

Bouwen met kwaliteit **in Delft, Dordrecht, Nissewaard** **en Rotterdam**

Bestuursverslag 2019

Inhoudsopgave

Pagina 3

Welkom

Over ons 3
Dit verslag 3
Ons woningbezit 4

Pagina 5

Voorwoord Raad van Bestuur

Pagina 7

Cijfers en KPI's

2019 in cijfers 7
Klantreis 8
Wonen met kwaliteit 9
KPI's Woonbron 10

Pagina 11

Speerpunten

Goed Wonen 11
Prettig Wonen 15
Factsheet Delft 17
Factsheet Dordrecht 19
Factsheet Nissewaard 21
Factsheet Rotterdam 23
Betaalbaar Wonen 26
Enthousiaste klant 29

Pagina 31

Organisatie met kwaliteit

Interne organisatie 32
Financiële continuïteit 36
Risicobeheersing 39

Pagina 40

Governance

Pagina 43

Verslag Raad van Commissarissen

Pagina 53

Bijlagen

1 Risicomanagement 54
2 Overzicht van verbindingen 58
3 Beloningen en vergoedingen
topfunctionarissen 2019 59

Dit bestuursverslag
hoort bij de jaarrekening
van Woonbron 2019
d.d. 19 mei 2020

Welkom

Over ons

Woonbron zorgt in gevarieerde wijken voor passende huisvesting voor hen die ons nodig hebben. Voor onze bewoners zijn wij partner in prettig wonen. Vandaag voor morgen.

In de bedrijfsplanperiode 2018 - 2020 ligt onze primaire focus op wonen met kwaliteit. Een goede woning, een buurt waarin het prettig wonen is, en een huurprijs passend bij de portemonnee van onze klanten, daar zetten wij onze energie en euro's op in. We willen onze organisatie verbeteren, zodat wij onze ambitie op onze speerpunten kunnen verwezenlijken. In dit bestuursverslag over 2019 laten we zien hoe we onze ambities op de belangrijkste maatschappelijke opgaven realiseren.

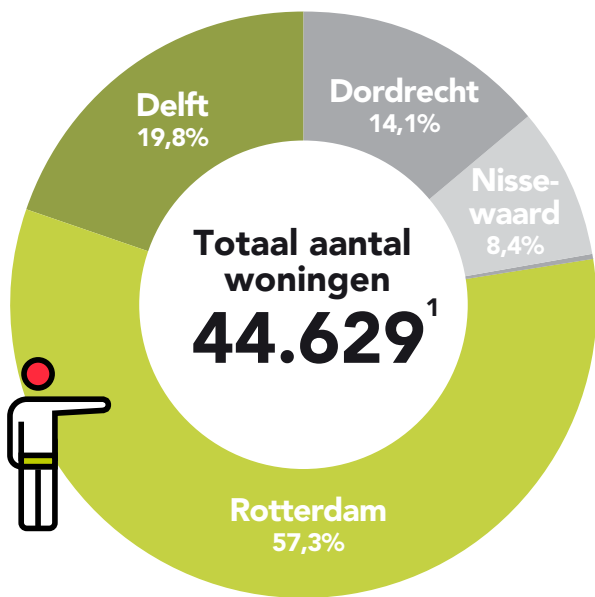
+ Over ons

Dit verslag

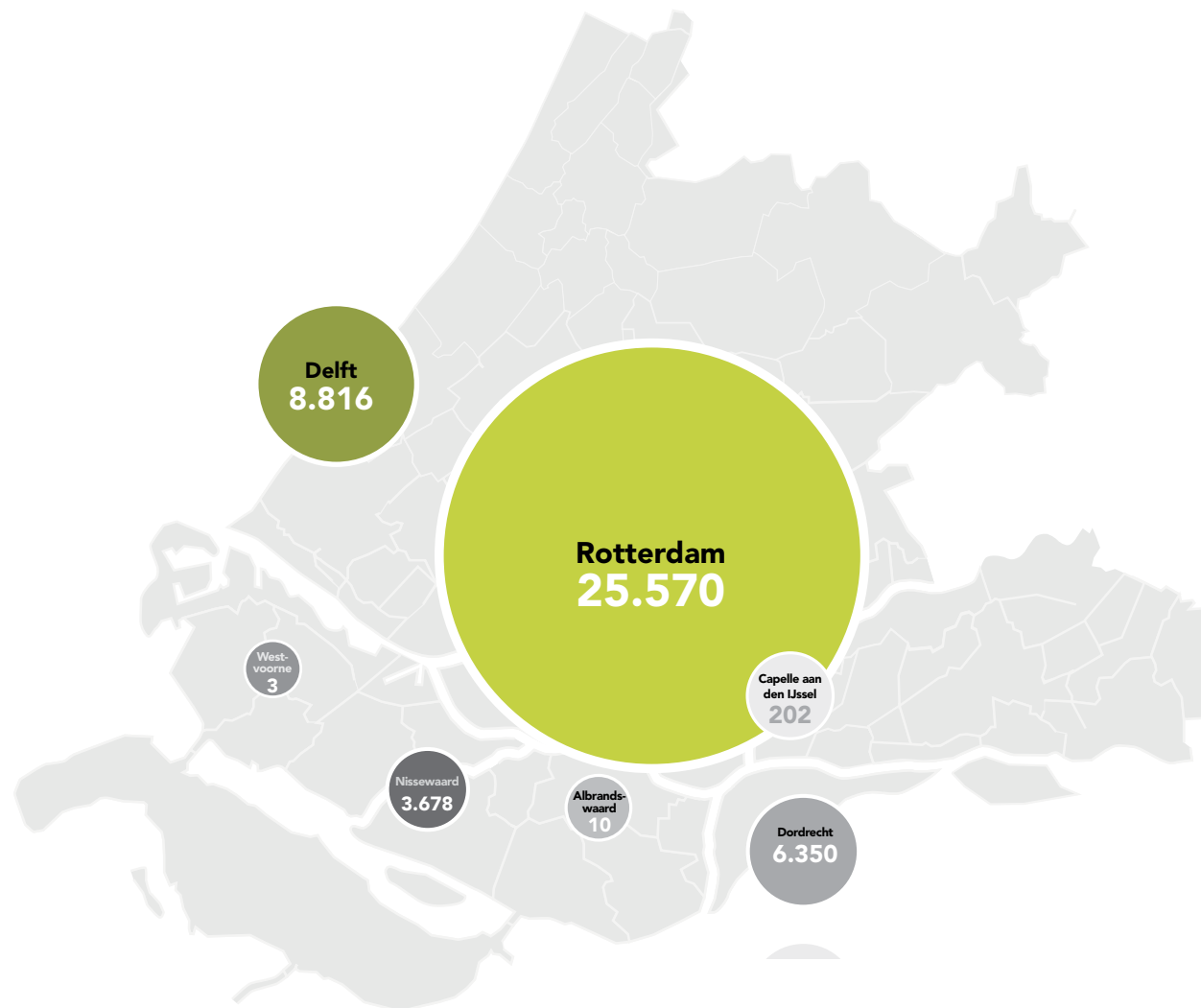
Wij rapporteren zo transparant mogelijk. Dit doen wij over het jaar 2019 via dit interactieve bestuursverslag. U kunt op alle onderdelen klikken voor aanvullende informatie. Zo bepaalt u zelf uw leeswensen. U kunt ook zoeken op trefwoorden, waarna u een selectie ziet van relevante teksten. Ook kunt u pagina's selecteren en printen, zowel de geselecteerde pagina's als het volledige verslag.

 **Download jaarrekening 2019**

Ons woningbezit*



¹ Westvoorne: 0,01%
Albrandswaard: 0,02%
Exclusief 804 verhuureenheden intramuraal zorg



* Verderop in dit verslag zijn geen factsheets opgenomen van Capelle aan den IJssel, Albrandswaard en Westvoorne. Met deze gemeenten zijn geen prestatieafspraken gemaakt.

Voorwoord

Raad van Bestuur

Op het moment dat we dit voorwoord schrijven, bevinden we ons volop in de crisis die door het coronavirus wordt veroorzaakt. De gezondheidsrisico's zijn groot en daarom nemen we maatregelen die we nooit voorzien hadden, om de kans op besmetting van onze medewerkers en onze bewoners zoveel mogelijk uit te sluiten. Een onwerkelijke situatie voor ons. We willen als corporatie thuis zijn in de wijk, in direct contact met onze bewoners. Dat wordt momenteel flink bemoeilijkt. Gelukkig zien we veel mooie initiatieven. Medewerkers brengen een aardigheidje bij ouderen die alleen zitten, en bellen bewoners om te vragen hoe het met ze gaat. Dat dit enorm gewaardeerd wordt, doet ons goed. In deze context het voorwoord voor ons jaarverslag over 2019 schrijven, een jaar waarin we zoveel positieve ontwikkelingen zagen, voelt bijna absurd. Tegelijk waarderen we des te meer wat we het afgelopen jaar met onze medewerkers en onze partners in de wijken hebben gepresteerd.



Richard Sitton

Karin van Dreven

Het mooiste resultaat van het jaar kwam aan het einde van 2019. De visitatie gaf ons hoge cijfers voor ons werk van de afgelopen vier jaar. Voor het aandachtsgebied Presteren naar vermogen kregen we zelfs een 9. Met recht resultaten om trots op te zijn. Onze inzet om thuis in de wijk te zijn werd door onze partners en de visitatiecommissie gezien en hoog gewaardeerd. Dit thuis zijn in de wijk en het bieden van een écht thuis is waar we het voor doen. Ook op andere vlakken scoorden we goed. De visitatie liet zien dat na een flinke periode van herstel, verandering en herpakken op de onderdelen die er toe doen Woonbron stáát. Vanzelfsprekend waren er ook aandachtspunten voor verbetering, die we met enthousiasme oppakken.

Al in 2017 gingen we in gesprek met Humanitas Huisvesting over een mogelijke fusie nadat de corporatie in de problemen kwam. In 2019 konden we dit traject succesvol afsluiten met de overname van een kleine 2.000 woningen. De medewerkers van Humanitas kwamen in vaste dienst en de huurders konden vanaf 1 juli rekenen op de dienstverlening en het onderhoud van Woonbron. We hebben de woningen ondergebracht in een nieuwe afdeling Zorgzaam Wonen, waar we specifieke dienstverlening en concepten voor ouderenhuisvesting ontwikkelen en beheren.

In 2019 kwamen onze projecten goed op stoom. We realiseerden meer nieuwbouw in 2019 dan in de jaren sinds de financiële crisis. Veel woningen werden gerenoveerd en bovendien namen we diverse besluiten voor renovatie en nieuwbouw waar we de komende jaren de resultaten van zullen zien. Hiermee geven we invulling aan de doelen die we gesteld hebben in ons bedrijfsplan en

onze portefeuillestrategie. Die laatste herijkten we in 2019. Voor de komende tien jaar voorzien we een forse nieuwbouwpoging om voldoende en goede sociale huurwoningen te kunnen bieden aan toekomstige bewoners.

Niet alleen de woning is van groot belang om goed te wonen, ook de woonomgeving draagt daaraan bij. Enkele jaren geleden hebben we een methodiek ontwikkeld om te sturen op een schone, hele en veilige woonomgeving. In 2019 is er opnieuw fors geïnvesteerd in 'schoon, heel en veilig', met goed resultaat: meer dan 95% van de gemeten punten in complexen, zoals trappenhuisen, galerijen, liften en gangen, scoorde goed, een formidabel resultaat.

Verduurzaming van onze woningen en bedrijfsvoering staat hoog op onze agenda, waarbij we steeds kritisch kijken naar de bijdrage van onze maatregelen en de impact die we daarmee maken op onze omgeving. Een belangrijke bijdrage levert het aansluiten van onze woningen op warmtenetten. Voor ongeveer 2.000 woningen in IJsselmonde tekenden we een overeenkomst om de komende jaren woningen aan te sluiten. We deden dit na goed overleg met onze huurdersorganisatie die instemde met ons besluit. Daarmee zetten we een forse stap naar vermindering van het fossiele energiegebruik.

Onze inzet voor de wijk Carnisse werpt steeds meer zijn vruchten af. Samen met de gemeente zetten we stappen in het verbeteren van de wijk. In de eilandenbuurt werken we aan het aankopen, verbeteren, samenvoegen en weer verhuuren van woningen. Aan de Urkersingel verwerven we steeds meer woningen zodat hier uiteindelijk de gewenste herontwikkeling mogelijk wordt. Om misstanden beter aan te kunnen pakken werkten we samen met de gemeente aan onderzoek naar ongewenste praktijken in de particuliere huursector. Daar zal een plan van aanpak van de gemeente op volgen.

Eind 2018 hadden we een geschil met de gemeente Rotterdam over onze (financiële) inzet voor het Nationaal Programma Rotterdam Zuid. In goed overleg legden we dit geschil voor aan de minister en de geschillencommissie. Begin 2019 kwam de uitspraak die ons gelijk gaf dat de gemeente ons niet kan

dwingen om bij te dragen aan de herstructurering van de particuliere woningvoorraad. Na het geschil zijn de verhoudingen met de Rotterdamse corporaties sterk verbeterd. We werken nu op basis van gelijkwaardigheid, ook samen met marktpartijen, aan het aanpakken van de uitdagingen op Zuid.

Onze klantwaardering is voor ons een belangrijke graadmeter of we de goede dingen doen en of we ze goed doen. Alle prestaties hiervoor en in de rest van dit jaarverslag doen we immers vooral voor onze bewoners. Ook op dat vlak kijken we tevreden terug naar stijgende cijfers. Alles overziend zien we 2019 als een geslaagd jaar. We houden dat vast om de uitdagingen waar we in de huidige crisis voor staan te overwinnen en er voor onze huurders te zijn, nu en erna.

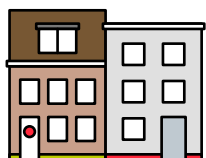
Raad van Bestuur Woonbron

Richard Sitton & Karin van Dreven

COVID-19

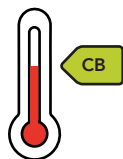
In het vroege voorjaar van 2020 zijn we als samenleving terechtgekomen in een crisissituatie veroorzaakt door het coronavirus (COVID-19). Dit heeft ook de nodige impact op onze bewoners en op onze organisatie. We hebben onze bedrijfsprocessen aangepast en afgestemd op de door het RIVM en de Rijksoverheid afgegeven richtlijnen en maatregelen. Nieuwe richtlijnen en ontwikkelingen monitoren we continu en volgen we op. Onze maatregelen zijn erop gericht om de gezondheid van onze medewerkers, bewoners en relaties te beschermen en waar mogelijk de dienstverlening aan onze bewoners te continueren. De crisis veroorzaakt door het coronavirus heeft zeker impact. Op het moment van schrijven is nog onduidelijk wat deze precies zal zijn. We volgen ontwikkelingen op de voet, maken scenario's en nemen gericht maatregelen. De huidige inschatting is dat de coronacrisis voor Woonbron niet leidt tot onoverkomelijke financiële problemen.

2019 in cijfers



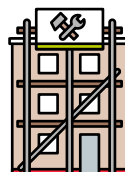
44.629

Woningen in bezit en verkocht onder voorwaarden



CB

Aedes-benchmark¹



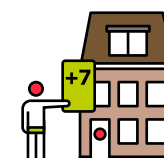
817

Aantal gerenoveerde woningen



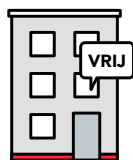
€ 82,7 mln.

Uitgegeven aan onderhoud



6,6

Klantcijfer kwaliteit woning



75,9%

Vrijkomende woningen met huur < 2° aftoppingsgrens



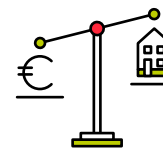
66%

8+ waarderingen dienstverlening



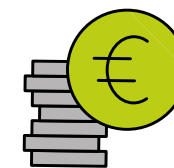
96,5%

Schoon, heel en veilig



€ 887

Bedrijfslasten per verhuureenheid

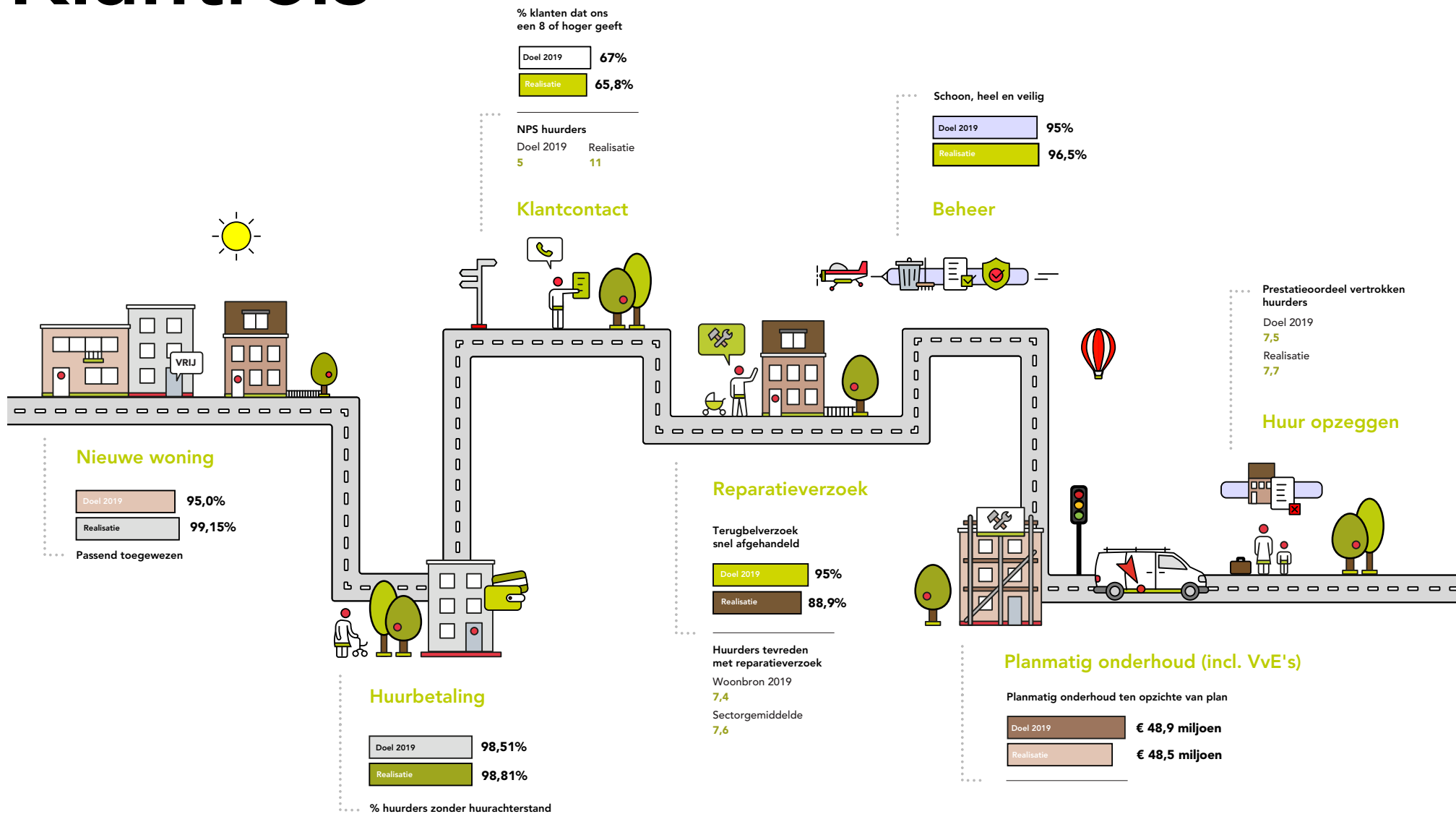


€ 34,2 mln.

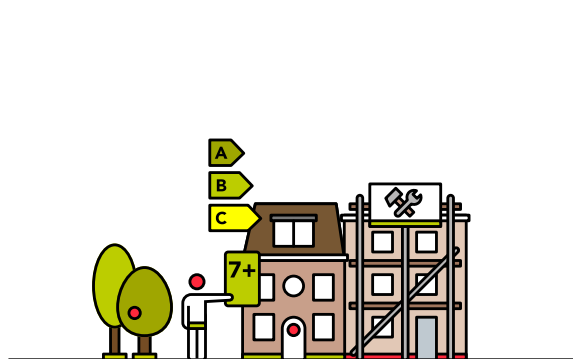
Operationeel resultaat

¹ Score Aedes-benchmark op klantoordeel en bedrijfslasten.

Klantreis



Wonen met kwaliteit



Goed wonen

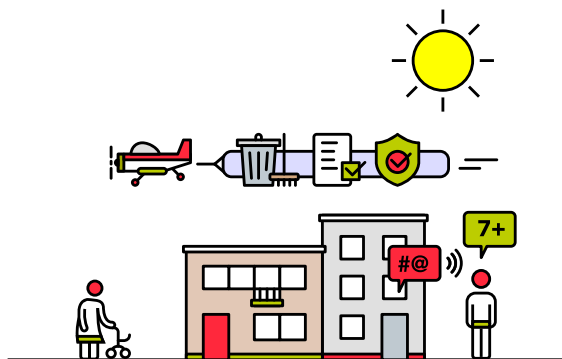
Onze voorraad is op leeftijd en moet op onderdelen stelselmatig worden vernieuwd om aan hedendaagse eisen te voldoen. Daarom focussen wij ons nadrukkelijk op de kwaliteit van onze woningen. Wij kijken integraal naar de woningkwaliteit, de tevredenheid van de klant en de toekomstwaarde van onze woningen. We willen dat klanten ervaren dat we hun woningen verbeteren. Parallel willen we de resultaten terugzien in toekomstwaarde van onze vastgoedportefeuille, door een afname van veroudering en technische risico's.

Duurzaamheid met een lagere energierekening en een hoger comfort voor de klant is daarvan een belangrijk onderdeel.

De komende jaren zetten we fors in op verduurzaming, waarbij we steeds zoeken naar oplossingen met de beste effecten op CO_2 -reductie tegen de laagste maatschappelijke kosten.

Wij zien dat onze bewoners de wens hebben om langer zelfstandig te blijven wonen. Daarom realiseren we aanpassingen in de woning om dit mogelijk te maken.

+ Meer over Goed wonen

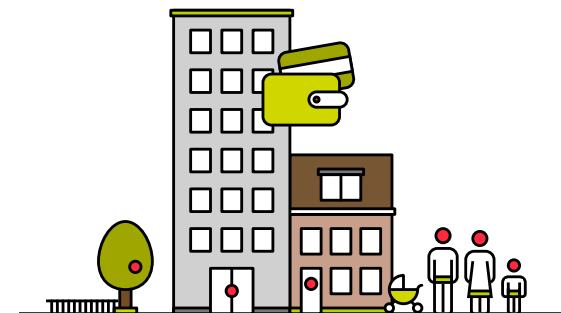


Prettig wonen

Voor onze klanten zijn ongestoord woongenot en een aantrekkelijke woonomgeving minstens zo belangrijk als de kwaliteit van de woning zelf. We zorgen dat onze bewoners prettig kunnen wonen in hun gebouw of straat door de gemeenschappelijke ruimten op te knappen, woonoverlast aan te pakken en met een groot en betrokken team beheerders elke dag in onze wijken te zijn.

Onze klanten kunnen ons als partner zien in het bestrijden van moedwillige overlast. We signaleren overlast adequaat en werken effectief samen met hulpverleners in zorg, welzijn en bij de politie.

+ Meer over Prettig wonen



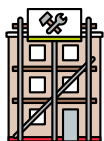
Betaalbaar wonen

Als corporatie is het onze kerntaak om te voorzien in betaalbare woningen voor de doelgroep. Ook de komende jaren gaat een groot deel van onze middelen naar betaalbaarheid, doordat we een lagere dan marktconforme huur vragen. Al jaren voeren we een gematigd huurbeleid en zetten dit de komende periode voort. Zo dragen wij bij aan de beschikbaarheid van betaalbare woningen voor de huurtoeslagdoelgroep in onze gemeenten.

+ Meer over Betaalbaar wonen

KPI's Woonbron

Realisatie 2019



2,32%

Woningvernieuwing

Doel 2019
1,7%

Realisatie 2018
1,36%



1,75

Gemiddelde energie-index

Doel 2019
1,83

Realisatie 2018
1,84



6,6

Klantcijfer kwaliteit woning

Doel 2019
6,5

Realisatie 2018
6,2



96,5%

% complexen dat 'goed' scoort op schoon, heel en veilig

Doel 2019
95%

Realisatie 2018
61%*



75,9%

Verhuringen onder de tweede aftoppingsgrens van de huurtoeslag

Doel 2019
70%

Realisatie 2018
80%

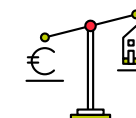


66%

Enthousiaste klant: % klanten dat ons een 8 of hoger geeft

Doel 2019
67%

Realisatie 2018
63%



€ 887

Bedrijfslasten per vhe

Doel 2019
€ 860

Realisatie 2018
€ 824

* Zie hoofdstuk Prettig Wonen voor een nadere toelichting.

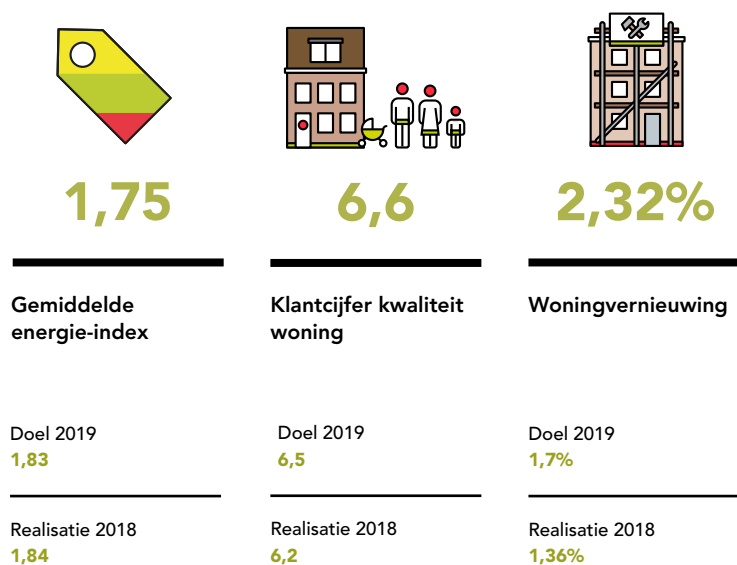
Goed Wonen

Een goede woning is een belangrijke voorwaarde voor goed wonen. We werken dagelijks aan het verbeteren van onze woningen, zodat deze technisch beter worden, energiezuiniger en prettiger voor de bewoner. In ons bedrijfsplan hebben we drie concrete doelen geformuleerd over de woningkwaliteit. Twee doelen hebben we in 2019 ruim gehaald: we vernieuwden 2,32% van onze

woningen (doel: 1,7%) en de energie-index kwam eind 2019 uit op gemiddeld 1,75. De tevredenheid van onze klanten over onze woningen liet een duidelijke stijging zien naar de 6,6. Daarmee is ons doel voor 2019 behaald. Het is nog niet de 7 die we eind 2020 willen halen, maar we zijn goed op weg.

Nieuwe portefeuillestrategie

In 2019 hebben we een nieuwe portefeuillestrategie vastgesteld. Verbeteren en vernieuwen zijn de belangrijke thema's hierin. Ten opzichte van de versie van 2016 ligt in deze portefeuillestrategie meer nadruk op verduurzaming van onze woningen, plannen we meer nieuwbouw en zetten we in op een fors aandeel woningen zonder gasaansluiting over tien jaar. Betaalbaarheid en het verbeteren van de kwaliteit van onze woningen blijven belangrijke pijlers. De nieuwe portefeuillestrategie is nodig omdat er veel verandert in onze omgeving. De woningmarkt is drastisch veranderd sinds 2016, gemeenten hebben na de verkiezingen van 2018 nieuw beleid voor de sociale huursector vastgesteld, er is een sociaal huurakkoord overeengekomen tussen corporaties en huurders en het klimaatakkoord geeft extra impulsen aan de noodzaak van verduurzaming. In 2019 hebben we de eerste stappen gezet in de realisatie van onze strategie. Op alle doelen die we gesteld hebben, boekten we vooruitgang. Het klantoordeel over de kwaliteit van de woningen steeg, we namen meer fysieke maatregelen om langer zelfstandig wonen voor senioren mogelijk te maken,



bouwden nieuwe woningen om de portefeuille te vernieuwen, de portefeuille bedrijfsonroerend goed en de voorraad onder voorwaarden verkochte woningen nam zoals gepland af, en ook de energie-index van onze woningvoorraad werd verder verbeterd.

Nieuwbouw en woningverbetering

In 2019 timmerden we hard aan de weg om onze voorraad te vernieuwen en verbeteren. Onze doelstelling om minimaal 2% van onze woningvoorraad te vernieuwen en verbeteren haalden we ruimschoots: 2,32%. We besloten tot uitvoering van renovaties van 817 woningen. In de Beverwaard in Rotterdam pakken we twee complexen aan, van 286 en 124 woningen. De 105 woningen in het Van der Hilstblok in het Nieuwe Westen worden eveneens gerenoveerd, net als 218 woningen in de Grasbuurt in Ommoord. Tot slot besloten we tot uitvoering van de renovatie van de eerste 84 woningen in de Kreek in IJsselmonde.

Naast deze uitvoeringsbesluiten waren in 2019 ook veel plannen in uitvoering, waartoe al eerder was besloten. In de Sagenbuurt in Oud IJsselmonde werden 106 eengezinswoningen gebouwd en deels al opgeleverd, in Kreekhuisen in

IJsselmonde startte de bouw van 36 eengezinswoningen. In de Tuinenbuurt, ook in IJsselmonde, werkten we aan de renovatie van 279 woningen in "6 Laag". In Dordrecht bouwden we aan eengezinswoningen in de Vogelbuurt. Tegelijk sloopten we enkele blokken die aan het einde van hun levensduur waren. We werken aan plannen voor nieuwbouw op een deel van deze locaties.

Nieuwbouwovereenkomst Rotterdam

We willen de komende tien jaar ons aantal sociale huurwoningen op peil houden. Daarvoor is ook nieuwbouw nodig. De afgelopen jaren was dit in onze vier gemeenten niet eenvoudig vanwege het gemeentelijk beleid om de sociale voorraad juist te verkleinen of gelijk te houden. In 2019 hebben we met de gemeente Rotterdam een belangrijke stap gezet door een bestuurlijke overeenkomst te sluiten die zicht geeft op nieuwbouw van ruim 800 woningen in 10 jaar tijd. Het betreft dan vooral sociale huurwoningen in wijken waar het aandeel sociale huur niet zo groot is. Over de verschillende locaties die in de overeenkomst zijn opgenomen voeren we nu intensief overleg met de gemeente om tot realisatie te komen. Ook in de andere gemeenten voerden we constructieve gesprekken over de realisatie van meer sociale woningbouw. Dit heeft tot meer planvoorbereiding geleid.

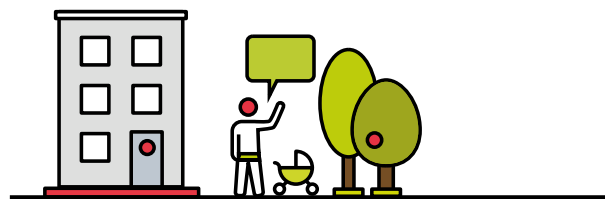
Duurzaam vastgoed

Onze duurzaamheidsaanpak kent verschillende sporen. We werken toe naar (uiteindelijk) een CO₂-neutrale woningvoorraad, met een mix van maatregelen om het energieverbruik van woningen te verminderen, gebruik te maken van duurzaam opgewekte energie en energiezuiniger installaties. Dat werpt zijn vruchten af. Begin 2019 was de gemiddelde energie-index van onze woningen nog 1,84 (energielabel D), aan het einde van het jaar was dit gedaald naar 1,75 (label C). Tijdens renovaties en gekoppeld aan planmatig onderhoud isoleerden we 640 woningen. We vervingen 664 openverbrandingstoestellen door energie-



zuiniger (én veiliger) moderne CV-ketels en 220 woningen kregen zonnepanelen. De woningen die we in de Sagenbuurt bouw(d)en zijn alle uitgevoerd met zonnepanelen en een warmtepomp. Ze hebben uitstekende isolatie en geen gasaansluiting en zijn dus volledig voorbereid op de toekomst.

Belangrijk voor de komende jaren is de overeenkomst die we sloten met Vattenfall om in IJsselmonde een kleine 2.000 woningen aan te sluiten op het warmtenet. De intentie is om de klanten in deze woningen ook voor elektrisch koken te laten kiezen, zodat de woningen definitief van het gas af kunnen. Ook in Delft en Dordrecht onderzoeken we de mogelijkheden hiertoe. In Delft ligt nog geen warmtenet. Ons bezit is er zeer geschikt voor aansluiting op restwarmte. De TU Delft werkt aan een geothermiebron en de nieuwe warmte-transportleiding van de Rotterdamse haven naar Den Haag biedt eveneens grote kansen voor Delft en de businesscase voor realisatie wordt onderzocht door de betrokken partijen. Ook in Dordrecht zijn we intensief betrokken bij de onderzoeken naar het versneld aansluiten van de corporatiewoningen op het warmtenet voor de Drechtsteden. Samen met de andere corporaties en energie- en afvalbedrijf HVC hebben we de intentie vastgelegd om dit te realiseren. Medio 2020 zal uit de onderzoeken blijken wat haalbaar is. Circulariteit staat op onze agenda om de komende tijd door te ontwikkelen. Onze sloop laten we al uitvoeren door een partner die zoveel mogelijk materialen hergebruikt. We onderzoeken hoe we bij nieuwbouw hiermee al rekening kunnen houden. Op het gebied van klimaatadaptatie zetten we een aantal stappen. Op kleine schaal experimenteerden we in 2019 al met vergroening van tuinen en maatregelen voor waterberging bij nieuwbouw. Ook overlegden we met de gemeente Rotterdam en de gemeente Dordrecht over de benodigde stappen om het hoofd te bieden aan de wateropgaven en hittestress. Dat werken we in 2020 verder uit.



“Mooie bijdrage aan onze duurzaamheidsopgave”

Patrick Baert, ontwikkelmanager, Woonbron Projectbureau



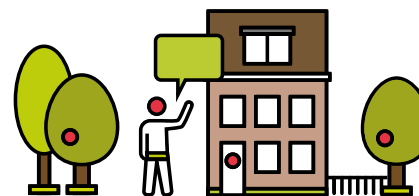
Met trots kijkt Patrick Baert naar de 106 opgeleverde nieuwbouwwoningen in de Sagenbuurt in IJsselmonde. “Ze leveren een mooie bijdrage aan onze duurzaamheidsopgave. De woningen zijn gasloos en voorzien van zonnepanelen. En ook belangrijk: ze zijn voor het sociale huursegment en razend populair bij woningzoekenden.”

Woningkwaliteit en klanttevredenheid

We vinden het belangrijk dat onze bewoners het fijn wonen vinden in de woning die ze van ons huren. In 2019 zagen we een stijging van de tevredenheid onder huurders met hun woning, van 6,2 naar 6,6. We zijn content met deze verbetering maar zeker nog niet tevreden. We streven naar minimaal een 7 van onze klanten. Daarvoor doen we veel aan de verbetering van onze woningen. Naast de al genoemde renovaties, nieuwbouw en duurzaamheidsmaatregelen gaven we in 2019 veel geld uit aan onderhoud: € 82,7 mln. In 3.378 woningen deden we preventief inspectie onderhoud (PRIO). We voeren een servicebeurt uit en kijken of er aanleiding is voor een inspectie door een van onze opzichters, waarna we kleine verbeteringen en reparaties snel uitvoeren. Op die manier worden veel kleine ergernissen van bewoners opgelost en worden reparaties in de toekomst voorkomen. Met deze PRIO-beurten voeren we ook verbeteringen uit die het mogelijk maken voor ouderen om langer zelfstandig in hun woning te blijven wonen, zoals drempels verwijderen, beugels in het toilet installeren, een hogere toiletpot plaatsen of een makkelijker te bedienen keukenkraan aanbrengen. In 2019 deden we 233 keer zulke ingrepen op verzoek van klanten. Voor deze PRIO-beurten krijgen we veel waardering van onze klanten. Tot slot werkten we aan de veiligheid van onze woningen: we voerden brandscans uit en plaatsten veel rookmelders en maakten een aantal gebouwen brandveilig.

Klusbus

Om onze klanten een laagdrempelige manier te bieden om hun woning te laten verbeteren is de Klusbus in 2019 gestart. We staan dan enkele uren in de straat en klanten kunnen klussen ter plekke melden. We onderzoeken en repareren direct, of bellen terug voor een afspraak bij ingewikkelde klussen. Klanten waarderen dit hoog, vooral voor klussen waarvan ze niet weten dat Woonbron die uitvoert of die ze ingewikkeld vinden om toe te lichten via telefoon of internet. In 2020 gaan we de Klusbus daarom verder inzetten in diverse wijken.



“Het is hier TOV wonen”

Lizzy, bewoonster TOV-huis Delft



Midden in Delft staat het TOV-huis: Thuis Onder Vrienden. Tien bewoners met een lichte verstandelijke beperking wonen er onder begeleiding, maar zo zelfstandig mogelijk. Hun ouders zochten een plek voor een kleinschalige woongroep, Woonbron beheert het gebouw met ruime appartementen, een grote woonkamer en een keuken. Bewoonster Lizzy: “Ik heb het erg naar mijn zin, ik mag hier zelf bepalen wat ik doe. Als ik thuis kom na mijn werk, heb ik een vaste routine. Eerst drink ik wat, 's avonds kijken we naar GTST.”

Prettig wonen

Voor prettig wonen leggen we de nadruk op een schone, hele en veilige woonomgeving en op het tegengaan van overlast. Ons doel is ongestoord woongenot voor onze bewoners en hun burens. In ons bedrijfsplan hebben we dit in twee concrete doelstellingen vertaald: 95% van onze complexen scoort 'goed' op schoon, heel en veilig, en onze klanten waarderen onze inzet in woonoverlastzaken met een 7. Het eerste doel hebben we in 2019 gehaald, met ruim 96% goede scores. De aanpak van woonoverlast vereist aanpassing van processen om sneller en effectiever op te kunnen treden. Metingen van de klanttevredenheid over onze aanpak van overlast bleven in 2019 nog beperkt tot het onderdeel 'geluidsoverlast'.

Schoon, heel en veilig

Samen met Aedes en een tiental andere corporaties hebben we de door Woonbron ontwikkelde *Schoon Heel Veilig-app* verder verbeterd. We meten de kwaliteit van portieken en gemeenschappelijke ruimtes aan de hand van referentiebeelden. Deze zogenaamde beeldmeetlatten zijn er op ruim 60 onderdelen. We hebben onze complexen en portieken aan de hand van deze beeldmeetlatten beoordeeld. Eind oktober is de meting afgerond en konden we een zeer goede score van 96,2% goed noteren, een resultaat waar we zeer content mee zijn.



De verschillen tussen onze regio's zijn zeer beperkt. Ook dit is een voordeel van de nieuwe beoordelingsmethodiek. In Dordrecht is bijna 95% van alle portieken voldoende of goed, in Delft was dat bijna 98%. De verbeterpunten die uit de metingen komen worden steeds snel opgepakt om uiteindelijk overal portieken en gemeenschappelijke ruimtes te hebben die aan onze eisen voldoen. Hier besteedden we in 2019 ruim € 2 mln. aan.

De methodiek, die wij als eersten introduceerden in de corporatiesector, wordt in samenwerking met Aedes en andere corporaties steeds verder verfijnd. De komende jaren krijgen we daardoor steeds meer grip op de onderdelen van onze complexen die verbeterd moeten worden.

De informatie en resultaten van de metingen hebben we in 2019 gekoppeld aan reparatieverzoeken van bewoners over de gemeenschappelijke ruimten en aan de klachten die daarover binnenkomen. Op die manier hebben we ook goed zicht op de problemen die bewoners signaleren en kunnen we nog gericht tot actie overgaan.

Incidenten met verwarde personen

Helaas zien we het aantal incidenten met verwarde personen toenemen. Jaren geleden al trokken we hierover aan de bel. Het gaat om een hele diverse groep bewoners, van dementerende ouderen tot mensen met een verstandelijke beperking of psychische problemen. En het gaat om hele verschillende incidenten: van brandjes tot een persoon die zijn hele huis opblaast. Of een steekpartij met dodelijke afloop, zoals we in 2019 zagen in ons woongebouw De Kulk in Hoogvliet.

Voorzieningen in GGZ-instellingen en gemeentelijke voorzieningen worden steeds verder afgebouwd. Iedereen moet zoveel mogelijk thuis worden geholpen. Er zijn echter nauwelijks mogelijkheden om mensen thuis goed op te vangen en te behandelen. In een maatschappij waarin mensen steeds minder op elkaar letten raken deze bewonersgroepen verder geïsoleerd en aan hun lot overgelaten, met toenemende incidenten als gevolg. Dit thema krijgt een belangrijke plek op onze agenda voor de komende jaren. We zoeken hierbij nadrukkelijk de samenwerking met onze partners.

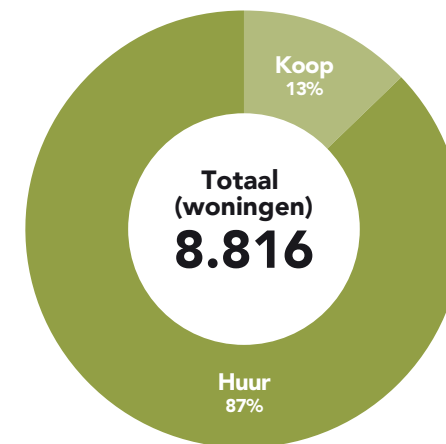
Overlast

Onze bewoners kunnen overlast ervaren door uiteenlopende oorzaken. Een belangrijke bron van overlast is geluid. Daarom hebben we in 2019 een nieuw proces ontwikkeld voor het aanpakken en oplossen van geluidsoverlast. Voor andere overlastgevendende zaken voeren we in 2020 nieuwe processen in. Het gaat dan onder meer om overlast van verwilderde of niet onderhouden tuinen, op balkons of in algemene ruimten, en ook om aanpak van burgemeesterssluitingen van woningen, bijvoorbeeld na ontmanteling van een hennepkwekerij.

De eerste meting van de klanttevredenheid over onze aanpak van geluidsoverlast geeft nog aanleiding voor verbetering. Mede daarom zijn we volop betrokken bij de totstandkoming van een nieuw convenant woonoverlast met de gemeente Rotterdam, andere corporaties en de politie. Knelpunt voor de effectieve aanpak van overlast is de uitwisseling van gegevens. De privacyregels (AVG) vormen een belemmering. De minister van BZK ziet dit probleem ook, met name als meerdere partijen uit verschillende sectoren samen moeten werken om overlast op te lossen. Het kabinet stelt dat nieuwe wetgeving noodzakelijk is. Omdat het convenant in Rotterdam door deze problematiek in de kern geraakt wordt, is besloten de maatregelen van de Rijksoverheid af te wachten. In de tussentijd bekijken de convenantpartners uiteraard welke stappen al wel mogelijk zijn om sneller en effectiever tegen overlast op te treden.

In 2019 gingen we 16 maal over tot opzegging van de huur vanwege ernstige overlast. Dat is minder dan in 2018, toen we dit nog 23 keer deden. We proberen via diverse andere methoden te voorkomen dat het zo ver moet komen dat we een huurder moeten uitzetten. Dat dit lukt, blijkt uit deze cijfers.

Factsheet Delft

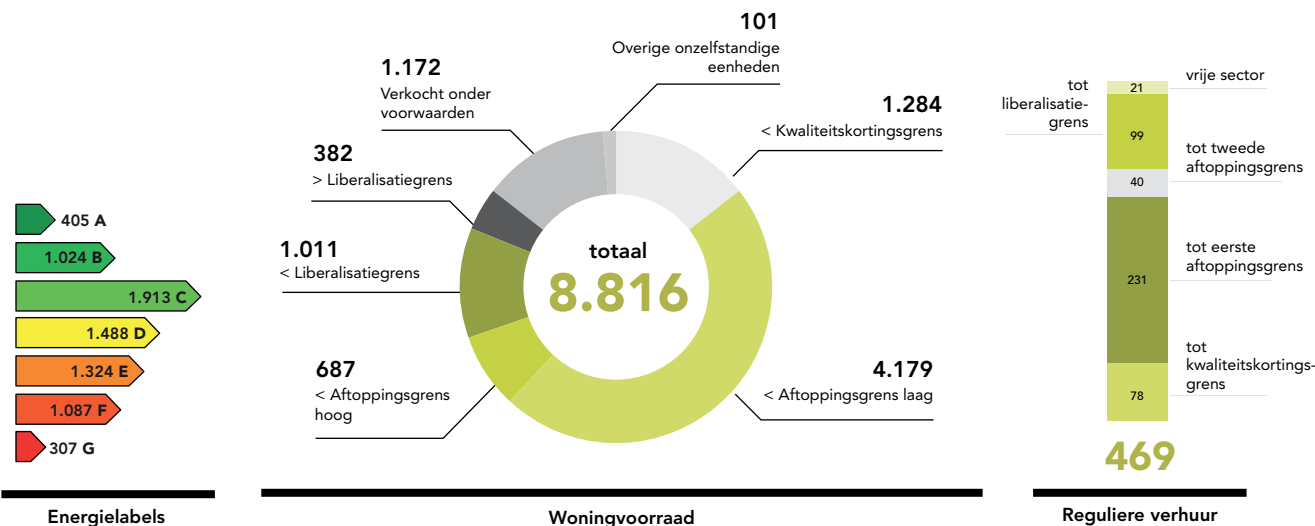
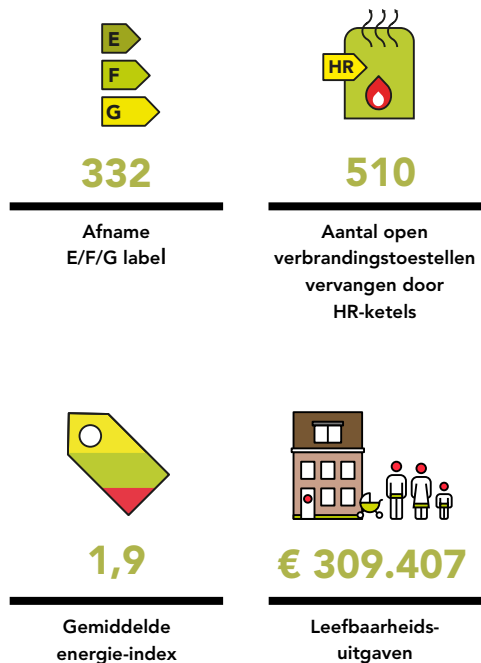


- Voor de 65 huishoudens van de eengezinswoningen aan de Dr. Schaeapmanstraat, Cornelis Musiusstraat en Odulphusstraat stond het afgelopen jaar in het teken van het uitverhuizen naar een andere woning vanwege onze sloopplannen. Inmiddels is het overgrote deel van de bewoners verhuisd naar een andere woning. In 2020 evalueren we de herhuisvesting van bewoners, samen met de gemeente.
- In het kader van ons brandveiligheidsprogramma zijn de eerste 400 rookmelders geplaatst. Daar gaan we mee door totdat al onze huurwoningen zijn uitgerust met rookmelders.



- We vervangen al onze openverbrandingstoestellen door veilige CV-ketels en/of boilers. In 2019 zijn opnieuw zo'n 500 van deze toestellen vervangen. Dit komt de veiligheid van onze bewoners ten goede.
- Samen met de gemeente werken we aan de versterking van de Gillis-buurt. In 2019 is een gezamenlijk ambitiesdocument opgesteld. Het gaat hierbij niet alleen om een fysieke aanpak, ook de sociale onderwerpen en de veiligheidsaanpak komen aan bod. Nieuwbouw is een belangrijke pijler voor de versterking van de buurt. We werken samen met de gemeente en marktpartijen aan plannen.

- Naar aanleiding van de afrekening stookkosten in de Poptahof, en de commotie daarover bij een deel van de bewoners, zijn er diverse maatregelen uitgevoerd. Zo zijn er huisbezoeken afgelegd, thermostaatkranen vervangen, PRIO-onderhoudsbeurten aangeboden en geisers vervangen door boilers. Wij hebben van het project 'vervangen thermostaatkranen' veel geleerd. Voorafgaand aan een dergelijk project brengen we voortaan de risico's en effecten voor bewoners in kaart en communiceren we met bewoners zodat verwachtingen helder zijn.
- In 2019 is voor het eerst een betaalbaarheidsregeling toegepast bij de jaarlijkse huurverhoging. Bewoners met een laag inkomen in een woning met een huur tussen bovenste aftoppingsgrens voor de huurtoeslag en de liberalisatiegrens, kregen geen huurverhoging. Hiervoor was het wel noodzakelijk dat deze huurders toestemming gaven voor het opvragen van gegevens bij de gemeente. Uiteindelijk hebben we iets meer dan twintig huishoudens op deze manier kunnen helpen met het matigen van hun huur.



Voorraadmutaties zelfstandige woningen

Opgeleverde nieuwbouwwoningen	0
Aankopen	0
Terugkoop verkoop onder voorwaarden	-43
Verkoop onder voorwaarden	38
Mutatie leegstaande VoV-voorraad	5
Vrije verkoop	-10
Sloop	-1
Overige	-1

Achternvang WSW-geborgde leningen (x 1.000)

WOZ-waarde	€ 1.144.267
Achternvang	€ 208.805
Dekkingsratio (norm = maximaal 50%)	18,2%
Betaalbaarheid	
Verhuringen onder hoge aftoppingsgrens huurtoeslag	73,38%
Passend toegewezen	99,65%
Verhuringen conform EU-norm	95,96%
Gemiddelde huurverhoging	1,80%
Huursomstijging door harmonisatie	€ 200.301

Huisvesting bijzondere doelgroepen

Gehuisveste statushouders	35
Taakstelling	26
Realisatie	28

Onderhoud

Planmatig onderhoud	€ 6.513.938
Niet-planmatig onderhoud	€ 6.592.059
Onderhoud aan VvE's	€ 2.624.421

Huisuitzettingen

Op grond van huurachterstand	11
Op grond van overlast	2

Factsheet Dordrecht



● Vogelbuurt: in het kader van de verbetering van de Vogelbuurt is gestart met de bouw van 66 nieuwe eengezinswoningen. Dit volgt op de renovaties die in 2018 werden opgeleverd en de nieuwbouw van 36 appartementen in de wijk in 2017. Daarbij is er samen met de gemeente ook gewerkt aan verbetering van de openbare ruimte.

● Warmtenet: in 2019 is een intentieovereenkomst gesloten door corporaties, gemeenten en HVC om te komen tot een volledig dekkend warmtenet in de Drechtsteden. Doel is om zo veel mogelijk corporatiebezit aan te sluiten en daarmee van het gas af te halen. Gezamenlijk onderzoeken we de haalbaarheid van deze grote ambitie, met de bedoeling om in 2020 tot concrete besluitvorming te komen.

● Voor de complexen SSF en Klockelaer zijn we al in de onderzoeksfase om concreet over te kunnen gaan tot aansluiting op het warmtenet. Dit loopt vooruit op het grotere onderzoek dat hiervoor genoemd is.

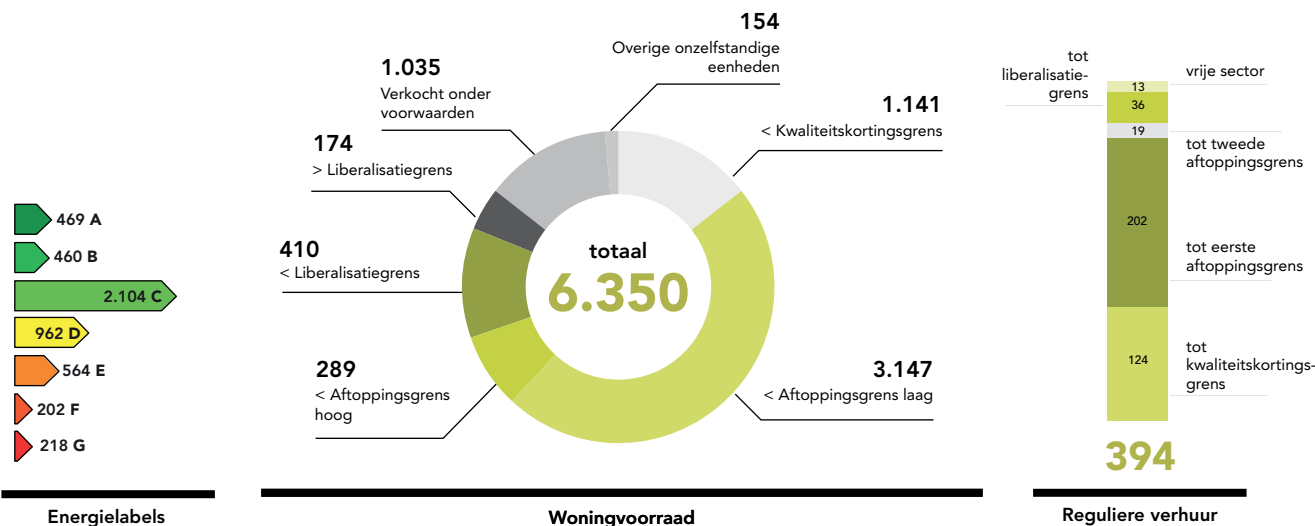
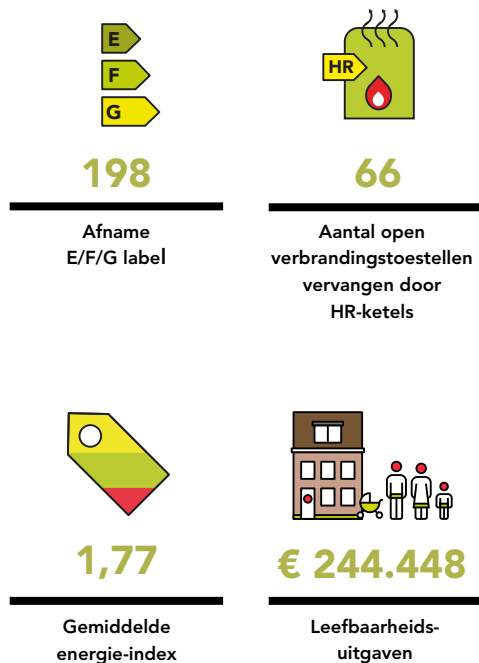
● We onderzochten in 2019 de toekomstige ontwikkelingen voor verschillende complexen en buurten in ons bezit. Er wordt onder meer gekeken naar de toekomst van het Witte Dorp en de Noordendijk. Keuzes over wat er precies gaat gebeuren maken we naar verwachting in 2020.

● De sloop van de flats aan de Colijnstraat is in 2019 grotendeels afgerond. De onderzoeken voor de toekomstige nieuwbouw op deze locatie lopen in samenspraak met de gemeente. Gestreefd wordt naar een gemengde ontwikkeling waarbij ook een marktpartij is betrokken.

● In zeven complexen is geïnvesteerd in het verbeteren van de algemene ruimten. Met schilderwerk van staal, beton en houtwerk en het vervangen of vernieuwen van vloeren staan de complexen er weer goed bij en voldoen ze aan onze eisen op het gebied van schoon, heel en veilig.

● In de Staart is een flinke verbetering gemaakt op het gebied van beheer. Van de tuinen voldoet 95% weer aan de minimum kwaliteitseisen. Deze aanpak heeft ook gezorgd voor verbinding tussen bewoners onderling en met Woonbron en andere professionals die in de wijk werken.





Voorraadmutaties zelfstandige woningen

Opgeleverde nieuwbouwwoningen	0
Aankopen	0
Terugkoop verkoop onder voorwaarden	-37
Verkoop onder voorwaarden	13
Mutatie leegstaande VoV-voorraad	24
Vrije verkoop	-50
Sloop	-98

Achternvang WSW-geborgde leningen (x 1.000)

WOZ-waarde	€ 548.512
Achternvang	€ 220.971
Dekkingsratio (norm = maximaal 50%)	40,3%
Betaalbaarheid	
Verhuringen onder hoge aftoppingsgrens huurtoeslag	85,49%
Passend toegewezen	99,24%
Verhuringen conform EU-norm	97,74%
Gemiddelde huurverhoging	1,39%
Huursomstijging door harmonisatie	€ 116.800

Huisvesting bijzondere doelgroepen

Gehuisveste statushouders	13
Taakstelling	47
Realisatie	36

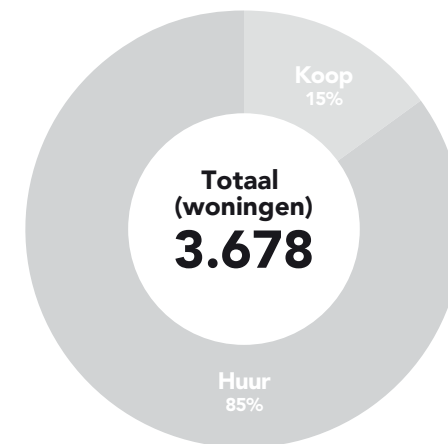
Onderhoud

Planmatig onderhoud	€ 4.995.124
Niet-planmatig onderhoud	€ 5.365.447
Onderhoud aan VvE's	€ 975.098

Huisuitzettingen

Op grond van huurachterstand	20
Op grond van overlast	4

Factsheet Nissewaard



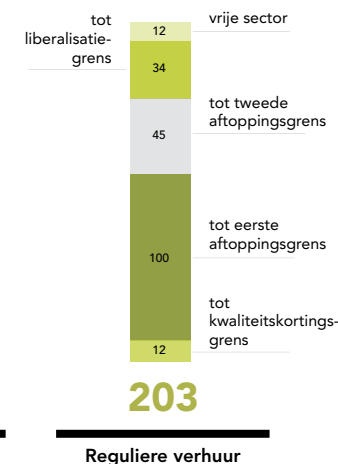
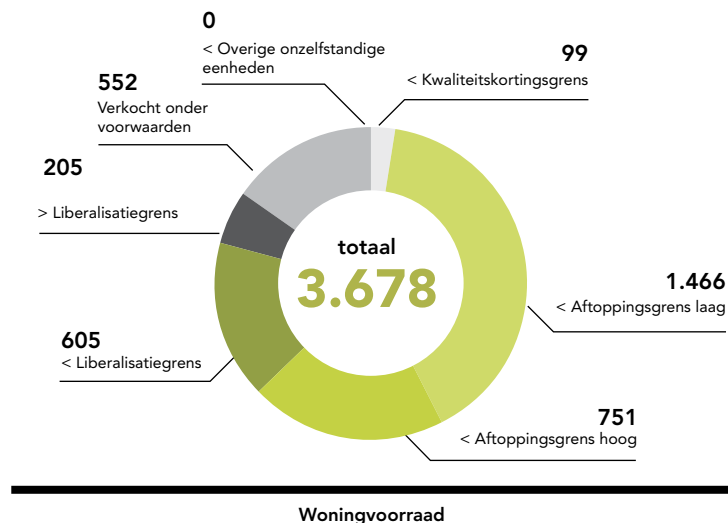
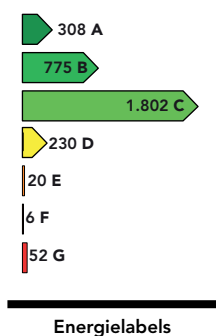
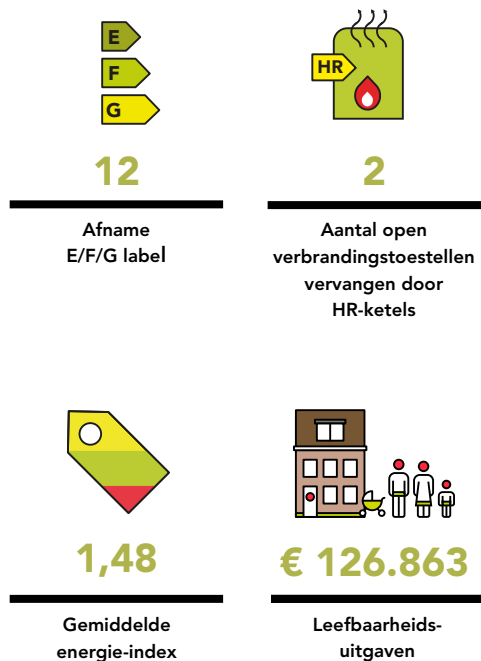
● Ons aanbod van zonnepanelen wordt door veel huurders enthousiast ontvangen. Met name door bewoners van eengezinswoningen worden panelen aangevraagd en geplaatst. In 2019 plaatsten we op 155 woningen zonnepanelen, een groei van zo'n 30%.



● In de buurt Snoekenveen in de wijk Waterland is samen met de gemeente, reiniging en sociale partners een intensief beheerproject uitgevoerd waarbij veel contact is geweest met huurders en de samenwerking verbeterd is. Op deze manier werken we aan het verbeteren van de wijk, gelijktijdig met het verbeteren van onze eigen complexen.

● In de wijk de Akkers is een aantal maatregelen genomen om portieken er beter uit te laten zien in het kader van onze schoonheelveilig aanpak.

● Sinds februari 2019 is de Wet Bijzondere Maatregelen Grootstedelijke Problematiek (de 'Rotterdamwet') in Nissewaard van toepassing. Deze geldt voor ongeveer 1.400 sociale huurwoningen, zo'n 10% van het totaal. Ook in ons bezit gaat het om ongeveer 10%. Nissewaard maakt gebruik van artikel 9 (voorrang op grond van sociaaleconomische kenmerken) en artikel 10 (screening) van de wet. Bijzonder is dat de gemeente voor artikel 9 dezelfde criteria toepast die ook voor artikel 8 kunnen worden toegepast: woningzoekenden met inkomen uit arbeid, AOW of studiefinanciering gaan voor. Met deze toepassing van artikel 9 is er geen uitzondering voor woningzoekenden die al minimaal zes jaar woonachtig zijn in de regio maar geen werk hebben. De looptijd vanaf februari is nog te kort om de effecten van de inzet van deze regels te beoordelen. In 2020 volgen de eerste uitkomsten. In andere gemeenten zien we dat er nauwelijks woonvergunningen worden geweigerd na screening maar dat er wel een preventieve werking van uit gaat: woningzoekenden die geen vergunning zouden krijgen, reageren bij voorbaat al niet op geadverteerde woningen in de betreffende wijken.



Voorraadmutaties zelfstandige woningen

Opgeleverde nieuwbouwwoningen	0
Aankopen	0
Terugkoop verkoop onder voorwaarden	-5
Verkoop onder voorwaarden	1
Mutatie leegstaande VoV-voorraad	4
Vrije verkoop	-47
Sloop	0

Achternvang WSW-geborgde leningen (x 1.000)

WOZ-waarde	€ 426.382
Achternvang	€ 137.798
Dekkingsratio (norm = maximaal 50%)	32,30%
Betaalbaarheid	
Verhuringen onder hoge aftoppingsgrens huurtoeslag	78,39%
Passend toegewezen	100%
Verhuringen conform EU-norm	90,26%
Gemiddelde huurverhoging	1,39%
Huursomstijging door harmonisatie	€ 34.112

Huisvesting bijzondere doelgroepen

Gehuisveste statushouders	9
Taakstelling	12
Realisatie	12

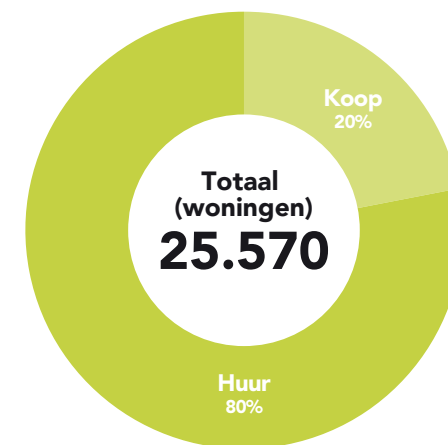
Onderhoud

Planmatig onderhoud	€ 2.553.054
Niet-planmatig onderhoud	€ 2.498.431
Onderhoud aan VvE's	€ 237.184

Huisuitzettingen

Op grond van huurachterstand	6
Op grond van overlast	0

Factsheet Rotterdam



● In het kader van het Nationaal Programma Rotterdam Zuid (NPRZ) hebben we onze inzet in de wijk Carnisse versterkt voortgezet. We hebben meerdere woningen in de wijk aangekocht en opgeknapt, om ze daarna weer te verhuren. We investeerden in VVE-beheer om de portieken waarin we eigendom hebben te versterken. De inzet van de wijkconciërge, samen met de gemeente, werd voortgezet om ook de publieke ruimte te verbeteren.

● Begin 2019 ontvingen we de uitspraak van de minister van BZK naar aanleiding van het geschil dat de gemeente had voorgelegd over onze financiële bijdrage aan het NPRZ (zie de bestuurlijke bijdrage van de RvB). Nadien zijn we nader in gesprek gegaan over de wijze waarop wij wél bijdragen aan de versterking van Rotterdam Zuid. Onze belofte om een goede buur te zijn in Carnisse en bij te dragen aan de verbetering van de wijk geldt immers onverminderd.

● Op Heijplaat en in Pernis namen we maatregelen in het kader van de klimaatadaptatie. Met nieuwe huurders spreken we af dat maximaal de helft van de tuin uit verharding mag bestaan. Met onze huidige huurders proberen we afspraken te maken over het vervangen van tegels door groen om de waterberging te verbeteren.

Over klimaatadaptatie is in brede zin gesproken met de gemeente Rotterdam in een gezamenlijke werksessie van ons directieteam en de projectleiding van de gemeente. Daarnaast wordt intensieve samenwerking met het ingenieursbureau van de gemeente voorbereid om in concrete projecten elkaars kennis te benutten en concrete uitvoering te geven aan klimaatadaptieve maatregelen.

● In Heijplaat zijn de bedrijfsruimten die jaren leeg hebben gestaan in de nieuwbouw in 2019 verhuurd. Daarmee komt er weer een supermarkt in het mooie dorp, een belangrijke voorziening voor de bewoners.

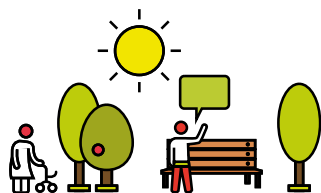
● In de wijk Oudeland in Hoogvliet hebben de bewoners van een flat vanaf medio 2019 urgentie gekregen vanwege voorgenomen sloop. Eind 2019 is een andere flat, die al enkele jaren tijdelijk verhuurd werd, leeg opgeleverd aan de gemeente zodat deze gesloopt kan worden. Hierover zijn in 2015 al afspraken met de gemeente gemaakt.

● Coolhaveneiland: voor het hart van het Coolhaveneiland is gestart met het uitwerken van renovatie- en nieuwbouwvarianten. Met de gemeente is een samenwerking aangegaan om verder te onderzoeken wat de mogelijkheden zijn qua nieuwbouw. Het is een kans om gezamenlijk hart Coolhaveneiland te voorzien van nieuwe woongebouwen én verbeterde buitenruimtes.

● **Buurtverbeterplan Pupillenbuurt:** in 2019 hebben de bewoners uit de Pupillenbuurt samen met Woonbron en gemeente Rotterdam een buurtverbeterplan opgesteld. Bewoners zijn met elkaar en met professionals in gesprek gegaan over prettiger wonen en leven in de Pupillenbuurt. De thema's veiligheid, wonen & buitenruimte, ondernemen en sociaal staan de komende jaren centraal in de buurt. Er is een gezamenlijke aanpak opgesteld, waarbij actieve bewoners – samen met Woonbron en gemeente Rotterdam – de kar trekken. De plannen zijn geconcretiseerd in een plan van aanpak, waardoor de resultaten straks goed te monitoren zijn.

● **Funderingsonderzoeken in het Nieuwe Westen:** de Rotterdamse woningvoorraad van vóór 1980 op een houten paalfundering en in risicogebieden heeft in toenemende mate te kampen met funderingsproblematiek. De wijk Het Nieuwe Westen is een gebied met een verhoogd risico op funderingsproblemen. Gemeente Rotterdam en Woonbron hebben daarom de handen in één geslagen in twee buurten: Gerrit van de Lindebuurt en Samuel Mullerbuurt. Er worden informatieavonden en spreekuren georganiseerd om eigenaren bewust te maken van het belang van een funderingsonderzoek, wat zekerheid geeft over de staat van de woningen en een verwachte termijn waarbinnen de eventuele funderingsproblemen aangepakt moeten worden. De gemeente focust zich op de particuliere eigenaren en Woonbron op het eigen bezit.

● **Renovatie Van der Hilst woonblokken:** we hebben diverse onderzoeken gedaan naar de staat van de Van der Hilst woonblokken. Na het bestuderen van de uitkomsten hebben we de conclusie getrokken dat beide Van der Hilst woonblokken moeten worden gerenoveerd. De renovatie start in 2020 en wordt in 2021 afgerond.



● **Nieuwbouw Sagenbuurt:** In de Sagenbuurt, Oud IJsselmonde, zijn 79 sociale huurwoningen opgeleverd en nog 27 in aanbouw. Ze zijn allemaal bij oplevering verhuurd. De woningen zijn gasloos en voorzien van een warmtepomp. De bewoners zijn ontzettend blij met hun nieuwe woning. Vooral ook omdat het ruime eengezinswoningen zijn tegen een sociale huurprijs.

● **Renovatieproject VvE's (VvE 066 en Hoogstad), Beverwaard:** Alle huurders en kopers zijn akkoord gegaan met de groot-onderhoudsvorstellen voor in totaal 475 woningen. De voornaamste ingreep is het isoleren van de woningen. Bijzonder aan dit project is dat veel eigenaren meedoen en een aantal eigenaren ervoor gekozen hebben om hun woning terug te verkopen aan Woonbron. Hierdoor werd het project voor iedereen betaalbaar. De bouw start in 2020.

● **Renovatie eengezinswoningen Tuinenhoven, Groot-IJsselmonde:** een grootschalige renovatie van 279 woningen is in 2019 van start gegaan. Ingrijpend is de totale vervanging van de voor- en achtergevel. Dit is een van de vele maatregelen om deze woningen te verduurzamen. Deze investering heeft als doel om het comfort en binnenklimaat voor de klanten te verbeteren. Inmiddels zijn 100 woningen opgeleverd. De eindoplevering vindt medio 2020 plaats.

● **Riolvervanging Groenenhagen, Groot-IJsselmonde:** in nauw overleg met de gemeente Rotterdam heeft er een grote riolvervangingsproject plaatsgevonden in de wijk Groenenhagen. Dit betekende ook het vernieuwen van de huisaansluitingen en het opnieuw inrichten van tuinen. Dit proces is in goed overleg met alle bewoners verlopen.

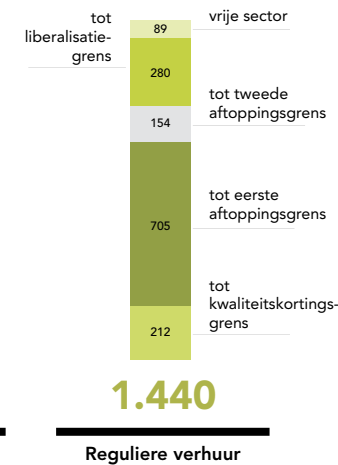
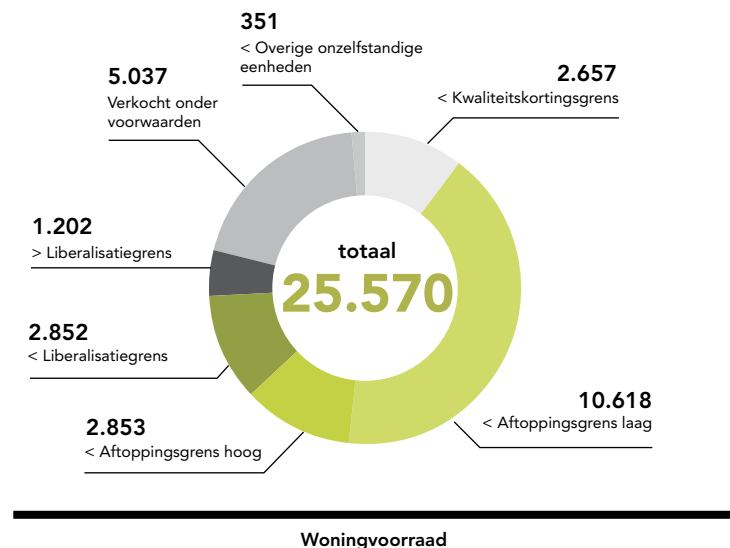
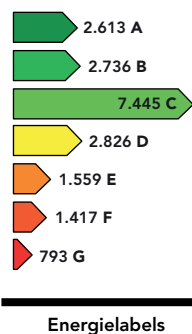
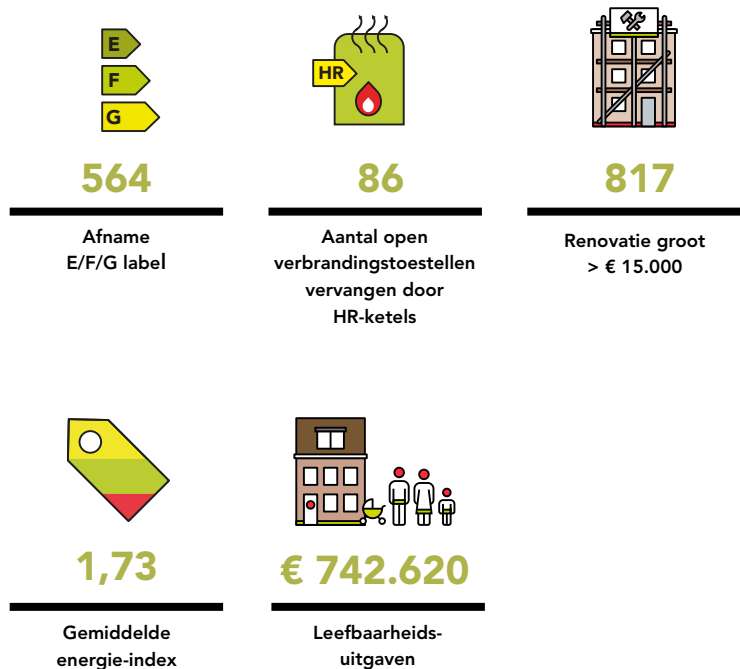
● **Vernieuwbouw Woongebouw de Kreek, Groot IJsselmonde:** vanwege de vondst van asbest in het stucwerk wordt Woongebouw de Kreek, bestaande uit 360 woningen, totaal gestript en daarna opnieuw opgebouwd. Alle bewoners in het eerste gedeelte, genaamd de Haakflat, hebben vervangende woonruimte gevonden of wonen tijdelijk in een wisselwoning. Inmiddels is gestart met de herbouw van de Haakflat. De eerste woningen worden in het laatste kwartaal 2020 opgeleverd. Op dat moment dienen alle bewoners van de overige gedeelten van de flat een nieuwe woning gevonden te hebben. Deze bewoners hebben urgentie gekregen en zijn actief aan het zoeken naar een andere woning. De totale renovatie duurt tot en met 2022.

● **Nieuwbouw Kreekhuzen:** in de wijk Kreekhuzen in Groot-IJsselmonde bouwt Woonbron 36 ruime energiezuinige eengezinswoningen. De nieuwbouwwoningen zijn gasloos en aangesloten op het warmtenet van Vattenfall. De bouw is in oktober 2019 gestart. De verwachting is dat de eerste woningen in het tweede kwartaal van 2020 worden opgeleverd

● **Vervanging standleidingen flat Dawesweg, Ommoord:** in de flat Dawesweg moeten bij 120 woningen de standleidingen, verticale riool, vervangen worden. Hiervoor moeten de bewoners een dag hun woning verlaten. Inmiddels zijn in alle woningen de standleidingen vervangen in goed overleg met de bewoners.

● **Intensief beheer flat Söderblomplaats, Ommoord:** in december 2018 heeft er een grote brand plaatsgevonden in de flat Söderblomplaats, een Vereniging van Eigenaars. Hierdoor is er veel onrust ontstaan over de veiligheid en bewoning van de flat. Er zijn maatregelen genomen die de leefbaarheid in de flat bevorderen, zoals extra toezicht en het uitvoeren van huisvestingsbemiddeling. Dit heeft meer rust gebracht in de flat.

● **Zonne-energie:** we zijn in de wijk Groenenhagen Tuinenhoven een pilot gestart met verlichting op zonne-energie in de achterpaden. Op dit moment zijn er 4 palen geplaatst en in 2020 zullen we samen met de ontwikkelaar van deze verlichting kijken of, hoe en waar we dit uit willen breiden.



Voorraadmutaties zelfstandige woningen

Opgeleverde nieuwbouwwoningen	79
Aankopen	1.657
Terugkoop verkoop onder voorwaarden	-143
Verkoop onder voorwaarden	38
Mutatie leegstaande VoV-voorraad	73
Vrije verkoop	-174
Sloop	0
Overige	-17

Achternvang WSW-geborgde leningen (x 1.000)

WOZ-waarde	€ 2.716.886
Achternvang	€ 824.692
Dekkingsratio (norm = maximaal 50%)	30,4%
Betaalbaarheid	
Verhuringen onder hoge aftoppingsgrens huurtoeslag	73,81%
Passend toegewezen	99,80%
Verhuringen conform EU-norm	88,88%
Gemiddelde huurverhoging	1,61%
Huursomstijging door harmonisatie	€ 457.808

Huisvesting bijzondere doelgroepen

Gehuisveste statushouders	62
Taakstelling	75*
Realisatie	71

Onderhoud

Planmatig onderhoud	€ 23.344.712
Niet-planmatig onderhoud	€ 17.834.620
Onderhoud aan VvE's	€ 7.411.619

Huisuitzettingen

Op grond van huurachterstand	44
Op grond van overlast	10

* Taakstelling per nov. opwaarts aangepast. Desondanks vrijwel gehaald.

Betaalbaar Wonen

Een van onze prioriteiten is om te voorzien in voldoende betaalbare woningen voor de groep bewoners die ons nodig heeft. We hebben dit nadrukkelijk vastgelegd in ons bedrijfsplan. De belangrijkste indicator hiervoor is het aandeel verhuurde woningen onder de 2^e aftoppingsgrens voor de huurtoeslag. Dit haalden we ruimschoots: 75,9% van alle verhuringen had een prijs onder de voor de huurtoeslag geldende grens van € 651. In Delft was dit ruim 73%, in Rotterdam 74%, in Nissewaard 78% en Dordrecht ruim 85%. Passend toewijzen deden we bij 99% van de nieuwe huurders, waarmee we ruimschoots aan de ondergrens van 95% voldeden. Ook de toewijzingsnorm werd gehaald, waarbij 90% van de vrijgekomen woningen in het sociale segment (DAEB) aan huurders uit de juiste inkomensgroepen wordt verhuurd.

De huurverhoging werd – net als een jaar eerder – zodanig ingezet dat de prijs-kwaliteitsverhouding van onze woningen zo goed mogelijk tot uiting komt. Huurders met een relatief lage huur ten opzichte van de woningkwaliteit (tot uitdrukking komend in onze 'beleidshuur') kregen een hogere huuraanpassing dan huurders die een huurprijs betalen die al beter in overeenstemming is met de kwaliteit van de woning. Huurders die meer betalen dan de beleidshuur, kregen geen huurverhoging. Dit leverde het volgende beeld voor de huurverhoging 2019 op.

	Jaarhuur	Effect huurverhoging	Gemiddelde huurverhoging	Effect harmonisatie	Gemiddelde harmonisatie
Delft	€ 52.220.769	€ 466.785	1,80%	€ 200.301	0,77%
Dordrecht	€ 33.502.553	€ 230.799	1,39%	€ 116.800	0,70%
Nissewaard	€ 24.499.366	€ 169.399	1,39%	€ 34.112	0,28%
Rotterdam	€ 149.989.357	€ 1.147.097	1,61%	€ 457.808	0,64%
Totaal	€ 260.212.045	€ 2.014.080	1,60%	€ 809.020	0,64%

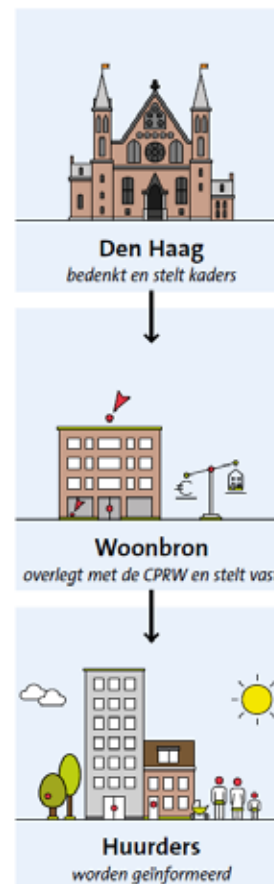
Hiermee bleven we ruim binnen de grenzen van de huursombenadering, die het maximum voor de huuraanpassing bepaalt. Woonbron heeft de huurverhoging in 2019 beperkt tot het niveau van inflatie (2,6%).

Voor huurders die relatief te duur wonen hebben we een betaalbaarheidsregeling. Dit is voor huurders met een laag inkomen in een woning met een huurprijs tussen de tweede aftoppingsgrens en de liberalisatiegrens (€ 651-720). In 2019 is er zowel met de gemeente Rotterdam als met de gemeente Delft een dergelijke regeling geweest.

Enkele honderden huishoudens konden we hierdoor helpen om meer betaalbaar te wonen. De regeling wordt voor het volgend jaar voortgezet. In onze biedingen voor de prestatieafspraken vragen we de regeling in alle gemeenten waar wij actief zijn door te voeren.

Eind 2018 hebben Aedes en de Woonbond een sociaal huurakkoord afgesloten. Een van de belangrijkste punten daarvan is de beperking van de gemiddelde huurverhoging tot het niveau van inflatie. Op dat punt is Woonbron meegegaan. Zoals in de tabel te zien, is de huurverhoging over het geheel gemiddeld inflatievolgend geweest.

De overige onderdelen van het huurakkoord zijn in 2019 verder uitgewerkt en passen we in 2020 toe.



Verhogingen per 1 juli 2019

	Huurverhoging	Voor huurders in de categorie	% klanten
Huurwoningen sociaal	0%	Boven beleidshuur	10
	2,1%	80% - 100% beleidshuur	50
	2,6%	60% - 80% beleidshuur	25
	4,1%	< 60% beleidshuur	1
	0%	Betaalbaarheidsregeling	1
Overig	4,6%	Inkomens boven € 42.436,-	3
	1,7%	Vrije sector huurwoningen en niet-woningen	10

Bezwaar?

Bezwaar tegen de voorgestelde huurverhoging? Maak dit dan met een bezwaarschrift kenbaar bij Woonbron. We raden u aan eerst te controleren of uw bezwaar kans van slagen heeft. U kunt bijvoorbeeld geen bezwaar maken op grond van technische gebreken aan uw woning. Ook kunt u geen bezwaar maken als u een vrije sector woning of niet-woning huurt.

De huurverhogingscheck doet u op www.huurcommissie.nl. Informatie over de verhoging en bezwaarmogelijkheden vindt u op www.woonbron.nl.



Voorkomen huisuitzettingen

Ons streven is om het aantal huisuitzettingen vanwege huurachterstanden tot het minimum te beperken. Huurders die door omstandigheden (tijdelijk) hun huur niet volledig of op tijd kunnen betalen, helpen we zoveel mogelijk. Door vroeg te reageren op veranderend betaalgedrag van de klant, het aanbieden van ondersteuning, doorverwijzing naar de juiste instanties of een betalingsregeling wordt schuldenproblematiek voorkomen of beperkt. Het aantal huisuitzettingen vanwege huurachterstand is de afgelopen jaren aanzienlijk gedaald. In 2019 is sprake van een flinke daling ten opzichte van 2018. We gingen 81 keer over tot ontruiming; een jaar eerder nog 117 keer. In Dordrecht was sprake van een stabilisatie in vergelijking met 2018, in de andere gemeenten was een duidelijke daling van het aantal huisuitzettingen te zien.

Beschikbaarheid

Zorgen voor betaalbaar wonen doen we niet alleen door ons huurbeleid, maar ook door te zorgen voor voldoende betaalbare woningen. Het aantal nieuwe verhuringen neemt al een aantal jaren af. De oververhitting op de woningmarkt helpt hier niet bij. In 2019 lag het aantal verhuringen op 2.518. De lage mutatiegraad baart ons zorgen, omdat daarmee minder woningen voor woningzoekenden beschikbaar komen.

In alle gemeenten voeren we gezamenlijk met de andere corporaties gesprekken met gemeente, maar ook in regionaal verband, met als doel de beschikbaarheid op peil te houden.

De herhuisvesting van bewoners van woningen die, onder meer in het kader van het Nationaal Programma Rotterdam Zuid, worden gesloopt, geeft extra druk op de beschikbare woningen.

Daarom zijn we ook tevreden dat we in Rotterdam ook weer afspraken hebben gemaakt over nieuwbouw van sociale huurwoningen. Ook de regionale afspraken in de regio Rotterdam, over voldoende voorraad in de regio, stemmen positief. We ondertekenden deze afspraken begin 2019 samen met de andere corporaties in de regio en met de veertien gemeenten. In Dordrecht is in het nieuwe woonbeleid vastgelegd dat de sociale voorraad in 2030 op hetzelfde peil moet zijn als begin 2016. Dat juichen we toe, hoewel we aan de benodigde inhaalslag slechts een beperkte bijdrage kunnen leveren omdat Dordrecht niet tot ons kernwerkgebied hoort.

Enthousiaste klant

Wonen met kwaliteit betekent ook goed geholpen worden door onze medewerkers. We zijn trots op de grote verbeteringen in onze dienstverlening in de afgelopen jaren en het steeds betere oordeel van onze huurders daarover. We willen dat nog meer klanten enthousiast worden over onze dienstverlening. Ook daarin blijven we volop investeren, bij alle afdelingen van onze organisatie. Klanten worden immers niet alleen enthousiast van een snelle en vriendelijke bediening door de medewerkers van ons klantcontactcenter, maar ook van de service die bijvoorbeeld vakmensen, monteurs en beheerders bieden.

Wij willen onze bewoners excellente dienstverlening bieden. We meten of dit ons lukt door onze bewoners om hun oordeel te vragen. Voor 2019 was de doelstelling om van ten minste 67% van de respondenten een 8 of hoger te krijgen. Dit haalden we bijna met een eindresultaat van 66%. In de afgelopen



% klanten dat ons een 8 of hoger geeft

Doel 2019
67%

Realisatie 2018
66%



Prestatieveld huurdersoordeel*	Onze score	Gemiddelde score sector	Onze letter
Nieuwe huurders	8,0	7,7	B
Huurders met reparatieverzoek	7,4	7,6	C
Vertrokken huurders	7,7	7,5	B

* Alle resultaten zijn openbaar.

jaren boekten we ieder jaar vooruitgang. Dat was ook in 2019 het geval. We maakten de sprong van 63% naar 66% beoordelingen van 8 of hoger. We blijven dus verbeteren.

Verschillende onderdelen van onze dienstverlening tellen mee voor het onderdeel 'huurdersoordeel' van de Aedes-benchmark. Nieuwe huurders zijn het meest tevreden over onze inzet. We behalen hier met een 8,0 een aanzienlijk beter cijfer dan gemiddeld in de sector (7,7). Vertrokken huurders beoordelen ons ook beter dan gemiddeld: 7,7 versus 7,5. Bewoners die een reparatie-

verzoek hebben geven ons echter een lagere score (7,4) dan gemiddeld in de sector (7,6). Deze laatste score weegt verreweg het zwaarst, waardoor we in totaal op een C-score komen op het huurdersoordeel. Er worden verschillende acties ondernomen om met name het reparatieverzoekproces te verbeteren. Dit moet de komende jaren zichtbaar gaan worden in de benchmark.

Ons klantcontactcenter (KCC) wordt goed gewaardeerd door onze klanten. We overtroffen hier de waardering die we nastreefden voor 2019. Het verkoopproces, planmatig onderhoud en VVE-beheer bleven achter op de beoogde waardering. Tussen de regiokantoren zijn verschillen waarneembaar.

Door het doorlopend meten van het klantoordeel wordt ons snel duidelijk waar knelpunten in onze dienstverlening zitten. Dat leidt tot het nemen van gerichte maatregelen. Via onder meer Continu Verbeteren (zie hoofdstuk Organisatie), training 'on-the-job' en het direct goed afhandelen van klantverzoeken ('first time fix') werken we aan een betere dienstverlening en daarmee een beter klanttevredenheidsoordeel.

Inmiddels wikkelen we 30% van alle verzoeken van onze bewoners online af. Binnen de corporatiesector is dit een hoog percentage. We wilden echter naar 40% in 2019. Daarom formuleerden we begin 2019 een visie op onze digitale dienstverlening en voerden we deze ook al deels uit. Bij onze aanpak hanteren we het uitgangspunt dat de klant zelf zijn voorkeurkanaal bepaalt en we het gebruik van digitale middelen stimuleren, niet de andere contactmogelijkheden beperken. We voeren voortdurend verbeteringen door aan ons klantportaal. Daarnaast introduceren we nieuwe kanalen zoals WhatsApp en chat. Eerstgenoemde nam afgelopen jaar een vlucht. Waar we aan het begin van het jaar nog geen 1.000 berichten per maand ontvingen via WhatsApp, waren dat er aan het einde van het jaar meer dan 5.000 per maand. We verwachten dat deze groei doorzet.

We willen leren van klachten. Daarom wijzen we klanten actief op de mogelijkheid een klacht in te dienen. We ontvingen zo'n 1.500 klachten, ruim 100 minder dan vorig jaar. Deze analyseren we en nemen daarop maatregelen. In het directieteam en bij het management van de verschillende bedrijfsonderdelen is er permanent aandacht voor de manier waarop we klachten afhandelen en hoe we hiervan leren, om onze dienstverlening te verbeteren.

We blijven volop investeren in het krijgen van enthousiaste bewoners, bij alle afdelingen van onze organisatie. Klanten worden immers niet alleen enthousiast van een snelle en vriendelijke bediening door de medewerkers van ons klantcontactcenter, maar ook van de service die bijvoorbeeld vakmensen, monteurs en beheerders bieden.

“Digitaal waar mogelijk, persoonlijk waar nodig”



Marc van der Velden, communicatieadviseur Woonbron

“We werken aan onze digitale dienstverlening om de klanttevredenheid nóg beter te maken. Tegelijkertijd werken we efficiënter. Via WhatsApp krijgen we iedere maand 50% meer berichten en ook op onze andere digitale kanalen gaat de ontwikkeling snel. Zijn we over 5 jaar volledig digitaal? Ik denk dat dit niet realistisch is en dat hoeft ook niet. Digitaal waar mogelijk, persoonlijk waar nodig. Dat is ons doel.”

Organisatie met kwaliteit

We hebben stevige ambities op het gebied van inzet in onze wijken ('Thuis in de wijk'), woningkwaliteit, duurzaamheid, betaalbaarheid, beschikbaarheid en dienstverlening. Om deze te realiseren is een kwalitatief goede organisatie nodig, met bevlogen medewerkers.

Er zijn verschillende verbeterprogramma's, die we uitvoeren op basis van de LEAN-methodiek. We zijn hier al enkele jaren mee bezig. Hoewel we moeten en willen blijven verbeteren, merken we dat onze aanpak zijn vruchten begint af te werpen.

Zonder enthousiaste medewerkers geen enthousiaste bewoners. Daar werken we ook continu aan. Met resultaat. In 2019 werden we voor de derde keer op rij uitgeroepen tot Best Workplace. We blijven de beleving van onze medewerkers meten en verbeteren waar mogelijk.

Het realiseren van de hierboven genoemde ambities vraagt ook om afgewogen keuzes, die passen bij onze financiële polsstok. Anders dan het beeld dat wel eens wordt opgeroepen als het gaat om corporaties, zijn er voor ons meer opgaven dan we in een kort tijdsbestek kunnen realiseren. Woonbron staat er financieel goed voor. We investeren komende jaren echter ook stevig in de kwaliteit van ons vastgoed, in duurzaamheid, betaalbaarheid, beschikbaarheid en andere belangrijke opgaven die onze klanten en andere belanghebbenden van ons vragen.



Interne organisatie

Goed werkgeverschap

Woonbron wil een organisatie zijn waar medewerkers vertrouwen hebben in elkaar, trots zijn op wat ze doen en met plezier (samen)werken. Een organisatie die enthousiaste klanten heeft met bevlogen medewerkers. Ook in 2019 maten we de beleving van onze medewerkers via het Great Place to Work-onderzoek. Organisaties die zich onderscheiden op het gebied van goed werkgeverschap erkent Great Place to Work jaarlijks door middel van een plaats op de lijst van Best Workplaces.

Maar liefst 85% van alle medewerkers nam de moeite om de enquête in te vullen en maar liefst 86% gaf aan dat Woonbron een 'Great Place to Work is'. Uiteraard zijn we trots op dit resultaat. Zoals ieder jaar varieerden de resultaten vrij sterk per bedrijfsonderdeel en waren er ook aandachtspunten. Medewerkers van Woonbron zijn actief betrokken bij de uitkomsten en verbeteringen. Ten aanzien van Great Place to Work merkten we dat alle collega's het doel – verbeteren van de tevredenheid – belangrijk vinden, maar dat er een sleetsheid ontstaat bij het ieder jaar invullen van dezelfde vragenlijst. Om die reden hebben we besloten om in 2020 niet mee te doen aan het onderzoek. We blijven uiteraard werken aan het verbeteren van de medewerkerstevredenheid. We inventariseren hoe we continu kunnen blijven meten en sturen op de tevredenheid van onze collega's en kijken ook hoe we daarin het beste kunnen worden ondersteund.



Aandacht voor organisatiecultuur

We willen dat onze klanten goed, prettig en betaalbaar wonen. Die ambities vragen ook veel van onszelf. Samenwerken over de grenzen van regio's en domeinen heen, verantwoordelijkheid voelen en nemen in je werkzaamheden en elkaar aanspreken als dat nodig is. Oftewel *samen*, *eigenaarschap* en *elkaar aanspreken*. Deze drie cultuurwaarden moeten de leidraad zijn voor ons handelen in de praktijk. We voerden in 2018 al een groot aantal activiteiten uit om Woonbron-medewerkers hiervan bewust te maken. In 2019 richtten we ons onder andere op leiderschap en teamontwikkeling, om de samenwerking tussen onze bedrijfsonderdelen te verbeteren. In 2020 en daarna moeten de cultuurwaarden bekend zijn in onze organisatie en moeten ze de basis vormen voor hoe Woonbron-medewerkers met elkaar samenwerken en welk gedrag ze tonen.



Bedrijfsvoering

Onze formatie bedroeg per 31 december 2019 590,4 fte's.

In de afgelopen jaren wisten we onze bedrijfslasten fors te verlagen. Deze liggen op een aanzienlijk lager niveau dan voorheen.

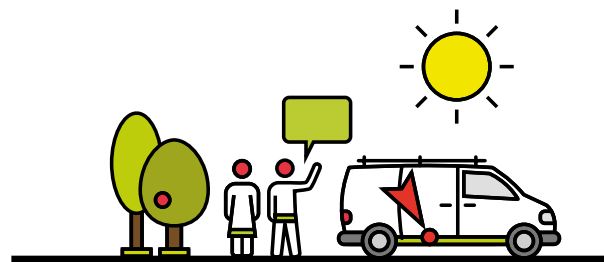
De (geharmoniseerde beïnvloedbare) netto bedrijfslasten van € 877 per verhuureenheid in 2019 vormen de basis van onze beoordeling op bedrijfslasten in de sectorbrede Aedes-benchmark. Daarin behoort Woonbron tot de midden-categorie (B). Dit is conform onze doelstelling.

We verlagen niet alleen onze bedrijfslasten en werken aan de medewerkers-tevredenheid, we maken ook onze processen doelmatiger, aan de hand van de leanmethodiek. Via het programma 'Continu verbeteren' werken we simultaan aan belangrijke bedrijfsprocessen. De kracht van dit programma is dat de direct betrokken medewerkers op een systematische manier verbetermogelijkheden in kaart brengen en deze vervolgens ook zelf in de praktijk brengen. Dit begint inmiddels zijn vruchten af te werpen. We gaan met deze methodiek verder, om onze bedrijfsvoering – organisatiebreed – verder te verbeteren.

Op facilitair gebied maken we enerzijds de beweging om onze lasten te verlagen, anderzijds om de impact op onze leefomgeving te beperken en de medewerkerstevredenheid te vergroten. De afgelopen jaren zijn we zo'n 5.000 m² kantoorruimte en enkele honderden werkplekken minder gaan gebruiken. We scheiden ons afval en gaan zoveel mogelijk van papier naar digitaal. Laatstgenoemde levert ons, zowel op gebied van duurzaamheid als efficiency, winst op.

In 2019 bepaalden we een nieuwe standaard voor onze huisvesting. Ook besloten we een efficiëntere norm te gaan hanteren voor het aantal werkplekken. Dit wordt de komende periode ingevuld. De ruimten in onze regiokantoren worden efficiënter benut, onder meer door het invullen van de ruimte die is ontstaan door het vervallen van onze woonwinkels. We kijken ook naar onze werkplekken in de wijk. Woonbron staat bekend om 'thuis in de wijk'. Dit betekent dat collega's vaak op pad zijn in de wijk en onze huisvesting dit principe zo goed mogelijk moet ondersteunen.

De ondersteunende middelen moeten zo positief mogelijk bijdragen aan de beleving en het werkplezier van onze medewerkers. Dit begint bij het onderzoeken van de zaken die medewerkers van belang vinden en we als werkgever nog beter kunnen doen. Op verschillende manieren informeren we hiernaar. Onderdeel van goed werkgeverschap is het stimuleren van vitaliteit. Dit geven we een plek in onze kantoren, via bijvoorbeeld vers fruit voor alle medewerkers, deskbikes en een bijdrage voor een sportabonnement.



“Uniformiteit levert veel op”

Jacco Bakker, verhuurmakelaar Woonbron Rotterdam Zuidwest / Spijkenisse & deelnemer verbeterteam Verhuurproces



Jacco is deelnemer aan een van de continu verbeterteams die binnen Woonbron actief is: “We werken aan de hand van het leanprincipe. Belangrijk is om tijd te nemen om zaken te analyseren. Je verzandt al gauw weer in de waan van de dag. Vanuit het Verbeterteam zijn we sinds een jaar bezig om alle processen op elke regio zoveel mogelijk uniform – en uiteraard voor de klant op de beste manier – te laten verlopen.”

Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Ook in 2019 zijn met aannemers, die voor Woonbron werken aan onderhouds- nieuwbouw- en renovatieprojecten, afspraken gemaakt over de inzet van een deel van de loonsom als waarde in te zetten voor Social Return on Investment. Doelstelling daarbij is om via deze waarde stage-, opleidings- of werkervarings- plaatsen te realiseren. Het ultieme doel is natuurlijk een vast baan echter. Hoewel de registratie in 2019 niet vlekkeloos verliep komen we tot 100 personen die werkzaam zijn geweest bij aannemers. Gedacht moet worden aan schilders in opleiding, BBL-leerlingen, voornamelijk MBO-niveau, en mensen met een Wajong-uitkering. Van de 100 personen zijn 26 personen doorgestroomd naar regulier werk. Vanaf 2020 wordt de registratie gedaan door MVOokay, die de registratie en bemiddeling verzorgt voor alle Rotterdamse corporaties.

In 2019 zijn diverse mogelijkheden benut om werk uit te besteden en daarmee mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt werk te laten uitvoeren. Daarbij moet gedacht worden aan werk wat wordt uitbesteed aan organisaties als Stichting MEE, SDW, Werkse, Randstad Baanbrekend, Magis010, Stichting Pameijer en Jobup. In totaal gaat het daarbij om circa 46 personen met diverse werkzaamheden en urenbestedingen. De werkzaamheden bestaan uit ondersteunende diensten voor complexbeheer, documentatiebeheer, schoonmaak, administratief werk en receptionistenwerk.

In 2019 heeft Woonbron ook ruimte gegeven aan trainees en stagiairs. Het aantal trainees in 2019 betrof 6 en is elk jaar constant. Het aantal personen dat gebruik heeft gemaakt van een stageplaats binnen Woonbron is 16. Dit is beduidend minder dan in 2018.

Net als in voorgaande jaren nemen medewerkers van Woonbron deel aan diverse activiteiten die JINC organiseert. JINC geeft jongeren een kans om op diverse manieren kennis te maken met de praktijk. In totaal 10 medewerkers van Woonbron hebben aan totaal 107 leerlingen sollicitatietrainingen gegeven. Daarnaast zijn voor 75 leerlingen bliksemstages georganiseerd en heeft de bestuurder zijn plek voor één dag afgestaan aan een 'Baas van Morgen' (leerling die via JINC Woonbron bezocht en een dag meeloopt met een bestuurder). De bliksemstages zijn gewaardeerd door de leerlingen met een 7,8.



Financiële continuïteit

Het waarborgen van de financiële continuïteit is onderdeel van goed rentmeesterschap. Om middelen beschikbaar te hebben of beschikbaar te krijgen voor het realiseren van onze ambities zullen we op zowel korte als op lange termijn financieel solide moeten zijn. Het eigen vermogen moet gepast meebewegen met onze omvang en opgave, waarbij het uitgangspunt is om niet (structureel) in te teren op het eigen vermogen. De financiële ratio's Interest Coverage ratio (ICR), Solvabiliteit (S) en Loan to Value (LtV) houden we binnen onze interne eisen en die uit het gezamenlijk beoordelingskader van Aw/WSW.

In ons jaarplan 2019 hanteerden we de volgende indicatoren om te sturen op onze financiële continuïteit:

Indicatoren financiële continuïteit	Doel	Realisatie
Interest Coverage Ratio	1,72	1,83
Solvabiliteit	36,5%	36,3*
LtV	52,5%	53,9*

* In het nieuwe beoordelingskader van WSW en Aw dat in 2018 in werking is getreden, is de beleidswaarde de waarderingsgrondslag voor het bepalen van de financiële balansratio's. De beleidswaarde sluit aan op de methodiek van marktwaarde in verhuurde staat, waarbij in vier eenduidige stappen de verantwoording van de maatschappelijke opgave ten opzichte van de marktwaarde inzichtelijk wordt gemaakt.

Jaarresultaat

Ons jaarresultaat over 2019 bedraagt € 567,3 mln. (2018: € 409,8 mln.). Net als in de afgelopen jaren is dit resultaat grotendeels te danken aan de positieve ontwikkeling van de marktwaarde. Hierop hebben we beperkte invloed; de marktwaarde is volatiel. Voor ons financiële presteren geeft het operationele resultaat een beter beeld, want daarin blijven de marktwaardeontwikkeling, waardeveranderingen van overige immateriële vaste activa en van de vastgoedportefeuille en de effecten van verkopen en belastingen buiten beschouwing. Het operationele resultaat over 2019 bedraagt € 34,2 mln. (2018: € 28,0 mln.).

Vermogenspositie

We waarderen ons vastgoed in de jaarrekening op marktwaarde in verhuurde staat. De marktwaarde van ons bezit bedraagt eind 2019 € 4,8 mld. (2018: € 4,2 mld.). Op basis van marktwaarde bedraagt ons eigen vermogen eind 2019 € 3,7 mld. (2018: € 3,1 mld.). Daarmee is onze solvabiliteit, oftewel de verhouding tussen het eigen vermogen en ons balanstotaal, per eind 2019 59,7% (2018: 55,4%). Hoewel de positieve marktwaardeontwikkeling uiteraard gunstig is voor Woonbron, is het ook van belang om te beseffen dat ons vermogen 'in de stenen' zit.

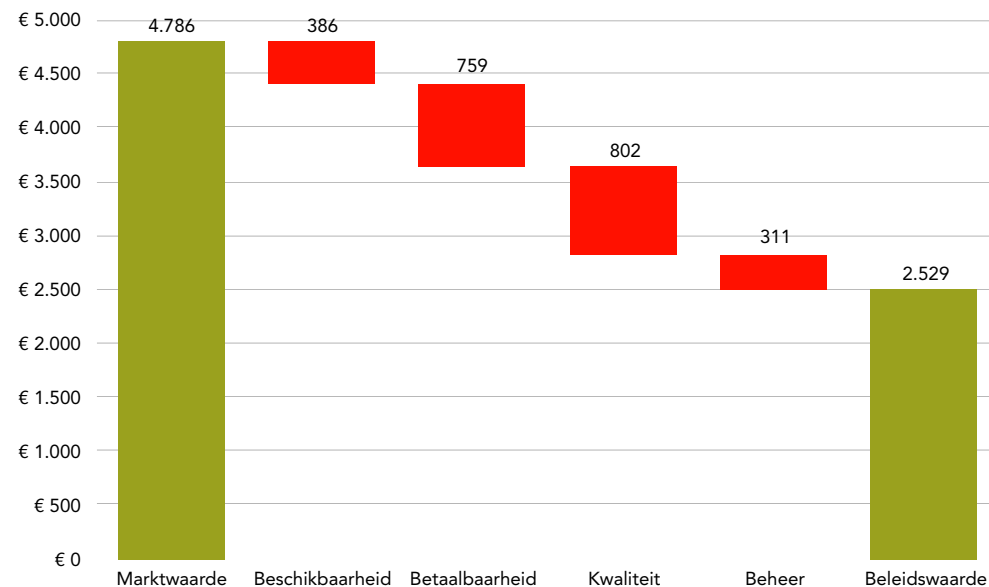
Op basis van de beleidswaarde bedraagt de waarde van ons bezit eind 2019 € 2,5 mld. (2018: € 2,3 mld.). Ons eigen vermogen bedraagt op basis van beleidswaarde eind 2019 € 1,4 mld. (2018: € 1,3 mld.). De solvabiliteit bedraagt bij deze waardering 36,3% (2018: 34,8%). Ten opzichte van de norm zoals opgenomen in het gezamenlijk beoordelingskader van Aw/WSW blijven we hiermee ruim binnen het kader.

De beleidswaarde geeft inzicht in de verdien capaciteit van het vastgoed in exploitatie uitgaande van het beleid van Woonbron. De grondslagen voor de beleidswaarde komen overeen met de grondslagen voor de bepaling van de marktwaarde. De beleidswaarde wordt bepaald door de volgende aanpassingen door te voeren op de marktwaarde:

1. **Beschikbaarheid:** voor de gehele portefeuille wordt het doorexploiteer-scenario uit de marktwaardeberekening afgedwongen.
2. **Betaalbaarheid:** in het doorexploiteerscenario wordt de markthuur vervangen door de streefhuur.
3. **Kwaliteit:** het instandhoudings- en mutatieonderhoud uit de marktwaardeberekening wordt vervangen door de eigen onderhoudsnorm, gebaseerd op de langjarige onderhoudscyclus op basis van instandhouding.
4. **Beheer:** de beheerkosten uit de marktwaardeberekening worden vervangen door een beheernorm die aansluit met de jaarlijkse werkelijke uitgaven voor beheer en leefbaarheid.

In de waterval hieronder wordt getoond hoe de afslag van markt- naar beleids-waarde is opgebouwd.

Marktwaarde waterval (x € 1 mln.)



Het verschil tussen het eigen vermogen op basis van marktwaarde en het eigen vermogen op basis van beleidswaarde heet de 'maatschappelijk bestemming'.

Vermogenspositie Woonbron 2019	Marktwaarde	Beleidswaarde
Eigen vermogen (x € 1 mln.)	3.665	1.408
Solvabiliteit	59,7%	36,3%

Dit impliceert dat circa 62% van het totale eigen vermogen niet of pas op zeer lange termijn realiseerbaar is. Gezien de volatiliteit van (met name) de beleidswaarde, is dit aan fluctuaties onderhevig.

Beoordeling Aw

In 2019 ontving Woonbron een positief continuïteitsoordeel van de Autoriteit woningcorporaties (Aw).

Financierbaarheid / beoordeling WSW

Woonbron moet minimaal aan de voorwaarden van het WSW voldoen om geborgde financiering aan te kunnen trekken. WSW stelt jaarlijks een risicoscore vast op basis van een beoordeling van de financial en business risks. Woonbron is dit jaar wederom ingedeeld in de laagste risicoklasse en kan, binnen de ruimte van het borgingsplafond, leningen aantrekken met WSW-borging.

Leningenportefeuille

Onze leningenportefeuille nam in 2019 met € 32 mln. af tot € 1.362 mln. De gemiddelde gewogen rente van onze leningen en derivaten bedraagt eind 2019 3,06% (3,34% per eind 2018). Gezien de extra investeringen die voor 2019 waren ingerekend, konden we ons investeringsprogramma dit jaar niet financieren uit de operationele kasstroom.

Indicatieve bestedingsruimte

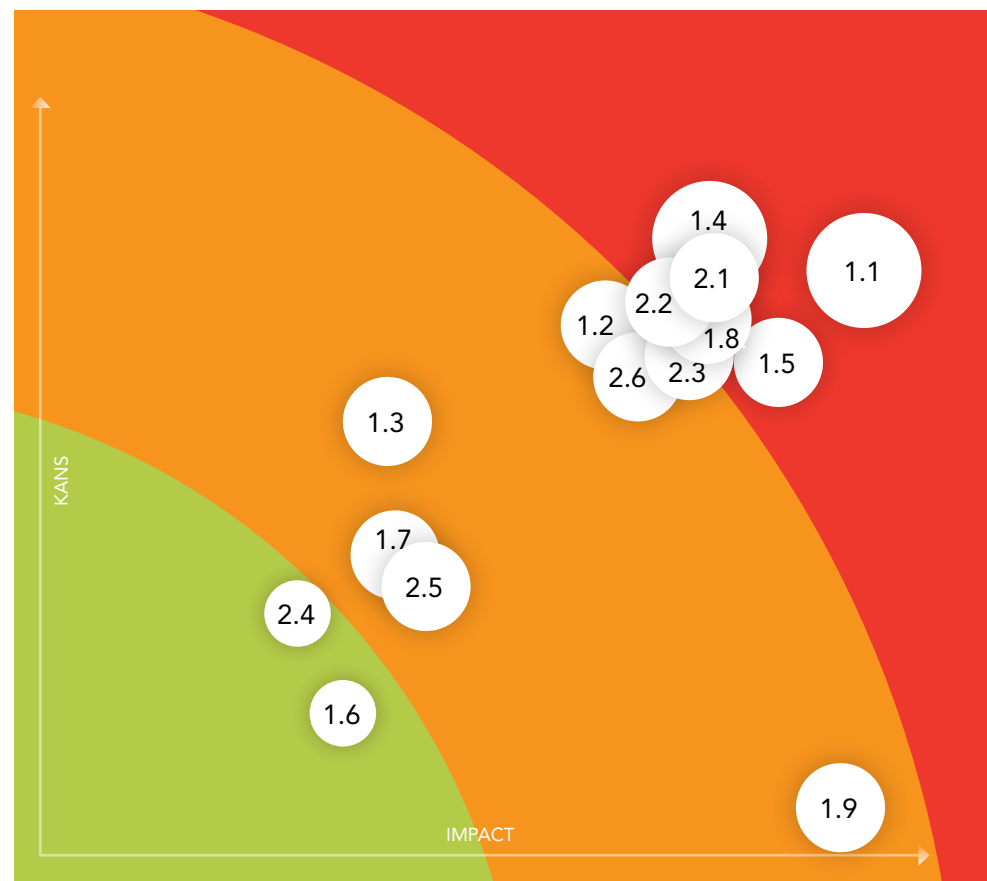
In oktober 2019 informeerde de minister de gemeenten op basis van de jaarcijfers 2018 over de indicatieve bestedingsruimte van woningcorporaties: de ruimte om additionele leningen aan te trekken voor investeringen, uitgaande van de minimale eisen voor de financiële ratio's als ICR, LtV en solvabiliteit. De indicatieve bestedingsruimte in de DAEB-tak bedraagt volgens deze berekening € 222 mln. voor nieuwbouw of € 3,1 mln. per jaar aan huurverlaging. In de nieuwe portefeuillestrategie van Woonbron is deze ruimte volledig bestemd. In de niet-DAEB-tak heeft Woonbron een additionele ruimte van € 103 mln. als bijdrage aan DAEB. Deze ruimte zal daarvoor de komende jaren grotendeels worden ingezet.

Risicobeheersing

Op basis van deskresearch, gesprekken en interviews met bestuurders en directieleden is een risico-raamwerk opgesteld, waarin de belangrijkste strategische risico's voor Woonbron zijn uitgewerkt. Hierbij was de strategie van Woonbron het vertrekpunt. Voor elk van de risico's zijn de oorzaken en de potentiële gevolgen uitgewerkt. Het raamwerk vormt de basis voor het vaststellen van de strategische risicokaart voor Woonbron. Aan individuele deelnemers van de sessie is gevraagd om deze risico's te beoordelen op kans, impact en mate van beheersing. De strategische risicokaart hiernaast is hiervan de resultante.

Na vaststelling van deze meerjarenbegroting zullen de strategische risico's naar scenario-analyses worden vertaald. Ook zal de 'risk appetite' expliciet worden vastgesteld. Vervolgens worden de inzichten in (de impact van) de strategische risico's en de door Woonbron geformuleerde risk appetite met elkaar geconfronteerd.

- | | |
|---|---|
| 1.1 Landelijke politiek | 1.8 Klimaatadaptie |
| 1.2 Lokale politiek | 1.9 Renterisico |
| 1.3 Afnemende leefbaarheid | 2.1 Kwaliteit en samenstelling portefeuille |
| 1.4 Duurzaamheidsambitie niet realiseerbaar | 2.2 Omvangrijk VvE bezit |
| 1.5 Ongunstige ontwikkeling bouwsector | 2.3 Personeelsrisico |
| 1.6 Samenwerking met derden | 2.4 Risico organisatie structuur |
| 1.7 Externe fraude/criminaliteit | 2.5 Risico cultuur, houding en gedrag |
| | 2.6 Systemen en data onvoldoende op orde |



Governance

Bewonersparticipatie

De Stichting Concernparticipatieraad Woonbron (CPRW) is de vertegenwoordiging van onze bewoners, waarmee Woonbron volgens de Overlegwet afstemt. Naast de halfjaarlijkse overleggen vond op diverse momenten afstemming plaats over een breed scala aan onderwerpen. De CPRW bracht onder meer adviezen uit over de huurverhoging en het bod op de woonvisies van onze gemeenten. Ook tekende de CPRW dit jaar alle prestatieafspraken met de vier gemeenten waarin we opereren.

Belangrijke zorg van de huurders zijn de omvang en ontwikkeling van de sociale voorraad. Deze zorg speelt in elk van onze gemeenten, aangezien in alle woon-

visies een afname van de sociale voorraad is voorzien. In Dordrecht en Rotterdam is deze daling absoluut, in Delft en Nissewaard relatief. Wij delen op hoofdlijnen deze zorg van onze bewoners.

We willen meer dan de wettelijke invulling geven aan participatie. De CPRW is in ontwikkeling. In 2017 werd besloten om meer aandacht te geven aan vernieuwing, verjonging en versterking van de CPRW. In 2018 werden deze plannen nader uitgewerkt. Voor de inhoudelijke ondersteuning van de CPRW werden een notuliste en de hulp van de Woonbond ingeroepen. Door een verschil van inzicht over de inrichting van de participatie op regioniveau werd pas eind 2018 overeenstemming bereikt over de inrichting van zowel stadsgroepen als huurdersraden. In 2019 waren er veel wisselingen als gevolg van aftreden, overlijden en ziekte.



Prestatieafspraken

We maakten voor 2019 prestatieafspraken met alle gemeenten waarin we actief zijn. Daarmee legden we vast wat we in 2019 bijdroegen aan goed en betaalbaar wonen voor onze klanten in Delft, Dordrecht, Nissewaard en Rotterdam. De prestatieafspraken maken voor onze bewoners en partners inzichtelijk wat we doen en wat ze van ons mogen verwachten. Eind 2019 ondertekenden we in Rotterdam, Delft en Nissewaard ook de afspraken voor 2020. In Dordrecht



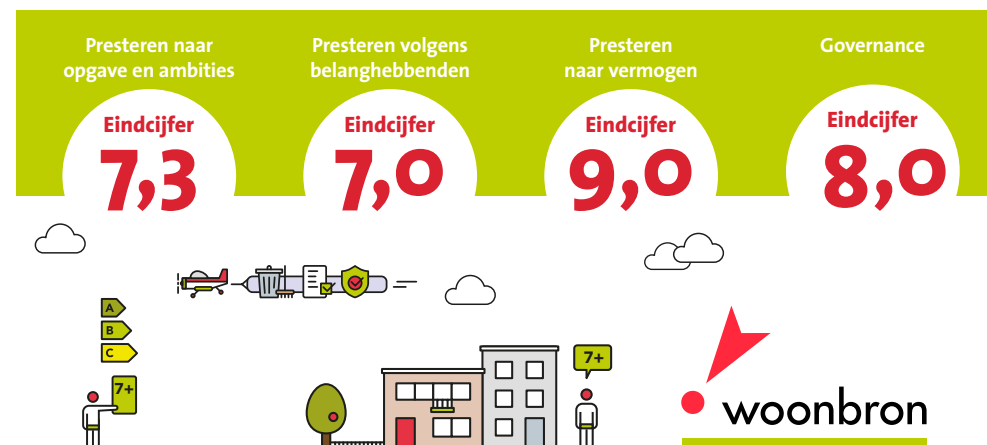
verschoof de ondertekening om praktische redenen naar medio maart 2020. Onze plannen voor het komende jaar kwamen na goede inhoudelijke gesprekken met gemeenten en huurdersvertegenwoordiging tot stand.

Met de gemeente Rotterdam werden we het niet eens over de inzet op de aanpak van de overmaat aan woningen met een slechte kwaliteit in de particuliere voorraad (zie volgende alinea). Interesse in de prestatieafspraken 2019? Op de pagina [Publicaties](#) op onze website vindt u deze.

Visitatie

Een onafhankelijke commissie onderzocht in 2019 hoe goed Woonbron presteert. Iedere Nederlandse woningcorporatie laat zo'n onderzoek eens in de 4 jaar uitvoeren. In ons geval ging het om de periode 2015 tot en met 2018. De commissie bestudeerde veel documenten en sprak met onze belanghouders. We zijn blij met de uitkomsten! De commissie geeft ons op alle onderzochte onderdelen mooie cijfers. Zij is vooral enthousiast over ons presteren op de onderdelen die wij ook van belang vinden. Het gaat dan vooral om onze focus op 'Thuis in de Wijk' – het echt aanwezig zijn in onze buurten en daar het verschil maken – en het presteren naar vermogen, oftewel het inzetten van onze middelen voor de taken die er echt toe doen. Hoewel onze prestaties goed zijn, benoemt de commissie ook verbeterpunten. Daar gaan we mee aan de slag.

Waar we bij de vorige visitatie gemiddeld een 7 scoorden, komen we nu gemiddeld bijna op een 8 uit. Zoals blijkt uit onderstaande afbeelding scoren we op alle individuele onderdelen goed.



Kijk op www.woonbron.nl/visitatie om het volledige visitatierapport en onze bestuurlijke reactie te bekijken.

Nationaal Programma Rotterdam Zuid (NPRZ)

Carnisse is 'onze' wijk binnen het gebied van het NPRZ. We bezitten zo'n 650 woningen in de wijk, waarvan een relatief groot deel is verkocht onder voorwaarden. Hiermee zijn we in staat om de rol van betrokken buurman te vervullen, omdat we in veel straten in de wijk een positie hebben. We zetten sterk in op beheer, onder meer via de inzet van twee wijkconciërges. Zij vormen een onmisbare schakel tussen bewoners, gemeente en andere organisaties in de wijk. Zij combineren de rol van complexbeheerder voor Woonbron met de rol van beheerder van de gemeente voor de wijk als geheel. Woonbron en gemeente Rotterdam bekostigen hun inzet samen. Met Verenigingen van Eigenaars (VvE's) nemen we de verantwoordelijkheid om noodzakelijk onderhoud uit te voeren en om voldoende onderhoudsreserves op te bouwen. We leveren daarnaast een bijdrage aan VVE010. Deze organisatie zorgt, met name op Zuid, voor het activeren en ondersteunen van VvE's. Voor volgende jaren bespreken we met de gemeente, de andere corporaties en de Autoriteit Woningcorporaties of en hoe we onze inzet voortzetten.

In 2018 ontstond een verschil in opvatting met de gemeente Rotterdam over onze rol in het NPRZ, specifiek bij het aanpakken van de overmaat aan slechte woningen in de particuliere woningvoorraad op Zuid. Ons standpunt is dat dit primair de verantwoordelijkheid is van particulieren en kredietverstrekkers, niet van corporaties. Wij vinden het niet uitlegbaar dat middelen van onze huurders worden besteed aan huiseigenaren die zelf niet of onvoldoende in hun bezit investeren. Dit geschil is voorgelegd aan de Commissie Dekker, die namens de Minister is opgericht voor de behandeling van dit soort geschillen. De commissie concludeerde in mei 2019 dat corporaties binnen de grenzen van de Woningwet kunnen bijdragen aan wijkherstructurering, inclusief het opkopen van particulier bezit en het vergroten van de diversiteit aan woningtypen in een wijk. Corporaties, in dit geval Woonbron, kunnen echter niet worden gedwongen om investeringen onder elke conditie te doen. In de Woningwet is geen

sprake van een hiërarchische verhouding in de lokale driehoek van gemeente, corporatie en huurdersorganisaties. Woonbron is blij met deze (bindende) uitspraak. Wij lieten voorafgaand aan de indiening van het geschil al weten dat wij ongeacht de uitspraak geïnteresseerd blijven aan de afspraken uit het Nationaal Programma Rotterdam-Zuid.

We investeren wel extra in Carnisse met de middelen die beschikbaar komen via een vermindering van de verhuurderheffing die geldt voor Rotterdam-Zuid. Specifiek werken we aan plannen voor de Urkersingel en directe omgeving. Hier informeerden we in 2017 en 2018 woningeigenaren over onze intentie om woningen op te kopen, zodat deze op termijn kunnen worden gesloopt en vervangen door nieuwbouw. In totaal zetten we voor al onze werkzaamheden in Carnisse € 17 mln. in vanuit de verminderingsregeling verhuurderheffing. De gemeente zet € 10 mln. in.

Overname Humanitas Huisvesting

De afsplitsing van Stichting Humanitas Huisvesting (SHH) liep vertraging op. Dat gaf ons de ruimte om de beheerorganisatie voor de woningen van SHH op te tuigen. Op 1 juli 2019 nam Woonbron het bezit van SHH over. De overgang verliep relatief soepel. Er waren wel veel vragen en meldingen van voormalig SHH-bewoners. Hoewel we blij zijn om deze nieuwe bewoners van dienst te kunnen zijn, gaf het tijdelijk een piekbelasting bij onze klantenservice.

Verslag

Raad van Commissarissen

In juni 2019 trad Karin van Dreven aan als bestuurder. Richard Sitton en zij vormen vanaf dat moment de Raad van Bestuur van Woonbron. Hans van der Vlist verliet de Raad van Commissarissen na vele jaren om in het kader van continuïteit ruimte te maken voor een nieuwe voorzitter. Die vacature is per 1 januari 2020 vervuld door Siebe Riedstra, die wij hartelijk welkom heten. Eerder in het jaar trad Ilse Vegter al aan als commissaris. Er was ook een wisseling in het bestuur van huurdersorganisatie CPRW.

Na jarenlang zijn diensten aan Woonbron verleend te hebben overleed Arie van Neutigem. Voor de huurders van Humanitas Huisvesting werd Woonbron vanaf 1 juli 2019 de nieuwe verhuurder. Het was daarmee een jaar van transitie.

In dit hoofdstuk beschrijft Woonbron haar governancestructuur en haar naleving van de Governancecode Woningcorporaties.

Governancestructuur

Woonbron onderschrijft de Governancecode Woningcorporaties en neemt deze als uitgangspunt bij haar werkzaamheden. Het dagelijks beleid van Woonbron wordt bepaald door de Raad van Bestuur (RvB). Bij de besluitvorming betreft de RvB het advies van het directieteam (DT). De Raad van Commissarissen (RvC) houdt toezicht op het beleid van de RvB en de strategie en is een klankbord voor de Raad van Bestuur.

Raad van Bestuur

De besluitvorming in de RvB vindt plaats krachtens de statuten en het bestuursreglement. De statuten geven regels aan de RvB, de taken en de bevoegdheden van de RvB en de verantwoording door de RvB. De statuten geven ook informatie over besluiten die de RvB ter goedkeuring moet voorleggen aan de RvC, daarnaast is het bestuursreglement bedoeld om op basis van de organisatiefilosofie en good governance de taken en verantwoordelijkheden te verdelen. Hierdoor wordt ook invulling gegeven aan onafhankelijkheid, integriteit en verantwoordingsplicht van de RvB.

Raad van Commissarissen

De RvC houdt toezicht op het functioneren van de RvB en de algemene gang van zaken binnen Woonbron. De RvC adviseert daarnaast de RvB gevraagd en ongevraagd, is verantwoordelijk voor de benoeming (en eventuele schorsing of ontslag) van de RvB en stelt de beoordeling en arbeidsvoorwaarden van de bestuurder vast. De RvC geeft de accountant opdracht voor de controle van de jaarstukken. De samenstelling en verantwoording van de RvC is nader beschreven in het RvC-reglement. De besluitvorming wordt voorbereid en gefaciliteerd door de drie commissies, te weten de Remuneratiecommissie, de Auditcommissie en de Commissie Maatschappij.

Directieteam

Woonbron kent naast de Raad van Bestuur een directieteam (DT). Het DT komt wekelijks bij elkaar. Het heeft een adviserende rol aan de RvB. De RvB neemt bij haar besluit het advies van het DT mee in haar afweging. De RvB neemt zelfstandig haar besluit. Het DT bestaat uit vijf directeuren, aangevuld met de manager Vastgoedsturing & Beleid en manager Financiën & Bedrijfsvoering.

Accountant

De accountant wordt benoemd door de RvC. Het functioneren van de accountant wordt ten minste een keer per vier jaar geëvalueerd door de RvB en de auditcommissie, de uitkomsten hiervan worden besproken in de voltallige RvC. BDO is sinds 2017 de controlerend accountant.

Governancecode woningcorporaties (GVC)

Woonbron onderschrijft de GVC en neemt deze als uitgangspunt voor haar werkzaamheden. Woonbron voldoet aan alle eisen en aanbevelingen, maar wijkt op een enkel punt af. Richard Sitton is voor onbepaalde tijd benoemd in plaats van voor een periode van vier jaar. Hij is benoemd vóór de wijziging van de Woningwet op 1 juli 2015 en Woonbron is gebonden aan een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd.

Een belangrijk onderdeel van de GVC is de visitatie, Woonbron laat zich één keer per vier jaar visiteren waarbij een gestructureerd oordeel wordt gegeven over het volkshuisvestelijke en maatschappelijke presteren. Eind 2019 werd een visitatie afgerond met een goed resultaat. In het hoofdstuk Governance leest u meer hierover.

Integriteitscode

Woonbron vindt het van groot belang dat medewerkers integer en betrouwbaar handelen. Daarom beschikt Woonbron over een integriteitscode die Woonbron via haar website openbaar heeft gemaakt. Elke medewerker is contractueel gebonden zich aan de integriteitscode te houden.

Klokkenluidersregeling en klachtenreglement

Woonbron heeft daarnaast een klokkenluidersregeling, medewerkers die het vermoeden van een misstand hebben, kunnen deze desgewenst anoniem melden aan het meldpunt. De regeling borgt dat de melding wordt onderzocht en dat de betreffende medewerker niet hoeft te vrezen voor sancties. Medewerkers kunnen deze regeling via het medewerkerportaal van Woonbron raadplegen, ook externen worden via de site geattendeerd op de mogelijkheden om misstanden te melden. Tot slot beschikt Woonbron ook over een klachtenreglement voor klachten van bewoners en is zij aangesloten bij een regionale klachtencommissie.

Tegenstrijdig belang en nevenfuncties Raad van Bestuur

Er vonden in het verslagjaar geen transacties plaats met tegenstrijdige belangen door de raad van bestuur en/of een van de bestuurders. De RvC heeft geen aanwijzingen dat zich transacties met mogelijk tegenstrijdige belangen van de RvB hebben voorgedaan.

Risicomanagement en interne beheersing

De onderdelen van het interne risicobeheersing en controlesysteem bij Woonbron zijn beschreven. Vanuit de management-letter 2018, het accountantsverslag 2018 en de management-letter 2019 zijn verschillende acties uitgezet om het risicomanagement en de interne beheersing te verbeteren.

Permanente educatie bestuurders

De RvB moet zich blijvend ontwikkelen door middel van trainingen en cursussen. Daarbij wordt aandacht besteed aan gewenst gedrag. Beide bestuurders zullen in dit tijdvak hun punten behalen.

Verantwoordelijkheden RvC

De besluitvorming van de RvC vindt plaats op basis van de statuten en het RvC-reglement. De statuten geven regels over onder meer samenstelling, benoeming, taken en bevoegdheden. De werkzaamheden, taken en bevoegdheden van de RvC zijn nader uitgewerkt in het RvC-reglement. Onderdelen daarvan zijn:

- de profielschets van de RvC-leden;
- benoeming en het rooster van aftreden;
- inrichting van de informatievoorziening.

Leden Raad van Commissarissen

De RvC bestaat op 31 december 2019 uit zes personen. Op 1 februari 2019 trad Ilse Vegter aan als commissaris. Zij heeft al ervaring als commissaris bij een woningcorporatie. Zij werkt bij ICTU, een organisatie die werkt aan een betere digitale overheid. De zittingsduur als RvC-lid is maximaal twee keer vier jaar zoals vastgelegd in de GVC en het RvC-reglement. Meer gegevens over de RvC-leden kunt u vinden aan het einde van dit hoofdstuk en in bijlage 3.

Werving Raad van Bestuur

Bert Wijbenga-van Nieuwenhuizen werd begin juli 2018 geïnstalleerd als wethouder van de gemeente Rotterdam. Per 1 juni 2019 startte Karin van Dreven als bestuurder van Woonbron.

Na een voorselectie is op 9 januari 2019 met twee kandidaten een verdiepend gesprek gevoerd. Tevens is bij aanvang gekeken naar het Management Drives profiel dat beide kandidaten na de eerste gespreksronde invulden en een dieper inzicht gaf op het gedragsrepertoire en de voorkeursstijlen die zij lieten zien. Tegelijkertijd voerde de adviescommissie parallel gesprekken met de kandidaten. Hen is gevraagd welke kandidaat zij het best passend vinden bij de opdracht en de plek in het bestuur van Woonbron. Beide kandidaten werden in de procedure benoembaar geacht, waarna de uiteindelijke keuze op Karin van Dreven is gevallen. Daarbij is nadrukkelijk de samenwerking binnen de Raad van Bestuur meegewogen.

Activiteiten

De RvC kwam in 2019 formeel zes keer in vergadering bijeen. Onderdeel van de bijeenkomsten is een tweedaagse over o.a. de strategie. Naast deze vergaderingen waren er besprekingen in verschillende commissies en tijdens diverse bijeenkomsten. De RvB, de bestuurssecretaris en de manager Finance & Control zijn aanwezig tijdens deze besprekingen. Verder kan de RvB tijdens vergaderingen en besprekingen specifieke kennis inroepen door een medewerker mee te nemen. In de reguliere vergaderingen werden jaarverslag, tertiaalrapportages, projectkaders en bijbehorende bestuursbesluit besproken.

In 2019 werd de zelfevaluatie intern begeleid. De zelfevaluatie werd gehouden op 19 november 2019. Naast een goed gesprek ging het in de zelfevaluatie over:

- vernieuwing van de Raad in 2020, de invulling van de commissies;
- de agendering van de vergaderingen. Is er genoeg tijd voor gesprek?
- terugblik op de werving & selectie van de nieuwe commissaris en de nieuwe bestuurder.

Specifiek de voorbereiding in de commissies werd besproken en de voortgang van de huurdersparticipatie.

Voorafgaand aan de zelfevaluatie heeft ieder RvC-lid een Management Drives profiel ingevuld. Management Drives wordt binnen Woonbron gebruikt om de persoonlijke ontwikkeling van de medewerkers te ondersteunen. De afdeling P&O heeft een groepsprofiel van de RvC samengesteld, de systematiek toegelicht en de individuele profielen besproken. De RvC neemt de uitkomsten uit deze zelfevaluatie ter harte.

Besluitvorming in 2019

De RvC heeft in 2019 verschillende onderwerpen besproken en waar nodig goedgekeurd, zoals:

- Warmtenet IJsselmonde
- Benoeming en voordracht nieuwe bestuurder
- Uitwerkingsovereenkomst afsplitsing d.d. 17 januari 2019
- Vogelbuurt fase 4 en 5
- Governance
- Brief Söderblomplaats
- Sociaal huurakkoord
- Portefeuillestrategie 2019-2028
- Presentatie Great Place to Work
- Programmabesluit Van der Hilstblok
- Vaststelling nieuwe reglementen en statuten.docx
- Visie op besturen en toezicht houden
- Honorering en rooster van aftreden
- Vacature voorzitter RvC en vaststelling profiel

- Benoeming nieuwe commissaris
- Herbevestiging besluit warmtenet IJsselmonde
- RvC jaarverslag 2018
- Huurverhoging 2019
- Overzicht nevenactiviteiten Raad van Bestuur
- Toelichting NPRZ
- Jaarstukken 2018
- Jaarrekening
- Bestuursverslag
- Presentatie De Kreek
- Programmabesluit dr. Schaepmanstraat
- Programmabesluit Grasbuurt
- Warmtebedrijf Infra B.V.
- Bod prestatieafspraken 2020
- Afsplitsing en overname bezit Humanitas
- Klachten 2018
- Portefeuilleverdeling Raad van Bestuur
- Governancekalender
- Programmabesluit De Kreek NW & Corridor
- Programmabesluit renovatie Hoogstad
- Vergaderrooster 2020
- Controleplan BDO d.d. 5 september 2019
- Zuidplaspolder
- Bezit van Vestia in de gemeente Zuidplas
- Interview visitatiecommissie en RvC
- Training Data governance
- Bijeenkomst OR/RvB/RvC
- Jaarplannen 2020
- Woonbron begroting
- Treasury jaarplan
- Programma Continu Verbeteren 2018-2020
- Meerjarenbegroting 2020-20209, incl. Investeringsprogramma 2020-2024
- Managementletter 2019

- Politieke en sectorale ontwikkelingen
- BTW-bezwaar commissarissen
- Aedes-benchmarkresultaten
- Energiecommissie Drechtsteden
- Zelfevaluatie RvC
- Visitatie 2019

Auditcommissie

De auditcommissie heeft als doel het faciliteren, ondersteunen en adviseren van de RvC in hun rol als toezichthouder op het gebied van financiële aspecten, en het traceren en benoemen van risico's ten aanzien van de door de RvC te nemen besluiten. Samenstelling, taken en werkwijze liggen vast in het Reglement voor de Auditcommissie. De auditcommissie bestaat uit de RvB, 2 leden van de RvC en 2 leden van het management. De commissie komt voorafgaand aan de RvC-vergaderingen bij elkaar. De auditcommissie zal de RvC bijstaan bij de toezichthoudende taak van de RvC en met name:

- bespreken van de jaarrekening en de managementletter;
- beoordelen van de begroting en de begrotingsprocedure;
- beoordelen van de financiële jaarcijfers.

Verslag van de auditcommissie

De auditcommissie kwam in 2019 5 keer bij elkaar. Aandachtsgebieden die besproken zijn:

- Warmtenet IJsselmonde
- Vogelbuurt fase 4 en 5
- Correspondentie Aw en gespreksverslagen
- Accountantsverslag 2018
- Jaarrekening 2018
- Bestuursverslag 2018
- Portefeuillestrategie 2019-2028
- Audit investeringen projecten

- Voortgangsrapportage team audit Q1 2019
- Ortec rapportage beleidswaarde en investeringsruimte
- Programmabesluit dr. Schaepmanstraat
- Programmabesluit grasbuurt
- Bod prestatieafspraken 2020
- Rapportage IT audit
- Plan van aanpak kwaliteitsborging team audit
- Cijfers t/m april 2019
- Analyse ziekteverzuim 2018-2019
- Notitie ontwikkeling investeringsbedragen
- Energiecommissie Drechtsteden
- Controle controleplan BDO 2019
- Programmabesluit renovatie Hoogstad
- Programmabesluit de Kreek nw/flat & corridor
- Auditrapportage fraudepreventie & integriteit
- Herijking auditcharter en handboek audit
- Update acties IT audit
- Ontwikkelingen afdeling I&A
- Woonbron inclusief begroting
- Treasury jaarplan
- Programma Continu Verbeteren 2018/-2020
- Meerjarenbegroting 2020-20209, incl IP 2020-2024
- Managementletter 2019
- Planning consolidatie cijfers Woonbron en SHH
- Aedes-benchmarkresultaten
- Energiecommissie Drechtsteden
- De Kreek NW & Corridor
- Programmabesluit hoogstad vve 087
- Klachten
- Concept verantwoordingsrapportage tot en met juli 2019

Commissie Maatschappij

De Commissie Maatschappij heeft als doel het faciliteren, ondersteunen en adviseren van de RvC in zijn rol als toezichthouder op het gebied van verbinding met de maatschappij en toegankelijkheid mede in het kader van een actieve opstelling van de RvC. Samenstelling, taken en werkwijze liggen vast in het Reglement voor de Commissie Maatschappij. De Commissie Maatschappij bestaat uit de RvB, twee leden van de RvC en drie leden van het management. De commissie komt voorafgaand aan de RvC-vergaderingen bij elkaar. De Commissie Maatschappij faciliteert de RvC bij de toezichthoudende taak van de RvC en met name:

- bespreken van de prestatieafspraken;
- betere besluitvorming in de RvC ten aanzien van beleids- en investeringsbeslissingen als balans tussen de financiële en de maatschappelijke opgave;
- cultuur en legitimiteit van de organisatie.

Verslag van de commissie maatschappij

De commissie maatschappij kwam in 2019 5 keer bij elkaar. Aandachtsgebieden die besproken zijn:

- Stand van zaken asbestbeleid
- Warmtenet IJsselmonde
- Vogelbuurt fase 4+5
- Prestatieafspraken met de gemeenten
- Stand van zaken bewonersparticipatie
- Betaalbaarheid
- Sociaal huurakkoord
- Politieke en sectorale ontwikkelingen
- Portefeuillestrategie 2019-2028
- Bestuursverslag 2018
- Evaluatie belanghoudersbeleid

- Programmabesluit dr. Schaepmanstraat
- Programmabesluit Grasbuurt
- Bod prestatieafspraken 2020
- Energiecommissie Drechtsteden
- Jaarplan 2020
- Stand van zaken prestatieafspraken
- Stand van zaken visitatie
- Politieke en sectorale ontwikkelingen
- Stand van zaken bewonersparticipatie
- Energiecommissie Drechtsteden
- Zuidplaspolder
- Aedes-benchmark 2019

Remuneratiecommissie

Deze commissie vervult namens de RvC de werkgeversrol voor de RvB van Woonbron. Deze werkgeversrol krijgt onder meer gestalte door het sluiten van arbeidsovereenkomst. Hierin zijn afspraken gemaakt over bijvoorbeeld salariëring, pensioenvoorziening, nevenactiviteiten en declaratiemogelijkheden. De remuneratiecommissie bestaat uit twee leden van de RvC. De commissie komt zes (6) keer per jaar bijeen. De remuneratiecommissie faciliteert de RvC bij de toezichthoudende taak van de RvC en met name:

- beoordelen en bespreken functioneren RvB;
- intensieve voorbereiding van de functioneringsgesprekken van de bestuurders;
- beoordelen en bespreken statuten en RvC-reglement;
- voorbereiden en bespreken zelfevaluatie RvC;
- aanpak en procedure werving commissarissen;
- verslag remuneratiecommissie;
- nevenactiviteiten van de bestuurders.

Verslag van de remuneratiecommissie

De remuneratiecommissie kwam in 2019 drie (3) keer bij elkaar. Aandachtsgebieden die besproken zijn:

- bezoldiging RvC;
- pe-punten RvC;
- bezoldiging RvB;
- pe-punten RvB;
- nevenfuncties RvB;
- functioneringsgesprekken RvB;
- topmanagement Woonbron;
- voorbereiding zelfevaluatie;
- voortgang werving nieuwe bestuurder;
- voortgang werving nieuwe commissaris.

Remuneratie

De RvC past de honoreringregeling voor commissarissen van de vereniging toezichthouders woningcorporaties (VTW) toe, passend binnen de wet normering topinkomens (WNT). Voor de vergoeding wordt verwezen naar bijlage 3.

Selectie van een nieuwe bestuurder

In 2018 is gestart met de werving van een nieuwe bestuurder. Voor de werving is gebruik gemaakt van wervings- en selectiebureau Directiewerf. Op 16 oktober 2018 is een online-advertentie gepubliceerd op de websites van NRC Carrière, VKbanen/Intermediair, LinkedIn, VTW en Woonbron. Tevens is gebruik gemaakt van de Topbanen module van VKbanen/Intermediair, waarbij de vacature middels banners wordt gepromoot bij mensen die toezicht houdende vacatures bekijken of hebben bekeken. De vacature is tevens op social media gepromoot en daarnaast zijn kandidaten uit het bestand en netwerk van DirectieWerf direct benaderd met de vraag of ze belangstelling hadden voor deze positie bij Woonbron. Het wervings- en selectiebureau heeft circa 45 reacties op de advertentie en de search-activiteiten gekregen, waarvan 38 tot concrete sollicitatie heeft geleid (23 man, 15 vrouw). Zij heeft uiteindelijk

met 19 kandidaten een sollicitatiegesprek gevoerd (10 mannen, 9 vrouwen), waarvan er zich na het gesprek nog 18 kandideerden. Op basis van deze gesprekken is één kandidaat voorgedragen aan de voltallige RvC. Op 28 maart 2019 is de positieve zienswijze van de Autoriteit Woningcorporaties ontvangen. Zij is op 1 juni 2019 gestart bij Woonbron.

Selectie van een nieuwe commissaris

In 2018 is een nieuwe commissaris geworven. Voor de werving is gebruik gemaakt van executive searchbureau Whyz. Op Indeed.nl en de website van Woonbron is een online-advertentie gepubliceerd. Daarnaast zijn actief kandidaten in het bestand en netwerk van Whyz benaderd met de vraag of ze belangstelling hadden voor deze positie bij Woonbron. Whyz heeft circa 60 kandidaten in beeld gehad voor deze positie vanuit de reacties op de advertentie en de search-activiteiten (38 man, 22 vrouw). Er is uiteindelijk een lijst van negen (5 man, 4 vrouw) kandidaten aan de selectiecommissie gepresenteerd. De selectiecommissie heeft in samenspraak met Whyz met vier kandidaten een sollicitatiegesprek gevoerd (2 man, 2 vrouw), die zich na het gesprek allen kandideerden. Op basis van deze gesprekken is één kandidaat voorgedragen aan de voltallige RvC, waarna zij is benoemd. De OR heeft positief advies gegeven. De Autoriteit Woningcorporaties heeft een positieve zienswijze afgegeven. Op 1 juli 2018 heeft de heer S. Kasmir zijn functie als commissaris neergelegd en op 1 februari 2019 is mevrouw I.G.H. Vegter MCC RDM benoemd tot commissaris.

Selectie van een nieuwe voorzitter van de Raad van Commissarissen

Midden 2019 is gestart met de werving van een nieuwe voorzitter voor de Raad van Commissarissen. Omdat volgens het rooster van aftreden in 2020 drie commissarissen tegelijk zouden aftreden heeft de voorzitter zich bereid geacht een jaar eerder weg te gaan. Voor de werving is gebruik gemaakt van executive searchbureau Ebbing. Op Indeed.nl en de website van Woonbron is een online-advertentie gepubliceerd. Daarnaast zijn actief kandidaten in het bestand

en netwerk van Ebbinge benaderd met de vraag of ze belangstelling hadden voor deze positie bij Woonbron. Ebbinge heeft circa 20 kandidaten in beeld gehad voor deze positie vanuit de reacties op de advertentie en de search-activiteiten. Er is uiteindelijk een lijst van acht kandidaten aan de selectiecommissie gepresenteerd. De selectiecommissie heeft in samenspraak met Whyz met vier kandidaten een sollicitatiegesprek gevoerd, die zich na het gesprek allen kandideerden. Op basis van deze gesprekken is één kandidaat voorgedragen aan de voltallige RvC, waarna hij is benoemd. De OR heeft positief advies gegeven. De Autoriteit Woningcorporaties heeft een positieve zienswijze afgegeven. Op 31 december 2019 heeft de heer Hans van der Vlist zijn functie als commissaris neergelegd en op 1 januari 2020 is de heer Siebe Riedstra benoemd tot commissaris.

Huurdersorganisatie

Woonbron heeft een huurdersorganisatie Stichting Concern Participatie Raad Woonbron (CPRW). In de CPRW zijn alle bewonerscommissie verenigd. Het contact tussen de RvC en de CPRW verloopt in de regel via de commissarissen die op voordracht van de huurdersorganisatie zijn benoemd. De huurderscommissarissen hebben gedurende het jaar informeel contact met de huurdersorganisatie. Eén keer per jaar is formeel overleg met de RvC en CPRW.

Ondernemingsraad

De ondernemingsraad heeft tweemaal per jaar een gesprek met de voltallige RvC (over o.a. het jaarverslag, werkplan/begroting en diverse onderwerpen). Ook is gesproken met de OR over input voor de beoordelingsgesprekken van de bestuurders. Beide partijen spreken hun waardering uit voor wat door Woonbron en haar medewerkers is verricht, de open communicatie en het vertrouwen in de toekomst.

Verantwoordingsdag

Op 18 juni 2019 ontvingen we onze genodigden in de Short Stay Facility in Dordrecht. Zo'n 100 belangstellenden, waaronder vertegenwoordigers van de CPRW, lokale huurdersorganisaties, gemeenten en samenwerkingspartners, werden hartelijk welkom geheten door de heer J. van Rensen (voorzitter CPRW). Het was een inspirerende dag waar we van hebben genoten.

Permanente educatie voor de Raad van Commissarissen

In 2015 is een permanente educatie voor commissarissen vanuit de VTW ingevoerd. De RvC wil blijvend haar kennis ontwikkelen door trainingen en cursussen, daarbij wordt aandacht besteed aan gewenst gedrag. De afgeronde permanente-systematiek is hierop van toepassing. In het jaar 2019 diende ieder RvC-lid minimaal 5 PE-punten te behalen.

Tot slot

Gebaseerd op het door haar gevoerde toezicht en op rapportages van derden, spreekt de RvC haar waardering uit voor de door Woonbron in 2019 geleverde prestaties en bedankt hiervoor bestuur en medewerkers. Bijzondere waardering spreekt de RvC uit voor de extra bijdrage die daarbij geleverd wordt door de leden van de OR (vanuit de medewerker) en de leden van de bewonerscommissies en de CPRW (vanuit de huurders en bewoners). Zij vervullen, ieder vanuit hun eigen positie, een belangrijke rol in het succesvol reilen en zeilen van Woonbron.

Mr. J. van der Vlist (Hans)

1952

Vanwege een mogelijke onverenigbaarheid heeft Hans van der Vlist tot 1 april 2018 zijn functie tijdelijk neergelegd

Educatie

PE-Punten in 2019: 5 (meegenomen van vorig jaar)

Gegevens met betrekking tot RvC Woonbron

Benoeming

- Aanvang 1^e termijn 18 september 2012
- Aanvang 2^e termijn 4 november 2016
- Einde huidige termijn 31 december 2019
- Herbenoembaar Nee

Rol

- Voorzitter 5 november 2012
- Lid Remuneratiecommissie 18 september 2012
- Lid Werving- & Selectiecommissie 7 juli 2018

Profiel

Deskundigheid Volkshuisvestelijk, Governance & Juridisch

Drs. C.P.M. Doms (Karin)

1968

Educatie

PE-Punten in 2019: 9

Gegevens met betrekking tot RvC Woonbron

Benoeming

- Aanvang 1^e termijn 10 december 2012
- Aanvang 2^e termijn 10 december 2016
- Einde huidige termijn 10 december 2020
- Herbenoembaar Nee

Rol

- Voorzitter Commissie Maatschappij 4 maart 2013
- Lid Werving- & Selectiecommissie 7 juli 2018

Profiel

Deskundigheid Volkshuisvestelijk, (op voordracht huurders)

Drs. M.J.H. Jetten (Guillaume)

1968

Educatie

PE-punten in 2019: 14

Gegevens met betrekking tot RvC Woonbron

Benoeming

- Aanvang 1^e termijn 1 december 2012
- Aanvang 2^e termijn 13 december 2016
- Einde huidige termijn 13 december 2020
- Herbenoembaar Nee

Rol

- Voorzitter Auditcommissie 1 april 2018

Profiel

Deskundigheid Financiën en Control

Drs. M. van Leeuwen (Marja)

1958

Educatie

PE-Punten in 2019: 15

Mr. A.M. IJlstra (Anja)

1966

Educatie

PE-Punten in 2019: 10 (4 meegenomen van vorig jaar)

I.G.H. Vegter MCC RDM (Ilse)

1967

Educatie

PE-Punten in 2019: 15

Gegevens met betrekking tot RvC Woonbron

Benoeming

- Aanvang 1^e termijn 2 oktober 2017
- Einde huidige termijn 2 oktober 2021
- Herbenoembaar Ja

Rol

- Voorzitter Werving- & Selectiecommissie 7 juli 2018
- Voorzitter Remuneratiecommissie 2 oktober 2017

Profiel

Deskundigheid Volkshuisvesting, (op voordracht huurders)

Gegevens met betrekking tot RvC Woonbron

Benoeming

- Aanvang 1^e termijn 17 oktober 2016
- Einde huidige termijn 17 oktober 2020
- Herbenoembaar Ja

Rol

- Voorzitter 1 oktober 2017-
Auditcommissie 1 april 2018
- Lid Auditcommissie 1 april 2018

Profiel

Deskundigheid Vastgoedbeheer, Governance & Juridisch

Gegevens met betrekking tot RvC Woonbron

Benoeming

- Aanvang 1^e termijn 1 februari 2019
- Einde huidige termijn, 1 februari 2023
- Herbenoembaar Ja

Rol

- Lid Commissie Maatschappij 1 februari 2019

Profiel

Deskundigheid Volkshuisvesting, en digitalisering

Bijlagen

- 1 Risicomanagement
- 2 Overzicht van verbindingen
- 3 Beloningen en vergoedingen topfunctionarissen 2019

1. Risicomanagement

Binnen Woonbron geloven we dat adequaat risicomanagement ons helpt om met meer zekerheid onze doelstellingen te kunnen realiseren. Het past in de organisatiecultuur van Woonbron om verantwoordelijkheden laag in de organisatie te leggen. Daarom is risicobewustzijn van onze medewerkers belangrijk. Immers als medewerkers risicobewust zijn in hun dagelijks werk, kunnen ze nieuwe risico's herkennen en deze beheersbaar maken, voordat deze onze doelstellingen bedreigen.

Onderdeel van risicomanagement is om de aanwezige risico's binnen de organisatie en haar omgeving tijdig in onderkennen. Strategische risico's worden gezien in het licht van de organisatiedoelstellingen en de risicobereidheid van Woonbron. Gezien de omvang en de uitdagende opgaven waar Woonbron voor staat hebben wij de ambitie uitgesproken om ons risicomanagement structureel naar een hoger niveau te brengen.

Ontwikkelingen in het risicomanagement en ambities naar de toekomst toe

Om onze ambities op het gebied van risicomanagement te realiseren heeft Woonbron in 2019 het risicomanagement op verschillende fronten versterkt.

- Bij het herijken van de portefeuille strategie begin 2019 hebben wij een gesprek gevoerd met de RvC om in een vroegtijdig stadium te discussiëren over de mogelijke strategische richtingen, de dilemma's en risico's die deze met zich mee brengen en de risicobereidheid daarbij. Het aspect risicomanagement is daarmee geïntegreerd in de gemaakte portefeuillekeuzes.

- De strategische risicoanalyse is herijkt met het voltallige Bestuur en directie-team. Voor de belangrijkste strategische risico's van Woonbron is in kaart gebracht hoe deze worden beheerst en welke verbeterpunten hier nog in zitten. Er zijn risico-eigenaren benoemd die de ontwikkeling van het risico volgen en waar nodig voorstellen doen om de beheersing verder te versterken.
- Er is een start gemaakt met het uitvoeren van scenario-analyses voor de meest relevante strategische risico's.
- Er is verder invulling gegeven aan de versterking van de risicocultuur met het strategische programma 'cultuurkracht'.

De ambitie voor 2020 is om de scenario-analyses verder uit te werken en te toetsen of de buffers die Woonbron hanteert in haar financiële normenkader nog steeds passend zijn. Waar nodig worden buffers naar boven of naar beneden bijgesteld. Ook zal verder invulling worden gegeven aan de risicobereidheid en zal het risicomanagement op operationeel niveau verder worden versterkt.

Strategische risico's

In 2019 is de strategische risicoanalyse herijkt. Er is een brede analyse gemaakt, waarin de strategische risico's, de financiële risico's, de operationele risico's van strategisch belang en de compliance en integriteitsrisico's zijn meegenomen. Er zijn in totaal vijftien strategische risico's geïdentificeerd. Voor elk van deze

risico's is de kans, de impact en de mate van beheersing in kaart gebracht. In 2019 en 2020 ligt de focus op de zeven belangrijkste strategische risico's. Deze worden in 2019 en 2020 gemonitord en waar nodig wordt de beheersing verder versterkt. De zeven risico's zijn:

1. Duurzaamheidsambitie niet realiseerbaar
2. Landelijke politiek
3. Systemen en data onvoldoende op orde
4. Klimaatadaptatie
5. Ongunstige ontwikkeling bouwsector
6. Omvangrijk VvE bezit
7. Afnemende leefbaarheid in wijken en buurten

De top-7 risico's zetten met name druk op de doelstelling 'betaalbaar wonen'. Ontwikkelingen in de externe omgeving (opgelegde duurzaamheidsambities,

klimaatadaptatie en een ongunstige bouwmarkt) zetten druk op het doen van (niet-rendabele) investeringen in bestaand bezit tegen een hogere prijs. Daarnaast tracht de overheid de financiële middelen van de corporatie af te romen of te herverdelen (landelijk politiek risico). Het omvangrijke VvE bezit en de aandachtspunten die Woonbron nog heeft in systemen en datakwaliteit beïnvloeden de slagkracht van Woonbron bij het doen van investeringen in bestaand bezit.

Om de potentiële financiële impact van de top-7 strategische risico's in kaart te brengen zijn scenario's geformuleerd. Deze worden in 2020 doorgerekend en besproken in de directie en met de Raad van Commissarissen.

Beheersing van strategische risico's

Wij lichten de 7 belangrijkste strategische risico's inclusief de beheersing toe in onderstaande tabel:

Risico	Toelichting	Beheersing Woonbron
<p>Duurzaamheidsambitie niet realiseerbaar Het risico dat Woonbron de beoogde duurzaamheidsmaatregelen technisch, organisatorisch of financieel niet, niet volledig of niet tijdig kan realiseren.</p>	<p>Corporaties kunnen op dit vlak niet volledig een eigen koers varen. Er is sprake van stevige politieke druk. De kosten van de duurzaamheidsambitie zijn fors, deze middelen kunnen niet voor andere (maatschappelijke) doelstellingen worden aangewend.</p>	<p>In de portefeuille strategie is een forse verduurzamingsdoelstelling opgenomen. Dat is nodig, want de gemiddelde Energie Index van woningen van Woonbron ligt boven de landelijke benchmark. Door de verbinding te maken met Lean management kan dit onderwerp nog meer geïntegreerd worden in het dagelijks handelen. Woonbron dient actief de dialoog te voeren met gemeenten en provincie om te waarborgen dat er balans blijft tussen de verschillende maatschappelijke doelstellingen van de corporaties.</p>
<p>Landelijke politiek Het risico dat de landelijke politiek besluiten neemt met een negatieve invloed op de realisatie van de doelstellingen en/of de financiële positie van Woonbron.</p>	<p>De invloed van de overheid op corporatiebeleid is groot. De afgelopen jaren zijn veel (voor de sector) ongunstige maatregelen getroffen, die een negatieve impact hebben gehad op de financiële positie en kasstromen van Woonbron.</p>	<p>Woonbron werkt samen met andere corporaties en met stakeholders en partners in de stad (bijv. Maaskoepel) om een goede gesprekspartner te zijn voor de overheid. Daarnaast houdt Woonbron een risicobuffer aan om te voorkomen dat er financiële problemen ontstaan. Waar nodig zal Woonbron lef tonen en een vuist maken richting de politiek in het belang van de huurder.</p>

Risico	Toelichting	Beheersing Woonbron
<p>Systemen en data onvoldoende op orde Het risico dat de systemen, data en stuurinformatie ontoereikend zijn om de organisatie effectief te ondersteunen.</p>	<p>Systemen, data en innovatie worden in de toekomst steeds belangrijker. Er is hierbij grote afhankelijkheid van software-leveranciers. Het is van belang dat de gegevens over de technische staat van woningen verder verbetert.</p>	<p>In 2019 is een reorganisatie ingezet in het domein 'informatisering en automatisering'. Woonbron wil op dit domein verbeteren en vernieuwen om klaar te zijn voor de toekomst. Systemen en data zullen in 2020 meer prominent op de agenda staan van het directieteam en medewerkers worden gestimuleerd hier meer focus op te leggen.</p>
<p>Klimaatadaptatie Het risico dat het aantal en de ernst van klimaat gerelateerde calamiteiten (storm, extreme droogte/hitte, zware regenval) toeneemt.</p>	<p>Gezien de ligging van Rotterdam is dit een belangrijk thema, dat naar verwachting al op korte termijn druk kan leggen op Woonbron.</p>	<p>De beheersing richt zich in 2020 op visievorming en actief bijdragen aan de dialoog in de regio. Op kleine schaal kunnen al snel stappen worden gezet, bijvoorbeeld door grenzen te stellen aan verharding van tuinen en openbare ruimte.</p>
<p>Ongunstige ontwikkeling bouwsector Het risico dat de bouwsector (vraag en aanbod) zich in ongunstige zin ontwikkelt.</p>	<p>In 2018 en 2019 stond de bouwsector fors onder druk met als gevolg oplopende prijzen. Daar is in 2019 de stikstofcrisis bijgekomen, waardoor het realiseren van de bouwopgave tegen een acceptabele prijs onder druk staat.</p>	<p>De externe ontwikkelingen op de bouwsector kan maken dat Woonbron haar investerings- en onderhoudsprogramma's moet temporiseren. In de beheersing ligt de focus op verdergaande ketensamenwerking, alternatieve vormen van aanbesteden en gebruik van data-analyse.</p>
<p>Omvangrijk VvE-bezit Het risico dat de omvangrijke portefeuille VvE-bezit het realiseren van de portefeuille ambities in de weg staan.</p>	<p>Een groot deel van het bezit zit in VvE's, waardoor Woonbron niet geheel zelf kan besluiten over ingrepen. Veel VvE's hebben onvoldoende middelen beschikbaar om duurzaamheids-investeringen te doen.</p>	<p>De beheersing richt zich op de wijze van invulling van de eigenaarsrol binnen de VvE's. Ook tracht Woonbron het aantal woningen in VvE's te verminderen door gerichte aankoop of verkoop van woningen.</p>
<p>Afnemende leefbaarheid Het risico dat bewoners in complexen en woningen van Woonbron, alsmede medewerkers van Woonbron, geconfronteerd worden met afnemende leefbaarheid in de wijken waar Woonbron bezit heeft (toename overlast en veiligheidsincidenten).</p>	<p>De leefbaarheid in buurten met veel sociale woningbouw neemt al jaren af. Passend toewijzen en de extramuralisering van de zorg leiden tot een grotere instroom van kwetsbare bewoners.</p>	<p>De leefbaarheidsproblematiek is een thema dat Woonbron oppakt in samenwerking met gemeenten en andere stakeholders. Woonbron is goed verankerd in de wijken en heeft goed contact met verschillende stakeholders. Desalniettemin vraagt dit thema extra aandacht. Woonbron heeft in 2019 een onderzoek laten uitvoeren op basis waarvan dit risico beter kan worden beheerst.</p>

Risico's met impact in het verslagjaar

Er is de afgelopen jaren bij Woonbron sprake van toename van onderhoudskosten. De begroting voor niet-planmatig onderhoud is in 2019 ruim overschreden. De geïdentificeerde strategische risico's met betrekking tot klimaatadaptatie en datakwaliteit zijn factoren die hierin een rol spelen.

Risicobereidheid

Woonbron is behoedzaam als het gaat om het nemen van risico's. Dit vertaalt zich o.a. in het aanhouden van een ruime buffer voor de Interest Cover Ratio. In 2020 wil Woonbron opnieuw de dialoog voeren over risicobereidheid en de bijbehorende investeringskaders. Om de ambities te realiseren zal Woonbron op onderdelen wellicht de bereidheid moeten hebben om meer risico te accepteren.

Verankering van het risicomanagement in de organisatie: Risicocultuur en soft controls

Woonbron heeft een actueel risicomanagementbeleid. In dit beleid is vastgelegd hoe het risicomanagementproces binnen Woonbron is ingericht. Hierin is beschreven hoe de 'three lines of defence' zijn ingericht en welke taken en verantwoordelijkheden eenieder heeft in relatie tot risicomanagement. De derde lijn is bij Woonbron stevig verankerd door het inrichten van een internal audit afdeling met twee auditors.

Woonbron onderkent het belang van een sterke risicocultuur en soft controls als onderdeel van goed en pro-actief risicomanagement. Daarom is in 2018 een 'behavioural audit' uitgevoerd door een onafhankelijke derde partij. De uitkomsten zijn gebruikt om de beweging 'cultuurkracht' te initiëren. De risicocultuur kan nog verder versterken door risicomanagement integraal onderdeel te laten zijn van de besluitvorming en de werking van soft controls periodiek te blijven beoordelen. Dit zijn ambities voor 2020.

2. Overzicht van verbindingen

Naam	Dochter/verbinding	Rechtsvorm	%	Aandeel-houder/lid
Woonbron Holding B.V.	D	B.V.	100%	Stichting Woonbron
Woonbron ZPP Beheer B.V.	D	B.V.	100%	Woonbron Holding
Woonbron ZPP Exploitatie B.V.	D	B.V.	100%	Woonbron Holding
Vereniging 't Klimophof Nesselande	D	Vereniging	nvt	Stichting Woonbron
Wijkontwikkelingsmaatschappij Mathenesserkwartier B.V.	V	B.V.	33%	Stichting Woonbron / Gebr. Verschoor Deelnemingen B.V. / Stichting Havensteder
Warmtebedrijf INFRA N.V.	V	N.V.	4%	Stichting Woonbron
Stadsherstel Historisch Rotterdam N.V.	V	N.V.	<25%	Stichting Woonbron
Woningnet N.V.	V	N.V.	45 aandelen	Stichting Woonbron
Stichting VVE-010	V	Stichting	n.v.t.	n.v.t.
Stichting Woonkeus Drechtsteden	V	Stichting	n.v.t.	n.v.t.
Vereniging Sociale Verhuurders Haaglanden	V	Vereniging	n.v.t.	Stichting Woonbron
Aedes Vereniging voor woningcorporaties	V	Vereniging	n.v.t.	Stichting Woonbron
Vereniging Bevertuinen	V	Vereniging	n.v.t.	n.v.t.
Vereniging Concernparticipatieraad Woonbron	V	Stichting	n.v.t.	Stichting Woonbron
Maaskoepel, Federatie van woningcorporaties	V	Vereniging	n.v.t.	n.v.t.

3. Beloningen en vergoedingen topfunctionarissen

WNT-verantwoording 2019 Woonbron

De WNT is van toepassing op Woonbron. Het voor Woonbron toepasselijke bezoldigingsmaximum is in 2019 € 194.000,- zijnde Woningcorporaties Klasse H.

Bedragen x € 1	R. Sitton	C.F. van Dreven
Functiegegevens	Voorzitter Rvb	Lid Rvb
Aanvang en einde functievervulling in 2019	1/1 – 31/12	1/6 – 31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,0	1,0
Dienstbetrekking?	Ja	Ja
Bezoldiging		
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	174.115	100.327
Beloningen betaalbaar op termijn	22.804	13.415
Subtotaal	196.919	113.742
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	194.000	113.742
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	N.v.t.
Totale bezoldiging	196.919	113.742
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	1)	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.	N.v.t.

1) De bestaande bezoldigingsafpraak met de heer R. Sitton is hoger dan het bij wet vastgestelde bezoldigingsmaximum. De afspraak wordt overeenkomstig het overgangsrecht gedurende een termijn van vier jaar na inwerkingtreding van de wet, zijnde tot en met 2019, gerespecteerd.

Gegevens 2018

Bedragen x € 1	R. Sitton
Functiegegevens	Lid Rvb
Aanvang en einde functievervulling in 2018	1/1 – 31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1
Dienstbetrekking?	Ja
Bezoldiging	
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	174.631
Beloningen betaalbaar op termijn	22.288
<i>Subtotaal</i>	<i>196.919</i>
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	189.000
Totale bezoldiging	196.919

Over het jaar 2018 heeft de voormalige voorzitter van de Raad van Bestuur, de heer B. Wijbenga van Nieuwenhuizen een overeengekomen uitkering wegens beëindiging dienstverband ontvangen van € 48.000,- bruto. Ondanks dat er geen sprake was van een onverschuldigde betaling door Woonbron heeft de heer B. Wijbenga van Nieuwenhuizen vrijwillig besloten om het deel van de zogeheten VPL premie terug te betalen aan Woonbron.

Gegevens 2019

Bedragen x € 1	De heer mr. J. van der Vlist	Mevrouw drs. C.P.M. Doms	De heer drs. M.J.H. Jetten
Functiegegevens	Voorzitter	Lid	Lid
Aanvang en einde functievervulling in 2019	1/1 – 31/12	1/1 – 31/12	1/1 – 31/12
Bezoldiging			
Bezoldiging	22.500	15.000	15.000
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	29.100	19.400	19.400
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Bezoldiging	22.500	15.000	15.000
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.

Gegevens 2018

Bedragen x € 1	De heer mr. J. van der Vlist	Mevrouw drs. C.P.M. Doms	De heer drs. M.J.H. Jetten	De heer drs. M.J.H. Jetten
Functiegegevens	Voorzitter	Lid	Lid	voorzitter
Aanvang en einde functievervulling in 2018	1/4 – 31/12	1/1 – 31/12	1/4 – 31/12	1/1 – 31/3
Bezoldiging				
Bezoldiging	16.875	15.000	11.250	5.625
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	21.360	18.900	14.240	6.990

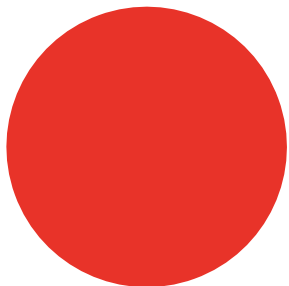
Gegevens 2019

Bedragen x € 1	Mevrouw I.G.H. Vegter MCC RDM	Mevrouw mr. A.M. IJlstra	Mevrouw drs. M.B. van Leeuwen
Functiegegevens	Lid	Lid	Lid
Aanvang en einde functievervulling in 2019	1/2 – 31/12	1/1 – 31/12	1/1 – 31/12
Bezoldiging			
Bezoldiging	13.726	15.000	15.000
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	17.752	19.400	19.400
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Bezoldiging	13.726	15.000	15.000
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.

Gegevens 2018

Bedragen x € 1	Mevrouw mr. A.M. IJlstra	Mevrouw drs. M.B. van Leeuwen
Functiegegevens	Lid	Lid
Aanvang en einde functievervulling in 2018	1/1 – 31/12	1/1 – 31/12
Bezoldiging		
Totale bezoldiging	15.000	15.000
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	18.900	18.900

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



Woonbron
Postbus 2346
3000 CH Rotterdam

www.woonbron.nl

Woonbron heeft regiokantoren in:

- Delft
- Dordrecht
- Rotterdam Delfshaven
- Rotterdam IJsselmonde-Prins Alexander
- Rotterdam Zuidwest/Spijkenisse