



Jaarverslag 2022



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Het jaar in het kort	4
2022	5
BESTUURSVERSLAG	
Voorwoord	12
Voorwoord	13
1 Ontwikkelingen in 2022	14
2022 in cijfers	15
Ontwikkelingen in 2022	18
2 Onze dienstverlening	20
2.1 Streefhuurbeleid	21
2.2 Huuraanpassing	21
2.3 Huurachterstanden voorkomen	21
2.4 Het sociaal statuut	21
2.5 Klanttevredenheid	22
2.6 Geschillencommissie	22
2.7 Urgentiecommissie	22
2.8 Thuis Kompas	23
3 Samen werken aan fijne buurten	25
Uitgelichte projecten	26
3.1 Projecten in onze dorpen en buurten	26
3.2 Woonservice Buurtfonds	32
3.3 Huurdersvereniging Samen Sterk	34
3.4 Uitstromen naar zelfstandig wonen	35
3.5 Wonen en zorg	36
3.6 Prestatieafspraken en ontwikkelingen gemeenten	36
3.7 Onze wensportefeuille	37

4	Onze organisatie	38
	4.1 Formatie	39
	4.2 Gezondheid en arbobeleid	39
	4.3 Ontwikkelen en opleiden	40
	4.4 Overleg met de OR	41
5	Financieel gezond blijven	43
	Financiën	44
	5.1 Financiële resultaten	44
	5.2 Assetmanagement	46
	5.3 Governance	49
	5.4 Risicomanagement	50
	Jaarrekening 2022	59
	Bijlagen	60
	A. Verslag van de bestuurder	61
	B. Verslag van de Raad van Commissarissen	62
	C. Verslag van de OR	68
	Algemene gegevens	70
	Algemene gegevens	71

Het jaar in het kort

Januari

Geluk(t) samen met de buurt en Woonservice het hofje opknappen

Aan het Zuiderdiep in Valthermond verhuurt Woonservice zes woningen die aan een gezellig hofje grenzen. Over het onderhoud van het groen en de bestrating was een aantal huurders al een tijdje niet tevreden. Onze wijkconsulent Yvonne Stel zocht uit hoe we dit met elkaar konden oplossen. Met als resultaat: een opgeruimd hofje.

[Lees meer](#)


Februari

Aan de slag met energie

Het is het gesprek van de dag: de enorm gestegen energieprijzen. Om wonen betaalbaar te houden is energie besparen noodzakelijk. We verzamelden en deelden energiebesparende tips en hielpen huurders om inzicht te krijgen in hun verbruik. We gingen samen aan de slag met energie.

[Lees verder](#)


Maart

Bouwen aan goed wonen in Midden-Drenthe

Woonservice is volop aan het bouwen en verbouwen in Midden-Drenthe. In verschillende dorpen en buurten vervangen wij huurwoningen. En bouwen wij nieuwe, energiezuinige woningen terug. Ook bouwen wij extra huizen om te zorgen voor meer aanbod.

[Lees verder](#)




Maart

Een fijn en fleurig balkon geluk(t) met mevrouw Meijer & Woonservice

In het centrum van Assen ligt het appartementencomplex Kroonwerk. Hier verhuren wij 40 appartementen. In één van deze appartementen woont Froukje Meijer (77). Mevrouw Meijer woont er vanaf het begin. Mevrouw Meijer: “Hiervoor woonde ik in een eengezinswoning in Pittelo. Maar het huis werd mij te groot en ik had te veel werk van de tuin. Nu heb ik een fijn balkon. Als de zon schijnt mag ik hier graag een kopje koffie drinken of een boekje lezen.”

Lees verder



April

Onderzoek: Wat vind jij van ThuisKompas?

ThuisKompas is de plek voor het vinden van een sociaal huurhuis. Hier is het aanbod van 8 Drentse woningcorporaties te vinden. Samen met de huurdersorganisaties willen www.thuisKompas.nl blijven verbeteren. Daarom hebben we in april een onderzoek laten uitvoeren onder woningzoekenden om erachter te komen wat zij van www.thuisKompas.nl vinden.

Lees verder



April

Bewoners ontvangen sleutel nieuwbouw Werkhorstlocatie Veenoord

In april ontvingen alle bewoners de sleutel van hun nieuwe woning van de nieuwbouw Werkhorstlocatie in Veenoord. Op de plek waar vroeger de school de Werkhorst stond heeft Woonservice 21 woningen in de vorm van een hofje gebouwd. De nieuwe bewoners Jan & Hennie Kikkert hebben er ontzettend naar uitgekeken.

Lees verder

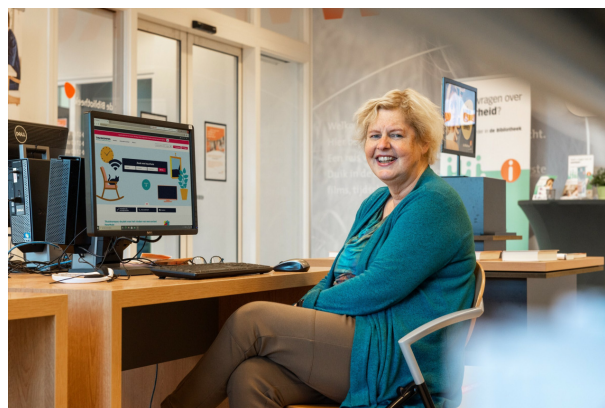


Mei

Gratis digitale hulp van de bibliotheek

Vanuit Thuis Kompas hebben we de samenwerking opgezocht met de bibliotheek. Tegenwoordig gaat bijna alles via het internet. Het vinden van een huurhuis, gegevens doorgeven aan de belastingdienst, meer informatie vinden over uitkeringen. Niet iedereen vindt daar even makkelijk de weg. Maar de bibliotheek helpt! Ook als je geen lid bent.

[Lees verder](#)



Mei

Samen werk maken van de energietransitie

Op vrijdag 13 mei ondertekenden wethouders Nynke Houwing en Freek Buijtelaar van de gemeente Borger-Odoorn en directeur-bestuurder Bothilde Buma van Woonservice de samenwerking binnen de gebiedsontwikkeling van 2e Exloërmond. Gezamenlijk gaan we het plangebied herstructureren met sloop en nieuwbouw van woningen en de vernieuwing van wegen, groen en nutsleidingen. Ook worden er woningen verbeterd. De ondertekening vond plaats tijdens de buurtborrel voor de bewoners van de verbeterwoningen.

[Lees verder](#)



Juni

Bouwstroom Noord komt op gang

Op donderdag 2 juni is de overeenkomst getekend door Woonservice en Trebbe voor de bouw van acht en zes woningen in Westerbork. De woningen in Westerbork vormen het tweede project binnen Bouwstroom Noord dat in uitvoering gaat. Bouwstroom Noord is een unieke samenwerking tussen vijf corporaties en twee bouwbedrijven. Samen willen ze anders en slimmer bouwen, om ervoor te zorgen dat er voldoende, betaalbare en energiezuinige woningen worden gebouwd. Voor 2022 staan 177 bouwstroomwoningen in de planning.

[Lees verder](#)



Juli

Actium en Woonservice nemen woningen over van Woonconcept

Met ingang van 1 november 2022 krijgen ruim 300 huishoudens in Assen een andere verhuurder. Woningcorporaties Actium en Woonservice nemen deze woningen over van Woonconcept uit Meppel. De huurders zijn per brief geïnformeerd door Woonconcept. De overname past in de strategie van Woonconcept om zich te focussen op haar kerngemeenten Meppel, Hoogeveen en Steenwijkerland.

[Lees verder](#)



Juli

Woonservice en VOC 2047 werken samen aan verduurzaming

Eind juli tekenden Bothilde Buma (Woonservice), Arnoud Ijkema (SW), Hans Boekema (Boekema), André Krikken (Wits) en Nis Baar (Lenferink) de samenwerkingsovereenkomst voor de Vastgoed Onderhoud Combinatie (VOC) 2047. VOC 2047 is begin 2021 ontstaan tijdens diverse samenwerkingssessies van Woonservice waarbij circulariteit centraal stond.

[Lees verder](#)



Augustus

De energietoeslag is verhoogd: van 800 euro naar 1.300 euro

Iedereen moet meer betalen voor gas en elektriciteit. Steeds meer mensen hebben moeite om hun energierekening te betalen. De overheid wil deze mensen graag helpen. Daarom krijgt iedereen die er recht op heeft een eenmalige energietoeslag. De energietoeslag is nu door het kabinet verhoogd van 800 euro naar 1.300 euro.

[Lees verder](#)



September

Keukens krijgen een tweede leven

We werken hard aan het bouwen en verbouwen van woningen. In verschillende dorpen en buurten slopen wij huurwoningen. En bouwen wij nieuwe, energiezuinige woningen terug. In sommige woningen die wij slopen zit nog een hele mooie keuken. Zonde om daar niets mee te doen! Helemaal als er in een woning die wij aanbieden voor verhuur niet meer zo'n nette keuken zit. Dat moet anders kunnen denken onze vakmannen en keuzeadviseurs.

[Lees verder](#)





September

Dit is onze koers

Eind september presenteren wij ons Koersmagazine. Een tijdschrift met onze strategische koers voor de komende jaren. En daaromheen de verhalen van mensen, collega's en relaties. Een koers waarbij het unieke van ieder mens voorop staat, met ruimte voor maatwerk, keuzes en eigen inbreng. En om dat stapje extra te doen dat soms nodig is. Tegelijkertijd zien we dat de omstandigheden waarin wij ons werk doen niet meer dezelfde zijn als een aantal jaren geleden. En dat we, om maatwerk en persoonlijke aandacht te kunnen blijven bieden, ook dingen anders moeten doen. Samen slimmer werken noemen wij dat.

[Lees verder](#)



Oktober

Wijkbeheerder Rob fietst door Beilen

Bewoners uit Beilen hebben Rob misschien al ontmoet.

Sinds begin dit jaar is Rob Kollen namens Woonservice, wijkbeheerder in Beilen. Rob: "In Beilen ben ik het eerste aanspreekpunt voor bewoners. Ik houd mij namens Woonservice bezig met de leefbaarheid in de buurten en wijken. Kort gezegd: ik draag bij aan prettig wonen, in een fijne buurt."

[Lees verder](#)



November

Welkom bij Woonservice Assenaren

Begin november hebben wij onze nieuwe huurders in Assen verrast met een persoonlijk welkom. Op vrijdagmiddag 4 november hebben we bij iedereen aangebeld en een heerlijke Welkom bij Woonservice chocoladereep overhandigd.

[Lees verder](#)



December

Samenwerking voor flora en fauna

De Wet Natuurbescherming speelt een belangrijkere rol in onze projecten. Voordat wij starten met de sloop of renovatie van woningen laten wij onderzoeken of er beschermde diersoorten aanwezig zijn. In deze samenwerking hebben wij een volgende stap gezet. Losse projectopdrachten zijn vanaf vandaag verleden tijd, want begin december hebben een samenwerkingsovereenkomst ondertekend. Adviesbureaus TAUW en ATKB gaan het gehele flora en faunatraject voor ons doen.

[Lees verder](#)



December

Geluk(t) met de bewoners van De Rail & Woonservice: een nieuwe entree

In het appartementencomplex De Rail in Stadskanaal hebben we het afgelopen jaar flink geklust. Het complex - gebouwd in 1996 - was aan onderhoud toe. Ook moest de brandveiligheid worden verbeterd en er waren wensen vanuit de bewoners. Zoals een overkapping bij de entree. Alle nodige onderhoud, verbeteringen en wensen zijn verzameld. Daar hebben wij een mooi plan van gemaakt en uitgevoerd. Bewoners Remy en Henny: "We zijn ontzettend blij met de nieuwe entree! Het is nu een feestje om de post op te halen en bezoek te ontvangen."

[Lees verder](#)



Voorwoord

Voorwoord

Daar waar het jaar 2022 begon met een flinke lockdown, zagen we in de loop van het jaar dat mensen elkaar bewust opzochten. Ontmoeten was weer mogelijk. De energie van samen werken aan belangrijk werk was terug!

We zagen het ook op ons kantoor: dat heeft een flinke metamorfose ondergaan. Geen grote balie meer, maar een gastvrije ontvangst met ruimte voor ontmoeten, gezellig bijpraten en samen lunchen. Er wordt flink gebruik van gemaakt. Gasten vinden hun weg en kunnen met (alvast) koffie wachten op hun afspraak. Het gebruik van gerecyclede en biobased materialen in de hal geeft iets aan van onze ambitie. En aan de muur groeien planten. We zijn onderweg naar het gebruik van nog meer duurzame materialen.

In 2022 hebben we ons nieuwe Koersplan gelanceerd. Dat Koersplan is tot stand gekomen met medewerking van veel in- en externe gesprekspartners. Het geeft weer hoe wij aankijken tegen ons werk en de opgaven die wij hebben. Dat kunnen en willen we alleen maar samendoen. Samen slimmer werken heet het Koersplan. We werken al jaren samen met partners waarmee we dat verder vormgeven. Daar zijn we trots op en blij mee.

Zo wordt zichtbaar dat vooruitkijken nooit kan zonder ook af en toe een blik over de schouder te werpen. En dat doen we met dit jaarverslag. U leest over onze activiteiten: de continue stroom van nieuwbouw- en duurzaamheidsprojecten. Over de huurders en de vragen die zij ons stellen, al of niet expliciet. En we verantwoorden onze legitimiteit, onze governance en de besteding van onze financiën.



Ontmoeten was weer mogelijk. De energie van samen werken aan belangrijk werk was terug!

Wanneer we op een rij zetten wat we allemaal hebben gedaan, ben ik altijd weer onder de indruk. Wat is er ongelooflijk hard gewerkt. Door onze partners, die ons hebben gesteund, gestimuleerd om het beste uit onszelf te halen, ons op het spoor hebben gehouden, met ons hebben meegedacht en waarvan we hebben ervaren dat zij dezelfde drijfveren hebben als wij, om betekenisvol voor onze huurders te zijn. Ik dank hen zeer.

En dan, mijn eigen club: team Woonservice. Wat een energie, wat een loyale en betrokken mensen. En wat een deskundigheid brengen ze mee. Terwijl de bouwrijzen omhooggingen, bleven ze creatieve oplossingen zoeken om nieuwbouw toch mogelijk te maken. Terwijl de oorlog in Oekraïne uitbarstte en de energieprijzen en inflatie heel hard stegen, zijn onze mensen de wijken in gegaan om onze huurders te helpen met maatwerk om hun energielasten te dempen.

Voor hun nabijheid en betrokken inzet ben ik ze dankbaar.

Ik wens hen en ons allen een perspectiefrijk nieuw jaar toe.

Bothilde Buma

Directeur-bestuurder Woonservice

April 2023

1 Ontwikkelingen in 2022

2022 in cijfers



Beschikbaarheid

- Aantal woningtoewijzingen
- Toewijzingen naar huurklasse
- Toewijzing statushouders

Aantal woningtoewijzingen (alles via ThuisKompas)

329



Toewijzingen naar huurklasse

Huurklasse	1 januari t/m 31 december 2022	
	Aantal	%
t/m Kwaliteitskortingsgrens	47	14,29%
Kwaliteitskortingsgrens t/m 1e aftoppingsgrens	243	73,86%
Tussen 1e en 2e aftoppingsgrens	26	7,9%
Tussen 2e aftoppingsgrens en huurtoeslaggrens	11	3,34%
Boven huurtoeslaggrens	2	0,61%
Totaal	329	100%

Toewijzingen statushouders per gemeente

Gemeente	1 januari t/m 31 december 2022
Assen	0
Borger-Odoorn	10
Coevorden	3
Emmen	3
Midden-Drenthe	8
Stadskanaal	1
Totaal	25

In 2022 hebben we aan onze taakstelling voldaan.

Betaalbaarheid

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

WWS punten per type woning

Type woning	31-dec-22
Appartement	158,97
Eengezinswoning	170,04

Gemiddelde huuraanpassing woningen

Huuraanpassing	Aantal woningen
Huurverlaging	0
Geen huuraanpassing	428
Huurverhoging	5.096
Inkomensafhankelijke huurverhoging	0



Huurachterstanden

	2022
Huurachterstand zittende huurders	99.965
% achterstand t.o.v. totale huursom	0,27%

Ontruiming

Aantal aanzeggingen n.a.v. huurachterstand	4
Aantal ontruiming n.a.v. huurachterstand	0

Leefbaarheid

- Cijfers woonomgeving
- Aantal overlastmeldingen

Deze cijfers geven onze huurders voor hun buurt*

Kwaliteit van de buurt	6,1
Woning betrekken	8,2
Woning verlaten	8,1

* Onderzoek wordt eens in de twee jaar gedaan. Dit zijn de resultaten van het onderzoek in 2022.

Aantal overlastmeldingen

Type overlast	Aantal meldingen
Achter de voordeur	6
Drugoverlast	1
Gedrag	35
Geluidsoverlast	26
Huisdieren	15
Ongedierde	1
Stank	2
Tuinonderhoud	14
Vandalisme	1
Vervuiling	13
Totaal	114

Overige meldingen

Type overlast	Aantal meldingen
Overlast (verkorte zaak tuinoverlast)	32
Sociale melding	106
Woonfraude	3
Totaal	141



Vastgoedontwikkelingen

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

Aantal woningen Woonservice

Aantal woningen begin boekjaar	5.392
Verkoop	-17
Sloop/sloopbestemming	-54
Aankoop	+74
Nieuwbouw	+40
Wijziging bestemming	+1
Woningbestand conform jaarrekening	5.436



Onze nieuwbouwprojecten



Plaats	Straat/project	Aantal woningen
Veenoord	Werkhorstlocatie	21 levensloopbestendige appartementen
Exloo	Molenweg	8 ecologische levensloopbestendige woningen
Sleen	Broekveldstraat (fase 2)	7 woningen
Westerbork	Lindelaan	6 levensloopbestendige woningen*
Westerbork	Lindehof	8 eengezinswoningen*

* Oplevering in 2023

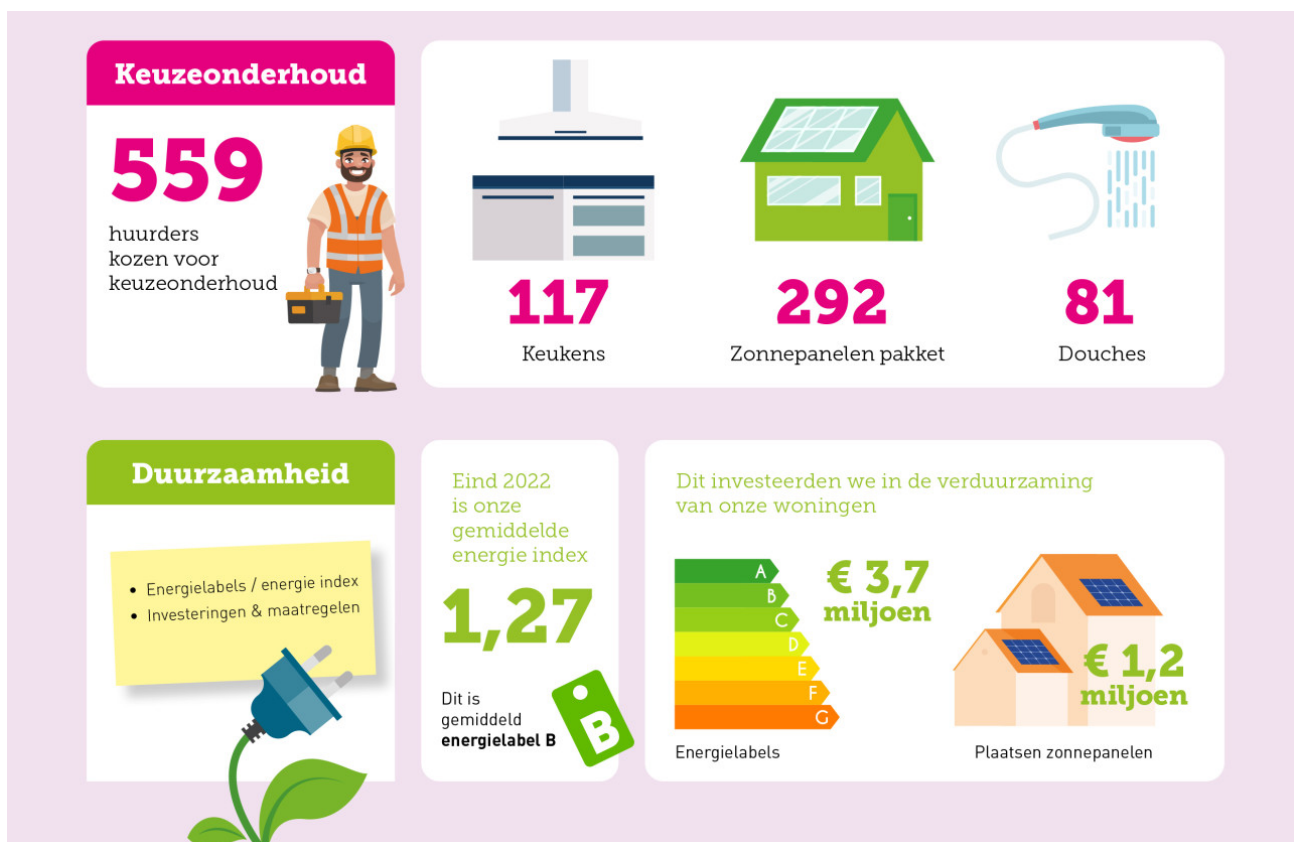
Dit gaven we uit aan onderhoudswerkzaamheden (x 1 mln)

Onderhoudswerk	Begroting 2022	Realisatie 2022
Reparatie onderhoud	€ 1,5	€ 1,8
Mutatie onderhoud	€ 1,3	€ 1,2
Service onderhoud	€ 0,4	€ 0,4
Contract onderhoud	€ 1,1	€ 1,0
Asbestsanering	€ 0,4	€ 0,4
Planmatig onderhoud	€ 10,4	€ 8,2
Keuze onderhoud	€ 3,8	€ 4,0
Totaal onderhoud	€ 19,0	€ 17,0
Af: geactiveerd deel	€ 8,0	€ 4,9
Ten laste van het resultaat	€ 11,0	€ 12,1

Dit waren de belangrijkste onderhoudswerkzaamheden

Werkzaamheden	Aantal
Schilderwerk woningen	624
Energetisch verbeteren	159
Plaatsen rookmelders	1.481
Cv-ketels vervangen woningen	643





Ontwikkelingen in 2022

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 konden 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

In het participatiebeleid is onderscheid gemaakt op welke onderdelen participatie aan de orde is en dan ook nog in welke mate (advies/instemming). Met de verduurzaming en vernieuwing van ons woningbezit zetten wij sinds 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 hoe we met elkaar 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 klaargemaakt 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 zij geen belangstelling hebben, krijgen huidige huurders voorrang. Hiermee krijgen onze huurders meer kans op de koopmarkt en zorgen we voor doorstroming.

Bouwstroom Noord

Op 8 juli 2021 is deze samenwerking officieel bekrachtigd door de bestuurders. We maken inmiddels mooie stappen in de Bouwstroom Noord.

Er zijn projecten ingebracht door de corporaties. Van deze projecten zijn twee bouwstromen gemaakt. Een bouwstroom met Dura Vermeer en een bouwstroom met Trebbe Bouw. Eind 2022 stond de teller op 43 projecten met in totaal 1175 woningen.

Woonservice brengt 22 woningen per jaar in. Over vijf jaar zijn dat dus 110 woningen. We hebben nu concreet elf projecten ingebracht met in totaal 115 woningen.

In 2022 is het eerste Bouwstroom Noord project opgeleverd in Leek. Vanuit Woonservice is er ook gestart met het bouwen van ons eerste project in Bouwstroom Noord. Het gaat om veertien woningen aan de Lindelaan en Lindehof in Westerbork. Deze zijn een maand na de jaarwisseling opgeleverd.

Onze dienstverlening



2.1 Streefhuurbeleid

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 veruit het grootste deel van de grondgebonden woningen te streven naar een huur die slechts 65% is van wat er maximaal gevraagd mag worden. Dit is bewust beleid omdat we rekening houden met de inkomenspositie van de huurders. In vergelijking met andere corporaties is 65% een laag percentage. Het streefhuurbeleid van Woonservice is in 2022 onveranderd.

2.2 Huuraanpassing

In 2022 was de maximale huurverhoging 2,3% voor huurders die huur betaalden onder de streefhuur. De totale huursomstijging was 2,24%. De huuraanpassing 2022 volgt het huurbeleid. Dat wil zeggen dat zoveel mogelijk huurders de streefhuur gaan betalen. Woonservice vindt het belangrijk dat de verschillen kleiner worden tussen wat huurders betalen voor eenzelfde woning. Huurders in woningen met een sloopaanzegging krijgen geen huurverhoging.

Tegelijk kijken we naar de totale woonlasten. We hebben geen invloed op de snel stijgende energieprijzen. Wel kunnen wij de woningen verduurzamen. En dat doen wij ook waar mogelijk.

Zakelijke verhuur

Voor de verhuur van bedrijfsruimten volgen we normaal de consumentenprijsindex. In verband met de bijzondere omstandigheden (hoge inflatie) zijn we daar in 2022 in het voordeel van de huurders van afgeweken.

2.3 Huurachterstanden voorkomen

Met alle gemeenten in ons werkgebied (Coevorden, Midden-Drenthe, Borger-Odoorn, Stadskanaal, Emmen, Hoogeveen en Assen) heeft Woonservice het landelijk 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 dan tijdelijk met het incassoproces. Zo voorkomen we oplopende deurwaarderskosten voor de bewoners.

2.4 Het sociaal statuut

Het sociaal statuut van Woonservice is in 2022 voor een deel herschreven en per 1 januari 2023 formeel in werking. Het geactualiseerde sociaal statuut biedt meer duidelijkheid. Het is zo ingericht dat het ruimte biedt voor maatwerk. Maatwerk is geleverd door bijvoorbeeld isolatie van de sloopwoning naar de wisselwoning over te brengen. Bij sloop,

vernieuwing of andere werkzaamheden komen wij onze huurders zoveel mogelijk tegemoet. 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.

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'.



2.6 Geschillencommissie

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

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

In 2022 hebben zeven huurders melding gedaan bij de Regionale Geschillencommissie (RGC). Daarvan zijn vijf dossiers afgesloten: één huurder heeft na de melding niet meer gereageerd. In twee gevallen zijn de huurder en Woonservice onderling tot een oplossing gekomen. Bij twee andere gevallen ging de klacht over iets waar de geschillencommissie zich niet mee bezighoudt (o.a. wens om te verhuizen). Twee dossiers uit 2022 staan nog open (melding in december 2022) en worden verder behandeld in 2023.

2.7 Urgentiecommissie

In 2022 zijn er, onder de vlag van Thuis Kompas, twee medewerkers aangenomen die zich uitsluitend bezighouden met de aanvragen die via de urgentiecommissie binnenkomen. De grootste verandering in het proces is dat er kansgesprekken gevoerd gaan worden. Op deze wijze hopen we meer recht te doen aan het persoonlijk contact met de aanvragers en beter onderbouwd een advies uit te brengen. Daarnaast is de verwachting dat met deze werkwijze er minder aanvragen bij de (externe) beoordelingscommissie terechtkomen. Dit verkort de doorlooptijd van een urgentieaanvraag.

Totaal aantal aanvragen via Thuis Kompas	1043
--	------

In behandeling genomen	353
- Toegekend (68 regulier, 33 via de hardheidsclausule)	101
- Afgewezen	252
Vervallen (de meeste dossiers vervallen door het niet betalen van de aanvraag)	371
Buiten behandeling	238
Ingetrokken	2
Nog openstaande dossiers	79

De Regionale Geschillencommissie heeft 37 bezwaren over het niet krijgen van urgentie van Thuis Kompas ontvangen. In zeven gevallen is alsnog besloten om urgentie toe te kennen. Drie gevallen worden in 2023 verder behandeld.

2.8 Thuis Kompas

Woningzoekenden en actief woningzoekenden

We zien in het afgelopen jaar dat het aantal woningzoekenden licht toeneemt. Een verklaring voor deze toename kan zijn dat meer mensen uit voorzorg inschrijven, zoals wordt geadviseerd. Op 31 december 2022 stonden er 101.162 woningzoekenden ingeschreven bij Thuis Kompas. Ter vergelijking: op 31 december 2021 waren dat er 90.494. In het laatste kwartaal hebben 15.708 woningzoekenden actief op een woning gereageerd. Daarmee blijft het aantal actief woningzoekenden nagenoeg gelijk met de vorige periode.

Verhuringen en reacties

In 2022 hebben we als Woonservice 329 woningen via Thuis Kompas verhuurd (in 2021 waren dat er 323). Hiervan zijn 238 woningen via het model Inschrijftijd verhuurd. Op die woningen reageerden gemiddeld 107 woningzoekenden per woning. Vorig jaar was dit nog gemiddeld 88 reacties per woning. In vergelijking met de andere corporaties van Thuis Kompas hebben we gemiddeld minder reacties per woning. Dat komt omdat onze woningen vooral in landelijk gebied staan. Op woningen in stedelijk gebied wordt gemiddeld meer gereageerd. Voor alle verhuurde woningen (model Inschrijftijd) geldt dat er in 2022 gemiddeld 159 keer op werd gereageerd. Ook dit was vorig jaar lager met gemiddeld 116 reacties.

Inschrijftijd van nieuwe huurders

Onze nieuwe huurders stonden gemiddeld 48 maanden ingeschreven als woningzoekende. Dat is lager dan bij de totale nieuwe huurders van Thuis Kompas: gemiddeld 62 maanden. De gemiddelde inschrijfduur zegt echter niets over de gemiddelde 'wachtijd'. Naast mensen die dringend op zoek zijn naar een woning, schrijven veel mensen zich uit voorzorg in. Of ze schrijven zich in voor het geval die ene woning waar ze heel graag willen wonen vrijkomt.

Meettijd en zoektijd

We gebruiken momenteel de meettijd als indicator. De meettijd voor alle nieuwe huurders in 2022 is gemiddeld bijna vijfeneenhalf jaar. Voor de nieuwe huurders van Woonservice is dit gemiddeld iets meer dan vier jaar.

Meettijd is de tijd tussen het moment van inschrijven en het moment dat iemand een woning vindt. Zoektijd is de tijd tussen het moment van de eerste reactie op een woning tot het moment van ondertekening van het huurcontract. Omdat de zoektijd nog geen betrouwbare indicator is, gebruiken we de zoektijd tot 2025 niet in de

monitor van Thuis Kompas.

Monitoring

Thuis Kompas bevat veel data over bijvoorbeeld het zoekgedrag. Om deze informatie en ontwikkelingen goed te kunnen monitoren heeft de werkgroep data in 2021 een monitor ontwikkeld. Deze monitor is in oktober 2022 opgeleverd. De monitor geeft een overzicht van de belangrijkste stuurinformatie. Voorafgaand aan de ontwikkeling van de monitor zijn de huurdersorganisaties en gemeenten meegenomen. Zij hebben kunnen aangeven welke informatie voor hen van belang is. Zo is de monitor breed inzetbaar.



THUISKOMPAS
Startpunt naar jouw thuis!

Samen werken aan fijne buurten en wijken



Uitgelichte projecten

Gebiedsontwikkeling Hijken

In Hijken willen wij aan De Woert acht 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 hebben wij een gezamenlijk plan gemaakt om de gebiedsontwikkeling te kunnen realiseren. We vorderen het plan en het lijkt erop dat er naast onze acht woningen nog elf woningen bijkomen die worden gerealiseerd door de particuliere eigenaar.

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 Midden-Drenthe aan de slag te gaan met een gebiedsontwikkelingsplan. Zij zijn ook geïnformeerd over de toekomst van hun woning. In 2022 hebben bewoners zich verenigd in een bewonersgroep.

3.1 Projecten in onze dorpen en buurten

Beilen Appartementencomplex 't Stroomdal

In het appartementencomplex 't Stroomdal in Beilen gaan we 100 woningen verbeteren en verduurzamen. 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 willen hebben op het plan van aanpak en de uitvoering van het plan. De activiteitencommissie en Stichting Vrienden van 't Stroomdal zijn meegenomen in de planvorming. Zij zijn ook onderdeel geweest van de selectiecommissie voor de keuze van de aannemer. Belangrijke criteria voor de selectie waren het plan van aanpak en het reduceren van de overlast. De selectie heeft plaatsgevonden en er is een opdracht verstrekt.

In 2023 starten we met de uitvoering van de werkzaamheden. De woningverbetering en verduurzaming heeft geen directe huurverhoging tot gevolg voor de zittende huurders.

We hebben in 2022 een groot aantal projecten voorbereid die in 2023 tot uitvoering gaan komen. Het blijft spannend of we deze projecten binnen onze financiële kaders kunnen realiseren.

Veenoord Werkhorstlocatie

In Veenoord hebben wij op de locatie van de voormalige basisschool De Werkhorst 21 woningen in een wooncomplex met een ontmoetingsruimte voor senioren gebouwd. De bouw is goed verlopen en de bewoners zijn enthousiast over hun nieuwe woning.



Veenoord: Verduurzamen en verbeteren

Samen met de Gemeente Emmen, welzijnsorganisatie Sedna, vier aannemers en de bewoners uit de drie hofjes hebben wij in 2021 plannen gemaakt. Met als doel om de drie hofjes aan te pakken met als thema's verduurzamen woningen, sociale samenhang en verbetering openbare ruimten. In 2022 is dit project gestart met de uitvoering. De eerste woningen zijn aangepakt en opgeleverd. In 2023 wordt het project geheel afgerond. De bewoners van de aangepakte woningen zijn tevreden met het resultaat. 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 het eerste kwartaal van 2022 zijn we gestart met de bouw van de acht ecologische woningen in Exloo. De woningen zijn in twee delen opgeleverd: vier in oktober en vier in december. We hebben veel van dit project geleerd en we hebben veel positieve reacties gehad op deze mooie en innovatieve manier van bouwen. Dit was voldoende reden voor de ontwikkeling van vier woningen in Aalden. Deze woningen worden een doorontwikkeling van de ecologische woning uit Exloo. We verwachten deze vier woningen aansluitend in 2023 op te leveren.

Assen Larikshof

Aan de Slinge in Assen hebben wij een locatie aangekocht van woningcorporatie Mooiland. Hier gaan wij 44 appartementen bouwen. Het project is in 2022 succesvol aanbesteed en de opdracht is verstrekt. Begin 2023 wordt daadwerkelijk gestart met de bouw.



Larikshof Assen

Beilen Havengebied (Grote Driestraat, Havenstraat en Grote Drift)

In dit gebied hebben we in 2022 51 woningen gesloopt en bouwen wij 55 nieuwbouwwoningen terug in twee fasen. 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.

We hebben helaas behoorlijk wat vertraging opgelopen. We verwachten het project begin 2023 te kunnen aanbesteden en te starten met de bouw in het 3e kwartaal van 2023.



Havengebied Beilen

Beilen Acacialaan

In deze straat vervangen wij 23 woningen voor nieuwbouwwoningen. De woningen zijn in 2022 gesloopt. In overleg met de buurt en de klankbordgroep is het plan gemaakt. Bewoners hebben onder andere inspraak gehad op conceptplattegronden en woningtypes. We verwachten het project begin 2023 te kunnen aanbesteden en te starten met de bouw in het 3e kwartaal van 2023.



Nieuwbouwwoningen Acacialaan Beilen | De situatie kan nog iets veranderen

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 waren dermate hoog dat we niet tot gunning konden en wilden overgaan. We zijn daarna met de laagste aanbieder in gesprek gegaan om te kunnen komen tot een product dat wel betaalbaar is. We zijn hier in 2022 uitgekomen en hebben de opdracht verstrekt. We starten begin 2023 met de bouw.

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. De voorkeursvarianten zijn met de bewoners van de deelgebieden besproken.

We starten in het tweede kwartaal van 2023 met de bouw van de eerste fase.

Tiendeveen

We hebben een vernieuwingsplan voor achttien woningen in Tiendeveen. We zijn in overleg met de bewoners gegaan om te bepalen of we de woningen gaan verduurzamen of gaan vervangen voor nieuwbouw. Uit diverse gesprekken met de bewoners is gebleken dat de bewoners graag de woningen willen verduurzamen. Onze wensportefeuille gaf hier ook de ruimte voor. Samen met de bewoners zijn we tot een plan gekomen. We verwachten de tweede helft van 2023 te kunnen starten met de werkzaamheden.

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. Dit komt door het in het verleden, vóór de in 2017 met BCM afgeronde 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 acht 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+. De renovatie is in 2022 naar volle tevredenheid van ons en van de huurders afgerond. De sloop van de acht woningen gaat in 2023 plaatsvinden.



Wijkvernieuwing Musselkanaal

Leefbaarheid

In het jaar na corona, zijn leefbaarheidsinitiatieven langzaamaan weer opgestart. Er konden weer fysieke bijeenkomsten plaatsvinden, mensen zochten elkaar weer op. Binnen leefbaarheid zien we dat er verschillende thema's leven: verbondenheid in de buurt, hoe groen is mijn buurt, hoe vergroten we de sociale cohesie. Maar het gaat ook over complexe problematiek, zoals uit de hand gelopen verzameldrang (hoarding), over eenzaamheid, over mensen met een rugzakje in de wijk en een samenleving waarin iedereen mee kan doen. Ook binnen Woonservice is het een zoektocht om de juiste dingen hierin te doen, daarbij uit te gaan van onze mogelijkheden en daarbij de verbinding te zoeken met de mogelijkheden van anderen.

Leefbaarheidsproject Borger-Odoorn

Expeditie Rooilaan

Dit is een samenwerking tussen gemeente Borger-Odoorn, welzijnswerk Andes, Sociaal Team De Monden en Woonservice. Doel van Expeditie Rooilaan was het verbeteren van de sociale cohesie door het verbinden van bewoners en professionals. Het neven doel was dat bewoners de verantwoordelijkheid nemen voor de leefbaarheid in hun eigen straat. We hebben geprobeerd dit doel te bereiken door met de bewoners in gesprek te gaan over hun mening, wensen en dromen aan de hand van een aantal thema's:

- Groen, grijs en verkeer (openbare ruimte)
- Nieuwe bewoners
- Noaberschap
- Sport, spel en bewegen
- Wegwijs in de gemeente en/of buurt

De aftrap was een opruimdag in juni. Bewoners konden hun grofvuil en tuinafval kwijt in de hiervoor beschikbaar gestelde containers. Voor de kinderen waren er sportieve spelactiviteiten georganiseerd. En onder het genot van een kopje koffie bij de koffiekar was er ruimte voor een gesprek over de genoemde thema's. De uitkomsten van deze gesprekken zijn gedeeld met de bewoners.

In het najaar zijn we op Burendag (24 september) voor een 2e ronde met bewoners in gesprek gegaan. De professionals verzorgden de koffie en de bewoners namen wat lekkers mee voor bij de koffie. De opkomst viel door het weer tegen, maar de gesprekken waren waardevol.

Uit de gesprekken met de bewoners komt geen beeld naar voren dat aanleiding geeft tot zorg over de leefbaarheid in de straat. Bewoners geven aan er prettig te wonen en hoewel er wensen zijn uitgesproken lijkt er geen behoefte te zijn om daar actief mee aan de slag te gaan.

We zijn als organisaties beschikbaar en bereikbaar om initiatieven in de toekomst te ondersteunen. Er zijn plannen om een huiskamerproject te starten in Valthermond en 2e Exloërmond. Vanuit dat project kunnen professionals regelmatig door de straat lopen om een vinger aan de pols te houden. We hebben vastgesteld dat deze manier van samenwerken een succes was. Het voornemen is om dit vaker te gaan doen.

3.2 Woonservice Buurtfonds

Het Woonservice Buurtfonds is er voor ideeën en initiatieven van bewoners in wijken/straten waar Woonservice haar woningen verhuurt. Met een bijdrage uit het fonds willen we buurtbewoners helpen met het creëren van een prettige buurt, waar het fijn wonen is. In 2022 hebben we bijgedragen aan dertien initiatieven. In totaal is er € 18.797,39 toegewezen.

De aanvragen gingen over:

- Wandelen onder begeleiding te Westerbork
- Kerstmateriaal te Beilen en Veenoord
- Kabouterbos te Odoorn
- Toekomstig bestendig en duurzame dorps huis Aole School te Hooghalen
- Koffiezetapparaat, kookplaat en waterkoker voor de recreatieruimte en picknickbanken te Musselkanaal,
- Grootonderhoud biljart te Beilen
- Geluidsinstallatie te Nieuw-Buinen
- Zandbank, picknicktafel en informatiebord voor de speeltuin in Oranje
- Bijdrage AED's te Hooghalen
- Geluidsinstallatie en beeldscherm voor het dorps huis te Wijster
- Pop-up tenten (2) voor de carbidvereniging te Beilen

Er zijn vijf aanvragen afgewezen, omdat deze niet voldeden aan de voorwaarden. Er lopen nog drie aanvragen door in 2023.



3.3 Huurdersvereniging Samen Sterk

Huurdersvereniging Samen Sterk heeft in 2022 over de volgende onderwerpen een advies uitgebracht:

- Taakoverdracht Woonconcept Assen

- Profiel directeur bestuurder
- Huuraanpassing
- Koersplan
- Herstructurering Ellertsveld Schoonoord en Havengebied Beilen
- Sociaal Statuut
- Begroting 2023

De volgende onderwerpen zijn geagendeerd en besproken in de vergaderingen:

- Jaarverslag 2021
- Wijzigingen Woningwet
- Huuraanpassing 2022
- Snelheid/traagheid (ver)nieuwbouwplannen Beilen, Hijken en Sleen
- Koersplan
- Klimaat-isolatie-verwarming-systeem in nieuwbouwwoningen
- Klachtenproces
- Werving nieuwe bestuursleden Samen Sterk
- Huisvesting Oekraïense vluchtelingen
- Beleid en voornemens kabinet; welke invloed heeft dit op Woonservice
- Tuinbeleid
- Herstructurering Ellertsveld Schoonoord en Havengebied Beilen
- Koopkracht en energie
- Prestatieafspraken 2023
- Begroting 2023
- Sociaal Statuut

In het jaar 2022 hebben drie van de vijf bestuursleden te kennen gegeven hun taak na vele jaren van inzet neer te leggen. Leeftijd en veranderende taken waren de hoofdredenen. In de ledenvergadering is hier uitgebreid bij stilgestaan. De vertrekkende leden zijn bedankt voor hun tomeloze inzet met een dank- en afscheidswoord en cadeaus. Er is een oproep gedaan voor nieuwe leden wat heeft geresulteerd in een aantal aanmeldingen. Na enkele gesprekken is afgesproken dat deze huurders in 2023 eerst enkele maanden meedraaien in het boeiende werk van de huurdersvereniging. Na deze periode wordt een definitieve beslissing genomen over hun toetreding tot het bestuur van huurdersvereniging Samen Sterk.

3.4 Uitstromen naar zelfstandig wonen

Weer Thuis programma

Van Beschermd Wonen naar 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 juli 2022 is ook het convenant Weer Thuis Zuidoost Drenthe getekend. Het convenant Weer Thuis Midden-Noord Drenthe en Zuidwest Drenthe is al getekend in 2021. Met deze convenanten kan er uitstroom plaatsvinden naar alle gemeenten in Drenthe. Voor Woonservice betreft dit de gemeenten Assen, Midden-Drenthe, Hoogeveen, Coevorden, Emmen en Borger-Odoorn.

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.

Via het coördinatiepunt Emmen en Assen zijn zeven personen aangemeld voor een woning. Daarvan heeft één persoon zich teruggetrokken. De overige zes personen worden naar verwachting in 2023 in een woning geplaatst.

3.5 Wonen en zorg

Woonservice verhuurt woningen aan zorgpartijen. Daarnaast hebben wij een aantal appartementengebouwen waar huurders wonen die zorg afnemen. In 2022 is een opstart gemaakt met het plannen van periodieke accountgesprekken met zakelijke huurders, veelal zorgpartijen. Dit heeft bij twee situaties geleid tot actualisatie van contracten. Onze partners reageren positief op de introductie van een periodiek accountgesprek. Dit krijgt in 2023 een vervolg.

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 de Woonvisie. We hebben prestatieafspraken voor 2023 gemaakt en gaan op basis van de Woonvisie nieuwe meerjarige prestatieafspraken maken.

Assen

In Assen hebben we in 2021 voor het eerst gezamenlijke prestatieafspraken gemaakt met Actium, de gemeente Assen en de huurdersorganisaties. Daarnaast hebben we in overeenstemming met onze strategische visie voor Assen vervolgstappen gezet in de versterking van onze positie door overname van vastgoed en ontwikkeling van nieuwbouw. De meerjarige prestatieafspraken hebben we met een kleine aanvulling verlengd voor 2023.

Borger-Odoorn

Sinds 2021 hebben we gezamenlijke meerjarige prestatieafspraken met Lefier, de gemeente Borger-Odoorn en de huurdersorganisaties. Deze afspraken hebben we voor de periode vanaf 2023 geactualiseerd.

Coevorden

In 2021 heeft de gemeente een nieuwe Woonvisie vastgesteld. Voor de periode van 2023 - 2027 hebben we met de gemeente, Domesta en de huurdersorganisaties nieuwe meerjarige kaderafspraken gemaakt en een jaarschijf opgesteld voor 2023.

Emmen

Voor 2023 - 2027 hebben we met de gemeente Emmen, Lefier, Domesta en de huurdersorganisaties nieuwe meerjarige prestatieafspraken gemaakt.

Hoogeveen

De prestatieafspraken met Hoogeveen hebben we in 2022 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 gezamenlijke meerjarige kaderafspraken gemaakt met de andere corporaties, de gemeente Stadskanaal en de huurdersorganisaties. Voor 2023 continueren we deze bestaande afspraken en is de jaarschijf geactualiseerd.

Woondeals

In drie regio's in Drenthe zijn eind 2022 Woondeals gesloten tussen het Rijk, de gemeenten en de provincie Drenthe. Woonservice heeft deze deals niet getekend, maar ondersteunt deze deals door een gezamenlijke steunverklaring met de andere corporaties. Voor de provincie Groningen (van belang voor onze gemeente Stadskanaal) was deze Woondeal er in 2022 nog niet.

3.7 Onze wensportefeuille

In 2018 hebben we onze wensportefeuille vastgesteld. Daarin beschrijven 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 2022 hebben we door middel van een taakoverdracht 74 woningen in Assen overgenomen van Woonconcept. Daarnaast hebben we in de afgelopen jaren veel facetbeleid gemaakt en geactualiseerd dat ondersteunend is aan de wensportefeuille, zoals het participatiebeleid, huurbeleid, verkoopbeleid, basiskwaliteit, sociaal statuut en het tuinbeleid.



Onze organisatie

4.1 Formatie

Op 31 december 2022 bestond onze organisatie uit 71 medewerkers. In 2022 zijn er nieuwe collega's gestart in de volgende functies:

- HR-adviseur
- Strategisch communicatieadviseur
- Manager Klant en Markt
- Medewerker klantenservice
- Woonconsulent
- Wijkconsulent
- Wijkbeheerder
- Manager Bedrijfsvoering
- Financieel administratief medewerker
- Vakman plus
- Trainee

Om diverse redenen hebben elf medewerkers Woonservice verlaten (waaronder 4 mensen die met pensioen zijn gegaan).

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 of mensen die bij ons kunnen reïntegreren na een periode van ziekte.

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 2022 2,4%. Dit is lager in vergelijking met 2021 (5,2%). Dit heeft te maken met het feit dat er in 2021 een aantal medewerkers langdurig ziek was. Het ziekteverzuim in 2022 werd met name veroorzaakt door kortdurende ziekte.

Arbeidsomstandigheden

Medewerkers van de onderhoudsdienst kregen regelmatig workshops over veiligheid in het werk. Bhv'ers en EHBO'ers zijn getraind. Vanuit 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. In 2022 zijn deze

gesprekken zowel fysiek als online gevoerd. Hierin is veel aandacht voor werkplezier en de balans tussen werk en privé.

Thuiswerken

Onderzoek onder de medewerkers heeft uitgewezen, dat ruim 90% graag hybride werkt: deels thuis, deels op kantoor. Door onze thuiswerkregeling kunnen medewerkers gebruik maken van een budget om thuis een goede werkplek in te richten. Hier is door medewerkers veel gebruik van gemaakt.

Vitale medewerkers

Woonservice stimuleert haar medewerkers om vitaal te blijven. Hiervoor is een vitaliteitsbudget beschikbaar, waar diverse medewerkers in 2022 gebruik van hebben gemaakt. Dit thema wordt ook gedeeld met de andere corporaties in Noord Nederland. Er is sprake van kennisuitwisseling, gezamenlijke strategische personeelsplanning en het gezamenlijk invullen van vacatures.

4.3 Ontwikkelen en opleiden

In 2022 stonden verschillende thema's op het vlak van organisatieontwikkeling centraal, hieronder lichten we een aantal toe.

Participatie

Een belangrijke pijler is bewonersparticipatie. We zien onze huurder als woonexpert en vragen welke invloed hij/zij wil hebben bij de uitvoering van plannen en schetsen een duidelijk verwachtingskader. Dit vergt een andere manier van kijken en werken. Om onze organisatie hierin te ondersteunen zijn we de afgelopen jaren verdergegaan met ons participatieprogramma. Een programma met diverse sessies en workshops met, door en voor alle medewerkers. 2022 was het jaar van doen, delen en doorontwikkelen.

In een aantal grote projecten hebben we inmiddels ervaring opgedaan en hebben we al kunnen leren. De medewerkers van projecten hebben dit jaar een tweedaagse opleiding gehad onder leiding van Plateau. In deze bijeenkomst is de wens naar voren gekomen om in acht sessies een helder stappenplan uit te werken, waarin kaders en verwachtingen helder geschetst worden. 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. In 2022 is ons nieuwe Koersplan uitgerold. Dit Koersplan is opgesteld in samenwerking met veel collega's en stakeholders. Medewerkers zijn tijdens een bijeenkomst actief bezig geweest met de vragen: 'Wat kunnen we slimmer doen?' en 'Hoe kunnen we ervoor zorgen dat we zoveel mogelijk tijd en aandacht hebben voor onze huurders en woningzoekenden?'

Traineeship Talent van het Noorden

Samen met negen andere organisaties hebben wij het traineeship Talent van het Noorden vormgegeven 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 twee jaar. In deze periode werken zij bij drie organisaties en doorlopen ze een prachtig opleidingstraject. Ook leidinggevendenden doen mee aan een gezamenlijke training en werken samen met de trainees aan vraagstukken. In 2022 zijn we gestart met de tweede editie van Talent van het Noorden. Er zijn dit jaar twee trainees bij Woonservice komen werken aan een opdracht rondom leefbaarheid en participatie in complexen en servicekosten.



Opleidingen

Woonservice is een lerende organisatie. We stimuleren en faciliteren volop dat medewerkers zich blijven ontwikkelen. In 2022 is aanzienlijk minder gebruik gemaakt van het loopbaanbudget, dan in het jaar ervoor. Mogelijk heeft dit te maken met het verplaatsen van trainingen en opleidingen die in 2021 zouden plaatsvinden, maar niet door konden gaan door Corona. Dat verklaart ook waarom er in 2022 meer gebruik is gemaakt van het algemene opleidingsbudget van Woonservice, ten opzichte van 2021. Zo zijn er diverse vakgerichte trainingen geweest. Daarnaast is de training “Helder, begrijpelijk en eigentijds communiceren” 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 2022 in totaal vijf 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



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 2022 nog steeds een gezonde financiële positie.

5.1 Financiële resultaten

Het resultaat vóór rente, afschrijvingen, waardeveranderingen en belastingen over het boekjaar 2022 bedraagt € 14,4 miljoen (2021 € 11,8 miljoen). Het begroot resultaat 2022 was € 14,8 miljoen. De afname met € 400.000 is als volgt te verklaren.

Vergelijk resultatenrekening begroting – realisatie (bedragen x € 1.000)

Omschrijving	Begroting 2022	Realisatie 2022	Vershil
Bedrijfsopbrengsten			
- Huren	35.207	35.237	30
- Vergoedingen	1.429	1.304	-125
- Opbrengst verkopen	1.762	1.265	-497
- Overige bedrijfsopbrengsten	70	513	443
Saldo Bedrijfsopbrengsten	38.468	38.319	-149
Bedrijfslasten			
- Lonen, Salarissen en Sociale lasten	4.496	4.470	26
- Lasten onderhoud	9.864	10.922	-1.058
- Sectorspecifieke heffingen	3.102	2.700	402
- Overige bedrijfslasten	6.191	5.855	336
Saldo bedrijfslasten	23.653	23.947	-294
Resultaat vóór rente, afschrijvingen, waardeveranderingen en belastingen	14.815	14.372	-443

Het totale resultaat over het boekjaar 2022, dus na rente, afschrijvingen, waardeveranderingen en belastingen bedraagt € 35,9 miljoen negatief (2021: € 84,9 miljoen positief). Van dit resultaat is € 32,9 miljoen ten last van de Herwaarderingsreserve gebracht en € 3 miljoen ten laste van de Overige reserves. In de begroting 2022 is een negatief resultaat na belastingen van € 1,4 miljoen begroot. De afname van het resultaat met € 34,5 miljoen ten opzichte van de begroting wordt grotendeels veroorzaakt door waardeveranderingen in onze vastgoedportefeuille. Met andere woorden: onze woningen zijn minder 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 volgens het Handboek 2022 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 waarde fluctuaties verwerken in ons resultaat. Hierdoor lijkt het alsof Woonservice in 2022 veel verlies heeft geleden. Maar het gaat hier om waardeveranderingen, niet om daadwerkelijk uitgegeven euro's. Want onze woningportefeuille wordt niet door ons verkocht. Om een beeld te geven van de fluctuaties op ons resultaat door niet-beïnvloedbare waardeveranderingen: in 2020 beïnvloedde de waardeontwikkeling het resultaat met circa € 31 miljoen positief, in 2021 met circa € 79 miljoen positief en in 2022 met circa 20 miljoen negatief.

Vergelijk resultatenrekening begroting - realisatie (bedragen x € 1.000)

Omschrijving	Begroting 2022	Realisatie 2022	Vershil
Resultaat vóór rente, afschrijvingen, waardeveranderingen en belastingen	14.815	14.372	-443
- Rentebaten en rentelasten	-2.963	-391	2.302
- Afschrijvingen op vaste activa	-223	-232	-9
- Waardeveranderingen vaste activa	-11.297	-46.602	-35.335
- Belastingen	-1.988	-3.049	-1.061
Resultaat na rente, afschrijvingen, waardeveranderingen en belastingen	-1.356	-35.902	-34.546

Het resultaat waarop Woonservice min of meer kan sturen, is per saldo € 400.000 lager dan begroot. De posten rentelasten, 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 verkoopopbrengsten zijn lager doordat er 3 woningen minder verkocht zijn dan begroot en hogere boekwaarden dan begroot;
2. De hogere overige bedrijfsopbrengsten betreffen geactiveerde loonkosten voor nieuwbouwprojecten alsmede een restitutie omzetbelasting over voorgaande jaren in verband met het verhuren van zonnepanelen.
3. De hogere lasten onderhoud ad. ca. € 1 miljoen ontstaan doordat enerzijds ca € 2 miljoen minder aan onderhoud (inclusief het te activeren deel) is uitgegeven dan begroot en er ca. € 3 miljoen minder is geactiveerd dan begroot.

4. De lagere sectorspecifieke heffingen wordt hoofdzakelijk veroorzaakt door de lagere verhuurderheffing dan 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 begrote en werkelijke overige waardeverandering vaste activa van € 35,3 wordt met name veroorzaakt door de actualisering van de marktwaarde.
7. De hogere vennootschapsbelasting is met name het gevolg van mutatie in de latente belastingvordering en correcties over voorgaande jaren.

De bestemming van het resultaat over boekjaar 2022 is als volgt (bedragen x € 1.000):

- Resultaat volgens de resultatenrekening, negatief € 35.902
- Ten laste van de herwaarderingsreserve € 32.928
- Ten laste van de overige reserves € 2.974

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 Handboek modelmatig waarderen marktwaarde.

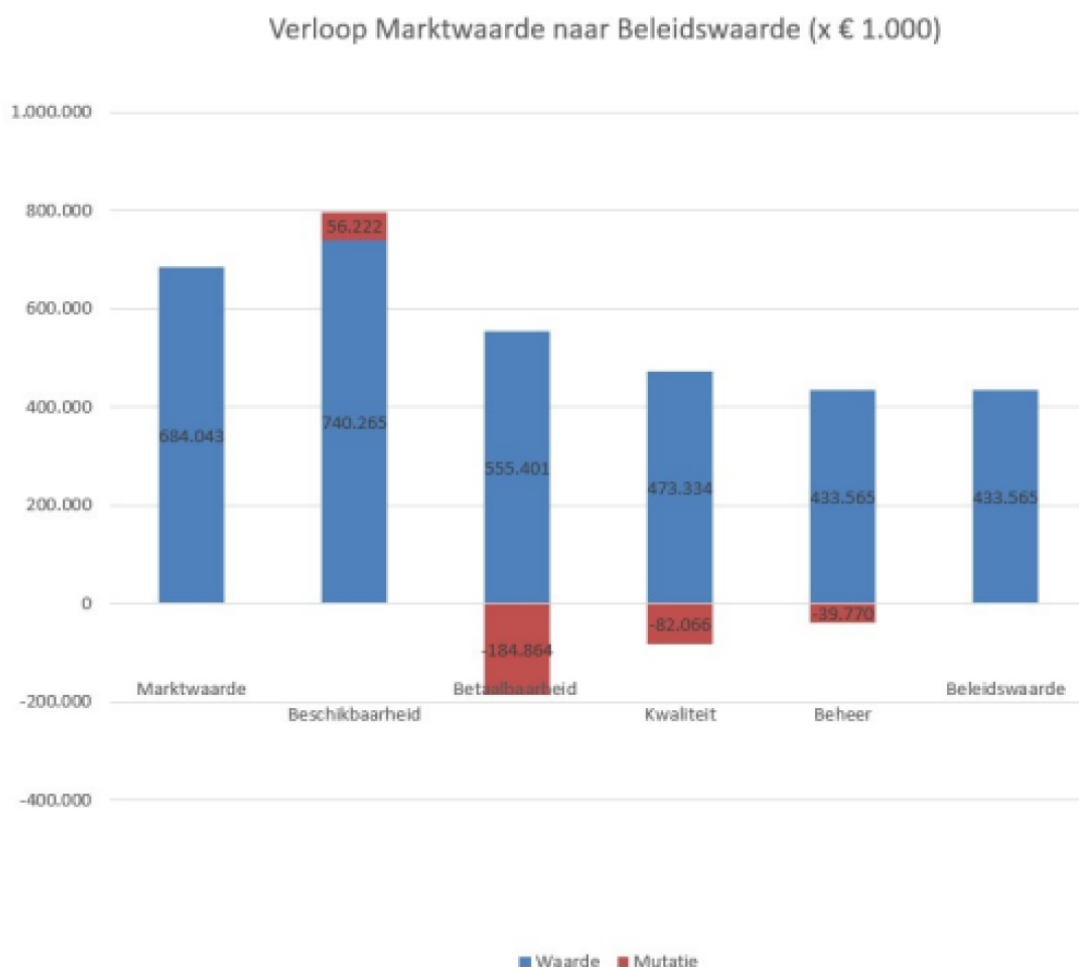
Het jaar 2022 kenmerkt zich door een sterk afzwakkende prijsgroei op woningmarkt. Voor de vastgoedportefeuille van Woonservice heeft dit tot een daling van de marktwaarde geleid met ca € 35 miljoen. De totale waarde van de vastgoedportefeuille is met € 21 miljoen gekrompen naar een waarde van € 683 miljoen. Van deze waarde heeft € 338 miljoen betrekking op niet gerealiseerde waardeveranderingen.

De negatieve waardeontwikkeling is vooral het gevolg van de sterk afzwakkende prijsgroei op woningmarkt, wat resulteert in een dalende leegwaarde van de vastgoedportefeuille. De toename van de 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 ongeveer € 250 miljoen (2021 € 370 miljoen). Het verschil tussen de marktwaarde en de beleidswaarde ultimo 2022 bestaat uit de volgende onderdelen:



Dit impliceert dat ongeveer 42% 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 miljoen. 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 een beleid opgesteld - inclusief een stelsel van limieten en procedures - 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. Ook 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 ook 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 2022 onder het hoofdstuk Financiële instrumenten.

5.2.2 Leningen

De omvang van de leningenportefeuille bedraagt ultimo 2022 € 92 miljoen (exclusief agio). De gemiddelde rentevoet bedraagt 3,34% en de gemiddelde looptijd 14,6 jaar. In 2022 hebben we voor ca. € 11,6 miljoen aan leningen afgelost en voor ca. € 11,2 miljoen aan nieuwe leningen aangetrokken.

5.2.3 Netto kasstroom

In het verslagjaar is per saldo € 26,7 miljoen uitgegeven aan investeringsactiviteiten en € 3,9 miljoen ontvangen uit verkoopopbrengsten, per saldo € 22,8 miljoen. De netto kasstroom uit operationele activiteiten (directe methode) ad € 12,5 miljoen, de op 1 januari 2022 aanwezige liquide middelen ad. € 16 miljoen en de aangetrokken leningen van € 11,2 miljoen waren ruim voldoende om de contractueel verschuldigde aflossing ad € 11,6 miljoen en het saldo van de investeringsactiviteiten te voldoen.

Vergelijking werkelijke kasstromen - begrote kasstromen (bedragen x € 1.000)

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

Omschrijving	Begroting 2022	Werkelijk 2022	Vershil	Toelichting
Investeringswoningen	14.015	8.790	-5.225	Gevolg van vertraging in uitvoering nieuwbouwplannen.
(Strategische) aankopen	14.950	11.220	-3.730	Naast overname bezit van collega corporatie en terugloop VoV-woningen zijn er geen strategische aankopen gedaan.
Investeringsbestaand bezit	8.066	6.372	-1.694	Minder te activeren investeringen dan begroot.
Investerings in eigen bedrijf	403	265	-138	Gevolg van verschuiving in jaar van investeringen t.o.v. begroting.
Totaal investeringen	37.434	26.647	-10.787	
Aan te trekken leningen	26.042		-26.042	Gevolg van activa-passiva transactie en lagere investeringen.
Aflossing leningen	10.506	11.295	789	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 2022 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 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 dPi2022 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 2027 voldoende is om de doelstellingen die uit onze strategische keuzes zijn ontstaan te realiseren.

Deze prognose, zoals opgenomen in de begroting 2023, 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. Vanaf 2023 is deze norm verhoogd naar € 50.000,- per woning. In de meerjarenplanning van Woonservice is het verloop van deze kengetallen:

Meerjarenraming ratio's	2023	2023	2025	2026	2027
Solvabiliteit (norm min. 20%)	68%	61%	60%	60%	58%
ICR (Interest Coverage Ratio, norm min. 1,4)	4,51	3,77	3,11	2,99	3,03
LTV (Loan to Value, norm max. 75%)	29%	36%	37%	37%	39%
Dekkingsratio (norm max. 75%)	17%	21%	22%	22%	23%
Gemiddelde schuld per woning (norm max. €40.000)	€22.600	€28.200	€29.700	€30.100	€32.100

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 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 verzwarende 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 schadelijk zijn voor de organisatie. Dit kan financiële schade zijn maar aantasting van het imago. In 2022 is risicomanagement in zijn totaliteit herijkt en hieruit zijn geen aanleidingen gevonden voor (nieuwe) frauderisico's. De herijking heeft wel geleid tot het wegvallen van een tweetal frauderisico's. Het betreft het risico "toewijzen woningen als gevolg van vriendjespolitiek" en "geen goede verantwoording in kasadministratie". De reden voor het wegvallen van deze risico's:

- Door de invoering van thuiskompas is toewijzen transparanter geworden.
- Er wordt geen kasadministratie meer gevoerd.

Hierna volgt een samenvatting van de belangrijkste frauderisico's

- Huurprijzen en -verhogingen worden bij bekenden van medewerkers niet juist en/of volledig in rekening gebracht
- Leegstand wordt niet juist en/of volledig geregistreerd en gemonitord, zodat een medewerker buiten het systeem om (tijdelijk) een huurder in de woning kan plaatsen en hier zelf de huur voor ontvangt
- Verkoop/aankoop van een woning vindt niet onafhankelijk plaats, waardoor de medewerker de woning voor een lager bedrag verkoopt aan een koper
- Gunning van een opdracht aan een aannemer vindt niet plaats volgens interne procedure
- Opdrachten worden verstrekt aan een fictieve aannemer

- Opdrachten worden ten onterechte betaald
- Informatie in het crediteurenbestand niet betrouwbaar en niet juist
- Op onrechtmatige artikelen aan de voorraad onttrokken
- Persoons(beloningen) worden niet onafhankelijk en niet conform de richtlijnen vastgesteld
- Op onrechtmatige gelden worden onttrokken

Om deze risico's te beheersen zijn diverse maatregelen geïmplementeerd, zoals functiescheiding, vierogen principe en interne controles. Jaarlijks wordt een intern auditplan opgesteld waarbij toetsing is op het gebied van autorisaties en functiescheiding. Aan bevindingen worden aanbevelingen en verbeteracties verbonden. Uit de audits en interne controles van 2022 zijn geen aanwijzingen van fraude naar voren gekomen.

Indien medewerkers van Woonservice eventuele vermoeden van misstanden constateren zijn er meerdere regelingen vastgesteld om dit te melden. Zo is er integriteitsbeleid en een klokkenluidersregeling. Ook bestaat de mogelijkheid om in gesprek te gaan met de vertrouwenspersoon van Woonservice.

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. In onderstaand tabel zijn de belangrijkste strategische risico's weergegeven in relatie uit ons koersplan. Per risicogebeurtenis zijn mogelijke gevolgen weergegeven, inclusief voorbeelden van mogelijke maatregelen.

Risic onr	Risicogebeurtenis	Oorzaken	Gevolgen	Beheersmaatregel
SR1	Grenzen financiële ratio's worden bereikt	- Stijgende prijzen sloop/nieuwbouw - Grote opgaaf verduurzaming - Druk op de woningmarkt waardoor uitbreiding woningbestand nodig is - Nationale prestatieafspraken - Sterk stijgende rentes	- Opgave sloop/nieuwbouw kan niet gerealiseerd worden - Verduurzamingsdoelstellingen worden niet gehaald - Geen financiële ruimte voor uitbreiding woningbestand waardoor er een nog grotere druk op de woningmarkt ontstaat - Nationale prestatieafspraken worden niet gehaald	- Scenarioplaning - Samenwerkingsverbanden (zoals Bouwstroom) om prijsstijgingen te beheersen; - Goede spreiding sloop/nieuwbouw/verduurzamingsopgave; - Gemengde projecten ter bevordering van de financiële haalbaarheid; - Verwachtingen gemeenten managen in prestatieafspraken; - Eigen koers varen en transparantie over die koers en grenzen aangeven.
SR2	Betaalbaarheid wonen komt in het gedrang	- Toewijzingsnormen, wet- en regelgeving; - Stijgende gas- en energielasten	- Bewoners komen onder financiële druk; - Huren worden moeilijker betaald; - Energiearmoede	- Initiatieven om de betaalbaarheid te bevorderen zoals vaststellen nieuwe streefhuren, energetische verbeteringen aan de woning (zonnepanelen/isoleren), budgetvoorlichting; - Passend toewijzen; - Strakke incassoprocedure; - Kleinere nieuwbouw; - Sturen op woonlasten, samenwerking gemeenten. - Voorzieningenwijzer; - Thuis Kompas met inzicht in woonlasten.
SR3	Beschikbaarheid, Kwaliteit en kwantiteit van het personeelsbestand voldoet niet meer aan eisen (zowel interne als extern).	- Veranderende marktomstandigheden / wet- en regelgeving; - Veranderende organisatie, competentieniveau personeel, zittingsduur/dienstjaren medewerkers; - Mismatch tussen gevraagde en beschikbare competenties/vaardigheden; - Capaciteitsproblemen/beschikbaarheid personeel (bijv. bij gemeenten).	- Organisatie niet toegerust op veranderende omgeving; - Financiële continuïteit niet gewaarborgd; - Opgave nieuwbouw-sloop-verduurzaming niet kunnen uitvoeren --> imago en financiële gevolgen.	- Ontwikkelingen in Den Haag blijven volgen en eventueel acties uitzetten; - Gevolgen Woningwet in kaart gebracht en maatregelen genomen; - Anticiperen op personele wijzigingen (bijv. pensioen); - Flexibel personeelsbestand; - Opleiding/ontwikkeling medewerkers; - Samenwerking met andere corporaties (loopbaaninitiatief); - Strat. personeelsplanning (SPP); - Samenwerking met collega-corporaties; - Strategische partners verbinden; - Aantrekkelijk werkgever zijn, arbeidsmarktcommunicatie; - Visie en Beleid op duurzame inzetbaarheid
SR4	De maatschappelijke impact m.b.t. 'Woongeluk' wordt niet (voldoende) gemaakt	- De Voorzieningenwijzer en Stichting Knip onvoldoende gepromoot; - Huurders worden niet actief betrokken bij (keuze)onderhoud van de woning; - Klantreizen worden niet continu verbeterd; - Klantmetingen worden niet uitgevoerd en/of niet actief ingezet bij gesprekken; - Accountplan en communicatiestrategieën worden niet opgesteld.	- Woonlasten huurder nemen toe; - Mutatiekosten lopen op; - Geen goed beeld van huurders, hun woonwensen en geen goede klantreizen; - Het is niet duidelijk wie de stakeholders zijn en daarom niet proactief handelen; - Geen accountplan of communicatiestrategie beschikbaar; - Toename aantal overlastmeldingen	- Promoten en inzetten van De Voorzieningenwijzer en Stichting Knip; - Huurders actief betrekken bij het (keuze)onderhoud van de woning; - Continu klantmeten en output gebruiken tijdens de gesprekken; - Communicatiestrategie opstellen
SR5	De maatschappelijke impact m.b.t. 'Aantrekkelijke wijken en buurten' wordt niet (voldoende) gemaakt	- Geen samenwerking met gemeenten/onderwijs; - Huurders wordt geen mogelijkheid geboden om activiteiten te ondernemen in de buurt of wijk; - Er wordt geen aandacht besteed aan buurt- en wijkvisies; - Er worden geen persoonlijke gesprekken gevoerd met bewoners; - Met gemeenten en zorgpartijen wordt niet gesproken over haalbaarheid en alternatieve vormen van voorzieningen; - Er worden geen stageplaatsen aangeboden aan jongeren; - De onderkant van de koopmarkt wordt ongemoeid gelaten.	- Aantrekkelijkheid van Woonservice als werkgever en samenwerkingspartner is laag; - Buurten zijn niet aantrekkelijk om te wonen; - Sociale cohesie verslechterd; - Waardebehoud Woonservice, Drenthe en in de huursector wordt niet behaald; - Voorzieningen niet meer bereikbaar bij woningen	- Samenwerking met onderwijs/gemeenten en stageplaatsen voor jongeren aanbieden; - Mogelijkheid bieden aan huurders om gezamenlijk activiteiten te ondernemen in de wijk/buurt (Buurtfonds); - Mede dankzij samenwerking blijven (zorg)voorzieningen bereikbaar; - Bewoners met elkaar in contact brengen; - Buurt- en wijkvisies opstellen (huidige leefstijlen beschrijven);
SR6	De maatschappelijke impact m.b.t. 'Duurzame wereld' wordt niet (voldoende) gemaakt	- Er wordt geen inzicht verkregen in het energieverbruik van huurders; - Bewoners worden niet betrokken bij verduurzamingsprojecten - Contactmomenten bij uitvoeren dagelijks onderhoud worden niet benut voor bewustwording en goed gebruik van de woning; - Er worden geen nieuwe samenwerkingen aangegaan en bestaande partners worden niet actief benaderd; - De wensportefeuille wordt niet uitgevoerd en/of gevolgd.	- Geen bewustwording huurders, geen inzicht in het huidige/verwachte verbruik van de woning; - Geen draagvlak voor verduurzamingsopgave, bewoners komen in verzet tegen projecten; - Hogere onderhoudskosten van systemen door onjuist gebruik; - Kostenreductie door samenwerkingen wordt niet gerealiseerd, nieuwe kennis wordt niet vergaard, opgave is financieel niet haalbaar; - De woningvoorraad wordt niet energiezuiniger of duurzamer, er worden onvoldoende woningen ververst per jaar.	- Inzicht krijgen en geven in data van energieverbruik van huurders en partners; - Bewoners bij de start van een verduurzamingsproject bij het project betrekken en openstaan voor initiatief; - Bij uitvoeren Dagelijks Onderhoud contactmoment met de klant benutten om de bewustwording en goed gebruik van de woning te beïnvloeden; - Betere en innovatieve oplossingen toepassen; - Gebruik duurzame materialen en TCO toepassen waar mogelijk; - Woningvoorraad verbeteren conform Wensportefeuille; - Netwerkanalyse maken m.b.t. samenwerkingspartners en partners actief benaderen. - Inzet van de SlimWonen App.

Operationele risico's

Operationele risico's houden verband met de dagelijkse activiteiten van Woonservice. Om tot een overzichtelijk geheel te komen van de operationele risico's worden deze risico's gescoord. De scores worden verricht op basis van een drietal factoren.

1. De financiële schade ingeschat
2. De impact van het risico op het imago
3. De kans dat een risico zich kan voordoen

Op basis van het voorgaande zijn 2 tabellen te onderscheiden, namelijk financieel en imago. Beide tabellen omvatten 80 risico's maar hebben een andere indeling omdat risico's bijvoorbeeld een hoge financiële schade tot gevolg kunnen hebben maar een relatief kleine impact hebben op het imago. Hierdoor ontstaan verschillen tussen de tabel financieel en imago.

In de tabel financieel zijn alle operationele risico's weergegeven die op basis van financiële schade en kans zijn ingedeeld. Hoe hoger de verwachte schade bij het voordoen van het risico, hoe hoger het risico in de tabel komt te staan.

Financieel 2022

Financiële schade	Gevolgen				
> € 1.000.000				1	
> € 500.000 < € 1.000.000	3		1		1
> € 150.000 < € 500.000	3	12	8	1	
> € 50.000 < € 150.000		16	4	1	
€ 0 < € 50.000		15	11	2	1
Geen financiële gevolgen					
	10%	30%	50%	70%	90%

Risico's met de grootste financiële schade:

€ 2.000.000 - 70%	Cyberaanval
> € 500.000 < € 1.000.000 - 90%	Ambitie Wensportefeuille wordt niet gehaald
> € 500.000 < € 1.000.000 - 50%	Contracten met Zorgpartijen worden opgezegd

In de onderstaande tabel wordt beschreven wat de gevolgen zijn van deze risico's en welke beheersmaatregelen er zijn genomen.

Risicogebeurtenis	Oorzaken	Gevolgen	Beheersmaatregel
Cyberaanval	Foutief handelen interne organisatie (o.a. installeren besmette software, openen van link in mail) Server/leverancier wordt rechtstreeks aangevallen door cybercriminelen Woonservice vormt een doelwit voor hackers door haar kapitaal en grote hoeveelheid persoonsgegevens.	Computers, bestanden of het gehele netwerk van Woonservice wordt door (cyber)criminelen gegijzeld middels ransomware. De software blokkeert de toegang tot de computer, netwerk of bepaalde bestanden. Tijdens de gijzeling zullen werkprocessen verstoord worden of geheel stil komen te liggen / de dienstverlening komt stil te liggen. Op het computerscherm zal in veel gevallen een pop-up schermen worden getoond waarin criminelen losgeld eisen om weer toegang te krijgen Diefstal en lekken van (persoons)gegevens	Awareness vergroten onder medewerkers door scholing en/of bespreken van actuele gebeurtenissen Pop-up meldingen geven wanneer een medewerker een verdachte website gaat betreden Zorgvuldige mail controle door netwerkprovider CSN op verdachte inhoud of bijlage - Regelmatig een back-up maken van bestanden/server(s) Business Continuïteitsplan Financiële gevolgen worden beperkt door Cyberiscoverzekering Detectiefunctie verdachte handelingen op de werkomgeving Audit veiligheid werkomgeving
Ambitie Wensportefeuille wordt niet gehaald	Strengere handhaving Wet- en regelgeving (bezwaarschriften) Stijgende prijzen van goederen en diensten Opgaat vanuit WP is te groot op bedrijfsniveau en/of in een straat/gebied Capaciteitsproblematiek bij gemeenten, leveranciers, interne organisatie en arbeidsmarkt Beperkte keuze leveranciers in ons werkgebied Stikstofproblematiek Opvang van statushouders in sloopwoningen door overlopende opvangcentra Grotere taakstelling voor statushouders / Verplichting tot huisvesten statushouders Groeiende regio-rol vanuit de (landelijke)overheid Verzet van bewoners tegen sloop/nieuwbouwplannen.	Financieel - vertraging projecten, stijgende kostprijs, objecten worden te omvangrijk en stroperig Imago/Imagoschade a.g.v. ontevreden klanten en/of niet voldoen aan prestatieafspraken Geen herhuisvesting in het dorp mogelijk, krimp wordt in de hand gewerkt Stagnering projecten heeft effect op interne organisatie, bewoners, financiële planning In de ogen van externen zoals AW en WSW wordt een (te) lage realisatieindex behaald Extra onderhoudskosten i.v.m. doorexpluiten oud product.	Capaciteit flexibiliseren Maatwerk transformeren woningen naar seniorgeschikt Doorstroming bevorderen Samenwerking versterken, partners verbinden (voorbeeld de bouwstroom noord), capaciteit reserveren Aantrekkelijk werkgever zijn, SPP wordt jaarlijks uitgevoerd Monitoren prestatieafspraken gemeenten Communicatie, planning en verwachtingsmanagement richting huurders/stakeholders goed organiseren Planning nieuwbouw en duurzaamheidsopgave in 1 bestand Procesbeschrijving en Inkoopbeleid is actueel Interne capaciteitsplanning betrokkenen projecten Flexibele schil organiseren Periodieke monitoring en actualisatie van WP
Contracten met Zorgpartijen worden opgezegd of moeten worden herzien als gevolg van het "Scheiden van Wonen en Zorg"	Contracten niet waterdicht, relatie met zorgpartijen, vastgoed niet toekomstbestendig, geen alternatieve aanwendbaarheid	Financieel - Vastgoed niet alternatief aanwendbaar, leegstand	- Actieve contacten met zorgpartijen; - Nieuw format contracten; - Volgen ontwikkelingen wet- en regelgeving; - Zorgen voor alternatieve aanwendbaarheid nieuwbouwprojecten, zelfstandige woningen; - Zoeken naar nieuwe toekomstbestendige oplossingen voor alle partijen.

In de tabel imago zijn alle operationele risico's weergegeven die op basis van imago schade en kans zijn ingedeeld. Een klein incident kan tot imagoschade leiden bij enkele burgers terwijl een groot incident een effect kan hebben dat landelijk het nieuws haalt. Hoe groter het risico, hoe hoger het scoort in de tabel.

In de tabel imago zijn alle operationele risico's weergegeven die op basis van imago schade en kans zijn ingedeeld. Een klein incident kan tot imagoschade leiden bij enkele burgers terwijl een groot incident een effect kan hebben dat landelijk het nieuws haalt. Hoe groter het risico, hoe hoger het scoort in de tabel.

Imago 2022

Imago schade	Gevolgen				
Landelijk					
Provinciaal		1	2	1	1
Gemeente	5	11	7	1	
Lokaal - Incident groep burgers	1	23	11	2	1
Lokaal - Incident individuele burger		6	1	1	
Geen imago gevolgen		2	3		
	10%	30%	50%	70%	90%

Risico's met de grootste imago schade:

Groot - Landelijk- mismanagement - 90%	Ambitie Wensportefeuille wordt niet gehaald
Groot - Landelijk- mismanagement - 70%	Mismatch vraag-aanbod (middel)lange termijn
Groot - Landelijk- mismanagement - 50%	Datalek vertrouwelijke persoonsgegevens

In de onderstaande tabel wordt beschreven wat de gevolgen zijn van deze risico's en welke beheersmaatregelen er zijn genomen.

Risicogebeurtenis	Oorzaken	Gevolgen	Beheersmaatregel
Ambitie Wensportefeuille wordt niet gehaald	Strengere handhaving Wet- en regelgeving (bezwaarschriften) Stijgende prijzen van goederen en diensten Opgeef vanuit WP is te groot op bedrijfsniveau en/of in een straat/gebied Capaciteitsproblematiek bij gemeenten, leveranciers, interne organisatie en arbeidsmarkt Beperkte keuze leveranciers in ons werkgebied Stikstofproblematiek Opvang van statushouders in sloopwoningen door overlopende opvangcentra Grotere taakstelling voor statushouders / Verplichting tot huisvesten statushouders Groeiende regierol vanuit de (landelijke) overheid Verzet van bewoners tegen sloop/nieuwbouwplannen.	Financieel - vertraging projecten, stijgende kostprijs, objecten worden te omvangrijk en stroperig Imago/imagoschade a.g.v. ontevreden klanten en/of niet voldoen aan prestatieafspraken Geen herhuisvesting in het dorp mogelijk, krimp wordt in de hand gewerkt Stagnering projecten heeft effect op interne organisatie, bewoners, financiële planning In de ogen van externen zoals AW en WSW wordt een (te) lage realisatieindex behaald Extra onderhoudskosten i.v.m. doorexploteren oud product.	Capaciteit flexibiliseren Maatwerk transformeren woningen naar seniorgeschied Doorstroming bevorderen Samenwerking versterken, partners verbinden (voorbeeld de bouwstroom noord), capaciteit reserveren Aantrekkelijk werkgever zijn, SPP wordt jaarlijks uitgevoerd Monitoren prestatieafspraken gemeenten Communicatie, planning en verwachtingsmanagement richting huurders/stakeholders goed organiseren Planning nieuwbouw en duurzame opgeef in 1 bestand Procesbeschrijving en Inkoopbeleid is actueel Interne capaciteitsplanning betrokkenen projecten Flexibele schil organiseren Periodieke monitoring en actualisatie van WP
Mismatch vraag-aanbod (middel) lange termijn	Bedrijfsproces: Inzicht in wensen en behoeften klant op lange termijn onduidelijk Woningen niet afgestemd op draagkracht huurders Te veel bezuiniging bij nieuwbouwprojecten waardoor verkeerde product wordt gekozen Demografische ontwikkelingen (vergruizing, aantal huishoudens, omvang en samenstelling van huishoudens) Niet snel genoeg kunnen reageren op de veranderende vraag.	Leegstand (woningen worden niet afgenomen) Slechte naam corporatie - oplopende wachtlijsten (meer/minder of andere vraag dan aanbod p.m.c.) Ontevredenheid bewoners en niet kunnen voldoen aan de vraagbehoefte.	In AO diverse beslistmomenten (haalbaarheidsfase, projectdefinitiefase en realisatiefase) vastgesteld Nieuwe alternatieve producten (bv Flexwonen) WP proces geborgd, WP geactualiseerd WP-strat en WP-op bewaken proces (beleidsachtbaan) Het inzetten van data-analyses (bijv. Thuis Kompas) voor de beleidsachtbaan Gezamenlijk woningmarktonderzoek met gemeenten en collega corporaties zijn input voor WP-strat Product moet bij voorkeur voor meerdere doelgroepen geschikt zijn.
Datalek vertrouwelijke persoonsgegevens	Verlies gegevensdrager/mobiel apparaat Onvoldoende beveiliging (van o.a. mailverkeer) Onzorgvuldigheid van in- en externe partijen Virus / Fraude Niet voldoen aan de AVG Onvoldoende bewustwording interne organisatie Geen convenanten/verwerkersovereenkomsten met hulpdiensten afgesloten	Misbruik van gegevens Imagoschade / claims / boetes	Bewustwording medewerkers verhogen middels trainingen / voorlichting Protocol voor beveiliging opgesteld M.b.t. externe partijen afspraken maken bij opdracht/ in algemene voorwaarden opgenomen n.a.v. AVG opdracht verstrekt aan externe partij om risico's in kaart te brengen en beheersmaatregelen uit te werken Projectmatige aanpak inbedding in organisatie 100% digitaal werken en clean desk policy (werken samen met andere bedrijven in 1 pand) Autorisatiestructuur binnen applicaties periodiek toetsen Dagelijkse back up en technische maatregelen (firewall en device-management) Impactanalyse uitvoeren Cyberberiscoverzekering.

Actualiteiten

Stijgende energieprijzen en hoge inflatie

Vanaf de laatste maanden van 2021 zijn de prijzen voor elektra en met name gas sterk toegenomen. Deze stijging is in 2022 verder doorgezet. 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, een vast contract dat op korte termijn afloopt of huurders in complexen die geen invloed hebben op de af te sluiten contracten zit dat anders. Voor deze huurders betekenen de hogere prijzen automatisch hogere woonlasten. Door aanvullende acties vanuit de overheid en maatregelen vanuit Woonservice lijken de gevolgen beperkt. Door de invoering van het prijsplafond en dalende energieprijzen lijkt het hoogste punt bereikt te zijn. Indirect zorgen hoge prijzen in de energie voor een hoge inflatie. Dit heeft gevolgen voor de dagelijkse boodschappen, maar ook voor maandelijkse lasten. Woonservice biedt ondersteuning in de vorm van de Voorzieningenwijzer of een budgetcoach. Met de 'Eropaf' aanpak zijn gericht huurders van woningen met de laagste energielabels opgezocht om samen met de bewoners te kijken welke werkzaamheden er kunnen worden uitgevoerd.

Betaalbaarheid en planning nieuwbouw- en sloopplannen

Vanwege structurele capaciteitsproblematiek bij diverse gemeenten lopen plannen vertraging op. Door krapte op de arbeidsmarkt is de verwachting dat de problemen een aantal jaren blijven aanhouden. Daarnaast speelt schaarste aan materialen en mensen een belangrijke rol in de betaalbaarheid van plannen. De schaarste vertaalt zich in hogere prijzen waardoor aanbestedingen niet binnen de financiële kaders passen.

Actualisering risicomanagement

In het derde kwartaal van 2022 is risicomanagement geactualiseerd. De belangrijkste toevoeging aan de operationele risico's is het risico Cyberaanval. De bewustwording van cyberaanvallen is in 2022 sterk aangewakkerd door een aantal succesvolle hackpogingen bij andere woningcorporaties. Als gevolg hiervan is ook een aantal aanvullende acties ondernomen om de beveiliging van de systemen te verbeteren. Daarnaast zijn alle bekende varianten van cyberaanvallen beschreven en bijbehorende beheersmaatregelen. Bewustwording binnen de organisatie is hierbij één van de belangrijkste maatregelen.

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 2022 voerde de Aw een governance inspectie uit. De Aw concludeert dat de governance van Woonservice voldoet aan de criteria voor good governance en schat de risico's op de onderzochte onderdelen als laag in. Er zijn geen redenen voor interventies of nadere toezichtafspraken.

Aedes benchmark

In de Aedes benchmark 2022 heeft Woonservice op de verschillende prestatievelden 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 2022 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 2022 zijn er 4 leningen met WSW-borging toegevoegd als gevolg van de overname bezit van Woonconcept. Er zijn drie leningen volledig afgelost. De leningenportefeuille bedraagt per 31 december 2022 € 91,5 miljoen (exclusief agio).

Jaarrekening 2022

Hier kunt u de complete jaarrekening 2022 downloaden:

Jaarrekening - 2022.pdf

pdf

•

1,3 MB

[Download](#)

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 en per 9 juli 2022 herbenoemd

Naam	Functies (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 2022 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 2022. In dit jaarverslag is uiteengezet in hoeverre de doelstellingen uit de begroting 2022 ook daadwerkelijk zijn gerealiseerd. Het Koersplan is in 2022 geactualiseerd. 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. Bestuurders zijn verplicht om jaarlijks 36 PE-punten te halen of 108 punten over de laatste 3 jaar. In 2022 heeft de directeur-bestuurder 109 PE-punten behaald.

B. Verslag van de Raad van Commissarissen

In het verslagjaar 2022 is de procedure tot herbenoeming van mevrouw E. van Everdingen als lid van de Raad van Commissarissen (de Raad) gestart, deze procedure is begin 2023 afgerond.

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 2022 is de Raad zes keer voor een formele vergadering bij elkaar gekomen

om de volgende besluiten goed te keuren en/of vast te stellen:

Verslaglegging

- Jaarstukken 2021
- Treasuryjaarplan 2022
- Auditplan 2022
- Controleplan, management-letter en accountantsverslag KPMG
- Jaarplan en begroting 2023

Benoemingen

- Herbenoeming J. Thijssen als lid van de RvC
- Profiel van de directeur-bestuurder en formulering nieuwe bestuursopdracht
- Proces van (her)benoeming van de directeur-bestuurder
- Herbenoeming directeur-bestuurder
- Proces herbenoeming E. van Everdingen als lid van de RvC
- Voorgenomen herbenoeming E. van Everdingen als lid van de RvC
- Benoeming interne controller

Beleid - planning & control

- Koersplan 2022
- Analyse en actualisatie (investerings-)scenario's
- Notitie koop, huur en middenhuur
- Notitie bedrijfslasten
- Analyse scenario's met gewijzigde investeringsnormen Aw/WSW en eigen woningschuld
- Privacy en informatiebeveiliging assessment
- Risicomanagement en frauderisico analyse

Projecten

- Taakoverdracht in Assen van Woonconcept
- Realisatie project Lindehof (14 woningen Westerbork)
- Verkoop grond Aalden
- Uitbreiding mandaat grondruil
- Haalbaarheid project 2e Exloërmond (70 woningen)
- Realisatie project Molenwijk (4 woningen Aalden)
- Realisatie project De Slinge (44 appartementen Assen)
- Realisatie project Ellertstraat (6 huur- en 4 koopwoningen Schoonoord)
- Aanpassing Project Havengebied Beilen (55 woningen, van 100% sociale huur naar 80% sociale huur en 20% sociale koop)
- Visitatie 2019-2022

Accountant

- Verlenging van het contract met de accountant

Andere onderwerpen en activiteiten

Vaak worden onderwerpen die ter besluitvorming voorliggen in een eerdere vergadering opiniërend besproken in de Raad. Maar ook andere onderwerpen lenen zich voor een opiniërende of informatieve bespreking.

De RvC heeft in 2022 de volgende onderwerpen informerend of opiniërend besproken:

- Het auditplan 2022
- De ontwikkeling van de bedrijfslasten
- De trimesterrapportages over T3 2021, T1 en T2 2022
- De RvC is tweemaal per jaar op de hoogte gebracht van de ontwikkelingen in de lokale prestatieafspraken
- De gezamenlijke visie op opdrachtgeverschap en aanbestedingsbeleid
- Privacy en informatiebeveiliging assessment
- Risicomanagement
- Analyse scenario's met gewijzigde investeringsnormen Aw/WSW en eigen woningschuld
- Doelen van de directeur-bestuurder

Ook worden er thema onderwerpen besproken. Specifieke onderwerpen in 2022 waren:

- In juli heeft de Raad met het managementteam in een rondrit het werkgebied bezocht en daarmee een goede indruk gekregen van een aantal lopende projecten. Locaties die werden bezocht waren Schoonoord (Ellertstraat), Sleen, Musselkanaal (Hanne Bruininghstraat/Geraniumstraat) en Exloo (Molenweg)
- In augustus heeft de Raad met het managementteam en de huurdersvereniging een wandeling door het werkgebied in Beilen gemaakt. Aansluitend is er een presentatie gegeven over Thuis Kompas en welke trends daarin te zien zijn

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 overdracht bij het vertrek van de controller en de invulling van de rol door de nieuwe controller
- Deelname aan het Aedes Kennisnetwerk Drenthe-Groningen

Zelfevaluatie

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. In 2022 volgde de RvC onder begeleiding van Avicenna een aantal masterclasses waar ook stakeholders van andere organisaties bij uitgenodigd waren. Thema's waren:

- Community building
- Innovatie: denken en doen - Dialoogsessies met maatschappelijk leiders

Op de gevolgde trainingen en cursussen is de afgesproken Permanente Educatie systematiek van toepassing. In 2022 zijn de volgende PE-punten behaald:

Lid	PE-norm	PE-behaald	Overschot/ tekort		
	2022	2022	2021	Voldaan	2022
C.M. van de Vegte	5	6	+2	Ja	+3
J. Thijssen	5	21	+2	Ja	+18
U. Kleinhuis (1)	5	9	+3	Ja	+7
B. van der Kooi	5	12	+2	Ja	+9
E. van Everdingen	5	6	+2	Ja	+3

Algemene gegevens Raad van Commissarissen

Onderstaande tabellen geven inzicht in de samenstelling, zittingstermijnen, beloning en (neven)functies van de leden van de Raad in 2022. 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.

Hoofd- en nevenfuncties:

Naam	Functies (hoofd/neven)
------	------------------------

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 (tot 1 juni 2022) Investor director/ CFO a.i. Innovus Group B.V (vanaf 1 juni) 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	Aantreden	Einde termijn	Herkiesbaar	Duur functie vervulling in 2021	Bezoldiging
C. M. van de Vegte, voorzitter	09/ 1/2016	08/31/2024	Nee	365	€ 16.290
J. Thijssen, lid	01/24/2018	01/23/2022	Ja	365	€ 10.860
U. Kleinhuis, lid	01/ 1/2016	12/31/2023	Nee	365	€ 10.860
B. van der Kooi, lid	09/ 1/2017	12/31/2024	Nee	365	€ 10.860
E. M. van Everdingen, lid	01/ 4/2019	12/31/2022	Ja	365	€ 10.860

De bezoldiging van de Raad bedroeg in 2021 in totaal € 59.730.

Jaarverslag Auditcommissie

Algemeen Samenstelling

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

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 informatieverstopping
- 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 2022

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:

Verslaggeving

- Jaarstukken 2021
- Treasuryjaarplan 2022
- Auditplan 2022
- Controleplan, management-letter en accountantsverslag KPMG
- Jaarplan en begroting 2023

Beleid - planning & control

- Analyse en actualisatie (investerings-)scenario's
- Notitie koop, huur en middenhuur
- Notitie bedrijfslasten
- Analyse scenario's met gewijzigde investeringsnormen Aw/WSW en eigen woningschuld
- Privacy en informatiebeveiliging assessment
- Risicomanagement en frauderisico analyse

Projecten

- Taakoverdracht in Assen van Woonconcept
- Realisatie project Lindehof (14 woningen Westerbork)
- Verkoop grond Aalden

- Haalbaarheid project 2e Exloërmond (70 woningen)
- Realisatie project Molenwijk (4 woningen Aalden)
- Realisatie project De Slinge (44 appartementen Assen)
- Realisatie project Ellertstraat (6 huur- en 4 koopwoningen Schoonoord)
- Aanpassing Project Havengebied Beilen (55 woningen, van 100% sociale huur naar 80% sociale huur en 20% sociale koop)

Accountant

De samenwerking met KPMG als accountant voldoet aan de verwachtingen. In het verslagjaar 2022 heeft de RvC op voorstel van de auditcommissie de samenwerking met KPMG verlengd.

Jaarverslag remuneratiecommissie

Algemeen

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

Samenstelling

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

In het verslagjaar 2022 is ook de herbenoemingsprocedure van mevrouw Van Everdingen doorlopen. Voor de duur van de herbenoeming van mevrouw Van Everdingen is de heer J. Thijssen als voorzitter aan de remuneratiecommissie toegevoegd en bestond de remuneratiecommissie voor dit deel van de procedure uit:

- De heer J. Thijssen (voorzitter)
- Mevrouw C.M. van de Vegte (lid)

Doel en opdracht remuneratiecommissie

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

Herbenoeming directeur-bestuurder

In 2022 is de eerste benoemingstermijn van mevrouw B. Buma als directeur-bestuurder verlopen. In 2021 is de remuneratiecommissie gestart met de voorbereidingen voor de (her)benoeming van de directeur-bestuurder. Na het doorlopen van de procedure in 2022 en een positieve zienswijze van de Autoriteit Wonen is mevrouw Buma per 9 juli 2022 herbenoemd voor een periode van vier jaar.

Herbenoeming mevrouw Van Everdingen

In 2023 verloopt de eerste benoemingstermijnen van mevrouw Van Everdingen. Zij komt voor herbenoeming in aanmerking en is daar ook weer voor voorgedragen. Na het doorlopen van de procedure in 2022 en een positieve zienswijze van de Autoriteit Wonen is mevrouw Van Everdingen per 1 januari 2023 herbenoemd voor een tweede periode van vier jaar.

Slotverklaring

De Raad van Commissarissen heeft in haar vergadering van 10-05-2023 de jaarrekening in aanwezigheid van de accountant besproken en op 15-05-2023 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 2022 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

In 2022 heeft de OR in principe iedere eerste woensdag van de maand vergaderd. Drie van de vijf leden zijn dit jaar gestopt met hun OR-werkzaamheden. Er waren drie aanmeldingen vanuit het personeel om de vrijgekomen functies weer op te vullen. Er zijn dus geen verkiezingen gehouden.

Heisessie

28 februari is er een heisessie geweest met HR en de directie. Hierin is gesproken over verbinding van het personeel met de organisatie en het belang hiervan. Ook zijn de verwachtingen en rollen onderling besproken.

Rondje OR:

Er is in 2022 twee keer een rondje OR georganiseerd om contact te leggen met de achterban om verschillende onderwerpen te bespreken met collega's.

De besproken onderwerpen zijn:

- Diverse vergoedingen
- Het BYOD

Platformoverleg:

- Contact met collega's die hybride werken
- Organisch bewegen
- Gestegen kosten
- Vergoedingen personeel
- Invulling van de volgende bijeenkomst

Overleg met de bestuurder:

Er heeft in 2022 vijf keer een overleg met de bestuurder en P&O plaatsgevonden. Hierin heeft de OR alles kunnen inbrengen en zijn de zaken in goede harmonie besproken. Als OR hebben we het idee goed betrokken te worden en dat onze inbreng ertoe doet.

Overleg met de RvC:

Het jaarlijkse gesprek met de RvC ging voornamelijk over het gevoel dat de OR heeft over de gang van zaken binnen de organisatie, de gestegen kosten voor het levensonderhoud van het personeel en de gestegen kosten voor Woonservice.

Onderwerpen OR-overleggen:

- Cao-onderhandelingen
- Grensoverschrijdend gedrag n.a.v. The Voice of Holland
- Communicatie
- Data gedreven werken
- Contact met de achterban
- Verschillende personeelsregelingen
- Verschillende vergoedingen personeel
- Koersplan
- Beleid mobiel werken
- Loonschalen
- Gestegen kosten
- Trimester rapportages
- Strategische personeelsplanning
- Herbenoeming van Evelien van Everdingen RvC
- Herbenoeming van Johan Thijssen RvC
- Het aantrekken van nieuwe OR leden
- Beleid alleen werken

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, 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