

Wonen met kwaliteit in Delft, Dordrecht, Nissewaard en Rotterdam

Bestuursverslag 2018

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

2018 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 20
Factsheet Nissewaard 22
Factsheet Rotterdam 24
Betaalbaar Wonen 27
Enthousiaste klant 30

Pagina 32

Organisatie met kwaliteit

Interne organisatie 33
Financiële continuïteit 37
Risicobeheersing 44

Pagina 46

Governance

Pagina 48

Verslag Raad van Comissarissen

Bijlagen

1 Risicoparagraaf 58
2 Overzicht van verbindingen 60
3 Beloningen en vergoedingen
topfunctionarissen 2018 61

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.**

De komende jaren ligt onze primaire focus op wonen met kwaliteit. Een goede woning, een buurt waarin het prettig wonen is, en een huurprijs passend bij de beurs van onze klanten, daar zetten wij onze energie en euro's op in. Dat betekent soms ook dat wij als organisatie onze kwaliteit moeten verhogen, zodat wij onze ambitie op onze speerpunten kunnen verwezenlijken. In dit bestuursverslag over 2018 laten we zien hoe we onze ambities op de belangrijkste maatschappelijke opgaven realiseren.

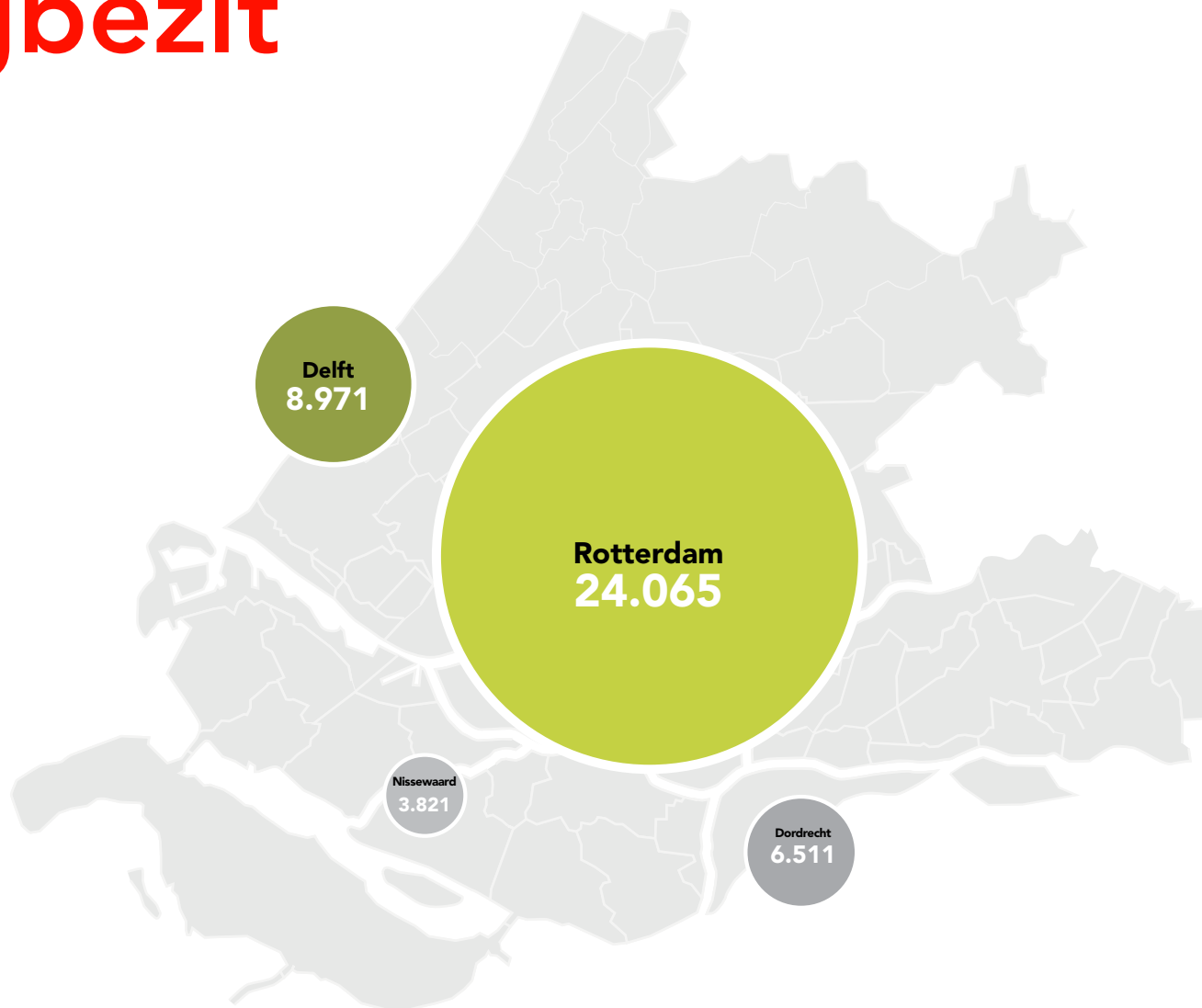
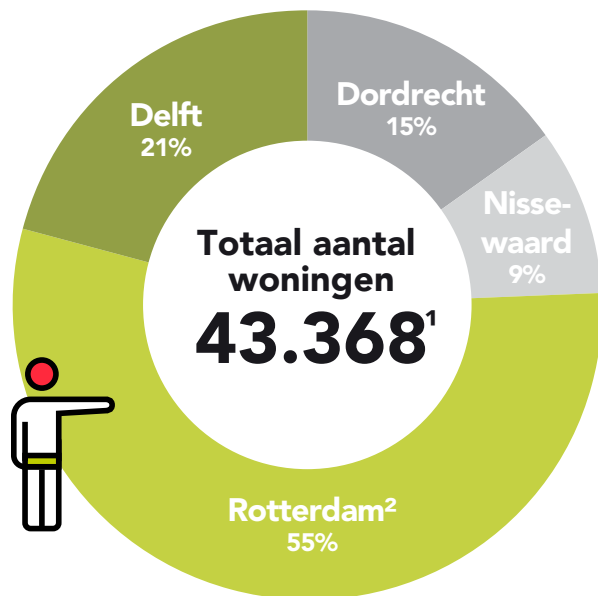
[+ Over ons](#)

Dit verslag

Wij rapporteren zo transparant mogelijk. Dit doen wij over het jaar 2018 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 2018](#)

Ons woningbezit



¹ Inclusief 8.096 woningen verkocht onder voorwaarden.

² Rotterdam is inclusief 14 woningen in Albrandswaard, 10 VoV en 4 leeg, wachtend op verkoop.

Voorwoord

Raad van Bestuur



Richard Sitton

Voor Woonbron was 2018 een goed jaar in een turbulente omgeving. Het was het eerste jaar van drie binnen ons nieuwe bedrijfsplan 'Wonen met kwaliteit'. Op het gebied van woningkwaliteit, woongenot en betaalbaarheid haalden we goede resultaten. Tegelijk zijn er volop aandachtspunten om aan te blijven werken voor onze bewoners. Ondertussen voerden we pittige gesprekken in het kader van de prestatieafspraken, werden er nieuwe regionale woningmarktafspraken gemaakt in Rotterdam Rijnmond, traden nieuwe gemeentebesturen aan die aanpassingen op hun woonvisies aankondigden, en werd landelijk onderhandeld over het klimaatakkoord en over een sociaal woonakkoord.

Met ons nieuwe bedrijfsplan verschoof onze topprioriteit naar het verbeteren van de kwaliteit van onze woningen. In de jaren ervoor maakten we grote stappen in onze dienstverlening. Uit onze klantonderzoeken komt een nadrukkelijke boodschap naar voren: de dienstverlening is goed, maar de woningen zelf moeten beter. Gezien de leeftijd van ons bezit herkennen we deze opgave. We hebben daarom veel plannen in gang gezet of voorbereid. In 2018 haalden we een deel van gestelde doelen, zoals voor de verbetering van de energieprestaties van onze woningen. Andere doelen haalden we niet, zoals de hoe-

veelheid gerenoveerde woningen en de gewenste tevredenheid van onze bewoners over de woningen. Die laatste bleef op 6,2 steken – een cijfer waar we geen genoeg mee nemen. We troffen veel voorbereidingen om in 2019 extra snelheid te kunnen maken om meer woningen te verbeteren en veel meer klanten tevreden te stellen.

Onze aanpak voor de gemeenschappelijke ruimten van onze complexen vond landelijk navolging. Aedes positioneerde onze meting voor schoon, heel en veilig als de standaard. Diverse corporaties in het land zijn aan de slag gegaan om met die methodiek hun complexen te beoordelen. Onze eigen meting liet verdere verbetering zien. Onze eigen meting liet een soortgelijk beeld zien als in 2017, de criteria waren echter strenger.

Op het gebied van betaalbaarheid voerden we in Rotterdam voor het eerst een betaalbaarheidsregeling uit, op basis van afspraken met de gemeente en andere corporaties. Huurders met een laag inkomen en een huur boven de aftoppingsgrens voor de huurtoeslag kregen geen huurverhoging. Enkele honderden huurders hielpen we op deze manier om de betaalbaarheid van het wonen te vergroten. De aanpak wordt komend jaar voortgezet en zal daarna door de afspraken uit het sociaal huurakkoord van Aedes en de Woonbond worden vervangen. Dit nieuwe sociaal huurakkoord gaat ervoor zorgen dat de huurprijs van sociale huurwoningen van woningcorporaties de komende jaren gemiddeld niet meer stijgt dan het inflatiepercentage. Een belangrijk resultaat, waar we ons achter scharen.

In de top van onze organisatie was sprake van een flinke verandering. We namen afscheid van onze voorzitter van de Raad van Bestuur Bert Wijbenga van Nieuwenhuizen. Na zeven jaar zwaaide hij af om wethouder te worden in Rotterdam. Wij zijn hem veel dank verschuldigd voor zijn inzet en resultaten in die jaren. De Raad van Commissarissen benoemde snel daarna Richard Sitton tot nieuwe voorzitter van de RvB. De werving van een tweede lid van de RvB startte daarna, zodat vanaf de eerste helft van 2019 de Raad van Bestuur weer uit twee leden zal bestaan.

We namen ook afscheid van een van onze directeuren, Karin Schrederhof en van een lid van de Raad van Commissarissen, Saïd Kasmi. Ook zij werden wethouder, in Delft en Rotterdam. De plekken in de directie en de RvC zijn per begin 2019 weer ingevuld.

Onze eigen organisatie maakte grote verbeteringsprongen. We werden door het positieve oordeel van onze medewerkers uitgeroepen tot 'Best Workplace' (Great Place to Work-onderzoek), waarmee we tot de beste werkgevers van Nederland behoren. Een resultaat waar we trots op zijn en wat ook van belang is voor onze bewoners: medewerkers die goed in hun vel zitten en met plezier naar hun werk gaan leveren hoge kwaliteit voor onze bewoners.

Ons cultuurprogramma, om samenwerking, eigenaarschap en aanspreken te versterken in onze organisatie kreeg volop vorm. In diverse sessies gingen we de gesprekken in teams aan. Tijdens een zeer geslaagde Woonbrondag deden alle medewerkers mee om elkaar uit te dagen en mooie resultaten te boeken.

We willen onze bewoners maximale tevredenheid bieden tegen minimale kosten. Dit vraagt om continue aandacht voor effectiever en efficiënter werken. Daarom intensiveerden we in 2018 het programma Continu Verbeteren, met behulp van de Lean-methode. Dit zetten we in 2019 voort.

De voorgenomen fusie met Humanitas Huisvesting kon in 2018 helaas nog niet worden afgerond. Er was veel onduidelijkheid binnen het WSW, de Aw, het ministerie en Humanitas Huisvesting over de condities waaronder de fusie zou moeten plaatsvinden. Voor ons bleef steeds voorop staan dat we de fusie willen om de bewoners van Humanitas een goed thuis en goede dienstverlening te bieden. Tegelijkertijd is en blijft ons uitgangspunt dat de fusie geen financiële gevolgen voor onze huidige bewoners mag hebben. Ter voorbereiding gingen we in 2018 bij alle complexen van Humanitas langs om met bewoners in gesprek te gaan. In mei of juni 2019 – kort voor de fusie, die is gepland per 1 juli 2019 – bezoeken we de bewoners nogmaals om te horen wat bij hen leeft.

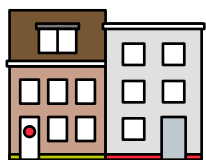
Uiteraard spraken we niet alleen met de bewoners van Humanitas Huisvesting over hun wensen, dit deden we met de vertegenwoordigers van al onze bewoners, onder meer tijdens onze jaarlijkse verantwoordingsdag.

Ook voor 2019 zijn er grote opgaven voor ons. Hiermee gaan we – net als in 2018 – met onze bevlogen medewerkers en betrokken bewoners aan de slag. We bedanken jullie van harte voor jullie inzet en partnerschap.

Raad van Bestuur Woonbron

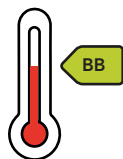
Richard Sitton

2018 in cijfers



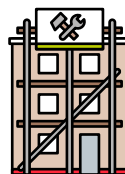
43.368

Woningen in bezit, inclusief
verkocht onder voorwaarden



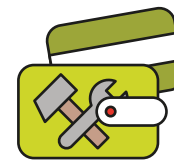
BB

Aedes benchmark¹



658

Aantal gerenoveerde woningen



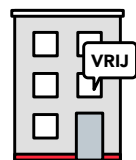
€ 85,8 mln.

Onderhoudslasten



6,2

Tevredenheid klanten
over hun woning



80,2%

Verhuringen onder de tweede
aftoppingsgrens huurtoeslag



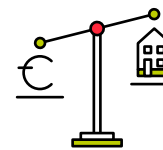
63%

Percentage klanten dat een 8 of
hoger geeft voor dienstverlening



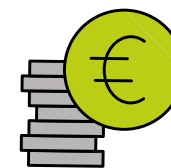
61%

Schoon, heel en veilig



€ 824

Bedrijfslasten per verhuureenheid

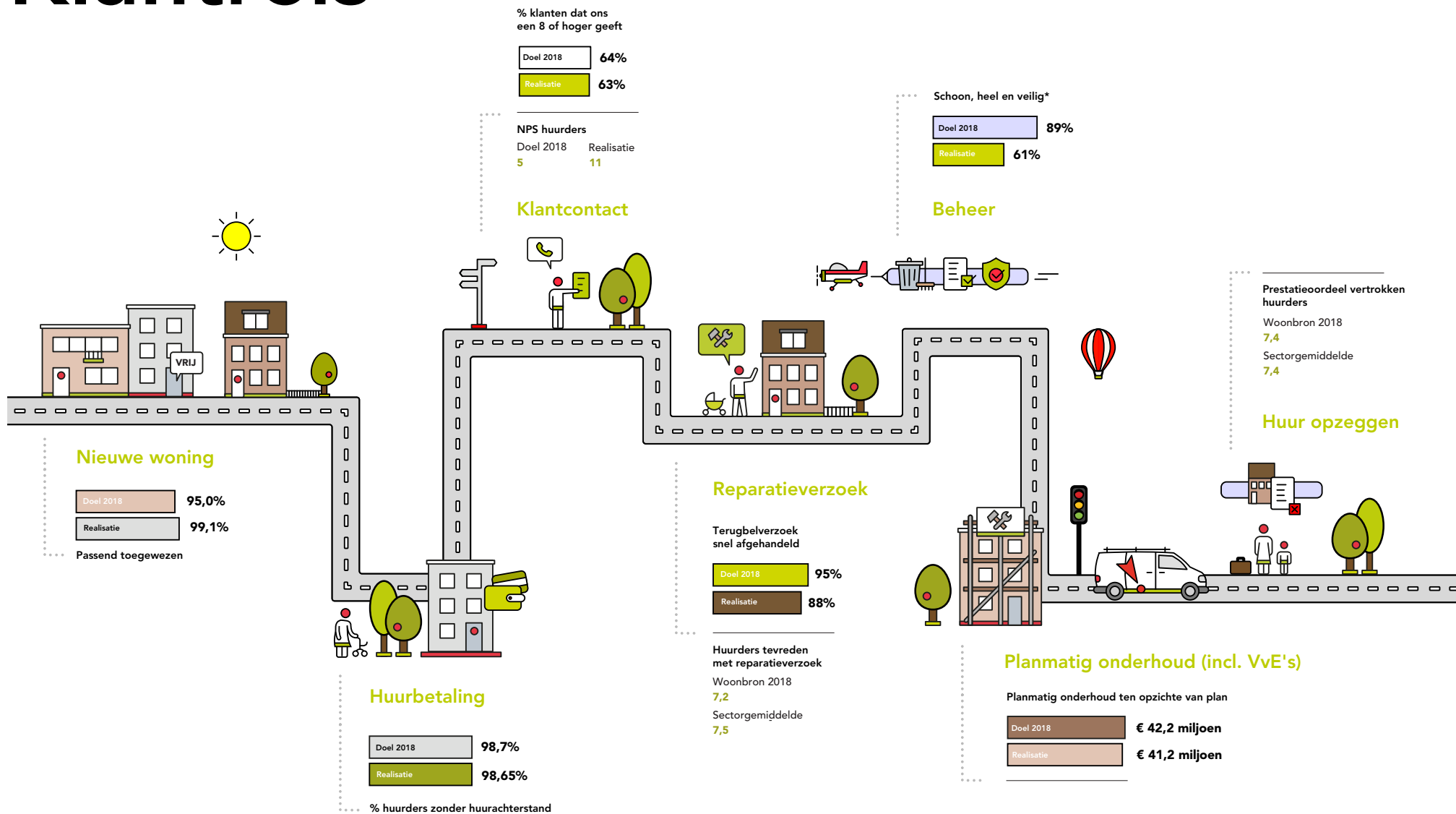


€ 84,7 mln.

Nettoresultaat exploitatie

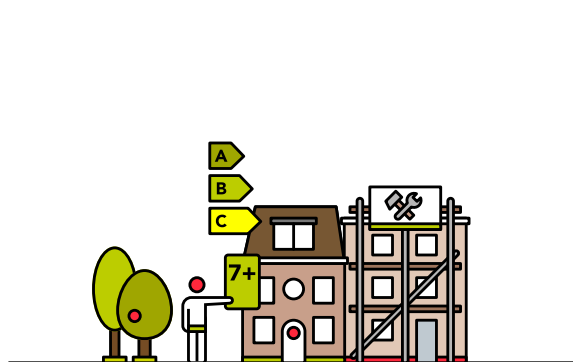
¹ Score Aedes benchmark op Huurdersoordeel en Bedrijfslasten.

Klantreis



* Zie hoofdstuk Prettig Wonen voor een nadere toelichting.

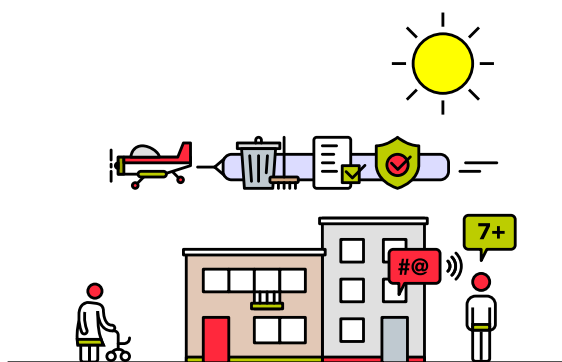
Wonen met kwaliteit



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 hoger comfort als bijkomend effect, is voor ons een nadrukkelijk onderdeel van de woningkwaliteit. De komende jaren zetten we fors in op verduurzaming, zonder door te slaan; realisme en verantwoorde inzet van maatschappelijke middelen zijn het credo. Wij zien dat onze bewoners de wens hebben om langer zelfstandig te blijven wonen. Daarom richten we ons op aanpassingen in de woning om dit mogelijk te maken.

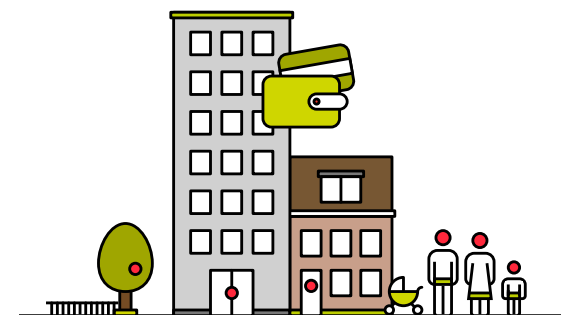
+ Meer over Goed wonen



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



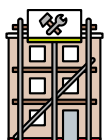
Betaalbaar wonen

Als corporatie is het onze kerntaak om te voorzien in betaalbare woningen voor hen die ons nodig hebben. Ook de komende jaren gaat een groot deel van onze middelen naar betaalbaarheid, doordat we een lagere dan marktconforme huur vragen. We verlaagden vanaf 2016 veel van de streefhuren van onze woningen en zetten de komende periode dit huurprijsbeleid voort. Zo dragen we bij aan de beschikbaarheid van betaalbare woningen voor de huurtoeslagdoelgroep in onze gemeenten.

+ Meer over Betaalbaar wonen

KPI's Woonbron

Realisatie 2018



1,36%

Woningvernieuwing

Doel 2018
2,0%

Realisatie 2017
0,8%



1,84

Gemiddelde energie-index

Doel 2018
1,87

Realisatie 2017
1,91



6,2

Klantcijfer kwaliteit woning

Doel 2018
6,5

Realisatie 2017
6,3



61%

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

Doel 2018
89%

Realisatie 2017
61%*



80%

Verhuringen onder de tweede aftoppingsgrens van de huurtoeslag

Doel 2018
70%

Realisatie 2017
79%

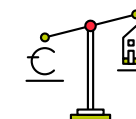


63%

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

Doel 2018
64%

Realisatie 2017
60%



€ 824

Bedrijfslasten per vhe

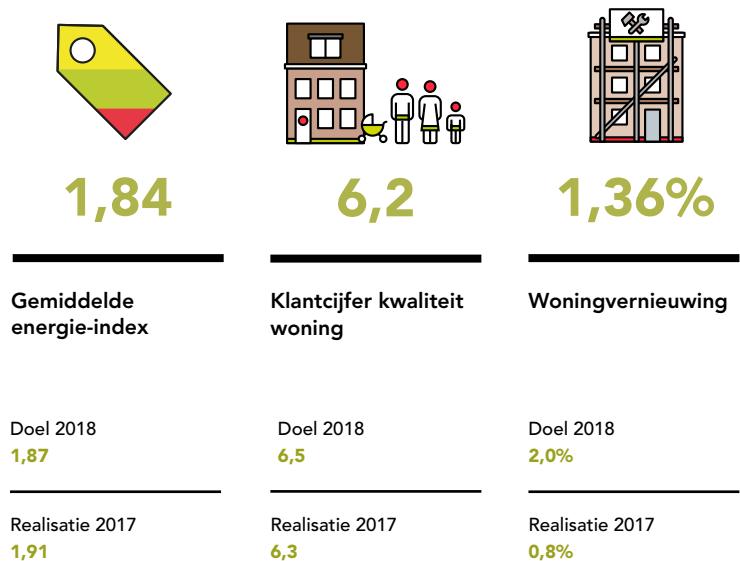
Doel 2018
€ 900

Realisatie 2017
€ 798

* Zie hoofdstuk Prettig Wonen voor een nadere toelichting.

Goed Wonen

Onze focus lag in 2018 op het verbeteren van de kwaliteit van onze woningen. Langs diverse lijnen zetten we in om de technische kwaliteit van de woningen te verbeteren en te zorgen dat de huurders een betere kwaliteit ervaren. Dat gaat uiteraard stapsgewijs, omdat we niet in één of enkele jaren alle woningen kunnen verbeteren. In 2018 zetten we een aantal belangrijke stappen.



We stelden drie hoofddoelen voor 2018. Ten eerste wilden we 2% van onze woningvoorraad verbeteren door een ingrijpende maatregel – renovatie of sloop-nieuwbouw. Uiteindelijk is dit voor 1,36% van de woningvoorraad gelukt. Dat is minder dan gepland, onder meer omdat enkele projecten iets opschoven in de tijd. Deze worden dus wel gerealiseerd na 2018. Daarnaast was onze inzet om de energieprestatie van onze voorraad te verbeteren, tot een energie-index van 1,87. Dat is gehaald, we kwamen uit op 1,84. Hoewel we hiermee zeker niet voorop lopen in de corporatiesector betekent het wel een belangrijke stap op weg naar ons doel van 1,79 eind 2020. Tot slot willen we dat de verbeteringen van onze voorraad ook herkenbaar zijn voor onze huurders. Ons streven was om eind 2018 een gemiddeld cijfer van 6,5 te krijgen. Dat is nog niet gelukt. We kregen een 6,2. Dat betekent dat we de ingezette maatregelen de komende jaren voortzetten. We zetten al onze energie op het verbeteren van de woningkwaliteit.





Renovatie en nieuwbouw

We ronden diverse renovaties af in 2018. In Dordrecht (Vogelbuurt) renoveerden we 276 woningen en in Snoekenveen in Nissewaard knapten we 115 woningen op. In Rotterdam lag de nadruk op IJsselmonde, waar drie complexen – in totaal 276 woningen – werden gerenoveerd.

Nieuwbouw deden we nog niet in 2018. Wel troffen we de benodigde voorbereidingen voor sloop van 429 verouderde woningen, waarvan ongeveer een derde zich in Rotterdam bevindt en twee derde in Dordrecht. In Dordrecht ging het om zes complexen in Wielwijk en de Vogelbuurt. Hier worden in de toekomst deels duurdere woningen terug gebouwd om een meer evenwichtige wijkopbouw te krijgen. In Kreekhuizen (IJsselmonde) sloopten we 68 verouderde kleine woningen. Hiervoor komen 36 nieuwe eengezinswoningen terug. In de Sagenbuurt sloopten we 177 kleine appartementen. Vanaf 2019 zal hier gebouwd worden aan 36 nieuwe eengezinswoningen.

Parallel aan de uitvoeringsmaatregelen werden diverse besluiten voorbereid om vanaf 2019 aan de slag te gaan met grotere aantallen nieuwbouw en renovatie. Onze inzet is om te komen tot snellere realisatie van onze plannen en grotere aantallen, om alsnog de doelstellingen van ons bedrijfsplan waar te maken.

Onderhoud

In onze onderhoudsprogramma's pakten we een aantal zaken anders aan dan in voorgaande jaren. Met Planmatig onderhoud Plus (PO+) en het Preventief Inspectie Onderhoud (PRIO) gingen we innovatief aan de slag om gelijktijdig de woningen te verbeteren en aan de wensen van huurders op het gebied van duurzaamheid en comfort tegemoet te komen. Bij PO+ grijpen we natuurlijke onderhoudsmomenten aan om meteen een aantal aanvullende zaken uit te voeren, bijvoorbeeld door bij het schilderen van de kozijnen meteen dubbel glas te plaatsen als dat er nog niet in zit. Bij PRIO doen we, als we vanwege een reparatieverzoek in de woning komen, meteen een inspectie en repareren of verbeteren we de zaken die snel aangepakt kunnen worden. Met name door deze PRIO-beurt zijn we in staat om in korte tijd veel woningen te verbeteren. In 2018 deden we PRIO-beurten in 3.333 woningen, aanzienlijk meer dan de geplande 2.700. Van de huurders kregen we in 84% van deze ingrepen een 8 of hoger voor de service. Vorig jaar was het eerste jaar dat we dit op grote schaal toepasten. Gezien de grote klanttevredenheid gaan we hier de komende jaren mee door.

De voorspelbaarheid van onze onderhoudsbegroting nam in 2018 verder toe. Van onze geplande uitgaven realiseerden we ruim 95%. In totaal bedroegen onze onderhoudslasten € 85,8 mln.

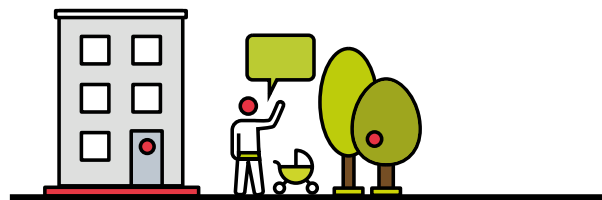


Duurzaamheid

In 2018 stelden we onze duurzaamheidsagenda vast. Deze agenda beschrijft hoe we koersen richting een CO₂-neutrale woningvoorraad in 2050. We hebben hierin niet alle maatregelen vastgelegd, omdat we nog de nodige onzekerheden kennen en uiteenlopende technologische ontwikkelingen verwachten. We zetten dus vooral in op maatregelen die verdere verduurzaming niet belemmeren en waar we achteraf geen spijt van krijgen. Op basis van de huidige inzichten is wel duidelijk dat volledig CO₂-neutraal in 2050 voor ons financieel niet haalbaar is.

In het verslagjaar is aandacht besteed aan:

- Veel nadruk lag in 2018 op de voorbereiding van een fors aantal woningen op het warmtenet in Rotterdam IJsselmonde. Afgelopen jaar sloten we 59 woningen aan. Dit zal de komende jaren gevolgd worden door veel grotere aantallen. Ook in Delft wordt door de gemeente en andere partijen gewerkt aan de komst van een warmtenet. Zodra dit beschikbaar is, zullen we ook daar trachten woningen snel aan te sluiten.
- Met alle maatregelen in onderhoud en renovatie en door sloop verbeterde de energieprestatie van onze voorraad. De energie-index staat per einde 2018 op 1,84. Het aantal woningen met een slecht energielabel (E, F of G) nam af met 1.809, onder meer door sloop. In totaal zetten we ruim 6.400 labelstapen. Hierbij tekenen we aan dat deze goede score voor een deel voortvloeit uit het goed in kaart brengen van de werkelijke energieprestatie van een groot deel van onze woningen. Diverse verduurzamingsmaatregelen uit het verleden zijn pas in 2018 verwerkt in onze gegevens en tellen hier dus in mee.
- Zonnepanelen, op verzoek van de huurder, installeerden we op 205 woningen. Ook dit draagt bij aan de verlaging van de energielasten voor de huurder. In ons aanbod weegt de bijdrage die we in de servicekosten vragen op tegen de daling van de energierekening.



“Een hele verbetering”

Yvonne Schuur, bewoonster Vogelbuurt, Dordrecht



Yvonne Schuur staat stralend in haar gloednieuwe keukentje. “Deze zomer hebben ze ‘m geplaatst. Ook het toilet en de badkamer zijn nieuw. Een hele verbetering.” Yvonne woont nu ruim vijf jaar in de Dordtse Vogelbuurt. Er gebeurt veel. Een groot aantal woningen – zoals die van Yvonne – krijgen groot onderhoud. En er wordt gesloopt en nieuw gebouwd.

- Onderdeel van de duurzaamheidsaanpak is ook het vervangen van oudere CV-ketels door HR CV-ketels. Dat deden we 1.601 keer. We sloten ook een overeenkomst met Eneco om de resterende open verbrandingstoestellen over te nemen, zodat we die versneld kunnen vervangen door moderne en veiliger HR CV-ketels. In 2018 haalden we al zo'n 750 open verbrandingstoestellen weg.

Verkopen

Het aantal verkopen nam in 2018 af ten opzichte van het jaar ervoor. We kochten 473 onder voorwaarden verkochte eenheden terug. Er werden 201 eenheden onder voorwaarden verkocht aan nieuwe kopers. Ook dit aantal ligt lager dan in eerdere jaren. Het betekent dat onze totale verplichting voor de VoV-voorraad afneemt in aantal woningen, zoals ook in onze strategie beoogd. Ook de 'vrije verkopen' (zonder voorwaarden) liepen iets terug, naar 392.



Prettig wonen

Prettig wonen komt voor onze bewoners niet alleen voort uit de eigen woning, maar ook uit de omgeving waarin zij wonen. Wij hebben een belangrijke rol in het creëren van een prettige woonomgeving, via onder meer het bieden van een goede kwaliteit van de woongebouwen en het tegengaan van woonoverlast. Op beide onderwerpen hebben we doelen geformuleerd in ons bedrijfsplan.



61%

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

Doel 2018
89%

Realisatie 2017
61%



Schoon, heel en veilig

Onze woongebouwen moeten schoon, heel en veilig zijn. In 2015 hebben we de meetmethodiek ontwikkeld om dit objectief te meten. Daarbij bepaalden we ook dat we naast de objectieve meting ook bewoners willen betrekken om hen te laten beoordelen hoe schoon, heel en veilig zij hun gebouw vinden. Dat is belangrijk omdat zij immers dagelijks woongenot ervaren, of juist ervaren dat dit wordt aangetast. In 2018 is voor het eerst samen met bewoners gemeten. Dit is door bewoners positief ontvangen en wordt dus doorgezet. De ontwikkelde methodiek is inmiddels door Aedes en 10 andere corporaties geadopteerd. Samen ontwikkelen we de meting door (in een app) en verbeteren deze. Hierdoor kunnen we nu ook benchmarken en leren van elkaar. Woonbron had een belangrijke rol in de promotie van de methodiek. Dat deze nu breder wordt

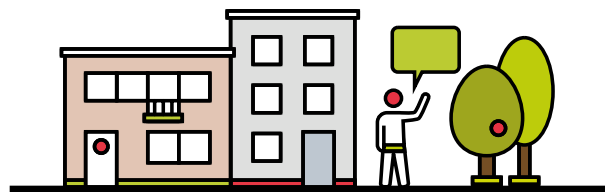
overgenomen, bewijst dat het voor het woongenot van belang is om verder te kijken dan alleen de eigen woning.

De meting over 2018 is uitgevoerd in het eerste kwartaal van 2019, zodat we de effecten van een heel jaar inzet op schoon, heel en veilig konden meten. De meting van 2018 laat zien dat 61% van onze portieken voldoet aan onze criteria. In 2018 zijn de criteria strenger en uitgebreider dan voorheen, zodat we beter en specifiekere sturen op onze portiekaanpakken. Op basis van de huidige criteria blijken de door ons gestelde doelen voor 2018 en verder niet realistisch. Op basis van de metingen herijken we onze doelen.

Aanpak overlast

Het voorkomen en snel oplossen van woonoverlast is essentieel voor het woongenot van bewoners. Hoewel het grootste deel van onze bewoners prettig woont zonder overlast, hebben de overlastzaken die wel voorkomen een grote impact op de slachtoffers daarvan. Daarom hebben we een programma Continu Verbeteren op dit onderwerp in gang gezet. Uit de eerste meting onder bewoners die woonoverlast ervaren bleek namelijk dat er nog te weinig lijn zit in onze aanpak van woonoverlast. Dat verbeteren we met dit programma. Vooralsnog hebben we daarom geen bruikbare meting van de tevredenheid van bewoners over onze aanpak van woonoverlast. Die meting stellen we uit totdat onze processen zodanig zijn vormgegeven dat we daadwerkelijk een zinvolle meting kunnen doen.

De ultieme remedie tegen woonoverlast is uitzetting van degenen die de overlast veroorzaken. In 2018 kwam het tot 23 uitzettingen, tegen 15 in 2017. We houden veel aandacht voor de aanpak van overlast en blijven aan de zijde staan van bewoners die overlast ervaren.



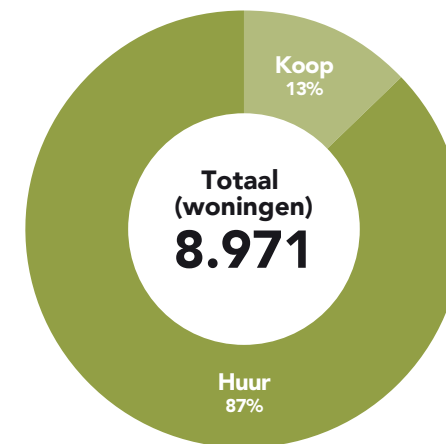
“Fijn om eens mee te lopen”

Nicolas Almada, bewoner Coolhaven, Rotterdam Delfshaven



Nicolas Almada is blij met de controles van de algemene ruimten van zijn woongebouw. En hij draagt graag zijn steentje bij. “De complexbeheerders doen goed werk, maar het is fijn om eens mee te lopen. Zelf weet je toch net iets beter wat er mis is in je woongebouw. In onze flat maken we de gemeenschappelijke ruimtes bijvoorbeeld zelf schoon.”

Factsheet Delft



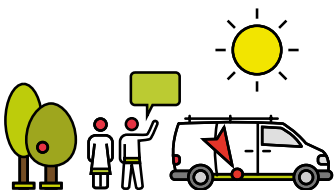
● Aan de Multatuliweg is PO+ uitgevoerd in 'complex 10'. Aansluitend bij de geplande schilderbeurt is daar ook dubbele beglazing en vloerisolatie aangebracht en zijn zonnepanelen geplaatst. Dit is een goed voorbeeld van hoe we natuurlijke momenten in onze onderhoudsplanning benutten om woningen verder te verbeteren en eenvoudige duurzaamheidsmaatregelen te nemen.



● In de Mozartflat is de pilot voor onze 'Langer Thuis-aanpak' uitgevoerd. We hebben alle bewoners van 75 en ouder bezocht om te vragen wat zij nodig hebben om langer zelfstandig in hun woning te kunnen blijven wonen. Dit gaf verrassende inzichten in de specifieke wensen die bewoners hebben. Veelal gaat het om kleine ingrepen die het wonen makkelijker en comfortabeler maken. De pilot leverde hoge tevredenheidscijfers op bij de bezochte bewoners en heeft ertoe geleid dat we deze aanpak verder integreren in onze onderhoudsaanpak ('de PRIO-beurt') en in ons hele bezit stapsgewijs gaan uitvoeren.



● In de oudbouw in Poptahof en aan de Mozartlaan zijn individuele warmtemeters en thermostaten geplaatst. Alle bewoners zijn thuis bezocht. Sindsdien stroomden er veel klachten binnen. Uit nader onderzoek bleek al snel dat voor veel bewoners niet duidelijk was hoe zij met deze nieuwe middelen om moesten gaan. Daarop zijn 51 huisbezoeken afgelegd om in kaart te brengen wat er precies aan de hand is of om uitleg te geven. Daarmee zijn de belangrijkste problemen opgelost. Wat blijft is dat door de individuele metingen en afrekeningen sommige bewoners meer, en andere juist minder zijn gaan betalen voor hun verwarming. Dat is onvermijdelijk. Uiteraard wordt wel meegedacht hoe de stookkosten voor bewoners beperkt kunnen worden en zijn we in gesprek met bewoners die zich op dit onderwerp hebben verenigd.



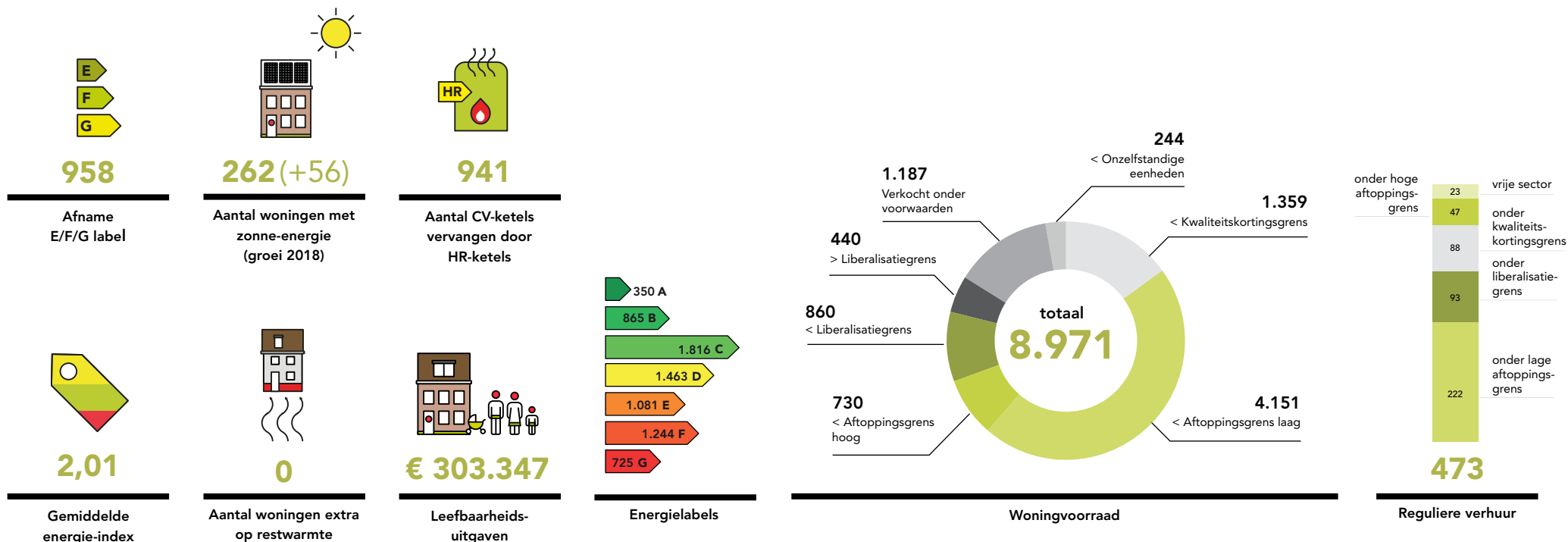
● In de eengezinswoningen in de Poptahof zijn openverbrandingstoestellen vervangen door nieuwe HR-ketels. 100% van de bewoners nam hieraan deel. Dat is niet alleen goed voor het verlagen van het energieverbruik, het is ook veiliger omdat geen risico meer bestaat op CO-vergiftiging. Het programma wordt in snel tempo voortgezet, om uiterlijk in 2021 alle openverbrandingstoestellen in ons bezit te vervangen.

● Aan de Dr. Schaepmanstraat en aanpalende straten is voor het complex een sociaal plan getekend in verband met de voorgenomen sloop. Er zijn intensieve gesprekken en onderhandelingen gevoerd met de bewoners en een klankbordgroep om tot overeenstemming te komen. Dat is gelukt en daarmee is de weg vrij om over te kunnen gaan tot vernieuwing door sloop en nieuwbouw.

● Aan de Krakeelpolderweg en omgeving zijn de entrees en bergingsgangen volledig opgeknapt. Er zijn mooie lichtbakken boven de entredeuren geplaatst met historische prenten van verschillende ambachten. Ook zijn in het kader van onze schoon, heel en veilig-aanpak de bergingsgangen geschilderd, zodat alles weer aan de eisen van de bewoners en onszelf voldoet.

● De gemeenschappelijke ruimten in onze complexen zijn weer gemeten in het kader van de aanpak schoon, heel en veilig. Hierbij zijn, na de eerdere proef die al in Delft werd gedaan, bewoners betrokken zodat we niet alleen ons objectieve oordeel over de kwaliteit vaststellen maar ook weten hoe de bewoners er tegenaan kijken. Uiteindelijk zijn bewoners de ervaringsdeskundigen.





Voorraadmutaties zelfstandige woningen

Opgeleverde nieuwbouwwoningen	0
Aankopen	0
Terugkoop verkoop onder voorwaarden	-69
Verkoop onder voorwaarden	62
Mutatie leegstaande VoV-voorraad	7
Zelfstandig naar onzelfstandig	0
Vrije verkoop	-9
Sloop	0

Achternvang WSW-geborgde leningen (x 1.000)

WOZ-waarde	€ 1.047.711
Achternvang	€ 221.050
Dekkingsratio (norm = maximaal 50%)	21,1%

Betaalbaarheid

Verhuringen onder hoge aftoppingsgrens huurtoeslag	75,43%
Passend toegewezen	99,07%
Verhuringen conform EU-norm	95,52%
Gemiddelde huurverhoging	1,57%
Huursomstijging door harmonisatie	0,50%

Huisvesting statushouders

Gehuisveste statushouders	60
Verhuringen aan bijzondere doelgroepen	47
Taakstelling	59
Taakstelling gerealiseerd	102%

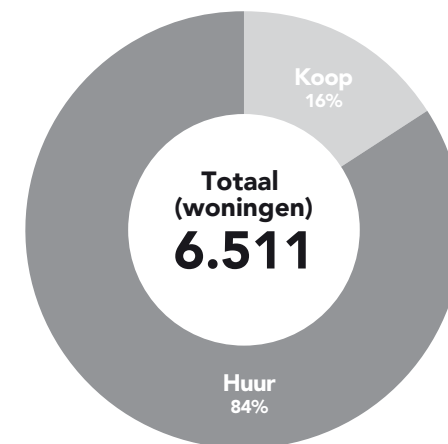
Onderhoud

Planmatig onderhoud	€ 4.182.278
Niet-planmatig onderhoud	€ 6.464.928
Onderhoud aan VvE's	€ 2.551.836

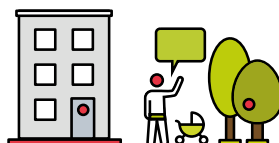
Huisuitzettingen

Op grond van huurachterstand	23
Op grond van overlast	2

Factsheet Dordrecht



● De renovatie van de Vogelbuurt werd in 2018 voltooid. In totaal werden 276 woningen gerenoveerd, naar tevredenheid van de bewoners: we kregen een 8,5 gemiddeld voor de renovaties, waarbij zowel binnen als buiten diverse verbeteringen werden aangebracht. De aannemer ging klantgericht te werk en hield goed rekening met de wensen van bewoners. De verbetering van de Vogelbuurt gaat nog verder met de nieuwbouw van zo'n 51 eengezinswoningen en de sloop van 54 verouderde flats, in 2019.



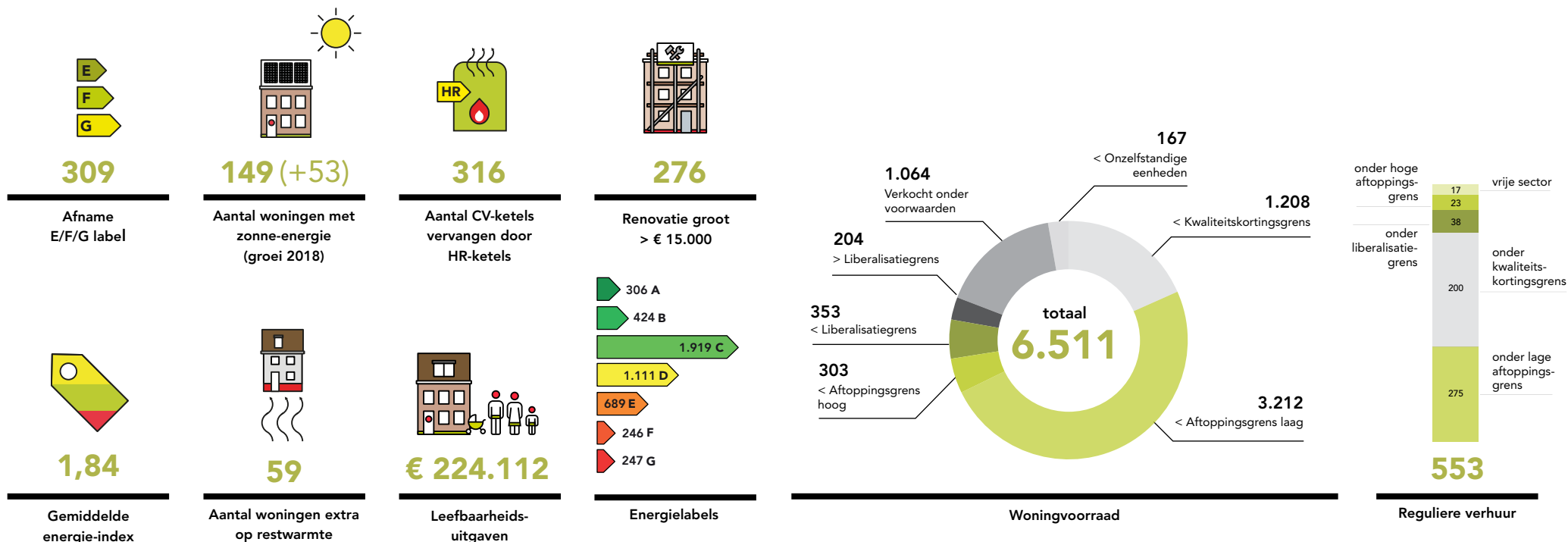
● Er werden goede resultaten geboekt in het sociaal incassobeleid. Door huisbezoeken en intensivering van de samenwerking met de sociale wijkteams was het mogelijk om veel meer dan voorheen goede regelingen te treffen, wat leidt tot minder problemen met huurachterstanden, zowel voor huurders als voor ons.

● In de Vogelbuurt werden vijf muurschilderingen gemaakt. Deze werden gemaakt door vijf kunstenaars en maken de wijk fraaier en gezelliger. De schilderingen zijn mede mogelijk gemaakt door de gemeente Dordrecht, schildersbedrijf Hoftijzer en Riwal Hoogwerkers.



● De aanpak van portieken werd onverminderd voortgezet. Onze portieken in Dordrecht vertoonden een achterstand ten opzichte van ons andere bezit, die door de specifieke aandacht wordt ingelopen. Veel portieken zijn geschilderd, gebreken zijn hersteld en de veiligheid is verbeterd door aandacht voor verlichting, sloten en dergelijke.





Voorraadmutaties zelfstandige woningen

Opgeleverde nieuwbouwwoningen	0
Aankopen	0
Terugkoop verkoop onder voorwaarden	-41
Verkoop onder voorwaarden	31
Mutatie leegstaande VoV-voorraad	10
Vrije verkoop	-109
Sloop	-286

Achternvang WSW-geborgde leningen (x 1.000)

WOZ-waarde	€ 512.494
Achternvang	€ 221.030
Dekkingsratio (norm = maximaal 50%)	43,1%
Betaalbaarheid	
Verhuringen onder hoge aftoppingsgrens huurtoeslag	87,95%
Passend toegewezen	99,46%
Verhuringen conform EU-norm	97,84%
Gemiddelde huurverhoging	1,10%
Huursomstijging door harmonisatie	0,30%

Huisvesting statushouders

Gehuisveste statushouders	21
Verhuringen aan bijzondere doelgroepen	15
Taakstelling	47
Taakstelling gerealiseerd	45%

Onderhoud

Planmatig onderhoud	€ 6.917.688
Niet-planmatig onderhoud	€ 4.976.731
Onderhoud aan VvE's	€ 1.002.696

Huisuitzettingen

Op grond van huurachterstand	19
Op grond van overlast	4

Factsheet Nissewaard



● In de buurt Snoekenveen hebben we 94 woningen opgeleverd na een PO+-aanpak (planmatig onderhoud met een plus). Naast het geplande reguliere onderhoud zijn ook verschillende duurzaamheidsmaatregelen genomen om de woningen zonder ingrijpende renovatie toekomstbestendig te maken.



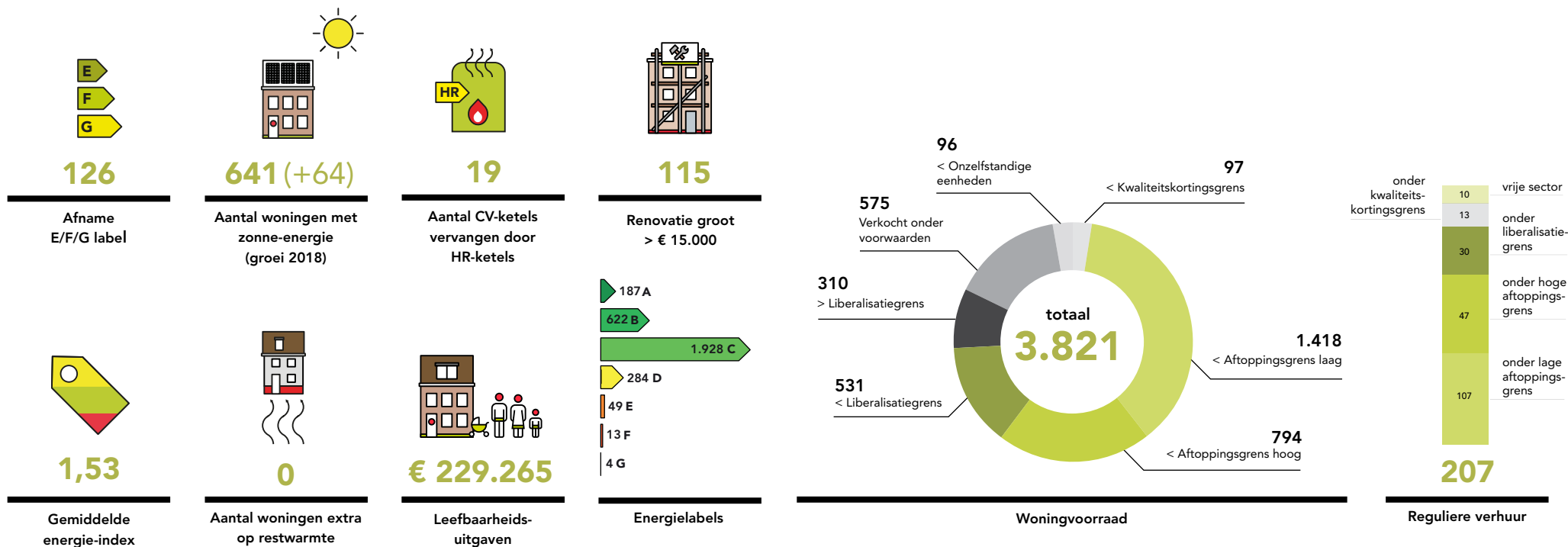
● In Snoekenveen én andere wijken zijn zonnepanelen aangeboden aan bewoners. Enkele tientallen hebben hiervan gebruik gemaakt. Ook dit draagt bij aan de verduurzaming van onze voorraad. In Nissewaard hebben we relatief de meeste woningen met zonnepanelen.



● Afgelopen jaren hebben we met de andere corporaties in Spijkenisse en de gemeente samengewerkt aan het WijkUitvoeringsPlan (WUP) Spijkenisse Zuidwest. Dit vormt de basis voor een nieuwe manier van organiseren van het sociale domein in dit deel van de gemeente. We zullen met de sociale partners en de gemeente samenwerken aan "Thuis in de Wijk" om ook de sociale problematiek voortvarend en doeltreffend aan te kunnen pakken.

● Samen met de gemeente en de sociale partners is een pilot gedaan met "Rijker verantwoord". Onder begeleiding door bureau RONT zijn stappen gezet om op een andere manier aan de buitenwereld te laten zien wat we doen en bereiken op de betreffende vlakken.

● We hebben sociale begeleiding van huurders met betalingsachterstanden door de Uitvoeringsbrigade ingezet om huisuitzetting te voorkomen. Het aantal uitzettingen daalde daardoor ten opzichte van 2017 van 13 naar 7.



Voorraadmutaties zelfstandige woningen

Opgeleverde nieuwbouwwoningen	0
Aankopen	0
Terugkoop verkoop onder voorwaarden	-11
Verkoop onder voorwaarden	4
Mutatie leegstaande VoV-voorraad	7
Vrije verkoop	-41
Sloop	0

Achternvang WSW-geborgde leningen (x 1.000)

WOZ-waarde	€ 417.660
Achternvang	€ 138.468
Dekkingsratio (norm = maximaal 50%)	33,2%

Betaalbaarheid

Verhuringen onder hoge aftoppingsgrens huurtoeslag	80,79%
Passend toegewezen	99,37%
Verhuringen conform EU-norm	91,75%
Gemiddelde huurverhoging	1,20%
Huursomstijging door harmonisatie	0,32%

Huisvesting statushouders

Gehuisveste statushouders	24
Verhuringen aan bijzondere doelgroepen	22
Taakstelling	24
Taakstelling gerealiseerd	100%

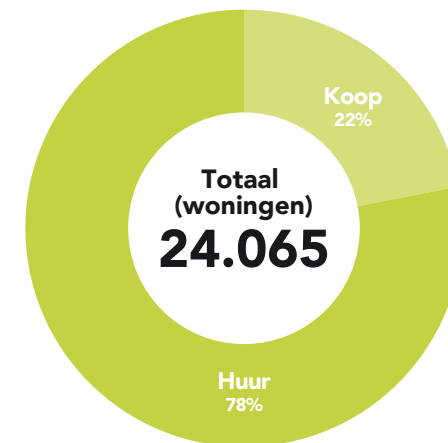
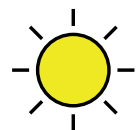
Onderhoud

Planmatig onderhoud	€ 1.842.175
Niet-planmatig onderhoud	€ 2.917.487
Onderhoud aan VvE's	€ 224.425

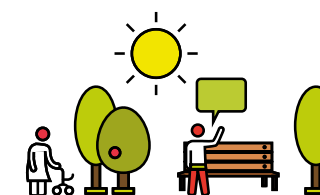
Huisuitzettingen

Op grond van huurachterstand	7
Op grond van overlast	4

Factsheet Rotterdam



● In woongebouw De Kreek in IJsselmonde is de asbestsanering volop gaande. Ongeveer de helft van de bewoners is uitverhuurd. Na de vondst van asbest in het stucwerk in 2016 was ons voornemen om De Kreek te renoveren, gelijktijdig met de sanering. Sindsdien hebben we te maken met sterk gestegen bouwkosten. De kosten voor een volledige renovatie lopen dusdanig op dat wij onze plannen opnieuw wegen. Voor het eerste bouwdeel geldt renovatie, voor het tweede en derde bouwdeel behoort naast renovatie ook sloop tot de mogelijkheden. We hebben bewoners geïnformeerd en blijven continu in gesprek. In 2019 nemen we een besluit over de aanpak van de beide laatste delen.



● In de Sagenbuurt is gestart met de sloop van woningen om plaats te maken voor 108 eengezinswoningen. De woningen worden gasloos gebouwd en voorzien van een warmtepomp, omdat er geen warmtenet in de buurt ligt. Het is voor het eerst dat we warmtepompen op deze schaal toepassen. We houden de werking en het gebruiksgemak voor de nieuwe bewoners, na oplevering in 2020 goed in de gaten om van te leren voor volgende duurzame projecten.

● Na een intensief traject hebben bewoners, samen met gemeente Rotterdam en Woonbron, een buurtverbeterplan voor de Pupillenbuurt opgesteld met 65 concrete plannen voor de buurt. Bewoners hebben het plan uitgereikt aan burgemeester Aboutaleb en wethouder Kathmann. De oorsprong van dit plan lag bij het oprullen van een xtc-lab in de buurt. Bewoners zijn hier erg van geschrokken en hebben een brief geschreven naar de burgemeester om samen de buurt te verbeteren. Dit heeft uiteindelijk geresulteerd in een buurtverbeterplan: een mooie samenwerking tussen bewoners, gemeente Rotterdam en Woonbron. Ook wij dragen op diverse manieren bij aan de gewenste verbetering van de buurt.



● In Rotterdam is 21% van de bevolking laaggeletterd. In wijken als Delfshaven is dit zelfs meer dan 30%. Daarom zijn we een pilot laaggeletterdheid incasso gestart om onze brieven begrijpelijker te maken in eenvoudig Nederlands, met pictogrammen en met videomateriaal. We hopen op deze manier minder zaken uit handen te hoeven geven aan deurwaarders. Als laatste redmiddel hebben we een videokaart waarin we uitleggen wat er gebeurt als klanten geen contact met ons opnemen. We hopen dat dit initiatief ervoor zorgt dat de betaalachterstanden minder worden.

● Op Heijplaat is gestart met een aanpak voor vergroening en het aanpakken van het waterbergingsprobleem. Deze twee gaan goed samen als verharding wordt vervangen door groen in de tuinen. Ook het loskoppelen van hemelwaterafvoeren van het riool draagt bij aan de gewenste oplossing. Dit zijn eerste stappen op het gebied van klimaatadaptatie.

● In Hoogvliet is gestart met het brandveiliger maken van woongebouw De Kulk. De 288 seniorenwoningen worden voorzien van brandmelders en er worden andere maatregelen genomen om de woningen veiliger te maken. Ook worden bewoners gewezen op wat zij zelf kunnen doen om de brandveiligheid zo groot mogelijk te maken.

● In Westpunt in Hoogvliet is de voorbereiding gestart om de laatste bewoners te laten verhuizen, zodat de woningen en de grond daarna aan de gemeente overgedragen kunnen worden. De gemeente zal vervolgens slopen en plannen maken voor nieuwe woningen.

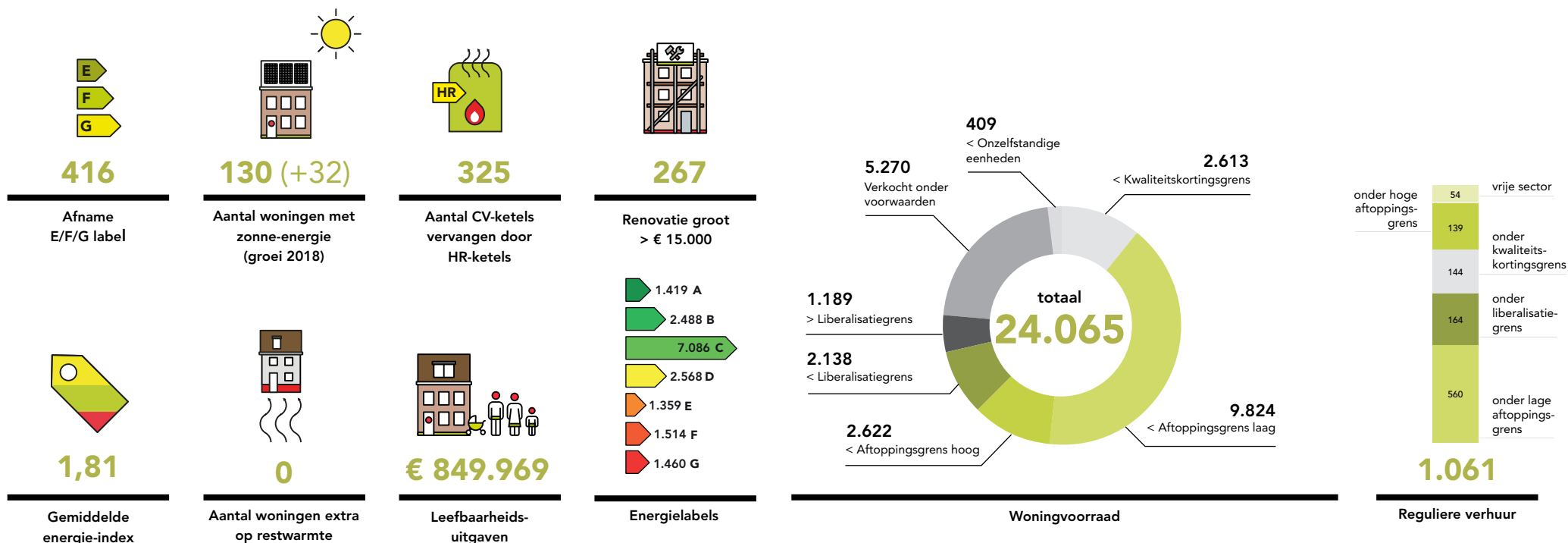
● In 2018 zijn er in het Nieuwe Westen 26 woningen vrij verkocht en is 1 woning in de vrije sector verhuurd. Dit was in het kader van de prestatieafspraken Kansrijke Wijken die we met gemeente Rotterdam hebben gemaakt. De afspraak hield in dat we grote woningen in Het Nieuwe Westen verkopen aan particulieren om meer gezinnen aan te trekken. Dat is net als eerdere jaren goed gelukt, waarmee de variatie in het woningaanbod in de wijk toeneemt.

● Na tien jaar is het project adoptiewijk Oud Mathenesse afgerond. De gezamenlijke aanpak met de gemeente heeft geresulteerd in sterkere VvE's en beter vastgoed. De wijkconciërge heeft een stevig netwerk opgebouwd. Nu de projectfase is afgerond wordt Oud Mathenesse een beheergebied. Woonbron blijft onverminderd inzetten op goed beheer, zowel sociaal als technisch. In de VvE's blijven we aanwezig en houden we de beheerders scherp om achteruitgang van het vastgoed te voorkomen.



● Op Coolhaveneiland zijn onderzoeken uitgevoerd naar de staat van de fundering en de kwaliteit van ons vastgoed. Hier gaan we komende jaren fors aan de slag. Ook de sociale problematiek komt almaar scherper in beeld. Door intensief sociaal beheer, in samenwerking met complex beheer is het gelukt om achter de voordeur te komen op adressen waar al langer onze zorg lag. Voor onze opgaaf van schoon, heel en veilig zijn dit jaar de portieken op Coolhaveneiland in kaart gebracht waar in 2019 uitvoering aan gegeven wordt.

● Door het aanbrengen van extra verlichting en camera's is de vervuiling en overlast in Schiemond teruggedrongen. Een intensievere samenwerking met de politie heeft hieraan bijgedragen. Na jaren van zorg scoort Schiemond nu laag qua inbraak en overlast.



Voorraadmutaties zelfstandige woningen

Opgeleverde nieuwbouwwoningen	0
Aankopen	12
Terugkoop verkoop onder voorwaarden	-133
Verkoop onder voorwaarden	71
Mutatie leegstaande VoV-voorraad	62
Zelfstandig naar onzelfstandig	0
Vrije verkoop	-182
Sloop	-143

Achtervang WSW-geborgde leningen (x 1.000)

WOZ-waarde	€ 2.265.967
Achtervang	€ 841.676
Dekkingsratio (norm = maximaal 50%)	37,2%
Betaalbaarheid	
Verhuringen onder hoge aftoppingsgrens huurtoeslag	78,92%
Passend toegewezen	98,84%
Verhuringen conform EU-norm	94,33%
Gemiddelde huurverhoging	1,60%
Huursomstijging door harmonisatie	0,14%

Huisvesting statushouders

Gehuisveste statushouders	79
Verhuringen aan bijzondere doelgroepen	75
Taakstelling	79
Taakstelling gerealiseerd	100%

Onderhoud

Planmatig onderhoud	€ 15.889.152
Niet-planmatig onderhoud	€ 15.197.837
Onderhoud aan VvE's	€ 6.827.997

Huisuitzettingen

Op grond van huurachterstand	68
Op grond van overlast	13

Betaalbaar Wonen

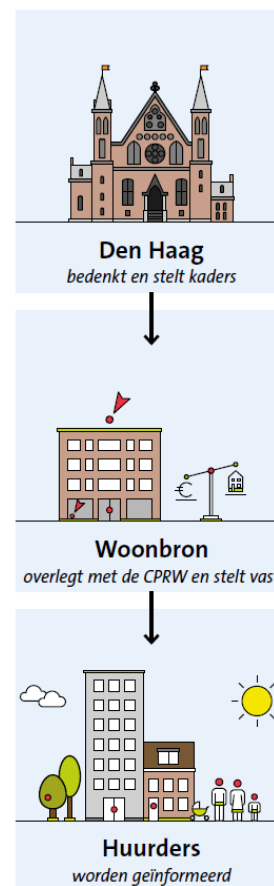
Een van onze prioriteiten is om te voorzien in voldoende betaalbare woningen voor de groep bewoners die ons nodig heeft. We hebben dit nadrukkelijk vastgelegd in ons bedrijfsplan. De belangrijkste indicator hiervoor is het aandeel verhuurde woningen onder de aftoppingsgrens voor de huurtoeslag. Dit haalden we ruimschoots: 80,2% van alle verhuringen had een prijs onder de voor de huurtoeslag geldende grens van € 640. In Delft was dit ruim 75%, in Rotterdam 79%, in Nissewaard en Dordrecht boven de 80%. Passend toewijzen deden we bij 99% van de nieuwe huurders, waarmee we ruimschoots aan de ondergrens van 95% voldeden. Ook de zogenaamde EU-norm werd gehaald, waarbij 90% van de vrijgekomen woningen in het DAEB-segment aan huurders uit de juiste inkomensgroepen worden verhuurd.

De huurverhoging werd - net als een jaar eerder - zodanig ingezet dat de prijs-kwaliteitsverhouding van onze woningen zo goed mogelijk tot uitdrukking komt. Huurders met een relatief lage huur ten opzichte van de woningkwaliteit (tot uitdrukking komend in onze 'beleidshuur') kregen een wat hogere huuraanpassing dan huurders die een huurprijs betalen die al beter in overeenstemming is met de kwaliteit van de woning. Huurders die meer betalen van de beleids-huur, kregen geen huurverhoging. Dit leverde het volgende beeld voor de huurverhoging 2018 op.

	Jaarhuur	Effect huurverhoging	Gemiddelde huurverhoging	Effect harmonisatie	Gemiddelde harmonisatie
Delft	€ 51.006.275	€ 397.412	1,57%	€ 127.875	0,50%
Dordrecht	€ 33.784.477	€ 184.780	1,10%	€ 50.620	0,30%
Nissewaard	€ 24.290.601	€ 144.922	1,20%	€ 39.141	0,32%
Rotterdam	€ 129.670.271	€ 1.027.572	1,60%	€ 90.435	0,14%
Totaal	€ 238.751.624	€ 1.754.685	1,48%	€ 308.071	0,26%

Hiermee bleven we ruim binnen de grenzen van de huursombenadering, die het maximum voor de huuraanpassing bepaalt.

In Rotterdam pasten we de betaalbaarheidsregeling voor ‘dure scheefwoners’ toe. Dit zijn huurders met een laag inkomen in een woning met een huurprijs tussen de tweede aftoppingsgrens en liberalisatiegrens (640-711 euro). Sinds de invoering van het passend toewijzen worden dit er steeds minder, maar er zijn nog huurders die voor die tijd een woning in het hoogste sociale segment hebben gehuurd. Met deze regeling groeien ze feitelijk alsnog richting ‘passend toewijzen’ doordat ze geen huurverhoging krijgen. De regeling is tot stand gekomen in samenspraak met de andere grote corporaties en de gemeente. Enkele honderden huishouden konden we hierdoor helpen om meer betaalbaar te wonen. De regeling is voor het komend jaar verder verbeterd en wordt voortgezet, en in Delft zal de regeling naar Rotterdams voorbeeld op ons verzoek ook worden ingevoerd. In onze biedingen voor de prestatieafspraken vroegen we ook Nissewaard en Dordrecht om een dergelijke regeling in het leven te roepen.



Verhogingen per 1 juli 2018:

Huurverhoging	Voor huurders in de categorie	% klanten
0%	Boven beleidshuur	20
1,9%	80% - 100% beleidshuur	39
2,5%	60% - 80% beleidshuur	26
3,9%	< 60% beleidshuur	2
5,4%	Inkomens boven € 41.056	5
Overig		
1,2%	Vrije sector huurwoningen en niet-woningen	9

Bezwaar?

Bezwaar tegen de voorgestelde huurverhoging? Maak dit dan vóór 1 juli 2018 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 is de afgelopen jaren aanzienlijk gedaald. In 2018 is sprake van een verdere daling ten opzichte van 2017. We gingen 117 keer over tot ontruiming; een jaar eerder nog 124 keer. In Delft en Dordrecht was sprake van een lichte stijging, in Rotterdam en Nissewaard daalde het aantal uitzettingen.

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. Ook in 2018 lag het aantal vrijkomende woningen weer lager, op 2.294 verhuringen. De lage mutatiegraad baart ons zorgen, omdat daarmee minder woningen voor woningzoekenden beschikbaar komen.

Beschikbaarheid

Huisvesting statushouders	Taak	Realisatie
Delft	59	60
Doordrecht	47	21
Nissewaard	24	24
Rotterdam	79	79

Met name in Rotterdam voerden we daarom samen met de andere corporaties gesprekken met de gemeente, met als doel de beschikbaarheid op peil te houden. Ook in het kader van de totstandkoming van de nieuwe regionale woningmarktafspraken in de Rotterdamse regio werd dit gesprek intensief gevoerd. 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. Het gesprek gaat inmiddels ook over nieuwbouw in Rotterdam, wat wij zowel vanuit het oogpunt van beschikbaarheid als voor de vernieuwing van onze woningportefeuille van belang vinden. Het aantal statushouders liep terug in 2018, wat de druk enigszins verlaagde. Aan Dordrecht werden door het COA zelfs minder statushouders toegewezen dan waar eerder rekening mee was gehouden. Alle 21 toegewezen statushouders konden we daar huisvesten. In de andere drie gemeenten voldeden we eveneens aan de taakstelling.

Enthousiaste klant

Wij streven ernaar om onze bewoners excellente dienstverlening te bieden. We meten dat op diverse onderdelen door onze bewoners om hun oordeel te vragen. Voor 2018 was de doelstelling om van ten minste 64% van de respondenten een 8 of hoger te krijgen. Dat hebben we bijna gehaald met een eindresultaat van 63%. Daarmee boekten we verdere vooruitgang ten opzichte van een jaar eerder, toen we bijna 61% behaalden. 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 ruimschoots betere cijfers dan het gemiddelde in de sector. Met name bij huurders die een reparatieverzoek hebben zien we een lagere score. In de benchmark is alleen de eerste helft van 2018 meegeteld. Er zijn verschillende acties ondernomen om op dit proces te verbeteren, en met succes: in de tweede helft van 2018 haalden we hier wel het gewenste resultaat. Dit zal volgend jaar zichtbaar moeten worden in de benchmark.



63%

% klanten dat ons een 8 of hoger geeft

Doel 2018
64%

Realisatie 2017
61%

Prestatieveld huurdersoordeel	Onze score	Gemiddelde score sector	Onze letter
Nieuwe huurders	8,1	7,5	A
Huurders met reparatieverzoek	7,2	7,5	C
Vertrokken huurders	7,4	7,4	B

Ook ons klantcontactcenter (KCC), VVE-beheer en planmatig onderhoud worden goed gewaardeerd door onze klanten. We halen op deze onderdelen de waardering die we nastreefden voor 2018 of zelfs beter. Tussen de regio's zijn verschillen waarneembaar. In Delfshaven en Delft halen we minder vaak een 8+ dan in de andere regio's van ons werkgebied. In Dordrecht en IJsselmonde/Prins Alexander haalden we ook onze voorgenomen scores voor het klantoordeel: 65% 8+.



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. Op diverse onderwerpen is het afgelopen jaar middels continu verbeteren (zie hoofdstuk Organisatie), een trainer-on-the-job en via 'first time fix' – zorgen dat we het klantverzoek direct op de gewenste manier afhandelen – gewerkt aan verbeteringen.

Inmiddels wikkelen we zo'n 31% van alle verzoeken van onze bewoners online af. Binnen de corporatiesector is dit een hoog percentage. We wilden echter naar 40% in 2018 en haalden dit niet. Onze aanpak is divers, van het beter achterhalen van de klantwensen, tot het introduceren van nieuwe kanalen zoals whatsapp en chat, het verbeteren van ons klantportaal en het beter informeren van klanten over de online mogelijkheden die er zijn. Bij deze aanpak hanteren we de gedachte dat klant zelf zijn voorkeurskanaal bepaalt en we dus het gebruik van digitale middelen stimuleren, niet de andere contactmogelijkheden beperken.

We willen leren van klachten. Daarom wijzen we klanten actief op de mogelijkheid een klacht in te dienen. We ontvingen ruim 1.600 klachten die we analyseren en waar maatregelen op genomen worden. In het directieteam en bij het management van de verschillende bedrijfsonderdelen is er permanent aandacht voor de manier waarop de klachten worden afgehandeld en hoe we leren van klachten, 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.

Organisatie met kwaliteit

We hebben stevige ambities op het gebied van woningkwaliteit, duurzaamheid, inzet in de wijken, betaalbaarheid en dienstverlening. Om deze te realiseren is een kwalitatief goede organisatie nodig, met bevlogen medewerkers. Over dat laatste beschikken we in toenemende mate. In 2018 werden we voor de tweede keer op rij uitgeroepen tot Best Workplace. We blijven de beleving van onze medewerkers meten en verbeteren waar mogelijk. Naast goed werkgeverschap hebben we ook veel aandacht voor onze organisatiecultuur en doelmatig functioneren. Zo stellen we enthousiaste medewerkers in staat om er voor te zorgen dat onze klanten wonen met kwaliteit.

Het realiseren van de hierboven genoemde ambities vraagt ook om afgewogen keuzes, die passen bij onze financiële polsstok. Woonbron staat er financieel goed voor. We willen en moeten komende jaren echter ook stevig investeren 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

Goede werkgever

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 2018 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.

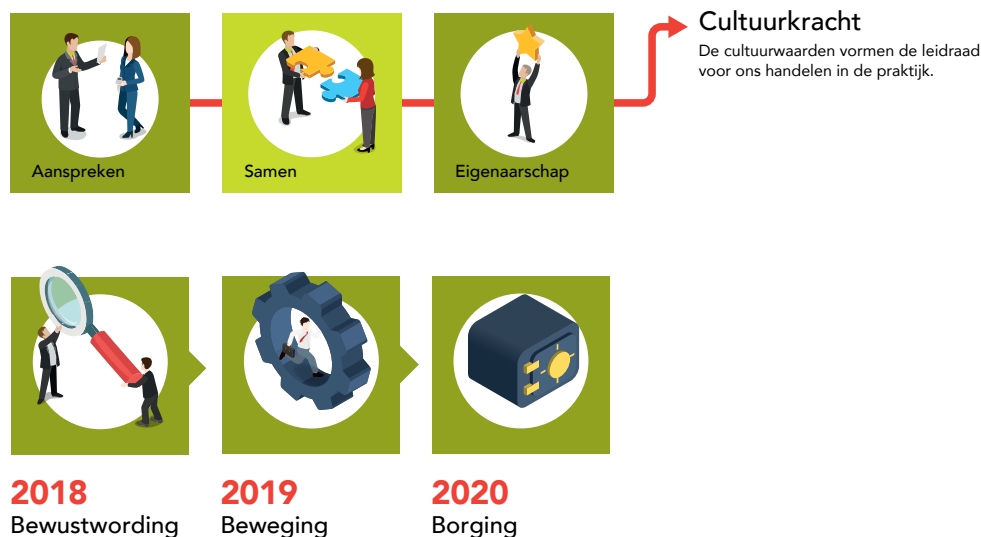
Maar liefst 91% van alle medewerkers deed mee aan het onderzoek. Onze score (de zogenaamde Trust Index score) was in 2018 75%. Uiteraard zijn we trots op dit resultaat. Tegelijkertijd varieerden de resultaten sterk per bedrijfsonderdeel en waren er ook een aantal aandachtspunten. Daarmee zijn we aan de slag gegaan. Medewerkers van Woonbron zijn actief betrokken bij de uitkomsten en verbeteringen.

Ook in 2019 is Woonbron Best Workplace geworden. We werden vierde in de categorie Grote organisaties, met een score van 80%. Komende jaren blijven we de medewerkersbeleving meten.



Aandacht voor bedrijfscultuur

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 een groot aantal activiteiten uit om Woonbron-medewerkers hiervan bewust te maken. In 2019 zetten we onze activiteiten voort, vanaf 2020 richten we ons op het borgen van onze inspanningen. In 2020 en daarna moeten ze de basis vormen voor hoe Woonbron-medewerkers met elkaar samenwerken en welk gedrag ze tonen.



Bedrijfsvoering

Onze formatie bedroeg per 31-12-2018 584 fte's.

In de afgelopen jaren wisten we onze bedrijfslasten fors te verlagen. Met onze bedrijfslasten behoren we tot de middencategorie (B) in de Aedes-benchmark. Dit is conform onze doelstelling.

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 zo veel mogelijk van papier naar digitaal. Laatstgenoemde levert ons, zowel op gebied van duurzaamheid als efficiency, winst op.

In 2018 optimaliseerden we onze huisvesting verder. We openden het nieuwe hoofdkantoor in het Groot Handelsgebouw – de 'Huiskamer' van Woonbron – inventariseerden onze wijkposten en gaan komende tijd individueel bekijken welke functie zij hebben in het goed uitvoeren van onze taken in de wijk. Ook gaan we de ruimten in onze regiokantoren efficiënter benutten, onder meer door het invullen van de ruimte die is ontstaan door het vervallen van onze woonwinkels.

Hoewel we kijken naar optimalisatie, zal in de komende jaren het accent minder liggen op het doorvoeren van bezuinigingen op onze huisvesting en meer op het verbeteren van onze werklocaties, zodat deze positief 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. De uitkomsten van ons jaarlijkse medewerkersbelevingsonderzoek geven ons hiervoor ook bruikbare input. Vitaliteit stimuleren we en geven we een plek in onze kantoren, via bijvoorbeeld vers fruit voor alle medewerkers, deskbikes en een bijdrage voor een sportabonnement.

We verlagen niet alleen onze bedrijfslasten en werken aan de medewerkerstevredenheid, we maken ook onze processen doelmatiger. We willen onze bewoners maximale tevredenheid over de producten en dienstverlening bieden, tegen minimale kosten. Dit vraagt om continue aandacht voor effectiever en efficiënter werken. Eind 2017 is Woonbron gestart met het programma Continu Verbeteren met behulp van de Lean-methode. Continu Verbeteren ondersteunt Woonbron om:

- de klanttevredenheid te laten toenemen;
- beter samen te werken;
- processen te verbeteren door uniformering, optimalisering en reduceren van verspilling;
- beter te kunnen sturen op de resultaten;
- medewerkers betrokkenheid én tevredenheid te vergroten;
- hogere efficiency te bereiken.

Woonbron heeft ervoor gekozen om te starten met Continu Verbetertrajecten voor met name de primaire processen. In 2018 zijn voor de volgende processen Continu Verbetertrajecten opgepakt:

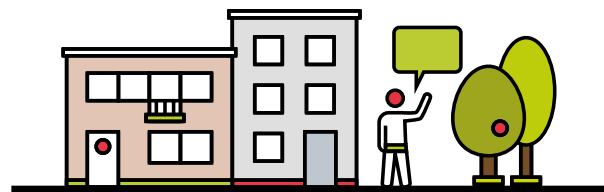
- 1 Verhuur.
- 2 Incasso.
- 3 Klachten.
- 4 Gevelonderhoud, als spin-off van het Technisch Meerjaren Plan.
- 5 Onderhoud Technisch Meerjaren Plan.
- 6 I&A, serviceverzoeken.
- 7 Onderhoud, Planning & Begroting.
- 8 HR, opleidingen.
- 9 VVE-beheer.
- 10 Woonoverlast.

Maatschappelijk verantwoord ondernemen

De opgave op gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen voor 2018 bestond uit een aantal onderdelen. Zo heeft Woonbron met aannemers afspraken gemaakt om een deel van de loonsom voor werken in te zetten voor een Social Return on Investment-verplichting. Helaas is de registratie, verzorgd door het werkgeversservicepunt van de gemeente Rotterdam niet vlekkeloos verlopen waardoor realisatie niet of nauwelijks te monitoren was. De doelstelling was een bijdrage van € 1 mln., vertaald naar 70 fte. Volgens het werkgeversservicepunt is er voor € 800.000 verplicht en voor € 360.000,- gerealiseerd, goed voor 67 fte. Woonbron heeft besloten om de registratie en monitoring onder te brengen bij New Horizon Social Impact. Zij rooien op dit moment de verplichtingen na en hopen alsnog circa € 0,5 mln. aan middelen op te brengen door aannemers op hun afgesproken verplichting te wijzen.

Naast deze inspanning had Woonbron de wens om 15 werkervaringsplaatsen, 8 trainees en 50 stagiairs mogelijkheden te bieden. In 2018 realiseerden we 15 werkervaringsplaatsen, boden we gemiddeld 6 trainees over een jaar de ruimte en realiseerden we in totaal 52 stageplaatsen.

Tot slot zetten medewerkers van Woonbron zich in voor het project JINC. JINC geeft jongeren een kans om kennis te maken met de praktijk. Medewerkers van Woonbron gaven aan 31 leerlingen sollicitatietrainingen en organiseerden voor 57 leerlingen bliksemstages. Eén directeur heeft zijn plaats afgestaan aan de Baas van Morgen, 3 leerlingen zijn begeleid in hun schoolkeuze in het project Carrièrecoach. Totaal zijn dus 92 leerlingen via dit programma bereikt.



“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.”

Financiële continuïteit

Financiële continuïteit is een randvoorwaarde voor goed rentmeesterschap. Op zowel korte als lange termijn dienen we financieel solide te zijn, zodat we middelen beschikbaar hebben of kunnen verkrijgen voor het realiseren van onze ambities. Het eigen vermogen moet gepast meebewegen met onze omvang en opgave, waarbij we op dit eigen vermogen niet willen interen. De financiële ratio's Interest Coverage ratio (ICR) en Loan to Value (LtV) houden we binnen onze interne eisen en die van het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW).

In ons jaarplan 2018 hanteerden we de volgende indicatoren om te sturen op onze financiële continuïteit:

Indicatoren financiële continuïteit	Doel	Realisatie
ICR (x € 1 mln.)	1,65	1,66
LtV op bedrijfswaarde	68,4%	n.v.t.*

* In het nieuwe beoordelingskader van WSW en Aw dat in 2018 in werking is getreden, is de bedrijfswaarde als waarderingsgrondslag voor het bepalen van de financiële continuïteit vervangen door beleidswaarde. 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 2018 bedraagt € 379,6 mln. (2017: € 408,9 mln.). Net als in 2017 is dit resultaat grotendeels te danken aan de positieve ontwikkeling van de marktwaarden. Hierop hebben we zeer beperkte invloed; marktwaarden zijn 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 2018 bedraagt € 25,6 mln. (2017: € 43,2 mln.). De forse afname van het operationeel resultaat is met name het gevolg van hogere uitgaven aan de kwaliteit van onze woningen.

Het totaalresultaat van Woonbron wordt sterk beïnvloed door de waarderingen van het vastgoed. Dit is inherent aan de waardering op marktwaarde in verhuurde staat. In het schema hieronder is weergegeven wat de invloed is van de waardering op marktwaarde en de waardering van financiële vaste activa voor het totaalresultaat. Het uiteindelijke resultaat uit operationele en bijbehorende financiële activiteiten definiëren wij als operationeel resultaat over 2018.

Bedragen x € 1.000	2018	2017
Totaal resultaat verslagjaar	379.597	408.922
<i>Correcties vanuit (marktwaarde) waarderingseffecten</i>		
Niet gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille (Negatieve) waardeverandering vastgoedportefeuille (a.g.v. marktontwikkelingen in de vastgoedmarkt op het vastgoed in exploitatie)	-374.491	-332.199
Niet gerealiseerde waardeveranderingen VOV (a.g.v. marktontwikkelingen in de vastgoedmarkt op het vastgoed verkocht onder voorwaarde (VOV))	-34.324	-40.262
	-408.815	-372.460
<i>Overige waardeveranderingen Immateriële vaste activa (IVA) en vastgoedportefeuille</i>		
Correctie op waarderingseffecten vastgoed in ontwikkeling, op basis van startbesluiten en stopbesluiten	38.009	23.780
Correctie op waarderingseffecten immateriële vaste activa	0	0
	38.009	23.780
<i>Resultaateffecten vanuit verkopen</i>		
Netto verkoopresultaat vastgoedportefeuille (vrije verkoop)	-17.792	-18.319
Overige waardeveranderingen portefeuille vanuit VOV De niet-gerealiseerde waardeverandering van de woningen verkocht onder voorwaarden. De waardeverandering is bepaald op basis van jaarlijkse prijsstijging/daling koopwoningen, zoals gepresenteerd door de taxateur.	-615	-3.048
	-18.407	-21.367
Waarderingseffecten financiële vaste activa en effecten	5.665	0
Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening	29.600	4.343
Resultaat uit operationele en bijbehorende financiële activiteiten voor Vpb (operationeel resultaat)	25.649	43.224

De verkopen behoren voor Woonbron weliswaar tot het reguliere proces, maar het verkoopresultaat wordt niet meegenomen bij de bepaling van het operationele resultaat. De reden daarvoor is dat de verkooplast onder andere bestaat uit de opgeofferde marktwaarde van de betreffende eenheden en hierdoor is er ook sprake van een waarderingseffect in het resultaat.

Een voor financiële partijen gebruikelijk kengetal is EBITDA (Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization). Ten opzichte van het gepresenteerde operationele resultaat betekent dit nog een verdere correctie voor de afschrijvingen, VPB en rente.

Bedragen x € 1.000	2018	2017
Resultaat uit operationele en bijbehorende financiële activiteiten	25.649	43.224
Correcties tot aan EBITDA		
Afschrijvingen (im)materiële vaste activa en vastgoedportefeuille	3.274	3.579
Saldo Rentebaten en -lasten	43.904	47.068
	47.178	50.648
EBITDA	72.827	93.872
Saldo Rentebaten en -lasten	43.904	47.068
ICR (EBITDA / Rentelasten)	1,66	1,99

Op basis van deze EBITDA (onder andere in relatie tot het saldo rentebaten en -lasten) kan worden gesteld dat Woonbron een financieel gezond jaar heeft gehad.

Vermogenspositie

We waarderen ons vastgoed in de jaarrekening op marktwaarde in verhuurde staat. De marktwaarde van ons bezit bedraagt eind 2018 € 4,0 mld. (2017: € 3,6 mld.). Op basis van marktwaarde bedraagt ons eigen vermogen eind 2018 € 3,0 mld. (2017: € 2,6 mld.). Daarmee is onze solvabiliteit, oftewel de verhouding tussen het eigen vermogen en ons balanstotaal, per eind 2018 55,2% (2017: 51,6%). Hoewel de positieve marktwaardeontwikkeling uiteraard gunstig is voor Woonbron, is het ook van belang om te beseffen dat ons vermogen 'in de stenen' zit.

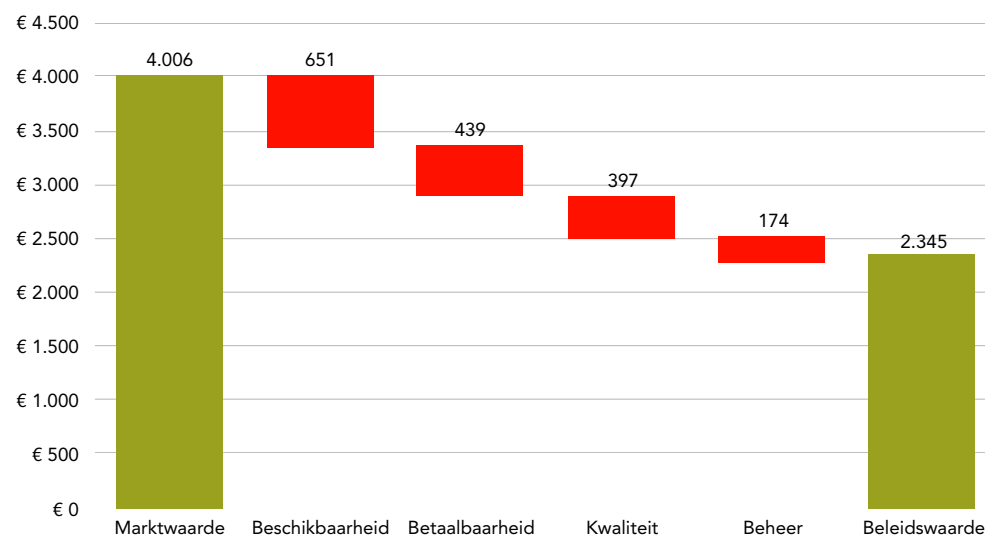
Op basis van de nieuwe beleidswaarde bedraagt de waarde van ons bezit eind 2018 € 2,3 mld. Ons eigen vermogen bedraagt op basis van beleidswaarde eind 2018 € 1,3 mld. De solvabiliteit bedraagt bij deze waardering 35,4%. Hoe we deze cijfers moeten duiden, is nog niet bekend. In het derde kwartaal van 2019 zullen WSW en Aw de nieuwe normen voor LtV en solvabiliteit op beleidswaarde bekend maken.

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:

- Beschikbaarheid:** voor de gehele portefeuille wordt het doorexploiteerscenario uit de marktwaardeberekening afgedwongen.
- Betaalbaarheid:** in het doorexploiteerscenario wordt de markthuur vervangen door de streefhuur (ook wel de 'beleidshuur').
- Kwaliteit:** het instandhoudings- en mutatieonderhoud uit de marktwaardeberekening wordt vervangen door de eigen onderhoudsnorm, gebaseerd op de langjarige onderhoudscyclus op basis van instandhouding.
- 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 beleidswaarde is opgebouwd. In de jaarrekening staat een gevoeligheidsanalyse. De beleidswaarde kent een grote volatiliteit. In de jaarrekening wordt, in de toelichting op de balans, nader ingegaan op de gevoeligheid van de uitkomst van de beleidswaarde, voor afwijkingen op belangrijke parameters.

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 'maatschappelijke bestemming'.

Vermogenspositie Woonbron 2018	Marktwaarde	Beleidswaarde
Eigen vermogen (x € 1 mln.)	2.943	1.282
Solvabiliteit	55,2%	34,9%

Dit impliceert dat circa 56% 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 juni 2018 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 2018 met € 71 mln. af tot € 1.224 mln. (nominaal). De gemiddelde gewogen rente van onze leningen en derivaten bedraagt eind 2018 3,23% (3,41% per eind 2017). Gezien de extra investeringen die voor 2018 waren ingerekend, konden we ons investeringsprogramma dit jaar niet financieren uit de operationele kasstroom. Woonbron streeft er wel naar het gehele investeringsprogramma uit de operationele kasstroom plus de netto verkoopontvangsten te financieren. Dat is in 2018 gelukt.

Indicatieve bestedingsruimte

Medio 2018 informeerde minister Blok de gemeenten 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 is nihil, wat inhoudt dat Woonbron haar financiële ruimte reeds heeft bestemd voor toekomstige uitgaven aan beheerkracht en kwaliteitsverbetering van zijn vastgoed. In de niet-DAEB-tak heeft Woonbron wel additionele ruimte. Deze zal ingezet worden ten behoeve van de kerntaak door overtollige middelen uit te keren aan de DAEB-tak.

DrieKamerModel

Woonbron hanteert het DrieKamerModel om afwegingen te maken voor de inzet van haar middelen. Het DrieKamerModel is een integraal sturingsconcept, waarin drie principes tot hun recht komen: effectiviteit, efficiëntie en financiële continuïteit. Dit gebeurt door elk principe in een afzonderlijke kamer onder te brengen: de Maatschappelijke kamer, de Vastgoedkamer en de Vermogenskamer. De drie kamers zijn op strategisch niveau met elkaar verbonden. Door de belangen van de kamers steeds tegen elkaar af te wegen, ontstaan heldere besluiten. Het DrieKamerModel levert daardoor een belangrijke bijdrage aan de transparantie en de legitimiteit van Woonbron. Onze opgaven in elk van de kamers, komen aan bod in de volgende hoofdstukken.

Wanneer de kasstromen in de organisatie op basis van de drie kamers worden gescheiden, levert dit een transparant beeld op van de financiële inzet en resultaten per rol. In het figuur hiernaast zijn deze kasstromen weergegeven.



Vastgoedkamer

De Vastgoedkamer richt zich op het zo efficiënt mogelijk exploiteren van het vastgoed en het realiseren van de transformatieopgave uit de portefeuillestrategie. De Vastgoedkamer wordt beoordeeld op het 'dividend' dat zij aan Woonbron uitkeert. Het dividend bedraagt in 2018 € 233 mln. Dit werd gegenereerd middels het exploiteren van vastgoed (direct rendement) en het verkopen van vastgoed (gerealiseerd indirect rendement). Het daadwerkelijk gerealiseerde rendement ligt lager. Dit wordt aangevuld door bijdragen vanuit de Maatschappelijke kamer. In 2018 bedraagt de maatschappelijke bijdrage € 87 mln.; € 33 mln. meer dan in 2017. Dit verschil kan voor een belangrijk deel worden verklaard door een hogere bijdrage voor intensiever onderhoud (€ + 11 mln.) en hogere investeringsuitgaven waarvan een deel onrendabel is (+ € 9 mln.).

Maatschappelijke kamer

De Maatschappelijke kamer bekostigt dus activiteiten van de Vastgoedkamer die niet marktconform of kostendekkend zijn. De Maatschappelijke kamer heeft de opdracht om het budget dat zij van de Vermogenskamer ontvangt, zo effectief mogelijk in te zetten voor onze maatschappelijke taken: huurmatiging, intensiever beheer en onderhoud, leefbaarheid, het onrendabele deel van investeringen en korting bij verkoop van woningen.

Vermogenskamer

De Vermogenskamer is een schakel tussen de Maatschappelijke kamer en de Vastgoedkamer, die zorgt voor financiële continuïteit. De hoogte van het budget dat de Vermogenskamer aan de Maatschappelijke kamer beschikbaar stelt, is afhankelijk van dividend dat het vastgoed genereert, de te betalen rentelasten en de gewenste groei van het eigen vermogen. Ook verstrekt de Vermogenskamer budget aan de Vastgoedkamer ten behoeve van marktconforme, rendabele investeringen.

Risicobeheersing

Ieder jaar definiëren we onze (strategische) risico's en nemen we maatregelen om ze te ondervangen, dan wel te zorgen dat we voldoende zijn voorbereid wanneer de risico's zich manifesteren. Bijlage 1 toont de onderkende (strategische) risico's. Daarbij zijn de beheersmaatregelen benoemd en is het effect van die maatregelen toegelicht. Periodiek rapporteren we over de effectiviteit van de beheersmaatregelen in onze interne verantwoordingsrapportages.

Financieringsrisico's

In ons treasurystatuut, dat we jaarlijks actualiseren, benoemen we de kaders voor het beheersen van de financieringsrisico's. Deze risico's worden periodiek door de Treasurycommissie besproken en leiden, waar nodig, tot een bijstelling van de uitgangspunten die we in ons jaarplan opnemen.

Ter afdekking van het renterisico op variabele rentefinanciering maakt Woonbron gebruik van derivaten. Alle door Woonbron afgesloten derivaten (uitsluitend payer swaps) zijn gekoppeld aan specifieke leningen, zodat er sprake is van een effectieve hedge. De nominale waarde van onze derivaten bedraagt € 130,8 mln. per eind 2018. Dit is 10,3% van de totale leningenportefeuille ultimo 2018. Het aangaan van nieuwe derivaten wordt beperkt tot de mogelijkheden zoals opgenomen in het Reglement financieel beleid en beheer, het treasurystatuut en het 'Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting' (BTIV). Woonbron hanteert een actieve monitoring ten aanzien van zijn leningen- en derivatenportefeuille.

Zowel de leningenportefeuille als de derivatenportefeuille brachten we in 2018 in omvang verder terug. Woonbron loopt na de herstructurering van de derivatenportefeuille in 2017 geen liquiditeitsrisico meer als gevolg van de derivaten. Ultimo 2018 heeft Woonbron nog slechts één derivaat met een breakclausule (nominale waarde € 25 mln.) waarvoor een relatief geringe liquiditeitsbuffer aangehouden moet worden. We monitoren de omvang van de benodigde liquiditeitsbuffer elk tertiaal. Het derivatenrisico wordt hiermee voldoende beheerst.

Over elke treasurytransactie neemt het bestuur een besluit na advisering door de Treasurycommissie, waarin ook een externe deskundige zitting heeft. Ook vindt ten aanzien van elke transactie integrale toetsing plaats door de afdeling Control.

Woningen Verkocht onder Voorwaarden

Een bijzondere post op onze balans is de voorraad woningen Verkocht onder Voorwaarden (VoV) en de terugkoopverplichting die hier aan de passivazijde uit voortvloeit. De druk van externe toezichthouders om een eventueel risico op deze voorraad af te wenden is groot. Aangezien dit onze solvabiliteit nadelig beïnvloedt, hebben we een maximum gesteld aan de omvang van de VoV-voorraad van € 1 mld. We bouwen de voorraad gestaag af (in 2018 nam het aantal woningen met terugkoopverplichting af met 255 tot 8.096 woningen) en die

afbouw gaat ook de komende jaren door, waarbij we teruggekochte woningen vaker gaan verhuren of ze vrij (zonder voorwaarden) verkopen. Als gevolg van de forse waardeontwikkelingen van de onder voorwaarden verkochte woningen is de terugkoopverplichting in 2018 toegenomen tot € 982,9 mln. Dit nadert het gestelde maximum.

Operationele risico's

De beheersing van de operationele risico's vindt op twee manieren plaats. Aan de ene kant door preventie. Deze bestaat uit het opstellen, onderhouden en optimaliseren van de werkprocessen, in combinatie met het uitvoeren van risicoanalyses en het formuleren van beheersmaatregelen. Aan de andere kant door mitigatie. Door het uitvoeren van gerichte interne controles geven we invulling aan deze maatregel. Ons risicomanagement is ingericht op basis van het 'three lines of defense-model'. Bestuur, directie en management zijn primair verantwoordelijk voor de realisatie van de strategie en voor de daarvan afgeleide doelstellingen. Het lijnmanagement op de diverse organisatieniveaus is primair verantwoordelijk voor de goede sturing en beheersing van de organisatie, op het managen van de risico's die met de bedrijfsvoering samenhangen en op de volledigheid en betrouwbaarheid van de verantwoordingsinformatie. De tweede lijn is verantwoordelijk voor de structuur en inrichting van de organi-

satie en de derde lijn staat voor de interne auditfunctie: deze voorziet de hoogste leiding van aanvullende zekerheid over de kwaliteit van sturing en beheersing. De interne auditafdeling voert daartoe (op basis van het jaarplan audit) onderzoeken uit naar opzet, bestaan en werking van genomen beheersmaatregelen. Voorbeelden in 2018 zijn de afronding van de Behavioural Audit, een joint audit inzake Externe Fraude, onderzoek naar Third Party Risks, de audit naar Investerings/Projecten en de IT-audit en de Security Assessment. In 2018 is aandacht besteed aan de IIA-(Instituut van Internal Auditors) standaarden. Dit zijn richtlijnen voor internal auditors om te voldoen aan kwaliteitseisen. Het Internal Audit Ambition Model (IIAM) ondersteunt de implementatie en borging van deze kwaliteitseisen. Bovendien geeft IIAM inzicht in het volwassenheidsniveau van de interne auditfunctie.

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 woonvisies 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.

Woningwet

De nieuwe Woningwet ging per 1 juli 2015 in. De implementatie van de nieuwe Woningwet is afgerond, maar de toepassing ervan vraagt nog afstemming. Alle vereisten van de Woningwet zijn verwerkt in onze processen. Daarnaast hebben we een permanente monitoring op nieuwe wet- en regelgeving, zodat we daaraan kunnen voldoen.

Prestatieafspraken

We maakten voor 2018 prestatieafspraken met alle gemeenten waarin we actief zijn. Daarmee legden we vast wat we in 2018 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 2018 ondertekenden we in Rotterdam, Delft en Nissewaard ook de afspraken voor 2019. In Dordrecht verschoof de ondertekening om praktische redenen naar medio maart 2019. 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 2018? Op de pagina [Publicaties](#) op onze website vindt u deze.

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. Tot en met 2018 leveren we daarnaast onze 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 hadden we een discussie 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.

Wel doen we extra investeringen in Carnisse met de middelen die we beschikbaar hebben via een daarvoor geldende vermindering van de verhuurderheffing. Deze krijgen we voor investeringen in 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.

Fusie Humanitas Huisvesting

De fusie met Stichting Humanitas Huisvesting (SHH) liep vertraging op. Dat gaf ons de ruimte om de beheerorganisatie voor de woningen van SHH op te tuigen.

In januari 2019 werd de overeenkomst voor de fusie alsnog getekend door WSW, SHH en Woonbron, waarbij de intentie tot fusie werd omgezet in een afsplitsing. De afsplitsing en integratie vinden naar verwachting per juli 2019 plaats.

Verslag

Raad van Commissarissen

De afgelopen jaren is Woonbron in rustiger vaarwater terecht gekomen. De focus is verschoven van reorganiseren naar een meer externe focus op bewonerstevredenheid en kwaliteit van de woning. Woonbron onderschrijft de Governancecode woningcorporaties en neemt deze als uitgangspunt bij haar werkzaamheden. In dit hoofdstuk beschrijft Woonbron haar governancestructuur en haar naleving van de Governancecode woningcorporaties.

Governancestructuur

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 goed 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. Het DT komt wekelijks bij elkaar. Het DT 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 managers Vastgoedsturing & Beleid en Financiën & Bedrijfsvoering.

Accountant

De accountant wordt benoemd door de RvC. Het functioneren van de accountant wordt tenminste 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. De bestuurders zijn voor onbepaalde tijd benoemd in plaats van voor een periode van vier jaar. Bert Wijbenga van Nieuwenhuizen en Richard Sitton zijn beide benoemd vóór de wijziging van de Woningwet op 1 juli 2015 en Woonbron is gebonden aan een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd. Overigens vertrok Bert Wijbenga van Nieuwenhuizen in 2018 bij Woonbron.

Een belangrijk onderdeel van de GVC is de visitatie, Woonbron laat zich één keer vier jaar visiteren waarbij een gestructureerd oordeel wordt gegeven over het volkshuisvestelijke en maatschappelijke presteren. Op 23 december 2015 is de laatste visitatie afgerond met een positief oordeel. De volgende visitatie gaat in 2019 plaatsvinden. In 2018 is gestart met het selecteren van een visitatiebureau.

Integriteitscode

Woonbron vindt het van groot belang dat medewerkers integer en betrouwbaar handelen. Daarom beschikken we over een integriteitscode die we via onze website openbaar maken. 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 medewerkersportaal van Woonbron raadplegen, ook externen worden via de site geattendeerd op de mogelijkheden om misstanden te melden. Tot slot beschikken we over een klachten-

reglement voor klachten van bewoners en zijn we 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. Voor de nevenfuncties van de bestuurders wordt verwezen naar bijlage 3.

Risicomanagement en interne beheersing

De onderdelen van het interne risicobeheersing en controlesysteem bij Woonbron zijn beschreven. Vanuit de management-letter 2017, het accountantsverslag 2017 en de management-letter 2018 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 hebben in dit tijdvak hun punten behaald.

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 2018 uit vijf personen met een vacature voor een zesde persoon. De zittingsduur als RvC-lid is maximaal twee keer vier jaar, zoals vastgelegd in de GVC en het RvC-reglement. Tot 1 april 2018 is de heer J. van der Vlist tijdelijk niet actief geweest als commissaris. Per 1 oktober 2017 is hij benoemd als waarnemend secretaris-generaal van het Ministerie van Binnenlandse Zaken. Het gaat om een tijdelijke benoeming en behelst onder meer de werving van een nieuwe kandidaat voor deze functie. De Autoriteit Woningcorporaties valt onder hetzelfde Ministerie. Vanwege een mogelijke onverenigbaarheid heeft de heer Van der Vlist zijn functie tijdelijk neergelegd. Door zijn benoeming als wethouder in gemeente Rotterdam is de heer S. Kasmi per 1 juli 2018 teruggetreden als commissaris. De RvC heeft het profiel vastgesteld en is gestart met de werving. Per 1 februari 2019 is mevrouw I.G.H. Vegter benoemd tot commissaris. Meer gegevens over de RvC-leden vindt u verderop in dit hoofdstuk.

Vacature in de Raad van Bestuur

Bert Wijbenga van Nieuwenhuizen werd begin juli 2018 geïnstalleerd als wethouder van de gemeente Rotterdam. Hij legde zijn functie als voorzitter van de Raad van Bestuur Woonbron per die datum neer. Met zijn vertrek is de werving gestart voor een nieuwe bestuurder. In goed overleg met het directieteam, de stafmanagers en Richard Sitton is besloten geen interim-bestuurder aan te stellen. Tezamen met een extern wervingsbureau is gestart met het maken van een profiel en het werven van een medebestuurder.

Activiteiten

De RvC kwam in 2018 formeel zeven 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 & Bedrijfsvoering waren aanwezig tijdens deze besprekingen. De RvB kan tijdens vergaderingen en besprekingen specifieke kennis inroepen door een medewerker mee te nemen.

In de reguliere vergaderingen werden jaarverslag, tertiaalrapportages, projectkaders en bijbehorende bestuursbesluiten besproken.

In 2018 werd de zelfevaluatie begeleid door een externe begeleider, Judy Braam van La Zarza. De zelfevaluatie werd gehouden op 20 november 2018. Belangrijke items uit de zelfevaluatie zijn:

- de teambuilding tussen de RvC-leden;
- een goed gesprek, wat gaat goed en wat kan beter?
- wat zou je anders willen zien?
- hoe doen we dat als team?
- hoe functioneren we als team.
- reflectie op het individu.

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 toegevoegd en de individuele profielen besproken.

De RvC neemt de uitkomsten uit deze zelfevaluatie ter harte.

Besluitvorming in 2018

De RvC heeft in 2018 verschillende onderwerpen besproken en waar nodig goedgekeurd, zoals:

- voortgang fusie met Stichting Humanitas Huisvesting;
- nieuwe portefeuillestrategie;
- voortgang cultuurprogramma;
- update van de governance (statuten en alle reglementen);
- duurzaamheid: uitdagingen en warmtenet;
- presentatie Great Place to Work;
- huurverhoging;

- jaarrekening en bestuursverslag;
- honorering en samenstelling van de commissie;
- klachten binnen Woonbron;
- inventarisatie risico's verbonden ondernemingen;
- behavioural audit;
- stookproblematiek in de Poptahof;
- kwijting en décharge;
- (voorbereiding van) project- en investeringsvoorstellen van:
 - nieuwbouw Vogelbuurt Dordrecht fase 1 t/m 3;
 - nieuwbouw Kreekhuisen IJsselmonde;
 - De Kreek IJsselmonde-Haakflat;
 - 6 laag Tuinenhoven;
 - Sagenbuurt fase 3
 - VvE 066.
- bieding prestatieafspraken;
- afwegingskader investeringsbesluiten;
- IBW 2018;
- keuze over een interim-bestuurder;
- nieuwe commissaris;
- dispositiebesluit Tromptuinen (Dordrecht);
- De Eendracht;
- Jaarplan 2019 + begroting 2019;
- Meerjarenbegroting 2019-2028;
- Jaarplan 2019 treasury;
- Meerjarenplan Verbetermanagement & Audit;
- Fiscaal statuut en fiscaal beleidskader;
- gunning visitatie 2019.

Auditcommissie

De auditcommissie heeft als doel het faciliteren, ondersteunen en adviseren van de RvC in zijn 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 Regle-

ment voor de Auditcommissie. De auditcommissie bestaat uit de RvB, twee leden van de RvC en twee 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 management-letter;
- beoordelen van de begroting en de begrotingsprocedure;
- beoordelen van de financiële jaarcijfers.

Verslag van de auditcommissie

De auditcommissie kwam in 2018 vier keer bij elkaar. Aandachtsgebieden die besproken zijn:

- voortgang fusie met Stichting Humanitas Huisvesting;
- managementresponse jaarstukken;
- accountantsverslag;
- Woonbron jaarrekening en jaarverslag;
- rapport behavioural audit;
- concept notitie risicobereidheid;
- opdrachtbevestiging BDO controleopdracht 2017;
- (voorbereiding van) project- en investeringsvoorstellen van:
 - nieuwbouw Vogelbuurt Dordrecht fase 1 t/m 3;
 - nieuwbouw Kreekhuisen IJsselmonde;
 - De Kreek IJsselmonde-Haakflat;
 - 6 laag Tuinenhoven;
 - Sagenbuurt fase 3;
 - VvE 066.
- afwegingskader investeringsbesluiten;
- bieding prestatieafspraken gemeenten 2019;
- tertiaalrapportages;
- controleplan BDO;
- programmabesluit;
- uitkomsten third party risk;
- onderzoek WSW business risks;
- assurance rapporten dvi;

- jaarrekeningen 2017 verbonden ondernemingen;
- managementletter 2018;
- jaarplan en begroting 2019 Woonbron;
- meerjarenbegroting 2019-2028;
- jaarplan 2019 treasury;
- meerjarenplan verbetermanagement & audit;
- fiscaal statuut.

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 2018 vier keer bij elkaar. Aandachtsgebieden die besproken zijn:

- politieke en sectorale ontwikkelingen;
- voortgang veranderingen in bewonersparticipatie;
- bestuursverslag 2017;
- startdocument visitatie;
- brief gemeente Rotterdam over statushouders;
- bieding prestatieafspraken;

- tertiaalrapportages;
- afwegingskader investeringsbesluiten;
- woonvisie rijnmond;
- (voorbereiding van) project- en investeringsvoorstellen van:
 - nieuwbouw Vogelbuurt Dordrecht fase 1 t/m 3;
 - nieuwbouw Kreekhuizen IJsselmonde;
 - De Kreek IJsselmonde-Haakflat;
 - 6 laag Tuinenhoven;
 - Sagenbuurt fase 3;
 - VvE 066.
- dispositie tromptuinen;
- jaarverslag geschillencommissie wonen zuid holland zuid;
- jaarplan 2019, met begroting 2019;
- prestatieafspraken voortgang;
- stand van zaken visitatie.

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 salariering, pensioenvoorziening, nevenactiviteiten en declaratiemogelijkheden. De remuneratiecommissie bestaat uit twee leden van de RvC. 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 2018 drie 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).

Selectie van een nieuwe bestuurder

In september 2018 is het profiel van de nieuwe bestuurder vastgesteld. In oktober 2018 is gestart met de werving.

De selectiecommissie van de RvC heeft op 19 december 2018 met vier kandidaten een eerste gesprek gevoerd. Hiervan zijn er twee voor een tweede gespreksronde op 9 januari 2019 uitgenodigd en deze hebben met de selectiecommissie en een adviescommissie gesproken en tevens een drijfverenprofiel ingevuld. Op basis van deze tweede ronde is één kandidaat voorgedragen aan de voltallige RvC. De verantwoording over de uitkomst van de procedure vindt plaats in het bestuursverslag 2019.

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 februari 2019 is mevrouw I.G.H. Vegter benoemd tot commissaris.

Huurdersorganisatie

Woonbron heeft een huurdersorganisatie Stichting Concernparticipatieraad 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 diversen 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 19 juni 2018 vond de jaarlijkse Verantwoordingsdag plaats in De Lindenhof in Delft. Zo'n 85 belangstellenden, waaronder vertegenwoordigers van de CPRW, lokale huurdersorganisaties, gemeenten en samenwerkingspartners, werden hartelijk welkom geheten door de heer Hans van der Vlist.

Bert Wijbenga van Nieuwenhuizen blikte terug op de highlights van 2017 en keek met de aanwezigen naar de komende jaren. Daarna overhandigde de Concernparticipatieraad Woonbron zijn jaarverslag en volgden de informele delen van de bijeenkomst, waarbij de aanwezigen de gelegenheid hadden om met elkaar bij te praten.

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 educatie-systematiek is hierop van toepassing. In het jaar 2018 diende ieder RvC-lid minimaal 5 PE-punten behalen (zie bijlage 3).

Tot slot

Gebaseerd op het door haar gevoerde toezicht en op rapportages van derden, spreekt de RvC zijn waardering uit voor de door Woonbron in 2018 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 2018: 25

Gegevens met betrekking tot RvC Woonbron

Benoeming

- Aanvang 1e termijn 18 september 2012
- Aanvang 2e termijn 4 november 2016
- Einde huidige termijn 4 november 2020
- 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 2018: 33

Gegevens met betrekking tot RvC Woonbron

Benoeming

- Aanvang 1e termijn 10 december 2012
- Aanvang 2e 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, Governance & Juridisch (op voordracht huurders)

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

1968

Educatie

PE-punten in 2018: 0

Gegevens met betrekking tot RvC Woonbron

Benoeming

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

Rol

- Vice-voorzitter 1 april 2018
- Waarnemend voorzitter Tot 1 april 2018

Profiel

Deskundigheid Financiën en Control

Drs. M. van Leeuwen (Marja)

1958

Educatie

PE-Punten in 2018: 11

Gegevens met betrekking tot RvC Woonbron

Benoeming

- Aanvang 1e 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)

Mr. A.M. IJlstra (Anja)

1966

Educatie

PE-Punten in 2018: 4
(exclusief overgebleven punten uit 2017)

Gegevens met betrekking tot RvC Woonbron

Benoeming

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

Rol

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

Profiel

Deskundigheid Vastgoedbeheer, Governance & Juridisch

S. Kasmi (Saïd)

1975

Educatie

PE-Punten in 2018: 0

Gegevens met betrekking tot RvC Woonbron

Benoeming

- Aanvang 1e termijn 12 oktober 2016
- Einde huidige termijn, wegens benoeming tot wethouder 1 juli 2018

Rol

- Herbenoembaar Ja
- Lid Commissie Maatschappij Tot 1 juli 2018

Profiel

Deskundigheid Volkshuisvesting, (op voordracht huurders)

Bijlagen

- 1 Risicoparagraaf
- 2 Overzicht van verbindingen
- 3 Beloningen en vergoedingen topfunctionarissen 2018

Risicoparagraaf

Omgevingsfactor	Externe (strategische) risico's	Geplande beheersmaatregelen	Uitgevoerde beheersmaatregelen	Effect van de maatregelen
Ontwikkeling in wet- en regelgeving	Woonbron is niet goed voorbereid op nieuwe wet- en regelgeving als gevolg van de onvoorspelbaarheid en gebrek aan continuïteit.	Woonbron werkt met een omgevingsmonitor en onderhoudt een netwerk op bestuurlijk en ambtelijk niveau.	Actieve participatie in relevante netwerken, zoals Aedes, De Vernieuwde Stad en periodiek overleg met wethouders van ons werkgebied. Periodiek intern compliance-overleg vanuit diverse disciplines met nieuwe wet- en regelgeving op de agenda.	Bevestiging van onze accountant dat we voldoen aan wet- en regelgeving, goedkeuring op ons financieel reglement, zienswijze van gemeenten en huurdersorganisaties op ons splitsingsplan in het kader van de nieuwe Woningwet.
Gemeentelijk beleid op gebied van ruimtelijke ordening	Prestatieafspraken met gemeenten sluiten onvoldoende aan op de regionale woningmarkt waardoor uniformiteit in handelen niet lukt.	Woonbron onderhoudt intensieve contacten op bestuurlijk en ambtelijk niveau met de gemeenten en andere in de werkgebieden werkzame woningcorporaties.	Prestatieafspraken zijn gemaakt na intensief overleg met gemeenten en stakeholders. Overleg met andere corporaties vindt structureel plaats b.v. op de schaal van Rotterdam voor NPRZ.	Periodiek overleg met gemeenten op diverse niveaus dat heeft geleid tot duidelijke prestatieafspraken. Over de realisatie van de afspraken verantwoorden we ons naar de gemeenten en nemen de voortgang mee bij de jaarlijkse evaluatie van de afspraken.
Demografische ontwikkelingen	Het bezit van Woonbron sluit niet aan op de veranderende bevolkings- en huishoudensamenstelling en de eisen die aan wonen worden gesteld.	Woonbron monitort de ontwikkeling van de vraag naar woningen en heeft een systeem waarin steeds actueel inzicht is in de samenstelling van het bezit.	De DESTEP-analyse wordt niet meer jaarlijks maar eens in de twee jaar uitgevoerd. Wel is een omgevingsanalyse uitgevoerd waarbij de resultaten zijn meegenomen in de actualisatie van de portefeuillestrategie.	Een geactualiseerde portefeuillestrategie en een nieuw kwaliteitsbeleid waarin de samenstelling en de ontwikkeling van het bezit zijn vastgelegd en onder andere wordt ingespeeld op langer zelfstandig thuiswonen.
Ontwikkeling op de financiële markten	Door de ontwikkeling op de rentemarkt lukt het Woonbron niet om de rentelast structureel te verlagen.	Woonbron is door de samenstelling van de portefeuille van derivaten en leningen minder afhankelijk van de rentestand op de kapitaalmarkt.	Toetsing op effectiviteit van deze beheersmaatregel in de treasurycommissie met externe ondersteuning. Maatregelen zijn onder andere periodieke check op ons renterisicoprofiel met optimalisatie op het gebied van rentelasten, flexibiliteit en duration.	Het effect van de maatregelen is een (geplande) reductie van de leningportefeuille, verbetering van de solvabiliteit en de loan to value.
Economische ontwikkeling	Een tegenvallende koopkrachtontwikkeling van onze huurders leidt tot betalingsproblemen en huur-achterstanden met als gevolg liquiditeitsproblemen.	Woonbron hanteert een systeem van op een passende toewijzing gerichte woonruimtebemiddeling. Woonbron let in zijn huurbeleid op voldoende aanbod van betaalbare woningen.	Voldoen aan de eisen van passend toewijzen, woonruimtebemiddelingssystemen en jaarlijkse actualisatie huurbeleid. Nieuwe procesafspraken over incasso zijn in 2016 ingevoerd en worden constant gemonitord en waar nodig aangepast/aangescherpt.	We voldoen aan de nieuwe eisen van passend toewijzen, toegepaste huurverhoging is binnen de wettelijke eisen en de incassoresultaten zijn verbeterd.

Doelstellingen	Risicogebied en geplande beheersing (uit jaarplan)	Uitgevoerde beheersmaatregelen	Effect van de maatregelen
Kwaliteit van de beheerkracht	Leefbaarheid realiseren door goed te scoren op schoon, heel en veilig.	Apart programma voor schoon, heel en veilig met een ontwikkeling van instrumenten, opleidingen voor complexbeheerders en aanvullend budget voor fysieke maatregelen.	Opname-app voor het meten van de kwaliteit geïmplementeerd, opleidingen voor vrijwel alle complexbeheerders succesvol uitgevoerd. Een belangrijk deel van de voorgenomen fysieke maatregelen is uitgevoerd. In 2019 wordt overgegaan op doorlopende meting en sturing.
Vastgoedkwaliteit	Kwaliteit van de portefeuille door voldoende woningvernieuwing en verbetering.	Nieuwe portefeuillestrategie opstellen en interne doelstellingen voor woningvernieuwing en daaraan gerelateerd investeringsbudget.	In 2018 is invulling gegeven aan assetmanagement door voor elke regio een assetmanager te benoemen. Het doel voor de geplande woningvernieuwing is niet gerealiseerd. Het proces om te komen tot besluitvorming over projecten wordt gestroomlijnd en er wordt in de komende jaren meer middelen ingezet om de transitie naar de wensportefeuille te realiseren.
	Duurzaamheid bevorderen door realiseren van energielabelstappen.	Monitoren van het realiseren van energielabelstappen.	Het aantal geplande labelstappen is gerealiseerd uitgaande van de interne meetmethodiek.
	Kennis en inzicht in een toereikend planmatig onderhoud.	Actualiseren van de meerjarenonderhoudsprogramma's (MJOP's) en monitoren van de realisatie van het planmatig onderhoud.	De MJOP's zijn actueel. Het beoogde planmatig onderhoud is in 2018 gerealiseerd.
Beheersing bedrijfslasten	Gebruik van onder andere de Aedes-benchmark voor een verdergaande reductie van de bedrijfslasten.	Analyse van benchlearning sessies om interne efficiencymaatregelen door te voeren.	Wederom een afname van de bedrijfslasten ten opzichte van vorig jaar. Daarmee gehandhaafd met de score B in de Aedes-benchmark.
	Continu verbeteren van opzet, bestaan en werking van de (financiële) stuur- en verantwoordingsinformatie.	Verdere implementatie van de maatregelen uit het interne verbeterprogramma ('continu verbeteren') en sturen op een cultuur waarin elkaar aanspreken op resultaten positief wordt ontvangen.	Woonbron voert het continu verbeteren in de gehele organisatie door. Ruim honderd medewerkers zijn Yellow Belt-gecertificeerd. Van het verbeteren van processen maken we de stap naar een continu verbeterende organisatie.
Garantie financiële continuïteit	Minimaal voldoen aan de door toezichthouders gestelde vereisten voor de ICR, LtV, solvabiliteit, dekkingsratio en DSCR.	Actieve afstemming met toezichthouders over de realisatie van deze indicatoren en een interne bewaking van deze doelen door middel van audits uitgevoerd ten behoeve van bestuur en de RvC.	De financiële ratio's voldoen per ultimo 2018. Met de borgingsbrief en de oordeelsbrief is er ook door de externe toezichthouders erkenning van deze resultaten.
	Reduceren van de omvang van de leningportefeuille.	Uitvoering van het vastgestelde treasurybeleid. voering van het vastgestelde treasurybeleid.	De leningportefeuille is verder gedaald.

Overige verbindingen

Naam	Dochter/verbinding	Rechtsvorm	%	Aandeel-houder/lid	Opmerkingen
Woonbron Holding B.V.	D	B.V.	100%	Stichting Woonbron	Houdster-maatschappij
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	vereniging voor beheer mandeligheid
Wijkontwikkelingsmaatschappij	V	B.V.	33%	Stichting Woonbron / Gebr. Verschoor	
Mathenesserkwartier B.V.				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	
Stadsherstel Drechtsteden N.V.	V	N.V.	22%	Stichting Woonbron	
Woningnet N.V.	V	N.V.	45 aandelen	Stichting Woonbron	
Stichting Vastgoed Service	V	Stichting	nvt	nvt	
Stichting VVE-010	V	Stichting	nvt	nvt	
Stichting Woonkeus Drechtsteden	V	Stichting	nvt	nvt	
Vereniging Sociale Verhuurders Haaglanden	V	Vereniging	nvt	Stichting Woonbron	
Aedes Vereniging voor woningcorporaties	V	Vereniging	nvt	Stichting Woonbron	
Vereniging Bevertuinen	V	Vereniging	nvt	nvt	vereniging voor beheer mandeligheid
Vereniging Concernparticipatieraad Woonbron	V	Stichting	nvt	Stichting Woonbron	
Maaskoepel, Federatie van woningcorporaties	V	Vereniging	nvt	nvt	

Beloningen en vergoedingen topfunctionarissen 2018

WNT-verantwoording 2018 Woonbron

De WNT is van toepassing op Woonbron. Het voor Woonbron toepasselijke bezoldigingsmaximum is in 2018 € 189.000 Bezoldigingsklasse H Woningcorporaties.

1. Bezoldiging topfunctionarissen

1a. Leidinggevende topfunctionarissen met dienstbetrekking en leidinggevende topfunctionarissen zonder dienstbetrekking vanaf de 13e maand van de functievervulling

Gegevens 2018

Bedragen x € 1	B. Wijbenga van Nieuwenhuizen	R. Sitton
	Voorzitter Rvb	Lid RvB / per 04-07-'19 voorzitter
Aanvang en einde functievervulling in 2018	01/01 – 04/07	01/01 – 31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,0	1,0
Dienstbetrekking?	Ja	ja
Bezoldiging		
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	103.820	174.631
Beloningen betaalbaar op termijn	12.043	22.288
<i>Subtotaal</i>	<i>115.863</i>	<i>196.919</i>

Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	115.865	189.000
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	N.v.t.
Totale bezoldiging	115.863	196.919
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	Overgangsrecht WNT	Overgangsrecht WNT
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.	N.v.t.

Gegevens 2017

Bedragen x € 1	B. Wijbenga van Nieuwenhuizen	R. Sitton
Functiegegevens	Voorzitter Rvb	Lid Rvb
Aanvang en einde functievervulling in 2017	01/01 – 31/12	01/01 – 31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,0	1,0
Dienstbetrekking?	ja	ja
Bezoldiging		
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	205.392	175.162
Beloningen betaalbaar op termijn	23.207	21.757
<i>Subtotaal</i>	<i>228.599</i>	<i>196.919</i>
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	181.000	181.000
Totale bezoldiging	228.599	196.919

1b. Toezichthoudende topfunctionarissen

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	Voorzitter	Lid
Aanvang en einde functieervulling in 2018	1/4 – 31/12	1/1 – 31/12	1/1 – 31/3	1/4 – 31/12
Bezoldiging				
Totale bezoldiging	16.875	15.000	5.625	11.250
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	21.360	18.900	6.990	14.240
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	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.	N.v.t.

Gegevens 2017

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	Voorzitter	Lid
Aanvang en einde functieervulling in 2017	1/1 – 30/09	1/1 – 31/12	1/10 – 31/12	1/1 – 30/09
Bezoldiging				
Totale bezoldiging	16.875	15.000	5.625	11.250
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	20.307	18.100	6.843	13.538

1c. Toezichthoudende topfunctionarissen

Gegevens 2018

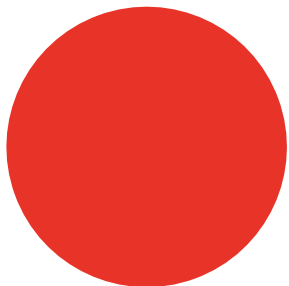
Bedragen x € 1	De heer S. Kasmi	Mevrouw mr. A.M. IJlstra	Mevrouw drs. M.B. van Leeuwen
Functiegegevens	Lid	Lid	Lid
Aanvang en einde functievervulling in 2018	1/1 – 26/6	1/1 – 31/12	1/1 – 31/12
Bezoldiging			
Totale bezoldiging	7.500	15.000	15.000
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	9.165	18.900	18.900
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
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 2017

Bedragen x € 1	De heer S. Kasmi	Mevrouw mr. A.M. IJlstra	Mevrouw drs. M.B. van Leeuwen
Functiegegevens	Lid	Lid	Lid
Aanvang en einde functievervulling in 2018	1/1 – 31/12	1/1 – 31/12	2/10 – 31/12
Bezoldiging			
Totale bezoldiging	15.000	15.000	3.750
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	18.100	18.100	4.525

2. Uitkeringen wegens beëindiging dienstverband aan topfunctionarissen met of zonder dienstbetrekking

Bedragen x € 1	B. Wijbenga Van Nieuwenhuizen
Functiegegevens	
Functie(s) bij beëindiging dienstverband	Voorzitter RvB
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1
Jaar waarin dienstverband is beëindigd	2018
Ontslaguitkering	
Overeengekomen uitkeringen wegens beëindiging dienstverband	48.000
Individueel toepasselijk maximum	75.000
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.
Totaal uitkeringen wegens beëindiging dienstverband	48.000
Waarvan betaald in 2018	48.000
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.



Woonbron
Postbus 2346
3000 CH Rotterdam

www.woonbron.nl

Woonbron heeft regiokantoren in:

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