



Jaarverslag 2021



Inhoudsopgave

Het jaar in het kort	4
2021	5
BESTUURSVERSLAG	
Voorwoord	10
Voorwoord	11
1 Ontwikkelingen in 2021	13
2021 in cijfers	14
Ontwikkelingen in 2021	17
2 Onze dienstverlening	21
2.1 Streefhuurbeleid	22
2.2 Huuraanpassing	22
2.3 Huurachterstanden voorkomen	22
2.4 Het sociaal statuut	23
2.5 Klanttevredenheid	23
2.6 Geschillencommissie	23
2.7 Urgentiecommissie	24
2.8 Thuis Kompas	24
3 Samen werken aan fijne buurten	26
Uitgelicht projecten	27
3.1 Projecten in onze dorpen en buurten	28
3.2 Woonservice Buurtfonds	32
3.3 Huurdersvereniging Samen Sterk	33
3.4 Uitstromen naar zelfstandig wonen	34
3.5 Wonen en zorg	34
3.6 Prestatieafspraken en ontwikkelingen gemeenten	35
3.7 Onze wensportefeuille	35
4 Onze organisatie	37
4.1 Formatie	38
4.2 Gezondheid en arbobeleid	38

4.3 Ontwikkelen en opleiden	39
4.4 Overleg met de OR	42
5 Financieel gezond blijven	44
5. Financiën	45
5.1 Financiële resultaten	45
5.2 Assetmanagement	47
5.3 Governance	49
5.4 Risicomanagement	50
5.5 Jaarrekening 2021	55
Bijlagen	56
A. Verslag van de bestuurder	57
B. Verslag van de Raad van Commissarissen	58
C. Verslag van de OR	63
Algemene gegevens	66
Algemene gegevens	67

Het jaar 2021 in het kort



Januari

Start nieuwbouw Werkhorst

In Veenoord zijn we gestart met de bouw van 21 seniorenwoningen. Op de plek waar vroeger de school de Werkhorst stond. De woningen zijn gelijkvloers en worden gebouwd in de vorm van een hofje. Elke bewoner heeft in het hofje een eigen terras met lage haagjes. Zo wordt de tuin een mooie plek om elkaar te ontmoeten.

Dit was ook een uitgangspunt van het ontwerp. De woningen zijn in april 2022 opgeleverd.

[Lees meer](#)



Januari

Brand in appartementencomplex Musselkanaal

Op donderdagmiddag 13 januari brak er brand uit in een vleugel van ons appartementencomplex Havenplein in Musselkanaal. De brand was gelukkig snel onder controle. En niemand raakte gewond, maar de bewoners en hun familie waren flink geschrokken. Alle betrokken partijen, zoals schoonmaakbedrijven, aannemers, de energieleverancier en de verzekeraars hebben hard gewerkt, zodat de bewoners weer snel naar huis konden.

[Lees meer](#)



Februari

Woningcorporaties luiden noodklok

De leefbaarheid in dorpen, buurten en wijken staat onder druk. De regie om met deze problemen aan de slag te gaan, is er niet. Daarom roepen de circa 40 corporaties in Noord- en Oost-Nederland het volgende kabinet nu al op om een Minister voor Wonen en Leefbaarheid aan te stellen die gaat zorgen voor samenhang op het gebied van leefbaarheid, zodat de betrokken organisaties optimaal en preventief kunnen samenwerken.

[Lees meer](#)





Maart

Coronavirus: onze dienstverlening tijdens de lockdown

Stap voor stap komen we uit de lockdown. En kan er steeds meer. Dat is fijn! Onze dienstverlening passen wij hier steeds op aan. Dit doen we met aandacht voor de veiligheid van onze huurders en medewerkers.

[Lees meer](#)



Maart

Woningzoekenden waarderen het gemak van Thuis Kompas

De 8 Drentse woningcorporaties en hun 12 huurdersorganisaties hebben onderzocht hoe bekend Thuis Kompas is, de website voor woningzoekenden. En hoe woningzoekenden het gebruik van het platform ervaren. Bijna 11.000 woningzoekenden deden aan het onderzoek mee. Met de uitkomsten blijven wij en de huurderorganisaties Thuis Kompas verbeteren.

[Lees meer](#)



April

Thuis Kompas bestaat 1 jaar

Op 28 april 2020 ging Thuis Kompas live. We zijn een jaar verder en inmiddels staan ruim 83.000 woningzoekenden ingeschreven bij Thuis Kompas. Daarvan zijn ruim 20.000 mensen echt actief op zoek naar een huis. En hebben al 4600 woningzoekenden een nieuwe woning gevonden via www.thuis Kompas.nl.

[Lees meer](#)



Mei

Duurzaam wonen & leven: geluk(t) met Marlou Tillie & Woonservice

Voormalig yogaschoolhouder Marlou Tillie (57) woont al 25 jaar in een hoekwoning in Beilen. Onlangs hebben wij haar woning opgeknapt in het kader van het project verduurzamen en verbeteren. "Ik heb dubbel glas gekregen, dakisolatie, ventilatie, een nieuwe zware voordeur en de buitenkant is geschilderd. Het resultaat is heel plezierig."

[Lees meer](#)



Juni

Sleutel voor bewoners nieuwbouwwoningen Vos van Steenwijkstraat Beilen

Aan de Vos van Steenwijkstraat in Beilen hebben wij in samenwerking met Koenen Bouw 9 levensloopbestendige woningen en 3 huurappartementen in de voormalige kleuterschool De Beilerkorf gebouwd. Onze collega's Martijn en Ina mochten de sleutels overhandigen aan de nieuwe bewoners.

[Lees meer](#)



Juli

Drenthe als eerste van start met bouwstroom

Bouwstroom Noord is officieel van start gegaan. Woningcorporaties Actium, Woonservice, Woonconcept, Wold & Waard en Lefier ondertekenden samen met marktpartijen Dura Vermeer Bouw Hengelo en Trebbe de samenwerkingsovereenkomst. De corporaties en marktpartijen gaan de komende vijf jaar gezamenlijk 200 sociale huurwoningen per jaar bouwen. Het eerste bouwproject start eind 2021.

[Lees meer](#)





Augustus

Rollatorwandelclub is een groot succes

Vanaf mei loopt een groep inwoners om de week door Beilen. Af en toe staan ze even stil om te luisteren naar muziek, een verhaal of om een aantal bewegingen te doen. Het is de rollatorwandelclub. Een initiatief van vier inwoners uit Beilen. Veel senioren hebben zich hierbij aangesloten. Een heel mooi initiatief dat bijdraagt aan ontmoeting en beweging.

[Lees meer](#)



September

Zet uw buurman of buurvrouw in het zonnetje

In ons huurdersmagazine van april deden wij een oproep:

"Kent u een buurman of buurvrouw die u graag in het zonnetje wilt zetten? Bijvoorbeeld omdat ze altijd voor u klaarstaan. Of u helpen." We kregen veel mooie reacties binnen. Woonconsulenten Ina en Nydia en beleidsadviseur Janine gingen bij deze burens langs om ze in het zonnetje te zetten.



[Lees meer](#)



Oktober

Eerste doucherenovatie in De Wanne Nieuw-Buinen

In twee dagen tijd een badkamer vervangen met zo weinig mogelijk overlast voor de bewoner. Met dit idee won Boekema Vastgoedonderhoud eind vorig jaar de Woonservice Doucherenovatie Uitdaging. In februari ging het bedrijf aan de slag met de uitvoering hiervan in het appartementencomplex De Wanne in Nieuw-Buinen. En de bewoners zijn meer dan tevreden: "Ik ben zo blij met alles. De glaspanelen zijn zo gemakkelijk schoon te houden."

[Lees meer](#)



November

Nieuwe huurder voor boerderij aan de Schoolstraat in Tweede Exloërmond

Aan de Schoolstraat in Tweede Exloërmond maken Vincent en Daphne hun droom waar. Ze zijn in de boerderij met 13 appartementen een woonboerderij gestart voor beschermd wonen. Vakman Henk van Woonservice wist van de droom en dat ze daarvoor een goede locatie zochten. Hij tipte hun het pand aan de Schoolstraat.



[Lees meer](#)



December

Samen met onze huurders maken we onze communicatie beter

Om onze huurders te informeren maken wij gebruik van verschillende communicatiemiddelen. De Deurpost, onze website, de nieuwspagina in de krant, enzovoort. En kunnen zij op verschillende manieren contact met ons opnemen. In december hebben wij laten onderzoeken wat onze huurders van onze communicatie vinden. Ruim 500 huurders deden aan het onderzoek mee.

[Lees meer](#)



Voorwoord

Voorwoord

Wie zou, 2 jaar geleden, hebben kunnen denken, dat op het moment van schrijven (maart 2022) de wereld nog steeds te maken zou hebben met de gevolgen van corona?

En wie zou hebben kunnen denken, dat we op dit moment ineens over de veiligheid van Europa moeten nadenken?

En dan rijst ook gelijk de vraag: wat gaat er in de toekomst gebeuren?

Het slechte nieuws is, dat we dat niet weten. En het goede nieuws is, dat we dat niet weten. Het goede nieuws is ook, dat onze samenleving veerkrachtig is gebleken. De meeste mensen hebben zich door de pandemie heen geworsteld, vanuit een gevoel van verantwoordelijkheid en solidariteit. Vanuit de overtuiging: een gezamenlijk, gedeeld probleem kun je alleen gezamenlijk oplossen.

We kunnen onze ogen echter niet sluiten voor het leed, dat is ervaren: de tegenstellingen in de samenleving zijn toegenomen, veel mensen hebben eenzaamheid en neerslachtigheid ervaren en sommigen zijn bang voor de toekomst geworden.

En in dat veld, van (soms) tegengestelde beleving, mochten "wij van Woonservice" van betekenis zijn, voor onze huurders, voor onze samenwerkingspartners en voor onze omgeving. We hebben geprobeerd om impact te blijven maken, ook al werd ons dat door de omstandigheden niet gemakkelijk gemaakt. We hebben doorgezet, moed bijeen geraapt, de schouders eronder gezet. Een bedankbriefje van een van onze huurders, een hoge huurderstevredenheid, het werkplezier van de collega's: dat is voor mij het bewijs, dat dat ons goed gelukt is.

"Doen wat nodig is en doen wat we kunnen: daar hebben wij invloed op. En die hebben we enthousiast opgepakt."

We konden in het afgelopen jaar goed merken, dat onze invloed op de wereld om ons heen zijn beperkingen kent: veel nieuwbouwprojecten zijn vertraagd of stil komen liggen. Vanwege de hoge bouwkosten, schaarste aan materialen en vanwege capaciteitsgebrek bij gemeenten. Dat is in de afgelopen weken veelvuldig in het nieuws geweest. In onze ogen kan schaarste leiden tot creativiteit (en zou dat ook moeten doen). Wij zijn dan ook niet meteen uit het veld geslagen, het dwingt ons om anders te kijken naar ons werk: de unieke samenwerking binnen de Bouwstroom is daarvan een voorbeeld. Onze inspanningen blijven erop gericht, dat we meer partners aan dit samenwerkingsverband weten te binden. Dat is voor iedereen prettig, want dan "kunnen we meters maken", maar vooral voor woningzoekenden, die nu onnodig lang op een woning wachten.

Het afgelopen jaar heeft in het teken van verbinding gestaan: hoe blijven we met elkaar in gesprek, hoe houden we elkaars belangen in het oog en hoe blijven we naar elkaar luisteren? Onze invloed lag op die basishouding: de hand uitsteken naar anderen en doen wat nodig is. Dat is mogelijk gemaakt, door mijn fantastische Team Woonservice. Ik ben hen enorm dankbaar.

Onze collega's van buiten de organisatie, die fijne mensen van andere corporaties, marktpartijen, gemeenten, zorg- en welzijnsorganisaties, politie en vooral onze huurders: zij hebben ons geïnspireerd en geholpen om het iedere dag beter te doen. Veel dank voor al die leerervaringen!

Bothilde Buma

Directeur-bestuurder Woonservice

19 mei 2022



2021

in cijfers



2021 in cijfers



Beschikbaarheid

- Aantal woningtoewijzingen
- Toewijzingen per inkomensgroep
- Toewijzingen naar huurklasse
- Toewijzing statushouders

Toewijzingen per inkomensgroep

Inkomen	1 januari tot 31 december 2021
< € 40.024	96,3%
€ 40.0254 t/m € 44.655	2,7%
> € 44.655	1,1%
Totaal	100,0%

Aantal woning toewijzingen



Waarvan **323** via Thuis Kompas

Toewijzingen naar huurklasse

Huurklasse	1 januari tot 31 december 2021	
	% toewijzingen	aantal toewijzingen
Kwaliteitskortingsgrens	23%	88
Laagste aftoppingsgrens	67%	252
Hoogste aftoppingsgrens	7%	27
Liberalisatiegrens	3%	10
Totaal	100,0%	377

Toewijzingen statushouders per gemeente

Gemeente	1 januari tot 31 december 2021
Assen	2
Borger-Odoorn	7
Coevorden	6
Emmen	4
Midden-Drenthe	7
Stadskanaal	2
Totaal	28

Betaalbaarheid

- Aantal WWS punten per type woning
- Huuraanpassing
- Huurachterstand
- Aantal aanzeggingen ontruiming
- Daadwerkelijke ontruiming

WWS punten per type woning

Type woning	31-dec-21
Appartement	158,3
Eengezinswoning	171,8

Gemiddelde huuraanpassing woningen

Huuraanpassing*	Aantal woningen
Huurverlaging	60
Geen huuraanpassing	*
Huurverhoging	*
Inkomensafhankelijke huurverhoging	*

* Door de huurbevrozing was geen verdere huuraanpassing/-verhoging mogelijk



Huurachterstanden

	2021	2020
Huurachterstand zittende huurders	142.664*	101.931
% achterstand t.o.v. totale huursom	0,24	0,28

* Incl. het Brughuus. Excl. het Brughuus en zakelijke huurders is dit 87.273

Ontruiming

	2021	2020
Aantal aanzeggingen n.a.v. huurachterstand	3	13
Aantal ontruiming	0	4

Leefbaarheid

- Aantal overlastmeldingen
- Cijfers woonomgeving

Deze cijfers geven onze huurders voor hun buurt*

Kwaliteit van de buurt	1 januari tot 31 december 2020
Woning betrekken	8,0
Woning verlaten	7,1

* Onderzoek wordt eens in de twee jaar gedaan. Dit zijn de cijfers uit 2020. In het jaarverslag over 2022 komt de uitkomst van het nieuwe onderzoek.

Aantal overlastmeldingen

Type overlast	Aantal meldingen
Achter de voordeur	3
Drugoverlast	1
Gedrag	61
Geluidsoverlast	53
Huisdieren	25
Ongedierte	3
Stank	3
Tuinonderhoud	36
Vandalisme	1
Vervuiling	9
Totaal	195



Vastgoedontwikkelingen

- Aantallen verkoop, sloop, nieuwbouw
- Nieuwbouwprojecten
- Uitgaven onderhoudswerkzaamheden
- Belangrijkste onderhoudswerkzaamheden
- Keuzeonderhoud aantallen

Aantal woningen Woonservice

Aantal woningen begin boekjaar	5.544
Verkoop	-20
Sloop	-26
Aankoop	+1
Nieuwbouw	+12
Woningbestand 2021	5511
Sloopbestemming	-119
Woningbestand conform jaarrekening	5392



Onze nieuwbouwprojecten



Plaats	Straat/project	Aantal woningen
Beilen	Vos van Steenwijkstraat	12 levensloopbestendige woningen
Veenoord	Werkhorstlocatie	21 levensloopbestendige appartementen*

* Oplevering in 2022

Dit gaven we uit aan onderhoudswerkzaamheden

	Begroting	Realisatie
Reparatie onderhoud	€ 1,7	€ 1,8
Mutatie onderhoud	€ 1,4	€ 1,1
Service onderhoud	€ 0,4	€ 0,4
Contract onderhoud	€ 1,1	€ 1,0
Asbestsanering	€ 0,5	€ 0,3
Planmatig onderhoud	€ 8,4	€ 8,6
Keuze onderhoud	€ 4,0	€ 2,5
Totaal onderhoud	€ 17,5	€ 15,7
Af: geactiveerd deel	€ 6,0	€ 3,4
Ten laste van het resultaat	€ 11,5	€ 12,3

Dit waren de belangrijkste onderhoudswerkzaamheden

Werkzaamheden	Aantal
Schilderwerk woningen	426
Energetisch verbeteren	136
Renovatie wooncomplex	83
Cv-ketels vervangen woningen	226





Ontwikkelingen in 2021

Schaarste in capaciteit en middelen

We hebben onze planning en processen voor herstructurering en nieuwbouw behoorlijk goed op orde. De afgelopen periode hebben we veel projecten in voorbereiding genomen. En kunnen we in 2022 starten met nieuwbouw. Echter, door verschillende externe ontwikkelingen lopen we tegen vertragingen aan. Deze externe ontwikkelingen zijn:

- Stijgende prijzen. Door schaarste aan materialen en stijgende energieprijzen nemen de kosten voor bouwen toe. Hierdoor komen we met aanbestedingen niet uit binnen onze financiële kaders.
- Structurele capaciteitsproblemen bij gemeenten. Een aantal gemeenten in Drenthe heeft hiervoor zelf de pers gezocht om de capaciteitsproblemen breed kenbaar te maken. Gezien de krapte op de arbeidsmarkt verwachten we hier de komende jaren nog last van te houden. Inmiddels wordt een deel van onze projecten weer opgepakt. Dit levert wel enkele maanden vertraging op.

100% inzet op huurdersparticipatie

Met de verduurzaming en vernieuwing van ons woningbezit zetten wij vanaf 2020 volop in op huurdersparticipatie. Dat is wennen, voor ons en voor onze huurders. Het afgelopen jaar hoorden wij regelmatig van huurders dat ze niet konden geloven dat we nog geen vastomlijnde plannen hadden. Dat ze verrast waren dat we graag eerst in gesprek wilden om af te tasten met elkaar hoe we gaan samenwerken. En toch is het zo. Voorafgaand aan gebiedsontwikkeling stellen we onze huurders en de buurt een belangrijke vraag: welke invloed wil je hebben op de plannen? De reacties zijn net zo uiteenlopend als de buurten en de mensen zelf. Veel huurders vinden het nog moeilijk om iets te vinden als er weinig bekend is. En geven aan betrokken te willen zijn en te wachten op wat er gaat komen. Inmiddels zijn veel huurders actief in bewoners- en klankbordgroepen om mee te denken en mee te doen. Dat geeft energie!

Verkoopbeleid gericht op doorstroming

Bij mutatie worden woningen met een verkoopbestemming getaxeerd en klaar gemaakt voor de verkoop. Bij de verkoop van deze woningen hebben de huurders die een sloopaanzegging hebben gekregen het eerste recht op koop. Als blijkt dat deze geen belangstelling hebben, krijgen huidige huurders voorrang. Hiermee zorgen we voor de doorstroom van huurders naar de koopmarkt. Met de hoge huizenprijzen is het voor veel huurders niet mogelijk om een betaalbare woning te kopen. Dit beleid geeft onze huurders meer kansen op de koopmarkt en tegelijk zorgt het voor de doorstroming in de huurmarkt.

Campagne Scheefbeleid

Woonservice is een van de 39 corporaties uit Noord- en Oost- Nederland die meedoet aan de campagne Scheefbeleid. Met onze deelname aan deze campagne werken wij landelijk en regionaal aan een sterke sociale huursector. In 2021 lag de focus op de landelijke verkiezingen en de formatie van het nieuwe kabinet. Voorafgaand aan de verkiezingen hebben wij aandacht gevraagd voor de opgaven in Noord- en Oost- Nederland. Woonservice heeft een actieve bijdrage geleverd aan de campagne en was medeorganisator van het woondebat van Aedes op woensdag 3 maart 2021 bij woningcorporatie Actium.

Bouwstroom Noord

Op 20 januari 2021 hebben de betrokken bestuurders een belangrijk stap gezet. Zij hebben zich gecommitteerd aan het Businessplan Drentse Bouwstroom (vanaf september 2021 wordt de naam Bouwstroom Noord gehanteerd) en de contouren van de daarbij behorende SamenwerkingsOvereenkomst (SOK). In juli 2021 is deze samenwerking officieel bekrachtigd door de bestuurders.

We maken inmiddels mooie stappen in de Bouwstroom Noord. We zijn van veel overleg over de samenwerkingsovereenkomst en de voorwaarden, nu daadwerkelijk gestart met het uitwerken van de projecten in een concrete bouwstroom. Op 1 december 2021 is het eerste project in de Bouwstroom in uitvoering gegaan in Leek.

Er zijn veel projecten ingebracht door de corporaties. Van deze projecten zijn 2 bouwstromen gemaakt. Een bouwstroom met Dura Vermeer en een bouwstroom met Trebbe Bouw. Eind 2021 stond de teller op 43 projecten met in totaal 1175 woningen.

Woonservice heeft de verplichting 22 woningen per jaar in te brengen. Over 5 jaar zijn dat dus 110 woningen. We hebben nu concreet 10 projecten ingebracht met in totaal 114 woningen. Hiermee voldoen we nu al aan onze contractuele verplichtingen als het gaat om onze inbreng. Het eerste project van Woonservice in de Bouwstroom start in het tweede kwartaal van 2022. Dan worden er nieuwe woningen gebouwd aan de Lindelaan en Lindehof in Westerbork.



Impressie nieuwbouw Lindelaan Westerbork

Leningruil Vestia

Woningcorporatie Vestia is de afgelopen negen jaar gesaneerd. De corporatie kwam in financiële problemen vanwege een omvangrijke en riskante derivatenportefeuille. Ook na sanering kon Vestia niet aan haar volkshuisvestelijke taken voldoen. Dit werd veroorzaakt door een grote leningenportefeuille met een lange gemiddelde looptijd en hoge rentelasten. Op voorstel van de sector is daarom gewerkt aan een structurele oplossing die bestaat uit een leningruil en de splitsing van Vestia.

Door Woonservice zijn voorwaarden aan deelname aan de leningruil gesteld. Aan die voorwaarden is voldaan. Daarom heeft Woonservice voor circa € 1,7 miljoen aan langlopende leningen van Vestia overgenomen. In november 2021 zijn alle transacties in het kader van de leningruil voor Vestia uitgevoerd.

Meer dan 90% van de corporaties heeft aan de leningruil meegedaan. Mede daardoor is de sanering van Vestia afgesloten. Hiermee is een risico in het borgingsstelsel weggenomen en verbetert het uitzicht op meer volkshuisvestelijke inzet in de gemeenten waar Vestia werkzaam is.

Onze dienstverlening



2.1 Streefhuurbeleid

In 2020 hebben wij samen met huurdersvereniging Samen Sterk een nieuw streefhuurbeleid opgesteld. De belangrijkste uitgangspunten van ons streefhuurbeleid zijn het laag houden van de huren en uitlegbaarheid. Daarom hebben wij ervoor gekozen om de huurprijzen te baseren op de woningwaardering systematiek, in het kort: WWS. Bij deze methode bepaalt de kwaliteit van de woning het aantal WWS punten. Op basis van deze punten wordt de maximaal te vragen huur vastgesteld. Woonservice kiest ervoor om voor de grondgebonden woningen te streven naar een huur die slechts 65% is van wat er maximaal gevraagd mag worden. Dit is in vergelijking met andere corporaties een laag percentage. Het streefhuurbeleid van Woonservice is in 2021 onveranderd. Door de huurbefriezing (zie paragraaf 2.2) gaat het wel langer duren voordat een groot deel van de woningvoorraad op streefhuur zit.

2.2 Huuraanpassing

In 2021 hadden we te maken met de Wet Eenmalige Huurverlaging. En met een motie om de huren van sociale huurwoningen in 2021 te bevroren.

Wet Eenmalige Huurverlaging

Deze wet bepaalt dat huishoudens in een sociale huurwoning, die relatief te duur wonen, recht hebben op een eenmalige huurverlaging. Het gaat hierbij om huishoudens met een inkomen onder de inkomensgrenzen voor passend toewijzen én een huurprijs boven de voor hen geldende aftoppingsgrens. Zij hebben eenmalig recht op een huurverlaging naar die aftoppingsgrens. We hebben de adressen gekregen waar deze wettelijke huurverlaging doorgevoerd moet worden. Het ging bij ons om 60 adressen en een huurverlaging van totaal € 1.824,52 per maand.

Bij mutatie is de huurprijs van de woning wel aangepast naar streefhuurniveau. De totale huursom is daarmee ongeveer gelijk gebleven aan 2020.

Motie bevrozing huren sociale huurwoningen

De Tweede Kamer heeft op 9 februari 2021 een motie aangenomen om de huren van sociale huurwoningen te bevroren. Voor onze huurders betekende dit dat zij geen huuraanpassing kregen. Via een bijlage in ons huurdersmagazine Deurpost, de website, social media en onze nieuwspagina hebben wij onze huurders hierover geïnformeerd.

2.3 Huurachterstanden voorkomen

Met de gemeenten Coevorden, Midden-Drenthe, Borger-Odoorn, Stadskanaal, Emmen en Assen heeft Woonservice in 2021 het landelijke convenant vroegsignalering afgesloten. Dat betekent, dat de partners in dit convenant gericht zijn op het voorkomen van betalingsproblemen. Bijvoorbeeld door het wegvallen van werk, door ziekte of andere problemen.

In de praktijk betekenen deze afspraken dat wij gegevens over huurachterstanden van onze huurders in een vroegtijdig stadium (mogen) delen met de gemeenten. Gemeenten kijken of er al meer achterstanden zijn en bieden de inwoner hulp aan bij het in kaart brengen en voorkomen van problematische schulden. Woonservice stopt tijdelijk met het incassoproces. Zo voorkomen we oplopende deurwaarderskosten voor de bewoners.

2.4 Het sociaal statuut

Het sociaal statuut van Woonservice is zo ingericht dat het ruimte biedt voor maatwerk. Wij willen het beste voor onze huurders en komen onze huurders zoveel mogelijk tegemoet bij sloop, vernieuwing of andere werkzaamheden. Wonen is persoonlijk en wij vinden het belangrijk dat er ruimte is voor maatwerk, zodat er oplossingen worden gevonden die passen bij de situatie van de huurder.

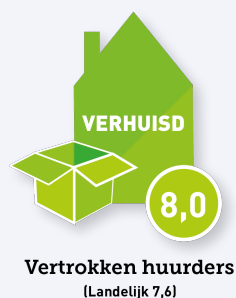
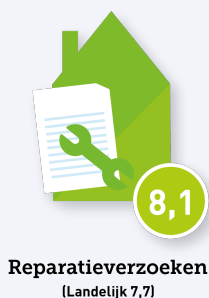
Maatwerk is geleverd door bijvoorbeeld de keuken die nog goed was uit de oude woning mee te verhuizen naar de nieuwe woning. Of door bijvoorbeeld water en elektriciteit ter beschikking te blijven stellen voor het voeren van de duiven die niet mee konden verhuizen met de bewoner. Ook hebben we een opslagruimte voor huisraad geregeld, omdat bewoners in een tijdelijke (kleinere) woning wachten tot hun nieuwbouwwoning klaar is.

Huurgewenning

Een andere vorm van maatwerk is huurgewenning. Wij zijn blij dat het vanaf 1 april 2021 wettelijk weer is toegestaan om huurgewenning in te zetten. Woonservice past dit toe voor huurders die geen recht hebben op huurtoeslag en door sloop van hun woning verhuizen naar een andere, duurdere woning. Wij hebben ons sociaal statuut hierop aangepast.

2.5 Klanttevredenheid

Om te weten hoe onze (nieuwe) huurders onze dienstverlening ervaren en om te blijven verbeteren, doen wij periodiek onderzoek. Dit onderzoek richt zich op een aantal essentiële processen, zoals 'Reparatieverzoeken', 'Nieuwe huurders' en 'Vertrekkende huurders'. Huurders van Woonservice zijn op twee van de drie onderdelen meer tevreden dan het landelijk gemiddelde.



2.6 Geschillencommissie

De Regionale Geschillencommissie is onderdeel van de klachtenprocedure van Woonservice. Na wijziging van de Uitvoeringswet Huurprijzen Woonruimte (Uhw) per 1 januari 2019 zijn er nu drie instanties zijn die zich kunnen uitspreken over een klacht:

- De interne klachtencommissie waartoe ook de Regionale Geschillencommissie behoort
- De huurcommissie
- De rechter

In 2021 hebben vier huurders een melding gedaan bij de Regionale Geschillencommissie (RGC). Twee huurders hebben niet meer gereageerd, de melding is daardoor gesloten. Met één huurder zijn we er onderling uitgekomen voordat er een zitting kwam. Uiteindelijk hebben we in 2021 1 zitting gehad. Wij hebben het advies van de RGC in deze deels opgevolgd.

Toename meldingen

De Regionale Geschillencommissie ziet in Drenthe wederom een toename van het aantal meldingen. Mogelijke oorzaak die de commissie voor deze toename noemt, is het gewijzigde statuut in 2019. Andere oorzaken zijn mogelijk de coronacrisis, het mondiger worden van de huurder en de laagdrempelige (digitale) manier waarop een klacht kan worden ingediend.

2.7 Urgentiecommissie

Sinds 1 september 2020 hebben wij binnen Thuis Kompas een urgentiecommissie. In 2021 heeft deze commissie 394 aanvragen voor urgentie behandeld. Daarvan hebben 82 woningzoekenden een urgentieverklaring ontvangen.

De regionale geschillencommissie heeft 34 bezwaren van woningzoekenden ontvangen. Deze zijn allemaal ongegrond verklaard.

2.8 Thuis Kompas

Op 28 april 2020 is de website www.thuis Kompas.nl live gegaan, een gezamenlijk woonruimte verdeelsysteem van de acht Drentse corporaties en hun 12 huurdersorganisaties. De realisatie van het platform is een unieke co-creatie van corporaties en huurdersorganisaties. En biedt woningzoekenden toegang tot een aanbod van 70.500 huurwoningen verspreid over Drenthe en grensgemeenten.

Resultaten verhuur via Thuis Kompas in 2020

Onderstaand overzicht laat de resultaten met betrekking tot de verhuur via Thuis Kompas in 2020 zien, onderverdeeld naar de verschillende gemeenten.

Informereren woningzoekenden

Voorafgaand aan de live-gang hebben wij fors ingezet op het informeren van onze woningzoekenden over de overstap naar Thuis Kompas. We hebben dit per post, telefonisch en via e-mail gedaan. De inschrijvingen van onze woningzoekenden zijn overgezet naar Thuis Kompas met behoud van hun wachtduur. Woningzoekenden moesten zelf hun account activeren. Nieuwe woningzoekenden schrijven zich gratis in op Thuis Kompas.

Ondersteuning bij activeren

Om gebruikers te helpen hebben we handleidingen in diverse talen ontwikkeld. Ook staan er handige video's op Thuis Kompas over hoe inschrijven, activeren en reageren op huizen werkt. Woningzoekenden die moeite hebben om met het systeem te werken kunnen telefonisch bij de helpdesk van Thuis Kompas terecht en bij de klantenservice van de corporaties.

Om woningzoekenden te ondersteunen is Thuis Kompas ook een samenwerking aangegaan met de bibliotheken in Drenthe en grensstreken. Woningzoekenden kunnen bij de bieb terecht met vragen over Thuis Kompas. Helaas is het in 2020 niet altijd mogelijk geweest om deze ondersteuning aan te bieden, doordat de bibliotheken hun deuren vanwege corona meerdere malen moesten sluiten.



THUISKOMPAS
Startpunt naar jouw thuis!

Samen werken aan fijne buurten en wijken





Gebiedsontwikkeling Hijken

In Hijken willen wij aan De Woert 8 woningen vervangen door een nieuwbouwwoning. Aansluitend op onze percelen ligt een braakliggend terrein in het bezit van een particuliere eigenaar. Dit biedt kansen om een mix van koop- en huurwoningen te bouwen. Samen met Dorpsbelangen Hijbel, de gemeente Midden-Drenthe en de provincie Drenthe onderzoeken wij of we een gezamenlijke gebiedsontwikkeling kunnen realiseren.



Gebiedsontwikkeling Bomenbuurt Westerbork

In het najaar van 2021 zijn de bewoners van de Bomenbuurt op de hoogte gebracht van het voornemen van Woonservice om samen met de gemeente Midden-Drenthe en Welzijnswerk aan de slag te gaan met een gebiedsontwikkelplan. Zij zijn ook geïnformeerd over de toekomst van hun woning. Er is grote belangstelling voor het deelnemen aan de bewonersgroep.



Plantenasiel Dierenweide 't Stroomdal

Aan de Acacialaan en in het Havengebied Beilen slopen wij woningen. Op initiatief van de Dierenweide 't Stroomdal zijn alle herbruikbare planten en struiken uit de tuinen van deze woningen ondergebracht in het pas opgerichte plantenasiel bij de Dierenweide. Inwoners uit Beilen kunnen bij het plantenasiel gratis planten ophalen voor hun tuin. Of planten brengen die zij over hebben. Zo krijgen planten een tweede leven.

De Dierenweide heeft in 2021 met behulp van de bijdrage van het Buurtfonds 12 banken geplaatst langs de wandelpaden rondom de Dierenweide. Bewoners en bezoekers uit de buurt kunnen zo genieten van een ommetje en het uitzicht op de Dierenweide.



Energiecoöperatie Valthe

In augustus 2019 is de Energie Coöperatie Valthe door drie initiatiefnemers opgericht. De ECV heeft een aantal goed bezochte bewonersavonden georganiseerd over het verduurzamen van de energievoorziening in Valthe. Samen met de gemeente Borger-Odoorn heeft de energiecoöperatie eind oktober 2021 een aanvraag gedaan voor het Programma Aardgasvrije Wijken.

Een coöperatieve vereniging past goed bij het sociaal sterk verbonden Valthe. De inwoners van Valthe zijn samen eigenaar van de coöperatie en bepalen gezamenlijk het beleid. Op 16 april 2020 hebben Woonservice en Energie Coöperatie Valthe een intentieverklaring ondertekend met als doel om samen te werken aan het aardgasvrij maken van Valthe. In vervolg op deze intentieovereenkomst is een afvaardiging van beide partijen in gesprek over het realiseren van een zonnepanelenproject op het dak van de Valtherschans. Dit appartementencomplex is eigendom van Woonservice.

3.1 Projecten in onze dorpen en buurten

Het afgelopen jaar zijn wij in veel dorpen en buurten gestart met de voorbereiding van nieuwbouwprojecten. We zien dat de bouwprijzen fors stijgen als gevolg van schaarste aan materialen, grondstoffen en mensen. Hierdoor komen we bij de gehouden aanbestedingen niet uit binnen onze kaders en zijn we genoodzaakt om plannen aan te passen. Daarnaast zien we dat gemeenten te maken hebben met capaciteitsproblemen. Deze ontwikkelingen zorgen voor vertragingen in de uitvoering van een aantal van onze projecten.

Veenoord Werkhorstlocatie

In Veenoord bouwen wij op de locatie van de voormalige basisschool De Werkhorst 21 woningen in een wooncomplex voor senioren. De bouw is goed verlopen en de bewoners zijn enthousiast over hun nieuwe woning. De geplande oplevering was eind 2021. Dit is net niet haalbaar gebleken. Begin 2022 ontvangen de bewoners de sleutels van hun nieuwbouwwoning.

Veenoord: verduurzamen en verbeteren

Samen met de Gemeente Emmen, welzijnsorganisatie Sedna, 4 aannemers en de bewoners uit de 3 hofjes hebben wij in 2021 plannen gemaakt. Met als doel om de 3 hofjes aan te pakken met als thema's verduurzamen woningen, sociale samenhang en verbetering openbare ruimten. In het voorjaar hebben wij input opgehaald vanuit de wijk, de individuele bewoner en de samengestelde bewonersgroep. In de zomer is er gewerkt aan de planvorming en hebben de keukentafelgesprekken plaatsgevonden.

De gemeente Emmen heeft subsidie gekregen voor de verduurzaming van particulier woningbezit vanuit het Volkshuisvestingsfonds voor woningen nabij onze woningen.



Exloo Molenweg en Aalden Molenwijk

In 2021 hebben wij de bouw van 12 ecologische woningen in Exloo en Aalden voorbereid en in opdracht gegeven. In het eerste kwartaal van 2022 start de bouw van de 8 woningen in

Exloo. Deze leveren wij rond de zomer van 2022 op. Voor de 4 woningen in Aalden is de ontheffing sloop vanwege Flora en Fauna-wetgeving nog niet binnen. Wij verwachten deze woningen in 2023 op te leveren.

Assen De Slinge

Aan de Slinge in Assen hebben wij een locatie aangekocht van woningcorporatie Mooiland. Hier gaan wij 44 appartementen bouwen. De voorbereiding voor de bouw is gestart in 2021. Begin 2022 wordt het project aanbesteed. Met een bouwtijd van ca 1,5 jaar komt de oplevering van deze woningen naar verwachting in 2023.

Beilen Havengebied

In dit gebied slopen wij 53 woningen en bouwen wij 55 nieuwbouwwoningen terug. De nieuwbouw is een mix van verschillende woningtypologieën. Dit plan is samen met de bewoners ontwikkeld. Een groot deel van de bewoners keert ook terug naar de nieuwbouw. Eind 2021 zijn we gestart met de sloop van de woningen. Door de vertraging verwachten we te starten in 2022, maar zal de oplevering doorschuiven naar 2023.

Beilen Acacialaan

In deze straat vervangen wij 23 woningen voor nieuwbouwwoningen. Er is regelmatig overleg met de buurt en de klankbordgroep. Onder andere over conceptplattegronden en woningtypes. Eind 2021 zijn we gestart met de sloop van de woningen. Door de vertraging verwachten we te starten met de bouw in 2022 maar zal de oplevering doorschuiven naar 2023.



Stedenbouwkundigplan Havengebied

Schoonoord Ellertstraat en Hazekampstraat

In Schoonoord gaan we bouwen aan de Ellertstraat en de Hazekampstraat. We beginnen aan de Ellertstraat en gaan na afronding verder aan de Hazekampstraat. In het tweede kwartaal van 2021 hebben wij De Ellertstraat aanbesteed. De inschrijfprijzen voor dit nieuwbouwproject zijn dermate hoog dat we niet tot gunning kunnen en willen overgaan. We zijn nu met de laagste aanbieder in gesprek om te komen tot een product dat wel betaalbaar is. Dit betekent dat we dan opnieuw de vergunningsprocedure in moeten. En dat zowel de Ellertstraat als de Hazekampstraat vertraging oplopen.

Beilen Appartementencomplex 't Stroomdal

In het appartementencomplex 't Stroomdal in Beilen gaan we 100 woningen verbeteren en verduurzamen. In 2021 hebben wij hiervoor een plan van aanpak gemaakt. Voor de uitwerking van het plan van aanpak en het komen tot een definitief plan, hebben wij met bijna alle bewoners gesproken. We hebben opgehaald welke wensen en verwachtingen er zijn. En welke invloed de bewoners wilden hebben op het plan van aanpak en de uitvoering van het plan. Ook de activiteitencommissie en Stichting Vrienden van 't Stroomdal zijn meegenomen in de planvorming.

Met de opgehaalde informatie hebben wij een maatregelenpakket opgesteld om de woningen weer klaar te maken voor een lange exploitatieduur. Een groot deel van de werkzaamheden betreft planmatig onderhoud en keuzeonderhoud. In 2022 starten we met de uitvoering van de werkzaamheden. De woningverbetering en verduurzaming heeft geen directe huurverhoging tot gevolg voor de zittende huurders.

Gebiedsagenda De Monden

Het bezit van Woonservice in 2e Exloërmond Midden en West bestaat uit 125 woningen. In de Middenlaan e.o. (70 woningen) en de Anne de Vriesstraat Jan Fabriciusstraat en Kijlstraat (55 woningen). Gezien de leeftijd en bouwkundige staat van de woningen in combinatie met de energietransitie wordt een deel van dit bezit verduurzaamd. Daarnaast is er een groot deel dat wordt gesloopt. Deze woningen worden vervangen door nieuwbouw.

In 2e Exloërmond zijn per deelgebied in 2021 de planologische voorkeursvarianten vastgesteld. Voor deelgebied West is een concept stedenbouwkundig plan met woningtypologieën gemaakt en ligt er een concept ontwerp kader voor het beeld van de nieuwe woningen. De ontwerpdocumenten zijn een afspiegeling van de wensen van de bewoners en betrokken partijen.

De inloopwoningen zijn ingericht om bewoners die vragen hebben te ontvangen en als tijdelijke werkplek. Bewoners die te maken krijgen met verbeterwerkzaamheden hebben bericht gehad dat we in maart 2022 met de werkzaamheden van start gaan.

Tiendeveen

We hebben een vernieuwingsplan voor 18 woningen in Tiendeveen. In overleg met de bewoners bepalen we of we de woningen gaan verduurzamen of gaan vervangen voor een nieuwbouwwoning. Hierin werken wij samen met het dorp.

Vanuit de projectgroep zijn alternatieven geadviseerd om vervolgens voor te leggen aan de bewoners in het dorp. Er hebben in 2021 gesprekken plaatsgevonden met alle bewoners en begin 2022 worden de bewoners diverse uitgewerkte alternatieven voorgelegd.

Wijkvernieuwing Musselkanaal

In het woonlastenonderzoek Oost-Groningen dat in 2019 is afgerond bleek dat in Musselkanaal een groot risico bestond op betalingsproblemen. Met name delen van ons bezit in het dorp, waaronder de Hanne Bruininghstraat en Geraniumstraat. Daarnaast was er sprake van een combinatie van matige kwaliteit van de woningen en slechte energielabels, mede ook door achterstallig onderhoud. In ons woningbestand in deze straten is sprake van versnipperd bezit, mede door het in het verleden vóór de fusie gevoerde verkoopbeleid. Dit maakt een uniforme en grotere aanpak van bijvoorbeeld sloop/nieuwbouw lastig.

We hebben breder gekeken naar de stedenbouwkundige invulling en ook naar mogelijkheden voor bijvoorbeeld gedeeltelijke sloop om een beter eindbeeld neer te zetten. Samen met een architect hebben wij een opzet gemaakt voor een gedifferentieerde aanpak van verduurzaming, sloop en mogelijke verkoop. Hierdoor ontstaat een steviger stedenbouwkundig beeld met meer twee-onder-een-kap en drie-onder-een-kap woningen in plaats van rijtjes.

Dit heeft geresulteerd in een plan voor het renoveren van 25 woningen en het slopen van 8 woningen. Door de renovatie wordt de exploitatieduur van de woningen verlengd. De woningen gaan er energetisch fors op vooruit, zij maken een labelsprong van E naar A+.



[Meer weten over deze projecten?](#)

3.2 Woonservice Buurtfonds

De speeltuin opknappen, een jeu-de-boules baan, nieuwe bankjes of het verduurzamen van het buurthuis. Zo maar een greep uit de ideeën en initiatieven van onze huurders die bijdragen aan het wonen in fijne wijken en buurten.

Met het Woonservice Buurtfonds stimuleren wij de uitvoering van goede ideeën van inwoners, verenigingen, clubs en instellingen in ons werkgebied. Dit doen wij, omdat het ontmoeting en verbinding in de buurt stimuleert. En het draagt bij aan een veilige en/of schone buurt of een duurzame woonomgeving.

In 2021 hebben wij met ons Woonservice Buurtfonds aan 8 initiatieven een financiële bijdrage toegekend. Dit is minder dan voorgaande jaren, doordat mensen als gevolg van corona niet zo vaak bij elkaar kwamen. Ook zijn door de coronamaatregelen minder activiteiten in de wijken georganiseerd en daarmee ook minder aanvragen gedaan. In totaal is er €14.265 toegewezen. Daarvan is inmiddels € 5.165,- uitgekeerd.

[Klik hier](#) voor voorbeelden van mooie projecten die gerealiseerd zijn met behulp van het buurtfonds.

3.3 Huurdersvereniging Samen Sterk

Huurdersvereniging Samen Sterk heeft in 2021 over de volgende onderwerpen een advies uitgebracht:

- Adviesaanvraag middenhuur
- Adviesaanvraag begroting 2022
- Jaarverslag 2020
- Instemmingsaanvraag wijziging Sociaal Statuut
- Plattegronden nieuwbouwprojecten

De volgende onderwerpen zijn geagendeerd en besproken in de vergaderingen:

- Thuis Kompas
- Wensportefeuille
- Participatie in de energietransitie
- Trimesterrapportages
- Koersplan
- Taakoverdracht woningbezit Assen
- Circulaire doeners (pilot)
- Woningmarktonderzoek Zuidwest en Midden-Drenthe
- Prestatieafspraken 2022 voor alle gemeenten in het werkgebied van Woonservice

Het afgelopen jaar konden onze overleggen vanwege de coronapandemie meestal niet fysiek plaatsvinden. Dat werd door beide partijen als een gemis ervaren. Wij hebben grote waardering voor de inzet en flexibiliteit van Samen Sterk. De leden van Samen Sterk zijn altijd positief kritisch en tonen een grote betrokkenheid bij de huurders en andere bewoners uit het werkgebied van Woonservice. In de loop van de jaren komt steeds meer werk bij Samen Sterk terecht, mede door de toegenomen (wettelijk geregelde) bevoegdheden van huurders. We zijn doorlopend met Samen Sterk in gesprek over een goede verdeling van de werklast en de ondersteuning die Woonservice daarbij kan bieden.

3.4 Uitstromen naar zelfstandig wonen

Pilot Interwonen Veenoord- Leger des Heils

De gemeente Emmen, Woonservice en het Leger des Heils hebben in 2021 samen het pilotproject Interwonen – wonen met begeleiding, opgezet. Aan de Rooseveltstraat in Veenoord heeft Woonservice hiervoor vijf appartementen beschikbaar gesteld. De woningen worden verhuurd aan mensen die een tijd dakloos zijn geweest en nu toe zijn aan de stap richting zelfstandig wonen. Ze krijgen hierbij begeleiding van het Leger des Heils. In het appartementencomplex is een woning als kantoor ingericht, waar op regelmatige tijden medewerkers van het Leger des Heils aanwezig zijn. Deze medewerkers zijn ook het aanspreekpunt voor de buurt. De buurt is welkom voor een praatje of een kopje koffie.

Weer Thuis programma

Van Beschermd Wonen naar een beschermd thuis, met de benodigde stut en steun. Daar draait het programma Weer Thuis om. Het programma is gericht op mensen voor wie zelfstandig wonen niet vanzelfsprekend is, vanwege tegenslag in het leven door bijvoorbeeld psychiatrische problematiek, (economische) dakloosheid, verslaving en schulden.

In november 2021 hebben wij het convenant Weer Thuis Noordwest en Zuidwest Drenthe ondertekend. Het convenant is een samenwerking van gemeenten, corporaties en zorgpartijen en bevat afspraken om te zorgen voor een zachte landing in de wijk. Zo zorgen wij er samen voor dat mensen die uitstromen uit een beschermde woonomgeving of maatschappelijke opvang, een goede start kunnen maken in hun nieuwe woning en buurt.

Per 1 januari 2022 is er een coördinatiepunt voor de uitstroom van mensen uit beschermd wonen, maatschappelijke opvang en medisch noodzakelijk verblijf. Voor Woonservice betreft dit de gemeenten Assen, Midden-Drenthe en Hoogeveen.

3.5 Wonen en zorg

Woonservice verhuurt woningen aan zorgpartijen. Daarnaast hebben wij een aantal appartementengebouwen waar huurders wonen die zorg afnemen. In de samenwerking met zorgpartijen was ook in 2021 de coronapandemie het belangrijkste gespreksonderwerp.

Onze huismeesters in de appartementencomplexen zien dat veel senioren minder bezoek krijgen en er minder op uitgaan door de aanhoudende coronamaatregelen. En dat er behoefte is aan ontmoeting. Zodra het mogelijk was, zijn in de seniorencomplexen de koffieochtenden weer in ere hersteld.

In Beilen is in 2021 door onder andere de huurdersvereniging Samen Sterk de Rollator-Wandelclub opgestart. De wandelclub wandelt om de week door Beilen onder leiding van een gids. Een heel mooi initiatief dat bijdraagt aan ontmoeting en beweging. Veel senioren hebben zich hierbij aangesloten.

De Wanne Nieuw-Buinen

In 2021 heeft onderzoeksbureau Enneüs een marktonderzoek gedaan naar het wooncomplex De Wanne. Aanleiding was de moeilijke verhuur en de leegstand. De onderzoeksvraag was: Is er in het dorp Nieuw-Buinen belangstelling om in dit gebouw te gaan wonen en hoe kijkt men aan tegen het gebouw? Hieruit blijkt dat de meeste inwoners van

Nieuw-Buinen De Wanne kennen. Tegelijk geven ze ook aan dat het gebouw verouderd is en dat er veel veranderd is de afgelopen jaren met betrekking tot de zorgverlening. Met de uitkomsten van dit onderzoek werkt Woonservice aan een plan van aanpak voor het gebouw.

3.6 Prestatieafspraken en ontwikkelingen gemeenten

Midden-Drenthe

De samenwerking met de gemeente Midden-Drenthe is heel divers en breed vanwege de omvang van ons bezit in deze gemeente en de diverse opgaven. Onze verduurzamingsopgave en sloop-nieuwbouw aanpak in met name Beilen en Westerbork is groot. Ook in diverse andere dorpen gaan of zijn we aan de slag. De gemeente is bezig met de actualisatie van het Woonplan. We hebben prestatieafspraken voor 2022 gemaakt en zullen op basis van de Woonvisie nieuwe meerjarige prestatieafspraken gaan maken.

Assen

In Assen hebben we voor het eerst gezamenlijke prestatieafspraken gemaakt met Actium, de gemeente en de huurdersorganisaties. Daarnaast hebben we conform onze strategische visie voor Assen vervolgstappen gezet in de versterking van onze positie door overname van vastgoed en ontwikkeling van nieuwbouw.

Borger-Odoorn

Voor 2021 hadden we voor het eerst gezamenlijke meerjarige prestatieafspraken met Lefier, de gemeente en de huurdersorganisaties. Deze afspraken hebben we voor de periode vanaf 2022 geactualiseerd.

Coevorden

In 2021 heeft de gemeente een nieuwe Woonvisie vastgesteld. Dit betekent ook dat we in 2021 voor het laatst op basis van de vorige Woonvisie en Lokaal Akkoord de prestatieafspraken voor 2022 hebben gemaakt. Voor de periode vanaf 2023 zullen we nieuwe meerjarige afspraken gaan maken met alle betrokken partijen.

Emmen

We continueren met de gezamenlijke partijen de bestaande prestatieafspraken en hebben deze geactualiseerd. Het proces voor een nieuwe Woonvisie is in 2021 gestart en zal begin 2022 worden afgerond. De gezamenlijke partijen zullen op basis van de nieuwe Woonvisie gaan werken aan nieuwe meerjarige prestatieafspraken voor de periode vanaf 2023.

Hoogeveen

De prestatieafspraken met Hoogeveen hebben we in 2021 voor het laatst gemaakt op basis van de bestaande werkwijze. In 2021 is een proces gestart om vanaf 2023 gezamenlijke meerjarige prestatieafspraken te maken. Woonservice sluit hierbij aan.

Stadskanaal

In 2021 hebben we in aanvulling op de bestaande prestatieafspraken voor het eerst gezamenlijk meerjarige kaderafspraken gemaakt met de andere corporaties, de gemeente en de huurdersorganisaties.

3.7 Onze wensportefeuille

In 2018 hebben we onze wensportefeuille vastgesteld. Daarin beschreven wij wat de gewenste omvang en samenstelling van onze toekomstige woningvoorraad is. En hoe wij tot deze voorraad willen komen. De rode draad in onze wensportefeuille is:

- Een slag maken in de kwaliteit en verduurzaming van ons bezit.
- Focus op ons werkgebied: Drenthe en de gemeente Stadskanaal.
- Uitbreiding van ons bezit in Assen.

We liggen op koers met de uitvoering van onze wensportefeuille. De slag die we willen maken in de kwaliteit en verduurzaming van ons bezit komt tot uitdrukking in de vele sloop- en nieuwbouwplannen, de diverse dorp- en wijkplannen en de verduurzamingsaanpak van ons bezit.

De uitbreiding van ons bezit in Assen loopt op koers door uitbreiding met nieuwbouw en concrete stappen in de overname van bezit van andere partijen in de komende jaren. Daarnaast hebben we in de afgelopen jaren veel facetbeleid gemaakt en geactualiseerd die ondersteunend is aan de wensportefeuille, zoals het participatiebeleid, huurbeleid, verkoopbeleid, basiskwaliteit en het tuinbeleid.

Onze organisatie



4.1 Formatie

Op 31 december 2021 bestond onze organisatie uit 68 medewerkers. In 2021 zijn er nieuwe collega's gestart in de volgende functies:

- Medewerker huurincasso
- Woonconsulent
- Projectleider nieuwbouw & verduurzaming
- Installatie adviseur nieuwbouw en onderhoud (samen met Actium)
- Medewerker klantenservice
- Traineeship

Om diverse redenen hebben 7 medewerkers Woonservice verlaten.

Ruimte om te leren

We zien Woonservice als een lerende organisatie, met ruimte om fouten te maken, die te evalueren en daarvan te leren en verbeteren. Dat is onderdeel van wie wij zijn. Daarnaast vinden we het belangrijk om bij te dragen aan de ontwikkeling van jongeren. Omdat Westerbork niet gemakkelijk is te bereiken met het openbaar vervoer, is het aantal jongeren dat stage bij ons kan lopen, historisch gezien, gering. Een enkele keer bieden wij werkervaringsplekken aan, aan mensen die een extra steuntje in de rug nodig hebben: mensen die de Nederlandse taal nog niet machtig zijn, mensen die bij ons kunnen reïntegreren na een periode van ziekte.

We werken regelmatig met trainees, op diverse plekken in de organisatie: afgestudeerde mensen, die aan een specifieke opdracht worden verbonden, werkervaring willen opdoen binnen de corporatiesector en nieuwe inzichten komen brengen voor onze organisatie. Een aantal Noordelijke corporaties maakt deel uit van Talent van het Noorden, bedoeld om hoogopgeleide mensen uit het noorden voor die regio te behouden. In 2021 zijn 2 trainees actief geweest op het vlak van datagedreven werken. Ook is 1 trainee toegevoegd aan de RvC, als aspirant lid.

4.2 Gezondheid en arbobeleid

Wij willen onze medewerkers een omgeving bieden waar ze zich thuis voelen, waar ze zich gezien voelen en waarin ze zich veilig kunnen ontwikkelen en verantwoordelijkheid kunnen nemen. Woonservice schept de kaders en stimuleert medewerkers om verantwoordelijkheid te geven en te nemen en de goede dingen te doen voor onze huurders en onze organisatie.

Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim was in 2021 5,2 %. We hebben dit jaar een wat hoger verzuimpercentage dan in 2020 (4,2 %). Het ziekteverzuim in 2021 werd met name veroorzaakt door langdurige ziekte.

Arbeidsomstandigheden

Medewerkers van de onderhoudsdienst kregen regelmatig workshops over veiligheid in het werk. BHV'ers en EHBO'ers zijn getraind. Naar aanleiding van de RI&E (Risico Inventarisatie en Evaluatie) is er een plan van aanpak opgesteld. Dit plan van aanpak wordt jaarlijks geëvalueerd en aangepast op de te nemen maatregelen.

Duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers

Duurzame inzetbaarheid is een thema in de gesprekken tussen leidinggevende en medewerker. Ook zijn er 2021 veel fysieke gesprekken vervangen door online bijeenkomsten. Hierin is veel aandacht voor hoe je in je vel zit en of het

thuiswerken lukt. Daarnaast is er een groep medewerkers die juist nog wel fysiek aan het werk zijn en bij huurders over de vloer komen. Ook hier hebben we gekeken op welke manieren we het werk zo veilig en goed mogelijk voor de medewerker en huurder konden organiseren.

Thuiswerken

Vanwege de coronamaatregelen was in 2021 het advies om zoveel mogelijk thuis te werken. Als organisatie zijn we met elkaar blijven zoeken naar goede oplossingen, passend bij de behoefte van onze medewerkers. Zodat onze medewerkers in balans blijven tijdens deze bijzondere periode. Door onze thuiswerkregeling kunnen medewerkers gebruik maken van een budget om thuis een goede werkplek in te richten. Hier is door diverse medewerkers gebruik van gemaakt.

Vitale medewerkers

Woonservice stimuleert haar medewerkers om vitaal te blijven. Hiervoor is een vitaliteitsbudget beschikbaar, waar diverse medewerkers in 2021 gebruik van hebben gemaakt. Verder is er dit jaar een PMO (preventief medisch onderzoek) uitgevoerd (digitaal en passend bij het thuiswerken) waar alle medewerkers aan konden deelnemen. Op deze manier hebben medewerkers inzicht kunnen krijgen in hun gezondheid.

4.3 Ontwikkelen en opleiden

In 2021 stonden verschillende thema's op het vlak van organisatieontwikkeling centraal, hieronder lichten we een aantal toe:

Participatie

Een belangrijke pijler van 2021 is bewonersparticipatie. We zien onze huurder als woonexpert en vragen welke invloed hij/zij wil hebben bij de uitvoering van plannen. Dit vergt een andere manier van kijken en werken. Om onze organisatie hierin te ondersteunen zijn we in 2021 verder gegaan met ons participatieprogramma. Een programma met diverse sessies en workshops met, door en voor alle medewerkers.

Het vervolgprogramma in 2021 draaide om drie stappen, te weten: Doen, Delen en Doorontwikkelen.

1. *Doen: Aan de slag gaan in projecten, nieuwe participatievormen toepassen en ervaring op doen.*
2. *Delen: Tussen de projecten en als organisatie delen we onze ervaringen om van elkaar te leren.*
3. *Doorontwikkelen: Op basis van het doen en delen onze processen, beleid en vaardigheden continu verbeteren.*

In 2021 zijn er verschillende projectgroep bijeenkomsten gepland waarbij de volgende thema's werden behandeld:

- Op welk moment betrek je bewoners?
- Hoe bereik je bewoners?
- Hoe voer je het gesprek?
- Hoe organiseer je intern de samenwerking rond participatie?

Hoewel in 2020 een start is gemaakt met het participatieprogramma, is er in 2021 echt een omslag geweest wat betreft draagvlak van het thema. Participatie is écht van de organisatie in zijn geheel geworden; we doen het samen en iedereen draagt zijn steentje bij.

Hartelijk en persoonlijk

Binnen Woonservice werken we vanuit onze kernwaarden. Vanaf 2019 tot en met 2021 hebben we ons gefocust op de kernwaarden hartelijk en persoonlijk, om deze waarden nog sterker te inbedden in ons denken en handelen. Een groep collega's, de 'ambassadeurs hartelijk en persoonlijk' hebben diverse initiatieven genomen om de aandacht op deze kernwaarden en het bijhorende gedrag te blijven vestigen. Omdat er best wat overlap was met de werkzaamheden van de Personeelsvereniging (PV), is besloten dat de doelen van de werkgroep Hartelijk & Persoonlijk vanaf eind 2021 worden meegenomen in de taken van de PV.

Hartelijk
en persoonlijk 

Traineeship Talent van het Noorden

Samen met 9 andere organisaties hebben wij het traineeship Talent van het Noorden vorm gegeven en gerealiseerd. Het doel van dit traineeship is om op de veranderende arbeidsmarkt talenten uit het Noorden te binden aan onze sector en regio en ze daarvoor kennis te laten maken met de mooie uitdagingen. Voor de ontvangende organisaties is hun frisse kijk op het werk een waardevolle aanvulling.



Het programma van het traineeship houdt in dat trainees een overeenkomst krijgen voor 2 jaar. In deze periode werken zij bij 3 organisaties en doorlopen ze een prachtig opleidingstraject. Ook leidinggevendenden doen mee aan een gezamenlijke training en werken samen met de trainees aan vraagstukken. Het tweede en dus laatste jaar van het traineeship is in 2021 voltooid. Er zijn in totaal 3 trainees bij Woonservice komen werken aan een opdracht rondom het werken met data. Het traineeship is dermate goed bevallen, dat in 2021 een nieuwe werving van jong talent heeft plaatsgevonden. Met ingang van 1 januari 2022 start een nieuwe trainee bij Woonservice.

Opleidingen

Woonservice is een lerende organisatie. We stimuleren en faciliteren volop dat medewerkers zich blijven ontwikkelen. In 2021 is minder gebruik gemaakt van het opleidingsbudget doordat diverse trainingen als gevolg van Corona zijn opgeschoven. Gelukkig zijn er ook trainingen die digitaal wel doorgang konden vinden. Zo is er veel gebruik gemaakt van de Elearning modules die beschikbaar zijn voor alle medewerkers. Verder zijn er MD (management development) sessies geweest met het brede managementteam en zijn er diverse vakgerichte trainingen geweest. Daarnaast zijn de trainingen “het goede gesprek”, “helder en begrijpelijk schrijven” en “omgaan met agressie” door verschillende collega’s gevolgd.

4.4 Overleg met de OR

We vinden het belangrijk dat de OR de belangen van het personeel kan behartigen. We hechten daarom veel waarde aan regelmatig overleg tussen het bestuur en de OR. Het bestuur heeft in 2021 in totaal 5 keer formeel overleg gevoerd met de OR. Daarnaast zijn er ook informele gespreksmomenten geweest. De besproken onderwerpen staan vermeld in het verslag van de OR.



Financieel gezond blijven



5. Financiën

Het financiële beleid van Woonservice is erop gericht om onze investeringskracht op een zodanig peil te houden, dat we onze investeringsopgave kunnen uitvoeren. Om de financiële continuïteit te bewaken werkt Woonservice naast de jaarbegroting met een financieel meerjarenplan, het reglement financieel beleid en beheer, een investeringsstatuut, een treasurystatuut en een treasuryjaarplan. Daarnaast werken we met scenario's, waarin eventuele keuzes of externe ontwikkelingen jaarlijks worden doorgerekend. Hierdoor houden we zicht op de ontwikkeling van onze ratio's. Onze doelstelling is het financieel houden van Woonservice tegen zo laag mogelijke kosten en met een zo gering mogelijk en beheersbaar risico.

We bewaken dat Woonservice ook op termijn blijft voldoen aan het Beoordelingskader van de AW en het WSW. Door de goede beheersingsinstrumenten en zorgvuldige besluitvorming heeft Woonservice in 2021 nog steeds een gezonde financiële positie. Door de coronacrisis is een aantal projecten in uitvoering vertraagd, dit heeft effect op het resultaat in 2021.

5.1 Financiële resultaten

Het resultaat vóór afschrijvingen, waardeveranderingen en belastingen over het boekjaar 2021 bedraagt € 9,5 miljoen (2020 € 14,6 miljoen). Het begroot resultaat 2021 was € 13 miljoen. De afname met € 3.493.000 is als volgt te verklaren.

Vergelijk resultatenrekening begroting – realisatie (bedragen x € 1.000)

Omschrijving	Begroting 2021	Realisatie 2021	Vershil
Bedrijfsopbrengsten:			
- Huren	36.031	34.930	-1.101
- Vergoedingen	1.446	1.285	-161
- Opbrengst verkopen	1.506	1.829	323
- Overige bedrijfsopbrengsten	60	181	121
Saldo Bedrijfsopbrengsten (A)	39.043	38.225	-818
Bedrijfslasten:			
- Lonen, Salarissen en Sociale lasten	4.292	4.417	-125
- Lasten onderhoud	9.305	10.224	-919
- Sectorspecifieke heffingen	3.139	6.051	-2.912
- Overige bedrijfslasten	6.242	5.786	456
Saldo bedrijfslasten (B)	22.978	26.478	-3.500
Bedrijfsresultaat voor rente, afschrijvingen, overige waardeveranderingen vast activa en belastingen (A - B)	16.065	11.747	-4.318
	13.484	13.411	-73
- Rentebaten en Rentelasten	-3.060	-2.235	825
Resultaat vóór afschrijvingen, overige waardeveranderingen vaste activa en belastingen	13.005	9.512	-3.493

Het totale resultaat over het boekjaar 2021, dus na afschrijving, waardeveranderingen en belastingen bedraagt € 84,9 miljoen positief (2020: € 40,9 miljoen positief). Van dit resultaat is € 81 miljoen ten gunste van de Herwaarderingsreserve gebracht en € 3,9 miljoen ten gunste van de Overige reserves.

In de begroting 2021 is een positief resultaat na belastingen van € 5,2 miljoen begroot. De toename van het resultaat met € 79,7 miljoen ten opzichte van de begroting wordt grotendeels veroorzaakt door waardeveranderingen in onze vastgoedportefeuille. Met andere woorden: onze woningen zijn meer waard geworden. Deze waardeverandering van de vastgoedportefeuille is ten tijde van het opstellen van de begroting onmogelijk te voorspellen.

Woningcorporaties dienen de marktwaarde in verhuurde staat als waarderingsgrondslag van het onroerend goed in exploitatie te hanteren. Deze waarde weerspiegelt de waarde die een belegger (bijvoorbeeld commerciële partij of pensioenfonds) maximaal bereid is te betalen voor de portefeuille. De portefeuille is gewaardeerd conform het Handboek 2021 voor de marktwaardering, deels op basis van de Basisversie en deels op basis van de Full versie, dus door een externe taxateur. Volgens de wettelijke spelregels moeten wij deze waardefluctuaties verwerken in ons resultaat. Hierdoor lijkt het alsof Woonservice in 2021 een heel hoog resultaat heeft behaald. Echter, het gaat hier om waardeveranderingen, niet om daadwerkelijk ontvangen euro's. Immers, onze woningportefeuille wordt niet door ons verkocht.

Vergelijk resultatenrekening begroting – realisatie (bedragen x € 1.000)

Omschrijving	Begroting 2021	Realisatie 2021	Vershil
Resultaat vóór afschrijvingen, overige waardeveranderingen vaste activa en belastingen	13.005	9.512	-3.493
- Afschrijvingen op vaste activa	-272	-269	3
- Overige waardeveranderingen vaste activa	-4.460	77.598	82.058
- Belastingen	-3.049	-1.925	1.124
Resultaat na afschrijvingen, overige waardeveranderingen vaste activa en belastingen	5.224	84.916	79.692

Het resultaat waarop Woonservice min of meer kan sturen, is per saldo € 3,5 mln. lager dan begroot. De posten Rentelasten, Overige waardeveranderingen en Belastingen worden beïnvloed door externe factoren, waarop Woonservice nagenoeg geen invloed heeft. De analyse van de verschillen ten opzichte van de begroting worden hieronder op hoofdlijnen toegelicht:

1. De lagere huuropbrengst heeft een aantal oorzaken, te weten;

- per 1 juli is er geen huurverhoging doorgevoerd, begroot was 1,3% huurverhoging;
- verkoop van 63 woningen in Groningen ultimo 2020 was niet in de begroting 2021 verwerkt omdat de transactie eerder plaatsvond, dan verwacht.
- nieuwbouwplannen zijn later opgeleverd dan begroot, dan wel niet opgeleverd;
- door actualisering van de sloopplannen is de derving toegenomen;

2. De hogere personeelskosten (lonen, salarissen en sociale lasten) worden met name veroorzaakt door hogere kosten voor ingeleend personeel. Tegenover deze hogere kosten staat een daling door niet, dan wel later, ingevulde vacatures.

3. De hogere lasten onderhoud ontstaan doordat er minder is geactiveerd dan begroot.

4. De hogere sectorspecifieke heffingen wordt hoofdzakelijk veroorzaakt door de Volkshuisvestelijke bijdrage Vestia ad € 2,7 miljoen. Deze deal is sector breed in 2021 afgesloten en was (uiteraard) niet begroot;

5. De per saldo lagere rentelast wordt met name veroorzaakt door de (niet beïnvloedbare) mutatie in de waardering van de extendible lening.

6. Het verschil tussen de begrootte en werkelijke overige waardeverandering vaste activa van € 7,1 mln. Voor 2021 was de sloop van 31 woningen begroot, met een begroot negatief resultaat van € 3,3 mln., maar uiteindelijk zijn er in 2021 145 woningen gesloopt met een negatief resultaat van € 11,6 mln.. Verder is door vertraging in de uitvoering van de

nieuwbouwplannen, de onrendabele investering in nieuwbouwprojecten ca. € 1,1 mln. lager dan begroot.

7. Het verschil tussen de begrootte en werkelijke niet gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille wordt grotendeels veroorzaakt door de mutatie in de marktwaarde van vastgoedportefeuille. De zogenaamde niet-gerealiseerde waardeveranderingen bedragen € 91,4 mln., begroot was € 2,2 mln.

8. De lagere vennootschapsbelasting is met name het gevolg van lagere terugname van de fiscale afwaardering in voorgaande jaren alsmede de Volkshuisvestelijke bijdrage Vestia.

De bestemming van het resultaat over boekjaar 2021 is als volgt (bedragen x € 1.000):

- Resultaat volgens de resultatenrekening € 84.916
- Ten gunste van de herwaarderingsreserve € 81.054
- Ten gunste van de overige reserves € 3.862

5.2 Assetmanagement

Woningcorporaties dienen als waarderingsgrondslag voor het onroerend goed in exploitatie de marktwaarde in verhuurde staat te hanteren. Deze marktwaarde geeft de waarde die een externe partij bereid is te betalen voor aankoop van de vastgoedportefeuille weer. Om het toezicht op corporaties effectiever en efficiënter te maken hebben de AW en het WSW een gezamenlijk beoordelingskader gepubliceerd. De AW en het WSW zijn van mening dat de marktwaarde niet kan worden gerealiseerd, omdat corporaties hun vastgoed aanwenden voor sociale huisvesting en niet voor winstmaximalisatie. Het WSW en de AW hebben in het kader van het nieuwe integraal toezichtskader besloten om met ingang van het boekjaar 2018 de in voorgaande jaren gehanteerde bedrijfswaarde te vervangen door een nieuw waardebegrip, de beleidswaarde.

De ontwikkeling van de beleidswaarde wordt deels beïnvloed door de ontwikkeling van de marktwaarde in verhuurde staat die hiervoor is toegelicht, omdat de beleidswaarde de marktwaarde als vertrekpunt neemt. De beleidswaarde, houdt dus rekening met de maatschappelijk opgave voor beschikbaarheid, betaalbaarheid, kwaliteit en kosten van beheer. De marktwaarde en de beleidswaarde worden bepaald op basis van de uitgangspunten zoals die zijn opgenomen in het waarderingshandboek. [Zie voor meer achtergrond het 'Handboek marktwaardering 2021' van MinBZK].

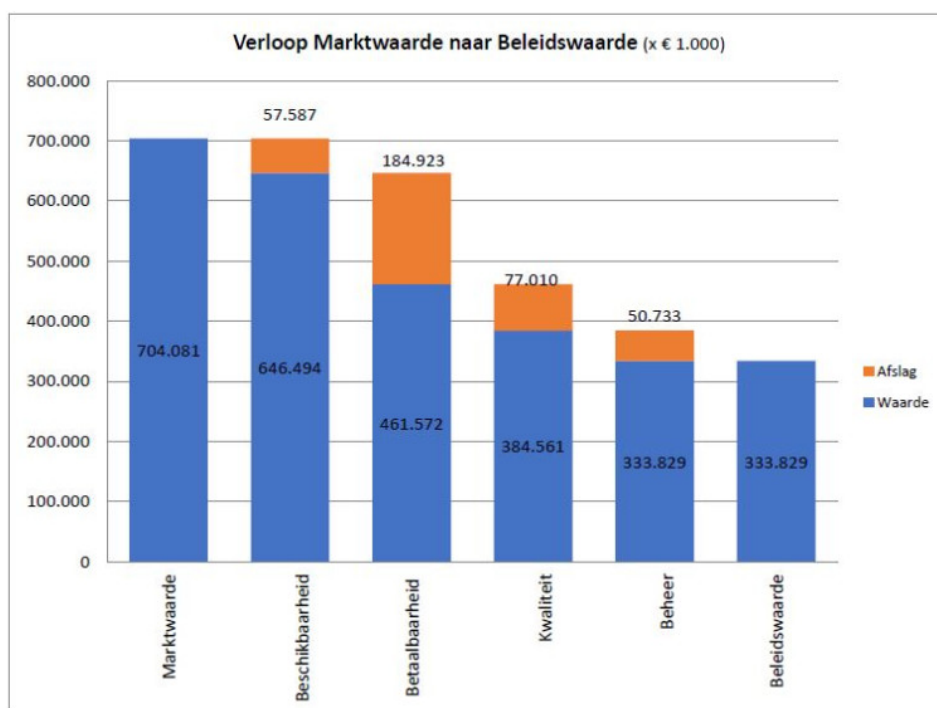
Het jaar 2021 kenmerkt zich net als 2020 door een sterk aangetrokken woningmarkt. Zowel in de koop- als huurmarkt blijft een toenemende interesse bestaan. Voor de vastgoedportefeuille van Woonservice heeft dit tot een stijging van de marktwaarde gezorgd. De totale waarde van de vastgoedportefeuille is met € 79 miljoen gegroeid naar een waarde van € 704 miljoen. Van deze waarde heeft € 380 miljoen betrekking op niet gerealiseerde waardeveranderingen.

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

De huurprijsontwikkeling van het sociale vastgoed heeft een neerwaartse invloed gehad op de waardeontwikkeling. Hoewel de ontwikkeling van de contracthuur positief is, blijft deze achter ten opzichte van voorgaande jaren door een gematigde huurverhoging en passend toewijzen. Hiermee wordt invulling gegeven aan de maatschappelijke taak op het gebied van betaalbaarheid.

De beleidswaarde vormt een onderdeel van het Verticaal toezichtsmodel van de AW en WSW. De borgingsruimte wordt door het WSW op basis van een brede analyse van de financiële positie van de individuele corporatie bepaald.

Woonservice 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 en het niet-DAEB bezit in exploitatie en de marktwaarde in verhuurde staat van dit bezit en bedraagt circa € 370 miljoen (2020 € 330 miljoen). Het verschil tussen de marktwaarde en de beleidswaarde ultimo 2021 bestaat uit de volgende onderdelen:



Dit impliceert dat circa 59% 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.

5.2.1 Treasury

De financiële instrumenten van Woonservice omvatten handels- en overige vorderingen, geldmiddelen, leningen, handelsschulden, en overige te betalen posten. In 2018 is de Financieringsstrategie vastgesteld. Onderdeel van deze strategie is dat Woonservice geen derivaten heeft. Woonservice heeft in het verleden een beperkt afgeleid financieel instrument ingezet, te weten één extendible lening met een hoofdsom van € 4.000.000. Woonservice maakt in de normale bedrijfsuitoefening gebruik van uiteenlopende financiële instrumenten die de toegelaten instelling blootstelt aan markt-, valuta-, rente-, kasstroom-, krediet- en liquiditeitsrisico. Om deze risico's te beheersen heeft Woonservice beleid inclusief een stelsel van limieten en procedures opgesteld om de risico's van onvoorspelbare ongunstige ontwikkelingen op de financiële markten en daarmee de financiële prestaties van de toegelaten instelling te beperken.

Woonservice is alleen werkzaam in Nederland en loopt geen valutarisico's. Tevens heeft Woonservice geen aandelen in beurs- en niet-beursgenoteerde fondsen en loopt derhalve geen prijsrisico.

De liquiditeitspositie wordt door middel van periodiek opvolgende liquiditeitsbegrotingen bewaakt. Het management ziet erop toe dat er steeds voldoende liquiditeiten beschikbaar zijn om aan de verplichtingen te kunnen voldoen en dat tevens voldoende financiële ruimte beschikbaar is om de begrote projecten uit te kunnen voeren. In het treasuryjaarplan worden treasury-acties van Woonservice beschreven. Voor een nadere toelichting van mogelijke risico's wordt verwezen naar de jaarrekening 2021 onder het hoofdstuk Financiële instrumenten.

5.2.2 Leningen

De omvang van de leningenportefeuille bedraagt ultimo 2021 € 92 miljoen (exclusief agio). De gemiddelde rentevoet bedraagt 3,20% en de gemiddelde looptijd 15,1 jaar. In 2021 hebben we een lening van € 5 mln. volledig afgelost. Hiervoor is een nieuwe lening van € 5 mln. aangetrokken. Door de leningruil met Vestia hebben we in 2021 een lening van € 1,7 mln. verkregen met een rentepercentage van 4,86%. Ten opzichte van een marktconforme rente resulteert dit in een agio van € 2.6 mln. Dit agio is als Volkshuisvestelijke bijdrage onder de Overige organisatiekosten ten laste van het resultaat 2021 gebracht.

5.2.3 Netto kasstroom

In het verslagjaar is per saldo € 8,2 mln. uitgegeven aan investeringsactiviteiten en € 4,6 mln. ontvangen uit verkoopopbrengsten, per saldo € 3,7 mln. De netto kasstroom uit operationele activiteiten (directe methode) ad € 5,7 mln. en de aangetrokken leningen van € 6,7 mln. was ruim voldoende om de contractueel verschuldigde aflossing ad € 7 miljoen en het saldo van de investeringsactiviteiten te voldoen.

In onderstaande tabel worden de werkelijke kasstromen uit investeringen en financieringen afgezet tegen de begrote bedragen (bedragen x € 1.000):

Omschrijving	Begroting	Werkelijk	Verschil	Toelichting
	2021	2021		
Investerings woningen	15.629	4.568	-11.061	Gevolg van vertraging in uitvoering nieuwbouwplannen.
(Strategische) aankopen	643	188	-455	Naast terugkoop VoV-woningen zijn er geen strategische aankopen gedaan.
Investerings bestaand bezit	6.000	3.377	-2.623	Minder te activeren investeringen dan begroot.
Investerings in eigen bedrijf	80	131	51	Gevolg van verschuiving in jaar van investeren t.o.v. begroting.
Totaal investeringen	22.352	8.264	-14.088	
Aan te trekken leningen	16.257	6.725	-9.532	Met name gevolg van lagere investeringen.
Aflossing leningen	6.448	7.015	567	Leningen met beperkte omvang ineens afgelost, conform treasury jaarplan.

5.3 Governance

Woonservice hanteert de Governancecode Woningcorporaties voor het inrichten van de bestuurlijke organisatie. In 2021 hebben wij de principes en uitwerkingen zoals opgenomen in de Governancecode opgevolgd. Woonservice voldoet aan de criteria voor good governance. In deze paragraaf verantwoorden wij ons over de inrichting van de governancestructuur binnen Woonservice. Meer informatie hierover vindt u op onze website <https://www.woonservice.nl>

Intern toezicht: Raad van Commissarissen

Per 1 januari 2020 geldt de vernieuwde [Governancecode](#). De Governancecode geeft richting aan de manier waarop bestuur en de Raad van Commissarissen hun werk doen. En hoe zij verantwoording afleggen over hun resultaten. De code kent vijf principes:

1. Bestuur en RvC hanteren waarden en normen die passen bij de maatschappelijke opdracht.
2. Bestuur en RvC zijn aanspreekbaar en leggen actief verantwoording af.
3. Bestuur en RvC zijn geschikt voor hun taak en daarop aanspreekbaar.
4. Bestuur en RvC gaan in dialoog met belanghebbende partijen.
5. Bestuur en RvC beheersen de risico's verbonden aan hun activiteiten.

Begin 2021 heeft de Raad van Commissarissen een gezamenlijke visie op toezicht vastgesteld.

Integriteit

We verwachten van onze medewerkers dat ze oprecht handelen. We gebruiken daarom een integriteitscode. Deze brengen we steeds onder de aandacht van de medewerkers. Elke medewerker hoort zich aan de integriteitscode te houden. De integriteitscode staat ook op onze website.

In situaties waarbij integriteit in het geding komt, is het belangrijk dat medewerkers zich beschermd voelen wanneer zij bereid zijn (vermoedens van) misstanden binnen de organisatie te melden. Daarvoor hebben wij een klokkenluidersregeling. Deze regeling zorgt ervoor dat dergelijke meldingen serieus en volgens een bepaalde procedure worden behandeld. Maar het meest belangrijke is dat deze regeling ervoor zorgt dat de medewerker die bereid is zijn nek uit te steken en 'de klok te luiden' hierdoor persoonlijk geen negatieve gevolgen ondervindt. De klokkenluidersregeling staat op onze website.

5.4 Risicomanagement

5.4.1 Financiële continuïteit

Woonservice heeft het financieel meerjarenbeleid uitgewerkt in een financieel meerjarenplan. Dit actualiseren we ieder half jaar. We hebben diverse scenario's opgezet waarbij de effecten zijn doorgerekend en waarbij ook de effecten van mogelijke beleidswijzigingen inzichtelijk zijn gemaakt. Het onderstaande scenario gaat uit van de uitgangspunten voor de saneringsbijdrage en verhuurderheffing zoals deze voor de dPi2021 zijn voorgeschreven. De investeringsopgaaf voortvloeiend uit de geactualiseerde Wensportefeuille is eveneens verwerkt in de meerjarenplanning.

Met deze geprognosticeerde investeringsopgaaf voldoet Woonservice op termijn aan de doelstellingen van het Klimaatakkoord. De uitkomsten laten een daling van onze solvabiliteit zien. Op basis van onze meerjarenplanning blijkt dat de omvang van het eigen vermogen tot en met 2026 voldoende is om de doelstellingen die uit onze strategische keuzes zijn ontstaan te realiseren.

Deze prognose, zoals opgenomen in de begroting 2022, is de meest recent vastgestelde meerjarenplanning. Naast de solvabiliteit zijn in het beoordelingskader van AW/WSW de belangrijkste kengetallen de Interest Coverage Ratio (ICR), de Loan to Value (LTV) en de Dekkingsratio. Woonservice hanteert naast deze ratio's nog een interne norm voor de gemiddelde schuld per woning van maximaal € 40.000. In de meerjarenplanning van Woonservice is het verloop van deze kengetallen:

Meerjarenraming ratio's	2022	2023	2024	2025	2026
Solvabiliteit (norm minimaal 20%)	64%	56%	50%	44%	41%
ICR (Interest Coverage Ratio, norm minimaal 1,4)	3,72	5,11	5,12	4,81	4,25
LTV (Loan to Value, norm maximaal 75%)	34%	41%	48%	54%	58%
Dekkingsratio (norm maximaal 75%)	23%	27%	30%	32%	33%
Gemiddelde schuld per woning (norm max € 40.000)	€ 17.988	€ 24.155	€ 27.420	€ 32.157	€ 34.854

Woonservice wil haar weerstandsvermogen op een zodanig peil houden, dat de continuïteit voor onze huurders gewaarborgd is. De huidige financiële prognoses geven aan dat deze doelstelling, bij ongewijzigde uitgangspunten voor de komende vijf jaren realistisch is. De economische effecten van de coronacrisis en de hoge inflatie zullen wellicht van invloed zijn op de toekomstige waardeontwikkeling van het vastgoed in exploitatie en het betalingsgedrag van onze huurders. We merken dat de capaciteitsproblemen bij een aantal gemeenten in ons werkgebied een (vertragend) effect hebben op toekomstige nieuwbouwprojecten en onderhoudsactiviteiten. Door de aanwezige financiële buffers verwacht Woonservice de kernactiviteiten de komende periode regulier te kunnen voortzetten. Gezien ons bedrijfsmodel liggen continuïteitsproblemen niet voor de hand om de volgende redenen:

- De huurstromen zijn omvangrijk en goed gespreid.
- De financiële ratio's zijn goed en bieden de vereiste veiligheidsbuffers.

Daarnaast hebben we niet direct te maken met een liquiditeitsrisico. Aantrekken van liquiditeiten bij de sectorbanken BNG/NWB is nu en naar verwachting ook komend jaar geen probleem. Ook een eventuele rentestijging heeft op korte termijn geen significante invloed op de kasstromen van Woonservice. Zo nodig kan getemporiseerd worden in onderhouds- en investeringsuitgaven om de uitgaande kasstroom en verzwaring van de financieringslast te beperken. Voor nu is het nog te vroeg om te kunnen melden welke maatregelen voor ons het best passend zijn.

5.4.2 Interne risicobeheersing- en controlesystemen

Het bestuur van Woonservice is verantwoordelijk voor de interne risicobeheersings- en controlesystemen, voor het actief managen van de risico's die de organisatie loopt en voor het beperken van de impact van mogelijke incidenten. Binnen Woonservice is de rol van een onafhankelijke controller ingevuld. De controller valt hiërarchisch onder de directeur-bestuurder en is bevoegd om, indien er naar diens oordeel mogelijk sprake is van conflicterende omstandigheden met een materieel belang, fraude of integriteitsaspecten, zonder tussenkomst van de directeur-bestuurder contact te onderhouden met de voorzitter van de Raad van Commissarissen en de auditcommissie.

Daarmee voldoen we aan de eisen van de Woningwet.

Onze risicomanager bewaakt de kwaliteit van het risicomanagementproces. Het risicomanagement is verankerd in de bestaande planning- en controlcyclus, hierdoor is het een structureel onderdeel van de sturing en beheersing van Woonservice. De belangrijkste componenten van ons controlesysteem zijn:

- Toepassen van integraal risicomanagement (inclusief risicoanalyses op de doelstellingen van de organisatie);
- Handleidingen voor de inrichting van de financiële verslaggeving;
- Operationele en financiële auditwerkzaamheden;
- Een klachten- en klokkenluidersregeling;
- Systeem van periodieke monitoring en rapportering;
- Toepassen van de Integriteitcode.

Frauderisicoanalyse

Frauderisico's kunnen zeer schadelijk zijn voor de organisatie. Dit geldt zowel in financiële zin maar ook voor wat betreft aantasting van het imago van de organisatie. In 2021 is een frauderisicoanalyse uitgevoerd door met alle proceseigenaren interviews af te nemen met als doel potentiële frauderisico's te identificeren. Bij deze gesprekken is de risicomanager aangesloten. Er zijn geen aanleidingen gevonden voor (nieuwe) frauderisico's.

Strategische risico's

De strategische risico's voor Woonservice zijn in veel gevallen tamelijk abstract en beperkt direct beïnvloedbaar. Daarom zijn deze risico's niet gekwantificeerd. De strategische risico's van Woonservice zijn: Bevolkingskrimp, betaalbaarheid, veranderende toekomstige behoeften van de klant, zorgpartijen in financiële problemen, veranderende wetten regelgeving, krappe arbeidsmarkt, toenemende kwaliteitseisen aan eigen personeel, door uitvoering klimaatakkoord komt financiële continuïteit van de corporatie in het geding, plaatsing van windmolens nabij huurwoningen.

Operationele risico's

Operationele risico's houden verband met de dagelijkse activiteiten van Woonservice. Hierna volgt per risicogebied een toelichting:

Risicogebied 1: Financiële risico's

Schuld per woning

Om de continuïteit van Woonservice te borgen, hanteert Woonservice naast de in het toetsingskader genoemde ratio's een maximale norm voor de gemiddelde schuld per woning. In 2021 is tijdens een rekensessie onderzocht of deze norm nog steeds voldoet aan de huidige financiële positie en de positie in de loop van de komende jaren. De conclusie van het onderzoek was dat de norm verhoogd kan worden van € 35.000,- naar € 40.000,- per DAEB verhuureenheid. De in het toetsingskader genoemde ratio's worden beïnvloed door de waardering van de materiële vaste activa. De marktwaarde van deze activa kan berekend worden met verschillende gecertificeerde pakketten die onderling enigszins kunnen verschillen. De gemiddelde schuld per verhuureenheid geeft echter een kader, die niet door een waarderingsmethodiek wordt beïnvloed, maar eenvoudig kan worden gerelateerd aan de beschikbare kasstromen.

De transformatieopgave voor de komende jaren en de opgave op het gebied van verduurzaming zorgen ervoor dat de investeringskasstromen de komende jaren toenemen. Door onze keuze om de focus te leggen op betaalbaarheid, stijgen onze inkomsten minder hard dan de uitgaven. Dit vraagt dan ook doorlopend het wegen van besluiten, die het meest recht doen aan de maatschappelijke impact die wij (nu en in de toekomst) willen maken. Doordat onze investeringskasstroom hoger is dan onze operationele kasstroom, neemt onze leningenportefeuille toe. We houden voldoende flexibiliteit en lenigheid in onze financiële huishouding, waaronder in het aangaan van investeringsverplichtingen. Om enige speelruimte te houden, hanteren wij naast de financiële ratio's van de Aw/WSW ook de hiervoor genoemde maximale schuld per DAEB-verhuureenheid.

Saneringsheffing

Door het landelijke borgingsstelsel bestaat het risico van een saneringsheffing. Met ingang van de begroting 2022 is deze heffing niet van toepassing. Op dit moment zijn er geen indicaties die erop wijzen dat er een saneringsheffing zal plaatsvinden de komende jaren, aangezien de lening uitruil Vesta inmiddels heeft plaatsgevonden.

Vestia

Door het derivatendebacle heeft Vestia, ondanks eerdere saneringssteun van alle corporaties in Nederland, nog altijd onvoldoende financiële daadkracht om haar noodzakelijke volkshuisvestelijke taken te kunnen uitvoeren. De oplossing voor dit probleem is enerzijds een lening uitruil en anderzijds een opdeling van Vestia in 3 afzonderlijke corporaties. Gedurende 2021 zijn de voorwaarden voor de lening uitruil uitgewerkt. In december 2021 heeft Woonservice een 'Vestia' lening aangetrokken ter grootte van € 1.725.007,- met een rentepercentage van 4,86%. Ten opzichte van een marktconforme rente betekent dit een hogere rentelast van circa € 67.000,-. De opdeling van Vestia in 3 aparte corporaties krijgt in 2022 een vervolg, maar heeft geen verdere gevolgen voor Woonservice. De leningruil met Vestia heeft beperkte invloed op onze investeringscapaciteit en de ontwikkeling van onze ratio's. Aan het besluit om mee te doen met de leningruil ligt zorgvuldige weging van belangen en dilemma's ten grondslag.

Vermindering verhuurderheffing

Op 15 december 2021 is na de lange formatie ook het langverwachte Coalitieakkoord gepresenteerd. In het nieuwe akkoord is het kabinet voornemens de Verhuurderheffing volledig af te schaffen. In het Belastingplan 2022 is een verlaging van het tarief van de verhuurderheffing opgenomen, dit vormt een opstapje naar de volledige afschaffing in het jaar daaropvolgend. Met de afschaffing van de verhuurderheffing komt ook een einde aan de vermindering verhuurderheffing. Vanaf 2023 zal Woonservice beschikken over meer financiële slagkracht om haar ambities te kunnen verwezenlijken.

Risicogebied 2: Wet- en regelgeving

Door de wijziging van de Woningwet per 1 januari 2022 krijgen woningcorporaties meer ruimte om hun rol op de woningmarkt goed te vervullen. De wet biedt nieuwe mogelijkheden voor het bouwen van woningen in de middenhuur, het verduurzamen van woningbezit en het verbeteren van de leefbaarheid. Lokaal maatwerk wordt beter mogelijk en gemeenten moeten verplicht een woonvisie opstellen.

Actuele gebeurtenis: Stijgende energieprijzen

In de laatste maanden van 2021 zijn de prijzen voor elektra en met name gas sterk toegenomen. Huurders met een vast contract waarvan de einddatum ver in 2022 (of langer) loopt hebben hier nu nog niet mee te maken. Voor huurders met een variabel tarief of een vast contract dat op korte termijn afloopt zit dat anders. Voor deze huurders betekenen de hogere prijzen automatisch hogere woonlasten. De komende maanden wordt duidelijk wat de exacte impact is van dit risico. Woonservice biedt ondersteuning in de vorm van de Voorzieningenwijzer of een budgetcoach.

Risico's en processen

In de loop van 2021 zijn diverse bijeenkomsten geweest tussen de medewerker AO/IC en proceseigenaren. Bij deze gesprekken is de risicomanager aangesloten om bestaande en nieuwe risico's in de operationele processen te inventariseren en beoordelen. Dit zal in de loop van 2022 een vervolg krijgen door de verkregen inzichten te verwerken in een nieuw risicomanagementtool, waarmee de risico's en beheersmaatregelen direct in de procesbeschrijvingen zichtbaar worden gemaakt.

5.4.3 Benchmarks

Een belangrijke manier om de resultaten van de eigen organisatie te beoordelen is het zogenaamde benchmarken. Daarbij worden de eigen resultaten en prestaties afgezet tegen vergelijkbare organisaties. In de onderstaande paragrafen doen we verslag van een aantal belangrijke benchmark- en beoordelingsresultaten.

Autoriteit woningcorporaties

In 2021 voerde de Aw een basisbeoordeling uit en achtte geen verdiepend onderzoek noodzakelijk. Er zijn geen redenen voor interventies of nadere toezichtafspraken.

Aedes Benchmark

In de Aedes benchmark 2021 heeft Woonservice op de verschillende prestatievelen onderstaande resultaten behaald:



We zijn trots op de score A op het huurdersoordeel. Daar investeren wij bewust in. Samen met onze huurders en netwerkpartners blijven we eraan werken om deze waardering op minimaal hetzelfde niveau te houden.

We zijn ons bewust van de verantwoordelijkheid die we dragen, daar waar het over de besteding van publieke middelen gaat. Daarom zetten wij ons in om onze bedrijfslasten zo laag mogelijk te houden. Tegelijkertijd willen we maatschappelijke impact maken, die recht doet aan het belang en inspraak van onze huurders. Kijkend naar onze ambities, schatten we in, dat onze bedrijfslasten in de komende jaren op niveau C blijven.

Stichting Waarborgfonds Sociale Woningbouw

De Stichting Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) verklaart dat ons risicoprofiel ongewijzigd blijft. Dit betekent dat wij in de risicoklasse laag blijven. Volgens het WSW zijn wij een financieel gezonde corporatie. Het WSW heeft ook in 2021 verklaard dat wij voldoen aan de eisen die het WSW stelt en daarom borgbaar zijn en heeft de borgbaarheidsverklaring verstrekt. Op grond van deze borgbaarheidsverklaring kan Woonservice gebruik maken van de faciliteiten van het WSW. In 2021 is één nieuwe lening met WSW-borging afgesloten en één lening volledig afgelost. De leningenportefeuille bedraagt per 31 december 2021 € 92 miljoen (exclusief agio).

5.5 Jaarrekening 2021

Jaarrekening

De pdf van de jaarrekening vindt u op de website als separaat bestand.

Bijlagen

A. Verslag van de bestuurder

Taak en werkwijze

Het bestuur bestuurt de corporatie. Dit houdt onder andere in dat zij verantwoordelijk is voor:

- De realisatie van de doelstellingen van de corporatie, de strategie, het beleid en de daaruit voortvloeiende resultatenontwikkeling.
- De naleving van alle relevante wet- en regelgeving.
- De beheersing van alle risico's verbonden aan de activiteiten van de corporatie.
- De financiering van de corporatie.

Het bestuur handelt hierbij binnen de kaders zoals deze zijn neergelegd in de statuten, het financieel beleidsstatuut, het bestuursreglement, het intern compliance auditplan en de gedragscode. Daarnaast richt zij zich bij het vervullen van haar taak op het belang van de corporatie.

Het bestuur legt verantwoording af aan de Raad van Commissarissen en verschaft tijdig alle informatie die de Raad van Commissarissen nodig heeft ter uitvoering van haar toezichthoudende taak. Woonservice heeft de operationele, volkshuisvestelijke en financiële doelstellingen ter goedkeuring aan de Raad van Commissarissen voorgelegd. De middelen zijn uitsluitend besteed in het belang van de volkshuisvesting. Tijdens en na het einde van het boekjaar hebben zich geen bijzondere gebeurtenissen voorgedaan, waarmee in de jaarrekening rekening moet worden gehouden, die de verwachtingen hebben beïnvloed.

Leden

Er is sprake van een eenhoofdig bestuur. Mevrouw B. Buma is per 9 juli 2018 als directeur-bestuurder aangesteld.

Naam	Funcities (hoofd/neven)
B. Buma	Directeur-Bestuurder Woonservice
	Lid Streekplatform Noardeast Fryslân van de Provinsje Fryslân
	Lid Raad van Toezicht Cadanz Welzijn

Tegenstrijdig belang

Er is in 2021 geen sprake geweest van tegenstrijdige belangen zoals bedoeld in de Governancecode.

Doelstellingen en strategie

De Raad van Commissarissen heeft haar goedkeuring verleend aan de ondernemingsstrategie en de bijbehorende doelstellingen voor 2018-2021 en aan de daaruit voortvloeiende begroting 2020. In dit jaarverslag is uiteengezet in hoeverre de doelstellingen uit de begroting 2021 ook daadwerkelijk zijn gerealiseerd.

Belanghouders

Woonservice heeft de belangrijkste belanghouders met betrekking tot de maatschappelijke en volkshuisvestelijke missie en doelstellingen benoemd. Het bestuur schept randvoorwaarden om te komen tot een sterke en professionele huurdersorganisatie, zoals een financiële bijdrage en ICT-faciliteiten.

Trainingen en cursussen

De directeur-bestuurder heeft om haar kennis en kunde te blijven ontwikkelen trainingen en cursussen gevolgd, waarop de afgesproken Permanente Educatie-systematiek van toepassing is. Van de 108 PE-punten die de bestuurder over een periode van drie jaar (i.c. ultimo 9-7- 2021) moet halen zijn er inmiddels 158 behaald.

B. Verslag van de Raad van Commissarissen

In het verslagjaar 2021 is de procedure tot herbenoeming van de heer J. Thijssen als lid van de Raad van Commissarissen (de Raad) gestart, deze wordt begin 2022 afgerond. Het jaar werd net als het vorige jaar verder beïnvloed door de Coronapandemie. Hierdoor werden veel overleggen online gevoerd. Desondanks hebben alle vergaderingen en thematische overleggen zoals gepland plaatsgevonden.

Algemeen

De Raad houdt toezicht op het bestuur en de algemene gang van zaken van Woonservice. De taken en bevoegdheden van de Raad zijn neergelegd in artikel 16 van de statuten en verder uitgewerkt in het bestuursreglement en het reglement van de Raad. De kaders die de Raad voor het toezicht hanteert zijn de Woningwet, het BTIV, het strategisch plan, de jaarlijkse beleidsplannen, de begroting, het strategisch voorraadbeleid, het treasurystatuut en de financiële beleidskaders.

Besluiten

In het verslagjaar 2021 is de Raad zes keer voor een formele vergadering bij elkaar gekomen om de volgende besluiten goed te keuren en/of vast te stellen:

- Treasuryjaarplan 2021
- Visie op toezicht
- Bezoldiging van de RvC
- Verklaring deelname leningruil Vestia
- Jaarstukken 2020
- Middenhuur
- Werving trainee
- Samenwerkingsovereenkomst Bouwstroom
- Actualisatie kaders investeringsstatuut
- Realisatie tweede fase Broekveldstraat en Aumuhlerstraat Sleen
- Herbenoemingsproces J. Thijssen als lid RvC
- Beoordelingskader en gesprekscyclus directeur-bestuurder
- Benoeming trainee
- Opleiding en ontwikkeling RvC
- Verkoop grond Stadskanaal
- Proces prestatieafspraken
- Herbenoeming J. Thijssen
- Herijking volmacht WSW
- Haalbaarheid De Slinge (44 appartementen in Assen)
- Jaarplan en begroting 2022

Andere onderwerpen en activiteiten

Vaak worden onderwerpen die ter besluitvorming voorliggen in een eerdere vergadering opiniërend besproken in de Raad. Ook worden er thema onderwerpen besproken. Specifieke

onderwerpen waren:

- In januari verdiepte de Raad zich samen met de directeur-bestuurder in de organisatie van de toekomst, besprak personeelsontwikkelingen en de toekomstige keuzen rond kerntaken en samenwerking.
- In juli ging de Raad in gesprek met de wethouder wonen en sociaal domein van de gemeente Midden-Drenthe over de kansen en uitdagingen van de gemeente op deze domeinen.
- In september organiseerde de Raad een themabijeenkomst voor de Raad, het managementteam en de huurdersvereniging over het meenemen van huurders in de vele transitie in de wijken. Dat ging over uitstroom beschermd wonen, maatschappelijke ondersteuning en ook over de energietransitie en burgerparticipatie. Daarover werd goed gespard met opbouwwerkers.

Naast reguliere vergaderingen heeft de Raad ook de onderstaande activiteiten uitgevoerd:

- Overlegvergadering met huurdersvereniging Samen Sterk
- Overlegvergadering met de Ondernemingsraad
- Overlegvergadering met het managementteam
- Diverse bijeenkomsten van de Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties (VTW).
- De evaluatie met de directeur-bestuurder over de invulling van de rol van toezicht, klankbord en werkgever.
- De evaluatie en voortgangsgesprekken met de controller, door de voorzitter van de RvC en de voorzitter van de auditcommissie. Aan de orde zijn gekomen:
 - De doorontwikkeling van de rol.
 - Bewaking van de onafhankelijke positie.
 - In de verslaglegging tot uitdrukking brengen van de countervailing powers rondom besluitvorming en adviezen van de controller.
- Deelname aan het Aedes Kennisnetwerk Drenthe-Groningen.

Zelfevaluatie

Op 8 december 2021 heeft de Raad de interne zelfevaluatie gehouden. Op basis van de input uit door iedereen ingevulde vragenlijsten heeft er een reflectie plaatsgevonden over het functioneren van de Raad. Verder zijn er aandachtspunten voor de komende bestuursperiode geformuleerd.

Trainingen en cursussen

De leden van de Raad houden hun kennis en kunde bij door het volgen van trainingen en cursussen. Daarop is de afgesproken Permanente Educatie systematiek van toepassing. In 2021 zijn de volgende PE-punten behaald:

Lid	PE-norm	PE-behaald	Overschot/ tekort		
	2021	2021	2020	Voldaan	2021
C.M. van de Vegte	5	6	1	Ja	+2
J. Thijssen	5	2	5	Ja	+2
U. Kleinhuis (1)	5	12	-4	Ja	+3
B. van der Kooi	5	6	1	Ja	+2
E. van Everdingen	5	2	5	Ja	+2

In 2021 was het weer goed mogelijk om online of fysiek aan opleiding en ontwikkeling te doen.

Algemene gegevens Raad van Commissarissen

Onderstaande tabellen geven inzicht in de samenstelling, zittingstermijnen, beloning en (neven)functies van de leden van de Raad in 2021. Alle leden van de Raad zijn onafhankelijk en voldoen aan de criteria zoals gesteld in principe 3 van de Governancecode. De Raad waakt ervoor dat dit zo is en zo blijft.

Naam	Functies (hoofd/neven)
C.M. van de Vegte	• Directeur-bestuurder van de stichting Fries Sociaal Planbureau • Voorzitter stichting Tedx Fryslân (t/m 01-05-2021) • Lid Raad van Toezicht MEE Noord • Voorzitter stichting Sociale Bouwmarkt • Secretaris stichting AAN Noord-Nederland • Onafhankelijk voorzitter van de Fryske Energie Alliantie
J. Thijssen	• Eigenaar Co-act (advies en interim-management voor overheid, onderwijs en zorg) • Lid bestuur Stichting Station Noord (samenwerkingsverband grote podiumkunstorganisaties in de noordelijke drie provincies)
U. Kleinhuis	• Group Director Finance & ICT at Solidus Solutions Group bv • Voorzitter investment committee Groeifonds Economic Board, Groningen • Lid investment committee MKB Fonds Drenthe, Assen • Bestuurslid Maria Elisabeth Linhoffstichting, Groningen • Eigenaar Erkanext B.V. (de vennootschap legt zich toe op bestuur en toezicht, exploitatie van B&B en appartementen De Stormvogel Terschelling)
B. van der Kooi	• Voorzitter Centrale Verwanten Raad Vanboeijen • Voorzitter bestuur Stichting Drentse Soos Assen • Voorzitter Vereniging Assen Oud Zuid • Voorzitter Belangengroep Versterking Zandplatenbuurt (BVZ), Delfzijl
E. M. van Everdingen	• Directeur Prolander, uitvoeringsorganisatie landelijk gebied provincies Groningen en Drenthe • Lid raad van advies Juridische Bestuurskunde, Rijksuniversiteit Groningen
J. R. Hitzert Trainee	• Coördinator Urban Data Center (UDC 's), CBS

Naam	Aan-treden	Einde termijn	Herkies-baar	Duur functie vervulling in 2021	Bezoldiging
C. M. van de Vegte, voorzitter	09/ 1/2016	08/31/2024	Nee	365	€ 15.188
J. Thijssen, lid	01/24/2018	01/23/2022	Ja	365	€ 10.163
U. Kleinhuis, lid	01/ 1/2016	12/31/2023	Nee	365	€ 10.163
B. van der Kooi, lid	09/ 1/2017	12/31/2024	Nee	365	€ 10.930
E. M. van Everdingen, lid	01/ 4/2019	12/31/2022	Ja	365	€ 10.163

De bezoldiging van de Raad bedroeg in 2021 in totaal € 56.607.

Jaarverslag auditcommissie

Algemeen

De Raad van Commissarissen heeft een auditcommissie ingesteld. De instelling is gebaseerd op artikel 3.30 van de Governancecode Woningcorporaties 2020.

Samenstelling

De auditcommissie bestond in het verslagjaar 2021 uit:

- De heer U. Kleinhuis (voorzitter)
- De heer J. Thijssen (lid)

Doel en opdracht auditcommissie

Het doel van de auditcommissie is de Raad te ondersteunen op het terrein van toezicht op financiën in het algemeen en specifiek ten aanzien van:

- Planning & control cyclus waaronder budget, treasury, periode- en jaarverslaggeving.
- De financiële informatieverschaffing.
- Naleving van de wet- en regelgeving en de Governancecode.
- Risicobeheersing.
- De selectie van de door de Raad te benoemen externe accountant.
- De opvolging van aanbevelingen van de externe accountant.
- De relatie met de accountant ten aanzien van zijn onafhankelijkheid, zijn bezoldiging en het voorkomen dat hij andere conflicterende werkzaamheden verricht.
- De toepassing van ICT op financieel en administratief gebied, waaronder de maatregelen gericht op cybersecurity, in het bijzonder in relatie tot thuiswerksituaties.
- Het ondersteunen van de Raad door middel van het verrichten van voorbereidende werkzaamheden.

Bijeenkomsten in 2021

De auditcommissie is in het verslagjaar vijf keer bij elkaar geweest.

Besproken onderwerpen

De volgende onderwerpen zijn door de auditcommissie met de directeur-bestuurder besproken:

- Treasuryjaarplan 2021
- Auditplan 2021
- Verklaring deelname leningruil Vestia
- Jaarstukken 2020
- Beleidsnotitie risicomanagement
- Analyse van de impact van de huurbevriezing, huurverlaging en de Vestia deal op de scenario's
- Parameters nieuwbouw en stichtingskosten/ Actualisatie kaders investeringsstatuut
- Realisatie tweede fase Broekveldstraat Aumuhlerstraat Sleen
- Taakoverdracht bezit Woonconcept Assen
- Haalbaarheid De Slinge (44 appartementen in Assen)
- Jaarplan en begroting 2022
- Controleplan, management-letter en accountantsverslag KPMG

De samenwerking met KPMG als accountant voldoet in algemene zin aan de verwachtingen.

Jaarverslag remuneratiecommissie

Algemeen

De Raad van Commissarissen heeft een remuneratiecommissie ingesteld. De instelling is gebaseerd op het Reglement van de Raad van Commissarissen.

Samenstelling

De remuneratiecommissie van de Raad bestond in het verslagjaar 2021 uit:

- Mevrouw E.M. van Everdingen (voorzitter)
- Mevrouw C.M. van de Vegte (lid)

Doel en opdracht remuneratiecommissie

De remuneratiecommissie ondersteunt de Raad in de werkgeversrol en adviseert omtrent de werving, selectie, (her)benoeming, beoordeling en bezoldiging van de directeur bestuurder en leden van de Raad.

Herbenoemingen

In 2022 verloopt de eerste benoemingstermijnen van de heer J. Thijssen. Hij komt voor herbenoeming in aanmerking en is daar ook weer voor voorgedragen. Voor herbenoemingen is er een proef met een verkorte procedure. Daar hebben wij aan meegedaan. Na het doorlopen van deze verkorte procedure in 2021 en een positieve zienswijze van de Autoriteit Wonen wordt de heer J. Thijssen per 24 januari 2022 herbenoemd voor een tweede periode van vier jaar.

In 2022 verloopt de eerste benoemingstermijn van mevrouw B. Buma als directeur-bestuurder. In 2021 is de remuneratiecommissie gestart met de voorbereidingen voor de (her)benoeming van een directeur-bestuurder.

Werving en benoeming trainee

In 2021 is de Raad gestart met de werving van een trainee. Naar aanleiding daarvan is de heer J. Hitzert vanaf 1 september 2021 gestart met een tweejarig leertraject bij de Raad van Woonservice.

Besproken onderwerpen

Andere onderwerpen die door de remuneratiecommissie voor besluitvorming in de Raad zijn voorbereid:

- Bezoldigingssystematiek Raad van Commissarissen
- Beoordelingskader en gesprekscyclus directeur-bestuurder

Slotverklaring

De Raad van Commissarissen heeft in haar vergadering van 19-05-2022 de jaarrekening in aanwezigheid van de accountant besproken en vastgesteld. Daarbij is vastgesteld dat de middelen van Woonservice uitsluitend in het belang van de volkshuisvesting zijn besteed in overeenstemming met de statuten en de vigerende wet- en regelgeving.

Directeur - bestuurder	De Raad van Commissarissen
B. Buma	C.M. van de Vegte (voorzitter)
	J. Thijssen (vicevoorzitter)
	U. Kleinhuis
	B. van der Kooi
	E.M. van Everdingen

In verband met fraudegevoeligheid zijn in deze versie van het Jaarverslag 2021 alleen de namen van de bestuurder en de Raad van Commissarissen opgenomen en de handtekeningen weggelaten. Een exemplaar van het integrale jaarverslag, inclusief de handtekeningen van de bestuurder en de leden van de Raad van Commissarissen wordt bewaard door Woonservice en is in te zien op het kantoor van Woonservice.

C. Verslag van de OR

Na het vorig verslag bleef Corona nog deel uitmaken van de samenleving en dus werd in dit hele verslagjaar niet een keer fysiek vergaderd. Alle overleggen zowel met de bestuurder / P&O als intern zijn via Teams gedaan. Gelukkig werden alle collega's hierin goed gefaciliteerd en konden we ons werk goed doen. Het item Corona is regelmatig ter sprake gekomen binnen de overleggen. Zo hebben we o.a. gesproken over hoe we om moeten gaan met vaccinaties en testen op het werk.

Overleg met de bestuurder

Het overleg met de bestuurder (waarbij ook altijd P&O is aangeschoven) is in 2021 gehouden op 15 februari, 26 april, 28 juni en 27 september. De OR heeft in deze vergaderingen altijd alles kunnen inbrengen en zaken zijn in goede harmonie besproken. Daarbij was de bestuurder altijd zeer open en kregen we heldere antwoorden op onze vragen.

Overleg met de RvC

In 2021 hebben we op 7 juli een overleg gevoerd met de RvC. In dit gesprek hebben we met hen uitvoerig stil gestaan bij het werken in coronatijd. Het thuiswerken en het digitaal vergaderen waren inmiddels normaal geworden, waarbij volgens de OR, de werkgever zich ruimhartig opstelde waar het ging om flexibiliteit en (on)mogelijkheden. Het jaarlijkse gesprek was prima. Daarbij waren twee RvC leden aanwezig. Het gesprek geeft een beter beeld van elkaars werk.

Onderwerpen 2021

In 2021 hebben wij ons met de volgende onderwerpen bezig gehouden:

- Autoregeling privé gebruik
- Verkiezingen OR
- Risico- inventarisatie en evaluatie (RI&E)
- Thuiswerkvergoeding / Coronavergoeding
- Vertrouwenspersoon / arboarts
- SPP – Strategische personeelsplanning
- 2e termijn Bothilde als bestuurder van Woonservice
- Periodiek Medisch Onderzoek. (PMO)
- Studiedag OR
- CAO perikelen.

- Advies m.b.t. diverse vacatures
- OR platform.

Autoregeling privé gebruik

De OR had in 2020 gevraagd of er geen aanpassing kon komen op het gebruik van een bedrijfsauto voor privéritten (meer dan de toegestane 500 km). Meerdere collega's zouden dit wel willen. In 2021 hebben we dit met P&O afgerond met een aanvulling op het beleid. Het is nu tegen betaling mogelijk om de bedrijfsauto ook privé te gebruiken. Van de collega's is er in ieder geval één die er gebruik van is gaan maken.

Verkiezingen OR

In 2021 heeft onze secretaris Marije Kuipers ergens anders een functie aanvaard, waardoor ze niet langer beschikbaar was voor de OR. Erg jammer vonden we dat. We waren sinds een aantal maanden net weer een volwaardige OR. Dus hebben we weer aan onze achterban gevraagd wie het leuk zou lijken toe te treden tot de OR. Gelukkig reageerde Evanne hierop, waardoor we ook nu weer met vijf mensen het OR-werk kunnen doen. De OR bestaat nu uit: Jurrie Velthuis, Yvonne Stel en Bart Penninga als lid, Evanne Koch – secretaris en Hendrik Timmer – voorzitter. In 2021 hebben we het OR-reglement van OR-Woonservice herschreven.

Risico- inventarisatie en evaluatie (RI&E)

De OR heeft het rapport ingezien en besproken. In feite waren er geen “grote zaken” die moesten worden opgepakt. De OR heeft dan ook positief gereageerd op het rapport. Wel bleek het verstandig om een regeling op te stellen hoe om te gaan met alcohol- medicijn en drugsgebruik onder personeel. Inmiddels is dit uitgewerkt en door de OR akkoord bevonden.

Thuiswerkvergoeding / Coronavergoeding

De OR had zich in het begin van de coronacrisis meegaand opgesteld door akkoord te gaan met het stopzetten van de vaste kilometervergoeding. Per 1 maart 2021 was er in de CAO een vergoeding afgesproken van € 2,00 per dag dat je thuis werkt. De OR had - na vragen hierover van de achterban - alsnog een vergoeding gevraagd voor het jaar 2020. Als OR waren we content met het feit dat in ieder geval de vaklieden een extra vergoeding hebben gekregen.

Vertrouwenscommissie / Arboarts

In 2021 is er een nieuw vertrouwenspersoon gecontracteerd voor Woonservice bij Arboned. Als OR hebben we een kennismakingsgesprek met hem gehad en dat voelde erg goed. We hebben er alle vertrouwen in dat er met respect en gewaarborgde privacy overlegd kan worden, mocht zich een dergelijk gesprek voordoen.

Strategische Personeelsplanning (SPP)

De OR heeft actief input geleverd voor de rapportage die gaat over personeel en de toekomst. Er zullen veel collega's met (vroeg) pensioen gaan. Om die uitstroom goed op te kunnen vullen is een doorkijk naar de toekomst van groot belang. Als belangrijkste uitkomsten kwamen naar voren:

- Hoe kunnen we ICT / datagedreven werken door ontwikkelen?
- Hoe kunnen we van taak naar procesgericht samenwerken?

De OR heeft het gewaardeerd hieraan deel te kunnen nemen.

Studiedag OR op 19 juni

Op 19 juni heeft de OR een trainingsdag gehouden in Westerbork. Er is gesproken over de Wet op de ondernemingsraad en in de ochtend waren ook Bothilde en Janneke aangeschoven. Toen gingen de gesprekken vooral over hoe je met elkaar in goed overleg kunt zijn voor de organisatie. Het was een leerzame en goede dag.

2e Termijn Bothilde

De OR werd gevraagd wat ze vonden van een tweede benoemingsperiode (vanaf 2022) van Bothilde als bestuurder van Woonservice. De OR heeft hier maar kort over hoeven nadenken, want de OR ziet de inbreng en werkwijze van Bothilde als waardevol. We hebben dan ook een positief advies uitgebracht.

Voorstel indexatie telefoonvergoeding

Omdat de regeling voor aanschaf van een telefoon al van 2017 is vond de OR een indexatie op zijn plaats en is op de agenda gezet. Daar is nadien door de bestuurder over gesproken met de managers. Men ging nadrukkelijk kijken naar een andere invulling van de vergoedingen voor telefoon, laptop en werkplek thuis. Hiervoor is een enquête uitgeschreven en daarvan zijn de uitkomsten verwerkt. Het eerste concept is inmiddels besproken, maar vanuit de OR hadden we de nodige vragen bij de diverse punten. Bothilde heeft deze ter harte genomen en bespreekt deze nogmaals. In 2022 krijgt dit een vervolg.

Periodiek medisch onderzoek (PMO)

In november is een PMO uitgevoerd voor collega's die hieraan deel wilden nemen. Het onderzoek is volledig digitaal uitgevoerd. De OR is over het proces geïnformeerd.

CAO perikelen

In 2021 is weer een start gemaakt met een nieuwe CAO. De overlegpartijen stonden echter na een aantal rondes van overleg al lijnrecht tegenover elkaar. De onderhandelingen zijn nog wel gaande al gaat het niet erg voortvarend. Men is in 2021 niet tot een nieuwe CAO gekomen. (In het vorig verslagjaar stond exact dezelfde tekst met 2020 ipv 2021. Waarom is het toch zo moeilijk om snel een goede CAO af te spreken. Veel collega's vragen er ons naar en snappen het niet. Er wordt keihard gewerkt door de collega's, maar steeds meer wordt gebruik gemaakt van groepen collega's die anders (lager)beloond worden. (aanpassingsbedrag of een verlaagde inloopschaal). Het is zeker in deze tijd niet meer uit te leggen. Woonservice heeft het geluk, steeds nog goede mensen te kunnen aantrekken doordat ze een goede werkgever is, maar over de volle breedte zal het problemen gaan geven.

Advies m.b.t. diverse vacatures

In 2020 zijn meerdere functies opnieuw ingevuld, omdat collega's elders gingen werken. Ook zijn enkele nieuwe functies toegevoegd. Voor de OR is het belangrijk dat functies die intern opgevuld zouden kunnen worden, ook zodanig worden gepubliceerd en actief onder de aandacht van het personeel worden gebracht.

OR platform

In het OR platform stemmen we actuele zaken af of bespreken een thema. In 2021 zijn de geplande fysieke overleggen van het platform niet doorgegaan. Er is tweemaal een platform overleg geweest via TEAMS. Deze was zeker nuttig, omdat we elkaar konden informeren over het werken onder corona en de diverse thuiswerkbeleidsstukken die gehanteerd worden.

Als OR hebben we met plezier ons werk in 2021 gedaan.

Namens de OR,
Hendrik Timmer

Algemene gegevens

Algemene gegevens

Naam van de toegelaten instelling

Stichting Woonservice Drenthe (handelend onder de naam Woonservice)

Werkzaam in de gemeenten

Assen, Borger-Odoorn, Coevorden, Midden-Drenthe, Hoogeveen, Emmen, Oldambt, Stadskanaal

Kantooradres

Bezoekadres Westerbork

Hoofdstraat 29 Westerbork

Postadres

Postbus 29

9430 AA Westerbork

Contact

Tel 0593 56 46 00

info@woonservice.nl

www.woonservice.nl

Handelsregister KvK Drenthe

Nummer 04034448

Akte van juridische fusie

31 december 2016

Akte laatste statutenwijziging

12 juli 2018

Datum publicatie Nederlandse Staatscourant

22 December 1972, nummer 52

Nationaal Register Volkshuisvestingsinstellingen

NRV 15769

Instellingsnummer

L1877