeel in het resultaat van deze deelnemingen. Dit resultaat wordt bepaald op basis van de bij Woonkracht10 geldende grondslagen voor waardering en resultaatbepaling.

Bij deelnemingen waarin geen invloed van betekenis op het zakelijke en financiële beleid wordt uitgeoefend, wordt het dividend als resultaat aangemerkt. Verwerking hiervan vindt plaats onder de financiële baten en lasten.

13.8 Toerekening baten en lasten

Om tot de functionele indeling van de winst-en-verliesrekening te komen wordt gebruik gemaakt van een kostenverdeelstaat. Hierbij worden de personeelslasten verdeeld op basis van de werkelijke activiteiten van de werknemers. De overige bedrijfskosten worden verdeeld door een verdeelsleutel te hanteren op basis van het aantal fte dat toegerekend is aan de verschillende categorieën.

13.9 Grondslagen voor de opstelling van het kasstroomoverzicht

Het kasstroomoverzicht wordt opgesteld volgens de directe methode. De geldmiddelen in het kasstroomoverzicht bestaan uit liquide middelen.

Winstbelastingen, ontvangen interest, betaalde interest en ontvangen dividenden worden opgenomen onder de kasstroom uit operationele activiteiten.

Transacties waarbij geen ruil van geldmiddelen plaatsvindt, waaronder financiële leasing, worden niet in het kasstroomoverzicht opgenomen.

De betaling van de leasetermijnen uit hoofde van het financiële leasecontract wordt voor het gedeelte dat betrekking heeft op de aflossing als een uitgave uit financieringsactiviteiten aangemerkt en voor het gedeelte dat betrekking heeft op de interest als een uitgave uit operationele activiteiten.

13.10 Treasury

Woonkracht10 voert haar treasurybeleid uit aan de hand van haar treasurystatuut en stuurt daarbij actief op het renterisico (door het gebruik van derivaten) en de liquiditeitsrisico's die het gevolg kunnen zijn van het gebruik van derivaten.

Treasurycommissie

Woonkracht10 heeft een treasurycommissie bestaande uit de bestuurder, de manager Financiën, een senior medewerker Planning & Control en een externe treasuryspecialist. De treasurycommissie is in 2018 driemaal bijeen gekomen. Jaarlijks wordt het treasurystatuut geactualiseerd, vervolgens door het bestuur vastgesteld en door de raad van commissarissen goedgekeurd. De concerncontroller ziet toe op naleving van het statuut en rapporteert hierover onafhankelijk aan het bestuur.

Ter voorbereiding op de treasurycommissie wordt een uitgebreide treasuryrapportage opgesteld waarin onder andere een geactualiseerde liquiditeitsprognose, ontwikkeling financieringssaldo, borgingsplafond WSW, renterisico, portefeuillerisico, duration, financiering per verhuureenheid, WSW beoordeling, ICR, Solvabiliteit, dekkingsratio, DSCR, Loan to Value aan bod komen. Op grond van deze rapportage worden, binnen de richtlijnen van het door de raad van commissarissen goedgekeurde treasurystatuut, acties ondernomen.

Transacties 2018

In 2018 zijn twee nieuwe leningen aangetrokken en gestort. Het betreft een fixe lening met hoofdsom € 7,5 miljoen (looptijd 7 jaar, 0,585%) en hoofdsom € 7,5 miljoen (looptijd 8 jaar, 0,875%). Tevens is de roll-over lening volgestort met € 8 miljoen.

Risicobeheersing

• Renterisico

Woonkracht10 loopt renterisico over de rentedragende vorderingen (met name onder financiële vaste activa, effecten en liquide middelen) en rentedragende langlopende en kortlopende schulden (waaronder schulden aan kredietinstellingen). Renterisico's worden gedefinieerd als de som van de kasstroommutatie en het bedrag dat voor renteconversie in aanmerking komt ten opzichte van de totale vreemd vermogensbehoefte. In het treasurystatuut is een maximale norm van 15% opgenomen. Op basis van de prognose uit het treasury jaarplan 2019 wordt deze norm in 2020 licht overschreden. Vanaf medio 2019 is het mogelijk om risico-reducerende maatregelen voor 2020 te nemen.

• Valutarisico

Woonkracht10 loopt geen valutarisico omdat alle financiële contracten slechts worden afgesloten, verstrekt of gegarandeerd in euro's.

• Kredietrisico

Het gaat hierbij om het risico dat tegenpartijen niet aan hun contractuele verplichtingen kunnen voldoen. Door het spreiden van transacties over verschillende financiële instellingen wordt getracht dit risico te beperken. Verder dienen de financiële instellingen te voldoen aan kredietwaardigheidseisen (rating). De randvoorwaarden ten aanzien van de rating zijn opgenomen in het treasurystatuut. Het risico dat Woonkracht10 hierin loopt wordt daardoor beperkt.

• Liquiditeitsrisico

Het gaat hierbij om het risico dat over onvoldoende middelen wordt beschikt om aan de directe verplichtingen te kunnen voldoen. Woonkracht10 beperkt deze risico's enerzijds door het aanhouden van financiële buffers (zie hieronder) en door een goede spreiding van de vervalkalender van de leningportefeuille.

Jaarrekening

Liquiditeitsbuffer

- Conform de beleidsregels voor financiële derivaten wordt door Woonkracht10 beoordeeld of een liquiditeitsbuffer moet worden aangehouden om aan de liquiditeitsverplichtingen te kunnen voldoen in het geval van marktwaardeverrekening bij een rentedaling van maximaal 2%. Ultimo 2018 is het niet nodig om een buffer aan te houden.
- Om te kunnen voldoen aan mogelijke financiële verplichtingen vanwege Margin Calls derivaten, terugkoopverplichtingen vanuit verkopen onder voorwaarden en obligoverplichting waarop het WSW een beroep zou kunnen doen (maximaal € 8,8 miljoen ultimo 2018), moet conform ons treasurystatuut te allen tijde kunnen worden beschikt over een buffer waarvan de hoogte jaarlijks wordt vastgelegd in het treasuryjaarplan (als onderdeel van het financieel jaarplan). Voor 2018 bedroeg deze buffer minimaal € 15 miljoen ofwel in liquiditeiten ofwel in een niet opzegbare kredietfaciliteit. Eind 2018 is het besluit genomen deze buffer te verlagen tot minimaal € 5 miljoen.

Het totaal van de liquiditeitsbuffer (banktegoed en kredietfaciliteiten) bedraagt ultimo 2018 circa € 13,8 miljoen. Hierbij moet worden opgemerkt dat de kredietfaciliteit van € 5 miljoen bij de BNG wederzijds dagelijks opzegbaar is en daarom niet is inbegrepen in voorgenoemde buffer.

Financiële instrumenten

Binnen het treasurybeleid van Woonkracht10 dient het gebruik van financiële instrumenten ter beperking van inherente (rente-, looptijden- en markt-) risico's. Op grond van het vigerende interne treasurystatuut zullen geen nieuwe derivatentransacties meer worden aangegaan met uitzondering van de eventuele afhandeling van bestaande derivatenovereenkomsten.

Woonkracht10 heeft een deel van haar toekomstige renterisico's afgedekt door het aantrekken van payer swaps. Dit is een overeenkomst waarbij Woonkracht10 een vaste rente betaalt en een variabele rente ontvangt. In combinatie met aangetrokken roll-over leningen met een variabele rente is de lening gefixeerd tot een vaste rente. Hierdoor worden de renterisico's over meerdere jaren gereduceerd en wordt het renteniveau vastgelegd. Voor alle swaps is onderliggende financiering tot einde looptijd aangetrokken.

Het gebruik van derivaten, hoewel dus bedoeld om risico's te beperken, kan op haar beurt leiden tot financiële risico's voor de corporatie. Behalve renterisico's (hoogte van de rente) gaat het daarbij om liquiditeitsrisico's, de noodzaak bij een lage rentestand om gedurende een bepaalde periode tijdelijk geld te storten bij een bank waar derivaten zijn ingekocht.

Payer swaps

In onderstaand overzicht is de swapportefeuille van Woonkracht10 met de bijbehorende marktwaardes per 31 december 2018 in beeld gebracht.

(bedragen x € 1.000)

Tegenpartij	Hoofdsom	CSA/OFD	Threshold	Marktw waarde 31/12/2018 (incl. opgelopen rente)	Marktw waarde 31/12/2018 bij 1% rentedaling (incl. opgelopen rente)	Marktw waarde 31/12/2018 bij 2% rentedaling (incl. opgelopen rente)	Aan te houden liquiditeits- buffer
ABN AMRO	7.000.000	CSA	€ 5 mln.	-590	-666	-744	0
Deutsche Bank	10.000.000	CSA	€ 5 mln.	-752	-916	-1.084	0
Rabobank	17.000.000	OFD	€ 4,5 mln.	-1.474	-1.711	-1.956	0
Totalen	34.000.000			-2.817	-3.294	-3.785	

Ultimo 2018 is bij geen van de partijen zekerheid in onderpand gegeven.

Jaarrekening

Risico's binnen de derivatenportefeuille

• **ABN Amro:**

De swaps vallen onder een ISDA contract. Daarnaast is een Credit Support Annex (CSA) overeengekomen, die er in voorziet dat er (tweezijdig) marktwaardeverrekening plaatsvindt boven een drempelbedrag (Threshold) van € 5 miljoen. De marktwaarde bedroeg eind 2018 ruim € 0,7 miljoen negatief bij een -2% rente scenario, waardoor er vanuit de regelgeving geen liquiditeitsbuffer aangehouden hoeft te worden.

• **Deutsche Bank:**

De swap valt onder een ISDA contract. Bovendien is een Credit Support Annex (CSA) overeengekomen, die er in voorziet dat er (tweezijdig) marktwaarde-verrekening plaatsvindt boven een drempelbedrag (Threshold) van € 5 miljoen. De negatieve marktwaarde bedroeg eind 2018 bijna € 1,1 miljoen bij een -2% rente scenario, waardoor er geen liquiditeitsbuffer aangehouden hoeft te worden.

• **Rabobank:**

De payers swaps bij Rabobank vallen onder een Overeenkomst Financiële Derivaten. Er is een afgesproken bedrag van € 4,5 miljoen van toepassing. Dat wil zeggen dat wanneer dit bedrag overschreden wordt, door Rabobank om aanvullende zekerheden gevraagd kan worden. Eind 2018 bedroeg de negatieve marktwaarde bijna € 2 miljoen bij een -2% rente scenario waardoor er geen liquiditeitsbuffer hoeft te worden aangehouden.

Basisrenteleningen

Woonkracht10 heeft de volgende basisrenteleningen in haar portefeuille:

(bedragen x € 1.000)

Tegenpartij	Hoofdsom	Start-datum	Eind-datum	Basis-rente	Krediet-opslag	Opslag-herziening	Marktwaaarde 31-12-2018
BNG bank	15.000	03-09-12	01-09-56	3,570%	0,115%	01-09-21	-9.205
BNG bank	10.000	02-05-14	02-05-44	3,499%	0,80%	02-05-19	-3.067
	25.000						-12.272

Een basisrentelening is een lening waarbij de basisrente voor de gehele looptijd is vastgelegd en de kredietopslag voor een kortere periode. In de bovenstaande basisrenteleningen is een embedded derivaat besloten. Deze wordt in de jaarrekening van Woonkracht10 niet gescheiden van het basiscontract vanwege het feit dat er een nauw verband bestaat tussen de economische kenmerken en risico's van het basiscontract.

Als bij opslagherziening geen overeenstemming met de bank wordt bereikt over de aanpassing van de kredietopslag, kan de leningovereenkomst worden beëindigd. Er vindt in dat geval op de herzieningsdatum een verrekening plaats van de dan geldende marktwaarde. Deze marktwaarde wordt berekend door het verschil tussen de contractuele basisrente en de op dat moment geldende marktrente. De eventuele marktwaardeverrekening brengt voor Woonkracht10 een liquiditeitsrisico met zich mee.

Hedgedocumentatie

Doel van de hedge

Voor de hedging activiteiten met interest rate swaps past Woonkracht10 hedge accounting toe. Woonkracht10 maakt daarbij gebruik van het kostprijs hedge accounting model, zoals opgenomen in de Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving, Richtlijn 290 Financiële Instrumenten. De richtlijn voorziet in de mogelijkheid om hedging instrumenten te waarderen op kostprijs, overeenkomstig de waardering voor de herziening van deze standaard en daarmee in lijn met voorgaande verslagjaren.

Dit generieke document is opgesteld om te voldoen aan de vereisten die binnen Richtlijn 290 worden gegeven om hedge accounting te kunnen toepassen.

Jaarrekening

Hedgestrategie, hedged item en hedginginstrument

In het verleden zijn payer swaps aangegaan om de rente op toekomstig aan te trekken financiering te fixeren, zonder dat de onderliggende financiering reeds werd aangetrokken. Op een later moment is de onderliggende financiering aangetrokken. Payer swaps boden daarmee de mogelijkheid om de rente op belangrijke investeringsprojecten langdurig te 'verzekeren'. Doordat de te ontvangen kasstroom uit de swap wegvalt tegen de variabele rente op de onderliggende financiering, ontstaat per saldo een financiering met een vaste rente.

Type Hedge

Woonkracht10 past kostprijs-hedge accounting toe. De effecten van een eventuele hedge ineffectiviteit worden in voorkomende gevallen in het resultaat verwerkt.

Hedge-effectiviteit

Aan de hand van de kritische kenmerken (renteconventie, -coupondata, looptijd en nominale waarde) van de leningen en de derivaten wordt hedge effectiviteit bepaald. De hedge effectiviteit wordt minimaal vier keer per jaar beoordeeld aan de hand van de kritische kenmerken van de leningen en de derivaten. Er is sprake van een volledige hedge effectiviteit als bij een renteswap het referentiebedrag en de hoofdsom, de looptijd, de renteherzieningsdata, de data van ontvangst en betaling van rente en aflossingen, en de basis voor het bepalen van de rentevoet voor het hedge-instrument en de afgedekte positie gelijk zijn. In onderstaande tabel zijn alle payer swaps en de onderliggende roll-over leningen in beeld gebracht. Hierbij wordt vastgesteld dat de hedge effectiviteit van Woonkracht10 op balansdatum 100% bedraagt.

(bedragen x € 1.000)

Dealcode	Tegenpartij	Type	Startdatum	Einddatum	Rentebasis	2018	2019	2020
Overzicht Roll-overs en derivaten								
IRS0000452	RABOBANK	Payer	03-05-2010	02-05-2019	4,621%	-7.000		
LBBT005557	BNG BANK	Variabel	04-05-2015	02-05-2019	EUR 3M +15,5bp	7.000		
IRS0000541	AAB	Payer	01-03-2012	02-03-2020	4,035%	-7.000	-7.000	
LBBT005859	BNG BANK	Variabel	01-03-2016	02-03-2020	EUR 6M +20bp	7.000	7.000	
IRS0000637	DEUTSCHE_B	Payer	01-10-2012	01-10-2020	3,567%	-10.000	-10.000	
LBBT004199	BNG BANK	Variabel	01-10-2012	01-10-2020	EUR 6M +72bp	10.000	10.000	
IRS0000638	RABOBANK	Payer	01-04-2013	01-04-2021	3,685%	-10.000	-10.000	-10.000
LBBT004376	BNG BANK	Variabel	02-04-2013	01-04-2021	EUR 6M +75bp	10.000	10.000	10.000
Overzicht Roll-overs zonder onderliggende derivaten								
LBBT006680	NWB BANK	Variabel	02-03-2015	02-03-2020	EUR 1M +24bp	10.000	10.000	

13.11 Toelichting op de onderscheiden posten van de balans**13.11.1 Immateriële vaste activa**

(bedragen x € 1.000)

	31-12-2018	31-12-2017
Computersoftware	137	322
	137	322
Oorspronkelijke kosten	1.058	1.058
Cumulatieve afschrijvingen	-737	-605
Boekwaarde begin boekjaar	322	453
Desinvesteringen	-279	0
Cumulatieve afschrijvingen desinvesteringen	223	0
Afschrijvingen	-129	-131
Oorspronkelijke kosten	779	1.058
Cumulatieve afschrijvingen	-642	-737
Boekwaarde einde boekjaar	137	322

De afschrijvingstermijnen zijn gelijk aan de duur van de licenties, deze periode varieert van 5 tot 7 jaar.

13.11.2 Vastgoedbeleggingen

13.11.2.1 DAEB vastgoed in exploitatie

(bedragen x € 1.000)

	31-12-2018	31-12-2017
Verloop		
Cumulatieve verkrijgings- of vervaardigingsprijs	556.396	552.875
Cumulatieve herwaarderingen	614.948	558.164
Cumulatieve bijzondere waardeverminderingen	-42.693	-43.460
Boekwaarde per 1 januari	1.128.651	1.067.579
Correctie beginstand		
Herclassificatie beginstand verkrijgingsprijs	59	
Verschuiving herwaardering en bijzondere waardevermindering	-1.765	
Verschuiving herwaardering en bijzondere waardevermindering	1.715	
Mutaties		
Investeringen – initiële verkrijgingen	490	840
Investeringen – oplevering nieuwbouw	0	822
Onrendabele top opgeleverde nieuwbouw	0	-413
Investeringen – uitgaven na eerste verwerking	2.392	2.722
Onrendabele top opgeleverde renovaties	-1.927	-1.062
Buitengebruikstellingen en afstotingen	-799	-1.129
Desinvestering marktwaarde buitengebruikstellingen en afstotingen	-1.882	-2.774
Overboekingen naar niet-DAEB vastgoed in exploitatie verkrijgingsprijs	185	266
Overboekingen naar niet-DAEB vastgoed in exploitatie waardeverandering	118	0
Mutatie marktwaarde	145.052	59.557
Mutatie waardeveranderingen	11.076	2.242
Totaal mutaties	154.715	61.072
Cumulatieve verkrijgings- of vervaardigingsprijs	558.724	556.396
Cumulatieve herwaarderingen	756.471	614.948
Cumulatieve bijzondere waardeverminderingen	-31.829	-42.693
Boekwaarde per 31 december	1.283.366	1.128.651

De WOZ waarde van het sociaal vastgoed bedraagt per waardepeildatum 1 januari 2017 totaal € 1.471.513.000 (per 1 januari 2016 € 1.416.799.000).

Van de woningvoorraad per 31 december 2018 zijn 273 woningen bestemd voor verkoop. Hiervan worden naar verwachting 74 woningen verkocht in 2019 (22 regulier en 52 complexgewijs). De verwachte opbrengstwaarde van deze woningen bedraagt € 12,3 miljoen, de boekwaarde € 10,4 miljoen en de verkoopkosten € 0,5 miljoen.

Het aantal sociale eenheden in exploitatie bedraagt per 31-12-2018: 11.092 eenheden (31-12-2017: 11.116).

Het onroerend goed is wat betreft vreemd vermogen geheel gefinancierd met kapitaalmarktleningen onder overheidsgarantie waarvoor jegens Waarborgfonds Sociale Woningbouw een obligoverplichting geldt, die is opgenomen onder de 'Niet in de balans opgenomen rechten en verplichtingen'. Als gevolg hiervan is het

Jaarrekening

onroerend goed dat met deze leningen is gefinancierd niet hypothecair bezwaard. De activa zijn verzekerd tegen aanschaf- dan wel voortbrengingskosten. Jaarlijks wordt de waarde aangepast aan het indexcijfer voor nieuwbouwwoningen zoals dit door het CBS wordt berekend.

Woonkracht10 heeft het WSW gevolmachtigd om in voorkomende gevallen een hypotheek te vestigen op het gehele bezit. Van deze volmacht heeft het WSW gedurende het verslagjaar geen gebruik gemaakt.

13.11.2.2 Niet-DAEB vastgoed in exploitatie

(bedragen x € 1.000)

	31-12-2018	31-12-2017
Verloop		
Cumulatieve verkrijgings- of vervaardigingsprijs	33.951	35.717
Cumulatieve herwaarderingen	4.012	3.664
Cumulatieve bijzondere waardeverminderingen	-10.181	-11.293
Boekwaarde per 1 januari	27.782	28.087
Coorrectie beginstand		
Herclassificatie beginstand verkrijgingsprijs	-59	
Verschuiving herwaardering en bijzondere waardevermindering	-512	
Verschuiving herwaardering en bijzondere waardevermindering	562	
Mutaties		
Investerings – uitgaven na eerste verwerking	5	0
Buitengebruikstellingen en afstotingen - verkrijgingsprijs	-2.223	-1.508
Buitengebruikstellingen en afstotingen - herwaardering	120	87
Desinvestering marktwaarde buitengebruikstellingen en afstotingen	653	
Overboekingen van DAEB-vastgoed in exploitatie verkrijgingsprijs	-185	-266
Overboekingen van DAEB-vastgoed in exploitatie herwaardering	-118	0
Mutatie marktwaarde	551	435
Mutatie waardeveranderingen	1.254	1.113
Overige mutaties	0	8
Totaal mutaties	49	-305
Cumulatieve verkrijgings- of vervaardigingsprijs	31.489	33.951
Cumulatieve herwaarderingen	4.054	4.012
Cumulatieve bijzondere waardeverminderingen	-7.711	-10.181
Boekwaarde per 31 december	27.831	27.782

De WOZ-waarde van het commercieel vastgoed in 2018 bedraagt per waarde-peildatum 1 januari 2017 € 30,1 miljoen (per 1 januari 2016 € 30,9 miljoen). Het aantal commerciële eenheden in exploitatie bedraagt per 31-12-2018: 398 eenheden (31-12-2017: 410).

Jaarrekening

Ontwikkeling marktwaarde

De marktwaarde van het DAEB vastgoed bedraagt € 1.283 miljoen (2017: € 1.129 miljoen) en van het Niet-DAEB vastgoed € 27,8 miljoen (2017: € 27,8 miljoen). De totale marktwaarde ultimo 2018 bedraagt € 1.311 miljoen (2017: € 1.156 miljoen). De marktwaarde is berekend op basis van het handboek Full versie.

ANALYSE VAN DE MARKTWAARDE

De belangrijkste oorzaken van de hogere marktwaarde worden verklaard middels onderstaand verloop-overzicht.

Ontwikkeling marktwaarde DAEB en niet-DAEB	WONINGEN				BOG/MOG		PARKEREN			
	DAEB	N-DAEB	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
Marktwaarde 31-12-2017	1.096.988	17.997	1.114.985		37.613		3.836		1.156.433	
VOORRAADMUTATIES										
Verkopen woningen	-2.538	-1.254	-3.792		0		-26		-3.818	
Verkopen erfpachtgronden	0	-247	-247		0				-247	
Terugkopen VOV	459	0	459		0		0		459	
Sloop	-66	0	-66		0		0		-66	
Administratieve correcties	-77	0	-77		-5		-67		-149	
Desinvesteringen	0	0	0		-771		0		-771	
Wijziging waarderingsmodel	0	-35	-35		58		0		23	
Nieuw in exploitatie	1.582		1.582		81		0		1.663	
Subtotaal voorraadmutaties	-640	-1.536	-2.176	(0)	-637	-2%	-93	-2%	-2.906	0%
METHODISCHE WIJZIGINGEN										
Model- en methodewijzigingen	3.172	31	3.203		-160		512		3.555	
Subtotaal methodische wijzigingen	3.172	31	3.203	0	-160	0%	512	13%	3.555	0%
MUTATIE OBJECTGEGEVENS										
Contractuur	11.035	123	11.158	1%	21	0%	3	0%	11.182	1%
Markthuur en maximaal redelijke huur	6.792	69	6.861	1%	-1.215	-3%	76	2%	5.722	0%
Gemiddelde leegwaarde stijgt conform marktontwikkeling	46.662	585	47.247	4%		0%	0	0%	47.248	4%
Mutatiegraad uitponden	4.732	-15	4.717	1%		1%	0	1%	4.717	1%
Percentage uitpondbaar	-497	0	-497	0%		0%	0	0%	-497	0%
Subtotaal autonome mutaties	68.724	762	69.486	0	-1.194	-3%	79	2%	68.372	6%
MUTATIE WAARDERINGSPARAMETERS										
Macro-economische parameters	16.463	127	16.590	1%	696	2%	-422	-11%	16.864	1%
Leegwaardestijging	15.733	94	15.827	1%		0%	0	0%	15.827	1%
Disconteringsvoet en exit-yield	48.440	885	49.325	4%	3.863	10%	-136	-4%	53.052	5%
Subtotaal autonome mutaties	80.636	1.106	81.742	0	4.559	12%	-558	-15%	85.743	7%
Marktwaarde 31-12-2018	1.248.880	18.360	1.267.240	114%	40.181	107%	3.776	98%	1.311.197	113%

Hierna worden de belangrijkste mutaties voor de woningportefeuille nader verklaard.

Vorraadmutaties (totaal DAEB en niet DAEB: -/- € 2,2 miljoen):

- De voorraadmutaties betreffen verkoop, sloop, nieuwbouw, aankoop en overige voorraadmutaties. Het aantal voorraadmutaties is in 2018 beperkt tot enkele verkopen en de omzetting van bedrijfsmatig vastgoed naar woningen.

Methodische wijzigingen (totaal DAEB en niet-DAEB: € 3,2 miljoen):

- Dit zijn wijzigingen als gevolg van nieuwe regels in het handboek 2018. In 2018 zijn de wijzigingen in het handboek marginaal.

Mutatie objectgegevens (totaal DAEB en niet-DAEB: € 69,5 miljoen)

- De gemiddelde contracthuur is gestegen van € 525 per maand per vhe in 2017 naar € 530 per maand per vhe in 2017 (+ 1%). Dit heeft een positief effect op de marktwaarde van in totaal 11,2 miljoen.
- De gemiddelde leegwaarde is gestegen van € 142.000 per vhe in 2017 naar € 160.000 per vhe in 2018 (+13%), dit heeft een positief effect van € 47,2 miljoen.

Mutatie waarderingsparameters (totaal DAEB en niet-DAEB: € 81,7 miljoen)

- De macro-economische parameters zijn in 2018 hoger ingeschat dan in 2017. Dit leidt - per saldo - tot een positief effect van € 16,6 miljoen. Dit betreft enerzijds hogere prijsstijgingen en anderzijds hogere kostenstijgingen.
- De gemiddelde disconteringsvoet is gedaald van 6,94% in 2017 naar 6,92% in 2018 (-0,29%). Samen met de mutatie in de exit yield heeft dit een positief effect op de marktwaarde van € 49,3 miljoen.
- De leegwaardestijging is in 2018 in lijn met het handboek en de marktontwikkelingen hoger ingeschat dan in 2017. Dit leidt tot hogere verkoopopbrengsten en een hogere marktwaarde met een effect van € 15,8 miljoen.

Sensitiviteitsanalyse beleidswaarde

Met ingang van 2018 is de beleidswaarde ingevoerd ter vervanging van de bedrijfswaarde. Ultimo 2018 is de beleidswaarde € 580 miljoen. Ter vergelijking: de bedrijfswaarde ultimo 2017 bedroeg € 524 miljoen.

Voor de bepaling van de beleidswaarde zijn de voornaamste uitgangspunten (gemiddeld per woning teruggerekend) als volgt:

- Disconteringsvoet 6,92%
- Streefhuur per maand € 564 per woning
- Lasten onderhoud en beheer per jaar € 3.648 per woning

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

Disconteringsvoet 0,5% hoger	€ 52.700.000 lager
Streefhuur per maand € 25 hoger	€ 51.700.000 hoger
Lasten onderhoud en beheer per jaar € 100 hoger	€ 39.700.000 lager

De beleidswaarde is eerst gedurende 2018 ingevoerd, waarbij dit waardebegrip nog in ontwikkeling is. Verdere ontwikkeling van dit waardebegrip door de AW en WSW zal kunnen leiden tot aanpassingen in de beleidswaarde in komende perioden, denk aan de naderende aanscherping van het begrip onderhoud/verbetering en beheerlasten.

13.11.2.3 Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden

[bedragen x € 1.000]

	31-12-2018	31-12-2017
Cumulatieve verkrijgingsprijs of vervaardigingsprijs	32.658	32.722
Cumulatieve waardeverminderingen	-367	-705
Herwaarderingen	37.166	34.300
Boekwaarde per 1 januari	69.457	66.317
Eerste verkopen	0	1.856
Terugkopen	-3.272	-3.354
Doorverkopen	1.208	1.273
Herwaardering	6.262	3.366
Overige mutaties	-125	0
Totaal mutaties	4.073	3.140
Cumulatieve verkrijgingsprijs of vervaardigingsprijs	31.492	32.658
Cumulatieve waardeverminderingen	-163	-367
Herwaarderingen	42.202	36.166
Boekwaarde per 31 december	73.530	69.457
Aantal woningen per 1 januari	482	483
Verkopen	7	22
Terugkopen	-22	-23
Overige mutaties	-1	0
Aantal woningen per 31 december	466	482

Sinds 2002 worden woningen onder voorwaarden verkocht, zowel bestaand bezit als nieuwbouw. Er zijn verschillende regelingen toegepast, waarbij er op het moment van verkoop steeds sprake is van een korting voor de koper. Hieraan is een terugkooprecht en soms een terugkoopplicht gekoppeld voor Woonkracht10. Bij de terugkoop wordt de eerder verstrekte korting weer verrekend en deelt Woonkracht10 voor een deel mee in de waardeontwikkeling van de woning sinds de verkoop.

Bij de contracten gebaseerd op het 'Koopgarant'-principe geldt dat er sprake is van verleende kortingen tussen 10% en 30%. Daarnaast heeft Woonkracht10 terugkoopverplichting. Vanaf 2017 verkoopt Woonkracht10 geen woningen meer onder voorwaarden tenzij ze hier nog toe verplicht is vanuit convenanten met gemeenten uit het verleden.

Jaarrekening

13.11.2.4 Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie

(bedragen x € 1.000)

	31-12-2018	31-12-2017
Saldo uitgaven begin boekjaar	15.112	11.987
Bij: investeringen nieuwbouw en renovatie	17.772	8.565
Af: overheveling naar koopproject	-10.872	0
Af: renovatie ten laste van onderhoud	-6.355	-1.964
Af: opgeleverde nieuwbouw	0	-822
Af: opgeleverde verbeteringsinvesteringen	-2.258	-2.602
Af: geannuleerde projecten	-52	-53
Saldo uitgaven einde boekjaar	13.348	15.112
Af: ten laste van voorziening onrendabele toppen	-6.472	-7.063
Saldo einde boekjaar	6.876	8.049
Het saldo uitgave einde boekjaar betreft de volgende projecten:		
- Koningshof (Zwijndrecht)	7.303	578
- Vondel en Staringlaan (Papendrecht)	1.008	115
- De Rank (Zwijndrecht)	1.876	156
- Wipmolen (Alblasserdam)	1.023	1.027
- Stellingmolen renovatie (Papendrecht)	398	43
- P.S. Gerbrandystraat (Papendrecht)	172	215
- Camphuysenstraat (Papendrecht)	203	0
- Pontonniersweg (Papendrecht)	197	0
- CKC locatie de Boezem (Alblasserdam)	426	0
- Pieter de Hoochplaats (Alblasserdam)	218	62
- Kraaihoek (Papendrecht)	183	143
- J. Campertstraat e.o. (Zwijndrecht)	179	121
- Staringlaan (Papendrecht)	87	0
- Veerweg (Papendrecht)	35	0
- Nic. Maesstraat sloop (Zwijndrecht)	0	10.872
- Randwijk (Papendrecht)	0	511
- Beltmolen (Papendrecht)	0	418
- Koekoekstraat (Zwijndrecht)	0	409
- Meerdervoort / Staringstraat (Zwijndrecht)	0	205
- Stierstraat (Zwijndrecht)	0	180
- Overige projecten	40	55
	13.348	15.112

Jaarrekening

Voor de volgende projecten worden uitgaven ten laste van de voorziening onrendabele toppen gebracht:

(bedragen x € 1.000)

	31-12-2018	31-12-2017
Voor de volgende projecten worden uitgaven ten laste van de voorziening onrendabele toppen gebracht:		
- Koningshof (Zwijndrecht)	4.174	578
- De Rank (Zwijndrecht)	1.163	156
- Stellingmolen (Papendrecht)	309	0
- Pieter de Hoochplaats (Alblasserdam)	218	62
- Camphuysenstraat (Papendrecht)	203	0
- Pontonniersweg (Papendrecht)	197	0
- P.S. Gerbrandystraat (Papendrecht)	172	215
- Veerweg (Papendrecht)	35	0
- Nic. Maesstraat sloop (Zwijndrecht)	0	4.391
- Randwijk (Papendrecht)	0	511
- Beltmolen (Papendrecht)	0	360
- Koekoekstraat (Zwijndrecht)	0	350
- Staringstraat (Zwijndrecht)	0	205
- Stierstraat (Zwijndrecht)	0	116
- Vondel en Staringlaan (Papendrecht)	0	115
- Graskarper 11-19 (Papendrecht)	0	2
	6.472	7.063

Onder de post Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie is voor een bedrag van € 1 miljoen (2017: € 1 miljoen) aan grondaankopen opgenomen, met het oog op ontwikkeling van vastgoedprojecten waar- bij nog geen inzicht bestaat in de feitelijke projectontwikkeling.

De aannames gedaan bij de financiële impact van bovengenoemde feitelijke verplichtingen kunnen afwijken bij daadwerkelijke realisatie van de projecten. Planvorming kan onder meer wijzigingen in de tijd ondergaan door bewegingen in het prijsniveau van leveranciers, wettelijke procedures en aanpassingen in de voorgenomen bouwproductie.

Jaarrekening

13.11.2 Materiële vaste activa

13.11.2.5 Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie

(bedragen x € 1.000)

	31-12-2018	31-12-2017
Gebouwen	934	1.000
Inventaris	141	108
Vervoermiddelen	37	91
Kantoor- en automatiseringsapparatuur	241	329
	1.353	1.527
Aanschafwaarde	9.288	9.242
Cumulatieve afschrijvingen	-7.761	-7.294
Boekwaarde begin boekjaar	1.527	1.948
Investeringen	344	91
Desinvesteringen	-111	-46
Cumulatieve afschrijvingen desinvesteringen	87	0
Afschrijvingen	-494	-467
Aanschafwaarde	9.521	9.288
Cumulatieve afschrijvingen	-8.168	-7.761
Boekwaarde einde boekjaar	1.353	1.527

De investeringen in 2018 betreffen:

- verbouwing kantoor	€ 221.791
- aanschaf inventaris	€ 67.454
- investeringen ict	€ 55.067
	€ 344.312

De afschrijvingstermijnen en gevolgde systematiek luiden als volgt voor onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie:

Bedrijfsgebouwen	Lineair	30 jaar
Terreinen	Geen afschrijvingen	n.v.t.
Installaties	Lineair	3-15 jaar
Inventaris	Lineair	3-15 jaar
Vervoermiddelen	Lineair	5 jaar

De desinvesteringen hebben betrekking op de verkoop van 3 bedrijfswagens.

De afschrijvingen worden gebaseerd op de geschatte economische levensduur en worden berekend op basis van een vast percentage van de verkrijgingsprijs.

Voor de onroerende zaken ten dienste van de exploitatie is een uitgebreide opstalverzekering afgesloten, alsmede een uitgebreide zaken- en inventarisverzekering en een glasverzekering.

Jaarrekening

13.11.3 Financiële vaste activa

13.11.3.1 Deelnemingen in groepsmaatschappijen

(bedragen x € 1.000)

	31-12-2018	31-12-2017
Woonkracht10 Vastgoed bv	39	55
	39	55
Saldo begin verslagjaar	55	106
Resultaten verslagjaar	-16	-51
Saldo einde verslagjaar	39	55

13.11.3.2 Andere deelnemingen

(bedragen x € 1.000)

	31-12-2018	31-12-2017
Het verloop van deze post in het boekjaar is als volgt:		
Boekwaarde begin boekjaar	556	563
Correctie resultaat voorgaande jaren	0	-17
Resultaten boekjaar	-162	10
Boekwaarde einde boekjaar	394	556
Per 31 december heeft Woonkracht10 de volgende deelnemingen:		
Deelneming Stadsherstel Drechtsteden N.V. (Stadsherstel)	392	554
Woningnet N.V. (Woningnet)	2	2
	394	563

Stadsherstel is een samenwerkingsverband van de Drechtsteden corporaties.

Woonkracht10 heeft een aandeel van 31% in Stadsherstel. Deze vennootschap zal in 2019 geliquideerd worden.

Jaarrekening

13.11.3.3 Latente belastingvorderingen

(bedragen x € 1.000)

	31-12-2018	31-12-2017
Boekwaarde begin boekjaar	18.014	45.029
Desinvesteringen: verminderingen actieve belastinglatenties	-18.014	-27.015
Boekwaarde einde boekjaar	0	18.014
Waarderingsverschil materiële vaste activa (verkoop)	0	291
Verrekenbare verliezen	0	17.723
	0	18.014

De actieve belastinglatenties bestaan uit tijdelijke verschillen tussen de commerciële en de fiscale jaarrekening bij de waardering van leningen o/g en huurwoningen bestemd voor verkoop. Per eind 2018 zijn er geen actieve latenties meer opgenomen. Er zijn eind 2018 geen verrekenbare fiscale verliezen meer. De waarderingsverschillen van de leningen op de openingsbalans zijn geheel afgewikkeld. De latentie verkopen staat dit jaar credit op de balans door de sterke stijging van de marktwaardes.

De fiscale boekwaarde van het DAEB en niet-DAEB vastgoed in exploitatie dat in de komende jaren naar verwachting blijvend zal worden verhuurd bedraagt € 1,21 miljard en de commerciële boekwaarde bedraagt € 1,27 miljard. De latente belastingverplichting bedraagt nominaal € 15,0 miljoen (zijnde 25,0% over het verschil tussen de fiscale boekwaarde en commerciële boekwaarde). Woonkracht10 heeft aan het einde van de levensduur de intentie tot sloop gevolgd door (vervangende) nieuwbouw. Op basis van de huidige fiscale bepalingen (VSO2) zal daarbij sprake zijn van het doorschuiven van de aanwezige fiscale boekwaarde en zal er geen fiscale afwikkeling volgen in de vorm van fiscale afwaardering van de complexen. Dit betekent dat het einde van de levensduur 'doorrolt' en dat bij waardering tegen contante waarde sprake is van een 'nihil' waardering.

13.11.3.4 Overige langlopende vorderingen

(bedragen x € 1.000)

	31-12-2018	31-12-2017
Boekwaarde begin boekjaar	219	239
Bij: Nieuwe kortingen Koopstart	0	21
AF: terugbetaalde kortingen Koopstart	-21	-40
Boekwaarde einde boekjaar	199	219

Jaarrekening

13.11.4 Voorraden

13.11.4.1 Vastgoed bestemd voor verkoop

(bedragen x € 1.000)

	31-12-2018	31-12-2017
Onverkochte woningen Koninginnehof	1.199	0
Teruggekochte VOV woningen	311	498
	1.510	498

Begin 2018 is besloten om de woningen van het nieuwbouwproject Koninginnehof te verkopen. De verkoop is in de zomer 2018 gestart. Per 31-12-2018 zijn er 2 teruggekochte VOV woningen die nog niet opnieuw zijn doorverkocht (per 31-12-2017: 3 woningen).

13.11.4.2 Overige voorraden

(bedragen x € 1.000)

	31-12-2018	31-12-2017
Beginvoorraad	24	12
Bij: Inkopen	312	151
Af: Verbruik	-284	-139
Eindvoorraad	52	24

Jaarrekening

13.11.5 Vorderingen

13.11.5.1 Huurdebiteuren

(bedragen x € 1.000)

	31-12-2018	31-12-2017
De huurachterstand is als volgt opgebouwd:		
Zittende huurders	663	592
Vertrokken huurders	456	572
WSNP	20	94
Betalingsregelingen	164	216
	1.303	1.475
Voorziening huurdebiteuren	-471	-485
	831	990

De huurachterstand uitgedrukt in een percentage van de totale huuropbrengst bedraagt voor 2018 1,63% en voor 2017 1,86%.

13.11.5.2 Vorderingen op groepsmaatschappijen

(bedragen x € 1.000)

	31-12-2018	31-12-2017
r/c Woonkracht10 Ontwikkeling	0	1.702
	0	1.702

Vanuit de liquidatie van VOF Koningshof is in 2018 de rekening-courant met Woonkracht10 Ontwikkeling afgewikkeld.

Jaarrekening

13.11.5.3 Belastingen en premies sociale verzekeringen

(bedragen x € 1.000)

	31-12-2018	31-12-2017
Vennootschapsbelasting boekjaar 2012	1.152	1.152
Vennootschapsbelasting boekjaar 2017	6.511	0
Vennootschapsbelasting boekjaar 2018	-3.441	0
	4.223	1.152

Het te ontvangen bedrag betreft de betaalde vennootschapsbelasting over het boekjaar 2012 dat door een fiscaal verlies in 2013 kan worden verrekend. De aangifte over 2013 is in 2015 ingediend, maar is nog niet vastgesteld door de Belastingdienst.

Over 2017 is een voorschot betaald op basis van een voorlopige aangifte. De verwachting is echter dat er nog geen vennootschapsbelasting verschuldigd is over 2017. Voor 2018 daarentegen is nog geen voorschot betaald, maar wordt wel een acute belastingplicht verwacht.

13.11.5.4 Overige vorderingen

(bedragen x € 1.000)

	31-12-2018	31-12-2017
Diverse vorderingen	93	116
Af: voorziening	-3	-4
	90	112

13.11.5.6 Overlopende activa

(bedragen x € 1.000)

	31-12-2018	31-12-2017
Vooruitbetaalde kosten	579	483
Diversen	469	2.044
	1.048	2.527

13.11.6 Liquide middelen

(bedragen x € 1.000)

	31-12-2018	31-12-2017
Rekening-courant Rabobank	6.930	175
Rekening-courant ING Bank	937	945
Rekening-courant BNG	1.844	1.102
Overige spaarrekeningen	4.011	6.608
	13.721	8.831

De liquide middelen staan ter vrije beschikking van de stichting.

Jaarrekening

PASSIVA

13.11.7 Eigen vermogen

(bedragen x € 1.000)

	31-12-2018	31-12-2017
Stand per 1 januari	926.205	876.268
Mutaties boekjaar	144.376	49.937
Stand per 31 december	1.070.581	926.205

13.11.7.1 Overige reserves

(bedragen x € 1.000)

	31-12-2018	31-12-2017
Het verloop van de post overige reserves is als volgt:		
Stand per 1 januari volgens jaarrekening	270.076	280.845
Uit resultaatbestemming	-7.276	-12.553
Realisatie herwaardering	2.778	1.784
Overige mutaties	2.277	0
Stand per 31 december	267.855	270.076

13.11.7.2 Herwaarderingsreserve

(bedragen x € 1.000)

	31-12-2018	31-12-2017
Stand per 1 januari volgens jaarrekening	656.129	595.423
Uit resultaatbestemming	151.652	62.490
Realisatie herwaardering	-2.778	-1.784
Overige mutaties	-2.277	0
Stand per 31 december	802.726	656.129

Het verloop van de herwaarderingsreserve is als volgt:

(bedragen x € 1.000)

	vastgoed in exploitatie		onr. zaken	totaal
	DAEB	niet-DAEB	VOV	
Stand per 1 januari 2018 volgens jaarrekening	614.948	4.012	37.169	656.129
Realisatie door verkoop	-1.818	120	-1.017	-2.714
Realisatie door sloop	-64	0	0	-64
Uit resultaatbestemming	145.052	551	6.049	151.652
Overige mutaties	-1.647	-630	0	-2.277
Boekwaarde per 31 december 2018	756.471	4.054	42.202	802.726

Bij opmaak van de jaarrekening 2018 is geconstateerd dat er een onterechte verschuiving heeft plaatsgevonden tussen cumulatieve herwaarderingen en bijzondere waardeverminderingen. Dit uit zich zowel in het verloopoverzicht van het DAEB- en niet-DAEB vastgoed in exploitatie als in het eigen vermogen.

De verschuivingen zijn als 'correctie beginstand' gecorrigeerd in het verloop van de vastgoedbeleggingen en als 'overige mutatie' in het verloop van het eigen vermogen. Het effect op het totaal eigen vermogen en het

resultaat bedraagt nihil. Ook de boekwaarde per 31 december 2017 van de vastgoedbeleggingen blijft ongewijzigd. Wel heeft een verschuiving plaatsgevonden van € 2,3 miljoen van de herwaarderingsreserve naar de overige reserves per einde boekjaar 2018.

Beleidsmatige beschouwing op het verschil tussen de marktwaarde en de beleidswaarde van het vastgoed in exploitatie

Per 31 december 2018 is in totaal € 803 miljoen aan ongerealiseerde herwaarderingsreserves begrepen (2017: € 656 miljoen) uit hoofde van de waardering van het vastgoed in exploitatie tegen marktwaarde in verhuurde staat. De waardering van dit vastgoed is in overeenstemming met het Handboek modelmatig waarden bepaald en is daarmee conform de in de Woningwet voorgeschreven waarderingsgrondslag en daaruit afgeleide ministeriële besluiten geldend ten tijde van het opmaken van de jaarverslaggeving.

De realisatie van deze ongerealiseerde herwaardering is sterk afhankelijk van het te voeren beleid van Woonkracht10. De mogelijkheden voor de corporatie om vrijelijk door (complexgewijze) verkoop of huurstijgingen de marktwaarde in verhuurde staat van het DAEB-bezit in exploitatie te realiseren zijn beperkt door wettelijke maatregelen en maatschappelijke ontwikkelingen zoals demografie en ontwikkeling van de behoefte aan sociale (DAEB) huurwoningen. Omdat de doelstelling van de corporatie is om duurzaam te voorzien in passende huisvesting voor hen die daar niet zelf in kunnen voorzien, zal van het vastgoed in exploitatie slechts een beperkt deel vervreemd worden. Daarnaast zal bij mutatie van de woning slechts in uitzonderingssituaties de huur worden verhoogd tot de markthuur en zijn de werkelijke onderhouds- en beheerslasten hoger dan ingerekend in de marktwaarde, voortvloeiend uit de beoogde kwaliteit- en beheersituatie van de corporatie.

Dit betekent dat slechts een deel van de in de jaarrekening verantwoorde marktwaarde (en daarmee van het eigen vermogen) in de toekomst zal worden gerealiseerd. Het bestuur van Woonkracht10 heeft een inschatting gemaakt van het gedeelte van het eigen vermogen dat bij ongewijzigd beleid niet of eerst op zeer lange termijn realiseerbaar is. Deze schatting ligt in lijn met het verschil tussen de beleidswaarde van het DAEB-bezit in exploitatie en de marktwaarde in verhuurde staat van dit bezit en bedraagt circa € 731 miljoen. Het verschil tussen de marktwaarde en de beleidswaarde ultimo 2018 bestaat uit de volgende onderdelen:

(x € 1.000)	
Martkwaarde verhuurde staat	1.311.197
Beschikbaarheid (door exploiteren)	234.233
Betaalbaarheid (huren)	258.583
Kwaliteit (onderhoud)	232.278
Beheer (beheerkosten)	6.316
	731.410
Beleidswaarde	579.787

Dit impliceert dat circa 68% van het totale eigen vermogen niet of op zeer lange termijn realiseerbaar is. Gezien de volatiliteit van (met name) de beleidswaarde, is dit aan fluctuaties onderhevig.

Jaarrekening

13.11.8 Voorzieningen

13.11.8.1 Voorziening onrendabele investeringen

(bedragen x € 1.000)

	31-12-2018	31-12-2017
Onrendabele toppen begin boekjaar	16.895	7.707
In mindering gebracht op Vastgoed in ontwikkeling	-7.063	-6.027
Saldo voorziening begin boekjaar	9.832	1.680
Onrendabele toppen begin boekjaar	16.895	7.707
Nieuwe onrendabele toppen	2.114	10.449
Bijstelling onrendabele toppen	379	213
Opgeleverde projecten	-1.927	-1.474
Onrendabele toppen einde boekjaar	17.462	16.895
In mindering gebracht op Vastgoed in ontwikkeling	-6.472	-7.063
Saldo voorziening einde boekjaar	10.990	9.832

De onrendabele toppen kunnen als volgt worden gespecificeerd:

(bedragen x € 1.000)

	31-12-2018	31-12-2017
Pieter de Hoochplaats (Alblasserdam)	9.014	2.427
Koningshof (Zwijndrecht)	4.174	4.739
De Rank (Zwijndrecht)	1.163	1.231
P.S. Gerbrandystraat (Papendrecht)	996	597
Busken Huetstraat (Papendrecht)	624	0
Camphuysenstraat (Papendrecht)	511	0
Veerweg (Papendrecht)	473	0
Stellingmolen (Papendrecht)	309	0
Pontonniersweg (Papendrecht)	197	0
Nic. Maesstraat sloop (Zwijndrecht)	0	4.391
Vondel en Staringlaan (Papendrecht)	0	1.290
Randwijk (Papendrecht)	0	622
Graskarper 11-19 (Papendrecht)	0	413
Beltmolen (Papendrecht)	0	360
Staringstraat (Zwijndrecht)	0	358
Koekoekstraat (Zwijndrecht)	0	350
Stierstraat (Zwijndrecht)	0	116
	17.462	16.895

Verwacht wordt dat van dit bedrag op balansdatum een bedrag van € 17.462.000 (2017: € 6.610.000) binnen een jaar wordt gerealiseerd en een bedrag van € 0 (2016: € 10.285.000) binnen 1 tot 5 jaar.

Jaarrekening

13.11.8.2 Voorziening latente belastingverplichtingen

(bedragen x € 1.000)

	31-12-2018	31-12-2017
Saldo begin boekjaar	6.103	6.063
Dotaties boekjaar	11.531	39
Onttrekkingen boekjaar	-6.103	0
Saldo einde boekjaar	11.531	6.103

De voorziening voor latente belastingverplichtingen heeft per ultimo 2018 betrekking op tijdelijke verschillen tussen de fiscale en commerciële waardering van het vastgoed in exploitatie dat binnen 10 jaar wordt gerealiseerd door verkopen. Door de gestegen commerciële waarde is de latentie in 2018 passief geworden. De latentie vanwege de fiscale onderhoudsvoorziening is fiscaal vrijgevallen naar aanleiding van een boekenonderzoek door de Belastingdienst.

In 2014 is fiscaal een afwaardering doorgevoerd op basis van bepaalde WOZ-waardes. De laatste jaren stijgen de WOZ-waardes weer en moet jaarlijks een terugname plaatsvinden van deze afwaarderingen. Ultimo 2018 is er nog ruim € 63 miljoen terug te nemen. Hiervoor is een latentie van € 11,3 miljoen gevormd in 2018.

De nominale waarde van de belastinglatentie bedraagt € 12.452.000 (2017: € 8.124.000).

Verwacht wordt dat van dit bedrag op balansdatum een bedrag van -/- € 3.756.000 (2017: € 246.000) binnen een jaar wordt gerealiseerd en een bedrag van € 2.250.000 (2017: € 4.666.000) na vijf jaar.

13.11.8.3 Overige voorzieningen

(bedragen x € 1.000)

	31-12-2018	31-12-2017
Saldo begin boekjaar	1.060	750
Mutaties boekjaar	-797	310
Saldo einde boekjaar	263	1.060
Voorziening deelneming vof Koningshof	0	800
Voorziening jubileum gratificaties	177	171
Voorziening loopbaanontwikkelplan	86	88
	263	1.060

De verwachte looptijd van de overige voorzieningen is langer dan 1 jaar.

Jaarrekening

13.11.9 Langlopende schulden

13.11.9.1 Leningen overheid en kredietinstellingen

[bedragen x € 1.000]

	31-12-2018	31-12-2017
Leningen kredietinstellingen	207.406	209.184
	207.406	209.1840
Schuldrestant begin boekjaar	240.800	263.388
Nieuwe leningen	15.000	6.000
Reguliere aflossingen	-31.616	-28.588
Mutatie in leningen met variabele hoofdsom	8.000	0
Schuldrestant einde boekjaar	232.184	240.800
Af: Aflossingsverplichting komend boekjaar	-24.779	-31.616
Saldo langlopende schulden	207.406	209.184
Marktwaaarde langlopende leningen	287.877	305.411

De marktwaaarde van de leningen is de waarde van de leningen, waarbij de toekomstige aflossingsverplichtingen contant gemaakt zijn tegen actuele rentetarieven.

Eind 2018 bedraagt de gemiddelde vreemd vermogensvoet 3,23% (2017: 3,52%) voor de leningen met een vaste rente. Van het schuldrestant per 31-12-2018 heeft € 160 miljoen een restant looptijd van 5 jaar of langer. Een bedrag van € 50 miljoen heeft een restant looptijd tussen 1 en 5 jaar.

13.11.9.2 Terugkoopverplichting verkoop onder voorwaarden

[bedragen x € 1.000]

	31-12-2018	31-12-2017
Saldo begin boekjaar	68.258	65.744
Verkopen	1.208	3.136
Terugkopen	-3.240	-3.338
Overige mutaties	-132	0
Herwaardering	5.076	2.715
Saldo einde boekjaar	71.170	68.258

Jaarrekening

13.11.9.3 Egalisatierekening

(bedragen x € 1.000)

	31-12-2018	31-12-2017
Saldo begin boekjaar	5.493	5.584
Toevoeging	307	408
Onttrekking	-517	-499
Saldo einde boekjaar	5.283	5.493

Dit betreffen vooruitontvangen huurbedragen van maatschappelijk georiënteerde instellingen. Het betreft met name een ontvangen compensatie in ruil voor verleende huurkorting, waarmee de huur marktconform blijft. Binnen het jaar vervalt € 81.000, binnen 5 jaar vervalt € 947.000.

13.11.9.4 Waarborgsommen

(bedragen x € 1.000)

	31-12-2018	31-12-2017
Saldo begin boekjaar	35	30
Bij: ontvangen waarborgsommen	3	12
Af: terugbetaalde waarborgsommen	-1	-7
Saldo einde boekjaar	37	35

Jaarrekening

13.11.10 Kortlopende schulden

13.11.10.1 Schulden aan kredietinstellingen

(bedragen x € 1.000)

	31-12-2018	31-12-2017
	24.779	31.616

Woonkracht10 heeft op balansdatum bij de BNG een kredietfaciliteit van € 5.000.000. Op balansdatum is voor € 0 (2017: € 0) van deze faciliteit gebruik gemaakt.

13.11.10.2 Schulden aan leveranciers

(bedragen x € 1.000)

	31-12-2018	31-12-2017
	5.910	4.515

13.11.10.3 Belastingen en premies sociale verzekeringen

(bedragen x € 1.000)

	31-12-2018	31-12-2017
Loonheffing	237	220
Omzetbelasting	277	543
	514	762

De posten loonheffing en omzetbelasting betreffen de afdracht over de maand december 2018.

13.11.10.4 Overige schulden

(bedragen x € 1.000)

	31-12-2018	31-12-2017
Afrekening servicekosten	1.428	1.602
Diversen	30	14
	1.458	1.617

13.11.10.5 Overlopende passiva

(bedragen x € 1.000)

	31-12-2018	31-12-2017
Niet vervallen rente geldleningen en derivaten	3.640	4.412
Nog te betalen kosten nieuwbouwprojecten	0	12
Vooruitontvangen huren	840	617
Reservering verlofdagen	301	237
Overige bedragen	499	513
	5.280	5.792

Jaarrekening

13.12 Niet uit balans blijvende verplichtingen

Aangegane verplichtingen bij roerende en onroerende zaken

Per balansdatum bedragen de aangegane verplichtingen met betrekking tot bouw- en renovatieprojecten van huurwoningen € 16.280.000.

Aansprakelijkheid bij een fiscale eenheid

Woonkracht10 vormt met de volgende verbindingen een fiscale eenheid voor de vennootschapsbelasting en omzetbelasting: Woonkracht10 Vastgoed BV en Woonkracht10 Ontwikkeling BV. Op grond hiervan zijn Stichting Woonkracht10 en de overige vennootschappen binnen de fiscale eenheid ieder hoofdelijk aansprakelijk voor de door de eenheid verschuldigde belasting.

Borgstelling Stichting Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW)

Het WSW is het borgstellinginstituut van en voor woningcorporaties die de status van Toegelaten Instelling hebben. Dankzij de borgstelling van het WSW hebben woningcorporaties toegang tot de openbare kapitaalmarkt en lenen zij tegen relatief gunstige condities. Als zekerheid houden corporaties een obligoverplichting aan voor het WSW.

Indien nodig kan het WSW deze obligoverplichting opeisen. Deze verplichting is voorwaardelijk. Zolang het risicovermogen van het WSW voldoende is om eventuele betalingsverplichtingen van WSW-deelnemers over te nemen, wordt geen beroep gedaan op deze obligoverplichting. De eind 2018 mogelijke financiële claim voor Woonkracht10 uit hoofde van haar obligoverplichting bedraagt maximaal € 8,8 miljoen (2017: € 9,5 miljoen).

Derivatenportefeuille

Woonkracht10 beschikt over een derivatenportefeuille met een totale hoofdsom van € 34 miljoen en past kostprijshedgeaccounting toe waardoor de derivaten niet in de balans zijn opgenomen. Voor een verdere toelichting op de derivatenportefeuille en de hedgedocumentatie verwijzen wij u naar de toelichting in paragraaf 13.10.

Leasing

Woonkracht10 maakt voor een deel van haar wagenpark gebruik van operational leasing. De verplichting loopt door tot maximaal eind 2021 en bedraagt nog € 83.000 exclusief BTW.

Stichting Woonkeus Drechtsteden

In de statuten van Stichting Woonkeus Drechtsteden is opgenomen dat de Raad van Toezicht van de stichting bij beëindiging van het deelnemerschap van een deelnemer kan bepalen dat de deelnemer die uittreedt een financiële vergoeding moet betalen aan de stichting vanwege haar aandeel in langlopende (financiële) verplichtingen die de stichting is aangegaan en die niet eerder kunnen worden beëindigd. Ook overige directe schade die de stichting ondervindt als gevolg van het uittreden van een deelnemer kan in rekening worden gebracht.

Voorziening voor pensioenen

Woonkracht10 heeft voor haar medewerkers een pensioenregeling die wordt geclassificeerd als een zogenaamde verplichting aan de pensioenuitvoerder benadering.

De pensioenregeling is ondergebracht bij het SPW (Stichting Pensioenfonds voor de Woningcorporaties). Dit betreft een bedrijfstakpensioenfonds en Woonkracht10 heeft geen verplichting tot het voldoen van aanvullende bijdragen in het geval van een tekort bij het bedrijfstakpensioenfonds, anders dan het voldoen van hogere toekomstige premies. Conform de huidige Richtlijn 271 Pensioenbeloning is de pensioenregeling derhalve verwerkt als zou sprake zijn van een verplichting aan de pensioenuitvoerder.

De pensioenlast in de winst- en verliesrekening bestaat bij een verplichting aan de pensioenuitvoerder uit de verschuldigde premies over het lopende jaar. De dekkingsgraad ultimo 2018 bedraagt 110,3% (2017: 113%).

Jaarrekening

Op een langere termijn ligt de vereiste dekkingsgraad op 125,5%. Het fonds heeft dus een reservetekort. SPW heeft een herstelplan bij de toezichthouder ingediend waarmee wordt aangetoond dat SPW binnen de geldende termijn uit het reservetekort kan komen.

Wet Keten Aansprakelijkheid

Als gevolg van de Wet Keten Aansprakelijkheid is Woonkracht10 hoofdelijk aansprakelijk voor loonheffing en premieheffing sociale verzekeringen bij uitbesteding van werk aan (onder)aannemers. Het risico van aansprakelijkheid wordt grotendeels beperkt door een percentage van de opdracht te storten op een geblokkeerde bankrekening (G-rekening). Daarnaast kan Woonkracht10 ook aansprakelijk worden gesteld voor niet afgedragen omzetbelasting door (onder)aannemers. Hier wordt gebruik gemaakt van de verleggingsregeling btw om deze aansprakelijkheid te voorkomen.

Garanties

Bij de BNG loopt een bankgarantie ten behoeve van het nieuwbouwproject Koningshof van € 50.000.

13.13 Toelichting op de onderscheiden posten van de Winst- en Verliesrekening**13.13.1 Huuropbrengsten**

(bedragen x € 1.000)

	2018	2017
Te ontvangen netto huren	73.605	72.647
Af: Huurderving wegens leegstand	-588	-845
Af: Huurderving wegens oninbaarheid	-329	-205
Af: Doorberekening beheerwoningen	-14	-45
	72.675	71.553

De te ontvangen netto huren zijn ten opzichte van 2017 toegenomen met € 958.000. Deze stijging wordt veroorzaakt door de huurverhoging per 1-7-2018, vanuit de VOV in exploitatie genomen eenheden, toepassen huurharmonisatie en huurverhoging bij verbeteringen.

13.13.2 Opbrengsten servicecontracten

(bedragen x € 1.000)

	2018	2017
Ontvangen vergoedingen servicekosten	6.569	6.474
Af: Af te rekenen servicekosten	-1.428	-1.530
Af: Derving wegens leegstand	-53	-82
	5.088	4.862

De vergoedingen betreffen de bedragen, die de huurders boven de (netto)huurprijs betalen voor de servicekosten. De ontvangen vergoedingen betreffen de voorschotten in het boekjaar. Jaarlijks vindt een afrekening plaats en wordt met de individuele huurders afgerekend.

13.13.3 Lasten servicecontracten

(bedragen x € 1.000)

	2018	2017
Servicekosten	4.710	4.696

13.13.4 Lasten verhuur en beheeractiviteiten

(bedragen x € 1.000)

	2018	2017
Kosten automatisering	1.897	823
Overige kosten	838	831
Toegerekende personeelskosten	2.817	2.903
Toegerekende overige organisatiekosten	838	581
Administratiekostenvergoeding	-138	-196
	6.252	4.943

13.13.5 Lasten onderhoudsactiviteiten

(bedragen x € 1.000)

	2018	2017
Onderhoudslasten (niet cyclisch)	6.070	6.028
Onderhoudslasten (cyclisch)	15.230	10.068
Toegerekende personeelskosten	3.576	3.089
Toegerekende overige organisatiekosten	871	443
Geactiveerde productie	-129	-214
	25.619	19.414

De stijging in 2018 van cyclisch onderhoud wordt voornamelijk veroorzaakt door twee grote renovatieprojecten (Vondel-/Staringlaan en Cort van de Lindenstraat), waarbij € 6,4 miljoen in het planmatig onderhoud is verantwoord (2017: € 1,9 miljoen). Alleen verbeteringen worden geactiveerd, vervanging betreft onderhoud.

13.13.6 Overige directe operationele lasten exploitatie bezit

(bedragen x € 1.000)

	2018	2017
Verhuurderheffing	8.273	7.322
Saneringsheffing	737	0
Belastingen	3.908	3.943
Verzekeringen	226	235
Bijdrageheffing AW / Verhuurderheffing	93	57
VVE Bijdrage	228	273
Erfpacht	4	4
Toegerekende personeelskosten	1.188	1.205
Toegerekende overige organisatiekosten	211	1.037
	14.868	14.077

13.13.7 Verkocht vastgoed in ontwikkeling

(bedragen x € 1.000)

	2018	2017
Omzet verkocht vastgoed in ontwikkeling	6.809	0
Lasten verkocht vastgoed in ontwikkeling	-6.234	0
	574	0

Jaarrekening

13.13.8 Nettoverkoopresultaat vastgoedportefeuille

(bedragen x € 1.000)

	2018	2017
Verkoopopbrengst vastgoedportefeuille	9.264	5.581
Toegerekende organisatiekosten verkoop vastgoedportefeuille	-145	-271
Boekwaarde verkochte vastgoedportefeuille	-7.449	-4.274
	1.669	1.036

Nettoverkoopresultaat vastgoedportefeuille betreft het resultaat/de opbrengsten uit verkopen van bestaand bezit DAEB- en niet-DAEB-vastgoed aan derden. De toegerekende organisatiekosten kunnen als volgt gesplitst worden:

(bedragen x € 1.000)

	2018	2017
- Toegerekende personeelskosten:	111	168
- Overige verkoopkosten:	34	103
	145	271

In de verkopen bestaand bezit, zijn de volgende verkopen verwerkt:

- 25 woningen verkocht aan particulieren (2017: 20).
- geen verhuurde woningen (complexgewijs) verkocht aan derden (2017: 0).

In 2018 zijn 22 woningen teruggekocht (2017: 23), 8 weer onder voorwaarden verkocht (2017: 8), 12 regulier verkocht (2017: 7), 3 terug in verhuur genomen (2017: 6) en er zijn nog 2 woningen in voorraad (2017: 3).

13.13.9 Waardeveranderingen vastgoedportefeuille

(bedragen x € 1.000)

	2018	2017
Overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille	-6.903	-10.656
Niet-gerealiseerde waarderver. vastgoedportefeuille	157.933	62.718
Niet-gerealiseerde waarderver. vastgoedportefeuille VOV	1.197	789
	152.226	52.8516

De grote toename van de post Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille wordt veroorzaakt door de relatief forse stijging van de marktwaarde (+13%; in 2017: +6%).

13.13.10 Overige activiteiten

(bedragen x € 1.000)

	2018	2017
Opbrengsten overige activiteiten	97	177
Kosten overige activiteiten	0	-75
	97	102

Jaarrekening

13.13.11 Overige organisatiekosten

(bedragen x € 1.000)

	2018	2017
Raad van Commissarissen	183	110
Strategisch bedrijfsplan	0	143
Reorganisatie	0	23
Toegerekende personeelskosten	139	0
Toegerekende overige organisatiekosten	30	0
	352	276

13.13.12 Leefbaarheid

(bedragen x € 1.000)

	2018	2017
Fysieke leefbaarheid	0	18
Sociale leefbaarheid	228	202
Toegerekende personeelslasten	738	465
Toegerekende overige organisatiekosten	227	71
	1.193	756

13.13.13 Rentebaten en soortgelijke opbrengsten

(bedragen x € 1.000)

	2018	2017
Rente leningen u/g	3	1
Rente rekening-courant	2	182
Overige rentebaten	7	3
	11	185

13.13.14 Rentelasten en soortgelijke kosten

(bedragen x € 1.000)

	2018	2017
Rente geldleningen en derivaten	7.558	8.938
Rente egalisatierekening	280	281
Overige rentelasten	72	113
	7.909	9.331

Jaarrekening

13.13.15 Belastingen

(bedragen x € 1.000)

	31-12-2018	31-12-2017
Mutatie latentie verliesverrekening	-17.723	-27.087
Mutatie overige latente belastingvorderingen	-291	72
Mutatie latente belastingverplichtingen	-5.429	-39
Acute VPB last	-3.441	0
Overige mutaties	0	-48
	-26.884	-27.102
De acute VPB last over 2018 is als volgt bepaald:		
Resultaat volgens jaarrekening	144.376	49.937
Vennootschapsbelasting lopend boekjaar	26.884	27.102
Resultaat op verkopen naar HIR	-1.884	-1.140
Resultaat op verkoop nieuwbouw	-1.089	0
Niet gerealiseerde waardeveranderingen vastgoed	-156.836	-52.644
Fiscale afschrijvingen	-406	-2.114
Terugname afwaardering	56.363	71.546
Mutatie personele voorzieningen	3	10
Mutatie voorziening onderhoud	0	1.638
Deelnemingsvrijstelling	179	0
Afschrijving op disagio leningportefeuille	-2	-83
Saneringsheffing niet aftrekbaar	737	0
Overige niet aftrekbare kosten	16	21
Fiscaal resultaat	68.341	94.273
Af: verrekening verlies	-54.538	-94.273
Belastbaar bedrag	13.803	0
Verschuldigde vennootschapsbelasting	3.441	0

Bijstelling verrekenbare verliezen tot en met 2017

(bedragen x € 1.000)

Verrekenbaar fiscaal verlies conform jaarrekening 2017	73.335
Correcties afwaarderingen	-6.035
Correcties onderhoudsvoorziening	-29.314
Correcties onderhoud/ investeringen	-3.732
Correcties (terugname) fiscale afwaarderingen	21.199
Correcties afschrijvingen	-1.156
Overige correcties	241
Herzien verrekenbaar fiscaal verlies eind 2017	54.538
Verrekend in 2018	-54.538
Verrekenbaar fiscaal verlies eind 2018	0

De forse afwijking in de verrekenbare verliezen wordt voornamelijk veroorzaakt door correcties volgend uit het boekenonderzoek over het boekjaar 2014 en de bijstelling van de terugnames van de fiscale afwaardering door lagere WOZ stijgingen dan bij het opstellen van de jaarrekening 2017 werd ingeschat.

Jaarrekening

De acute last over 2018 is € 3.440.562. Het nominale belastingtarief bedraagt 25% (2017: 25%). De effectieve belastingdruk is voor 2018 15,7% (2017: 35,2%).

Door het boekenonderzoek dat begin 2019 is afgerond is er meer duidelijkheid over de standpunten die in het verleden zijn ingenomen door Woonkracht10. De voornaamste correctie vanuit het boekenonderzoek betreft het compromis om de fiscale onderhoudsvoorziening met ingang van 2015 te laten vervallen. Op de overige punten zijn de afwijkingen relatief gering.

Bij de bepaling van de acute VPB last over 2018 is één belangrijke schatting opgenomen: de WOZ waarde over het jaar 2020 (met peildatum 1-1-2019) is van belang voor de bepaling van de terugname van de afwaardering op het vastgoed. De stijging ten opzichte van de WOZ 2019 is ingeschat op 7,0%. Bij een stijging van 10% is de acute belastingplicht € 4,2 miljoen hoger. Bij een stijging van 5% is deze € 3,2 miljoen lager.

13.13.17 Resultaat deelnemingen

(bedragen x € 1.000)

	31-12-2018	31-12-2017
Stadsherstel Drechtsteden nv	-162	-7
Woonkracht10 Vastgoed bv	-16	-51
	-179	-58

Accountantshonoraria

(bedragen x € 1.000)

	31-12-2018	31-12-2017
Controle van de jaarrekening	158	114
Andere controlewerkzaamheden	14	31
Fiscale advisering	64	59
Andere niet-controlediensten	2	13
	238	217

In het verslagjaar 2018 is er een wissel geweest van accountantskantoor. Deloitte en BDO hebben beide controlewerkzaamheden verricht voor de jaarrekening. BDO: jaarrekening 2018 en Deloitte: jaarrekening 2017. Dit betreffen alleen de in 2018 ontvangen facturen.

Personeelslasten

(bedragen x € 1.000)

	31-12-2018	31-12-2017
Lonen en salarissen	7.025	6.316
Sociale lasten	827	753
Pensioenlasten	718	761
Totaal	8.569	7.830

Jaarrekening

Allocatie personeelslasten

(bedragen x € 1.000)

	31-12-2018	31-12-2017
Lasten verhuur en beheeractiviteiten	2.817	2.903
Lasten onderhoudsactiviteiten	3.576	3.089
Overige directe exploitatielasten	1.188	1.205
Organisatiekosten verkoop	111	168
Overige organisatiekosten	139	-
Leefbaarheid	738	465
Totaal allocatie personeelslasten	8.569	7.830

Afschrijving (im)materiële vaste activa

(bedragen x € 1.000)

	31-12-2018	31-12-2017
Computersoftware	129	131
Immateriële vaste activa	129	131
Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie	494	467
Materiële vaste activa	494	467
Totaal afschrijvingen op (im)materiële vaste activa	623	598

Werknemers

Ultimo 2018 had Woonkracht10 95,0 fte in dienst (2017: 88,7).

Geen van de werknemers is buiten Nederland werkzaam (2017: 0).

13.14 Naar DAEB en niet-DAEB gescheiden balans per 31 december 2018 - na voorgestelde resultaatbestemming

(bedragen x € 1.000)

ACTIVA	DAEB	niet-DAEB	eliminatie	totaal
VASTE ACTIVA				
Immateriele Vaste activa				
Computersoftware	137	0		137
	137	0	0	137
Vastgoedbeleggingen				
DAEB vastgoed in exploitatie	1.283.366	0		1.283.366
Niet-DAEB vastgoed in exploitatie	0	27.831		27.831
Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	36.472	37.058		73.530
Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie	6.876	0		6.876
	1.326.715	64.889	0	1.391.604
Materiële vaste activa				
Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie	1.353	0		1.353
	1.353	0	0	1.353
Financiële vaste activa				
Deelnemingen in groepsmaatschappijen	37.504	39	-37.504	39
Andere deelnemingen	0	394		394
Overige langlopende vorderingen	199	0		199
	37.703	433	-37.504	632
Totaal vaste activa	1.365.908	65.322	-37.503	1.393.726
VLOTTENDE ACTIVA				
Voorraden				
Vastgoed bestemd voor verkoop	172	1.338		1.510
Overige voorraden	52	0		52
	225	1.338	0	1.562
Vorderingen				
Huurdebiteuren	816	15		831
Belastingen en premies sociale verzekeringen	4.208	528	-513	4.223
Overige vorderingen	37	53		90
Overlopende activa	1.038	10		1.048
	6.098	607	-513	6.192
Liquide middelen	7.582	6.139		13.721
Totaal vlottende activa	13.905	8.083	-513	21.475
TOTAAL ACTIVA	1.379.813	73.406	-38.017	1.415.202

Jaarrekening

(bedragen x € 1.000)

PASSIVA	DAEB	niet-DAEB	eliminatie	totaal
Eigen vermogen				
Overige reserves	267.855	19.111	-19.111	267.855
Herwaarderingsreserve	802.726	18.393	-18.393	802.726
	1.070.581	37.504	-37.504	1.070.581
Voorzieningen				
Voorziening onrendabele investeringen	10.990	0		10.990
Voorziening latente belastingverplichtingen	11.367	164		11.531
Overige voorzieningen	260	3		263
	22.616	168	0	22.784
Langlopende schulden				
Leningen kredietinstellingen	207.406	0		207.406
Terugkoopverplichting verkoop onder voorwaarden	35.539	35.631		71.170
Egalisatierekening	5.283	0		5.283
Waarborgsommen	34	3		37
	248.261	35.635	0	283.895
Kortlopende schulden				
Schulden aan kredietinstellingen	24.779	0		24.779
Schulden aan leveranciers	5.870	40		5.910
Belastingen en premies sociale verzekeringen	1.027	0	-513	514
Overige schulden	1.439	19		1.458
Overlopende passiva	5.239	41		5.280
	38.355	99	-513	37.941
TOTAAL PASSIVA	1.379.813	73.406	-38.017	1.415.202

Jaarrekening

13.15 Naar DAEB en niet-DAEB gescheiden winst- en verliesrekening (functioneel) over 2018

(bedragen x € 1.000)

	DAEB	niet-DAEB	eliminatie	totaal
Exploitatie vastgoedportefeuille				
Huuropbrengsten	70.926	1.749		72.675
Opbrengsten servicecontracten	5.032	56		5.088
Lasten servicecontracten	-4.673	-37		-4.710
Lasten verhuur en beheeractiviteiten	-6.099	-154		-6.252
Lasten onderhoudsactiviteiten	-25.402	-216		-25.619
Overige directe operationele lasten exploitatie bezit	-14.667	-201		-14.868
Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille	25.116	1.197	0	26.313
Verkocht vastgoed in ontwikkeling				
Omzet verkocht vastgoed in ontwikkeling	8.466	6.809	-8.466	6.809
Lasten verkocht vastgoed in ontwikkeling	-7.392	-7.309	8.466	-6.234
Netto resultaat verkocht vastgoed in ontwikkeling	1.074	-500	0	574
Verkoop vastgoedportefeuille				
Verkoopopbrengst vastgoedportefeuille	4.522	4.742		9.264
Toegerekende organisatiekosten verkoop vastgoedportefeuille	-71	-74		-145
Boekwaarde verkochte vastgoedportefeuille	-3.479	-3.970		-7.449
Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille	972	698	0	1.669
Waardeveranderingen vastgoedportefeuille				
Overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille	-6.903	0		-6.903
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille	155.844	2.089		157.933
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille VOV	614	583		1.197
Waardeveranderingen vastgoedportefeuille	149.554	2.673	0	152.226
Overige activiteiten				
Opbrengsten overige activiteiten	0	97		97
Netto resultaat overige activiteiten	0	97	0	97
Overige organisatiekosten	-348	-4		-352
Leefbaarheid	-1.193	0		-1.193
Financiële baten en lasten				
Rentebaten en soortgelijke opbrengsten	11	0		11
Rentelasten en soortgelijke kosten	-7.909	0		-7.909
Saldo financiële baten en lasten	-7.898	0	0	-7.898
Resultaat voor belastingen	167.277	4.161	0	171.436
Belastingen	-26.564	-320		-26.884
Resultaat deelnemingen	3.662	-179	-3.662	-179
Resultaat na belastingen	144.376	3.662	-3.662	144.376

Jaarrekening

13.16 Naar DAEB en niet-DAEB gescheiden kasstroomoverzicht over 2018 volgens de directe methode

(bedragen x € 1.000)

	DAEB	niet-DAEB	eliminatie	totaal
OPERATIONELE ACTIVITEITEN				
Huren	70.981	1.750		72.731
Vergoedingen	4.888	55		4.943
Overige bedrijfsontvangsten		122		122
Renteontvangsten	31			31
Saldo ingaande kasstromen	75.900	1.927	0	77.827
Erfpacht	3	1		4
Personeelsuitgaven	8.741	112		8.853
Onderhoudsuitgaven	20.731	176		20.907
Overige bedrijfsuitgaven	12.869	176		13.045
Renteuitgaven	8.455			8.455
Verhuurderheffing	8.273			8.273
Sectorspecifieke heffing onafhankelijk van het resultaat	794	11		805
Leefbaarheid externe uitgaven niet investeringsgebonden	212	0		212
Vennootschapsbelasting	6.511			6.511
Saldo uitgaande kasstromen	66.588	477	0	67.065
Kasstroom uit operationele activiteiten	9.312	1.450	0	10.762
(DES)INVESTERINGSACTIVITEITEN				
Kasstroomen vastgoedbeleggingen				
Inkomende kasstromen vastgoedbeleggingen				
Verkoopontvangsten bestaande huur-, woon- en niet woongelegenheden	3.428	2.082	-303	5.208
Verkoopontvangsten woongelegenheden (VOV) na inkoop	1.224	3.082		4.306
Verkoopontvangsten nieuwbouw, woon- en niet woongelegenheden	8.466	6.944	-8.466	6.944
Totaal ontvangsten	13.119	12.108	-8.769	16.458
Uitgaande kasstromen vastgoedbeleggingen				
Nieuwbouw huur-, woon- en niet- woongelegenheden	5.888			5.888
Woningverbeteringen	2.335			2.335
Aankoop, woon- en niet woongelegenheden	814		-303	511
Nieuwbouw verkoop, woon- en niet woongelegenheden		8.466	-8.466	0
Aankopen woongelegenheden VOV doorverkoop	759	2.141		2.900
Aankoop grond	2.260			2.260
Investerings activa t.d.v. de exploitatie	492			492
Externe kosten bij verkoop	144	75		219
Totaal uitgaven	12.691	10.682	-8.769	14.606
Totaal kasstromen vastgoedbeleggingen	427	1.426	0	1.852
Kasstroomen financiële vaste activa				
Ontvangsten verbindingen		891		891
Saldo in- en uitgaande kasstroom financiële vaste activa	0	891	0	891
Kasstroom uit (des-)investeringsactiviteiten	427	2.317	0	2.743
Financieringsactiviteiten				
Stortingen geborgde leningen	23.000			23.000
Aflossingen geborgde leningen	-31.616			-31.616
Kasstroom uit financieringsactiviteiten	-8.616	0	0	-8.616
Totale mutatie liquide middelen	1.123	3.767	0	4.890
Aansluiting met liquide middelen balans				
Liquide middelen beginstand	6.459	2.372		8.831
Liquide middelen eindstand	7.582	6.139		13.721
Mutatie liquide middelen	1.123	3.767	0	4.890

Jaarrekening

13.17 Overige toelichtingen

13.17.1 WNT-verantwoording Woonkracht10

De WNT is van toepassing op Woonkracht10. Het voor Woonkracht10 toepasselijke bezoldigingsmaximum is in 2018 € 176.000 conform het bezoldigingsmaximum voor de woningcorporaties, klasse G. Op basis van de omvang van het aantal verhuureenheden van Woonkracht10 en de gemeentegrootte van de gemeente Zwijndrecht is Woonkracht10 voor het jaar 2018 (conform 2017) ingedeeld in klasse G. Hierbij geldt een WNT-maximum van € 176.000 (2017: € 170.000) voor het bestuur, € 26.400 (2017: € 25.500) voor de Voorzitter van de Raad van Commissarissen en € 17.600 (2017: € 17.000) voor de leden van de Raad van Commissarissen voor het jaar 2018.

Leidinggevende topfunctionarissen met dienstbetrekking en leidinggevende topfunctionarissen zonder dienstbetrekking vanaf de 13e maand van de functievervulling (bedragen x € 1)

Bestuurders	E.A. Zwijnenburg	A.S. Sprokkereef
Functiegegevens		
Functie	bestuursvoorzitter	Bestuurder / mgr. FIP
Aanvang en einde functievervulling in 2018	01-01/31-12	01-01/08-07
Deeltijdfactor in fte	1,0	1,0
Dienstbetrekking?	ja	ja
Bezoldiging 2018		
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 139.949	€ 58.884
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 20.740	€ 10.427
Totale bezoldiging 2018	€ 160.689	€ 69.311
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	€ 176.000	€ 91.134
Verplichte motivering indien overschrijding	n.v.t.	n.v.t.
Gegevens 2017		
Aanvang en einde functievervulling in 2017	01-01/31-12	01-01/31-12
Deeltijdfactor 2017 in fte	1,0	1,0
Dienstbetrekking?	ja	ja
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 126.126	€ 111.792
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 20.053	€ 19.494
Totale bezoldiging 2017	€ 146.179	€ 131.286
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	€ 170.000	€ 170.000

Jaarrekening

Leidinggevende topfunctionarissen zonder dienstbetrekking in de periode kalendermaand 1 t/m 12 (bedragen x € 1)

B.J. Pluijmers	
Functiegegevens	
Functie	bestuurder a.i.
Kalenderjaar	2018
Periode functievervulling in het kalenderjaar (aanvang – einde)	12-07/31-12
Aantal kalendermaanden functievervulling in het kalenderjaar	6
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	
Maximum uurtarief in het kalenderjaar	€ 182
Individueel toepasselijke maximum gehele periode kalendermaand 1 t/m 12	€ 151.800
Bezoldiging	
Werkelijk uurtarief lager dan het (gemiddeld) maximum uurtarief?	Ja
Totale bezoldiging gehele periode kalendermaand 1 t/m 12	€ 115.375
Totale bezoldiging, exclusief BTW	
	€ 115.375
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.

Toezichthoudende topfunctionarissen (Raad van Commissarissen)

(bedragen x € 1)

Honorering commissarissen	E.J. Roest	A.H. van der Kooij	P. Kouijzer	W.M. Schonewille	M.H. Mos
Functiegegevens					
Functie	Voorzitter	Lid	Lid	Lid	Lid
Aanvang functievervulling 2018	01-01	01-01	01-01	01-01	01-01
Einde functievervulling 2018	31-12	31-12	31-12	31-12	31-12
Bezoldiging					
Totale bezoldiging 2018	€ 20.250	€ 13.500	€ 13.500	€ 13.500	€ 13.500
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	€ 26.400	€ 17.600	€ 17.600	€ 17.600	€ 17.600
Verplichte motivering indien overschrijding	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Gegevens 2017					
Functie	Voorzitter	Lid	Lid	Lid	Lid
Aanvang functievervulling 2017	01-01	01-01	01-01	01-01	01-01
Einde functievervulling 2017	31-12	31-12	31-12	31-12	31-12
Totale bezoldiging 2017	€ 19.635	€ 13.090	€ 13.090	€ 13.090	€ 13.090
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	€ 25.500	€ 17.000	€ 17.000	€ 17.000	€ 17.000

Overige rapportageverplichtingen op grond van de WNT

Naast de hierboven vermelde topfunctionarissen zijn er geen overige functionarissen met een dienstbetrekking die in 2018 een bezoldiging boven het individueel toepasselijke drempelbedrag hebben ontvangen.

13.18 Voorstel tot bestemming van het resultaat over het boekjaar 2018

Het bestuur stelt aan de Raad van Commissarissen voor het resultaat over het boekjaar 2018 ten bedrage van € 144.376.000 als volgt te bestemmen:

- Het gerealiseerde resultaat over het boekjaar 2018 ad € 7.276.000 negatief ten laste van de overige reserves te brengen.
- Het niet-gerealiseerde resultaat ad € 151.652.000 (bestaande uit € 145.603.000 niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoed in exploitatie en € 6.049.000 niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoed verkocht onder voorwaarden) ten gunste van de herwaarderingsreserve te brengen.

Dit voorstel is in de jaarrekening verwerkt.

13.19 Gebeurtenissen na balansdatum

Er zijn geen gebeurtenissen na balansdatum die aanpassing van de jaarrekening of vermelding in het jaarverslag vereisen.

Jaarrekening

13.20 Ondertekening van de jaarrekening**13.20.1 Opmaken van de jaarrekening**

Bestuur:

E.A. Zwijnenburg
Bestuursvoorzitter

B.J. Pluijmers
Bestuurder a.i.

Zwijndrecht, 16 april 2019

13.20.2 Vaststellen van de jaarrekening

Raad van commissarissen:

E.J. Roest

J.W. van Beek

W.M. Schonewille

M.H. Mos

Zwijndrecht, 16 april 2019

14.

Overige gegevens

14.1 Statutaire regeling betreffende de bestemming van het resultaat

Er is in de statuten niet voorgeschreven hoe het jaarresultaat moet worden bestemd.

14.2 Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Hiervoor wordt verwezen naar de hierna opgenomen controleverklaring van de onafhankelijke accountant.

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan: de Raad van Commissarissen van Stichting Woonkracht10

A. Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen jaarrekening 2018

Ons oordeel

Wij hebben de jaarrekening 2018 van Stichting Woonkracht10 te Zwijndrecht gecontroleerd.

Naar ons oordeel geeft de in het jaarverslag opgenomen jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van Stichting Woonkracht10 op 31 december 2018 en van het resultaat over 2018 in overeenstemming met artikel 35 lid 1 en 2 van de Woningwet, artikel 30 en 31 van het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015, artikel 14 en 15 van de Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015, de bepalingen van en krachtens de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT) en richtlijn 645 van de Raad voor de Jaarverslaggeving.

De jaarrekening bestaat uit:

1. de balans per 31 december 2018;
2. de winst-en-verliesrekening over 2018; en
3. de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

De basis voor ons oordeel

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens het Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse controlestandaarden en rubriek A van het accountantsprotocol zoals opgenomen in bijlage 4 bij de Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015 vallen. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de sectie 'Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening'.

Wij zijn onafhankelijk van Stichting Woonkracht10 zoals vereist in de Wet toezicht accountantsorganisaties, de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

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

Benadrukking van de uitgangspunten van de beleidswaarde

Wij vestigen de aandacht op de toelichting op de beleidswaarde van activa in exploitatie zoals opgenomen in de jaarrekening. Hierin staan de voornaamste uitgangspunten van de beleidswaarde beschreven alsmede dat de invulling van dit waardebegrip in de komende jaren nog nader wordt uitgewerkt waardoor de beleidswaarde in de komende jaren zal kunnen afwijken ten opzichte van het verslagjaar 2018. Ons oordeel is niet aangepast als gevolg van deze aangelegenheid.

Naleving anticumulatiebepaling WNT niet gecontroleerd

In overeenstemming met het Controleprotocol WNT 2018 hebben wij de anticumulatiebepaling, bedoeld in artikel 1.6a WNT en artikel 5, lid 1, sub j Uitvoeringsregeling WNT, niet gecontroleerd. Dit betekent dat wij niet hebben gecontroleerd of er wel of niet sprake is van een normoverschrijding door een leidinggevende topfunctionaris vanwege eventuele dienstbetrekkingen als leidinggevende topfunctionaris bij andere WNT-plichtige instellingen, alsmede of de in dit kader vereiste toelichting juist en volledig is.

B. Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen andere informatie

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

- ▶ bestuursverslag;
- ▶ verslag van de Raad van Commissarissen;
- ▶ overige gegevens.

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

- ▶ met de jaarrekening verenigbaar is en geen materiële afwijkingen bevat;
- ▶ alle informatie bevat die op grond van artikel 35 en 36 van de Woningwet is vereist.

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

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

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van de andere informatie, waaronder het bestuursverslag en de overige gegevens in overeenstemming met artikel 35 en 36 van de Woningwet.

C. Beschrijving van verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening

Verantwoordelijkheden van het bestuur en de Raad van Commissarissen voor de jaarrekening

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opmaken en getrouw weergeven van de jaarrekening in overeenstemming met artikel 35 lid 1 en 2 van de Woningwet, artikel 30 en 31 van het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015, artikel 14 en 15 van de Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015, de bepalingen van en krachtens de WNT en richtlijn 645 van de Raad voor de Jaarverslaggeving.

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

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

Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening

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

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

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

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, rubriek A van het accountantsprotocol zoals opgenomen in bijlage 4 bij de Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. Onze controle bestond onder andere uit:

- het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fouten of fraude, het in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing;

- ▶ het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van de toegelaten instelling;
- ▶ het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door het bestuur en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan;
- ▶ het vaststellen dat de door het bestuur gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is. Tevens het op basis van de verkregen controle-informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de toegelaten instelling haar activiteiten in continuïteit kan voortzetten. Als wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij verplicht om aandacht in onze controleverklaring te vestigen op de relevante gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening. Als de toelichtingen inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat een toegelaten instelling haar continuïteit niet langer kan handhaven;
- ▶ het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen; en
- ▶ het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen.

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

Utrecht, 16 april 2019

BDO Audit & Assurance B.V.
namens deze,

w.g.

drs. G.J. Verwoert RA

Bijlagen

Kengetallen op basis van de jaarrekening

	2018	2017	2016	2015	2014
Woningbezit¹⁾					
Woningen	10.884	10.996	11.022	11.135	11.157
Eenheden in verzorgingshuizen	67	51	51	51	51
Overige woonegelegenheden	174	115	112	112	98
Garages	270	275	278	277	278
Bedrijfsruimten/winkels	37	45	45	44	40
Maatschappelijk vastgoed	37	29	29	29	29
Overig bezit	21	15	15	15	18
Totaal verhuureenheden in toegelaten instelling	11.490	11.526	11.552	11.663	11.671
Gewogen aantal vhe's (methodiek CFV)	11.294	11.323	11.347	11.458	11.463
Huurwoningen in aanbouw	87	0	0	37	103
Woningen in Woonkracht10 Ontwikkeling BV	0	0	0	0	5
Woningen naar gemeente¹⁾					
Papendrecht	4.079	4.141	4.152	4.155	4.135
Zwijndrecht	3.658	3.685	3.701	3.824	3.865
Alblasserdam	2.536	2.559	2.558	2.545	2.546
Hendrik-Ido-Ambacht	581	581	581	581	581
Dordrecht	30	30	30	30	30
Totaal	10.884	10.996	11.022	11.135	11.157
Bouwperiode (woningen exclusief garages)¹⁾					
Tot 1945	286	287	287	287	290
1945 - 1959	2.134	2.137	2.140	2.240	2.131
1960 - 1969	2.452	2.454	2.454	2.457	2.469
1970 - 1979	2.548	2.560	2.583	2.628	2.806
1980 - 1989	1.604	1.606	1.608	1.609	1.432
1990 - 1999	841	838	839	839	978
2000 en later	1.019	1.114	1.111	1.075	1.051
Totaal	10.884	10.996	11.022	11.135	11.157
Nettohuurcategorieën (woningen exclusief garages)¹⁾					
Goedkoop	1.597	1.672	1.673	1.816	1.740
Betaalbaar	7.526	7.760	7.773	7.812	7.931
Duur (tot huurtoeslaggrens)	1.447	1.359	1.361	1.173	1.347
Duur (boven huurtoeslaggrens)	314	205	215	334	139
Totaal	10.884	10.996	11.022	11.135	11.157
Mutaties woningbezit¹⁾					
Huurwoningen opgeleverd/nieuw in exploitatie	10	5	37	68	13
Huurwoningen aangekocht	3	6	2	3	0
Huurwoningen verkocht aan particulieren	-30	-37	-39	-95	-59
Huurwoningen verkocht aan eigen verbinding	0	0	0	0	0
Huurwoningen verkocht aan andere TI	0	0	0	0	0
Huurwoningen geherrubriceerd	0	0	0	2	0
Huurwoningen gesloopt / gewijzigd	-19	0	-113	0	-1
Totaal	-36	-26	-113	-22	-47

Bijlagen

	2018	2017	2016	2015	2014
Waarde woningbezit (€ per gewogen VHE)					
WOZ waarde	133.541	134.450	127.781	123.642	123.590
Bedrijfswaarde	nvt	46.253	49.828	52.876	52.297
Beleidswaarde	51.335	0	0	0	0
Boekwaarde	0	0	0	0	33.964
Marktwaarde	116.334	101.281	95.566	88.711	0
Kosten kwaliteit/onderhoud woningen inclusief loonkosten eigen onderhoudsmedewerkers					
Kosten reparatie onderhoud (x € 1.000)	3.737	2.805	3.045	3.014	2.815
Kosten reparatie onderhoud per woning	343	255	276	271	252
Kosten mutatie onderhoud (x € 1.000)	2.713	3.515	1.559	1.559	2.477
Kosten mutatie onderhoud per mutatie	3.651	4.190	1.971	1.798	2.834
Kosten planmatig onderhoud (x € 1.000)	15.230	10.068	15.304	15.304	7.376
Kosten planmatig onderhoud per woning	1.399	916	1.388	1.374	661
Totale kosten onderhoud per woning	1.957	1.490	1.806	1.785	1.135
Prijs-kwaliteitverhouding					
Gemiddeld aantal punten WWS	139	138	140	133	131
Gemiddelde nettohuurprijs per woning	€ 535	€ 522	€ 520	€ 511	€ 495
Gemiddelde puntprijs	€ 3,84	€ 3,79	€ 3,71	€ 3,84	€ 3,78
Percentage nettohuurprijs t.o.v. maximaal redelijk	77%	77%	88%	79%	76%
Verhuur en incasso					
huurderving in % van de jaarhuur	0,80	1,16	1,14	1,11	0,97
huurachterstand in % van jaarhuur	1,77	2,03	2,04	2,52	2,24
% gemiddelde huurverhoging per 1 juli	1,4	0,6	1,1	1,5	2,8
Aantal mutaties (excl. sloop en verkoop)	743	839	791	867	874
% mutaties ten opzichte van totaal aantal woningen	6,8	7,6	7,2	7,8	7,8
Financiële continuïteit					
Liquiditeit (current ratio)	0,57	0,36	0,40	0,36	0,66
% solvabiliteit (eigen vermogen / totaal vermogen)	76,4	72,9	71,0	72,9	23,6
% solvabiliteit (EV / TV) o.b.v. bedrijfswaarde	nvt	47%	47%	48,0	45,0
Loan to value op basis van bedrijfswaarde *)	nvt	46%	49%	46%	52%
Interest coverage ratio *)	2,15	2,45	2,73	2,33	2,22
Debt Service Coverage Ratio *)	4,07	2,30	2,01	1,71	1,62
Dekkingsratio *)	14%	16%	18%	16%	22%
% rentabiliteit eigen vermogen	16,8%	5,7%	12,0%	49,8%	3,9%
% rentabiliteit totaal vermogen	12,3%	4,1%	8,0%	11,7%	0,8%
Netto kasstroom excl. verkopen per VHE (€)	953	2.072	2.134	1.301	1.461
Rentelasten en soortgelijke kosten per VHE (€)	700	824	934	1.301	1.105
Rentedekkingsgraad excl. verkopen	1,4	2,5	2,3	1,0	1,3
*) vanaf 2014 gebaseerd op het WSW risico score model					
Resultaten en vermogen (per vhe)					
Eigen vermogen	99.405	84.231	79.502	70.272	10.808
Netto beheerkosten (excl. éénmalige posten)	2.805	2.885	3.398	3.027	1.344
Jaarresultaat per woning	14.307	4.542	8.510	6.462	387
Bedrijfsvoering					
Personeelskosten (€ per vhe)	851	771	757	697	742
Huisvestingskosten (€ per vhe)	39	16	19	25	35
Bestuurskosten (€ per vhe)	17	10	14	16	10
Algemene kosten (€ per vhe)	284	183	182	173	173
Aantal FTE's (ultimo)	95,0	89,6	90,7	85,7	106,5
Aantal VHE per FTE	118,9	126,4	125,2	133,7	107,6
% ziekteverzuim (exclusief zwangerschapsverlof)	6,4	4,4	3,9	7,9	5,8