



Jaarverslag 2023

woonCompagnie

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
2023 volgens het bestuur.....	3
Wooncompagnie in het kort.....	6
Prestatievelden	11
Buurten waar je je thuis voelt	11
Woonmogelijkheden creëren.....	17
Aandacht voor mensen	29
Meer en andere woningen	37
Conditie	49
Een ronde, rollende organisatie	49
Een duurzaam exploitatiemodel.....	55
De kaders van Wooncompagnie	57
Governance	57
Verbindingen.....	57
Risicomanagement	59
Financiën	62
Verkorte jaarrekening.....	65
Belanghouders.....	71
Verslag van de ondernemingsraad.....	71
Verslag van de samenwerkende huurdersorganisaties	74
Verslag van de Raad van Commissarissen	78
Verslag van de Auditcommissie	87
Verslag van de Remuneratiecommissie.....	89
Samenwerking gemeenten en rijk.....	91
BIJLAGE	94

2023 volgens het bestuur

Voor onze interne organisatie is 2023 niet onopgemerkt voorbijgegaan. Meerdere ziektegevallen, waaronder ernstige, hebben flinke impact en maken eens te meer duidelijk dat Wooncompagnie meer is dan een verzameling medewerkers. Ook was 2023 het jaar van het overlijden van onze collega Marja Doll. Zij wordt nog dagelijks gemist.

Het jaar lijkt ook te fungeren als een soort tussenjaar, waarin Wooncompagnie zichzelf heeft gepositioneerd voor toekomstig succes, vergelijkbaar met de ervaring van middelbare scholieren die een jaar nemen om de wereld en zichzelf beter te leren kennen voordat ze aan hun volgende stap beginnen. Hoewel elke vergelijking haar beperkingen heeft, blijft het gevoel hangen dat 2023 een cruciaal jaar was waarin Wooncompagnie haar organisatie heeft versterkt en de juiste fundamenten heeft gelegd om vanaf 2024 de vruchten te plukken van haar inspanningen.

En met dat fundament zit het wel goed. Sla het rapport van de visitatiecommissie uit mei 2023 er maar op na. “Een waardig ambassadeur van de volkshuisvesting” lezen we, en “De commissie is onder de indruk van de snelheid waarmee de nieuwe koers is geland bij de partnerorganisaties.” We beschouwen het rapport vooral als een aanmoediging om te blijven doen wat we al jaren doen: “Vanuit een diepge wortelde betrokkenheid kiest Wooncompagnie voor een brede volkshuisvestelijke verantwoordelijkheid.”

Dat Wooncompagnie goed voorbereid is blijkt ook uit de Aedes Benchmark. Ook in 2023 scoort Wooncompagnie daarin viermaal een A. Lage bedrijfslasten vertalen we in een lage huur maar tegelijk investeren we voluit in kwaliteit. Zo vierden we in 2023 met pannenkoeken dat de energiestaat van de woningvoorraad inmiddels label A weerspiegelt. Het is typerend voor hoe we onze volkshuisvestelijke verantwoordelijkheid proberen in te vullen: én efficiënt werken zodat de huren zo laag mogelijk blijven én effectief investeren zodat kwaliteit en beschikbaarheid toenemen.

In die driehoek van betaalbaarheid, beschikbaarheid en kwaliteit hebben we ons in het verslagjaar voorbereid op het grote werk dat komen gaat. Al meerdere jaren halen we alles uit de kast om te zorgen voor een bomvolle portefeuille met nieuwbouwprojecten. Dat gaat zich uitbetalen: de komende jaren gaat Wooncompagnie veel nieuwbouwwoningen opleveren en dat is precies wat de woningmarkt nodig heeft. Tegelijk constateerden we dat de steeds hogere kwaliteit van onze woningen een keerzijde heeft. Er komen steeds minder woningen beschikbaar voor passende toewijzing aan lagere inkomens. Om die beschikbaarheid te vergroten, verlangen we de streefhuren. Ook dat gaat zich uitbetalen, in de vorm van meer aanbod voor woningzoekenden met een bescheiden portemonnee.

We maakten ons in 2023 op voor de komende jaren, waarin we daadwerkelijk gaan merken - nee, gaan zorgen! - dat de woningmarkt weer in beweging komt. Met

meer nieuwbouwwoningen, meer en beter passend aanbod, meer verhuisbewegingen, meer mensen die eindelijk van de wachtlijst kunnen, meer mensen die kunnen verhuizen naar een woning die past bij hun wensen en mogelijkheden. Wij zijn er klaar voor!

Stefan van Schaik

Directeur-bestuurder Wooncompagnie

Het jaar in beeld



Huurverhoging €10 per maand
Huurverlaging 2.800 huishoudens



8,0
Klanttevredenheid



Aantal 100
Nieuwbouw



47%
Solvabiliteit
(o.b.v. beleidswaarde)

4,4
Rentedeckingsgetal



Aantal
keuken-
vervangingen
474



Huurachterstand
0,72%
van de jaarhuur



Aantal ontruimingen
4



95%

Passend
toewijzen

Woningbezit verdeeld naar huurklasse



Laag

€0,- - €452,20

1.292



Betaalbaar

€452,20 - €693,60

11.122



Tot
huurtoeslaggrens

€693,60 - €808,06

817



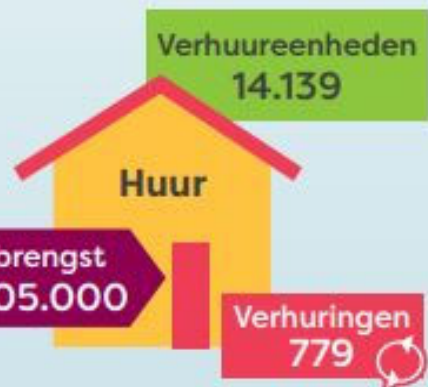
Boven
huurtoeslaggrens

> €808,06

109

Totaal
13.340

Bezit per gemeente



Onderhoudskosten per verhuureenheid per jaar



Aantal gehuisveste vergunninghouders



Mutatiegraad



Aantal reparatieverzoeken



A+++ A++ A+ A B C D E F G

2023 292 365 1.321 5.578 2.920 2.359 390 101 48 23

Energielabels verdeling

Wooncompagnie in het kort

“Samen zorgen wij voor **fijne buurten**
met **voldoende woonaanbod** voor **mensen met weinig koopkracht.**”

Om deze missie te realiseren werken wij aan de hand van vier volkshuisvestelijke prestatievelden en twee voorwaardelijke prestatievelden:

Volkshuisvestelijke prestatievelden



Buurten waar je
je thuisvoelt



Woonmogelijkhe-
den
creëren



Aandacht voor
mensen



Meer en andere
woningen

Voorwaardelijke prestatievelden



Ronde, rollende organisatie



Duurzaam exploitatiemodel

Deze prestatievelden worden jaarlijks van meetpunten voorzien. In dit jaarverslag laten we per prestatieveld zien in hoeverre we de meetpunten op de prestatievelden in 2023 hebben gerealiseerd.

Daarbij werken onze kernwaarden door in ons handelen, naar elkaar en naar de buitenwereld.



Betrouw-
baar

We zijn open en eerlijk over wat mensen van ons kunnen en mogen verwachten. We nemen verantwoordelijkheid en durven beslissingen te nemen. Wij zeggen wat we doen en doen wat we zeggen.



Betrokken

We zijn oprecht geïnteresseerd. We weten wat er speelt en zo niet, dan leven we ons in. We betrekken de mensen die het aangaat bij onze beslissingen. Daarbij handelen we anderen zoals ze behandeld willen worden.



Benader-
baar

We gaan in gesprek en werken graag samen. We luisteren voor we een mening hebben en zoeken actief naar andere geluiden en nieuwe initiatieven. We zorgen ervoor dat mensen makkelijke contact met ons kunnen maken.

Visitatie

In 2023 zijn wij gevisitieerd. Een exercitie die elke 4 jaar plaatsvindt. We zijn trots en blij met de behaalde resultaten en tegelijkertijd zien we de immense uitdagingen die voor ons liggen.

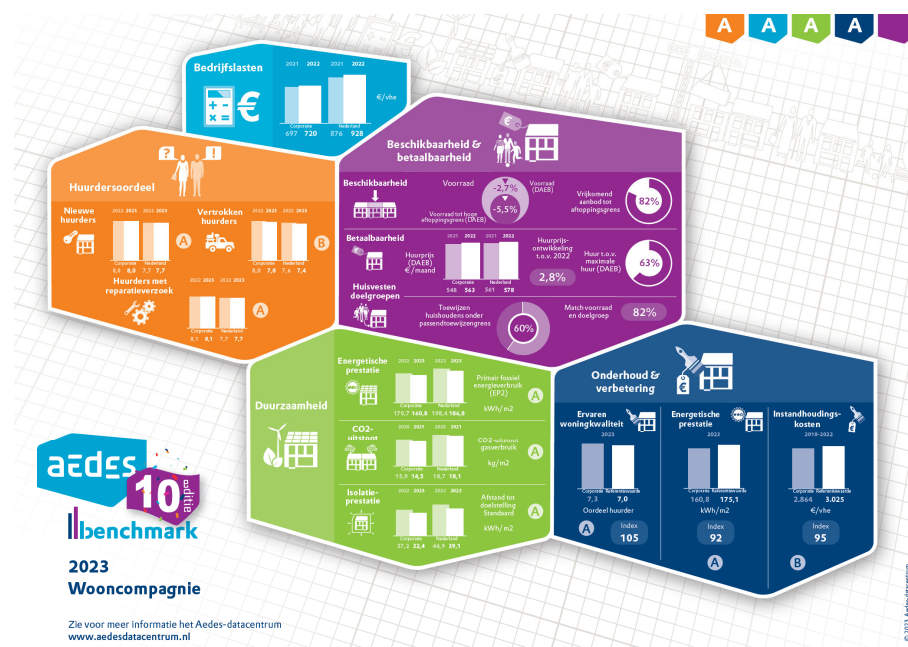
We zijn blij met de positieve beoordelingen van de visitatiecommissie, waaronder “Het is bijzonder knap dat Wooncompagnie de combinatie heeft gevonden van een structureel hoge dienstverlening, betaalbare woningen en relatief lage bedrijfslasten”. Ook constateerde de commissie dat onze belanghouders onze koersverbreding herkennen en steunen. Dit is voor ons een goede basis om invulling te geven aan onze actuele missie.

Tijdens de visitatieperiode maakten we een beweging (op zoek naar de kern en daarna de breedte in) die niet was voorgeprogrammeerd. Al rollend ontstond de route. Als organisatie zijn wij wendbaar omdat wij zijn opgebouwd uit teams die reageren op wat bewoners en belanghouders en markt en maatschappij van ze vragen. Niet de hiërarchie, maar de bedoeling bepaalt wat er gebeurt. Dit benoemde de visitatiecommissie met de woorden: “een organisatie die haar waarden doorleeft”. Al met al was de kernboodschap: ga zo door; verander door jezelf te blijven.

Aedes benchmark

Ook dit jaar horen wij weer bij een van de best scorende woningcorporaties. Samen met 6 andere corporaties zijn we beoordeeld met 4x een A score.

De Aedes Benchmark verschijnt jaarlijks en zorgt ervoor dat we woningcorporaties met elkaar kunnen vergelijken. Het Huurderoordeel, Bedrijfslasten, Duurzaamheid, Onderhoud & Verbetering en Beschikbaarheid & Betaalbaarheid en Leefbaarheid zijn de onderdelen waarop de corporaties worden beoordeeld. Aan de benchmark deden 272 corporaties mee en gaven ruim 450.000 huurders hun mening.



Nationale prestatieafspraken (NPA)

Naast onze eigen voorgenomen prestaties, die we later in het verslag verantwoorden, hebben we te maken met de NPA. Deze zijn voortgevloeid uit het afschaffen van de verhuurderheffing, en vervolgens hebben wij afspraken gemaakt met de gemeenten en de huurdersorganisaties in ons werkgebied. Met elkaar staan we voor grote uitdagingen. Prestatieafspraken zijn essentieel om gezamenlijk de uitdagingen aan te gaan.

Het bezit van Wooncompagnie omvat ongeveer 0,7% van de nationale voorraad. Voor ons zien de prestatieafspraken er als volgt uit:

	Opgave vanuit NPA voor Wooncompagnie
Nieuwbouw	1.750 woningen tot 2030
Huurverlaging	3.500 huishoudens
Huurverhoging	De huurverhoging is maximaal de loonindex - 0,5%
Verduurzaming	Geen huurverhoging na isolatie. Intensiveren onze inspanningen op het gebied van de energietransitie.
Middenhuur	Komende jaren +/- 100 woningen realiseren
Flex-woningen	Komende jaren 100-200 flexwoningen
Betaalbare koopwoningen	Wij bieden jaarlijks 40-45 woningen via bestaand bezit aan via koopgarant. Daarnaast maken wij ons hard om ook in de nieuwbouw via verkoop onder voorwaarden betaalbare koopwoningen aan te bieden.

Nieuwbouw

Het aantal nieuwbouwwoningen blijft achter op een lineair verloop van de portefeuillestrategie over 10 jaar. Er is minder opgeleverd dan gewenst. Voor 2023 stond de oplevering van 381 woningen op de planning, waarbij opgeteld nog eens 32 woningen die doorgeschoven waren vanuit 2022. Dit zijn er 100 geworden. Het verschil wordt grotendeels veroorzaakt door de niet-gerealiseerde ‘versnellingswoningen’ in Schagen. De gemeentelijke procedures omtrent deze versnellingswoningen duren in de praktijk langer dan verwacht. Een groot deel van deze versnellingswoningen worden in 2024 en 2025 opgeleverd.

Over de middellange en lange termijn zijn we positiever. Onze acquisitie inspanningen hebben geleid tot een omvangrijke nieuwbouwagenda voor de komende jaren. Voor de aankomende jaren staan er ruim 2.500 woningen begroot. Zonder tegenvallers worden er in 2024 193 woningen opgeleverd en in de jaren daarna bijna 500 woningen per jaar. Wooncompagnie ligt op koers om de NPA omtrent nieuwbouw te realiseren in 2030. Hierop gaan we organisatie in 2024 verder voorbereiden.

Huurverlaging

Wooncompagnie heeft voor zo'n 2.800 woningen de huur verlaagd.

Verduurzaming

Wij brengen geen huurverhoging in rekening bij isolatiemaatregelen. Wel vragen wij een vergoeding als er zonnepanelen of warmtepompen worden aangebracht.

Wooncompagnie heeft gemiddeld een energielabel A en neemt haar deel in de Nationale Prestatieafspraken als het gaat om het aanbrengen van de verduurzamingsmaatregelen.

Middenhuur

Door de gestegen rente in combinatie met de aftrekbeperking voor de vennootschapsbelasting is het steeds lastiger geworden om de exploitatie van middenhuur woningen rendabel te krijgen in niet-DAEB. Daarbij zijn ook de bouw- en ontwikkelkosten enorm gestegen waardoor we met ons eigen vermogen in niet-DAEB circa een derde minder middenhuur woningen kunnen financieren dan eerder voorzien. Daarom gaan we spaarzaam om met deze middelen. In het project Bernardlaan te Monnickendam dat in aanbouw is zullen we 4 middenhuur woningen realiseren. In het project Jacana te Purmerend waarvoor recent een realisatiebesluit is genomen komen eveneens 6 middenhuur woningen. Daarnaast zijn in het project Torenmolen te Purmerend 14 middenhuur woningen gepland en in het project Meermin te Edam ca. 40 middenhuur woningen. Om toch meer te kunnen doen voor mensen met een middeninkomen introduceren we de categorie “sociaal plus”, waarin we woningen met een huur op de liberalisatiegrens niet-passend kunnen toewijzen aan mensen met een middeninkomen.

Flexwoningen

De woningnood is en blijft hoog. Daarom staan we ook open voor het verkennen van onorthodoxe oplossingen, zoals het toepassen van flexwoningen. De levensduurkosten van flexwoningen ten opzichte van permanente woningen zijn echter hoog, ten opzichte van een lagere sociale en ruimtelijke kwaliteit. Bij voorkeur kiezen we daarom ook voor een permanente oplossing voor een permanent probleem. Daarom namen we in 2023 het realisatiebesluit voor 48 zogenaamde versnellingswoningen in Warmenhuizen en volgen hier nog eens 65 in 2024. Deze woningen worden in eerste instantie voor 20 jaar geplaatst, maar zijn van permanente kwaliteit, waardoor zij op termijn indien wenselijk kunnen blijven staan. Ook namen we het realisatiebesluit voor 48 tijdelijke flexwoningen in Middenmeer, omdat hier geen locatie voor versnellingswoningen van permanente kwaliteit voorhanden was.

Sociale koop

Sociale koop zien wij als een belangrijk instrument voor het aanbieden van betaalbare woningen. In 2023 is een groot deel van de verkoopportefeuille van reguliere verkoop omgezet naar verkoop met Koopgarant.

In 2023 zijn 39 woningen onder voorwaarden verkocht met Koopgarant inclusief 12 woningen die teruggekocht en weer doorverkocht zijn met Koopgarant. Dit is een stijging van 23 woningen ten opzichte van 2022. De totale voorraad onder Koopgarant verkochte woningen bedraagt ultimo 2023 424 (374 eengezinswoningen en 50 appartementen).

Wooncompagnie neemt een groot deel van de NPA over. Op het gebied van middenhuurwoningen merken wij dat wij nog niet ons aandeel volledig kunnen invullen. Mogelijk komt dit in de toekomst naar 2030. Wooncompagnie investeert wel verder in sociale koop om de groep middeninkomens te voorzien in hun woonbehoefte.

Prestatievelden

Buurten waar je je thuis voelt

Buurten waar je je thuis voelt, beginnen met een basis die op de orde is:

1. Onze woningcomplexen zijn schoon, heel en veilig
2. Bewoners waarderen de kwaliteit van de woonomgeving
3. Het sociaal beheer is goed georganiseerd
4. We wijzen nieuwe bewoners de weg

Prestatie indicatoren

	Norm 2023	Realisatie 2023
1. Buurten zijn schoon, heel en veilig:		
• S/H/V (aantal schouwen)	100%	98% (app.) / 75% (rij)
• S/H/V (verdeling scores)	100% B of hoger	99% (app.) / 98% (rij)
2. Bewoners waarderen kwaliteit:		
• Beoordeling buurt (KWH)	(7,5)	7,7
• Beoordeling thuisgevoel (KWH)	(8,0)	8,1
3. Goed georganiseerd sociaal beheer:		
• Sociaal beheer (aantal zaken)	Monitoren	Ruim 500 actief
• Sociaal beheer (naar type)	Monitoren	Zie grafiek
4. Nieuwe bewoners introduceren:		
• Welkomstgesprekken	Tenminste 75%	62% (484 op 779)
• Vervolgaandacht	Max 5%	5% (+/- 25)

1. Buurten zijn schoon, heel en veilig

Het periodiek schouwen van onze complexen is onderdeel van de standaardwerkzaamheden. De schouwen worden uitgevoerd door de buurtbeheerders met behulp van een app waarin zogenaamde beeldmeetlatten zijn opgenomen. Die maken een objectieve score mogelijk van de aangetroffen kwaliteit op een groot aantal items, verdeeld over de thema's schoon, heel en veilig.

We zijn drie jaar geleden met deze aanpak gestart. Na een opbouwfase in vorige jaren, was nu het doel dat ons hele bezit in 2023 geschouwd zou worden. Het gaat ons er vooral om dat alle complexen periodiek bezocht worden. Buurtbeheerders kunnen zo monitoren of een complex meer of minder aandacht nodig heeft.

80%
Van het bezit

In 2023 is 80% van de complexen bezocht en beoordeeld. Bij de hoogbouw gaat het om 330 van de 338 complexen (98%), bij de laagbouw om 957 van de 1.270 (75%).

98%
B of hoger

Doel is om de scores tenminste op niveau B te krijgen. Dat lukt ook nagenoeg. De onderverdeling ziet er als volgt uit.

	Hoogbouw			Laagbouw		
	Schoon	Heel	Veilig	Schoon	Heel	Veilig
A	82%	80%	82%	43%	40%	53%
B	17%	20%	17%	55%	59%	4%
C	1%	0%	1%	2%	1%	6%

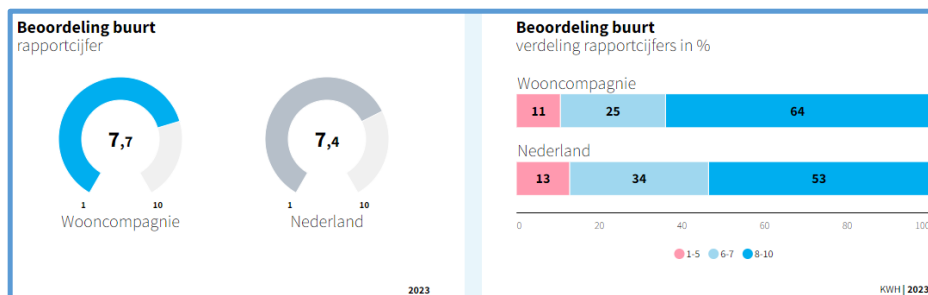
De C (en in een enkel geval D) scores zijn uitzonderingen. We concluderen dat ons bezit er op het punt van schoon, heel en veilig goed bij staat. Zo goed, dat het opvalt in vergelijking met andere corporaties. Dat heeft geleid tot initiatief voor een opfrisbijeenkomst in 2024 voor de werkwijze en de beoordelingsmethodiek.

De app bevat een meldfunctie. Als de buurtbeheerder een lage score noteert (het is ergens vuil, het tuinonderhoud laat te wensen over, er is iets kapot), dan wordt daarvan onmiddellijk melding gemaakt bij de betreffende schoonmaker/hovenier/vakman. In de praktijk zijn de C-scores uit de tabel inmiddels ‘verholpen’ (en in deel twee van de praktijk weer opgevolgd door nieuwe noteringen).

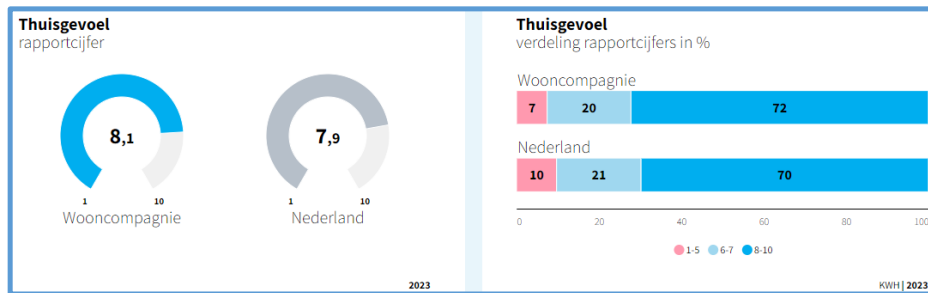
De schouwen laten zien dat de gestapelde wooncomplexen op het punt van schoon, heel en veilig gewoon prima scores. Wooncompagnie heeft in verhouding weinig hoogbouw en wat we hebben is relatief jong. Bij de laagbouw, ofwel de rijwoningen, zien we relatief vaker B-scores. Die worden met name verklaard door zaken als een verloederde tuin of een vervallen schutting. Gebrekkige of zelfs afwezige aandacht voor de buitenruimte treffen we steeds vaker aan.

2. Beoordeling buurt en thuisgevoel

Binnen het onderzoek naar de Algemene waardering stelt KWH aan onze bewoners ook vragen over woning en buurt. Zo wordt de vraag gesteld: “Wat vindt u van uw buurt? Geef een rapportcijfer” Gemiddeld wordt dit met een 7,7 beantwoord, waarbij 89% een zes of hoger scoorde.



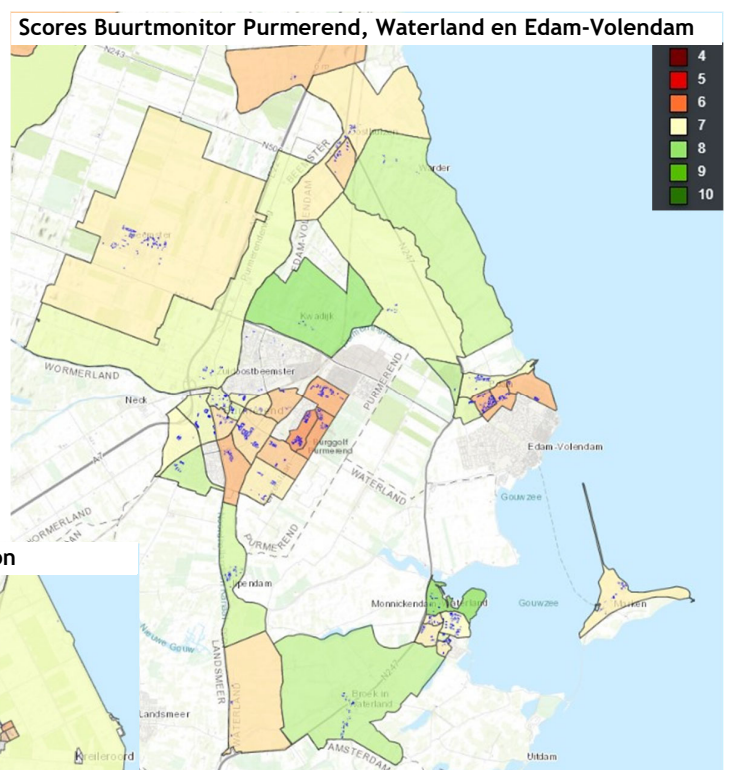
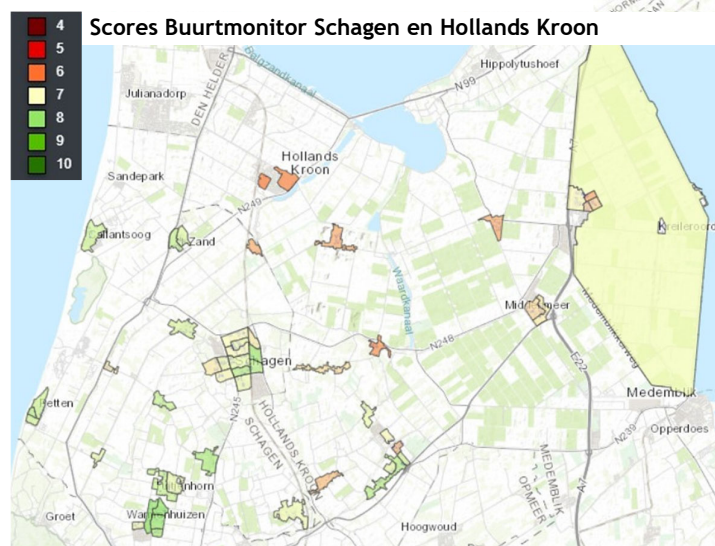
In hetzelfde onderzoek wordt ook de vraag gesteld “Voelt u zich thuis waar nu woont? Geef een rapportcijfer” Deze vraag werd gemiddeld met een 8,1 beantwoord, waarbij 92% een zes of hoger scoorde.



De oordelen over het thuisgevoel en de buurt zijn positief, zo laten de cijfers zien. Ook in vergelijking met ‘landelijk gemiddeld’. Maar met landelijk gemiddeld kunnen we niet zoveel: het gaat ons om de situatie ter plekke. Om die reden hebben we in de verslagperiode een Buurtmonitor ontwikkeld, die daar meer zicht op biedt. Daarin vergelijken we de buurten niet met het landelijk gemiddelde maar met het gemiddelde van Wooncompagnie. Als instrument om meer focus aan te brengen in de gebiedsgerichte aanpak.

De Wooncompagnie Buurtmonitor bevat 21 indicatoren, die betrekking hebben op vier dimensies: leefbaarheid, huurdersoordeel, financiële draagkracht, sociale draagkracht. De scores voor elk van deze indicatoren en dimensies worden zichtbaar gemaakt op kaartbeelden van onze buurten.

Bij elkaar opgeteld leiden de scores tot



een samenvattend rapportcijfer voor de buurt. Wooncompagnie heeft bezit in 120 buurten. Volgens onze buurtmonitor krijgt het woonklimaat in alle buurten tenminste een 6,1 als rapportcijfer (vijftig buurten scoren tussen de 6 en 7, zestig tussen de 7

en 8). De verschillen tussen de scores zijn herkenbaar. In 2024 voert Wooncompagnie voor de derde maal een Woonbelevingsonderzoek uit onder de buurtbewoners. De monitor wordt met de uitkomsten daarvan verrijkt en is dan een basis voor wijkplannen en gebiedsvisies.

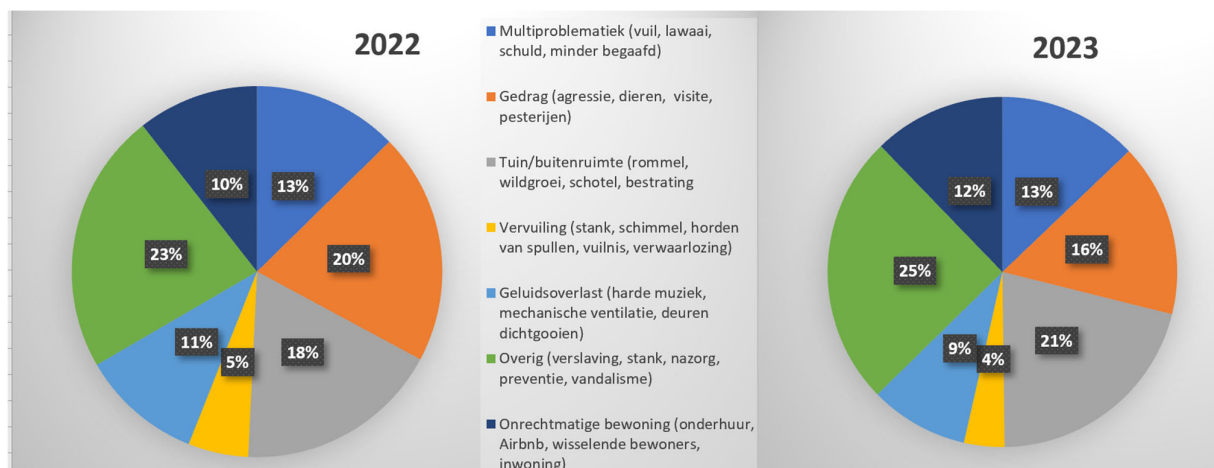
3. Goed georganiseerd sociaal beheer

De trend van de afgelopen jaren -een jaarlijkse toename met circa 10% van het aantal sociaal beheerzaken- heeft zich in 2023 doorgezet. De caseload bevat ruim 500 sociaal beheerkwesties (cirkelde in 2021 rond de 400 cases, in 2022 rond 440 cases). Er past wel een kanttekening bij: de gestage stijging van het aantal cases zit vooral in de categorie ‘openstaand maar niet aan gewerkt’. Bij de zaken waar wél actief aan is gewerkt tekent zich een andere tendens af: die van een toename van de zwaardere gevallen, zowel voor de betrokken bewoners als voor Wooncompagnie.

Met ingang van het vierde kwartaal wordt op een nieuwe manier gerapporteerd. Die geeft meer zicht op de actieve dossiers in elk van de vijf kerngemeenten. In het vierde kwartaal van 2023 werd maandelijks aan gemiddeld 90 dossiers gewerkt. Elke maand komen er circa 20 zaken bij en worden er ongeveer evenveel afgesloten. De dossiers worden complexer en ingewikkelder. Het aantal juridische zaken en gedragsaanwijzingen is als gevolg hiervan ook toegenomen.

De samenstelling van de dossiers laat de volgende veranderingen zien, als we 2022 en 2023 vergelijken.

Grafiek Samenstelling sociaalbeheerzaken



De veranderingen lijken op het oog gering, maar als we ook het jaar 2021 erbij betrekken zien we de volgende bewegingen. Een steeds groter deel van de dossiers heeft betrekking op de buitenruimte. Vaak gaat het daarbij om de tuin, die voor steeds meer bewoners eerder een blok aan het been dan een hobby is. Het aandeel dossiers in de categorie bewonersgedrag - elkaar naar het leven staan - neemt af. Daarentegen neemt de categorie ‘overig’ - waaronder ook zware gevallen van intimidatie en vandalisme worden gerekend - verder toe. Op de achtergrond hiervan willen we in 2024 meer zicht krijgen.

Wat de achtergrond van de zaak ook is, overleg is altijd de eerste stap in de aanpak. Soms leidt dat niet tot resultaat.

In het uiterste geval starten we een juridische procedure of rechtszaak. Aan het eind van 2023 lopen er 34 juridische procedures, om uiteenlopende redenen. Van diverse huurders vorderen wij, wegens aanhoudende overlast en de uitzichtloosheid van de zaak, ontbinding van de huurovereenkomst. Bij ruim 63 huurders loopt een gedragsaanwijzing, welke doorgaans op vrijwillige basis door de huurder wordt getekend. We merken dat de gedragsaanwijzing behulpzaam is in de afstemming van verwachte inzet van de huurder, inzet vanuit Wooncompagnie en inzet vanuit hulpverlenende instanties.

Een aantal ontwikkelingen in de verslagperiode vraagt bijzondere aandacht. In zowel Schagen als Hollands Kroon vonden branden plaats in woningen die werden bewoond door vluchtelingen met een verblijfsstatus. Gelukkig zonder slachtoffers maar wel met toenemende zorgen over de begeleiding van statushouders (door Vluchtelingenwerk in opdracht van de gemeenten). Wij brengen dit met nadruk bij gemeenten onder de aandacht.

We merken dat met de groeiende complexiteit van de sociaalbeheer dossiers de kwaliteit van de samenwerking in het sociaal domein steeds belangrijker wordt. In Hollands Kroon baart die samenwerking ons al langer zorgen. Om die reden is er in de verslagperiode door de visitatiecommissie specifiek ingezoomd op dit vraagstuk (in de vorm van een dialoogsessie). Met de aanbevelingen uit het visitatierapport gaan we actief aan de slag.

In Purmerend werden we opgeschrikt door een aantal schietincidenten en door brandbommen voor de deur van woningen, ook bij Wooncompagnie. Dat heeft vanzelfsprekend geleid tot veel onrust in de buurt. We kiezen in dit soort kwesties partij voor de burens en werken samen met gemeente en veiligheidsinstanties. De wederzijdse informatievoorziening kan daarbij worden verbeterd. De snelle toename van het aantal van deze ingrijpende incidenten is zorgwekkend. De betrokken collega's uit het buurtteam zorgen voor een professionele reactie maar blijven er vanzelfsprekend niet koud onder. We bekijken nogmaals of hun veiligheid genoeg gewaarborgd is.

4. Nieuwe bewoners introduceren

We streven ernaar om met alle nieuwe bewoners een kennismakingsgesprek te voeren. Dat doen we na een maand of drie, zodra de bewoner enigszins is gesetteld. De buurtbeheerders voeren deze gesprekken. De bedoeling hiervan is om alle huurders te zien, zodat er op z'n minst wederzijds kennis wordt gemaakt als startpunt voor een vertrouwensband. De bewoner krijgt waar nodig tekst en uitleg over de woning, de buurt en over Wooncompagnie. Tegelijk krijgen we bewoners met wie het minder goed gaat sneller in beeld.

62%
Van de verhuringen

We streven ernaar driekwart van de nieuwe huurders te spreken (realisatie 2022: 71%). Dit jaar hebben we 62% gerealiseerd (484 gesprekken op 779 verhuringen). De gesprekken zijn vrijwillig en dat leidt sowieso tot een zekere vertekening. Regelmatig spreken we nieuwe huurders die graag laten zien dat zij van hun nieuwe woning een paleisje maken. Moeilijker is het om op gesprek te komen bij huurders die contact liever mijden.

5%
Van de huurders

Met ingang van dit jaar zijn we gestart om bij te houden bij hoeveel kennismakingen er aanleiding is om de huurder ‘onder aandacht’ te houden. Dat blijkt bij ongeveer 5% van de nieuwe huurders die we spraken het geval te zijn. Zo zijn er 25 vervolgesprekken gevoerd, waarbij indien nodig en wenselijk een buurtconsulent aansluit.

Projecten en initiatieven

Voor dit prestatieveld hebben wij onderstaande projecten benoemd:

Opgave 2023	Realisatie 2023
1. Typering van woonmilieus en buurten. Toepassing Buurtmonitor, als instrument om meer focus aan te brengen in de gebiedsgerichte aanpak.	Buurtmonitor 1.0 gereed, gebruikt bij complexplannen en opgenomen in Gemeenteplan 2024. Woonmilieutypering 1.0 beschikbaar.
2. Betere informatie over het woonaanbod. Mogelijkheden voor betere woningadvertenties optimaal gebruiken.	Met intro nieuw woonruimteverdelings-systeem in de MRA is nieuwe structuur voor advertenties live gegaan.
3. Maatwerk in de woonruimteverdeling. Uitvoering en evaluatie pilots. Evaluatie verhalen naar concrete mogelijkheden voor maatwerksituaties en inzet van nieuwe verdeelmethodes (bijv. o.b.v. motivatie).	Er zijn in het verslagjaar geen nieuwe projecten toegevoegd voor bijzondere toewijzingsmethodieken.
4. Gebiedsvisies voor kerngemeenten. Opgave voor 2023 is het ‘aan de praat krijgen’. Gemeentevisies intern en extern bespreken, uitwerken in gebiedsplannen, updates, aanpassen en vooral toepassen.	In 2023 zijn de gebiedsvisies Waterland en Hollands Kroon opgesteld. Eind 2023 is gekozen voor een aangepaste opzet, welke meer aansluit bij de (interne) behoefte.
5. Wijkplannen voor aandachtsgebieden. Vanuit de gemeentevisies maken in 2023 minimaal één wijkplan per kerngemeente.	Aandachtswijken Waddenwijk (Wieringerwerf) en Purmerend-Noord benoemd en opgenomen in de prestatieafspraken met betrokken gemeenten. Uitwerking in 2024 (jaarplanprojecten).
6. Versterken samenhang in wijken en buurten. Om meer vanuit een proactieve en preventieve houding te werken gaan we vaker de wijk en buurt in.	Vaker de wijk en de buurt in: in 2023 o.a. uitgevoerd in de vorm van een tournee langs de wijken in Schagen.
7. Sluitend netwerk voor kwetsbare bewoners. Voldoende en goede opvang voor buurtbewoners in een kwetsbare positie is cruciaal. In alle kerngemeenten werken we continu aan het borgen daarvan.	Het jaar startte met een dialoogsessie netwerk sociaal domein Hollands Kroon georganiseerd (onderdeel visitatietraject) plus vervolgacties. Nog niet afgerond, jaarplanproject 2024.
8. Effectieve inzet buurtbeheer. Dit jaar willen we de processen en werkwijzen van buurtbeheerders verbeteren. Met als doel het buurtbeheer logischer en éénduidiger in te richten.	Verkenning opties rond servicekosten buurtbeheer in complexen is afgerond.

Woonmogelijkheden creëren

Wooncompagnie wil woonmogelijkheden bieden aan mensen die op de competitieve woningmarkt te weinig kans hebben. De basisprestaties die we op dit punt leveren omvatten het volgende:

1. Omvang en samenstelling woningvoorraad sluiten aan bij ontwikkeling woningvraag
2. Er komen voldoende woningen vrij voor verhuur aan woningzoekenden
3. Er komen voldoende woningen beschikbaar voor doelgroepen

	Norm 2023	Realisatie 2023
Voldoende woningen in voorraad:		
• Goedkoop (< kwaliteitskorting)	1.000	1.291
• Betaalbaar (< 1 ^e aftopping)	9.750	11.122
Voldoende aanbod huurwoningen:		
• Verhuringen	1.000	779
• Woningruil (huurders Wooncompagnie)	60	34
• Huurachterstand (zittende huurders)	0,60%	0,61%
• Derving leegstand (regulier)	0,65%	0,50%
• Passend toewijzen	95%	95%
• Toewijzing naar inkomen	85 - 7,5/7,5%	93%
<u>Projecten</u>		
Voldoende aanbod (sociale) koop:		
• Verkoopvijver	Tenminste 450	810

Voldoende woningen in voorraad

Het aantal goedkope en betaalbare woningen is berekend op basis van de huidige huur. Door het streefhuurbeleid zullen de aantallen goedkoop en betaalbaar langzaam afnemen richting de norm. In 2024 wordt het streefhuurbeleid aangepast om zo te zorgen dat er voldoende goedkope en betaalbare woningen beschikbaar blijven.

Voldoende aanbod huurwoningen

779
Verhuringen

Dit betreft het aantal reguliere verhuringen. De tijdelijke verhuur aan Oekraïners en de antikraak via Gapph zijn hierin niet meegenomen. Ten opzichte van 2022 is het aantal verhuringen lager. Dat komt door de kleinere aantallen opgeleverde nieuwbouwwoningen.

Woningruil

Voor huurders met een verhuishwens is woningruil een middel om sneller een beter passende woning te krijgen. Er kunnen twee of meer huurders onderling elkaars woning ruilen.

Een aantal jaar geleden heeft Wooncompagnie het initiatief genomen om woningruil beter mogelijk te maken via het aanbodportaal van Woonmatch. Dit heeft geleid tot de website ruilmijnwoning.nl. Een platform dat huurders helpt bij het vinden van een andere huurwoning die beter bij hun woonwens past. Meerdere corporaties maken gebruik van deze website, waardoor er voor huurders meer zicht is op huurders die ook willen ruilen van woning. Ook in 2023 is een aanzienlijk deel van de woningruilen tot stand gekomen via ruilmijnwoning.nl.

Woningruil helpt mee aan het verminderen van de wachtlijsten en een betere doorstroom op de woningmarkt. Er hebben bij Wooncompagnie in totaal 25 woningruilen plaatsgevonden, waarbij 53 huurders (34 huurders van Wooncompagnie) een betere passende woningen hebben verkregen

Huurachterstand en ontruimingen

0,61%
Van de totale
huursom

De totale huurachterstand van de huidige huurders bedroeg ultimo 2023 0,61% van de jaarlijks te ontvangen huur. Daarmee is de huurachterstand ten opzichte van 2022 (0,62%) nagenoeg gelijk gebleven.

164
huishoudens

In 2023 zijn er 164 huishoudens met huurachterstand overgedragen aan het incassobureau. Dit is 24% meer dan het aantal uit 2022 (132).

7
Aanzeggingen

In 2023 hebben 7 huurders een aanzegging tot ontruiming ontvangen. Daarmee ligt dit aantal ruim 45% lager dan in 2022 (13).

4
Ontruimingen

Helaas zijn er vier woningen ontruimd in 2023. Met de oplopende inflatie en de hoge energieprijzen is het team van Huurbetaling extra alert op eventuele betalingsproblemen. Door vroegtijdig contact te zoeken met huurders met een betalingsachterstand werken zij proactief aan het oplossen van betalingsproblemen.

In verhouding tot de landelijke gegevens zijn de betalingsproblemen bij bewoners van Wooncompagnie nog steeds beperkt. Toch is er wel reden tot zorg, omdat een groot deel van onze huurders een beperkt inkomen heeft en de gestegen kosten van het levensonderhoud aanzienlijke gevolgen heeft. Een groot deel van deze groep heeft geen financiële buffer. Bij financiële tegenvallers (bv een nabetaling bij de eindafrekening van de energieleverancier) kunnen er problemen ontstaan die soms resulteren in het niet betalen van de huur.

Derving leegstand

0,50%
Van de jaarlijkse
huuropbrengst

Om te voorkomen dat woningen onnodig leeg staan binnen het verhuurproces, wordt geprobeerd om leegkomende woningen zo snel mogelijk te verhuren. Voor het verhuurproces bedraagt de hulderving 0,50%. Ook andere processen kunnen tot hulderving leiden, zoals planmatig onderhoud, verkoop en herstructureringsprojecten.

De totale hulderving voor 2023 bedraagt €839.000 wat 0,83% van de jaarlijkse huuropbrengst is (2022 €741.000 / 0,79%). De stijging wordt vooral veroorzaakt door de toename van herstructureringsprojecten. In onderstaande tabel is het aandeel van de verschillende leegstandsredenen vermeld.

Leegstandsreden	2022	2023
Frictieleegstand	13%	8%
Mutatieonderhoud	55%	52%
Planmatig onderhoud	6%	5%
Projectleegstand (herstructurering)	9%	21%
Verkoop	11%	8%
Overig/Calamiteit	6%	6%

Passend toewijzen > 95%

95% Passend toewijzen is een onderdeel van de Woningwet die ervoor zorgt die mensen een woning huren die bij hun inkomen past. Dit moet voor-
 Passende komen dat huishoudens een te dure woning krijgen toegewezen, waar-
 toewijzing door ze in betalingsproblemen kunnen komen. Daarbij is er 5% ruimte
 om 'vrij' toe te wijzen.

Wooncompagnie gebruikt deze ruimte bij het toewijzen van zorgwoningen met een huurprijs boven de aftoppingsgrens. Ook bij de toewijzing van grote woningen met een huurprijs boven de aftoppingsgrens kunnen grote gezinnen met een laag inkomen in aanmerking komen voor deze woningen. In de praktijk gebeurt dit vooral bij vergunninghouders met grote gezinnen of andere grote gezinnen die urgent zijn en daarom direct bemiddeld worden. Op jaarbasis voldoen wij met 95% aan de minimale eis van passend toewijzen.

Toewijzing naar inkomen

93% Wooncompagnie moet ook voldoen aan de zogenaamde 'staatssteun-
 Staatsteun regeling regeling' waarbij woningcorporaties minimaal 92,5% van de vrijkomende sociale woningvoorraad (huurprijs tot € 763,47) moeten verhuren aan de sociale doelgroep. Hieronder vallen eenpersoonshuishoudens met een inkomen tot en met € 44.035 en meerpersoonshuishoudens met een inkomen tot en met € 48.625. Corporaties mogen 7,5% afwijken en woningen vrij toewijzen. Dit percentage mag worden verhoogd naar maximaal 15%, wanneer hierover met de gemeente en huurdersorganisaties prestatieafspraken zijn gemaakt. In dat geval moet minimaal 85% van de woningen worden toegewezen aan de sociale doelgroep.

Wooncompagnie heeft deze afspraken met de kerngemeenten gemaakt en daarmee meer speelruimte gecreëerd voor woningzoekenden met een hoger inkomen tot €48.625. Dit betekent dat Wooncompagnie in 2023 de bovengrens voor eenpersoonshuishoudens gelijk trekt met de bovengrens voor meerpersoonshuishoudens. Ondanks deze verruiming is 93% van de vrijgekomen woningen verhuurd aan de sociale doelgroep en is er geen gebruik gemaakt van de extra ruimte.

Tabel: staatssteunregeling per gemeente

Gemeente	Percentage verhuurd binnen toewijzingsruimte	Percentage verhuurd buiten toewijzingsruimte
Alkmaar	70%	30%
Edam-Volendam	100%	0%
Hoorn	100%	0%
Hollands Kroon	96%	4%
Purmerend	98%	2%
Schagen	95%	5%
Waterland	100%	0%
Totaal	93%	7%

Voldoende aanbod (sociale) koop VOV

810
Uitstaand

Sociale koop zien wij als een belangrijk instrument voor het aanbieden van betaalbare woningen. In 2023 is een groot deel van verkoopportefeuille van reguliere verkoop omgezet naar verkoop met Koopgarant.

In 2023 zijn 39 woningen onder voorwaarden verkocht met Koopgarant inclusief 12 woningen die teruggekocht en weer doorverkocht zijn met Koopgarant. Dit is een stijging van 23 woningen ten opzichte van 2022. De totale voorraad onder Koopgarant verkochte woningen bedraagt ultimo 2023 424 (374 eengezinswoningen en 50 appartementen).

Verkopen

60
Reguliere
verkopen

Wooncompagnie heeft een klein deel van haar woningvoorraad gelabeld voor verkoop. Door de verkoop van woningen is het mogelijk om de woningvoorraad passend bij de woningbehoefte van deze tijd te houden. Er worden daarmee inkomsten gegenereerd om nieuwe woningen te realiseren die passen bij de woningbehoefte. Voor de woningen die worden verkocht geldt dat huurders van Wooncompagnie voorrang krijgen. Op die manier komt er weer een andere huurwoning beschikbaar voor een woningzoekende. In 2023 zijn de meeste woningen te koop aangeboden met Koopgarant. Op deze manier probeert Wooncompagnie ook woonmogelijkheden te bieden aan voor woningzoekenden met een middeninkomen.

In 2023 zijn in totaal 60 woningen regulier verkocht, waarvan er 39 woningen met Koopgarant verkocht zijn. *Koopgarant* is een regeling die ervoor zorgt dat starters makkelijker hun eerste huis kunnen kopen.

Naast de 60 woningen zijn ook nog negen parkeerplaatsen verkocht. Deze parkeerplaatsen maken onderdeel uit van een VvE waarvan een aantal jaar geleden besloten is het volledige bezit in de VvE af te bouwen. Momenteel heeft Wooncompagnie nog maar één woning in bezit, die bij mutatie direct verkocht zal worden. De parkeerplaatsen staan sinds december 2021 te koop. De getaxeerde marktwaarde in november 2021 bedroeg € 13.500. De verkoop is in de loop der jaren zeer moeizaam verlopen, waarbij slechts mondjesmaat een plaats verkocht werd. De parkeerplaatsen zijn ook aan de leden van de VvE aangeboden, maar daar is geen interesse op gekomen. De belangrijkste reden was het gratis parkeren in de directe omgeving van het complex.

In 2023 heeft Wooncompagnie besloten om lagere biedingen dan de taxatiewaarde te accepteren zodat er daadwerkelijk verkocht kon worden en Wooncompagnie geen onderdeel meer zal vormen van de VvE. De parkeerplaatsen die in 2023 zijn verkocht hadden een gemiddelde opbrengst van € 9.112, wat een lagere prijs was dan de oorspronkelijke taxatiewaarde.

In Kreileroord is een standplaats voor woonwagens verkocht. Op verzoek van de bewoners heeft Wooncompagnie in 2015 ingestemd met de verkoop van de zeven standplaatsen aan de bewoners. Niet alle bewoners konden hier op dat moment gebruik van maken. In 2023 is de vierde standplaats verkocht. De resterende standplaatsen blijven op de verkooplijst staan.

Van alle verkopen zijn vier woningen gekocht door zittende huurders.

Op de verkooplijst staan alleen woningen die niet meer passen in onze portefeuille (bijvoorbeeld omdat de andere woningen in hetzelfde rijtje al zijn verkocht). Het aantal verkopen is in 2023 lager uitgevallen dan in 2022 (in 2022 zijn er in totaal 66 woningen verkocht).

Woonruimteverdeling

Wooncompagnie is actief in drie woningmarktgebieden in Noord-Holland waardoor we deelnemen aan drie verschillende woonruimteverdeelsystemen. Via de website van het betreffende woonruimteverdeelsysteem worden beschikbare woningen geadvertiseerd. Ingeschreven woningzoekenden kunnen digitaal reageren om hun interesse kenbaar te maken. Via een transparante selectie volgt een lijst met kandidaten waarbij de volgorde wordt bepaald op basis van inschrijftijd. De belangrijkste kengetallen staan hieronder vermeld.

Tabel : Gemiddeld aantal reacties en gemiddelde inschrijf- en zoekduur

	Reacties			Inschrijfduur			Zoekduur		
	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021
Alkmaar	266	242	189	9,1	8,7	8,0	2,9	2,8	1,5
Edam-Volendam	403	331	329	9,8	9,8	10,5	2,9	2,3	1,9
Hollands kroon	211	209	172	5,9	5,6	5,0	3,2	3,1	2,5
Purmerend	400	522	433	12,0	12,0	11,4	2,3	2,3	2,0
Schagen	184	248	206	6,4	5,7	5,8	3,1	3,2	2,8
Waterland	271	273	395	10,6	10,6	12,8	1,9	2,2	1,9

Hieronder staat per regio de belangrijkste kenmerken over de ‘woningmarkt’ in 2023, waarbij de gegevens gebaseerd zijn op de deelnemende corporaties in het woonruimteverdeelsysteem en niet specifiek op de toegewezen woningen van Wooncompagnie.

Kop van Noord-Holland (Hollands Kroon en Schagen)



In de gemeenten Hollands Kroon en Schagen was de vraag naar woningen onveranderd hoog. In de totale regio (incl. de gemeente Den Helder) is het aantal ingeschreven woningzoekenden toegenomen met 14,4% tot 61.156 woningzoekenden (Hollands Kroon 13.594 (+12,8%) en Schagen 12.402 (+10,4%)). Het aantal actief woningzoekenden is met 9,4% toegenomen tot 11.496 (Hollands Kroon 2.422 (+10,0%) en Schagen 2.150 (+12,3%)).

In Hollands Kroon zijn 310 woningen verhuurd, waarbij er 253 woningen daadwerkelijk geadverteerd zijn. De overige 57 woningen (18,4%) zijn via directe bemiddeling toegewezen aan urgenten en vergunninghouders. Ook woningruil is onder directe bemiddeling verantwoord. In Schagen zijn er 224 verhuurd waarbij er 196 zijn geadverteerd. 12,5% (28 woningen) zijn via directe bemiddeling toegewezen.

In Hollands Kroon waren er gemiddeld 211 reacties op een geadverteerde woning (206 in 2022). Ook de gemiddelde zoekduur van de woningzoekenden die een woning geaccepteerd hebben steeg licht van 3,1 jaar in 2022 naar 3,2 in 2023.

Schagen laat bij het gemiddeld aantal reacties een andere ontwikkeling zien want daar is het aantal reacties fors gedaald van 247 in 2022 naar 184 in 2023 (-25,5%). De belangrijkste oorzaak is de toename van het aantal geadverteerde woningen met een huurprijs boven de 2^e aftoppingsgrens (75 / 37,9%) en in de geliberaliseerde huur (21 / 10,6%) waardoor lagere inkomens niet konden reageren op deze geadverteerde woningen. In 2022 had 29% een huur boven de 2^e aftoppingsgrens en 1,4% een geliberaliseerde huur.

Waterland (Purmerend, Waterland en Edam-Volendam)



In de regio Waterland is, als onderdeel van de Metropool Regio Amsterdam, een grote verandering doorgevoerd in de spelregels rondom woonruimteverdeling. Naast inschrijftijd (wachtpunten) worden ook zoekpunten toegekend aan woningzoekenden die actief reageren op vrijkomende woningen. Daarnaast zijn er situatiepunten voor mensen die dringend een woning nodig hebben, omdat zij uit elkaar gaan en kinderen hebben of met het gezin ergens inwonen en geen eigen woning hebben. Situatiepunten zijn er ook voor pleegjongeren of jongeren met ondersteuning op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning. De corporaties moeten op minimaal 50% van de geadverteerde woningen situatiepunten mee laten tellen bij de volgordebepaling.

Naast de mogelijkheid om extra punten te ‘verzamelen’ zijn er ook sancties als men bijvoorbeeld niet reageert op een aangeboden woning. Het effect van de nieuwe spelregels is dat de acceptiegraad (geeft aan hoeveel keer een woning gemiddeld wordt aangeboden voordat deze wordt verhuurd) aanzienlijk is gedaald van circa 13 naar 3,7 aanbiedingen per verhuring.

Binnen de spelregels moeten woningzoekenden minimaal vier keer per maand reageren om een zoekpunt te verzamelen, waarbij een zoekpunt gelijk staat aan één jaar inschrijftijd. In de praktijk is het lastig voor woningzoekenden die reageren op geadverteerde woningen in Woonmatch om dit aantal te halen. Het aanbod is in de afzonderlijke gemeentes over het algemeen te beperkt en men kan alleen op passend aanbod reageren. Zo is 37% van de aangeboden woningen alleen toegankelijk voor senioren. Met zoekpunten kan men op termijn de kansen vergroten om sneller in aanmerking te komen voor een geadverteerde woning.

Om maximaal gebruik te maken van de zoekpunten is het verstandig om als woningzoekende ook ingeschreven te staan in WoningNet en te reageren op vrijkomend bezit in de gemeente Amsterdam.

In de Woonmatch Waterland regio is het aantal ingeschreven woningzoekenden toegenomen met 14,4% tot 61.156 woningzoekenden (Edam-Volendam 4.069 (+11,9%), Purmerend 31.157 (+8,6%) en Waterland 5.427 (+5,0%)). Het aantal actief woningzoekenden is met 4,4% toegenomen tot 8.983 (Edam-Volendam 759 (+16,1%), Purmerend 6.524 (+9,7%) en Waterland 699 (-1,8%)).

In Edam-Volendam zijn 72 woningen verhuurd, waarbij er 33 woningen daadwerkelijk geadverteerd zijn. De overige 39 woningen (54,2%) zijn via directe bemiddeling toegewezen aan urgenten, vergunninghouders en woningzoekenden met een zorgindicatie. Ook woningruil is onder directe bemiddeling verantwoord. In Purmerend zijn 495 woningen verhuurd waarbij er 353 zijn geadverteerd. 28,7% (142 woningen) zijn via directe bemiddeling toegewezen. In Waterland zijn 57 woningen verhuurd waarbij er 44 via Woonmatch zijn geadverteerd. 22,8% (13 woningen) zijn via directe bemiddeling aan woningzoekenden toegewezen.

In Edam-Volendam waren er gemiddeld 403 reacties op een geadverteerde woning (331 in 2022). Ook de gemiddelde zoekduur van de woningzoekenden die een woning geaccepteerd hebben steeg aanzienlijk van 2,3 jaar in 2022 naar 2,9 in 2023.

Purmerend laat bij het gemiddeld aantal reacties een zelfde ontwikkeling zien als bij de gemeente Schagen. Het aantal reacties is fors gedaald van 522 in 2022 naar 400 in 2023 (-28,1%). Ook hier is de toename van het aantal geadverteerde woningen met een huurprijs boven de 2^e aftoppingsgrens (165 / 34,2%) en in de geliberaliseerde huur (92 / 19,1%) waardoor lagere inkomens niet konden reageren op deze geadverteerde woningen. In 2022 had 13,7% een huur boven de 2^e aftoppingsgrens en 8,7% een geliberaliseerde huur.

In Waterland waren er gemiddeld 271 reacties op een geadverteerde woning, wat gelijk is aan 2022 (273). De gemiddelde zoekduur van de woningzoekenden die een woning geaccepteerd hebben daalde in deze gemeente van 2,2 jaar in 2022 naar 1,9 in 2023.

Regio Alkmaar



Met woningen in de voormalige gemeente Schermer heeft Wooncompagnie zeer beperkt bezit in de gemeente Alkmaar. Een verdere analyse is daarom niet opgenomen.

Voor dit prestatieveld hebben wij onderstaande projecten benoemd:

Projecten en initiatieven

Opgave 2023	Realisatie 2023
<p>1. Besluit nemen over (eventueel) extra sociaal koopproduct en uitbreiden verkooplijst.</p> <p>2. Uitbreiding assortiment verzorgd huren en samen huren. In 2023 starten we met de bouw voor 'Wonen met een Z-tje' en met de bouw van De Keyser 6-7, gaan we verder met de voorbereiding op de Aletta Jacobslaan en nemen we de zes studio's aan de Middenweg in gebruik (beide verzorgd huren).</p>	<p>Er is (nog) geen besluit genomen over een extra sociaal koopproduct. Introductie van KoopStart (naast KoopGarant) wordt overwogen.</p> <p>Samen huren De bouw van Veldwachter in Schagen is bijna gereed. Daarnaast werken we aan verschillende projecten waarbij we ontmoeten faciliteren door middel van de opzet rondom een gezamenlijk hofje of binnenterrein zoals De Keyser fase 6-7, hof Middenbeemster en Bernadetteplantsoen, Waarland.</p> <p>Verzorgd huren Oplevering van 6 studio's aan de Middenweg in Middenbeemster en 15 studio's aan de Lisdodestraat in Purmerend. Realisatiebesluit voor nieuwbouw voor Down Driehoek op het Winkelmadepark is genomen. Ook werken we aan verschillende projecten voor verzorgd wonen in combinatie met zorgpartijen, zoals de Meermin Edam, Torenstraat/Havenstraat in Middenmeer en Aletta Jacobslaan in Purmerend.</p>
<p>3. Uitbreiding assortiment duurder huren</p>	<p>Bernardlaan in Monnickendam is in aanbouw. Realisatiebesluit voor het Project Jacana in Purmerend genomen. Daarnaast werken we aan het project Torenmolen in Purmerend.</p>
<p>4. Uitbreiding assortiment snel huren. Implementatie zoek-, situatie- en startpunten in de woonruimteverdeling Stadsregio Amsterdam, 20 woningen onder spoedzoekersregeling in Schagen toewijzen, gerichte inzet leegstandsbeheer en onderzoek corporatiehotel Hollands Kroon.</p>	<p>In het verslagjaar is op verzoek van de gemeente Hollands Kroon het besluit genomen om in Middenmeer 48 flexwoningen te realiseren. Daarnaast zijn we gestart de bouw van 48 versnellingswoningen in Tuitjehorn (verwachte oplevering 2024) en verwachten we in de tweede fase nog eens 62 woningen te realiseren</p>
<p>5. Visie op wonen en zorg ontwikkelen. Strategie opstellen m.b.t. geclusterde woonvormen.</p>	<p>Waaier woonzorgvormen is afgerond. Visie/-strategieontwikkeling nog niet.</p>
<p>6. Benutten bestaande woningvoorraad. Hoe kunnen we beter gebruik maken van de bestaande woningvoorraad, om zo meer woonmogelijkheden te creëren?</p>	<p>Begin 2024 start in Purmerend de samenwerking met HospiHousing. Daarmee proberen we het voor huurders makkelijker te maken om een kamer te verhuren.</p>
<p>7. Herziening streefhuurbeleid. Betaalbaarheid blijft een groot vraagstuk, zeker als we kijken naar de prijsstijgingen en de veranderingen in de huurprijsregulering en de huurtoeslag. Hoe kan het huurbeleid daar het beste op aansluiten?</p>	<p>In september is gestart om te komen tot een nieuw streefhuurbeleid. Implementatie medio 2024</p>

Hierna volgt voor een aantal projecten een toelichting.

1. Introductie sociale koop

In 2023 is de verkooplijst opnieuw bekeken en is een aanzienlijk deel van de woningen met het label ‘verkoop’ aangepast in ‘sociale koop’. Deze woningen worden verkocht met Koopgarant waarbij een terugkoopplicht van toepassing is. Hiermee creëren we een duurzaam sociaal koopsegment. We onderzoeken nog of het wenselijk / noodzakelijk is om naast Koopgarant nog een tweede sociaal koopproduct aan te gaan bieden. In 2024 nemen we daar een besluit over.

2. Verzorgd- en samen huren

In de categorie verzorgd huren hebben we voortgang geboekt op een heel aantal projecten. De transformatie van een ongebruikte dagbestedingsruimte bij een bestaand zorgcomplex tot 6 woningen voor de Raphaelstichting aan de Middenweg in Middenbeemster is opgeleverd. Ook het project Lisdoddestraat Purmerend, waarbij we samen met Leviaan 6,5 een gezinswoning hebben getransformeerd in 15 zelfstandige appartementen, is opgeleverd. Verder werken we aan de projecten herontwikkeling Torenstraat/Havenstraat in Middenmeer, waarbij een deel van de woningen in de categorie verzorgd huren zal vallen. Het project Aletta Jacobslaan te Purmerend, bestaande uit een woonzorggebouw met dagbestedingsruimte voor Odion en een woongebouw met 18 sociale huur appartementen. En de herontwikkeling van De Meermin (Edam). Voor stichting Philadelphia in Galgeriet (Monnickendam) aan wooneenheden voor mensen met een verstandelijke beperking en voor de ontwikkeling voor de Down Driehoek op het Winkelmadepark/Bosstraat Winkel is het realisatiebesluit genomen.

In de categorie samen huren werken we aan verschillende projecten. Al dan niet in samenwerking met bewonersgroepen. Het project Zuiderweg Schagen, waarvan een aantal woningen bestemd zijn voor jongeren van stichting Wonen met een Zetje, wordt binnenkort opgeleverd. Over het “samen huren” is een filmpje gemaakt waarmee geïnteresseerde huurders worden aangespoord hun motivatie kenbaar te maken. Daarnaast werken we aan verschillende projecten waarbij we ontmoeten faciliteren door middel van de opzet rondom een gezamenlijk hofje of binnenterrein zoals De Keyser fase 6-7, hof Middenbeemster en Bernadetteplantsoen, Waarland.

3. Duurder huren

Het project Bernardlaan in Monnickendam is in aanbouw, waarin ook vier middensegment woningen worden gerealiseerd. Ook namen we het realisatiebesluit voor het Project Jacana in Purmerend, waarin 6 middenhuur woningen gerealiseerd worden. Daarnaast werken we aan het project Torenmolen in Purmerend, waarin ook middensegment woningen zijn opgenomen. Vanwege de ongunstige marktomstandigheden voor middenhuur (hoge rente i.c.m. aftrekkingsbeperking voor de vpb) en de stevige stijging van de sociale huurgrens in 2024 zijn we in overleg met gemeenten of we in plaats van middenhuur meer “duur sociaal” kunnen toevoegen, omdat dit een effectievere inzet van middelen is.

5. Wonen en zorg

In 2023 is de waaier woonzorgconcepten afgerond. Deze waaier wordt nog niet toegepast in de praktijk. De visie op woningen en zorg wordt in 2024 opgesteld.

Wel is duidelijk dat we naast het regulier wonen woonvormen willen ontwikkelen met een zorgcomponent, een welzijnscomponent of concepten met en combinatie daarvan. De samenwerking met zorg- en welzijnspartijen wordt steeds beter. We weten elkaar beter te vinden en er ontstaan bijzondere (regionale) samenwerkingsverbanden. We vinden elkaar steeds beter op projectniveau en zoeken daarbij naar een faire en werkbare verdeling van kosten en risico's. Met name de schotten in de financieringsstromen binnen het sociaal domein maken dit echter tot een grote uitdaging wat vraagt om creativiteit en lef van alle partijen.

7. Herziening streefhuurbeleid

In de loop van 2023 hebben we geconstateerd dat de streefhuren te hoog worden. Dit komt voornamelijk doordat we inmiddels gemiddeld label A hebben bereikt wat in de woningwaardering veel extra energiepunten oplevert. Daarom stellen we nieuw streefhuurbeleid op waarbij het energielabel minder zwaar telt in de streefhuur. Het streven is om in de eerste helft van 2024 dit streefhuurbeleid te hebben geïmplementeerd. Hiermee borgen we dat we voldoende aanbod houden van woningen met een huurprijs onder de aftoppingsgrenzen.

Tabel: Mutaties per gemeente

Gemeente	Opzeggingen	Vertrekmutatie %	Nieuwe overeenkomsten	Vestigingsmutatie (%)
Alkmaar	22	5,8	17	4,5
Dijk en Waard	0	0	0	0
Edam-Volendam	120	8,0	97	6,5
Hoorn	2	11,1	2	11,1
Hollands Kroon	179	7,3	148	6,1
Purmerend	202	4,5	225	5,0
Schagen	213	5,3	231	5,9
Waterland	62	4,3	54	3,8
Totaal	800	5,6	779	5,5

Bovenstaande cijfers zijn inclusief nieuwe verhuringen aan rechtspersonen (instellingen, maatschappelijke opvang en tijdelijke verhuur).

Huisvesten bijzondere doelgroepen, urgenties en vergunninghouders

Wij hebben aandacht voor diegenen die extra ondersteuning nodig hebben bij het vinden van een woning of het wonen zelf. Het gaat daarbij vooral om mensen die extra zorg of begeleiding nodig hebben: mensen uit de maatschappelijke opvang, (ex-)cliënten van zorginstellingen, urgenten en vergunninghouders. Wij zorgen, samen met onze maatschappelijke partners, dat deze inwoners worden gehuisvest in passende woonruimte.

Tabel: Huisvesten bijzondere doelgroepen en urgenties

Zorginstellingen	Herstructureringsurgenten	Sociaal-/medisch urgenten
3 woningen	16 woningen	56 woningen (incl. hardheidclausule)

Gemeenten hebben de wettelijke taak om woonruimte te regelen voor vergunninghouders. Elk halfjaar wordt, op basis van een prognose van het aantal mensen dat een verblijfsvergunning zal krijgen, het aantal te huisvesten vergunninghouders bepaald die de gemeenten onderdak moeten bieden. De taakstelling per gemeente wordt bepaald op basis van de inwoneraantallen.

In de prestatieafspraken is vastgelegd dat de Woningcorporaties voldoende woningen beschikbaar stellen om deze taakstelling te realiseren. Ook dit jaar hebben we in al onze kerngemeenten woningen beschikbaar gesteld voor vergunninghouders. Ten opzichte van het voorgaande jaar is het aantal te huisvesten vergunninghouders fors gestegen door de toegenomen taakstelling.

Tabel: Gehuisveste vergunninghouders

Totaal gehuisveste vergunninghouders	216
Totaal beschikbaar gestelde woningen	73

Wooncompagnie vindt het van belang dat een groot deel van het vrijkomende aanbod beschikbaar blijft voor regulier woningzoekenden zonder voorrangspositie. Dit is noodzakelijk om voldoende maatschappelijk draagvlak te behouden voor het huisvesten van bijzondere doelgroepen en om te zorgen dat de wijken voldoende vitaal blijven. In de gemeenten met weinig nieuwbouw zien we dit steeds vaker knellen.

Huurbeleid

Mede door de hoge inflatie en de gestegen energieprijzen is er ook dit jaar weer gekozen voor een gematigde jaarlijkse huurverhoging.

Waar de afgelopen jaren een percentage huurverhoging werd doorgevoerd, is er dit jaar gekozen in overleg met de huurdersorganisaties, om in Daeb alle woningen een huurverhoging te geven van €10,00 euro. Het bedrag van de huurverhoging is doorgevoerd op de kale-huur component en daardoor zijn de zonnepanelen niet verhoogd.

Uitzonderingen zijn gemaakt voor huurders met een energielabel E, F of G. Deze woningen zijn het minst energiezuinig en daarom hebben de bewoners, net als vorig jaar, geen huurverhoging gekregen. Daarnaast hebben huurders van woningen waar een sloopbesluit voor genomen is geen huurverhoging gekregen.

In niet-Deab is afwijkend huurverhogingsbeleid doorgevoerd, maar ook daar is bij het commerciële vastgoed (winkel, kantoren, etc) een lager percentage doorgevoerd dan de CPI-stijging (correctie toegepast op energiecomponent).

Met ingang van 1 maart 2023 is de wet 'Huurverlaging 2023 voor huurders met een lager inkomen' ingegaan. Door deze wet hebben huurders van een sociale huurwoning met een inkomen tot 120 procent van het sociaal minimum en een hoge huur (boven de € 575,03) recht op een huurverlaging.

Door de Belastingdienst zijn in totaal 3.023 huishoudens doorgegeven met een mogelijk laag inkomen die in aanmerking komen voor de wet op de eenmalige huurverlaging 2023. Van dit totaal is door de Belastingdienst doorgegeven dat zij van 379 huishoudens geen of onvolledige gegevens hebben. Wij hebben deze groep aangeschreven dat zij mogelijk in aanmerking komen voor huurverlaging, maar dat wij op dit moment de huur niet kunnen verlagen omdat de Belastingdienst geen duidelijke inkomensgegevens kan verstrekken of zij hier daadwerkelijk voor in aanmerking komen. Deze groep kan alsnog tot uiterlijk 31 december 2024 individueel een aanvraag voor de huurverlaging indienen. In totaal is bij Wooncompagnie voor zo'n 2.800 huurders de huurprijs verlaagd.

Maatwerk

Wooncompagnie heeft een commissie opgericht om maatwerk te kunnen bieden bij schrijnende situaties. Deze commissie kijkt of er sprake is van een schrijnende situatie qua woonlasten, die vraagt om een maatwerkoplossing. De commissie doet, als er sprake is van een schrijnende situatie, een voorstel voor de aanpak daarvan. Dat voorstel kan bestaan uit (een combinatie van) het aanpassen van de huur, het mogelijk maken van een verhuizing naar een beter betaalbare woning of het doorverwijzen naar een andere regeling of instantie. In 2023 heeft de commissie één verzoek ontvangen voor de maatwerkregeling en dit is gehonoreerd.

Aandacht voor mensen

Betrokken bewoners, die merken dat ze gesteund en serieus genomen worden - ook al is er voor hen minder te kiezen dan we zouden willen. Dat begint met ervoor te zorgen dat de volgende basisprestaties worden geborgd:

1. De dienstverlening wordt door bewoners gewaardeerd
2. Bewonersinitiatieven worden gestimuleerd en gefaciliteerd
3. Bewoners met zorg- en begeleidingsvragen worden snel en goed geholpen

Prestatie indicatoren

	Norm 2023	Realisatie 2023
Dienstverlening wordt gewaardeerd:		
• Kwaliteit dienstverlening	8,0	8,0
• Algemene waardering	7,6	7,5
• Nieuwe huurders	8,0 / 95%	7,9 / 96%
• Huur opzeggen	8,0 / 95%	8,3 / 98%
• Reparaties	8,0 / 95%	8,3 / 96%
• Onderhoud	8,0 / 95%	7,6 / 91%
• Groot onderhoud	8,0 / 95%	8,1 / 96%
• Klantcontact	Monitoren	7,6 / 90%
• AEDES Benchmark	A / A / A	A / B / A
• Net Promotor Score	15%	5%
• Customer Effort Score Nieuwe huurders	70%	63%
• Customer Effort Score Reparaties	75%	62%
• 'First-Time-Fix' reparaties eigen Onderhoudsdienst (o.b.v. KWH)	75%	74%

Dienstverlening wordt gewaardeerd

Het Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector meet de tevredenheid van onze bewoners. De continumetingen vormen daarbij het belangrijkste toetsingskader. De uitkomsten zijn belangrijke input voor het analyseren en verbeteren van de klant- en onderhoudsprocessen, zodat klantvragen sneller en beter beantwoord kunnen worden en 'faalvragen' worden beperkt.



8,0 Klant- tevredenheid	Het rapportcijfer is het gemiddelde van de volgende vier onderdelen:			
	Nieuwe huurders		Vertrokken huurders	
	• 7,9 (8,1)	• 96% (97%)	• 8,3 (8,2)	• 98% (96%)
	Reparaties		Onderhoud	
• 8,3 (8,3)	• 96% (94%)	• 7,6 (7,5)	• 90% (89%)	

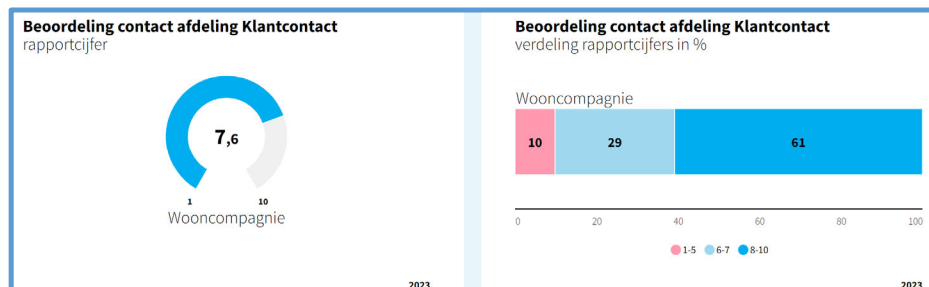
**Algemene
waardering**
7,5 (7,6)

De meting van KWH over de klantbeleving is op een aantal onderdelen aangepast. Zo wordt Algemene waardering niet meer meegenomen in het maandelijkse onderzoek. Wooncompagnie meet dit eens per kwartaal, zodat voortgangsinformatie beschikbaar is en het imago van Wooncompagnie onder bewoners bij aanpassingen in de dienstverlening gemonitord kan worden.

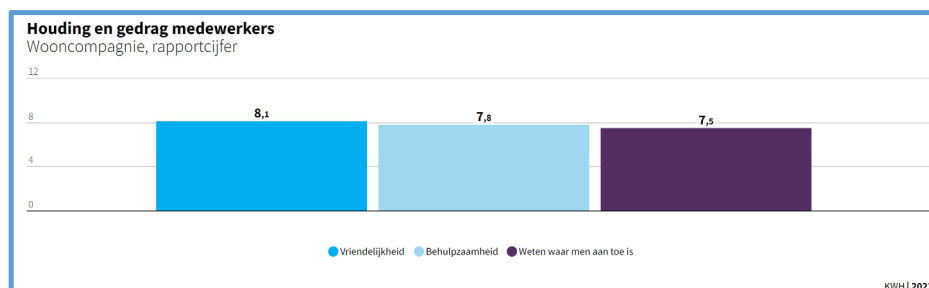
Het onderdeel Onderhoud is vanaf 2022 opgesplitst in ‘regulier’ planmatig onderhoud en groot onderhoud. Planmatig onderhoud wordt middels steekproef gemeten en groot onderhoud (incl. energetische maatregelen) wordt onder alle bewoners uitgezet waar dit onderhoud is uitgevoerd. Omdat Groot onderhoud een nieuw onderdeel is wordt dit (nog) niet meegenomen in de totaalscore. In tegenstelling tot veel andere collega's heeft Wooncompagnie in de periode voor 2022 groot onderhoud wel altijd meegenomen in de meting van Onderhoud. De waardering voor Groot onderhoud is een 8,2 met 97% tevredenheid.

Contact met team Klantcontact

Op initiatief van het team Klantcontact is KWH in de loop van 2023 gestart met het meten van de klantwaardering over het contact met dit team. Maandelijks wordt een lijst met personen aangeleverd waarmee telefonisch contact is geweest. Op basis van een steekproef worden maandelijks ongeveer 150 om hun mening wordt gevraagd. Hierbij wordt de vraag gesteld: *“U heeft contact gehad met de afdeling Klantcontact van Wooncompagnie. Wat vond u van dit contact? Geef een rapportcijfer”* Deze vraag werd gemiddeld met een 7,6 beantwoord, waarbij 90% een zes of hoger scoorde.



Daarnaast worden vragen gesteld over houding en gedrag van de medewerkers. De reacties worden met het team besproken om gezamenlijk aan het verbeteren van aandachtspunten te werken.



AEDES Benchmark

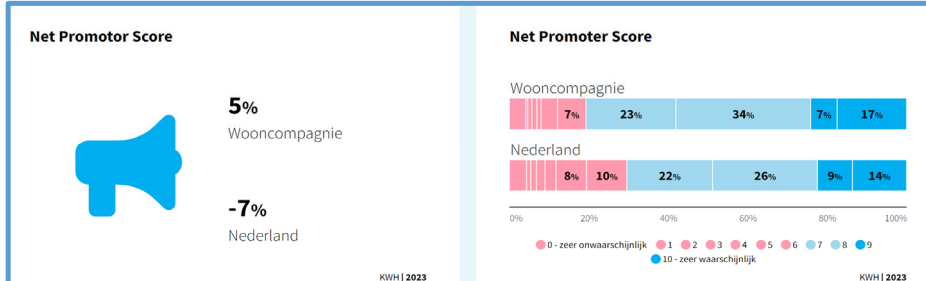
Voor 2023 was de ambitie voor het huurdersoordeel bij de Aedes Benchmark de A-score te continueren. Doordat teams continue bezig om de dienstverlening te verbeteren is dit gelukt.



Net Promotor Score

Hierbij wordt aan bewoners de vraag gesteld: “Stel u voor dat u met vrienden of familie over Wooncompagnie praat. Zou u positieve dingen zeggen? U kunt antwoord geven op een schaal van 0 t/m 10, waarbij 0 zeer onwaarschijnlijk is en 10 is zeer waarschijnlijk.”

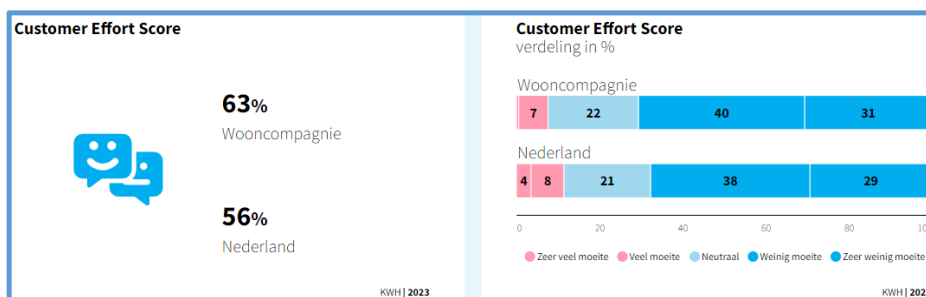
De NPS score van Wooncompagnie bedraagt over 2023 5%, terwijl dit landelijk -7% is. Daarmee is het aandeel promotors (scoren een 9-10) aanzienlijk hoger dan het aandeel criticasters (scoren een 0-6). De norm was nog bepaald op de oude vraagstelling, waarbij het scores over het algemeen hoger waren.



Customer Effort Score (CES) Nieuwe woning

Aan bewoners die een nieuwe woning hebben betrokken wordt de vraag gesteld: “Hoe makkelijk of moeilijk was het om te regelen dat u in de woning kon gaan wonen? Bijvoorbeeld om het huurcontract te ondertekenen? Of om te regelen dat de woning er goed uitzag? Het gaat niet om de verhuizing zelf.” Hiervoor wordt gebruik gemaakt van een vijf-puntenschaal waarbij een één voor zeer weinig en een vijf voor zeer veel moeite wordt gebruikt.

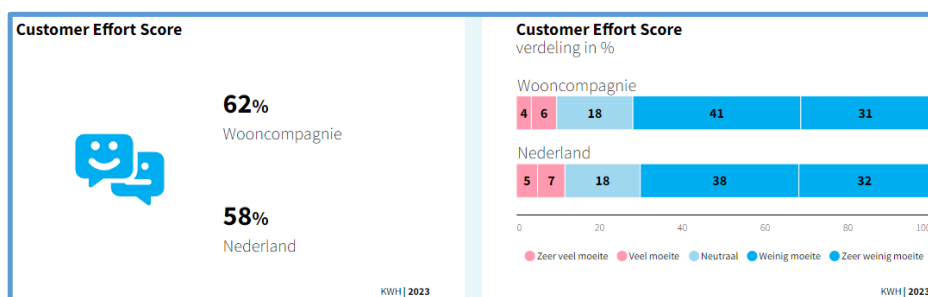
62% van de bewoners geeft aan dat het weinig of zeer weinig moeite heeft gekost. Landelijk is dit 56%. Voor Wooncompagnie is dit een daling ten opzichte van 2022 toen dit nog 64% was.



Customer Effort Score (CES) Reparaties

Aan bewoners die een reparatieverzoek hebben ingediend wordt de vraag gesteld: *“Hoe makkelijk of moeilijk was het om de reparatie gedaan te krijgen?”* Hiervoor wordt gebruik gemaakt van een vijf-puntenschaal waarbij een één voor zeer weinig en een vijf voor zeer veel moeite wordt gebruikt.

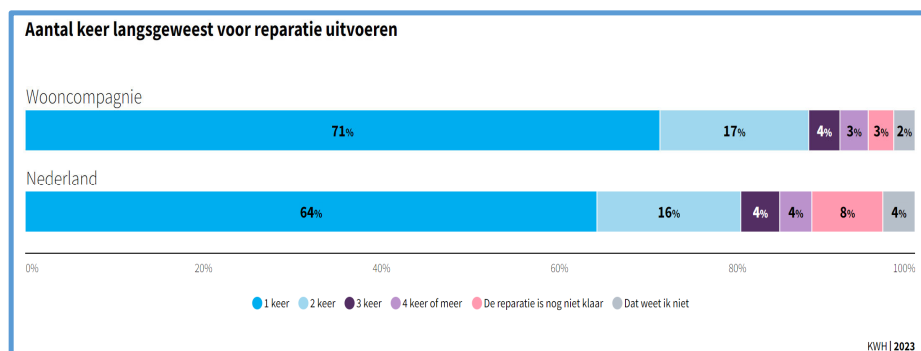
62% van de bewoners geeft aan dat het weinig of zeer weinig moeite heeft gekost. Landelijk is dit 58%. De vraagstelling is voor 2023 iets gewijzigd zodat de vergelijking met vorig jaar lastig is. De norm was nog bepaald op de oude vraagstelling, waarbij het scores over het algemeen hoger waren. 70% van de reparatieverzoeken is telefonisch gemeld, terwijl 17% digitaal is gemeld via e-mail, website of het huurdersportaal.



‘First-time-fix’ reparatieverzoeken

Het doel was dat 75% van de reparatiewerkzaamheden, die onze eigen Onderhoudsdienst uitvoert, in één keer afgehandeld wordt. Een hoog ‘First-time-fix’ percentage leidt tot een positieve klantwaardering. Om dit mogelijk te maken is een goede opdrachtverstrekking nodig zodat er voldoende tijd kan worden ingepland en de noodzakelijke materialen aanwezig zijn.

In 2023 was de score voor de eigen Onderhoudsdienst 74% wat in lijn ligt met de doelstelling. In onderstaande grafiek zijn het First-time-fix percentage voor alle reparatieverzoeken vermeld. Het aandeel ‘weet ik niet’ moet hierop gecorrigeerd worden waarmee dit voor Wooncompagnie totaal 72% bedraagt en landelijk het percentage 67% bedraagt.



Geschillen en klachten

Klachten nemen wij uiterst serieus en gebruiken we voor het verbeteren van onze processen en dienstverlening. Het streven is om klachten snel naar tevredenheid af te handelen.

In 2023 zijn we gestart met de verdere professionalisering van het klachtenmanagement. Hiervoor hebben we het klachtenmanagement belegd bij team Procesondersteuning. Dit zorgt voor een betere registratie van klachten en een beter toezicht op een tijdige afhandeling van klachten. Ook probeert het team Klantcontact bij contactmomenten met bewoners sneller te identificeren of een ‘vraag’ niet als klacht moet worden geregistreerd en behandeld. Dit alles heeft er toe geleid dat het aantal geregistreerde klachten in 2023 aanzienlijk is toegenomen.

In 2023 heeft Wooncompagnie 66 klachten ontvangen, waarvan er ultimo 2023 nog 10 in behandeling zijn. De meest voorkomende redenen voor de klachten zijn onderhoudswerkzaamheden (20), dagelijks onderhoud (13), cv/warmtepompen (10), huurverhoging (5), schimmel in woning (3).

Geschillen en klachten

Zelf in behandeling genomen	In overleg met klager afgehandeld (35) Afgewezen (10) Loopt (9)
De Huurcommissie	
• Verzoek huurverlaging i.v.m. onderhoudsgebreken (6)	Toegewezen (1) / afgewezen (4) / loopt (1)
• Bezwaar huurverhoging (5)	Afgewezen (5)
Bovenregionale Geschillencommissie	
• Langdurige overlast	Klacht door huurder ingetrokken
• Schutting verwijderd zonder overleg	Niet ontvankelijk (koopwoning)
• Afhandeling brandschade	Naar tevredenheid afgehandeld
• Vocht- /schimmelproblemen	Klacht bij huurcommissie ingediend

Projecten en initiatieven

Voor dit prestatieveld hebben wij onderstaande projecten benoemd:

Opgave 2023	Realisatie 2023
1. Verbeteren luistervaardigheden. Organisatie en uitvoering van nieuw luisterpanel.	KWH Luisterpanel met als thema onderhoud en reparaties heeft in november 2023 plaatsgevonden.
2. Klanten / huurderspanel. Doorgaan en 'normaal maken' om de mening van onze bewoners te verkennen en betrekken.	Zes enquêtes zijn uitgezet onder het digitale klantenpanel
3. Burgerberaad. In samenwerking met de andere initiatiefnemers uitvoering geven aan de G1000Wonen Zaanstreek-Waterland.	Wooncompagnie was één van de initiatiefnemers van het Burgerberaad G1000 Wonen in Zaanstreek-Waterland. Dit Burgerberaad is in 2023 afgerond met een Burgertop, uitmondend in 30 adviezen.
4. Klachten / kansenmanagement. Het klachtenmanagement zal verder worden geprofessionaliseerd, zodat wij klachten kunnen gebruiken als kansen voor het verbeteren van onze dienstverlening.	Het klachtenmanagement is in het verslagjaar verder geprofessionaliseerd, zodat wij klachten kunnen gebruiken als kansen voor verbetering van onze dienstverlening.
5. Klantladder. Teams binnen de afdeling Bewoners gaan huidige positie op klantladder opnieuw onderzoeken en vervolgacties bepalen.	In het kader van het programma Klantbeleving hebben de teams Huurbetaling en Technisch adviseurs Dagelijks onderhoud opnieuw hun positie op de Klantladder bepaald.
6. Klantvolgsysteem. Keuze voor en implementatie van een nieuw klantvolgsysteem.	Het klantsysteem Customers van Embrace is in december 2023 live gegaan.
7. Ondersteuning gemeenschapsvorming. Introductie Area of People in een bestaand complex. Wonen met een Z-tje in uitvoering, community-concept Meermin in voorbereiding.	Community concepten voor Veldwachter en Meermin zijn in voorbereiding. Bij herstructureringsproject Torenstraat (Middenmeer) wordt Area of People toegepast om hier de vertrekkende gemeenschap gaandeweg om te vormen tot een nieuwe.
8. Woonruimteverdeling. Implementatie nieuw WRV-systeem Stadsregio Amsterdam Implementatie woonlastenmodule in Woonmatch Introductie beeldenboek voor nieuwe bewoners bij oplevering mutatiewoningen	De nieuwe spelregels MRA zijn in januari 2023 succesvol geïmplementeerd binnen Woonmatch Waterland.
9. Langer zelfstandig thuis wonen	Uitbreiding project kleinschalige woningaanpassingen naar Hollands Kroon, afronding in Schagen.

Hieronder volgt voor een aantal projecten een toelichting.

1. Verbeteren Luistervaardigheden

Het videoverslag van het KWH Luisterpanel 2022 is met bijna alle teams bekeken en besproken. Dit heeft impact gehad want medewerkers, ook die niet live hebben meegeluisterd, waren onder de indruk van de gesprekken en reacties van bewoners. Deze bewustwording heeft ook tot procesaanpassingen geleid.

In november heeft Wooncompagnie een tweede luisterpanel georganiseerd. Twee uur lang luisteren naar huurders zonder dat je zelf iets kunt zeggen is de gedachte achter het Luisterpanel. Onder begeleiding van een onafhankelijke gespreksleider gingen twaalf huurders met elkaar in gesprek gingen over het thema onderhoud en reparaties. Vanuit een andere ruimte keken en luisterden dertig medewerkers van Wooncompagnie 'live' mee.

Ook dit jaar kregen we hele positieve reacties van de deelnemende bewoners. Naast positieve reacties waren er ook kritisch kanttekeningen op het functioneren rondom onderhoud en reparaties. Het videoverslag zal met de deelnemende medewerkers worden besproken om de leerpunten en resulterende acties te bepalen. Het videoverslag zal ook in de werkoverleggen van de teams worden getoond.

2. Klantenpanel

Het digitale Klantenpanel bestaat uit circa 930 huurders. In 2023 zijn drie enquêtes uitgezet onder het volledige klantenpanel. Hierbij heeft gemiddeld maar liefst 73% de enquête ingevuld. De onderwerpen waren:

- Visitatie (705 reacties)
- Waardevol huurdersbeleid (698 reacties)
- Onze service aan uw verwarmingsinstallatie (630 reacties)

Voor een drietal onderwerpen zijn specifieke deelnemers aan het klantenpanel bevraagd:

- Warmtepomp en zonnepanelen (43 reacties)
- Ervaringen met woningruil (19 reacties)

Voor het onderzoek naar de woonwensen voor de nieuwbouw van De Meermin in Edam is een bredere doelgroep in Edam aangeschreven (222 reacties)

3. Burgerberaad

Wij zijn in 2022 gestart met de voorbereidingen voor een Burgerberaad "Wonen Zaanstreek-Waterland". De centrale vraag was: 'Hoe ziet wonen in Zaanstreek-Waterland er in de toekomst uit?' In het verslagjaar is het Burgerberaad uitgevoerd, met inzet van een groot aantal inwoners van de regio. Het traject is 1 juli 2023 afgerond met het vaststellen van een Burgerakkoord. Het akkoord bevat 30 voorstellen, verdeeld over negen thema's als doorstroming, wonen met groen en water, diversiteit en gevarieerde woningbouw.

Het Burgerakkoord is overhandigd aan de organiserende partijen. Aan hen de vraag om de woorden van het akkoord in daden om te zetten. Veel voorstellen zijn (te?) algemeen geformuleerd en sluiten (daardoor?) aan bij de aanpak van Wooncompagnie. Het Burgerberaad heeft een klankbordgroep ingesteld, die gaat volgen hoe het akkoord in praktijk wordt gebracht.

5. Klantladder

Klantgerichte organisaties stellen de klant centraal en zijn voortdurend bezig om meer klantwaarde te realiseren. Er zijn vier niveaus van klantgerichtheid:

1. Intern gericht: een team is gericht op de interne organisatie en weinig op de omgeving of buitenwereld.
2. Klantbewust: het team realiseert zich dat klanten belangrijk zijn voor organisatiesucces EN dat ze verschillende verwachtingen en wensen kunnen hebben.

3. Klantinzicht: het team is op zoek naar het "waarom" achter het "wat", waarbij de uitkomst waardevol voor de organisatie is.
4. Klantgericht: het team is in staat om de behoeften, wensen en verwachtingen van klanten dagelijkse te vertalen naar succesvolle producten, diensten en dienstverlening en is in staat is om te sturen op klantinzichten.

In het kader van het programma Klantbeleving hebben alle teams van Wooncompagnie in 2019 hun positie op de Klantladder gemeten en hebben actie ondernomen om de klantgerichtheid te versterken. De teams van Bewoners gaan opnieuw hun positie 'meten' om te onderzoeken wat het effect van hun acties is geweest en welke vervolgacties nodig zijn om een volgende stap op de Klantladder te zetten. In 2023 hebben de teams Huurbetaling en de technisch adviseurs Dagelijks onderhoud hun positie bepaald. De andere teams binnen Bewoners volgen in 2024.

6. Klantvolgsysteem

Na een uitgebreid selectieproces is het klantsysteem Customers van Embrace uitgekozen ter vervanging van het klantvolgsysteem, de kennisbank, de website en mijn-Wooncompagnie. Embrace biedt ons onder andere alle relevante informatie op één scherm, een 365 graden klantbeeld inclusief tijdlijn, de mogelijkheid om online reparaties in te plannen en te chatten met onze bewoners. Ook biedt het een frisse look en feel voor de website en Mijn-omgeving.

Na een lange voorbereiding is Embrace conform planning begin december 2023 succesvol geïmplementeerd en live gegaan. In eerste instantie is dit op basis van de bestaande functionaliteit plus een beperkt aantal extra's. In de loop van 2024 zullen verdere functionaliteiten toegevoegd worden

Het nieuwe klantsysteem gaat een wezenlijke bijdrage leveren om de klantgerichtheid verder te versterken en klantvragen beter te laten 'stromen'. Medewerkers hebben beter zicht hebben op de werkvoorraad en kunnen de voortgang beter bewaken.

9. Langer zelfstandig thuis wonen

In 2023 hebben we het project "kleinschalige woningaanpassingen" een succesvol vervolg gegeven. In de gemeente Schagen hebben we voor onze 75+ huurders de laatste aanpassingen aangebracht. Daarmee is dit project in de gemeente Schagen afgerond en kunnen die huurders middels een aantal kleine woningaanpassing zoals beugels, handgrepen en drempelhulpen eenvoudiger en langer in hun bestaande woning blijven wonen. In 2023 hebben wij dit project voortgezet in de gemeente Hollands Kroon. Hier hebben wij al onze 75+ huurders aangeschreven. Naar verwachting zal het project in het eerste kwartaal van 2024 in de gemeente Hollands Kroon zijn afgerond. Daarna zullen wij kijken of we dit project weer verder kunnen uitrollen naar onze andere kerngemeenten waaronder Purmerend, Waterland en Edam/Volendam.

Meer en andere woningen

Woningen bouwen, onderhouden en verbeteren is dagelijks werk voor een woningcorporatie. De bijbehorende basisprestaties omschrijven we als volgt:

1. De kwaliteit en uitrusting van onze woningen zijn op orde
2. De woningvoorraad verandert snel genoeg
3. Onze woningen zijn energiezuinig en duurzaam

Prestatie indicatoren

	Norm 2023	Realisatie 2023
Nieuwbouw oplevering	381	100
Nieuwbouw realisatiebesluit	525	264
Sloop	66*	32
Verkoop definitief	70	21
Verkoop onder voorwaarden	44	39
Onderhoudskosten per eenheid	2.460	2.191
Ervaren woningkwaliteit (KWH)	7,3	7,3
Energielabelwaarde NTA8800 (EP2)	Gem. A (<160,0 kWh/m2)	156,70
Verlopen energielabels	0	1.956
Dakisolatie (van binnenuit + dakrenovaties)	936	760
HR++ glas	67	273
Spouwmuurisolatie	0	67
Vloerisolatie	68	68
Bestaande woningen met zonnepanelen	850	509
Keukens aardgasvrij	500	526
Bestaande woningen hybride warmte	300	621
Bestaande woningen aardgasvrij	100	
Combinatiepakketten/grootschalige verbeteringen	45	50

* Aangepaste norm (104); -51 Kastanjelaan, +5 sloop in Kastanjelaan, +8 Versteegstraat i.v.m. realisatie voorgaand jaar.

De isolatiewerkzaamheden en het plaatsen van zonnepanelen en warmtepompen hebben ertoe geleid dat we inmiddels gemiddeld label A hebben bereikt. Een prestatie gezien de sector doelstelling van gemiddeld label A in 2030. Opvallend is het aantal bestaande woningen met zonnepanelen dat in realisatie lager is dan het aantal woningen met een warmtepomp. Dit komt doordat we de zonnepanelen plaatsen nadat de warmtepomp is geplaatst. Tegelijkertijd hebben we einde van het jaar door het slechte weer minder woningen kunnen uitvoeren. Dit wordt volgend jaar ingehaald doordat er meer capaciteit is bij de leverancier.

Nieuwbouw oplevering

Doelstelling	
Totaal meegenomen uit 2022	32
Totaal MJB 2023	381
Totaal doelstelling per 1-1-2023	413
<i>Doelstelling MJB23 excl. versnellingswoningen</i>	<i>154</i>

Resultaat	
Opgeleverd	100
Vervallen/toegevoegd	-17
Doorgeschoven	-296
Realisatie	24%
<i>Realisatie excl. versnellingswoningen</i>	<i>65%</i>



Foto: oplevering 24 woningen aan de Brugstraat te Middenmeer

Ge-meente	Nieuwbouwcomplex	2022	MJB 23	Vervallen / toegevoegd	Opgeleverd in 2023	Prognose oplevering na 2023
Hollands Kroon	NB-49 Brugstraat Middenmeer		24	-		24
	NB-51 Sportlaan Wieringerwaard		16	-		16
	NB-85 Hoornseweg Middenmeer			48		48
Hollands Kroon	NB-70 Bosstraat			9		9
Purmerend	NB-44 Toon Dupuisstraat Purmerend	26		Uit 2022		26
	NB-50 Middenweg Middenbeemster	6		Uit 2022		6
	IN-34 Lisdoddestraat Purmerend BBLK-9210		15	-5		10
	NB-87 Wolgalaan Purmerend			19		19
Schagen	IN-33 Woningsplitsing		10	-5		5
	NB-42 De Kooiker Callants-oog		17	-		17
	NB-60 Piet Ottstraat Schagen		44	-		44
	NB-61 Melchiorhof Oudsluis		12	-		12
	NB-67 Landsheer Remmerdel Warmenhuizen			34		34
	NB-71 Priggeweg Nes Schagen-Oost		78	-78		
	Waarland		3	-3		
	NB-75 Noorderlicht Tuitjenhorn (Versnellingswoningen)		96	14		110
	Petten		50	-50		
Waterland	NB-53 Bernhardlaan Monnickendam		16	-		16
Eindto-taal		32	381	-17		100

Volgens begroting zouden we dit jaar 381 woningen gaan opleveren. Daarnaast zijn 32 woningen toegevoegd uit 2022, waarvan de oplevering kort na de jaarwisseling heeft plaatsgevonden. Van deze in totaal 413 zijn 100 woningen daadwerkelijk ook opgeleverd. Een groot deel (227) waren echter de versnellingswoningen in Schagen. Deze zijn in 2022 aan de begroting voor 2023 toegevoegd, op verzoek van de gemeente. Hoewel de planvorming destijds nog pril was, was de ambitie om deze woningen allen versneld te ontwikkelen en in 2023 op te leveren ten behoeve van Oekraïense vluchtelingen. Uiteindelijk is slechts één van deze locaties voor ons haalbaar gebleken (Noorderlicht Tuitjenhorn). Hiervan zijn de eerste 48 woningen momenteel in aanbouw (verwachte oplevering 2024) en verwachten we in de tweede fase nog eens 62 woningen te realiseren. De overige 117 versnellingswoningen zijn (voor ons) komen te vervallen.

Wanneer de versnellingswoningen buiten beschouwing worden gelaten, is de realisatiegraad voor 2023 65%. Projecten vallen doorgaans niet uit maar worden opgeleverd in 2024 en 2025. Wooncompagnie is voortdurend bezig met de planningen te verscherpen. Tegenover de vervallen versnellingswoningen staan echter ook een aantal toegevoegde projecten. Het project Landsheer Remmerdel Warmenhuizen is een jaar eerder opgeleverd dan begroot. Ook zijn er projecten toegevoegd zoals Bosstraat, Winkel; Hoornseweg, Middenmeer (flexwoningen) en Wolgalaan, Purmerend. Hierdoor is de nieuwbouw “pijplijn” ten opzichte van begin van het jaar slechts met 17 woningen afgenomen. Deze in totaal 296 woningen die echter niet in 2023 zijn opgeleverd, verschuiven naar oplevering in 2024 en 2025.

Realisatiebesluiten

Doelstelling	
Totaal meegenomen uit 22	71
Totaal MJB 2023	525
Totaal doelstelling per 1-1-2023	596
<i>Doelstelling bij 70% begroting</i>	439
<i>Doelstelling excl. Versnellingswoningen</i>	298
Realisatie	
Besluit genomen	264
Vervallen/toegevoegd	162
Doorgeschoven	-494
Realisatie	44%
<i>Realisatie MJB23 excl. versnellingswoningen</i>	<i>52%</i>

Gemeente	Nieuwbouwcomplex	2022	MJB 23	Vervallen / toegevoegd	Besluit genomen in 2023	Prognose besluit na 2023
Hollands Kroon	Sportlaan Wieringerwaard	16		Uit 2022	16	
	Lelypark Wieringerwerf		58	0		58
	t Veld fase 2		32	0		32
	Bosstraat Winkel		9	0	9	
	Knarrenhof Wieringerwerf			10		10
	Hoornseweg, Middenmeer			48	48	
Purmerend	Aletta Jacobslaan Purmerend	18		Uit 2022		18
	Aletta Jacobslaan Purmerend zorgapp.	32		Uit 2022		32
	Purmerend, Torenmolen appartementen		30	3		33
	Jaagweg/Verzetslaan Purmerend (2024)		31	64		95
	Purmerend Bloemenbuurt			40	40	
	Jacana, Purmerend			19	19	
Schagen	Woningsplitsing	5		Uit 2022	1	4
	Bogtmanweg Tuitjenhorn		19	20		39
	Piet Ottstraat Schagen		44	0	44	
	Melchiorhof Oudesluis		12	0	12	
	Zwanenbloem Schagerbrug		14	0	14	
	Schagen-Oost		78	-78		
	Waarland		3	-3		
	Tussengebied Warmenhuisen-Tuitjenhorn		96	14	48	62
	Petten		50	-50		
	Burg Siemersstraat Schagerbrug			18		18
	Bernadetteplantsoen Waarland			12		12
	Sint Maartensweg Sint Maartensbrug			26		26
Waterland	Pierebaan Monnickendam		19	14		33
	Walandweg Marken		15	1		16
	Westerstraat Marken		6	0		6
	Moordsteeg Monnickendam			4	4	
	Nieuwpoortslaan Monnickendam		9	0	9	
Eindtotaal		71	525	162	264	494

Volgens de begroting zouden we dit jaar voor 525 woningen een realisatiebesluit nemen.

Daarbij kwamen nog 71 woningen waarvoor het besluit in 2022 al genomen had moeten worden. In werkelijkheid is in 2023 voor 264 woningen een realisatiebesluit genomen. Een realisatie index van 44%. Ook de realisatiebesluiten worden in grote mate beïnvloedt door de 227 versnellingswoningen in Schagen, waarvan voor 48 woningen daadwerkelijk een besluit is genomen en nog eens 62 woningen een verwacht besluit in 2024. De overige woningen komen te vervallen.

Gelukkig zien we ook hier dat door de toegevoegde projecten zoals eerder genoemd en een aantal besluiten dat eerder is genomen dan gepland, dat de planvoorraad voor realisatiebesluiten netto is toegenomen met 162 woningen. Maar liefst voor 464 woningen verwachten we het besluit in 2024 te nemen. Deze komen dus bovenop de voorgenomen realisatiebesluiten die voor dat jaar al stonden gepland.

Algehele tendens is dus dat individuele projecten wel vertragen, maar de planvoorraad als geheel niet lager wordt. Dit zal resulteren in een “stuwmeer” van opleveringen in de komende jaren.

Sloop

32
eenheden

Laagbouw Lelypark is gesloopt vooruitlopend op de te realiseren nieuwbouw.

Onderhoudskosten per eenheid

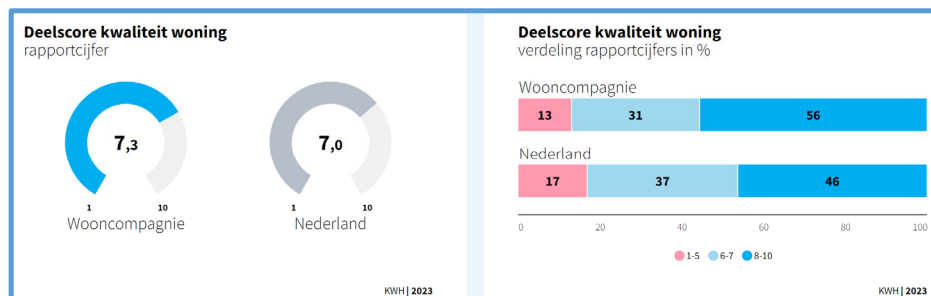
€2.191
per eenheid

De realisatie voor de onderhoudskosten komt uit op € 31 miljoen euro. Uitgaande van 14.139 woningen is dat gemiddeld € 2.191 per woning.

Ervaren woningkwaliteit

7,3

KWH meet binnen de verschillende onderzoeken ook de ervaren woningkwaliteit. Dit kan op wijk- en kernniveau gerapporteerd worden. In 2023 hebben 473 huurders hun mening gegeven. Voor het totale bezit bedraagt is het rapportcijfer 7,3 met 87% tevredenheid. Het landelijk gemiddelde bedraagt 7,0 met 83% tevredenheid.



Energetische maatregelen

De isolatietreinen voor de dakisolatie denderen nog voort. De aantallen glas beginnen inmiddels flink terug te lopen doordat dit bij een groot deel van onze woningen op orde is. De treintjes voor de spouwisolatie en vloerisolatie zijn los van wat kleine “narooi-projecten” opgedroogd. Daarmee zijn bijna alle woningen voorzien van een goede basisisolatie.

Woningen met zonnepanelen

509
Woningen

2023 was het jaar van de opschaling. Een jaar waarin we met Zonzo een contract zijn aangegaan waarin we met elkaar op jaarbasis 1.000 woningen met zonnepanelen willen realiseren. Dit is vanaf de aantallen waar we vanaf komen niet in één keer gerealiseerd. Lang leek het erop dat we in 2023 ca. 700 systemen konden realiseren. Met name de laatste 4 maanden hebben er door het vele slechte weer voor gezorgd dat dit niet is gehaald. Voor 2024 is echter meer installatiecapaciteit beschikbaar en werken we aan een inhaalslag.

Keukens aardgasvrij

526
Keukens

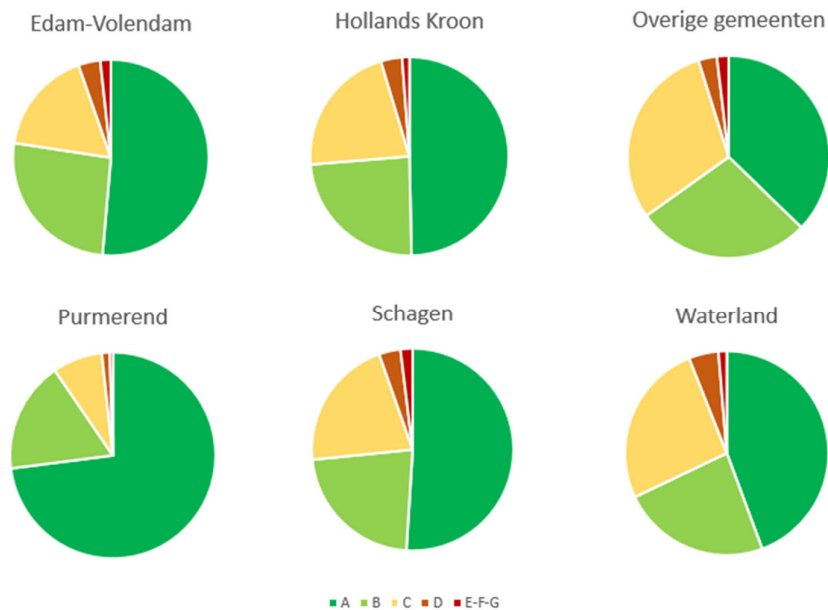
Het aantal woningen dat niet meer op gas kookt sinds vorig jaar is iets hoger dan gepland. Het aardgasvrij maken van keukens zit inmiddels goed in onze werkprocessen verweven.

Bestaande woningen hybride warmte of aardgasvrij

621
Woningen

Net als de zonnepanelen is in 2023 ook volop ingezet op opschaling van de warmtepompen. Ook de warmtepomptrein is goed op gang gekomen.

Met de inzet van woningopnames / persoonlijke gesprekken, goede brieven en flyers zorgen we voor een prima deelnamepercentage van 85%.



Energielabels

Alle energetische maatregelen die we de afgelopen jaren hebben genomen, hebben ertoe geleid dat we dit jaar gemiddeld label A hebben bereikt. Op dit moment zijn er nog 172 woningen met een E, F of G label. Een deel hiervan is te klein om te isoleren, een ander deel behoort tot een (toekomstig) sloop- of verkoopproject. Van een ander deel is het energielabel niet actueel en voor een deel zijn de energetische maatregelen door de bewoners geweigerd. Tot slot valt een aantal woningen onder monument of beschermd stadsgezicht.

Door de 10 jaars-geldigheid van energielabels zijn er in totaal 1.956 labels verlopen. Wooncompagnie intensiveert dit proces om het aantal verlopen energielabels te verminderen in de toekomst.

Verbeterprojecten

Total Cost of Ownership (TCO)

In dit jaar is de TCO-tool doorontwikkeld samen met procesmanagement en geïntroduceerd binnen het onderhoud. De tool helpt om goede afwegingen te maken voor het gebruik van de juiste materialen, en producten met daarbij een doorkijk voor de gehele exploitatieduur. In 2024 wordt dit verder geïmplementeerd.

Communicatie met bewoners

Met de ontwikkeling van een flyerbief hebben we een goede stap gezet richting de bewoners om hen goed te informeren over uit te voeren werkzaamheden. De flyer is meer visueel vormgegeven en bevat minder tekst. Bewoners zien in een oogopslag wat de bedoeling is zonder dat er minder informatie wordt gegeven. Een betere informatievoorziening moet ook leiden tot minder vervolgvragen (faalvragen) voor het team Klantcontact.

Badkamertrein

In 2023 kwamen in totaal 578 woningen in aanmerking voor badkamer en/of toilet vervanging. Hiervan zijn 218 bewoners ook daadwerkelijk akkoord gegaan met een nieuwe badkamer en/of toilet. Afgelopen jaar was de badkamertrein goed op gang. Echter merken we door prijsstijgingen dat we de gewenste aantallen binnen het huidige budget steeds moeilijker kunnen behalen. Het toepassen van kunststof plaatmateriaal (Rapido) hebben we dit jaar alleen bij toiletten in Purmerend kunnen uitvoeren. Deze woningen waren hier geschikt voor. Dit blijft maatwerk omdat het niet voor ieder type woning geschikt is. Voorwaarde is dat wandtegels kunnen blijven zitten waar het plaatmateriaal overheen wordt geplaatst. Anders wordt de investering duurder dan bij een traditionele uitvoering. In totaal zijn 170 woningen ook daadwerkelijk uitgevoerd dit jaar, de overige 48 zijn doorgeschoven naar 2024.

79

Badkamer +
toilet

51

Alleen badka-
mer

40

Alleen toilet

Brandveiligheid

Na in 2022 het proces Brandveiligheid in rij en gelid te zetten is het dit jaar verder verbeterd en is het halverwege het jaar tot uitvoering gekomen. Daar op aansluitend is er een brandveiligheidsbeleid vastgesteld zodat er duidelijke richtlijnen zijn om vanuit te werken. Kort samengevat zijn de basis uitgangspunten van dit beleid:

1. De burens zijn veilig bij brand;
2. Noodzakelijke maatregelen plannen we zoveel mogelijk in de MJOB;
3. We kiezen voor een pragmatische aanpak, gericht op zoveel mogelijk brandveiligheid tegen de laagste kosten;
4. We hanteren drie basisvragen voor het vaststellen van een gebruiksfunctie met zorg;
5. Bovenwettelijke maatregelen genieten de voorkeur boven het onnodig opschalen van de gebruiksfunctie;
6. Brandveiligheid is een gedeelde verantwoordelijkheid.

De volgende stap is om tot een samenwerkingsovereenkomst te komen met de zorgpartijen op het gebied van brandveiligheid.

Voor dit prestatieveld hebben wij onderstaande projecten benoemd:

Projecten en initiatieven

Opgave 2023	Realisatie 2023
<ol style="list-style-type: none">1. Versnellen en verhogen nieuwbouwproductie. Personeelstekort bij gemeenten, capaciteit bij nutsbedrijven, bezwaar tegen onze plannen en bouwkostenstijgingen vertragen de nieuwbouwproductie. Onze aanpak omvat:<ul style="list-style-type: none">- inzet van flexwoningen waar nodig;- inzetten middelen opvang Oekrainers ter versnelling nieuwbouwlocaties;- benutten locaties monitor plancapaciteit / reality check;- lobby uitbreiden bouwlocaties (BPL).2. Acquisitie van nieuwe woningen. In elke gemeente hebben we een regulier initiatieven overleg en benadrukken we onze rol bij nieuwe (particuliere) initiatieven. Bij belangrijke bouw/ontwikkelpartners hebben we een regulier overleg. We presenteren ons zoekprofiel (incl. vrije sector en VOV) actief bij grondeigenaars en hun adviseurs.	<p>Reguliere voortgang gesprekken nieuwbouw in alle gemeenten. Realisatie besluit versnellingswoningen in Schagen en flexwoningen in Hollands Kroon. In gesprek over extra woningen in Purmerend Zuid-Zuid.</p> <p>Pijplijn voor het eerst groter dan ambitie.</p>
<ol style="list-style-type: none">3. Verbeteren bestaande voorraad. Bij mutatie gewenste verbeteringen doorvoeren onder regie van Technisch Adviseurs afdeling Bewoners.	<p>Project Lisdoddestraat Purmerend (verbouwing onzelfstandige naar 15 zelfstandige woningen voor bewoners van Leviaan) en Eriksstraat e.o. Petten (grootschalige renovatie en verduurzaming van 30 woningen) opgeleverd.</p>
<ol style="list-style-type: none">4. Verduurzamen bestaande voorraad. Uitrol (hybride) warmtepompen trein. Onderzoek mogelijkheden en capaciteit versnellen treinen (hybride) warmtepompen en zonnepanelen.	<p>Isolatiemaatregelen in het bestaande bezit grotendeels gereed. Installatietrein opgestart.</p>

Opgave 2023	Realisatie 2023
<p>5. Houtbouw. Projecten Torenmolen en Riekstraat als optie.</p>	<p>Piet Ottstraat Schagen en Melchiorhof Oudesluis in aanbouw. Torenmolen Purmerend in ontwikkeling.</p>
<p>6. Woningssplitsing. Komend jaar staat in het teken verder voorbereiden en uitdiepen van de pilot. Gekozen is voor splitsing van woningen in verhuurde staat. Dat is met name interessant voor oudere bewoners, voor wie de woning te groot wordt.</p>	<p>Realisatiebesluit pilot woning genomen.</p>

Hieronder volgt voor een aantal projecten een toelichting.

1. Versnellen en verhogen nieuwbouwproductie

De woningnood is hoog, de wachtlijsten lang. Niet voor niets zetten we in onze koers vol in op nieuwbouw. Dit is echter gemakkelijker gezegd dan gedaan. De schaarste aan grondposities, prijsstijgingen en leveringonzekerheid in de bouw, personeelstekorten bij bouwers en ambtenaren, complexe procedures en uitdagingen op het gebied van milieu maken dat het bijbouwen van woningen niet zo snel gaat als wij graag zouden willen.

Daarom zetten we zowel in op versnelling van bestaande projecten als het vergroten van onze planvoorraad. Hiervoor bewandelen we zowel bekende als onbekende paden. In bijna alle gemeenten in ons werkgebied hebben we inmiddels reguliere overleggen over de voortgang van projecten en besteden we veel tijd en energie aan de relatie met bestuur en (top)ambtenaren, om de samenwerking te verbeteren en snel te kunnen schakelen bij problemen en uitdagingen. Tegelijkertijd blijven we ook inzetten op de directe relaties met ontwikkelaars en bouwers in ons werkgebied.

Hoewel niet alle plannen voor de versnellingswoningen in Schagen tot resultaat hebben geleid, zijn er inmiddels toch 48 woningen in aanbouw, die begin 2024 worden opgeleverd. In de volgende fase worden hier nog 62 woningen aan toegevoegd. Woningen die tot vorig jaar nog niet in onze planvoorraad zaten. En die in eerste instantie als flexwoningen waren bedacht, maar waar we nu permanent gebruik van kunnen maken (uitgaande van de succesvolle bestemmingsplanwijziging tussen nu en 20 jaar).

Ook hebben we in 2023 het besluit genomen om 48 flexwoningen aan te kopen voor plaatsing in Middenmeer, in samenwerking met de gemeente Hollands Kroon. Hoewel we bij voorkeur kiezen voor een permanente oplossing voor een permanent probleem (zoals de versnellingswoningen in Schagen), had de gemeente Hollands Kroon hiervoor geen locaties beschikbaar en hebben we toch besloten op dit verzoek onze verantwoordelijkheid te nemen.

In Purmerend zijn we in gesprek over de toevoeging van extra woningen in Purmerend Zuid-Zuid, in samenwerking met Intermaris. Ook hier heeft het onze voorkeur om te kiezen voor (semi) permanent, met een versnelde, maar degelijke, procedure.

Tot slot hebben we in 2023 ook gebruik weten te maken van het feit dat beleggers zich terugtrekken uit nieuwbouw projecten, door de onzekere markt- en politieke omstandigheden. Voor het project Jacana met 19 woningen in Purmerend dat hierdoor niet door dreigde te gaan, zijn we in samenwerking met de gemeente, de ontwikkelaar en dankzij de verleende SBI subsidie tot overeenstemming gekomen. Dit project zal al in Q1 2024 in aanbouw worden genomen.

Dit alles heeft ertoe geleid dat dit jaar voor het eerst onze nieuwbouw pijplijn voor de komende 10 jaar groter is dan onze ambitie. Aangezien de ervaring leert dat een pijplijn van 130-140% noodzakelijk is voor 100% realisatie blijven we desondanks onze huidige lijn voortzetten, maar hebben we wel de mogelijkheid om iets selectiever te zijn waar wij onze tijd aan besteden.

Om al deze woningen zo slim, snel, duurzaam en efficiënt mogelijk te kunnen realiseren is Wooncompagnie onderdeel van de NH Bouwstroom. Ons uitgangspunt bij eigen ontwikkelingen is conceptmatige bouw, tenzij. De tweefasen overeenkomst van de Bouwstroom maakt dat wij in een vroegtijdig stadium al een bouwpartner kunnen selecteren en daarmee optimaal gebruik kunnen maken van de voordelen van het betreffende concept. Wooncompagnie is betrokken bij het zorgvuldige proces van de prijsvorming. Zo zijn het afgelopen jaar de projecten Piet Ottstraat Schagen en Melchiorhof Oudesluis in aanbouw genomen. Vooral bij de Piet Ottstraat is goed te zien dat de bouw veel sneller gaat dan het naastgelegen reguliere bouwproject Zuiderweg.

3. Verbeteren bestaande voorraad

Naast nieuwbouw, verbeteren we onze voorraad ook door het uitvoeren van renovaties in de bestaande bouw. In 2023 werden twee renovatiecomplexen opgeleverd. De in 2022 opgestarte verbouwing van de Lisdoddestraat in Purmerend werd na de zomer van dit jaar opgeleverd. Een mooi project waarin Leviaan haar cliënten huisvest. Van bewoning met gedeelde voorzieningen werd het pand getransformeerd naar kleine woningen met eigen voorzieningen. In Petten, Eriksstraat, werden 30 woningen geheel gerenoveerd. Deze 'vernieuwbouw' werd eind dit jaar afgerond. Een project waarbij tegen de bestaande gevels nieuwe gevels zijn geplaatst. De woningen zijn gasvrij en is er gekozen voor een (grond)bodemwarmtepomp per woning. Reden is de locatie van de woningen ten opzichte van de kuststrook. De zoute lucht zou bij het gebruik van een gewone warmtepomp leiden tot een versnelde veroudering van de pomp. De gehele ingreep inclusief nieuwe keukens en badkamers heeft een grote impact op de bewoners gehad. Het project is geheel in bewoonde staat uitgevoerd. Een mooi en leerzaam project.

4. Verduurzamen

Dit jaar zijn de energieprijzen wat meer gestabiliseerd. Nog steeds hoog ten opzichte van de situatie voor 2022. De 'isolatietreinen' zijn nog niet geheel tot stilstand gekomen. Voor 2024 hebben we nog een kleine 500 woningen in de pijplijn. De ambitie om dit jaar de 'installatietrein' volledig op stoom te krijgen bleek wat weerbarstiger. Het tekort aan vakmensen in de branche speelde daar een belangrijke rol in.

In de loop van het jaar kreeg de gewenste snelheid van installeren steeds meer vorm. Dat geldt voor de plaatsing van zonnepanelen en warmtepompen. Het plaatsen van all-electricwarmtepompen is een bescheiden percentage van het totaal. Daar waar mogelijk is het toepast. Voor de bewustwording van het energiegebruik van bewoners wordt er op kleine schaal gewerkt met een monitorsysteem. Bewoners kunnen hiermee tijdelijk inzicht krijgen in hun verbruik. Voor een meer structurele vorm zijn we in gesprek geraakt met een partij die ons en de bewoners meer inzicht geeft in gebruik en functioneren van de installatie. Mogelijk leidt dit ook tot een effectievere wijze van onderhouden van de installatie. In 2024 werken we dit verder uit.

5. Houtbouw

Na de oplevering van het houtbouwcomplex aan de Pierebaan te Monnickendam in 2021 hebben we ons voorgenomen om ieder jaar minstens 1 houtbouwproject in uitvoering te nemen. Om dit te bekrachtigen waren we in 2022 een van de medeondertekenaars van het MRA Convenant Houtbouw. Vele gemeenten, ontwikkelaars, investeerders, corporaties en andere stakeholders uit de regio hebben dit convenant ondertekend, met als doel dat in 2025 minstens 20% van de nieuwbouw in de MRA-regio in hout wordt uitgevoerd. Dit jaar namen we het realisatiebesluit voor de projecten Piet Ottstraat in Schagen en Melchiorhof te Oudesluis. Respectievelijk 44 en 12 woningen die in houtskeletbouw (HSB) worden uitgevoerd met deels bamboe gevelafwerking. Deze projecten zijn door de eerder aangegeven snelle bouwmethode begin 2024 al gereed voor oplevering. Ook selecteerden we dit jaar de bouwpartner voor het project Torenmolen in Purmerend, dat in hout zal worden uitgevoerd.

6. Woningsplitsing

Naast het uitbreiden van de beschikbaarheid via (versnellen van) nieuwbouw, optimaliseren we ook het gebruik van onze bestaande voorraad. Zo verkennen we onder andere de mogelijkheden voor optoppen en verdichting.

In dit kader zijn we in 2022 voortvarend van start gegaan met de pilot woningsplitsing. Ons doel is om te onderzoeken of woningsplitsing een bijdrage kan leveren aan het grote woningtekort. Nieuwbouw alleen gaat vanwege allerlei oorzaken niet snel genoeg. Daarnaast bezitten we relatief veel grote rijwoningen, terwijl we relatief veel één- en tweepersoonshuishoudens hebben als woningzoekenden. In 2022 selecteerden we een partner, firma Kolthoff en is het directievoorstel start ontwerp goedgekeurd, waarin we voorstellen als pilot 5 woningen te splitsen in de gemeente Schagen. Het afgelopen jaar is het plan verder uitgewerkt en hebben we het realisatiebesluit voor de uitvoering van een modelwoning aan de Kastanjestraat in Schagen genomen. Gezien de forse prijsstijgingen in de bouw is ook de haalbaarheid van woningsplitsing verder onder druk komen te staan. Daarom doen we aan de hand van de modelwoning eerst verdere ervaring op, voordat we tot de uitvoering van de overige vier woningen overgaan.

Conditie

Een ronde, rollende organisatie

Een organisatie die buiten naar binnen brengt en voortdurend werkt aan verbetering. Het jaar stond in het teken van “samen dromen, samen doen en samen op koers met talent”.

1. Bewoners en belanghouders herkennen kernwaarden organisatie
2. De organisatie leert en ontwikkelt zich
3. Medewerkers waarderen de besturingsstijl en het werkklimaat

Prestatie indicatoren

	Norm 2023	Realisatie 2023
Bewoners en belanghouders herkennen kernwaarden van de organisatie		
• Stakeholdersonderzoek / visitatie, 4-jaarlijks		Zeer goed
• Huurdersonderzoek KWH	Score AAA	AAA
De organisatie leert en ontwikkelt zich		
• Benutting van het PLP, opleidingsbudget	Minimaal 75%	
• Benutting loopbaangericht opleidingsbudget		11%
• Benutting functie gebonden opleidingsbudget		60%
• Aantal doorstroom van collega's		19
Medewerkers waarderen de besturingsstijl en het werkklimaat		
• Werkplezieronderzoek jaarlijks: hoe gaat het met je?	Percentage tevreden >= 90%	93%
• Werkplezieronderzoek jaarlijks: Wooncompagnie als werkgever	Percentage tevreden >= 90%	98%
• Ziekteverzuim over 2023		6,43%
• Gemiddelde arbeidsduur		31 u p/w
• Aantal uitstroom van collega's		17

Passende formatie

In 2022 is de formatie van het aantal arbeids- en stageplaatsen gegroeid om de ambitieuze doelstellingen in de nieuwe Koers mogelijk te maken. Deze groei heeft zich in 2023 doorgezet met een toename van onze formatie naar 175 medewerkers (148,8 fte) in loondienst en 11 medewerkers externe inhuur per 31 december 2023.

27
Vaste medewerkers
stroomden in

Het afgelopen jaar heeft Wooncompagnie regelmatig nieuwe collega's mogen verwelkomen. Over het algemeen kan gesteld worden dat de aantrekkelijkheid als werkgever helpt om redelijk snel geschikt personeel te werven. Soms duurde het iets langer, maar uiteindelijk zijn alle vacatures ingevuld zonder in te boeten op kwaliteit.

19
Medewerkers
stroomden
door

Allereerst gebeurde dit door interne werving waarbij 19 medewerkers intern doorstroomden. Daarnaast door externe werving waarbij we 45 nieuwe medewerkers welkom heetten. Dit betrof 27 vaste personeelsleden, zeven trainees en (werk)stagiairs en 11 inleenkrachten.

17
Medewerkers
stroomden
uit

Er namen 34 medewerkers afscheid van Wooncompagnie. Dat betrof 17 vaste personeelsleden, vijf trainees/(werk)stagiairs en 12 inleenkrachten.

Met het oog op de krappe arbeidsmarkt, met name merkbaar binnen de bouw/techniek, ICT en het sociaal domein, is dit een mooi resultaat. Het is onder andere mogelijk gemaakt doordat zittende medewerkers de kans kregen én namen om intern door te stromen, het netwerk van collega's en door de inzet van een effectievere arbeidsmarktcommunicatie.

Om het wervingsproces verder te stimuleren is de website 'Werken bij Wooncompagnie' live gegaan. Een website waar we potentiële collega's op een toegankelijke manier kennis laten maken met het werken bij Wooncompagnie. Het beeldmateriaal is verrijkt met filmpjes van medewerkers. Ook zijn de vacatureteksten toegankelijker gemaakt zodat ze beter aansluiten op de belevingswereld van de sollicitanten. Ook zijn we gestart met het plaatsen van vacatures op billboards langs de A7. Forenzen die dagelijks in de file naar Amsterdam staan worden attent gemaakt op interessante loopbaanmogelijkheden dichterbij huis.

Gezonde organisatie

6,4%
Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim bedraagt in 2023 6,4% en is hoger dan de doelstelling van 4%. Ook ligt het hoger dan het landelijk gemiddelde van 4,6% (bron: ArboNed). Dit komt voornamelijk door een hoger langdurend verzuim. Grotendeels verklaren we het hoge verzuimpercentage

door de hogere gemiddelde leeftijd van ons personeelsbestand. Hier tegenover staat de beperking van kort verzuim doordat medewerkers met een 'kantoorfunctie' met milde klachten toch productief blijven door thuis te werken.

Strategische personeelsplanning

De externe omgeving verandert in rap tempo en is minder voorspelbaar. Onze omgeving wordt complexer, we staan in verbinding met onze netwerkpartners en vraagstukken vragen om meer wendbaarheid en probleemoplossend vermogen. Daarnaast is het van belang dat we een aantrekkelijke werkgever zijn in een schaarse arbeidsmarkt. Ook hebben wij de wens meer diversiteit toe te voegen aan onze organisatie.

In 2023 zijn vacatures vanuit het Strategisch Personeelsproces eerder gesteld, door met een vooruitziende blik te kijken naar de verwachte uitstroom door pensionering of verwachte loopbaanstappen buiten de organisatie. Hierdoor waren we in staat om ‘strategischer’ te werven, wat geresulteerd heeft in het tijdig vinden van benodigd personeel.

Doorontwikkeling Support

Na een uitgebreid voorbereidingstraject en na positief advies van de OR is in het najaar gestart met de implementatie van de doorontwikkelingen van cluster Support. Het team Support biedt de organisatie ondersteuning op het gebied van I&A, inkoop, facilitaire zaken, catering en secretariële- en administratieve werkzaamheden. Hierbinnen zijn er een aantal ontwikkelopgaven voor het team:

- het goed beleggen en verankeren van eerstelijns ondersteuning voor de medewerkers van Wooncompagnie;
- het realiseren van de agenda van team I&A en daarmee verdere (I&A) innovaties binnen de organisatie mogelijk maken;
- het creëren van overzicht en duidelijkheid in het aanbod (en daarmee takenpakket) van het team Procesondersteuning (medewerkers ervaren nu “veel verschillende petten”);
- het verlagen van de ervaren werkdruk.

Regieplatform ICT

Om samen grip te krijgen en houden op de I&A-ontwikkeling is een (richtinggevend) strategisch platform geformeerd. Het platform maakt strategische ICT-keuzes en moet zorgen voor een betere samenwerking tussen organisatie en team I&A.

Lerende organisatie

Samen Leren heeft in 2023 meer aandacht gekregen. Door grote en kleine voorbeelden van ‘met elkaar leren’ te benoemen en een vaste rubriek op te nemen in het personeelsblad Ons Huisnummer stimuleren we dat leren de normaalste zaak van de wereld is. Het lerend vermogen van de organisatie en onze medewerkers bepaalt in welke mate we effectief op veranderingen kunnen inspelen, oftewel hoe wendbaar Wooncompagnie is, nu en in de toekomst. Als lerende organisatie stelt Wooncompagnie haar medewerkers in staat de dienstverlening aan te passen aan een voortdurend veranderende omgeving door scholing, ontwikkeling en initiatief te stimuleren.

Teamcyclus

Ook in 2023 zijn de teams in gesprek geweest met het MT. Dit is een vast onderdeel van de gesprekscyclus, waarin we elkaar informeren en de relatie tussen MT en de teams in de organisatie versterken. De teams presenteren hun teamplannen, de voortgang van de plannen en de resultaten, waarmee het de kennis van het MT verkrijgt over zaken die spelen in de organisatie. Met circa 25 teams is het een tijdsintensief traject, maar het is de inspanning meer dan waard omdat het een belangrijk middel is om strategie en uitvoering aan elkaar te koppelen.

Hybride werken

De combinatie van thuis en op locatie werken is goed ingeburgerd: medewerkers werken gemiddeld twee dagen op kantoor of in de wijk en deels vanuit huis.

De vergaderruimtes zijn voorzien van digitale vergaderschermen, waardoor hybride vergaderen goed mogelijk is. Om het werken op kantoor in Hoorn aantrekkelijker te maken zijn een aantal bouwkundige veranderingen doorgevoerd en zijn bijna alle werkplekken voorzien van hoog/laag bureau's. Ook kunnen 'fietsende' collega's aangetroffen worden.

In het kantoor is een nieuwe 'look en feel' doorgevoerd. Een werkgroep met collega's met affiniteit voor interieurinrichting bracht de inspiratie voor kleine veranderingen: kleur en behang op de muren en een meer functionele inrichting van de grote vergaderzaal de Boet. Het project loopt door in 2024, waarbij we ons onder andere buigen over het toevoegen van een ontspanningsruimte en genderneutrale toiletten.

Traineeprogramma

Regelmatig neemt Wooncompagnie deel aan het traineeprogramma Talent In Huis van Plateau. Hierbij wordt HBO/WO talenten een kans geboden om werkervaring in de corporatiesector op te doen. In 2023 zijn drie trainees, steeds één gedurende een halfjaar, bij ons aan de slag gegaan met veelal strategische opdrachten op het gebied van duurzaamheid, wijken en buurten en woonvormen. Met hun frisse blik hebben zij innovatieve projecten opgepakt en afgerond.

Werkplezier

Ook in 2023 is het Werkplezieronderzoek uitgevoerd. Van vragen over de werksfeer, voldoening in het werk, regelmogelijkheden en werkdruk tot vragen over de werkomgeving, hybride werken, agressie en veiligheid: alle relevante thema's komen in dit onderzoek onder medewerkers aan bod. Voor het eerst konden medewerkers via het onderzoek ook feedback geven op het thema Leiderschap. Voor het Leiderschapsteam (alle leidinggevenden) was dit best spannend.

De uitkomst van het werkplezieronderzoek bracht opnieuw zeer positieve scores. Het was fijn om te concluderen dat door de bijstelling van de formatie de werkdruk naar een acceptabel niveau is gebracht. Aandacht blijft gevraagd voor de aanlandplekken in de wijken nu meer collega's vanuit het gebiedsgericht werken vaker aanschuiven. Positieve cijfers op totaalniveau kunnen afwijken van individuele teams. Daarom zijn de uitkomsten op teamniveau ook dit jaar door de teams besproken. De teams bepalen de conclusies en verbeterpunten en gebruiken dit als input voor het thema Teamontwikkeling binnen het teamplan.

Preventief medisch onderzoek (PMO)

Wooncompagnie biedt in samenwerking met de arbodienst aan alle medewerkers een PMO aan op locatie van de arbodienst in Amsterdam. Om de drempel weg te nemen voor de allround onderhoudsmedewerkers en alle medewerkers van 60 jaar en ouder heeft Wooncompagnie in 2023 het PMO op eigen kantoor aangeboden. In 2024 krijgt dit mogelijk een vervolg voor medewerkers in andere doelgroepen.

Voor dit prestatieveld hebben wij onderstaande projecten benoemd:

Projecten en initiatieven

Opgave 2023	Realisatie 2023
1. Beter luisteren, klantvragen serieus nemen, afspraken met huurders nakomen	2 ^e KWH Luisterpanel in november 2023
2. Gebiedsgericht denken en doen - vanuit de bedoeling	Verankering aanlandplekken
3. (informatie)systemen ondersteunen en stimuleren de gewenste beweging	Klantsysteem Embrace is in december 2023 live gegaan
4. We vormen met z'n allen één organisatie	Met een werkgroep van enthousiaste collega's een agenda met activiteiten en acties voor 2023 opgesteld en ten uitvoer gebracht.

Hieronder volgt voor een aantal projecten een toelichting.

1. Beter luisteren, klantvragen serieus nemen, afspraken met huurders nakomen

Het videoverslag van het KWH Luisterpanel 2022 is met bijna alle teams bekeken en besproken. Dit heeft impact gehad want medewerkers waren onder de indruk van de gesprekken en reacties van bewoners. Deze bewustwording heeft ook tot procesaanpassingen geleid.

In november 2023 heeft Wooncompagnie een tweede luisterpanel georganiseerd. Twee uur lang luisteren naar huurders zonder dat je zelf iets kunt zeggen is de gedachte achter het Luisterpanel. Onder begeleiding van een onafhankelijke gespreksleider gingen twaalf huurders met elkaar in gesprek over het thema onderhoud en reparaties. Vanuit een andere ruimte keken en luisterden dertig medewerkers van Wooncompagnie 'live' mee.

In 2023 is de training Helder schrijven georganiseerd, met als motto: "helder schrijven is schrijven met liefde voor de lezer". Samen met een schrijfwijzer is het doel heldere communicatie te stimuleren. Hoe duidelijker onze communicatie in brieven, e-mails en op de website, hoe meer vragen er voorkomen kunnen worden. Daarbij is het uitgangspunt dat we zoveel mogelijk communiceren op taalniveau B1, waarbij de tekst bestaat uit normale woorden die bijna iedereen kent. Ruim 70 medewerkers hebben deze training gevolgd en een aantal medewerkers zijn extra getraind zodat zij als taalambassadeur collega's kunnen bijstaan.

De implementatie van het nieuwe klantsysteem Customers van Embrace biedt onder andere alle relevante informatie op één scherm, een 365 graden klantbeeld inclusief tijdlijn, de mogelijkheid om online reparaties in te plannen en te chatten met onze bewoners. Dit gaat een wezenlijke bijdrage leveren om de klantgerichtheid verder te versterken en klantvragen beter te laten 'stromen'. Medewerkers hebben beter zicht hebben op de werkvoorraad en kunnen de voortgang beter bewaken.

2. Gebiedsgericht denken en doen

In 2023 hebben we de realisatie van volwaardige aanlandplekken in de regio verder versterkt.

Collega's vanuit verschillende teams werken regelmatig samen op deze locaties. Iedere regio/gemeente kent specifieke aandachtspunten. Door de ontmoeting kunnen sneller gerichte oplossingen geboden worden.

3. Systemen ondersteunen de gewenste beweging

In 2023 zijn twee belangrijke systemen geïntroduceerd waarmee de organisatie de dagelijkse werkzaamheden uitvoert. Het ERP-systeem Dynamics Empire is gemigreerd naar versie R22. Daarmee kunnen we gebruik maken van de meest recente functionaliteiten. In december 2023 zijn we overgestapt naar het klantsysteem Customers van Embrace. Een belangrijke implementatie want de functionaliteiten die dit systeem biedt gaan de klantgerichtheid van de organisatie verder versterken. Het project heeft tevens als doel om de organisatie goed mee te nemen in de veranderingen van ons ICT-landschap. We willen niet dat collega's verrast zijn. Door middel van een ICT platform op intranet wordt per project informatie gegeven wat het project inhoud, wie er mee te maken krijgen en wanneer het start. Naast het platform proberen wij de collega's te betrekken door kerngebruikers op te leiden die het vervolgens weer in het team kunnen delen. Dit project zal blijvend aandacht vragen.

4. We vormen met z'n allen één organisatie

Hiervoor staat 'elkaar ontmoeten' centraal. We hebben een platte organisatie en een open cultuur. De sfeer is goed en je loopt makkelijk even bij een collega langs om iets te overleggen. Doordat een aantal teams voornamelijk in de buurten werken en collega's gebruik maken van hybride werken ontmoeten we elkaar minder op kantoor. Een groep enthousiaste collega's uit verschillende teams hebben een agenda opgesteld met acties en activiteiten om de ontmoeting te stimuleren.

Voorbeelden zijn:

- Puzzeltocht met afsluitende BBQ;
- Kenniscarrousel;
- Maandelijkse verjaardagslunch voor de jarigen van die maand;
- Kerstdiner;
- Trainingsprogramma's voor de gehele organisatie, zoals de training 'Eigentijds en servicegericht schrijven' en een workshop over 'de overgang';
- Periodiek heeft de bestuurder een gezamenlijk kennismakingsgesprek met alle medewerkers die nieuw ingestroomd zijn.

Leiderschapsteam

Het leiderschapsteam bestaat uit teamleiders en MT-leden. Zij komen gemiddeld 1x per 6 weken samen voor een regulier overleg. Daarnaast zijn zij bezig geweest met een aantal thema's. Zo zijn de workshops 'creatief leiderschap' en 'Deep democracy' gevolgd.

Een duurzaam exploitatiemodel

Wooncompagnie zorgt voor duurzame instandhouding en exploitatie van de sociale woningvoorraad.

1. De organisatie werkt kostenbewust en de financiële continuïteit is gewaarborgd
2. De exploitatie van de woningvoorraad is kostendekkend
3. Het volkshuisvestelijk vermogen wordt optimaal ingezet

Prestatie indicatoren

	Norm 2023	Realisatie 2023
Verantwoorde exploitatie:		
Operationele kasstroom > 20% jaarhuur	25%	43%
Lenen < 7 keer jaarhuur	4,4	4,2
ICR >1,6 min.	2,2	4,4
LTV < 80% max.	38%	43%
Voldoende vermogen:		
Solvabiliteit >15% min.	53%	47%
Onderpandratio < 70% max.	69%	21%
Dekkingsratio	22%	21%

43%
Operationele kasstroom > 10% jaarhuur

De operationele kasstroom werd positief beïnvloed door het wegval- len van de verhuurderheffing in 2023. Daarnaast heeft er een terug- gave vennootschapsbelasting over de jaren 2019 t/m 2022 plaatsge- vonden van € 14,7 miljoen.

4,2
Lenen < 7x jaarhuur

Het saldo van de leningen is gestegen van € 382 naar € 400 miljoen bij een gelijkblijvende jaarhuur van ongeveer € 96 miljoen.

4,4
ICR >1,6

De ICR is de verhouding tussen de kasstromen uit bedrijfsvoering en onze rentelasten. Door het effect van de hogere operationele kas- stroom (geen verhuurderheffing en ontvangst vennootschapsbelasting) is de ICR dit jaar hoog.

43%
LTV < 80%

Dit is de verhouding tussen onze leningen en de beleidswaarde van ons bezit. De leningen zijn gestegen, terwijl onze beleidswaarde als gevolg van gestegen onderhouds- en beheerlasten is gedaald. Toch le- nen wij nog relatief weinig ten opzichte van de beleidswaarde.

47%
Solvabiliteit >
15%

Dit kengetal is de verhouding tussen het eigen vermogen en het balanstotaal gebaseerd op beleidswaarde. Doordat wij relatief weinig lenen pakt ook dit kengetal gunstig uit.

21%
Onderpand-
ratio <70%

Dit is de verhouding tussen de marktwaarde van het DAEB-vastgoed dat bij het WSW in onderpand is gegeven en de marktwaarde van de door het WSW geborgde geldleningen.

21%
Dekkingsra-
tio <70%

Dit is de verhouding tussen de marktwaarde van onze leningen en de marktwaarde van ons bezit. Beide zijn licht gestegen. Het risico dat bij discontinuïteit de leningen niet kunnen worden afgelost bij verkoop van het bezit tegen marktwaarde in verhuurde staat is daarmee nagenoeg gelijk gebleven aan vorig jaar.

14.139
Groei woning-
voorraad naar
15.300

De woningvoorraad is in 2023 toegenomen vooral als gevolg van de oplevering van 100 nieuwbouwwoningen en het beperkte aantal verkopen van 60 woningen.

De kaders van Wooncompagnie

Governance

De Governance Code Woningcorporaties is voor ons leidend voor de inrichting van het ondernemingsbestuur. We onderschrijven en volgen de 'Governance Code Woningcorporaties 2020' volgens het principe 'pas toe of leg uit'. Dat betekent dat wij de code volgen en waar we dat niet doen, leggen we dat uit. In het document 'Governancestructuur Wooncompagnie' verantwoorden wij ons over de toepassing van de Governance Code. Uit dit document blijkt dat wij de Governance Code volledig toepassen.

De governance documenten sluiten aan op de modelstatuten en -reglementen van Aedes/VTW.

Verbindingen

Stichting Wooncompagnie heeft een overzichtelijke concernstructuur met slechts één dochtervennootschap. Het bestuur van Wooncompagnie houdt invloed op de besluitvorming en controle. Het toezicht vindt plaats door de Raad van Commissarissen van Wooncompagnie. Binnen de dochter vinden geen activiteiten plaats die strijdig zijn met die van Wooncompagnie.



Wooncompagnie Holding B.V.

Stichting Wooncompagnie is de oprichter en enig aandeelhouder van Wooncompagnie Holding B.V. Op 31 oktober 2003 is de akte van oprichting notarieel gepasseerd. De B.V. is solvabel. In 2023 is het besluit genomen om Wooncompagnie Holding B.V. op te heffen. In 2024 zal dit worden geoperationaliseerd.

Financiële gegevens

• Deelnemingspercentage	100%
• Eigen vermogen	€ 2.394.000
• Resultaat 2023	€ 12.000
• Financiering rechtstreeks Stichting Wooncompagnie	n.v.t.

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

Risicoclassificatie

• Risicoprofiel	Laag
• Kapitaaldeelname	Laag

- Indeling categorie

3

Nb. De kapitaaldeelname wordt als hoog geclassificeerd wanneer deze groter is dan 3 miljoen euro.

Stichting Sociale Verhuurders Noord-Kennemerland

Wooncompagnie heeft naast het (in)directe belang in haar deelneming ook een belang in de Stichting Sociale Verhuurders Noord-Kennemerland (SVNK). Dit betreft een samenwerkingsverband waarin de deelnemende woningcorporaties zitting hebben en waarmee Wooncompagnie een bestuurlijke, duurzame band heeft en daarmee kwalificeert het SVNK als verbinding.

Risicomanagement

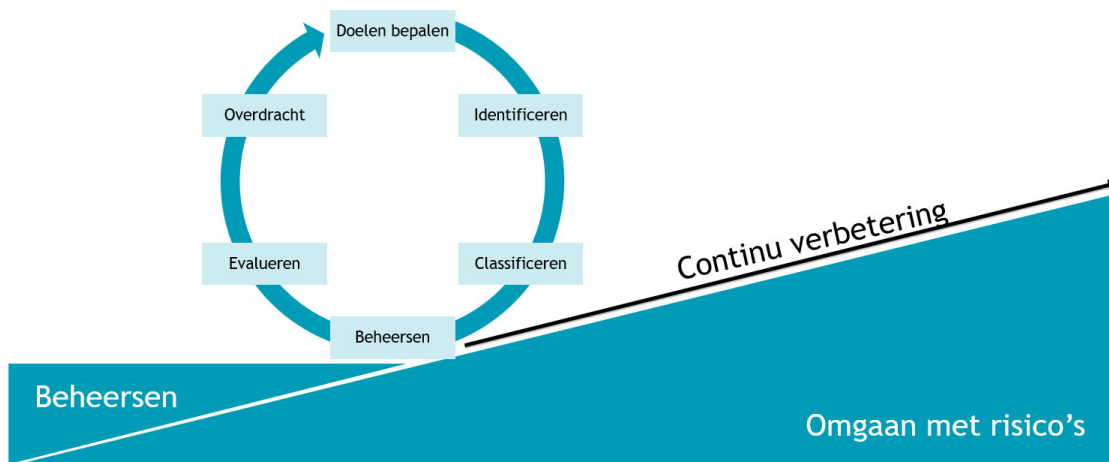
Het volbrengen van onze missie is onlosmakelijk verbonden met het zo optimaal mogelijk realiseren van onze doelstellingen. Daarbij zetten wij risicomanagement in als hulpmiddel. We vinden het belangrijk dat medewerkers in staat zijn risico's te herkennen en daarop te anticiperen. We stimuleren daarbij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

Om onze ambitie waar te maken, hebben we aan de hand van een risico-gestuurde aanpak een ontwikkeling in gang gezet van een systeem waarin we risico's beheersen naar een systeem waarin we met risico's omgaan. Het continueren van deze cyclus helpt ons het risicomanagementsysteem te optimaliseren. Tegelijkertijd wordt hiermee een intern kompas ontwikkeld dat bijdraagt aan het realiseren van onze ambitie. Daarmee zorgen we ervoor dat we, onafhankelijk van een omvangrijk raamwerk met risico's, in staat zijn onzekerheden die op ons afkomen te managen. In de aanpak houden we risicomanagement pragmatisch en doeltreffend. Dit doen we door bewustzijn en kennis te creëren, door actuele risico's met elkaar te bespreken en voorbeelden met elkaar te bespreken. Het gaat ons bij risicomanagement dan ook niet om het 'volgen van een systeem' om risico's te beheersen, maar om het creëren van condities die ons in staat stellen risico's te herkennen en hierop adequaat te reageren.

Onze interne risico-ambassadeurs zijn de drijvende krachten die gedurende het jaar de mate van onze risico-volwassenheid naar een hoger plan tillen. Het team Controlling vervult de rol van 'stimulator' op de achtergrond, bewaakt het onderwerp op totaalniveau en zorgt dat het onderwerp periodiek besproken wordt.

Wooncompagnie geeft invulling aan risicomanagement conform onderstaand model waarbij de focus ligt op de wijze waarop risico's worden gesignaleerd en hoe hier vervolgens mee wordt omgegaan.

Model: risicomanagement Wooncompagnie

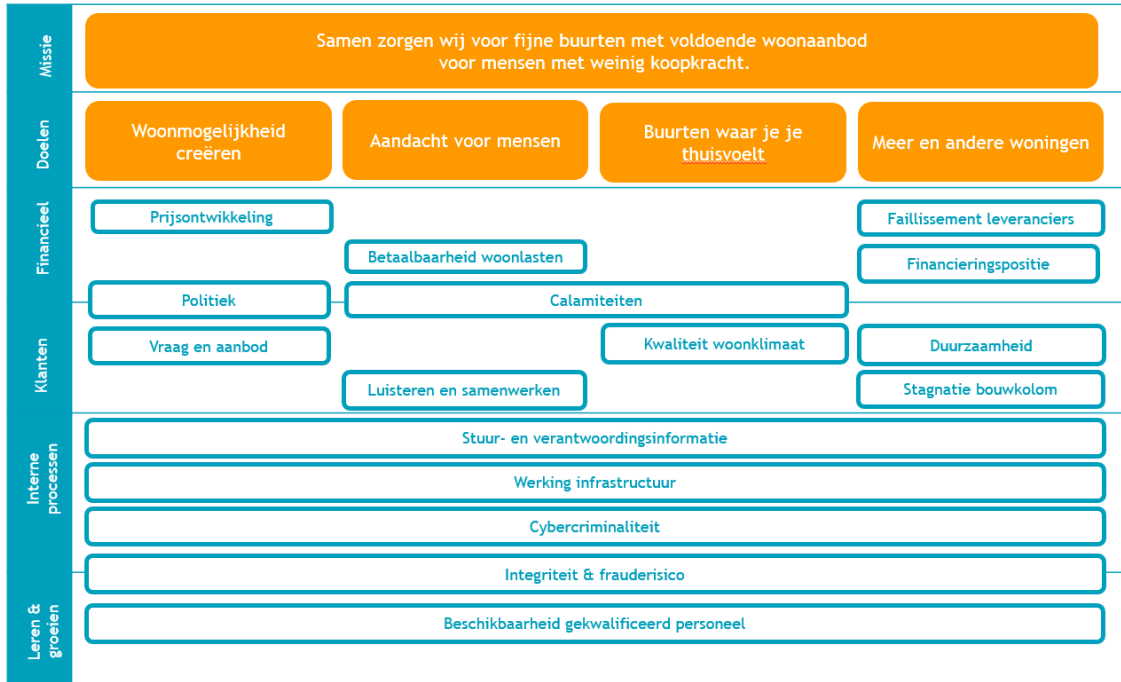


Risicobereidheid

Wooncompagnie hanteert een risicoprofiel dat past bij haar opgaven en het realiseren van haar doelen; het zowel nu als op termijn uitvoeren van de volkshuisvestelijke taken.

De risicostrategie is dan ook gericht op continuïteit door het beschermen van de (toekomstige) kas- en financieringsstromen, het respecteren van onze identiteit, reputatie en het compliant zijn aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving.

Risicostrategie kaart



In 2023 heeft een evaluatie van de strategische risico's plaatsgevonden. Dit heeft niet tot identificatie van nieuwe risico's geleid. Bij enkele risico's hebben we de definitie aangescherpt.

Risicobeheersing

De afzonderlijke beheersmaatregelen functioneren in voldoende mate. In enkele gevallen is er nog ruimte om scherper te acteren.

Frauderisico's

Wooncompagnie hanteert diverse interne beheersingsmaatregelen om het frauderisico te beheersen. Voorbeelden hiervan zijn:

- Tone at the top: het management is zich bewust van haar voorbeeldrol en draagt integer handelen uit.
- Het bestuur bevordert een open aanspreekcultuur. Onze 3 kernwaarden zijn betrokken, betrouwbaar en benaderbaar.
- We hebben aandacht besteedt aan de meldregeling voor misstanden.
- We hebben een fraude reactieplan.

- We volgen de CAO-woondiensten ten aanzien van de salarisbetalingen. We kennen geen standaard individuele prestatiebeloningen.
- Nieuwe medewerkers overhandigen een VOG voor indiensttreding. Een aanvullend assessment kan onderdeel uitmaken van de sollicitatieprocedure.
- Iedere medewerker ondertekent de geheimhoudingsverklaring.
- We hanteren een procuratieregeling en inrichting van de rechten op basis van functiescheiding.
- De afdeling Controlling voert audits uit.
- We hanteren een inkoop-/aanbestedingsbeleid. Onderdeel daarvan is dat tussenpersonen geen 2 heren mogen dienen.
- We hebben de frauderisico inventarisatie geactualiseerd en ter beoordeling voorgelegd aan de diverse risico-eigenaren.
- Onderdeel van de integriteitscode is hoe omgegaan wordt met cadeaus en geschenken van relaties.
- Het bestuur communiceert met de accountant in een open relatie, waarin alle aangelegenheden, inclusief gevoelige zaken zoals een vermoeden van fraude, niet-naleving van wet- en regelgeving en andere integriteitsissues kunnen worden besproken.
- Het bestuur handelt adequaat en voortvarend bij een vermoeden van fraude of niet-naleving van wet- en regelgeving.

Opdrachtgeverschap

Wooncompagnie is zich ervan bewust en onderkent de risico's die verbonden zijn aan opdrachtgeverschap, het sluiten van contracten met derden en de samenwerking en/of grote transacties met derden. Door onze interne maatregelen als procuratieregeling, governance- en integriteitscode, ons inkoop- en aanbestedingsbeleid en het hanteren van procedures en controls beheersen wij deze risico's.

Financiën

Jaarresultaat

Het jaarresultaat bedraagt in 2023 € -172,5 miljoen (2022: € 183,5 miljoen). Dit resultaat is opgebouwd uit € -170,6 miljoen voor de DAEB-portefeuille (2022: € 180,6 miljoen) en € -1,9 miljoen voor de niet-DAEB portefeuille (2022: € 2,9 miljoen). Het resultaat wordt voor € -169,6 miljoen (2022 € 166,8 miljoen) beïnvloed door niet-gerealiseerde waardeveranderingen van de vastgoedportefeuille.

Exploiteren

Het nettoresultaat uit de exploitatie van het vastgoed steeg van € 51,6 miljoen in 2022 naar € 52,1 miljoen in 2023. Deze stijging wordt vooral veroorzaakt door het wegvallen van de verhuurderheffing ad € 3 miljoen. Daar staan tegenover een geringe daling van de huuropbrengsten met ongeveer € 0,6 miljoen, voornamelijk als gevolg van de compensatie van sociale minima, en een stijging van de onderhoudslasten met circa € 1 miljoen.

Beleidsmatige beschouwing op de ontwikkeling van de marktwaarde

Wij waarderen ons bezit aan de hand van het handboek modelmatig waarden marktwaarde (basisversie). De totale omvang van de marktwaarde van ons bezit is met € 145 miljoen gedaald naar een waarde van € 2.279 miljoen (2022: € 2.424 miljoen). Dit betreft een waardedaling van 6,0%. Dit is onder andere het gevolg van aanpassingen in het Handboek, zoals verhoging van de disconteringsvoet, om te komen tot een marktconforme waardering. De verwachte uitkomsten van de basisversie moeten in lijn liggen met de ontwikkeling van de leegwaarde van woningen gebaseerd op NVM cijfers in de regio. Als uitgangspunt is hierbij gehanteerd dat deze ontwikkeling van de marktwaarde (exclusief correcties voorgaand jaar) in lijn ligt met de ontwikkeling van de marktwaarde in verhuurde staat. Verder heeft de stijging van de WOZ-waarde een positief effect op de marktwaarde gehad.

Beleidsmatige beschouwing op de ontwikkeling van de beleidswaarde

De ontwikkeling van de beleidswaarde is deels beïnvloed door de ontwikkeling van de marktwaarde in verhuurde staat welke hiervoor is toegelicht. De beleidswaarde is gedaald als gevolg van het inrekenen van nieuwe streefhuren en de toegenomen onderhouds- en beheerlasten. Bij het opstellen van de jaarrekening maakt het bestuur diverse schattingen. Dit is inherent aan het toepassen van de geldende verslaggevingsstandaarden. In het bijzonder is dit van toepassing op de bepaling van de marktwaarde en de beleidswaarde van het vastgoed in exploitatie. De waarde-bepaling van het vastgoed (terug te vinden in de marktwaarde en beleidswaarde), is geen exacte wetenschap en tevens betreft dit de grootste schattingspost waar het bestuur een inschatting over moet maken voor de jaarrekening. De beleids-waarde laat ten opzichte van 2022 een daling zien van € 1.083 miljoen in 2022 naar € 923 miljoen in 2023.

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

Per 31 december 2023 is in totaal € 1.288 miljoen aan ongerealiseerde herwaarde-ringen in het eigen vermogen begrepen (2022: € 1.464 miljoen).

De waardering van dit vastgoed is in overeenstemming met het Handboek modelmatig waarden bepaald en is daarmee conform de in de Woningwet voorgeschreven waarderingsgrondslag en daaruit afgeleide ministeriële besluiten geldend ten tijde van het opmaken van de jaarverslaggeving.

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

Het bestuur van Wooncompagnie heeft een inschatting gemaakt van het gedeelte van het eigen vermogen dat bij ongewijzigd beleid niet of eerst op zeer lange termijn realiseerbaar is. Deze schatting ligt in lijn met het verschil tussen de beleidswaarde van het DAEB-bezit in exploitatie en de marktwaarde in verhuurde staat van dit bezit en bedraagt circa € 1.356 miljoen (2022: € 1.341 miljoen).

Marktwaarde/Beleidswaarde Waterval	(x € 1.000)	(x € 1.000)
	2023	2022
Marktwaarde	2.279.012	2.424.002
Stap 1 Beschikbaarheid	7.259	268.057
Stap 2a Betaalbaarheid (huur)	-942.512	-1.137.643
Stap 2b Betaalbaarheid (verhuurderheffing)	0	0
Stap 3 Kwaliteit	-410.110	-461.931
Stap 4 Beheer	-10.341	-9.444
Beleidswaarde	923.307	1.083.041

Dit impliceert dat circa 72% van het totale eigen vermogen niet of eerst op zeer lange termijn realiseerbaar is. Gezien de volatiliteit van (met name) de beleidswaarde, is dit aan fluctuaties onderhevig.

Verwachte gang van zaken

De komende jaren investeert Wooncompagnie volop, wij zetten in op een netto groei van onze voorraad tot 2030 met 1.200 huurwoningen. Belangrijke aandachtspunten zijn met name gelegen in de ontwikkeling van de bouwkosten en de ontwikkeling van de huurinkomsten op basis van ons inflatievolgend huurbeleid. Een ander risico is de inflatie voor de komende jaren. Een hoge inflatie zal vanwege de betaalbaarheid niet zonder meer volledig kunnen worden doorberekend aan onze huurders. Een eventueel verder stijgende rente vormt door de verwachte groei van onze leningportefeuille een aandachtspunt, ook in relatie tot de verwachte ontwikkeling van met name de beleidswaarde van ons bezit.

Verkorte jaarrekening

Balans per 31 december 2023

(voor voorgestelde resultaatbestemming) (x € 1.000)

Actief	31-12-2023	31-12-2022
Vaste activa		
Immateriële vaste activa	1.111	970
Vastgoedbeleggingen		
DAEB-vastgoed in exploitatie	2.241.578	2.383.761
Niet-DAEB vastgoed in exploitatie	37.434	40.240
Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	104.478	103.170
Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie	21.013	4.990
	<u>2.404.503</u>	<u>2.532.161</u>
Materiële vaste activa		
Onroerende en roerende zaken t.d.v. de exploitatie	4.391	4.412
	<u>4.391</u>	<u>4.412</u>
Financiële vaste activa		
Deelnemingen in groepsmaatschappijen	2.394	2.382
Leningen u/g	-	-
Agio	46.462	48.446
Overige effecten	2.041	2.129
Overige vorderingen	482	617
	<u>51.379</u>	<u>53.574</u>
Subtotaal vaste activa	<u>2.461.384</u>	<u>2.591.117</u>
Vlottende activa		
Voorraden		
Vastgoed bestemd voor de verkoop	1.389	1.394
Overige voorraden	428	419
	<u>1.817</u>	<u>1.813</u>
Vorderingen		
Huurdebiteuren	691	611
Gemeenten	-	193
Belastingen en premies sociale verzekeringen	1.214	16.990
Vordering op groepsmaatschappijen	-	-
Overige vorderingen	33	48
Overlopende activa	466	67
	<u>2.404</u>	<u>17.909</u>
Liquide middelen	<u>11.351</u>	<u>13.895</u>
Subtotaal vlottende activa	<u>15.572</u>	<u>33.617</u>
Totaal	2.476.956	2.624.734

Balans per 31 december 2023

(voor voorgestelde resultaatbestemming) (x € 1.000)

Passief	31-12-2023	31-12-2022
Groepsvermogen	1.884.959	2.057.454
Voorzieningen		
Voorziening onrendabele investeringen en herstructureringen	13.768	10.357
Voorziening latente belastingverplichtingen	5.899	5.218
Overige voorzieningen	735	756
	<u>20.402</u>	<u>16.331</u>
Schulden		
Langlopende schulden		
Schulden/leningen overheid	1.835	1.941
Schulden/leningen kredietinstellingen	455.511	439.307
Verplichtingen uit hoofde van onroerende zaken VOV	84.086	80.524
Overige schulden	19.577	20.234
	<u>561.009</u>	<u>542.006</u>
Kortlopende schulden		
Schulden aan leveranciers	71	4
Schulden aan groepsmaatschappijen	-	1
Belastingen en premies sociale verzekeringen	3.897	2.504
Overige schulden	897	848
Overlopende passiva	5.721	5.586
	<u>10.586</u>	<u>8.943</u>
Subtotaal schulden	<u>571.595</u>	<u>550.949</u>
Totaal	2.476.956	2.624.734

Winst- en verliesrekening over 2023

(x € 1000)

	2023	2022
Huuropbrengsten	95.505	96.132
Opbrengsten servicecontracten	2.171	1.569
Lasten servicecontracten	-2.082	-1.351
Lasten verhuur- en beheeractiviteiten	-5.973	-5.567
Lasten onderhoudsactiviteiten	-30.982	-29.841
Overige directe operationele lasten exploitatie bezit	-6.512	-9.304
Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille	52.127	51.638
Omzet verkocht vastgoed in ontwikkeling	-	-
Uitgaven verkocht vastgoed in ontwikkeling	-	-
Toegerekende organisatiekosten	-	-
Toegerekende financieringskosten	-	-
Netto resultaat verkocht vastgoed in ontwikkeling	-	-
Verkoopopbrengst vastgoedportefeuille	7.443	81.664
Toegerekende organisatiekosten	-227	-139
Boekwaarde verkochte vastgoedportefeuille	-4.944	-80.910
Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille	2.272	615
Overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille	-30.413	-27.799
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille	-169.626	166.818
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille verkocht onder voorwaarden	-759	-3.662
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille bestemd voor verkoop	-	-
Waardeveranderingen vastgoedportefeuille	-200.798	135.357
Opbrengsten overige activiteiten	388	662
Kosten overige activiteiten	-284	-144
Netto resultaat overige activiteiten	104	518
Overige organisatiekosten	-4.152	-3.373
Leefbaarheid	-1.288	-1.019
Waardeveranderingen van financiële vaste activa en van effecten	-1.450	8.354
Opbrengst van vorderingen die tot de vaste activa behoren en van effecten	98	99
Andere rentebaten en soortgelijke opbrengsten	294	7
Rentelasten en soortgelijke kosten	-10.466	-15.406
Saldo financiële baten en lasten	-11.524	-6.946
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen	-163.259	176.790
Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening	-9.248	6.707
Resultaat deelneming	12	-3
Totaal van resultaat na belastingen	-172.495	183.494

Kasstroomoverzicht 2023

(directe methode x € 1000)

	2023	2022
Operationele activiteiten		
Ontvangsten van huurders	95.641	96.819
Vergoedingen	1.864	1.613
Ontvangsten overige	1.476	941
Renteontvangsten	79	100
<i>Saldo ingaande kasstromen</i>	<u>99.060</u>	<u>99.473</u>
Betalingen inzake erfpacht	-1	-2
Betalingen aan werknemers	-11.767	-10.717
Betalingen aan leveranciers onderhoud	-24.765	-25.080
Betalingen overige bedrijfsuitgaven	-14.823	-13.351
Rente-uitgaven	-11.858	-14.420
Sectorspecifieke heffing onafhankelijk van resultaat	-680	-296
Verhuurderheffing	-	-3.032
Betalingen leefbaarheid externe uitgaven niet investering gebonden	-579	-535
Vennootschapsbelasting	6.486	901
<i>Saldo uitgaande kasstromen</i>	<u>-57.987</u>	<u>-66.532</u>
Kasstroom uit operationele activiteiten	41.073	32.941
Investeringsactiviteiten		
Verkoopontvangsten bestaande huur	11.348	20.058 ¹
Verkoopontvangsten woongelegenheden (VOV) na inkoop in dPi periode	4.169	2.322
Verkoopontvangsten nieuwbouw	-	-
Verkoopontvangsten grond	-	-
(Des)Investeringsontvangsten overige	-239	-
<i>Tussentelling ingaande kasstromen MVA</i>	<u>15.278</u>	<u>22.380</u>
Betalingen investering nieuwbouw	-49.043	-
Betalingen aankoop woongelegenheden	-276	-2.238 ²
Betalingen investeringen woningverbeteringen	-23.894	-
Betalingen aankoop woongelegenheden (VOV) voor doorverkoop	-3.114	18.843
Betalingen sloop	-	-4.066
Betalingen aankoop grond	-	-
Betalingen investeringen overig	-933	-1.109
<i>Tussentelling uitgaande kasstromen MVA</i>	<u>-77.260</u>	<u>-43.771</u>
<i>Saldo in- en uitgaande kasstromen MVA</i>	<u>-61.982</u>	<u>-21.391</u>
Ontvangsten verbindingen	-	-
Ontvangsten overig	-	297
Uitgaven verbindingen	-	-
Uitgaven overig	-	-
<i>Saldo in-en uitgaande kasstromen FVA</i>	<u>-</u>	<u>297</u>
Kasstroom uit investeringsactiviteiten	-61.982	-21.094
Financieringsactiviteiten		
Nieuwe door WSW geborgde leningen	55.000	18.000
<i>Tussentelling inkomende kasstromen</i>	<u>55.000</u>	<u>18.000</u>
Aflossing door WSW geborgde leningen	-36.409	-24.943
Aflossing niet door WSW geborgde leningen DAEB-investeringen	-226	-221
Aflossing niet door WSW geborgde leningen niet-DAEB investeringen	-	-986
<i>Tussentelling uitgaande kasstromen</i>	<u>-33.635</u>	<u>-26.150</u>
Kasstroom uit financieringsactiviteiten	18.365	-8.150
Toename (afname) geldmiddelen in boekjaar	-2.544	3.697

¹ De verkoopontvangsten bestaande huur zijn met € 63.769k verlaagd in verband met de overdracht van passiva binnen een samengestelde transactie.

² De betalingen aankoop woongelegenheden zijn met € 6.250k verlaagd in verband met de overdracht van passiva binnen een samengestelde transactie.

Kengetallen 2023

Kengetallen op grond van de enkelvoudige jaarrekening	2023	2022
Gegevens bezit	Aantal	Aantal
Bezit in eigendom		
Woonruimte	13.423	13.356
Bedrijfsruimte	23	17
Maatschappelijk vastgoed	53	126
Intramuraal zorgvastgoed	587	554
Parkeergelegenheid	53	62
Totaal aantal verhuureenheden	14.139	14.115
Mutaties in het woningbezit		
Opgeleverde nieuwbouw	100	169
Sloop	-32	-
Verkoop	-50	-540
Aankoop	9	137
Overige mutaties	40	-6
Saldo	67	-240
Zelfstandige woonegelegenheden naar huurklasse		
Goedkoop	1.292	1.331
Betaalbaar	11.122	10.901
Duur tot huurtoeslaggrens	817	918
Duur boven huurtoeslaggrens	109	112
	13.340	13.262
Kwaliteit kosten onderhoud per VHE	x € 1	x € 1
Niet-planmatig onderhoud	853	742
Planmatig onderhoud	1.339	1.372
Totaal kosten onderhoud	2.191	2.114
Maatschappelijke uitgaven	x €1.000	x €1.000
Saneringssteun	-	-
Verhuurdersheffing	-	3.032
Leefbaarheid	1.288	1.019
Het verhuren van woningen		
Gerealiseerde huurverhoging	1,8%	2,1%
Huurachterstand in % van de jaarhuur	0,72%	0,62%
Huurderving in % van de jaarhuur	1,34%	0,79%

	2023	2022
Personeelsbezetting einde boekjaar	Aantal, €, %	Aantal, €, %
Aantal fte	148,8	136,9
Aantal vhe's per fte	95	103
Opleidingskosten	142.454	152.147
Ziekteverzuimpercentage	6,43%	6,66%
Financierbaarheid	x €1.000	x €1.000
Schuldrestant leningen overheid en kredietinstellingen per vhe	28.316	27.064
Waarvan geborgd door het WSW per vhe ³	28.664	27.183
Gemiddelde rentepercentage	3,25%	3,02%
Financiële continuïteit		
Solvabiliteit (o.b.v. beleidswaarde) ⁴	47,2%	55,8%
Solvabiliteit (o.b.v. marktwaarde) ⁵	76,1%	78,4%
Investerings- en financieringsratio ⁶	-23,77%	-129,04%
Rentedekkingsgetal (ICR) ⁷	4,4	3,2
Loan to value (o.b.v. 90% WOZ-waarde) ⁸	12,3%	13,5%
Loan To Value (o.b.v. Beleidswaarde)	43,4%	35,3%
Loan to value/dekkingsratio (o.b.v. marktwaarde)	21,1%	17,9%
WOZ-waarde per vhe	255.605	222.458
Beleidswaarde per vhe	65.302	76.730
Marktwaarde per vhe	161.186	171.732

³ Saldo is inclusief het niet opgenomen deel van de leningen met variabele hoofdsom ad € 7 miljoen. Het saldo schuldrestant leningen overheid en kredietinstellingen per vhe is exclusief dit niet opgenomen deel.

⁴ De solvabiliteit is het gepresenteerde eigen vermogen, gecorrigeerd voor de beleidswaarde, uitgedrukt in een percentage van het balanstotaal.

⁵ De solvabiliteit is het gepresenteerde eigen vermogen uitgedrukt in een percentage van het balanstotaal.

⁶ De investerings- en financieringsratio geeft aan welk gedeelte van de investering extern wordt gefinancierd. Deze wordt berekend door de investering in de vastgoedportefeuille af te zetten tegen de mutatie in de financiering.

⁷ De ICR bestaat uit het saldo van de exploitatiekasstroom (exclusief rente) in verhouding tot de totale rentelasten.

⁸ Bij loan to value wordt de financiering uitgedrukt in een percentage van de waarde van het bezit. Een hoger percentage leidt tot een hogere financieringslast. Hierboven hebben we de financiering afgezet tegen de WOZ-waarde, beleidswaarde en marktwaarde.

Belanghouders

Verlag van de ondernemingsraad

Na een tumultueus jaar eindigde de Ondernemingsraad (OR) 2023 in rustig vaarwater. De rol van ambtelijk secretaris is na diverse wisselingen nu definitief ingevuld. In de afgelopen periode konden we voor een groot deel terugvallen op een ‘oude vertrouwde’, die ons tot de jaarwisseling op weg heeft geholpen in raad en daad. Dat was heel prettig, want het gehele dagelijkse bestuur is nieuw. Het is dan ook nog even zoeken naar oude structuren of naar vorming van nieuwe. Gelukkig was de basis op orde met een stevige delegatie oudgedienden. We hebben elkaar beter leren kennen aan de hand van onze kleurprofielen. Een zeer leerzame Management Drives sessie, die begin 2024 een vervolg krijgt.

Belangrijker dan dat is de constatering dat er een gevarieerd team zit dat elkaar waardeert, werk ziet liggen en er veel zin in heeft om de schouders eronder te zetten.

Samenstelling

De samenstelling van de OR veranderde mede door het aftreden van Lucy Loos (vanwege haar nieuwe functie), de reeds openstaande vacature (door het vertrek van Moira Bonne in 2022) en het vertrek van ambtelijk secretaris Alexandra Scheepmaker. Gelukkig worden de twee vacatures sinds september ingevuld door enthousiaste collega’s Jelle van Ooijen en Marc Nijveld. Tevens namen zij meteen de rollen van (vice-)voorzitter over van Hedwig de Groot en Edith Abbring.

De rol van ambtelijk secretaris wordt sinds september ingevuld door Shannon de Kroon. Daarmee is de OR weer op volle bezetting.

Naam	Functie	Ingangsdatum OR-lidmaatschap	Datum verkiesbaar	Datum aftreden
Jelle van Ooijen	Voorzitter	09-2023	09-2026	09-2034
Marc Nijveld	Vicevoorzitter	09-2023	09-2026	09-2034
Kees Hoogen-doorn	Lid	09-2016	09-2024	09-2028
Christiaan Sal	Lid	09-2020	09-2024	09-2032
Hedwig de Groot	Lid	09-2022	09-2026	09-2034
Ilja Riepen	Lid	09-2022	09-2026	09-2034
Edith Abbring	Lid	09-2016	09-2024	09-2028

De OR wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris, Shannon de Kroon. Zij is geen lid van de OR. De OR kan zich daardoor vooral focussen op de inhoud en de

balans tussen het OR-werk en het reguliere werk.

Commissie Personeel & Organisatie

Jelle, Kees en Ilja

Commissie Arbo

Marc, Christiaan, Hedwig en Edith

Commissie Financiën

Kees en Christiaan

Commissie Communicatie

Hedwig en Edith

Opleidingen

Ook in 2023 werden er weer de nodige trainingen gevolgd. Hierbij een overzicht:

Wie	Wat
Hele OR en Alexandra Scheepmaker	Teamsessie door Ambtelijk Secretaris Incompany
ARBO OR-Academy	Edith, Chris en Hedwig
OR-Live	Edith, Chris, Jelle, Ilja, Marc en Shannon
OR en personeelsbeleid	Ilja
WOR voor beginnende leden	Marc, Jelle en Shannon
Nieuw als AS voor de medezeggenschap	Shannon

Communicatie

Op intranet heeft de OR een eigen site. Daarop worden alle adviesaanvragen, instemmingsverzoeken, reacties, agenda's en goedgekeurde verslagen (van OR-overleggen en overlegvergaderingen) gepubliceerd. Drie á vier keer per jaar verschijnt de digitale nieuwsbrief. Ook plaatsen we tussentijds berichten die belangrijk zijn voor medewerkers. Nieuwe medewerkers ontvangen een welkomstmail en nodigen we uit voor een kennismaking met de OR.

Bijeenkomsten

Op 23 maart heeft de OR een BOT-overleg (Benen op Tafel) gehad in Schellinkhout, met als thema SPP. Tijdens dit informele overleg met de directie en het managementteam werden alle ideeën en verwachtingen met elkaar gedeeld.

Tijdens de WPO-evaluatie (Werkplezieronderzoek) op 2 november zijn met het managementteam de uitkomsten van het werkplezieronderzoek besproken.

De OR heeft twee keer per jaar een artikel 24 overleg zoals vastgelegd in de Wet op Ondernemingsraden (WOR). Deze art. 24 overlegvergaderingen hebben plaatsgevonden op 1 juni en 14 december. Hierbij waren tevens de directie en een afvaardiging van de RvC (Raad van Commissarissen) aanwezig.

Adviezen en instemmingen

Adviesaanvraag

De OR heeft in 2023 één adviesaanvraag voorgelegd gekregen en daar positief op geadviseerd. Het betrof het onderwerp:

- Doorontwikkeling support

Instemmingen

De OR heeft in 2023 drie instemmingsaanvragen in behandeling genomen en ook vier keer instemming gegeven. Het ging om de volgende aanvragen:

- Doorontwikkeling klantcontact
- Meldregeling voor misstanden
- Werving en selectiebeleid

Tot slot

Bij Wooncompagnie werken we met 187 collega's en hoort de OR zeven leden te hebben. We zijn dan ook op volle sterkte en daar zijn we heel blij mee. Tegelijkertijd lijkt dat zo vanzelfsprekend; Wooncompagnie biedt een goede werkomgeving en dat komt doordat iedereen daar op zijn/haar eigen manier een steentje aan bijdraagt. Wij doen dat op deze manier.

We danken Stefan voor prettige samenwerking en we danken onze collega's voor de feedback, het meedenken en de steun die zij geven.

De ondernemingsraad van Wooncompagnie

Verlag van de samenwerkende huurdersorganisaties

De samenwerkende huurdersorganisaties (SHO) is het overkoepelende samenwerkingsverband tussen:

- Huurdersvereniging De Vijfhoek (zuidelijk werkgebied)
- Huurderskoepel Schagen en omstreken (noordelijk werkgebied)

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

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

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

Onderling overleg huurdersverenigingen

De samenwerking tussen de Vijfhoek en de Huurderskoepel binnen de SHO is dit jaar weer in goede sfeer verlopen. Deze overleggen vinden plaats om met alle huurdersverenigingen af te stemmen zodat we een eenheid vormen in de vergaderingen met de directie van Wooncompagnie. Dat is de plek waar afspraken worden gemaakt en besluiten worden beklonken. Uit dit overleg is ook de commissie betaalbaarheid gevormd waarin een kleine delegatie in kaart probeert te brengen hoe we de huren én de kosten voor Wooncompagnie zo laag mogelijk kunnen laten zijn: al het geld van Wooncompagnie wordt opgebracht door de huurpenningen van de huurders van de woningen van de corporatie. En als we die kosten laag kunnen houden dan hoeft de huur ook niet verhoogd te worden. Dat is de reden dat we dit overleg graag in goede harmonie voeren.

Overleg met de directie van Wooncompagnie

Er is door de SHO zes keer overleg gepleegd met de directie. De overleggen zijn constructief, gaan in goede harmonie en met wederzijds respect. We hebben in 2023 één adviesaanvraag ontvangen over de jaarlijkse huurverhoging per 1 juli. Daarnaast is tijdens de overleggen onder andere ter sprake gekomen:

- De voorraadstrategie
- De projectenkalender (overzicht en stand van zaken nieuwbouw- en verbeterprojecten)
- De begroting
- Klachtenmanagement
- Het Sociaal Plan

Overleg met de Raad van Commissarissen (RvC)

Met wisselende leden van de RvC heeft in SHO verband tweemaal overleg plaatsgevonden. Hier is de bestuurder niet bij aanwezig. De gesprekken verliepen constructief en in goede harmonie.

Overleg met de visitatiecommissie

Wooncompagnie heeft zich in 2023 weer laten visiteren. Dit keer is de visitatie uitgevoerd door Raeflex. Wij hebben als SHO een aantal maal overleg gevoerd met de visitatiecommissie om onze input voor het visitatierapport te leveren.

Jaarlijkse huuraanpassing 2023

Na ons negatieve advies op de huurverhoging in 2022 hebben we een betaalbaarheidscommissie ingesteld, bestaande uit enkele leden van de SHO en enkele medewerkers van Wooncompagnie. Deze commissie overlegt gedurende het jaar over alle ontwikkelingen rondom wet- en regelgeving, betaalbaarheid en het huurbeleid. Hierdoor zijn we structureler met elkaar in gesprek over dit thema.

Wooncompagnie heeft in het eerste kwartaal een adviesaanvraag voorgelegd voor de huurverhoging per 1 juli 2023. De huurverhoging mocht in 2023 maximaal 2,6 procent zijn. Daarnaast was er een huurverlaging voor huurders met een inkomen tot 120 procent van het sociaal minimum. Wij hebben er bij Wooncompagnie op aangedrongen dat de afschaffing van de verhuurdersheffing niet alleen ten goede komt aan huurders met een laag inkomen die een huurverlaging krijgen. Want ook de huurders waarvan het inkomen net iets hoger is, hebben het moeilijk. Wooncompagnie heeft ons uiteindelijk een voorstel gedaan met een keuze: óf 1,8 procent óf 10 euro voor iedereen. Onze voorkeur ging uit naar een vast bedrag. We hebben dan ook een positief advies af kunnen geven op een huurverhoging van 10 euro voor iedereen. De huurders van woningen met een E, F of G label hebben geen huurverhoging gekregen.

Financiën

In de financiering van de HUKO en de Vijfhoek is voorzien overeenkomstig de afspraken in de Samenwerkingsovereenkomst met Wooncompagnie. Wel zijn op verzoek van het nieuwe bestuur van de Vijfhoek gesprekken gestart met Wooncompagnie of de afspraken moeten worden herzien.

Scholing

Dit jaar zijn er door de besturen van de HUKO en de Vijfhoek geen cursussen georganiseerd. Wel zijn er door de Woonbond informatievoorzieningen via zogenaamde Webinars maar dat is niet echt onze insteek.

Prestatieafspraken met gemeenten

Ook in 2023 heeft de SHO geparticipeerd in de overleggen met de diverse gemeenten over de prestatieafspraken. In alle gemeenten waren nog meerjarige prestatieafspraken van kracht. Deze hoefden dus niet te worden geactualiseerd.

Wel is met Hollands Kroon, Schagen en Edam-Volendam de jaarschijf 2024 opgesteld.

In Waterland zijn we er nog niet helemaal uit over de tekst over het aanbod dat naar urgente groepen mag gaan. We hopen de jaarschijf begin 2024 af te ronden. Ook in Purmerend is de jaarschijf nog niet getekend. Met Purmerend hebben we een concrete afspraak dat maximaal 33 procent van het aanbod naar urgente groepen mag gaan. Maar dit aandeel wordt nu bereikt. Wat ons betreft kunnen we de jaarschijf 2024 afronden zodra de gemeente heeft bepaald welke urgent het meest urgent is. De corporaties kunnen vervolgens aanhouden dat maximaal 33 procent van het aanbod naar urgent woningzoekenden gaat.

Vooruitblik 2024

HUKO

In het afgelopen jaar zijn de huurdersverenigingen Wieringermeer en Niedorp-Wieringerwaard een fusie aangegaan. Mede oorzaak hiervan was een gebrek aan bestuursleden. Gelukkig zijn er een paar nieuwe bestuursleden aangetreden die een aantal werkzaamheden zullen over nemen van de scheidende bestuursleden.

De Vijfhoek

Sinds 8 November 2023 heeft Huurdersvereniging de Vijfhoek een nieuw (interim)bestuur die zich als doel heeft gesteld om een financieel gezonde en verbeterde organisatie op te zetten die nog beter de huurdersbelangen kan vertegenwoordigen. Het interim-bestuur heeft daarvoor de website up-to-date gemaakt. Daarnaast heeft het interim bestuur de taken uitgebreid met:

- Een maandelijkse inloopmiddag voor allerlei problemen waar huurders mee zitten
- Ondersteuning bij renovatieproblematiek
- Ondersteuning bij het aanvragen van diverse toeslagen
- Stimuleren van huurders om voor hun huurrechten op te komen en zich aan te melden als bijvoorbeeld bestuurder of ondersteunend huurder.

Naar verwachting zal in de eerste helft van 2024 zal het definitieve nieuwe bestuur worden geïnstalleerd.

SHO

Er worden initiatieven ontwikkeld om via de media en andere organen meer bekendheid te geven aan het bestaan van de verenigingen. Zowel de HUKO als de Vijfhoek hebben een eigen website met actuele informatie en de contactmogelijkheden. Voor de HUKO is dit www.huurderskoepel.com en voor de Vijfhoek is dit www.devijfhoek.com.

In december 2023 werden we onaangenaam verrast door de aankondiging wat de hoogte van de huurverhoging op 1 juli 2024 zou gaan inhouden. Door de rijksoverheid, Aedes en de Woonbond is in de Nationale Prestatieafspraken (NPA) afgesproken dat de hoogte van de huurverhoging gekoppeld is aan de gemiddelde cao loonstijging. Daardoor zal de huurverhoging onacceptabel hoog worden.

Ontwikkelingen in het huurbeleid zullen we dan ook in de gaten houden en regelmatig onderwerp van gesprek laten zijn in de betaalbaarheidscommissie en in de vergaderingen van de SHO met de directie van Wooncompagnie. Hopelijk kunnen we hier nog wat in repareren voor de huurders.

Henk van Gameren (voorzitter)

Peter Komen (interim-voorzitter)

Huurderskoepel Schagen en Omstreken

Huurdersvereniging De Vijfhoek

Verlag van de Raad van Commissarissen

Visie en kaders

Toezihthouder, werkgever, adviseur/klankbord

De Raad van Commissarissen (hierna RvC of raad) houdt toezicht op het functioneren van het Bestuur van Wooncompagnie en de algemene gang van zaken binnen Wooncompagnie en de met haar verbonden ondernemingen. De raad adviseert het bestuur daarnaast gevraagd en ongevraagd, is verantwoordelijk voor de benoeming (en eventuele schorsing of ontslag) van de bestuurder, en stelt de beoordeling en arbeidsvoorwaarden van de bestuurder vast. De raad geeft de accountant opdracht voor de controle van de jaarstukken en keurt de opdrachtverlening goed voor de visitatie die Wooncompagnie elke vier jaar laat uitvoeren.

De raad heeft een *toezichtvisie* opgesteld, waarin hij duidelijk maakt waarom de RvC bestaat, wat hij onder goed toezicht verstaat en namens wie hij toezicht houdt. De raad geeft hierin een antwoord op basisvragen over zijn taakopvatting, doel en functie. De raad kiest bewust voor een visie op hoofdpunten, in de wetenschap dat de (volkshuisvestelijke) wereld te complex is en te snel verandert om zich in detail te laten vangen.

Voor 2023 zijn drie specifieke thema's benoemd, namelijk:

- Nieuwbouwpogave (toegankelijkheid)
- Vertaling resultaten visitatie 2019-2022 naar verbeteracties
- Voortgang 'inclusiviteit, diversiteit en gelijkheid'

De RvC heeft in zijn terugblik op deze thema's geconstateerd dat de organisatie op alle drie de thema's voortgang heeft geboekt, maar dat er ook de komende jaren gestuurd moet worden op de nieuwbouwpogave, de in gang gezette verbeteracties en inclusiviteit. De RvC mag de thema's in de toezichtvisie nog meer leidend laten zijn bij het toezicht.

In een *toezichtkader* heeft de raad uitgewerkt hoe zij deze visie in de praktijk wil brengen. Het toezichtkader beschrijft op hoofdlijnen het speelveld en de taken van de corporatie en omvat het geheel van spelregels die de raad bij het uitvoeren van zijn taken volgt. Het toezichtkader bestaat uit zowel een extern als een intern toezichtkader.

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

Legitimatie

De raad handelt op basis van de bevoegdheden die in de statuten zijn omschreven. De werkwijze van de raad is beschreven in het reglement Raad van Commissarissen. Hierin is opgenomen dat de raad werkt met separate commissies: een auditcommissie en een selectie- en remuneratiecommissie. De commissies hebben ook separate reglementen. De commissies adviseren de raad over onderwerpen die binnen hun taakgebied vallen en bereiden de besluitvorming van de raad voor. Dit laat de verantwoordelijkheid voor de besluitvorming van en door de raad onverlet.

Visitatie

De Raad van Commissarissen van Wooncompagnie blikt met veel genoegen terug op het visitatietraject. Natuurlijk zijn we trots op de door de organisatie behaalde resultaten en bedanken we iedereen die hieraan bijgedragen heeft.

Maar het gaat ons niet alleen om het sprekende visitatierapport.

Enkelen van ons hebben in de visitatie geparticipeerd. Ervaren hoe het proces is voorbereid. Hoe tijdens de bezoeken het open en constructief kritische gesprek is gevoerd. Juist die dialoog met samenwerkingspartners, overheden en vooral ook huurdersorganisaties heeft naar onze mening meerwaarde gecreëerd. Deze meerwaarde uit zich niet alleen in trots maar ook in het herkennen en zeer serieus nemen van de aanbevelingen.

Tegelijkertijd zien we dat het voor het bestuur en alle medewerkers in de organisatie enigszins ongemakkelijk is om de complimenten te ontvangen omdat een ieder ziet dat de uitdagingen die voor ons liggen, groot zijn. Dat kenmerkt Wooncompagnie, bescheidenheid en altijd nog meer meerwaarde willen leveren aan de volkshuisvestingsbeleid-vraagstukken in de regio.

De huurdersorganisaties hebben van begin tot het eind intensief bijgedragen aan de visitatie en aan gesprekken in de regio. Hiermee hebben zij input gegeven aan conclusies en aanbevelingen. Voor deze tijdsinvestering en inhoudelijke bijdrage hebben we veel waardering. De visitatiecommissie constateert dan ook met recht dat het van groot belang is om goede input van huurders te ontvangen. Dat willen we ook voor de toekomst voldoende goed waarborgen. Wooncompagnie gaat dan ook samen met zijn huurdersorganisaties op zoek naar manieren om de bestaande structuren te verbeteren. Als RvC houden we hier niet alleen toezicht op maar denken we actief mee met de organisatie en met de huurdersorganisaties op welke manieren huurdersparticipatie vernieuwd en geborgd kan worden.

Zelfevaluatie

In de Governancecode Woningcorporaties is bepaald dat de RvC ten minste één keer per jaar het eigen functioneren (in termen van effectiviteit) bespreekt en dat van individuele leden van de RvC. Eens per twee jaar dient dat onder onafhankelijke, externe begeleiding plaats te vinden. N.a.v. het onderzoek van NOS/Nieuwsuur heeft de RvC ervoor gekozen ook in 2023 de zelfevaluatie (net als in 2022) extern te laten begeleiden. De begeleiding was in handen van Ber Damen van Van de Bunt Adviseurs.

Het doel van de zelfevaluatie was het vinden van een antwoord op de, door de RvC aan zichzelf gestelde vraag of het bezitten en verhuren van woningen in de vrije sector past bij de rol van commissaris van Wooncompagnie.

Naast dat commissarissen zich ten minste aan wet en de governancecode houden, zijn er nieuwe afspraken met elkaar gemaakt. De eisen aan commissarissen en de manier op waarop zij verantwoording afleggen zijn opnieuw vastgelegd.

Nieuwsuur

In 2023 deed NOS/Nieuwsuur onderzoek naar nevenactiviteiten van bestuurders en commissarissen in de corporatiesector. Dit ging over het privé verhuren van woningen in de vrije sector. Dit speelde ook bij een van de commissarissen van Wooncompagnie.

Eén casus in dit onderzoek betrof een toezichthouder van Wooncompagnie. De onvoorwaardelijke steun aan de Koers van Wooncompagnie - een woning is een thuis en geen verdienmodel - staat voor de Raad voorop. De kwaliteit en inzet van de toezichthouder stond ook niet ter discussie. Vooral het morele aspect van het toezichthouderschap van een woningcorporatie met een volkshuisvestelijke taak, hebben wij in alle openheid tegen het licht gehouden.

Vanwege de uitkomsten van dit onderzoek, en de daarop volgende aanpassing van de Governancecode vanuit Aedes, hebben wij nieuwe afspraken gemaakt. Ook in de zelfevaluatie is hier aandacht aan besteed. De eisen aan commissarissen en de manier waarop wij verantwoording afleggen, zijn opnieuw vastgelegd. Voor alle nevenactiviteiten geldt dat zij jaarlijks opnieuw worden beoordeeld. Passen zij nog bij actuele ontwikkelingen in de maatschappij en de waarden van Wooncompagnie? Deze nieuwe afspraken komen terug in het nieuwe profiel van commissarissen.

Over de Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen bestaat statutair uit ten minste drie en ten hoogste zes personen. Ten minste twee commissarissen worden benoemd op bindende voordracht van de huurdersorganisaties. Elke commissaris is benoemd voor een periode van vier jaar, waarna maximaal eenmaal herbenoeming mogelijk is.

Samenstelling Raad van Commissarissen

De heer J.M. (Jan Maarten) van der Meulen

‘Ondanks de moeilijke omstandigheden waar we met elkaar in verkeren weet Wooncompagnie er toch in te slagen om een ambitieus nieuwbouwprogramma te realiseren. We zien dat het steeds ingewikkelder wordt om sociale huurwoningen toe te voegen, met name in het middensegment. Door de oplopende rente en stijgende bouwkosten staat Wooncompagnie soms voor lastige keuzes. Gezien de uitzonderlijke prestaties de afgelopen twee jaar volgens de Aedes Benchmark verwacht ik dat Wooncompagnie ook deze uitdaging aankan’.

Functie(s) RvC	Voorzitter RvC en lid Auditcommissie
Hoofdfunctie	Partner SMC (Strategic Management Center)
Nevenfuncties	<ul style="list-style-type: none">• Voorzitter RvC Woonbedrijf Eindhoven• Vice voorzitter RvC Portaal• Lid bestuur Raad voor Plaatselijke Geldwerving (RPG)• Lid audit commissie CDA
Profiel binnen RvC	Financiën, control en risicomangement
PE-punten in 2023	9 (2022: 11)
Aanwezigheid RvC	5/6 vergaderingen
Aanwezigheid AC	5/5 vergaderingen



De heer G.J. (Gerard) Kohsiek

‘We hebben gezien dat de woningmarkt steeds ingewikkelder wordt, terwijl de vraag naar sociale- en middenhuurwoningen onverminderd hoog is. Met het vertalen van de nationale prestatieafspraken volkshuisvesting naar de specifieke opgave voor Wooncompagnie is al goed voorbereidend werk verricht. Er alles aan blijven doen om de doelstellingen te behalen naast het waarborgen van de continuïteit, is een prestatie die Wooncompagnie goed af gaat. Doorpakken en waakzaam blijven’.

Functie(s) RvC	Lid RvC, voorzitter Auditcommissie
Hoofdfunctie	Directeur/oprichter Wonam
Nevenfuncties	<ul style="list-style-type: none">• Lid Raad van Advies Stadmakerfonds• Lid RvC Waterweg Wonen
Profiel binnen RvC	Volkshuisvesting en vastgoed
PE-punten in 2023	6,5 (2022:7)
Aanwezigheid RvC	6/6 vergaderingen
Aanwezigheid AC	5/5 vergaderingen



Mevrouw M.W. (Magdeleen) Sturm

‘Samen met het managementteam volgde de Raad nu al voor de vijfde keer een Comenius leergang. Dit keer stond het thema "de kloof" centraal. Hoe kan Wooncompagnie haar idealen realiseren nu de samenleving steeds meer gepolariseerd raakt? De leergang bood ook dit jaar weer nieuwe inzichten die verrijkend zijn voor RvC en managementteam en die ons helpen het samenspel tussen beide te verdiepen. Ik leerde onder andere dat we in gesprekken geneigd

zijn om snel consensus te bereiken. Juist de afwijkende mening opzoeken en bevragen helpt om elkaar beter te begrijpen. Het gesprek over maatschappelijke verschillen blijven we voeren. Zo kan de RvC Wooncompagnie optimaal steunen in het realiseren van haar maatschappelijke doelen, voor bewoners én woningzoekenden'.

Functie(s) RvC	Lid RvC, voorzitter remuneratiecommissie
Hoofd functie	Directeur Interbestuurlijk programma versterking VTH-stelsel (ministerie IenW)
Nevenfuncties	<ul style="list-style-type: none">• Bestuurslid Stichting Ars Donandi• Voorzitter RvC Stichting Landzijde• Lid van de RvT van Platform31 (vz auditcommissie)
Profiel binnen RvC	Ondernemerschap en innovatie
PE-punten in 2023	12 (2022:7)
Aanwezigheid RvC	6/6 vergaderingen
Aanwezigheid Rem- cie	3/3 vergaderingen



Mevrouw A.L. (Anne) Koning

‘Wooncompagnie is een corporatie met idealen en sterke opvattingen. Bijvoorbeeld als het gaat om de kwaliteit van woningen of het creëren van gevarieerde wijken. Toch kunnen we onze idealen opzijzetten als flexwoningen de enige optie zijn om woningzoekenden snel te kunnen helpen. Een besluit nemen, tegen je idealen in, als er geen andere opties zijn, vind ik sterk. De afgelopen zes jaar heb ik mijn rol als toezichthouder dan ook met passie uitgevoerd. De betrokkenheid van de huurderscommissarissen bij de Raad heb ik als zeer waardevol ervaren. Dat Wooncompagnie in 2023 weer behoorde tot een van de beste woningcorporaties van Nederland is bijzonder knap. Zeker in deze tijd, waarbij de hoogste score van de huurders er voor mij het meeste toe doet’.

Functie(s) RvC	Lid RvC (op voordracht van huurders)
Hoofdfunctie	Gedeputeerde provincie Zuid-Holland voor Wonen, Ruimtelijke ordening, Recreatie en Sport
Nevenfuncties	-
Profiel binnen RvC	Volkshuisvesting en wonen
PE-punten in 2023	12 (2022:7)
Aanwezigheid RvC	4/6 vergaderingen



Mevrouw P.M.E. (Petra) van Dam

‘De complimenten in het in 2023 opgeleverde visitatierapport maakte medewerkers wat verlegen. Juist dat vind ik mooi om te zien en zegt iets over de organisatie. De vanzelfsprekendheid om alles uit de kast te halen voor huurders en de gebiedsgerichte aanpak maakt dat het Wooncompagnie lukt om dichtbij huurders en samenwerkingspartners te blijven. Samen het beste willen voor een diversiteit aan bewoners in wijken met veel aandacht voor zorg en welzijn. Dat Wooncompagnie voor het tweede jaar op rij hoort bij een van de beste corporaties van Nederland hoort is dan ook een geweldige prestatie van alle medewerkers. Dat iedereen onder deze druk toch weer nieuwe ambities formuleert en de verbetercultuur hoog in het vaandel houdt, is iets waar ik alle betrokkenen voor wil bedanken’.

Functie(s) RvC	Lid RvC Lid remuneratiecommissie vanaf 1-9-2023
Hoofdfunctie	Toezichthouder/bestuurder
Nevenfuncties	<ul style="list-style-type: none">• Lid RvT GGZ Rivierduinen• Voorzitter RvT Stichting Progresso• Lid RvT Horizon College• Voorzitter RvT Geriant• Lid RvB a.i. Reade
Profiel binnen RvC	Wonen, zorg en welzijn
PE-punten in 2023	9 (2022:8)
Aanwezigheid RvC	5/6 vergaderingen



Mevrouw Y.F.W. (Yolanda) Hoogtanders

‘Met een woningmarkt die nog altijd muurvast zit, met steeds meer mensen die buiten de boot vallen en met een toenemend aantal kwetsbare huurders, staat de leefbaarheid in onze buurten onder grotere druk dan ooit. De roep om inclusieve wijken groeit, maar dat gaat steeds minder vanzelf. Samen met bewoners en samenwerkingspartners werkten de buurtteams van Wooncompagnie ook in 2023 dagelijks hard aan het verbeteren van leefbaarheid. Je dagelijks met hart en ziel inzetten voor een betere leefbaarheid, daar heb ik grote bewondering voor’.

Functie(s) RvC	Lid RvC (op voordracht van huurders), lid remuneratie-commissie. Tot 1-9-2023.
Hoofdfunctie	Directeur/ eigenaar Policy Productions Burgemeester Roermond (vanaf 20-9-2023)
Nevenfuncties	<ul style="list-style-type: none">• Voorzitter RvT IJburg College (tot 1-9-2023)• Raadslid VVD Amsterdam (tot 1-9-2023)
Profiel binnen RvC PE-punten in 2023	Doelgroepen en participatie
Aanwezigheid RvC	4/4 vergaderingen t/m aftreden



Rooster van aftreden

Naam	1 ^e benoeming	Herbenoeming of aftreden 1 ^e termijn	Aftreden 2 ^e termijn
Dhr. J.M. van der Meulen	10-02-2017	10-02-2021	01-07-2024
Dhr. G.J. Kohsiek	01-03-2017	01-03-2021	01-03-2025
Mevr. M.W. Sturm	18-11-2017	18-11-2021	18-11-2025
Mevr. A.L. Koning*	08-02-2018	08-02-2022	31-12-2023
Mevr. P.M.E. van Dam	16-11-2020	16-11-2024	16-11-2028
Mevr. Y.F.W. Hoogtanders*	01-01-2022	01-09-2023	

* op voordracht huurdersorganisaties

Wijzigingen in 2023

Mevrouw Hoogtanders is per 1 september 2023 afgetreden in verband met haar nieuwe functie als burgemeester. Per 1-1-2024 is mevrouw Koning afgetreden als commissaris. In 2024 worden 2 nieuwe commissarissen op voordracht van de huurdersorganisatie geworven.

Om de continuïteit van de raad te waarborgen en te voorkomen dat er in 2025 wederom een grote uitstroom plaats zal vinden heeft dhr. Van der Meulen besloten per 1 juli 2024 af te treden. Deze vacature wordt tegelijkertijd met de andere twee geworven.

Bezoldiging leden raad van commissarissen in 2023

De leden van de RvC ontvingen voor hun werkzaamheden een vaste honorering die is gebaseerd op de Adviesregeling 'Honorering toezichthouders in woningcorporaties'.

Voorzitter RvC	Lid RvC
€ 25.080 (2022: € 24.360)	€ 16.720 (2022 € 16.240)

Gekozen is om de beroepsregel van de VTW te volgen. Bij het bepalen van de beroepsregel is immers reeds een balans gezocht tussen een betere beloning - omdat toezichthouden steeds professioneler wordt en de laatste jaren meer tijd vergt, de risico's groter zijn geworden en de eisen veel strenger - en tegelijkertijd het voorkomen van de mogelijkheid de bezoldiging excessief te verhogen. In 2023 is de beroepsregel geïndexeerd met 3%.

Integriteit en onafhankelijkheid

De raad heeft onafhankelijkheid en integriteit hoog in het vaandel staan. De raad is zodanig samengesteld dat de leden ten opzichte van elkaar, het bestuur en welk deelbelang dan ook onafhankelijk en kritisch kunnen functioneren en hun taak naar behoren kunnen vervullen. De leden van de raad hebben geen nevenfuncties die strijdig zijn met het belang van Wooncompagnie. Met andere woorden: er is een waarborg dat de leden van de raad op onafhankelijke wijze tot hun oordeel kunnen komen.

De RvC neemt niet alleen haar eigen integriteit in acht, maar houdt ook toezicht op de integriteitsontwikkeling van de corporatie. Wooncompagnie heeft aanvullend op haar integriteitscode een reglement integriteit opgesteld, waarin het bovenliggende doel en het belang van integriteit is geformaliseerd. De RvC wordt periodiek, doch minstens 1 keer per jaar, op hoofdlijnen geïnformeerd over de uitvoering van het integriteitsbeleid.

Overleg en ontmoetingen RvC

In 2023 kwam de raad zesmaal bijeen voor een formele vergadering. De agenda van deze formele vergaderingen wordt gevormd door vaste agendaonderwerpen vanuit de jaaragenda gebaseerd op de Governancecode en door onderwerpen voortkomend uit het agendaoverleg. Naast onderwerpen ter beeldvorming en ter oordeelsvorming zijn de volgende besluiten genomen:

Datum	Onderwerp
16.01.2023	<ul style="list-style-type: none"> • Format toezichtsvisie 2023 • Verslag zelfevaluatie
27.02.2023	<ul style="list-style-type: none"> • Realisatie 12 app. Melchiorhof en 44 app. Piet Ottstraat • Update reglement Auditcommissie
17.04.2023	<ul style="list-style-type: none"> • Sloop 20 woningen / realisatie 28 woningen, Noorderstraat Edam • Realisatie 16 woningen, Sportlaan, Wieringerwaard • Sloop 44 woningen, Torenstraat, Middenmeer • Interne afspraken rond monitoring en melding prijsstijgingen • Jaarstukken en accountantsverslag 2022 • Afwijkingen bestuursreglement 2022 • Evaluatie externe accountant • Update governance structuur Wooncompagnie • Bezoldiging RvC en directeur-bestuurder 2023 • Beoordeling directeur-bestuurder 2022 • Bouw 48 woningen, Noorderlicht, Tuitjenhorn / Warmenhuizen • Rooster van aftreden RvC • Klachten
03.07.2023	<ul style="list-style-type: none"> • Gemeenteplan 2024 • Controleplan BDO 2023 • Aankoop Pierebaan, Monnickendam • Toezichtsvisie 2023 • Bestuurlijke reactie visitatie
25.09.2023	<ul style="list-style-type: none"> • Update meldregeling voor misstanden • Paludanusweg / Trambaan, Wieringerwaard (sloop en realisatie) • Burg. Siemerstraat, Schagerbrug (sloop en realisatie) • Chrysantenstraat / Jan van Egmondstraat / Hyacinthenstraat, Purmerend (sloop en nieuwbouw)
27.11.2023	<ul style="list-style-type: none"> • Jaarplan en (meerjaren) begroting • Addendum Treasurystatuut • Investeringsvoorstel Wolgalaan, Purmerend (Jacana) • Flexwoningen Hoornseweg, Middenmeer • Zwanenbloem, Schagerbrug

Elke vergadering is gestart met de bespreking van een thema met inbreng van diverse functionarissen vanuit Wooncompagnie. Dit gesprek biedt de gelegenheid voor een vrijere verkenning van het thema, het aanreiken van ideeën, het aftasten van alternatieven, inschatting van de integrale impact e.d.

Datum	Thema
16.01.2023	IT en Klantprocessen
27.02.2023	Personeel en Organisatie
17.04.2023	Financiën deel 1
03.07.2023	Financiën deel 2 en locatiebezoek van projecten
25.09.2023	Strategie en innovatie
27.11.2023	Belanghouders en participatie

Naast de themabesprekingen werd afgelopen jaar gekenmerkt door een aantal belangrijke terugkerende onderwerpen en in het bijzonder de koersherziening.

Overleg met huurdersorganisaties

Tweemaal per jaar houdt (een vertegenwoordiging van) de RvC overleg met de samenwerkende huurdersorganisaties (SHO) De Vijfhoek en HUKO. Daarin is gesproken over hoe de SHO de samenwerking met Wooncompagnie op bepaalde thema's heeft ervaren, evenals het samenspel met de gemeenten en Wooncompagnie ten behoeve van het maken van prestatieafspraken. Ook is er aandacht voor de specifieke ervaringen van de SHO en haar achterban als huurders.

Overleg met de ondernemingsraad

De RvC is afgelopen jaar twee keer aangeschoven bij de algemene gang van zaken overleg tussen de ondernemingsraad en het bestuur (art. 24 van de Wet op ondernemingsraden).

Daarnaast heeft er een overleg plaatsgevonden tussen de voltallige RvC en de ondernemingsraad. Beide ontmoetingen waren voor de leden van de RvC een prettig overleg waarmee wederom werd bevestigd dat het bestuur en de OR goed en constructief samenwerken. Zowel de raad als de OR ervaren het als toegevoegde waarde om regelmatig met elkaar in contact te zijn, zodat beide partijen elkaar ook gemakkelijk kunnen vinden als dat nodig mocht zijn.

Verslag van de Auditcommissie

Leden	De heer G.J. Kohsiek (voorzitter) De heer J.M. van der Meulen
Vaste gesprekspartners	<ul style="list-style-type: none">• Bestuurder• Controllers*• Regisseur Financiën
Gasten	<ul style="list-style-type: none">• Externe accountant*
Aantal vergaderingen	5

* Tevens buiten aanwezigheid van het bestuur

De auditcommissie is in het verslagjaar 5 keer bijeengewees. De vergaderingen zijn altijd goed voorbereid en in een open en plezierige setting worden de diverse onderwerpen besproken.

In 2023 is uitgebreid stilgestaan bij de begroting. Dat we deze uitgebreid in de auditcommissie bespreken is niet uitzonderlijk. Maar wat dit jaar wel bijzonder is, is dat we zien dat de begroting op de lange termijn (na 2030) gaat knellen. We hebben met het bestuur gesproken over de bijstuurmogelijkheden die Wooncompagnie heeft en wat de impact daarvan is om ook in toekomst financieel gezond te blijven.

Naast de vast terugkerende onderwerpen (o.a. derivaten, verslagen en actielijsten) zijn in 2023 onder andere de volgende onderwerpen behandeld tijdens de vergaderingen van de auditcommissie:

Datum	Onderwerpen
30.01.2023	Evaluatie reglement Auditcommissie + toets eigen functioneren AC Uitgangspunten financieel toetsingskader Fraude reactieplan Inzet afschaffing Verhuurdersheffing

	<p>Vooraankondiging Hellingkade/Haringblok (Galgeriet) Vooraankondiging Piet Ottstraat/Melchiorhof Toelichting voortgang jaarrekening en accountantscontrole 2022 Voorstel huurverhoging, doorrekening en consequenties (klankborden) Jaarverslag AC 2022</p>
03.04.2023	<p>Bespreken (financiële) risico's (i.a.v. BDO) Jaarstukken 2022 (i.a.v. BDO) Accountantsverslag (i.a.v. BDO) Onderzoek uitkomsten basisvariant handboek marktwaardering 2022 Afwijkingen bestuursreglement 2022 Update Governancestructuur Aanscherping behandeling prijsstijgingen NB-63 GX-81 Noorderstraat Edam wijziging Evaluatie accountant Jaarlijkse toets verbindingen Auditrapportage 2022 NB-69 Zwanenbloem Schagerbrug</p>
05.06.2023	<p>Controleplan BDO 2023 Overzicht voorgenomen werkzaamheden Torenmolen, Purmerend Singel, Petten Kaderbrief en gemeentepannen Definitieve jaarstukken 2022</p>
28.08.2023	<p>Update Meldregeling voor misstanden Investeringsvoorstel Paludanusweg, Trambaan, Wieringerwaard Investeringsvoorstel Burg. Siemerstraat, Schagerbrug Investeringsvoorstel Hof, Middenbeemster Inkoopbeleid Uitkomsten Frauderisico analyse Strategische risico's Informatieverstrekking aan extern toezichthouder (dVi) Melding potentiële overschrijding begroting >5% Brief WSW Borgbaarheid en borgingsplafond Geactualiseerde begroting Investeringsvoorstel Bosstraat, Winkel Vragenlijst Rapport Compliance (BDO)</p>
07.11.2023	<p>Jaarplan, (meerjaren)begroting en Treasuryjaarplan Addendum Treasurystatuut Tussentijdse auditrapportage 2023 Team Controlling Investeringsvoorstel flexwoningen Hoornseweg, Middenmeer Investeringsvoorstel Wolgalaan Purmerend (Jacana) Uitvoering fiscaal reglement Concept Managementletter Aankoop bezit collega corporatie Activiteiten Controlling 2024 (auditplan en jaarplan) Huurverhoging 2024</p>

Verlag van de Remuneratiecommissie

Leden	Mevrouw M.W. Sturm (voorzitter) Mevrouw Y.F.W. Hoogtanders (tot 1-9-2023) Mevrouw P.M.E. van Dam (vanaf 1-9-2023)
Aantal vergaderingen	3

Naast de rol van toezichthouder en klankbord vervult de raad de rol van werkgever ten aanzien van het bestuur. Goed werkgeverschap is een doorlopende taak. Het is van belang dat de RvC ervoor zorgt dat de corporatie altijd over een goed bestuur beschikt, de bestuurder zijn of haar competenties volledig ten dienste van de corporatie kan inzetten en de RvC zelf zijn toezichtrol kan vervullen. Goed werkgeverschap creëert stabiliteit in de toezichtrelatie en zorgt ervoor dat de bestuurder in vertrouwen zijn of haar functie kan uitoefenen. Hiertoe heeft de RvC een selectie- en remuneratiecommissie ingesteld. Deze commissie is als adviescommissie van de raad onder andere belast met het voeren van functionerings- en beoordelingsgesprekken met de directeur-bestuurder en het doen van bezoldigingsvoorstellen betreffende de directeur-bestuurder aan de RvC, alsook het doen van voorstellen voor de permanente educatie van de RvC en het voorbereiden van de zelfevaluatie van de RvC.

Het eerste remuneratiegesprek in 2023 richtte zich op de beoordeling van de bestuurder en de behaalde resultaten in 2022. De gemaakte afspraken en prestatie-indicatoren worden jaarlijks in dialoog geëvalueerd, waarna de RvC uiteindelijk het functioneren van de bestuurder in de afgelopen periode beoordeelt. Zowel de bestuurder als de remuneratiecommissie (met input van de hele RvC) bereiden zich hierop voor. In 2023 is afgesproken om de nieuwe afspraken met de directeur-bestuurder te koppelen aan de uitkomsten van de visitatie. Dit is ook als speerpunt benoemd in de toezichtvisie.

In 2023 heeft de follow-up van de uitzending van Nieuwsuur veel aandacht gevraagd van de directeur-bestuurder, in nauwe samenspraak met de remuneratiecommissie. De aandacht is daarbij uitgegaan naar het maken van de juiste -morele- afwegingen binnen de RvC, de reputatie van Wooncompagnie en de continuïteit in de RvC met inachtneming van de nieuwe governancecode.

Professionalisering

Om de invulling nog meer te koppelen aan de opgaven van Wooncompagnie is voor het eerst in 2019 gestart met een maatwerk Comeniusleergang. De directeur-bestuurder, het MT en de RvC nemen gezamenlijk deel. In 2022 is er in samenwerking met Comenius een nieuw meerjarenprogramma opgesteld. De tweede module met als thema 'De Kloof' heeft in het najaar van 2023 plaatsgevonden (bij volledige participatie 12 PE-punten). Daarmee hebben alle commissarissen kunnen voldoen aan de PE-plicht.

Het bestuur

Het bestuur is verantwoordelijk voor de realisatie van de doelstellingen, de strategie, de financiering, het beleid, de resultaten van Wooncompagnie, de beheersing van de risico's en de naleving van wet- en regelgeving.

De directeur-bestuurder richt zich bij de vervulling van zijn taak op het belang van de corporatie. Dat gebeurt vanuit de volkshuisvestelijke en maatschappelijke doelstelling van de corporatie, waarbij rekening wordt gehouden met de belangen van betrokkenen bij de corporatie. De directeur-bestuurder legt verantwoording af aan de Raad van Commissarissen. Daartoe verschaft de directeur-bestuurder de raad de benodigde informatie en bespreken wij de wijze waarop de interne controle en beheersing is ingericht. In het bestuursreglement is vastgelegd wanneer sprake is van een tegenstrijdig belang. In 2023 bekleedde de directeur-bestuurder geen nevenfuncties die strijdig waren met de statuten of het bestuursreglement. En er was geen sprake van tegenstrijdige belangen.

Afgelopen jaar hebben zich geen wijzigingen voorgedaan in het bestuur van Wooncompagnie. De directeur-bestuurder, de heer Van Schaik, is op 15 december 2014 benoemd tot bestuurder. In verband met een benoeming voor onbepaalde tijd voor inwerkingtreding van de herziene Woningwet, is geen herbenoemingsaanvraag vereist waarbij een geschiktheids- en betrouwbaarheidstoets (fit & proper toets) wordt ondergaan. Desondanks heeft de remuneratiecommissie op verzoek van de heer Van Schaik de beoordeling na 4 jaar, zowel in 2019 als 2023, als een herbenoeming ingestoken.

De heer S.J.T. van Schaik (1978)

Nevenfuncties Voorzitter Raad van Toezicht Martinuscollege
PE-punten in 2023 50,75 (2022: 44 , 2021: 44,5)



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

Bezoldiging directeur-bestuurder	2023	2022
Beloning	€ 177.267	€ 168.584
Beloningen op termijn	€ 21.252	€ 18.930
Totaal	€ 198.519	€ 187.514

Aan de directeur-bestuurder zijn geen persoonlijke leningen, financiële garanties of andere financiële voordelen verstrekt. En met de versterkte bezoldiging is rekening gehouden met het wettelijk maximum.

Het managementteam

Het bestuur wordt gesteund door de managers en regisseurs van de bedrijfsonderdelen en vormt samen met hen het managementteam. De functie van manager of regisseur zoals van toepassing bij Wooncompagnie wordt binnen de WNT niet als topfunctionaris beschouwd. In 2023 bekleedden de managers geen nevenfuncties die strijdig waren met hun functie bij Wooncompagnie.

Nevenfuncties	2023
R. Gravestein	<ul style="list-style-type: none"> Lid Raad van Bestuur Peutersaen Holding BV Lid Raad van Bestuur Ninox Diensten BV Lid Raad van Bestuur Peuterspeelzalen Pinkeltje
T. Pos	-
A. Timmermans	<ul style="list-style-type: none"> Voorzitter Bestuur HPP-Y-GEN
A. Zandstra	<ul style="list-style-type: none"> Lid Raad van Commissarissen Rhenam Wonen

Samenwerking gemeenten en rijk

Gemeente	Looptijd prestatieafspraken
Hollands Kroon	2022-2026
Schagen	2022-2026
Purmerend	2021-2024
Waterland	2021-2025
Edam/Volendam	2022-2026
Alkmaar	2021-2024

Met gemeenten Hoorn en Dijk en Waard zijn geen prestatieafspraken gemaakt vanwege het zeer geringe aantal woningen in deze gemeenten.

Bod aan gemeenten

Conform de Woningwet sturen we jaarlijks vóór 1 juli een gemeentelijk jaarplan aan gemeenten en huurdersorganisaties. Het gemeentelijk jaarplan is de eerste stap om te komen tot nieuwe prestatieafspraken voor het komende jaar, ofwel de jaarschijf. In het bod geven wij per gemeente aan waar onze speerpunten liggen voor het komende jaar, welke activiteiten wij gaan ondernemen en wat wij daarbij van iedere gemeente verwachten.

We nodigen de gemeenten, en ook huurdersorganisaties en andere belanghouders nadrukkelijk uit tot een gezamenlijke uitwerking en aanpak. Zo vragen we de gemeenten expliciet met ons in gesprek te gaan over de ontwikkelingen waar we mee te maken hebben. En vragen we de gemeenten tegen de achtergrond van deze ontwikkelingen te reageren op onze voornemens.

In 2023 hebben we net als voorgaande jaren één gemeentepan gemaakt voor al onze vijf kerngemeenten. Wij vinden het wel zo transparant dat iedere gemeente ziet welke opgaven en uitdagingen wij zien voor de andere gemeenten. Wel hebben we het gemeentepan 2024 anders opgebouwd. Daar waar we in voorgaande jaren een hoofdstukindeling op thema hadden waar we vervolgens per gemeente onze ambities aangaven, heeft elke kerngemeente nu een apart hoofdstuk waar we voor die gemeente ingaan op de opgaven en ambities. Daarmee sluiten we aan bij de beweging dat we nóg meer gebiedsgericht willen werken en doen wat lokaal nodig is.

Eind 2023 hebben we met Schagen, Edam-Volendam en Alkmaar een jaarschijf 2024 opgesteld. De jaarschijf 2024 voor Waterland hopen we begin 2024 af te ronden. Voor Purmerend kunnen we de jaarschijf 2024 afronden zodra de gemeente heeft bepaald welke volgorde van toewijzen de corporaties kunnen aanhouden als meer dan 33 procent van het aanbod naar urgent woningzoekenden dreigt te gaan.

Monitoren van jaarschijf

De voortgang van de jaarschijven van 2023 is afgelopen jaar consistent tijdens het voorbereidend ambtelijk overleg en het bestuurlijk overleg besproken. In sommige gemeenten is naast de Wethouder Wonen ook de Wethouder Sociaal Domein gesprekspartner. Dat is wat ons betreft absoluut van toegevoegde waarde gezien het belang om wonen, zorg én welzijn niet als aparte onderdelen te beschouwen, maar juist in samenhang te bezien.

Nieuwe prestatieafspraken

Met alle gemeenten waar Wooncompagnie bezit heeft van enige omvang, zijn in 2020 of 2021 meerjarige prestatieafspraken gemaakt. Zowel in Purmerend als in Alkmaar is besloten de huidige prestatieafspraken met een jaar te verlengen omdat de Woon(zorg)visie nog niet gereed is. De prestatieafspraken in Schagen, Hollands Kroon, Edam-Volendam en Waterland hebben een looptijd tot 2025 of 2026.

In 2023 is de interne samenwerking op de vastgoedsturing geïntensiveerd. Daardoor kunnen we beter sturen op onze portefeuille in het algemeen en beter inspelen op ontwikkelingen die van invloed zijn op onze portefeuille binnen de diverse gemeenten in het bijzonder.

Verklaringen

Verklaring van het bestuur

De directeur-bestuurder van Stichting Wooncompagnie, op grond van statuten belast met de bestuurlijke bevoegdheden, verklaart dat alle uitgaven in 2023 door Wooncompagnie uitsluitend in het belang van de volkshuisvesting zijn gedaan. De directeur-bestuurder heeft het bestuursverslag en de jaarrekening opgesteld.

Hoorn, 22 april 2024

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

Verklaring Raad van Commissarissen

Het bestuur heeft het bestuursverslag - met uitzondering van het verslag van de Raad van Commissarissen - over het boekjaar 2023 opgesteld. De raad heeft het verslag van de Raad van Commissarissen en het bestuursverslag vastgesteld, en daarnaast ook de jaarrekening over 2023. Jaarrekening en bestuursverslag zijn door BDO Accountants gecontroleerd en voorzien van een goedkeurende verklaring. De raad heeft zijn besluiten genomen na kennisneming en bespreking van de bevindingen van de accountant. De documenten geven een goed inzicht in de inspanningen, activiteiten en resultaten van Wooncompagnie.

Hoorn, 22 april 2024

Raad van Commissarissen van Wooncompagnie

De heer J.M. van der Meulen (voorzitter)

Mevrouw M.W. Sturm

De heer G.J. Kohsiek

Mevrouw P.M.E. van Dam

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan: de raad van commissarissen van Stichting Wooncompagnie

A. Verklaring over de samengevatte jaarrekening 2023

Ons oordeel

De samengevatte jaarrekening 2023 (hierna: ‘de samengevatte jaarrekening’) van Stichting Wooncompagnie te Hoorn is ontleend aan de gecontroleerde jaarrekening 2023 van Stichting Wooncompagnie.

Naar ons oordeel is de bijgesloten samengevatte jaarrekening in alle van materieel zijnde aspecten consistent met de gecontroleerde jaarrekening 2023 van Stichting Wooncompagnie op basis van de grondslagen zoals beschreven in hoofdstuk 5 en 6 in de toelichting op de gecontroleerde jaarrekening.

De in dit rapport op pagina 65 tot en met 68 opgenomen samengevatte jaarrekening bestaat uit:

1. de samengevatte balans per 31 december 2023;
2. de samengevatte winst-en-verliesrekening over 2023; en
3. het samengevatte kasstroomoverzicht;

Samengevatte jaarrekening

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

De gecontroleerde jaarrekening en onze controleverklaring daarbij

Wij hebben een goedkeurend oordeel verstrekt bij de gecontroleerde jaarrekening 2023 van Stichting Wooncompagnie in onze controleverklaring d.d. 24 mei 2024.

Die controleverklaring bevat tevens passages omtrent de volgende onderwerpen:

- ▶ Materialiteit
- ▶ Controleaanpak continuïteit
- ▶ Controleaanpak frauderisico's
- ▶ De kernpunten van onze controle, waarin wij nadere duiding hebben gegeven aan:
 - i. De controle van de marktwaarde
 - ii. De controle van de beleidswaarde
- ▶ Naleving anticumulatiebepaling WNT niet gecontroleerd.

B. Beschrijving van verantwoordelijkheden voor de samengevatte jaarrekening

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

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

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

Onze verantwoordelijkheden

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

Alkmaar, 24 mei 2024

BDO Audit & Assurance B.V.
namens deze,

w.g. G.P. Zonneveld-Hoogland RA

BIJLAGE

De Strategische risico's

Prijsontwikkeling

Het risico dat kosten bovenmatig toenemen.

Risicosturing	De begroting opstellen inclusief zoveel de mogelijk marktontwikkelingen. Accurate managementinformatie om de begroting te volgen en bij te sturen indien nodig. Nieuwe vormen van samenwerken / partnerschap en toetsen van prijzen aan de markt (aanbesteden).
Risicobereidheid	Laag.
Ontwikkeling	<ul style="list-style-type: none">• In 2023 is het nieuwe inkoopbeleid vastgesteld. De grote uitgaveposten zoals onderhoud worden separaat gevolgd en geanalyseerd.• Een belangrijk aandachtspunt voor 2024 is de ontwikkeling van de loonkosten. De CAO is nog niet vastgesteld en de verwachting is dat er een stijging is van 8-10% zal plaatsvinden.• In de markt zijn signalen dat prijzen aan het dalen zijn. Dan ontstaat het risico dat Wooncompagnie teveel de oude hoge prijzen blijft betalen. Markttoetsen zullen in 2024 een belangrijk instrument zijn om de eerlijke prijs te verkennen. Ook informatie uit de markt zal hierbij helpen. Ondanks de signalen dat prijzen op bepaalde gebieden dalen, blijven de kosten nog hoog en dat raakt onze bedrijfsvoering.

Vraag en aanbod

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

Risicosturing	Een aanbod afgestemd op marktontwikkelingen.
Risicobereidheid	Laag.
Ontwikkeling	<ul style="list-style-type: none">• De focus op vijf kerngemeenten maakt het mogelijk om een goede relatie met de betrokken gemeente te onderhouden. In de vijf kerngemeenten beschikken we al vele jaren over meerjarige prestatieafspraken die jaarlijks worden uitgewerkt.• In het vorige verslagjaar (2022) was de impact van het landelijk beleid groot en met de afschaffing van de Verhuurderheffing ook positief.• Vorig jaar vermeldden wij dat de impact van de Nationale Prestatieafspraken voor Wooncompagnie niet bijzonder groot is geweest. Daar kijken wij op dit moment anders tegenaan. Vanuit de NPA is er een grote druk ontstaan om maximale huurverhogingen door te voeren, omdat deze landelijk gezien noodzakelijk zouden zijn om de opgaven te financieren. Deze druk (vanuit Aedes en BZK) verkleint de ruimte om hier zelfstandige beslissingen over te nemen. Wooncompagnie beschouwt deze inperking van de eigen beleidsruimte als ongewenst.

Calamiteiten

Het risico dat zich een calamiteit voordoet.

Risicosturing	Geen calamiteiten die aan ons te wijten zijn. Adequaet handelen blijkt uit media.
Risicobereidheid	Laag.
Ontwikkeling	<ul style="list-style-type: none">• In 2023 zijn er verschillende incidenten geweest. Zo zijn er een aantal woningbranden geweest en hebben de stormen geleid tot schade en ongemak voor onze bewoners. Geen van deze situaties was zodanig

dat het Crisisteam van kracht moest worden. De ‘achtervang’ heeft samen met collega’s de noodzakelijke werkzaamheden in gang gezet.

- Er is gestart met een aanpassing van het calamiteitenprotocol. Zo is er een heldere belroute voor een melding van een ernstig incident opgesteld. Ook heeft het MT afspraken gemaakt over de rollen binnen de crisisorganisatie. In het 1e kwartaal 2024 zal het aangepaste protocol (calamiteitenplan) vastgesteld worden door het MT. Daarna zal een toelichting op het calamiteitenplan met de organisatie gedeeld worden.
- In 2023 is het Brandveiligheidsbeleid door het MT vastgesteld. Binnen de organisatie is in het beleid zijn de basis uitgangspunten voor brandveiligheid nader uitgewerkt. Kort samengevat zijn dit:
 1. De burens zijn veilig bij brand;
 2. Noodzakelijke maatregelen plannen we zoveel mogelijk in de MJOB;
 3. We kiezen voor een pragmatische aanpak, gericht op zoveel mogelijk brandveiligheid tegen de laagste kosten;
 4. We hanteren drie basisvragen voor het vaststellen van een gebruiksfunctie met zorg;
 5. Bovenwettelijke maatregelen genieten de voorkeur boven het onnodig opschalen van de gebruiksfunctie;
 6. Brandveiligheid is een gedeelde verantwoordelijkheid.
- In het beleid is een specifieke rol belegd voor de Specialist Brandveiligheid die binnen Wooncompagnie is aangesteld
- Voor ICT zal in 2024 gewerkt worden aan een Disaster Recovery beschrijving.

Faillissement leveranciers

Het risico dat leveranciers failliet gaan.

Risicosturing	Geen financiële schade als gevolg van faillissement leveranciers.
Risicobereidheid	<ul style="list-style-type: none">• Laag. In 2023 zijn er geen belangrijke leveranciers van Wooncompagnie failliet gegaan.
Ontwikkeling	<ul style="list-style-type: none">• Ook voor 2024 verwachten we geen faillissementen van de belangrijke leveranciers. We houden de ontwikkelingen nauwlettend in de gaten.• Bij nieuwe leveranciers voeren we (vooraf) een check uit.• We hebben besloten om zelf geen CAR verzekering af te sluiten maar dit bij bouwer te laten, omdat de kosten en inzet uren niet opwegen tegen de voordelen.• We maken langdurige afspraken met belangrijke leveranciers.

Politiek

Het risico dat het beleid van de overheid aan verandering onderhevig is.

Risicosturing	We zijn op de hoogte van de plannen van Rijk en gemeenten en zijn daarin gesprekspartner.
Risicobereidheid	Laag.
Ontwikkeling	<ul style="list-style-type: none">• De focus op vijf kerngemeenten maakt het makkelijker om een goede relatie met de betrokken gemeente te onderhouden. In de vijf kerngemeenten beschikken we al vele jaren over meerjarige prestatieafspraken die jaarlijks worden uitgewerkt.• In het verslagjaar was de impact van het landelijk beleid bijzonder groot en gelukkig door de bank genomen positief. Met name de afschaffing van de Verhuurderheffing: een zegen voor het land.• De impact van de Nationale Prestatieafspraken is voor Wooncompagnie niet bijzonder groot geweest. Naar inhoud zitten we op dezelfde lijn:

ophogen nieuwbouw, isolatie zonder huurverhoging, opschalen van verduurzamingsinstallaties, gematigd huurbeleid enzovoorts: het stond allemaal al in de plannen.

- Op het punt van het huurbeleid (inkomensafhankelijke huurverhogingen, eenmalige huurverlaging) kijken wij er anders tegenaan. We hebben in overleg met de SHO wederom vastgesteld dat wij op dit punt op dezelfde lijn zitten als onze huurdersorganisaties. Dit betekent geen inkomensafhankelijke huurverhoging.
- Risico blijft de toekomst van de huurtoeslag, die zowel voor de portemonnee van de huurders als de exploitatie door de verhuurder erg belangrijk is. In deze discussie levert Wooncompagnie nadrukkelijk input.

Stagnatie bouwkolom

Het risico dat door macro-economische ontwikkelingen, het aantal aannemers en het onderliggende personeelsbestand dermate terugloopt, waardoor wij onze ambities t.a.v. nieuwbouw en renovatie niet waar kunnen maken.

Risicosturing	Aandeel nieuwbouw/renovaties op totaal aantal woningen is procentueel beperkt. Is geen afstel, maar verschuiving in de tijd.
Risicobereidheid	Midden
Ontwikkeling	<ul style="list-style-type: none"> • Wat we in 2023 gezien hebben is dat beleggers zich terugtrekken en de individuele verkoop moeilijker loopt. Hierdoor zijn ontwikkelaars en bouwers vooral op ons aangewezen als partners. • Het inkoopbeleid is aangepast. • Met de ontwikkelaars/bouwers onderhouden we goede contacten en vragen we door naar de orderportefeuille. • We blijven bij voorkeur met vaste, regionale partners werken. • Met deze maatregelen proberen we niet alleen de mogelijke prijsstijgingen tot een minimum te beperken, maar ook de voortgang van de werkzaamheden te borgen.

Duurzaamheid

Het risico dat we de mogelijkheden om onze ecologische footprint te beperken onvoldoende benutten.

Risicosturing	We voldoen aan de doelen die de overheid aan ons stelt.
Risicobereidheid	Laag.
Ontwikkeling	<ul style="list-style-type: none"> • Ook in 2023 zijn we weer volop doorgedaan met het verbeteren van de energetische kwaliteit van onze woningen. • Dit hebben we gedaan met de isolatietreinen, die inmiddels bijna afgerond zijn. • We zijn doorgedaan met het plaatsen van zonnepanelen en het plaatsen van all electric en hybride warmtepompen. • Dat is in lijn met ons beleid dat is samenspraak met de huurdersvereniging (SHO) is opgesteld. We richtten ons eerst op isolatie en inmiddels op de installaties. • We maken woningen bij mutatie, keukenvervanging (optioneel) of op verzoek van de bewoner gasloos. Dat is bij ruim 500 woningen uitgevoerd. • De plannen met de gemeente Purmerend en Stadsverwarming Purmerend om vanaf 2024 Middenbeemster aan te sluiten op stadsverwarming worden steeds concreter. • Dit alles heeft ertoe geleid dat we in 2023 al gemiddeld label A hebben gehaald over ons hele bezit.

Stuur- en verantwoordingsinformatie

Het risico dat stuur- en verantwoordingsinformatie structureel niet tijdig (of helemaal niet), betrouwbaar of inzichtelijk is.

Risicosturing	<ul style="list-style-type: none">• Goedkeurende verklaring van de accountant.• Vermijden van aanwijzingen of maatregelen van Aw en WSW.• Voorkomen noodzakelijke herziening bestaande contractuele afspraken.
Risicobereidheid Ontwikkeling	<p>Laag.</p> <ul style="list-style-type: none">• De prestatie-indicatoren van het jaarplan 2023 zijn gevolgd en zo nodig is er bijgestuurd. In het derde kwartaal is er een nieuwe kwartaal-rapportage vormgegeven met meer focus op onze kerngemeenten.• Voor 2024 gaan wij verder met het dynamiseren van de begroting en dat houdt in dat de begroting elk kwartaal wordt geactualiseerd zodat met de laatste parameters en inzichten wordt gerekend. De opgave van Wooncompagnie is groot en daarom is het belangrijker om actuele informatie te verkrijgen om zo op koers te blijven.• De perioderapportages zijn toegankelijk voor alle medewerkers zodat ze meer bewust worden van de doelstellingen van Wooncompagnie.• Er is een uitgebreide halfjaar rapportage over de financiële voortgang.• Jaarlijks is er in aanloop naar de jaarafsluiting per 1 november een financiële sluiting. De administratie en specificaties zijn bijgewerkt.• We besteden meer aandacht aan de totstandkoming van betrouwbare prognoses gedurende het jaar.• De oordeelsbrieven van WSW en Aw zijn “schoon”.• De managementletter en het accountantsverslag van de accountant bevatten geen zwaarwegende aanbevelingen.

Financieringspositie

Het risico dat de financieringsmogelijkheden worden beperkt.

Risicosturing	Financierbaarheid tegen aanvaardbare condities en financiële onafhankelijkheid.
Risicobereidheid Ontwikkeling	<p>Laag.</p> <ul style="list-style-type: none">• Afhankelijk van de voortgang van de investeringen verwacht Wooncompagnie de komende jaren een bovengemiddelde groei van de lening-portefeuille. Dat is voor de begroting van 2024 nog omvangrijker en bovendien helpen de condities niet mee. De hoge rente zorgt voor een aanzienlijke verslechtering van de ICR maar blijft wel binnen de normen.• Er bestaat ruimte binnen de financiële ratio's, maar de grenzen worden opgezocht. Omdat dit actief wordt gemonitord vormt dit een aanvaardbaar risico.• Kredietwaardigheidsbeoordelaars Moody's Investors Service en S&P Global Ratings bevestigen de hoogste kredietwaardigheid voor WSW: Aaa respectievelijk AAA. Dit betekent dat het risico voor een belegger nagenoeg gelijk is aan het beleggen in staatsobligaties. Het rendement van door het WSW geborgde leningen is echter hoger.• Niet-DAEB-projecten financieren wij zoveel mogelijk met een interne lening en wij verwachten geen externe financiering in de niet-DAEB aan te trekken voor de voorziene projecten.• Wij volgen de ontwikkelingen op het gebied van het gezamenlijk beoordelingskader WSW/AW en passen dit toe. In 2023 heeft het WSW het standpunt ingenomen dat corporaties niet te veel langlopende leningen mogen hebben (leningen met een looptijd langer dan 30 jaar niet meer dan 40% van het schuldrestant). Wooncompagnie blijft ruimt binnen de nieuwe norm.

Kwaliteit woonomgeving

Het risico dat de kwaliteit van de woonomgeving (fysiek en sociaal) onvoldoende is.

Risicosturing	Bewoners die trots zijn op hun buurt. Verhuren van woningen waar we trots op zijn.
Risicobereidheid	Midden.
Ontwikkeling	<ul style="list-style-type: none">• Met het gestructureerd schouwen van de complexen op schoon- heel- veilig, zijn de gebieden inzichtelijk waar de fysieke kwaliteit onvoldoende is.• In 2023 is de Buurtmonitor, welke in 2022 is ontwikkeld, geïmplementeerd. De Buurtmonitor verbindt vele databronnen en resulteert in een cijfer per buurt. De Buurtmonitor zal één van de bronnen zijn die we o.a. gaan gebruiken voor de analyse bij een gebiedsgerichte aanpak van een buurt.• We zien een toename van zware overlastgevallen. Dossiers worden gecompliceerder wat een goede samenwerking met gemeenten en partners nog belangrijker maakt. Een goed werkend netwerk/vangnet met ketenpartners (zoals gemeente, GGZ etc.) is van cruciaal belang. Ook dit jaar is hard aan de samenwerking gewerkt. In een enkele gemeente kan de samenwerking meer afgestemd en geïntensiveerd worden.• We werken aan een omschakeling van een reactieve, individuele benadering van overlast naar een meer proactieve, gemeenschappelijke benadering in buurten, welke uiteindelijk leidt naar het verstevigen van buurten en buurten waar je je thuis voelt.• De invloed van een tekort aan goede en betaalbare huisvesting, zien we terug in de leefbaarheid van buurten. Schaarste leidt tot het zoeken naar creatieve oplossingen. Onderhuur en woonfraude komen vaker voor met alle bijbehorende leefbaarheidsproblemen. In 2023 zijn we gestart met het herijken van ons beleid op woonfraude. In 2024 wordt dit vervolgd.• In de vijf kerngemeenten werken we met een convenant 'onrechtmatige bewoning en fraude'.• We merken een toename van vervuiling, vernieling en overlast in een aantal van onze complexen, voornamelijk de gestapelde bouw. Dit was de aanleiding om in 2023 ons camerabeleid tegen het licht te houden en te actualiseren. In 2024 spreken we een overeenkomst af met een all-in cameraleverancier voor het plaatsen, beheren en uitlezen van camera's in een paar van onze complexen, zodat er uniformiteit is in werkwijze, zicht is op wettelijke vereisten en vergunningen, etc..• De nieuwe instroom van huurders baart ons zorgen, omdat we zien dat het percentage bijzondere doelgroepen steeds hoger wordt. We zien een toename in 'woononbekwaamheid' met overlast tot gevolg. Met team Verhuizen werken we steeds meer samen en proberen we aan de 'voorkant' (intake-/motivatiegesprekken) mogelijke problemen te ondervangen. Daarnaast maken we afspraken met de gemeenten om gezamenlijk de mogelijkheden te bekijken om 'woonvaardigheden' verder te verstevigen bij de doelgroepen.• Als gevolg van het woningtekort en de lange wachttijden zien we steeds minder draagvlak voor bijzondere doelgroepen zoals de statushouders.<ul style="list-style-type: none">•• Met de bewonerscommissies hebben we regelmatig contact. Zij zijn de ogen en oren in het complex en de buurt, en bespreken met ons o.a. over fijne, maar ook zorgelijke ontwikkelingen m.b.t. hun complex of de buurt waar ze wonen. Deze signalen, zowel fysiek als sociaal, pakken we op.

- In 2023 voldoen we ruimschoots aan onze doelstellingen op het gebied van schoon-heel-veilig. Ook het bezoeken van nieuwe bewoners gaat goed, de meesten spreken wij. Niet iedereen is gediend van een bezoek van ons. In 2024 willen we kijken hoe we deze huurders toch kunnen verleiden met een bezoekje van ons. Want gezien en gehoord zijn heeft een positieve impact op je thuis voelen in de buurt en je eventuele inzet voor de buurt.

Integriteit & fraude

Het risico dat medewerkers het persoonlijk belang laten prevaleren boven het organisatiebelang.

Risicosturing	We laten het persoonlijk belang niet prevaleren boven het organisatiebelang.
Risicobereidheid	Nihil.
Ontwikkeling	<ul style="list-style-type: none"> • Er is aandacht besteed aan integriteit en is dit op verschillende manieren bespreekbaar gemaakt (bijvoorbeeld de quiz 'tijd voor integriteit'); • Er zijn voorbereidingen getroffen voor 'de week van de integriteit' in 2024 om hier weer extra aandacht aan te besteden; • Het fraude reactieplan is eind 2022 vastgesteld en in 2023 geïmplementeerd; • Meldregeling voor misstanden is extern getoetst en op basis daarvan in 2023 geactualiseerd.

Cybercriminaliteit

Het risico dat het ICT-systeem moedwillig wordt misbruikt.

Risicosturing	Voorkomen van onherstelbare schade.
Risicobereid	Laag.
Ontwikkeling	<ul style="list-style-type: none"> • Cybercriminaliteit blijft continu de aandacht houden van het team I&A, waarbij ook de 3 partijen overeenkomst tussen onze ICT dienstverlener, onze securityspecialist en Wooncompagnie gehandhaafd blijft. Security dreigingen worden bij constatering direct aan onze ICT dienstverlener voorgelegd. Wanneer nodig zal deze direct adequate maatregelen nemen om de IT-omgeving van Wooncompagnie te beschermen. • Binnen het team I&A zijn de volgende projecten uitgevoerd en onderdelen geïmplementeerd; <ul style="list-style-type: none"> ▪ Multifactor Authentication voor beveiligde inlog ▪ Zivver voor veilig e-mailen • Het Awareness programma loopt ook in 2024 door waarbij Wooncompagnie haar medewerkers bewust blijft maken van cybersecuritydreigingen, hoe deze herkend kunnen worden en welke maatregelen genomen moeten worden. • In 2023 zijn de door Wooncompagnie uitgegeven mobiele telefoons vervangen. En in 2024 worden de Surface laptops vervangen. • Voor 2024 staat het project MDM (Mobile Device Management) op de planning, waarmee we beter inzicht hebben in, en controle over de beveiliging van alle bij Wooncompagnie in gebruik zijnde mobiele apparaten.

Werking infrastructuur

Het risico dat de IT-infrastructuur niet functioneert.

Risicosturing	Voorkomen van onherstelbare schade.
Risicobereidheid	Laag.

Ontwikkeling	<ul style="list-style-type: none"> • De infrastructuur heeft het afgelopen jaar 2 grote downtime incidenten gekend. <ul style="list-style-type: none"> ○ Eén hiervan was te wijten aan een menselijke fout bij de verhuizing van de Wooncompagnie IT omgeving naar een ander datacenter. ○ Het tweede grote incident had als oorzaak een verstoring in de bekabelde verbinding tussen het Wooncompagnie hoofdkantoor in Hoorn en het datacenter. Er kon op het hoofdkantoor nog wel gewerkt worden via de uitwijkverbinding en vanuit alle aanlandlocaties en vanuit huis. • Naast de getekende SLA is er inmiddels ook een DAP (Dossier Afspraken en Procedures) tussen Wooncompagnie en de ICT dienstverlener tot stand gekomen. • Er is voor 2024 een traject gestart voor optimalisatie van de geleverde kwaliteit door de ICT dienstverlener. • Er zal in 2024 een nieuwe uitwijktest worden uitgevoerd. Hier zijn de voorbereidingen voor gestart.
Risicosturing Risicobereidheid Ontwikkeling	<p>Voorkomen van onherstelbare schade. Laag.</p> <ul style="list-style-type: none"> • De infrastructuur heeft het afgelopen jaar 2 grote downtime incidenten gekend. <ul style="list-style-type: none"> ○ Eén hiervan was te wijten aan een menselijke fout bij de verhuizing van de Wooncompagnie IT omgeving naar een ander datacenter. ○ Het tweede grote incident had als oorzaak een verstoring in de bekabelde verbinding tussen het Wooncompagnie hoofdkantoor in Hoorn en het datacenter. Er kon op het hoofdkantoor nog wel gewerkt worden via de uitwijkverbinding en vanuit alle aanlandlocaties en vanuit huis. • Naast de getekende SLA is er inmiddels ook een DAP (Dossier Afspraken en Procedures) tussen Wooncompagnie en de ICT dienstverlener tot stand gekomen. • Er is voor 2024 een traject gestart voor optimalisatie van de geleverde kwaliteit door de ICT dienstverlener. <p>Er zal in 2024 een nieuwe uitwijktest worden uitgevoerd. Hier zijn de voorbereidingen voor gestart.</p>

Beschikbaarheid van gekwalificeerd personeel

Het risico dat de dienstverlening onder druk komt te staan.

Risicosturing Risicobereidheid Ontwikkeling	<p>Kwaliteit dienstverlening dient op peil te blijven. Laag.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ook in 2023 heeft Wooncompagnie veel nieuwe collega's mogen verwelkomen. Wooncompagnie blijkt een aantrekkelijke werkgever te zijn waardoor het werven over het algemeen redelijk soepel verloopt. Bij een aantal specifieke functies verliep het iets moeizamer, maar uiteindelijk zijn alle vacatures met geschikte kandidaten ingevuld. • De aantrekkelijkheid van Wooncompagnie blijkt ook uit de positieve scores op het Werkplezieronderzoek 2023. • Om het wervingsproces verder te stimuleren is de website 'Werken bij Wooncompagnie' live gegaan. Een website waar we potentiële collega's op een toegankelijke manier kennis laten maken met het werken bij Wooncompagnie. Het beeldmateriaal is verrijkt met filmpjes van medewerkers. • De vacatureteksten zijn toegankelijker gemaakt zodat ze beter aansluiten op de belevingswereld van de sollicitanten. Ook zijn we gestart met het plaatsen van vacatures op billboards langs de A7. Forenzen die dagelijks in de file naar Amsterdam staan worden attent gemaakt op interessante loopbaanmogelijkheden dichterbij huis.
--	---

Luisteren en samenwerken

Het risico dat de organisatie samen haar met partners onvoldoende signaleert wat er leeft en speelt bij de bewoners en woningzoekenden.

Risicosturing	Klantwaardering mag niet onder de norm uitkomen
Risicobereidheid	Laag.
Ontwikkeling	<ul style="list-style-type: none">• Ook in 2023 heeft Wooncompagnie bij de Aedes Benchmark een A gescoord op het Huurdersonderdeel.• Het team Klantcontact is in 2023 gestart met continue meting van de klantwaardering over het contact met de medewerkers van dit team. Ook dit onderzoek wordt maandelijks uitgevoerd door KWH, waarbij er gemiddeld 150 reacties zijn ontvangen. De uitkomsten worden met het team besproken, waarbij vooral de open antwoorden input geven voor verbetermogelijkheden.• Na een pilotperiode is team klantcontact gestart met het vastleggen van alle binnenkomende telefoongesprekken. Dit zal voor trainingsdoeleinden worden gebruikt.• In 2023 heeft Wooncompagnie de training Helder schrijven georganiseerd, met als motto: “helder schrijven is schrijven met liefde voor de lezer”. Samen met een schrijfwijzer is het doel heldere communicatie te stimuleren. Hoe duidelijker onze communicatie in brieven, e-mails en op de website, hoe meer vragen er voorkomen kunnen worden. Daarbij is het uitgangspunt dat we zoveel mogelijk communiceren op taalniveau B1. Een tekst op B1-niveau bestaat uit normale woorden die bijna iedereen kent. Ruim 70 medewerkers hebben deze training gevolgd. Ook hebben een aantal medewerkers een extra training gevolgd zodat zij als taalam-bassadeur collega’s bij kunnen staan.• Het videoverslag van het luisterpanel 2022 is met bijna alle teams bekeken en besproken. Dit heeft impact gehad want medewerkers waren onder de indruk van de gesprekken en reacties van bewoners. Deze bewustwording heeft ook tot procesaanpassingen geleid.• In het november heeft Wooncompagnie een tweede luisterpanel georganiseerd. Twee uur lang luisteren naar huurders zonder dat je zelf iets kunt zeggen is de gedachte achter het Luisterpanel. Onder begeleiding van een onafhankelijke gespreksleider gingen twaalf huurders met elkaar in gesprek gingen over het thema onderhoud en reparaties. Vanuit een andere ruimte keken en luisterden dertig medewerkers van Wooncompagnie ‘live’ mee.• Ook dit jaar kregen we hele positieve reacties van de deelnemende bewoners. Naast positieve reacties waren er ook kritisch kanttekeningen op het functioneren rondom onderhoud en reparaties. Zodra het videoverslag gereed is zal dit met de deelnemende medewerkers worden besproken om de leerpunten te bepalen. Het videoverslag zal ook in de werkoverleggen van de teams worden getoond.

Betaalbaarheid woonlasten

Het risico dat het totaal aan woonlasten voor de huurders onbetaalbaar wordt.

Risicosturing	Woningen moeten voor de doelgroep beschikbaar zijn en blijven.
Risicobereidheid	Laag.
Ontwikkeling	<ul style="list-style-type: none">• Dit risico is op basis van het nieuwe koersplan toegevoegd, en met het oog op de hoge inflatie en (daarmee verband houdende) hoge energieprijzen bijzonder actueel.• Om meer zicht op de problematiek te krijgen hebben wij data aangekocht die per complex inzicht geeft in de hoogte van de inkomens en de kans op energiearmoede.

- In 2022 zijn we in overleg met de SHO van start gegaan met een Commissie Betaalbaarheid. Daarin voeren we met enkele vertegenwoordigers van de huurdersorganisaties periodiek overleg over ontwikkelingen aan het front van de betaalbaarheid.
- Aan de maatregelenkant is het isolatie- en verduurzamings-programma buitengewoon succesvol. In het verslagjaar heeft Wooncompagnie gemiddeld label A bereikt. Het aanbrengen van zonnepanelen en warmtepompen ligt op koers. Hiermee ligt Wooncompagnie wat betreft de energieprestaties van de woningvoorraad voor op de sector.
- Zorgpunt is de al eerdergenoemde ontwikkeling van de streefhuren. Omdat de energieprestatie (het label) hierin een rol speelt, worden met het stijgen van de kwaliteit de huren te hoog. Om die reden is Wooncompagnie bezig om de streefhuren te herzien, wat voor veel woningen neerkomt op een neerwaartse bijstelling.



woonCompagnie