



Jaarverslag 2023

Waddinxveen, mei 2024

Inhoud

Voorwoord	3
1 Bestuursverslag	4
2 Klant, buurtzaken en dienstverlening	14
3 Samenwerking en netwerk	23
4 Woningen, kwaliteit en projectontwikkeling	27
5 Human Resource Management	32
6 Verslag van Raad Van Commissarissen	38
7 Governance, Risk & Compliance	48
8 Uitvoering financieel beleid	56
9 Jaarrekening	63

Voorwoord

Met trots presenteren wij het jaarverslag van Woonpartners Midden-Holland voor het verslagjaar 2023. Een jaar waarin we opnieuw ons uiterste best hebben gedaan om de zekerheden te bieden aan onze huurders die wij beloofden in ons ondernemingsplan 2022 - 2027: zekerheid van wonen, zekerheid van een goed thuis en zekerheid van goede dienstverlening. Dit verslag biedt een overzicht van onze inzet, prestaties en cijfers over 2023.

Het afgelopen jaar bracht ons nieuwe uitdagingen, de woningmarkt is krap met toenemende behoefte aan woningen die maar beperkt opgelost kan worden. Onze sector zelf kent complexe en hardnekkige problemen. De financierbaarheid op langere termijn van sociale woningbouw bijvoorbeeld, maar ook de stijgende energiekosten en in het algemeen de stijgende prijzen raken ons. Het zet onze opdracht om zoveel mogelijk te bouwen onder druk. De hoge prijzen geven ook zorgen om onze huurders waaronder er veel zijn voor wie het steeds lastiger wordt om rond te komen.

Wij willen veel bouwen, er staan ook veel projecten op de planning. In 2023 werden conform begroting veel projecten afgerond en werd de basis gelegd voor projecten in de jaren er na. Zo doen wij ons best om onze maatschappelijke opdracht uit te voeren. De zekerheid van een goed thuis is onze opdracht voor de vele huurders waaraan wij een huis bieden. Het bestrijden van energiearmoede, verduurzaming en versterking van leefbaarheid in de wijken zijn daarbij speerpunten. Zo snel mogelijk woningen met E, F en G labels aanpakken, zonnepanelen, plaatsen van hybride warmtesystemen en het actief meewerken aan aardgasvrije wijken zijn initiatieven waar wij veel in investeren.

Ons ondernemingsplan 'Bouwen aan zekerheid' kreeg in het afgelopen jaar in de organisatie steeds meer uitvoering. In het verlengde van de gemaakte keuzes moesten veel nieuwe vacatures vervuld worden. Het is goed om te zien dat dit – ondanks de krapte op de arbeidsmarkt zo goed als gelukt is ultimo 2023.

Dit verslag is meer dan een opsomming van kwantitatieve resultaten; het vertelt de verhalen achter de cijfers. We willen onze oprechte waardering uitspreken voor alle toegewijde collega's, de goede samenwerkingen met partners en de betrokkenheid van onze huurders.

Dank aan eenieder die heeft bijgedragen aan het succes van Woonpartners Midden-Holland in 2023. We kijken enthousiast uit naar de verdere uitvoering van ons ondernemingsplan en het daarmee bieden van zekerheden voor onze huurders en potentiële huurders.

Diederik Hommes
Directeur-bestuurder

1 Bestuursverslag

1.1 Algemeen

Dit bestuursverslag is een bijzonder verslag. Het is samengesteld onder verantwoordelijkheid van een directeur-bestuurder die sinds december 2023 aan het roer staat van deze organisatie. Voor de uitvoering van ons takenpakket gedurende de overige 11 maanden droeg Merlien Welzijn als bestuurder verantwoordelijkheid. Maar zij heeft in december haar hart gevolgd en realiseert haar ambities op het vlak van wonen en armoedebestrijding nu op landelijk niveau vanuit de Tweede Kamer.

Discontinuïteit in de persoon van de bestuurder betekent echter niet dat een organisatie stilvalt. De vorige bestuurder heeft de afgelopen twee jaren een stevige basis gelegd. Leidend is het *ondernemingsplan* dat begin 2022 is vastgesteld. In vervolg hierop is in de loop van dat jaar ook een nieuw *inrichtingsplan* tot stand gekomen. Beide bieden voldoende houvast voor ons functioneren en de koersvaste realisatie van onze maatschappelijke doelen.

Hieronder bieden we een korte *bestuurlijke* terugblik op het verslagjaar. Dat doen we aan de hand van de speerpunten zoals we die hebben geformuleerd in ons ondernemingsplan en de concrete uitwerking daarvan in een uitvoeringsagenda voor het jaar 2023: het *Jaarplan 2023*.

De speerpunten in het ondernemingsplan zijn geformuleerd in termen van zekerheden bieden. Dit als antwoord op de onzekere situaties waarin we ons de afgelopen jaren bevinden. Wooncrisis, energiecrisis, klimaatcrisis en bijvoorbeeld geo-politieke crises voelen voor velen van ons als aantasting van de zekerheden die voorheen zo vanzelfsprekend waren.

Wat de realisatie van onze speerpunten betreft: de lengte van onze polsstok is natuurlijk ook beperkt. Het is en blijft steeds zoeken naar een juiste balans tussen onze maatschappelijke opgave en de (financiële) middelen die hiervoor beschikbaar zijn. En daarnaast moet onze organisatie ook voldoende robuust zijn om de opgave uit te (kunnen) voeren. Vacatures door uitstroom en doorstroom - in geheel 2023 pakweg 45 op een totaal van ruim 80 medewerkers - legt ook beperkingen op aan ons realisatievermogen. Dit betekent dat in sommige gevallen wij niet doen wat we zouden willen doen. Dat zet onze dienstverlening en daarmee de klantwaardering onder druk en kan leiden tot gevoelens van onvrede bij onze medewerkers. Anderzijds kunnen we gelukkig ook met zijn allen concluderen dat we ondanks de krappe bezetting toch in staat zijn gebleken om veel van onze voornemens voor elkaar te krijgen. De organisatie heeft op dit aspect veel veerkracht getoond. Daarvoor is vanuit bestuurlijk oogpunt waardering en zijn complimenten aan alle betrokkenen op zijn plaats.



1.2 Resultaten 2023

1.2.1 Betaalbare woonlasten

De betaalbaarheid van de woonlasten staat al jaren onder spanning. Veel van onze huurders moeten elke dag vechten om de eindjes aan elkaar te knopen. Als corporatie kunnen wij maar ten dele invloed uitoefenen op de hoogte van deze lasten. We doen wat binnen ons bereik ligt om de lasten op een aanvaardbaar niveau te houden. Voor 2023 hebben we daarom ons streefhuurbeleid, toewijzingsbeleid en servicekostenbeleid geactualiseerd.

Wat hebben we bereikt?

- In 2023 hebben wij het *Streefhuurbeleid* passend gemaakt qua combinatie van doelgroep, product- en huursegment. Het streefhuurbeleid wordt gaandeweg toegepast bij mutatie van woningen.
- In het verlengde van het voorgaande is ook ons *Toewijzingsbeleid* geactualiseerd en nadrukkelijk gekoppeld aan het streefhuurbeleid en in lijn gebracht met de gemaakte prestatieafspraken met gemeenten en de HRHM.
- Door het personele verloop is de voorgenomen totstandkoming van nieuw Servicekostenbeleid achterwege gebleven. Dit wordt in 2024 opgepakt.

1.2.2 Waardering dienstverlening

Er is in het verslagjaar fors gewerkt aan het verbeteren van onze dienstverlening. Dat is ook hard nodig. In 2022 heeft de Commissie kwaliteitsverklaringen besloten dat wij ons (KWH-)keurmerk verliezen omdat we niet voldeden aan de criteria die hiervoor staan. Maar ook in 2023 is ons dit keurmerk onthouden. Onze dienstverlening is nog steeds niet op een voldoende peil. Het huurdersoordeel (zie hieronder) moet beter. Ons interventieplan (van eind 2022) gericht op een snelle verbetering, heeft ons nog niet gebracht wat wij daarvan hadden gehoopt.

Wat hebben we bereikt?

- We hebben een *klantvisie* samengesteld als fundament voor het bouwen aan een duurzame verbetering van onze dienstverlening. Daarbij staat de huurder centraal, onze bewoners. Deze visie is vertaald naar een *dienstverleningsconcept*. Met onze dienstverlening willen we een duurzame relatie opbouwen met onze bewoners die uitgaat van wederzijds vertrouwen, respect en wederkerigheid. In het *dienstverleningsconcept* werken we verder uit hoe we dit gaan bereiken. Het concept zal vooral als een kompas fungeren: met het concept in de hand kunnen afdelingen en proceseigenaren aan de slag met het verbeteren van hun dienstverlening met de klantvisie als uitgangspunt.
- Dit concept gaat toegepast worden op de klantprocessen die we (gefaseerd) verbeteren. Als eerste hebben we ons gericht op het reparatieproces dat inmiddels wordt uitgevoerd. Begin 2024 starten we met een heroriëntatie op het verhuisproces, dat wij 'mutaties' noemen. Daarna volgen andere klantprocessen (bijvoorbeeld het incassoproces). In 2023 zijn we overgestapt op een andere organisatie die onze klanttevredenheid meet. Tot september 2023 was dit KWH. Vanaf 1 september is dit KCM. Dit bedrijf komt meer tegemoet aan de behoefte bij ons aan meer specifieke meetresultaten.

- De klanttevredenheid over de periode 1 september 2022 tot 1 september 2023 (gemeten door KWH) en de meting van de laatste 3 maanden door KCM staan in bijgaande tabel:

Klantproces	Waardering KCM 1-9-23 tot 31-12-23	Waardering KWH 1-9-22 tot 1-9-23	Waardering KWH 2022
Reparatieproces	7,0 (N=24)	6,7 (N=682)	6,9
Vertrokken huurder	6,2 (N=6)	7,2 (N=139)	7,2
Nieuwe huurder	8,2 (N=19)	6,9 (N=101)	7,5

De laatste maanden laten voor twee processen een stijging zien. Dit zou een voorzichtig resultaat kunnen zijn van de vele inspanningen in 2023 ten aanzien van de dienstverlening. Deze meting heeft slechts een beperkt aantal respondenten.

- Het huurdersoordeel wordt ook sterk beïnvloed door onze telefonische bereikbaarheid (wachtduur) en de mate waarin wij in staat zijn om vragen van huurders direct (zonder doorverbinden) te beantwoorden. In 2023 hebben wij in totaal 64.654 telefoongesprekken ontvangen (58.000 in 2022). Dat is een stijging van 10%. Hiervan kwamen ruim 33.000 gesprekken uit bij ons Klantcontactcenter (KCC); ruim 31.000 waren direct gericht aan onze contractpartners. Het servicelevel lag op 66%. Dit betekent dat 66 van de 100 bellers binnen 1 minuut een KCC-medewerker aan de telefoon kregen. Het percentage FCR (*first call resolution*), ofwel het percentage gesprekken dat zonder doorverbinden door KCC-medewerker is afgehandeld, was 81%. Deze percentagens zijn gelijk aan 2022.
- Steeds meer huurders benaderen ons digitaal. Werden in 2022 ruim 4.000 contacten via MijnWoonpartners gelegd, in 2023 lag dit aantal ruim 15% hoger (4.700 contacten). Aan het portaal zijn in 2023 ook meer functionaliteiten toegevoegd (zoals extra sleutel bestellen, huurverlaging aanvragen, voorschot stookkosten aanpassen). Het portaal wordt zo een volwaardig communicatiemedium met onze huurders.

1.2.3 Passende beschikbaarheid en kwaliteit van woningen

We willen elke huurder die recht heeft op een sociale huurwoning een woning aanbieden die het best past, die aan onze kwaliteits- en duurzaamheidseisen voldoet en die ook voor de huurder betaalbaar is. Door middel van vastgoedsturing stemmen wij vraag (de behoefte aan bepaalde type woningen) en aanbod op elkaar af. Dit afstemmingsproces is een dynamisch en repeterend jaarlijks proces. De uitkomsten worden vastgelegd in onze portefeuillestrategie.

Wat hebben we bereikt?

- In de loop van 2023 werd onze portefeuillestrategie geformuleerd. Een portefeuillestrategie geeft antwoord op de vraag aan welk type woningen wij voor welk type huurders en tegen welke huurprijsklassen in de toekomst behoefte hebben. Op basis van de strategische keuzes die we in de portefeuillestrategie maken, worden bijvoorbeeld nieuwbouwactiviteiten,

verduurzaming, betaalbaarheid en de samenstelling van complexbeheerplannen gepland. Met de portefeuillestrategie is dus een robuuste basis gelegd voor onze vastgoedsturing. In 2023 zouden we ook tot integraal woonlastenbeleid (huurbeleid, servicekostenbeleid, duurzaamheidsbeleid, etc.) komen, maar dat is niet gelukt. Dit wordt in 2024 opgepakt.

- In 2023 hebben we 119 nieuwbouwwoningen opgeleverd (in 2022 waren dat er 64). Ultimo 2023 hadden we 203 huurwoningen in aanbouw (2022: 149). Daarnaast hebben we in 2023 ruim 274 huurwoningen (sociaal en middelduur) in voorbereiding. Uit deze cijfers blijkt overduidelijk de toegenomen productie (bijna verdubbeling) van nieuwbouwwoningen in het verslagjaar.
- Wij zien *flexwonen* als een belangrijke toevoeging aan de bestaande woningmarkt. In 2023 zijn de voorbereidingen afgerond om 16 flexwoningen in Gouda (Bockenbergsstraat) voor starters, te realiseren. Inmiddels zijn deze woningen daadwerkelijk in zijn geheel vanaf een oplegger op de locatie neergezet.
- Ook hebben wij veel aandacht en zorg voor de versterking van de vitaliteit in onze woonwijken. Leefbaarheid vinden wij belangrijk: de zekerheid van een goed thuis. Leefbare wijken zijn prettige wijken om te wonen; ze bieden onze huurders een omgeving waarin ze zich thuis kunnen voelen. Periodiek wordt de leefbaarheid voor alle wijken in Nederland in kaart gebracht. De “veerkrachtkarten” die hieruit worden samengesteld, zijn in 2023 gebruikt als input voor de samenstelling van de portefeuillestrategie. Daarmee zorgen we ervoor dat leefbaarheid onderdeel wordt van onze integrale aanpak van wijken en bijvoorbeeld in 2024 terugkomt in samen te stellen wijkvisies, prestatieafspraken, etc.
- Wat helaas niet gelukt is in 2023, is de samenstelling van de zogenoemde *complexbeheerplannen*. Een complexbeheerplan bevat alle relevante aspecten voor het beheer en onderhoud van een vastgoedcomplex, bijvoorbeeld qua investeringen, verduurzaming, leefbaarheid, etc. Met het vertrek van de assetmanager in het najaar van 2023 is de ontwikkeling van deze beheerplannen stilgevallen. Inmiddels is de draad weer opgepakt en is begin 2024 voorzien in de ontstane vacature.
- In 2023 werd de prijs-kwaliteit verhouding van ons onderhoud (zowel dagelijks als planmatig) intensief gemonitord. Onze prestaties zijn ad hoc in kaart gebracht op de prestatievelden Huurdersoordeel, Efficiency proces, Vastgoedkwaliteit en Financiën. Deze prestatievelden spraken wij af met de co-makers. De focus lag in 2023 daarbij vooral op het verhogen van het huurdersoordeel. De co-makers voor het dagelijks onderhoud werden actief betrokken bij het opstellen van de eerdergenoemde klantvisie en het dienstverleningsconcept. Dit leidde tot het verbeteren van het huurdersoordeel reparatieverzoeken en het reduceren van doorlooptijden. De *kosten* voor dagelijks onderhoud blijven echter een punt van zorg. Uit analyse blijkt dat zowel het aantal reparatieverzoeken als de gemiddelde kosten per reparatieverzoek in 2023 zijn toegenomen. Ruim een derde van deze kosten heeft betrekking op BKT's (badkamer, keukens en toiletten). Deze kosten hopen we te reduceren door een complexmatige preventieve aanpak. Daarmee willen we ook het huurdersoordeel verbeteren. Eind 2023 is een voorstel hiervoor opgezet dat nu in de besluitvormingsfase zit en in 2025 operationeel kan zijn.

- Ons *duurzaamheidsbeleid* is in 2023 uitgewerkt en in 2024 zal hierover besluitvorming plaatsvinden. Inhoudelijk kent dit nieuwe beleid drie pijlers: de verduurzaming van ons bezit, de circulariteit van gebruikte/te gebruiken materialen en de toepassing van klimaat adaptieve maatregelen (bijvoorbeeld groen in plaats van grijs). In 2023 is ook begonnen met het stelselmatig installeren van *zonnepanelen* op eengezinswoningen. Dit gebeurt op vrijwillige basis. Huurders die zonnepanelen willen, leasen deze zelf bij Wocozon, het bedrijf dat voor ons de panelen installeert. Verduurzaming uit zich ook in het verminderen van het aantal woningen met een *EFG-label*. In 2023 hebben wij 110 woningen verduurzaamd van EFG- naar (gemiddeld) het C-label en 89 woningen zijn (complexmatig) verduurzaamd van het EFG-label naar het A-label.
- De fors gestegen energielasten verhogen de woonlasten enorm. Zogenaemde *energie-armoede* dreigt voor tal van huurders. Als corporatie kunnen wij deze prijzen niet beïnvloeden. Verduurzamen van ons woningbezit ligt voor de hand en wordt dan ook gefaseerd uitgevoerd. Om toch de lasten voor onze huurders waar mogelijk snel te verminderen, hebben wij een pakket aan kleine duurzaamheidsmaatregelen (tochtstrips, radiatorfolie, ledlampen, waterbesparende douchekoppen, etc.) samengesteld om energie-armoede tegen te gaan. Dit pakket is vooral bedoeld voor onze huurders die in een woning wonen met een EFG-label of huurders in andere woningen met een inkomen onder de bestaansinkomensgrens (< 120%). Zij krijgen dit pakket gratis. In samenwerking met de betrokken gemeenten krijgen deze huurders een gratis energiebesparingsadvies op maat en worden de maatregelen uitgevoerd door een “fixer” die wij (of de gemeente) gratis ter beschikking stellen. Gouda en Zuidplas zijn al in 2022 met deze uitrol begonnen; Waddinxveen voert de maatregelen uit vanaf november 2023.
- Onze huurders moeten veilig kunnen wonen. Brand is een risico dat we zo klein mogelijk moeten houden. Daarom hebben we in 2023 ons brandveiligheidsbeleid uitgewerkt en afgerond. Vrijwel al onze woningen zijn voorzien van rookmelders. Bij installatiewerkzaamheden aan individuele ketels worden waar nodig ontbrekende CO-melders geplaatst. In de begroting 2024 is de uitvoering van het brandveiligheidsbeleid opgenomen. Voor het plaatsen van de laatste rookmelders werken we in 2024 ook met werkstudenten.

1.2.4 Robuuste en wendbare bedrijfsvoering

Onze bedrijfsvoering moet staan als een huis, maar ook voldoende wendbaar zijn om mee te bewegen met de vragen vanuit onze omgeving. Die vraag kan zowel van buitenaf komen als van binnenuit. Onze bedrijfsvoering ondersteunt zowel de uitvoering van de primaire, sturende processen als HRM, informatiemanagement, communicatie, facilitaire dienstverlening en financiën/planning & control.

In 2023 stond onze bedrijfsvoering onder druk door met name het personele verloop en de (daardoor ontstane) vele vacatures. Dit heeft een zware wissel getrokken op de aanwezige capaciteit. Ter illustratie: In 2023 werden totaal 45 vacatures uitgezet. Deze zijn inmiddels allemaal succesvol ingevuld met nieuwe collega's (vast en tijdelijk: 32) en met doorgroei van interne kandidaten (13): een doorstroompercentage van 27%.

Aantrekkelijkheid als werkgever stond in 2023 centraal. In het verlengde van het ondernemingsplan kwam er een strategisch ontwikkelplan, een visie op en strategie voor digitale ondersteuning, een programma van eisen voor een nieuw primair systeem (ERP),

de ontwikkeling van procesmanagement, een effectieve ICT-beheer- en ontwikkelorganisatie, (meer) data gedreven werken en de beschikbaarheid van scenario-analyses om de (financiële) impact te beoordelen van onzekere gebeurtenissen. Daarnaast werd het crisismanagementplan aangescherpt.

Wat hebben we bereikt?

- Vinden, binden en boeien van medewerkers is voor ons noodzakelijk gezien de uitstroom van medewerkers in 2022 en deels in 2023. *Aantrekkelijk werkgeverschap* geldt als voorwaarde om nieuwe medewerkers binnen te halen en te behouden. Aantrekkelijk werkgeverschap is ingevuld op verschillende niveaus en aan de hand van uiteenlopende thema's. Zo werd een 'strategisch ontwikkelplan' gemaakt. Dit plan reikt op afdelings-, team- en persoonlijk niveau instrumenten aan om tot de gewenste (door)ontwikkeling te komen. De eigen behoefte van medewerkers staat daarin centraal binnen de kaders van het ondernemingsplan. Ontwikkeling maken we zo tot een (gewild) instrument om te vinden, binden en boeien. De gefaseerde uitvoering vindt vooral plaats vanaf 2024.

Vanuit goed werkgeverschap zijn medewerkers opgeroepen om agressie-incidenten te melden omdat we die onacceptabel vinden. In 2023 zijn in totaal 8 meldingen gedaan. In vergelijking met 2022 zijn er heftiger agressiemeldingen gemeld. Nazorg blijft belangrijk. Naast complexbeheerders beschikken nu ook andere medewerkers bij de afdeling Wonen over persoonsalarmering om in geval van nood hulp te kunnen inroepen. Deze maatregelen dragen bij aan de mentale gezondheid van onze medewerkers.

Goed werkgeverschap betekent ook oog hebben voor de fysieke *vitaliteit* van onze medewerkers. Daarom hebben we in 2023 onze vitaliteitsactiviteiten voortgezet waarmee we in 2022 zijn gestart. Daarnaast wordt iedere dinsdag vers fruit geleverd gedurende de maanden met een "R" in de naam. Tevens voorzien we twee keer per jaar in een gratis stoelmassage voor medewerkers die daar behoefte aan hebben.

Het *arbeidsverzuim* is in 2023 ten opzichte van 2022 fors afgenomen: 4,3% in 2023 t.o.v. 7,3% in 2022. Met name het langdurige verzuim is afgenomen. We zien dit als een signaal van een gezonde werksfeer. Dit wordt bevestigd door de uitkomsten van het gemeten *werkgeluk*: in januari 2023 6.6 en december 2023 6.8. Een lichte stijging die zich hopelijk de komende jaren verder doorzet. De gemeten *werkstress* is in dezelfde periode gedaald van 4.3 in januari naar 3.3 in december.

De behoefte aan hybride werken en de daarvoor vereiste faciliteiten zijn in 2023 nader onderzocht en uitgewerkt in concrete voorstellen in samenwerking met een extern bureau. Ook zijn voorstellen ontwikkeld om ons mobiliteitsbeleid te actualiseren. De beleidsvoorstellen worden begin 2024 ter besluitvorming aangeboden en voor zover mogelijk, vanaf 2024 gefaseerd geïmplementeerd.

- Er is geen bedrijfsvoering meer denkbaar zonder effectieve digitale ondersteuning. In 2023 is besloten om meer datagedreven te gaan werken. Hiervoor hebben we een visie en strategie ontwikkeld om effectiever en efficiënter zijn waarmee ons maatschappelijk rendement hoger kan worden. De implementatie van onze visie en strategie over onze informatiehuishouding volgt gefaseerd vanaf 2024.

- In het verlengde van de genoemde datavisie- en strategieontwikkeling is in het verslagjaar tevens besloten om een nieuw primair systeem (ERP) te gaan gebruiken. Nu maken wij nog gebruik van NCCW. Een behoefte-onderzoek heeft laten zien dat onze wensen niet realiseerbaar zijn met het huidige systeem. Samen met een groep medewerkers is een selectietraject uitgevoerd. Hier is een voorkeurspakket en leverancier uit gekomen. Omdat dit pakket nog niet op alle onderdelen in onderlinge samenhang in de praktijk werkt, is gekozen voor een zogenaamde POC: *proof of concept*; een toets van de werking van het nieuwe systeem op onze locatie met onze data. In 2024 gaan we over tot besluitvorming.
- Het spreekt voor zich dat ICT alleen maar effectief kan worden ingezet, als er ook een actuele beheer- en ontwikkelorganisatie onder ligt. In 2023 zijn daarvoor voorstellen ontwikkeld en geïmplementeerd. Het technisch en functioneel beheer zijn belegd bij het team Facilitaire ondersteuning. Waarbij met name de technische ondersteuning is uitbesteed aan een leverancier. Alle in gebruik zijnde *devices* zijn in het verslagjaar vervangen en worden ook verstrekt door deze leverancier.
- Routines zijn heel belangrijk voor onze dagelijkse taakuitvoering. In praktijk blijkt dat routines niet (meer) voldoende doorleefd zijn, dan wel aan herontwikkeling toe zijn. Routines leggen we vast in processen. Daarom zijn we in 2023 begonnen met het opnieuw vormgeven van ons procesmanagement. Voor onze belangrijke processen stelden we proceseigenaren vast. Vervolgens werden als eerste de belangrijkste klantprocessen herijkt en waar nodig opnieuw ingericht. De huurder staat nadrukkelijk centraal bij deze herinrichting. Ons nieuwe dienstverleningsconcept wordt uitgerold in deze processen. De focus ligt de komende periode op een drietal klantprocessen: reparatieproces, verhuisproces en incassoproces.
- Het vinden van de juiste balans tussen onze maatschappelijke opgave en ons financieel vermogen om hierin te voorzien, vereist effectief risicomanagement. Scenario-analyses helpen ons daarbij. Dit instrument hebben we in 2023 samen met onze externe adviseur ontwikkeld en toegepast. De “leerfase” is inmiddels voorbij en scenario-analyses maken nu deel uit van het standaardinstrumentarium om te anticiperen op allerlei ontwikkelingen die op ons afkomen.

1.2.5 Samenwerken met partners

Voor onze maatschappelijke prestaties werken wij met veel verschillende partijen samen. Partijen die actief zijn met bouwen, huisvesting, leefbaarheid, armoedebestrijding, verduurzaming, zorg en maatschappelijke ondersteuning. Het spreekt dan ook voor zich dat we samenwerken om onze doelen te realiseren. Kennen en gekend worden zijn daarvoor heel belangrijk. In ons ondernemingsplan staat dat wij graag 'een goede netwerkpartner' willen zijn

Wat hebben we bereikt?

- In 2023 ontwikkelden we “belanghoudersbeleid”. Hierin staat wie onze belanghouders zijn en hoe wij de relatie met hen onderhouden. Daarin differentiëren wij naar belang en invloed van de betrokken belanghouder. Onze belangrijkste belanghouders zijn onze huurders en de gemeenten waarin we werken. Invulling van ons belanghoudersbeleid krijgt concreet vorm vanaf 2024.
- Jaarlijks maken wij zogenoemde *prestatieafspraken* over onze inzet en die van de gemeenten. Ook in 2023 is dat weer gebeurd.
- In 2023 startten we met samenwerking tussen de corporaties die werkzaam zijn in de regio Midden-Holland (Woonbron, Qua Wonen, Woningbouwvereniging Reeuwijk, Mozaïek Wonen, Woonzorg, Groen Wonen Vlist, Stedelink, Beter Wonen Ammerstol en Woonpartners Midden-Holland). Deze samenwerking, onder de naam *Samenwerking corporaties Midden-Holland*, is nog pril en komt voort uit de gedachte dat we door middel van samenwerking meer voor onze huurders en woningzoekenden voor elkaar krijgen. Zeker ook in het licht van de uitvoering van de regionale woondeals (zie verder). Woonpartners Midden-Holland levert de secretaris van het samenwerkingsverband in de persoon van onze Portefuillemanager. Voor 2024 staat een drietal bestuurlijke overleggen op de agenda. Punt van overleg is onder andere de vraag of de betrokken corporaties desgewenst wellicht tot uitwisseling van nieuwbouwprojecten kunnen komen om het realisatievermogen van de corporaties gezamenlijk te vergroten.
- Begin 2023 zijn de *regionale woondeals* van de grond gekomen. Dit zijn afspraken tussen de provincies, de gemeenten, de betrokken woningcorporaties, de huurdersorganisaties en andere organisaties voor het realiseren van grote aantallen nieuwe woningen.
- In het verslagjaar zijn ook aanzetten gegeven met de drie gemeenten in ons werkgebied voor zogenoemde *raamovereenkomsten*. Dit zijn (meerjarige) “overeenkomsten” waarin we thema’s vastleggen die de komende jaren in de prestatieafspraken aan bod zullen komen. Ook bevatten deze raamovereenkomsten een (meerjarige) vertaling van onder meer de nationale prestatieafspraken naar het gemeentelijke niveau, waar handig ook aangevuld met andere lokale afspraken. De raamovereenkomsten met Gouda en Zuidplas zijn bijna afgerond; die voor Waddinxveen moet nog worden opgestart.

1.3 Beleidsontwikkeling

Hieronder zijn de meest relevante strategische- en beleidskaders weergegeven die we in 2023 hebben ontwikkeld.

Beleid	Resultaat
Herijken + goedkeuren	<i>De volgende beleidsdocumenten zijn vastgesteld of aangepast:</i> <ul style="list-style-type: none">• Crisis- en calamiteitenplan Woonpartners Midden-Holland• Nieuw Portefeuillestrategie 2023• Reglement bestuur• Reglement Financieel Beleid en Beheer• Huurbeleidsplan Woonpartners Midden-Holland 2023-2024• Streefhuurbeleid 2023 Woonpartners Midden-Holland• Investeringsstatuut Vastgoed Woonpartners Midden-Holland• Privacyreglement extern en intern• Sociaal Plan Woonpartners Midden-Holland• Tuinbeleid• Zonweringsbeleid Woonpartners Midden-Holland• Inrichtingsplan• Bijgewerkte Treasury statuut• Bijgewerkte Procuratieregeling• Toewijzingsbeleid• Samenwerkingsovereenkomst Woonpartners Midden-Holland / HRHM 2023-2026• Klokkenluidersregeling Woonpartners Midden-Holland• Integriteitscode Woonpartners Midden-Holland• Integriteitscode leveranciers en aannemers

1.4 Samenstelling bestuur

Woonpartners Midden-Holland werd sinds september 2021 bestuurd door Merlien Welzijn. Per 27 november 2023 is Diederik Hommes aangetreden als interim directeur-bestuurder van Woonpartners Midden-Holland via Rijnconsult BV.

Taken en verantwoordelijkheden directeur-bestuurder

In de statuten van Woonpartners Midden-Holland en het reglement Bestuur zijn de taken van de directeur-bestuurder beschreven. De documenten zijn te raadplegen op de website van Woonpartners Midden-Holland.

Nevenfuncties

In het verslagjaar vervulden de twee directeur-bestuurders de volgende bezoldigde en onbezoldigde nevenfuncties:

Nevenfuncties R.M. Welzijn
Bestuurslid donorvereniging ZuidWest
Initiatiefnemer Bijstandsgerechten
Toeziethouder landelijk kenniscentrum Bodemdaling en Funderingen
Nevenfuncties D.W. Hommes
Voorzitter RvC Zayaz
Voorzitter RvC De Woningraat
Lid RvC Woonin

De directeur-bestuurder volgde in 2023 een aantal trainingen, sessies, intervisies of bijeenkomsten in het kader van permanente educatie (PE).

PE-punten	2022	2023	Totaal
R.M. Welzijn	94	10	104
D.W. Hommes	5	23	29

1.5 Verklaring

Het bestuur heeft het jaarverslag en de jaarrekening over 2023 opgesteld. Het bestuur is van mening dat de middelen in 2023 zijn besteed in het belang van de volkshuisvesting.

Waddinxveen, 23 mei 2024

D.W. Hommes
directeur-bestuurder

2 Klant, buurtzaken en dienstverlening

2.1 Klanttevredenheid

Voor onze klanten zijn wij alle werkdagen bereikbaar geweest in 2023. Per telefoon, via de mail, per post en in de wijk. Op afspraak zijn huurders welkom op ons kantoor. De door Aedes gemeten klanttevredenheid in de benchmark geeft de volgende resultaten:

Aedes Benchmark	Beleving dienstverlening nieuwe huurders	Beleving dienstverlening vertrekkende huurders	Beleving dienstverlening bij reparatieverzoek
2021	7,4	7,1	7,3
2022	7,5	7,2	6,9
2023	7,2	6,9	6,7

Nieuwe huurders werd gevraagd wat men vindt dat Woonpartners Midden-Holland heeft gedaan vanaf het moment dat op de woning gereageerd werd. Hoewel nog ruim voldoende, is het rapportcijfer helaas iets lager geworden, van een 7,5 naar een 7,2. Ook voor de andere twee onderdelen van het huurdersoordeel 'Huurders met een reparatieverzoek' en 'vertrokken huurders' zijn de rapportcijfers iets lager dan vorig jaar en ook lager dan wij wensen. Het zijn nog wel ruim voldoende, maar vergeleken met andere woningcorporaties scoort Woonpartners Midden-Holland minder goed. De tevredenheid over de dienstverlening krijgt wel van meer dan de helft van de huurders een 8 of hoger.

In de eerste maanden van 2023 heeft Woonpartners Midden-Holland ook zelf de klantwaardering gemeten, specifiek na contact van huurders met de organisatie. Ook daar zien we dat de waardering onder druk staat, hoewel regelmatig hoge cijfers worden gegeven.

2.1.1 Klachtencommissie

Woonpartners Midden-Holland is aangesloten bij de regionale **klachtencommissie (KCWZH)** om zo belangenverstrengeling in de klachtenbehandeling te vermijden. De werkwijze van deze commissie staat vermeld op onze website.

Aantal binnengekomen klachten 2023	5
Ontvankelijk	5
Niet ontvankelijk	0
Aantal klachten dat tot een zitting is gekomen	5
Aantal klachten dat door de organisatie alsnog is opgepakt en opgelost	0

Klachten	Soort klacht	Advies van KC	Advies KC overgenomen	Opvolging door Woonpartners Midden-Holland
Klacht 1	Geluidsoverlast	Ja	Ja	Overlast door cv-ketel van burens. Oorzaak verholpen.
Klacht 2	Geluidsoverlast	Niet gegrond	n.v.t.	n.v.t.
Klacht 3	Door derden uitgevoerd onderhoud	Ja	Ja	Reparatie uitgevoerd en compensatie aan huurder i.v.m. derving woongenot
Klacht 4	Onterechte huurachterstand	Ja	Ja	Huurder op de hoogte houden van de stand van zaken van het ERP systeem.
Klacht 5	Lekkage raamkozijn	Ja	Ja	Reparatie uitgevoerd en compensatie huurder i.v.m. derving woongenot

2.2 Communicatie

2.2.1 Interne en externe communicatie

Interne communicatie

Na het vaststellen van het ondernemingsplan 'Samen bouwen aan zekerheid' in 2022 is de interne communicatie opgeschroefd. Omdat er ook veel nieuwe mensen zijn gekomen in 2023 is het belangrijk om iedereen aangehaakt te krijgen en te houden. Het intranet is daarbij een centraal middelpunt, ook voor de communicatie die het strategisch ontwikkelplan begeleidt. Maar ook paaslunches, kerstdiners en regelmatige borrels dragen bij aan de verbinding tussen alle medewerkers.

Externe communicatie

In het afgelopen jaar was er landelijk veel aandacht voor commercieel vastgoedbezit bij bestuurders en commissarissen bij woningcorporaties. Woonpartners Midden-Holland was niet betrokken in het onderzoek, maar toch werd communicatie voorbereid om uit te leggen hoe we ons aan de Governance code houden. Verder is goed en regelmatig contact met lokale en regionale media om bouwprojecten (zowel nieuwbouw als onderhoud) toe te lichten of duiding te geven aan bijvoorbeeld raadvragen over sociale huur. Zo

is in 2023 veel aandacht geschonken aan de verkoop van woningen door corporaties. Daarnaast beantwoorden we regelmatig vragen over incidenten in of bij woningen waarvoor meer en meer huurders direct de media inschakelen. Het beleid van Woonpartners Midden-Holland is eenvoudig: we nemen alles serieus en beantwoorden vragen van media, tenzij dat niet kan om bijvoorbeeld juridische redenen. In 2023 werd het crisismanagementplan aangescherpt. Crisiscommunicatie is een belangrijk onderdeel daarvan. Ook in de externe communicatie willen wij zoveel mogelijk samen optrekken met onze netwerkpartners waar dat handig en verstandig is. Punt van zorg in de externe communicatie is de huurderscommunicatie. In 2023 is de basis hiervoor gelegd in de klantvisie. In 2024 wordt deze verder uitgewerkt om de huurderscommunicatie te versterken via de offline en online kanalen zoals bijvoorbeeld een social media strategie die uit gaat van het centraal stellen van de huurder.

2.2.2 Corporate website

De website wordt actief bijgehouden waardoor informatie over bijvoorbeeld nieuwbouw- en onderhoudsprojecten up to date is. Over uiteenlopende onderwerpen staan uitgebreide vragen met bijbehorende antwoorden op de website en in het speciale klantportaal. Op de website staat ook uitgebreide informatie over onze bedrijfsvoering, ons ondernemingsplan en de jaarverslagen.

2.2.3 Klantportaal 'mijn woonpartners'

Het klantportaal voor huurders is benaderbaar via de corporate website. Het klantportaal ondersteunt het doel dat de huurder zelf, laagdrempelig kan voorzien in de meest voorkomende verzoeken. Denk hierbij aan het inzien van contract en contracthistorie, het indienen van een reparatieverzoek, gebruik maken van de kennisbank, het betalen en inzien van de rekening-courant, wijzigen van persoonlijke gegevens en het verwerken van een huuropzegging.

2.3 Leefbaarheid

2.3.1 De wijk in

Zeer regelmatig gaat de woonconsulent samen met de opzichter of complexbeheerder de wijk in. In deze *schouwen*, waar minimaal twee keer per jaar ook bewoners(commissies) voor worden uitgenodigd, beoordelen we onze complexen op schoon, heel en veilig, algehele uitstraling en onregelmatigheden. Op verschillende locaties in de wijken of in specifieke complexen houdt de complexbeheerder, al dan niet samen met de woonconsulent spreekuur. In sommige gebieden sluit ook de wijkagent hierbij aan.

In 2023 is onze aanwezigheid in de wijken weer gecontinueerd op pre-corona niveau, de vergaderingen met de bewonerscommissies zijn met de gebruikelijke frequentie gehouden. Met Mozaïek Wonen, de gebiedsregisseurs en ketenpartners (zoals buurtbemiddeling) is het reguliere overleg uitgevoerd.

Woonpartners Midden-Holland heeft vijf complexbeheerders in dienst. Zij zijn verdeeld over de wijken, werkzaam in en rondom de verschillende complexen, waarbij voor een beperkt aantal complexen de huurder via de servicekosten een bijdrage voor de diensten van de complexbeheerder betaalt. Woonpartners Midden-Holland heeft in die complexen de verplichting om deze diensten voor een vast aantal uren per jaar aan te bieden. Bij alle gestapelde nieuwbouwcomplexen wordt bij de oplevering in de huurovereenkomst

meegenomen dat er een aantal uur per week een complexbeheerder aanwezig is. De complexbeheerders zijn de ogen en oren in de wijken voor woonconsulenten maar ook bijvoorbeeld voor opzichters. Op deze manier zorgen we voor blijvend schone, heel en veilige complexen en directe woonomgeving.

2.3.2 Woonwagenlocaties in Waddinxveen

Woonpartners Midden-Holland heeft in Waddinxveen twee woonwagenlocaties waarbij alleen de standplaatsen worden verhuurd aan huurders waarvan de woonwagen hun eigendom is. Ook zijn er twee locaties met woonwagenwoningen. Het sociaal beheer wordt gedaan door de gemeente en het beheer van standplaatsen en de woonwagenwoningen door Woonpartners Midden-Holland.

2.3.3 Overlastmeldingen

Meldingen van overlast komen eerst binnen bij ons Klant Contact Centrum (KCC). De medewerkers van het KCC proberen deze huurders indien mogelijk zo goed mogelijk door te verwijzen naar buurtbemiddeling. In het geval van escalatie of als huurders er niet samen uitkomen met buurtbemiddeling komen onze woonconsulenten in beeld. De woonconsulenten doen vervolgens al het mogelijke om de overlast te beperken of op te lossen. In extreme gevallen van overlast schakelen wij indien mogelijk ook het meldpunt Zorg en Overlast in. En in voorkomende gevallen kunnen we niets anders dan naar de rechter gaan. In 2023 ging een derde (33%) van de taken voor wijkaanpak over overlast.

	Afgehandelde taken 2023	Waarvan overlast
Woonconsulent	1340	434
Complexbeheerder	519	231
Totaal	2027	665

2.3.4 Woonfraude

Veel mensen moeten lang wachten op een sociale huurwoning. Om ervoor te zorgen dat woningzoekenden een eerlijke wachttijd hebben, doen wij actief onderzoek bij meldingen van mogelijke woonfraude. Een melding van langdurige leegstand, overlast of wisselende bewoning kan een teken zijn van woonfraude. In dat geval starten we een adresonderzoek, worden er verklaringen bij omwonenden opgevraagd en wordt er een huisbezoek afgelegd. Tenslotte wordt de huurder -in de meeste gevallen- uitgenodigd op kantoor voor een gesprek.

In 2023 zijn 19 woonfraudedossiers onderzocht. Bij 1 zaak heeft dit geleid tot een ontruimingsprocedure, bij 8 zaken is na onderzoek en gesprekken de huur opgezegd en bij 1 zaak zijn afspraken gemaakt en is een gedragsaanwijzing opgesteld. In de andere gevallen was er na onderzoek geen sprake van woonfraude en/of was dit niet te bewijzen.

2.4 Huurschuldvrije huurders

Ons incassoproces is gericht op het voorkomen van een huurachterstand. In april 2022 zijn we overgestapt naar een creditmanagement-tool, Mind2Pay. Met deze tool stapten wij over op een geautomatiseerd klantvriendelijk incassoproces. Deze automatisering zorgt voor een efficiënter proces en tijdbesparing, waardoor meer ruimte komt voor persoonlijke aandacht voor huurders met problematische schulden. Deze creditmanagement-tool helpt ook bij het verlagen van de huurachterstand.

De huurachterstand van de zittende huurders bedroeg ultimo 2023, 1,44% (2022: 1,31%). De huurachterstand van de vertrokken huurders is 0,42% van onze totale huursom. De daling ten opzichte van 2022 (0,44%), is veroorzaakt door verdere opschoning van de dossiers.

Huisuitzettingen

Ontruimingen per jaar	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Ontruimingen aangezegd	14	4	18	10	8	8	20	29	27	37	44
Ontruimingen geëffectueerd	3	1	5	4	4	3	8	8	9	17	17

Wij willen het aantal huisuitzettingen zo veel mogelijk beperken. In 2023 zijn er drie ontruimingen geweest op basis van huurachterstand. Samen met onze ketenpartners van Zorg en Overlast hebben wij geprobeerd om deze ontruiming te voorkomen. Helaas is het bij deze huurders niet gelukt om een passende oplossing te vinden. Daarbij zorgen wij bij ontruiming altijd voor een goede overdracht naar zorgpartijen en andere ketenpartners.

2.5 Verhuringen en toewijzing

In 2023 heeft Woonpartners Midden-Holland 606 woningen verhuurd. Onze woningen worden passend toegewezen.

Verhuurde woningen 2023	Gouda	Waddinxveen	Zuidplas	Alphen aan den Rijn	Totaal
Daeb	237	171	137	0	545
Niet-Daeb	31	12	12	6	61
Totaal	268	183	149	6	606

2.5.1 Statushouders

De taakstelling bijzondere doelgroepen wordt per jaar door de gemeente vastgesteld en wordt door alle corporaties die in de gemeente actief zijn verzorgd.

Toewijzing	Gouda		Waddinxveen		Zuidplas		Totaal gerealiseerd
	Taakstelling	Gerealiseerd	Taakstelling	Gerealiseerd	Taakstelling	Gerealiseerd	
Statushouders	56	55*	70	62* **	46	36*	153

* De voorstanden uit 2022 zijn meegenomen in het cijfer 'Gerealiseerd'. Door de overname van vastgoed van Vestia in 2022 is het aantal te plaatsen statushouders in 2023 hoger. Voor alle gemeenten geldt dat het aantal te plaatsen statushouders verdubbeld is ten opzichte van het jaar ervoor.

** Volgens onze gegevens zijn er 62 statushouders geplaatst.

2.5.2 Huisvesting minder zelfredzame woningzoekenden

Zorgdakcontracten

In aanvulling op de bestaande regelingen voor urgentie, stellen de corporaties in Midden-Holland jaarlijks een vooraf bepaald aantal woningen beschikbaar om de uitstroom uit de maatschappelijke opvang mogelijk te maken. In de contingent-regeling zijn de aantallen per gemeenten vastgelegd en de voorwaarden waaronder iemand op de wachtlijst kan worden geplaatst. De corporaties die in een gemeente actief zijn, streven ernaar om naar rato van hun woningbezit in die gemeente aan de taakstelling te voldoen. Huurders die via de contingent-regeling een woning accepteren, krijgen standaard een tijdelijk huurcontract met daaraan gekoppeld een zorgdakcontract (3-partijenovereenkomst tussen huurder, verhuurder en zorgpartij voor ambulante woonbegeleiding).

Daarnaast kunnen ook andere woningzoekenden gehuisvest worden met een zorgdakcontract. Bijvoorbeeld omdat dit zo in een urgentietoekenning is vastgelegd of in het kader van de 'Wonen Eerst'-aanpak tegen dakloosheid. Deze aanpak beoogt eerst een stabiele plek om te wonen om vervolgens te kunnen (re)integreren in de samenleving.

Urgenties

Woonpartners Midden-Holland voert de urgentieafhandeling uit voor de gemeenten Gouda en Waddinxveen, niet voor de gemeente Zuidplas. In 2023 hebben 163 woningzoekenden (82 Gouda, 81 Waddinxveen) zich aangemeld voor een urgentie aanvraag. Een groot deel van deze woningzoekenden heeft na het inwinnen van de informatie uiteindelijk geen aanvraag ingediend. Een deel van de aanvragen dat is ingediend in 2023 is nog in behandeling. In totaal zijn er 55 urgenties toegekend in 2023.

2.6 Wonen en zorg

2.6.1 Samenwerking met zorgpartijen

Iedereen heeft recht op een passende woning in een leefbare wijk. Ook huurders die extra ondersteuning nodig hebben in het zelfstandig wonen, vinden binnen het woningaanbod van Woonpartners Midden-Holland een eigen plek. In samenwerking met zorgpartijen en gemeenten willen we ook deze groepen met de juiste begeleiding passend huisvesten. Zo leverden we in 2023 tien appartementen op de Oostvogellocatie in Gouda Oost op voor een collectief van jongvolwassenen met een verstandelijke beperking. Door een bezwaar op het bestemmingsplan is de start bouw van 40 aanleunwoningen in Van 't Verlaat in Zevenhuizen doorgeschoven naar 2024. Nieuwe huurders in deze woningen dienen minimaal een WMO-indicatie te hebben. Maximaal 50% van de bewoners mag een Wlz-indicatie hebben. Om ontmoeting te faciliteren en eenzaamheid tegen te gaan is ook voorzien in een algemene ontmoetingsruimte. In het bestemmingsplan Van 't Verlaat is ook ruimte gemaakt voor een woongroep voor ouderen om 'zorg voor elkaar' mogelijk te maken. In Waddinxveen wordt gesproken met het ouderinitiatief Op Dreef. Ook hier gaat het om een wooninitiatief voor jongvolwassenen met een verstandelijke beperking. Er was voorzien in een locatie op de Oude Dreef, maar vanwege vertraging in de ontwikkeling van dit gebied wordt nu naar alternatieven gezocht.

2.6.2 Woonpleziergesprekken

In het kader van voorlichting en doorstroombevordering zijn in 2022 woonpleziergesprekken gehouden met huurders van eengezinswoningen die 40 jaar of langer in een eengezinswoning in Waddinxveen wonen. Een uitvloeisel daarvan is de pilot directe woningbemiddeling voor senioren in Waddinxveen waar we in 2023 voorzichtig een start mee hebben gemaakt. Ondanks dat er nog niet breed ruchtbaarheid aan is gegeven, hebben zich in 2023 al verschillende huurders hiervoor aangemeld. Zij wilden graag hun grote eengezinswoning omruilen voor een gelijkvloerse seniorenwoning in Waddinxveen. Op deze wijze hebben we bij zo'n 12 seniore huishoudens direct kunnen bemiddelen met als resultaat: 12 grote eengezinswoningen die vrijgemaakt zijn voor gezinnen en zeer tevreden senioren die met plezier in een meer bij hun levensfase passend appartement wonen.

2.7 Huurprijzen

Zoals beschreven is in de regio een groeiend tekort aan zowel sociale- als middel dure huurwoningen. Van ons wordt verwacht deze voorraad uit te breiden. Daarom wil Woonpartners Midden-Holland blijven investeren in beschikbaarheid. Naast de geplande nieuwbouw voor de komende jaren hebben wij een grote renovatieopgave en blijven wij investeren in energiemaatregelen ook voor het betaalbaar houden van onze voorraad.

We bieden keuzevrijheid en voldoende differentiatie aan in ons huuraanbod. Wij toppen de huren van de sociale huurcontracten af bij een huurprijs tot op de liberalisatiegrens. Onze totale huursomstijging van onze gereguleerde contracten blijft binnen het door de Minister afgegeven maximum. Om ook aan de vraag in middel dure huurwoningen te voorzien, begrenzen we de bandbreedte van onze middel dure huurwoningen volgens de midden huur verordening van de gemeente.

Situatie op 1 juli 2023	Aantallen		Verhouding	
	Voor	Na	Voor	Na
Goedkoop	1070	909	14%	12%
Bereikbaar	5166	5383	67%	70%
Betaalbaar	867	689	11%	9%
Duur	555	672	7%	9%
Duur boven lib. Grens	9	9	0%	0%
Totaal	7667	7662	100%	100%

Voor Daeb-woningen en overige Daeb-ruimten is de toegepaste huurverhoging maximaal 2,6% (voor niet-Daeb-woningen maximaal 4,1%) geweest in 2023. Voor overige niet-Daeb-contracten gelden de gemaakte afspraken in de onderliggende huurovereenkomsten. Bij huurharmonisatie na mutatie, wordt gestreefd naar 85% van de maximale redelijke huur (Daeb-woningen). Hierboven ziet u het effect van de doorgevoerde huurverhoging.

3 Samenwerking en netwerk

3.1 Maatschappelijke partners

Woonpartners Midden-Holland wil een goede netwerkpartner zijn en zoekt de samenwerking met (maatschappelijke) partners binnen de gemeente of regio. Om de zekerheid van een goed thuis te kunnen bieden is samenwerking met maatschappelijke partners nodig. Medewerkers van Woonpartners Midden-Holland werken nauw samen met wijkagenten, zorgorganisaties en medewerkers van het Sociaal Team om zo prettige woonwijken te behouden. De samenwerking hebben we vastgelegd in de volgende convenanten:

- Voorkomen van huisuitzettingen in Waddinxveen, Gouda en Zuidplas.
- Buurtbemiddeling in Waddinxveen, Gouda en Zuidplas.
- Convenant maatschappelijke uitstroom.
- Taalakkoord.
- Landelijk convenant vroegsignalering.
- Overeenkomst met Stichting Present.

Bij de huisvesting van kwetsbare huurders maakt Woonpartners Midden-Holland gebruik van een zorgdakcontract dat is verbonden aan een (tijdelijke) huurovereenkomst. Met deze driepartijen-overeenkomst tussen huurder, verhuurder en zorgpartij krijgt de huurder gedurende twee jaar ambulante ondersteuning in het (weer) zelfstandig wonen. Ons netwerk kennen en weten te vinden, is een belangrijke taak voor onze afdeling Wonen. Zo zijn we aanwezig bij actie-overleggen in de wijk, schoon, heel en veilig; sirenelunches en wijkplatformbijeenkomsten. Overleggen waar niet alleen de ketenpartners aansluiten, maar ook bewoners en belangenorganisaties. Door onze aanwezigheid en inbreng kunnen we de stem van onze huurders laten horen.

Zowel in Gouda, als in Waddinxveen en de gemeente Zuidplas is het contact met de wijkagenten goed. Bij verschillende overlastgevallen heeft de woonconsulent overleg met de wijkagent. Deze samenwerking draagt bij aan het verminderen van overlastzaken en het verbeteren van de leefbaarheid in de wijk.

Het Sociaal Team zorgt ervoor dat de hulpvraag van onze huurders wordt opgepakt. Wanneer de verwachting is dat betreffende huurder zelf geen contact zoekt met het Sociaal Team, maar wel actie nodig is, kan er ook een melding gedaan worden bij het Meldpunt Zorg en Overlast. Zij zullen dan de huurder benaderen en beoordelen welke zorg er nodig is. Dit heeft meerdere keren als resultaat gehad dat personen de gepaste begeleiding kregen, de overlast minder werd en in sommige situaties huisuitzetting kon worden voorkomen.

In 2023 maakte Woonpartners Midden-Holland kennis met een nieuw fenomeen: de Wijkrechter. Dit is een laagdrempelige, maar wel officiële manier om geschillen te beslechten. Tussen burens of met instanties zoals een woningcorporatie. In een geval heeft Woonpartners Midden-Holland gebruik gemaakt van de wijkrechter in een geschil met een huurder met een uitkomst waarmee beide partijen verder konden.

3.2 Huurdersbelangenvereniging HRHM en bewonerscommissies

Met het bestuur van onze huurdersorganisatie HRHM wordt constructief samengewerkt. Het overleg over het beleid van Woonpartners Midden-Holland in de verschillende gemeenten verloopt op een positief kritische wijze. Op operationeel niveau heeft de huurdersorganisatie HRHM één keer per 6 weken een overleg met de afdeling Wonen. Daarnaast zijn er contacten tussen woonconsulenten en leden van de HRHM als er speciale zaken spelen met bewonerscommissies. De samenwerking met de huurders vindt op woningcomplexniveau plaats met bewonerscommissies en overkoepelend met de huurdersorganisatie HRHM. Tweemaal per jaar vindt overleg plaats met elke bewonerscommissie over het onderhoud, de kwaliteit, de beschikbaarheid, de leefbaarheid, de servicekosten en de dienstverlening. De belangrijkste onderwerpen van het overleg met de huurdersorganisatie HRHM waren:

- Beleidsplan HRHM 2023-2025
- Concept biedingen van Woonpartners Midden-Holland aan gemeenten
- Concept jaarverslag en jaarrekening 2022
- Concept jaarplan en begroting 2024
- Streefhuurbeleid
- Activiteitenplan 2023 huurdersorganisatie HRHM
- Begroting 2023 huurdersorganisatie HRHM.
- Signalering *Woonpartnerskwaliteit*
- Huurverhogingsbeleid
- Kwartaalrapportages Woonpartners Midden-Holland
- Klantprocessen en verbeteren dienstverlening

3.3 Participatie in wijken en buurten

Woonpartners Midden-Holland zet regelmatig huurders in het zonnetje die zich verdienstelijk maken op het gebied van wonen in de breedste zin van het woord. Dit zijn leden van bewoners- of activiteitencommissies en vrijwilligers die op een of andere manier een bijdrage leveren aan het verbeteren van de leefomgeving. Denk bijvoorbeeld aan zwerfvuil opruimen, containers buiten en binnen zetten en klusjes doen.

Daarnaast hebben we een steeds grotere groep trouwe huurders: bewoners die al 40 jaar of langer een woning bij ons of onze rechtsvoorgangers huren. Voor hen organiseerden we ook in 2023, op 17 maart in Flora Boskoop de 'Dag van de Betrokken en Trouwe Huurder'.

Met een deel van onze 26 bewonerscommissies hebben we in 2023 het voor- en najaarsoverleg gevoerd. Zaken als leefbaarheid in de wijk, schoonmaak in het complex, afrekening servicekosten en de onderlinge communicatie zijn vaste bespreekpunten

3.4 Samenwerking Groene Hart corporaties

Woonpartners Midden-Holland werkt op specifieke onderwerpen samen met Mozaïek Wonen, QuaWonen en Woonforte. De samenwerking is primair gericht op uitwisseling van kennis en informatie, waaronder inkoopsamenwerking individuele cv-ketelcontract en deskundigheidsbevordering op relevantie HRM-vraagstukken.

Met de Groene Hart Corporaties hebben we de samenwerking opnieuw bekeken. In 2023 hebben we meer rond een specifiek thema de samenwerking opgezocht. Denk hierbij aan regio-specifieke zaken, governance issues (omdat we van dezelfde grootteklasse zijn), of samenwerking op wijk/buurniveau omdat onze portefeuilles grote gelijkenissen vertonen.

3.5 Regio Midden-Holland

Al in 2022 is door middel van uitgebreide kennismakingsbijeenkomsten de band tussen de corporaties in de regio Midden-Holland aangehaald. Mede op initiatief van Woonpartners Midden-Holland is deze samenwerking in 2023 verder ontwikkeld. Het samenwerkingsgremium, het periodiek overleg wordt secretarieel ondersteund door Woonpartners Midden-Holland. Dit heeft onder andere geleid tot goede samenwerkingsafspraken in het kader van de regionale Woondeals en de prestatieafspraken. Zie ook paragraaf 1.2.

3.6 Overige belanghouders

Op de website is terug te vinden welke organisaties en instellingen door Woonpartners Midden-Holland als belanghouders worden beschouwd. Het gaat daarbij onder meer om gemeenten, vertegenwoordigers van onze huurders, zorg- en welzijnsorganisaties en andere maatschappelijke organisaties. Velen van hen waren te gast bij de nieuwjaarsbijeenkomst op 2 februari 2023, waarbij in de ochtend enkele projecten werden bezocht. Ook zorgen wij voor een maandelijkse nieuwsvoorziening voor onze belanghouders door middel van een online nieuwsbrief.

3.7 Prestatieafspraken

Vanuit de portefeuillestrategie en het ondernemingsplan 2022-2026 werden met gemeenten prestatieafspraken gemaakt in lijn met de Nationale Prestatieafspraken. Deze stonden in de context van de Regionale Woondeals en veranderend lokaal woonbeleid. Dit vroeg om intensivering van de samenwerking met de gemeenten, onze collega-corporaties en afstemming met de HRHM. In Waddinxveen heeft Woonpartners Midden-Holland deze afspraken gemaakt met de gemeente. In Gouda samen met Mozaïek Wonen en Woonzorg Nederland. In Waddinxveen en Gouda is gekozen om niet eerst biedingen te doen, maar meteen over te gaan op het maken van afspraken.

In Zuidplas zijn 4 corporaties actief: Mozaïek Wonen, Woonbron, Stedelink en Woonpartners Midden-Holland. De corporaties hebben voor de prestatieafspraken hun biedingen samengebracht en aan de gemeente aangeboden. Vervolgens zijn de prestatieafspraken 2024 samen met gemeente en de huurdersvertegenwoordigingen uitgewerkt en ondertekend op 12 december 2023. Medio 2023 is door de gemeente een aanzet gemaakt voor een nieuwe raamovereenkomst 2024-2028. Dit traject komt na het belofte document en de prestatieafspraken en pakken we in 2024 verder op.

De goede samenwerking tussen deze corporaties in Zuidplas is na de overname en verdeling van het Vestia-bezit in Nieuwerkerk aan den IJssel voortgezet in de gesprekken met de gemeente over het 5^e dorp. Voor de ontwikkeling van het 5^e dorp is samen met de gemeente een belofte document opgesteld en ondertekend om in de 1^e fase van de ontwikkeling de realisatie van sociale huur met passende randvoorwaarden te borgen. De corporaties hebben gezamenlijk uitgesproken de opgave te zullen invullen (uiteraard onder de juiste condities); welke corporatie wat doet komt in een later stadium aan de orde.

De gemaakte prestatieafspraken zijn gebaseerd op een gezamenlijke visie, strategie en daarvan afgeleide beleidsvoornemens.

De concept afspraken voor 2024 zijn met de HRHM, maar ook ambtelijk en bestuurlijk bij de gemeenten besproken. De prestatieafspraken zijn vastgesteld en gedeeld met alle betrokkenen. Na ontvangst van de gemeentelijke zienswijzen zijn de prestatieafspraken ondertekend, op onze website geplaatst en naar de Aw gestuurd.

4 Woningen, kwaliteit en projectontwikkeling

4.1 Onderhoud

Het onderhouden van onze bestaande woningvoorraad is één van de kerntaken van de corporatie. We vinden het belangrijk dat onze huurders in een goed onderhouden en veilige woning wonen om de zekerheid van een goed thuis te kunnen bieden.

Groot- en planmatig onderhoud

In 2023 voerden we diverse groot- en planmatig onderhoudsprojecten uit zoals (afroning van) Reitzstraat, Middenstand Noord, Wilgenhorst, Peppelhorst. Vaak combineren we onderhoud met het verduurzamen van onze woningen om het wooncomfort voor onze bewoners te verhogen. Op het gebied van de RGS-samenwerking werkte Woonpartners Midden-Holland in het planmatig onderhoud samen met de ketenpartners Roza Vastgoedonderhoud, Hemubo en Smits Vastgoedzorg volgens het handboek RGS. In 2023 optimaliseerden we vastlegging in het Kwaliteitsborgingssysteem (KBS) en zagen we de samenwerking met onze RGS partners verbeteren.

Dagelijks Onderhoud (DO)

In 2023 verlengden we de samenwerking met de co-makers DO voor één jaar met de intentie om dit langjarig te verlengen. Een goed klantcijfer is een belangrijke voorwaarde om de samenwerking langjarig te verlengen. Hiervoor herijken we de belangrijkste kaders waarbinnen onze partners handelen, zoals het prijzenboek, KPI-model, Onderhouds-ABC en ZAV-beleid.

De kwaliteit van de diensten van onze co-makers voldeed niet volledig aan de vooraf geformuleerde kwaliteit. Met de co-makers zijn verbeteracties in gang gezet om dit op orde te brengen. De meetresultaten en de daar uit voortvloeiende verbeteracties moeten leiden tot een betere waardering van de samenwerking.

Mutatieonderhoud (MO)

Bij mutatie wordt een woning weer voor verhuur gereedgemaakt om zo te voldoen aan de criteria schoon, heel en veilig en ons *Woonpartners Kwaliteit (WPK)-beleid*, waarbij het kwaliteitsniveau passend is bij de te betalen huurprijs. In 2023 voerden we bijna 500 mutaties uit in onze bestaande huurwoningen (dus exclusief nieuwbouw en garages). De gemiddelde mutatiekosten stegen. Een belangrijk doelstelling voor 2024 is de reductie van de kosten van het mutatie-onderhoud. Na een grondige analyse kunnen de uitkomsten mogelijk leiden tot aanpassingen in het Woonpartners Kwaliteit-beleid.

Badkamer, Keuken en Toilet (BKT)-aanpak

De kosten van het dagelijks onderhoud liepen in 2023 verder op en we konden hierop beperkt sturen. We willen de BKT-aanpak projectmatig inregelen vanaf 2025 (in pilot) en structureel in 2026. Dit moet op termijn leiden tot kostenreductie en meer sturing.

Serviceonderhoud (SO)

Het SO is onderverdeeld in reparatieonderhoud (voor rekening Woonpartners Midden-Holland) en uitgaven vanuit het serviceplusabonnement (het fonds waar huurders lid van kunnen zijn). De uitgaven voor SO zijn ten opzichte van 2023 gestegen.

Veiligheid voor onze huurders

Vrijwel al onze woningen zijn voorzien van rookmelders. De resterende woningen hebben (na herhaald verzoek) niet op de vragen van Woonpartners Midden-Holland gereageerd. Bij het plaatsen van en onderhoud aan individuele ketels worden CO-melders geplaatst. In de begroting 2024 zijn werkzaamheden in het kader van brandveiligheid op basis van een prioriteitstelling opgenomen. Voor het plaatsen van de laatste rookmelders schakelen we in 2024 externe ondersteuning van werkstudenten in.

4.2 VvE-beheer en overig vastgoed

4.2.1 VvE-beheer

In 2023 is het SKW-certificaat voor VvE-beheer, waarborg voor kwaliteit, wederom behouden. Onderstaand een overzicht van de ultimo 2023 door Woonpartners Midden-Holland beheerde VvE's in de gemeenten Waddinxveen, Gouda en Zuidplas.

	Aantal VvE's in beheer (*)	Aantal appartementsrechten
Gouda	1	36
Waddinxveen	1	0
Zuidplas	1	30
Totaal	3	66

Ook in 2023 is verder inhoud gegeven aan de grooteigenaarsrol bij de VvE's waarin Woonpartners Midden-Holland bezit heeft, maar door derden worden beheerd. Door deze specifieke kennis kunnen beheerders en besturen beter worden gecontroleerd en begeleid.

4.2.2 Maatschappelijk en overige vastgoed

In 2023 zijn er 2 huurcontracten opgezegd en 6 ruimten opnieuw verhuurd. Eén ruimte die in 2023 is leeggekomen is nog niet verhuurd.

4.3 Ontwikkeling

In het ondernemingsplan 2022-2026 hebben we als doelstelling geformuleerd minimaal 700 nieuwbouwwoningen toe te voegen aan onze portefeuille. In de begroting 2023 was uitgegaan van 104 op te leveren woningen, gerealiseerd is 119 woningen.

In 2023 zijn de volgende projecten gerealiseerd:

- 20 midden huur appartementen Middengebied (de Eendracht) Gouda Oost; opgeleverd in juli 2023;
- 38 sociale huur appartementen Entree Gouwe Kanaal (de Gouwe), Gouda; opgeleverd in september 2023;
- 31 sociale huur appartementen Oostvogel (de Zilverreiger) Gouda Oost, waarvan 10 woningen aan het ouderinitiatief stichting Gouda Up Wonen; opgeleverd in november 2023;
- 30 sociale huurappartementen Van Heuven Goedhartsingel (de Goudplevier) Gouda Oost; opgeleverd in november 2023;

Per ultimo 2023 zijn de volgende projecten in aanbouw:

- 16 huureengezinswoningen Startblock aan de Bockenbergsstraat, Gouda, de prefab houten woningen zijn augustus in de fabriek gebouwd, de fundatie op locatie is gestart in november 2023.
- Gouda Oost:
 - Zuidelijk Stempel Oost 36 driekamer appartementen sociale huur en 12 midden huur (NOM) vijfkamer eengezinswoningen (NOM), Gouda; de bouw is gestart in december 2023;
 - Door derden op door Woonpartners Midden-Holland verkochte grond in Gouda Oost, 20 NOM koopeengezinswoningen in het plangebied Middengebied en 18 NOM koopeengezinswoningen in plangebied Van Heuven Goedhartsingel.
- 46 huurappartementen Westergouwe 3.1 (Natuurzicht), Gouda, de bouw is gestart in juni 2023.
- 43 sociale huur appartementen van Loon, Gouda, de bouw is gestart in mei 2023.
- 30 sociale huur appartementen Parkrijk I verdeeld over 2 complexen van 15 appartementen (George VI en Elisabeth II), Triangel Waddinxveen. Start bouw in oktober 2022.
- 20 midden huur appartementen Van 't Verlaat 2 met stallingsgarage, Zevenhuizen. Start bouw in september 2023.

Ten behoeve van de bouw van sociale en midden huurwoningen had Woonpartners Midden-Holland ultimo 2023 de volgende grondposities (waarop nog niet wordt gebouwd) in eigendom:

- Zuidelijk Stempel Oost (ZSO) Gouda, eigen grond onder gesloopte woningen voor de bouw van koopwoningen voor 17 NOM eengezinswoningen. Bouw start naar verwachting Q1 2024. Bestemming is 'wonen'.
- Raadhuisplein Waddinxveen, grond afgenomen. Bezwaar op aanpassing bestemmingsplan, echter omgevingsvergunning onherroepelijk. Start bouw februari 2024.
- Parkrijk II Triangel Waddinxveen, grond afgenomen in afwachting van start bouw. Bestemming is 'wonen'.
- Spoorzone A1 locatie Gouda, grond afgenomen. Start bouw maart 2024. Bestemming is 'wonen'.

4.3.1 Verkoop van vastgoed

Het aantal verkochte woningen in 2023 is 7. Het geleverde aantal woningen in 2023 is 5 waarvan 2 in de gemeente Gouda, 2 in de gemeente Waddinxveen en 1 in de gemeente Zuidplas. Doordat er minder woningen zijn verkocht dan in 2022 waren de opbrengsten met € 1,3 miljoen ook aanzienlijk minder.

4.4 Duurzaamheid

In 2023 werd een concept duurzaamheidsvisie opgesteld. Deze wordt in 2024 voorgelegd ter vaststelling. Om in de nieuwbouw de duurzaamheid te meten wordt de brede Gemeentelijke Praktijk Richtlijn (GPR)-gebouwscores gebruikt en de specifieke Milieu Prestatie Gebouwen (MPG)-score voor de gebruikte materialen. Het actief inzetten van de GPR-gebouwscore en MPG-score voor al ons vastgoed is de basis voor het nieuwe beleid.

Duurzaam ontwikkelen, bouwen en onderhouden is doen wat nu nodig is voor langere tijd. Duurzaamheid kende in 2023 drie pijlers: Duurzame energie, circulariteit en klimaatadaptatie/biodiversiteit.

Duurzame energie

- Woonpartners Midden-Holland wil graag duurzaam geïsoleerde woningen waarmee warmteverlies beperkt wordt. Voor nieuwbouwprojecten schrijven we in ons Programma van Eisen (PvE) aanvullend op de Bouwbesluit eisen (BENG, ofwel bijna energie neutrale gebouwen), dat de BENG-eisen zonder gebruik van zonne-energie behaald moeten worden. Door deze extra eis ontstaat een duurzaam gebouw wat de komende 50 jaar vooruit kan. Daarom hoefde woongebouw “De Gouwe” alleen te worden voorzien een (individuele) warmte-koude-opslag (WKO) met warmtepomp. Zonnepanelen waren voor het behalen van de BENG-eisen niet nodig. Deze zijn wel aanvullend toegevoegd. Hierdoor is het gebouw meer dan BENG, of in Woonpartners Midden-Holland termen: BENG+.
- Voor het project Westergouwe Schoollocatie (42 woningen op Voorzieningencluster) worden de woningen op BENG niveau gerealiseerd op basis van een gezamenlijke Warmte Koude Opslag (WKO). Deze komt in eigendom bij Woonpartners Midden-Holland en het Voorzieningencluster
- In het Middengebied, Van Heuven Goedhartsingel en op de Oostvogellocatie wordt opgewerkte warmte vanuit bodembronnen tot in de woning geleverd.
- Voor de 12 'Nul op de meter' (NOM) middenhuur eengezinswoningen op Zuidelijk Stempel Oost is de bouw gestart.
- De doorontwikkeling van duurzame warmteopwekking, bijvoorbeeld door middel van WKO-installaties gaat in een hoog tempo. In 2023 is de regelgeving hierin veranderd waarbij extra eisen worden gesteld aan monitoring bij nieuwe projecten. De ervaringen met risico's en kansen en de gevolgen daarvan voor de betaalbaarheid maken een goede afweging noodzakelijk. Het duurzaamheidsbeleid, gebaseerd op de duurzaamheidsvisie zal daarvoor in 2024 de kaders bepalen.

Circulariteit

- In 2022 werd onderzoek gedaan naar de mogelijkheden voor tijdelijke/verplaatsbare woningen. Naar aanleiding daarvan zijn we in 2023 gestart met de bouw van de 16 Startblock woningen aan de Bockenbergsstraat in Gouda. Deze woningen zijn voor meer dan 90% circulair.
- De bouw van 12 NOM-huurwoningen in Zuidelijk Stempel Oost is gestart. Deze woningen hebben een Building Circularity Index (BCI) van 73% en scoren daarmee veel beter dan de traditioneel gebouwde woningen die een BCI van 10 à 18% hebben.
- De bouw van 38 soortgelijke NOM koopwoningen op door ons verkochte grond voor een tweetal locaties in Gouda Oost (Middengebied en Van Heuven Goedhartsingel) is in 2023 gestart.

- In november 2023 werd een bezoek gebracht aan een bedrijf waar oud dubbelglas wordt gebruikt om nieuw HR++ glas te maken. Hergebruik van materialen is een van de onderwerpen die meegenomen worden in het nog vast te stellen duurzaamheidsbeleid.

Klimaatadaptatie/biodiversiteit

Groene daken, tuinen en wijken zijn belangrijk voor klimaatadaptatie. In 2023 zijn vier projecten met in totaal 159 woningen opgeleverd met sedum op de lageregelegen dakvlakken en waar voorzieningen in de gevels zijn opgenomen voor vleermuizen en vogels. Bij de projecten Van Heuven Goedhartsingel/Oostvogel, Zuidelijk Stempel Oost (Gouda), Van 't Verlaat en Swanladriehoek (beiden Zevenhuizen) zijn de inrichtingsplannen nog eens tegen het licht gehouden en is daar waar mogelijk extra waterberging en extra groen aan die inrichtingsplannen toegevoegd. Een mooi voorbeeld is Zuidelijk Stempel Oost. Daar worden Water Afvoer Drainage en Infiltratie voorzieningen of wel 'wadi's' in het openbaar gebied toegepast. Op delen van het de gebouwen wordt niet hechtend groen toegepast, worden sedumdaken op schuurtjes aangebracht en waar alle omzomingen van tuinen in de vorm van een haag zijn. Een ander mooi voorbeeld zijn de eerste 20 in aanbouw zijnde middenhuur woningen in Van 't Verlaat waar het grasveld glooiend tot aan de gevel van het woongebouw doorloopt. Het project Westergouwe Schoollocatie (42 woningen op een Voorzieningencluster in Gouda) ligt in een parkachtige omgeving, waarin ook de speelpleinen van de school zijn opgenomen.

5 Human resource management

5.1 Instroom en doorstroom

In 2023 zijn er 45 vacatures uitgezet. Deze zijn allemaal succesvol ingevuld met extern geworven nieuwe collega's (vast en tijdelijk) en met doorgroei van intern potentieel. Ofwel 13 van de 45 vacatures zijn vervuld met collega's: een doorstroompercentage van 27%. De andere 32 vacatures zijn met externen vervuld: een instroompercentage van 73%.

Afdeling	Vacature aantal	Instroom aantal/%	Doorstroom aantal/%
Staf	1	1 / 100%	
Bedrijfsvoering	15	13 / 86 %	2 / 14%
Vastgoed	8	5 / 63%	3 / 37%
Wonen	21	14 / 66%	7 / 33%
Totaal	45	33 / 73%	12 / 27%

5.2 Formatie ontwikkeling

Het aantal fte's ultimo 2023 is toegenomen met 4,9 ten opzichte van 2022 (2023: 76,2 versus 2022: 71,3). Het aantal medewerkers is met 5 in het jaar 2023 toegenomen ten opzichte van het jaar 2022 (2022: 78).

Formatie per 31-12-2023	Totaal	Mannen	Vrouwen	Fulltime	Parttime
Directie	1	1	0	1	0
Bedrijfsvoering	24	8	16	9	15
Vastgoed	21	16	5	16	5
Wonen	37	11	26	21	16
Totaal	83	36	47	47	36
Fulltime	47	31	16		
Parttime	36	5	31		

Bron: Visma

5.3 Leren en ontwikkelen

Woonpartners Midden-Holland wil een lerende organisatie zijn. De kern hiervan is dat elke medewerker hier jaarlijks minimaal 12 uur aan besteedt. Deze doelstelling is in 2023 niet volledig gerealiseerd en vergt in 2024 de nodige aandacht.

In 2023 zijn de volgende incompany trainingen georganiseerd:

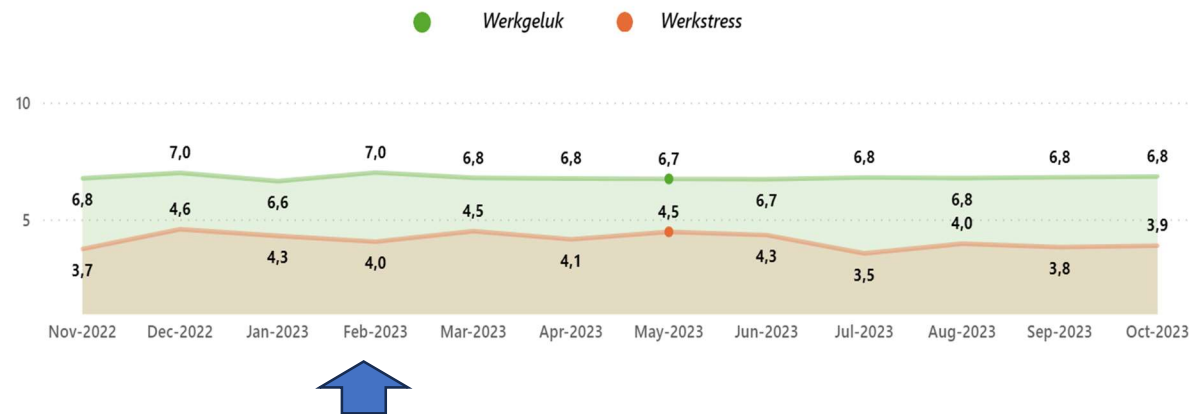
- VCA Basis door team van allround vakmannen en de opzichters;
- Asbesttraining: 2 groepen;
- Omgaan met agressie: 3 groepen waarbij ook een aantal medewerkers van de co-makers bij aanwezig waren;
- Liftraining;
- Incompany training Passend Toewijzen inclusief data voor medewerkers afdeling Verhuur;
- Training Unexus voor medewerkers KCC;
- Training gespreksvaardigheden voor medewerkers KCC.

5.4 HRM ontwikkeling en beleid

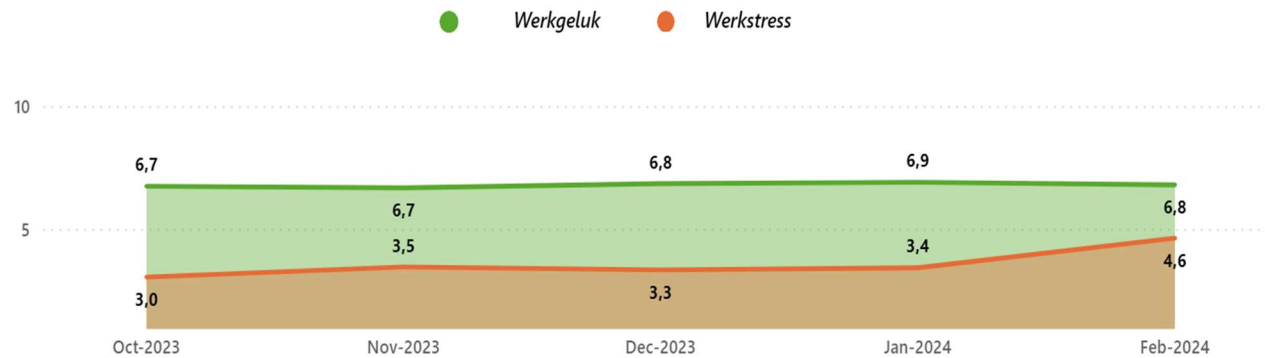
Mijlpalen vanuit HRM in 2023 zijn:

- In 2023 is het gelukt om veel vacatures vervuld te krijgen (zie 5.1).
- Het hybride werken is projectmatig in 2023 nader uitgewerkt in samenwerking met een extern bureau. Het projectadvies wordt begin 2024 verwacht en aan het MT / OR gepresenteerd.
- In 2023 is het PSA-onderzoek (Psycho Sociaal Arbeidsbelasting) opgestart maar nog niet afgerond.
- In 2023 zijn wij doorgedaan met het medewerker tevredenheidsonderzoek (MTO) nieuwe stijl via Everybody Frank. Dit betreft een continue meting onder onze medewerkers en inhuurkrachten die langer dan 6 maanden in dienst zijn. Het onderzoek is anoniem en alleen te herleiden naar de afdeling. De meting verloopt via de smartphone en de medewerkers krijgen op verschillende momenten in de week een zogenaamd push bericht met vragen of stellingen. Het is ook mogelijk om extra vragen te laten stellen op onderwerpen die relevant zijn. De volgende trendlijnen zijn waarneembaar:

Trendlijn: stijgt het werkgeluk en daalt de werkstress



Trendlijn: stijgt het werkgeluk en daalt de werkstress



Bron: Everybody Frank

Met betrekking tot het gemeten *werkgeluk* in januari (6.6) en december 2023 (6.8) is een lichte stijging te zien. Bij het onderdeel *werkstress* is in dezelfde periode 2023 een daling te zien van 4.3 in januari naar 3.3 in december. Het gaat dus goed met het werkgeluk en werkstress.

NB: de resultaten fluctueren gedurende het jaar omdat ze afhankelijk zijn van het aantal deelnemers en ingevulde respons.

5.4.1 Overige feiten en cijfers

Het arbeidsverzuim is in 2023 ten opzichte van 2022 afgenomen. Dit komt met name door een afname van het langdurig verzuim. Het gaat om verzuim van vaste medewerkers zonder de externe inhuur.

Ziekteverzuim	Totaal 2023	Totaal 2022	Kort	Middel	Lang	Frequentie
Totaal	4,3%	7,3%	0,8%	0,6%	2,9%	0,9

Bron: Paradigma

- Eind 2023 hebben we kennisgemaakt met de nieuwe contactpersoon bij onze arbodienst.
- Op kantoor zijn vier (bijna) ongevallen geweest. Deze maakten geen aanvullende maatregelen nodig.
- Er is in 2023 één asbestmelding geweest zonder asbest besmetting. Het protocol is hierbij nageleefd. De asbestcoördinator is hier nauw bij betrokken geweest.
- Vanuit goed werkgeverschap zijn medewerkers opgeroepen om agressie-incidenten te melden omdat we die onacceptabel vinden. In 2023 zijn in totaal 8 meldingen gedaan. Ten opzichte van 2022 zijn er heftiger agressiemeldingen gemeld. De nazorg blijft belangrijk. Om die reden zijn naast de complexbeheerders ook voor andere medewerkers bij afdeling Wonen een persoonsalarmering aangeschaft. De medewerker geeft zelf aan of daar behoefte aan is.

- Begin 2022 zijn we met behulp van een projectgroep voorzichtig gestart met vitaliteitsactiviteiten, deze zijn voortgezet in 2023. Het doel is elkaar op kantoor te ontmoeten en vitaliteit op een bescheiden schaal verder onder de aandacht brengen. In 2023 zijn er wederom de maandelijksse soeplunches (eerste donderdag van de maand) georganiseerd. Daarnaast wordt iedere dinsdag vers fruit geleverd gedurende de perioden met de R in de maand. Tevens was er een gratis stoelmassage voor geïnteresseerde medewerkers en werd een wandel-naar-je-werkdag georganiseerd.

5.5 Ondernemingsraad (OR)

Achterbanraadpleging

De OR is 2023 vliegend van start gegaan met een individuele raadpleging van alle werknemers binnen Woonpartners Midden-Holland met de vraag "wat vind jij belangrijk op het gebied van goed werkgeverschap" met als doel voor de OR om focus aan te kunnen brengen. Als voorbeeld werden de onderwerpen mobiliteit, leeftijdsfasebewustbeleid, tijd- en plaats onafhankelijk werken en belonen en beoordelen genoemd, maar medewerkers konden ook zelf onderwerpen aandragen.

De onderwerpen mobiliteit en tijd -en plaats onafhankelijk werken bleken het hoogst op het prioriteitenlijstje van de medewerkers te staan. Dit heeft in het laatste kwartaal van 2023 een vervolg gekregen in de vorm van een adviesaanvraag aan Syndesmo om te komen tot een hybride werken en mobiliteitsbeleid. De OR heeft door deelname aan de projectgroep actief een bijdrage geleverd. In 2024 zal dit een vervolg krijgen.

Organisatieverandering en -ontwikkeling

De organisatieverandering is ingezet. De OR is in het voortraject nauw betrokken geweest en heeft ook input kunnen leveren. In het vervolg van het traject ziet de OR vooral een rol voor zichzelf in het reactief en kritisch volgen van de verdere uitwerking. Tenzij dit onderwerpen raakt waarbij volgens de WOR-advies of instemming nodig is. Zoals het strategisch ontwikkelplan waarover de OR-advies heeft gegeven. Daarbij is nadrukkelijk aandacht gevraagd voor het betrokken houden van de medewerkers.

Vertrek directeur-bestuurder

In het laatste kwartaal van 2023 heeft de directeur-bestuurder de organisatie verlaten voor een functie in de landelijke politiek. Hierdoor moest op korte termijn een interim bestuurder aangesteld worden. De OR heeft advies gegeven over het op te stellen functieprofiel, deelgenomen aan de selectiegesprekken en haar advies uitgebracht over de aan te stellen kandidaat.

Algemeen

Daarnaast zijn in de overleggen met de Directeur-Bestuurder meerdere onderwerpen de revue gepasseerd, zoals het Arbo- en Verzuimanalyse, belonen en beoordelen nieuwe stijl, het klokkenluidersreglement, de integriteitscode en de aanpassing van het asbestprotocol.

Samenstelling OR en verkiezingen

Na een start begin 2023 met zes leden in de OR, hebben in het eerste kwartaal twee leden en in het laatste kwartaal de voorzitter van de OR, om verschillende redenen afscheid genomen. Omdat er in het eerste kwartaal van 2024 volgens reglement sowieso nieuwe verkiezingen moesten plaatsvinden, zijn er geen vervroegde of tussentijdse verkiezingen uitgeschreven. Per 31 december 2023 bestond de OR uit Ad Kools, Carin Westerbos en Paula Sangers (voorzitter).

6 Verslag van de raad van commissarissen

6.1 Algemeen

De oorlogen in Oekraïne en Gaza duren onverhoopt en onverwacht voort en leiden tot menselijk leed, vluchtelingen en spanningen in de wereld. Deze vluchtelingenstroom en de vluchtelingenstromen vanuit andere werelddelen, blijven onverminderd groot en wij voelen als woningcorporatie de verantwoordelijkheid voor de bijdrage aan het huisvestingsvraagstuk waar we kunnen.

Wonen en volkshuisvesting nemen gelukkig een steeds prominentere plaats in op de politieke agenda. Dit is ook broodnodig. De spanning tussen enerzijds het realiseren van voldoende betaalbare woningen, verduurzaming van de woningvoorraad en het betaalbaar houden van de voorraad en anderzijds de stijgende kosten baart ons zorgen. Woonpartners Midden-Holland presteert naar vermogen, maar kan niet alles doen wat nodig en wenselijk is.

Vlak na vervroegde verkiezingen vanwege de val van het kabinet namen we afscheid van onze directeur-bestuurder Merlien Welzijn. Zij heeft aangegeven haar carrière in de politiek te willen voorzetten, om zich op die manier in te zetten voor de volkshuisvesting en de samenleving. Wij begrijpen haar keuze, maar betreuren haar vervroegde vertrek. Wij zijn Merlien dankbaar voor haar inzet. Diederik Hommes heeft het stokje per 27 november 2023 als interim directeur-bestuurder overgenomen. In 2024 wordt de werving voor de nieuwe vaste directeur-bestuurder gestart.

Het ondernemingsplan is de basis voor onze jaarplannen. De versterking en ontwikkeling van de organisatie heeft onverminderd de aandacht. Er is in 2023 een enorme inspanning geleverd om de vacatures te vervullen. De organisatie was dankzij deze inspanning eind 2023 weer op sterkte, in menskracht en in expertise. Het ontwikkelen van routine is voor het komend jaar een uitdaging. En het boeien en binden van de instroom in het bijzonder.

In 2023 is geïnvesteerd in nieuwbouw en groot onderhoud met verduurzamingsmaatregelen, in goede, verantwoorde biedingen aan de gemeenten in het werkgebied en in de regionale samenwerking, gericht op een regionale woonagenda. We danken alle medewerkers van Woonpartners Midden-Holland voor hun professionaliteit en hun onvermoeibare inzet.

6.2 Rollen van de raad van commissarissen

6.2.1 De toezichthoudende rol

In de statuten van Woonpartners Midden-Holland en het reglement van de raad van commissarissen worden de taken en bevoegdheden van de raad nader beschreven. Onze maatschappelijke opdracht dient op effectieve en efficiënte wijze te worden uitgevoerd. Wij houden met wat er speelt in de samenleving in een goede samenwerking met bestuur en organisatie en op basis van een toezicht kader. De raad van commissarissen onderschrijft dit toezicht kader en de daarin vermelde governancecode / Aedes code (voor al deze documenten, zie [de website van Woonpartners Midden-Holland](#)). Als toezichthouder hebben wij een kritische rol, die gebaseerd is op vertrouwen. Adequate informatie van binnen en buiten de organisatie en goede contacten met belanghebbenden bieden daarvoor het fundament. Wij komen tot besluiten na het juiste debat gevoerd te hebben en met respect voor ieders mening.

6.2.2 De klankbordrol

In onze klankbordrol geven wij als raad advies en reflectie door van buiten naar binnen te kijken, aanvullende perspectieven te schetsen en de afweging van meervoudige belangen te ondersteunen. We bespreken investeringsbesluiten voor nieuwbouw en grootonderhoud vooraf in de auditcommissie. Daarmee worden de investeringen getoetst op financiële haalbaarheid en ratio's. Daarnaast hebben wij onze input geleverd op de prestatieafspraken.

6.2.3 De werkgeversrol

Als werkgever zijn wij verantwoordelijk voor een goed functionerend, bij opgaven en organisatie passend bestuur. Wij spreken daarom met regelmaat met de directeur-bestuurder. In de gesprekken streven wij naar een vragende in plaats van een stellende toon, zodat een open dialoog kan worden gevoerd. Zo nodig kunnen we interventies doen en richtinggevende adviezen geven. Er is bij Woonpartners Midden-Holland een eenhoofdig bestuur. In dat licht hebben wij oog voor het krachtenveld in de organisatie en de bedrijfscultuur. Daarnaast zien we toe op de ontwikkeling van de topstructuur en de werkorganisatie.

In 2023 heeft de directeur-bestuurder Merlien Welzijn in het kader van permanente educatie 10 PE-punten behaald. De directeur-bestuurder voldoet met het behalen van 122 PE-punten aan de voorwaarde om over een periode van 3 jaar minimaal 108 PE-punten te halen (in 2021: 18, in 2022: 94 en in 2023: 10 punten).

Op 1 december is Diederik Hommes aangesteld als interim-directeur-bestuurder. Diederik Hommes heeft in 2023 23 PE-punten behaald. Er is direct gestart met het samenstellen van een selectiecommissie, het opstellen van een functieprofiel om een nieuwe directeur-bestuurder te werven.

6.2.4 De netwerkrol

Om onze taken goed te kunnen vervullen hebben wij ons als raad van commissarissen in het verslagjaar regelmatig mondeling en schriftelijk door het bestuur laten informeren. Daarnaast spreken wij met regelmaat de controller, leden van het MT, de Ondernemingsraad (OR), andere medewerkers van Woonpartners Midden-Holland, de huurdersorganisatie Stichting HRHM (HRHM) en de accountant. We hebben ons ook extern laten informeren door relevante belanghouders over onder andere de samenwerking met Woonpartners Midden-Holland. Wij ervaren deze contacten als belangrijk omdat daarmee vanuit verschillende perspectieven informatie

wordt verkregen over het functioneren van Woonpartners Midden-Holland en haar bestuur. Wij ontmoeten andere belanghebbenden eveneens onder meer tijdens evenementen als de Nieuwjaarsbijeenkomst. Wij volgen de relevante ontwikkelingen in de samenleving, het werkgebied van Woonpartners Midden-Holland, beleid, wet- en regelgeving en laten ons waar nodig informeren over consequenties en implementatie. Wij stellen ons aanspreekbaar op.

6.3 Commissies van de raad van commissarissen

Algemeen

Wij werken binnen de raad van commissarissen met twee permanente commissies, te weten de remuneratiecommissie en de auditcommissie. De werkwijze van deze permanente commissies is vastgelegd in reglementen (zie de website van Woonpartners Midden-Holland). In voorkomende gevallen kunnen wij als raad andere, tijdelijke of permanente commissies instellen.

6.3.1 Auditcommissie

De auditcommissie heeft een adviserende rol voor de raad van commissarissen, met name op het gebied van financiën, interne controle, risicobeheersing en vastgoedinvesteringen. In de auditcommissie worden onder meer de managementletter, het jaarplan, de financiële (meerjaren)begroting, het treasury jaarplan, de jaarrekening, investeringsvoorstellen en het accountantsverslag besproken en van een advies voorzien. Ook worden de jaarlijkse beoordelingen van de Aw en de borgbaarheid vanuit het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) geagendeerd. Tijdens elke vergadering wordt kort stilgestaan bij risicomanagement.

De auditcommissie heeft voorafgaand aan de vergadering van 25 april 2023 gesproken met de accountant (EY) over de controle van de jaarrekening. Dit gesprek heeft plaatsgevonden buiten de aanwezigheid van de directeur-bestuurder, manager Bedrijfsvoering en controller.

De auditcommissie heeft in 2023 de raad van commissarissen onder andere geadviseerd om:

- De begroting 2024 goed te keuren;
- De meerjarenbegroting 2024 - 2028 goed te keuren;
- Het treasury jaarplan 2024 goed te keuren;
- Het investeringsstatuut goed te keuren;
- Het geactualiseerde Reglement financieel beleid en beheer goed te keuren;
- Diverse investeringsvoorstellen goed te keuren;
- Het jaarverslag en de jaarrekening 2022 goed te keuren;
- Het aantrekken van externe financiering niet-DAEB goed te keuren;
- Opdracht te verlenen aan de accountant (EY) voor het controleplan 2023.

De auditcommissie heeft in 2023 zes keer vergaderd, waarvan drie keer in aanwezigheid van de accountant. Op 1 juni 2023 vond, voorafgaand aan de reguliere auditcommissievergadering, het jaarlijkse gesprek met de controller plaats. Naast de reguliere

aanwezigheid bij de januari en april vergadering was de accountant in oktober aanwezig bij een extra commissievergadering op 26 oktober 2023 vanwege de bespreking van het controleplan 2023.

6.3.2 Remuneratiecommissie

De remuneratiecommissie heeft een adviserende rol voor de raad van commissarissen en richt zich onder meer op de bezoldiging en beoordeling van de directeur-bestuurder, de profielschets voor de directeur-bestuurder, de bezoldiging van de RvC, het rooster van aftreden, invulling van vacatures, (her)benoemingen, permanente educatie en de zelfevaluatie van de raad. De werkwijze van de commissie is vastgelegd in [een reglement](#).

In het kader van de jaarlijkse beoordelingscyclus van de directeur-bestuurder, heeft de remuneratiecommissie het beoordelingskader voor 2023 met de directeur-bestuurder besproken. Dit kader heeft betrekking op compliance, beleidsdoelen, ontwikkelingen in de organisatie en de persoonlijke ontwikkeling. Dit beoordelingskader is vastgesteld in de RvC-vergadering van 21 februari 2023. De remuneratiecommissie heeft de voortgang met de directeur-bestuurder besproken op 30 juni 2023. In november en december 2023 hebben de gesprekken met medewerkers en met relevante belanghouders uit het werkgebied mede als basis voor het functionerings- en beoordelingsgesprek van de remuneratiecommissie met de directeur-bestuurder geen doorgang gevonden in verband met het vertrek van de directeur-bestuurder.

6.4 Professionalisering van de RvC

Alle leden van de raad van commissarissen zijn lid van de Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties en maken gebruik van het professionaliseringsaanbod van diverse opleidingsinstituten om hun vakkennis op peil te houden. Elke commissaris is sinds 1 januari 2015 verplicht tot regelmatige bijscholing. Deze bijscholingen zijn gericht op de ontwikkeling van competenties en/of vakkennis en beroepsvaardigheden die relevant zijn voor corporatiecommissarissen. De leden van de raad stemmen de PE-activiteiten met elkaar af.

Daarnaast organiseert Woonpartners Midden-Holland ook kennissessies. Op 12 januari 2023 organiseerde Woonpartners Midden-Holland een visiebijeenkomst over risicomanagement voor het MT en de raad van commissarissen. Aan de orde kwamen de verschillende invalshoeken over het risicomanagement en risicobereidheid. Het gesprek over risicomanagement vond plaats binnen de context van het ondernemingsplan onder het motto 'samen bouwen aan zekerheid'. Op 28 november 2023 werd in een kennissessie gesproken over het rapport buffers en beleidsruimte en de financieringsstrategie als onderdeel van het jaarplan en risicomanagement.

6.5 Zelfevaluatie van de RvC

Conform de Governancecode evalueert de raad van commissarissen jaarlijks haar eigen functioneren, zowel collectief als individueel. Op 20 januari 2023 vond de zelfevaluatiebijeenkomst plaats van de Raad van Commissarissen van Woonpartners Midden-Holland. Deze bijeenkomst is samen met de extern begeleider voorbereid door de voorzitter van de Raad van Commissarissen (RvC). Gelet op de relatief nieuwe samenstelling van het team, twee leden zijn aangetreden in Coronatijd (2021) en twee leden medio 2022, werden de volgende thema's geadresseerd.

- 1 Het inzichtelijk maken van de kernkwaliteiten van het team, het potentieel en de valkuilen, en het gezamenlijk bepalen wat verdere ontwikkeling en versterking vraagt; het met elkaar een scherper beeld krijgen van de onderlinge dynamiek en de wijze waarop de leden elkaar kunnen aanvullen en versterken.
- 2 Het herijken van de visie op toezichthouden en de wijze waarop hier vorm aan gegeven wordt; welke positie neemt de RvC in bij strategieontwikkeling en hoe vervult zij haar rol bij de uitvoering ervan.

6.6 Visie op bestuur en toezicht

Visie op besturen

Woonpartners Midden-Holland wordt bestuurd door één directeur -bestuurder. De directeur-bestuurder is verantwoordelijk voor strategie, beleid, maatschappelijke prestaties en voor de continuïteit van de organisatie. De directeur-bestuurder wordt daarin ondersteund door het managementteam, met de posities Wonen, Vastgoed en Bedrijfsvoering. De directeur-bestuurder geeft ruimte aan initiatieven van medewerkers en bevordert een open en transparante werkcultuur met eigen verantwoordelijkheid.

De directeur-bestuurder is verantwoordelijk voor de realisatie van de doelstellingen uit het meerjarenbeleidsplan. De directeur-bestuurder zet daartoe de strategie uit, besluit over het beleid, ziet toe op de uitvoering hiervan en is eindverantwoordelijk voor de resultaten. Daarbij betreft de directeur-bestuurder de primaire belanghouders, de huurders (onder meer vertegenwoordigd in de HRHM), gemeenten en andere stakeholders in haar werkgebied, actief en herkenbaar bij de beleidsvoorbereiding en -uitvoering. De directeur-bestuurder stelt zich daarbij toegankelijk op, zoekt verbinding met huurders en stakeholders bij het realiseren van de doelstellingen van Woonpartners Midden-Holland en draagt daarnaast als ketenpartner waar mogelijk bij aan de realisatie van overige maatschappelijke belangen in het sociale domein.

De directeur-bestuurder gaat zorgvuldig om met het maatschappelijk vermogen. Daarbij hoort de vanzelfsprekende verplichting om op een scherpe manier te sturen op het vastgoed en de organisatie op een bedrijfsmatige manier te organiseren. De directeur-bestuurder waarborgt een gezonde financiële positie zodat de continuïteit van de organisatie en haar missie ook op lange termijn is verzekerd. De directeur-bestuurder hecht veel waarde aan de integriteit van medewerkers en aan het integer handelen door de organisatie en vervult hierin een voorbeeldfunctie.

De directeur-bestuurder onderhoudt de governancestructuur en werkt overeenkomstig de principes van goed besturen. De directeur-bestuurder richt een professionele werkorganisatie in met een gedegen en doelmatige bedrijfsvoering. De directeur-bestuurder zorgt voor toereikende en goed functionerende risicobeheersings- en controlesystemen. Als werkgever past het bestuur de beginselen van goed werkgeverschap actief toe.

Visie op toezicht

De raad van commissarissen wil een raad zijn van overzicht en consistentie. De raad onderscheidt vier belangrijke en waardevolle rollen: als toezichthouder, als klankbord, als werkgever en de netwerkrol. De invulling van die rollen in het afgelopen jaar staat onder 6.2 beschreven.

Samenwerking bestuur en raad van commissarissen

Een goede samenwerking en wisselwerking tussen bestuur en raad van commissarissen stelt eisen aan de inrichting van de governance en vraagt om bewuste aandacht voor houding en gedrag van zowel bestuurder als toezichthouders. Voor een goede uitvoering van de taken en rollen is vertrouwen nodig, tussen de commissarissen onderling en tussen leden van de raad en het bestuur. Vertrouwen moet opgebouwd én onderhouden worden. Vertrouwen is in de ogen van de RvC en bestuur een relationeel begrip of beter gezegd een werkwoord. Belangrijke ingrediënten zijn daarbij:

- Vertrouwen over en weer als basis van eigen handelen.
- Vertrouwen als grondhouding bij de beoordeling van anderen.
- Respect hebben voor anderen en anderen in hun waarde laten.
- Sensitief zijn voor waarden en morele verwachtingen van anderen.
- Nieuwsgierigheid, actief vragen, verantwoorden en leren als ingrediënten voor een open dialoog.
- Stimuleren en uitdagen tot betere performance.
- De blik vooruit naar wat komt en zou kunnen komen.

6.7 Integriteit en onafhankelijkheid

Naar aanleiding van de handreiking voor de beoordeling van het vastgoedbezit hebben wij het vastgoedbezit van onze commissarissen en de directeur-bestuurder besproken, beoordeeld en geconcludeerd dat er geen sprake is van belangenverstremgeling of de schijn van belangenverstremgeling met de activiteiten van Woonpartners Midden-Holland. Bij de interim-bestuurder is er geen vastgoedbezit anders dan zijn eigen woning. Er hoeven geen maatregelen te worden genomen anders dan dat bij het aantrekken van nieuwe commissarissen en bestuurders dit onderwerp expliciet aan de orde zal worden gesteld. De leden van de RvC hebben geen (neven)functies die tegenstrijdig zijn aan het belang van Woonpartners Midden-Holland. De raad is zo samengesteld, dat de leden ten opzichte van elkaar en de bestuurder, onafhankelijk en kritisch kan functioneren. Er is geen sprake van (transacties met) tegenstrijdige belangen waarbij RvC-leden en/of de bestuurder betrokken waren.

6.8 Vergaderingen RvC en belangrijkste besluiten

In 2023 vonden vier reguliere vergaderingen van de RvC plaats. Daarnaast zijn er twee kennissessies over risicomanagement met het MT georganiseerd.

Geen van de commissarissen is frequent afwezig geweest. De directeur-bestuurder was bij de vooroverleggen van de RvC niet aanwezig.

Tijdens de reguliere RvC-vergaderingen zijn onder andere de volgende onderwerpen en procedures besproken en besluiten genomen:

- Kwartaalrapportages;
- Jaarrekening en jaarverslag 2022;
- Jaarplan 2024 inclusief begroting 2024, financiële meerjarenbegroting 2024-2028 en treasury jaarplan 2024;
- Investeringsstatuut;
- Organisatieontwikkeling;
- Streefportefeuille 2023-2032;
- Biedingen ten behoeve van het maken van prestatieafspraken 2024 met huurdersorganisatie HRHM en gemeenten;
- Risicomanagement;
- Beoordelen investeringsvoorstellen;
- Het aantrekken van externe financiering niet-DAEB;
- Reglement bestuur;
- Reglement commissies (AC en RC);
- Reglement financieel beleid en beheer;
- Klokkenluidersregeling en integriteitscode;
- Benoeming interim-bestuurder.

6.9 Samenstelling raad van commissarissen in 2023

De raad van commissarissen beschikt over een profielschets, die een aantal algemene functie-eisen geeft. Daarnaast is opgenomen dat in de raad van commissarissen enkele specifieke deskundigheden aanwezig moeten zijn om het brede spectrum van de woningcorporatie te kunnen overzien.

Het functioneren van de raad van commissarissen is gebaat bij een goede teamsamenstelling en diversiteit; ook op dit gebied zijn in het profiel criteria opgenomen. De individuele leden dienen elkaar qua competenties aan te vullen en in goede harmonie met elkaar te kunnen samenwerken, maar dienen elkaar ook kritisch te kunnen aanspreken. De in de statuten en in de profielschets ten doel gestelde raad van commissarissen bestaat uit vijf leden, waarvan twee voorkeurscommissarissen (voorgedragen door de huurdersorganisatie HRHM). De leden van de raad van commissarissen die benoemd zijn op voordracht van de huurderskoepel wonen ten minste eenmaal per jaar een vergadering van de huurdersorganisatie HRHM bij. De profielschetsen zijn gepubliceerd op de website

van Woonpartners Midden-Holland. In 2023 zijn er geen wisselingen geweest in de raad. De raad van commissarissen was als volgt samengesteld:

Mevrouw M.C. Oude Veldhuis	
Geboortejaar	1959
Rol in RvC	Voorzitter RvC en lid remuneratiecommissie
Benoeming	Benoemd per 01-07-2018 Tweede termijn eindigt op 01-07-2026 (niet herbenoembaar)
PE-punten verslagjaar	13
Functies	Directeur Leye Nansen BV Associate partner Sweco Nederland
Nevenfuncties	Commissaris bij woningcorporatie Veenvesters Commissaris bij woningcorporatie Maasdelta Gastdocent Amsterdam School of Real Estate Lid toetsingscommissie Woningbouwimpuls BZK

De heer R. el Ousrouti	
Geboortejaar	1973
Rol in RvC	Vice-voorzitter RvC en voorzitter remuneratiecommissie, op voordracht huurders
Benoeming	Benoemd per 01-07-2021 Eerste termijn eindigt op 01-07-2025 (herbenoembaar)
PE-punten verslagjaar	5
Functies	Directeur Rotterdam Vakmanstad
Nevenfuncties	Penningmeester Stichting Ziek en Onderwijs - Erasmus MC en CED groep

Mevrouw P. van Lange	
Geboortejaar	1969
Rol in RvC	Lid RvC, voorzitter auditcommissie
Benoeming	Benoemd per 15-02-2021 Eerste termijn eindigt op 15-02-2025 (herbenoembaar)
PE-punten verslagjaar	5
Functies	Lid College van Bestuur STC-group Rotterdam
Nevenfuncties	Voorzitter raad van toezicht SPON

De heer G. van Wijhe	
Geboortejaar	1975
Rol in RvC	Lid RvC, lid auditcommissie
Benoeming	Benoemd per 01-07-2022 Eerste termijn eindigt op 01-07-2026 (herbenoembaar)
PE-punten verslagjaar	8
Functies	Concerndirecteur gemeente Lansingerland
Nevenfuncties	- Voorzitter raad van commissarissen Verbindion/Merwestein NV - Directeur-eigenaar adviesbureau NOLPO New Leadership

De heer J. Pluim	
Geboortejaar	1961
Rol in RvC	Lid RvC op voordracht huurders
Benoeming	Benoemd per 01-07-2022 Eerste termijn eindigt op 01-07-2026 (herbenoembaar)
PE-punten verslagjaar	43
Functies	- Directeur-eigenaar Griffin Managementholding B.V. - Directeur-bestuurder a.i. bij woningcorporatie Bo-Ex - Programmacoördinator a.i. Franciscus Gasthuis
Nevenfuncties	Voorzitter VVE Platostraat Rotterdam

6.8.3 Bezoldiging en onafhankelijkheidsverklaring raad van commissarissen

De RvC stelt jaarlijks de bezoldiging van haar leden vast. De bezoldiging is voorbereid in de remuneratiecommissie. Er is gekozen voor het volgen van de honoraria die de VTW adviseert (beroepsregel). De geadviseerde honoraria liggen onder de maxima die de WNT aangeeft voor de corporatiesector. De bezoldiging van de RvC is opgenomen in de jaarrekening.

Alle individuele leden van de raad van commissarissen hebben hun rol in 2023 onafhankelijk ingevuld. Daarnaast zijn er in het verslagjaar 2023 geen meldingen aan de voorzitter en de raad gedaan over een (mogelijk) tegenstrijdig belang.

6.8.4 Verklaring

De raad van commissarissen heeft op 23 mei 2024 het jaarverslag goedgekeurd en de jaarrekening 2023 van Woonpartners Midden-Holland, Stichting voor Bouwen en Beheren samen met de directeur-bestuurder vastgesteld.

Origineel getekend:
Waddinxveen, 23 mei 2024

M.C. Oude Veldhuis
voorzitter raad van commissarissen

R. el Ousrouti
vicevoorzitter raad van commissarissen

G. van Wijhe
lid raad van commissarissen

P. van Lange
lid raad van commissarissen

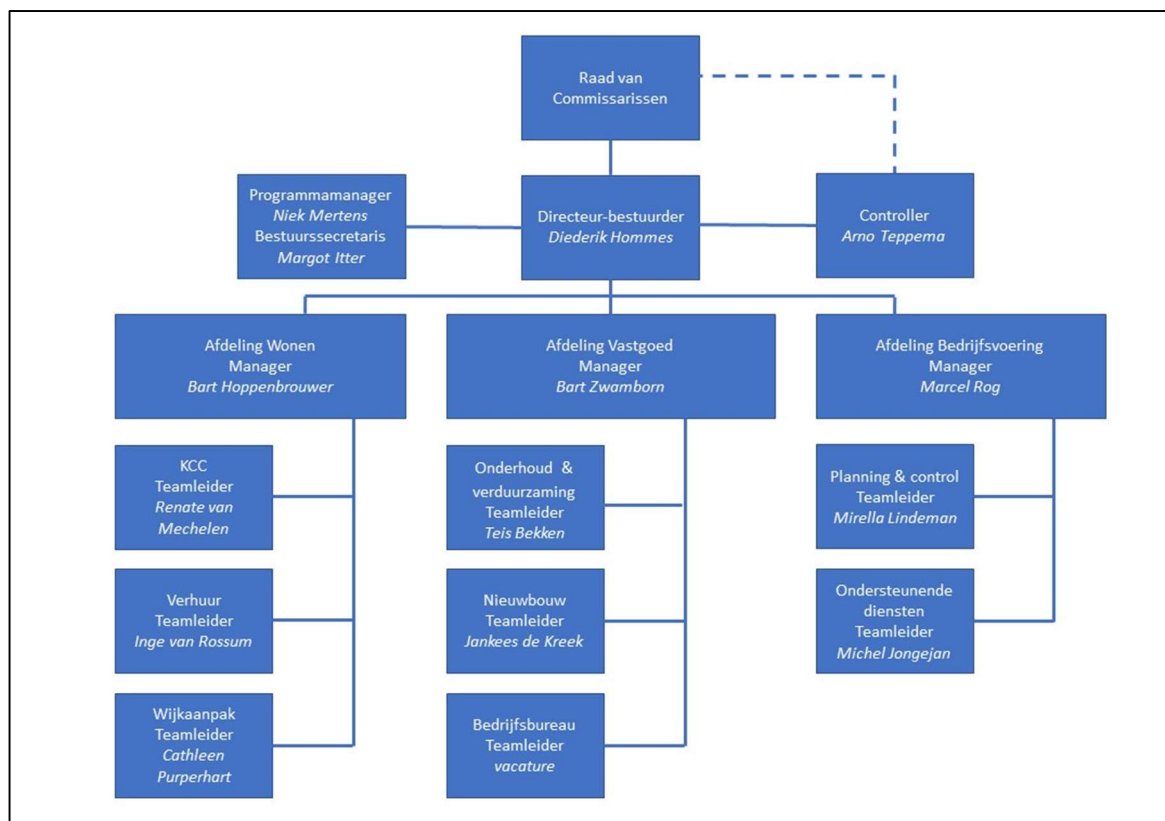
J. Pluim
lid raad van commissarissen

D. Hommes
directeur-bestuurder

7 Governance, risk & compliance

7.1 Organisatie corporate governance

Organisatieschema Woonpartners Midden-Holland:



De rollen van security officer, privacy officer, compliance officer, functionaris gegevensbescherming en vertrouwenspersoon zijn/worden belegd in de bestaande functies.

7.2 Governance

7.2.1 Algemeen

Woonpartners Midden-Holland is lid van Aedes. Het lidmaatschap van Aedes is op zijn beurt gekoppeld aan de Governancecode Woningcorporaties. Doordat we ons binden aan deze code laten we zien waarvoor we staan en waarop we aanspreekbaar zijn. De Governancecode 2020 (herzien in 2022) van Aedes en VTW is door de directeur-bestuurder en de raad van commissarissen besproken en onderschreven. De code geeft de directeur-bestuurder en de raad van commissarissen richtlijnen voor goed bestuur en toezicht. De code kent 5 principes:

- We hanteren waarden en normen die passen bij de maatschappelijke opdracht.
- We zijn aanspreekbaar en leggen actief verantwoording af.
- We zijn geschikt voor onze taak en daarop aanspreekbaar.
- We gaan in dialoog met belanghebbende partijen.
- We beheersen de risico's verbonden aan onze activiteiten.

Woonpartners Midden-Holland hecht grote waarde aan deze principes. Als we van een bepaling van de code afwijken, leggen we dit gemotiveerd uit (het 'pas toe of leg uit-principe'). In de verschillende onderdelen van dit jaarverslag leggen we verantwoording af over de wijze waarop bovenstaande principes van de Governancecode in het afgelopen jaar zijn toegepast.

7.2.2 Raad van Commissarissen (RvC)

De RvC houdt toezicht op het beleid van het bestuur en de algemene gang van zaken in de stichting en de met haar verbonden onderneming en deelnemingen. De RvC toetst of Woonpartners Midden-Holland invulling geeft aan de maatschappelijke opgave, verstandige financiële keuzes maakt en integer en transparant handelt. De RvC bestaat uit vijf personen en de taken van de RvC zijn:

- De RvC houdt toezicht op het beleid van het bestuur en op de algemene gang van zaken. De raad adviseert het bestuur. De raad richt zich bij de vervulling van zijn taak naar het belang van de organisatie als toegelaten instelling, naar het maatschappelijk belang en naar het belang van belanghebbenden.
- De RvC treedt op als werkgever en adviseur van en klankbord voor de raad van bestuur. Als werkgever benoemt de raad van commissarissen de leden van de raad van bestuur en stelt de beloning van de bestuurder(s) vast. De raad van commissarissen kan de bestuurder(s) eventueel schorsen of ontslaan.
- De RvC benoemt de externe accountant van Woonpartners Midden-Holland.
- De RvC geeft de opdracht tot visitatie.

In de statuten staan bepalingen voor de raad van commissarissen rond de benoeming, taken, bevoegdheden en onverenigbaarheden. De werkwijze van de raad van commissarissen is uitgewerkt in het 'Reglement Raad van Commissarissen Woonpartners Midden-Holland'. Zie het verslag van de raad van commissarissen (hoofdstuk 6).

7.2.3 Bestuur

Het bestuur is verantwoordelijk voor het besturen van Woonpartners Midden-Holland en heeft daarin de dagelijkse leiding. Het zorgt voor een strategische koers gericht op het realiseren van de maatschappelijke waarde op lange termijn, in samenwerking met in- en externe stakeholders. Samen met de medewerkers zorgen bestuur en management voor een vertaling van de koers naar concrete doelstellingen. Het bestuur is verantwoordelijk voor de realisatie van de strategische koers en doelstellingen en waarborgt daarbij de financiële continuïteit. Het bestuur legt hierover verantwoording af aan de RvC. Het bestuur is ook verantwoordelijk voor de naleving van alle relevante wet- en regelgeving en voor het beheersen van de risico's verbonden aan de activiteiten van Woonpartners Midden-Holland alsmede de interne risicobeheersings- en controlesystemen. Het bestuur rapporteert hierover aan de RvC en de auditcommissie. Zie het bestuursverslag (hoofdstuk 1).

7.2.4 WNT

Op grond van artikel 4.2. WNT is afgezien van het opnemen in de jaarrekening van de verantwoording van de bezoldigingsinformatie op grond van artikel 2:383, lid 1, Burgerlijk Wetboek.

7.2.5 Controller

Conform BTIV artikel 105 valt de controller rechtstreeks onder de bestuurder. Hij adviseert gevraagd en ongevraagd het bestuur, het managementteam en de RvC. De controller faciliteert de inrichting van het risicomanagementsysteem. Hij toetst in dat kader de opzet van door het management ingerichte maatregelen, reviewt de door de afdelingen uitgevoerde verbijzonderde interne controles en is verantwoordelijk voor het positioneren van de interne audits.

7.3 Risicomanagement

Risicomanagement is het identificeren en kwantificeren van risico's en kansen binnen een organisatie en het opstellen van maatregelen om deze risico's en kansen te mitigeren dan wel te intensiveren. Risicomanagement is een vast onderdeel van de kwartaalrapportages.

7.3.1 Risicobereidheid

Het algemene risicobeleid van Woonpartners Midden-Holland is gebaseerd op de volgende principes:

- Er worden geen activiteiten of verplichtingen aangegaan die de continuïteit van de organisatie in gevaar kunnen brengen.
- Er worden uitsluitend verplichtingen aangegaan voor activiteiten en investeringen die passen binnen de volkshuisvestelijke doelstellingen.
- Er worden geen speculatieve grondposities of derivaten ingenomen.
- Minimaal in de meerjarenbegroting voor de komende 10 jaar voldoen aan de normen en criteria van WSW en Aw.

Woonpartners Midden-Holland heeft in samenwerking met Accent Advies in 2023 het rapport “Risicobereidheid Woonpartners Midden-Holland” laten opstellen. De uitkomsten van dit rapport zijn mede gebaseerd op gehouden themasessies met de RvC/ Bestuur en het MT.

- De resultante hiervan is dat het risicobereidheidsprofiel van Woonpartners Midden-Holland als neutraal wordt gekwantificeerd. Woonpartners Midden-Holland is echter bereid om onzekerheid te accepteren als de potentiële voordelen groter zijn dan de potentiële risico's.
- De risicofilosofie is dus in de basis behoudend, maar op de volkshuisvestelijke opgave ligt deze nadrukkelijk hoger. Woonpartners Midden -Holland is bereid volkshuisvestelijk de nek wel uitsteken, maar niet voordat er een gedegen dialoog is gevoerd en er een weloverwogen besluit ligt.
- Uit de gehouden scenarioanalyses blijkt dat we in een aantal gematigde en stevige what-if-scenario's de externe normen voor de financiële ratio's (ICR, LTV en Solvabiliteit) zullen overschrijden. De ICR heeft op korte termijn de hoogste overschrijdingskans.
- Het toepassen van de signaleringswaarde is een vorm van risicomangement, maar remt op korte termijn (totdat er is voldaan aan de hogere normen) wel het investeringsvermogen. In het kader van risicobeheersing is al wel in onze scenarioplanning opgenomen welke maatregelen er genomen kunnen worden bij eventuele normoverschrijdingen van de ICR en/of LtV (bijv. tijdelijk vertragen van nieuwbouw en/of onderhoudsinvesteringen).

7.3.2 Operationele risico's

Operationele risico's komen voort uit het dagelijkse bedrijfsproces van een organisatie. Operationele risico's kunnen leiden tot financieel verlies, fraude, vertragingen, verminderde efficiëntie of imagoschade.

7.3.3 Strategische risico's

Een strategisch risico is een risico dat voortkomt uit beslissingen die men neemt over haar lange termijn doelstellingen en de stappen die gezet worden om deze doelstellingen te bereiken. Het kan ook ontstaan uit veranderingen in de omgeving waarin de corporatie opereert, zoals technologische innovaties, economische of politieke veranderingen. De kern van strategische risico's is dat er altijd sprake is van 'onzekerheid'. In 2023 heeft er een herijking plaatsvinden van de geformuleerde strategische risico's. Bij het bepalen van de impact kijkt Woonpartners Midden-Holland naar het potentiële effect van het risico op onder andere imago, financiën, organisatie, huurder en bedrijfsvoering.

Type	Omschrijving	Risico	Waarom speciale aandacht
Strategisch	Stapelning van maatschappelijke opgaven	Het risico dat Woonpartners MH niet in staat is de stapeling van maatschappelijke opgave (nieuwbouw, verduurzaming, klimaatadaptatie) te realiseren als gevolg van externe afhankelijkheden en onvoldoende interne organisatorische capaciteit.	Veel gesprekken met stakeholders gaan over de stapeling van de maatschappelijke opgaven en de impact van het invullen van die opgaven op het lange termijn duurzaam prestatie model van Woonpartners MH.
Strategisch	Duurzaam verdienmodel	Aangezien er steeds meer opgaven liggen waar geen of onvoldoende inkomsten tegenover staan neemt het risico op onvoldoende financiering toe.	Wat is uiteindelijk nog haalbaar om uit te voeren als je ook op lange termijn een duurzaam prestatie model wilt houden? En hoe gaan we de uitvoering van die enorme opgave organiseren?
Strategisch	Politieke onvoorspelbaarheid	Het risico dat veranderingen in het politieke speelveld ons 'raakt'.	Veranderingen in / en complexiteit van wet- en regelgeving en de mogelijkheid dat de politiek verplichtingen oplegt.
Strategisch	Suboptimale besluitvorming	Het risico dat Woonpartners MH onder druk naar een offensievere cultuur migreert en maatschappelijk vermogen verkeerd wordt besteed.	Met de toenemende externe druk om het maatschappelijk vermogen maximaal in te zetten, ontstaat het risico op suboptimale besluiten, waardoor het maatschappelijk vermogen (achteraf gezien) 'verkeerd' wordt besteed.
Strategisch	Betaalbaarheid	Het risico dat de betaalbaarheid voor de huurder onder druk komt te staan.	Diverse crisissen hebben de betaalbaarheid voor de huurder onder druk gezet m.a.g. dat mogelijke huurverhogingen die bedrijfseconomisch noodzakelijk zijn, maar maatschappelijk/ politiek onverantwoord.
Strategisch	(on)Aantrekkelijke werkgever	Het risico dat Woonpartners M-H onvoldoende gekwalificeerd personeel kan opleiden, aantrekken of behouden om de (lange termijn) ambities te realiseren).	Vacatures zijn lastig in te vullen. Maar dit thema heeft ook een lange termijn vraagstuk in zig: Wat voor organisatie willen we op langere termijn zijn en wat voor medewerker hoort daarbij?
Strategisch	Toenemende kwetsbaarheid huurders	Het risico van een verdere cumulatie van kwetsbare groepen in de wijken en toenemende polarisatie waardoor de leefbaarheid onder druk komt te staan.	Door een cumulatie van kwetsbare groepen in de wijken neemt de differentiatie en leefbaarheid (incl. sociale cohesie) in de wijken verder af.
Strategisch	Te ambitieuze duurzaamheid opgave	Het risico bestaat dat we de beoogde duurzaamheidsambities niet realiseren.	We geven onvoldoende invulling aan de verduurzaming van de portefeuille conform de gemaakte prestatie afspraken.
Vanuit de Management Letter			Doorgevoerde verbeteringen
Operationeel	Er vind geen periodieke analyse plaats op de huuraansluiting tussen periodes en huurverhoging.	Het risico bestaat dat fouten in de huuradministratie zitten welke niet worden geconstateerd.	Deze actie is nu belegd bij een dedicated medewerker van de afdeling P&C. De Teamleider zal toezien op naleving.

7.4 Frauderisicoanalyse en fraudepreventie

Het vaststellen en beoordelen van frauderisico's is vastgelegd in een risico- en beheersingsmatrix die onder meer gebruikt wordt bij de audits. Deze matrixen geven een totaalbeeld van alle geïdentificeerde risico's op dit gebied. Het restrisico is bepaald door het bruto risico (impact x risico) te corrigeren met de mitigerende beheersingsmaatregelen. De geconstateerde restrisico's blijken beperkt. In 2023 zijn de risico- en beheersingsmatrixen geactualiseerd. Voor Woonpartners Midden-Holland zien wij diverse fraude gerelateerde risico's die structureel zijn en dus de meeste aandacht verdienen en krijgen:

- Samenspannen met externe partijen bij de aanbesteding van projecten/externe financiering.
- Kandidaat-huurder pleegt valsheid in geschrifte om in aanmerking te komen voor een woning.
- Verwerking van facturen/betalingen zonder tegenprestatie of onderlegger.
- Niet-transparante aan-/verkooptransacties, samenspannen (ver)koper/taxateur/medewerker.
- Minder kwaliteit leveren bij onderhoud dan afgesproken in de prestatieafspraken.

Op basis van de bestaande beheersmaatregelen wordt het frauderisico als beheersbaar beoordeeld. Bij de gehanteerde beheersmaatregelen kan gedacht worden aan:

- Inhuur externe expertise (kostendeskundige, treasury, juridisch e.d.).
- Het vier-ogenprincipe dat integraal wordt toegepast bij verhuringen.
- Afgedwongen factuurcontrole/accordering binnen de digitale factuurverwerking.
- Externe taxaties door NVM-makelaars bij alle (ver) kooptransacties.

Frauderisico's met een te hoog restrisico worden met extra mitigerende maatregelen op een aanvaardbaar niveau gebracht.

7.5 Compliance

Compliance is noodzakelijk voor een adequate en integere bedrijfsvoering. De complexiteit van veranderingen in wet- en regelgeving en de implementatie van deze aanvullingen in onze bedrijfsprocessen is een uitdaging op zich. Woonpartners Midden-Holland heeft vanwege haar omvang geen aparte *compliance officer*. Individuele proceseigenaren zijn het eerste aanspreekpunt voor implementatie en borging van veranderingen. De controle op de feitelijke naleving gebeurt mede door de controller. Deze rapporteert hierover indien nodig aan de directeur-bestuurder.

7.6 Privacy

Om onze huurders optimaal van dienst te zijn hebben we gegevens nodig van en over onze huurders. De huurders moeten erop kunnen vertrouwen dat we zorgvuldig omgaan met deze (persoons)gegevens. Het borgen van de privacy is dan ook een belangrijk aandachtsgebied. De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) ziet toe op de naleving van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Intern vervult de functionaris gegevensbescherming deze rol. In 2023 zijn er geen directe meldingen van datalekken gedaan bij de AP. Ook zijn er intern geen datalekken geweest die qua risicoprofiel doorgegeven moesten worden naar de AP. Wel is er een datalek geweest bij een van onze leveranciers. De koppeling met de leverancier werd direct gestopt en uit onderzoek bleek geen datalek in de systemen van Woonpartners Midden-Holland.

We werken op diverse manieren aan bewustwording bij alle medewerkers over het zorgvuldig omgaan met (persoons) gegevens. Hierbij hanteren we de volgende uitgangspunten:

- We gaan zorgvuldig om met data en (persoons)gegevens in het bijzonder.
- We houden ons aan alle relevante privacywetgeving.
- We gebruiken data en (persoons)gegevens niet voor commerciële doeleinden.

7.7 Integriteit

In de Integriteitscode van Woonpartners Midden-Holland staan de kaders voor gedrag en handelen. Alle medewerkers, de directeur-bestuurder en de leden van de raad van commissarissen hebben zich hieraan geconformeerd. Eind 2023 heeft zich één integriteitskwestie voorgedaan welke nu nog verder in onderzoek is. Daarnaast zijn er in 2023 geen meldingen gedaan in het kader van de klokkenluidersregeling. Onze integriteitscode en klokkenluidersregeling staan op onze website. Woonpartners Midden-Holland heeft een interne en een externe vertrouwenspersoon. De (externe) vertrouwenspersoon ontvangt meldingen van ongewenste omgangsvormen en integriteit, ontvangt formele klachten en begeleidt melderders in de klachtenprocedure. Daarnaast geeft de vertrouwenspersoon voorlichting. Andere instrumenten om integer handelen te bevorderen zijn:

- De Integriteitscode Woonpartners Midden-Holland. Deze code geeft regels voor integer handelen en staat op onze website.
- De Klokkenluidersregeling Woonpartners Midden-Holland. Deze regeling biedt medewerkers de mogelijkheid om zonder gevaar voor hun rechtspositie melding te doen van (vermeende) misstanden.
- Een onafhankelijke (externe) vertrouwenspersoon ongewenst gedrag/integriteit.
- Een functionaris gegevensbescherming (FG).
- De Governancecode woningcorporaties/Aedescode.
- Andere maatregelen om integriteit bespreekbaar te maken:
 - het onderwerp staat minimaal eenmaal per jaar op de agenda van ieder werkoverleg;
 - het onderwerp wordt in de vorm van casuïstiek periodiek voorgelegd aan alle medewerkers;

7.8 Soft-controls

Woonpartners Midden-Holland stimuleert een open en transparante cultuur waarin alle medewerkers zich vrij voelen om te zeggen wat ze vinden, zonder oordeelsvormende conclusies vooraf. We willen komen tot een open en transparante cultuur waarin medewerkers kunnen, willen en durven aan te sporen en aan te spreken op gewenst en ongewenst gedrag. Maar ook op onwerkbaar of doorgesloten regels en werkwijzen. Dit zorgt voor een betere basis waarbinnen medewerkers niet bang hoeven te zijn fouten te maken of fouten toe te geven. Deze cultuur proberen we onder andere te bereiken door:

- Medewerkers onderzoek;
- Het organiseren van trainingen over feedback geven;
- Voorbeeldgedrag van het management;
- Bespreekbaar maken van dilemma's;

7.9 Continuïteit Woonpartners Midden-Holland

Het financieel beleid van Woonpartners Midden-Holland is erop gericht om de komende 10 jaar te voldoen aan bijhorende normen van de streefwaarden. We sturen bij als we hieraan niet voldoen. Tijdens de begrotingsopstellingen maken we diverse scenario's. Het meest plausibele scenario wordt uiteindelijk de definitieve begroting. Vooraf maken we ook kwalitatief onderbouwde impactanalyses met voorgeschreven parameters. We sturen hierbij op de beleidsuitgangspunten. Vanuit dit perspectief voorziet Woonpartners Midden-Holland geen continuïteit problemen.

8 Uitvoering financieel beleid

Het resultaat over 2023 is na belastingen € 136,2 miljoen negatief. Hiervan is € 115,2 miljoen waardedaling van het vastgoed en is € 27,0 miljoen verlies genomen op het onrendabele deel van investeringen.

Het eigen vermogen is gedaald. Dit is grotendeels een 'papieren' daling door de waardedaling van het vastgoed.

De positieve operationele kasstroom van € 5,6 miljoen is samen met de opbrengst van verkochte woningen van € 1,3 miljoen aangewend voor investeringen van € 47,8 miljoen en de aflossing van leningen van € 14,3 miljoen. Het financieringstekort is aangevuld met € 47,5 miljoen nieuwe leningen.

8.1 Ontwikkelingen in 2023

8.1.1 Herziening volmacht WSW

Op grond van artikel 23 van het Reglement van Deelneming van het WSW heeft Woonpartners Midden-Holland in 2021 een volmacht afgegeven aan het WSW tot het vestigen van het recht van hypotheek en pand op het DAEB vastgoed tot een bedrag van € 775 miljoen, te vermeerderen met rente, boete en kosten (begroot op 20%). Deze volmacht is afgegeven in het kader van het Strategisch Programma van het WSW. De volmacht dient minimaal twee keer zo hoog te zijn als de omvang van de WSW-geborgde leningenportefeuille. Door groei van de geborgde leningenportefeuille in 2022, met name door de overname van de leningen van Vestia bij de activa-passiva-transactie, is onderdekking ontstaan. In 2023 is hiertoe de volmacht verhoogd naar maximaal € 1,1 miljard, te vermeerderen met rente, boete en kosten. Daarmee voldoet de volmacht naar verwachting tot eind 2027 (onze beleidsperiode) aan de gestelde voorwaarde. De hoogte van de volmacht heeft geen beperkende werking op de leencapaciteit, zolang de waarde van het onderpand voldoende is. In de kaders voor de meerjarenbegroting is het risico op onvoldoende onderpand geïdentificeerd en zoveel als mogelijk gemitigeerd door bij het opstellen van de meerjarenbegroting een toets te laten plaatsvinden op dit criterium zodat tijdig kan worden bijgestuurd.

8.1.2 Aanvullend onderpand Niet-DAEB financiering

In 2022 is € 25,0 miljoen aan Niet-DAEB financiering aangetrokken ten behoeve van nieuwbouw in het middenhuur-segment. Ter aanvullende zekerheid waren in 2022 al 124 bestaande woningen met een taxatiewaarde van € 30,0 miljoen belast met hypothecaire zekerheid. Om tot de door de bank vereiste loan to value verhouding van maximaal 75% te komen, dient de taxatiewaarde van het onderpand minimaal € 33,3 miljoen te bedragen. In 2023 is hiertoe aanvullend onderpand ingezet, te weten 31 bestaande woningen met een taxatiewaarde van € 8,5 miljoen. Tevens zijn de huurvorderingen van het ingezet vastgoed belast met stil pandrecht. Bij de inzet van het onderpand is rekening gehouden met het risico van een dalende marktwaardeontwikkeling, zodat niet opnieuw op korte termijn aanvullende zekerheid moet worden verstrekt.

8.2 Financiële positie

Van het resultaat ad +/- € 136,2 miljoen over 2023 is het gerealiseerde resultaat ad +/- € 15,2 miljoen onttrokken aan de overige reserves. Het ongerealiseerde deel ad +/- € 121,0 miljoen is onttrokken aan de herwaarderingsreserve.

Het resultaat is € 101,3 miljoen lager dan over 2022. Dat komt voornamelijk door:

- (+) € 6,2 miljoen hogere huuropbrengsten door de reguliere huurverhoging per 1 juli 2023, de toevoeging van nieuwbouw en een volledig jaar exploitatie van het Vestia-vastgoed (aangekocht per 1 oktober 2022). De éénmalige huurverlaging voor lagere inkomens, voortkomend uit de nationale prestatieafspraken, heeft een negatief effect gehad van circa € 0,6 miljoen;
- (-) € 7,0 miljoen hogere onderhoudslasten door de bouwkostenstijging, de toevoeging van nieuwbouw en de aankoop van het Vestia vastgoed;
- (+) € 1,6 miljoen lagere overige bedrijfslasten, enerzijds € 4 miljoen lager door het wegvallen van de verhuurderheffing, anderzijds € 2,4 miljoen hoger door hogere gemeentelijke heffingen en hogere beheerkosten;
- (-) € 1,0 miljoen lager verkoopresultaat doordat er minder vastgoed is verkocht;
- (-) € 76,3 miljoen meer marktwaardedaling, onder andere door een stijging van de disconteringsvoet;
- (-) € 18,1 miljoen meer verlies vanuit het onrendabel deel van investeringen, dit vooral door een toename van het investeringsvolume;
- (-) € 1,9 miljoen hogere rentelasten door nieuw aangetrokken financiering en overname van de relatief dure Vestia leningen;
- (-) € 4,8 miljoen hogere vennootschapsbelasting. De last in 2022 was éénmalig laag ten gevolge van een true-up correctie over voorgaande jaren.

Herwaarderingsreserve in het eigen vermogen

De herwaarderingsreserve wordt gevormd door het positieve verschil tussen de marktwaarde en de boekwaarde (op basis van verkrijgings- of vervaardigingsprijs) van de activa. De herwaarderingsreserve geeft weer welk deel van het eigen vermogen nog niet gerealiseerd is. Dit wordt veroorzaakt doordat bij het bepalen van de marktwaarde rekening wordt gehouden met verkopen tegen leegwaarde dan wel doorexploiteren met een marktconform huurniveau.

Het eigen vermogen reflecteert daarmee de toekomstige verdienpotentie alsof we een commerciële belegger zouden zijn. Uiteraard zal Woonpartners Midden-Holland vanwege haar maatschappelijke taak en volkshuisvestelijke opgave niet al haar vastgoed verkopen of tegen markthuren verhuren. Dit betekent dat Woonpartners Midden-Holland van het ongerealiseerde eigen vermogen ad € 850,8 miljoen een bedrag van € 820,1 miljoen niet gaat realiseren (verschil tussen de marktwaarde en de beleidswaarde). Dit is de maatschappelijke bestemming van ons eigen vermogen.

8.3 Kengetallen en meerjarenprognose

	Norm	Werkelijk 2022	Werkelijk 2023	Begroting 2024	Begroting 2025	Begroting 2026	Begroting 2027	Begroting 2028
Operationele kasstroom (x € 1000)		7.162	5.569	8.314	6.354	11.073	16.094	10.559
Interest Coverage Ratio (ICR)	> 1,4	2,2	1,7	1,9	1,6	1,8	2,1	1,7
Solvabiliteit beleidswaarde	> 15%	45%	33%	41%	41%	41%	42%	40%
Loan to value beleidswaarde	< 85%	52%	60%	57%	57%	57%	57%	58%
Discontinuïteitsratio marktwaarde	< 70%	24%	28%	27%	28%	28%	28%	28%

Voor wat betreft de operationele kasstroom kan opgemerkt worden dat dit voor 2023 een kleine “dip” laat zien doordat in 2022 een teruggave van vennootschapsbelasting van € 3,5 miljoen heeft plaatsgevonden door een overeenstemming met de belastingdienst over de fiscale positie 2018 terwijl in 2023 € 5,0 is betaald. Als gevolg van een omvangrijk investeringsprogramma kenmerkt de balans van Woonpartners Midden-Holland zich door een verhoudingsgewijs grote leningenportefeuille. Met de toekomstige investeringsopgave naderen een aantal financiële ratio's steeds verder de normen die de toezichthouders stellen voor een toekomstbestendige volkshuisvestelijke exploitatie. Het rapport ‘Opgaven en middelen’ van de Rijksoverheid in 2021 voorspelde al dat de opgaven op beschikbaarheid, duurzaamheid en betaalbaarheid vele malen groter zijn dan de financiële middelen van de corporaties. Dit geldt zeker voor Woonpartners Midden-Holland in een woningmarktregio waarin de investeringsopgave bovengemiddeld hoog is. Voorts dragen de maatregelen vanuit de nationale prestatieafspraken daar niet in positieve zin aan bij. In onze portefeuillestrategie zoeken wij continu naar de balans tussen enerzijds onze investeringsambitie in relatie tot de opgave en anderzijds een gezonde financiële continuïteit.

Het WSW stelt jaarlijks het borgingsplafond en onze borgbaarheid vast. Zij hanteert hiervoor een risicobeoordelingsmodel aan de hand van 24 vragen. Zo wordt duidelijk of een corporatie voldoende in control is. De conclusie van het WSW is dat onze financiële continuïteit gewaarborgd is. Woonpartners Midden-Holland heeft een positieve borgbaarheidsverklaring van het WSW ten behoeve van de benodigde externe financiering voor het aankomende jaar.

In de meerjarenbegroting 2024-2033 en de bijbehorende liquiditeitsplanning zijn de beleidsvoornemens en investeringsplannen in nieuwbouw, renovatie en duurzaamheid verwerkt. Hieruit blijkt dat de continuïteit van Woonpartners Midden-Holland is geborgd. Woonpartners Midden-Holland heeft voldoende liquiditeiten ter beschikking en kan leningen aantrekken voor de geplande investeringen. Wij zijn dan ook van mening dat de waarderingsgrondslagen op basis van continuïteit kunnen worden gehandhaafd.

8.4 Vastgoedwaardering

De waardering van het vastgoed in exploitatie vindt plaats tegen marktwaarde. Woonpartners Midden-Holland bepaalt die marktwaarde aan de hand van het voorgeschreven Handboek modelmatig waardering marktwaarde (verder waarderingshandboek) en hanteert daarbij de full versie met toepassing van enkele in het waarderingshandboek toegestane vrijheidsgraden. Jaarlijks wordt 1/3^e deel van het DAEB en Niet-DAEB vastgoed getaxeerd door een onafhankelijke en ter zake deskundige externe taxateur, ingeschreven bij het Nederlands Register Vastgoed Taxateurs, en volgt 2/3^e deel een markttechnische update.

Beleidsmatige beschouwing op de ontwikkeling van de marktwaarde

Door economische onzekerheid en ontwikkelingen als de gestegen hypotheekrente kenmerkt de markt zich door een blijvende voorzichtigheid. Dit is terug te zien in de ontwikkeling van de marktwaarde van ons vastgoed. De leegwaarde is ten opzichte van 2022 weliswaar met 3,8% gestegen, maar de stijging van de disconteringsvoet geeft de grotere mate van onzekerheid weer. Aanvullend heeft de verlaging van de contracturen als gevolg van de huurverlaging in 2023 vanuit de nationale prestatieafspraken een negatief effect op de marktwaarde gehad.

Bij de eigen beleidsoverwegingen laat Woonpartners Midden-Holland zich meer leiden door de ontwikkeling van de beleidswaarde dan door de ontwikkeling van de marktwaarde. Door verschillende waardebegrippen te hanteren, zijn er aan het vastgoed ook verschillende waarden toe te kennen. De belangrijkste zijn in de volgende tabel opgenomen:

	Aantal eenheden	Marktwaarde	Leegwaarde	Beleidswaarde
DAEB	8.047	1.268.862.043	2.074.604.967	500.256.365
Woonruimte	7.915	1.262.643.518	2.074.289.967	494.037.841
Maatschappelijk vastgoed	21	5.973.384	-	5.973.384
Parkeergelegenheid	97	236.876	315.000	236.876
Overige	14	8.264	-	8.264
Niet-DAEB	2.013	260.897.728	378.903.819	209.431.740
Woonruimte	973	237.939.085	359.206.819	186.473.098
Bedrijfsruimte	67	7.454.512	-	7.454.512
Parkeergelegenheid	953	15.307.048	19.697.000	15.307.048
Overige	20	197.082	-	197.082
Totaal 2023	10.060	1.529.759.770	2.453.508.786	709.688.106
Totaal 2022	9.943	1.619.740.173	2.330.852.706	789.533.861

In de jaarrekening wordt het vastgoed gewaardeerd tegen marktwaarde. In totaal is de marktwaarde in 2023 met € 90 miljoen afgenomen. Het verloop van deze marktwaarde in 2023 is als volgt:

Marktwaarde per 31 december 2022	1.619.740.173
Parameteraanpassingen als gevolg van marktontwikkelingen	-113.847.999
Methodische wijzigingen in de software als gevolg van nieuwe regels in het handboek	
Andere wijzigingen in de software	
Mutaties in het bezit	23.867.596
Marktwaarde per 31 december 2023	1.529.759.770

De gevoeligheidsanalyse op de marktwaarde per ultimo 2023 is als volgt:

	Procentuele toename	Effect op de marktwaarde in € mln	Toename marktwaarde in procenten
Markthuur	5,0%	8,3	0,56%
Leegwaarde	5,0%	45,3	3,05%
Disconteringsvoet	5,0%	-47,0	-3,16%
Mutatiegraad	5,0%	14,7	0,99%
Contracthuur	5,0%	29,5	1,98%

Beleidsmatige beschouwing op het verschil tussen de marktwaarde en de beleidswaarde van het vastgoed in exploitatie
Woonpartners Midden-Holland waardeert haar vastgoed tegen marktwaarde in verhuurde staat overeenkomstig het handboek modelmatig waarden marktwaarde. Dit is de waarde die commerciële partijen over zouden hebben voor ons vastgoed. Een commerciële vastgoedonderneming is uit op het maximaliseren van de waarde van het vastgoed. Huren worden gemaximaliseerd en een leeggekomen woning wordt meestal verkocht. In de beleidswaarde is het eigen beleid van Woonpartners Midden-Holland het uitgangspunt. Woonpartners Midden-Holland voert een gematigd huurbeleid en gaat uit van, meestal financieel minder gunstig, doorexploiteren. De beleidswaarde ligt hierdoor lager dan de marktwaarde.

Het bestuur van Woonpartners Midden-Holland heeft een inschatting gemaakt van het gedeelte van het eigen vermogen dat bij ongewijzigd beleid niet of op zeer lange termijn realiseerbaar is. Deze schatting ligt in lijn met het verschil tussen de beleidswaarde van het vastgoed in exploitatie en de marktwaarde in verhuurde staat van dit vastgoed en bedraagt circa € 820,1 miljoen. Dit impliceert dat circa 77,1% van het totale eigen vermogen niet of pas op lange termijn realiseerbaar is. Gezien de volatiliteit van (met name) de beleidswaarde, is dit aan fluctuaties onderhevig. Het verschil tussen de marktwaarde en de beleidswaarde ultimo 2023 bestaat uit de volgende onderdelen:

	2023		2022	
Marktwaaarde per 31 december	1.529.759.770		1.619.740.173	
Beschikbaarheid (doorexpluiteren)	115.057.309	7,5%	141.833.977	8,8%
Betaalbaarheid (huren)	-452.917.370	-29,6%	-554.820.343	-34,3%
Kwaliteit (onderhoud)	-396.632.362	-25,9%	-339.168.743	-20,9%
Beheer (beheerkosten)	-85.579.241	-5,6%	-78.051.203	-4,8%
Beleidswaarde per 31 december	709.688.106	46,4%	789.533.861	48,7%

Het verschil tussen de marktwaaarde en de beleidswaarde kan als volgt worden geduid:

1. Het verschil bij beschikbaarheid (+ € 115,1 miljoen) ontstaat enerzijds doordat er geen rekening wordt gehouden met het uitponden (verkopen) van het vastgoed bij mutatie. Bij de meerderheid van de complexen geeft uitponden een hogere waarde met tot gevolg dat het doorexpluiteerscenario normaliter tot een afslag op de marktwaaarde leidt. Anderzijds vervallen in deze stap de overdrachtskosten in de eindwaardeberekening, wel onderdeel van de marktwaaarde, maar geen onderdeel uitmakend van de beleidswaarde. Per 1 januari 2023 bedragen de overdrachtskosten 11,4%, waardoor per saldo in deze stap een positieve correctie ontstaat.
2. Het verschil bij betaalbaarheid (-/- € 452,9 miljoen) ontstaat doordat er bij mutatie gerekend wordt met de (lagere) beleidshuur van Woonpartners Midden-Holland in plaats van de markthuur. De beleidshuur per ultimo 2023 bedraagt € 728,-; de markthuur € 1.026,-.
3. Het verschil bij kwaliteit (-/- € 396,6 miljoen) ontstaat doordat gerekend wordt met onderhoudskasstroom van Woonpartners Midden-Holland in plaats van marktconforme onderhoudskasstroom. Deze laatste zijn over het algemeen fors lager.
4. Het verschil bij beheer (-/- € 85,6 miljoen) ontstaat doordat gerekend wordt met de beheerkosten van Woonpartners Midden-Holland in plaats van marktconforme beheerkosten. Deze laatste zijn over het algemeen lager.

Een uitgebreide toelichting op de gebruikte parameters voor de marktwaaarde en de beleidswaarde is opgenomen in de toelichting op de balans in de jaarrekening.

De gevoeligheidsanalyse op de beleidswaarde per ultimo 2023 is als volgt:

	Absolute toename	Effect op de beleidswaarde in € mln
Disconteringsvoet	0,5%	-65,7
Streefhuur per maand	€ 25,-	39,4
Lasten onderhoud en beheer per jaar, elk € 100	€ 200,-	-61,4

8.5 Treasury

Treasury omvat alle activiteiten die nodig zijn om een blijvende toegang tot de financiële markten te waarborgen teneinde de tijdige beschikbaarheid van de voor de bedrijfsactiviteiten benodigde financiële middelen zeker te stellen. Het treasurystatuut is in 2023 bijgewerkt en de voor 2023 geplande treasuryactiviteiten zoals beschreven in het treasuryjaarplan 2023 zijn uitgevoerd.

8.5.1 Ontwikkeling liquiditeitspositie

We hebben in 2023 meer uitgegeven dan dat we hebben ontvangen. De bedrijfsactiviteiten resulteerden in 2023 in een positieve operationele kasstroom van € 5,6 miljoen. Het saldo (des)investeringskasstromen bedroeg € 46,5 miljoen negatief. Daarnaast werd in totaal € 14,3 miljoen afgelost op de leningenportefeuille. Als gevolg hiervan bedroeg de aanvullende financieringsbehoefte in 2023 € 47,5 miljoen.

Geldmiddelen per 1 januari 2023	7.579.324
Operationele activiteiten	
Saldo ingaande kasstromen	68.439.010
Saldo uitgaande kasstromen	62.869.576
Kasstroom uit operationele activiteiten	5.569.434
(Des)investeringsactiviteiten	
Tussentelling MVA ingaande kasstroom	1.297.777
Tussentelling MVA uitgaande kasstroom	47.835.623
Saldo in- en uitgaande kasstroom FVA	27.557
Kasstroom uit (des)investeringen	-46.510.289
Financieringsactiviteiten	
Nieuwe te borgen leningen	47.500.000
Aflossing geborgde leningen	14.083.412
Aflossing ongeborgde leningen DAEB-investeringen	226.368
Kasstroom uit financieringsactiviteiten	33.190.220
Geldmiddelen per 31 december 2023	-171.311

8.5.2 Financieel risicomanagement

Het financieel risicomanagement maakt integraal onderdeel uit van risicomanagement zoals verwoord in hoofdstuk 7 (Governance Risk & Compliance).

9. Jaarrekening