



20
17

Jaarverslag

JAARVERSLAG 2017

Datum 18 april 2018

Versienummer
DEFINITIEF
Auteur
Iris Heikoop
Strategie
T 0229-751185
I.Heikoop@wooncompagnie.nl

Inhoud

1	Wooncompagnie in het kort	6
1.1	In woord	6
1.2	In beeld	7
1.3	Wooncompagnie intern	9
1.4	Mijlpalen in 2017	10
2	Het bestuur over Wooncompagnie	12
3	Anderen over Wooncompagnie	14
3.1	Raad van Commissarissen	14
3.2	Samenwerkende Huurdersorganisaties	23
3.3	Ondernemingsraad Wooncompagnie	24
3.4	Samenwerking externe partijen	26
4	Volkshuisvestelijke prestaties 2017	27
4.1	Wooncompagnie heeft tevreden bewoners	28
4.2	Wooncompagnie zorgt voor voldoende betaalbare huurwoningen	32
4.3	Wooncompagnie werkt aan een duurzaam woningaanbod.	35
4.4	Wooncompagnie draagt bij aan een aangenaam woonklimaat	38
5	De kaders van Wooncompagnie	41
5.1	Governance en integriteit	41
5.2	Financiële positie en continuïteit	43
5.3	Verbindingen	47
5.4	Risicomanagement	48
5.5	Treasury	53
5.6	Verkorte jaarrekening	56
5.7	Geconsolideerde balans per 31 december 2017 (x € 1.000)	59
5.8	Geconsolideerde winst- en verliesrekening over 2017 (x € 1.000)	61
5.9	Geconsolideerd kasstroomoverzicht 2017 (x € 1.000)	62
5.10	Kengetallen 2017 op grond van de geconsolideerde jaarrekening	63
6	Verklaringen	65
6.1	Verklaring van het bestuur	65
6.2	Verklaring Raad van Commissarissen	66
6.3	Controleverklaring van de accountant	67

Voorwoord

In dit jaarverslag leggen we verantwoording af over het functioneren en presteren van Wooncompagnie in 2017. Een jaar, waarin we de nieuwe organisatie verder vorm hebben gegeven en de vernieuwde processen gefinetuned op de dagelijkse praktijk.

We blijven volkshuisvesters in hart en nieren en vinden het belangrijk dat er een ruime en gevarieerde sociale huursector is en blijft, waar mensen met een beperkt inkomen (niet in staat om te kopen) en met verschillende achtergronden een woning naar wens kunnen vinden. Dat is wat Wooncompagnie drijft. Daar hebben we ons ook in 2017 weer hard voor gemaakt. De koers van Wooncompagnie is niet ingegeven door regels van overheidswege maar is een antwoord op de volkshuisvestelijke vraagstukken die we in ons werkgebied tegenkomen.

Door ons gevarieerde gebied, ons gemêleerde bezit en de unieke klant streven we naar lokaal maatwerk waar dat mogelijk is. Daarbij komen we zo goed mogelijk tegemoet komen aan de verwachtingen van bewoners en belanghouders.

Het voorliggende jaarverslag is naar ons idee een combinatie van een goed leesbare weergave van de prestaties in het afgelopen jaar met daarin verwerkt de wettelijk verplichte items. Uiteraard kunt u met vragen altijd bij ons terecht. *We gaan graag met u in gesprek.*

Het jaarverslag maakt onderdeel uit van de totale jaarverslaggeving van de stichting, die op basis van de van toepassing zijnde wet- en regelgeving, is opgesteld door het bestuur van Wooncompagnie en vastgesteld door de raad van commissarissen. De jaarverslaggeving bestaat, naast het jaarverslag, ook uit de totale jaarrekening 2017, dat in een separaat document is uitgebracht en te verkrijgen is bij Wooncompagnie en gedeponerd is bij de Kamer van Koophandel.

1 Wooncompagnie in het kort

1.1 In woord

Wooncompagnie is een maatschappelijke onderneming op het gebied van wonen. We beheren ruim veertienduizend woningen, verspreid over een groot deel van de provincie Noord-Holland, met bezit in de centrumgemeenten Purmerend, Waterland, Schagen en Hollands Kroon en in de kernen van een aantal kleinere gemeenten.

In de visie van Wooncompagnie blijft er behoefte aan een gevarieerde sociale huursector, die goede en betaalbare woningen biedt aan mensen die op de woningmarkt weinig te kiezen hebben. Omdat ze een laag inkomen hebben of een bijzondere woonbehoefte, bijvoorbeeld verbonden aan een zorgvraag. We zijn overtuigd van het belang van een volwaardige sociale huursector, die bewoners serieus neemt door een betrouwbare huisbaas te zijn, waarbij besluiten niet winstgedreven maar maatschappelijk gemotiveerd zijn.

Onze **missie** luidt als volgt:

“We werken aan de best mogelijke woningen tegen de laagst mogelijke prijs, zodat mensen met weinig koopkracht zelf kunnen kiezen hoe en waar ze willen wonen”.

In het werk van Wooncompagnie staat de volkshuisvesting voorop en verbinden we ons aan vier **kerndoelstellingen**:

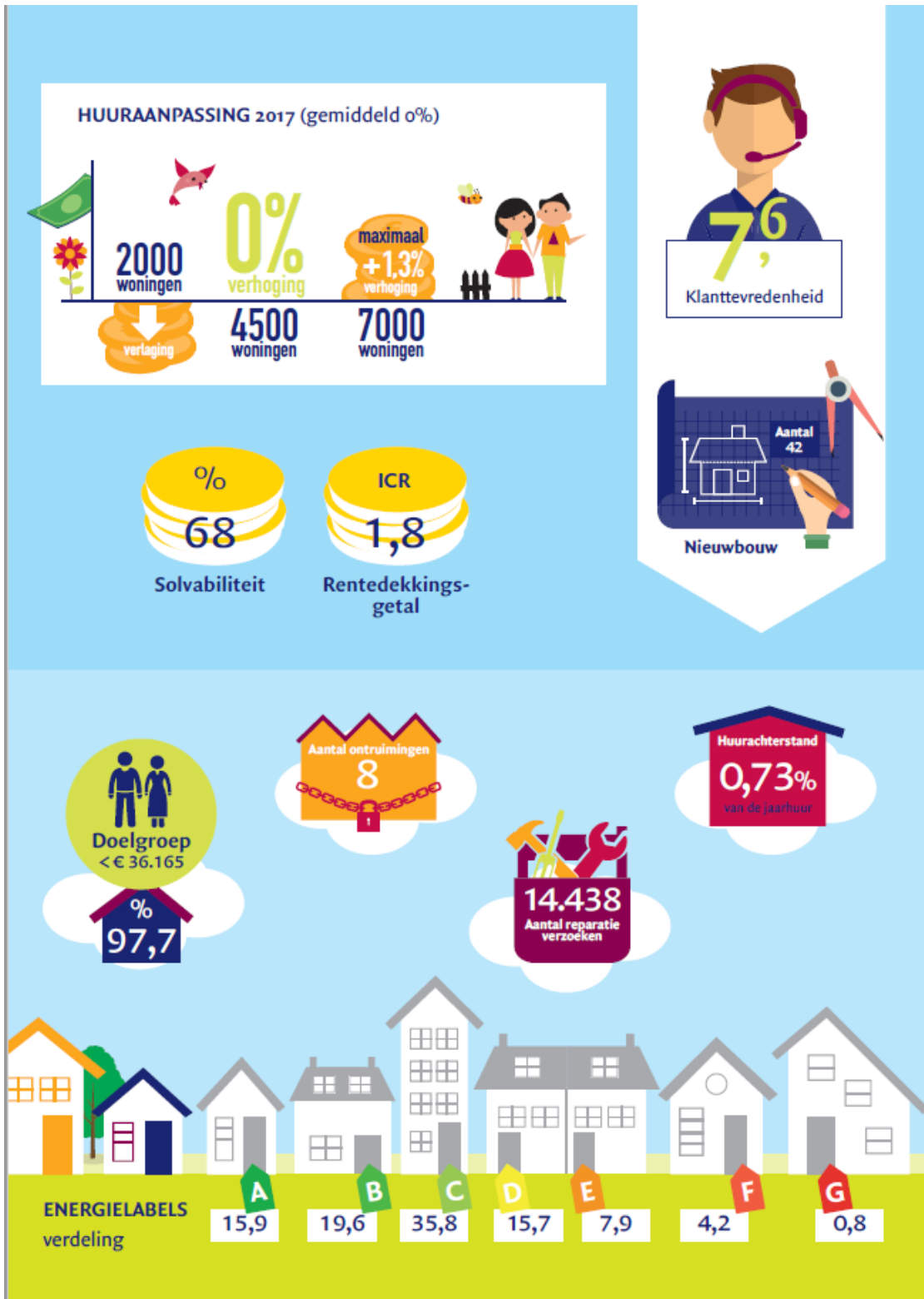
- *Wooncompagnie heeft tevreden bewoners*
- *Wooncompagnie zorgt voor voldoende betaalbare woningen*
- *Wooncompagnie werkt aan een duurzaam woonaanbod*
- *Wooncompagnie draagt bij aan een aangenaam woonklimaat*

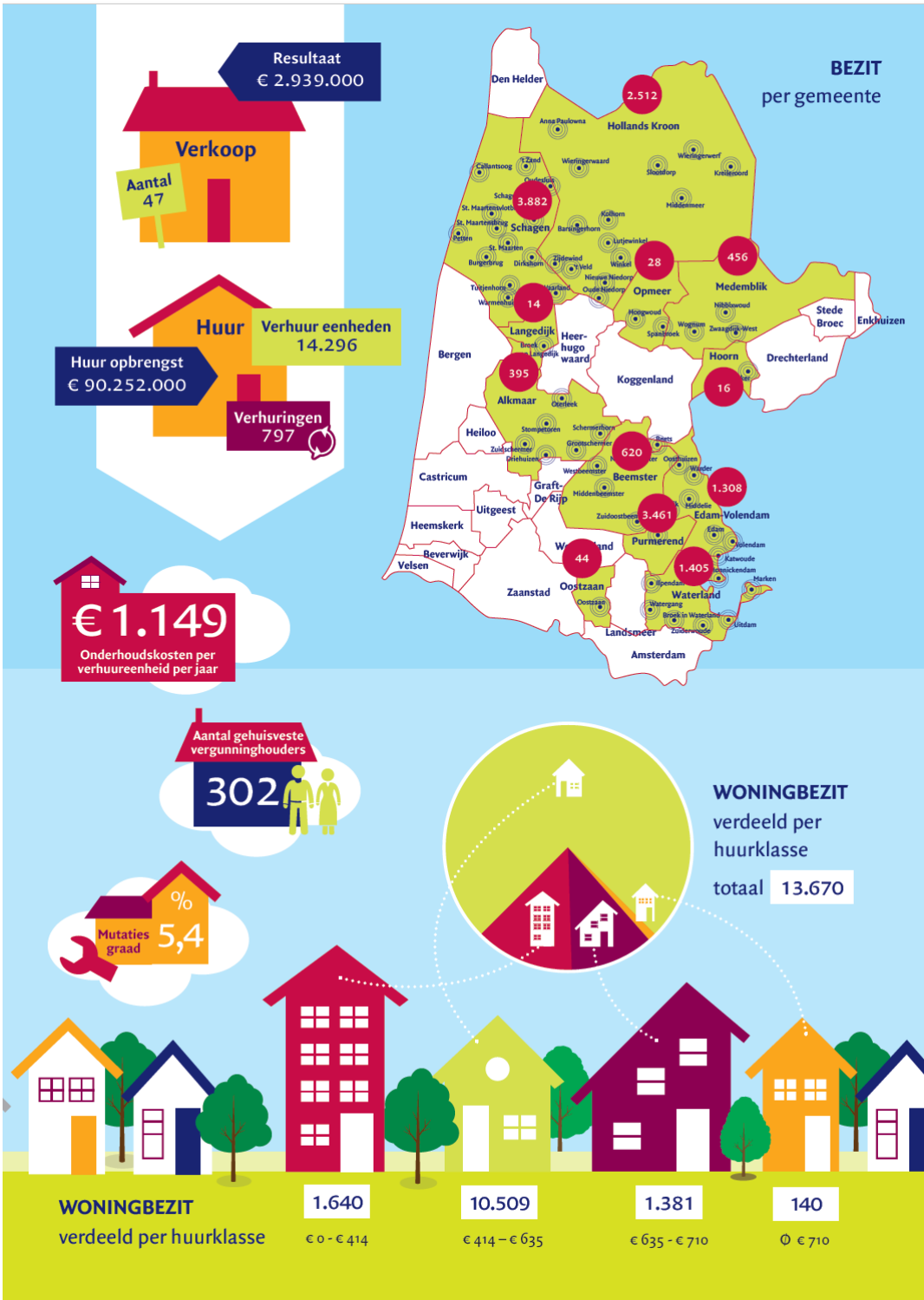
De snel veranderende omgeving waarin Wooncompagnie werkt, maakt dat we steeds minder ‘voorgeprogrammeerd’ handelen. Per gemeente zijn afspraken gemaakt in tripartiet overleg (met zowel de gemeente als huurdersorganisaties) om te zorgen dat lokaal de juiste dingen worden gedaan.

De kernwaarden die we als organisatie voorstaan werken door in ons handelen, naar elkaar en naar de buiten wereld:

- **Betrouwbaar** zijn we in het nemen van onze verantwoordelijkheid en het nakomen van onze afspraken. We zijn eerlijk in wat men van ons mag verwachten en behandelen mensen zoals we zelf behandeld willen worden. We trekken ons niet terug uit kernen maar blijven investeren in lokale volkshuisvesting.
- **Betrokken** en geïnteresseerd voelen we ons bij het wel en wee van onze huurders. We betrekken hen ook bij belangrijke beslissingen. We zoeken verbinding met zorg- en welzijnsinstellingen en andere maatschappelijke organisaties, we smeden coalities en gaan bondgenootschappen aan zodat niemand tussen wal en schip hoeft te vallen.
- **Benaderbaar** zijn we voor iedereen en we staan open voor andere geluiden en nieuwe initiatieven. Hoe meer informatie we vergaren hoe beter we kunnen inspelen op lokale vraagstukken. We doen hiermee recht aan de verschillen in ons werkgebied en geven thuis voor iedereen.

1.2 In beeld





1.3 Wooncompagnie intern

In 2017 is, na het afronden van de feitelijke organisatieverandering van 2016, ingezet op teamontwikkeling. Nieuwe collega's zijn aan elkaar gewend, nieuwe processen zitten in de vingers, tijd voor de volgende stap.

Opleiding en ontwikkeling

Het merendeel van de teams heeft als startpunt inzicht gekregen in hun drijfveren met behulp van Management Drives, een tool die teams een hulpmiddel biedt om met elkaar in gesprek te zijn over samenwerking, talenten, gedrag, vaardigheden, etc. Van hieruit kan ieder team eigen keuzes maken in wat er nodig is voor de verdere teamontwikkeling. Er is budget gereserveerd om zowel de individuele medewerker als de teams in opleidingswensen, cursussen en ontwikkeling te ondersteunen. Hiervan is nog niet optimaal gebruik gemaakt dus voor 2018 een aandachtspunt voor Wooncompagnie als werkgever om te stimuleren dat er ruimte en mogelijkheden geboden worden en dat hier bij voorkeur optimaal gebruik van wordt gemaakt.

ESF

Inzetbaarheid voor bedrijven. We werken met deze subsidie aan teamontwikkeling zodat teams en medewerkers zelf de regie en verantwoordelijkheid nemen in het elkaar aanspreken op de volgende thema's: veilig, gezond en resultaatverantwoordelijk werken, een goede balans in werkstress en werk/privé, het terugdringen van verzuim, elkaar aanspreken en feedback kunnen geven op de samenwerking, meer gebruik maken van elkaars krachten, waarbij arbeidsmobiliteit wordt verbreed. We onderzoeken hoe de werkprocessen slim en strak kunnen worden ingericht zodanig dat werkzaamheden efficiënter worden uitgevoerd en de werkdruk kan worden verminderd.



Dit project is mede mogelijk gemaakt door het Europees Sociaal Fonds van de Europese Unie

Medewerkers

Bij Wooncompagnie werkten 146 medewerkers op 31 december 2017. Het aantal vrouwelijke medewerkers (87) is beduidend hoger dan het aantal mannelijke (59). Bij de meeste corporaties werken meer mannen dan vrouwen. De gemiddelde leeftijd van medewerkers bij Wooncompagnie is 49 jaar terwijl dat landelijk op 47 jaar ligt. De hoge waardering voor Wooncompagnie als werkgever kan hiervoor een verklaring zijn.

Waar bij de meeste corporaties per fte (fulltime baan) ruim 100 vhe's onder de hoede worden genomen is dit bij Wooncompagnie per fte ruim 118 vhe's.

Verzuim

Helaas is het langdurig ziekteverzuim in 2017 verder gestegen. Op verschillende plekken in de organisatie zijn medewerkers getroffen door een langdurige, ernstige ziekte waarvan het merendeel niet werkgerelateerd is. Een deel van de oorzaak ligt mogelijk in de gemiddeld hoge leeftijd van de medewerker bij Wooncompagnie. Het kortdurend verzuim is ongeveer gelijk gebleven.

1.4 Mijlpalen in 2017

Huurbeleid

In 2017 koos Wooncompagnie in overleg met de SHO voor een gedifferentieerde huuraanpassing. In ongeveer 2000 gevallen ging de huur omlaag, rond de 4.500 huurders kregen 0% huurverhoging en 7.000 huurders met een huur onder de streefhuur kregen maximaal 1,3 % huurverhoging. Gemiddeld kwam de huuraanpassing uit op 0% wat landelijk gezien behoorde tot de laagste gemiddelde huuraanpassing.

Met onze huurderskoepel is daarnaast een meerjarige afspraak gemaakt over het huurbeleid. In 2018 en 2019 wordt de huurverhoging niet meer dan 2% en niet hoger dan € 12,50 absoluut. Huurders hebben hiermee duidelijkheid over de te verwachten uitgaven aan huur in de komende jaren.

Prestatieafspraken

In 2017 hebben we de contacten met de verschillende gemeenten gecontinueerd en geïntensiveerd. In twee gemeenten zijn we ook tot prestatieafspraken gekomen waarmee het totaal van raamovereenkomsten nu op zeven staat. De huurdersorganisaties zijn daar uiteraard weer nauw bij betrokken geweest. Het betreft de gemeente Hollands kroon en de gemeente Edam-Volendam. De verwachting is dat de achtste overeenkomst in 2018 met de gemeente Beemster wordt gesloten.

Onderzoek Klantbeleving

Nadrukkelijker dan in de jaren ervoor (toen we door de reorganisatie meer intern gericht zijn geweest) hebben we onze klant in 2017 weer voorop gesteld. We hebben onze huurders bevestigd op verschillende onderwerpen om te horen hoe tevreden ze zijn over onze dienstverlening. Daaruit zijn naast complimenten ook veel tips, klachten en aanbevelingen gekomen. Met de input uit dit onderzoek en de visie van Wooncompagnie op klantbenadering is een programma gemaakt waar alle medewerkers van Wooncompagnie in 2018 mee aan de slag gaan.

Hierbij is het uitgangspunt: wij stellen onze huurders centraal. Bij wat we doen en van plan zijn, houden we rekening met de wensen en behoeften van onze bewoners. Nu en in de toekomst. Tevreden bewoners, dáár doen we het voor.

Scheiding Daeb/niet-Daeb

Het scheidingsvoorstel is ingediend bij de Autoriteit woningcorporaties en in de loop van 2017 goedgekeurd.

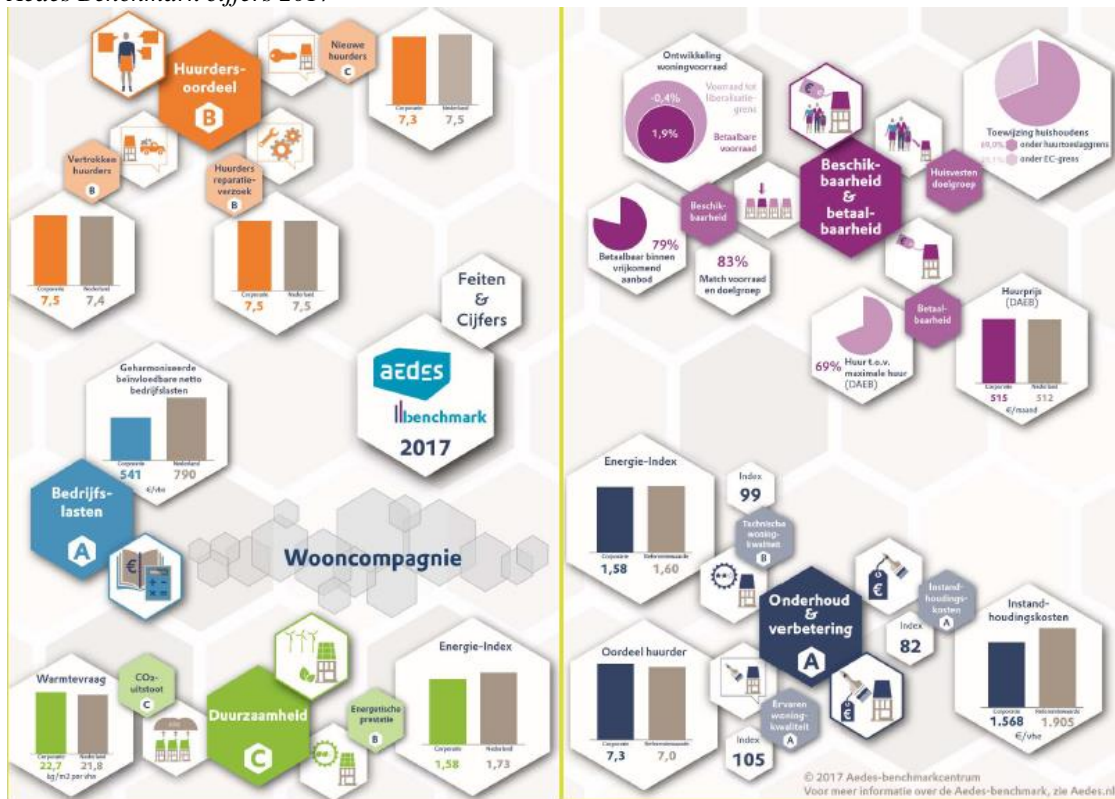
Duurzaamheid

Ruim 6.000 woningen hebben afgelopen jaar een energetische verbetering ondergaan door één of meerdere isolerende maatregelen. Op deze manier komen we steeds dichterbij gemiddeld label B in 2020. Tegelijkertijd beraden we ons over stappen en ingrepen op de langere termijn.

Samenwerking met ketenpartners

Vanuit de afdeling Buurten is in 2017 nadrukkelijke samenwerking gezocht met ketenpartners. Het investeren in netwerken en samenwerken met lokale partners komt onze huurders ten goede. Verbindingen worden sneller gelegd, doorverwijzen gebeurt makkelijker, partijen weten van elkaar wat waar speelt. De intensivering van de samenwerking met verschillende ketenpartners zetten we in 2018 voort en bouwen we waar nodig verder uit.

Aedes Benchmark cijfers 2017



Branchevereniging Aedes houdt jaarlijks een benchmark onderzoek onder de deelnemende corporaties. Voor 2017 is Wooncompagnie met het huurdersoordeel gelijk aan voorgaande jaren geëindigd in categorie B. Wooncompagnie scoort daarmee ongeveer gelijk aan het landelijk gemiddelde. In 2018 wordt het project Klantvisie geïmplementeerd met de verwachting dat het huurdersoordeel hiermee in de toekomst nog iets verbetert (lees hier verder over in paragraaf 4.1 over tevreden bewoners). De bedrijfslasten zijn conform de verwachting gedaald en daarmee weer terug in categorie A.

2 Het bestuur over Wooncompagnie

Het kan verkeren. In het vorige jaarverslag wisten we nog te melden dat de woningmarkt weer in wat rustiger vaarwater kwam, met een voorzichtig stijgend aantal verhuizingen. In 2017 heeft die trend zich helaas niet doorgezet. Voor onze doelgroep zijn de mogelijkheden op de woningmarkt nog beperkter geworden dan ze al waren. Het vrijkomend woningaanbod is tot een dieptepunt gedaald. Dat geldt niet alleen in de al lange tijd gespannen woningmarkt aan de noordflank van Amsterdam maar ook in de tot voor kort nog redelijk ontspannen woningmarkt in de Noordkop. Wie op dit moment een betaalbare huurwoning zoekt, heeft een kleine kans op succes. Een veel te kleine kans. Een al jarenlang tekortschietende nieuwbouwproductie en een overspannen koopmarkt, leiden ook in de sociale huursector tot stagnatie. We zijn ons ervan bewust dat we alles uit de kast moeten halen om het aantal verhuizingen weer op te krikken. Dat zullen we ook doen. Tegelijk zijn de opties beperkt.

De huurder zonder verhuisplannen merkt van dit alles niet veel. Of toch? Het recente SCP-onderzoek naar de sociale staat van Nederland laat een ontwikkeling zien die we helaas herkennen. De sociale huursector wordt in toenemende mate bewoond door lagere inkomens. In economisch perspectief heet dat doelmatig. “Maar het lijkt ook extra spanningen te genereren tussen burens”, constateren de SCP-onderzoekers. De combinatie van een gering aantal vrijkomende sociale huurwoningen en de claims die daar vanuit verschillende hoeken (stringente passenheidsregels, afbouw intramurale zorg, uitstroom uit opvang, huisvesting vergunninghouders enzovoorts) op worden gelegd, zorgen voor een selectieve instroom. Gaandeweg wordt de sociale huursector steeds minder volkshuisvesting. Dat gaat, net zoals de klimaatverandering, niet van de ene op de andere dag. Wel zien we signalen, zoals meldingen van bureauverlast, die aangeven dat het woonklimaat verandert. Om daar bovenop te zitten, hebben we in het verslagjaar ondermeer besloten om de formatie buurtbeheerders uit te breiden.

Het jaar 2017 ging voor Wooncompagnie van start met de vaststelling van ons koersdocument voor de periode 2017-2020, getiteld *Op Streek*. Die titel geeft al aan dat van een koerswijziging geen sprake is. Ook de komende jaren gaat Wooncompagnie verder als betrokken volkshuisvester, werkend aan een ruime en gevarieerde sociale huursector waar mensen met verschillende achtergrond een thuis kunnen vinden. De bijbehorende missie: “We werken aan de best mogelijke woningen tegen de laagst mogelijke prijs, zodat mensen met weinig koopkracht zelf kunnen kiezen hoe en waar ze willen wonen”. Het voeren van een uiterst gematigd prijsbeleid past in deze lijn, waarbij we gelijktijdig extra gaan investeren in verduurzaming van de woningvoorraad. Bij dit alles benaderen we onze huidige en toekomstige huurders niet als ‘achterstandsgroepen’ of als ‘scheefwoners’ maar gewoon als mensen die op zoek zijn naar een betaalbare woning en een betrouwbare verhuurder. Tegelijk constateren we dat een groeiend deel van onze bewoners niet alleen een laag inkomen maar bijvoorbeeld ook een matige gezondheid, een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt, minder sociale vaardigheden of een gebrek aan zelfvertrouwen heeft. Bij die constatering willen we het niet laten: *perspectief bieden* is wat we als sociaal verhuurder uiteindelijk beogen.

Omdat we een betrouwbare en voorspelbare huisbaas willen zijn, hebben we de hoofdlijn van het huurbeleid voor de komende jaren vastgelegd in een overeenkomst met de SHO (de samenwerkende huurdersorganisaties). In deze overeenkomst is onder meer vastgelegd dat huurprijzen boven de streefhuur de komende jaren worden bevroren, dat op streefhuurniveau de huurverhoging maximaal inflatievolgend is en dat voor huren onder de streefhuur de verhoging nooit meer dan 2% (of 12,50 euro) zal bedragen. Met deze overeenkomst laten we wederom zien dat de huren bij Wooncompagnie niet de uitkomst van de rekensom zijn (hoeveel moeten de prijzen omhoog als we de kosten in beeld hebben gebracht?) maar juist het begin (welke keuzes moeten we maken als we de prijzen gematigd houden?). Deze redeneertrant is kenmerkend voor Wooncompagnie.

In het verslagjaar is in het huurbeleid een belangrijke stap gemaakt bij het verbeteren van de prijs/kwaliteitverhouding. Bij de huuraanpassingen van 1 juli zijn de huren van 2.000 woningen verlaagd, tot

maximaal 50 euro boven de streefhuur. Bij ongeveer 4.500 woningen bleef de huur gelijk. Huurprijzen onder de streefhuur werden met maximaal 1,3% (inflatie plus 1 punt) verhoogd. Deze differentiatie in huuraanpassingen zorgt ervoor dat de huurprijzen de kwaliteitsverschillen tussen woningen weerspiegelen. Het gemiddelde huurverhogingspercentage kwam (afgerond) uit op 0%: *de best mogelijke woningen tegen de laagst mogelijke prijs*.

In het verslagjaar hebben we de zogenaamde wensvoorraad – de woningvoorraad die het beste past bij de ontwikkeling van de behoefte aan sociale huurwoningen – geactualiseerd. Op basis van deze wensvoorraad 2030 hebben we vervolgens de investeringsopgave voor de komende 10 jaar in beeld gebracht. Als we de huidige woningvoorraad richting wensvoorraad willen transformeren, zullen de ‘productiecijfers’ op alle fronten (nieuwbouw, verkoop, vervanging, verbetering) omhoog moeten. De combinatie van een woningbestand dat mee moet veranderen met de vraag én moet verduurzamen, leidt tot een uitdagende opgave voor de organisatie.

Op het punt van verduurzaming zijn we in 2017 voortvarend verder gegaan met ons isolatieprogramma. Daarbinnen hebben we veel woningen voorzien van vloer-, spouwmuur- en dakisolatie. Die inspanningen brengen gemiddeld label B dichterbij, maar wel in de wetenschap dat de volgende operatie - richting een CO2-neutrale woningvoorraad - veel grotere inspanningen zal vergen.

In de maand mei hebben we een uitgebreid *Gemeenteplan 2018* opgesteld. Daarin lichten we onze voornemens voor de komende periode toe, aangevuld met een overzicht van de concrete plannen voor 2018 in de 12 gemeenten in ons werkgebied. Het Gemeenteplan is de inzet van Wooncompagnie richting prestatieafspraken met gemeenten en huurdersorganisaties. Het plan heeft weinig reacties opgeleverd. Dat vinden we jammer. We blijven zoeken naar een vorm waarin we - onder andere door gemeenten - uitgedaagd worden om lokaal maximaal te presteren. In het verslagjaar hebben we in Hollands Kroon en Edam-Volendam een meerjarige prestatieovereenkomst met gemeente en huurdersorganisaties ondertekend. We werken nu in nagenoeg alle gemeenten op basis van meerjarige tripartiete afspraken over de hoofdlijn van het te voeren beleid.

De komst van het nieuwe Kabinet – Rutte III – heeft vooralsnog weinig deining opgeleverd. Of we daar blij mee moeten zijn, weten we niet zo goed. Goed nieuws is dat de verhuurderheffing niet stijgt, slecht nieuws is dat deze niet daalt. Het is nog te vroeg om te concluderen of het Regeerakkoord half vol of half leeg is. Gelukkig wordt er na de voorgaande regeerperiode, die gekenmerkt werd door ‘terug in het hok’ maatregelen, momenteel weer met meer waardering gesproken over de rol van corporaties. De aankomende Gemeenteraadsverkiezingen zien we als een moment om nogmaals te bevestigen dat Wooncompagnie in het belang van de lokale volkshuisvesting werkt.

Stefan van Schaik, directeur-bestuurder

3 Anderen over Wooncompagnie

3.1 Raad van Commissarissen

Introductie

Hierbij bieden wij het verslag van de Raad van Commissarissen (RvC) van Wooncompagnie over het jaar 2017 aan. De jaarrekening is gecontroleerd door BDO en op 18 april 2018 voorzien van een goedkeurende controleverklaring. Deze is toegevoegd aan de overige gegevens bij de jaarrekening op pagina 83.

Algemeen, doelstellingen en strategie

De Raad van Commissarissen houdt toezicht op het bestuur en op de algemene gang van zaken bij Wooncompagnie en de met haar verbonden ondernemingen. De Raad functioneert en handelt in het belang van Wooncompagnie. De Raad van Commissarissen van Wooncompagnie formuleerde in 2017 opnieuw zijn toezichtvisie met de inhoudelijke uitgangspunten van zijn toezicht en de manier waarop hij daaraan invulling geeft. Bij deze invulling sluit de RvC aan bij vigerende wetgeving (ondermeer Herzieningswet, Governancecode 2015) en bij de doelstellingen en sturingsfilosofie zoals vastgelegd in het koersdocument, de gewijzigde statuten en het jaarplan 2017 van Wooncompagnie. De RvC kiest bewust voor een visie op hoofdpunten, in de wetenschap dat de (volkshuisvestelijke) wereld te complex is en te snel verandert om zich in detail te laten vangen. Jaarlijks zal de RvC de balans opmaken en bezien of er aanvullingen nodig zijn.

Thema's die de RvC-agenda mede bepaalden waren onder andere het nieuwe koersdocument Op Streek (periode 2017-2020), aandacht voor informatievoorziening, belanghouders, in het bijzonder onze huurders, innovatie alsook voor duurzaamheid.

Er is uitgebreid gesproken over de diverse projecten waaraan wordt gewerkt. Bij al deze onderwerpen is telkens de inhoud van de voorstellen getoetst aan de volkshuisvestelijke doelen, de financiële continuïteit en de risicobeheersing. Uiteraard is er ook veel aandacht geschonken aan de totstandkoming van de prestatieafspraken in de driehoek: gemeente, huurdersorganisatie en corporatie.

In 2017 was er een intensieve kennismaking met de ingevoerde 'fit- en propertoets'. Vanaf 1 juli 2015 moeten woningcorporaties voorgenomen benoemingen of herbenoemingen van bestuurders en commissarissen voor een zienswijze van de minister voorleggen aan de Autoriteit woningcorporaties (Aw). Van alle zes kandidaten (vier nieuwe benoemingen en twee herbenoemingen) voor wie in 2017 een aanvraag bij de Aw is ingediend, is een positieve zienswijze ontvangen.

Vanuit de meer reguliere toezichthoudende rol hebben wij binnen de organisatie aandacht gevraagd voor een versnelling van de duurzaamheidsopgave, de transitieopgave van de vastgoedportefeuille en de verdere ontwikkeling van de organisatie.

Op 1 januari 2017 trad mevrouw Yvonne van Mastrigt aan als bestuurder bij Wooncompagnie als collega van de heer Stefan van Schaik. Na enige maanden zag zij echter binnen Wooncompagnie onvoldoende (bestuurlijk) werk en uitdaging voor zichzelf. De Raad respecteert de keuze die Yvonne Van Mastrigt heeft gemaakt en wenst haar veel succes met de verdere voortzetting van haar carrière. Na overleg met het managementteam, ondernemingsraad en huurdersverenigingen heeft de Raad besloten met Stefan van Schaik als eenhoofdige bestuurder de aansturing van de corporatie voort te zetten. De heer van Schaik vervult zijn rol naar volle tevredenheid van alle stakeholders en hij heeft een taakvolwassen managementteam om zich heen gecreëerd dat de wil en het vermogen heeft om meer verantwoordelijkheden op te pakken. Om de span of control van de directeur-bestuurder beheersbaar te houden werden enkele rapportagelijnen gewijzigd.

Opvolging binnen de RvC

Ook in 2017 heeft de Raad afscheid genomen van twee gewaardeerde commissarissen die Wooncompagnie in een periode van acht jaar van heldere adviezen en constructieve kritiek hebben voorzien en hun ervaring en wijsheid beschikbaar stelden:

- Op 10 februari 2017 van de heer Henk Wokke, zelfstandig organisatieadviseur, commissaris, trainer en onderzoeker.
- Op 18 november 2017 van de heer Aad de Wit, voorzitter van Bestuur van ROC Kop van Noord-Holland.

Wooncompagnie is hen zeer erkentelijk.

Gelukkig heeft de RvC interessante en professionele versterking gevonden met de benoeming van nieuwe collega's. In samenspel met Wesselo & Partners heeft de RvC in twee rondes (eind 2016 – begin 2017) nieuwe collega's geworven. In verband met de Fit- en Proper test en de aangescherpte eisen rondom indiening van diverse formulieren kost werving meer tijd. De heren Van der Meulen en Kohsiek zijn in het eerste kwartaal 2017 toegetreden. In de tweede ronde heeft de RvC nog twee nieuwe collega's benoemd: de dames Sturm en Koning die respectievelijk in november 2017 en februari 2018 zijn toegetreden.

In deze twee wervingsprocedures bestonden beide selectiecommissies uit een vertegenwoordiging van RvC, de bestuurder, een vertegenwoordiger van de Huurdersverenigingen, een MT- lid en een OR –lid. In de vergadering van juni nam de RvC ook afscheid van Leonoor Luth- Van Bueren die als trainee een jaar stage liep bij de Raad in het kader van het VTW-programma voor Aankomende commissarissen. De Raad dankt haar voor haar frisse, betrokken en deskundige inbreng.

Samenstelling van de RvC

De Raad van Commissarissen bestaat statutair uit tenminste drie en ten hoogste zeven personen, die primair voor een periode van vier jaar worden benoemd. Deze periode kan maximaal eenmaal worden verlengd. Twee commissarissen zijn op voordracht van de huurdersorganisaties benoemd. De Raad bestaat in 2017 uit 6 leden (in wisselende samenstelling zoals hierboven omschreven). In 2017 kent de Raad een Audit- en Remuneratiecommissies. De Commissie Volkshuisvesting en Vastgoedstrategie is afgeschaft. De thema's die voorheen in deze commissie werden behandeld, komen nu in de reguliere RvC-vergadering aan de orde. Vanwege de relevantie en het integrale karakter van de thema's op het gebied van volkshuisvesting en vastgoed, geeft de Raad er de voorkeur aan onderwerpen op dit gebied in de voltallige Raad te bespreken.

In 2017 bestond de Raad uit de volgende personen:

De heer H. (Henk) Wokke uit Hoorn, 1966, eerste benoeming in 2009, tweede benoeming in 2014, tweede zittingsperiode tot 10 februari 2017. Voorzitter Auditcommissie. PE punten in 2017: 25.

Hoofdberoep: Zelfstandig Organiseadviseur, commissaris, trainer en onderzoeker.

Overige nevenfuncties:

- Lid raad van toezicht Stichting Penta, voorzitter auditcommissie
- Lid raad van toezicht Stichting Wilgaerden, voorzitter auditcommissie
- Voorzitter Rekenkamercommissie gemeente Opmeer- Medemblik
- Voorzitter Rekenkamercommissie gemeenten Stede Broec- Enkhuizen-Drechterland
- Voorzitter Rekenkamercommissie gemeente Koggenland.

De heer A. (Aad) de Wit uit Castricum, 1956, eerste benoeming 2009, eerste zittingsperiode tot en met december 2013 (nieuwe regeling), herbenoemd voor een tweede termijn tot en met november 2017. Vicevoorzitter (tot 18 oktober), lid Remuneratiecommissie. PE-punten: 7.

Hoofdberoep: Voorzitter van Bestuur van ROC Kop van Noord-Holland.

Overige nevenfuncties:

- Lid bestuur VNO/NCW Noordwest-Holland
- Voorzitter Raad van Toezicht Stichting Rataplan
- Voorzitter Raad van Toezicht Onderwijsbegeleidingsdienst Noord West
- Voorzitter Raad van Toezicht Stichting Tabijn
- Lid van het bestuur Stichting Noorderlicht.

De heer K. (Koo) Parie uit Groningen, 1950, eerste benoeming 2010, eerste zittingsperiode tot 8 februari 2014 (nieuwe regeling), herbenoemd voor een tweede termijn tot en met 8 februari 2018. Voorzitter Commissie voor Volkshuisvesting en Vastgoedstrategie. PE-punten: 12

Hoofdberoep: Zelfstandig adviseur en interim manager/bestuurder, verbonden aan ORKA advies.

De heer H. (Hans) Stellingsma uit Warmond, 1956, eerste benoeming per 16 december 2013, aangesteld voor een eerste termijn van vier jaar tot en met december 2017. Voorzitter van de Raad. Herbenoemd tot eind 2021. PE punten: 58.

Hoofdberoep: Zelfstandig ondernemer

Overige nevenfuncties:

- Voorzitter Raad van Toezicht Longfonds
- Voorzitter Raad van Toezicht GGMD
- Voorzitter Raad van Toezicht Omring
- Voorzitter Raad van Commissarissen Velison Wonen (tot augustus 2017)
- Lid Raad van Commissarissen Wonen Limburg (vanaf juli 2017)
- Voorzitter Raad van Commissarissen Rabobank Bollenstreek (vanaf november 2017).

Mevrouw J.P.A. (Josette) de Goede uit Assendelft, 1954, eerste benoeming 16 december 2013, eerste zittingsperiode tot 16 december 2017, herbenoemd voor een tweede termijn tot en met december 2021. Vicevoorzitter, voorzitter Remuneratiecommissie en Huurderscommissaris. PE-punten: 38.

Hoofdberoep: Zelfstandig adviseur, interimmanager, businesscoach.

Overige nevenfuncties:

- Lid van de Raad van Toezicht van Sopoh, scholengemeenschap in het primaire onderwijs.
- Voorzitter a.i. Raad van Toezicht OVO Zaanstad, scholengemeenschap in het voortgezet onderwijs. -
- Lid van de Raad van Commissarissen Pre Wonen.

De heer J.M. van der Meulen uit Maarn, 1959, eerste benoeming 10-02-2017, eerste zittingsperiode tot en met 10-02-2020. Voorzitter Auditcommissie. PE-punten: 33

Hoofdberoep: Partner SMC (Strategic Management Center)

Overige nevenfuncties:

- Voorzitter Auditcommissie Raad van Commissarissen Woonstede Ede
- Lid van de Auditcommissie Raad van Commissarissen Woonbedrijf Eindhoven
- Voorzitter College van Kerkrentmeesters PKN Maarn/Maarsbergen
- Penningmeester Stichting Continuïteit SVMM (voetbal).

De heer G. Kohsiek uit Utrecht, 1974, eerste benoeming 01-03-2017, eerste zittingsperiode tot en met 1 maart 2021. Lid Auditcommissie. PE-punten: 4.

Hoofdberoep: Directeur/oprichter Wonam

Overige nevenfuncties:

- Adviseur van de directie van Maarsen Groep Beheer

Mevrouw M.W. (Magdeleen) Sturm uit Amsterdam, 1971, eerste benoeming 18-11-2017, eerste zittingsperiode tot en met 18 november 2021.

Hoofdberoep: Algemeen directeur Lysias Consulting Group.

Overige nevenfuncties:

- Voorzitter Raad van Toezicht Omroep Human (vereniging Investeer in Human)
- Bestuurslid Stichting Ars Donandi
- Voorzitter RvC Stichting Landstede
- Lid bestuur Humanisme Fonds Amsterdam.

Mevrouw A. L. (Anne) Koning uit Delf, 1970, eerste benoeming 8 februari 2018, eerste zittingsperiode tot en met 8 februari 2022. Huurderscommissaris.

Hoofdberoep: Lid van de Provinciale Staten Zuid Holland en zelfstandig adviseur

Overige nevenfuncties:

- Voorzitter bij de Sociale Verhuurders Haaglanden
- Voorzitter branchevereniging Spelen en Bewegen
- Lid Algemene Bezwaarschriftencommissie gemeente Rotterdam
- RvC Sympany
- Voorzitter RvC woningstichting Samenwerking te Vlaardingen
- Lid RvC woningstichting Meerwonen, Kaag en Braasem.

Mevrouw Josette de Goede en de heer Aad de Wit hebben op voordracht van de huurdersorganisaties zitting in de Raad.

Rooster van aftreden

Naam	Geboorte datum	Datum 1e benoeming	Datum herbenoeming of aftreden 1e termijn	Datum aftreden 2e termijn
De heer H. Stellingsma uit Warmond (voorzitter RvC)	13-12-1956	16-12-2013	16-12-2017	16-12-2021
De heer K. Parie, uit Groningen	25-8-1950	8-2-2010	8-2-2014	8-2-2018
De heer G. Kohsiek uit Utrecht	19-2-1974	1-3-2017	1-3-2021	1-3-2025
Mevrouw M.W. Sturm uit Amsterdam	17-5-1971	18-11-2017	18-11-2021	18-11-2025
Mevrouw A.L. Koning uit Delft (op voordracht van de huurdersorganisaties)	9-3-1970	8-2-2018	8-2-2022	8-2-2026
Mevrouw J. de Goede uit Assendelft (op voordracht van de huurdersorganisaties)	19-12-1954	16-12-2013	16-12-2017	16-12-2021
De heer J.M. van der Meulen uit Maarn	15-1-1959	10-2-2017	10-2-2021	10-2-2025

Deskundigheidsbevordering

Ook in 2017 volgden de leden van de Raad diverse programma's waaraan PE punten zijn verbonden op

het gebied van onder ander Strategische keuzes, Toezicht op strategie, Boardroom Dynamics, Verdieping Financiën, Moreel Kompas, Bewustzijn, perceptie en oordelen, Audit Commissie, e.d. Ook zijn enkelen van hen als docent verbonden aan diverse programma's voor toezichthouders. Gezamenlijk volgden de RvC op 1 mei 2017 een maatwerkbijeenkomst Bestuurders en commissarissen, de actuele stand van zaken.

Daarnaast werd het Aedes college 'Ongedeelde stad, gemengde wijken' op 17 september en het SWVN Congres "Nieuwe wegen maatschappelijk verantwoord" op 27 september 2017 bezocht. Alle leden hebben aan hun PE- verplichting voldaan. De Raad blijft op de hoogte van actuele ontwikkelingen die belangrijk zijn voor het toezicht via publicaties van VTW, Aedesmagazine en Media.

Afstemming met SHO en OR

Tweemaal per jaar komt een delegatie van de Raad bijeen voor overleg met de Huurdersorganisaties. Deze afstemming heeft plaatsgevonden in juni 2017 en begin januari 2018. Een delegatie van de Raad heeft op 8 juni 2017 en 7 december 2017 een 'artikel 24'-overleg met de directie en de OR bijgewoond. Daarnaast heeft ten aanzien van de wijziging van de topstructuur afstemming plaatsgevonden met de OR.

Zelfevaluatie

De zelfevaluatie over het verslagjaar 2017 vindt plaats op 7 maart 2018 gevolgd door een gesprek over "Een blik vooruit". Door de komst van 2 nieuwe leden in november 2017 en februari 2018 is voor deze datum gekozen. Deze zelfevaluatie wordt extern begeleid door mevrouw H. Pelzer.

Kerncommissies

Binnen de Raad zijn er per 2017 twee commissies met bijzondere taken: de auditcommissie en de remuneratiecommissie.

Zij bereiden de besluitvorming voor van de Raad betreffende financiële aspecten, vastgoedtransacties, en de beoordeling en honorering van de directeur-bestuurder. De eerdere commissie Volkshuisvesting en vastgoedstrategie is opgeheven, indien er zich vraagstukken op deze terreinen voordoen die bijzondere aandacht vanuit de RvC vragen, wordt er op incidentele basis een delegatie samengesteld die voorbereidend werk kan doen ten behoeve van een plenaire behandeling in de voltallige RvC.

Auditcommissie

Deze commissie bestond uit twee leden van de Raad van Commissarissen, te weten Jan Maarten van der Meulen (voorzitter) en Gerard Kohsiek. Henk Wokke nam in februari afscheid als voorzitter van de auditcommissie door het bereiken van het eind van zijn tweede termijn als commissaris. Hans Stellingma werd opgevolgd door Gerard Kohsiek.

De leden schonken hun aandacht met name aan:

- De marktwaarde in verhuurde staat
- Het functioneren van het de interne risicobeheersings- en controlesystemen
- De financiële kaders voor Wooncompagnie en de investeringsvoorstellen
- De treasury activiteiten
- Het opstarten van BDO als nieuwe externe accountant en het opvolgen van de aanbevelingen van de vorige accountant

De leden van de Auditcommissie spraken in 2017 in 5 vergaderingen met het bestuur, de controllers van de afdeling Controlling, de automatiseringsdeskundige en de externe accountant. Daarnaast zijn met de controllers een aantal afzonderlijke gesprekken gevoerd, buiten aanwezigheid van de bestuurder, ter verdieping en gewenste verdere ontwikkeling van de interne risicobeheersings- en controlesystemen. Ook met de accountant is gesproken buiten aanwezigheid van de bestuurder.

Er is afgelopen jaar een aantal keren gesproken over de methodiek die Wooncompagnie hanteert bij het bepalen van de marktwaarde in verhuurde staat. Dit mede naar aanleiding van de discussie die hierover landelijk is gevoerd, waarbij deze discussie zich met name toespitste op het standpunt dat de verschillende accountantsorganisaties innamen ten aanzien van een goedkeurende verklaring voor corporaties die de basisversie hanteren. Wooncompagnie hanteert de basisversie.

In de loop van het jaar besloot de accountant (PWC), conform de landelijke afspraken hierover, een goedkeurende verklaring te geven. Voor de komende jaren heeft Wooncompagnie besloten om de gekozen methodiek te continueren.

Er is een aantal malen stilgestaan bij de interne risicobeheersings- en controle-systemen. Daarbij is met name aandacht besteed aan de cultuur in de organisatie ten aanzien risicobeheersing. Door actief met verschillende medewerkers het gesprek aan te gaan is er getracht een groter besef te kweken van de eventuele risico's en de wijze waarop daarmee om kan worden gegaan. De auditcommissie is verheugd dat er op deze wijze niet alleen naar systemen wordt gekeken maar juist ook naar de wijze waarop met de systemen dient te worden omgegaan.

Gedurende het jaar is enkele malen gesproken over de financiële kaders van Wooncompagnie in relatie tot de opgave die er de komende jaren ligt. Wooncompagnie kiest expliciet voor een gematigd huurbeleid in combinatie met het verder verduurzamen en kwaliteitsverbetering van de bestaande voorraad. Daarnaast heeft Wooncompagnie de ambitie om op verschillende plaatsen nieuwbouw te realiseren waarbij de marktomstandigheden nauwlettend worden gevolgd. Omdat besloten is de commissie vastgoedstrategie en volkshuisvesting op te heffen is aan de AC gevraagd de investeringsvoorstellen te beoordelen voordat deze in de voltallige raad worden besproken. In het verlengde hiervan heeft de AC in de loop verschillende voorstellen besproken.

Ten aanzien van de treasury activiteiten is stilgestaan bij de risico's in de portefeuille. Gekeken is onder meer naar de effecten van een eventuele verdere rentedaling. In de verschillende scenario's leverde dit geen problemen op voor Wooncompagnie. De komende jaren zal worden bekeken op welke wijze de bestaande derivatenportefeuille het beste kan worden afgebouwd een en ander in goed overleg met de verschillende toezichthouders.

In het afgelopen jaar is Wooncompagnie van accountant gewisseld. PWC is opgevolgd door BDO. Er is voortvarend van start gegaan met de controle activiteiten. De planning en voortgang zijn enkele malen in de AC aan de orde geweest evenals de opvolging van de aanbevelingen van de vorige accountant. Al met al is de overdracht soepel verlopen en zal de jaarverslaglegging eerder plaatsvinden.

De verslagen van de auditcommissie, het concept jaarverslag en de evaluatie van de Auditcommissie inclusief het reglement Auditcommissie zijn besproken tijdens de reguliere RvC vergaderingen. Samenvattend is geconcludeerd dat de auditcommissie adequaat functioneert, conform het reglement Auditcommissie en het oordeel van de RvC.

De remuneratiecommissie

Josette de Goede (voorzitter) en Aad de Wit (lid) vormden namens de Raad van Commissarissen de remuneratiecommissie. Vanaf november 2017 heeft Hans Stellingsma de rol van Aad de Wit in de remuneratiecommissie overgenomen.

Tot de taken van de Remuneratiecommissie behoren:

- Het werven, selecteren en voordragen van leden van de RvC en het bestuur;
- De voorbereiding van het bezoldigingsbeleid betreffende de leden van de RvC en bestuurder;
- Het maken van de Prestatieafspraken met de Bestuurder, evenals het voeren van voortgangsgesprekken.

sprekken en het jaarlijkse beoordelingsgesprek . Plus het voorbereiden van de definitieve beoordeling en beoordeling door de RvC. Dit alles in relatie tot de prestatieafspraken en de ontwikkeling van de gehele organisatie.

- Het voorbereiden van het jaarlijkse evaluatiegesprek inzake het functioneren van de RvC.

De remuneratiecommissie had in 2017 zitting in de werving en selectiecommissies om tot de voordracht van vier nieuwe commissarissen te komen. Met de directeur Bestuurder zijn in 2017 drie voortgangsgesprekken gevoerd. Ook in 2017 is de vastgestelde systematiek inzake de beoordeling van de bestuurder gevolgd. Met de bestuurder zijn begin 2017 prestatieafspraken gemaakt; zowel persoonlijk als voor de organisatie en uiteraard in relatie tot de prestatieafspraken die gemaakt zijn met de Gemeenten en Huurdersorganisatie en de Strategie.

Op 10 januari 2018 vond het Beoordelingsgesprek plaats. In de RvC vergadering wordt terugkoppeling gegeven van de gesprekken en input gevraagd t.a.v. de prestatieafspraken en de beoordeling.

Honorering directeur-bestuurders

De bezoldiging van bestuurder omvat:

- periodiek betaalde beloningen (zoals salarissen, sociale lasten, vakantiegeld, doorbetaling bij vakantie en ziekte, ter beschikking stelling van auto en presentiegelden);
- beloningen betaalbaar op termijn (zoals werkgeversdeel van de pensioenlasten);
- uitkeringen bij beëindiging van het dienstverband en
- winstdelingen en bonusbetalingen (n.v.t.).

Het totaalbedrag van de bezoldiging van de bestuurders kan als volgt worden gespecificeerd:

Naam	Functie	Periodiek betaalde beloningen		Beloningen betaalbaar op termijn	
		2017	2016	2017	2016
Dhr. S.J.T. van Schaik	Lid bestuur	€ 140.389	€ 133.909	€ 21.521	€ 20.309
Mevr. Y. van Mastrigt	Lid bestuur	€ 60.495		€ 8.893	
Mevr. Y. van Mastrigt	Beëindiging dienstverband	€ 67.435			
Dhr. J.W. Hendriks	Lid bestuur	€ 0	€ 171.790	€ 0	€ 21.792
	Totaal	€ 268.319	€ 305.699	€ 30.414	€ 42.101

De beloningsstructuur is in het verslagjaar ongewijzigd gebleven.

Voor de twee directeur-bestuurders gold een beloningsafspraken van € 140.389 op jaarbasis. Er is geen sprake van winstdelingen of bonusbetalingen. Stefan van Schaik heeft een aanstelling voor onbepaalde tijd.

Beloningsbeleid

Het vaststellen van de beloning van beide bestuurders vond plaats binnen de wettelijke kaders die van toepassing zijn. Jaarlijks worden de prestatie-eisen en de beoordeling van het functioneren in combinatie met de beloning door de Raad vastgesteld en zij laat zich daarbij adviseren door de remuneratiecommissie.

Integriteit

Wooncompagnie kent een integriteitscode. Deze gedragscode geeft richting aan de afwegingen die medewerkers dagelijks moeten maken in hun relatie met de huurders van Wooncompagnie, leveranciers, belanghouders, bedrijfseigendommen en met elkaar. Daarnaast beschikt Wooncompagnie over een klokkenluidersregeling. Over de werkzaamheden van de klachtencommissie heeft het bestuur bij bespreking van het jaarverslag gerapporteerd. De Raad stelde vast dat gedurende het verslagjaar het toezicht is uitgevoerd volgens de regels die daarvoor gelden. De eigen onafhankelijkheid was gewaarborgd. Er is in 2017 geen sprake geweest van situaties van tegenstrijdig belang tussen de leden van de Raad van Commissarissen en Wooncompagnie.

Bezoldiging leden van de Raad in 2017

De leden van de Raad ontvingen voor hun werkzaamheden een vaste honorering die is gebaseerd op de Adviesregeling "Honorering toezichthouders in woningcorporaties". De jaarlijkse aanpassing is gekoppeld aan de aanpassing van de salarissen van medewerkers in dienst van corporaties, per 1 januari. Eenmaal per vier jaar vindt een benchmark onderzoek plaats. Het honorarium van de Commissarissen is niet gekoppeld aan de financiële prestaties van Wooncompagnie.

Op 29 maart 2017 heeft de Raad besloten haar vaste honorarium over 2017 vast te stellen op € 12.000 (excl. BTW) voor de leden van de Raad en € 16.000 (excl. BTW) voor de voorzitter. Deze vergoedingen zijn inclusief commissie-werkzaamheden en reiskosten. De totale bezoldiging aan de RvC-leden, exclusief BTW over 2017 bedroeg € 74.060 (voorgaand jaar € 80.196).

De werkwijze van de Raad

Binnen de Raad zijn bestuurlijke, juridische, financiële, volkshuisvestelijke, organisatorische, veranderingkundige, bestuurlijke en maatschappelijke expertises vertegenwoordigd. De leden zijn zowel in de private als in de publieke sector werkzaam. Ondernemen met maatschappelijke visie en verantwoordelijkheid bindt de kijkrichting van de Raad. De leden van de Raad kennen het werkgebied van de corporatie en opereren als team. De sfeer binnen de Raad is collegiaal en constructief, waarbij ieder van de commissarissen de ruimte krijgt én neemt die voor een goede uitoefening van de toezichtrol vereist is. De Raad heeft in dit verslagjaar de permanente educatie structureel verankerd in de werkwijze van de remuneratiecommissie.

Het reglement RvC (artikel 7 lid 4 en 5) van 18 mei 2016 geeft aan welke kaders de RvC hanteert. Het toezichtkader is de wet- en regelgeving. Als toetsingskader hanteert de RvC die documenten waaraan de maatschappelijk en financiële prestaties van de Stichting kunnen worden getoetst. Voorts is in 2016 een toezichtvisie opgesteld waarin de visie op toezichthouden van de RvC is uitgewerkt. De RvC heeft hierbij bewust gekozen voor een visie op hoofdpunten, in de wetenschap dat de (volkshuisvestelijke) wereld te complex is en te snel verandert om zich in detail te laten vangen, zoals eerder vermeld. Deze toezichtvisie wordt via de website openbaar gemaakt en wordt jaarlijks bijgesteld.

De werkzaamheden van de Raad

De Raad is in 2017 in zes plenaire reguliere vergaderingen met het bestuur bijeengekomen. Verder zijn telefonische besprekingen gehouden.

Vaste onderwerpen werden gevormd door:

- jaarstukken over 2016
- meerjarenplanning en begroting 2017
- activiteiten auditcommissie, remuneratiecommissie
- 2-maandsrapportages
- beoordeling bestuurder
- zelfevaluatie RvC

In de vergadering van 17 mei 2017 is de jaarrekening 2016 besproken en op 22 juni 2017 vastgesteld.

Leden van de Raad hebben gesproken met OR en voeren halfjaar gesprekken met de huurdersorganisaties. Naast de organisatieverandering is extra tijd besteed aan het jaarplan en de toekomstvisie op financiële sturing. De voorzitter spreekt regelmatig met de bestuurder over de lopende zaken en deelt waar relevant het besprokene met de leden.

De Raad wordt mondeling en schriftelijk door het bestuur geïnformeerd. Hierbij zijn de leden van de Raad in groeiende mate actief betrokken. De informatie bestaat verder onder andere uit externe rapportages en correspondentie van WSW, Aw, het ministerie, de accountant en de fiscaal adviseur. Tijdens RvC-vergaderingen lichten deskundigen vanuit Wooncompagnie onderdelen van het beleid of de voortgang daarvan toe. Daarnaast worden interne notities en onderzoeken, waaronder audits, die voor het functioneren van Wooncompagnie relevant zijn in de informatievoorziening betrokken. Via de drie commissies wordt dit werk geïntensiveerd. De leden van de Raad vullen hun toezichthoudende rol ook in door op andere wijze de informatie “uit het veld” te verkrijgen. Verschillende seminars, bijeenkomsten binnen het eigen professionele netwerk, maar ook de personeelsbijeenkomsten zijn daartoe bezocht. De Raad heeft samen met het bestuur en enkele medewerkers van Wooncompagnie een werkbezoek gebracht aan diverse projecten.

De Raad stelt wederom vast dat zij haar toezichthoudende taak gedurende het verslagjaar in onafhankelijkheid heeft kunnen vervullen en dat zij zonder terughoudendheid de daartoe benodigde informatie verkreeg. De Raad wordt door de directeur-bestuurders proactief geïnformeerd en waardeert de open en kritische opstelling van de directeur-bestuurders daarbij. De Raad constateert bij de managers en de medewerk(st)-ers eveneens een open en constructieve instelling ondanks de organisatorische vernieuwingen.

Tot slot

De RvC wil haar grote waardering uitspreken naar alle medewerkers voor de belangrijke bijdrage die zij hebben geleverd bij het realiseren van bedoeling van onze corporatie in het algemeen en de gestelde doelen van het afgelopen jaar.

Hoorn, 7 maart 2018

Raad van Commissarissen, namens deze
Hans Stellingsma, voorzitter

3.2 Samenwerkende Huurdersorganisaties

De SHO is het overkoepelende samenwerkingsverband tussen de Huurderskoepel Schagen en Omstreken (noordelijk werkgebied) en Huurdersvereniging de Vijfhoek (zuidelijk werkgebied).

In de SHO zijn vertegenwoordigd de voorzitter, secretaris en penningmeester van beide organisaties en daarnaast kan het bestuur adviseurs of toehoorders meebrengen.

De SHO is het officiële orgaan waaraan Wooncompagnie instemming en (gekwalificeerd) advies vraagt maar ook informatie aan verstrekt conform de samenwerkingsovereenkomst en de overlegwet.

De SHO voert overleg met het Bestuur van Wooncompagnie en op basis van de agenda zijn, wanneer dat gewenst is, andere medewerkers van Wooncompagnie aanwezig.

In 2017 hebben zes reguliere vergaderingen plaatsgevonden waar legio onderwerpen aan de orde zijn geweest. Er is onder andere gesproken over:

- Huurverhoging 2017
- Woonlastenonderzoek
- Begroting
- Duurzaamheid
- Asbestbeleid
- Rioolheffing
- Woningmarktonderzoek
- Samenwerkingsovereenkomst
- Rapportages
- Koersdocument Op Streek
- Toekomst van participatie
- Verkiezingsadvies
- Open verbrandingstoestellen
- Prestatieafspraken
- Communicatie naar huurders
- Aedes Benchmark
- Evaluatie nieuwbouwprojecten
- Activiteitenoverzicht ("het bod")

Het overleg vindt plaats in een open sfeer met wederzijds respect en op basis van gelijkwaardigheid.

Het bestuur van de huurdersorganisaties wordt de laatste jaren zwaarder belast dan voorheen. Sinds de woningwet van 2015 zijn er in vele gemeenten prestatieafspraken gemaakt. Dat legt een forse druk op de agenda's van de bestuursleden en vraagt een brede oriëntatie en betrokkenheid.

Waar mogelijk is Wooncompagnie bereid de huurdersorganisaties te ondersteunen en faciliteren.

In 2018 wordt in gezamenlijkheid een plan gemaakt om te zien hoe de werkdruk en expertise over meer (bestuurs)leden gespreid kan worden

.

Aandachtspunt waar de SHO-vertegenwoordiging Wooncompagnie terecht op gewezen heeft, is om de SHO-leden steeds tijdig van informatie te voorzien wanneer er voornemens, wijzigingen of andere informatie te melden is die voor de deelnemers van belang kunnen zijn.

In de afgelopen periode is de informatievoorziening soms achtergebleven of te laat verschaft.

Wooncompagnie heeft verbetering toegezegd om hier alerter op te zijn.

Ook is aandacht gevraagd voor de positie van huurders en de bejegening van hen bij onderhoud.

Wanneer er sprake is van een situatie waarbij de huurder geconfronteerd wordt met een ingreep die in de woning moet plaatsvinden. Dit vraagt om inlevingsvermogen, heldere uitleg, geduld en soms meerdere gesprekken om tot overeenstemming te komen. Ook dit heeft Wooncompagnie als serieus leerpunt meegenomen en op alle afdelingen onder de aandacht gebracht als verbeterpunt.

3.3 Ondernemingsraad Wooncompagnie

Op 12 januari is de ondernemingsraad het jaar begonnen met de kennismaking met onze nieuwe directeur-bestuurder Yvonne van Mastrigt. Samen met Stefan van Schaik vormden zij ons tweehoofdig bestuur. Dit werd echter een korte periode: per 1 mei nam Yvonne afscheid van Wooncompagnie en is besloten om met een eenhoofdig bestuur verder te gaan. De ondernemingsraad is d.m.v. een adviesaanvraag betrokken geweest bij dit besluit.

Ook dit jaar zijn er weer genoeg vraagstukken, adviesaanvragen en instemmingsverzoeken bij de ondernemingsraad binnen gekomen. Dit jaar zijn we gestart met het werken in commissies. De commissie doet het voorbereidende werk voor de aanvragen, zodat niet de gehele ondernemingsraad hier tijd in hoeft te steken en alleen in de afrondende fase betrokken wordt. Dat heeft heel goed gewerkt, mede omdat we nu een heel jaar met zeven OR-leden waren. We vergaderden nu ook efficiënter, wel iedere week, maar korter. En dat zetten we voort in 2018!

Communicatie

De ondernemingsraad heeft een eigen site op intranet. Daarop publiceren wij alle adviesaanvragen, instemmingsverzoeken en onze reacties. Ook de agenda en het goedgekeurde verslag van de Overlegvergadering werd dit jaar op onze site gepubliceerd. We hebben enkele keren een enquête via e-mail verzonden. Op deze manier kunnen we iedereen bereiken en bij deze vraagstukken (instemmingsverzoek compensatie 214 dagen regeling en instemmingsverzoek herziening secundaire arbeidsvoorwaarden) was dat nodig.

Samenstelling ondernemingsraad

Ook binnen de geleidingen van de ondernemingsraad is 2017 een jaar van verandering geweest. Vicevoorzitter Peter Cornielje heeft afscheid genomen van de ondernemingsraad. We hebben een actieve verkiezingscampagne gevoerd vanaf medio juni t/m de verkiezingsdatum van 21 september 2017. Gelukkig hebben twee medewerkers zich kandidaat gesteld en kon er ook deze keer gekozen worden. Willem Smorenborg is ons nieuwe OR-lid geworden. Edo is op 5 oktober 2017 gekozen als vicevoorzitter van de ondernemingsraad.

Samenstelling ondernemingsraad

Naam	Functie	Ingangsdatum OR-lidmaatschap	Opmerking
Anja Vendel	Voorzitter	mei-13	Verkiezbaar september 2018
Edo Huisman	Vicevoorzitter	mei-13	Verkiezbaar september 2018
Daan van der Zwet	Lid	sep-16	
Edith Abbring	Lid	sep-16	
Kees Hoogendoorn	Lid	sep-16	
Miranda Vreeburg	Lid	sep-16	
Willem Smorenborg	Lid	sep-17	

De ondernemingsraad wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris, Nolda Vogelesang. Zij is geen lid van de ondernemingsraad.

Bijeenkomsten

Dit jaar hebben we tweemaal een BOT-overleg gehad. Dit is een informeel overleg tussen directie en ondernemingsraad waarin de ideeën/zienswijzen/verwachtingen etc. over de organisatie met elkaar worden gedeeld.

Op 9 februari was dit een overleg met de ondernemingsraad en de twee bestuurders en stond in het teken van het stroomlijnen van adviesaanvragen en instemmingsverzoeken. Op 12 oktober vond er overleg plaats tussen directie, managementteam, P&O en de ondernemingsraad onder begeleiding van een trainer van SBI-formaat. We hebben met elkaar gebrainstormd over verschillende vormen van medezeggenschap en geconcludeerd dat voor dit moment onze huidige vorm van medezeggenschap naar ieders tevredenheid is.

Naast deze overleggen hebben we achtmaal een Overlegvergadering gehad met het bestuur, waarvan tweemaal een stand van zaken-overleg. Tijdens deze twee stand van zaken-overleggen, in juni en in december, is een vertegenwoordiging van de Raad van Commissarissen aanwezig.

Omdat de RvC het afgelopen jaar meerdere nieuwe raadsleden heeft gekregen hebben we in augustus tijdens een informele bijeenkomst met elkaar kennis gemaakt.

Adviezen

De ondernemingsraad heeft in 2017 zes adviesaanvragen voorgelegd gekregen en vijf keer positief en één keer negatief advies uitgebracht:

- Verbindingen
- Organisatiewijziging als gevolg van eenhoofdige leiding
- Wijziging topstructuur
- Overgang team Procesondersteuning naar cluster support (negatief advies)
- Opdrachtformulering toets functiegebouw
- Aanpassing Buurten

Instemmingen

De ondernemingsraad heeft in 2017 negen instemmingsaanvragen in behandeling genomen en instemming gegeven:

- Beleid functiedifferentiatie
- Opdracht RI&E
- Herziening secundaire arbeidsvoorwaarden
- Compensatie voor de 214-dagenregeling
- Preventiemedewerkers
- Cameratoezicht De Boet
- Klokkenluidersregeling
- Proefjaar gesprekcycclus

Tot slot

De ondernemingsraad sluit 2017 af met een positief gevoel. We hebben een mooi, goed samenwerkend team op volle sterkte en dat werpt voor ons zijn vruchten af.

We danken alle medewerkers voor het vertrouwen in ons en zullen het komende jaar ook weer hun belangen behartigen.

Tevens danken we de directeur-bestuurder voor de goede samenwerking en hebben er alle vertrouwen in dat dit het komende jaar voortgezet wordt.

De ondernemingsraad van Wooncompagnie

3.4 Samenwerking externe partijen

In 2017 heeft Wooncompagnie met grote regelmaat contact gehad met externe partijen en hier ook zelf initiatief in genomen. De samenwerking met gemeenten, zorg- en welzijnspartijen en andere belanghouders is verder aangehaald en wordt steeds belangrijker. Een lokaal gedegen netwerk helpt om snel te kunnen schakelen met elkaar als er een vraag van een huurder speelt. Het feit dat steeds meer senioren langer zelfstandig blijven wonen en dat ook bij huurders met een zorgvraag een beroep op zelfredzaamheid wordt gedaan noopt tot een sluitend netwerk om zoveel als mogelijk met elkaar ondersteuning te bieden en op de hoogte te zijn van elkaars interventies.

Met Wonen Plus (Welzijn) wordt nauw samengewerkt. Om onze huurders zo goed mogelijk van dienst te zijn en door te kunnen verwijzen wanneer en een verzoek is waar Wooncompagnie niet aan kan voldoen en wat de huurder gezien leeftijd/gezondheid zelf ook niet kan bieden de vrijwilligers van Wonen Plus vaak een oplossing. Met verschillende zorgpartijen is regelmatig overleg waar het onze langer zelfstandig wonende huurders betreft. Met lokale welzijnspartijen en club- en buurtwerk wordt samengewerkt als het gaat om het faciliteren van bewonersinitiatieven en buurtactiviteiten.

Er is intensief contact geweest met wijksteunpunten, dorpsraden, wijkagenten, buurtconciërges etc. om lokaal een goede aansluiting te vinden.

Bij de ontwikkeling van nieuwbouw waar ook zorg nodig is wordt samen met lokale zorgpartijen gesproken hoe we onze producten zo goed mogelijk op elkaar af kunnen stemmen.

In 2017 zijn in twee gemeenten prestatieafspraken gesloten. Inmiddels staat het totaal daarmee op zeven raamovereenkomsten. Hollands Kroon en Edam-Volendam zijn in het afgelopen jaar toegevoegd. Steeds meer bepalen we gezamenlijk de lokale volkshuisvestelijke opgave en wie welk deel daarin voor z'n rekening neemt.























Prestatieafspraken

Gemeente	Lopende afspraken	Looptijd	Toelichting/ stand van zaken
Hollands Kroon	ja	2017-2021	Januari 2017 ondertekend
Schagen	ja	2016-2020	December 2015 ondertekend
Purmerend	ja	2017-2020	December 2016 ondertekend
Waterland	ja	2017-2020	December 2016 ondertekend
Edam/ Volendam	ja	2017-2021	December 2017 ondertekend
Medemblik	ja	2017-2020	December 2016 ondertekend
Alkmaar	ja	2016-2020	December 2016 ondertekend
Beemster	2010-2014	in gesprek 2017	Ondertekening 2018
Hoorn	nee	nvt	
Opmeer	nee	nvt	
Langedijk	nee	nvt	
Oostzaan	nee	nvt	

4 Volkshuisvestelijke prestaties 2017

In het jaarplan 2017 heeft Wooncompagnie een aantal doelen geformuleerd. In onderstaand schema wordt inzicht gegevens in de realisatie.

Schema normen versus prestaties

	Norm 2017	Realisatie 2017	Oordeel
Tevredenheid			
Tevredenheid KWH	7,5	7,6	
Mijn Wooncompagnie	nieuw	1.650	
Bereikbaarheid	80%	80,4%	
Facebookvolggers	nieuw	1.630	
Websitebezoekers uniek	nieuw	13.700	
Betaalbaar en beschikbaar			
Voldoende betaalbare woningen	1.500 goedkoop	1.640 goedkoop	
	10.000 betaalbaar	10.283 betaalbaar	
Huurachterstand	0,80%	0,73%	
Derving leegstand	1%	1,63%	
Minimaal aantal verhuringen	850	797	
Mutatiegraad	> 6,0%	5,4%	
Toewijzing aan de doelgroep	> 95%	97,70%	
Verkoop	55	42	
Geplaatste vergunninghouders	volgens taakstelling	302	
Kwaliteit en duurzaamheid			
Nieuwbouw	137	81	
Renovatie	95	54	
Onderhoudskosten per vhe	€ 1.100	€ 1.147	
Energie index	1,53	1,53	
Organisatie en financieel			
Vhe/Fte	> 100 Vhe's/Fte	118 Vhe/Fte	
Ziekteverzuim	< 4,0%	1,6% kort 6,1% lang	
ICR	1,8	1,8	
Solvabiliteit	30%	68%	

Toelichting op de afwijkingen

Tevredenheid

In 2017 is gebruik gemaakt van meer communicatiekanalen. Naast 'Mijn Wooncompagnie' en onze website waren we ook actief op Facebook. Het aantal bezoekers gaan we monitoren. Op ons totaal huurdersbestand nog niet overweldigend veel deelnemers maar met de verbetering van Mijn Wooncompagnie en een promotiecampagne in 2018 is de verwachting dat het aantal deelnemers verder toe zal nemen. In ons klantonderzoek van 2017 gaven veel huurders aan nog steeds het liefst contact te hebben via de telefoon. Verdere toelichting in paragraaf 4.1.

Betaalbaar en beschikbaar

Het achtergebleven aantal verhuringen en de lage mutatiegraad geven aanleiding tot extra aandacht. De achterblijvende dynamiek is als strategisch project benoemd in 2018 om te zien welke stimulerende maatregelen er mogelijk zijn om de woningmarkt weer in beweging te krijgen. Toelichting is te lezen in paragraaf 4.2.4

Toegenomen derving heeft te maken met enkele bijzondere projecten en niet met reguliere leegstand. Deze wordt toegelicht in paragraaf 4.3.1.

Kwaliteit en duurzaamheid

De nieuwbouwopleveringen en renovatieprojecten zijn achtergebleven bij de vooraf gestelde norm. Voorbereiding en realisatie hebben meer tijd in beslag genomen. Toelichting in paragraaf 4.3.1.

Voor wat betreft de isolerende maatregelen is er in 2017 een flinke slag gemaakt. Nog niet alle labelverbeteringen zijn digitaal verwerkt waardoor de feitelijke index gunstiger is dan in dit overzicht vermeld. Zie paragraaf 4.3.2.

Organisatie

Het kortdurend ziekteverzuim verloopt volgens de gestelde norm. Het gemiddelde ligt door een hoog langdurig ziekteverzuim fors boven de gestelde norm. Meer in paragraaf 1.3.

In de hierop volgende paragrafen komen onze volkshuisvestelijke prestatievelen aan de orde:

- *Wooncompagnie heeft tevreden bewoners*
- *Wooncompagnie zorgt voor voldoende betaalbare woningen*
- *Wooncompagnie werkt aan een duurzaam woonaanbod*
- *Wooncompagnie draagt bij aan een aangenaam woonklimaat*

en wordt uitgebreider belicht wat we succesvol hebben afgerond, waar we trots op zijn maar ook waar we in zijn achtergebleven en waar we dus in 2018 extra inspanning moeten leveren.

4.1 Wooncompagnie heeft tevreden bewoners

Bewoners die zich gesteund weten, die ervaren dat ze serieus genomen worden, die merken dat ze invloed hebben op hun woonsituatie: daar is het Wooncompagnie om te doen. De bewoners zijn onze belangrijkste opdrachtgevers. Zij bepalen of ze de kwaliteit van de woning in overeenstemming met de prijs vinden en of ze tevreden zijn met de geboden dienstverlening.

De KWH-continumetingen vormen het belangrijkste toetsingskader voor de klanttevredenheid van onze bewoners. De uitkomsten vormen input voor continue zoeken naar verbeteringen binnen processen om daarmee de klantvraag sneller en beter te kunnen beantwoorden. Middels een dashboard zijn de verschillende 'realtime' inzichtelijk.

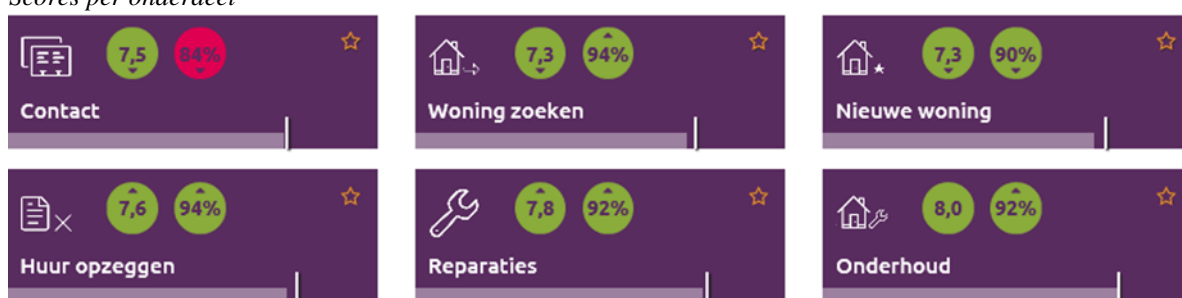
In 2017 is bij de KWH-metingen een klanttevredenheid van gemiddeld 7,6 gemeten, wat gelijk is aan de doelstelling voor 2017.

KWH-meting 2017



Het rapportcijfer is opgebouwd uit de onderdelen contact, woning zoeken, nieuwe woning, huur opzeggen, reparaties en onderhoud, waarbij de verschillende onderdelen opgebouwd zijn op basis van meerdere vragen. Naast het rapportcijfer wordt daarbij ook het tevredenheidspercentage (minimaal een 6) gerapporteerd.

Scores per onderdeel



Naast klantwaardering is een belangrijke factor de snelheid waarmee telefonische vragen van klanten worden beantwoord.

Overzicht van de binnengekomen telefoontjes

Jaar	Aanbod	Opgehangen	Verwerkt	Gem. wachttijd	Servicelevel	Gem. Gespreksduur
2015	66.906	3.949	62.957	00:00:28	79%	00:02:40
2016	66.980	6.210	60.632	00:00:38	73%	00:03:44
2017*)	58.838	2.221	56.617	00:00:26	80%	00:03:43

*) excl. 3.282 gesprekken die vanaf 2017 via het keuzemenu direct doorgeschakeld worden naar een aannemer (o.a. ontstopping, glasschade en cv-storing).

De forse afname van binnenkomende gesprekken komt met name door de piek in 2015/2016 bij de 'livegang' van Woonmatch Waterland. In 2017 is het servicelevel om minimaal 80% van de binnenkomende gesprekken binnen 30 seconden te beantwoorden gehaald. Daarnaast is het aantal 'ophangers' sterk gedaald. Het aantal digitale contactmomenten via de mijnomgeving en e-mail is eveneens afgenomen van 13.499 in 2016 naar 10.822 in 2017.

In 2017 heeft Wooncompagnie een klantonderzoek gehouden onder huurders hoe zij de verschillende vormen van communicatie met Wooncompagnie ervaren. De belangrijkste conclusies zijn:

- Een ruime meerderheid beoordeelt het contact positief ten aanzien van snelheid, bereikbaarheid en vriendelijkheid.
- Telefonisch contact wordt positiever ervaren dan digitaal contact.
- Telefonisch contact heeft een sterke voorkeur.
- 85% is bekend met het huurdersportaal en 40% heeft er weleens gebruik van gemaakt.

Voor 2018 is een belangrijk speerpunt om de klantvisie in de praktijk te brengen door huurders een stem te geven.

Daarnaast wordt het van gebruik van andere contactkanalen zoals mail en contactformulier op de website verbeterd en gestimuleerd.

4.1.1 Klantvolgsysteem

Het Klantvolgsysteem (KVS) draagt bij aan een snelle afhandeling van digitale vragen. In het KVS kunnen zowel de huurder als de medewerker zien hoe het met een melding van de huurder staat. Wie heeft de zaak in behandeling en wat de termijn van afhandeling is? In het KVS wordt de binnenkomende melding/klacht geregistreerd, wordt er een behandelaar aan gekoppeld wat ook voor de huurder te zien is. Dit geeft duidelijkheid richting de huurder en maakt het intern makkelijker om zaken over te nemen omdat acties geregistreerd worden.

Jaar	E-mail	Huurders-portaal	Klantcontact	Totaal	Afhandelings-tijd in werkdagen
2016	11.870	1.629	2.184	15.683	3,1
2017	8.658	2.164	2.270	13.092	2,6

Met een toename van 33% laten de aantallen tickets zien dat steeds meer huurders gebruik maken van het huurdersportaal. Bij de e-mails heeft ook hier de ‘livegang’ van Woonmatch Waterland in 2016 invloed op de afname in 2017.

Voor zaken die niet telefonisch afgehandeld kunnen worden omdat bijvoorbeeld extra ondersteuning nodig is, wordt een afspraak gemaakt op kantoor, in de regio of eventueel bij de huurder thuis. Tijdens het telefonisch contact om een afspraak te maken worden veel vragen toch telefonisch beantwoord.

4.1.2 Bewonersparticipatie

Wooncompagnie heeft de inspraak van huurders op verschillende niveaus geregeld. In een huurderskoepel op corporatieniveau en lokaal in de vorm van bewonerscommissies en huurdersverenigingen.

Samenwerkende Huurdersorganisaties (SHO zie paragraaf 3.2)

De SHO is een samenwerkingsverband tussen de Huurderskoepel Schagen en Omstreken, en Huurdersvereniging De Vijfhoek. De SHO is het officiële orgaan waaraan Wooncompagnie instemming en (gekwalificeerd) advies vraagt en informatie aan verstrekt conform de samenwerkingsovereenkomst en de overlegwet. De SHO voert overleg met het Bestuur. Met de SHO is in 2017 met regelmaat overleg gevoerd. Geagendeerde onderwerpen waren onder andere het huurbeleid, jaarverslag, koersdocument, prestatieafspraken, betaalbaarheid, duurzaamheid, vergunninghouders, begroting en de rioolbelasting. In 2017 is advies gevraagd over het huurbeleid. Deze aanvraag heeft geleid tot een positief advies.

Huurderskoepel Schagen en omstreken (Huko)

In 2017 is regelmatig overleg gevoerd door de buurtteams met de Huko. Aan de orde zijn geweest onder andere het huisvesten van arbeidsmigranten, buurtschouwen, vergunninghouders, langer zelfstandig wonen, betaalbaarheid en duurzaamheid.

De Vijfhoek

In 2017 hebben gebiedsregisseur, de adviseur strategie en het buurtteam diverse malen overleg gevoerd met huurdersvereniging De Vijfhoek. Gespreksthema's waren o.a. betaalbaarheid, servicekosten, duurzaamheid, participatie en vergunninghouders.

4.1.3 Klachten en geschillen

De doelstelling van Wooncompagnie is om klachten tot een bevredigend einde te brengen voor zowel huurder als verhuurder. Gelukkig gaan de meeste contacten goed en zijn huurders tevreden met de wijze waarop ze bejegend worden. Dit blijkt uit de KWH-continumetingen. Het aantal positieve reviews is vele malen groter dan het aantal negatieve opmerkingen. Klachten en suggesties voor verbetering nemen we zeer serieus door te werken aan de verbetering van onze processen, efficiënte interne en externe communicatiekanalen en korte communicatielijnen met de bewoners.

In 2017 heeft de Huurcommissie negen klachten ontvangen. Twee klachten zijn in goed overleg voor de behandeling opgelost. Vijf klachten zijn niet gegrond verklaard. In één situatie is de huurder in het gelijk gesteld en heeft deze een tijdelijke huurverlaging gekregen. Eén klacht loopt nog bij de Huurcommissie.

Door de regionale klachten- en geschillencommissies zijn in 2017 twee klachten behandeld. De klachten zijn ingediend door huurders die zich onvoldoende gehoord voelden. Eén klacht kon niet behandeld worden door de Klachtencommissie omdat deze niet bevoegd was om een uitspraak te doen. De andere klacht werd gegrond verklaard en Wooncompagnie heeft het advies van de Klachtencommissie overgenomen.

4.2 Wooncompagnie zorgt voor voldoende betaalbare huurwoningen

Wooncompagnie zorgt voor voldoende betaalbare huurwoningen. We willen dat ook mensen met een bescheiden inkomen op de woningmarkt reële keuzemogelijkheden hebben. Dat vereist een voorraad betaalbare huurwoningen van voldoende omvang en ook voldoende verspreid over ons werkgebied. Het vereist ook dat er uit die voorraad voldoende woningen beschikbaar komen voor nieuwe verhuur.

Het is van belang dat onze woningen betaalbaar zijn voor de primaire doelgroep. Met de instroom van overwegend woningzoekenden met een smalle beurs en dus moet het aanbod naar rato zijn.

Alles wat we doen, draagt bij aan het betaalbaar en kwalitatief goed huisvesten van mensen die een sociale huurwoning nodig hebben. Het veilig stellen van de betaalbaarheid speelt jaarlijks een belangrijke rol. Ons huurbeleid (4.2.1) is er op geënt om de betaalbare voorraad in de toekomst minimaal even groot te houden en bij voorkeur zelfs nog iets te laten stijgen.

Bij 87% van het totale bezit van Wooncompagnie ligt het huurniveau onder de tweede aftoppingsgrens. Daarmee garanderen we voldoende betaalbaar aanbod voor de primaire doelgroep en de garantie dat passend toewijzen zonder problemen kan worden uitgevoerd.

Samenstelling van het woningbezit van Wooncompagnie naar gemeente en huurklasse.

Gemeente	0 - 414 Goed koop	414 - 593 Betaal- baar I	593 - 635 Betaal- baar II	635 - 710 Duur tot htsgr	> 710 Duur bv htsgr	On- zelfst.	Eindto- taal
Alkmaar	74	221	44	27		29	395
Beemster	60	368	78	96	3	15	620
Edam-Volen- dam	193	809	130	160		16	1.308
Hollands Kroon	486	1.567	95	228	24	112	2.512
Hoorn		16					16
Langedijk						14	14
Medemblik	49	279	52	64		12	456
Oostzaan			6	38			44
Opmeer	19			9			28
Purmerend	212	2.137	379	434	70	229	3.461
Schagen	312	2.763	359	407	14	27	3.882
Waterland	235	881	99	144	29	17	1.405
	1.640	9.041	1.242	1.607	140	471	14.141

Zelfst. Won. 12% 66% 9% 12% 1% 13.670 = 100%

4.2.1 Huurbeleid

Wooncompagnie voert al jaren een gematigd huurbeleid. De jaarlijkse huurverhoging is niet gebaseerd op het inkomen van de huurder maar op de afstand tot de streefhuur. Hiermee wordt een relatie tussen prijs en kwaliteit gelegd.

In 2017 is in overleg met de SHO een huuraanpassing afgesproken van maximaal 1,3%.

De hoogte van de aanpassing is afhankelijk van de afstand tot de streefhuur. Met als bijzonderheid dat voor huurders met een netto huur van meer dan € 50,00 boven de streefhuur een huurverlaging is doorgevoerd. In de praktijk betekende dit een huurverlaging voor 2.000 huishoudens, een huuraanpassing van 0% voor 4.500 huishoudens en een huurverhoging van maximaal 1,3% voor 7.000 huishoudens. Gemiddeld kwam de totale huurverhoging uit op 0%. Het landelijk gemiddelde van alle corporaties lag op 1,1% en was de laagste aanzegging sinds tijden. Wooncompagnie was met een gemiddelde van 0% de corporatie met de laagste huuraanpassing in den lande..

4.2.2 Huurachterstand en ontruiming

Het proactieve huurbetalingsbeleid zorgt ervoor dat we huurders met een beginnende huurschuld snel in beeld hebben en direct contact zoeken om met hen in gesprek te gaan. In een gesprek wordt de mogelijkheid om tot een afbetalingsregeling te komen geboden. Het team Huurbetaling heeft in 2017 door het hele werkgebied ongeveer 450 huisbezoeken afgelegd om huurders te ondersteunen bij de betalingsproblemen.

Waar maatwerk nodig is, werken we met ketenpartners, zoals wijkteam en schuldhulpverleningsorganisaties. Huurders met groeiende of problematische schulden worden zo goed geholpen en naar schuldhulpverlening geleid. In het geval van meerdere schulden wordt geadviseerd om ook een aanvraag tot begeleiding en budgetadvies bij een schuldhulpverlenende instantie te doen.

We zien vooral betalingsproblemen ontstaan bij mensen met een ongeregeld inkomen (zzp'ers) en mensen met meervoudige problematiek (werkloos, gescheiden, verslaving, eenzaamheid). Bijna altijd gaat het om alleenstaanden (meer mannen dan vrouwen). In 2017 bedraagt de totale huurachterstand 0,73% van de jaarlijks te incasseren huur. In 2017 zijn 295 huishoudens uit handen gegeven aan het incassobureau. Dit is ten opzichte van 2016 een daling van meer dan 20% en bevestigt dat de proactieve werkwijze vruchten afwerpt.

In 2017 hebben 46 huurders een aanzegging tot ontruiming ontvangen (ten opzichte van 2016 is dit een daling van 40%). In totaal acht huurders zijn ontruimd. In vier gevallen is de ontruiming uitgevoerd op grond van de betalingsachterstand. Twee ontruiming zijn het gevolg van overlast, één als gevolg van woonfraude en één huurder is met een betalingsachterstand met de noorderzon vertrokken.

4.2.3 Tweede kansbeleid

In uitzonderlijke gevallen is er wel eens sprake geweest van het bieden van een tweede kans waar eigenlijk al een ontruimingsvonnis is uitgesproken. Het kan hier gaan om zowel schuld als overlast. Het vonnis wordt dan niet uitgevoerd (maar blijft wel een jaar geldig) op voorwaarde dat een huurder begeleiding aanvaardt en hier ook een overeenkomst voor tekent die wordt bewaard bij het huurcontract. Indien gemaakte afspraken niet worden nagekomen kan de ontruiming nog binnen een jaar worden geëffectueerd. In het zuidelijk werkgebied is drie keer het tweede kansbeleid toegepast.

4.2.4 Beschikbaarheid

In 2017 zijn 797 nieuwe huurovereenkomsten afgesloten. Daarmee is de vestigingsmutatiegraad helaas iets gedaald tot een niveau van 5,4% (2016 5,6%). Ook het aantal huishoudens dat de huur heeft opgezegd is in 2017 gedaald ten opzichte van 2016.

Hieruit blijkt dat de woningmarkt nog steeds op slot zit. Ook in het noordelijk werkgebied is de zoektijd iets opgelopen vergeleken met 2016.

Gemeente	Opzeggingen	%	Nieuwe huurovereenkomsten*	%
Alkmaar	26	6,4	29	7,1
Beemster	22	3,5	22	3,5
Edam-Volendam	77	5,6	87	6,3
Hollands Kroon	176	6,6	133	5,0
Medemblik	37	8,0	38	8,3
Purmerend	170	4,6	188	4,9
Schagen	225	5,7	227	5,7
Waterland	73	5,1	66	4,6
Overige gemeenten**	8	5,4	7	4,7
Totaal	814	5,5	797	5,4

*inclusief opgeleverde nieuwbouw

** 4 verhuringen in de gemeente Hoorn, 2 verhuringen in Oostzaan en 1 in Opmeer

In 2017 zijn 41 nieuwe huurovereenkomsten afgesloten op basis van woningruil. De instroom van vergunninghouders wordt opgelost via directe bemiddeling. Dit leidt niet tot een verhuisketen.

De verkoop van bestaand bezit is in 2017 wederom beperkt. De doelstelling was 55 woningen te verkopen maar uiteindelijk zijn er 47 woningen verkocht. Hiervan zijn 15 woningen gekocht door huurders van Wooncompagnie, waarvan 9 huurder hun eigen huurwoning gekocht hebben. In de totale voorraad hebben 2.033 woningen een verkooplabel wat betekent dat de woning mogelijk bij mutatie in aanmerking komt voor verkoop. Op dit moment wordt er bij het leegkomen van één van deze gelabelde woningen kritisch gekeken of verkoop wenselijk is.

Vanuit de woningwet is in 2016 de regel ‘passend toewijzen’ geïntroduceerd. Hiermee wordt voorgescreven dat de corporatie ten minste 95% van de woningzoekenden met recht op huurtoeslag een woning moet verhuren met een huur onder de tweede aftoppingsgrens. Met 97,7% heeft Wooncompagnie ruim voldaan aan de gestelde eis.

4.2.5 Woonruimteverdeling

Wooncompagnie is actief in vier woningmarktgebieden en om die reden nemen we ook deel aan verschillende verdelingssystemen (aanbodmodel). Vrijkomende huurwoningen worden via de website van het woonruimteverdeelsysteem geadverteerd en ingeschreven woningzoekenden kunnen hierop digitaal reageren. Via een transparante selectie volgt een lijst met kandidaten die op basis van inschrijftijd (of punten) aan de beurt zijn voor de woning.

- In het zuidelijk werkgebied (Purmerend, Waterland, Edam-Volendam, Beemster en Oostzaan) maken we gebruik van Woonmatch Waterland.
- In de Kop van Noord-Holland (Hollands Kroon, Schagen en Den Helder) wordt gewerkt met Woonmatch Kop van Noord Holland.
- In West-Friesland werken we samen met de corporaties in Woonmatch West-Friesland.
- In de gemeente Alkmaar wordt gewerkt met regionaal aanbodmodel Sociale verhuurders Noord Kennemerland (SVNK).

In onderstaande tabel staat het gemiddeld aantal reacties per advertentie en de gemiddelde inschrijftijd in jaren van de woningzoekenden die een woning van Wooncompagnie hebben geaccepteerd.

Gemeente	Reacties	Inschrijfduur
Alkmaar	*	*
Beemster	172	11,0
Edam-Volendam	169	8,8
Hollands Kroon	96	3,9
Medemblik	166	6,9
Purmerend	306	10,4
Schagen	136	5,1
Waterland	164	8,6

*Vanuit de SVNK zijn nog geen cijfers beschikbaar in verband met een nieuw automatiseringssysteem.

De verschillen in de druk op woningmarkt zijn in de tabel duidelijk zichtbaar. Opgemerkt moet worden dat in het zuidelijk werkgebied voor woningzoekenden die een zelfstandige woning achterlaten (en voorheen ingeschreven was bij Woningnet) woonduur meetelt als inschrijfduur.

4.3 Wooncompagnie werkt aan een duurzaam woningaanbod.

De woningen van Wooncompagnie verkeren, bekeken door de technische bril, doorgaans in een goede staat. Die hebben we vastgelegd in een omschrijving van de basiskwaliteit. Opvattingen over wat behoort tot een hedendaagse kwaliteit en uitrusting veranderen echter met de tijd. Dubbel glas was ooit bijzonder maar is inmiddels standaard. Duurzaamheidsingrepen hebben ook in 2017 een belangrijke plaats ingenomen.

4.3.1 Mutaties in het woningbezit

In het bezit van Wooncompagnie hebben een aantal wijzigingen plaatsgevonden. Hieronder zijn de mutaties te zien.

	DAEB	Niet-DAEB	Totaal
Aantal woongelegenheden 31-12-2016:	14.078	118	14.196
Aankoop	0	0	0
In exploitatie genomen teruggekochte VOV-woningen	5	0	5
Nieuwbouw Jonkerlaantje Edam	8	0	8
Nieuwbouw Karper Schagen	7	0	7
Nieuwbouw/verbouw Emmakade Purmerend	27	0	27
Sloop	0	0	0
Verkoop	-44	-3	-47
Herclassificaties	1	-1	0
Overige mutatie	-55	0	-55
Aantal woongelegenheden 31-12-2017:	14.027	114	14.141

Opgeleverde nieuwbouw verhuureenheden

Het aantal op te leveren nieuwbouw verhuureenheden was begroot op 63 stuks, de werkelijke oplevering bedraagt 42 stuks. Oplevering van 24 woningen aan de Keetzijde in Edam heeft vertraging opgelopen en de aanbesteding van het project Kroonwaard heeft later plaats gevonden dan verwacht. In Edam zijn 8 woningen opgeleverd aan het Jonkerlaantje. De sloop van de oude woningen op deze plaats had in 2016 al plaatsgevonden. In Schagen zijn 7 woningen opgeleverd in de wijk Nes Noord. In het voorjaar van 2017 is aan de Emmakade het voormalig Liduina gasthuis omgetoverd tot een prachtig appartementencomplex waardoor Wooncompagnie nog eens 27 sociale huurwoningen kon toevoegen aan het bezit in de binnenstad van Purmerend.

Sloop verhuureenheden

In 2017 heeft geen sloop plaats gevonden.

Verkoop regulier

In 2017 is opnieuw terughoudend omgegaan met verkoop. De grote onophoudelijke druk op de woningmarkt en de instroom van vergunninghouders gaven hier aanleiding toe.

De doelstelling voor de verkopen was minimaal 55 woningen. Uiteindelijk zijn 47 woningen regulier verkocht (waarvan 15 aan eigen huurders).

Herclassificatie

In 2017 is één woning her geclassificeerd: bij mutatie is deze naar beneden geharmoniseerd tot onder de huurtoeslaggrens.

Overige mutaties

Aan het Winkelmadepark in Winkel zijn 52 onzelfstandige woonegelegenheden uit exploitatie genomen in verband met voorgenomen herstructurering. Daarnaast zijn aan de Noorderstraat in Edam 8 onzelfstandige woningen omgebouwd tot 5 zelfstandige woningen waardoor er 3 vhe's minder in exploitatie zijn. Tezamen levert dit een afname van 55 eenheden op. De derving is door deze projecten tijdelijk fors opgelopen. Daarnaast heeft de verkoop van het kantoor Westerpark in Schagen een tijd op zich laten wachten wat ook het dervingcijfer negatief beïnvloed heeft.

Aantal uitstaande kooptussenvorm woningen

Eind 2016 had Wooncompagnie 523 VOV-woningen uitstaan. Er zijn in 2017 32 VOV woningen teruggekocht waardoor per 31-12-2017 het VOV-saldo op 491 uitkomt

Bij 5 VOV-woningen is besloten om deze niet door te verkopen maar terug te nemen in exploitatie als huurwoning.

4.3.2 Planmatig onderhoud

Afgelopen jaar zijn 21 schilderprojecten aanbesteed. Hiervan zijn 5 projecten op de nieuwe prestatiegerichte wijze uitgevoerd. Dit betekent dat langjarige prestatie-eisen worden afgesproken met de schilder. Dit gaat bijvoorbeeld over de hoeveelheid houtrot, glansgraad van de verf en het klemmen van draairamen. De schilder neemt hierdoor meer verantwoordelijkheid voor zijn uitgevoerde werk en wij hebben garantie op de kwaliteit. De schildercyclus, die doorgaans zes jaar was, is in sommige situaties opgerekt tot maximaal negen jaar. Hierdoor nemen de kosten over een langere periode af. Samen met het schilderwerk plaatsen we, waar dat mogelijk en verstandig is, HR++-glas. In 2017 hebben we dat bij circa 1.000 woningen gedaan.

De asbestinventarisaties in 2017 hebben geleid tot duidelijkheid over waar zich asbest bevindt voor het overgrote deel van onze woningvoorraad. Door deze inventarisaties zijn ook meer (potentiële) asbestbesmettingen geconstateerd, waardoor we waar nodig direct konden handelen. Medewerkers van Wooncompagnie zijn zich meer dan voorheen bewust van de risico's rondom asbest en op de hoogte van ons beleid.

We zijn gestart met het vastleggen van de brandveiligheid van onze gebouwen waardoor we vanaf 2018 in staat zijn om gestructureerd controles uit te voeren in onze gebouwen en meer grip te krijgen op het contractonderhoud voor brandveiligheid.

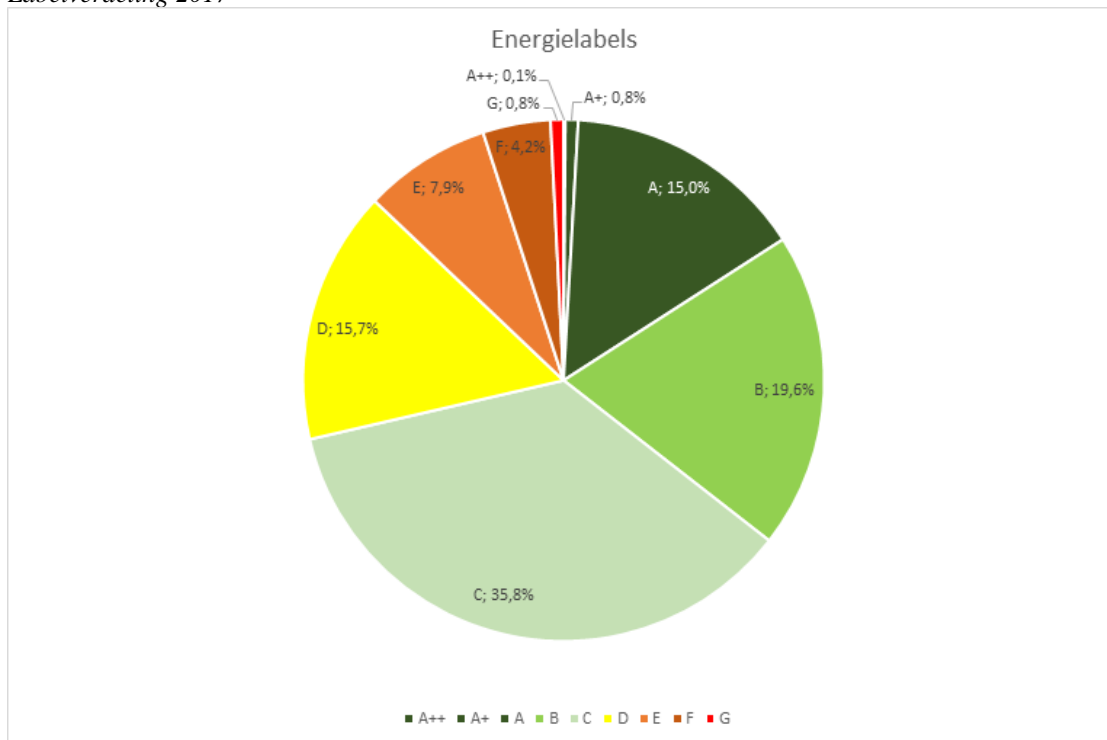
Zoals voorgenomen in 2016 hebben we in 2017 bij het vervangen van badkamers ook weer het vervangen van toiletten meegenomen. Het proces is gestroomlijnd, waarbij gekozen is om het gehele voortraject door de aannemer uit te laten voeren. Deze bepaalt vanuit een meegegeven kader of de badkamer en het toilet vervangen mogen worden en begeleidt de klant in de keuze voor tegels en aanvullende opties. In 2017 zijn ongeveer 300 badkamers vervangen en in 2018 wordt dit aantal opgevoerd richting 450. Ook werken we verder aan het proces, waarbij de speerpunten zijn om de kosten te verlagen, de doorlooptijd te verkorten en de klant meer keuzevrijheid te geven.

Wat betreft energetische maatregelen hebben we de productie in 2017 behoorlijk opgeschroefd, nadat deze in 2016 wat achtergebleven was. Dat is zichtbaar in onderstaande grafiek. Hierin is het gemeten gasverbruik van onze totale woningvoorraad te zien over de afgelopen jaren. Vanaf 2014 is een jaarlijkse daling in het gasverbruik te zien, waarbij de daling naar 2017 slechts beperkt is. Dat komt omdat de effecten van maatregelen pas een jaar later in het gasverbruik zichtbaar zijn. De verminderde productie in 2016 is dus zichtbaar in 2017. Voor 2018 verwachten we een behoorlijke daling.

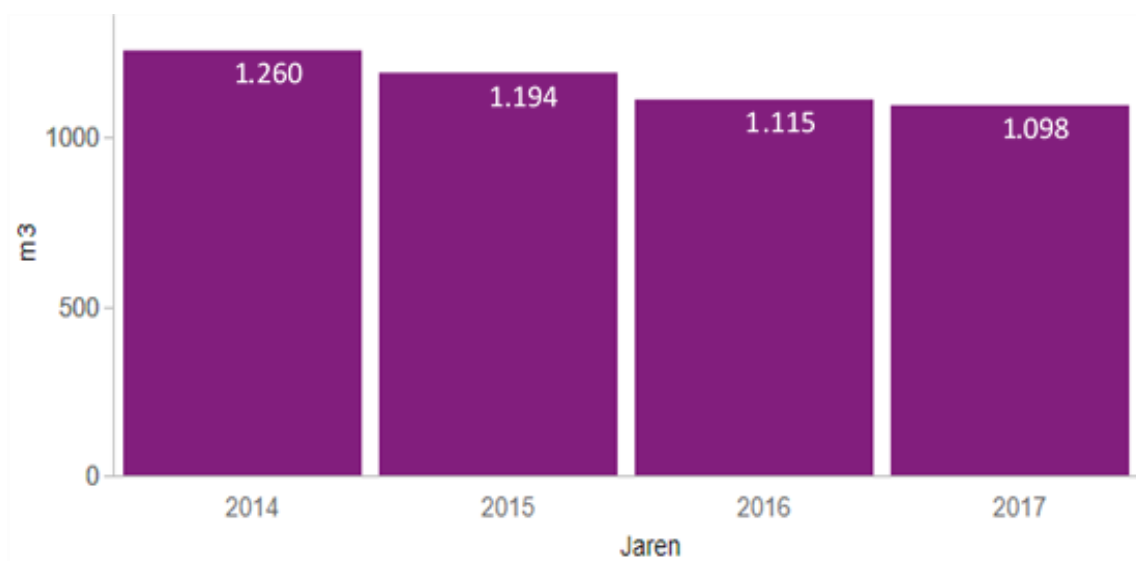
De verschillende duurzaamheidsingrepen hebben er voor gezorgd dat de index van het gemiddelde energielabel in ons woningbezit is verbeterd naar 1,53. Door een achterstand in het afmelden van verbeeterde en opgenomen woningen is de feitelijke index nog iets gunstiger (lager). Doel is om eind 2020 op

een energieindex van 1,40 te zitten. We zien wel dat de verdeling van energielabels in ons bezit inmiddels voor bijna driekwart groen kleurt, dus een label C of beter heeft. Daarnaast is een duidelijke afname waarneembaar van gasverbruik waarneembaar.

Labelverdeling 2017



Gemiddeld gasverbruik per huishouden



4.3.3 Wensvoorraad en transformatieopgave 2030

Wooncompagnie heeft in 2016 conform de vierjarige beleidscyclus een woningmarktonderzoek laten uitvoeren door het RIGO en tevens een nieuw koersplan opgesteld. In 2017 is mede op basis van dit onderzoek en het Koersdocument, de wensvoorraad geactualiseerd. De meest significante wijzigingen op de wensvoorraad uit 2011 komen voort uit de invoering van het passend toewijzen, de ernstig teruglopende mutatiegraad en de ambitie om in 2050 een CO2 neutrale woningvoorraad te hebben.

Het eerste punt maakt dat dat we ons streefhuurbeleid in 2016 hebben aangepast en de huurprijzen naar beneden hebben bijgesteld. Het tweede punt ligt ingewikkelder: Meer bouwen omdat de ‘wachlijsten’ toenemen, lijkt primair een logische oplossing. Echter, vooral het noordelijk deel van ons werkgebied, is dat niet altijd de juiste oplossing. Rücksichtlos bijbouwen creëert mogelijk een probleem voor de toekomst. Dus dat vraagt nader denkwerk. Meer dan voorheen bezien we onze vraagstukken vanuit de totale woningmarkt (huur en koop) en niet alleen vanuit de huursector. En dat vraagt om intensieve afstemming met de gemeenten. En om creatieve oplossingen.

Wooncompagnie is en blijft een plattelandscorporatie. We verkopen niet ‘even snel’ ons bezit in kernen waar we op termijn ontspanning verwachten. We hebben meer dan ooit aandacht voor de ‘ruimtelijke kwaliteit’ waar ontspanning op termijn dreigt. Tegelijkertijd hebben we in 2017 samen met de collega corporaties in het overspannen zuidelijk deel van ons werkgebied, een start gemaakt om te komen tot een overeenkomst met de gemeente Purmerend om de komende jaren echt gas te kunnen geven als het gaat om het toevoegen van meer sociale huurwoningen.

Om goede analyses en doorrekeningen te kunnen maken, heeft Wooncompagnie in 2017 het softwarepakket PAM aangeschaft van Batavia. In het eerste kwartaal van 2018 vertaalt Wooncompagnie de wensvoorraad in een realistische transformatieopgave, die onze agenda op het gebied van vastgoedsturing voor de komende jaren bepaalt.

Last but not least: De verduurzamingsopgave, CO2 neutraal in 2050. Dit heeft een belangrijke plek gekregen in onze vernieuwde wensvoorraad en transformatieopgave. In 2018 stelt Wooncompagnie een plan van aanpak op hoe we dit kunnen bewerkstelligen. Voor 2018 hebben we in de begroting 5 miljoen extra gereserveerd voor verduurzamingsmaatregelen.

4.4 Wooncompagnie draagt bij aan een aangenaam woonklimaat

Wooncompagnie verhuurt woningen en we zouden kunnen zeggen: en daarmee punt uit. Onze ambitie reikt verder: we nemen ons deel in de verantwoordelijkheid voor het woonklimaat in buurten en wijken. In onze visie omvat een aangenaam woonklimaat meer dan een verzameling gebouwen. Het gaat om het samenspel van mensen, huizen en omgeving, om het samenleven van mensen, om een woonomgeving met mogelijkheden om elkaar te ontmoeten, een buurt waar mensen elkaar kennen en elkaar helpen als het een keertje tegenzit, om een gemeenschap waar samenhang in zit, die meer is dan een verzameling losse individuen.

Zo'n woonklimaat kunnen we als Wooncompagnie niet (zelf) maken. Wel kunnen we initiatieven van bewoners ondersteunen, ze in verbinding brengen met andere partijen, namens de bewoners aankloppen bij de gemeente, enzovoorts. Het belang van deze verbindingen wordt steeds groter. Ook de samenwerking met maatschappelijke organisaties op het gebied van zorg- en welzijn is verankerd in lokale netwerken.

4.4.1 Afdeling Buurten zet volgende stap

Het jaar 2017 was een jaar waarin we een mooie stap voorwaarts hebben gezet met de afdeling “Buurten”. In het hierop volgend jaar gaan we door met verzamelen van informatie per kern en gemeente om

een nog duidelijk beeld te krijgen van de interventies die lokaal noodzakelijk zijn. Op deze manier levert de afdeling Buurten in de toekomst steeds meer maatwerk: iedere buurt is anders en kent zijn eigen dynamiek. Dat vraagt om een passende reactie die per gebied kan verschillen.

De opgave verandert

Duidelijk merkbaar is dat de maatschappij verandert en dat onze huurders daarin het meest getroffen worden. In de wijk komen we meer dan voorheen ernstige sociale problemen tegen.

Een sterke toename van overlast gevend gedrag van verwarde personen die minder psychische begeleiding krijgen dan voorheen. Maar ook huurders die noodgedwongen steeds langer zelfstandig in hun woning blijven wonen omdat zorginstellingen sluiten vragen extra aandacht van onze buurtteams. Instroom van huurders uit een bijzondere doelgroep proberen we zoveel mogelijk over verschillende wijken te spreiden.

Meer dan ooit vraagt dit om een samenleving waarin we het met en voor elkaar doen. Veel inzet in het afgelopen jaar is gepleegd om onze lokale netwerken uit te breiden en duidelijk in kaart te brengen waar, welke interventie gewenst is en wie we daarbij moeten betrekken. De samenwerking met andere organisaties gaat steeds beter. Wooncompagnie werkt op dit gebied veel samen met de sociale wijkteams van de gemeente en zorg- en welzijnsorganisaties. In het jaar 2017 hebben we stevig geïnvesteerd in het aanhalen en up-to-date houden van deze relaties. We participeren veel in netwerken en hierdoor weten de partijen ons ook steeds beter te vinden. Naast professionele partners zien we het aantal mantelzorgers en vrijwilligers toenemen. Voor huurders die daarvan afhankelijk zijn is hun eigen bekende buurtje van essentieel belang en verhuizen dus vaak geen optie.

Schoon, Heel en Veilig

Een schone, hele en veilige wijk is een belangrijke basis voor een prettig woonklimaat. Wooncompagnie levert daar een bijdrage aan. De buurtteams zijn het afgelopen jaar meer de wijk in geweest om onder andere ons bezit te "schouwen". In sommige gevallen hebben we dit gezamenlijk gedaan met de gemeenten en andere organisaties. Het screenen van ons bezit levert veel informatie op om een beeld van een wijk te krijgen en daar een antwoord op te formuleren. Soms gaat dit om praktische acties, soms zijn er veranderingen op langere termijn nodig. Om voldoende zicht en grip te krijgen op wat er aan de hand is, wordt de formatie van de buurtbeheerders in 2018 uitgebreid.

Wat vindt de huurder?

De stem van de huurder moet een prominentere plek krijgen om deze mee te laten wegen in de besluiten die we nemen. In 2017 hebben we bewonersgesprekken gehouden en diverse enquêtes uitgezet om op te halen wat men belangrijk vindt.

In 2017 is een klantvisie geformuleerd waar in 2018 mee gewerkt gaat worden. Elke medewerker van Wooncompagnie heeft heldere informatie over de wijze waarop wij onze huurders bejegenen.

Aan de hand van pilots op verschillende plekken laten we huurders meepraten. Een voorbeeld is het project "Langer thuis wonen doe je samen", waarin we ophalen wat een huurder nodig heeft om ook op hogere leeftijd nog prettig te kunnen wonen. Hierin trekken we samen op met de gemeente, Zorggroep Samen en WonenPlus Welzijn.

Daarnaast hebben de buurtteams in het afgelopen jaar verschillende overleggen gevoerd met huurdersorganisaties, bewonerscommissies en wijk- en dorpsraden. Onze Buurtteams gaan in gesprek met deze partijen om op te halen wat er leeft en speelt in de complexen, wijken en dorpen. En daarbij direct in te helpen en te faciliteren hoe ingespeeld kan worden op dingen die er spelen.

Er zijn verschillende buurt- en bewonersinitiatieven ondersteund. In een paar complexen hebben de huurders een deel van het tuinonderhoud overgenomen waarbij een budget beschikbaar is gesteld zodat de tuincommissie zelf aankopen kan doen die nodig zijn voor de tuin.

In Edam is meegeholpen bij de opzet en uitvoering van een buurtfeest waarbij de maaltijd is verzorgd door vergunninghouders in het kader van kennismaken met elkaars cultuur.

In meerdere complexen zijn bewonersbijeenkomsten georganiseerd. De ene keer ging dit over voorlichting op het gebied van veiligheid, op een andere plek betrof het informatie voorafgaand aan een renovatie of sloop.

Huurders die een woning van Wooncompagnie huren mogen rekenen op een woning in een omgeving waar het prettig wonen is. Het vormgeven van die omgeving is echter niet een verantwoordelijkheid van Wooncompagnie alleen. Samen met onze huurders zorgen we voor wijken die er netjes uit zien, waar sociale betrokkenheid heerst, waar alle soorten mensen welkom zijn en zich thuis voelen.

4.4.2 Huisvesten vergunninghouders

Vanuit een collectieve verantwoordelijkheid en de primaire doelstelling zet Wooncompagnie zich ten volle in om te zorgen dat gemeenten kunnen voldoen aan de taakstelling tot het huisvesten van vergunninghouders. In 2017 is de wetgeving rondom de urgentieverlening voor vergunninghouders aangepast. Gemeenten moeten zelf zorgdragen dat middels een verordening deze groep met voorrang door Wooncompagnie gehuisvest mag worden. In de gemeenten Schagen en Hollands Kroon was nog geen passende oplossing beschikbaar zodat de corporaties actief in deze gemeenten tijdelijk gestopt zijn met het toepassen van directe toewijzing.

Omdat er ook een verantwoordelijkheid is naar regulier woningzoekenden, is het streven om maximaal 20-25% van de vrijkomende woningen direct toe te wijzen aan urgenten, waartoe ook vergunninghouders behoren.

De taakstelling voor de groep te huisvesten vergunninghouders is in 2017 licht afgenomen. Wooncompagnie neemt actief deel aan de verschillende overlegvormen met gemeenten en andere betrokkenen om realisatie van de taakstelling mogelijk te maken. Hierbij wordt daar waar noodzakelijk van bestaand beleid afgeweken. Zo wordt in sommige situaties de huur tijdelijk verlaagd, zodat vergunninghouders voor deze woning wel in aanmerking kunnen komen. In 2017 zijn door Wooncompagnie 302 vergunninghouders gehuisvest, waarvoor 96 woningen beschikbaar zijn gesteld. In 2016 waren dit 311 vergunninghouders en 123 woningen.

4.4.3 Bijzondere doelgroepen

Naast de regulier woningzoekenden die in verband met een beperkt inkomen naar een sociale huurwoning zoeken, zijn er ook woningzoekenden die naast een gering inkomen, een hulpvraag hebben. Dit kan bijvoorbeeld zijn doordat men in precare privéomstandigheden is beland, of omdat er een bijzondere zorgvraag of beperking is. Ook voor deze doelgroepen spannen we ons in om een veilig thuis te bieden. Wooncompagnie heeft aandacht voor diegenen die extra ondersteuning nodig hebben bij het vinden van een woning of bij het wonen. Het gaat daarbij om mensen die extra zorg of begeleiding nodig hebben: mensen uit de maatschappelijke opvang, (ex-)cliënten van zorginstellingen, doorstroomhuizen ex-gedetineerden, urgenten en vergunninghouders. Wij zorgen met onze maatschappelijke partners, dat deze inwoners worden opgevangen in passende woonruimte. In 2017 zijn er via directe bemiddeling 53 urgenten (inclusief hardheidclausules) gehuisvest en zijn er 28 woningen via directe bemiddeling verhuurd aan cliënten van zorginstellingen.

5 De kaders van Wooncompagnie

Wooncompagnie hecht aan transparantie en betreft medewerkers en externen zoveel mogelijk bij het bepalen van de koers en het vaststellen van het beleid. Dit om zorgvuldige afwegingen te maken met het maatschappelijke geld waar we verantwoordelijk voor zijn. Bijvoorbeeld door het vergroten van de betrokkenheid, invloed en zeggenschap van belanghebbenden, zoals huurders en gemeenten. Dit is gebeurd in de vorm van een visitatie maar ook door regelmatig overleg met onze huurdersorganisaties en het maken van prestatieafspraken met gemeenten. Aan een professionele RvC wordt op verschillende momenten gedurende het jaar verantwoording afgelegd.

Intern is een actieve OR werkzaam die het afgelopen jaar nauwgezet heeft geadviseerd over de ingezette organisatieverandering en andere items die op de agenda stonden. Voor iedere medewerker van Wooncompagnie geldt de integriteitscode.

Ook op financieel gebied is er openheid, calculeren we zorgvuldig om geen onnodige risico's te nemen, laten we ons regelmatig adviseren en organiseren we toetsingsmomenten met externen.

5.1 Governance en integriteit

Governance Code Woningcorporaties

De Governance Code Woningcorporaties is voor Wooncompagnie leidend voor de inrichting van het ondernemingsbestuur. Wooncompagnie onderschrijft en volgt de 'Governance Code Woningcorporaties 2015' volgens het principe 'pas toe of leg uit'. Dat betekent dat wij de code volgen en waar we dat niet doen, leggen we dat uit. In het document 'Governancestructuur Wooncompagnie' verantwoorden wij ons over de toepassing van de Governance Code.

Per 1 mei 2015 is de nieuwe Governance Code in werking getreden. Nog explicieter dan in het verleden worden eisen aan verantwoordelijkheid en integriteit gesteld van bestuurders en commissarissen.

Zowel het Bestuur als de Raad van Commissarissen van Wooncompagnie onderschrijven de hieronder gestelde voorwaarden.

- *Passende normen en waarden bij de maatschappelijke opdracht.*
Het behalen van maatschappelijke resultaten staat voorop binnen een transparante organisatie met ruimte voor inspraak, tegenspraak en reflectie.
- *Verantwoording afleggen en aanspreekbaar zijn.*
Bestuur legt verantwoording af over maatschappelijke prestaties en strategische keuzes. RvC legt verantwoording af over het gehouden toezicht.
- *Geschiktheid voor de taak.*
Bestuur en RvC zijn geschikt voor hun maatschappelijke opdracht. Er wordt door beide partijen geïnvesteerd in kennis en kunde. De achtergrond van de leden is een evenwichtige samenstelling van deze kennis en kunde.
- *Dialog met belanghebbenden.*
Bestuur en RvC treden in gesprek met belanghebbende partijen. Primair met huurders-vertegenwoordigers en secundair met gemeenten. Afspraken worden vastgelegd in prestatieafspraken. Ook ander belanghouders krijgen ruimte voor inbreng en discussie over de inzet van maatschappelijke middelen.
- *Risicobeheersing*
Bestuur is verantwoordelijk voor goed financieel risicomanagement. Bewustwording en moraal spelen hierbij een belangrijke rol. RvC houdt hier toezicht op.

De Corporate Governance principes zoals Wooncompagnie die hanteert zijn vastgelegd in onderstaande separate documenten:

- governancestructuur Wooncompagnie
- reglement Raad van Commissarissen
- toezichts- en toetsingskader Raad van Commissarissen

- toezichtsvisie Raad van Commissarissen
- reglement Auditcommissie
- reglement Remuneratiecommissie
- reglement commissie volkshuisvesting en vastgoedstrategie
- profielschets Raad van Commissarissen
- rooster van aftreden Raad van Commissarissen
- bestuursreglement
- fiscaal reglement
- integriteitscode
- klokkenluidersregeling
- investeringsstatuut
- verbindingsstatuut
- reglement financieel beleid en beheer

Deze reglementen zijn samengesteld met inachtneming van de code en zijn geactualiseerd. In 2016 zijn de nieuwe statuten van de Stichting op basis van de vereisten in de Woningwet gedeponereerd na goedkeuring van de Minister. De overige governancestukken zijn in lijn met de nieuwe statuten.

U kunt ze vinden op de website van Wooncompagnie onder het hoofdstuk ‘Corporate Governance’.

Werkwijze en verantwoordelijkheid van het bestuur

De directeur-bestuurder is als eerste verantwoordelijk voor de continuïteit van het bedrijf. Hij wordt gesteund door de managers van de bedrijfsonderdelen en vormen samen met hen het managementteam. Het Bestuur is verantwoordelijk voor de realisatie van de doelstellingen, de strategie, de financiering, het beleid, de resultaten van Wooncompagnie, de beheersing van de risico's en de naleving van wet- en regelgeving. De directeur-bestuurder richt zich bij de vervulling van zijn taak op het belang van de corporatie. Dat gebeurt vanuit de volkshuisvestelijke en maatschappelijke doelstelling van de onderneming, waarbij rekening wordt gehouden met de belangen van betrokkenen bij de corporatie. De directeur-bestuurder legt verantwoording af aan de Raad van Commissarissen. Daartoe verschaft de bestuurder de Raad de benodigde informatie en bespreken de wijze waarop de interne controle en beheersing is ingericht. In het bestuursreglement van 31 augustus 2016 is vastgelegd wanneer sprake is van een tegenstrijdig belang. In 2017 bekleedde de directeur-bestuurder geen nevenfuncties die strijdig waren met de statuten of het bestuursreglement. En er was geen sprake van tegenstrijdige belangen.

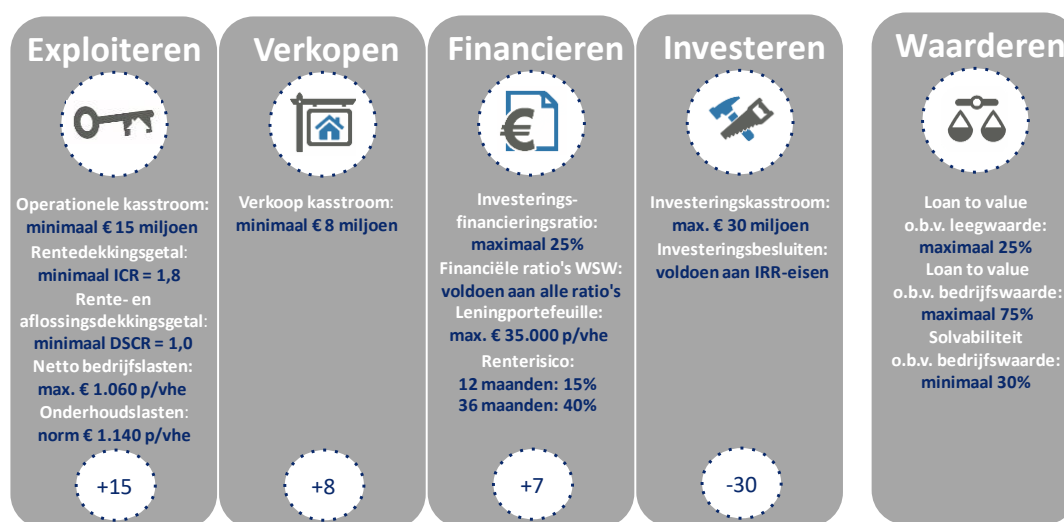
Samenstelling van het bestuur

	Directeur bestuurder		
Naam	S.J.T. (Stefan) van Schaik		
Leeftijd	39 jaar		
In dienst per	14-apr-08 (sinds 16 december 2014 als directeur-bestuurder)		
Behaalde PE punten	121		
Nevenfuncties	Geen		

5.2 Financiële positie en continuïteit

Wooncompagnie is een corporatie die streeft naar maximale volkshuisvestelijke prestaties binnen een solide financiële positie. Uitgangspunten zijn gematigde huurverhogingen, beheersing van de bedrijfslasten, niet teveel lenen en voldoende investeren. Het beleid van Wooncompagnie zorgt ervoor dat Wooncompagnie ook in de toekomst voldoende middelen heeft om haar volkshuisvestelijke doelen te realiseren en haar continuïteit te waarborgen.

Financieel sturingsmodel met bijbehorende kasstromen



De ontwikkeling van de financiële continuïteit van Wooncompagnie wordt aan de hand van bovenstaande financiële ratio's bewaakt. In het financieel beleidskader zijn interne signaalwaarden opgenomen voor de gebruikelijke financiële ratio's. Wooncompagnie heeft daarbij het streefniveau van de financiële ratio's voor zichzelf hoger bepaald dan de eisen van de toezichthouders. Hiermee is er een buffer voor de dekking van de interne en externe risico's.

De financiële positie van Wooncompagnie is goed, zowel in 2017 als in de komende jaren wordt voldaan aan de interne normen waarmee de financiële continuïteit ook op langere termijn gegarandeerd blijft.

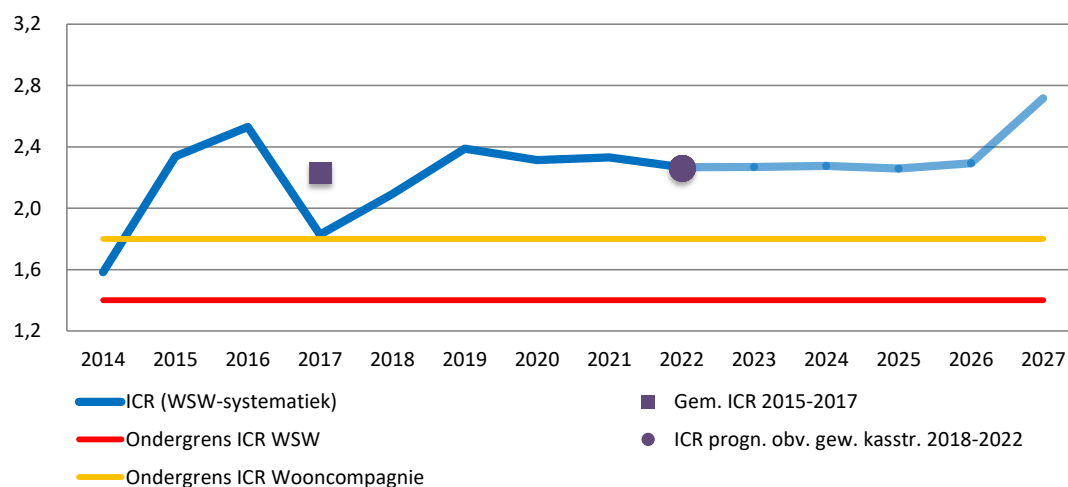
5.2.1 Jaarresultaat 2017

Over 2017 werd een positief groepsresultaat behaald van € 35,8 miljoen (dit was in 2016 een positief groepsresultaat van € 129,2 miljoen). Het jaar 2016 werd in hoge mate beïnvloed door de ontwikkeling van de marktwaarde in verhuurde staat.

5.2.2 Exploiteren

In 2016 hoefde Wooncompagnie geen vennootschapsbelasting te betalen door de vorming van een fiscale onderhoudsvoorziening in 2015. De vorming van een fiscale onderhoudsvoorziening is echter door de fiscus ter discussie gesteld waardoor wij in afwachting van het definitieve standpunt rekening houden met te betalen vennootschapsbelasting. De middelen die overblijven na betaling van de rente en de vennootschapsbelasting worden aangewend voor de financiering van investeringen of het aflossen van geldleningen. Een belangrijke indicator in de sector voor een gezonde exploitatie is het rentedekkingsgetal. Deze ratio geeft aan hoe vaak de, per saldo verschuldigde, rente uit de kasstroom uit bedrijfsoperaties (verminderd met eventuele vennootschapsbelasting) kan worden betaald.

Rentedekkingsgetal (ICR)



De gerealiseerde ICR voor het jaar 2017 was 1,8 (2016 2,5). Dat is gelijk aan het streefniveau van 1,8 dat Wooncompagnie hanteert in het financieel beleidskader. Onze externe toezichthouder kijkt zowel naar de gerealiseerde als de geprognosticeerde ICR. De gemiddelde ICR van de afgelopen drie jaar bedraagt 2,3 en conform de meerjarenbegroting zal de gemiddelde ICR de komende vijf jaar eveneens ongeveer 2,3 bedragen. Dit geeft aan dat de operationele kasstroom van Wooncompagnie een solide basis heeft.

5.2.3 Investeren

In het financieel beleidskader is rekening gehouden met een gemiddelde investering van € 30 miljoen per jaar. Door te investeren blijft ons bezit duurzaam goed verhuurbaar. De investeringskasstroom in woningen in 2017 bedroeg € 25,4 miljoen (exclusief aankoop VOV woningen). Wooncompagnie blijft ook in de komende jaren actief investeren.

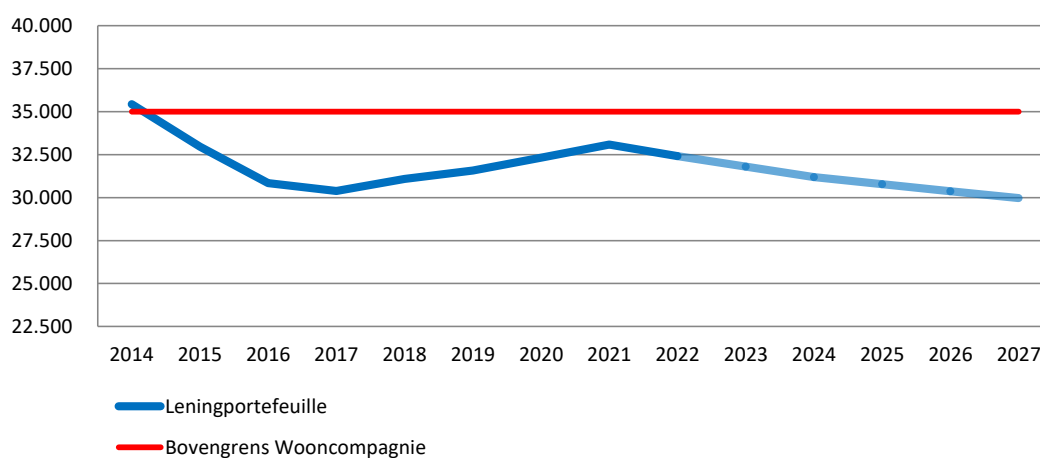
5.2.4 Verkoop

In het financieel beleidskader streeft Wooncompagnie naar het jaarlijks verkopen van 55 woningen, wat tot een inkomende verkoopkasstroom van € 8 miljoen per jaar leidt. Wooncompagnie heeft dit jaar 47 woningen verkocht. Daarnaast zijn er een aantal ontwikkelposities verkocht. Dit leverde bij elkaar een verkoopkasstroom op van € 16,9 miljoen.

5.2.5 Financiering

Ons streven is een leningportefeuille met een lage rentevoet, lange duration en een redelijke mate van vrijheid/ stuurbaarheid. Ondanks dat het absolute financieringsniveau per verhuureenheid laag blijft, streeft Wooncompagnie met het financieel beleidskader naar een maximale schuld per verhuureenheid van € 35.000. In 2017 bedraagt de totaal schuld per verhuureenheid ruim € 30.000.

Leningportefeuille per gvhe (x € 1,-)



5.2.6 Waarderen

Marktwaarde in verhuurde staat

De totale marktwaarde in verhuurde staat bedraagt per 31 december 2017 € 1.565 miljoen tegen € 1.552 miljoen eind 2016. De waardering van het vastgoed is in overeenstemming met het Handboek modelmatig waarderen bepaald en is daarmee conform de in de Woningwet voorgeschreven waarderingsgrondslag en daaruit afgeleide ministeriele besluiten geldend ten tijde van het opmaken van de jaarverslaggeving. Deze wijze van waardering heeft geresulteerd in een solvabiliteit van ongeveer 68%. Per 31 december 2017 is hiervan in totaal € 780 miljoen als ongerealiseerde herwaarderingen in de reserves begrepen (2016: € 782 miljoen).

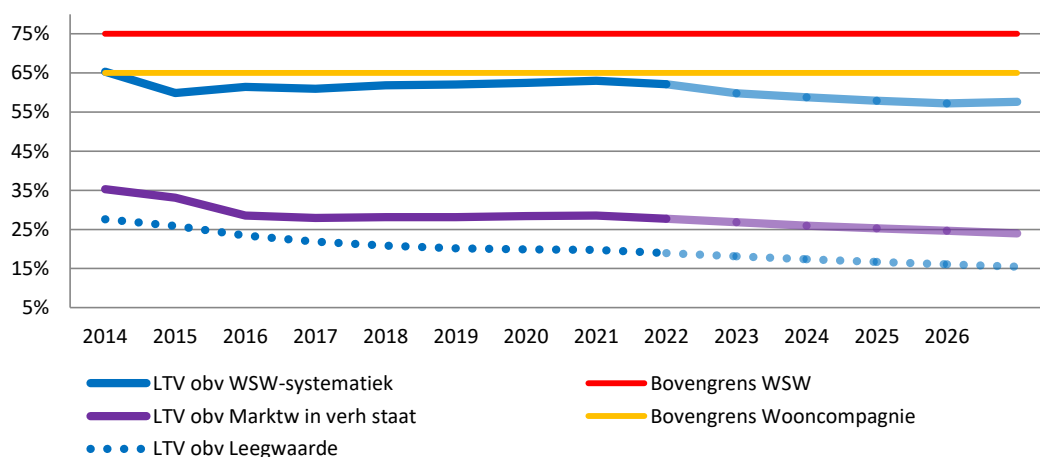
De realisatie van deze ongerealiseerde herwaardering is sterk afhankelijk van het te voeren beleid van Wooncompagnie. De mogelijkheden voor de corporatie om vrijelijk door (complexgewijze) verkoop of huurstijgingen de marktwaarde in verhuurde staat van het DAEB bezit in exploitatie te realiseren zijn beperkt door wettelijke maatregelen en maatschappelijke ontwikkelingen zoals demografie en ontwikkeling van de behoefte aan sociale (DAEB) huurwoningen. Het bestuur van Wooncompagnie heeft een inschatting gemaakt van het gedeelte van de herwaarderingsreserve dat bij ongewijzigd beleid niet of eerst op zeer lange termijn realiseerbaar is. Deze schatting ligt in lijn met het verschil tussen de bedrijfswaarde van het bezit in exploitatie en de marktwaarde in verhuurde staat en bedraagt circa € 794 miljoen. Dit impliceert dat circa 70% van het totale eigen vermogen niet of eerst op zeer lange termijn realiseerbaar is. In 2017 is het begrip beleidswaarde geïntroduceerd welke op termijn de bedrijfswaarde zal vervangen. Een eerste verkenning van de beleidswaarde van Wooncompagnie komt uit op € 754 miljoen tegen een bedrijfswaarde van € 775 miljoen. De belangrijkste reden waarom de bedrijfswaarde hoger ligt dan de beleidswaarde is doordat in de beleidswaarde in tegenstelling tot de bedrijfswaarde geen verkopen worden ingerekend.

Van het niet te realiseren gedeelte van het eigen vermogen kan een klein gedeelte worden toegerekend aan hogere exploitatiekosten dan waarmee in het handboek wordt gerekend. Het restant van het niet te realiseren gedeelte van het eigen vermogen is beleidsmatig beklemd, enerzijds door het verschil in de werkelijke huur die wij werkelijk vragen ten opzichte van de markthuurl die we zouden kunnen vragen. Anderzijds door het uitgangspunt dat dit vermogen alleen kan worden gerealiseerd door verkoop van het bezit, hetgeen volkshuisvestelijk ongewenst is.

Loan to value WSW

Conform het beleidskader van het WSW moet de LTV op basis van bedrijfswaarde onder de grens van 75% zijn. Bij nieuwe investeringen is de regel dat maximaal 25% van de waarde met leningen mag worden gefinancierd. Het restant van de investering moet uit de verkoopkasstromen en de operationele kasstroom komen.

Leningportefeuille in relatie tot waarde (LTV)



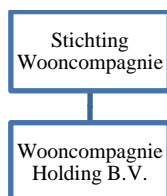
De LTV is verder gedaald dit jaar tot 56,1% op basis van bedrijfswaarde en het streefniveau op basis van leegwaarde bedraagt 25% (bovengrens). De investeringen zijn in 2017 volledig uit de exploitatiekasstroom en de verkoopkasstroom gefinancierd. Ter vervanging van de bedrijfswaarde is in 2017 het begrip beleidswaarde geïntroduceerd. De normen die bijvoorbeeld het WSW zal hanteren bij de toetsing van de LTV op basis van de beleidswaarde zijn op dit moment nog niet bekend..

5.2.7 Scheiding Daeb en niet-Daeb

Het scheidingsplan van Wooncompagnie is onverkort goedgekeurd door de Autoriteit Woningcorporaties. Omdat corporaties tot 1 januari 2018 de tijd hebben om het scheidingsplan te effectueren is in de jaarrekening 2017 de scheiding nog niet volledig zichtbaar in deze jaarrekening en is volstaan met het opnemen van een gescheiden balans in de overige gegevens van de jaarrekening.

5.3 Verbindingen

Stichting Wooncompagnie heeft een overzichtelijke holdingstructuur met slechts 1 verbinding. Het Bestuur van Wooncompagnie houdt invloed op de besluitvorming en controle. Het toezicht vindt plaats door de Raad van Commissarissen van Wooncompagnie. Binnen de dochters vinden geen activiteiten plaats die strijdig zijn met die van Wooncompagnie.



Structuur Stichting Wooncompagnie

Verkleinen nevenstructuur

In 2017 heeft Wooncompagnie aandacht besteed aan het verder beheersen van de risico's in de nevenstructuur. Medio 2017 heeft een horizontale fusie plaatsgevonden tussen de 100% dochters AWM Energie B.V. en Wooncompagnie Holding B.V. en een verticale fusie tussen de 100% dochter Wooncompagnie Holding B.V. en 100% kleindochter Wooncompagnie Ontwikkeling B.V.

Wooncompagnie Holding BV

Stichting Wooncompagnie is de oprichter en enige aandeelhouder van Wooncompagnie Holding bv. Op 31 oktober 2003 is de akte van oprichting notarieel gepasseerd. De vennootschap is een houdstermaatschappij. Wooncompagnie Holding bv bevat nog enkele grondposities die verkocht worden. De bv is solvabel.

Financiële gegevens over de verbinding

In onderstaand overzicht is de verbinding opgenomen van Stichting Wooncompagnie met daarbij:

- het deelnemingspercentage
- het eigen vermogen van de verbinding op 31 december 2017
- het resultaat dat door de verbinding in 2017 is gerealiseerd
- de rechtstreeks door de Toegelaten Instelling verstrekte financieringen (leningen en rekening courant).

Verbinding (bedragen x € 1.000)	Deelnemings- percentage	Eigen ver- mogen	Resultaat 2017	Financiering rechtstreeks door TI
Wooncompagnie Holding B.V.	100%	2.401	1.392	458

Risicoclassificatie

Wooncompagnie Holding B.V. is qua belang en risicoprofiel geclassificeerd (1 is een hoog risico en 3 een beperkt risico). Deze classificatie wordt jaarlijks geactualiseerd.

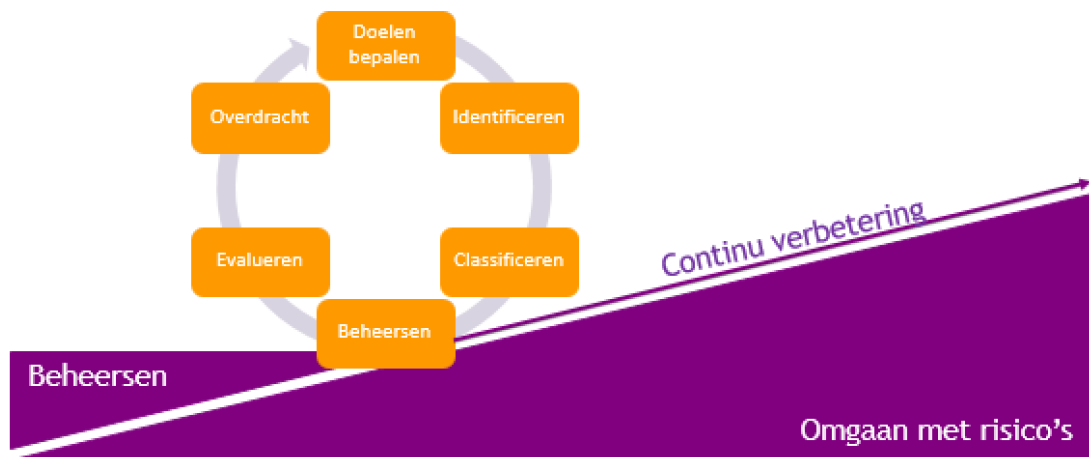
Verbinding	Risicoprofiel	Indirecte kapitaal deelname	Indeling categorie
Wooncompagnie Holding BV	Laag	Laag	3

Nb. De (indirecte) kapitaaldeelname is als hoog geclassificeerd wanneer deze groter is dan 3 miljoen euro.

5.4 Risicomanagement

Het volbrengen van onze missie is onlosmakelijk verbonden met het zo optimaal mogelijk realiseren van onze doelstellingen. Daarbij zetten wij risicomanagement in als hulpmiddel. We vinden het belangrijk dat medewerkers in staat zijn risico's te herkennen en daarop te anticiperen. We stimuleren daarbij het ontwikkelen van een intern kompas, waarbij we voorkomen om volledig te steunen op beheersingssystemen. Daarom is een risico-intelligente organisatie onze ambitie.

Het afgelopen jaar hebben we daar volop aandacht aan besteed. We hebben aan de hand van een risico-gestuurde aanpak een ontwikkeling in gang gezet van een systeem waarin we risico's beheersen naar een systeem waarin we met risico's omgaan.



Er is een groep risico-ambassadeurs gevormd, die deze cyclus gedurende het jaar stapsgewijs heeft doorlopen met een speciale focus op het creëren van bewustzijn. Zo bespreken we regelmatig praktijkvoorbeelden en de dilemma's die we daarbij tegenkomen in verschillende actieve werkvormen. Het continueren van deze cyclus helpt ons het risicomanagementsysteem te optimaliseren. Tegelijkertijd wordt hiermee een intern kompas ontwikkeld dat bijdraagt aan het realiseren van onze ambitie. Daarmee zorgen we ervoor dat we, onafhankelijk van een omvangrijk raamwerk met risico's, in staat zijn onzekerheden die op ons afkomen te managen.

Uitgaande van het recept met ingrediënten als onze vaardigheid op basis van de risicogestuurde aanpak én een vleugje prioritering, zien wij ons voor onderstaande risico's staan.

Missie	We werken aan de best mogelijke woning tegen de laagst mogelijke prijs, zodat ook mensen met weinig koopkracht zelf kunnen kiezen hoe en waar ze willen wonen.			
Doelen	Voldoende betaalbaar	Tevreden bewoners	Aangenaam woonklimaat	Duurzaam woonaanbod
Financieel	Prijswontwikkeling	Faillissement leveranciers	Calamiteiten	
	Financieringspositie			
Klanten	Politiek	Vraag en aanbod	Kwaliteit woonomgeving	Duurzaamheid
		Privacywetgeving		
Interne processen	Stuur- en verantwoordingsinformatie			
	Werking infrastructuur			
	Cybercriminaliteit			
Leren & groeien	Integriteit			
	Leiderschapstijl			

Ambitie 2018

Komend jaar wordt de weg naar een risico-intelligente organisatie vervolgd.

De belangrijkste aspecten daarin zijn:

- Bewustzijn van de risico-ambassadeurs uitbreiden naar bewustzijn in de totale organisatie.
- Niet alleen focus op bedreigingen, maar juist ook op kansen.

Prijsontwikkeling

Risico Het risico dat kosten bovenmatig toenemen.

Risicosturing Jaarlijks maximale kostenstijging (incl. investeringen) inflatie + 0,5%.

Ontwikkeling In de exploitatie is met betrekking tot het onderhoud van de woningen sprake van een incidentele overschrijding. De oorzaak is voornamelijk gelegen in het feit dat er in 2017 een inhaalslag heeft plaatsgevonden waardoor nagenoeg al het geplande onderhoud in 2017 ook daadwerkelijk is uitgevoerd en de overloop van onderhoudswerkzaamheden uit eerdere jaren is weggewerkt. De overschrijding past binnen de beschikbare risicobuffer.

Belangrijkste aandachtspunt voor de kostenontwikkeling is de ontwikkeling van de bouwindex en de aanbestedingsresultaten. Deze laten in 2017 een sterke boven inflatoire ontwikkeling zien. Vooralsnog hoeft dit nog niet te leiden tot aanpassing van de uitgangspunten.

Vraag en aanbod

Risico Het risico dat vraag en aanbod niet op elkaar zijn afgestemd.

Risicosturing Een aanbod afgestemd op marktontwikkelingen.

Ontwikkeling In het verslagjaar is de spanning op de huurmarkt verder toegenomen. In het bijzonder maar niet alleen in het zuidelijk deel van het werkgebied. Op basis van het woningbehoefteonderzoek 2030 is Wooncompagnie bezig met het herijken van de wensvoorraad (in het verslagjaar herzien) en het vertalen daarvan in een transformatieopgave voor het woningbestand. Deze operatie wordt eind 2017 afgerond. Een hooguit bescheiden afname in Noord en groei in Zuid is nu het perspectief. Dit zal, zeker in combinatie met de verduurzamingsoperatie, in het komende decennium leiden tot een grotere investeringsopgave. De haalbaarheid daarvan wordt in de vorm van scenarioverkenningen begin 2018 doorgerekend in het portfolio/assetmanagementmodel.

Calamiteiten

Risico Het risico dat zich een calamiteit voordoet.

Risicosturing Geen verwijtbare calamiteiten en te allen tijde adequaat handelen.

Ontwikkeling Het afgelopen jaar hebben zich twee potentiële calamiteiten voorgedaan. Op basis van een visuele inspectie met behulp van kleefmonsters zijn losse asbest-vezeldeeltjes in een woning geconstateerd. Naar aanleiding hiervan bleek uitplaatsing noodzakelijk. Gegeven de bouw van de woning was de verwachting dat dit bij meer woningen kon spelen en is conform het protocol een calamiteitenteam geformeerd. Dit team heeft passende maatregelen genomen om de calamiteit te beheersen en heeft gezorgd voor de communicatie met bewoners, omwonenden, gemeente en pers. Na verder onderzoek bleek het beperkt te blijven tot de betreffende woning en is het calamiteitenteam afgeschaald.

Vooruitlopend op de regelgeving die voorschrijft dat er in 2024 géén asbest golfplaten meer op onze woningen aanwezig mogen zijn hebben wij het tempo van asbestinventarisaties opgevoerd. Daarnaast is de wettelijke norm voor asbest aangescherpt. Door de aangepaste norm is er eerder dan voorheen sprake van asbestbesmettingen. Door het verhogen van het tempo van de inventarisaties komen wij ongewenste situaties eer-

der tegen. We hebben onze organisatie asbest bewuster gemaakt door training & voorlichting te geven over asbest herkenning. Door de genomen maatregelen treedt er een versnelling op in het asbest veilig maken van onze woningen.

Ook is een mogelijke calamiteit ontstaan bij een potentieel brandgevaarlijke situatie in een monumentaal jongerencomplex. Ook hier is conform het calamiteitenprotocol gehandeld. Na verder onderzoek zijn de bewoners geïnformeerd en zijn passende maatregelen genomen. Het calamiteitenteam kon ontmanteld worden en de procesteams hebben de regie over genomen.

Faillissement leveranciers

<i>Risico</i>	Het risico dat leveranciers failliet gaan.
<i>Risicosturing</i>	Voorkomen van financiële schade.
<i>Ontwikkeling</i>	In 2017 hebben zich geen faillissementen bij leveranciers van Wooncompagnie voorgedaan. Aandachtspunt is om afwijking van interne kaders vooraf te formaliseren in plaats van achteraf te constateren.

Politiek

<i>Risico</i>	Het risico dat het beleid van de overheid aan verandering onderhevig is.
<i>Risicosturing</i>	We zijn op de hoogte van gemeentelijke plannen en zijn daarin gesprekspartner.
<i>Ontwikkeling</i>	De belangrijkste ontwikkelingen op het gebied van politiek waren de verkiezingen voor de Tweede Kamer en de vorming van een nieuw Kabinet. Wooncompagnie heeft in de fase van Kabinetvorming actief haar opvatting over de prioriteiten in het woonbeleid naar buiten gebracht. De keuzes die terzake in het Regeerakkoord van Rutte III zijn gemaakt, duiden erop dat de komende periode vermoedelijk minder turbulentie zal veroorzaken dan de voorgaande (Woningwet, Verhuurdersheffing). Dat de Verhuurdersheffing niet (fors) toeneemt, is op zichzelf positief – hoewel afschaffing ons de juiste keuze blijft. Op het punt van verduurzaming legt het Regeerakkoord een stevige opgave neer, waarbij de financiering een flinke kwestie blijft. Op het punt van de grootste risicofactor, de toekomst van de Huurtoeslag, doet het Regeerakkoord geruststellende uitspraken. Tegelijk is hier de discussie nog niet afgerond. Per saldo geeft het nieuwe Regeerakkoord geen aanleiding tot koerswijziging aan de kant van Wooncompagnie.

Op lokaal niveau bleven de risico's beperkt. Met de toezending van een uitgebreid Gemeentepan en het verder uitbouwen van het arsenaal aan prestatieovereenkomsten en jaarafspraken heeft Wooncompagnie nadrukkelijk geïnvesteerd in de relatie met het lokaal bestuur. In 2018 vinden verkiezingen voor de Gemeenteraad plaats: voor Wooncompagnie is dat een logisch moment om contact te zoeken met de nieuwe Raadsleden.

Duurzaamheid

<i>Risico</i>	Het risico dat de energetische kwaliteit van het bezit onvoldoende is.
<i>Risicosturing</i>	Gestelde norm vanuit overheid.
<i>Ontwikkeling</i>	In 2017 zijn veel energetische maatregelen verricht. Uitgaande van een onveranderde gestelde norm is daarmee het risico afgenomen. De gestelde norm is geen praktische norm van vandaag is, maar een norm die pas over jaren (label B in 2020 en CO2-neutraal in 2050) geldt. Dat maakt de opgave niet eenvoudig. Niettemin wordt er hard gewerkt aan de (absolute) afname van het risico.

Op dit moment is het inzicht in de energetische kwaliteit van het bezit beperkter dan wenselijk. Energie labels lopen achter op de uitvoering van energetische maatregelen. Om deze situatie te veranderen, wordt een plan gemaakt om op termijn inzicht in alle energie labels te realiseren op basis van de nieuwe label-systematiek: de energie index.

Stuur- en verantwoordingsinformatie

<i>Risico</i>	Het risico dat stuur- en verantwoordingsinformatie structureel niet tijdig (of helemaal niet), betrouwbaar of inzichtelijk is.
<i>Risicosturing</i>	Goedkeurende verklaring van accountant. Vermijden aanwijzingen of maatregelen van AW en WSW. Voorkomen noodzakelijke herziening bestaande contractuele afspraken.
<i>Ontwikkeling</i>	De maandrapportages zijn in 2017 tijdig en volledig gereedgekomen. Aandachtspunt in de inrichting van de KPI over het onderhoud is geweest dat de ontwikkeling van onderhoudsprojecten uit eerdere jaren onvoldoende inzichtelijk was, waardoor afwijkingen pas in een laat stadium naar voren kwamen. De KPI wordt voor 2018 op dit punt aangepast.

Op dit moment ontbreekt nog een zogenaamde realisatieindex als KPI voor de investeringsprojecten. Met deze index kan de voortgang van investeringsprojecten worden gemonitord. Deze index realiseren wij in 2018 als aanvulling op de bestaande KPI's.

Financieringspositie

<i>Risico</i>	Het risico dat de financieringsmogelijkheden worden beperkt.
<i>Risicosturing</i>	Financierbaarheid tegen aanvaardbare condities en financiële onafhankelijkheid.
<i>Ontwikkeling</i>	Het WSW wordt nog steeds op het hoogste niveau (AAA) door Moody's en Standard en Poors gewaardeerd. Dit betekent veel zekerheid voor de geldgevers en op basis daarvan een onveranderd laag risico. Er is in 2017 door de AW en het WSW nieuwe regelgeving omtrent derivaten afgekondigd. Hierdoor kan het liquiditeitsrisico dat voortvloeit uit de break-momenten van de derivaten door uitbreiding van de financieringsmogelijkheden worden beperkt. Wooncompagnie heeft naar aanleiding daarvan het Plan van Aanpak voor de financiering van de breaks in derivaten geactualiseerd. In 2018 wordt uitvoering gegeven aan dit plan. Ook wordt in 2018 verder gewerkt aan het aanboren van alternatieve financieringsbronnen.

Kwaliteit woonklimaat

<i>Risico</i>	Het risico dat de kwaliteit van het woonklimaat (fysiek en sociaal) onvoldoende is.
<i>Risicosturing</i>	Bewoners die trots zijn op hun buurt. Verhuren van woningen waar we trots op zijn.
<i>Ontwikkeling</i>	De huisvesting van statushouders en de toename van verwarde personen vraagt om speciale aandacht voor het woonklimaat. We zorgen ervoor dat we zicht blijven houden op ontwikkelingen en dat we daarop anticiperen. Afgelopen jaar is hier onder andere op geanticipeerd door het buurtteam uit te breiden.

Integriteit

<i>Risico</i>	Het risico dat medewerkers het persoonlijk belang laten prevaleren boven het organisatiebelang.
<i>Risicosturing</i>	We laten het persoonlijk belang absoluut niet prevaleren boven het organisatiebelang.
<i>Ontwikkeling</i>	Afgelopen jaar zijn we gestart om praktijkvoorbeelden omtrent integriteit bespreekbaar te maken doormiddel van storytelling. Op deze manier willen we veiligheid creëren om het leerklimaat te bevorderen.

Leiderschapsstijl

<i>Risico</i>	Het risico dat de stijl van leidinggeven afwijkt van de sturing die de organisatie nodig heeft om optimaal te functioneren.
<i>Risicosturing</i>	Een leiderschapsstijl die aansluit op de behoeften van de organisatie.
<i>Ontwikkeling</i>	De stijl van leidinggeven is een continu aandachtspunt om aansluiting te vinden bij wat de organisatie nodig heeft. Dat doen we volgens het principe 'observeer, twijfel en

probeer'. Afgelopen jaar is in het kader daarvan het teambesluit als instrument geïmplementeerd. In 2018 wordt geëxperimenteerd met de gesprekscyclus en beoordelings-systeematiek ten behoeve van een betere aansluiting op de veranderde organisatie.

Cybercriminaliteit

- Risico* Het risico dat het ICT systeem moedwillig wordt misbruikt.
- Risicosturing* Voorkomen van onherstelbare schade.
- Ontwikkeling* De wereld van de cybercriminaliteit ontwikkelt zich constant. Om de ingerichte beveiliging te beoordelen en de organisatie scherp te houden, is er een onverwachte ethische hack uitgevoerd. De aandachtspunten die hieruit zijn gebleken, worden geïmplementeerd. Daarnaast zijn het afgelopen jaar grote stappen gezet in de bewustwording van medewerkers. Daarmee zorgen we ervoor dat we weerbaarder zijn en meer alert op cybercriminaliteit. Tevens is vanaf 2018 een cybersecurityverzekering afgesloten.

Werking infrastructuur

- Risico* Het risico dat de IT-infrastructuur niet functioneert.
- Risicosturing* Voorkomen van onherstelbare schade.
- Ontwikkeling* De invoering van 'flexibel werken' heeft ons uiteraard flexibeler gemaakt en tegelijkertijd ook minder kwetsbaar. De impact van een stroomstoring op kantoor wordt hierdoor bijvoorbeeld beperkt. We blijven actief om de flexibele werkplek steeds stabiel en gebruiksvriendelijker te maken.

Privacywetgeving

- Risico* Het risico dat de privacywetgeving wordt geschonden.
- Risicosturing* Voldoen aan de privacywetgeving.
- Ontwikkeling* Vooruitlopend op de inwerkingtreding van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) zijn afgelopen jaar volop maatregelen getroffen. Er is veel aandacht geweest voor bewustwording. Resultaat daarvan zijn een proactieve houding en beoordeling van afwegingen vanuit een 'privacy perspectief'. Verder neemt het aantal afgesloten verwerkersovereenkomsten met derde partijen nog steeds toe. Naar verwachting is in 2018 met veruit de meeste partijen een overeenkomst gesloten. Afgelopen jaar is ook voor het eerst een DPIA (Data Protection Impact Analyse) bij een project uitgevoerd zoals de AVG dit straks vereist. Een DPIA brengt de privacyrisico's in kaart en draagt bij aan het vermijden of verminderen van deze privacyrisico's.

5.5 Treasury

Inleiding

Met de inwerkingtreding van de nieuwe woningwet is er meer regelgeving gekomen voor de wijze waarop een corporatie haar financieel beleid voert.

De kaders en controles zijn strikter geworden om de risico's die sommige corporaties voorheen namen in te perken en de focus weer terug te brengen bij de kerntaak: het ontwikkelen, verhuren en beheren van sociale huurwoningen.

Corporaties hebben de opdracht om hun DAEB en niet-DAEB bezit te splitsen of te scheiden en alleen waar het de 'DAEB-tak' betreft zijn de leningen nog geborgd. Wooncompagnie heeft voor 1 januari 2017 een scheidingsvoorstel ingediend bij de Autoriteit Woningcorporaties (Aw).

Daarnaast zijn de statuten, waaronder het treasurystatuut aangepast zodat deze aansluit op de huidige wet- en regelgeving. Deze dient als basis voor het Reglement Financieel beheer die moet voldoen aan de vereisten zoals die zijn opgenomen in de artikelen 103 t/m 108 van het Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting zoals bedoeld in de nieuwe woningwet. Hiermee vormt het Treasurystatuut een onderdeel van het Reglement Financieel beheer.

Wooncompagnie is zich altijd al bewust geweest van de grote verantwoordelijkheid die werken met maatschappelijk vermogen met zich meebrengt. Door het in dienst hebben van een treasurer, het periodiek bij elkaar komen van de treasurycommissie en het beleggen van een goed risicomanagement op de afdeling controlling is Wooncompagnie overtuigd van haar zorgvuldig handelen en in 'control' zijn voor wat betreft de risico's.

Risicobeheersing treasuryactiviteiten

De treasuryfunctie bij Wooncompagnie richt zich op het waarborgen van de financiële continuïteit en op het beheersen van financiële risico's. Hierbij vormen het beheer van de leningenportefeuille, de beheersing van renterisico's, de jaarlijkse rentekosten en het bewaken van de kasstromen de belangrijkste aandachtspunten.

Het treasurystatuut van Wooncompagnie geldt als een gedragscode met betrekking tot het nemen van beslissingen op het gebied van financiering, beleggen, rentemanagement, liquiditeitenbeheer en financiële logistiek. Het treasurystatuut geeft aan binnen welke richtlijnen en limieten de doelstellingen dienen te worden gerealiseerd. Hiermee wordt het "risicoprofiel" van Wooncompagnie bepaald, waarbinnen de treasuryactiviteiten dienen te worden uitgevoerd.

Het treasurystatuut sluit aan op de bestaande wet- en regelgeving in de sector.

Het vertrekpunt wordt gevormd door de Woningwet. Daarnaast is rekening gehouden met regelgeving van externe instanties, zoals het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) en de Autoriteit woningcorporaties.

Het treasurystatuut maakt deel uit van het reglement financieel beleid en beheer.

Het treasurystatuut heeft de status van een bestuursbesluit en dient door de Raad van Commissarissen te worden goedgekeurd. Het statuut wordt jaarlijks getoetst aan de actualiteit.

In 2017 is het treasurystatuut geactualiseerd en op 15 november goedgekeurd door de RvC.

Periodiek vindt overleg plaats over treasury aangelegenheden. Dit overleg vindt minimaal vier maal per jaar plaats in de treasurycommissie. De treasurycommissie bestaat uit de volgende functionarissen:

- Het bestuur;
- Controller;
- Regisseur Strategie;
- Treasurer;
- Extern adviseur (treasuryspecialist).

De bestuurder is als toehoorder aanwezig bij het overleg van de treasury commissie.

Over schriftelijke transactievoorstellen van de treasury commissie, die passen binnen het treasurystatuut en treasuryjaarplan, neemt de directeur-bestuurder, in aanwezigheid van het Management Team

een besluit. De leden van de treasurycommissie adviseren de directeur-bestuurder gevraagd en onge-
vraagd over treasury-vraagstukken.

In de reguliere bijeenkomsten van de treasurycommissie worden ten minste de volgende onderwerpen
behandeld:

- Ontwikkelingen en financiële transacties over de afgelopen periode;
- Het borgingsplafond bij het WSW;
- Liquiditeitsprognoses (eerstvolgende 12 maanden en reeks van minimaal 5 jaren). Deze prog-
nose wordt vóór iedere bijeenkomst van de treasurycommissie geactualiseerd;
- Risico analyses;
- Renteontwikkelingen en –verwachtingen;
- Ingebrachte (transactie)voorstellen (inclusief effecten op risicoprofiel en financieringsbehoefte).

Om de risico's vanuit treasury verder te beheersen werkt Wooncompagnie verder met de volgende do-
cumenten:

- Treasuryjaarplan (ieder half jaar geactualiseerd);
- Wekelijks kasstroomoverzicht (realisatie);
- Wekelijks kasstroomoverzicht (prognose);
- Wekelijks 12 maands kasstroomoverzicht (realisatie);
- Wekelijks 12 maands kasstroomoverzicht (realisatie vs. prognose);
- Maandelijks overzicht marktwaarde derivaten;
- Viermaandelijks treasuryrapportage.

Dervivaten

Voor derivaten aangegaan na 1 oktober 2012 geldt dat Wooncompagnie zich volgens haar treasury-
statuut onverkort houdt aan het BTIV gebruik financiële derivaten door toegelaten instellingen volkshuis-
vesting, zoals opgenomen in het financieel reglement.

Prijrisico

Wooncompagnie loopt een risico ten aanzien van de waardering van effecten, opgenomen onder finan-
ciële vaste activa overige effecten en onder vlottende activa effecten. Wooncompagnie beheerst het
marktrisico door classificatie aan te brengen in de portefeuille en limieten te stellen.

Valutarisico

Wooncompagnie is alleen werkzaam in Nederland en loopt geen valutarisico.

Renterisico

Wooncompagnie loopt renterisico met betrekking tot de reële waarde van de rentedragende vorderingen
en effecten met name onder financiële vaste activa leningen u/g, effecten en liquide middelen als ge-
volg van wijzingen in de markrentre. Wooncompagnie maakt geen gebruik van derivaten om dit risico
af te dekken.

Voor vorderingen en schulden met variabele renteaftspraken loopt Wooncompagnie risico ten aanzien
van toekomstige kasstromen als gevolg van wijzigingen in de rentestanden. Met betrekking tot bepaalde
variabel rentende schulden (schulden aan kredietinstellingen) heeft Wooncompagnie renteswaps gecon-
tracteerd, zodat zij per saldo een vaste rente betaalt.

Het WSW beoordeelt de volledige sector op het renterisico uit de bestaande leningen- en derivatenpor-
tefeuille.

De norm die Wooncompagnie hanteert is 15% van de hoofdsom van de lening portefeuille en bij drie
opeenvolgende jaren totaal maximaal 40%.

Ultimo 2017 bedraagt het renterisico over 2018 voor Wooncompagnie € 41,9 miljoen.

Dit is 9,7% van het schuldrestant lening portefeuille. Conform het treasury jaarplan van 2018 wordt de
norm voor het renterisico in de jaren 2020 t/m 2022 licht overschreden. In de overige jaren blijft het
renterisico onder de intern gestelde norm.

Kredietrisico

Wooncompagnie heeft geen significante concentraties van kredietrisico met betrekking tot haar derivaten en effecten. Wooncompagnie maakt gebruik van meerdere banken als tegenpartij teneinde kredietrisico te spreiden. Limieten zijn formeel vastgelegd in het treasury statuut en naleving daarvan wordt periodiek gemonitord.

Liquiditeitsrisico

Per balansdatum was geen sprake van een bankschuld en was de kredietfaciliteit onbenut.

Per 31 december 2017 heeft het WSW een borgingsplafond vastgesteld van € 435 miljoen.

Per 1 januari 2017 bedroeg het borgingsplafond € 447 miljoen. Per saldo diende in 2017 € 12 miljoen te worden afgelost. Het totaal aan reguliere en eindaflossingen bedroeg in 2017 € 22,5 miljoen.

Vervroegde aflossingen hebben er aan bijgedragen dat er geen sprake is van een overschrijding van het borgingsplafond per ultimo 2017.

Het saldo van de door het WSW geborgde leningen bedraagt € 429 miljoen. Investeringsverplichtingen worden uitsluitend aangegaan indien Wooncompagnie zeker heeft gesteld dat hiervoor financiering beschikbaar is of is toegezegd.

Relevante indicatoren voor het liquiditeitsrisico van Wooncompagnie per balansdatum zijn als volgt:

<u>Verplichting</u>	<u>31 december 2017</u>
Bankschuld	€ 0 miljoen
Aflossingsverplichting 2018	€ 20,5 miljoen
Lopende investeringsverplichtingen	€ 5,0 miljoen
Lopende onderhoudsverplichtingen	€ 0,7 miljoen

Dekking

Banksaldi en deposito's	€ 12 miljoen
Kredietlimiet	€ 8 miljoen
Op te nemen uit leningen met een variabele hoofdsom	€ 0 miljoen
Kredietfaciliteiten	
- Gecommitteerd	€ 4 miljoen
- Ongecommitteerd	€ 4 miljoen

De operationele kasstromen zijn in 2017 gedaald tot € 13 miljoen tegenover € 30 miljoen in 2016. De oorzaak is het vervallen van de fiscale onderhoudsvoorziening.

Daarnaast loopt Wooncompagnie liquiditeit risico uit hoofde van haar derivatenportefeuille als gevolg van 'Mandatory Break Clauses'. Wooncompagnie heeft in 2015 een eerste Plan van Aanpak opgesteld en ingediend bij het WSW. Omdat de financiering van herstructurering van derivaten vanaf 1 juli 2017 geborgd wordt, wordt deze mogelijkheid voor de financiering van de breaks toegevoegd en zal het eerder opgestelde Plan Van Aanpak worden gewijzigd. Het WSW dient het gewijzigde Plan te beoordelen. Een onafhankelijk deskundige wordt bij het proces betrokken.

Beleggingen

Conform hoofdstuk 5 uit het treasury statuut dient in het jaarverslag op een transparante, complete en inzichtelijke wijze over het gevoerde beleggingsbeleid verantwoording te worden afgelegd.

In de Woningwet zijn de 'Beleidsregels verantwoord beleggen door toegelaten instellingen' opgenomen. Deze zijn uitgewerkt in het Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting 2015 en opgenomen in het financieel reglement. Vanaf 2015 voldoet Wooncompagnie aan deze beleidsregels.

Het doel van de ‘Beleidsregels verantwoord beleggen’ is dat toegelaten instellingen hun middelen inzetten voor de volkshuisvesting en bewust omgaan met de mogelijke risico’s die daarbij komen kijken. De beleidsregels zijn zowel van toepassing op bestaande als op nieuwe beleggingen.

5.6 Verkorte jaarrekening

5.6.1 Algemene toelichting

Activiteiten

Stichting Wooncompagnie is een stichting met de status van “toegelaten instelling volkshuisvesting”. De activiteiten bestaan voornamelijk uit de exploitatie en ontwikkeling van woningen voor de sociale huursector. Zij heeft specifieke toelating in de regio Noord-Holland Noord en heeft ontheffing om buiten deze regio volledig werkzaam te zijn in Purmerend, Edam-Volendam, Waterland en Beemster. Stichting Wooncompagnie is werkzaam binnen de juridische wetgeving vanuit de Woningwet.

Vestigingsadres en inschrijfnummer handelsregister

De statutaire vestigingsplaats is Hoorn, de feitelijke vestigingsplaats is Geldelozeweg 41 te Hoorn en is ingeschreven bij het handelsregister onder nummer 360001723.

Groepsverhoudingen

Stichting Wooncompagnie staat aan het hoofd van de groepsmaatschappij. Indien hierna in de geconsolideerde jaarrekening wordt gesproken over Wooncompagnie, wordt hiermee bedoeld Stichting Wooncompagnie en haar in de consolidatie betrokken groepsmaatschappij.

Stelselwijzigingen

In de jaarrekening 2017 hebben geen stelselwijzigingen plaatsgevonden.

Schattingwijzigingen In de jaarrekening 2017 is sprake van de volgende schattingswijzigingen:

In het kader van de bepaling van de in de toelichting opgenomen bedrijfswaarde van het vastgoed in exploitatie zijn schattingswijzigingen doorgevoerd die nader uiteengezet zijn in paragraaf 5.5.2 van de jaarrekening (toelichting mutatie bedrijfswaarde).

Er is een schattingswijziging doorgevoerd naar aanleiding van het vervallen van de fiscale onderhoudsvoorziening. Zie paragraaf 8.2 van de jaarrekening voor een nadere toelichting.

Presentatiewijziging

In de jaarrekening van 2016 is het functionele model voor de winst- en verliesrekening ingevoerd, naar aanleiding van de nieuwe RJ 645 en de Woningwet. In de jaarrekening van 2017 zijn de volgende presentatiewijzigingen doorgevoerd:

- Bestuurskosten (2016: € 2.481.000) worden niet meer volledig opgenomen onder overige organisatiekosten, maar toegerekend aan de verschillende activiteiten.
- VVE beheerkosten worden verantwoord onder de onderhoudslasten in plaats van de overige directe operationele lasten exploitatie (2016: € 499.000).
- De overheadkosten van de afdeling Proces Management (2016: € 963.000) worden voor 75% toegerekend aan lasten verhuur- en beheeractiviteiten en voor 25% aan lasten onderhoudsactiviteiten, in plaats van 100% aan de overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille.
- De verhuurderheffing wordt gepresenteerd onder overige directe operationele lasten exploitatie bezit, in plaats van onder lasten verhuur- en beheeractiviteiten (2016: € 9.336.000).

De vergelijkende cijfers over 2016 zijn, met het oog op de vergelijkbaarheid, als gevolg van deze presentatiewijzigingen aangepast.

Schattingen

Bij toepassing van de grondslagen en regels voor het opstellen van de jaarrekening vormt de directie van Wooncompagnie 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 in hoofdstuk 8 van de jaarrekening of bij de toelichting op de betreffende jaarrekeningpost.

Grondslagen voor consolidatie

In de consolidatie worden opgenomen de financiële gegevens van Wooncompagnie en haar groepsmaatschappijen. Dit betreft alle maatschappijen waarmee zij een organisatorische en economische eenheid vormt. Integraal in de consolidatie worden opgenomen deelnemingen waarin overheersende zeggenschap op het beleid kan worden uitgeoefend of waarover zij de centrale leiding heeft. Hierbij wordt tevens rekening gehouden met potentiële stemrechten die kunnen worden uitgeoefend op balansdatum.

Proportioneel in de consolidatie worden opgenomen deelnemingen in entiteiten voor zover op grond van een overeenkomst tot samenwerking de zeggenschap door de participanten gezamenlijk wordt uitgeoefend. Looptijd en rechtsvorm zijn hierbij niet van belang. Waarderingsgrondslagen van groepsmaatschappijen zijn voor consolidatiedoeleinden waar nodig gewijzigd om aansluiting te krijgen bij de geldende waarderingsgrondslagen voor Wooncompagnie. Daar waar van de gegevens in totaliteit geen belangrijke invloed uitgaat op de geconsolideerde winst- en verliesrekening is van wijziging van de grondslagen afgezien.

In maart 2017 is het directiebesluit genomen dat Wooncompagnie Holding B.V., AWM Energie B.V. en Wooncompagnie Ontwikkeling B.V. in de eerste helft van 2017 met elkaar fuseren, met terugwerkende kracht per 1 januari 2017. Het nog beperkte bezit van deze B.V.'s is in 2017 (grotendeels) verkocht. Wooncompagnie Holding B.V. is de verkrijgende partij. De fusie heeft geen impact op het totale vermogen.

In de consolidatie is de volgende (groeps)maatschappij begrepen:

- Wooncompagnie Holding B.V. te Hoorn (100%-belang).

Intercompany-transacties, intercompany-winsten en onderlinge vorderingen en schulden tussen de groepsmaatschappij en andere in de consolidatie opgenomen rechtspersonen worden geëlimineerd voor zover de resultaten niet door transacties met derden buiten de groep zijn gerealiseerd.

Ongerealiseerde verliezen op intercompany-transacties worden ook geëlimineerd tenzij er sprake is van een bijzondere waardevermindering. Resultaten op intercompany-transacties tussen in de consolidatie opgenomen groepsmaatschappijen worden volledig uit zowel de balanswaardering als het groepsresultaat geëlimineerd voor zover deze resultaten nog niet door een overdracht van het verkregen actief of passief aan derden buiten de groep zijn gerealiseerd.

Toelichting op het kasstroomoverzicht

Het kasstroomoverzicht is opgesteld volgens de directe methode.

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

De kasstromen uit hoofde van de financiering zijn gesplitst in kasstromen met betrekking tot mutaties in de hoofdsom (opgenomen onder financieringsactiviteiten) en ontvangen en betaalde interest (opgenomen onder operationele activiteiten). De investeringen in materiële vaste activa worden opgenomen onder aftrek van de onder overige schulden voorkomende verplichtingen.

Transacties waarbij geen instroom of uitstroom van kasmiddelen plaatsvindt zijn niet in het kasstroomoverzicht opgenomen.

Het jaarverslag, inclusief de samengevatte financiële informatie in deze paragraaf, dienen gelezen te worden in samenhang met de geconsolideerde jaarrekening zoals opgesteld door het bestuur van Wooncompagnie en vastgesteld door de raad van commissarissen.

5.7 Geconsolideerde balans per 31 december 2017 (x € 1.000)

ACTIEF	31-12-2017	31-12-2016
Vaste activa		
Immateriele vaste activa	632	282
Materiële vaste activa		
DAEB vastgoed in exploitatie	1.536.147	1.523.176
Niet-DAEB vastgoed in exploitatie	28.555	28.487
Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	72.164	68.347
Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie	12.680	4.037
Onroerende en roerende zaken t.d.v. de exploitatie	5.356	6.044
	<u>1.654.902</u>	<u>1.630.091</u>
Financiële vaste activa		
Latente belastingvorderingen	10.319	21.716
Leningen u/g	-	1.819
Overige effecten	3.554	3.958
Overige vorderingen	1.674	1.786
	<u>15.547</u>	<u>29.279</u>
Subtotaal vaste activa	<u>1.671.081</u>	<u>1.659.652</u>
Vlottende activa		
Voorraden		
Vastgoed bestemd voor de verkoop	4.438	10.190
Overige voorraden	354	408
	<u>4.792</u>	<u>10.598</u>
Vorderingen		
Huurdebiteuren	650	668
Gemeenten	134	-
Belastingen en premies sociale verzekeringen	-	3
Overige vorderingen	1.029	149
Overlopende activa	932	800
	<u>2.745</u>	<u>1.620</u>
Liquide middelen	<u>12.476</u>	<u>12.086</u>
Subtotaal vlottende activa	<u>20.013</u>	<u>24.304</u>
Totaal	<u>1.691.094</u>	<u>1.683.956</u>

PASSIEF	31-12-2017	31-12-2016
Groepsvermogen	<u>1.148.024</u>	<u>1.112.220</u>
Voorzieningen		
Voorziening onrendabele investeringen en herstructurerings	319	2.555
Voorziening latente belastingverplichting	1.001	21.156
Overige voorzieningen	1.349	1.423
	<u>2.669</u>	<u>25.134</u>
Schulden		
Langlopende schulden		
Schulden/leningen overheid	2.362	2.426
Schulden/leningen kredietinstellingen	432.555	439.859
Verplichtingen uit hoofde van onroerende zaken VOV	68.159	68.404
Overige schulden	22.849	25.639
	<u>525.925</u>	<u>536.328</u>
Kortlopende schulden		
Schulden aan gemeenten	-	-
Schulden aan leveranciers	56	15
Onderhanden projecten	-	-
Belastingen en premies sociale verzekeringen	6.827	1.337
Overige schulden	551	551
Overlopende passiva	7.042	8.371
	<u>14.476</u>	<u>10.274</u>
Subtotaal schulden	<u>540.401</u>	<u>546.602</u>
Totaal	<u>1.691.094</u>	<u>1.683.956</u>

5.8 Geconsolideerde winst- en verliesrekening over 2017 (x € 1.000)

	2017	2016
Huuropbrengsten	90.252	90.189
Opbrengsten servicecontracten	1.602	1.292
Lasten servicecontracten	-1.412	-1.195
Lasten verhuur- en beheeractiviteiten	-6.774	-7.292
Lasten onderhoudsactiviteiten	-22.785	-20.468
Overige directe operationele lasten exploitatie bezit	-15.746	-14.301
Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille	45.137	48.225
Omzet verkocht vastgoed in ontwikkeling	-	-
Uitgaven verkocht vastgoed in ontwikkeling	-	-
Toegerekende organisatiekosten	-	-
Toegerekende financieringskosten	-	-
Netto resultaat verkocht vastgoed in ontwikkeling	-	-
Verkoopopbrengst vastgoedportefeuille	18.783	11.729
Toegerekende organisatiekosten	-416	-203
Boekwaarde verkochte vastgoedportefeuille	-11.044	-6.515
Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille	7.323	5.011
Overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille	309	-2.525
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille	2.858	100.482
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille verkocht onder voorwaarden	4.062	-103
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille bestemd voor verkoop	-	586
Waardeveranderingen vastgoedportefeuille	7.229	98.440
Opbrengsten overige activiteiten	100	77
Kosten overige activiteiten	-55	-32
Netto resultaat overige activiteiten	45	45
Overige organisatiekosten	-	-
Leefbaarheid	-806	-595
Waardeveranderingen van financiële vaste activa en van effecten	2.596	-1.988
Opbrengst van vorderingen die tot de vaste activa behoren en van effecten	92	65
Andere rentebaten en soortgelijke opbrengsten	-	46
Rentelasten en soortgelijke kosten	-17.392	-19.104
Saldo financiële baten en lasten	-14.704	-20.981
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen	44.224	130.145
Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening	-8.420	-813
Resultaat deelnemingen	-	-62
Resultaat na belastingen	35.804	129.270

5.9 Geconsolideerd kasstroomoverzicht 2017 (x € 1.000)

	2017	2016	
Operationele activiteiten			
Ontvangsten van huurders	90.213	90.008	
Vergoedingen	1.471	1.523	
Overheidsontvangsten	-	-	
Ontvangsten overige	887	521	
Renteontvangsten	35	61	
<i>Saldo ingaande kasstromen</i>	<u>92.606</u>	<u>92.113</u>	
Betalings inzake erfpacht	-9	-3	
Betalings aan werknemers	-9.178	-9.484	
Betalings aan leveranciers onderhoud	-17.436	-15.392	
Betalings overige bedrijfsuitgaven	-10.692	-11.227	
Renteuitgaven	-17.593	-19.513	
Sectorspecifieke heffing onafhankelijk van resultaat	-76	-78	
Verhuurderheffing	-10.654	-9.258	
Betalings leefbaarheid externe uitgaven niet investering gebonden	-575	-331	
Vennootschapsbelasting	-12.572	3.565	
<i>Saldo uitgaande kasstromen</i>	<u>-78.785</u>	<u>-61.721</u>	
Kasstroom uit operationele activiteiten	<u>13.821</u>	<u>30.392</u>	
Investeringsactiviteiten			
Verkoopontvangsten bestaande huur	7.392	10.003	
Verkoopontvangsten woonegelegenheden (VOV) na inkoop in dPi periode	6.471	5.399	
Verkoopontvangsten nieuwbouw	-	-	
Verkoopontvangsten grond	952	1.097	
(Des)Investeringsontvangsten overige	8.590	1.848	
<i>Tussentelling ingaande kasstromen MVA</i>	<u>23.405</u>	<u>18.347</u>	
Betalings investering nieuwbouw	-14.714	-13.625	
Betalings aankoop woonegelegenheden	-	-1.138	
Betalings investeringen woningverbeteringen	-10.704	-4.766	
Betalings aankoop woonegelegenheden (VOV) voor doorverkoop	-5.488	-4.192	
Betalings sloop	-	-	
Betalings aankoop grond	-	-	
Betalings investeringen overig	-582	-2.305	
Betalings externe kosten bij verkoop	-417	-93	
<i>Tussentelling uitgaande kasstromen MVA</i>	<u>-31.905</u>	<u>-26.119</u>	
<i>Saldo in- en uitgaande kasstromen MVA</i>	<u>-8.500</u>	<u>-7.772</u>	
Ontvangsten verbindingen	-	-	
Ontvangsten overig	2.614	-	
Uitgaven verbindingen	-	-446	
Uitgaven overig	-176	-	
<i>Saldo in- en uitgaande kasstromen FVA</i>	<u>2.438</u>	<u>-446</u>	
Kasstroom uit investeringsactiviteiten	<u>-6.062</u>	<u>-8.218</u>	
Financieringsactiviteiten			
Nieuwe door WSW geborgde leningen	-	-	
Mutatie door WSW geborgde leningen met variabele hoofdsom	11.100	4.020	
<i>Tussentelling inkomende kasstromen</i>	<u>11.100</u>	<u>4.020</u>	
Aflossing door WSW geborgde leningen	-18.176	-36.123	
Aflossing niet door WSW geborgde leningen DAEB investeringen	-292	-284	
Aflossing niet door WSW geborgde leningen niet-DAEB investeringen	-	-234	
<i>Tussentelling uitgaande kasstromen</i>	<u>-18.468</u>	<u>-36.641</u>	
Kasstroom uit financieringsactiviteiten	<u>-7.368</u>	<u>-32.621</u>	
<i>Toename (afname) geldmiddelen in boekjaar</i>	<u>390</u>	<u>-10.447</u>	

5.10 Kengetallen 2017 op grond van de geconsolideerde jaarrekening

	2017	2016
Gegevens bezit	Aantal	Aantal
Bezit in eigendom		
Woningen	13.670	13.665
Overige woongelegenheden	471	531
Garages	60	60
Overige objecten	95	103
Totaal aantal verhuureenheden	14.296	14.359
Mutaties in het woningbezit <i>(woningen en overige woongelegenheden)</i>		
Opgeleverde nieuwbouw	42	81
Sloop	0	-10
Verkoop	-47	-67
Aankoop	0	8
Overige mutaties	-50	0
Saldo	-55	12
Woningen naar huurklasse		
Goedkoop	1.640	1.545
Betaalbaar	10.509	10.253
Duur tot huurtoeslaggrens	1.381	1.721
Duur boven huurtoeslaggrens	140	146
	13.670	13.665
Kwaliteit		
Kosten onderhoud per vhe	x € 1	x € 1
Niet-planmatig onderhoud	245	272
Planmatig onderhoud	904	699
Totaal kosten onderhoud	1.149	971
Maatschappelijke uitgaven	x €1.000	x €1.000
Verhuurdersheffing	10.655	9.258
Leefbaarheid	505	553
Het verhuren van woningen		
Gerealiseerde huurverhoging	0,00%	0,60%
Huurachterstand in % van de jaarhuur	0,73%	0,73%
Huurderving in % van de jaarhuur	1,63%	0,95%

	2017	2016
Personeelsbezetting einde boekjaar	Aantal, €, %	Aantal, €, %
Aantal FTE	121,0	123,8
Aantal vhe's per FTE	118	116
Opleidingskosten	155.796	182.365
Ziekteverzuimpercentage	5,90%	7,75%
Financierbaarheid	x €1.000	x €1.000
Schuldrestant leningen overheid en kredietinstellingen per vhe	30.422	30.802
Waarvan geborgd door het WSW per vhe	30.008	30.364
Gemiddelde rentepercentage	3,84%	3,99%
Financiële continuïteit		
Solvabiliteit (obv marktwaarde) ¹	67,9%	66,0%
Investerings- en financieringsratio ²	-23,65%	-124,90%
Rentedekkingsgetal (ICR) ³	1,8	2,5
DSCR ⁴	1,1	1,5
Loan to value (obv 90% WOZ-waarde) ⁵	22,9%	23,8%
Loan to value (obv bedrijfswaarde)	56,1%	56,9%
Loan to value (obv marktwaarde)	27,7%	28,5%
WOZ-waarde per vhe	147.700	143.812
Bedrijfswaarde per vhe	54.201	54.159
Marktwaarde per vhe	109.450	108.062

1. De solvabiliteit is het gepresenteerde eigen vermogen uitgedrukt in een percentage van het balanstotaal.
2. De investerings- en financieringsratio geeft aan welk gedeelte van de investering extern wordt gefinancierd. Deze wordt berekend door de investering in de vastgoedportefeuille af te zetten tegen de mutatie in de financiering.
3. De ICR bestaat uit het saldo van de exploitatiekasstroom (exclusief rente) in verhouding tot de totale rentelasten.
4. De DSCR bestaat uit het saldo van de exploitatiekasstroom (exclusief rente) in verhouding tot de totale rentelasten en aflossingsverplichtingen.
5. Bij loan to value wordt de financiering uitgedrukt in een percentage van de waarde van het bezit. Een hoger percentage leidt tot een hogere financieringslast. Hierboven hebben we de financiering afgezet tegen de WOZ-waarde, bedrijfswaarde en marktwaarde.

6 Verklaringen

6.1 Verklaring van het bestuur

De directeur-bestuurder van Stichting Wooncompagnie, op grond van statuten belast met de bestuurlijke bevoegdheden, verklaart dat alle uitgaven in 2017 door Wooncompagnie uitsluitend in het belang van de volkshuisvesting zijn gedaan.

De directeur-bestuurder heeft het jaarverslag en de jaarrekening vastgesteld.

De jaarrekening omvat de enkelvoudige en de geconsolideerde jaarrekening.

De jaarrekening is vastgesteld op 18 april 2018.

Hoorn, 18 april 2018

S.J.T. van Schaik, directeur-bestuurder

6.2 Verklaring Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen heeft, ingevolge artikel 25 lid 6 van de statuten, de jaarrekening en het jaarverslag onderzocht, heeft daarbij kennis genomen van de controleverklaring en heeft de jaarrekening op 18 april 2018 vastgesteld.

Hoorn, 18 april 2018

Raad van Commissarissen

De heer M.P.H. Stellingsma, voorzitter

Mevrouw J.P.A. de Goede

De heer G.J. Kohsiek

De heer J.M. van der Meulen

Mevrouw M.W Sturm

Mevrouw A.L. Koning

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan: het bestuur en de raad van commissarissen van Stichting Wooncompagnie

Ons oordeel

Naar ons oordeel zijn de bijgesloten samengevatte financiële overzichten over 2017 van Stichting Wooncompagnie, in alle van materieel zijnde aspecten, consistent met de gecontroleerde jaarrekening 2017 van Stichting Wooncompagnie op basis van de grondslagen zoals beschreven in hoofdstuk 5 en 6 van de toelichting.

De in dit rapport op pagina 56 tot en met 64 opgenomen samengevatte financiële overzichten die zijn ontleend aan de gecontroleerde jaarrekening 2017 van Stichting Wooncompagnie te Hoorn bestaat uit:

1. de samengevatte balans per 31 december 2017;
2. de samengevatte winst-en-verliesrekening over 2017;
3. het samengevatte kasstroomoverzicht 2017; en
4. de bijbehorende toelichtingen.

Samengevatte jaarrekening

De samengevatte jaarrekening bevat niet alle toelichtingen die zijn vereist op basis van artikel 35 lid 1 en 2 van de Woningwet, artikel 30 en 31 van het Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting, artikel 14 en 15 van de Regeling Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting 2015 (verslagjaar 2017), de bepalingen van en krachtens de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT) en richtlijn 645 van de Raad voor de Jaarverslaggeving. Het kennisnemen van de samengevatte jaarrekening en onze verklaring daarbij kan derhalve niet in de plaats treden van het kennisnemen van de gecontroleerde jaarrekening van Stichting Wooncompagnie en onze controleverklaring daarbij.

De gecontroleerde jaarrekening en onze controleverklaring daarbij

Wij hebben een goedkeurend oordeel verstrekt bij de gecontroleerde jaarrekening 2017 van Stichting Wooncompagnie in onze controleverklaring van 18 april 2018. Deze controleverklaring bevat tevens een sectie 'Benadrukking van de waarderingsgrondslagen in de jaarrekening' waarin wij de aandacht vestigen op paragraaf 5.5.2' DAEB vastgoed in exploitatie & Niet-DAEB vastgoed in exploitatie' op pagina 13 tot en met 15 van de jaarrekening, waarin staat beschreven dat Stichting Wooncompagnie een deel van haar vastgoed in exploitatie op grond van artikel 35 lid 2 van de Woningwet in overeenstemming met bijlage 2 van de Regeling Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting in het huidige en het voorgaande boekjaar waardeert tegen actuele waarde onder toepassing van de basisversie van het Handboek modelmatig waarderen marktwaarde.

Ons oordeel is niet aangepast als gevolg van deze aangelegenheid.

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

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van de samengevatte jaarrekening op basis van de grondslagen zoals beschreven in hoofdstuk 5 en 6 van de toelichting.

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

Onze verantwoordelijkheden

Onze verantwoordelijkheid is het geven van een oordeel of de samengevatte jaarrekening in alle van materieel belang zijnde aspecten consistent is met de gecontroleerde jaarrekening op basis van onze werkzaamheden, uitgevoerd in overeenstemming met Nederlands recht, waaronder de Nederlandse Standaard 810 'Opdrachten om te rapporteren betreffende samengevatte financiële overzichten'.

Alkmaar, 18 april 2018

BDO Audit & Assurance B.V.
namens deze,

w.g. drs. R.H. van Leersum RA CIA
