



**WOON
ZORG**
NEDERLAND

Onze maatschappelijke waarde

Jaarverslag 2021

A close-up, high-resolution photograph of an elderly person's face, focusing on their eyes. The skin is wrinkled and aged, with a warm, brownish tone. The eyes are a striking blue color, looking directly at the camera with a calm, steady gaze. The lighting is soft, highlighting the texture of the skin and the depth of the eyes.

Onze belofte

Wij willen het leven van senioren betekenisvol verbeteren

Inhoud

Voorwoord bestuur	4	Ons werkgebied	13	Risicomangement	86
Voorwoord Raad van Commissarissen	7	Trends in ons domein	14	Governancecode	93
Onze waardepijlers	9	Wat wij in 2021 realiseerden	16	Waardecreatie in 2022	94
Waardecreatie in 2021	10	Onze missie, ons profiel, onze visie	17	Verslag Raad van Commissarissen	95
70 Jaar Woonzorg Nederland	11	Onze stakeholders	66	Clusterrapportage	103
Ons profiel	12	Organisatie	71	Jaarrekening	153
		Duurzame gezonde exploitatie	79	Accountantsverklaring	225

Onze waardepijlers



Samen werken aan de grote crises van deze tijd

Van 'klaar mee' naar 'klaar voor'

Woonzorg Nederland beweegt zich op het snijvlak van de drie grote crises van deze tijd: de woon-, zorg- en klimaatcrisis. Wij kunnen hierin van grote maatschappelijke betekenis zijn. We zijn daar klaar voor, maar hebben nog stappen te zetten.

Als 2021 ons één ding leerde is het wel het belang van ontmoeting en gemeenschapsvorming. Niet alleen onze huurders, maar ook onze medewerkers waren er regelmatig 'helemaal klaar mee'. Voor het tweede jaar op rij bracht Covid een breed scala aan beperkingen met zich mee. Uitgestelde zorg, discussies over het beleid en mentale problematieken hielden ons bezig. Ondertussen leerden wij leven en werken met de beperkingen die Covid met zich meebracht en zijn we veel te weten gekomen over onszelf.

Het afgelopen jaar merkten we dat andere werkwijzen grote voordelen kunnen hebben en nagenoeg geen impact hoeven te hebben op de productie en resultaten. Op bijna alle onderdelen zijn de beoogde resultaten behaald en zowel het klant-, medewerkers- als het stakeholderonderzoek geven aan het eind van het jaar een positief beeld. Het welbevinden van onze huurders en medewerkers stond in golven onder spanning. Bij gebrek aan persoonlijk contact en ontmoetingen door corona brokkelt het cement van de gemeenschap af. Daar hebben we het afgelopen jaar veel aandacht voor gehad.



Cees van Boven en Arnold Pureveen

“ Gemeenschapsvorming is belangrijk

Samen werken aan de grote crises van deze tijd

Zeker gezien deze bijzondere context zijn we trots op de behaalde resultaten. Tegelijkertijd zien we dat er op onderdelen nog voldoende werk aan de winkel is en er ook vanuit de maatschappelijke ontwikkeling meer van ons wordt gevraagd. Ook de geopolitieke situatie binnen Europa raakt ons. Niet alleen in de discussie van energieafhankelijkheid en de economische gevolgen van deze crisis, maar ook in concrete huisvestings- en andere maatschappelijke vraagstukken in het hier en nu. Onze financiële positie is op orde, waardoor er ruimte is voor extra investeringen, passend bij onze ambitie en hetgeen de maatschappelijke ontwikkeling van ons vraagt.

Zorgvastgoed in transitie

We zien een explosieve groei in de vraag naar woonzorgplaatsen. Daarbij wordt de in ons zorgvastgoed geleverde zorg steeds complexer en sluit ons bezit lang niet altijd aan op de wensen die er zijn. Dit vraagt om keuzes tussen zelfstandige woonvormen en high care intramuraal. In samenwerking met onze partners legden we de basis voor formules en dienstverleningsconcepten voor het zorgvastgoed. Ook troffen we voorbereidingen voor het verduurzamen van ons zorgvastgoed, een gebied waar nog veel te winnen is. Behalve voor vastgoed is ook aandacht voor onze dienstverlening noodzakelijk; dit moet in 2022 verder verbeteren.

In 2021 hebben we de eerste stappen gezet naar een klantportaal en het meer volwassen organiseren van het accountmanagement. Tegelijkertijd zagen we de stijging van de klanttevredenheid stagneren. In 2022 zijn verdere stappen nodig om te komen tot zowel uitstekende dienstverlening als uitstekend vastgoed.

Woonvormen doen ertoe

Er is een grote slag gemaakt in het uitwerken van onze woonformules en daarmee het bieden van aantrekkelijke zelfstandige woonvormen aan senioren. Het is goed te zien dat dit zich uitbetaalt in waardering door onze huurders, stakeholders en in- en externe toezichthouders, maar zeker ook in energie en trots bij de medewerkers.

Tevens dragen we met onze aantrekkelijke woonvormen bij aan het bevorderen van de doorstroming in de woningmarkt en het langer veilig zelfstandig thuis kunnen wonen (al dan niet met toegang tot zorg) van onze huurders. Op deze wijze dragen wij ons steentje bij aan de opgaven in de ouderenzorg.

Verduurzaming

De afgelopen jaren zijn we op stoom gekomen met het verduurzamen van onze zelfstandige woningen. Intussen zijn we echter ook ingehaald door de realiteit: duidelijk is dat onze inzet niet volstaat. De klimaatcrisis domineerde het publieke debat en de urgentie om te komen tot een integrale aanpak is groot. Daarom zijn we gestart met de herijking en verbreding van ons duurzaamheidsbeleid, waarin ook aspecten als circulariteit en een gezond leefklimaat een plek krijgen. Ook het verduurzamen van ons zorgvastgoed wordt hierin meegenomen. Het afgelopen jaar zaten we niet stil en experimenteerden we bijvoorbeeld al met circulaire bouw. Tegelijkertijd realiseren we ons dat we gezien de opgave hierin in korte tijd grote stappen moeten zetten.

“ **Belang van ontmoeting en gemeenschapsvorming bewezen** ”

Samen werken aan de grote crises van deze tijd

Samenwerken

Het is goed te zien dat we de verbinding zoeken met huurders en stakeholders om invulling te geven aan verschillende dienstverleningsconcepten, 'wonen met een plus' en nieuwe vormen van participatie. Tegelijkertijd weten we waar onze zwaktes liggen en we moeten verbeteren: de verbinding met stakeholders op complex- en wijkniveau, innoveren met co-makers en partnerships rond duurzaamheid. Veel meer zullen we ons in netwerken moeten organiseren en samen de handschoen oppakken om een bijdrage te leveren aan de maatschappelijke vraagstukken die onze aandacht vragen.

Gezonde financiële positie

Woonzorg Nederland beschikt over een gezonde financiële positie. Dat maakt het mogelijk om, naast het realiseren van onze volkshuisvestelijke ambities, ook onze vastgoedportefeuille naar de toekomst gericht goed te onderhouden en ook in volgende jaren meer te gaan investeren in het wonen voor senioren en het verder verduurzamen van de portefeuille.

Het exploitatieresultaat is in 2021 door € 20 miljoen meer uitgaven onderhoud gedaald en bedroeg in 2021 € 122 miljoen (2020 € 146 miljoen). De operationele kasstroom kwam door een restitutie van belastingen over voorgaande jaren in 2021 uit op € 58 miljoen, nagenoeg gelijk

aan 2020 op € 62 miljoen. Inclusief de relatief grote waardeverandering van de vastgoedportefeuille kwam het netto jaarresultaat in 2021 uit op € 565 miljoen (2020 € 265 miljoen).

In 2021 hebben wij meer dan ooit € 212 miljoen uitgegeven aan onderhoud en investeringen, ofwel een bedrag gelijk aan circa 70% van de huuropbrengsten. Het totaal van deze uitgaven is hiermede € 43 miljoen (25%) hoger dan in 2020.

Het bestuur vindt het jaarverslag en de jaarrekening van Stichting Woonzorg Nederland een reëel beeld geven van de financiële positie en het functioneren van de organisatie. Het bestuur bevestigt dat de middelen van de stichting in het verslagjaar uitsluitend zijn besteed in het belang van de volkshuisvesting en de hiervan afgeleide strategische ambities en dat het financieel beleid en beheer van de stichting gericht is op financiële continuïteit van de organisatie op lange termijn.

Tot slot

Meer dan voorgaande jaren is de legitimiteit van Woonzorg Nederland als landelijk opererende gespecialiseerde organisatie vast komen te staan. Niet eerder werden de urgentie van seniorenhuisvesting en zorgvastgoed zo breed maatschappelijk onderschreven. Niet eerder werd het

in een brief aan de Tweede Kamer als een van de belangrijkste maatschappelijke vraagstukken benoemd. Nederland staat voor een woon-, zorg- en klimaatcrisis. Woonzorg Nederland beweegt zich als geen ander op het snijvlak van deze drie en kan bij uitstek daarop van betekenis zijn.

Naast deze drie crisissen, worden we nu ook geconfronteerd met de gevolgen van de Oekraïne oorlog, met als effect een verhoging van de bouw- en energiekosten, inflatie en rente. Het effect voor Woonzorg Nederland valt in het niet bij het onbeschrijfelijke menselijke leed dat deze oorlog veroorzaakt. Waar mogelijk probeert Woonzorg Nederland huisvesting beschikbaar te stellen. Dit alles zal in 2022 kunnen leiden tot stagnatie van de voorgenomen investeringen en extra acties om de energie armoede op te vangen.

In ons nieuwe ondernemingsplan voor 2023 - 2026 geven we aan welke extra inspanningen we willen, kunnen en moeten leveren om onze impact zo groot mogelijk te maken. "We zijn er klaar voor!"

Cees van Boven, bestuursvoorzitter
Arnold Pureveen, bestuurder en CFO

Voorbereid op grote opgave

De Raad van Commissarissen van Woonzorg Nederland staat achter de hoge ambities van de organisatie en ondersteunt het concretiseren en vergroten van haar maatschappelijke waarde.

De afgelopen jaren is Woonzorg Nederland vergaand getransformeerd: vanuit een sterke focus op de beheersbaarheid van de primaire processen zet de organisatie steeds meer de toon voor nieuwe woonconcepten, met digitalisering als middel om het woongenot van huurders te vergroten. Het belang van wendbaarheid is in deze tijd groot voor elke organisatie, maar neemt toe nu het overheidsbeleid op het snijvlak van wonen en zorg dringend aan vernieuwing toe is. De contouren zijn helder en er ligt een uitdaging voor de organisatie om te acteren: niet alleen voor het leveren van passende dienstverlening, ook voor het invullen van haar maatschappelijke rol en bij te dragen aan verduurzaming.

Het afgelopen jaar hebben we ons nadrukkelijk gebogen over de bijdrage van Woonzorg Nederland aan de aanpak van de woon-, zorg- en klimaatcrisis en onze 'maatschappelijke waarde'. Het is niet altijd makkelijk te definiëren welke waarde Woonzorg Nederland wil creëren, hoe dat te meten en welke (deel)resultaten daaraan bijdragen. Voortdurend proberen we dit concreter te maken.

Het is belangrijk dat deze concretisering zijn weerslag krijgt in het op te stellen ondernemingsplan in 2022.

Uitbreidingsambitie

Met haar duidelijke propositie en de toenemende aandacht voor seniorenhuisvesting is Woonzorg Nederland een belangrijke partij bij de uitbreidingsopgave. Natuurlijk zijn daarvoor daadwerkelijke kansen nodig in de markt. Tegen die achtergrond is het prettig dat de portefeuille met onderhanden projecten beter gevuld raakt. Tegelijkertijd is het, ondanks de grotere (financiële) ruimte, lastig de uitbreidingsambitie verder op te schroeven. Enerzijds door de krapte in de bouwmarkt en slechte beschikbaarheid van posities, anderzijds ook door de executiekracht van de organisatie. In 2022 en verder wil Woonzorg Nederland zich daar op toelagen: de opgave is groot en Woonzorg Nederland is het aan haar stand verplicht minimaal in die opgave mee te groeien.

“ Raad onderschrijft hoge ambities bestuur



René van de Kieft

Voorbereid op grote opgave

Dienstverlening

De sleutel om op grote schaal passende huisvesting voor senioren aan te bieden en zo de doorstroom op gang te brengen, zit daarnaast vooral in de dienstverleningsconcepten. De woonformules staan, Woonzorg Nederland heeft een duidelijk aanbod voor verschillende typen huurders. In 2021 is ook een start gemaakt met de formules voor het zorgvastgoed, zodat we samen met onze partners ook op dit gebied de uitbreidingsopgave gestalte kunnen geven. Ook is de Raad ingenomen met de start van de doorontwikkeling van de rol van de bewonersconsulent. Deze is cruciaal voor het realiseren van maatschappelijke waarde in termen van leefbaarheid en vitale complexen, maar ook om onze ambities op het gebied van participatie en lokale allianties waar te maken. Op dit moment is daar nog onvoldoende ruimte voor.

Duurzaamheid

De Raad heeft in 2021 ook aandacht gehad voor duurzaamheid. Hoewel de organisatie volop bezig is met het energie-label B-programma, vraagt de omvang van de klimaatcrisis om meer. Het tempo moet omhoog en duurzaamheid moet breder worden opgepakt. De Raad vindt het een goede zaak dat Woonzorg Nederland, vooruitlopend op het nieuwe

ondernemingsplan, een integrale visie op duurzaamheid uitwerkt. Daarbij gaat het niet alleen om het verduurzamen van vastgoedobjecten, maar ook om het introduceren van circulaire werkwijzen in bouw en onderhoud. Zodat een duurzame bedrijfsvoering in al het handelen leidend wordt. Alles wat Woonzorg Nederland doet, heeft een horizon van tientallen jaren en daarom is onze organisatie bij uitstek geschikt om koploper te worden in de verduurzaming.

Naar de uitvoering

Kortom, 2021 stond in het teken van het verder expliciteren van de maatschappelijke waarde die Woonzorg Nederland wil leveren op basis van de woonformules, de investeringsplannen en de verduurzaming van woningen naar label B. In 2022 wil de Raad op basis van de verdieping van deze waarden in het ondernemingsplan vooral de doorvertaling in de uitvoering van dichtbij volgen. Bijzondere aandacht willen wij geven aan de participatie van alle betrokken partijen in dit ontwikkelingsproces, met de professionaliseringslag van het Landelijk Huurders Platform (LHP) als belangrijke stuwende kracht.

René van de Kieft,
Voorzitter Raad van Commissarissen

“ **Onze organisatie is bij uitstek geschikt om koploper te worden in de verduurzaming** ”

Onze waardepijlers

Op welke gebieden leveren wij maatschappelijke waarde? In dit jaarverslag hanteren we hiervoor vijf waardepijlers.

Bij de waardepijlers leggen we het accent op wat we kunnen betekenen voor onze huurders (zelfstandig en zakelijk), nu en in de toekomst. Deze maatschappelijke waarde ligt op een breder vlak dan de drie traditionele prestatievelen beschikbaarheid, betaalbaarheid en kwaliteit.

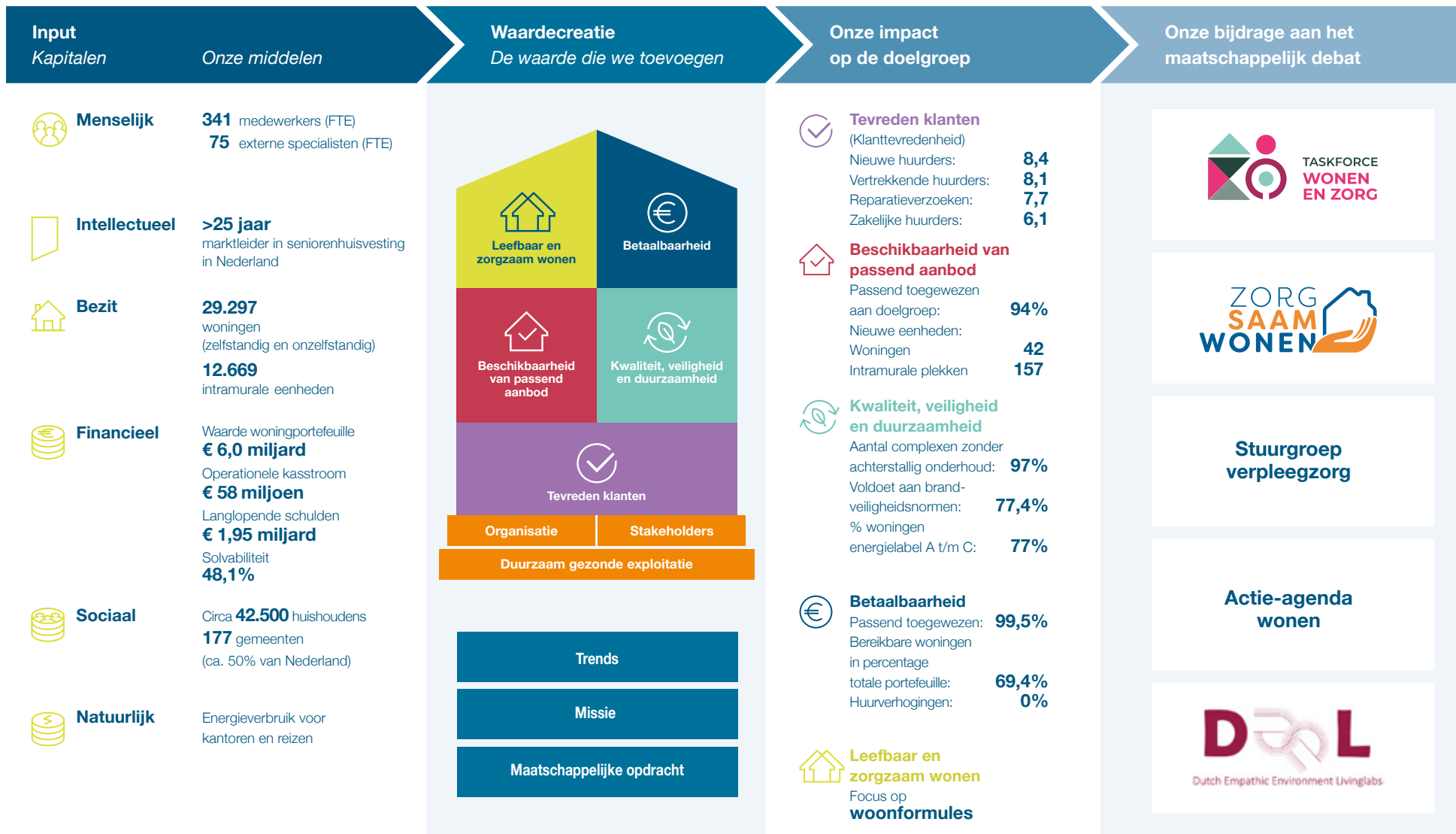
Wij verwachten zo aan onze verschillende stakeholders meer relevante informatie te kunnen verstrekken, afgeleid van onze maatschappelijke doelen en hierop gebaseerde activiteiten en concrete resultaten. Uiteraard doen wij dit met inachtneming van de landelijk vastgestelde 'Volkshuisvestelijke Prioriteiten'.

Om in de vijf waardepijlers maatschappelijke waarde te kunnen realiseren, hebben wij een stevig fundament nodig, met drie bouwstenen.

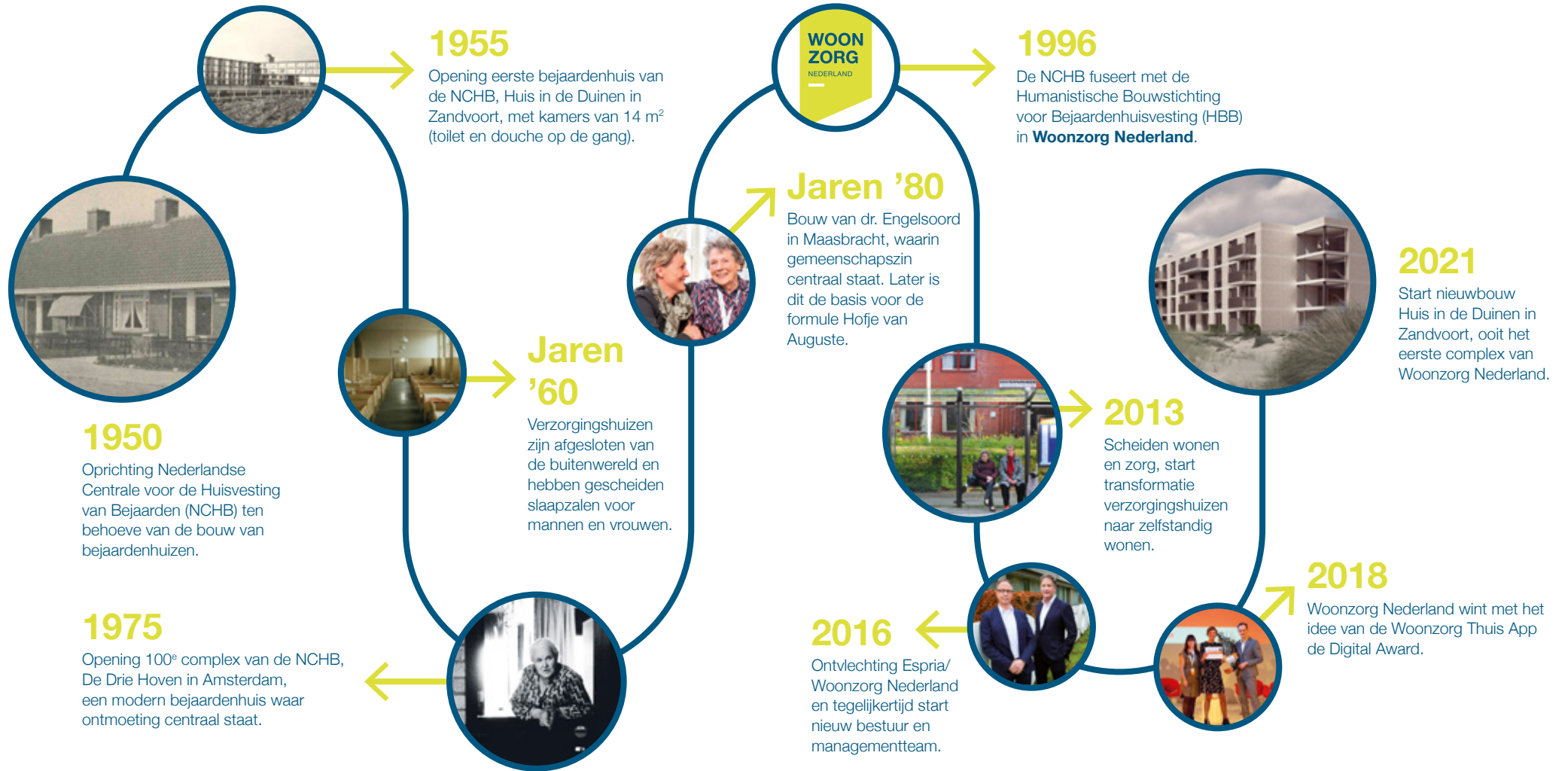
- Onze stakeholders: de (maatschappelijke en andere) partners waarmee wij samenwerken aan onze doelen.
- Onze organisatie: de medewerkers van Woonzorg Nederland.
- Een duurzame gezonde exploitatie: een stabiele financiële huishouding, zodat we ook op lange termijn van maatschappelijke waarde kunnen blijven zijn.



Waardecreatie in 2021



70 Jaar Woonzorg Nederland



Ons profiel



Woningen
(zelfstandig en
onzelfstandig)

29.297



**Intramurale
eenheden**

12.669



Complexen

300



Zorglocaties

160



Gemeenten

177 (ca. 50% NL)



**Gemeenten met
prestatieafspraken**

135 (80%)



Focusgemeenten

51 (ca. 30%)



**Focusgemeenten
met prestatie-
afspraken**

46 (90%)

Ons werkgebied



		Aantal zelfstandige woningen	Aantal eenheden in zorgpanden	Aantal zorgcomplexen	Aantal gemeenten waarin Woonzorg bezit heeft
1	Dommel & Maas en Meierij & Rivierenland	1.576	504	7	16
2	Aa & Merwede en Scheldestromen	2.513	716	15	19
3	Rijnmond, Lek & IJssel en Hofstad	3.432	1.081	23	15
4	't Gooi en Utrecht	2.063	1.236	23	14
5	Amsterdam en Amstelland	2.756	1.263	13	4
6	Zaanstreek & Midden Kennemerland en Kennemerland & Haarlemmermeer	1.920	1.336	18	12
7	Noord-Holland Noord en Noord-Holland Oost	2.042	518	10	12
8	Arnhem & Achterhoek en Ede & Nijmegen	2.353	710	13	18
9	Salland, Noordoost Veluwe en Twente	2.161	819	17	13
10	Oldambt, Drenthe en Zwolle	3.006	1.600	27	22
11	Friesland, Groningen Stad e.o. en Hogeland	2.270	2.354	31	23
12	Rijn/Gouwe-Duin & Bollenstreek, Voorschoten en Flevoland	3.160	532	10	9
		29.252*	12.669	207*	177

* Ten opzichte van pagina 12 is dit exclusief onzelfstandige woningen en inclusief meerdere kleinschalige (WLZ-)complexen.

op 31-12-2021

Trends in ons domein



Wooncrisis

Nederland kampt met een wooncrisis.

Er is een groot tekort aan onder meer betaalbare huurwoningen voor jong en oud. De wachttijden in de sociale huursector zijn hoog en lopen in sommige regio's steeds verder op. Om het woningtekort te verlagen, is nieuwbouw nodig. Daarmee, en met andere maatregelen, kan ook de doorstroming in de bestaande voorraad worden gestimuleerd. Door geschikte woningen voor ouderen te bouwen, komen hun woningen vrij voor starters op de woningmarkt.



Langer zelfstandig

Ouderen zijn tegenwoordig langer vitaal.

Ze willen zo lang mogelijk deel blijven nemen aan de samenleving, het liefst in een zelfstandige of zo zelfstandig mogelijke woning met veel ruimte voor ontmoeting. Er zijn daarvoor nieuwe woonvormen nodig die het gat tussen de zelfstandige woning en het verpleeghuis overbruggen. Woonzorg Nederland biedt geclusterde woonvormen waarin senioren samen veilig langer zelfstandig thuis kunnen wonen, met toegang tot zorg.



Zorg onder druk

Het wordt steeds duidelijker dat het huidige zorgstelsel in Nederland niet houdbaar is vanwege de oplopende kosten en de krapte op de arbeidsmarkt.

De onhoudbaarheid wordt vooral veroorzaakt door de vergrijzing en het hiermee samenhangende groeiende beslag op de ouderenzorg. Om de zorgkosten terug te dringen, moet er volgens de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) meer nadruk komen op preventie. Geclusterde woonvormen kunnen hieraan een bijdrage leveren.



Klimaatcrisis

De klimaatverandering leidt steeds vaker tot extreem weer en natuurrampen.

Dit maakt het alsmaar urgenter om de energietransitie in onder meer de gebouwde omgeving te versnellen. Ook Woonzorg Nederland wil met prioriteit werken aan de overgang naar een CO₂-neutrale organisatie, en aan het verbreden van onze inzet op duurzaamheid. Onze specifieke doelgroep vraagt daarbij om extra aandacht voor het tegengaan van de gevolgen van extreme hitte.

Trends in ons domein



Vergrijzing

Het aantal senioren in Nederland groeit de komende decennia fors. In 2035 is één van de vier inwoners in Nederland ouder dan 65 jaar. Van de 65-plussers is één op de drie op dat moment ouder dan 85 jaar. Dat zijn circa anderhalf miljoen hoogbejaarde mensen. Deze vergrijzingsgolf heeft grote gevolgen voor de organisatie van wonen en zorg in Nederland. Als landelijke seniorenhuisvester heeft Woonzorg Nederland hierin een belangrijke rol te vervullen.



Diversiteit

Dé oudere bestaat niet. Er is een grote diversiteit in vitaliteit, kwetsbaarheid, digitale vaardigheid, culturele achtergrond en leefstijl. 25% van onze zelfstandige huurders is bijvoorbeeld vitaal, 20% heeft hulp nodig bij de regie over het dagelijks leven. We zien ook grote verschillen in de mate waarin huurders geneigd zijn samen activiteiten te ontplooiën of faciliteiten te delen. Wij moeten in onze benadering van onze klanten zo precies mogelijk op al deze verschillen inspelen.



Digitalisering

De mogelijkheden om (delen van) onze dienstverlening digitaal te organiseren, worden steeds groter. Het biedt een kans om ons werk meer in te richten op de activiteiten die daadwerkelijk waarde toevoegen voor onze huurders. En om het hen makkelijker te maken zelf hun woonzaken te regelen. Maar, ook al worden senioren gemiddeld digitaal vaardiger, we moeten daarbij oog blijven houden voor de groep die moeite heeft met het gebruik van websites, apps of andere digitale kanalen. Anders gezegd: 'digitaal waar het kan, persoonlijk waar het moet'.



Anders werken

De coronapandemie heeft een verandering in gang gezet in de manier waarop wij werken. Het heeft een impuls gegeven aan de digitalisering van onze dienstverlening naar onze huurders en onze interne organisatie. De verschuiving naar meer digitaal vergaderen bevordert de samenwerking in een landelijke organisatie als de onze. De combinatie tussen (digitaal) thuiswerken met veel vrijheid en naar kantoor komen voor ontmoeting en het gezamenlijke 'groepsgevoel' zal niet meer weggaan.

Wat wij in 2021 realiseerden



Coalitie van 34 partijen biedt kabinet Actieagenda Wonen aan

18 februari 2021



Woonzorg Nederland krijgt certificaat 'dementievriendelijke organisatie'

12 mei 2021



3.000⁺ verduurzaamde woning voor Woonzorg Nederland

17 juni 2021



Start nieuwbouw Huis in de Duinen in Zandvoort

27 augustus 2021



Feestelijke opening nieuwbouw verpleeghuis Mariënborg in Soest

23 september 2021



Ontmoetingsplein De Lijte Ureterp feestelijk geopend

24 september 2021



Winnaars bekend ZorgSaam Wonen Award tegen eenzaamheid

5 oktober 2021



Eerste samenwerkingsproject Woonzorg Nederland en BPD voor nieuwbouw in Den Haag

27 oktober 2021



Overeenkomst met AM over bouw 'Stadsveteraan' in Amsterdam

28 oktober 2021



Huudersoordeel bovengemiddeld goed in Aedes-benchmark

26 november 2021



Overeenstemming met corporaties regio Voorschoten inzake overname 1.132 woningen

16 december 2021



Woonzorg Nederland draait proef met Woonzorg Thuis App

18 december 2021

Voor iedereen een fijn thuis



Onze missie

De missie van Woonzorg Nederland is de seniorenhuisvesting in Nederland naar een hoger plan te brengen. We leveren een betekenisvolle bijdrage aan de samenleving van vandaag en morgen, door te investeren in leefbare, zorgvriendelijke en duurzame buurten en steden.

Wij richten ons hierbij op de huisvesting van vitale senioren en mensen met een zorgvraag. We bieden hen een betaalbare, veilige en toegankelijke woning waar ze zelfstandig kunnen wonen. Onze ambitie is iedereen een fijn thuis te geven met ruimte voor contact en ontmoeting in een zorgzame buurt. Door persoonlijke aandacht en samenwerking in een lokaal zorg- en dienstennetwerk dragen we er aan bij dat mensen op zichzelf kunnen blijven wonen. Ook als ze meer zorg nodig hebben.

Ons profiel

Onze belangrijkste doelgroep zijn senioren, die in aanmerking komen voor een sociale huurwoning. Woonzorg Nederland is marktleider in de seniorenhuisvesting in Nederland. Het grootste deel van onze huurders is 65-plusser; de gemiddelde leeftijd lag in 2021 net boven de 75 jaar.

We huisvesten

- Circa **30.000** huishoudens in een zelfstandige woning.
- Circa **12.500** huishoudens in een intramuraal zorggebouw.

Marktpositie

- We behoren tot de **10** grootste corporaties van Nederland.
- We werken in meer dan **170** gemeenten.
- We hebben met **80%** van deze gemeenten concrete onderlinge prestatieafspraken.
- We hebben **10%** van het zorgvastgoed in Nederland in bezit.

Beloften voor de toekomst



Onze visie

In het Nederlandse beleid voor de seniorenhuisvesting domineert de gedachte dat mensen zo lang mogelijk zelfstandig thuis moeten blijven wonen. Woonzorg Nederland onderschrijft deze gedachte. **Wij gaan uit van vitale huurders, die zelfstandig willen en kunnen wonen, maar wel met toegang tot zorg.** Dit vraagt om een geschikte woonomgeving en woning. Het 'thuis blijven wonen' in de woning waarin de kinderen zijn opgegroeid, voldoet daar niet altijd aan. In dat geval kunnen risico's en problemen ontstaan, zoals valongelukken thuis, vereenzaming en een inefficiënt gebruik van de woningvoorraad omdat ouderen te lang een voor hen ongeschikte woning bewonen.

Intussen staan starters en jonge gezinnen te springen om woningen die passen bij hun levensfase. Om voor hen woningen vrij te maken én ouderen beter te bedienen, zet Woonzorg Nederland zich met name in voor **geclusterde woonvormen die het gat tussen de eengezinswoning en het verpleeghuis overbruggen.**

Onze woonvormen bieden 'een goed en geschikt huis' waar senioren 'samen zelfstandig wonen met een plus': **een geborgen en veilige woonsituatie, waar het wonen en leven met elkaar centraal staat.** Mensen bewonen een 'eigen' woning, met ruimte in en om het pand om anderen te ontmoeten en activiteiten te ontplooiën, ook als hun mobiliteit afneemt, oude sociale banden wegvallen en er op enig moment zorg nodig is. Hiermede wordt de kans dat mensen vereenzamen kleiner en dat ze elkaar gaan helpen groter. **Onze huurders behouden daarbij de regie over hun eigen leven.** Ze kunnen hun eigen leven blijven inrichten zoals ze dat zelf willen.



Tevreden klanten

We werken vanuit de wensen en behoeften van onze zelfstandige en zakelijke huurders. We zoeken daarvoor ook gericht met hen de samenwerking op.

Tevreden klanten

Ambities zelfstandige huurders

- In 2021: versterken huurdersparticipatie landelijk, regionaal en lokaal.
- Nu en op langere termijn: alle klanttevredenheids-cijfers behalen A-score in de Aedes-benchmark.
- Klanttevredenheid **minimaal 8**.

Ambities zakelijke huurders

- In 2021: klanttevredenheid **minimaal 6,5**.
- In 2035: klanttevredenheid **minimaal 8**.

Voortgang in 2021

We zijn blij met de stabiele klanttevredenheidscijfers van onze zelfstandige huurders. Het afgelopen jaar hebben we, met een hernieuwd participatiebeleid, de stap gezet naar een meer eigentijdse en passende inzet op huurdersbetrokkenheid. Een andere belangrijke stap is de ontwikkeling van de Woonzorg Thuis App, waarmee we de basis leggen voor digitale, laagdrempelige dienstverlening, passend bij deze tijd. Tegelijkertijd moeten we erkennen dat de verschillende dienstverleningsconcepten en huurdersparticipatie op lokaal niveau niet overal voldoende stevig zijn ingebed. Dit raakt ook onze manier van werken en vergt investeringen in vaardigheden op dat vlak.

In tegenstelling tot de tevredenheid van zelfstandige huurders heeft de stijging van de zakelijke klanttevredenheid niet doorgezet. In 2021 hebben we een waardereis opgesteld en zijn we verbeteringen gaan realiseren. We hebben de klanten voorzien van een informatiekaart waarmee zij in staat worden gesteld onderhoudsvragen direct uit te zetten bij onze leveranciers. Daarnaast zijn we er in geslaagd de instroom van de onderhoudsmeldingen, van telefonisch en per e-mail te leiden naar meldingen via de website. Hierdoor zijn we nu in staat om periodiek onze klanten actief te informeren over de status van de onderhoudsmeldingen. Dit is de opmaat voor een digitale klantomgeving die in 2022 verder wordt ontwikkeld.

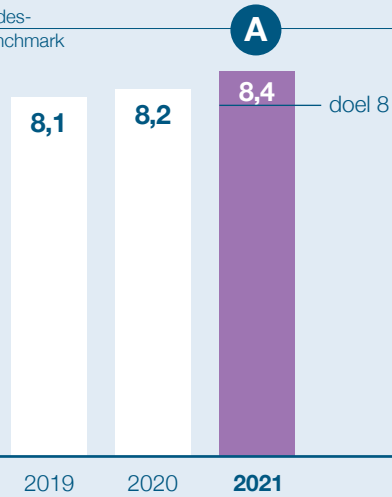
Tegelijkertijd zien we dat de uitdaging hier ook ligt in ons vastgoed. Dit past niet altijd bij de zorg die geleverd wordt en op het gebied van duurzaamheid moeten we nog stappen zetten. Ten slotte speelt de staat van het onderhoud een belangrijke rol. Hier ligt voor ons een grote opgave voor 2022 en verder.

Tevreden klanten

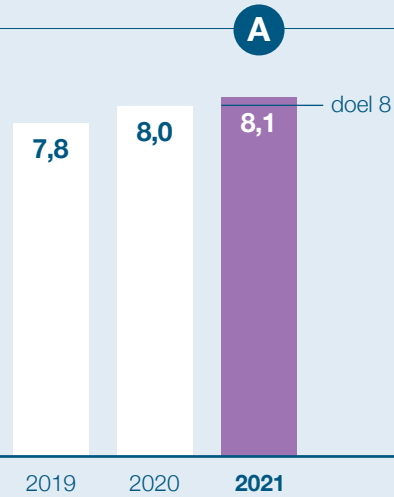
Onze resultaten

Klanttevredenheid
nieuwe huurders

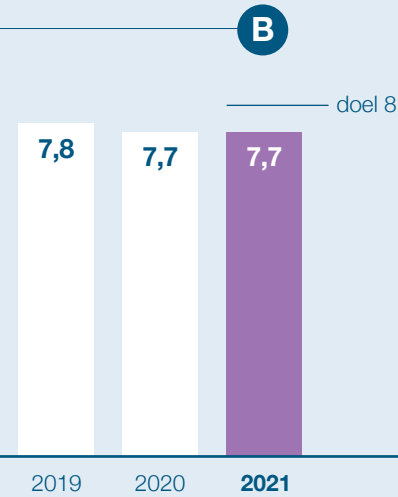
Aedes-
benchmark



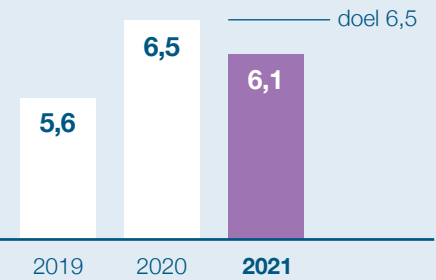
Klanttevredenheid
vertrokken huurders



Klanttevredenheid huurders
met reparatieverzoek



Klanttevredenheid
zakelijke huurders



Tevreden klanten

Acties zelfstandige huurders

Wij beschouwen onze huurders als belangrijke partners bij het bevorderen van het woongeluk in onze complexen. Daarnaast zijn zij een waardevolle informatiebron bij het verbeteren en differentiëren van onze dienstverlening.

LHP

De zelfstandige huurders van Woonzorg Nederland worden op landelijk niveau vertegenwoordigd door het Landelijk Huurders Platform (LHP). We hebben in 2021 geïnvesteerd in de samenwerking met het LHP en stelden samen een participatievisie (zie hierna) op. We bekeken hoe we samen onze huurders beter kunnen betrekken, informeren en bevragen over hun wensen en behoeften. Die lopen sterk uiteen; de ene oudere is vitaal en wil zich actief opstellen in het complex, de andere heeft zorg nodig. We willen, in nauwe samenwerking met het LHP, meer zicht krijgen op de behoeften van ouderen op complexniveau. Door hier beter op in te spelen, bevorderen we het woongeluk van onze huurders.

[Lees het verslag van het LHP over 2021](#)

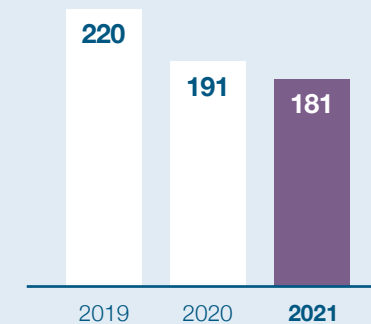
Bewonerscommissies

Bewonerscommissies vertegenwoordigen de zelfstandige huurders op complexniveau. In 2021 waren 181 bewonerscommissies actief. Zij beheren ontmoetingsruimte(n), organiseren activiteiten en worden betrokken bij de afrekening van de servicekosten. Bij complexen waar geen commissie actief is, faciliteren wij bewoners bij de oprichting daarvan. In de toekomst willen wij de participatie van de bewonerscommissies in onze complexen vergroten. Zij spelen een onmisbare rol in het sociale programma in onze basisformule G'oud. Om hen daarin te ondersteunen, willen we de inzet van de bewonersconsulenten voor en hun contacten met de bewonerscommissies intensiveren.

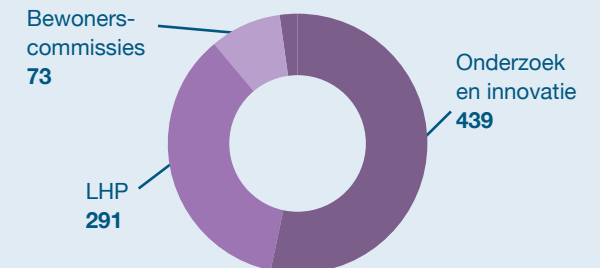
Nieuwe vormen

Alhoewel we bewonerscommissies een belangrijke rol toedichten in onze complexen, zien we ook met het LHP dat deze traditionele (en formele) vorm van participatie vaak niet meer voldoet aan de behoeften van onze huurders. Er is een toenemende variatie in hoe huurders willen participeren, bijvoorbeeld rond een activiteit, thema of project. In de komende jaren willen wij deze meer informele vormen van huurdersparticipatie uitbouwen, aansluitend op de wensen van huurders in onze complexen. In diverse clusters zijn in 2021 al mooie voorbeelden te zien van een intensieve betrokkenheid van huurders, zoals bij de aanleg van ecologische tuinen.

Aantal bewonerscommissies



Uitgaven klanttevredenheid en participatie x € 1.000,-



Tevreden klanten

Introductie Woonzorg Thuis App

Wij streven in onze complexen naar de vorming van gemeenschappen. Hoe meer mensen elkaar ontmoeten en hoe vaker ze samen dingen ondernemen, hoe kleiner de kans dat ze vereenzamen. Onze ontmoetingsruimtes spelen hierbij een belangrijke rol. In 2021 zetten we een volgende stap met de introductie van de Woonzorg Thuis App in vijf van onze complexen. Huurders kunnen deze onder meer gebruiken om oproepen te plaatsen om samen iets te ondernemen. Lees hier meer over de Woonzorg Thuis app.

Afhandeling reparatieverzoeken

We werken aan het verhogen van het oordeel van particuliere huurders met reparatieverzoeken. Ons streven is dat zij in de toekomst via een eigen portal op de website of de Woonzorg Thuis App zelf een reparatieverzoek indienen dat dan rechtstreeks bij de aannemer belandt. We gaan dit in 2022 realiseren. Via de portal of app kan de huurder 24/7 een reparatie aanvragen en vervolgens zelf de voortgang van het verzoek volgen. Huurders die daar de voorkeur aan geven, kunnen natuurlijk ook in de toekomst hun reparatieverzoeken blijven doorgeven aan de bewonersconsulent. Makkelijk een verzoek kunnen indienen en het verloop hiervan kunnen volgen, is echter maar een (klein) deel van het verhaal. Belangrijker is dat aannemers hun afspraken nakomen en de klachten van huurders naar tevredenheid oplossen.

Verbetering Woonzorg Thuis TV

Eind 2020 hebben wij in circa 300 complexen digitale informatieschermen opgehangen, de Woonzorg Thuis TV. Via de schermen kunnen wij snel, veilig en efficiënt communiceren met huurders. De berichten worden op afstand op de schermen geplaatst door de bewonersconsulent en het Team Communicatie van Woonzorg Nederland. In 2021 hebben wij leden van ons klantenpanel gevraagd hoe zij de schermen ervaren. Zij waarderen de Woonzorg Thuis TV met een 7,1. Wel vinden ze dat berichten eerder moeten worden ververst en vaker over het eigen complex moeten gaan. Wij hebben deze aandachtspunten meegenomen bij de verdere uitrol van Woonzorg Thuis TV.

Tevreden klanten

Klantenpanel

Wij hebben een klantenpanel van huurders van zelfstandige woningen dat we regelmatig raadplegen over specifieke onderwerpen. Het panel bestaat uit ruim 900 huurders die zich hiervoor zelf hebben aangemeld. Zij worden benaderd via internet of telefonisch onderzocht. In 2021 hebben we leden van ons klantenpanel drie keer geraadpleegd.

• Afhandeling reparatieverzoeken

Aan een aantal leden is gevraagd hoe zij het reparatieproces ervaren, vanaf het moment dat het reparatieverzoek wordt ingediend tot en met het moment dat de reparatie is afgerond. Hun antwoorden vormen belangrijke input voor het scrumteam 'Ik woon en er is iets kapot', dat zich richt op verbetering van het reparatieproces. Zie 'Onze acties voor zelfstandige huurders' eerder in dit hoofdstuk voor hoe wij dit willen doen.

• Online en offline communicatie

Welke communicatiekanalen gebruiken bewoners en wat vinden zij belangrijk in een app waarmee ze contact kunnen hebben met Woonzorg Nederland en zaken kunnen regelen? De resultaten hiervan gebruiken we in onder andere de ontwikkeling van de Woonzorg Thuis App en het verbeteren van de website. Ook dit is in 2021 opgepakt door een scrumteam.

• Woonzorg Thuis TV

In verschillende complexen hebben we tv's opgehangen waarop nieuwsberichten e.d. kunnen worden gedeeld. Voordat we dit verder uitrollen, hebben we aan bewoners gevraagd hoe ze dit ervaren. Dit bleek positief te zijn, al zijn er wel aandachtspunten.

[Lees onze case over de Woonzorg Thuis app](#)



926 huurders

participeren in het klantenpanel

Tevreden klanten

Onze acties voor zakelijke huurders

Duiding klanttevredenheidscijfer

Het rapportcijfer 6,1 van de zakelijke huurders is gebaseerd op een uitvraag onder ruim 90 bestuurders van grootzakelijke huurders, waarvan er 36 reageerden. Belangrijkste reden voor de relatief lage waardering is de ontevredenheid over de staat van onderhoud en toekomstbestendigheid van de panden. Respondenten zijn wel tevreden over de betere bereikbaarheid en proactieve aanpak van Woonzorg Nederland.

Uit het onderzoek blijkt ook dat vier van de vijf ondervraagden met Woonzorg in gesprek zijn over renovatie, transformatie of sloop/nieuwbouw. We werken daarom aan veranderingen die pas op langere termijn resultaat opleveren.

Verbeteren dienstverlening aan zakelijke huurders

Wij stoppen veel energie in het verbeteren van de ervaring van de zakelijke huurders van onze zorgpanden. We werken hierbij vanuit de 'waardereis' (de ervaring van begin tot eind van een proces) die de zakelijke huurder bij ons doormaakt. Het doel is hem meer regie te geven door inzicht en overzicht te bieden, en de accountmanagers van Woonzorg Nederland beter te faciliteren zodat zij proactief hun werk kunnen doen. Het gaat hierbij om verschillende verbeteringen.

Betere afhandeling onderhoudsmeldingen

Zakelijke huurders kunnen via onze website onderhoudsmeldingen doen. Dit is een eerste stap op weg naar een eigen portal, waarvan volgens plan de eerste versie eind 2022 gereed is. Via het portal kunnen zakelijke huurders straks een melding doen en 24/7 de voortgang raadplegen. Door dit proces vergaand te digitaliseren, gaat minder tijd verloren aan het 'rondpompen' van informatie (tussen klant, Woonzorg en aannemer/leverancier) en kunnen onze accountmanagers meer tijd besteden aan dienstverlening die waarde toevoegt.

CRM-systeem

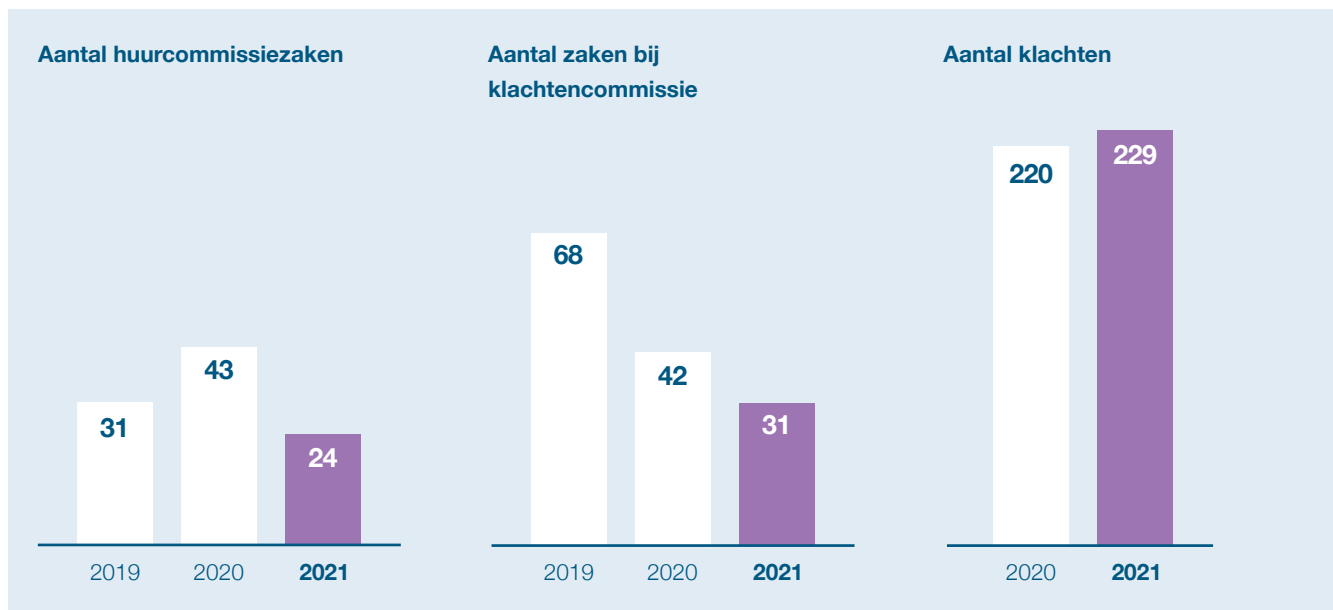
We kochten een CRM-systeem in voor de klantgegevens van zakelijke huurders, zodat we steeds een goed overzicht hebben van wat er speelt bij de klant, wie we waarvoor moeten hebben, etc. Zo kan elke medewerker steeds op basis van dezelfde actuele informatie met de juiste persoon bij de klant het gesprek voeren. De eerste fase van het systeem gaat volgens plan in de zomer van 2022 live.

Tevreden klanten

Klachtenafhandeling

De meeste kwesties bij Woonzorg Nederland worden direct afgevangen en opgelost door de bewonersconsulent. Is de huurder hierover niet tevreden, dan dient hij een klacht in en volgt een behandeling op een hoger niveau. Leidt ook dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan de huurder de onafhankelijke klachtencommissie inschakelen. De commissie

verklaart klachten niet-ontvankelijk als ze niet eerder elders in de organisatie zijn neergelegd. Woonzorg Nederland probeert niet-ontvankelijke klachten via direct telefonisch contact op te lossen. Het aantal klachten blijft nagenoeg gelijk. De klachten zijn uit te splitsen naar techniek (34%), dienstverlening (24%), financieel (18%), overlast (14%), beleid (3%) en overig (7%).



Ruimte voor verbetering

We hebben in 2021 geconstateerd dat veel klachten adequaat worden afgehandeld, maar er is ruimte voor verbetering. Daarvoor is een plan gemaakt met een aantal acties voor 2022:

- Verdere aanscherping klachtenprocedure.
- Verbetering sturing klachten(proces), opvolging en verbetervoorstellen.
- Training omgaan met klachten en bezwaren voor medewerkers; verbetering communicatie, inclusief meldingsprocedure klachten op nieuwe website.

Woonzorg Thuis app

Bouwen aan een community

Een eigen app voor de bewoners van onze complexen. Waarop je een klacht kunt melden, je mening kunt geven, nieuws over je complex kunt ophalen en oproepen kunt plaatsen aan je medebewoners. Dat is de Woonzorg Thuis app. In 2021 draaiden we in vijf complexen proef met een eerste versie. Aan het eind van het jaar deden 104 bewoners mee.

Één van de koplopercomplexen in 2021 was De Oude Enk. In dit complex in Apeldoorn met 200 woningen deed ruim een kwart van de bewoners mee. Waaronder een 97-jarige huurster die speciaal voor de app haar eerste mobiele telefoon aanschafte. De deelnemers kregen bij het installeren hulp van vrijwilligers van het Ouderenfonds. Ze zijn enthousiast over de app en gebruiken deze voor meerdere doeleinden. Zoals oproepen voor het samen ondernemen van activiteiten (bijvoorbeeld samen wandelen, eten of een film kijken), lenen of verkopen van spullen of doen van klusjes.



“ 104 bewoners
doen mee met
eerste proef

Woonzorg Thuis app

Nieuwe functies

In 2022 willen we de Woonzorg Thuis app in alle complexen uitrollen, in een uitgebreidere versie met zeker twee nieuwe functies:

- de mogelijkheid om een snelle enquête te houden onder huurders over wat zij bijvoorbeeld vinden van het groenonderhoud in het complex of plannen voor de ontmoetingsruimte;
- een selfservice-functie waardoor huurders via de app het reparatieverzoek ook kunnen volgen. In de toekomst voegen we hier mogelijk het opzeggen van het huurcontract aan toe.

Groter woongeluk

Met de Woonzorg Thuis app bouwen wij aan een community in het complex én verlichten we het werk van de bewonersconsulenten. Zij worden verlost van een aantal administratieve taken. De tijd die ze hiermee besparen, kunnen ze steken in het persoonlijk contact met bewoners. Ook dat kan het woongeluk van huurders verhogen.

'We willen de leuke dingen hier in huis graag gaande houden. De app helpt hierbij.'

Zet de knop om met de Woonzorg Thuis app



'Ik vind de app super. Het is goed duidelijk allemaal. En ik las ook op de app dat er vanmiddag een activiteit was, dus helemaal leuk.'

'Het was eerst even wennen om naar de app te kijken voor het nieuws. Maar nou zeggen we tegen elkaar: "Heb je dit al gelezen?" of "Heb je dat al gezien?". Iedereen is super enthousiast!'



15%

Ons doel is dat 15% van de bewoners de app in het eerste jaar na de introductie downloadt.



Beschikbaarheid van passend aanbod

Wij nemen onze verantwoordelijkheid in het voldoen aan de groeiende vraag naar (betaalbare) geschikte huurwoningen en -eenheden voor ouderen en zorgbehoevenden.

Beschikbaarheid



Ambities 2035

We willen ons marktaandeel behouden en meegroeien met de toenemende vraag naar:

- Zelfstandige woningen in geclusterde woonvormen, conform onze woonformules.
- Eenheden in een verpleeghuis die geschikt zijn voor het leveren van complexe en zware zorg. Hiervoor ontwikkelen wij enkele formules voor intramuraal vastgoed.

Het is onze ambitie om te groeien van 42.010 eenheden eind 2021 naar 48.000 – 50.000 eenheden in 2035. Dit betekent een groei per jaar met circa 500 eenheden, waarvan minimaal 50% door nieuwbouw en maximaal 50% door acquisities. Daarnaast vernieuwen we onze voorraad en maken we deze meer geschikt voor onze doelgroep.

Strategische focus

Om onze ambities waar te maken, concentreren we ons op gebieden:

- Waar de schaarste het grootst is.
- Waar voorzieningen beschikbaar zijn.
- Waar we een goede samenwerking hebben of kunnen opbouwen met gemeenten en aanbieders van zorg en diensten.

We vertalen dit in focusgemeenten, waar we onze aandacht extra op richten. Om de samenwerking met onze regionale en lokale partners te bevorderen, hebben we ons werkgebied verdeeld in twaalf clusters.

Voortgang in 2021

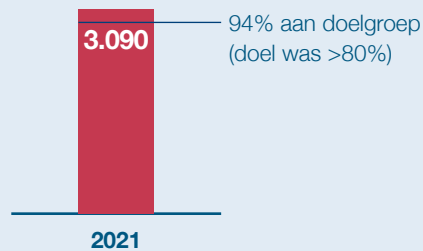
De afgelopen jaren hebben we enorme stappen gezet in het geschikt maken van onze portefeuille. Onze basis staat, met de formules als passend aanbod. De verdere transformatie is in volle gang en parallel daaraan stoten we bezit af dat niet geschikt (te maken) is voor onze doelgroep, daardoor groeit het aantal woningen geschikt voor onze doelgroep (kernportefeuille). Gezien de enorme vraag is versnelling in die uitbreiding ook noodzakelijk. Hoewel de pijplijn met projecten goed is gevuld, zullen we de komende jaren door partnerschappen en standaardisatie in het bouwen de realisatiegraad verder omhoog moeten brengen.

Ook de vraag naar verpleeghuisplekken groeit. Vergroten van het aanbod is echter niet eenvoudig, vanwege de financiële haalbaarheid, de personeelstekorten bij zorgpartijen en het coalitieakkoord dat inzet op het scheiden van wonen en zorg. De komende periode verkennen we met partners deze ontwikkelingen en de condities waaronder we onze inzet op dit punt kunnen vormgeven.

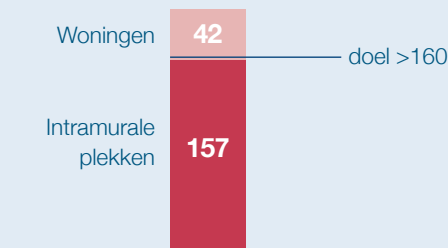
Beschikbaarheid

Onze resultaten

Aantal nieuwe huurcontracten



Aantal opgeleverde nieuwe verhuureenheden

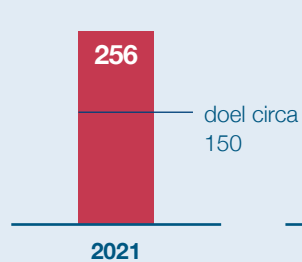


Toelichting

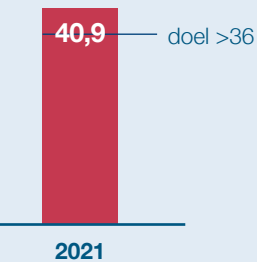
- Het aantal **opleveringen** van nieuwbouwcomplexen blijft achter bij het doel. We zien dat bestemmingsplan-procedures bij gemeenten langer duren dan gedacht. Daarnaast is er krapte op de aannemersmarkt. Ook planningsoptimisme speelt een rol in dit proces.
- De **pijlijn** betreft projecten waarover wij een investeringsbesluit hebben genomen tot en met projecten die in uitvoering zijn. Opgeteld betreft het een investering van circa € 1 miljard.

Verkochte woningen

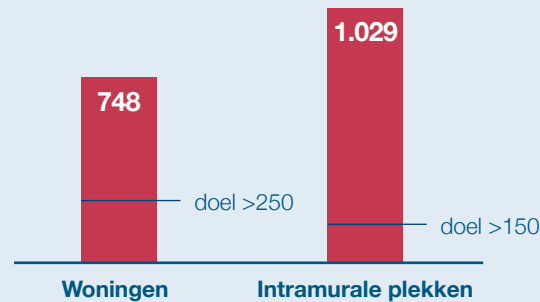
In aantallen



Bruto-opbrengst in miljoen €



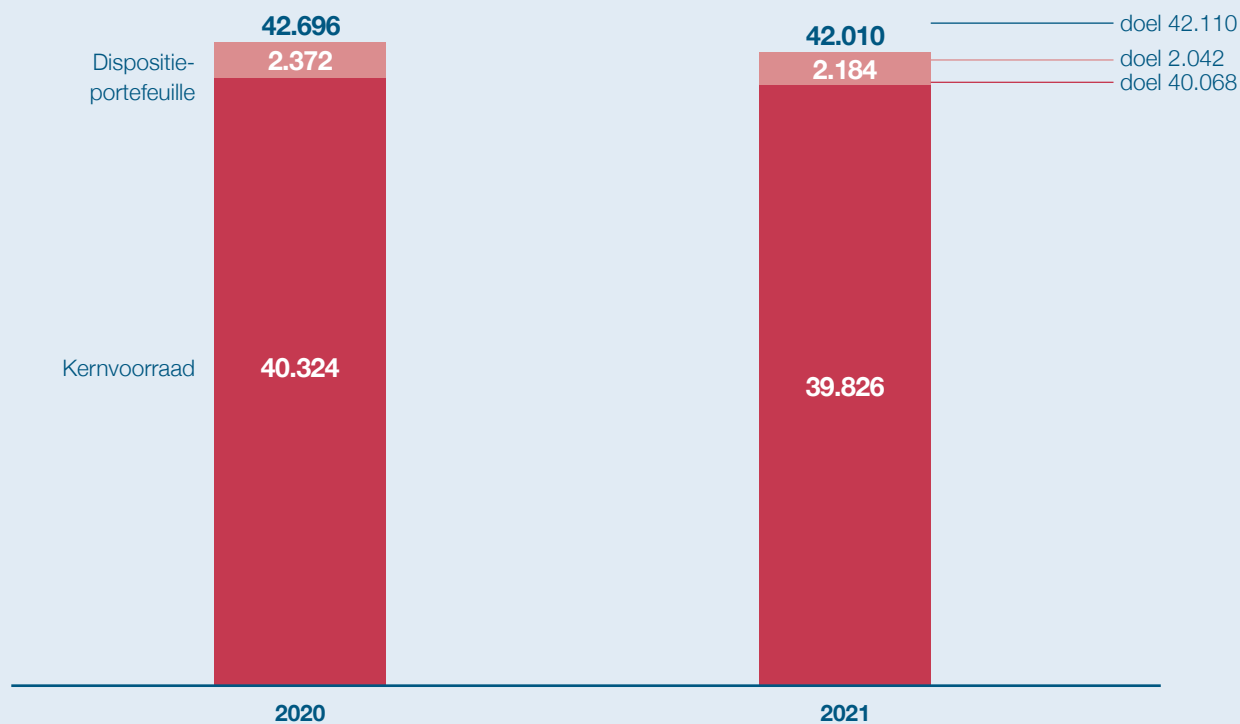
Aantal eenheden in PV1 – PV3 nieuwbouw in de 'pijlijn'



Beschikbaarheid

Onze resultaten

Samenstelling en verloop voorraad woonegelegenheden



Toelichting

- Wij hebben een verkoopportefeuille van 2.184 woningen, die niet geschikt zijn (te maken) voor onze doelgroep en niet passen in onze formules. In 2021 verkochten we of sloten we een verkoopovereenkomst voor bijna de helft van onze dispositieportefeuille. Een groot deel daarvan zijn de 1.132 woningen in Voorschoten en Leiden die wij **verkopen** aan een consortium van collega-corporaties Rijnhart Wonen, Ons Doel en Portaal.
- De omvang van onze portefeuille is in 2021 **gedaald**. Dit wordt veroorzaakt door het (saldo van het) aantal verkopen, transformaties (waarbij doorgaans het aantal eenheden daalt) en het lager dan beoogde aantal opleveringen. Gelet op de start van een aantal projecten in de tweede helft van 2021 verwachten we dat de voorraad in komende jaren weer zal groeien. Circa 1.800 woningen zitten daarvoor 'in de pijplijn'. De dynamiek in onze voorraad zorgt er wel voor dat deze **steeds beter past** bij onze doelgroep.

Beschikbaarheid

Onze acties

Opereren in een krappe (en dure) markt

De krapte op de aannemersmarkt, het gebrek aan capaciteit bij gemeenten en de stijgende prijzen van aanbestedingen bedreigen onze nieuwbouwambities. De prijzen lagen eind 2021 grofweg 20-30% hoger dan een jaar eerder. Dit komt door de gestegen prijzen van materialen en grondstoffen en de aangescherpte wet- en regelgeving voor onder meer het beperken van de CO₂-uitstoot.

Wij proberen op vier manieren onze nieuwbouwproductie overeind te houden:

- De samenwerking met gemeenten vastleggen in de prestatieafspraken.
- Zoeken naar innovaties (zie hiernaast).
- Inzetten op ketensamenwerking met bouwbedrijven (zie hiernaast).
- Strategische samenwerking met ontwikkelaars (zie hiernaast).

Innovaties

Wij hebben in 2021 capaciteit vrijgemaakt voor het zoeken naar innovaties. Omdat wij voor een beperkte doelgroep werken, lenen onze woonproducten zich in beginsel voor standaardisering. Dit biedt kansen voor de toepassing van modulaire, industriële en circulaire bouwsystemen. We startten de nieuwbouw met modulaire woningcasco's van een zorgpand in Marum. In Castricum en Oosterbeek zetten we een pilot op met de nieuwbouw/renovatie in modulaire houtbouw van zelfstandige woningen. We hopen door het toepassen van industrieel bouwen een kostenreductie te bereiken.

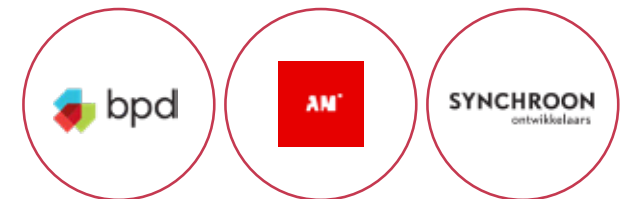
Meer inzicht voor zorgpartijen

We ontwikkelden een Kennis- en Inzichtmodel voor zorgpartijen. Dit helpt hen bij het opstellen van een goede business case bij de eventuele nieuwbouw van zorgpanden.

Samenwerking

We zoeken naar de mogelijkheden om ook voor nieuwbouw een ketensamenwerking aan te gaan met bouwbedrijven. Dergelijke samenwerkingsverbanden hebben we al bij onderhoud. Lastig bij nieuwbouw is dat we in heel Nederland opereren en in een specifiek gebied vaak maar een kleine speler zijn.

We zijn ook een strategische samenwerking gestart met de ontwikkelaars BPD, AM en Synchron. Met AM bereikten wij een turnkey-overeenkomst voor de overname van 114 woningen in het project Stadsveteraan in Amsterdam. Met BPD kwamen we overeen 65 betaalbare seniorenwoningen over te nemen in het project Proeftuin Erasmusveld in Den Haag. Wij trekken met BPD inmiddels op tien locaties in Nederland samen op. We verwerven gezamenlijk locaties en bundelen onze kennis, kunde en middelen.



Beschikbaarheid



Mariënhorst Soest

75

opgeleverde zorgeenheden



Theresia Ouderkerk a/d Amstel

40

woningen na transformatie
verpleeghuis



De Marke - De Meenthoek Huizen

52

aangekochte woningen



't Brewinc Hof Doetinchem

25

opgeleverde zorgwoningen



Dr. Engelsoord Maasbracht

transformatie

33

(zorg)woningen



Brahm slaan Breda

start vervangende nieuwbouw

73

woningen Ruitersbos



Huis in de Duinen Zandvoort

start vervangende nieuwbouw

142

zorgeenheden

Verpleeghuis Mariënborg in Soest

Een warm en gastvrij thuis voor mensen met zware zorg

Scheiden van wonen en zorg, een warm thuis voor mensen met zwaar lichamelijke zorgvragen en mensen met dementie die intensieve zorg nodig hebben, betere benutting van de beschikbare ruimte, verduurzaming en openstelling naar de omliggende wijken; zie hier de maatschappelijke toegevoegde waarde van het gastvrije en moderne verpleeghuis Mariënborg.

De locatie bevindt zich midden in een parkachtige omgeving. Nabij liggen tevens de seniorencomplexen Mariënhorst en Mariënhuvel. Het woonzorgcentrum zelf heeft 75 mooie en lichte appartementen.

Complexe zorg in een kleinschalige omgeving

Ouderen blijven steeds langer thuis wonen. Op het moment dat thuis wonen niet meer gaat en mensen met een zorgvraag bij zorgorganisatie 'Beweging 3.0' komen, is die vraag per definitie zwaar en ingewikkeld. Locatie Mariënborg in Soest was hiervoor onvoldoende geschikt en is daarom omgebouwd naar een verpleeghuis met kleinschalige woonvoorzieningen; een deel is gesloopt en een deel is vernieuwd. Verder is er een extra verdieping bovenop gekomen. De uitstraling sluit aan bij de omgeving; rustig en klassiek. Er is duurzaam gebouwd met behoud van de mooie oude bomen in de omgeving. Er zijn zeven woongroepen met



“ Gastvrij en modern verpleeghuis

Verpleeghuis Mariënborg in Soest

een eigen moderne huiskamer en keuken. Op een centrale plek op de begane grond ligt een klein gezellig restaurant waar bewoners en familie iets kunnen eten en drinken.

Ontmoetingsplek voor de buurt

Het vernieuwde gebouw heeft een eerstelijns gezondheidscentrum en een fijne ontmoetingsplek, waar ook buurtbewoners op de koffie kunnen komen. Mariënborg ligt op een prachtige plek in Soestdijk, in een beschermd gebied. De appartementen bieden zo een woonvorm voor echtparen waarvan één van de partners lijdt aan dementie.

Duurzaamheid deels op basis van klimaatdoelen 2050

Naast Mariënborg liggen zoals gezegd de zelfstandige complexen Mariënhorst en Mariëheuvel. Beide zijn gerenoveerd, 'horst' op de reguliere manier naar een B-label, 'heuvel' veel ingrijpender richting nul-op-de-meter. Vanwege de toepassing van twee methodes letterlijk naast elkaar was dit voor Woonzorg Nederland een pilotproject voor de verduurzaming van bestaand vastgoed. Deze verduurzaming maakt bovendien deel uit van het Europese NeZeR-project (Near Zero Energy Renovation). Samen met Europese partners en dankzij EU-subsidie gaan Nederlandse partijen in dit project op zoek naar kansrijke aanvielig routes voor nul-op-de-meterrenovaties.

“ **Mariënborg is een fijne ontmoetingsplek** ”



Aantal zorgappartementen:

75



Investering:

€ 11,9 miljoen



NeZeR-project
(Near Zero Energy Renovation)



Kwaliteit, duurzaamheid en veiligheid

Onze gebouwen zijn goed onderhouden, toegankelijk en veilig met een plus. We werken toe naar een CO₂-neutrale vastgoedportefeuille in 2050.

Kwaliteit, duurzaamheid en veiligheid

Onze ambities voor de lange termijn

Goed onderhouden gebouwen

- In minimaal 95% van de gebouwen is de basiskwaliteit op orde, met een conditiescore van 1, 2 of 3.
- De bedrijfszekerheid van de installaties is minimaal 90%.

Duurzame gebouwen

- De Energie-index van onze portefeuille bedraagt in 2024 gemiddeld maximaal 1,40.
- In 2030 bereiken wij een CO₂-reductie van 60%.
- In 2050 bereiken wij een CO₂-reductie van 100%.
- In 2030 bouwen wij 50% circulair, in 2050 100%.

Veilige en toegankelijke gebouwen

- In 2022 voldoen alle panden aan de relevante wet- en regelgeving.
- In 2025 is waar nodig veiligheid 'met een plus' gerealiseerd.

Voortgang in 2021

De kwaliteit van onze portefeuille is de afgelopen jaren op orde gebracht. De komende periode verschuift daarmee de aandacht naar het vergroten van de voorspelbaarheid van het onderhoud en het aangaan van partnerschappen om de kwaliteit ervan te borgen.

Het huidige duurzaamheidsprogramma is op stoom gekomen en we zijn hard onderweg een gemiddeld label B in onze portefeuille te realiseren. Tegelijkertijd zien we dat er extra inzet nodig is. Niet alleen om de verduurzaming te versnellen, maar ook om breder naar deze opgave te kijken. Het gaat hierbij bijvoorbeeld ook om circulariteit en een gezond leefklimaat. Op dit moment is nieuw beleid daarvoor in de maak. Daarbij nemen we ook de opgave voor de verduurzaming van ons zorgvastgoed mee.

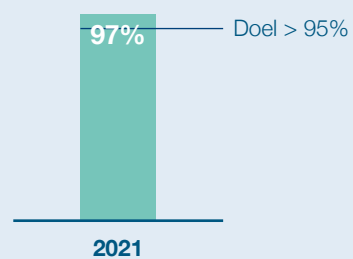
Naast de kwaliteit en duurzaamheid is veiligheid een belangrijk onderwerp voor onze huurders. We leggen de lat hier extra hoog. Daarbij maken we onderscheid tussen fysieke en sociale veiligheid. De sturing op dit onderwerp kan en moet beter, aan de hand van data die we in 2022 verder verzamelen.

Kwaliteit, duurzaamheid en veiligheid

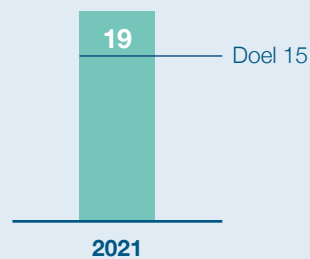
Onze resultaten

Kwaliteit

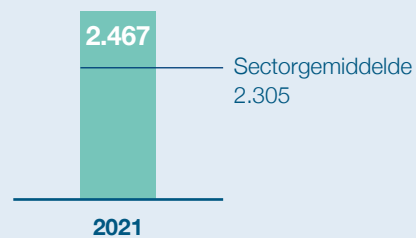
Percentage complexen zonder achterstallig onderhoud



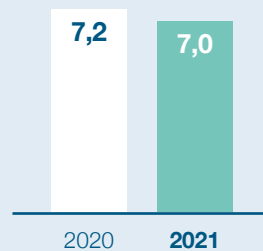
Aantal complexen van score 4 naar 3*



Instandhoudingskosten per verhuureenheid x € 1



Klanttevredenheid onderhoudswerkzaamheden



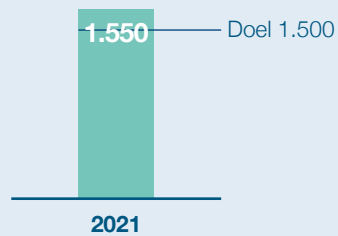
*Conditie score betreft conditiemeting op basis van NEN2767

Kwaliteit, duurzaamheid en veiligheid

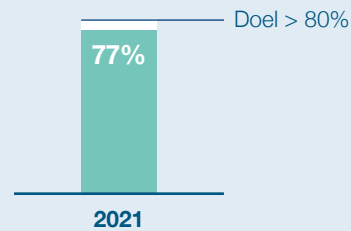
Onze resultaten

Duurzaamheid

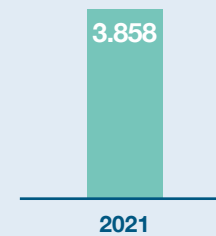
Aantal verduurzaamde woningen



Aandeel zelfstandige woningen met minimaal energielabel C

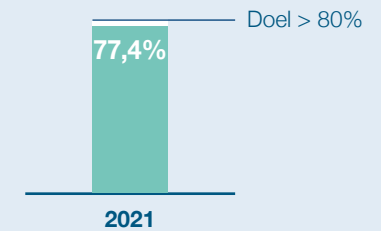


Aantal gerealiseerde labelstappen

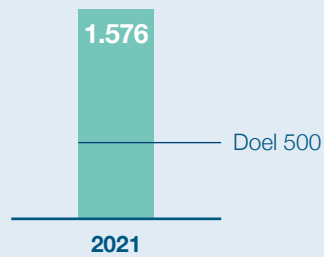


Veiligheid

Aandeel zelfstandige complexen dat voldoet aan brandveiligheidseisen



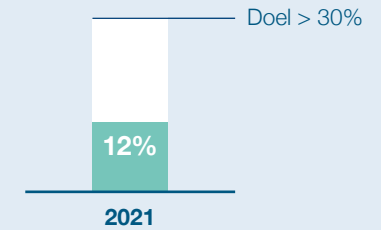
Aantal woningen waarop zonnepanelen zijn gelegd



Klanttevredenheid verduurzamingsprojecten



Aandeel intramurale complexen geïnspecteerd op brandveiligheid



Kwaliteit, duurzaamheid en veiligheid

Goed onderhouden gebouwen

Onze acties

Conditie score en achterstallig onderhoud

We hebben onze doelstellingen op het gebied van onderhoud gehaald. In 2020 liepen we door corona enige vertraging op in de geplande onderhoudswerkzaamheden. Deze achterstand is in 2021 volledig ingelopen. Kanttekening hierbij is dat de staat van onderhoud van ons bezit in 2021 niet is gemeten, vanwege de selectie van een nieuwe partij die dit gaat doen. De mogelijke verslechtering van de staat van onderhoud gedurende 2021 van de niet-aangepakte panden (normaal meten wij jaarlijks 1/3e van het bezit) is daarom niet in de cijfers verdisconteerd. Het percentage van 97% kan dus in de praktijk lager uitvallen.

Partnerschappen met aannemers

We hebben langdurige contracten met strategische partners. Dit helpt ons om in de huidige krappe markt van aannemers en installateurs capaciteit voor onze opdrachten te waarborgen. Daardoor lukt het om grotere onderhoudsprojecten nog steeds conform de planning uit te voeren. Bij kleinere werken, die we apart in de markt zetten, wordt dat steeds moeilijker. We streven er daarom naar dit in de toekomst in grotere pakketten samen te brengen, om zo ook hiervoor capaciteit te waarborgen. Al met al staat overal de voortgang van projecten onder druk, ook door langere levertijden van materialen, hogere prijzen en de uitval van personeel bij aannemers wegens corona.

Selectie leveranciers lift en warmte

In 2021 zijn we gestart met het selectieproces van nieuwe leveranciers voor liftonderhoud en warmte. De aanbesteding volgt in 2022.

Uitgaven in onderhoud

x € 1.000

	2019	2020	2021
Planmatig	25.161	33.729	39.082
Niet-planmatig	48.072	52.067	64.750
Totaal	73.233	85.796	103.832

Kwaliteit, duurzaamheid en veiligheid

Duurzame gebouwen

Onze acties

Zelfstandige woningen

Onze inspanningen voor de verduurzaming van zelfstandige woningen zijn in 2021 verder gestegen. Het aantal verduurzaamde woningen ligt hoger dan in 2020 en komt met 1.550 woningen hoger uit dan onze doelstelling (1.500 woningen). Ons extra programma om complexen te verduurzamen met alleen het plaatsen van zonnepanelen liep in de aanbesteding vertraging op. Bij de besluitvorming over welke panden het eerst te verduurzamen speelt een belangrijke rol hoeveel woonlastenbesparing dit oplevert voor onze huurders.

Zorgpanden

In 2021 hebben we alle zorgpanden geïnventariseerd en voor elk pand een scenario gekozen voor de verduurzaming. We hanteren vijf scenario's, van kleine ingrepen tot en met sloop/nieuwbouw. Bij enkele panden startten we een experiment met het FastLane-concept van Haskoning, een methode om panden met een snelle niet-ingrijpende aanpak te verduurzamen.

Circulair en modulair bouwen

We zijn in 2021 gestart met de ontwikkeling van projecten in circulair en modulair bouwen. Het gaat om twee woningprojecten in Castricum en Oosterbeek (in houtbouw) en een intramuraal zorgpand in Marum, in het aardbevingsgebied in Groningen. We werken hierbij samen met een industriële bouwer, die in de fabriek standaardmodules produceert die passen in onze programma's van eisen. De uitvoering van het project in Marum startte in 2021, de overige twee volgen in 2022.

Verbreden visie op duurzaamheid

Ons verduurzamingsprogramma is tot op heden vooral gericht op het verbeteren van de energielabels van onze complexen. In 2021 zijn we gestart met het aanscherpen en verbreden van ons duurzaamheidsbeleid. We willen in de toekomst verduurzamen langs vijf sporen: energietransitie, (minder verbruik van) materialen en grondstoffen, biodiversiteit en klimaatadaptatie (door natuurinclusieve en klimaatadaptieve maatregelen in al onze projecten en het groenonderhoud), en sociale rechtvaardigheid (*fair trade* en *social return* bij de inkoop).



Aantal verduurzaamde woningen:

1.550



Investerings duurzaamheid:

31,8 miljoen



op weg naar
gemiddeld label B

Aandeel woningen met
minimaal label C of beter:

77%

Kwaliteit, duurzaamheid en veiligheid

Veilige gebouwen

Onze acties

Inspecties op/borgen van brandveiligheid

We hebben onze doelen hierop niet gehaald. Dit komt door corona. Met name de zorgpanden waren gedurende een aantal maanden niet toegankelijk voor onze inspecteurs. Dit betekent overigens niet dat de complexen niet veilig zouden zijn; ze zijn alleen niet geïnspecteerd.

Rookmelders

Vanaf 1 juli 2022 is het verplicht in elke woning in Nederland een rookmelder te plaatsen. Woonzorg Nederland is hiermee al enkele jaren geleden begonnen, als onderdeel van 'veiligheid met een plus'. Dit is inmiddels gebeurd bij circa 95% van de woningen. We hebben echter niet precies geregistreerd bij welke woningen. Deze registratie brengen we in de eerste helft van 2022 op orde.

Veiligheidsdata

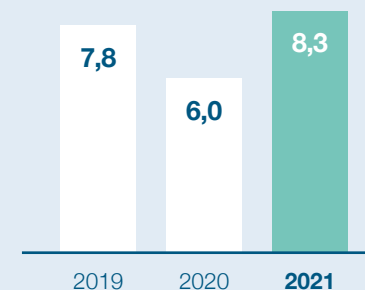
Behalve van de rookmelders ontbreken nog enkele andere veiligheidsdata op woningniveau (bijvoorbeeld in welke woningen nog op gas wordt gekookt). De data op het gebied van legionellapreventie en asbest zijn wel op orde. Het uiteindelijke doel is een dashboard per complex met alle relevante data over veiligheid. Dit helpt ons om te bepalen welke ingrepen nog nodig zijn om in alle complexen 'veiligheid met een plus' te realiseren, conform de formule die er geldt. En om vervolgens de juiste keuzes te maken over het moment om dit te doen, bijvoorbeeld gecombineerd met een al geplande onderhoudsgreep.

Veiligheid met een plus bij Woonzorg Nederland

Gezien onze doelgroep stellen we met betrekking tot veiligheid op enkele gebieden hogere eisen dan de wet voorschrijft. In sommige gevallen hanteren we eisen bij zaken waarover de wet niets zegt. Onze 'veiligheid met een plus' heeft betrekking op brandveiligheid, valpreventie, sociale veiligheid en inbraakpreventie, liften, legionella en asbest. Daarnaast besteden wij extra aandacht aan toegankelijkheid.

Investeringen brand- en legionellaveiligheid

x miljoen €



Kwaliteit, duurzaamheid en veiligheid

Aardbevingsbestendige gebouwen

Onze acties

We gaven uitvoering aan de regeling van het Rijk om huurders in aardbevingsgebied eenmalig een schadevergoeding te verstrekken van € 750, als tegemoetkoming voor de onzekerheid over de versterking en het uitstel daarvan. We hebben in totaal € 1,1 miljoen uitgekeerd aan onze huurders. Deze gelden zijn ter beschikking gesteld door het Rijk.

Groninger Zorgakkoord

In maart 2019 ondertekenden twintig organisaties, waaronder Woonzorg Nederland, het Groninger Zorgakkoord. Hierin is afgesproken dat de noodzakelijke versterking van zorggebouwen wordt aangegrepen voor een integrale benadering. Het streven is om met de versterking het zorglandschap opnieuw in te richten, afgestemd op de toekomstige zorgbehoefte en als middel om innovaties door te voeren. Zo bevorderen we dat Groningers in het aardbevingsgebied ook in de toekomst dicht bij huis kwalitatief goede zorg en behandeling kunnen krijgen.

De projecten waaraan wij werkten

- **Ten Boer:** grondgebonden woningen, Zorgcentrum De Lindenhof en het aanleuncomplex Wilgenhof/Berkenhof (115 eenheden). De 18 woningen worden circulair gebouwd in industriële houtbouw.
- **Uithuizermeeden:** zorgcentrum De Mieden en aanleunwoningen (68 eenheden).
- **Uithuizen:** Hunsingoheerd (124 eenheden).
- **Middelstum:** het Hippolytushoes (84 eenheden).
- **Loppersum:** Zorgcentrum Wiemersheerd, Hoge Heem, Leeuwenhof (128 eenheden).
- **Loppersum:** Burgemeester Assieshof en De Hoven (57 eenheden).
- **Siddeburen:** Zorgcentrum Ufkenshuis (75 eenheden).

In totaal bevat de versterkingsoperatie circa 650 woningen en eenheden. We betrekken de bewoners steeds via een klankbordgroep bij de aanpak van de complexen.

Wonen met een plus in Loppersum

In het aardbevingsgebied verhuren wij in Loppersum het zorgpand Wiemersheerd aan Zonnehuisgroep Noord. In hetzelfde gebied ligt een complex met 36 zelfstandige appartementen. In de versterkingsoperatie worden beide gebouwen gesloopt en vervangen door een nieuw complex met 40 zorgstudio's en zo'n 65 zelfstandige huurwoningen. Wij tekenden in 2021 een sociaal contract met de gemeente Eemsdelta, Zonnehuisgroep Noord, het dorpshuis, Stichting Dorpsbelangen Loppersum, Cadanz Welzijn en Zorgcoöperatie Loppersum om in dit gebied Wonen met een plus te realiseren. Doel is het creëren voor de dorpsbewoners van een gecoördineerd en samenhangend aanbod in wonen, ontmoeten, ondersteuning en, waar nodig, ook zorg.

3.000^e woning verduurzaamd (10% van het zelfstandig bezit)

Mijlpaal op weg naar 8.000 (25%)

In juni 2021 werd bij Woonzorg Nederland de 3.000^e verduurzaamde woning opgeleverd. Wij zijn daarmee bezig onze oorspronkelijke achterstand op dit gebied in te lopen. De komende jaren houden we ons hoge tempo vast. Het doel is vooralsnog om 8.000 woningen te verduurzamen. Daarnaast willen we ook starten met de verduurzaming van onze zorgpanden.

De verduurzaming bij Woonzorg Nederland startte vrij laat in 2018. In 2019 werd voor het eerst tempo gemaakt met de verduurzaming van bijna 1.250 woningen. Dat waren er in 2020 vanwege corona 'maar' 950, waarna we in 2021 een inhaalslag maakten met ruim 1.450 woningen. Ons doel is om onze portefeuille zelfstandige woningen in 2023 op gemiddeld energielabel B te brengen.

Vijf dagen

Verduurzamingsingrepen bij Woonzorg Nederland gebeuren snel. Normaal gesproken vinden in vijf dagen alle ingrepen plaats om te isoleren, ventileren en energie op te wekken. Er vindt vaak een koppeling plaats aan andere al geplande onderhoudsingrepen. Zo worden bij het aanbrengen van nieuwe beglazing ook de kozijnen opnieuw geschilderd. Flitsverduurzaming dus; zorgvuldig gepland, snel en kosten-effectief.



“ **Start
verduurzaming
zorgpanden**



Leefbaar en zorgzaam wonen

Wij dragen bij aan leefbare en zorgzame complexen en buurten, door ruimte te bieden aan ontmoeten, (buurt)voorzieningen en (buurt)bewoners. In de nabije omgeving is ook plek voor mensen die complexe zorg nodig hebben. Dit doen we vanuit de basisformule G'oud.

Leefbaar en zorgzaam wonen

Onze ambities voor de lange termijn

- Bewoners zijn tevreden over de leefbaarheid in hun complexen.
- Elk complex (zelfstandig of intramuraal) is van toegevoegde waarde voor de (zorgzame) buurt.
- In alle focusgemeenten hebben wij afspraken gemaakt over wonen, welzijn en zorg.

Voortgang in 2021

Met onze formules hebben we een aanbod voor verschillende soorten huurders om samen zelfstandig te kunnen wonen. Leefbaar en zorgzaam zijn hierbij de kernwoorden. We zien de mogelijkheid voor ontmoeting als de basis hiervoor. Dit is verankerd in onze basisformule G'Oud. Leefbaar en zorgzaam wonen vraagt ook om een actieve lokale samenwerking met (zorg)partners. Het vitaal houden van onze bewoners en complexen is een uitdaging, zeker wanneer de leeftijd van onze huurders omhooggaat. Onze bewonersconsulenten hebben hierin een belangrijke rol, die nog meer focus moet krijgen. Om daarvoor ruimte te maken, leggen we de rol van de bewonersconsulent onder de loep en creëren we met digitalisering meer tijd voor activiteiten die waarde toevoegen voor onze huurders.



Leefbaar en zorgzaam wonen

Labelen complexen en uitrollen van G'oud

In de eerste helft van 2021 hebben wij verder gedefinieerd waar het vastgoed en de dienstverlening aan moeten voldoen om een complex te kunnen labelen naar een van onze woonformules. Op basis hiervan hebben we formulecriteria vastgesteld. In de tweede helft van het jaar hebben we onze totale portefeuille aan deze criteria getoetst. Van complexen die nog niet voldoen aan G'oud hebben we, ook in overleg met de huurders, vastgesteld welke ingrepen nodig en/of mogelijk zijn om alsnog dit label te krijgen, en wanneer die ingrepen het best kunnen plaatsvinden (liefst gecombineerd met een reeds geplande ingreep). Dit krijgt zijn beslag in de complexvisies. Complexen die niet in een formule zijn te passen, komen in aanmerking voor verkoop. Zij worden opgenomen in onze dispositieportefeuille.

Kwetsbaarste complexen leefbaarder maken

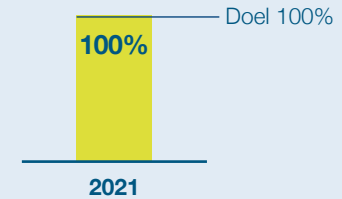
We hebben in 2021 dertig complexen aangepakt waar de leefbaarheid het sterkst onder druk stond. De regieteam, waarin de cluster-, technisch, asset- en accountmanager(s) samen plannen ontwikkelen voor concrete complexen, en het LHP maakten samen de selectie. De aanpak kwam steeds neer op maatwerk en varieerde – afhankelijk van de specifieke problematiek – van (extra) onderhoud tot het maken van nieuwe entrees, extra inzet van bewonersconsulenten, intakegesprekken of een andere woningtoewijzing. Bij de beschrijvingen van de clusters gaan we hier verder op in. In 2022 vragen we huurders of de leefbaarheid in hun complex inderdaad is verbeterd.

We willen de aanpak van overlastgevende bewoners in de toekomst niet langer overlaten aan de bewonersconsulenten, maar aan enkele 'specialisten' die daar speciaal voor worden opgeleid.

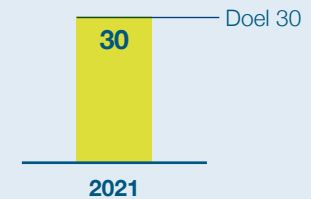
Afspraken focusgemeenten

Voor voorbeelden van afspraken over wonen, welzijn en zorg met focusgemeenten verwijzen we naar de beschrijving van de twaalf clusters.

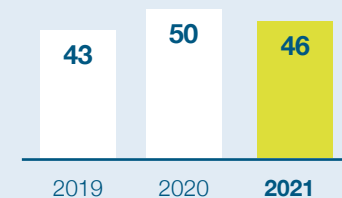
Aandeel complexen gelabeld naar formule



Aantal aangepakte kwetsbare complexen



Aantal focusgemeenten met afspraken over wonen, welzijn en zorg



Onze woonformules

Om invulling te geven aan onze belofte en om onze producten en diensten toe te spitsen op onze doelgroepen zijn wij in 2018 begonnen met het formuleren en ontwikkelen van een aantal woonformules. Met de formules lopen we in Nederland voorop in de zoektocht naar nieuwe woonvormen waarin senioren samen zelfstandig kunnen wonen.

De noodzaak hiervan wordt inmiddels breed onderschreven. In 2020 hebben we onze formules vastgelegd. Het zijn er zes. Deze zijn in 2021 verder doorontwikkeld. Ook is van al onze complexen vastgesteld of ze onder een formule vallen en zo ja, welke.

In 2021 heeft concrete 'labeling' van complexen plaatsgevonden met woonformules welke ook inhoudelijk weer verder doorontwikkeld zijn.



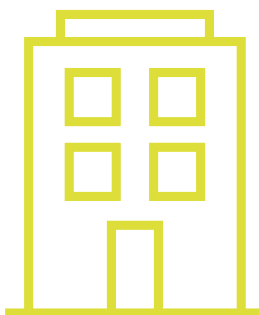
G'oud



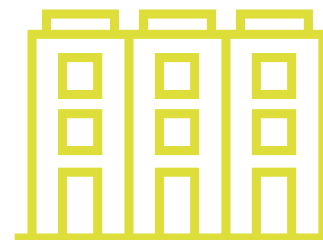
Stadsveteraan



Dorpsveteraan



G'oud Geregeld



Blokkerhuis



**Hofje van
Auguste**

Onze woonformules



G'oud

- We bieden (toekomstige) bewoners een goed en toegankelijk huis in een geborgen en veilige woonsituatie.
- Mensen bewonen een 'eigen' woning, in een omgeving die uitnodigt tot ontmoeten en het ontplooiën van activiteiten.
- Onze bewoners worden gezien en gehoord: elk gebouw heeft een bewonersconsulent die de bewoners kent en bij wie de bewoners terecht kunnen voor vragen. De bewonersconsulent gaat actief het gesprek aan met de bewoners over het wonen in het gebouw.
- De bewonersconsulent kent het lokale netwerk dat indien nodig of gewenst kan bijdragen aan de leefbaarheid.



Stadsveteraan

- Deze formule is bedoeld voor senioren die bewust kiezen voor het delen van voorzieningen en compact wonen, in ruil voor de levendigheid van de stad.
- Bewoners delen faciliteiten in het gebouw, hebben nog geen of maar een lichte zorgvraag en vormen samen een gemeenschap.
- Stadsveteraan is vanwege de afwijkende woningplattegronden moeilijk toepasbaar in de bestaande bouw en daarom vooral geschikt voor nieuwbouw.
- In 2021 bereikten we overeenstemming met onze partners over het eerste project met ruim honderd compacte sociale huurwoningen voor Stadsveteranen in het Amstelkwartier in Amsterdam.



Dorpsveteraan

- Senioren blijven in hun vertrouwde dorpsse omgeving wonen.
- Door daarbij samen te werken met lokale partners kunnen (zorg)voorzieningen in het dorp behouden blijven.
- De bewoners zijn bereid deze met elkaar en met het dorp te delen.
- 'Noaberschap' speelt in deze formule een grote rol.

Onze woonformules



G'oud Geregeld

- Deze formule is geschikt voor ouderen die nog geen of juist (zware) zorg nodig hebben, en zelfstandig willen wonen in een beschermde en veilige woon(zorg)omgeving.
- In deze complexen is 24/7 zorg op afroep beschikbaar.
- Om dit te kunnen financieren, leent deze formule zich het best voor grootschalige complexen, waarin mensen met verschillende zorgzwaarte door elkaar wonen.



Blokkerhuis

- Dit is een 'huis van de wijk', voor en door senioren die in de kern van een sociale wijk of buurt willen (blijven) wonen.
- Een Blokkerhuis bruist van de activiteiten en kent (buiten) ruimtes die ook ten dienste staan van de buurt of wijk. De buurt en bewoners beheren samen de ontmoetingsruimte die daardoor de functie krijgt van een buurtcentrum.
- In een Blokkerhuis kan ook zorg worden aangeboden, maar deze is niet zichtbaar aanwezig.
- De formule is vernoemd naar het Noord-Hollandse dorp Blokker, waar in het Brinkpark het eerste 'Blokkerhuis' is gerealiseerd.



Hofje van Auguste

- Dit is een beschutte (zelfstandige) woonvorm waar mensen met (beginnende) dementie in kleine groepen samenleven, gegroepeerd naar zorgbehoefte.
- De woonvorm is open waar het kan en afgesloten en beschermd waar het moet.
- Het Hofje van Auguste is geschikt voor kleinschalige locaties, maar ook als module inpasbaar in grootschalige complexen.

Onze bewonersconsulenten

Een derde van onze formatie

Onze bewonersconsulenten maken ruim een derde uit van onze formatie. Zij zijn aanwezig op de complexen en zijn het eerste aanspreekpunt voor bewoners bij vragen, problemen of klachten. Onze consulenten staan borg voor het persoonlijk contact dat wij onze bewoners beloven. Ze houden ook een oogje in het zeil en hebben het beste zicht op hoe de leefbaarheid in een complex kan worden behouden of verbeterd. Met hun contacten in lokale netwerken staan zij ook vooraan bij onze inspanningen om te komen tot zorgzame complexen en buurten.

Meer tijd voor de bewonersconsulenten

Enige jaren geleden startten wij het programma 'Bewonersconsulenten op Koers'. Doel hiervan is om in het werk van de consulenten stapsgewijs steeds meer routinematige, technische en administratieve handelingen terug te dringen. Zo komt er gaandeweg meer tijd vrij voor activiteiten die daadwerkelijk waarde toevoegen voor de bewoners. In 2021 hebben wij hierbij wederom vooruitgang geboekt.

[Lees over hoe we dit hebben gedaan](#)

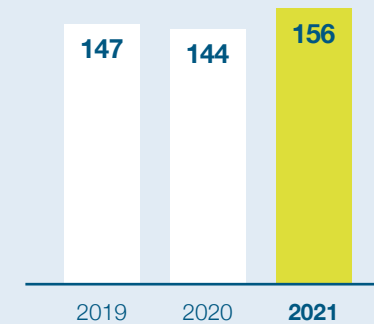
Visie op toekomstige rol

In 2021 schreven we tevens een visie op de toekomstige rol van de bewonersconsulenten. Als zij door de steeds verder gaande digitalisering tijd winnen, waar besteden ze die dan aan? Dat is aan de volgende zaken:

- Versterken van de bewonersparticipatie.
- Actievere samenwerking met de externe lokale partners in zorg en welzijn.
- Meer persoonlijk contact met bewoners die dat nodig hebben ('kijken achter de voordeur').
- Het stimuleren van activiteiten in de ontmoetingsruimtes ('het in de complexen binnenhalen van de samenleving').

Aantal bewonersconsulenten

inclusief externen



Onze acties

Formules zorgvastgoed

Wij werken aan standaardisatie van ons product zorgvastgoed. Ons doel is te komen tot een aantal pakketten (of 'formules') waaruit zorgpartijen bij de nieuwbouw van hun pand kunnen kiezen. De pakketten garanderen een rendabele zorg- en huurexploitatie, spelen in op ontwikkelingen (zoals het scheiden van wonen en zorg) en maken het mogelijk het pand een nieuwe invulling te geven als de zorgpartij de huurovereenkomst beëindigt.

Living Labs

We zijn een van de negen *living labs* in een onderzoeksprogramma van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen en de TU Eindhoven. Ons *living lab* onderzoekt onder meer de relatie tussen architectuur, eenzaamheid en welzijn. Wat bevordert dat bewoners elkaar (terloops) ontmoeten en ontmoetingsruimtes gebruiken? Wat maakt precies dat bij ons 'slechts' 18-20% van de huurders zich eenzaam voelt, terwijl landelijk 42% van de ouderen eenzaam is? Hoe bouwen wij voor ontmoeting en welzijn? 2021 heeft een categorisering opgeleverd van ons bezit naar gemeenschappelijke woonvormen en een rapport over de internationale best practices in ontwerpen voor gemeenschapsvorming. Het *living lab* benadert de vragen vanuit verschillende perspectieven, inclusief die van bewoners. Zodra de coronomstandigheden dat weer toelaten, gaan we hen actief en praktisch bij het onderzoek betrekken.

Vervolg challenge brandveiligheid

In 2020 daagden wij samen met Habion en Wooncompagnie bedrijven uit om met vernieuwende ideeën te komen om de brandveiligheid in onze complexen te vergroten. Er kwamen vier winnaars uit de bus. Daarvan hebben er in 2021 twee de effectiviteit van hun idee getest in een pilot in een van onze woningcomplexen.

- **LeefSamen:** Een slimme sensor detecteert brand, paniek, vallen, dwaling en inbraak bij ouderen en zet dit via sociale alarmering en monitoring door naar familie, vrienden en burens. Dit is getest in De Oude Enk in Apeldoorn.
- **Slimme Kookwekker:** Koken is een belangrijke oorzaak van brand bij ouderen. De Slimme Kookwekker heeft een warmte- en bewegingssensor en waarschuwt automatisch als de gebruiker een pan op het vuur is vergeten. Beproefd in De Arkel in Apeldoorn.

Aanbod en verdeling

Bij de verdeling en toewijzing van onze woningen volgen wij uiteraard de landelijke wetgeving. Iedereen krijgt een gelijke kans op een woning. Bij wie aan alle criteria voldoet, krijgt degene die het langst op de wacht- of zoeklijst staat de woning.

Een belangrijk deel van onze woningen wijzen wij op deze manier toe. Omdat wij streven naar leefbare en zorgzame complexen wijken wij daar in specifieke gevallen en om verschillende redenen soms van af.

- **Behoeft**e aan zorg

In panden waarin zorg kan worden geleverd, wijzen wij een deel van de woningen toe aan mensen met een indicatie voor zorg. Die toewijzing doen wij zelf of de zorgpartij.

- **Delen faciliteiten en woonruimte**

In een complex waar faciliteiten en/of woonruimte worden gedeeld, is het bouwen aan een sterke gemeenschap van groot belang. Dit is onder meer het geval bij het project Stadsveteraan in Amsterdam, waarvan de bouw start in 2022. Er komt in het complex een wooncoöperatie die zelf de woningen in het complex toewijst.

- **Leefbaarheid**

In sommige van onze complexen staat de leefbaarheid onder druk. In bepaalde gevallen maken we dan afspraken met de gemeente over de toewijzing van vrijkomende woningen. Dit is een mogelijk onderdeel van een totaal-aanpak om de leefbaarheid te verbeteren.

“ Anders toewijzen ten behoeve van leefbare en zorgzame complexen

Stadsveteraan

Modern concept voor vitale stedelingen

Compact wonen midden in de stad, samen met vitale medebewoners waarmee je faciliteiten deelt en activiteiten onderneemt. Dat is onze formule Stadsveteraan, bedoeld voor actieve 60-plussers die graag onder de mensen blijven. In oktober 2021 tekenden we een turn-key koopovereenkomst met ontwikkelaar AM voor de bouw van een eerste complex in het Amstelkwartier van Amsterdam.

Met Stadsveteraan bieden we een eigentijds antwoord op de vraag naar geschikte seniorenhuisvesting in een omgeving die weinig ruimte biedt. Het project in het Amstelkwartier bevat 114 sociale huurwoningen en combineert zelfstandige appartementen van 43 m² met 'Friends-woningen' van 85 m² tot 135 m². Deze grotere woningen zijn bedoeld voor twee of drie personen, bijvoorbeeld vrienden of familie, en bestaan uit twee of drie studio's met een eigen pantry en badkamer. Bewoners delen een woonkamer met keuken en een eet- en zithoek. In totaal worden 145 huurcontracten getekend en betrekken minstens even zoveel bewoners Stadsveteraan.



“ **Bedoeld voor actieve 60-plussers**

Stadsveteraan

Ontmoeten

Stadsveteraan biedt een ruim aanbod van collectieve voorzieningen. In het gebouw kunnen bewoners gezamenlijk gebruikmaken van een kookstudio en wasbar. Bewoners worden betrokken bij de inrichting van verdere gedeelde ruimtes. De gemeenschappelijke ruimtes liggen verspreid door het gebouw en de looproutes zijn zodanig ontworpen dat bewoners elkaar snel tegenkomen. Dit ontmoeten gaat eenzaamheid tegen, bevordert dat mensen elkaar een handje helpen en stimuleert dat ze langer zelfstandig kunnen blijven wonen.

Wooncoöperatie

Belangrijk in dit concept is wel dat er vanaf het begin een gemeenschap ontstaat die ook zelf de leegkomende woningen toewijst. Daarom zijn wij al in 2020 begonnen met het betrekken van 'koplopers' bij de planvorming, mensen die er graag willen wonen en zich gedurende een langere periode voor de gemeenschap willen inzetten. In oktober 2021, nadat wij met AM de overeenkomst sloten voor de bouw, hielden we een informatiebijeenkomst waar veel mensen op afkwamen. Doel is nu om met de koplopers een wooncoöperatie op te richten die de toewijzing regelt (binnen de regels die gelden voor het toewijzen van sociale huurwoningen) en meebeslist over de verdere inrichting van het gebouw. Die is in het ontwerp namelijk bewust nog niet volledig ingevuld.

Meegedacht

Stadsveteraan wordt naar verwachting opgeleverd eind 2023. Het is een moment om naar uit te zien. Samen met AM en ook de gemeente, die vanaf het begin heeft meegedacht over dit innovatieve concept. Wij denken dat de formule ook toepasbaar is in andere steden. Ook lokale collega-corporaties vinden het een mooi concept. Goed voorbeeld doet volgen?

“ **Minder eenzaamheid, meer delen en samen leven** ”



Sociale huurwoningen

114

Friends-woningen

(combinatie huur- en zelfstandige woningen)

85 m² - 135 m²

Zelfstandige appartementen

43 m²



Betaalbaarheid

We dragen bij aan de beschikbaarheid van betaalbare woningen voor senioren met een laag of middeninkomen.

Betaalbaarheid

Onze ambities op lange termijn

- **Minimaal 70%** van onze zelfstandige sociale huurwoningen is bereikbaar voor de doelgroep van passend toewijzen, met een huur lager dan de eerste aftoppingsgrens in de regeling voor huurtoeslag.
- In de uitwerking van ons huurbeleid houden we rekening met de totale woonlasten (huur, energie, servicekosten).
- Verruiming van het aanbod van middenhuur **tot 10% in 2035**.
- Optimalisering van de huren van zorgvastgoed.
- Beperken huurachterstanden en minimaliseren aantal huisuitzettingen wegens huurschuld.

Voortgang in 2021

Onze doelstellingen zijn verankerd in ons streefhuurbeleid, het tweehurenbeleid, ons maatwerk voor schrijnende situaties en vroegsignalering. Vanuit deze basis lukt het om onze ambities op het gebied van betaalbaarheid te realiseren. In 2021 kregen wij te maken met een algemene huurbevriezing en -verlaging. Daarnaast zijn we, met het oog op de coronacrisis, waar nodig ook onze kleinzakelijke huurders tegemoetgekomen. Betaalbaarheid is onderwerp van gesprek bij de onderhandelingen rond het afschaffen van de verhuurderheffing. De lijn van het nieuwe kabinet is veel meer situatieafhankelijk dan generiek. Dit sluit aan op onze insteek: we sturen eerder aan op maatwerk dan op generieke aanpassingen. Daarbij kijken we naar de totale woonlasten, dus inclusief energiekosten. Tegelijkertijd moet dit beleid nog verder worden uitgewerkt.

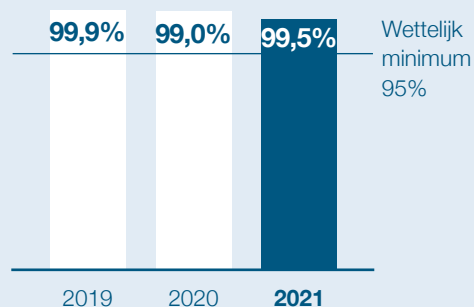
Toetsing aan Nibud-adviezen

We hebben dit getoetst aan de Nibud-adviezen over betaalbare huur voor verschillende huishoudtypen. Daarbij hebben we gekeken naar de totale woonlasten (huur + servicekosten + energiekosten) van onze huurders. Bij slechts een klein deel van onze sociale huurwoningen (circa 7%) bedragen de totale woonlasten, ondanks dat de huur zelf onder de eerste aftoppingsgrens ligt, samen meer dan € 830. Dit is een bedrag dat volgens Nibud (2020) slecht betaalbaar is voor de senioren met de slechtste betaalbaarheidspositie (tweepersoonshuishoudens met alleen AOW).

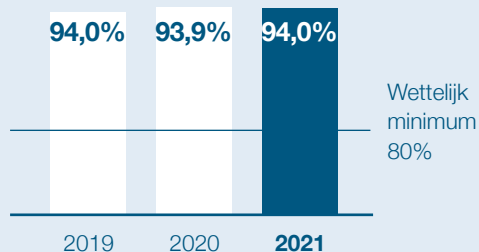
Betaalbaarheid

Passend toewijzen

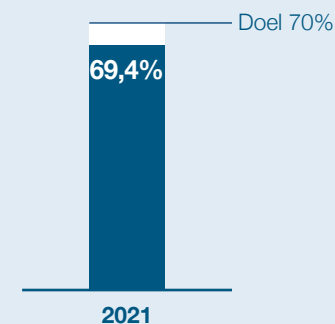
Woningen met huur beneden de eerste aftoppingsgrens toegewezen aan de passend toewijs doelgroep



Sociale huurwoningen toegewezen aan sociale huur doelgroep



Aantal bereikbare woningen in % van totale portefeuille



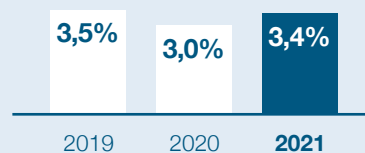
Woningen toegewezen aan huishoudens met inkomen tussen € 39.055 en € 43.574

Wettelijk maximum: 10%



Woningen toegewezen aan huishoudens met inkomen boven € 43.574

Wettelijk maximum: 10%



Toelichting

Wij willen tegemoetkomen aan de groeiende vraag naar (zorggeschikte) woningen voor senioren met een laag middeninkomen, door:

- Beter gebruik te maken van onze vrije ruimte in de toewijzing van sociale huurwoningen.
- Een geleidelijke en beperkte verhoging van het aandeel niet-DAEB-woningen (huur tot circa € 1.000) via nieuwbouw en het zeer beperkt overhevelen van DAEB-woningen naar niet-DAEB.

Betaalbaarheid

Onze acties

Huurverhoging

In 2021 gold een wettelijke bevrozing van de sociale huren. Wij hebben ook de huren van onze vrije sectorwoningen niet verhoogd. Als gevolg van de Wet Eenmalige Huurverlaging hebben wij van een kleine 3.000 woningen de huren verlaagd. Gevoegd bij de huurbevrozing op 1 juli zorgde dit voor een huurderiving in vergelijking met de begroting van € 2,2 miljoen.

Middenhuur

Het aantal en aandeel woningen met een middenhuur is niet gestegen. Dit realiseren wij voornamelijk via onze nieuwbouwprojecten. De komende jaren willen we onze nieuwbouwproductie opschroeven.

Nieuwe streefhuren

In 2021 hebben we ons streefhuurbeleid voor sociale huurwoningen aangepast. De streefhuur vragen we wanneer een woning na vertrek van een huurder opnieuw wordt verhuurd. Met de aanpassing optimaliseren we de huurinkomsten ten behoeve van investeringen in nieuwbouw en verduurzaming, binnen de kaders van voldoende beschikbaarheid van betaalbare woningen. Dit betekent dat landelijk 70%

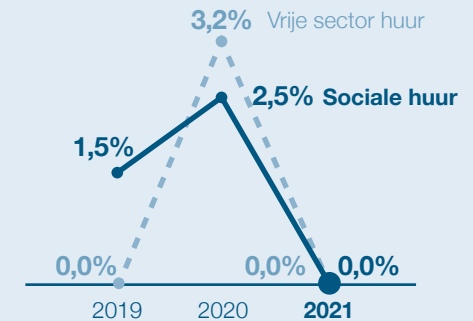
van onze sociale huurwoningen een streefhuur heeft onder de eerste aftoppingsgrens (€ 633,25 in 2021). Tellen we hier het tweehurenbeleid bij op, dan komt het aandeel bereikbaar in de praktijk nog wat hoger uit. Dit aandeel verschilt per gebied in Nederland.

Uitbreiden tweehurenbeleid

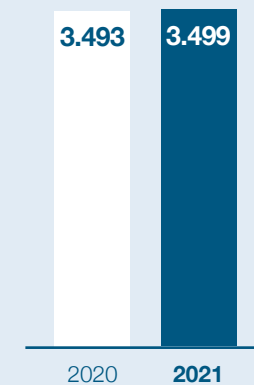
We verhoogden het aantal sociale huurwoningen waarop we het tweehurenbeleid toepassen van 2075 naar 2.416. Het betreft woningen met een streefhuur boven de eerste aftoppingsgrens, die meer dan gemiddeld geschikt zijn voor (zware) zorgverlening. Het gaat bijvoorbeeld om aanleunwoningen bij een intramuraal complex. Bij zorgbehoevende ouderen die een te laag inkomen hebben om voor de woningen in aanmerking te komen, verlagen we de huur tot beneden de eerste aftoppingsgrens. Zo komen de woningen alsnog voor hen beschikbaar en valt de toewijzing binnen de norm van 95% passend toewijzen.

[Lees meer over het tweehurenbeleid](#)

Huuraanpassing



Aantal woningen tweehurenbeleid



Betaalbaarheid

Korting op de markthuren

Woonzorg Nederland brengt als sociale verhuurder niet de markthuur in rekening. Wij houden de huren betaalbaar voor onze doelgroep door te korten op de markthuur. Deze 'afslag' is in 2021 ten opzichte van 2020 gedaald/gestegen van 19,3% naar 23,1%. Uitgedrukt in euro's is dit een bijdrage in 2021 van € 61 miljoen. Dit bedrag innen wij niet om de woonlasten voor onze huurders betaalbaar te houden.

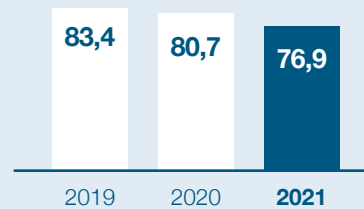
Verlagen huurachterstanden

Bij het ontstaan van een huurachterstand nemen wij zo snel mogelijk contact op met de huurder. Ook melden wij dit bij de gemeente. Doel van de vroege aanpak en signalering is de schulden niet te hoog te laten oplopen. Voorkomen is immers beter dan genezen. Dit blijkt ook uit het aantal huisuitzettingen in 2021. Dit waren er slechts 8; ons doel was maximaal 10.

Onze resultaten

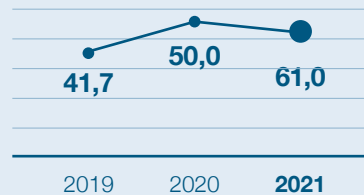
Korting op de markthuren

Contractuur versus markthuur in %



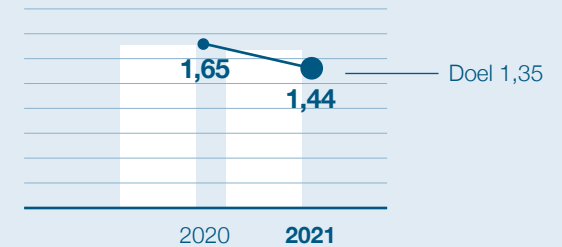
Korting op de markthuren

in miljoen €



Verlaging huurachterstanden zelfstandige huurders

in miljoen €



Betaalbaarheid

Maatwerk

In schrijnende gevallen passen wij op verzoek maatwerk toe. Het gaat dan om situaties zoals een plotselinge en onvoorziene inkomensterugval, bijvoorbeeld door het wegvallen van een partner (door overlijden of scheiding) of opname van de partner in een verpleeghuis, met bijbehorende lastenverhoging. In 2021 hebben we in geen enkel geval het verzoek gekregen maatwerk toe te passen. Vanwege de eenmalige huurverlaging en het achterwege blijven van de huurverhoging was daar ook geen aanleiding voor.

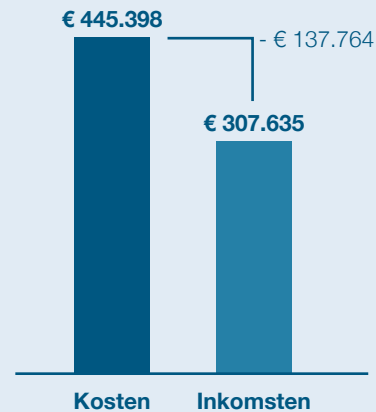
Glas- en ontstoppingsfonds

In de servicekosten wordt een voorschot geheven voor de bijdrage aan de glas- en ontstoppingsfondsen. Dit voorschot staat telkens voor drie jaar vast, waarna op basis van de kosten en inkomsten van het fonds wordt bepaald of het voorschot wordt aangepast. In de periode 2018-2021 is de hoogte van het voorschot gelijk als in de periode 2015-2018.

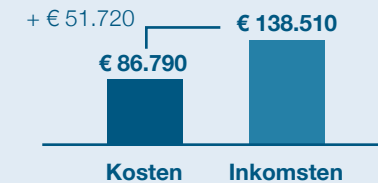
Door Woonzorg is het negatief saldo van € 86.044, conform voorgaande jaren, doorberekend aan huurders.

Onze resultaten

Glasfonds



Ontstoppingsfonds



Tweehurenbeleid

Maatwerk voor mensen die zorg nodig hebben

Woonzorg Nederland past bij 2.416 woningen een tweehurenbeleid toe. Zo garanderen wij dat onze woningen die meer dan gemiddeld geschikt zijn voor (zware) zorgverlening voor iedereen toegankelijk en betaalbaar zijn, ongeacht het inkomen. Denk bijvoorbeeld aan aanleunwoningen bij een intramuraal zorgpand.

Het tweehurenbeleid geldt voor woningen met een streefhuur boven de eerste aftoppingsgrens. Deze zijn normaal gesproken niet toegankelijk voor mensen die vanwege een laag inkomen vallen onder de normen van 95% passend toewijzen. Toch kunnen zij zeer geholpen zijn met zo'n woning, omdat die toegang geeft tot de zorg die ze nu of straks nodig hebben. In zo'n geval verlaagt Woonzorg Nederland de huur tot beneden de eerste aftoppingsgrens.

Niet meer eenzaam

Wie zijn hiermee geholpen? Dit echtpaar bijvoorbeeld, dat in juli 2021 een woning kreeg in ons complex De BadijkHof in Twello. Meneer en mevrouw woonden in Deventer in een flat op de achtste etage. Meneer had steeds meer zorg nodig en kwam de deur niet meer uit. Mevrouw vereenzaamde in de flat tussen allemaal werkenden. Dankzij het tweehurenbeleid hebben ze nu een fijne plek in een veilige omgeving in een seniorencomplex, dicht bij de kinderen die ook in Twello



“ Voor iedereen betaalbaar en toegankelijk

Tweehurenbeleid

wonen. Meneer krijgt de zorg die hij nodig heeft en kan door de voorzieningen (drempelloos en gangen waar hij met zijn rollator kan wandelen) zelfstandig kleine dingen doen als de post ophalen en medebewoners ontmoeten. Mevrouw voelt zich niet meer eenzaam nu ze weer mensen ontmoet die tijd hebben. Zij doet nu mee aan alle activiteiten in de gemeenschappelijke ruimte.

Opgebloeid

Nog een voorbeeld: per 1 november hielpen wij een 88-jarige mevrouw aan een grondgebonden woning op ons complex Het Wooldhuis in Heino. Zij woont nog zelfstandig en heeft nog geen zorg nodig. Ze woonde voorheen na het overlijden van haar man in het buitengebied van Heino. Daar lag ze na een valpartij een tijd zonder hulp. Dankzij het tweehurenbeleid konden we haar een plek geven in een beschermende omgeving, met de burens en voorzieningen dichtbij. En met toegang tot zorg zodra dit nodig is. Mevrouw is zeer gelukkig met haar nieuwe woning en is er helemaal van opgebloeid.

“ **Helemaal opgebloeid in de nieuwe woning**



Toepassing tweehurenbeleid

2.416 woningen



1.872 woningen

komen hiervoor in aanmerking zodra de huur boven de eerste aftoppingsgrens uitstijgt



Om waarde te kunnen creëren, hebben wij een stevig fundament nodig. Dit bestaat uit de stakeholders waarmee we aan onze maatschappelijke opgaven werken, onze organisatie en een duurzame gezonde exploitatie. We gaan hier op de volgende pagina's nader op in. We kijken ook vooruit naar waardecreatie in 2022 en lichten ons risicomanagement toe. Aan het eind vindt u het verslag van de Raad van Commissarissen.

Onze stakeholders

Wij kunnen onze doelstellingen niet realiseren zonder een goede samenwerking met onze stakeholders.

In 2021 hebben we veel tijd en aandacht gestoken in ons stakeholdermanagement en de daarmee samenhangende visie op participatie. Met de hernieuwde visie nemen we de ruimte om dit eigentijds vorm te geven, passend bij de wensen van onze huurders. Daarbij pakken we verschillende opgaven op verschillende niveaus op. De komende periode verankeren we dit verder in onze organisatie, omdat dit nu nog niet overal op de gewenste manier is ingevuld.

Wij werken met onze verschillende stakeholders om verschillende doelen op verschillende niveaus samen.

• Agenderen dilemma's en opgaven

Dit doen wij op landelijk niveau aan de rijksoverheid en onder meer zorgverzekeraars. Hiervoor werken wij samen in of met koepelorganisaties en kennisplatforms.

• Versnellen productie

Hiervoor werken wij op landelijk maar ook regionaal niveau samen met landelijk werkende ontwikkelaars en bouw- en

installatiebedrijven. Ook schuiven wij waar mogelijk en relevant aan bij regionale samenwerkingsverbanden van gemeenten en corporaties.

• Werken aan onze volkshuisvestelijke doelen

Hiervoor zijn de gemeenten onze belangrijkste partners.

• Realiseren woonformules en dienstverlening

De relevante stakeholders hiervoor werken op lokaal, soms regionaal niveau. Het gaat met name om organisaties in zorg, welzijn en dienstverlening en lokale ondernemers.

• Samen werken voor een goed thuis

Dit doen we met onze zelfstandige huurders, op lokaal niveau via de bewonerscommissies of andere vormen van samenwerking, op landelijk niveau met het LHP. Maar ook met onze zakelijke huurders. Hoe beter onze samenwerking met onze huurders, hoe beter we invulling kunnen geven aan goed verhuurderschap.

• Verbeteren van onze organisatie

Dit doen wij met onze interne stakeholders.

Stakeholders in beeld

Lokaal



Zelfstandige en zakelijke huurders



Bewoners-commissies



Lokale ondernemers

Regionaal



Gemeenten



Zorgorganisaties



Bouw- en installatie-bedrijven



Organisaties in welzijn en dienstverlening

Landelijk



Huurdersbelangen-vereniging LHP



Belangen-organisaties en kennisplatforms



Landelijk werkende ontwikkelaars

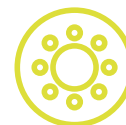
**WOON
ZORG**
NEDERLAND

EXTERN

INTERN



Medewerkers



Ondernemingsraad

Dialogo met onze stakeholders

Gemeenten

Wij waren in 2021 actief in 162 gemeenten, vanwege herindelingen iets minder dan in 2020. We zijn vaak een relatief kleine speler op de woningmarkt. Toch voeren wij met alle gemeenten overleg over beleid, projecten en (prestatie)afspraken op het gebied van wonen en zorg. Wij stellen ons vooral actief op in 50 focusgemeenten, omdat wij verwachten daar de meeste waarde te kunnen creëren.



Het bestuur van Woonzorg Nederland is lid van de landelijke Taskforce Wonen en Zorg. Deze stimuleert dat gemeenten, corporaties en zorgpartijen lokale afspraken maken over wonen en zorg voor senioren. In 2021 werd de mijlpaal bereikt dat meer dan de helft van de gemeenten in hun woonvisies aandacht besteden aan seniorenhuisvesting.



Woonzorg Nederland is een van de founding partners van het kennisplatform ZorgSaamWonen. Dit platform organiseerde in 2021 een prijsvraag voor projecten die eenzaamheid kunnen voorkomen of verminderen. Inclusief Wonen – Leidenweg Arnhem won de juryprijs, Hart van Vathorst de publieksprijs.

[Lees meer over de ZorgSaamWonen Award 2021](#)

Landelijk Huurders Platform (LHP)

Het Landelijk Huurders Platform (LHP) is een onafhankelijke organisatie en behartigt de belangen van alle zelfstandige huurders van Woonzorg Nederland. Daartoe is in 2021 regelmatig (minimaal zes maal) overlegd met de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen (tweemaal) en de huurderscommissarissen. LHP en Woonzorg Nederland hebben in 2021 een nieuwe samenwerkingsovereenkomst opgesteld.

[Lees het verslag van het LHP](#)

Ondernemingsraad

De Ondernemingsraad (OR) van Woonzorg Nederland overlegt iedere twee weken. Daarnaast zijn er regelmatig informele overleggen tussen (het dagelijks bestuur van) de OR en de bestuursvoorzitter van Woonzorg Nederland. De OR brengt tevens gevraagd en ongevraagd adviezen uit aan het bestuur.

[Lees het verslag van de OR](#)

Verslag Ondernemingsraad 2021

In 2021 heeft de OR de relatie met de Raad van Bestuur verder opgebouwd. Een goede stabiele relatie waarin vertrouwen over en weer is, vindt de OR een belangrijke basis om een constructieve bijdrage te kunnen leveren aan de wijzigingen die gaande zijn binnen de organisatie. Want er gebeurt veel om alle intenties op het gebied van het verder moderniseren van de organisatie waar te maken. Op alle vlakken binnen de organisatie zijn wijzigingen gaande. We zien dat het gevoel van Woonzorg Nederland daarbij niet wordt vergeten. Zelfs niet wanneer kernwaarden worden getransformeerd naar vuistregels.

Het is in coronatijd niet altijd makkelijk geweest voor medewerkers om op afstand op de hoogte te blijven van alle veranderingen. Dat was voor de OR ook niet altijd eenvoudig. Bij het aantreden had de OR zich ten doel gesteld om medewerkers vaker te treffen. Dat is door corona de afgelopen twee jaren helaas onvoldoende gelukt. Gelukkig weten medewerkers de OR wel te vinden. Dat wordt gemerkt door de informatie en beelden die collega's met de OR hebben gedeeld. Die informatie is essentieel voor de OR om zijn vertegenwoordigende rol goed te kunnen uitvoeren.

De OR overlegt iedere twee weken. Daarnaast zijn er diverse informele overleggen tussen (het dagelijks bestuur van) de OR en de bestuursvoorzitter over de gang van zaken binnen de organisatie geweest. De zogenaamde 'art. 24 overleggen', waarbij een afvaardiging van de RvC aanwezig is geweest, heeft twee keer plaatsgevonden. Er is goed overleg met de RvC waarbij op gezette tijden een constructieve uitwisseling van informatie (op hoofdlijnen) plaatsvindt tussen de contactpersoon vanuit de RvC en de OR.

De OR bestaat uit:

Alie Idoe, Voorzitter
 Anouschka Meerenga, Vice-voorzitter
 Joyce Vlak, DB-lid Secretaris
 Udo Heij, OR-lid
 Leon van de Horst, OR-lid
 Kyan de Oude, OR-lid
 Bas te Grotenhuis, OR-lid
 Hans Gillissen, Ambtelijk secretaris OR



Verslag Landelijk Huurders Platform Woonzorg Nederland 2021

Het jaar 2021 stond in het teken van de verdere versterking van de (in)formele samenwerking tussen Woonzorg Nederland en het Landelijk Huurders Platform (LHP). Naast de reguliere overleggen waren er ‘benen-op-tafel-gesprekken’ en hielden we kennissessies.

De versterkte samenwerking resulteerde in een hernieuwde samenwerkingsovereenkomst (SOK) waarin de gezamenlijke doelstelling ‘woongeluk voor huurders’ een belangrijke plek heeft gekregen. Het was de wens van beide besturen om de focus meer te leggen op proactieve wederzijdse samenwerking dan op de formele kaders die de Overlegwet stelt. Op deze wijze benutten we in de samenwerking beide rollen optimaal om zo te werken aan het woongeluk van onze huurders. Naast de vele reguliere advies- en zienswijzetractaten (zie kader), boekten we op belangrijke thema's een aantal resultaten.

Servicekosten

Veel energie is het afgelopen jaar gestoken in de servicekosten. Samen met het LHP is er in een nieuwe opzet voor gekozen de huurderscommissies meer te betrekken bij het maken van afspraken over de diensten, de levering en de kosten. Uitgangspunt blijft het wettelijk kader, maar de afspraken moeten transparant en zo veel mogelijk uniform

zijn. Huurderscommissies worden actief bij de servicekosten betrokken. In 2021 is gestart met een pilot op basis van deze uitgangspunten.

Participatievisie

Ook heeft het LHP een belangrijk aandeel gehad in de ontwikkeling van de nieuwe Participatievisie van Woonzorg Nederland. Daarbij wordt nadrukkelijk de aansluiting gevonden bij moderne vormen van participatie: informeel en op bepaalde onderwerpen waarbij maatwerk en digitalisering een belangrijke plaats hebben gekregen.

Werkgroepen

Daarnaast waren veiligheid en leefbaarheid belangrijke thema's in 2021. Het LHP neemt deel aan de diverse werkgroepen over deze onderwerpen. Naast de participatie in de werkgroep brandveiligheid was het LHP vertegenwoordigd in de jury van de innovatiechallenge ‘Weerbaar tegen babbeltucs’. Daarnaast is samen met het LHP een aantal casussen geanalyseerd om te komen tot beleidslijnen ter verbetering van de leefbaarheid. Deze worden in 2022 verder uitgewerkt.

Commissarissen

Ten slotte heeft het LHP in 2022 twee nieuwe huurderscommissarissen voorgedragen, waardoor de voordrachtszetels binnen de RvC zijn ingevuld.

Advies

Er is advies gegeven over: verkoop Zeven Provinciën, Sociaal Statuut, kosten elektra scootmobiel en/of e-bike, disposities 2021, streefhuurbeleid sociale huur, bieding 2022, huuraanpassing 2021, meetdiensten, inkoop energie, participatievisie en disposities 2022.

Zienswijze

We hebben onze zienswijze gedeeld over: verkoop Gouden Handen in 's-Heerenberg, verkoop De Schritsen in Harlingen, verkoop 18 woningen in Harkstede, verkoop Klinkenberg in Ede, verkoop De Omloop in Dokkum, verkoop Eperweg in Nunspeet, verkoop Kerklaan in Bennebroek en verkoop bezit in Voorshoten.

Instemming

Er is instemming gegeven over: bijdrage zonnepanelen na verduurzaming, samenwerkingsovereenkomst en servicekosten.

HR-kengetallen



Formatie
(FTE)

341

Netto-inhuur 43 FTE*



**Man/vrouw-
verdeling**

46% man

54% vrouw



Instroom

46



Uitstroom

36



**Aantal trainingen
gevolgd**

149



Net Promoter Score

87%



Trots op Woonzorg

7,5



Ziekteverzuim

5,79%

Opleidingskosten

€ 442.000

* Dit betreft 13% van de formatie en is exclusief vacatures en ziekteverzuim.

Hoe onze mensen waarde creëren

We bouwen aan een wendbare, lerende organisatie die wordt gedreven door het creëren van waarde. In 2021 herformuleerden we onze kernwaarden: de vier Vuistregels van Woonzorg Nederland. Dit zijn: waarde toevoegen, continu verbeteren, krachten bundelen en persoonlijk excelleren.

Onze ambities op langere termijn

- De organisatie en daarmee de medewerkers zijn meer gericht op toegevoegde waarde.
- Onze medewerkers blijven vitaal en zijn actief bezig met hun persoonlijke ontwikkeling.
- Het ziekteverzuim is blijvend op een relatief laag niveau.
- De score van de ervaren werkdruk laat een positieve ontwikkeling zien.
- Onze bedrijfslasten zijn lager dan het gemiddelde in de Aedes-benchmark.

Voortgang in 2021

We zijn bijzonder trots op onze medewerkers en blij met de mooie score die zij ons geven in het medewerkersonderzoek. Ook in 2021 was de impact van corona groot. Naast de collega's die ziek werden en partners die te kampen kregen met bezettingsvraagstukken was er een duidelijke silver lining. We leerden dat we onze werkwijzen op een andere manier vorm kunnen geven (digitaal en op afstand), zonder dat de dienstverlening daaronder te lijden heeft. Tegelijkertijd vergde dit jaar wederom veel schakelkracht en was het gemis van ontmoeting en de werkgemeenschap groot. Daar hebben we in de tweede helft van het jaar veel aandacht voor gehad en dat zetten we door.

Met de start van Woonzorg 21 hebben we de veranderopgave binnen onze organisatie letterlijk handen en voeten gegeven. Naast de afdelingsprojecten werden grote bedrijfsmatige verbetertrajecten opgepakt door scrumteams. Dit leverde naast mooie resultaten ook een enorme energie op. Tegelijkertijd zagen we daarin ook een spanningsveld ontstaan: de veranderopgave kan niet ten koste gaan van de reguliere dienstverlening. Ook de verhouding tussen de investering en de resultaten moet scherper. Dat is onze inzet in 2022, als het programma in een nieuwe fase komt.

Hoe onze medewerkers waarde creëren

Medewerkersonderzoek

Woonzorg Nederland liet eind 2021 een onderzoek uitvoeren onder 355 medewerkers, waarvan er 260 meededen (respons 73%). Het vorige onderzoek stamt uit 2019. In 2020 hebben we het onderzoek overgeslagen vanwege de bijzondere omstandigheid van het eerste coronajaar.

De eerste beelden van het medewerkersonderzoek geven begin 2022 aan dat de resultaten op onderdelen weliswaar nog niet conform doelstelling zijn gescoord, maar op alle onderdelen is een stijgende lijn zichtbaar ten opzichte van de vorige meting in 2019. Hier zijn we trots op en uiteraard blijven we werken aan de verbeterpunten.

Onze resultaten

- Stimuleren eigen ontwikkeling: **70%** van de medewerkers is hiermee bezig (gerealiseerd 79%).
- Faciliterend en stimulerend leiderschap: score in medewerkersonderzoek op 'ik word geïnspireerd door mijn leidinggevende' **minimaal 7** (gerealiseerd 7,3).
- Reduceren werkdruk: score op 'ik vind de werkdruk acceptabel' **minimaal 6,5** (gerealiseerd 5,0).
- Versterken werken in (regie)teams, digitaal samenwerken en projectmatig werken: score op 'ik ervaar een goede samenwerking in multi-disciplinaire teams' **minimaal 7** (gerealiseerd 6,9).
- Introduceren tijd- en plaatsonafhankelijk werken: score op 'ik vind mijn huidige werkomgeving bij WZN efficiënt' **minimaal 6,5** (gerealiseerd 8,2).

Hoe onze medewerkers waarde creëren

Medewerkersonderzoek

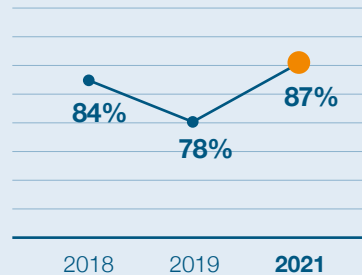
Positieve punten

- De trots op Woonzorg Nederland is groot en groeit.
- De Net Promoter Score (NPS) voor WZN als werkgever is 27% hoger dan in 2019.
- 'Aandacht voor de verbetering van de dienstverlening' en het 'houden aan afspraken' zijn de grootste stijgers ten opzichte van 2019 (+ 0,7).

Verbeterpunten

- Medewerkers zijn te spreken over hun leidinggevende, maar deze hebben weinig tijd voor het geven van feedback.
- Een deel van de medewerkers vraagt aandacht voor de werkdruk.
- Wanneer collega's zich niet aan afspraken houden, zijn er nauwelijks of geen consequenties.

Net Promoter Score (Percentage 7 of hoger)



'Ik ben trots op Woonzorg Nederland'



Toelichting

De NPS is grofweg het verschil tussen het percentage promoters in de organisatie en het percentage criticasters. Promoters geven op de vraag 'In hoeverre raad je Woonzorg Nederland aan bij anderen in je omgeving' een 9 of 10, (passief)tevredenen een cijfer 7-8 en criticasters een cijfer van 0-6. 87% van de Woonzorg-medewerkers is derhalve 'tevreden' conform de NPS-score.

Hoe onze medewerkers waarde creëren

Medewerkersonderzoek

Onze vier Vuistregels

De mate waarin onze medewerkers zich herkennen in de vuistregels (scores uit het medewerkersonderzoek).



Onze acties

Waarde toevoegen

Om medewerkers zo veel mogelijk tijd te laten besteden aan onderscheidende activiteiten die waarde toevoegen, streven wij naar het digitaliseren en uitbesteden van routinematige (vaak administratieve) activiteiten die niet bijzonder zijn en geen waarde toevoegen. Dit gebeurt op alle afdelingen binnen Woonzorg Nederland.

In 2021 hebben we een aantal acties ondernomen:

- Uitbesteden van alle beheeractiviteiten op het gebied van informatisering en automatisering (I&A). De afdeling I&A transformeert daarmee van een beheer- naar een regie-organisatie. Er zijn geen netwerk-, applicatie- en functionele beheerders meer, maar regisseurs die zich bijvoorbeeld richten op het verbeteren van de kwaliteit en analyse van data of het toevoegen van nieuwe functionaliteiten in de Woonzorg Thuis app. Dezelfde beweging van beheer naar regie wordt ook nagestreefd op andere afdelingen, zoals onderhoud.

- Gaandeweg vervangen van alle verouderde systemen door *Best of Breed*-pakketten: niet één alomvattend ERP-systeem, maar voor elk proces het beste pakket, beheerd door de leverancier of een andere externe partij.

De digitalisering leidt in de hele organisatie op termijn tot meer tijd voor (het bedenken van) onderscheidende activiteiten die waarde toevoegen. De focus ligt hierbij op het werk van de bewonersconsulenten, maar ook bij andere functies c.q. afdelingen speelt dit een belangrijke rol.

Continu verbeteren

Woonzorg Nederland heeft in 2021 een vaste werkwijze ontwikkeld voor het verbeteren van processen. Multidisciplinaire teams van zes tot acht personen werken gedurende minimaal een jaar samen om 'waardereizen' te verbeteren. De teamleden komen van verschillende afdelingen, zoals een bewonersconsulent en medewerkers van bijvoorbeeld onderhoud, klant & services en I&A. De invalshoek is steeds hoe door digitalisering in een proces meer waarde kan worden toegevoegd voor klant, medewerker of leverancier, en minder tijd wordt verspild aan onnodige administratieve, vaak ergerniswekkende handelingen. De teams werken volgens de *scrum*-methodiek in opeenvolgende sprints van twee weken, waarin steeds één of enkele verbeteringen worden aangepakt. Deze worden vervolgens online gepresenteerd aan de hele organisatie.

Hoe onze medewerkers waarde creëren

In 2021 waren vier 'scrumteams' actief.

- 'Ik woon en er is iets kapot' (reparatieonderhoud voor zelfstandige huurders): verminderen van het heen en weer communiceren tussen WZN, aannemer en huurder, en vergroten van het inzicht voor de huurder in de voortgang van een reparatieverzoek.
- Zakelijke huurders: verbeteren service.
- Nieuwe website en Woonzorg Thuis app (digitale communicatiekanalen).
- Data: verbeteren van de kwaliteit en voorspellende waarde (voor bijvoorbeeld onderhoud) van met name vastgoeddata.

Begin 2022 zijn nieuwe teams gestart voor innovaties, het verhuurproces en het implementeren van alle verbeteringen.

De multidisciplinaire teams roepen veel enthousiasme op. De ambities zijn stevig en we willen veel tegelijk aanpakken. Daarom monitoren we goed of de werkdruk behapbaar blijft en waken we voor een goede balans tussen enerzijds de winkel draaiende houden en voldoende aandacht hebben voor de huurders en anderzijds het doorvoeren van veranderingen.

Het kost geen moeite om voor nieuwe teams deelnemers te werven. Zij zijn er gedurende langere tijd minimaal de helft van hun werktijd mee bezig. Op dat moment worden ze in hun reguliere werk vervangen door collega's. De rest van de tijd doen ze wel hun reguliere werk binnen de afdeling.

Door de digitalisering zal het werk van veel medewerkers binnen de organisatie verlichten. Zo houden zij meer tijd over voor het creëren van waarde.



Krachten bundelen

Wij hebben ook de samenwerking in de regie-teams verbeterd. Deze teams zijn gebonden aan een bepaald gebied (een cluster of deel daarvan) en doen voorstellen voor de aanpak van complexen. Ze bestaan uit de clustermanager, assetmanager voor zelfstandige complexen, accountmanager voor intramurale zorgpanden en technisch manager(s) onderhoud.

In 2021 is de informatie over complexen waarover de teams via een dashboard beschikken, uitgebreid met onder meer de klanttevredenheid en de historische kosten en opbrengsten. Dat maakt het makkelijker om voor de toekomst van complexen de juiste keuzes te maken.

We proberen ook extern de krachten te bundelen. Dat gebeurt onder meer door een langjarige strategische samenwerking aan te gaan met ontwikkelaars en aannemers.

Hoe onze medewerkers waarde creëren



Persoonlijk excelleren

Om persoonlijk te excelleren, is het nodig dat medewerkers vitaal blijven en zich continu blijven ontwikkelen. In 2021 heeft Woonzorg Nederland het tijd- en plaatsafhankelijk werken ingevoerd. Medewerkers bepalen zelf waar en wanneer ze hun werk doen, en daarmee hoe ze hun werk-privébalans organiseren. Teams maken onderling afspraken over hoe de leden elkaar ontmoeten en hoe (digitaal of fysiek) en hoe vaak ze overleggen. Het hoofdkantoor in Amstelveen is in 2021 in lijn hiermee verbouwd en ingericht voor ontmoeting en activiteitgerelateerd werken.

Medewerkers van Woonzorg Nederland beschikken over een eigen loopbaanbudget om zich te blijven ontwikkelen. In 2021 volgde 50% van hen een opleiding, training of cursus. In 2021 is ook een nieuwe HR-cyclus gestart. Daarbij wordt de verantwoordelijkheid voor de eigen ontwikkeling bij de medewerker gelegd. Dit wordt ondersteund met het digitale platform iTalent, waarop medewerkers hun eigen programma kunnen samenstellen en afspraken maken.

Wij organiseren daarnaast elke zomer de Zomeracademie, met een brede waaier aan activiteiten, van cursussen over tijd- en plaatsafhankelijk werken tot verdieping van digitale vaardigheden en trainingen vitaliteit (zoals ontspanningsoefeningen en reflectiewandelingen).

Samenvatting medewerkeronderzoek

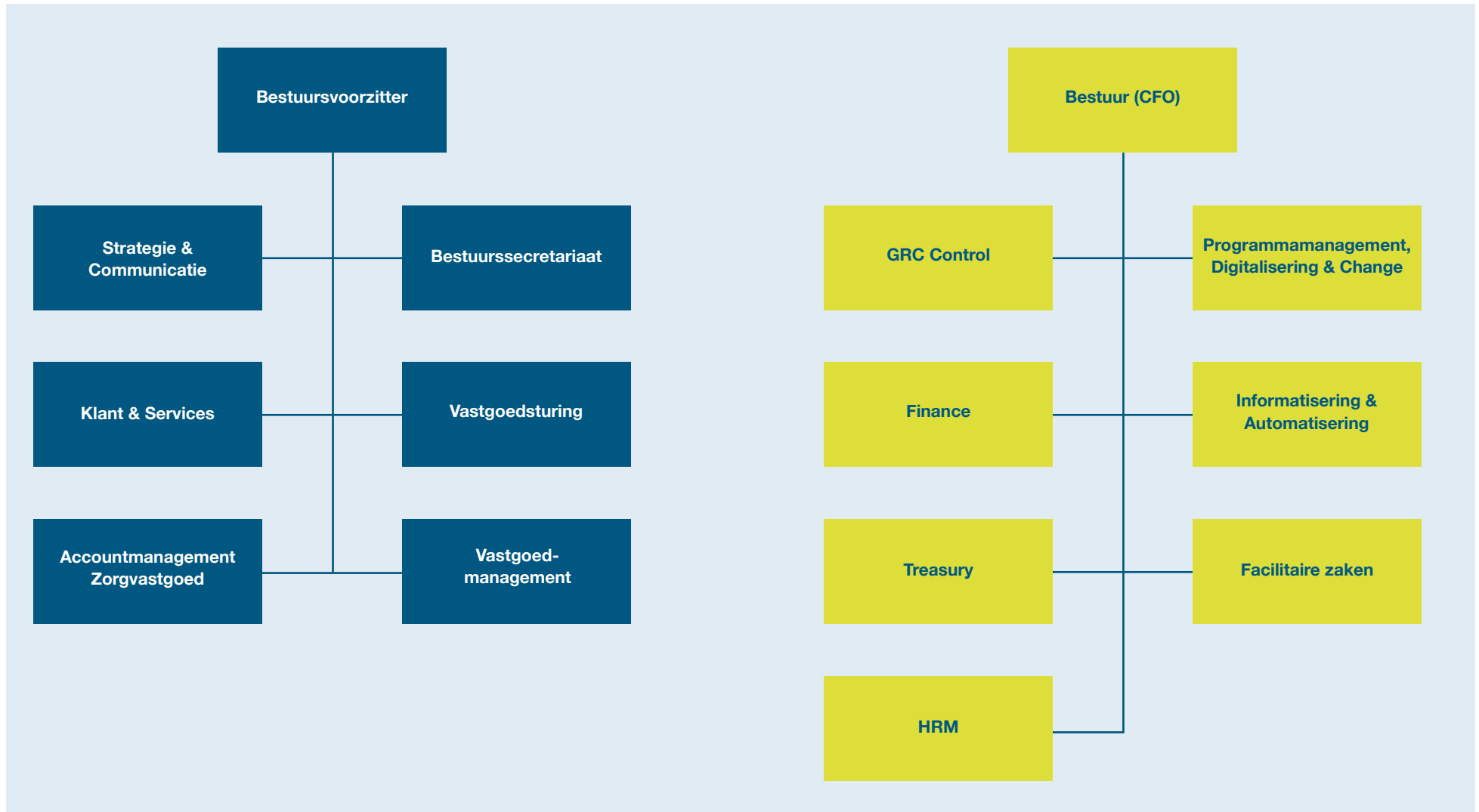
- ‘Ik kan me voldoende ontwikkelen bij Woonzorg Nederland’: **7.3**.
- ‘Ik vind het belangrijk mezelf te ontwikkelen’: **8.0**
- **50%** van de medewerkers volgt een training.
- Net Promoter Score (percentage 7% of hoger): **87%**.
- ‘Ik ben trots op Woonzorg Nederland’: **7.5**.

Omgaan met corona

Corona heeft ook in 2021 veel impact gehad op onze organisatie. Aan de ene kant heeft de opkomst van het digitale vergaderen sinds corona het samenwerken binnen Woonzorg Nederland duidelijk bevorderd. Aan de andere kant zijn de nadelen van het missen van een werkgemeenschap en fysieke contacten vooral in 2021 meer manifest geworden. Het thuiswerken wordt voor een deel van de medewerkers steeds zwaarder. We hebben hier rekening mee gehouden door ook gedurende de lockdowns kantoren open te houden waardoor altijd een aantal plekken beschikbaar waren voor medewerkers zonder goede thuiswerkplek.

Ook besteden we veel persoonlijke aandacht aan medewerkers die het moeilijk hebben, zodat ze beter de moed erin houden. En we steken bewust energie in het organiseren van ontmoetingen, om zo het cement van onze werkgemeenschap in stand te houden. In 2021 hebben we daarom bij de verbouwing van ons hoofdkantoor in Amstelveen ook veel ruimte geschapen voor ontmoeting. De bedoeling is dit ook in andere kantoren te doen.

Organogram



Financiële kengetallen



Resultaat voor belastingen

€ 553 miljoen



Operationele kasstroom

€ 58 miljoen



Interest Cover Ratio (ICR)

2,05



Solvabiliteit (o.b.v. beleidswaarde)

48,1

Financiering nieuwbouw/acquisitie:

- Opbrengst uit verkopen
- Externe financiering
- Restant uit operationele kasstroom

	Woonzorg	Begroot sector*
	39%	32%
	30%	33%
	31%	35%

	Woonzorg	Begroot sector*
	52%	42%
	18%	16%
	20%	19%
	8%	16%
	1%	7%

Exploitatie, als % van de huur:

- Onderhoud, renovatie en verduurzaming
- Rente op leningen
- Personeel en overige exploitatiekosten
- Belastingen** (incl. verhuurderheffing)
- Restant huuropbrengsten gebruikt voor financiering investering nieuwbouw/acquisitie

* Afgeleid van rapport Opgave en Middelen.

** Belastingen 2021.

Financiën op hoofdlijnen

Financieel jaarresultaat

Kasstroom, investeringen en leningen

De operationele kasstroom over 2021 bedroeg € 58 miljoen. Deze is geheel ingezet voor investeringen. Het investeringsprogramma was in 2021 gericht op zowel levensduur verlengende maatregelen voor bestaand vastgoed (verduurzaming en renovatie) als op (ver)nieuwbouw en aankopen. De negatieve kasstroom van +/- € 20 miljoen wordt veroorzaakt door de verkoop van 5 complexen op 31 december 2021, waarbij de ingaande kasstroom van ruim € 22 miljoen begin januari plaatsvond.

In het verslagjaar is € 60 miljoen aan leningen afgelost en € 74 miljoen aan nieuwe leningen aangetrokken.

Winst- en verliesrekening

De winst- en verliesrekening over 2021 laat een positief resultaat voor belastingen zien van € 553 miljoen (2020: € 280 miljoen), circa € 270 miljoen hoger dan in het vorige verslagjaar. De waardestijging van het vastgoed is € 378 miljoen hoger dan in 2020. Daarnaast stegen in 2021 de onderhoudslasten met € 19 miljoen en viel de vennootschapsbelasting € 26 miljoen lager uit. Ook is in de winst- en verliesrekening 2021 het (boekhoudkundig) verlies van

de overeengekomen taakoverdracht van een deel van de portefeuille in Voorschoten en Leiden van € 57,4 miljoen negatief verwerkt, alsmede het verlies als gevolg van de Vestia-leningenruil van € 21,5 miljoen negatief.

Bedrijfslasten

Op de bedrijfslasten scoort Woonzorg Nederland in de Aedes-benchmark 2021 net als in 2020 onder het sector-gemiddelde. De beïnvloedbare bedrijfslasten zijn toegenomen van € 776 naar € 830 per verhuureenheid. Hiermee behoort Woonzorg Nederland bij het gemiddelde van de referentiegroep 'grote woningcorporaties'.

Waardering vastgoed

Per 31 december 2021 is in totaal voor € 2,8 miljard aan ongerealiseerde herwaarderingen in de overige reserves inbegrepen (in 2020: € 2,2 miljard). De waardering van het vastgoed is net als in voorgaande jaren gebaseerd op full-versie taxatierapporten van onafhankelijke taxateurs.

De realisatie van de herwaardering is sterk afhankelijk van het te voeren beleid van Woonzorg Nederland. De mogelijkheden om vrijelijk door (complexgewijze) verkoop of huurstijgingen

de marktwaarde in verhuurde staat van het bezit te gelde te maken, zijn beperkt door wettelijke maatregelen en maatschappelijke ontwikkelingen zoals demografie en de behoefte aan huurwoningen.

Marktwaarde en beleidswaarde

Beleidsmatige beschouwing op de ontwikkeling van de marktwaarde:

Het jaar 2021 kenmerkt zich door een wederom sterk aangetrokken woningmarkt ten opzichte van 2020. Zowel in de koop- als de huurmarkt blijft de vraag toenemen. Voor Woonzorg Nederland heeft dit tot een stijging van de marktwaarde gezorgd. De totale waarde van de woningportefeuille is met € 628 miljoen gegroeid naar € 6,0 miljard, grotendeels veroorzaakt door een stijging van de marktwaarde met + 11,6% ten opzichte van 2020. De positieve waardeontwikkeling is vooral het gevolg van hogere markthuren en een verder aangetrokken koopmarkt, waarin de toegenomen vraag en krapte resulteren in een groei van de leegwaarde per m² van onze vastgoedportefeuille. Tot slot leidt de lage rentestand tot lagere verdisconteringsvoeten.

Financiën op hoofdlijnen

Beleidsmatige beschouwing op de ontwikkeling

van de beleidswaarde: Bij het opstellen van de jaarrekening maakt het bestuur diverse inschattingen, conform de geldende verslaggevingsstandaarden. Dit geldt in het bijzonder voor de bepaling van de marktwaarde en de beleidswaarde van het vastgoed in exploitatie. Deze waardebepaling van het vastgoed is de grootste post waarvoor het bestuur voor de jaarrekening een inschatting moet maken.

De ontwikkeling van de beleidswaarde volgt grotendeels die van de marktwaarde. Ten opzichte van 2020 is de procentuele afslag met 5% afgenomen naar 35%. Wel hebben er verschuivingen plaatsgevonden tussen de verschillende categorieën van afslagen. De afslagen voor kwaliteit en beheer zijn afgenomen met gemiddeld 23%, terwijl de afslag voor beschikbaar is omgeslagen naar een opslag op de marktwaarde van circa 3%.

Voor een beleidsmatige beschouwing op de ontwikkeling van de marktwaarde wordt verwezen naar de toelichting op de balans van de jaarrekeningpost Vastgoedbeleggingen.

Meerjarenprognose

Op basis van het ondernemingsplan en de jaarplannen stelt Woonzorg Nederland elk jaar de financiële meerjarenprognose op. In de doorrekening werken we met de richtlijnen van de toezichthouders Autoriteit woningcorporaties (Aw) en Stichting Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW), voor onder andere de heffingen en discontopercentages. De meerjarenprognose is een instrument om de strategische koers van Woonzorg Nederland door te rekenen en zo nodig herijken. Ook brengt ze de belangrijkste risico's en (financiële) effecten daarvan in kaart. Daarover leggen we verantwoording af in de Prognose informatie (dPi). De meerjarenprognose hanteert een beschouwingsperiode van tien jaar.

De in het najaar 2021 opgestelde meerjarenprognose laat zien dat Woonzorg Nederland binnen de gestelde eisen voor de financiële ratio's in het beoordelingskader van de Aw en het WSW blijft. De ICR laat de komende jaren een positieve ontwikkeling zien door aflossing van de interne lening zonder hiervoor nieuwe externe financiering aan te trekken. Door de groeiende projectenportefeuille en de bijbehorende onrendabels en financieringsbehoefte verslechteren de vermogens- en continuïteitsratio's (LTV, solvabiliteit en dekkingsratio) iets, maar blijven ruimschoots binnen de normen.

Financiële continuïteit

Woonzorg Nederland voldoet aan alle normen die het WSW stelt aan een gezonde financiële positie. De financiële ruimte zit met name in de kasstromen, en wordt vooral begrensd door de hoogte van de beleidswaarde, gerelateerd aan de schuldpositie en de solvabiliteit. De Loan to Value op basis van de beleidswaarde blijft bij Woonzorg Nederland in de prognoseperiode ruimschoots onder de norm van 85%. De langlopende schulden stijgen tot en met 2026 met ruim 34% ten opzichte van 2021 naar € 1,95 miljard. Dit is het gevolg van de investeringsopgave die Woonzorg Nederland zich heeft gesteld. Het (boekhoudkundig) verlies op de leningen als gevolg van de overeengekomen taakoverdracht van een deel van de portefeuille in Voorschoten en Leiden van € 57,4 miljoen is verwerkt onder de rentelasten 2021. De rentelasten exclusief dit verlies blijven, door enerzijds een lagere rente en anderzijds een toenemende leningportefeuille, op een gelijk niveau.

Gezien de ontwikkeling van de diverse kengetallen en de sturingsmogelijkheden is de continuïteit van Woonzorg Nederland de komende jaren gewaarborgd.

Financiën op hoofdlijnen

Fiscale ontwikkelingen

Vennootschapsbelasting

Per 1 januari 2012 is Woonzorg Nederland integraal belastingplichtig geworden voor de vennootschapsbelasting. De fiscale positie in de jaarrekening 2021 is opgesteld op basis van de Vaststellingsovereenkomst die Woonzorg Nederland op 1 oktober 2014 heeft ondertekend. In 2021 zijn de aangiften tot en met 2018 definitief vastgesteld en is de aangifte 2019 in concept gereed. De aangiften zijn gebaseerd op afspraken met de Belastingdienst over de fiscale verwerking, welke zijn vastgelegd voor de jaren 2017 tot en met 2021 in een vaststellingsovereenkomst.

Omzetbelasting

We hebben stappen gezet in de inbedding van structurele maatregelen om de btw-compliance meer zichtbaar te borgen. Hiermee is tevens de ingezette inhaalslag inzake de afwikkeling van suppleties oudere jaren (2019 en 2020) afgerond.

Overige belastingen en heffingen

De verhuurderheffing is als standaardlast opgenomen in de cijfers op basis van de wettelijke tarieven. In 2021 is geen saneringsheffing geheven. Wel wordt door het WSW vanaf boekjaar 2021 jaarlijks een obligoheffing geheven. Over 2021 bedroeg deze heffing € 1,1 miljoen, zijnde 0,0624% van de restschuld van de door het WSW geborgde leningen.

Beschikbaarheid financiering

In de dekking van onze financieringsbehoefte hebben wij in het verslagjaar geen problemen ondervonden. In 2021 trokken wij alleen langlopende, door het WSW geborgde leningen aan. De WSW-geborgde leningenportefeuille bedroeg per ultimo 2021 circa € 1,84 miljard, bij een borgingsplafond van € 1,84 miljard. Het totale volume aan aangetrokken leningen bedroeg circa € 1,86 miljard.

In 2021 hebben wij het rekening-courantkrediet van € 65 miljoen gehandhaafd. Verder hadden wij per ultimo 2021 een negatief liquiditeitssaldo van € 20 miljoen, tegen een negatief saldo ultimo 2020 van € 4 miljoen. Deze toename van het negatieve liquiditeitssaldo is het gevolg van de verkoop van vijf complexen op 31 december 2021, waarvan de opbrengsten van ruim € 22 miljoen begin januari 2022 ontvangen zijn.

Financiën op hoofdlijnen

Financieringsbeleid

De totale leningenportefeuille van circa € 1,86 miljard heeft ultimo 2021 een gewogen gemiddelde vermogenskostenvoet van 2,92% (2020: 3,00%). Op basis van de huidige rentecurve is de duration – de gewogen gemiddelde looptijd van de uitgaande kasstromen van de leningenportefeuille (inclusief rentederivaten) – per ultimo 2020 13,8 jaar (2020: 13,5 jaar). Conform vastgesteld beleid werkt Woonzorg Nederland niet met open financieringsposities. We trekken pas financiering aan nadat is vastgesteld dat de liquiditeitsprognose op korte termijn een financieringsbehoefte aangeeft. In 2021 is voor circa € 74 miljoen aan nieuwe leningen aangetrokken, terwijl circa € 60 miljoen is afgelost.

Derivaten

Woonzorg Nederland voert al jarenlang een defensief derivatenbeleid, om financierings- en renterisico's te voorkomen. We hebben een beperkte derivatenportefeuille van € 129 miljoen (circa 7,5% van de leningenportefeuille), in de vorm van lineaire Interest Rate Caps. Dit heeft een gewogen gemiddeld renteplafond van 5,11% (inclusief bancaire liquiditeitsopslag), gecombineerd met de aangetrokken, door het WSW geborgde lineaire roll-overleningen. We hebben daarmee een gesloten derivatenpositie. De positieve marktwaarde van de interest rate caps bedraagt per ultimo 2021 ruim € 1,1 miljoen. De gemiddelde einddatum van deze interest rate caps is augustus 2039. Woonzorg Nederland heeft geen interest rate swaps.

Bij een rentedaling van 1% of 2% gaat de positieve marktwaarde van de Cappositie omlaag. Tegenover een dergelijke daling staat een navenant bedrag aan lagere rentelasten van de onderliggende roll-overleningen. Bij een rentestijging van 1% of 2% geldt een tegenovergestelde beweging. De marktwaarde van een Interest Rate Cap kan niet negatief zijn. Woonzorg Nederland heeft daarnaast een langlopende Extendible Fixe-lening voor een totaalbedrag van € 13 miljoen. In het eerste tijdvak van twintig jaar genereert deze lening lagere rentelasten ten opzichte van de marktrente op het moment van aantrekken. Voor het tweede tijdvak van twintig jaar bestaat op basis van een in deze lening opgenomen 'put receiver swaption' een opportunity loss. De negatieve marktwaarde van deze receiver swaption bedraagt per ultimo 2021 circa € 9,3 miljoen. Voor deze put receiver swaption geldt dat bij een rentedaling de negatieve marktwaarde toeneemt. Bij een rentestijging neemt de negatieve marktwaarde van deze put receiver swaption af.

Financiën op hoofdlijnen

Beleggingen

Woonzorg Nederland heeft geen beleggingen.

Cashmanagement korte en lange termijn

Een belangrijk onderdeel van het cashmanagement op korte en lange termijn is het liquiditeitsmanagement. Daaronder wordt verstaan het tijdig zorgdragen voor voldoende liquiditeiten en het beperken van de daaraan gerelateerde liquiditeitsrisico's. Woonzorg Nederland maakt gebruik van rekening-courant kredietfaciliteiten van één bank met een AAA-creditrating. De voorwaarden waaronder deze kredietfaciliteiten zijn verstrekt, bespreken we regelmatig met de bank. Het gebruik van de rekening-courant faciliteiten brengt een inherent liquiditeitsrisico met zich mee. De mogelijkheid bestaat namelijk dat de kredietfaciliteit wordt verlaagd of zelfs ingetrokken. Ultimo 2021 is daar zeker geen sprake van. De rekening-courant faciliteit telt een negatief saldo van € 20 miljoen.

Liquiditeitsrisico's bestaan eveneens bij de posten zoals benoemd onder 'niet uit de balans blijvende verplichtingen' en bij de te (her)financieren langlopende schulden bij expiratie-datum. Maar ook bij toekomstige kasstromen van aangegane interest rate caps in samenhang met de te (her)financieren roll-overleningen. Tevens loopt Woonzorg Nederland liquiditeitsrisico's bij toekomstige kasstromen van de aangegane extendible fixe-leningen, als gevolg van de in de geldlening(en) ingebouwde 'Put receiver swaptions'. We hebben geen zogenaamde interest rate swaps, dus ook niet het daarmee samenhangende liquiditeitsrisico. Beheersing van de liquiditeitsrisico's gebeurt met name door het uitvoeren en monitoren van het Treasury-statuut, het Treasury Jaarplan en de reguliere managementrapportages.

Financiën op hoofdlijnen

Verbindingen

Stichting Woonzorg Nederland is in bestuurlijke en/of financiële zin verbonden met diverse andere maatschappijen.

Hieronder staat een overzicht van de verbindingenstructuur.

Woonzorg Nederland kiest ervoor om de verbindingenstructuur te vereenvoudigen en is niet van plan nieuwe verbindingen aan te gaan. In het verlengde van de nieuwe Woningwet is een verbindingenstatuut opgesteld. Dit geldt als toetsingskader voor relaties met andere rechtspersonen en vennootschappen. Besluiten over het aangaan van nieuwe verbindingen of het aanpassen van de relatie met bestaande verbindingen worden aan het verbindingenstatuut getoetst.

Eind 2021 heeft Woonzorg Nederland de volgende verbindingen:

- **Woonzorg Nederland Projectontwikkeling B.V.** (statutair gevestigd te Amsterdam, kapitaalbelang 100%) heeft primair ten doel het ontwikkelen, voorbereiden en (doen) realiseren van vastgoedprojecten door nieuwbouw, sloop en renovatie.
- **Hollandsche Bouwstichting Seniorenhuisvesting (HBS)** (statutair gevestigd te Halfweg) stelt zich ten doel bijzondere woonvoorzieningen voor senioren te realiseren. HBS bezit alle aandelen in Puerta Holding B.V.
- **Puerta Holding B.V.** (statutair gevestigd te Amsterdam, kapitaalbelang HBS 100%) is opgericht met als doelstelling het oprichten van, deelnemen in en financieren van vennootschappen of ondernemingen (als houdstermaatschappij fungeren). Puerta Holding B.V. bezit alle aandelen in Altus Advies en Ontwikkeling B.V.

- **Altus Advies en Ontwikkeling B.V.** (statutair gevestigd te Amsterdam, kapitaalbelang Puerta Holding B.V. 100%) is een rechtspersoon die – voor eigen rekening en risico – projecten ontwikkelt in het duurdere marktsegment met aanvullende zorg- en dienstverlening.

Voor Hollandsche Bouwstichting Seniorenhuisvesting, Puerta Holding B.V. en Altus Advies en Ontwikkeling B.V. is in 2021 het liquidatieproces in gang gezet. Intentie is deze entiteiten in 2022 te liquideren.

Risicomanagement

Omgang met risico's en in control zijn

Woonzorg Nederland hecht belang aan een goede interne beheersing en het daarmee in control zijn ten aanzien van relevante risico's. In lijn met de corporate governance code is het bestuur bewust van de risico's die verband houden met de activiteiten van een woningcorporatie. De invulling hiervan binnen de organisatie wordt hierna toegelicht.

Risicoprofiel en risicobereidheid

Om de doelstellingen te kunnen realiseren, worden activiteiten uitgevoerd die risico's met zich meebrengen. Deze inherente risico's probeert Woonzorg Nederland met een adequaat functionerend systeem van risicomanagement te beheersen en terug te brengen tot een acceptabel niveau. Het bestuur van Woonzorg Nederland onderkent dat actief risicomanagement een integraal onderdeel moet zijn van de operationele bedrijfsvoering, onder eindverantwoordelijkheid van het management op zijn/haar beleidsterrein.

Vooruitlopend op de formele vaststelling van de risicobereidheid komend jaar, hebben we deze vooralsnog als laag geclassificeerd.

Onderstaand een toelichting op onderdelen, welke wij ook bij de formele vaststelling, nader zullen definiëren.

• Strategisch

Gezien onze maatschappelijke opgave en het feit dat we met maatschappelijk kapitaal werken, is Woonzorg Nederland overwegend risicomijdend, waarbij we de balans zoeken tussen deze maatschappelijke functie en onze ambities.

• Financieel

Om, in het kader van onze leningen, borgbaar te blijven dient Woonzorg Nederland te voldoen aan financiële ratio's van het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) en de Autoriteit woningcorporaties (Aw). Woonzorg Nederland heeft een lage bereidheid om financiële risico's te lopen die het voldoen aan deze ratio's in gevaar brengt. Financiële risico's worden meegenomen/afgewogen bij belangrijke financiële en investeringsbeslissingen en waar nodig in (financiële) rapportages uitgelicht inclusief relevante scenario-keuzes.

• Compliance

Woonzorg Nederland streeft ernaar te voldoen aan relevante wet- en regelgeving. Als Woonzorg Nederland, om wat voor reden dan ook, niet voldoet aan wet- en regelgeving dient het bestuur hiervan op de hoogte te zijn.

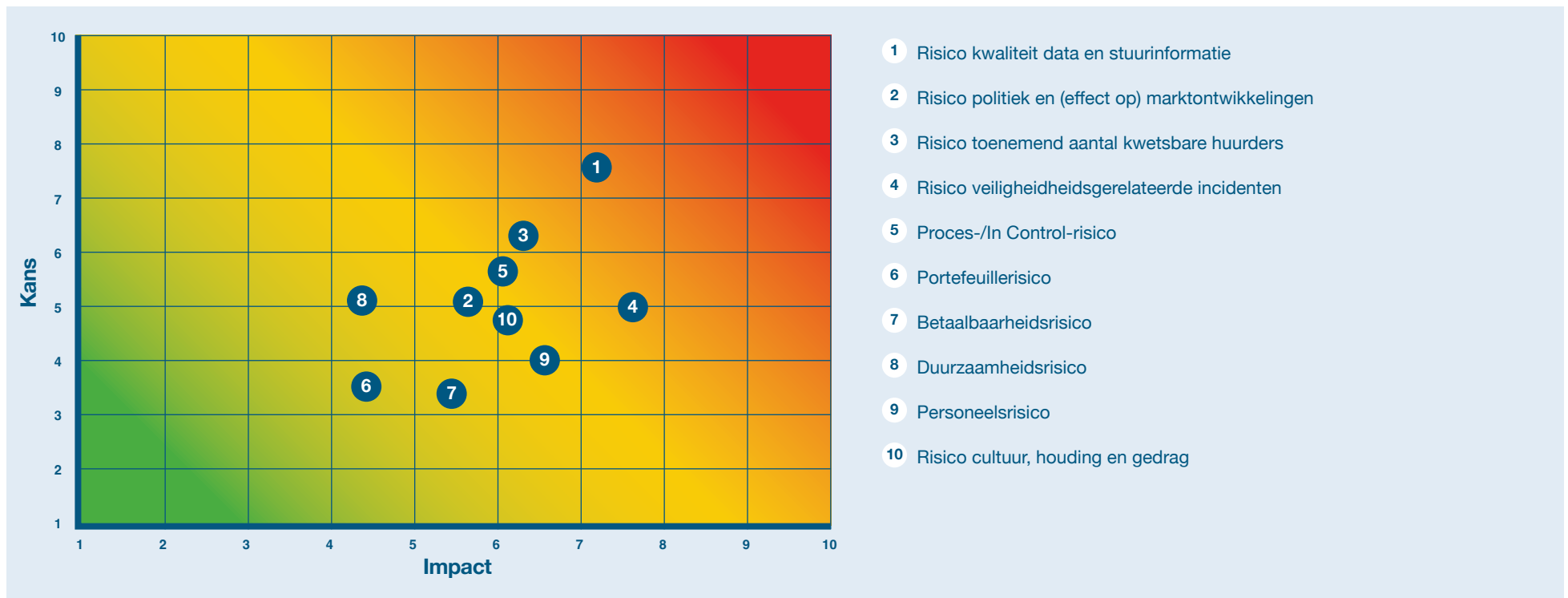
• Integriteit

In het kader van fraude; Woonzorg Nederland accepteert geen fraude van haar werknemers, huurders of partners. Fraude is desondanks niet helemaal uit te sluiten en bij fraudepreventie hoort ook een kosten-batenanalyse. Bij fraudesignalen onderneemt Woonzorg Nederland altijd actie. In het kader van integriteit; Woonzorg Nederland en haar medewerkers handelen integer en daarmee in lijn met de van toepassing zijnde vuistregels en rituelen.

Risicomanagement

Strategische risico's

Binnen Woonzorg Nederland wordt iedere 4 jaar het (strategisch) risicoprofiel geactualiseerd waarbij we tussentijds monitoren of we nog op koers liggen en/of andere accenten nodig zijn. Onze strategische risicoanalyse ziet er als volgt uit:



Risicomanagement

De strategische risicoanalyse wordt in 2022, gelijktijdig met het opstellen van het nieuwe ondernemingsplan, weer geactualiseerd. In 2021 zijn de vijf grootste strategische risico's, voor zover ze door Woonzorg Nederland kunnen worden beïnvloed en/of op te anticiperen, als volgt opgepakt.

1. Datakwaliteit en stuurinformatie

Dit betreft het risico dat Woonzorg Nederland in toenemende mate afhankelijk wordt van data in haar sturing en als data niet volledig, juist of tijdig beschikbaar is, kan dit leiden tot suboptimale besluiten. Het bestuur heeft in 2021 besloten de verschillende activiteiten binnen de operationele afdelingen gericht op het verbeteren van de datakwaliteit in 2021 afdelingsoverstijgend verdergaand te bundelen binnen een scrumteam dat Woonzorg Nederland breed opereert ('Data Centrale'). Doel van het team is om alle data-initiatieven meer onderling gecoördineerd uit te voeren en meer de operationele regie te houden op de te realiseren gewenste verbetering van de kwaliteit. Op basis van een data-governance model is in 2021 het eigenaarschap van de data verduidelijkt en krijgen we steeds beter inzicht in de voortgang en de kwaliteit van relevante data, waarbij allereerst de vastgoeddata prioriteit heeft gehad en er in 2021 voortgang is geboekt. In 2022 zal de aandacht meer worden gericht op het verder verbeteren van huurders- en contractdata.

2. Politieke en marktontwikkelingen

Dit betreft het risico dat veranderingen in het Europese, landelijke of gemeentelijke politieke speelveld de sector 'raken', bijvoorbeeld door veranderingen in en complexiteit van wet- en regelgeving. Hieronder vallen ook macro-economische of geopolitieke gebeurtenissen met als gevolg dat de rente of inflatie fundamenteel anders is dan gepland.

We volgen deze ontwikkelingen nauwlettend en bespreken enerzijds periodiek met de Tenderboard, Investeringscommissie en Treasurycommissie onder meer de impact van sterk stijgende inflatie en stijgende rente inclusief bijbehorende kraptes in verschillende markten. Anderzijds stemmen we met bestuur en MT af wat de impact hiervan is op de organisatie en (strategische) doelstellingen. Verder brengen we vergezichten in kaart met scenarioanalyses, waarna een extern bureau ons met deze beelden uitdaagt om in de toekomst optimaal wendbaar te blijven als dé seniorenhuisvester van Nederland.

3. Kwetsbare huurders

Dit betreft het risico dat door een cumulatie van kwetsbare groepen (zorgbehoevenden, verward gedrag, financieel afhankelijk) in de wijken de differentiatie en leefbaarheid in de wijken verder afneemt.

Woonzorg heeft in 2021 met circa 90% van de gemeenten een overeenkomst gesloten in het kader van vroegsignaleren. Doelstelling is het vroegtijdig signaleren van betalingsproblemen en daarmee voorkomen dat, door een meer persoonlijke benadering, betalingsachterstanden verder oplopen en zich ontwikkelen tot een problematische schuldsituatie. Daarnaast zijn verschillende 'bedienings-woonconcepten', passend bij de klantvraag, doorontwikkeld waarbij het formulemanagement ook een duidelijke en zichtbare plaats heeft gekregen.

4. Veiligheid

Dit betreft enerzijds het risico van een toename van fysieke of sociale veiligheidsincidenten als gevolg van maatschappelijke verruwing of ondermijning. Anderzijds betreft dit de veiligheid van en in onze wooncomplexen.

Conform het programma hiervoor zijn panden veiliger gemaakt op het gebied van bijvoorbeeld legionella en brandveiligheid. Ook zijn bij onze panden meer camera's opgehangen, zijn panden drempelloos gemaakt en daardoor beter geschikt geworden voor onze doelgroep. Tot slot is de leefbaarheid verbeterd door concrete maatwerk-initiatieven bij een hiervoor geselecteerde top 30-complexen.

Risicomanagement

5. In Control

Dit betreft het risico dat de kwaliteit van de bedrijfsvoering niet toereikend (genoeg) is om enerzijds de belangrijkste organisatie- en procesrisico's adequaat te beheersen of anderzijds (te) beperkt tijdig te kunnen inspelen op veranderingen hetgeen impact heeft op het realiseren van de strategische doelstellingen.

Op gestructureerde wijze is invulling gegeven aan verbeterde interne beheersing aan de hand van het internal control framework, aansluitend op de belangrijkste risico's. Naast deze 'hard controls' is ook veel aandacht geschonken aan de ontwikkeling van soft controls en specifiek diegene welke uit het in 2020 uitgevoerd onderzoek naar voren zijn gekomen, te weten helderheid, uitvoerbaarheid en transparantie. Uit het in het 4^e kwartaal 2021 uitgevoerde medewerkersonderzoek blijkt dat onze medewerkers deze extra inspanningen herkennen en ook waarderen, hetgeen tot uiting komt in betere scores op deze onderdelen dan in voorgaande jaren. Tegelijkertijd constateren we wel dat de 'ervaren werkdruk' nog een punt van aandacht is, hetgeen ook druk kan zetten op het continu 'in control' houden van processen.

Risico's en impact op activiteiten en resultaten

Terugkijkend op 2021 heeft het coronavirus belangrijke impact gehad op onze medewerkers, bedrijfsvoering en dienstverlening zoals eerder in dit verslag toegelicht bij de desbetreffende onderdelen.

Verder constateren wij dat, en door corona heeft zich dit versneld, het steeds digitaler werken ook aandacht vraagt qua informatiebeveiliging en een 'digitale poortwachtersfunctie'. Het aantal phishing-mails neemt bijvoorbeeld toe. Onze medewerkers en huurders brengen wij hiervan op de hoogte en er is meer aandacht om het bewustzijn hiervoor te verhogen, bijvoorbeeld door informatiesessies. De geadviseerde verbeteringen volgend uit de in 2021 uitgevoerde externe audits op Privacy & Cyber Risk worden in 2022 opgepakt en gerealiseerd, als onderdeel van het fasegewijs verder verbeteren van de bedrijfsvoering en dienstverlening van de organisatie.

De directe impact van corona op het financieel jaarresultaat over 2021 is beperkt van omvang en heeft alleen betrekking op het deels kwijtschelden van huur, in lijn met de daarvoor van toepassing zijnde regelingen (€ 72.000 kwijtgescholden). Wel zijn als gevolg van de lockdown door corona diverse activiteiten later gerealiseerd, bijvoorbeeld als we niet in een complex terecht konden.

Risicomanagement

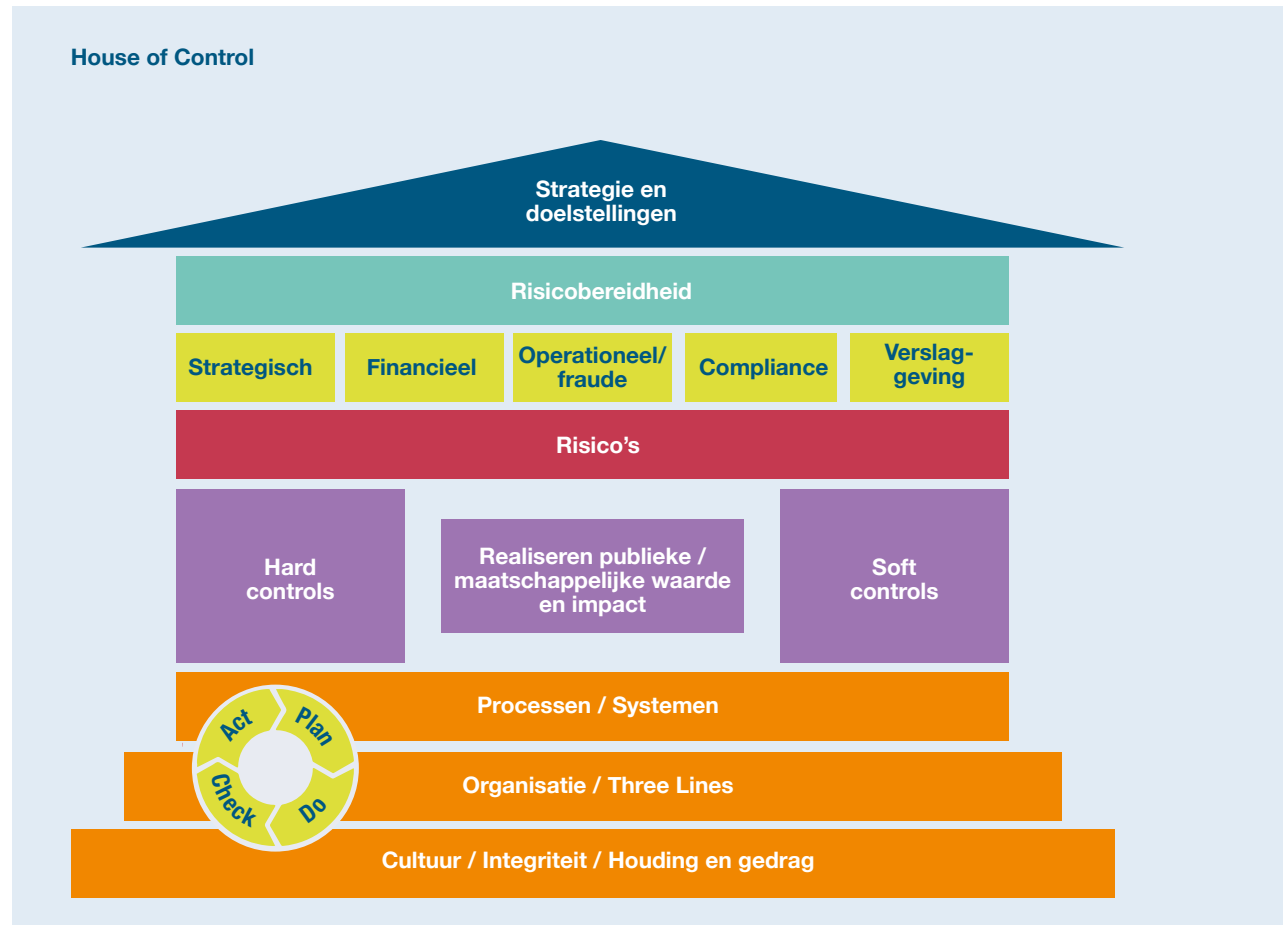
Interne beheersing en activiteiten

In 2021 heeft Woonzorg Nederland in de breedte verdere stappen gezet in de financiële en operationele beheersing van de organisatie om daarmee 'meer zichtbaar in control' te komen. De onderlinge samenhang van de interne beheersing, en daarmee de integrale benadering, hebben wij inzichtelijk gemaakt via het 'House of Control' van Woonzorg Nederland.

Alle onderdelen van het House of Control hebben in 2021 aandacht gekregen en zijn daarmee verder doorontwikkeld. We lichten hier enkele onderdelen nader toe..

Three Lines Model

Als 'kapstok' voor de inrichting van het risicomanagement hanteert Woonzorg Nederland het *Three Lines Model*. Uitgangspunt daarin is dat de lijnorganisatie verantwoordelijk is voor haar eigen processen. Daarbij wordt zij ondersteund en geadviseerd door de tweede lijn, die tevens bewaakt dat de lijnorganisatie deze verantwoordelijkheid ook daadwerkelijk neemt. Bij Woonzorg Nederland stelt Proces Control in de tweede lijn vast dat de belangrijkste beheersingsmaatregelen op toereikende wijze zijn ingericht en functioneren.



Risicomanagement

Financial Control heeft deze tweedelijns rol ten aanzien van in- en externe rapportering en het vaststellen dat deze voldoen aan de interne beleidskaders en externe compliance- en verslaggevingsvereisten.

De rol van internal auditor wordt momenteel door derden ingevuld. Uitvoering van audits vindt plaats door externe professionele partijen, onafhankelijke auditors of middels het samenwerkingsverband met auditors van verschillende grotere corporaties vanuit het netwerk van de Vernieuwde Stad (DVS), om in gezamenlijkheid ('shared service') gedeeltelijke invulling te geven aan deze auditfunctie. Per uit te voeren audit wordt hiervoor specifiek een partij geselecteerd. Jaarlijks worden meerdere onafhankelijke audits uitgevoerd, in lijn met het Control-jaarplan. In 2021 waren dit bijvoorbeeld audits rondom de thema's Cyberrisk, Aanbestedingen (planmatig onderhoud) en Privacy. De in deze audits geadviseerde verbeteringen worden opgepakt, als onderdeel van het fasegewijs verder verbeteren van de bedrijfsvoering en dienstverlening van de organisatie.

De concerncontroller is, in lijn met de woningwet, de 'wettelijke controller' waarbij de overall voortgang en kwaliteit van de bedrijfsvoering wordt bewaakt. De concerncontroller heeft in 2021 alle vergaderingen met de audit commissie (van de Raad van Commissarissen) bijgewoond.

Het *Three Lines Model* is zodanig ingericht dat dit past bij de kwaliteit en volwassenheid van de organisatie en aansluit op de te realiseren doelstellingen.

Risicomanagement en beheersingsmaatregelen

Financiële verslaggevingsrisico's alsmede interne beheersings- en procesrisico's komen, voor zover beïnvloedbaar door Woonzorg Nederland, terug in het Internal Control Framework (ICF). Naast deze belangrijkste controls voor de primaire processen, gaat dit ook onder meer over het opdrachtgeverschap van de corporatie (inkoop- en gerelateerde risico's), het sluiten van contracten, samenwerkingsverbanden en/of grote transacties met derden.

In 2021 is het huidige ICF gecombineerd met een volwassenheidsmodel gebaseerd op concrete scores en daarbij gericht op sturing in relatie tot het ambitieniveau qua beheersing (verhogen voorspelbaarheid).

Qua doorontwikkeling wordt, om te komen tot een meer integraal model, gewerkt aan uitbreiding (onder meer naar overige risico-categorieën) middels een groeipad. De eerder genoemde thema's waarop audits zijn uitgevoerd worden daarbij meegenomen.

Soft controls

Vorig (verslag)jaar heeft KPMG onderzoek gedaan naar de soft controls binnen Woonzorg Nederland, waarbij elementen van cultuur, integriteit en houding en gedrag nadrukkelijk aandacht kregen. Een goede werking van soft controls is

noodzakelijk voor een bedrijfscultuur waarin medewerkers elkaar (bij)sturen in gewenst gedrag. Ze bepalen daarmee in hoge mate het al dan niet (effectief) behalen van doelstellingen of tot stand brengen van de gewenste organisatieverandering. Uit het onderzoek bleek dat wij gemiddeld genomen voldoende of goed scores op de gemeten thema's. Bij de soft controls helderheid, uitvoerbaarheid en transparantie waren verbeteringen nodig. Deze punten hebben we actief opgepakt in 2021. Middels teamdialogen en bewustwordingssessies is dit onderwerp in groepsverband laagdrempelig gemaakt. Daarnaast komt soft controls c.q. sturen op gewenst gedrag terug in onze vuistregels & rituelen, welke voor alle medewerkers gelden. Vermeldenswaardig, en in lijn met dit onderwerp, is ook dat Woonzorg Nederland in 2021 de gedrags- en integriteitscode heeft herzien met verduidelijking van het proces en meer voorbeelden voor medewerkers zodat het bewustzijn rondom integriteit hoog blijft. Het MT continueert de dialoog over (sturen op) gewenst gedrag.

Verslaggeving

Qua verslaggeving is de interne kwartaalrapportage meer visueel gemaakt (dashboard), qua omvang ingekort en daarmee meer to-the-point. Voor de stabiele en voorspelbare processen (de zogenaamde 'run') gaat dit steeds beter. Verdere ontwikkeling zetten wij in rondom de rapportering van complexere, meer dynamische, processen (de zogenaamde 'change') welke via 'agile- en scrum-methode' worden opgepakt met nadruk op inzichtelijkheid tussen besteding van middelen en bijdrage aan de organisatie-doelstellingen.

Risicomanagement

Bij de externe verantwoordingen is een aanzet gemaakt deze beknopter weer te geven met meer beeld (in plaats van tekst) en het centraal stellen van onze maatschappelijke impact. Daarnaast bereiden wij ons voor op verdere inbedding rondom duurzaamheidsverslaggeving, hetgeen conform de Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving komende jaren op ons afkomt.

Frauderisicoanalyse

Ook in 2021 zijn de belangrijkste frauderisico's herijkt en getoetst. Extra aandacht is besteed aan de zichtbaarheid en transparante vastlegging rondom aanbestedingsrisico's, risico's rondom woningtoewijzingen, (terug)betalingen aan huurders en cyberrisico's. Bij de toetsing zijn geen concrete fraudegevallen gesignaleerd.

Bedrijfsvoering, effectief en efficiënt

Een effectieve en efficiënte inrichting van onze processen draagt bij aan de realisatie van onze doelstellingen. Vorig jaar is gestart met het via een 'agile- en scrum-methode' herijken van processen, hetgeen de betrokkenheid van medewerkers verhoogd. Eerste deelresultaten zijn de lancering van de Woonzorg Thuis app in enkele complexen, die het onderlinge contact tussen bewoners faciliteert en de leefbaarheid in complexen bevordert. Daarnaast een nieuwe website die de mogelijkheid biedt voor het lanceren van klantportalen waarin (zakelijke) huurders informatie kunnen raadplegen en zaken

kunnen doorgeven. Verder de realisatie van een koppeling met de systemen van aannemers waardoor huurders en medewerkers helder inzicht krijgen in de status van onderhoudsmeldingen.

Tot slot is als onderdeel van de doorontwikkeling van ons Informatisering & Automatisering-platform, in 2021 het on-premise datacenter in Amstelveen ontmanteld en gemigreerd naar een 'groen' datacenter in de public cloud, hetgeen ons meer mogelijkheden biedt om de dienstverlening te optimaliseren. We gaan hier ook komend jaar mee door waarbij we continu de inzet van middelen afzetten tegen de gerealiseerde bijdrage aan onze (maatschappelijke) doelstellingen en klanttevredenheid.

Al met al zijn in 2021 belangrijke stappen gezet qua niveau van interne beheersing binnen de organisatie en het sturen en rapporteren hierover. Het risicomanagement is op deze wijze steeds beter verankerd in de organisatie. We zijn hier trots op en bouwen deze basis verder uit via een 'doorkijk' voor komende jaren zodat we hier met focus aan kunnen blijven werken.

Risico's en impact van corona op activiteiten en resultaten

Terugkijkend op 2021 heeft het coronavirus belangrijke impact gehad op onze medewerkers, bedrijfsvoering en dienstverlening. Corona heeft ook het steeds digitaler werken versneld en dit vraagt om aandacht qua informatiebeveiliging en een 'digitale poortwachtersfunctie'. Het aantal phishing-mails neemt bijvoorbeeld toe. We brengen onze medewerkers en huurders hiervan op de hoogte en proberen met bijvoorbeeld informatiesessies de bewustwording hierover te verhogen. De impact van corona op de financiële resultaten over 2021 is heel beperkt. Indien we bijvoorbeeld niet in een complex terecht konden, werd het werk verschoven in de tijd. Uiteindelijk heeft dit niet geleid tot belangrijk uitstel ten opzichte van de planning. Qua huur hebben wij conform de ingezette regeling € 72.000 kwijtgescholden.

Governancecode 2021

De Governancecode Woningcorporaties maakt onderdeel uit van het toezichtskader en beschrijft principes en regels voor verantwoord en transparant toezicht in de sector. De Raad van Commissarissen en het bestuur onderschrijven het belang van de Governancecode en volgen de in de code beschreven principes en bepalingen. In dit jaarverslag is een hoofdstuk opgenomen over hoe de raad en het bestuur invulling geven aan de Governancecode en wat daaraan in 2021 is gedaan. In 2021 is niet afgeweken van de bepalingen van de Governancecode.

Conform de Governancecode is er een gezamenlijke visie op Besturen & Toezichthouden, in lijn met de geschetste ontwikkelingen waarbij de maatschappelijke waarde van Woonzorg Nederland prominenter wordt. Bij de volgende update (voorjaar 2022) krijgt het 'sturen op maatschappelijke waarde' dan ook meer aandacht.

Woonzorg Nederland heeft een gedrags- en integriteitscode & klokkenluidersregeling. Deze is eind 2020 geactualiseerd. Er wordt veel aandacht besteed aan de verankering hiervan binnen de organisatie. Hierover zijn in 2021 teamdialogen gevoerd. Ook is integriteit opgenomen als onderwerp in de jaarlijkse gesprekscyclus met medewerkers en wordt dit ten minste twee keer per jaar besproken met het management.

Het reglement RvB legt de wijze van besluitvorming en verantwoording over belangrijke onderwerpen vast, net als de bijbehorende rolverdeling tussen het Bestuur en de RvC.

De wijze van functioneren van de RvC is vastgelegd in het reglement RvC, dat tevens op de website is gepubliceerd. De RvC is van oordeel dat alle commissarissen hun functie afgelopen jaar onafhankelijk uitoefenden. Ook bij de besluitvorming deden zich geen onverenigbaarheden voor. Zowel binnen het bestuur als de RvC zijn geen mogelijke strijdige belangen gemeld.

Indien een lid van de Raad van Bestuur of de Raad van Commissarissen een nieuwe (neven)functie wil aanvaarden, wordt dit voornemen afgestemd met de remuneratiecommissie. Het voornemen wordt getoetst op eventuele (schijn van) belangenverstrengeling en het tijdsbeslag. Indien er geen bezwaren zijn, wordt dit in de vergadering van de RvC vastgesteld.

In 2021 diende er een klacht tegen de voorzitter van de Raad van Bestuur bij de commissie governancecode woningcorporaties. De klacht van de huurder, die uit drie onderdelen bestond, komt voort uit de afhandeling van de geuite onvrede over de gebreken aan de woning, de tuin en de communicatie. De klacht kent een lange historie (vanaf 2017) met briefwisselingen, huurderscommissie-uitspraken, een mediationtraject en een uitspraak van een rechter. Op twee onderdelen is de klacht door deze commissie deels gegrond verklaard. Enerzijds betrof dit de onderlinge communicatie tussen de voorzitter van de Raad van Bestuur met de huurder, waarbij een procedurefout is gemaakt. Anderzijds had dit betrekking op de behandeling van de klacht door de klachtencommissie, waarbij geen bericht is verstuurd aan de huurder over de behandeling van een klacht. Eén onderdeel van de klacht is ongegrond verklaard, te weten de communicatie en de reactietermijn bij de slotovereenkomst van het mediationtraject. Het geheel is besproken met de leden van de Raad van Bestuur en met de leden van de RvC. Woonzorg is naar aanleiding van de klacht en de uitspraak aanvullend nader in gesprek gegaan met de huurder en heeft de relevante processen hierop nader aangescherpt. Op deze wijze beoogt het bestuur van Woonzorg Nederland herhaling van deze procedurefouten bij klachtafhandelingen in de toekomst te voorkomen.

Waardecreatie in 2022

In 2022 staan dezelfde vijf waarden centraal als in 2021. We hebben een aantal onderwerpen benoemd waarop we binnen deze waarden onze maatschappelijke impact willen vergroten. Voor de verdere doorontwikkeling daarvan vanaf 2023 herijken we ons ondernemingsplan.



Doelstelling

Doorontwikkeling van de regieteams waardoor in beeld komt wat de concrete opgave is tussen de wensportefeuille en de huidige situatie.

Meer toegevoegde waarde voor de klant, minder administratieve taken.

Verbeteren samenwerking met en dienstverlening voor de klant met als resultaat een verhoogde klanttevredenheid en betere concurrentiepositie

De leemte tussen 'de eengezinswoning' en het verpleeghuis optimaliseren door formules concreet te implementeren met als resultaat: wonen in een betaalbare, veilige en toegankelijke woning, met ruimte voor ontmoeting in de buurt.

Met het label B-programma voor zelfstandige wooncomplexen en het programma verduurzaming zorgvastgoed wordt de warmtevraag van gebouwen gereduceerd en wordt duurzame energievoorziening verbeterd.

Inzet op groei van het aanbod van zelfstandige woningen en zorgvastgoed, passend bij de groei van de doelgroep, tot 48.000 – 50.000 eenheden in 2035.

Middelen

€ 5 mln. voor verdergaande digitalisering van dienstverlening en bedrijfsvoering, waaronder aanpassing van het IT-platform.

€ 7,5 mln.

€ 37 mln.

€ 55 mln.

Verslag Raad van Commissarissen

Strategie en beleidsontwikkeling

In mei kwam de Raad bij elkaar om te spreken over stakeholdermanagement, huurdersparticipatie en formules. Daarbij ging de Raad meermaals in gesprek met het LHP over de invulling van de samenwerking. Tevens sprak de Raad over de participatievisie in ontwikkeling en het alliantiebeleid. Gegeven de omvang van de opgave voor de sector onderschrijft de Raad het belang van partnerschappen om deze opgaven te realiseren. Met een duidelijk verhaal en zichtbare formules heeft Woonzorg Nederland zich geprofileerd als logische partner en actief de samenwerking gezocht op lokaal, regionaal en landelijk niveau. De resultaten zijn in 2021 al merkbaar: steeds meer wordt Woonzorg Nederland benaderd voor de ontwikkeling van projecten of als kennispartner op het gebied van seniorenhuisvesting.

De versnelling van de uitbreiding is noodzakelijk. Inmiddels neemt het aantal potentiële projecten toe met ongeveer € 500 miljoen aan onderhanden projectmatige investeringen. In 2022 wordt blijvend ingezet op het genereren van meer leads en het verhogen van de realisatiegraad daarvan door de actieve samenwerking met externe projectontwikkelaars

te verstevigen, de interne samenwerking te verbeteren en het proces van lead tot realisatie te optimaliseren. De Raad heeft er vertrouwen in dat er ruimte is voor het verder vergroten van de realisatiegraad, maar vraagt ook aandacht voor de executiekracht daarvoor binnen de organisatie.

Daarnaast heeft de Raad veel aandacht gevraagd voor duurzaamheid in de brede zin van het woord. Niet alleen gaat het daarbij om zonnepanelen en het label B-programma, maar ook om circulariteit en duurzame bedrijfsvoering. Deze onderwerpen krijgen nu hun eerste uitwerking in een visie op duurzaamheid en de ESG-strategie in het ondernemingsplan. Ondertussen worden er met circulair bouwen, ecologische tuinen en de bedrijfsvoering al stappen gezet die de Raad aanmoedigt en volgt.

In het najaar vond een tweedaagse plaats waarin een locatiebezoek werd gecombineerd met presentaties over organisatieontwikkeling. In het bijzonder was er daarbij aandacht voor de (door)ontwikkeling van de rol van de bewonersconsulent. De Raad ziet deze rol als cruciaal voor de realisatie van diver-

se doelstellingen rond leefbaarheid, participatie en het lokale stakeholdermanagement, naast de onderscheidende waarde die de bewonersconsulenten hebben als persoonlijk aanspreekpunt voor onze huurders. De opgaven op alle terreinen is groot en we vragen veel van de bewonersconsulenten. Daarom is het nodig dat er ruimte ontstaat om invulling te geven aan deze rol door goede begeleiding, training en helderheid over de rolinvulling. De Raad is blij dat deze transitie verder wordt opgepakt binnen het programma Woonzorg 21, dat in 2021 goede resultaten opleverde.

Naast bovengenoemde speerpunten van de Raad is in 2021 ook meermaals gesproken over het voorstel om te komen tot een oplossing voor de Vestia-problematiek. Duidelijk was dat de sector zelf de rekening moest betalen. Het voorstel, dat brede steun vindt binnen de sector, is de beste oplossing gegeven de omstandigheden. Na een positief advies van de Auditcommissie heeft de Raad besloten dit voorstel voor een leningruil te steunen en goed te keuren. Op deze wijze leveren wij onze bijdrage aan de oplossing van deze langlopende casus.

Verslag Raad van Commissarissen

Daarnaast is in 2021 ook uitvoerig gesproken over de klachtenprocedure. Met een nieuwe voorzitter van de klachtencommissie én een interne coördinator kwam er meer aandacht voor dit onderwerp. Het is zichtbaar dat de trechter werkt: de meeste klachten worden direct opgelost door de bewonersconsulent, een stabiel aantal wordt in tweede instantie intern opgelost en slechts een beperkt deel belandt uiteindelijk bij de klachtencommissie. De Raad hecht er waarde aan dat de procedure helder is en er lering wordt getrokken uit klachten; hij heeft daar ook aandacht voor gevraagd. Daarnaast heeft de Raad zelf ook uitgebreid gesproken over een klacht die bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties is ingediend. In het jaarverslag is een overzicht over de klachten in 2021 opgenomen.

De Visie op Besturen & Toezichthouden is in 2021 in eerste aanleg geëvalueerd en besproken in de Raad. De behoefte is om deze visie in de nieuwe samenstelling van de Raad bij te stellen. Deze bijstelling vindt in het voorjaar van 2022 plaats.

Naast bovenstaande is goedkeuring verleend aan het Treasury jaarplan 2021, de jaarstukken 2020 (inclusief het accountantsverslag), de bieding voor 2022, het controleplan van de accountant, de implementatie van het strategisch programma van het WSW en het jaarplan en de begroting voor 2022. De kwaliteit van de reguliere planning en control documentatie is steeds meer van een zodanig niveau dat de Raad hier weinig over hoeft te discussiëren. Wel ziet de Raad nog mogelijkheden om het jaarverslag eigentijdser te maken in termen van helder en concreet taalgebruik met aandacht voor prestaties, maar ook niet-gerealiseerde doelen. Uitgebreid is van gedachten gewisseld over riskmanagement, uitgevoerde audits, woonformules en huurdersparticipatie. Op deze onderdelen bevindt Woonzorg Nederland zich nog in een ontwikkelingsproces. Verder heeft de Raad op grond van artikel 26 van de Woningwet alle investeringen boven € 3 miljoen behandeld. In 2021 is goedkeuring verleend aan de voorgenomen disposities 2021, het duurzaamheidsprogramma van 2022 en een dertigtal investeringsvoorstellen.

Overleg met stakeholders

Ook in 2021 heeft de Raad overlegd met belangrijke in- en externe stakeholders. Jaarlijks sluiten leden van de Raad ten minste twee keer aan bij de overlegvergadering van het LHP en de algemene vergadering van het LHP. Ten minste eenmaal praat de Raad zonder het bestuur van Woonzorg Nederland met het bestuur van het LHP. Daarnaast is er veelvuldig (in)formeel contact tussen het LHP en de huurderscommissarissen. In 2021 stond het contact veelal in het teken van de voordracht van de huurderscommissarissen en de werving daarvoor. Dit proces is zeer constructief verlopen. Daarnaast blijft ook de samenwerking tussen de verschillende gremia een punt van aandacht. Ten opzichte van 2020 zijn daarin duidelijke stappen gezet, met een nieuwe samenwerkingsovereenkomst als concrete uitwerking. De Raad heeft meer aandacht gevraagd voor tijdige en (in) formele afstemming met het LHP. Naar wens is zichtbaar dat op meerdere dossiers (onder andere servicekosten, participatie en veiligheid/leefbaarheid) een proactieve samenwerking is gezocht. Daarbij is het af en toe nog zoeken naar de juiste rolinvulling van beide partijen, maar met een goede relatie als basis lijkt daarin over het algemeen de constructieve samenwerking niet in het geding te komen. De Raad waardeert het LHP als kritische gesprekspartner wanneer het

Verslag Raad van Commissarissen

gaat om huurdersbelangen, daarbij is de doorgezette lijn met betrekking tot de professionalisering merkbaar in het contact. De Raad blijft bij het LHP aandacht vragen voor de vertegenwoordiging van alle huurders.

De klanttevredenheid was ook in 2021 veelvuldig onderwerp van gesprek. Dat gold, onder meer onder de vlag van het programma Woonzorg 21, met name voor de zakelijke klanttevredenheid. Deze bleef achter en daalde ten opzichte van 2020 iets, van een 6,5 naar een 6,1. De Raad signaleert dat de eerder ingezette hoge ambitie van de RvB veel zal vergen om daadwerkelijk de beoogde stijging te realiseren. Positief is dat het aantal respondenten is gegroeid en daarmee de betrokkenheid van onze zakelijke klanten groter lijkt. In 2022 wordt nog nadrukkelijker ingezet op het verbeteren van de zakelijke klanttevredenheid. De Raad deelt de prioriteit die dat krijgt binnen het jaarplan.

Ook spreken de leden van de Raad twee keer per jaar met de Ondernemingsraad (OR), om zicht te houden op (het draagvlak voor) organisatieontwikkeling en andere thema's die spelen binnen de organisatie. De voordrachtscommissaris heeft daarnaast nog separaat contact met de OR. De Raad merkt dat er een positieve, kritische werkrelatie is tussen de OR en het bestuur waarbij van beide kanten waarde wordt gehecht aan proactieve, informele afstemming. Naast de aanwezigheid van de accountant tijdens de

bespreking van de management letter, de jaarstukken en het controleplan, heeft de Auditcommissie in 2021 ook een gesprek gehad met de accountant. In afwezigheid van de bestuurder. Hierin is gesproken over de wederzijdse beelden met betrekking tot de interne beheersing, de organisatiecultuur, het lijnmanagement en meer specifiek de concerncontroller en visievorming op enkele terreinen. De Raad heeft geconstateerd dat er veel gemeenschappelijke elementen zitten in de beeldvorming. Verder is van gedachten gewisseld over welke stappen gewenst zouden zijn.

In verband met wisselingen in de bezetting bij de Aw en stappen die de organisatie heeft gezet, is in overleg bepaald het jaarlijkse gesprek met de Aw te verplaatsen naar het voorjaar van 2022. Dit gesprek krijgt vorm aan de hand van de toezicht- en oordeelsbrieven.

Ten slotte heeft de Raad ook gesproken met het tweede echelon binnen Woonzorg Nederland. Enerzijds betrof dit een kennismaking gegeven de ontwikkelingen binnen zowel de Raad als het bijna volledig vernieuwde Management Team (MT). Anderzijds zijn de aandachtspunten vanuit beide partijen gedeeld en is gesproken over diverse thema's als de samenwerking met het bestuur en het spanningsveld tussen het ambitieniveau van de ontwikkelagenda en de executiekracht binnen de organisatie. De Raad vindt het gewenst frequenter contact te hebben met het MT.

Verlag Raad van Commissarissen

Organisatie en risicobeheersing

De organisatie is volop in beweging en daarmee vanzelfsprekend een regelmatig terugkomend gespreksonderwerp. De Raad heeft tijdens de tweedaagse uitvoerig gesproken over de diverse trajecten gericht op het toekomstbestendig maken van de organisatie, het vergroten van de executiekracht en het versterken van de (keten)samenwerking. In de breedte zien we dat er nadrukkelijker een koppeling wordt gelegd met de beoogde maatschappelijke waarde, door het verstevigen van de in- en externe samenwerking, waarbij de klant/gebruiker/medewerker centraal wordt gesteld en effectief en wendbaar organiseren het uitgangspunt is. De Raad vraagt hier aandacht voor de balans tussen de ontwikkelagenda en het reguliere werk, dit ook tegen de achtergrond van het steeds meer thuiswerken.

De Raad heeft waardering voor de zichtbare resultaten van de scrumteams binnen het programma Woonzorg 21. Daarnaast zijn de energie en hoge inzet van de teams positief voor de gewenste ontwikkeling van een nieuwe manier van werken binnen Woonzorg Nederland, terwijl daarbij de

bedrijfsvoering en dienstverlening worden geoptimaliseerd. De Raad kijkt uit naar de start van twee nieuwe teams en de verdere uitbreiding van deze manier van werken binnen Woonzorg Nederland in 2022. Daarbij is het scherper definiëren van de business case voor de diverse teams noodzakelijk, dat krijgt in 2022 vorm.

Binnen de Raad, en de Auditcommissie in het bijzonder, is het afgelopen jaar extra aandacht besteed aan het volwassenheidsniveau van de risicobeheersing. In het kader van financiële verslaglegging is de externe accountant positief over de risicobeheersing. De Raad is van opvatting dat de key controls voor de integrale risicobeheersing nog verder uitgewerkt moeten worden en het volwassenheidsniveau op onderdelen nog moet groeien, met name voor de aantoonbaarheid van de risicobeheersing, voor informatiebeveiliging in het bijzonder. Aandacht blijft nodig voor risicobewustzijn binnen de organisatie. De Raad heeft het belang hiervan nadrukkelijk aan de orde gesteld. Een soortgelijke waarneming was er voor wat betreft de frauderisicoanalyse; we hebben

nadrukkelijk aandacht gevraagd voor het totstandkomingsproces als onderdeel van het vergroten van het bewustzijn en eigenaarschap ervan in de organisatie.

Ten slotte blijken de sturing en beheersing van het jaarplan nog niet over de hele breedte voldoende. In 2021 is dat met name zichtbaar geweest bij de kosten voor onderhoud en inhuur. In het begin van 2022 wordt hierover gesproken binnen de Auditcommissie zodat de beheersing en voorspelbaarheid worden verbeterd. Ook de actualiteit van rapportages is een aandachtspunt. Gegeven de doorlooptijd van het opstellen van de rapportage heeft de Raad verzocht om in de introductie vanuit het bestuur de rapportage aan te sluiten bij de actuele ontwikkelingen en de zienswijze van het bestuur.

Verslag Raad van Commissarissen

Remuneratie

In 2021 is veel aandacht geweest voor (her)benoeringen binnen de Raad van Commissarissen. 1 januari 2022 liep de tweede termijn af van de voorzitter van de Raad. Voor de opvolging van de rol van voorzitter binnen de Raad heeft de heer Van de Kieft zijn interesse kenbaar gemaakt aan de beoordelings- en remuneratiecommissie. Op basis van het profiel van de voorzitter en de gesprekken met de overige raadsleden en leden van de Raad van Bestuur, is de beoordelings- en remuneratiecommissie tot een positief advies gekomen, waarna de Raad in de vergadering van december 2020 een voorgenomen besluit heeft genomen tot het benoemen van de heer Van de Kieft als voorzitter. Dit besluit is per 9 december 2021 formeel bekrachtigd. Omdat de Raad het niet wenselijk acht dat een voordrachtscommissaris tevens voorzitter van de Raad is, heeft de heer Van de Kieft, in overleg met het LHP, zijn voordrachtszetel opgegeven en beschikbaar gesteld voor het nieuw te werven lid van de Raad.

Tevens stond de herbenoeming van mevrouw Van der Waal op de agenda. Op basis van het voorliggende profiel en de beoordeling over de afgelopen vier jaar heeft de Raad, op advies van de beoordelings- en remuneratiecommissie

(waarin de heer Schneiders tijdelijk plaatsnam ter vervanging van mevrouw Van der Waal), unaniem besloten dat mevrouw Van der Waal herbenoembaar was voor een tweede termijn. Zij is herbenoemd op voordracht van de Ondernemingsraad, nadat het LHP eerder aangaf haar niet opnieuw te willen voordragen voor een tweede termijn. In de vacature die is ontstaan, heeft de Raad met het LHP gesproken over de voordracht van een ander lid van de RvC. Het LHP heeft kennisgemaakt met de heer Schneiders en besloten hem voor te dragen als huurderscommissaris. Met deze wissel is de continuïteit binnen de Raad gewaarborgd en tegelijkertijd een goede invulling gegeven aan alle voordrachtszetels (OR en huurdersorganisatie).

In 2021 vond de werving en selectie plaats van een nieuw lid van de Raad, op voordracht van de huurdersorganisatie. In nauwe samenwerking met het LHP is in gezamenlijkheid een wervingsprocedure gestart die in de eerste ronde helaas geen geschikte kandidaat opleverde. De procedure is vervolgens opnieuw opgestart en heeft geleid tot de voordracht en vervolgens de benoeming van mevrouw Pikker als lid van de Raad per 1 januari 2022.

In zowel de herbenoeming van mevrouw Van der Waal als de benoeming van mevrouw Pikker heeft de Aw een positieve zienswijze van geschiktheid en betrouwbaarheid afgegeven. Ook is de Aw geïnformeerd over de wisselingen binnen de Raad.

Ter voorbereiding op de jaarlijkse beoordelingsgesprekken van de leden van de Raad van Bestuur is zowel binnen de Raad als binnen de organisatie feedback opgehaald. Daaruit is naar voren gekomen dat het managementteam nog in ontwikkeling is; het team heeft vertrouwen in de wijze waarop de Raad van Bestuur invulling geeft aan leiderschap. Ook wordt de complementariteit tussen beide leden van de Raad van Bestuur gezien en gewaardeerd. Tevens is het bezoldigingsvoorstel van de bestuursleden voorbereid door de benoemings- en remuneratiecommissie. De VTW-beroepsregel wordt gevolgd en de bezoldiging valt binnen de WNT-normering. De bezoldiging van de leden van de Raad van Bestuur is terug te vinden in de jaarrekening. Daarnaast is ook een addendum op het declaratiereglement goedgekeurd ten behoeve van het verduidelijken van de declaratieregels voor het bestuur.

Verlag Raad van Commissarissen

Rol Raad van Commissarissen

In het voorjaar van 2021 vond de jaarlijkse zelfevaluatie plaats, onder externe begeleiding. De Raad en Raad van Bestuur zijn over het algemeen positief over het functioneren van de Raad en het samenspel tussen beide. Na een periode waarin bedrijfsvoering en financiën de aandacht hebben gevraagd, ontstaat nu meer ruimte om na te denken over de maatschappelijke rol van Woonzorg Nederland. Belangrijke aandachtspunten daarbij zijn het voeren van de strategische agenda, de concretisering van de maatschappelijke waarde die Woonzorg Nederland wil leveren en het verstevigen van de overleggen met in- en externe stakeholders. Deze gewenste ontwikkeling is in 2021 ingezet maar kan in 2022 verder handen en voeten krijgen.

Ten slotte is in 2021 de permanente educatie (PE) deels in gezamenlijkheid vormgegeven. De eerste PE-sessie stond in het teken van duurzaamheid, de tweede in het teken van maatschappelijke waarde en ESG-strategie. In beide sessies zijn de Raad van Bestuur en raad door externe sprekers meegenomen in de materie, terwijl tegelijkertijd ook de koppeling werd gelegd met de ontwikkelingen op deze thema's binnen Woonzorg zelf.

De Raad van Commissarissen heeft drie belangrijke rollen. Allereerst houdt de Raad toezicht op het functioneren van het bestuur van Woonzorg Nederland (toezichthoudende rol). Ten tweede kan de raad het bestuur gevraagd en ongevraagd adviseren en belangrijke strategische keuzes met het bestuur bespreken (klankbordrol). Ten derde is de Raad de werkgever van de beide bestuurders (werkgeversrol). De taken en verantwoordelijkheden van de Raad van Commissarissen zijn vastgelegd in de statuten van Woonzorg Nederland en uitgewerkt in het Raad-reglement.

De Governancecode Woningcorporaties maakt onderdeel uit van het toezichtskader en beschrijft principes en regels voor verantwoord en transparant toezicht in de sector. De Raad van Commissarissen en het bestuur onderschrijven het belang van de Governancecode en volgen de in de code beschreven principes en bepalingen. In dit jaarverslag is een hoofdstuk opgenomen waarin beschreven wordt hoe de Raad en het Bestuur invulling geven aan de Governancecode en wat daaraan in 2021 is gedaan. In 2021 is niet afgeweken van de bepalingen van de Governancecode.

In een visie op het toezicht heeft de Raad beschreven op welke manier de Raad zijn drie verschillende rollen invult. Deze visie vormt de basis voor het werk van de Raad van Commissarissen, naast de (wettelijke) regels ('toezichtskader') en de strategische uitgangspunten die Woonzorg Nederland stelt ('toetsingskader').

Verslag Raad van Commissarissen

Samenstelling Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen van Woonzorg Nederland bestaat uit vijf leden. Twee van de raadsleden zijn benoemd op voordracht van het Landelijk Huurders Platform en een raadslid is benoemd op voordracht van de Ondernemingsraad.

De voltallige Raad vergadert vijf tot zes keer per jaar samen met het bestuur. Vrijwel jaarlijks wordt een strategiesessie georganiseerd met het bestuur, worden gezamenlijke educatiebijeenkomsten georganiseerd en evalueert de Raad (al dan niet begeleid) zijn eigen functioneren.

De leden van de Raad van Commissarissen zijn integraal verantwoordelijk en opereren vanuit verschillende achtergronden. De raadsleden vullen elkaar daarin goed aan. Afhankelijk van het aandachtsgebied nemen de raadsleden deel aan de voorbereidende commissies die de Raad heeft ingesteld.

De commissies bereiden het werk van de Raad voor een belangrijk deel voor. De Auditcommissie vergadert voortgaand aan elke raadsvergadering over financiële onderwerpen (inclusief investeringsvoorstellen), interne beheersing, risicomangement en IT en voorziet de volledige Raad van een advies over deze stukken. De benoemings- en remuneratiecommissie komt gedurende het jaar bijeen

Dhr. R. (Roel) Steenbeek: *Funcities:* Voorzitter RvC, Lid benoemings- en remuneratiecommissie; *Nevenfuncities:* Voorzitter RvT Pro Persona GGZ, Voorzitter RvT Hospice Bardo, Lid RvC Staedion, Voorzitter Bestuur Bureau Architectenregister, Lid Raad van Advies Quatrospect (adviesburo); *PE-punten:* 22; *Aanwezigheid:* 5 van 5 RvC-vergaderingen.

Mevr. K. (Karin) Bisschop: *Funcities:* Lid RvC, Voorzitter AC; *Nevenfuncities:* Managing Director Group Performance Management APG, Lid RvC Invest-NL; *PE-punten:* 16; *Aanwezigheid:* 5 van 5 RvC-vergaderingen, 5 van 5 AC-vergaderingen.

Mevr. M.A.E. (Marieke) van der Waal: *Funcities:* Lid RvC, Voorzitter benoemings- en remuneratiecommissie; *Nevenfuncities:* Directeur SKILZ (Stichting KwaliteitsImpuls in de Langdurige Zorg), Lid RvT Coloriet (voorzitter commissie Kwaliteit en Veiligheid); *PE-punten:* 12; *Aanwezigheid:* 5 van 5 RvC-vergaderingen.

Dhr. L.C. (René) van de Kieft: *Funcities:* Lid RvC, Lid AC; *Nevenfuncities:* Voorzitter Pensioenfonds PostNL, Voorzitter Vrienden van Zusters van Rwanda, Directeur Griendtsveen Holding, Directeur Stichting Ten Vorsel, Directeur SIOC, Partner Kuiper en van de Kieft Organisatieadviseurs; *PE-punten:* 8; *Aanwezigheid:* 4 van 5 RvC-vergaderingen, 5 van 5 AC-vergaderingen.

Dhr. B.B. (Bernt) Schneiders: *Funcie:* Lid RvC; *Nevenfuncities:* Directeur VSBfonds, Voorzitter RvT Spaarne Ziekenhuis, Voorzitter Stichting Leefomgeving Schiphol, Voorzitter Commissie Integriteit Publieke Omroep, Lid Evaluatiecommissie Wet op de Veiligheidsregio's, Lid RvT amsterdam&partners, Voorzitter RvT Stichting Weeshuis der Doopsgezinden Haarlem, Lid RvC KNHM Participaties B.V., President Commissaris PWN, Voorzitter adviescommissie Landelijke Eenheid Nationale Politie (sinds medio 2021); *PE-punten:* 6; *Aanwezigheid:* 5 van 5 RvC-vergaderingen.

wanneer daarvoor aanleiding is voor de voorbereiding van onderwerpen rondom governance en de werkgeversrol, bijvoorbeeld in het kader van de beoordeling van het functioneren van het bestuur of werving c.q. (her)benoeming van de commissarissen of bestuursleden.

De honorering van de leden van de Raad van Commissarissen in 2020 is gebaseerd op de VTW-beroepsregel en valt binnen de norm van de Wet Normering Topinkomens (WNT). De vergoedingen die in 2021 aan de commissarissen zijn uitbetaald, zijn terug te vinden in de jaarrekening 2021.

Dankwoord en slotverklaring

De Raad van Commissarissen bedankt het bestuur en alle medewerkers van Woonzorg Nederland voor hun inzet in 2021. Ook in dit jaar moest worden meebewogen in de ontwikkelingen rondom Covid-19, de organisatie heeft daarin haar wendbaarheid en veerkracht getoond. Veel programma's konden worden doorgezet.

De Raad van Commissarissen van Woonzorg Nederland heeft kennisgenomen van het door het bestuur opgestelde jaarverslag 2021 met de daarin opgenomen jaarrekening. BDO heeft de jaarrekening gecontroleerd en voorzien van een controleverklaring. De Raad van Commissarissen heeft het jaarverslag goedgekeurd:

De heer René van de Kieft
Mevrouw Karin Bisschop
Mevrouw Marieke van der Waal
De heer Bernt Schneiders
Mevrouw Sigrid Pikker

Amstelveen, donderdag 5 mei 2022



**WOON
ZORG**
NEDERLAND

Impact in ons werkgebied

Jaarverslag 2021

Ons werkgebied



Klik op een nummer en je gaat naar het betreffende werkgebied

		Aantal zelfstandige woningen	Aantal eenheden in zorgpanden	Aantal zorg-complexen	Aantal gemeenten waarin Woonzorg bezit heeft
1	Dommel & Maas en Meierij & Rivierenland	1.576	504	7	16
2	Aa & Merwede en Scheldestromen	2.513	716	15	19
3	Rijnmond, Lek & IJssel en Hofstad	3.432	1.081	23	15
4	't Gooi en Utrecht	2.063	1.236	23	14
5	Amsterdam en Amstelland	2.756	1.263	13	4
6	Zaanstreek & Midden Kennemerland en Kennemerland & Haarlemmermeer	1.920	1.336	18	12
7	Noord-Holland Noord en Noord-Holland Oost	2.042	518	10	12
8	Arnhem & Achterhoek en Ede & Nijmegen	2.353	710	13	18
9	Salland, Noordoost Veluwe en Twente	2.161	819	17	13
10	Oldambt, Drenthe en Zwolle	3.006	1.600	27	22
11	Friesland, Groningen Stad e.o. en Hogeland	2.270	2.354	31	23
12	Rijn/Gouwe-Duin & Bollenstreek, Voorschoten en Flevoland	3.160	532	10	9

op 31-12-2021

Cluster Dommel & Maas en Meierij & Rivierenland



Aantal gemeenten met woningbezit:

16 +1 gemeente ten opzichte van 2020

Aantal zelfstandige woningen:

1.576 ↑ +3,5%
2020: 1.522

Werkgebied

- Bernheze
- Best
- Eindhoven
- Heerlen
- Helmond
- Maasgouw
- Maastricht
- Meierijstad
- Mook en Middelaar
- Nuenen, Gerwen en Nederwetten
- Roermond
- 's-Hertogenbosch
- Sint-Michiëlsgestel
- Venray
- Vucht
- Weert

Aantal eenheden in zorgpanden:

504 ↑ +0,2%
2020: 503

Focusgemeenten:

- 1** Eindhoven
- 2** Nuenen
- 3** Gerwen en Nederwetten

Cluster Dommel & Maas en Meierij & Rivierenland

Woningbezit en samenwerking

- Dit cluster ligt in Limburg en Oost-Brabant. Het bezit is verspreid over de stedelijke centra en dorpen.
- De druk op de woningmarkt is overal groot. De behoefte aan de woningen en dienstverlening die wij aanbieden groeit; van verhuurbaarheidsproblemen is dan ook nagevoel geen sprake.
- We zijn met alle gemeenten in gesprek in het kader van de algemene prestatieafspraken, maar spelen daarin vanwege het geringe bezit per gemeente vaak maar een beperkte rol. Waar het gaat om seniorenhuisvesting, geven we aan graag als expert aan tafel te komen. Dat doen we in Brabant, vanwege de uitbreidingsopgave in deze provincie, actiever dan in Limburg.
- Om de uitbreidingsopgave in Brabant vorm te geven, zijn we in 2021 gestart met het opstellen van een acquisitieplan voor de regio rond Den Bosch. Hier en in de regio rond Oss hebben we in 2020 450 woningen overgedragen aan Mooiland.

Samenwerken in toewijzing

Als kleine speler op de lokale woningmarkt zijn onze vrijgekomen woningen vaak minder goed vindbaar voor woningzoekenden. Dit lossen we op door aan te sluiten bij woonruimteverdeelsystemen of contacten met lokale corporaties zoals in Vught (Charlotte van Beuningen) en Mook en Middelaar (Destion).



Cluster Dommel & Maas en Meierij & Rivierenland



Tevreden klanten

Wij hechten veel waarde aan informele participatie waarbij we met bewoners zoeken naar verbeteringen in de leefomgeving. In 2021 pasten we deze persoonlijke benadering meerdere keren toe. In Nuenen voorzagen we, in samenwerking met een actieve bewonersgroep en een lokale corporatie, in een ontmoetingsruimte. Ook bemiddelden we in een conflict tussen twee groepen bewoners in het complex Nederveen in Den Bosch. Bij Cloosterparc in Helmond ontwikkelden we samen met een actieve bewonersgroep een plan voor een ecologische tuin.



Beschikbaarheid van passend aanbod

Begin 2021 voltooiden we de transformatie van Dr. Engelsoord in Maasbracht. De laatste fase bestond uit de verbouwing van de 33 eenheden op de begane grond tot zelfstandige studio's. In Weert zijn we samen met zorgpartij Land van Horne blijven werken aan de planvorming voor de transformatie van Zorgcentrum Hieronymus. Het plan is om hier naast een flinke uitbreiding van het intramurale bezit ook zelfstandige woningen toe te voegen.



Leefbaar en zorgzaam wonen

We hebben in een aantal kwetsbare complexen gewerkt aan het verbeteren van de leefbaarheid. In een complex in Heerlen dreigt deze achteruit te gaan doordat de plint in het gebouw leeg ligt. We zijn bezig om deze een nieuwe invulling te geven. In een complex in Roermond hebben we Stichting Naoberzorg ingeschakeld om de verbinding en verstandhouding tussen de bewoners te verbeteren. De stichting doet dat onder meer met een internetcafé en een project 'Kom op de soep'. In een complex in Helmond hebben we de problemen rond legionella aangepakt.



Kwaliteit, veiligheid en duurzaamheid

We voltooiden de verduurzaming van het Jurriaan Pels Wooncentrum in Eindhoven (184 woningen) en van het complex Alix le Clerc in Vught.

Cluster Dommel & Maas en Meierij & Rivierenland



Formule G'oud

De inventarisatie van ons bezit op de formule G'oud leerde dat wij nog twaalf panden moeten aanpakken om aan deze formule te voldoen. Vaak gaat het dan om het ontbreken van een ontmoetingsruimte, maar ook om kleinere veiligheidsingrepen.



Formule G'oud Geregeld

In het complex Peppelrode in Eindhoven bieden wij de formule G'oud Geregeld aan. Daarnaast voldoet ook Dr. Engelsoord aan deze formule. De bewoners van de aanleunwoningen en studio's in dit complex kunnen een beroep doen op de (thuis)zorg van de in het complex actieve zorgpartij.

Het Dr. Engelsoord heeft naast G'oud Geregeld ook elementen van de formules Dorpsveteranen en Blokkerhuis. Dit complex herbergt nu een kleinschalige woonvorm met 24 uurszorg voor onder meer ouderen met dementie, een fysiotherapeut en revalidatiekliniek, een grote recreatieruimte waar dagbesteding wordt aangeboden, ruimtes voor de zorgaanbieder en 23 zelfstandige studio's met gemeenschappelijke huiskamers, waar kwetsbare senioren met en zonder indicatie met elkaar samen wonen. Bijzonder was dat vier bewoners van de 61 aanleunwoningen bij dit complex naar de studio's zijn verhuisd, ook al zijn deze minder dan de helft zo groot.

Ook op andere plekken zijn we in gesprek met zorgpartijen om in zelfstandige wooncomplexen G'oud Geregeld te realiseren.

Cluster Aa & Merwede en Scheldestromen



Aantal gemeenten met woningbezit:

18 -1 gemeente ten opzichte van 2020

Werkgebied

- Breda
- Dordrecht
- Drimmelen
- Gilze en Rijen
- Goes
- Hendrik-Ido-Ambacht
- Middelburg
- Molenlanden
- Oisterwijk
- Roosendaal
- Schouwen-Duiveland
- Sliedrecht
- Sluis
- Steenbergen
- Terneuzen
- Tilburg
- Vijfheerenlanden
- Waalwijk

Aantal zelfstandige woningen:

2.513 ↓ -3,0%
2020: 2.592

Aantal eenheden in zorgpanden:

716 ↓ -0,8%
2020: 722

Focusgemeenten:

- 1 Breda
- 2 Dordrecht
- 3 Schouwen-Duiveland
- 4 Terneuzen
- 5 Tilburg
- 6 Vijfheerenlanden
- 7 Waalwijk

Cluster Aa & Merwede en Scheldestromen

Woningbezit en samenwerking

- Dit cluster bestrijkt het overgrote deel van Zeeland, West-Brabant en een klein deel van Zuid-Holland. Er is overal voldoende vraag naar de wooncomplexen van Woonzorg Nederland. Wel is de woningmarkt in het krimpgebied van Zeeland aanzienlijk ontspannener dan in West-Brabant.
- We hebben met alle gemeenten prestatieafspraken gemaakt, met uitzondering van de gemeente Tilburg. Hoewel dit de gemeente is waarin we in dit cluster de meeste woningen hebben (circa 700), beschouwt Tilburg ons als een te kleine speler op de woningmarkt om aparte prestatieafspraken mee te maken. De verwachting is overigens dat dit in 2022 alsnog gaat gebeuren. We hebben met de gemeente Tilburg overigens wel jaarlijks contact over onze 'Bod-brief'.
- We praten met de zorgorganisaties in dit gebied en een aantal gemeenten over de opgaven op het gebied van wonen en zorg. We merken dat onze partners ons steeds vaker zien als een expert en volwaardig gesprekspartner op dit gebied.

- In Tilburg praten we met de gemeente over de toekomst van het complex Piushaven (120 appartementen en twee ontmoetingsruimten). Een mogelijk scenario is gedeeltelijke sloop en nieuwbouw in de middenhuur om zo de diversiteit in de wijk te vergroten. De gemeente is bereid hiervoor grond aan ons over te dragen.
- In Dordrecht zijn we betrokken bij de plannen voor de herontwikkeling van de buurt ten zuiden van het Admiraalsplein. De gemeente vindt de ontwikkeling van zorgvastgoed op deze locatie passend. We zijn met zorgpartij Het Spectrum in gesprek over een nieuwbouwwontwikkeling.

Regionale samenwerking

In de regio Hart van Brabant werken elf gemeenten op tal van gebieden met elkaar samen. De regio betreft Woonzorg Nederland als het gaat om wonen en zorg voor senioren.



Cluster Aa & Merwede en Scheldestromen



Tevreden klanten

In het complex Watersteyn in Dordrecht voeren wij een pilot waarbij we bewoners meer inzicht geven in, en inspraak op de servicekosten. Dit komt voort vanuit het overleg met het Landelijk Huurders Platform van Woonzorg Nederland. In deze pilot speelt de bewonerscommissie van Watersteyn een belangrijke rol.



Beschikbaarheid van passend aanbod

We startten in 2021 de nieuwbouw van het complex Brahm slaan in Breda. Het eerste deel betreft 36 appartementen; later volgt de nieuwbouw van nog eens 36 appartementen met een ontmoetingsruimte. Hier ging/gaat de sloop vooraf van twee gebouwen met 22 appartementen. De sloop en nieuwbouw zijn zodanig gefaseerd dat bewoners maar één keer hoeven te verhuizen. Wij verkochten in 2021 het complex Trouwhof in Tilburg (53 woningen), omdat het niet past bij onze doelgroep. Ook zetten we het leegstaande verzorgingshuis De Redoute in Sas van Gent met 38 zelfstandige aanleunwoningen in de verkoop. We hebben hier geen nieuwe huurder voor gevonden. In 2022 leveren we in Leerdam 26 zelfstandige woningen op en het nieuwe verpleeghuis Oranjehof, dat wordt gehuurd door zorgorganisatie Huis ter Leede.



Kwaliteit, veiligheid en duurzaamheid

We verduurzaamden de bestaande 20 woningen bij het voormalige verpleeghuis Emmahuis in Leerdam. De bewoners zijn tevreden met het resultaat, maar ondergingen veel overlast van de werkzaamheden die in bewoonde staat plaatsvonden. We hielden enkele woningen vrij waar zij even rustig konden bijkomen. We voltooiden in 2021 de verduurzaming naar label A van de complexen Residence De Noordhoek in Tilburg (187 woningen) en De Kruidhof (106 woningen) in Hendrik-Ido-Ambacht. We bereidden de verduurzaming van de complexen Felderhoef (Tilburg) en Watersteyn en Admiralsflat (Dordrecht) voor.



Leefbaar en zorgzaam wonen

We maakten plannen voor de aanpak van het kwetsbare complex Leyeburgh in Tilburg. We gaan hier het parkeerterrein afsluiten met een hek, om zo een door drugsrunners gebruikte vluchtroute te blokkeren. Ook overleggen we met de gemeente, de wijkmanager en Domus over hoe het gebied leefbaarder kan worden. Domus is het naast ons complex gelegen opvanghuis voor oudere verslaafden.

Cluster Aa & Merwede en Scheldestromen



Formule G'oud

Net als in alle andere clusters heeft Woonzorg Nederland ook in dit cluster alle panden geïnventariseerd op de formule G'oud. Achttien complexen komen hiervoor in aanmerking



Formule G'oud Geregeld

In Hof Klarenbeek in Middelburg hebben wij al enige jaren een aantal appartementen met 24/7 toegang tot zorg. In 2021 hebben we gewerkt aan samenwerkingsovereenkomsten met zorgpartijen om in nog drie andere complexen G'oud Geregeld te vestigen: Het Polderwiel (Dordrecht), de voorziene nieuwbouw van het Oranjehof (Leerdam) en Antoniushof (Waalwijk).



Formule Hofje van Auguste

Wij hebben een Hofje van Auguste voor dementerende ouderen in het complex De Eglantier in Roosendaal. Op de bovenste verdieping wonen tien jongeren onder begeleiding. We worden ons er steeds bewuster van dat de verwachte wederkerigheid tussen jong en oud hier niet van de grond komt. De jongeren missen daarvoor de noodzakelijke stabiliteit en juiste vaardigheden. We beraden ons hierop in 2022.

Cluster Rijnmond, Lek & IJssel en Hofstad



Aantal gemeenten met woningbezit:

13 -1 gemeente ten opzichte van 2020

Werkgebied

- Albrandswaard
- Barendrecht
- Capelle aan den IJssel
- Gouda
- Hellevoetsluis
- Krimpenerwaard
- Lansingerland
- Nissewaard
- Pijnacker-Nootdorp
- Rijswijk
- Rotterdam
- 's-Gravenhage
- Vlaardingen

Aantal zelfstandige woningen:

3.432 ↓ -5,4%
2020: 3.628

Aantal eenheden in zorgpanden:

1.081 ↓ -4,5%
2020: 1.132

Focusgemeenten:

- 1** Hellevoetsluis
- 2** Krimpenerwaard
- 3** 's-Gravenhage

Cluster Rijnmond, Lek & IJssel en Hofstad

Woningbezit en samenwerking

- Dit cluster ligt in de zuidelijke Randstad en bevat de regio's Haaglanden en Rijnmond en enkele gemeenten in het Groene Hart, zoals Krimpenerwaard.
- We hebben met alle gemeenten gesprekken gevoerd of contact gehad over de prestatieafspraken. Lopende afspraken werden geëvalueerd en met vier gemeenten is afgesproken dat de bieding geldt als prestatieafpraak. Met vier gemeenten zijn nieuwe prestatieafspraken gemaakt, of bijna afgerond.
- De druk op de woningmarkt is overal groot. Toch verloopt de verhuur van onze leeggekomen woningen moeizamer dan in het verleden. Vermoedelijk vinden veel ouderen verhuizen nu, omdat er dan veel mensen over de vloer komen, een te groot risico vanwege corona. Daarnaast kost het aanbieden van woningen meer tijd, zeker nu we door corona slechts een persoon per keer kunnen uitnodigen voor een bezichtiging.
- Gemeenten betrekken ons in dit cluster veelvuldig bij het opstellen van de woonvisies en zorgvisies. Waar nodig zoeken we daarvoor zelf het contact op met partijen.
- We zoeken actief naar mogelijkheden om onze portefeuille in dit cluster uit te breiden. Er lopen verkenningen in Rotterdam, Delft, Den Haag, Lansingerland en Gouda.
- We werkten aan de concrete acquisities van Proeftuin Erasmusveld in Den Haag (zelfstandige woningen in een gebiedsontwikkeling van BPD), Simeon en Anna in Rotterdam (intramuraal vastgoed en klein deel zelfstandig) en de voorziene nieuwbouw van Marckenburg in Nissewaard.

Regionale afspraken

Zeker in de regio Rijnmond worden afspraken over de bouwopgave op regionaal niveau gemaakt. We zijn actief in de Maaskoepel, het samenwerkingsverband van woningcorporaties. Wij ondersteunden het Woonprotest in Rotterdam op 17 oktober 2021.



Cluster Rijnmond, Lek & IJssel en Hofstad



Tevreden klanten

Met het Lief en Leed-budget legden wij onder meer een terras aan bij de ontmoetingsruimte van de Cruysenhoek in Hellevoetsluis. We installeerden hier ook een stopcontact op het algemene balkon. In de Windsingel legden we een terras aan in de tuin; het was een grote wens van de bewoners. Het ontmoetingsgebouwtje De Tent bij Centraal Wonen in Spijkenisse knapten we aan de buitenkant op. Allemaal kleine verbeteringen om het wonen aangener te maken.



Beschikbaarheid van passend aanbod

Begin 2021 rondden we de transformatie af van het Coornhert in Den Haag Zuidwest. De verhuur van de eenkamerstudio's verliep aanvankelijk moeizaam, maar is uiteindelijk toch goed gelukt. Met zorgpartij Laurens bereikten we overeenstemming over de sloop/nieuwbouw van het zorgpand Borgstede in Barendrecht. Het dienstencentrum krijgt daarbij een meer wijkgebonden functie.



Kwaliteit, veiligheid en duurzaamheid

In 2021 werkten we aan de verduurzaming van Buitenveste in Hellevoetsluis (oplevering begin 2022) en bereidden we de verduurzaming voor van de Torenhof in Capelle aan den IJssel en Hoylede in Vlaardingen.



Leefbaar en zorgzaam wonen

We werkten gericht aan de aanpak van enkele kwetsbare complexen. De leefbaarheid stond hier vooral onder druk door slecht verlopen onderhoud. Het gros van de problemen op dit gebied zijn opgelost. In De Roo in Capelle aan den IJssel (ruim 500 woningen) loopt dit in 2022 nog door. Na de verduurzaming in 2020 zijn veel zaken technisch niet goed opgelost. Dit resulteerde in veel klachten over met name verwarming en ventilatie. Ook bleek de constructie op een aantal punten te moeten worden hersteld. Een projectteam heeft een deel van de problemen in 2021 opgelost. De klanttevredenheid in De Roo is door alle perikelen fors verslechterd; men is het vertrouwen in Woonzorg Nederland kwijt.

Cluster Rijnmond, Lek & IJssel en Hofstad



Formule G'oud

De inventarisatie van het bezit is eind 2021 afgerond. We maakten in 2021 een Plan van Aanpak om twee panden naar de formule G'oud te brengen. Het betreft Schermerhage in Den Haag en Windsingel in Barendrecht. Er zijn geen panden die we vanwege het niet voldoen aan een formule willen afstoten.



Formule G'oud Geregeld

Twee complexen in dit cluster voldoen aan de formule G'oud Geregeld.



Formule Blokkerhuis

We onderzoeken of we in Het Coornhert de formule Blokkerhuis kunnen toepassen. Dit complex heeft 165 studio's en een aantal diensten zoals een kapper, fysiotherapeut en wasserette. Op de begane grond ligt een ontmoetingsruimte voor bewoners en mensen uit de buurt. Er is een gemeenschappelijke tuin en op de bovenste verdieping ligt een gemeenschappelijke ruimte met dakterras. We hebben in 2021 een externe partij ingehuurd om het concept van het Blokkerhuis hier daadwerkelijk neer te zetten.

Zorgvastgoed

Met Careyn sloten we een nieuwe huurovereenkomst voor de Grootenhoek in Hellevoetsluis. We zijn in 2021 ook gesprekken begonnen over eventuele sloop-nieuwbouw op deze locatie, met mogelijk toevoeging van zelfstandig wonen. Met Philadelphia hebben we gesproken over het optoppen van het bestaande pand Berkenhof in Rijswijk met twee verdiepingen (12 eenheden). Vanwege de hoge bouwkosten zijn we niet tot overeenstemming gekomen.

Cluster 't Gooi en Utrecht



Aantal gemeenten met woningbezit:

14 gelijk ten opzichte van 2020

Werkgebied

- Amersfoort
- Baarn
- De Bilt
- Gooise meren
- Hilversum
- Huizen
- Lopik
- Montfoort
- Soest
- Utrecht
- Utrechtse Heuvelrug
- Wijdmeren
- Wijk bij Duursteden
- Zeist

Aantal zelfstandige woningen:

2.063 ↓ -4,6%
2020: 2.162

Aantal eenheden in zorgpanden:

1.236 ↑ +22,0%
2020: 1.013

Focusgemeenten:

- 1** Utrecht
- 2** Amersfoort
- 3** Gooise Meren

Cluster 't Gooi en Utrecht

Woningbezit en samenwerking

- Met name 't Gooi behoort tot de sterkst vergrijzende regio's van Nederland. Er is hier, nog meer dan in Utrecht, een grote behoefte aan geschikte (nieuwe) seniorenhuisvesting, zowel zelfstandig wonen als zorgvastgoed.
- Wij hebben in dit cluster met alle gemeenten prestatieafspraken gemaakt. Wij leggen daarbij veel nadruk op het beschermen van de leefbaarheid en de noodzaak voor betrokken partijen om hiervoor intensief samen te werken.
- Enkele complexen in dit cluster hebben een minder goed imago door de bevolkingssamenstelling. Dit heeft invloed op de verhuurbaarheid.
- We werken zeker op operationeel niveau uitstekend samen met onze partners, van de schuldhulpverlening bij de gemeente tot de sociale teams, zorg- en welzijnsorganisaties en lokale ondernemers die in onze ontmoetingsruimtes activiteiten kunnen organiseren.
- We zoeken naar mogelijkheden om te verdichten op locaties die we al hebben. Het is moeilijk om in Utrecht en 't Gooi grondposities te verwerven.
- We steken veel tijd in het leggen van contacten met gemeenten en ontwikkelaars om de voor ouderen geschikte voorraad uit te breiden. Het gaat hierbij om geschikte woningen, dichtbij een zorg- en diensteninfrastructuur en in de buurt van voorzieningen.

Samenwerken voor doorstroming

In 't Gooi en de Vechtstreek zetten we ons in om de doorstroming bij andere corporaties te faciliteren. Die willen vaak grote woningen vrijmaken door senioren passende huisvesting te bieden. Daarvoor worden in deze regio wooncoaches ingezet. Wij hebben deze coaches geïnformeerd over ons aanbod, dat zeer geschikt is voor senioren. Omdat sommige gemeenten in de toewijzing onder voorwaarden voorrang verlenen aan senioren, helpen wij zo mee om senioren een goed alternatief te bieden.



Cluster 't Gooi en Utrecht



Tevreden klanten

De klanttevredenheid is in lijn met de gemiddeldes bij Woonzorg Nederland. We doen veel om het dagelijks leven van bewoners aangenamer te maken. Daarvoor hebben we in 2021 onder meer het 'Lief en leed-budget' ingezet. Met dit budget realiseerden we onder meer een scootmobielruimte en plantten we een boom. Bij De Schermerij en De Residentie in Leersum legden we in nauw overleg met de bewoners een ecologische tuin aan. Zij zijn er zeer enthousiast over. In het complex De Koppel in Utrecht (126 woningen) draaiden we met een deel van de huurders een pilot met de Woonzorg Thuis App.



Beschikbaarheid van passend aanbod

In 2021 leverden we de nieuwbouw op van het verpleeghuis Mariënborg in Soest, bestemd voor bewoners die complexe zorg nodig hebben. Er zijn 75 appartementen, verdeeld over zeven woongroepen die elk beschikken over een gezamenlijke huiskamer, keuken en balkon. Het restaurant in en de grote tuin bij het complex zijn ook toegankelijk voor buurtbewoners. In Huizen kochten wij een complex van 52 woningen van zorgorganisatie Cordaan. Daarmee zijn wij nu eigenaar van het hele woon- en zorgcentrum De Marke – De Meenthoek. We verhuurden de woningen meteen als één geheel 'terug' aan Cordaan.



Leefbaar en zorgzaam wonen

We hebben in 2021 in enkele complexen maatregelen genomen om de leefbaarheid te verbeteren. Net als in andere clusters is ook hier sprake van maatwerk. Zo zijn we intakegesprekken gaan houden met nieuwe huurders om te polsen of ze woonbegeleiding nodig hebben. We hebben ook de leeftijdsgrens opgetrokken en geëxperimenteerd met huurdifferentiatie. Op sommige plekken hebben we camera's opgehangen om het gevoel van veiligheid te verhogen. En onze bewonersconsulenten hebben zich intensief ingezet om te kijken hoe ze het leefklimaat kunnen verbeteren.



Kwaliteit, veiligheid en duurzaamheid

We hebben in 2021 gewerkt aan (de voorbereiding van) de verduurzaming van de complexen Engkstedede in Wijk bij Duurstede, Eemgaarde in Amersfoort en De Bremhorst in Bilthoven.

Cluster 't Gooi en Utrecht



Formule G'oud

Na de inventarisatie van onze complexen op het voldoen aan de formule G'oud hebben wij voor alle panden die hiervoor in aanmerking komen een plan van aanpak opgesteld. De noodzakelijke ingrepen variëren van het aanbrengen van fluorescerende strips op de trappen tot het plaatsen van een videofoon om de veiligheid te vergroten. Er zijn geen panden die we vanwege het niet kunnen voldoen aan G'oud willen afstoten.



Formule G'oud Geregeld

De panden die in aanmerking komen voor de formule G'oud Geregeld voldoen nog niet aan alle eisen hiervoor. We willen deze formule met de 24/7 beschikbaarheid van zorg vestigen in Mariënborg in Soest (voor de bewoners van de aangrenzende complexen Mariënhuvel en Mariënhorst), De Schermerij in Leersum en Santvoorde in Baarn. Bij dit laatste intramurale zorgpand zijn we in gesprek met de zorgorganisatie over nieuwbouw, met toevoeging van zelfstandige seniorenwoningen.

Cluster Amsterdam en Amstelland



Aantal gemeenten met woningbezit:

4 gelijk ten opzichte van 2020

Werkgebied

- Amstelveen
- Amsterdam
- Ouder-Amstel
- Uithoorn

Aantal zelfstandige woningen:

2.756 ↑ +1,5%
2020: 2.714

Aantal eenheden in zorgpanden:

1.263 ↓ -14,5%
2020: 1.477

Focusgemeenten:

- 1** Amstelveen
- 2** Amsterdam
- 3** Uithoorn

Cluster Amsterdam en Amstelland

Woningbezit en samenwerking

- In dit cluster en met name in Amsterdam is sprake van een grote druk op de woningmarkt.
- We hebben met de vier gemeenten meerjarige prestatieafspraken lopen. In Uithoorn zijn de vigerende afspraken met twee jaar verlengd, in afwachting van de nieuwe Woonvisie van de gemeente.
- In Amstelveen werken we toe naar nieuwe prestatieafspraken, gebaseerd op de in 2021 vastgestelde nieuwe Woonvisie van de gemeente.
- Eveneens in Amstelveen bekijken we in overleg met de gemeente hoe we in onze complexen de instroom van jongere senioren kunnen stimuleren. De gemiddelde leeftijd is hier zeer hoog, waardoor er vaak ook geen animo is om actief te worden in een bewonerscommissie. Om dit te veranderen wijst de gemeente in sommige gevallen vrijkomende woningen gericht toe aan jongere senioren. Doel is om met een zo optimaal mogelijke mix van senioren de onderlinge zelfredzaamheid te bevorderen.

Label Wonen Plus

In Amsterdam praten we met zorgorganisaties over het voorzien van de woningen in bepaalde complexen van een Wonen Plusachtig label. Het gaat dan om complexen waar de zorgorganisatie zorg kan aanbieden, in een modulair of volledig pakket thuis (MPT/VPT). Bij de woningtoewijzing zou dan een deel van de leegkomende woningen worden toegewezen aan woningzoekenden met een zorgindicatie. Dat vergroot de mogelijkheden om zorgbehoevenden ook in de bestaande woningvoorraad van huisvesting te voorzien. Voor de zorgorganisatie garandeert de toewijzing aan zorgbehoevenden continuïteit in de zorgverlening, ook omdat deze dan ook beschikbaar komt voor de zittende bewoners in het complex. Zij hoeven dan niet meer te verhuizen zodra ze zorg nodig hebben. We hopen in 2022 overeenstemming te bereiken met de gemeente om dit label toe te passen bij de aanbidding van woningen.



Cluster Amsterdam en Amstelland



Tevreden klanten

We namen afgelopen jaar afscheid van een van de aannemers die in dit cluster het dagelijkse (reparatie)onderhoud verzorgde. De huurders vonden de dienstverlening onder de maat, wat zich uitte in een laag klanttevredenheidscijfer. We werken nu met twee aannemers. Bij een daarvan is de tevredenheid direct verbeterd. Onze pogingen de participatie van bewoners te verhogen, werden in 2021 wederom belemmerd door corona. Voor onze doelgroep zijn fysieke bijeenkomsten toch noodzakelijk om mensen betrokken te krijgen bij activiteiten en/of hun complex.



Beschikbaarheid van passend aanbod

We werkten in verschillende projecten aan nieuwbouw en transformatie. In Amsterdam kwam de planvorming gereed voor de nieuwbouw van Stadsveteraan ([klik hier voor meer informatie](#)), Osdorpplein (16 nieuwe woningen, daktuin en ontmoetingsruimte) en De Drie Hoven (transformatie naar tijdelijk gebruik door zorgorganisatie en daarna zelfstandige woningen). Op het Centrumeiland van IJburg, in Amsterdam verwierven we grond voor de bouw van een intramuraal gebouw voor tijdelijk gebruik door zorginstellingen die te maken krijgen met ingrepen in hun vastgoed. In Ouderkerk aan de Amstel voltooiden we de transformatie van een verzorgingshuis naar 40 appartementen, met tevens ruimte voor het hospice.



Leefbaar en zorgzaam wonen

De bewoners van ons bestaande complex aan het Osdorpplein wonen gedurende enkele jaren te midden van ingrijpende bouwwerkzaamheden. Om de pijn enigszins te verzachten, hebben wij samen met ontwikkelaar MRP een vrijwilliger aangesteld die de bewoners helpt met kleine boodschappen doen, spullen naar boven halen of kleine klusjes. De bewonersconsulent en vrijwilliger zelf zijn hier heel tevreden over. Ook reageren we hier extra snel op klachten. In het Marius ten Catehof verhoogden we de leefbaarheid door het installeren van cameratoezicht en videofoons.

Het Henriette Roland Holst in Amsterdam Zuid-oost werd in 2021 aangemerkt als een van de drie complexen van Woonzorg Nederland waar de leefbaarheid het sterkst onder druk stond. Dit complex bestaat uit een verpleeghuis en enkele woonvleugels. Door de opzet van het gebouw waren er veel kruip-door-sluip-door routes en onduidelijke ruimtes waar zich regelmatig mensen bevonden die er niets te zoeken hadden. Dit is aangepakt door forse fysieke ingrepen. Het verpleeghuis en alle woonvleugels hebben nu een eigen entree gekregen en de onduidelijke routes en ruimtes zijn verdwenen.



Kwaliteit, veiligheid en duurzaamheid

We voltooiden de verduurzaming van het Marius ten Catehof in Amsterdam Buitenveldert en Het Ravenstein in Amsterdam Zuidoost. De verduurzaming van het eerste complex loopt nog door tot in 2022 omdat nog niet alle technische problemen zijn opgelost.

Cluster Amsterdam en Amstelland



Formule G'oud

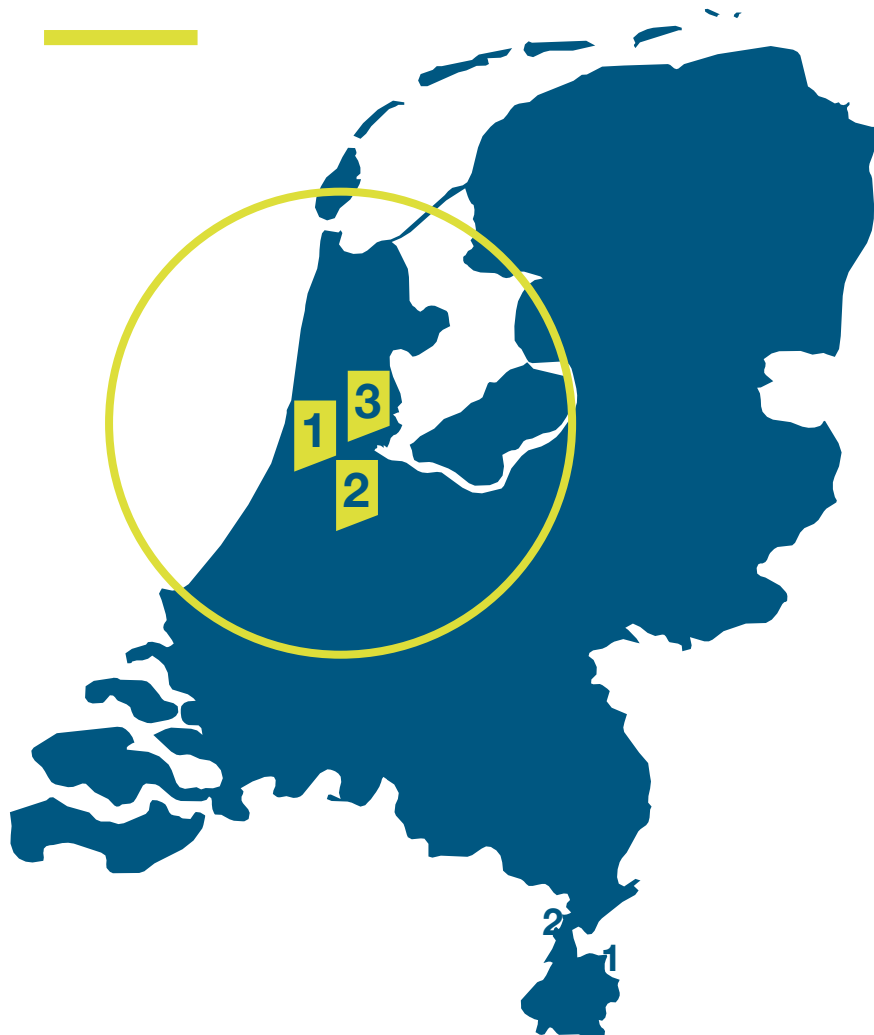
We stelden een plan van aanpak op om alle complexen die daarvoor in aanmerking komen te laten voldoen aan G'oud. Via de eerdergenoemde besprekingen met zorgpartijen over een Wonen Pluslabel werken we aan complexen met de formule G'oud Geregeld.



Formule Blokkerhuis

In De Drie Hoven willen we op termijn, zodra dit complex is getransformeerd naar zelfstandige woningen, een Blokkerhuis vestigen. We zijn nu al in gesprek met een sociale ondernemer die in het gebouw activiteiten en welzijnsdiensten wil aanbieden. Deze kan daarmee alvast bekendheid opbouwen in de buurt.

Cluster Zaanstreek & Midden Kennemerland en Kennemerland & Haarlemmermeer



Aantal gemeenten met woningbezit:

12 gelijk ten opzichte van 2020

Werkgebied

- Beverwijk
- Bloemendaal
- Haarlem
- Haarlemmermeer
- Heemskerk
- Heemstede
- Landsmeer
- Oostzaan
- Waterland
- Wormerland
- Zaanstad
- Zandvoort

Aantal zelfstandige woningen:

1.920 ↓ -0,1%
2020: 1.921

Aantal eenheden in zorgpanden:

1.336 ↑ +1,2%
2020: 1.320

Focusgemeenten:

- 1** Haarlem
- 2** Haarlemmermeer
- 3** Zaanstad

Cluster Zaanstreek & Midden Kennemerland en Kennemerland & Haarlemmermeer

Woningbezit en samenwerking

- We hebben in dit cluster veelvuldig overleg met onze focusgemeenten, maar ook met de gemeenten Waterland en Zandvoort. In de overleggen staat steeds de grote bouwopgave in deze gemeente op de agenda, maar ook het bevorderen van de doorstroming.
- Wij hebben met bijna alle gemeenten prestatieafspraken. Met twee gemeenten hebben we geen afspraken omdat zij ons op de lokale woningmarkt een te kleine speler vinden.
- In 2021 zijn we een samenwerking gestart met de gemeente Zandvoort, collega-corporatie Pre Wonen en zorgorganisatie Kennemerhart. Doel is om samen te komen tot een visie op zorg en ouderenhuisvesting in de gemeente.
- In Haarlem zijn we een project gestart met Kennemerhart, Stichting Reinalda en welzijnswerk Dock om te komen tot een Ouderencommunity. We hebben daarbij de onderzoeksvraag ingebracht 'Kan het aanbieden van activiteiten en mantelzorg de gang naar de zwaardere zorg vertragen?'. We onderzoeken dit in het complex Buitenhof.
- In Haarlemmermeer kijken we met de gemeente naar de kansen voor een woongroep voor ouderen met een migratieachtergrond. In deze gemeente hebben wij al een succesvolle soortgelijke woongroep in het complex De Eijk.

Regelingen doorstroming

Alle grote gemeenten in dit cluster hanteren regelingen om de doorstroming op de woningmarkt te stimuleren. Ouderen kunnen met het meenemen van de 'oude' huur verhuizen naar een voor hen geschikte seniorenwoning. Daarbij krijgen ze van de gemeente een verhuiskostenvergoeding. Wij doen voor een afgesproken aantal woningen mee aan deze regelingen en leveren zo een bijdrage aan de doorstroming op de woningmarkt.



Cluster Zaanstreek & Midden Kennemerland en Kennemerland & Haarlemmermeer



Tevreden klanten

De klanttevredenheid voor nieuwe huurders (8,2) en reparatieverzoeken (7,8) is significant hoger dan in 2020. Het cijfer bij de vertrokken huurders (7,4) is fors gedaald. Dit krijgt in 2022 extra aandacht.

In het complex Buitenhof in Haarlem is de bewonersconsulent met de huurders aan de slag gegaan om een ecologische tuin te realiseren. We zetten verder het 'Lief en Leed-budget' in om kleine verbeteringen aan te brengen. Dit varieerde van een nieuw looppad, verbeteren van de brandveiligheid tot het ter beschikking stellen van terrasstoelen en parasols op een dakterras.



Betaalbaarheid

Het is een uitdaging om de woningen in dit cluster betaalbaar te houden. Mede vanwege de hoge WOZ-waardes liggen de maximaal redelijke huurprijzen in de regio hoog. Om te kunnen voldoen aan de wensportefeuille van Woonzorg Nederland hebben we bewust woningen onder de eerste aftoppingsgrens gebracht, met inachtneming van een goede prijskwaliteitverhouding.



Beschikbaarheid van passend aanbod

In Zandvoort startte de nieuwbouw van het zorgpand Huis in de Duinen. Verder hebben wij veel verkennende gesprekken gevoerd met gemeenten en ontwikkelaars over waar wij nieuwbouw kunnen realiseren. Dit heeft geleid tot enkele voor ons aantrekkelijke potentiële projecten (zelfstandig en intramuraal) in Haarlem, Haarlemmermeer, Zaanstad en Oostzaan.



Kwaliteit, veiligheid en duurzaamheid

In 2021 is het complex Kostverloren in Zandvoort verduurzaamd. We startten met de verduurzaming van de 72 woningen in het complex De Raep in Beverwijk. Door de lange periode van overlast en technische mankementen loopt dit door tot in 2022.

Cluster Zaanstreek & Midden Kennemerland en Kennemerland & Haarlemmermeer



Formule G'oud

Alle complexen zijn geïnventariseerd op de formule G'oud. In het complex De HeemBlom in Heemskerk hebben wij de bewoners gevraagd naar hun wensen op het gebied van ontmoeten. De bewoners gaven aan hier geen behoefte aan te hebben. Ook in De Schuilhoeve in Badhoevedorp hebben we de wensen van huurders over ontmoeten geïnventariseerd. We gaan nu aan de slag met een nieuw concept om deze wensen in de recreatiezaal te stimuleren.



Formule G'oud Geregeld

In Haarlem bieden wij in het Reinaldahuis aan de huurders van onze 104 zelfstandige woningen de formule G'oud Geregeld aan. Zorggroep Reinalda huurt in dit complex de 160 intramurale zorgeenheden. Ook zijn er een huisartsenpost, apotheek, praktijk voor fysiotherapie en de bibliotheek van de gemeente. Onze huurders kunnen 24/7 aanspraak maken op de zorg in het complex.

Ook Eigen Haard in Zwanenburg valt onder G'oud Geregeld. Dit complex heeft zelfstandig wonen en een intramuraal deel. Er is een groot restaurant, dat tevens functioneert als Huis van de Buurt. Vrijwilligers organiseren hier tal van activiteiten, ondersteund door een goede samenwerking tussen onze bewonersconsulent en de zorgorganisatie Amstelring.

Andere complexen G'oud Geregeld in dit cluster zijn: Festina Lente (Assendelft), Swaensborch (Monnickendam), Buitenhof (Haarlem), De Raep (Beverwijk), Kostverloren (Zandvoort), Huis in de Duinen (Zandvoort) en Bodaan (Bentveld).

Cluster Noord-Holland Noord en Noord-Holland Oost



Aantal gemeenten met woningbezit:

12 gelijk ten opzichte van 2020

Aantal zelfstandige woningen:

2.042 ↓ -2,6%
2020: 2.096

Werkgebied

- Alkmaar
- Beemster
- Bergen
- Castricum
- Den Helder
- Enkhuizen
- Heerhugowaard
- Heiloo
- Hoorn
- Purmerend
- Schagen
- Uitgeest

Aantal eenheden in zorgpanden:

518 0%
2020: 518

Focusgemeenten:

- 1** Alkmaar
- 2** Hoorn
- 3** Purmerend
- 4** Schagen

Cluster Noord-Holland Noord en Noord-Holland Oost

Woningbezit en samenwerking

- Dit cluster ligt in Noord-Holland en bestrijkt het gebied ten noorden van de Zaanstreek en vanaf Purmerend. We hebben hier bezit in zowel middelgrote steden als dorpen.
- De kop van Noord-Holland is krimpgebied (Den Helder). Zuidwaarts vanaf Schagen neemt de druk op de woningmarkt toe, al wordt het ook in Den Helder moeilijker een seniorenwoning te vinden. In alle vier de focusgemeenten ligt er een grote opgave in de seniorenhuisvesting en bespreken we welke toegevoegde waarde Woonzorg Nederland hierin kan leveren.
- Het mutatieleegstandspercentage in 2021 bedroeg 0,7%.
- In Purmerend zijn we ondertekenaar van het woonakkoord om tot 2030 10.000 woningen te bouwen. Het aandeel sociale huur daarin is in 2021 verhoogd naar 1.400.
- In Purmerend en Schagen zijn we actief betrokken bij de regionale trajecten Wonen en Zorg. In beide gemeenten brengen gemeente, zorginstellingen en corporaties gezamenlijk de woonzorgvraag in beeld en bepalen ze vervolgens de bouwopgave om hieraan tegemoet te komen.
- In Schagen zijn ook andere gemeenten bij deze 'regiotafel' betrokken. De opgave is hier groot; de komende twintig jaar verdubbelt het aantal 50-plussers in deze regio.
- In Schagen hebben we in 2021 voor het eerst gezamenlijke meerjarige prestatieafspraken gemaakt met de gemeente, alle corporaties en de huurdersverenigingen.

Trek naar het noorden

Een opvallend verschijnsel in dit cluster is de noordwaartse trek van woningzoekenden. Vanwege de hoge en alsmar stijgende huizenprijzen en met de toename van het thuiswerken verhuizen veel mensen vanuit Amsterdam naar het noorden, tot in Alkmaar. Daaronder ook ouderen, die in Amsterdam geen geschikte woning kunnen vinden of hun verhuizende kinderen willen volgen.



Cluster Noord-Holland Noord en Noord-Holland Oost



Tevreden klanten

De klanttevredenheid is op alle onderdelen gelijk gebleven of gestegen en bedroeg respectievelijk 8,4 (nieuwe huurder), 7,8 (vertrokken huurder) en 7,7 (reparatieverzoeken). De klanttevredenheid wordt enigszins gedrukt omdat wij in dit cluster relatief oud bezit hebben, dat niet altijd voldoet aan de verwachtingen van huurders van deze tijd. In veel complexen in dit cluster zijn wij met twee bewonersconsulenten gaan werken. Iedere consulent heeft eigen talenten en door die te bundelen, kunnen we de dienstverlening aan huurders verder verbeteren.



Beschikbaarheid van passend aanbod

We zijn in 2021 begonnen met de voorbereiding van de sloop-nieuwbouw van acht aanleunwoningen bij De Santmark in Castricum. Daarvoor in de plaats is de nieuwbouw gepland van een appartementencomplex met 37 zelfstandige woningen. We bouwen dit complex in hout, met gebruikmaking van bouwpakketten van een industriële houtbouwer. We zijn nu met de gemeente en bewoners in gesprek over het ontwerp en het sociaal plan. De start bouw is gepland in 2023.

Wij verkochten in 2021 het complex De Luifel in Hoorn, omdat dit niet kan voldoen aan onze basisformule G'oud.



Kwaliteit, veiligheid en duurzaamheid

In 2021 zijn we gestart met de verduurzaming van de Poelmanflat in Purmerend. We bereidden de verduurzaming voor van het Jan van Praaghuis in Purmerend (80 zorgeenheden, 218 zelfstandige woningen) en de Boogerd in Hoorn. In Schagen hebben we bij het Acaciaplein twee scootmobielruimtes gebouwd op grond die we daarvoor kochten van de gemeente. We merken in het algemeen dat gemeenten meer oog krijgen voor de veiligheid in onze complexen en daardoor anders dan jaren geleden bereid zijn eventueel grond te verkopen.

Bij het complex Zuiderhof in Zuidoostbeemster realiseerden we in 2021 een ecologische tuin, waarbij meteen de looppaden werden opgeknapt.

Cluster Noord-Holland Noord en Noord-Holland Oost



Formule G'oud

Van alle complexen is bekeken in hoeverre ze voldoen aan de formule G'oud. 21 complexen komen hiervoor in aanmerking. We stelden een plan van aanpak op om deze complexen ook daadwerkelijk aan alle eisen te laten voldoen. Vaak gaat het om kleine ingrepen. Geen kleine ingreep, maar wel voltooid in 2021, was het realiseren van een ontmoetingsruimte in De Goede Ree in Den Helder.



Formule Dorpsveteraan

In de dorpen van de gemeente Schagen hebben wij in vijf complexen onze ontmoetingsruimtes opengesteld als wijksteunpunt. Deze zijn in 2021 officieel geopend. We werken hierbij samen met de gemeente en Woonzorggroep Samen. Door onze ontmoetingsruimtes ook beschikbaar te stellen voor (activiteiten voor) bewoners uit de dorpen, passen deze complexen in onze formule Dorpsveteraan. Voor de gemeente Schagen was dit aanleiding een aantal dorpshuizen te sluiten.



Formule G'oud Geregeld

In zes complexen zetten we in op G'oud Geregeld: Rosa Manushof en Jaap van Praaghuis (Purmerend), Overvest, Herfstzou en Westerhof (Enkhuizen) en De Santmark (Castricum).



Formule Blokkerhuis

In het dorp Blokker staat ons complex Brinkpark, het eerste 'Blokkerhuis' van Woonzorg Nederland. Zo'n 45 vrijwilligers uit het complex en de omgeving helpen hier mee met activiteiten, die worden gecoördineerd door de zes zogenaamde 'wijkverbinders', eveneens vrijwilligers. Hier zijn verder geen instellingen bij betrekken. De vrijwilligers werken volledig vanuit waar qua activiteit op een bepaald moment behoefte aan is, en niet vanuit een bij een instelling

gebruikelijk vooraf vastgesteld programma. Vanwege corona hebben de activiteiten ook in 2021 grotendeels stilgelegen, maar de vrijwilligers zijn niet afgehaakt.

Bij wijze van pilot hebben wij in 2021 het beheer van de ruimte deels financieel ondersteund. Eind 2021 hebben zich drie vrijwilligers gemeld die samen, als stichting, gaan proberen het beheer van de ontmoetingsruimte zelf te organiseren. Door het beheer buiten Woonzorg Nederland te plaatsen, zijn er meer mogelijkheden voor het verwerven van inkomsten bij gebruikers van de ruimte. Ook kan de stichting financiële steun ontvangen van particulieren of instanties als kerken. Met de overdracht van het beheer zou 'Ontmoeten bij Brinkpark' volledig door vrijwilligers worden 'gedraaid' en de formule Blokkerhuis voltooid zijn. En daarmee ook de continuïteit als ontmoetingsruimte voor bewoners en de wijk.

Cluster Arnhem & Achterhoek en Ede & Nijmegen



Aantal gemeenten met woningbezit:

19 -1 gemeente ten opzichte van 2020

Aantal zelfstandige woningen:

2.353 ↓ -4,3%
2020: 2.460

Werkgebied

- Aalten
- Arnhem
- Berkelland
- Beuningen
- Bronckhorst
- Doesburg
- Doetinchem
- Duiven
- Ede
- Lingewaard
- Montferland
- Neder-Betuwe
- Nijmegen
- Oude IJsselstreek
- Renkum
- Veenendaal
- Westervoort
- Winterswijk
- Zevenaar

Aantal eenheden in zorgpanden:

710 ↑ +0,1%
2020: 709

Focusgemeenten:

- 1 Arnhem
- 2 Doetinchem
- 3 Duiven
- 4 Ede
- 5 Montferland
- 6 Nijmegen
- 7 Renkum
- 8 Veenendaal

Cluster Arnhem & Achterhoek en Ede & Nijmegen

Woningbezit en samenwerking

- Dit cluster bestrijkt een deel van Gelderland (Achterhoek, Arnhem, Nijmegen, Ede, Doetinchem) en een deel van Utrecht (Veenendaal).
- We hebben hier zowel bezit in de steden als in de dorpen, met voorzieningen in de buurt en ontmoetingsruimtes waar veel wordt georganiseerd.
- De vraag aan seniorenhuisvesting is overal groot en de leegstand in ons bezit is minimaal (0,38% in 2021).
- In de acht focusgemeenten in dit cluster werken we nauw samen met de gemeente en zorgpartijen.
- Op twee na hebben we met alle gemeenten in dit cluster prestatieafspraken gemaakt. Waar geen afspraken zijn, is dat op verzoek van de gemeente. De prestatieafspraken zijn doorgaans meerjarig, maar worden wel jaarlijks geëvalueerd en eventueel bijgesteld. In de afspraken bespreken we met de gemeenten nadrukkelijk waar Woonzorg Nederland van toegevoegde waarde kan zijn.

- In de gemeente Veenendaal bespreken we elk kwartaal met de gemeente, de collega-corporaties en zorgpartijen de opgaven op het gebied van wonen, zorg en welzijn.

Steeds jonger instromen

We merken in dit cluster dat nieuwe bewoners op een lagere leeftijd instromen. Daaronder bevinden zich ook oudere eigenaar-bewoners die qua inkomen in aanmerking komen voor een sociale huurwoning. Zij verzilveren de huidige hoge verkoopwaarde van hun woning om te verhuizen naar een gelijkvloerse woning zonder tuin. De complexen waarin ook zorg wordt aangeboden, met voorzieningen in de buurt, zijn daarbij het meest populair. Omdat vermogende senioren eigenlijk niet tot onze doelgroep behoren, is het de vraag hoe we hiermee om moeten (en kunnen) gaan.



Cluster Arnhem & Achterhoek en Ede & Nijmegen



Tevreden klanten

De klanttevredenheid in dit cluster lag in 2021 hoog, met een 8,5 (nieuwe huurder), 8,4 (vertrokken huurder) en reparatieverzoeken (8,1). Bij een onvoldoende op reparatieverzoeken bellen wij altijd na. Opvallend is dat de klanttevredenheid niet negatief is beïnvloed door corona en het beperkte gebruik van de ontmoetingsruimtes dat daarmee samenhangt. Ook zien we geen afname van de betrokkenheid van de bewonerscommissies, ook al konden zij een groot deel van het jaar geen bijeenkomsten organiseren.



Kwaliteit, veiligheid en duurzaamheid

In 2021 hebben we de verduurzaming afgerond van het complex Aerenheem en de Jan Hovingflat. Beide complexen in Arnhem hebben nu energielabel A. In de Jan Hovingflat zijn de bewoners aangesloten op het warmtenet. Bij Aerenheem heeft Woonzorg Nederland voor het eerst een hybride warmtepomp aangebracht. Daarnaast zijn de isolatie en ventilatie verbeterd en zijn zonnepanelen geplaatst.



Beschikbaarheid van passend aanbod

In 2021 leverden we in het centrum van Doetinchem 't Brewinc Hof op. Dit zijn 24 zelfstandige woningen met ontmoetingsruimte die wij als geheel verhuren aan zorgorganisatie Saamborgh. Zij verhuurt de woningen aan bewoners met een zorgvraag.

Wij verkochten in 2021 drie complexen: Gouden Handen in 's-Heerenberg, Ressinghof in Dinxperlo en Koolmeesterstraat en Lijsterstraat in Neede. Verder verkochten we commercieel vastgoed in Veenendaal en een grondpositie in Doorwerth. De sociale huurwoningen zijn overgedragen aan de plaatselijke woningcorporaties.

In Ede bekijken we de mogelijkheden om samen te werken met een ontwikkelaar voor de nieuwbouw van het te slopen complex Klinkenberg.



Leefbaar en zorgzaam wonen

Samen met de bewoners en de gemeente Westervoort vernieuwden we de beplanting rond het complex Sonnedach. De groenperken zagen er het hele voorjaar en de zomer prachtig uit. In het complex Kempkenshof in 's-Heerenberg vierden we met de bewoners het zilveren jubileum met koffie/thee, een borrel en tot slot een barbecue. We leverden een financiële bijdrage aan deze geslaagde dag. Eind juni organiseerde de bewonersconsulent samen met het bestuur van 'Noabers' van het complex Waterrijk in Doetinchem, zorgpartij Sensire en de buurtcoach een bewonersbijeenkomst. Ruim vijftig bewoners kwamen af op deze nieuwe start na de coronalockdown.

Cluster Arnhem & Achterhoek en Ede & Nijmegen



Formule G'oud

Alle panden zijn geïnventariseerd op (het voldoen aan) de G'oud formule. Bij zeven complexen die nog geen ontmoetingsruimte hebben, gaan we de mogelijkheden onderzoeken en waar mogelijk een ruimte realiseren.



Formule G'oud Geregeld

We hebben drie G'oud Geregeld-complexen: Waterrijk in Doetinchem, De Wilgenpas in Westervoort en St. Jozef in Lent. Hier werken we nauw samen met de in het complex aanwezige zorgpartij. Er vinden hier veel activiteiten plaats en er wordt samen gekookt en gegeten, met en dankzij de inzet van vrijwilligers.

Cluster Salland, Noordoost Veluwe en Twente



Aantal gemeenten met woningbezit:

13 gelijk ten opzichte van 2020

Aantal zelfstandige woningen:

2.161 ↓ -1,4%
2020: 2.192

Werkgebied

- Almelo
- Apeldoorn
- Deventer
- Dinkelland
- Enschede
- Epe
- Heerde
- Hellendoorn
- Hof van Twente
- Losser
- Raalte
- Twenterand
- Voorst

Aantal eenheden in zorgpanden:

819 ↓ -8,0%
2020: 890

Focusgemeenten:

- 1** Apeldoorn
- 2** Deventer
- 3** Enschede

Cluster Salland, Noordoost Veluwe en Twente

Woningbezit en samenwerking

- In de focusgemeenten in dit cluster is de opgave voor seniorenhuisvesting groot. De verhuur verloopt bijna geheel aansluitend. Het leegstandspercentage bedroeg slechts 0,4.
- Opvallend in 2021 was de hoge mutatiegraad in dit cluster van 17%. Relatief veel bewoners verhuisden naar een verpleeghuis en er waren ook meer overlijdens. Mogelijk heeft dit te maken met corona.
- In de focusgemeenten worden wij steeds nadrukkelijker als expert betrokken bij het vaststellen van de visies op wonen en zorg. We praten ook mee over het bevorderen van de doorstroming op de woningmarkt en de bouwopgave.
- In de prestatieafspraken wordt steeds bekeken hoe en waar Woonzorg Nederland van toegevoegde waarde kan zijn. Deze gesprekken zetten we voort in 2022.
- Met bijna alle gemeenten in dit cluster zijn meerjarige prestatieafspraken gemaakt.
- Voor het eerst lukte het in 2021 om in twee gemeenten bewonerscommissies digitaal te laten mee-vergaderen over de prestatieafspraken.

Pilot Taskforce Wonen en Zorg

Enschede is een van de vijf pilots van de landelijke Taskforce Wonen en Zorg, waarin ook de bestuursvoorzitter van Woonzorg Nederland zitting heeft. In deze gemeente ontwikkelen gemeente, corporaties en zorgpartijen samen een integrale visie op wonen, zorg en welzijn. Wij zitten in de stuurgroep die dit proces aanstuurt.



Cluster Salland, Noordoost Veluwe en Twente



Tevreden klanten

De klanttevredenheid in dit cluster steeg ten opzichte van 2020 naar respectievelijk 9,2 (nieuwe huurders), 8,9 (vertrokken huurders) en 8 (reparatieverzoeken). We bespreken de algemene klanttevredenheid maandelijks met de bewonersconsulenten. Eveneens maandelijks bespreken we de score op de reparatieverzoeken met de hoofdaannemer.



Betaalbaarheid

Per 1 mei 2021 zijn de streefhuren van onze sociale huurwoningen aangepast. In Salland en Twente zijn respectievelijk 77% en 83% van de huurwoningen beschikbaar onder de eerste aftoppingsgrens.



Beschikbaarheid van passend aanbod

In 2021 zijn we gestart met een nieuwbouwproject in Apeldoorn, locatie De Veenkamp. Dit bestaat uit twee delen. Het hoogbouwcomplex De Zuiderhoek telt acht verdiepingen met 37 zelfstandige woningen voor senioren, verdeeld over 22 woningen in de sociale huur en 15 in de vrije sector. Daarnaast komt het laagbouwcomplex De Gemzen. Dit bestaat uit 36 zorgappartementen op twee verdiepingen. De oplevering is gepland eind 2022.



Leefbaar en zorgzaam wonen

We hebben in 2021 de leefbaarheid van het complex De Arkel aangepakt. Dat is deels gebeurd door het realiseren van een ontmoetingsruimte en de start van de samenwerking met een school (zie hierna). Daarnaast is hier ook de samenwerking met de zorgorganisatie geoptimaliseerd. In De Arkel is 24/7 zorg beschikbaar.



Kwaliteit, veiligheid en duurzaamheid

In 2021 hebben we drie verduurzamingsprojecten opgeleverd:

- Het Lindenhof in Enschede: 134 verhuureenheden van label F naar label A. Er vindt hier een pilot plaats met de opslag (in een accu) van energie voor de lift vanuit de opbrengst van zonnepanelen;
- Het Veldhof – de Boswoningen in Enschede: 36 verhuureenheden;
- het zelfstandige woondeel van De Bloemendaal in Deventer: 86 verhuureenheden.

Cluster Salland, Noordoost Veluwe en Twente



Formule G'oud

Alle panden zijn in 2021 geïnventariseerd op de formule G'oud. In De Arkel in Apeldoorn realiseerden we een nieuwe ontmoetingsruimte, met een grote inbreng van een klankbordgroep met bewoners. Een school voor voortgezet middelbaar beroepsonderwijs organiseert hier activiteiten, verzorgt de catering en doet kleine klusjes. Ook in De Bloemendal in Deventer werken we samen met een school, hier voor speciaal voortgezet onderwijs. De leerlingen leren werken in de praktijk, organiseren activiteiten en ondersteunen huurders waar het kan.



Formule G'oud Geregeld

We hebben in dit cluster vier complexen met de formule G'oud Geregeld: Hoog Schuilenburg in Almelo, Het Lindenhof in Enschede en De Arkel en De Matenhof in Apeldoorn.



Formule Blokkerhuis

We werken aan de ontwikkeling van een Blokkerhuis in De Bloemendal.

Cluster Oldambt, Drenthe en Zwolle



Aantal gemeenten met woningbezit:

18 -1 gemeente ten opzichte van 2020

Werkgebied

- Aa en Hunze
- Assen
- Borger-Odoorn
- Emmen
- Hoogeveen
- Kampen
- Meppel
- Midden-Drenthe
- Midden-Groningen
- Noordenveld
- Noordoostpolder
- Oldambt
- Pekela
- Stadskanaal
- Steenwijkerland
- Veendam
- Westerwolde
- Zwolle

Aantal zelfstandige woningen:

3.006 ↓ -1,0%
2020: 3.036

Aantal eenheden in zorgpanden:

1.600 ↑ +2,3%
2020: 1.564

Focusgemeenten:

- 1 Assen
- 2 Midden-Groningen
- 3 Noordoostpolder
- 4 Oldambt
- 5 Westerwolde
- 6 Zwolle

Cluster Oldambt, Drenthe en Zwolle

Woningbezit en samenwerking

- Dit cluster bestrijkt (delen van) de provincies Groningen, Drenthe, Overijssel en Flevoland.
- Uit bevolkingsonderzoeken blijkt dat de woningmarkt kantelt. In de voormalige krimpgebieden Drenthe en Oost- en Noord-Groningen wordt nu stabilisatie of lichte groei voorspeld.
- In dit cluster zien we de instroom van jongere senioren uit het westen toenemen. Dit gebeurt vooral in complexen met wat lagere huren zonder wachtlijsten, waar woningen direct beschikbaar zijn.
- De mutatieleegstand ging in 2021 fors omlaag van 2,4% aan het begin naar 0,9% aan het eind van het jaar. De verhuurbaarheid is dus significant verbeterd.
- We hebben in dit cluster alleen een uitbreidingsopgave in Zwolle en Assen. Als zich hier nieuwbouwmogelijkheden voordoen, proberen we daarover in gesprek te gaan met de gemeente.
- We werken goed samen met alle gemeenten in dit cluster. Vooral de samenwerking met Midden-Groningen springt in het oog.
- Nog maar weinig gemeenten zijn actief bezig met het opstellen van een woonzorgvisie. We verwachten dat dit in 2022 wel gaat gebeuren. We zetten ons in om hierover bij gemeenten aan tafel te komen.

Meerjarig Ambitiekader Oost-Groningen

In Oost-Groningen werken vier gemeenten (Pekela, Veendam, Oldambt, Westerwolde) en drie woningcorporaties (Groninger Huis, Acantus, Woonzorg Nederland) aan gezamenlijke afspraken op het gebied van de woningmarkt. Deze beslaan het hele spectrum van de volkshuisvesting, van nieuwbouw en verduurzaming tot woningtoewijzing en wonen en zorg.



Cluster Oldambt, Drenthe en Zwolle



Tevreden klanten

Wij zochten in meerdere projecten naar manieren om bewoners informeel te betrekken, als aanvulling op de formele participatie via bewonerscommissies. In het complex Zonnekamp (79 eenheden) in Steenwijk riepen we huurders op deel te nemen aan een klankbordgroep om mee te praten over de sloop-nieuwbouwplannen. We vinden het draagvlak van de bewonerscommissie, die uit twee leden bestaat, hiervoor te klein. Eind 2021 hielden we een werksessie met huurders van Heemborgh in Ter Apel (87 eenheden) om hun wensen en ideeën op te halen over de toekomst van dit complex. Ook dit gebeurt naast de inbreng van de bewonerscommissie.



Beschikbaarheid van passend aanbod

We verkochten in 2021 18 woningen in Harkstede. Deze werden al langer verhuurd door een andere corporatie. We raakten in gesprek met collega-corporatie Omnia Wonen over de onderlinge aan- en verkoop van woningen. Dit moet in 2022 verder zijn beslag krijgen. In Vlagtwedde voltooiden we de transformatie van De Bolderborg. We verbeterden hier ook de centrale hal en ontmoetingsruimte.

Met de zorgorganisaties Oosterlengte en Cosis bereikten we overeenstemming over een nieuw huurcontract voor het zorgpand De Renselheerdt in Winschoten. Hier wonen verstandelijk beperkten samen met psychogeriatrische cliënten samen in het hoofdgebouw. We werken met de zorgorganisaties en de huurders van de aanleunwoningen samen aan de inrichting van de gemeenschappelijke ruimtes. Met Oosterlengte praten we ook over de toekomst van de zorgpanden De Tjamme en Nieuw Vredenhoven.



Kwaliteit, veiligheid en duurzaamheid

We voltooiden de verduurzaming van De Die-menhof in Emmeloord (88 eenheden) en startten de verduurzaming van De Zonneflat in Hoogezand (180 eenheden) en Arcadia in Zwolle (159 eenheden). In het woonzorgcentrum Werkeren in Zwolle pasten we de installaties aan met onder meer voor elke gang een afzonderlijke warmtepomp. Dit bespaart energie. Daarnaast leveren de warmtepompen in de zomer koeling, wat bijdraagt aan een beter binnenklimaat op hete dagen. Verder startten we in twee zorgpanden met een pilot voor verduurzaming volgens het FastLane-concept van Royal Haskoning. In de complexen Weideheem 1 en 2 in Hoogeveen verbeterden we de brandveiligheid en losten we lekkageproblemen op.

Cluster Oldambt, Drenthe en Zwolle



Formule G'oud

De inventarisatie van ons bezit leerde dat nagenoeg alle complexen in aanmerking komen voor de formule G'oud, maar nog niet voldoen aan alle eisen hiervoor. Typisch aan dit cluster is het relatief hoge aantal grondgebonden woningen. Om ook deze aan de formule G'oud te laten voldoen, moeten we anders naar bepaalde eisen kijken. In een grondgebonden woning zit veiligheid bijvoorbeeld niet zo zeer in een videofoon, maar in veilige looppaden in de directe woonomgeving. En voor het stimuleren van ontmoeting zijn andere oplossingen nodig (en denkbaar) dan het creëren van een fysieke ontmoetingsruimte.



Formule G'oud Geregeld

Wij hebben in dit cluster enkele complexen G'oud Geregeld. We onderzoeken nu de mogelijkheden om dit aantal uit te breiden. Zo bekijken we met TSN Thuiszorg de mogelijkheden voor een vernieuwend woon-, zorg- en dienstenconcept in en rond het woonzorgcentrum Voor Anker in Hoogezand. De bedoeling is dat ook de bewoners van onze 39 aanleunwoningen en die uit de directe omgeving hier gebruik van gaan maken.

Cluster Friesland, Groningen Stad e.o. en Hogeland



Aantal gemeenten met woningbezit:

14 -4 gemeenten ten opzichte van 2020

Aantal zelfstandige woningen:

2.270 ↓ -1,7%
2020: 2.310

Werkgebied

- Achtkarspelen
- Dantumadiel
- Eemsdelta
- Groningen
- Harlingen
- Heerenveen
- Het Hogeland
- Leeuwarden
- Noardeast-Fryslân
- Ooststellingwerf
- Opsterland
- Súdwest-Fryslân
- Waadhoeke
- Westerkwartier

Aantal eenheden in zorgpanden:

2.354 0%
2020: 2.354

Focusgemeenten:

- 1** Groningen
- 2** Heerenveen
- 3** Leeuwarden

Cluster Friesland, Groningen Stad e.o. en Hogeland

Woningbezit en samenwerking

- Dit cluster bestaat Friesland, de stad Groningen en een groot deel van de provincie Groningen. De woningmarkt is in het algemeen ontspannen; er zijn haast nergens wachtlijsten.
- Het aantal gemeenten waarin wij werken is in 2021 op papier verminderd, onder andere vanwege de samenvoeging van enkele gemeenten in de nieuwe gemeente Eemsdelta.
- Met uitzondering van Heerenveen en Groningen hebben wij met alle gemeenten meerjarige prestatieafspraken. Daarvan zijn er in 2021 enkele vernieuwd.
- Wij zijn in het hele gebied een volwaardig gesprekspartner voor de gemeenten op het gebied van wonen en zorg. Veel gemeenten besteden hier in hun Woonvisies aandacht aan.
- De gemeente Leeuwarden heeft een transitieopgave in het zorgvastgoed. Samen met zorgpartijen zijn wij uitgenodigd om hiervoor mee te praten en denken. Dit deden wij eerder in de stad Groningen. De opgave wordt daarbij regionaal benaderd.
- In de gemeente Súdwest-Fryslân waren we betrokken bij de voorbereiding van het programma Wonen en Zorg. Hierbij bleek uit een onderzoek dat de vraag naar intramurale zorgplaatsen in deze plattelandsgemeente zal stijgen van 880 plaatsen in 2020 naar circa 1.800 over dertig jaar. In Súdwest-Fryslân wordt nu veel zorg geleverd door de wijkverpleging. Daaronder schuilt een latente vraag naar intensievere intramurale zorg.
- We hebben overal goede contacten met zorgpartijen. Er liggen voor ons bezit kansen voor het aanbieden van VPT-zorgpakketten, zeker in het licht van de in het regeerakkoord aangekondigde verdere scheiding van wonen en zorg.

Samenwerken bij woonruimteverdeling

Sinds april 2021 zijn wij aangesloten bij Friesland-Huurt, het gezamenlijke woonruimteverdelingsstelsel van de grootste woningcorporaties in Friesland. Dit bevordert een snelle toewijzing van leegkomende woningen en vermindert zo onze mutatieleegstand.



Cluster Friesland, Groningen Stad e.o. en Hogeland



Tevreden klanten

De klanttevredenheidscijfers lagen in dit cluster op respectievelijk 8,6 (nieuwe huurders), 8 (reparaties) en 8,3 (vertrokken huurders). In het aardbevingsgebied werken wij bij sloop-nieuwbouw met klankbordgroepen die meepraten en input geven.



Betaalbaarheid

De streefhuren liggen gemiddeld lager dan elders in Nederland. Dit heeft niet alleen te maken met de ontspannen woningmarkt, maar komt ook door de gemiddeld lagere inkomens in de noordelijke provincies.



Beschikbaarheid van passend aanbod

We leverden geen nieuwbouw op, maar zijn zeker in het aardbevingsgebied wel bezig met diverse sloop-nieuwbouwtrajecten.

In Marum startten we in 2021 de nieuwbouw van het verpleeghuis De Hoorn met 66 zorgeenheden. We bouwen dit pand met behulp van een modulair bouwsysteem, gebaseerd op woningcasco's voor drie kamerappartementen. Voor het verpleeghuis splitsen we de casco's en brengen we extra badkamers aan. Mocht de zorgpartij zich in de toekomst terugtrekken, dan kunnen wij het pand met eenvoudige ingrepen transformeren in een woongebouw met zelfstandige appartementen.



Kwaliteit, veiligheid en duurzaamheid

We vernieuwden in 2021 onder meer het zorgpand De Lijte in Ureterp. Hier heeft de zorginstelling ook een nieuw ontmoetingsplein gerealiseerd. Een relatief nieuw probleem op het gebied van veiligheid is de groeiende overlast van broedkolonies van kokmeeuwen en visdiefjes op de daken van onze complexen. Dit speelt inmiddels op zes locaties en levert veel overlast op. We zijn gedwongen hier met netten maatregelen te nemen om het nestelen van vogels te voorkomen. Dit vraagt om onvoorziene extra investeringen. In de toekomst zullen we dit probleem mogelijk moeten aanpakken door andere dakbedekking toe te passen.



Leefbaar en zorgzaam wonen

In Loppersum in het aardbevingsgebied tekenden wij in 2021 met zeven partners een sociaal contract om te gaan werken aan Wonen met een Plus in het gebied rond ons zorgpand Wiemersheerd. Dit sluit naadloos aan op de ambitie in het Groninger Zorgakkoord dat bewoners in het aardbevingsgebied ook in de toekomst dicht bij huis kwalitatief goede zorg en ondersteuning krijgen.

Cluster Friesland, Groningen Stad e.o. en Hogeland



Formule G'oud

We stelden in 2021 een plan op om de hiervoor in aanmerking komende complexen te laten voldoen aan de formule G'oud. Dit voeren we vanaf verder 2022 uit. Het betreft een breed scala van vaak kleinere ingrepen zoals het installeren van fluorescerende trapstrips en/of videofoons.



Formule G'oud Geregeld

In dit cluster hebben wij veel complexen met aanleunwoningen bij een zorgpand. Er zijn grote kansen om in deze complexen de formule G'oud Geregeld toe te passen, waarbij bewoners zelfstandig blijven wonen maar thuis een VPT-pakket aan zorg ontvangen. Zorgpartijen staan steeds meer open om hierover met ons afspraken te maken. In 2021 gebeurde dat bij het vernieuwde zorgpand De Lijte in Ureterp. Onze zelfstandige huurders kunnen hier gebruik maken van de 24/7-zorg van ZuidOostZorg. We verwachten de komende jaren in meer complexen G'oud Geregeld te kunnen vestigen.



Formule Blokkerhuis

In Haren verhuren en beheren wij Nieuw Erasmusheem, één van de eerste Blokkerhuizen in het bezit van Woonzorg Nederland. In 2021 is de partij die in het complex welzijnsdiensten en een restaurantfunctie aanbood voor de buurt ermee gestopt, mede vanwege corona en de lockdowns die daarmee samenhangen. We hebben daarna samen met de buurt, gemeente en zorginstellingen een onderzoek laten doen naar de (nieuwe) mogelijkheden in dit complex. Eind 2021 kwamen we in gesprek met een partij die de maaltijdservice en welzijnsdiensten wil overnemen.

Cluster Rijn/Gouwe – Duin & Bollenstreek, Voorschoten en Flevoland



Aantal gemeenten met woningbezit:

9 gelijk ten opzichte van 2020

Werkgebied

- Almere
- Alphen aan den Rijn
- Elburg
- Harderwijk
- Leiden
- Leiderdorp
- Lelystad
- Nunspeet
- Voorschoten

Aantal zelfstandige woningen:

3.160 ↓ -0,4%
2020: 3.174

Aantal eenheden in zorgpanden:

532 ↓ -16,5%
2020: 637

Focusgemeenten:

- 1** Almere
- 2** Alphen aan den Rijn
- 3** Leiden
- 4** Voorschoten

Cluster Rijn/Gouwe – Duin & Bollenstreek, Voorschoten en Flevoland

Woningbezit en samenwerking

- Dit cluster bestaat uit twee geografisch gescheiden gebieden: enerzijds vier gemeenten in Zuid-Holland, anderzijds Flevoland en enkele aangrenzende gemeenten in Gelderland.
- In beide gebieden is er sprake van een grote vraag naar seniorenhuisvesting. Wel zijn er nuanceverschillen. Zo wordt de groeiende vraag in Flevoland zeker in Almere ook veroorzaakt door de eenzijdige woningvoorraad, met een oververtegenwoordiging van eengezinswoningen. Daarnaast groeit de vraag omdat veel bewoners in een bepaalde periode zijn verhuisd. Hierdoor is de leeftijdsopbouw anders dan in andere provincies.
- In dit cluster komen veel complexen in aanmerking voor verkoop, omdat ze niet geschikt zijn (te maken) voor onze doelgroep.
- In onze biedingsbrieven naar de gemeenten hebben wij aangeboden mee te praten over de visies op wonen en zorg. Wij merken dat gemeenten hierover steeds meer met ons in gesprek willen.
- In Flevoland zijn in 2021 afspraken gemaakt om in 2022 te starten met 'regiotafels'. Hieraan doen wij ook mee. In Voorschoten wordt op regionaal niveau vooral gekeken naar duurzaamheid en hoe corporaties daarop kunnen aansluiten.

Verkoop 1.132 woningen

In 2021 bereikten wij overstemming met collega-corporaties Rijnhart Wonen, Ons Doel en Portaal over de overname van 1.132 woningen van Woonzorg Nederland in Voorschoten en Leiden. Het zijn woningen die niet geschikt zijn voor onze doelgroep. De daadwerkelijke overdracht vindt plaats in 2022 en betekent niet dat Woonzorg Nederland helemaal vertrekt uit Voorschoten en Leiden. De opgave in deze regio is groot en groeit door de vergrijzing. Wij blijven hier daarom betaalbare seniorenwoningen aanbieden, waarbij we ons meer richten op collectieve woonvormen, met gebouwen die goed toegankelijk zijn en ruimte bieden voor ontmoeting.



Cluster Rijn/Gouwe – Duin & Bollenstreek, Voorschoten en Flevoland



Tevreden klanten

De klanttevredenheid voldoet aan de streefcijfers van Woonzorg Nederland. Wij bereidden in 2021 onder meer de aanleg voor van een ecologische tuin bij het complex Weidezicht in Elburg. In het complex Catalpa in Almere loopt een van de vijf pilots met de Woonzorg Thuis App.



Kwaliteit, veiligheid en duurzaamheid

We hebben veel ingrepen gedaan om de brandveiligheid in complexen te verhogen. Dat gebeurde onder meer door het bouwen van een scootmobielruimte in De Rotonde in Almere. We verduurzaamden het complex Anton Constandse in Alphen aan den Rijn. Ook begonnen we met het plaatsen van zonnepanelen. We renoveerden het complex Bovenover in Lelystad en verduurzaamden daar het dak. We ronden tevens de transformatie af van het zorgpand De Overloop in Almere, waarbij we de kleine voormalige eenheden verbouwden tot 2-kamer zorgwoningen. We renoveerden tevens de aangrenzende aanleunwoningen. Met de Zorggroep Almere zijn we trots op het resultaat.



Leefbaar en zorgzaam wonen

In enkele kwetsbare complexen hebben we in 2021 extra ingezet op het verbeteren van de leefbaarheid. In een complex in Almere verhoogden we de aanwezigheid van de bewonersconsulent. In 2022 realiseren we een eigen ruimte voor de consulent in dit complex en versterken we de samenwerking met de zorgpartij in het aangrenzend gezondheidscentrum. In een complex in Lelystad willen we met lokale partners afspraken maken over woonbegeleiding.



Beschikbaarheid van passend aanbod

Grootste gebeurtenis op het gebied van beschikbaarheid was de reeds genoemde verkoop van ruim 1.100 woningen in Voorschoten. Verder bereidden we de sloop-nieuwbouw voor van het zorgpand Foreschate in Voorschoten. Het gebouw kwam leeg in 2021, de sloop is voorzien in 2022. Daarbij gaan we de aangrenzende aanleunwoningen renoveren. We kregen de aanleunwoningen bij het verpleeghuis De Uiterton in Lelystad terug in directe verhuur van de zorgorganisatie Woonzorg Flevoland. Uit het 'Lief en leed-budget' willen we daar nu de algemene ruimtes opknappen.

Cluster Rijn/Gouwe – Duin & Bollenstreek, Voorschoten en Flevoland



Formule G'oud

Verreweg de meeste complexen vallen onder de formule G'oud, al zijn daar bijna overal nog enkele ingrepen voor nodig.



Formule G'oud Geregeld

We willen in 2022 de grote keuken en het buitenterrein van De Overloop een nieuwe functie geven. Uitgangspunt is het plan voor een 'samenredzame wijk', waarmee 'Expeditie Haven' in 2017 de eerste prijs won in de prijsvraag 'Who cares?'. Woonzorg Nederland was hierbij betrokken met De Overloop. Uitvoering van dit plan betekent dat de aanleunwoningen bij dit pand onder G'oud Geregeld gaan vallen. Na de nieuwbouw willen we ook de aanleunwoningen van Foreschate onder G'oud Geregeld scharen. Hetzelfde willen we doen met de aanleunwoningen van De Uiterton. Op termijn realiseren we mogelijk ook in De Kiekendief in Almere G'oud Geregeld.



**WOON
ZORG**
NEDERLAND

Jaarrekening
2021

Inhoudsopgave

1	Kasstromen, balans en resultaat	155	5	Financiële instrumenten en risicobeheersing	187	9.6	Financiële vaste activa	211
1.1	Kasstroomoverzicht 2021	155	5.1	Algemeen	187	9.7	Vorraden	213
1.2	Balans per 31 december 2021	156	5.2	Financiële instrumenten en toepassing	187	9.8	Vorderingen	213
1.3	Winst- en verliesrekening over 2021	158	5.3	Financiële instrumenten en risicobeheersing	187	9.9	Liquide middelen	213
						9.10	Classificatie eigen vermogen en vreemd vermogen	213
2	Toelichting op het kasstroomoverzicht	159	6	Gescheiden verantwoording DAEB / niet DAEB	190	9.11	Voorzieningen	213
2.1	Algemene toelichting	159	6.1	Kasstroomoverzicht 2021 DAEB	190	9.12	Langlopende schulden	214
2.2	Toelichting op het kasstroomoverzicht naar activiteit	159	6.2	Kasstroomoverzicht 2021 Niet-DAEB	192	9.13	Kortlopende schulden	214
2.3	Geldmiddelen	160	6.3	Balans per 31 december 2021 DAEB	193			
			6.4	Balans per 31 december 2021 Niet-DAEB	195	10	Overige Informatie	215
3	Toelichting op de balans	161	6.5	Winst- en verliesrekening over 2021 DAEB	197	10.1	Werknemers	215
3.1	Vastgoedbeleggingen	161	6.6	Winst- en verliesrekening over 2021 Niet-DAEB	198	10.2	Bezoldiging en Wet Normering Topinkomens (WNT)	216
3.2	Materiële vaste activa	166	6.7	Toelichting op de aard van niet DAEB activiteiten	199			
3.3	Financiële vaste activa	166				11	Grondslagen voor bepaling van het resultaat	218
3.4	Vorraden	168	7	Grondslagen van waardering	200	11.1	Resultaatbepaling algemeen	218
3.5	Vorderingen	168	7.1	Algemeen	200	11.2	Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille	218
3.6	Liquide middelen	170	7.2	Stelselwijziging	200	11.3	Netto resultaat verkocht vastgoed in ontwikkeling	219
3.7	Eigen Vermogen	170	7.3	Continuïteit	200	11.4	Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille	219
3.8	Voorzieningen	171	7.4	Groepsverhoudingen – vrijstelling consolidatie	201	11.5	Waardeverandering vastgoedportefeuille	220
3.9	Langlopende schulden	174	7.5	Presentatie	202	11.6	Netto resultaat overige activiteiten	220
3.10	Kortlopende schulden	176	7.6	Schattingen	202	11.7	Overige organisatiekosten	220
3.11	Niet uit de balans blijvende informatie	177	7.7	Gescheiden verantwoording DAEB en niet-DAEB	202	11.8	Financiële baten en lasten	221
						11.9	Belastingen	221
4	Toelichting op de winst- en verliesrekening	178	8	Belangrijke inschattingen ten aanzien van waardering en resultaatbepaling	203	11.10	Resultaat deelnemingen	221
4.1	Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille	178	8.1	Algemeen	203	11.11	Overige toelichtingen	221
4.2	Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille	180	8.2	Waardering van activa	203			
4.3	Waardeveranderingen vastgoedportefeuille	180	8.3	Inschattingen fiscaliteit	204	12	Ondertekening van de jaarrekening	223
4.4	Netto resultaat overige activiteiten	181				13	Overige gegevens	224
4.5	Overige organisatiekosten	182	9	Grondslagen voor waardering van activa en passiva	205	14	Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	225
4.6	Financiële baten en lasten	182	9.1	Regelgeving	205			
4.7	Belastingen	183	9.2	Vergelijking met voorgaand jaar	205			
4.8	Resultaat deelnemingen	184	9.3	Verwerking verplichtingen	205			
4.9	Gebeurtenissen na balansdatum	184	9.4	Vastgoedbeleggingen	205			
4.10	Overige toelichtingen	184	9.5	Materiële vaste activa	211			

1 Kasstromen, balans en resultaat

1.1 Kasstroomoverzicht 2021

(x € 1.000)	Ref.	2021	2020	(x € 1.000)	Ref.	2021	2020
Huurontvangsten		302.678	298.876	Nieuwbouw huur		38.835	15.733
Vergoedingen		29.935	29.920	Verbeteruitgaven		55.886	49.417
Overige bedrijfsontvangsten		1.817	1.993	Aankoop		9.261	18.611
Ontvangen interest		1	360	Investerings overig		5.259	1.324
Saldo ingaande kasstromen		334.431	331.149	Totaal van verwerving van materiële vaste activa		109.241	85.085
Erfpacht		421	845	Saldo in- en uitgaande kasstroom MVA	2.2	-90.552	-76.673
Betalingen aan werknemers		26.460	25.622	Ontvangsten verbindingen		0	400
Onderhoudsuitgaven		102.888	83.625	Ontvangsten overig		3.754	997
Overige bedrijfsuitgaven		70.875	68.495	Uitgaven overig		1.427	405
Betaalde interest		55.585	57.267	Saldo in- en uitgaande kasstroom FVA		2.327	992
Sectorspecifieke heffing onafhankelijk van resultaat		1.243	204	Totaal van kasstroom uit investeringsactiviteiten		-88.225	-75.681
Verhuurdersheffing		21.924	21.348	Nieuw te borgen leningen		73.848	96.624
Vennootschapsbelasting		-3.178	11.394	Aflossing geborgde leningen		59.568	76.521
Saldo uitgaande kasstromen		276.218	268.800	Aflossing niet geborgde leningen		0	328
Totaal van kasstroom uit operationele activiteiten	2.2	58.213	62.349	Totaal van kasstroom uit financieringsactiviteiten	2.2	14.280	19.775
Verkoopontvangsten bestaande huur		15.057	6.023	Toename (afname) van geldmiddelen		-15.732	6.443
Verkoopontvangsten nieuwbouw		1.636	0	Wijziging kortgeld		0	0
Verkoopontvangsten grond		1.996	1.525	Geldmiddelen aan het begin van de periode		-4.431	-10.874
(Des)Investeringsontvangsten overig		0	864	Geldmiddelen aan het einde van de periode	2.3	-20.163	-4.431
Totaal van ontvangsten uit hoofde van vervreemding van materiële vaste activa		18.689	8.412				

1.2 Balans per 31 december 2021 (voor resultaatbestemming)

Activa

(x €1.000)	Ref.	31-12-2021	31-12-2020
Vaste activa			
Vastgoedbeleggingen			
	3.1		
DAEB vastgoed in exploitatie	3.1.1	5.573.176	4.991.034
Niet-DAEB vastgoed in exploitatie	3.1.1	421.971	376.580
Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie	3.1.3	71.464	43.623
		6.066.611	5.411.237
Materiële vaste activa			
Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie	3.2	16.548	13.117
Financiële vaste activa			
	3.3		
Aandelen, certificaten van aandelen en andere vormen van deelneming in groepsmaatschappijen	3.3.1	1.290	1.290
Latente belastingvorderingen	3.3.2	18.082	0
Leningen u/g	3.3.3	1.281	1.472
Overige effecten	3.3.4	0	377
Overige vorderingen	3.3.5	1.247	511
		21.900	3.650

(x €1.000)	Ref.	31-12-2021	31-12-2020
Vlottende activa			
Vorraden			
Overige voorraden	3.4	694	2.723
Vorderingen			
	3.5		
Huurdebiteuren	3.5.1	1.702	1.523
Vorderingen op groepsmaatschappijen	3.5.2	2.055	2.054
Belastingen en premies van sociale verzekering	3.5.3	18.094	22.713
Overige vorderingen	3.5.4	22.186	5.256
Overlopende activa		419	274
		44.456	31.820
Liquide middelen			
	3.6	615	905
Totaal		6.150.824	5.463.452

Passiva

(x €1.000)	Ref.	31-12-2021	31-12-2020
Eigen Vermogen	3.7		
Herwaarderingsreserves	3.7.1	2.782.828	2.239.891
Overige reserves	3.7.2	696.316	974.421
Resultaat na belastingen van het boekjaar	3.7.3	564.539	264.832
		4.043.683	3.479.144
Vorzieningen	3.8		
Voorziening voor onrendabele investeringen en herstructurerings	3.8.1	21.358	23.110
Latente belastingverplichtingen	3.8.2	40.265	34.725
Overige voorzieningen	3.8.3	2.478	2.435
		64.101	60.270

(x €1.000)	Ref.	31-12-2021	31-12-2020
Langlopende schulden	3.9		
Schulden aan overheid	3.9.1	1.147	1.257
Schulden aan banken	3.9.1	1.878.089	1.842.181
Overige schulden	3.9.2	75.706	20.446
		1.954.942	1.863.884
Kortlopende schulden	3.10		
Schulden aan banken	3.10.1	20.778	5.336
Schulden aan leveranciers en handelskredieten		21.900	10.205
Schulden ter zake van belastingen, premies van sociale verzekeringen en pensioenen	3.10.2	12.942	10.009
Overlopende passiva	3.10.3	32.479	34.606
		88.099	60.156
Totaal		6.150.824	5.463.452

1.3 Winst- en verliesrekening over 2021

(x € 1.000)	Ref.	2021	2020
Huuropbrengsten	4.1.1	300.247	300.264
Opbrengsten servicecontracten	4.1.2	30.820	30.067
Lasten servicecontracten	4.1.2	-33.260	-33.230
Lasten verhuur en beheeractiviteiten	4.1.3	-27.581	-23.410
Lasten onderhoudsactiviteiten	4.1.4	-114.442	-94.938
Overige directe operationele lasten exploitatie bezit	4.1.5	-35.402	-32.490
Totaal van netto resultaat exploitatie van vastgoedportefeuille		120.382	146.263
Verkoopopbrengst vastgoedportefeuille	4.2.1	40.263	7.503
Toegerekende organisatiekosten	4.2.2	-466	-387
Boekwaarde verkochte vastgoedportefeuille	4.2.3	-40.899	-8.493
Totaal van netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille		-1.102	-1.377
Overige waardeveranderingen van vastgoedportefeuille	4.3.1	-38.319	-34.179
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille	4.3.2	618.422	240.273
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille bestemd voor verkoop	4.3.3	-256	-311
Totaal van waardeveranderingen vastgoedportefeuille		579.847	205.783

(x € 1.000)	Ref.	2021	2020
Opbrengst overige activiteiten	4.4.1	1.817	1.994
Kosten overige activiteiten	4.4.2	-318	-308
Totaal van netto resultaat overige activiteiten		1.499	1.686
Overige organisatiekosten	4.5	-37.648	-12.019
Wijzigingen in de waarde van financiële vaste activa en van de effecten die tot de vlottende activa behoren	4.6.1	3.135	-4.218
Opbrengst van effecten en vorderingen, die tot de vaste activa behoren	4.6.2	112	101
Overige rentebaten en soortgelijke opbrengsten	4.6.3	9	370
Rentelasten en soortgelijke kosten	4.6.4	-112.798	-56.898
Totaal van financiële baten en lasten		-109.542	-60.645
Totaal van resultaat voor belastingen		553.436	279.691
Belastingen	4.7	11.102	-14.873
Resultaat uit deelnemingen	4.8	1	14
Totaal van resultaat na belastingen		564.539	264.832

2 Toelichting op het kasstroomoverzicht

Alle vermelde bedragen luiden in € x 1.000, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

2.1 Algemene toelichting

Het kasstroomoverzicht is opgesteld volgens de directe methode. De liquiditeitspositie in het kasstroomoverzicht bestaat uit liquide middelen onder aftrek van bankkredieten. In het kasstroomoverzicht wordt onderscheid gemaakt tussen operationele, investerings- en financieringsactiviteiten.

De kasstromen uit hoofde van de financiering zijn gesplitst in kasstromen met betrekking tot mutaties in de hoofdsom (opgenomen onder financieringsactiviteiten) en betaalde interest (opgenomen onder operationele activiteiten). De investeringen in vastgoedbeleggingen en materiële vaste activa worden opgenomen onder aftrek van de onder overige schulden voorkomende verplichtingen.

Ontvangsten en uitgaven uit hoofde van interest, ontvangen dividenden en winstbelastingen zijn opgenomen onder de kasstroom uit operationele activiteiten.

Transacties waarbij geen instroom of uitstroom van kasmiddelen plaatsvindt, zijn niet in het kasstroomoverzicht opgenomen.

2.2 Toelichting op het kasstroomoverzicht naar activiteit

De netto kasstroom is als volgt te specificeren:

	2021	2020	Vershil
Totaal van kasstroom uit operationele activiteiten	58.212	62.349	-4.137
Totaal van kasstroom uit investeringsactiviteiten	-88.224	-75.681	-12.543
Subtotaal	-30.012	-13.332	-16.680
Totaal van kasstroom uit financieringsactiviteiten	14.280	19.775	-5.495
Toename (afname) van geldmiddelen	-15.732	6.443	-22.175

De afname van de geldmiddelen is te verklaren door overlopende desinvesteringkasstromen. Op 31 december 2021 zijn 5 complexen verkocht, waarvan de ingaande kasstroom van ruim € 22 miljoen begin januari plaatsvond.

De kasstroom uit operationele activiteiten is ten opzichte van 2020 afgenomen met een bedrag van € 4,1 miljoen. Dit komt voornamelijk door hogere onderhoudsuitgaven van € 19,3 miljoen en hogere overige bedrijfsuitgaven van € 2,4 miljoen. Daartegenover staan lagere uitgaven voor de vennootschapsbelasting van € 14,6 miljoen en hogere huurontvangsten van € 3,8 miljoen.

De stijging van de lasten onderhoudsactiviteiten worden veroorzaakt door hogere lasten planmatig onderhoud en een toename van de investeringen in projecten. Voor planmatig onderhoud zijn extra werkzaamheden alsnog opgepakt die in eerdere fasen niet zijn uitgevoerd.

De oorzaak van de per saldo lagere uitgaven voor vennootschapsbelasting is dat in 2021 incidenteel circa € 16 miljoen aan teruggaven van vorderingen op oude jaren (voor 2020) is ontvangen.

In 2021 hebben we per saldo € 12,5 miljoen meer uitgegeven aan investeringen dan vorig jaar. De hogere ontvangsten uit verkopen van ruim € 10 miljoen zijn ingezet om de hogere investeringen in nieuwbouw (ca. € 23 miljoen) te betalen. In 2021 zijn een groot aantal (qua volume) grote projecten naar een investeringsbesluit gebracht. Hierdoor is de productie in 2021 gestegen ten opzichte van 2020.

De kasstroom uit financieringsactiviteiten is ten opzichte van 2021 afgenomen met € 5,5 miljoen. Ter financiering van de nieuwbouw en de Vestia deal zijn in 2021 meer leningen aangetrokken dan afgelost.

Vestia deal

In 2021 heeft een 'leningruil met Vestia' plaatsgevonden waarvoor in december € 13,8 miljoen is aangetrokken. Dit betreft een leningruil waar een groot aantal corporaties aan heeft meegewerkt. Stichting Vestia legt door haar grote omvang van de leningportefeuille een te groot beslag op het risico voor het borgingstelsel van de corporatiesector en presteert volkshuisvestelijk onvoldoende door de hoge rentelasten als gevolg van haar grote en dure leningportefeuille. Door de dure (hoogrentende) leningen van Vestia te ruilen met eigen, nieuw aangetrokken, marktconforme leningen zijn de hoge rentelasten van Vestia structureel verlaagd. Het verschil tussen de marktwaarde van de verkregen leningen en de nominale waarde van de aan Vestia overgedragen leningen van € 21,5 miljoen is ten laste van het resultaat 2021 gebracht.

2.3 Geldmiddelen

De aansluiting van het kasstroomoverzicht en de geldmiddelen in de balans is als volgt:

	2021	2020	Vershil
Saldo 1 januari	-4.431	-10.874	6.443
Toename (afname) van geldmiddelen	-15.732	6.443	-22.175
Saldo 31 december	-20.163	-4.431	-15.732
Liquide middelen (activa)	615	905	-290
Schulden aan banken (passiva)	-20.778	-5.336	-15.442
	-20.163	-4.431	-15.732

3 Toelichting op de balans

Alle vermelde bedragen luiden in € x 1.000, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

3.1 Vastgoedbeleggingen

3.1.1 DAEB vastgoed in exploitatie en niet-DAEB vastgoed in exploitatie

Het verloop in deze post is als volgt weer te geven:

	DAEB	Niet-DAEB	Totaal
Verrijingsprijzen jaarrekening 2020	3.172.670	293.810	3.466.480
Herwaarderingen	2.122.695	117.197	2.239.892
Cumulatieve waardeverminderingen	-304.331	-34.427	-338.758
Boekwaarde per 1 januari 2021	4.991.034	376.580	5.367.614
Herrubricering van vastgoed in ontwikkeling	9.553	-152	9.401
Boekwaarde per 1 januari 2021 na herrubricering	5.000.587	376.428	5.377.015
Mutaties			
Investeringen	67.322	180	67.502
Aankoop	6.971	0	6.971
Nieuwbouw vanuit Vastgoed in ontwikkeling	35.623	2.736	38.359
Overige na-investeringen vanuit Vastgoed in ontwikkeling	-1.135	1.135	0
Afboeking van overige kosten (Onderhoud)	-18.354	-141	-18.495
Afboekingen ten laste van het resultaat	-271	0	-271
Voorziening onrendabel	-27.016	-786	-27.802
Rubricering voorziening onrendabel	-993	0	-993
Desinvesteringen	-28.892	-7.951	-36.843

	DAEB	Niet-DAEB	Totaal
Herclassificaties			
Van DAEB naar niet-DAEB	-2.633	2.633	0
Van niet-DAEB naar DAEB	2.068	-2.068	0
Overige verschuivingen niet DAEB - DAEB	-593	593	0
Overboeken naar Vastgoed in ontwikkeling	-28.700	-89	-28.789
Overboeken van/naar bedrijfsgebouwen	107	-36	71
Waardeveranderingen			
Mutatie actuele waarde	569.085	49.337	618.422
Totaal mutaties	572.589	45.543	618.132
Stand per 31 december 2021			
Verrijingsprijzen	3.248.239	283.870	3.532.109
Herwaarderingen	2.623.817	159.011	2.782.828
Cumulatieve waardeverminderingen	-298.879	-20.910	-319.789
Boekwaarde per 31 december 2021	5.573.176	421.971	5.995.147

Venustransactie

In december 2021 is een overeenkomst van taakoverdracht afgesloten, waarbij uiterlijk in het tweede kwartaal 2022 taakoverdracht (activa & passiva) zal plaatsvinden van 1.144 eenheden in Voorschoten en Leiden. Deze eenheden zijn ultimo 2021 gewaardeerd onder de activa in exploitatie voor de opbrengstwaarde van € 175,5 miljoen, zijnde € 169,8 miljoen voor 1.104 DAEB eenheden en € 5,7 miljoen voor 40 niet-DAEB eenheden.

3.1.2 Nadere toelichting DAEB en niet-DAEB-vastgoed in exploitatie

3.1.2.1 Onroerende zaken bestemd voor verkoop

Naar verwachting zullen 1.311 wooneenheden en 15 bedrijfsruimten/parkeerplaatsen binnen een jaar verkocht worden. De opbrengstwaarde (gebaseerd op marktwaarde in verhuurde staat) van de naar verwachting binnen één jaar te verkopen eenheden bedraagt € 192,4 miljoen.

Dit bedrag is ongeveer gelijk aan de boekwaarde.

3.1.2.2 Verzekerde waarde

De onroerende zaken en de zich daarin bevindende inventarissen, die geen deel uit maken van een VvE, zijn door Woonzorg Nederland verzekerd tegen brand-, storm- en vliegtuigschade, voor geleden schade die hoger is dan het geldende eigen risico van € 200.000 (per gebeurtenis). De niet verzekerde risico's draagt Woonzorg Nederland zelf.

De onroerende zaken en de zich daarin bevindende inventarissen, die deel uitmaken van een VvE, zijn verzekerd op een brandverzekering via de administrateur van de desbetreffende VvE. De objecten in aanbouw zijn gedekt door constructie allrisk verzekeringen (dekking voor schade aan de constructie en wettelijke aansprakelijkheid) of constructieverzekeringen voor kleine werken (dekking voor schade aan de constructie).

3.1.2.3 Verstreckte zekerheden

Het onroerend goed is voor 99% gefinancierd onder borgstelling van het Waarborgfonds Sociale Woningbouw met een achtervangpositie voor de desbetreffende gemeente(n) en het Rijk en 1% is onder overheidsgarantie verstrekt.

Het WSW heeft het recht van eerste hypotheek op alle daarvoor in aanmerking komende onderliggende projecten. Ultimo 2021 heeft het WSW aan Woonzorg Nederland voor 8 projecten vrijgave van onderpand gegeven (2020: 8 projecten).

3.1.2.4 WOZ-waarde

De totale WOZ-waarde van de vastgoedportefeuille in exploitatie ultimo 2021 bedraagt circa € 5,9 miljard (2020: € 5,6 miljard). De WOZ-waarde is op basis van de in 2021 ontvangen WOZ-aanslagen, met peildatum 1 januari 2020.

3.1.2.5 Erfpachtverplichtingen

Een deel van het vastgoed in exploitatie is gebouwd op grond met erfpachtverplichtingen. Van deze grond is Woonzorg Nederland geen juridisch maar wel economisch eigenaar door middel van erfpachtcontracten.

3.1.2.6 Gevoeligheidsanalyse marktwaarde

De marktwaarde van het vastgoed in exploitatie is als volgt:

	31-12-2021	31-12-2020
Marktwaarde DAEB vastgoed in exploitatie	5.573.176	4.991.034
Marktwaarde niet-DAEB vastgoed in exploitatie	421.971	376.580
Totaal	5.995.147	5.367.614

Woonzorg Nederland heeft een gevoeligheidsanalyse uitgevoerd op de marktwaarde. Van de vier belangrijkste variabelen, die niet door Woonzorg Nederland zijn te beïnvloeden is berekend wat het effect is op de uitkomst van de marktwaarde.

- *Wijzigingen in de disconteringsvoet.* De disconteringsvoet is opgebouwd uit een risicovrije rentevoet, vermeerderd met een opslag voor vastgoedbeleggingen en een opslag passend bij het risicoprofiel per complex. De risicovrije rentevoet en de vastgoedopslag wordt door de markt bepaald, hier heeft Woonzorg Nederland geen invloed op. Voor de gevoeligheidsanalyse is een daling en stijging van de disconteringsvoet met plus en min 1,0% punt doorerekend. Dit heeft een effect op de gehele portefeuille van Woonzorg Nederland.

- *Leegwaarde.* Voor de woningportefeuille heeft de leegwaarde (ontwikkeling) een relatief grote impact op de waardering. De leegwaardeontwikkeling is gebaseerd op de verwachtingen over de woningmarkt. Het is niet ondenkbaar dat de woningmarkt zich anders ontwikkelt dan de voorspellingen. Er is in dit scenario gerekend met een opslag/afslag op de leegwaarde van plus en min 5,0% punt op de huidige leegwaarde.
- *Boven inflatoire huurverhoging.* Bij de woningportefeuille wordt er gerekend met een boven inflatoire huurverhoging in de range van plus 0,5% tot 1,0%. In dit scenario is gerekend met een verlaging van deze opslag met 1,0% (range van min 0,5% tot 0,0%) en een verhoging van deze opslag met 1,0% (range van 1,5% tot 2,0%).
- *Markthuurindex.* De markthuurindex geeft de markthuurontwikkeling weer. De markthuur is in de marktwaarde berekeningen de huur waarvoor het vastgoed bij mutatie weer verhuurd wordt. In de gevoeligheidsanalyse is voor de gehele portefeuille gerekend met een daling en een stijging van de index met plus en min 1,0% punt.

De resultaten staan hieronder weergegeven in zowel bedragen als % ten opzichte van de jaarrekening 2021. De scenario's zijn enkelvoudig doorgerekend, er is steeds één parameter gewijzigd ten opzichte van de jaarrekening.

Parameters	Stel mogelijke afwijking	Effect op de marktwaarde	In % van de marktwaarde
Disconteringsvoet	min 1,0%	-611.266	-10,2%
Disconteringsvoet	plus 1,0%	1.542.995	25,8%
Leegwaarde	plus 5,0%	143.592	2,4%
Leegwaarde	min 5,0%	-128.130	-2,1%
Boven inflatoire huurverhoging	plus 1,0%	132.765	2,2%
Boven inflatoire huurverhoging	min 1,0%	-122.860	-2,1%
Markthuurindex	plus 1,0%	227.745	3,8%
Markthuurindex	min 1,0%	-134.124	-2,2%

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

Per 31 december 2021 is in totaal € 2.783 miljoen aan ongerealiseerde waardeveranderingen in de overige reserves begrepen (2020: € 2.240 miljoen) uit hoofde van de waardering van het vastgoed in exploitatie tegen marktwaarde in verhuurde staat. De waardering van dit vastgoed is in overeenstemming met het Handboek modelmatig waarden bepaald en is daarmee conform de in de Woningwet voorgeschreven waarderingsgrondslag en daaruit afgeleide ministeriele besluit geldend ten tijde van het opmaken van de jaarverslaggeving.

De realisatie van deze ongerealiseerde herwaardering is sterk afhankelijk van het te voeren beleid van Woonzorg Nederland. De mogelijkheden voor de corporatie om vrijelijk door (complexgewijze) verkoop of huurstijgingen de marktwaarde in verhuurde staat te realiseren zijn beperkt door wettelijke maatregelen en maatschappelijke ontwikkelingen zoals demografie en ontwikkeling van de

behoefte aan sociale (DAEB) huurwoningen. Omdat de doelstelling van de corporatie is om duurzaam te voorzien in passende huisvesting voor hen die daar niet zelfstandig in kunnen voorzien, zal van het vastgoed in exploitatie slechts een beperkt deel vervreemd worden. Daarnaast zal bij mutatie van de woning slechts in uitzonderingssituaties de huur worden verhoogd tot de markthuur en zijn de werkelijke onderhouds- en beheerlasten hoger dan ingerekend in de marktwaarde, voortvloeiend uit de beoogde kwaliteit- en beheersituatie van de corporatie.

Dit betekent dat slechts een deel van de in de jaarrekening verantwoorde marktwaarde (en daarmee van het eigen vermogen) in de toekomst zal worden gerealiseerd.

Het bestuur van Woonzorg Nederland heeft een inschatting gemaakt van het gedeelte van het eigen vermogen dat bij gewijzigd beleid niet of eerst op zeer lange termijn realiseerbaar is. Deze schatting ligt in lijn met het verschil tussen de beleidswaarde van het bezit in exploitatie en de marktwaarde in verhuurde staat van dit bezit en bedraagt circa € 2.094 miljoen. Het verschil tussen de marktwaarde en de beleidswaarde ultimo 2021 bestaat uit de volgende onderdelen.

	2021	2020
Marktwaarde verhuurde staat	5.995.147	5.367.614
Beschikbaarheid (doorexpluiten)	176.717	-111.346
Betaalbaarheid (huren)	-915.147	-958.882
Kwaliteit (onderhoud)	-1.151.636	-969.208
Beheer (beheerkosten)	-204.303	-133.016
	-2.094.369	-2.172.453
Beleidswaarde	3.900.778	3.195.161
"Zuivere" beleidswaarde	3.892.493	3.195.161
Investerings bestaand bezit onder vastgoedbeleggingen	8.285	0

Dit impliceert dat circa 52% van het totale eigen vermogen niet of eerst op zeer lange termijn realiseerbaar is. Gezien de volatiliteit van (met name) de beleidswaarde, is dit aan fluctuaties onderhevig.

3.1.2.8 Sensitiviteitsanalyse

Voor de bepaling van de beleidswaarde zijn de voornaamste uitgangspunten (gemiddeld per woning teruggerekend) als volgt:

Uitgangspunt per woning voor	2021	2020
Streefhuur per maand	€ 640	€ 606
Lasten onderhoud per jaar	€ 2.205	€ 2.134
Lasten beheer per jaar	€ 912	€ 859

In onderstaande tabellen wordt aangegeven welk effect een positieve of negatieve aanpassing van deze uitgangspunten heeft op de beleidswaarde:

Uitgangspunt voor	Mutatie t.o.v. uitgangspunt	Effect op beleidswaarde	In percentage
Streefhuur per maand	€ 25 hoger	193.646	4,97%
Lasten onderhoud per jaar	€ 100 hoger	-102.053	-2,62%
Lasten beheer per jaar	€ 100 hoger	-101.077	-2,60%
Verdisconteringsvoet	1% hoger	-549.509	-14,12%
Verdisconteringsvoet	1% lager	772.983	19,86%

De beleidswaarde is eerst gedurende 2018 ingevoerd, waarbij dit waardebegrip nog in ontwikkeling is. Verder ontwikkeling van dit waardebegrip zal kunnen leiden tot aanpassingen in de beleidswaarde in komende perioden.

3.1.3 Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie

Het verloop is als volgt:

	2021	2020
Verkrijgingsprijzen	86.210	61.049
Voorziening onrendabele investeringen	-42.587	-36.126
Boekwaarde per 1 januari	43.623	24.923
Herrubricering naar vastgoedbeleggingen	-9.401	0
Boekwaarde per 1 januari 2021 na herrubricering	34.222	24.923
Mutaties		
Overboeking vanuit voorraad	208	2.664
Investeringen in ontwikkeling	60.193	86.558
Overboeking van in exploitatie	28.789	5.500
Overboeking opgeleverde projecten (nieuwbouw)	-38.358	-2.880
Overboeking overige na-investeringen	0	-18.711
Overboekingen naar opbrengst/kostprijs verkopen	-406	0
Afboeking van in ontwikkeling ten laste van resultaat	-78	-2.251
Afboeking van overige kosten (Onderhoud)	-2.287	-11.438
Mutatie voorziening onrendabel	-9.861	-34.282
Mutatie rubricering voorziening onrendabel	-761	-6.461
Totaal mutaties	37.439	18.699
Stand per 31 december		
Verkrijgingsprijzen	100.112	86.210
Voorziening onrendabele investeringen	-28.648	-42.587
Boekwaarde per 31 december	71.464	43.623

3.1.3.1 Geactiveerde rente

Op activa in ontwikkeling is in het jaar 2021 voor een bedrag ad € 1,8 miljoen aan rente geactiveerd (2020: € 1,6 miljoen). Over 2021 is evenals in 2020 een gemiddelde rentevoet van 3% gehanteerd.

3.2 Materiële vaste activa

3.2.1 Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie

Het verloop van de onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie is als volgt:

	Bedrijfs- gebouwen	Machines en installaties	Andere vaste bedrijfs middelen	Totaal
Stand per 31-12-2020				
Verkrijgingsprijs	17.982	5.915	18.724	42.621
Cumulatieve afschrijvingen	-7.827	-5.397	-16.280	-29.504
Boekwaarde 31-12-2020	10.155	518	2.444	13.117
Mutaties				
Investeringsen	4.097	524	748	5.369
Desinvesteringsen	0	0	0	0
Afschrijvingen	-548	-171	-1.149	-1.868
Overboeking van/naar vastgoedbeleggingen	-70	0	0	-70
Totaal mutaties	3.479	353	-401	3.431
Stand per 31-12-2021				
Verkrijgingsprijs	22.009	6.439	19.472	47.920
Cumulatieve afschrijvingen	-8.375	-5.568	-17.429	-31.372
Boekwaarde 31-12-2021	13.634	871	2.043	16.548

De investeringen betreffen de verbouwing van het kantoorgebouw in Amstelveen, hardware en kantoorinventaris.

3.3 Financiële vaste activa

3.3.1 Aandelen, certificaten van aandelen en andere vormen van deelneming in groepsmaatschappijen

	Stand per 01-01-2021	Mutatie 2021	Stand per 31-12-2021
Woonzorg Nederland Projectontwikkeling B.V.	-552	1	-551
Saldering met vordering op deelneming	552	-1	551
Waardering	0	0	0
Stadsherstel Den Haag en Omgeving N.V.	1.237	0	1.237
Woningnet N.V.	53	0	53
Totaal	1.290	0	1.290

De deelneming Woonzorg Nederland Projectontwikkeling B.V. is statutair gevestigd te Amsterdam. Het kapitaalbelang in deze deelneming is 100%. De belangrijkste financiële getallen van deze deelneming zijn hieronder weergegeven.

	Balanstotaal per 31-12-2021	Eigen vermogen per 31-12-2021	Resultaat 2021
Woonzorg Nederland Projectontwikkeling B.V.	1.477	-551	1

Het belang in Stadsherstel Den Haag en Omgeving N.V., statutair gevestigd te Den Haag, bedraagt circa 10% in het kapitaal van de vennootschap. Stadsherstel Den Haag en Omgeving zet zich in voor herstel en behoud van het historische karakter van Den Haag.

De participatie in Woningnet N.V., statutair gevestigd te Utrecht, betreft een deelname in het aanbodmodel van woningen in een aantal gemeenten en regio's. De deelname in Woningnet N.V. bedraagt circa 1%. De overige deelnemers zijn andere woningcorporaties.

3.3.2 Latente belastingvorderingen

	Latentie Venus- transactie	Latentie Vestia deal	Latentie Interest Rate Caps	Totaal 2021	Totaal 2020
Stand per 1 januari	0	0	0	0	0
Dotatie	14.497	2.716	869	18.082	0
Stand per 31 december	14.497	2.716	869	18.082	0

3.3.2.1 Actieve latentie Venustransactie

Voor het verschil tussen de commerciële- en de fiscale verwerkingswijze van de "Venustransactie" is in 2021 een actieve latentie gevormd van nominaal € 14,8 miljoen. Voor het bepalen van de contante waarde van € 14,5 miljoen is een netto-disconteringsvoet van 2,19% gehanteerd (gemiddelde vermogenskostenvoet maal 75%, oftewel gecorrigeerd voor belastingen). Verwacht wordt dat dit gehele bedrag van € 14,8 miljoen binnen een jaar wordt gerealiseerd. De "Venustransactie" is nader toegelicht in hoofdstuk 3.1.1 DAEB vastgoed in exploitatie en Niet-DAEB vastgoed in exploitatie.

3.3.2.2 Actieve latentie Vestia deal

Voor het verschil tussen de commerciële- en de fiscale verwerkingswijze van de Vestia leningenruil is in 2021 een actieve latentie gevormd van nominaal € 2,8 miljoen. Voor het bepalen van de contante waarde van € 2,7 miljoen is een netto-disconteringsvoet van 2,19% gehanteerd. Verwacht wordt dat dit gehele bedrag van € 2,8 miljoen binnen een jaar wordt gerealiseerd. De Vestia deal is nader toegelicht in hoofdstuk 2.2 Toelichting op het kasstroomoverzicht naar activiteit.

3.3.2.3 Actieve latentie Interest Rate Caps

In de jaarrekening is met ingang van boekjaar 2021 een actieve belastinglatentie tegen de contante waarde verantwoord voor het verschil tussen de commerciële en de fiscale waardering van de Interest Rate Caps. De nominale waarde van dit verschil bedraagt € 1,0 miljoen. De latentie loopt af over de resterende looptijd van deze Interest Rate Caps. Voor het bepalen van de contante waarde van € 0,9 miljoen is een netto-disconteringsvoet van 2,19% gehanteerd. Verwacht wordt dat van dit bedrag op balansdatum een bedrag van € 0,1 miljoen binnen een jaar wordt gerealiseerd en een bedrag van € 0,4 miljoen binnen vijf jaar.

3.3.2.4 Latente belastingvorderingen niet tot waardering gebracht

Met ingang van 1 januari 2019 is de ATAD-richtlijn van toepassing waardoor voor de bepaling van het fiscaal belastbaar bedrag de renteaftrek beperkt is. De aftrekbeperking ziet toe op het meerdere van 30% van de fiscale EBITDA met een ondergrens van € 1 miljoen (ATAD-norm). Indien in toekomstige jaren de rente daalt onder de hiervoor genoemde ATAD-norm is de eerder niet in aftrek genomen rente alsnog aftrekbaar. Hierdoor ontstaat een tijdelijk verschil. Voor het saldo niet aftrekbare rente ultimo 2021 is ingeschat dat deze redelijkerwijs niet binnen 10 jaar wordt verrekend. Om deze reden is geen actieve belastinglatentie opgenomen. Ultimo 2021 bedraagt het saldo niet aftrekbare rente € 67,0 miljoen.

3.3.3 Leningen u/g

	Stand per 01-01-2021	Toevoeging/ aflossing	Stand per 31-12-2021
Lease depot	1.472	-191	1.281

Dit betreft de financiering van het in lease gegeven wagenpark. Woonzorg Nederland draagt zelf zorg voor de financiering van het wagenpark, derhalve heeft Woonzorg Nederland een (niet rentedragende) vordering op de leasemaatschappij. De looptijd van deze vordering is per

voertuig (maximaal) 4 jaar, zijnde de looptijd van het leasecontract. Het bedrag korter dan 1 jaar bedraagt circa € 293. Als zekerheid voor de vordering staan de voertuigen op naam van Woonzorg Nederland.

3.3.4 Overige effecten

	Stand per 01-01-2021	Toevoeging/ aflossing	Waarde mutatie	Stand per 31-12-2021
ASN Aandelenfonds	377	-377	0	0

Door de fusie met Stichting Sociaal Fonds Stichting Woonzorg Nederland is eind 2020 een aandelenportefeuille verkregen van € 352. Deze portefeuille is direct na de fusie geliquideerd en de gelden zijn in januari 2021 ontvangen.

3.3.5 Overige vorderingen

	Actuele waarde Interest Rate Caps	Geactiveerde premie/rente	Totaal
Stand 1 januari 2021	344	167	511
Waardemutatie	785	0	785
Overige mutatie	0	-49	-49
Stand 31 december 2021	1.129	118	1.247

De Interest Rate Caps zijn om defensieve redenen aangeschaft ter bescherming van het renterisico van de roll-over financieringen op basis van drie- of zesmaands EURIBOR. Gedurende de gehele looptijd van de veelal lineair langlopende contracten is het renteniveau niet hoger dan het in de Interest Rate Cap overeengekomen niveau (4,5%, 5,0% en 5,5%) in lijn met de

WSW-uitgangspunten op het moment van aanschaf van de Cap. De waardering van de Caps is gebaseerd op de yield curve en de 3-maands, respectievelijk 6 maands forward rentetarieven ultimo 2021.

De nominale waarde van de onderliggende variabel rentende leningen bedraagt € 129 miljoen (zie ook paragraaf "Langlopende schulden". De gemiddelde einddatum van deze Caps is augustus 2039. In 2021 zijn er geen nieuwe Interest Rate Caps aangetrokken.

De rente is gebaseerd op driemaands EURIBOR en zal over de totale looptijd per saldo niet hoger zijn dan gewogen gemiddeld 5,11%. De marktwaarde van de reeds ingegane Caps bedraagt € 1.129 ultimo 2021 (ultimo 2020: € 344).

Geactiveerde premie/rente embedded derivaten: De netto contante waarde van het renteverskil tussen de gecontracteerde rente en de destijds geldende marktrente is geactiveerd en komt gedurende de looptijd van de lening ten laste van het resultaat.

3.4 Voorraden

De overige voorraden bestaan uit grondposities.

3.5 Vorderingen

Alle vorderingen hebben een looptijd van korter dan 1 jaar.

3.5.1 **Huurdebiteuren**

	31-12-2021	31-12-2020
Huurdebiteuren	3.346	4.683
Af: voorziening wegens oninbaarheid	-1.644	-3.160
Totaal	1.702	1.523

In 2021 zijn de beëindigde contracten en deurwaarderszaken opgeschoond. Als gevolg hiervan daalde zowel de vordering op de huurdebiteuren als de voorziening wegens oninbaarheid.

3.5.2 **Vorderingen op groepsmaatschappijen**

	31-12-2021	31-12-2020
Hollandsche Bouwstichting Seniorenhuisvesting (HBS)	7.815	7.405
Af: Voorziening vordering HBS	-7.237	-6.827
	578	578
Woonzorg Nederland Projectontwikkeling B.V.	2.028	2.028
Af negatieve waarde deelneming	-551	-552
Totaal	2.055	2.054

Woonzorg Nederland heeft een vordering op de Hollandsche Bouwstichting Seniorenhuisvesting (HBS) vanwege een tweetal vóór 1 juli 2015 verstrekte leningen. Deze leningen zijn aan het eind van de looptijd (dat wil zeggen 30 september 2015) niet verlengd en daarmee direct opeisbaar geworden. Het totale bedrag van de oorspronkelijke hoofdsom van de twee leningen bedraagt

€ 6,4 miljoen. In 2019 en 2021 is hierop een bedrag van resp. € 2,2 miljoen en € 0,9 miljoen afgelost. Inclusief verschuldigde rente en andere vergoedingen (op grond van de oorspronkelijke leningovereenkomsten) bedraagt de totale vordering € 7,8 miljoen per 31 december 2021.

HBS is geen deelneming van Woonzorg Nederland maar kwalificeert wel als groepsmaatschappij gezien de bestuurlijke verbinding. HBS heeft daarnaast een 100% kapitaalbelang in Puerta Holding B.V. (statutair gevestigd te Amsterdam), welke vennootschap op haar beurt een 100% kapitaalbelang heeft in Altus Advies en Ontwikkeling B.V. (eveneens statutair gevestigd te Amsterdam).

De belangrijkste financiële getallen van HBS kunnen als volgt worden weergegeven:

Groepsmaatschappij	Balanstotaal per 31-12-2021	Eigen vermogen per 31-12-2021	Resultaat 2021
Hollandsche Bouwstichting Seniorenhuisvesting	589	-7.426	-299

Mede vanwege het negatief eigen vermogen bij HBS en haar deelnemingen is voor de vordering op HBS een voorziening getroffen, namelijk € 7,2 miljoen ultimo 2021 (ultimo 2020: € 6,8 miljoen).

In 2022 heeft de Aw ontheffing verleend van het verbod tot het verschaffen van vermogen aan HBS. Met dit besluit is het mogelijk de openstaande vordering van Woonzorg Nederland op HBS af te boeken en zowel HBS, Puerta Holding B.V. als Altus Advies en Ontwikkeling B.V. te ontbinden.

3.5.3 Belastingen en premies van sociale verzekeringen

	31-12-2021	31-12-2020
Vennootschapsbelasting 2021	11.462	0
Vennootschapsbelasting 2020	4.336	4.336
Vennootschapsbelasting voorgaande jaren	2.296	18.377
Totaal	18.094	22.713

Een nadere toelichting is opgenomen onder hoofdstuk 4.7 Belastingen.

3.5.4 Overige vorderingen

	31-12-2021	31-12-2020
Debiteuren - niet zijnde huur	21.589	4.853
Door te belasten kosten	277	267
Overige vorderingen	386	286
Af: voorziening wegens oninbaarheid	-66	-150
Totaal	22.186	5.256

Het saldo Debiteuren – niet zijn de huur betreft de verkoop van 5 complexen op 31 december 2021 waarvan de ontvangsten plaatsvonden in januari.

3.6 Liquide middelen

	31-12-2021	31-12-2020
Rekening-courantsaldo banken	615	905
Totaal	615	905

De liquide middelen, inclusief het niet gebruikte deel van de kredietfaciliteit ad € 65 miljoen, staan geheel ter vrije beschikking. De kredietfaciliteit is niet geborgd door WSW.

3.7 Eigen Vermogen

De samenstelling van het eigen vermogen per 31 december is als volgt:

	2021	2020
Herwaarderingsreserves	2.782.828	2.239.891
Overige reserves	696.316	974.421
Resultaat na belastingen van het boekjaar	564.539	264.832
Stand per 31 december	4.043.683	3.479.144

Het verloopoverzicht van het eigen vermogen is als volgt:

	2021	2020
Stand per 1 januari	3.479.144	3.213.074
Fusie Stichting Sociaal Fonds	0	1.238
Saldo na verwerking fusie	3.479.144	3.214.312
Resultaat na belastingen van het boekjaar	564.539	264.832
Stand per 31 december	4.043.683	3.479.144

3.7.1 Herwaarderingsreserves

Het mutatieoverzicht van de herwaarderingsreserves is als volgt:

	2021	2020
Stand per 1 januari	2.239.891	2.023.035
Mutatie/realisatie door verkoop	0	-2.941
Mutatie door herwaardering	542.937	219.797
Stand per 31 december	2.782.828	2.239.891

3.7.2 Overige reserves

Het mutatieoverzicht van de overige reserves is als volgt:

	2021	2020
Stand per 1 januari	974.421	881.124
Fusie Stichting Sociaal Fonds	0	1.238
Saldo na verwerking fusie	974.421	882.362
Mutatie uit herwaarderingsreserves	-542.937	-216.857
Resultaatbestemming	264.832	308.916
Stand per 31 december	696.316	974.421

3.7.3 Resultaat na belastingen van het boekjaar

De resultaatbestemming 2021 is niet in de jaarrekening verwerkt.

De voorgestelde resultaatbestemming is als volgt:

	2021
Toevoeging overige reserves	564.539
Totaal	564.539

3.7.4 Statutaire regeling betreffende de bestemming van het resultaat

In de statuten van de Stichting is geen bepaling opgenomen met betrekking tot de bestemming van het resultaat. Artikel 19 van de Woningwet bepaalt dat toegelaten instellingen alleen uitkeringen mogen doen in het belang van de volkshuisvesting.

3.8 Voorzieningen

De stand van de voorzieningen ultimo boekjaar is als volgt:

	31-12-2021	31-12-2020
Voorziening voor onrendabele investeringen en herstructureringen	21.358	23.110
Latente belastingverplichtingen	40.265	34.725
Overige voorzieningen	2.478	2.435
Totaal	64.101	60.270

3.8.1 Voorziening voor onrendabele investeringen en herstructureringen

Het verloop in de voorziening is als volgt weer te geven:

	2021	2020
Saldo voorziening 1 januari	65.697	65.306
In mindering op activa in ontwikkeling	-42.587	-36.126
Stand per 1 januari	23.110	29.180
Dotatie investeringsbesluiten boekjaar	43.633	39.205
Vrijval in verband met oplevering projecten boekjaar	-45.723	-38.390
Vrijval aankoopkosten in verband met aankopen	0	-424
Mutatie rubricering activa in ontwikkeling	338	-6.461
Stand voorziening 31 december	21.358	23.110
Saldo voorziening per 31 december	63.607	65.697
In mindering op activa in ontwikkeling	-28.648	-42.587
In mindering op activa in exploitatie	-13.601	0
Stand per 31 december	21.358	23.110

De voorziening onrendabele investeringen betreft het per saldo verlieslatende deel van contracten afgesloten ten behoeve van de ontwikkeling van nieuwbouw en verbouw van huurwoningen en intramuraal vastgoed waarvoor nog onvoldoende kosten zijn gemaakt om het bedrag daarop in mindering te brengen. De voorziening heeft een overwegend kortlopend karakter (korter dan een jaar).

3.8.2 Latente belastingverplichtingen

De mutaties in de voorziening latente belastingverplichtingen zijn samengevat in het navolgende schema:

	Latentie Onderhoud	Latentie Vastgoed	Latentie Leningen	Latentie Derivaten	Totaal 2021	Totaal 2020
Stand per 1 januari	22.211	5.750	6.764	0	34.725	23.352
Dotatie	3.427	0	0	3.459	6.886	7.639
Vrijval / onttrekkingen	0	-378	-2.163	0	-2.541	-1.249
Verandering disconterings- voet	23	33	27	0	83	38
Verandering percentage VPB	827	130	155	0	1.112	4.945
Stand per 31 december	26.488	5.535	4.783	3.459	40.265	34.725

3.8.2.1 Voorziening latentie onderhoud

Voor de fiscaal gevormde onderhoudsvoorziening is een latentie opgenomen. De latentie van € 26,5 miljoen is de contante waarde van de vennootschapsbelasting over toekomstige (tijdelijke) verschillen tussen de fiscale waardering en de waardering in de jaarrekening.

De gehanteerde netto-disconteringsvoet bedraagt hierbij 2,19% (gemiddelde vermogenskosten-voet maal 75%, oftewel gecorrigeerd voor belastingen). Verwacht wordt dat dit gehele bedrag van € 26,5 miljoen binnen een jaar wordt gerealiseerd. De nominale waarde van de latentie fiscale onderhoudsvoorziening ultimo 2021 bedraagt € 27,1 miljoen (ultimo 2020: € 26,2 miljoen).

3.8.2.2 Voorziening latentie vastgoed

De nominale waarde van de latentie vastgoed ultimo 2021 bedraagt € 463,9 miljoen (ultimo 2020: € 329,1 miljoen). Hiervoor is een inschatting gemaakt of deze binnen afzienbare tijd kan worden verrekend. Voor een gedeelte van nominaal € 6,5 miljoen is een latentie opgenomen. De gehanteerde netto-disconteringsvoet bedraagt hierbij 2,19%. Verwacht wordt dat van dit bedrag op balansdatum een bedrag van € 0,7 miljoen binnen een jaar wordt gerealiseerd en een bedrag van € 3,0 miljoen binnen vijf jaar. Voor het overige verschil tussen de commerciële en fiscale waardering van het vastgoed van nominaal circa € 457,4 miljoen is het zeer waarschijnlijk dat deze doorschuiven naar het opvolgende actief, waardoor de contante waarde van dit verschil naar nihil tendeert.

3.8.2.3 Voorziening latentie leningen

In de jaarrekening is voor de leningenportefeuille een latente belastingverplichting tegen de contante waarde verantwoord voor het verschil tussen de waardering die de belastingdienst toepast (i.c. marktwaarde per datum fiscale openingsbalans) en de waardering als toegepast in de jaarrekening (geamortiseerde kostprijs). De latentie loopt af over de resterende looptijd van de leningen. De latentie van € 4,8 miljoen is de contante waarde van de vennootschapsbelasting over de jaarlijkse afschrijving van het agio. De gehanteerde netto-disconteringsvoet bedraagt hierbij 2,19%. Verwacht wordt dat van dit bedrag op balansdatum een bedrag van € 1,0 miljoen binnen een jaar wordt gerealiseerd en een bedrag van € 2,4 miljoen binnen vijf jaar. De nominale waarde van de belastinglatentie leningen bedraagt eind 2021 € 5,6 miljoen (ultimo 2020: € 8,1 miljoen).

3.8.2.4 Voorziening latentie derivaten

In de jaarrekening is met ingang van boekjaar 2021 een latente belastingverplichting tegen de contante waarde verantwoord voor het verschil tussen de commerciële en de fiscale waardering van de derivaten. De nominale waarde van dit verschil bedraagt € 4,4 miljoen. De latentie loopt af over de resterende looptijd van deze derivaten. De gehanteerde netto-disconteringsvoet

bedraagt hierbij 2,19%. Verwacht wordt dat van dit bedrag op balansdatum een bedrag van € 0,1 miljoen binnen een jaar wordt gerealiseerd en een bedrag van € 0,8 miljoen binnen vijf jaar.

3.8.3 Overige voorzieningen

De mutaties in de overige voorzieningen zijn in het navolgende schema samengevat:

	Claims en geschillen	Loopbaan ontw.budget	Totaal 2021	Totaal 2020
Stand per 1 januari	1.596	839	2.435	3.567
Dotatie	500	193	693	694
Vrijval/onttrekkingen	-500	-150	-650	-1.826
Stand per 31 december	1.596	882	2.478	2.435

3.8.3.1 Voorziening claims en geschillen

Woonzorg Nederland heeft een aantal juridische geschillen welke mogelijk kunnen leiden tot te betalen claims. Voor de verwachte uitgaven die voortvloeien uit de geschillen is een voorziening opgenomen. De voorziening heeft een overwegend langlopend karakter (langer dan een jaar).

3.8.3.2 Voorziening loopbaan ontwikkelingsbudget

Iedere medewerker heeft met ingang van 2010 (conform de cao-bepalingen) een eigen loopbaan-ontwikkelingsbudget. De hoogte van het beschikbare budget is afhankelijk van het aantal (maximaal 5) dienstjaren van de medewerker. Deze voorziening heeft grotendeels een langlopend karakter, dat wil zeggen langer dan één jaar.

3.9 Langlopende schulden

3.9.1 Schulden aan overheid en banken

Het verloop is in het navolgende schema samengevat:

	Overheid	Banken	Totaal 2021	Totaal 2020
Stand per 1 januari	1.257	1.842.181	1.843.438	1.824.093
Opgenomen geldleningen	0	73.848	73.848	96.624
Agio	0	21.516	21.516	0
Contractaflossingen boekjaar	-110	-59.456	-59.566	-77.279
Stand per 31 december	1.147	1.878.089	1.879.236	1.843.438

De aflossingsverplichtingen binnen twaalf maanden na afloop van het jaar ad € 74 miljoen (2020: € 58 miljoen) zijn opgenomen onder de langlopende schulden.

De marktwaarde van de leningportefeuille bedraagt ultimo 2021 € 2.553 miljoen (ultimo 2020: € 2.725 miljoen). De marktwaarde is berekend aan de hand van de marktrente op basis van de yieldcurve ultimo december 2021 (2020). De daling van de marktwaarde is veroorzaakt door de stijging van de marktrente.

De 'duration' van de leningen- en derivatenportefeuille bedraagt 13,8 jaar (2020: 13,5 jaar).

De duration is berekend op basis van de huidige yieldcurve.

De gemiddelde gewogen vermogenskostenvoet van de leningenportefeuille bedraagt 2,93% (2020: 3,00%).

Het onroerend goed is voor circa 99% gefinancierd onder borgstelling van het WSW. Voor een toelichting op de verstrekte zekerheden, zie de nadere toelichting bij "Niet uit de balans blijkende informatie".

Woonzorg heeft in december 2021 een marktconforme 40-jarige lening aangetrokken van € 13.8 miljoen en geruild met een hoogrentende lening van collega-corporatie Vestia. Het verschil tussen de boekwaarde en de reële waarde van de middels de ruil verkregen hoogrentende lening is als agiodeel van de lening verwerkt. Het agio op de leningen ultimo 2021 bedraagt € 21,5 miljoen.

Het agiodeel van de lening binnen twaalf maanden na afloop van het jaar ad € 0,5 miljoen is opgenomen onder de schulden aan banken (onder de langlopende schulden).

Geldleningen

Restant looptijd/ Percentage vaste geldleningen	< 4,00%	< 5,00%	< 6,00%	< 8,00%	Totaal
< 1 jaar	77	0	162	871	1.109
< 5 jaar	70.056	35.178	16.670	1.428	123.332
< 10 jaar	102.400	23.978	0	0	126.378
< 15 jaar	132.940	94.948	37.824	1.667	267.379
< 20 jaar	127.995	398.139	61.278	968	588.381
Overig	549.366	47.886	0	0	597.252
Subtotaal	982.834	600.129	115.933	4.934	1.703.831
Restant looptijd/Percentage roll-overleningen					
< 1 jaar	25.000	0	0	0	25.000
< 5 jaar	4.637	0	0	0	4.637
< 10 jaar	0	0	0	0	0
Overig	124.253	0	0	0	124.253
Subtotaal	153.890	0	0	0	153.890
Totaal bruto-Treasury positie	1.136.724	600.129	115.933	4.934	1.857.721

Afgesloten Interest Rate Caps met Cap-referentierente c.q. strike:	< 4,00%	< 5,00%	< 6,00%	< 8,00%	Totaal
< 1 jaar	0	1.057	7.089	0	8.146
< 5 jaar	0	4.227	26.394	0	30.621
< 10 jaar	0	5.284	28.906	0	34.190
< 15 jaar	0	5.284	26.778	0	32.062
< 20 jaar	0	5.284	17.470	0	22.754
Overig	0	1.057	0	0	1.057
Totaal	0	22.193	106.637	0	128.829

Rentefluctuaties met betrekking tot roll-overleningen worden binnen de daarvoor geldende mandaten afgedekt met afgeleide financiële (rentebeschermende en rentefixerende) instrumenten. De fluctuaties die de bancaire opslagen op de rente niveaus van de onderliggende roll-overleningen laten zien worden hierdoor echter niet afgedekt. Het niveau van deze bancaire opslagen wordt wel meegenomen bij de (risico)beoordeling van de aangevraagde financiering.

3.9.2 Overige schulden

	Embedded derivaten	Waarborg- sommen	Over- lopende passiva	Totaal 2021	Totaal 2020
Stand per 1 januari	19.776	670	0	20.446	16.095
Waardemutatie	-2.350	0	0	-2.350	4.098
Mutatie	0	186	57.424	57.610	253
Stand per 31 december	17.426	856	57.424	75.706	20.446

Onder de leningen is voor een bedrag van € 13 miljoen aan Extendible fixeleningen opgenomen. Bij deze leningen betaalt Woonzorg Nederland gedurende het eerste tijdvak een vaste rente die lager is dan de marktrente zoals die op het moment van afsluiten gold. In ruil hiervoor heeft Woonzorg Nederland aan de tegenpartij het recht gegeven om bij het begin van het tweede tijdvak te bepalen of er een op het moment van afsluiten bepaalde vaste rente wordt betaald of dat er een variabele rente wordt betaald. De lening van € 13 miljoen heeft een looptijd tot 2046. De bank heeft het recht om per 2026 te kiezen voor een rente van 4,4%. Indien de bank geen gebruik maakt van het recht wordt de lening verlengd op basis van 3 Maands Euribor zonder (liquiditeits)opslag. Dit recht van de tegenpartij is een embedded derivaat dat is afgescheiden van het basiscontract en afzonderlijk in de balans is verwerkt onder derivaten. De marktwaarde van dit embedded derivaat bedraagt per balansdatum € 9,3 miljoen negatief (2020: € 19,8 miljoen negatief).

In 2021 heeft de tegenpartij aangegeven gebruik te maken van het recht op een vaste rente van 4,5% over een lening van € 12 miljoen. De lening heeft een looptijd tot 2036. Vanaf het moment van de omzetting van de lening valt de waarde van het embedded derivaat gedurende de resterende looptijd van de lening vrij ten gunste van het resultaat. De marktwaarde van deze lening ultimo 2021 bedraagt € 8,2 miljoen.

De overlopende passiva heeft te maken met de onder hoofdstuk 3.1.1 DAEB vastgoed in exploitatie en Niet-DAEB vastgoed in exploitatie toegelichte “Venustransactie”. Onder de schulden aan overheid en banken zijn leningen opgenomen welke betrekking hebben op de in november 2021 afgesloten overeenkomst van taakoverdracht. Deze leningen zijn onderdeel van een taakoverdracht van 1.144 eenheden in Voorschoten en Leiden, welke uiterlijk het tweede kwartaal 2022 overgedragen worden.

De boekwaarde van deze leningen (gecorrigeerd voor de overlopende rente) bedraagt € 112,6 miljoen en de per 1 december 2021 gefixeerde marktwaarde bedraagt € 170 miljoen. Aangezien de prijsbepaling in 2021 heeft plaatsgevonden zijn, in verband met de taakoverdracht, de betreffende leningen in de balans per 31 december 2021 tegen reële waarde gewaardeerd. Het verschil tussen de boekwaarde en de reële waarde is verantwoord onder overlopende passiva.

3.10 Kortlopende schulden

Alle kortlopende schulden hebben een looptijd korter dan één jaar. De reële waarde van de kortlopende schulden benadert de boekwaarde vanwege het kortlopende karakter van de schulden.

3.10.1 Schulden aan banken

	31-12-2021	31-12-2020
Rekening-courantschuld bank	20.778	5.336
Totaal	20.778	5.336

Met één bankinstelling zijn kredietfaciliteiten overeengekomen, groot € 65 miljoen. Voor deze kredietfaciliteiten zijn geen afzonderlijke zekerheden verstrekt.

3.10.2 Schulden ter zake van belastingen, premies van sociale verzekeringen en pensioenen

	31-12-2021	31-12-2020
Omzetbelasting	12.273	9.340
Loonheffing	668	668
Overig	1	1
Totaal	12.942	10.009

3.10.3 Overlopende passiva

	31-12-2021	31-12-2020
Nog te betalen rente geldleningen	20.192	20.887
Te verrekenen servicekosten	3.403	4.978
Vooruitontvangen huur	3.024	3.417
Reservering vakantiedagen	1.011	871
Te betalen kosten afgesloten projecten	707	592
Nog te besteden subsidies	2.140	0
Overige	2.002	3.861
Totaal	32.479	34.606

3.11 Niet uit de balans blijkende informatie

3.11.1 Leaseverplichtingen

Met leasemaatschappijen zijn leaseovereenkomsten afgesloten voor het wagenpark voor maximaal 4 jaar. De totale verplichting bedraagt € 1,2 miljoen waarvan € 0,5 miljoen korter dan één jaar en € 0,7 miljoen van één tot vier jaar.

3.11.2 Erfpachtverplichtingen

Ten aanzien van onroerende zaken zijn er erfpachtverplichtingen aangegaan voor een bedrag van €0,6 miljoen per jaar. Deze erfpachtverplichtingen zijn voor het merendeel zonder einddatum.

3.11.3 Investeringsverplichtingen

Er zijn niet in de balans opgenomen investeringsverplichtingen voor een bedrag van € 96 miljoen (2020: € 67 miljoen).

3.11.4 Onderhoudsverplichtingen

Woonzorg Nederland is per balansdatum onderhoudsverplichtingen aangegaan ad € 3,4 miljoen (ultimo 2020: € 9,0 miljoen).

3.11.5 Obligo WSW

Woonzorg heeft op grond van artikel 10, lid 2 onder c van het Reglement van Deelneming van WSW een obligolening aangetrokken.

De lening sluit aan op hetgeen is vereist. Dit betekent dat de hoofdsom overeenkomt met 2,6% van het geborgd schuldrestant ultimo 2021. Op deze lening kan alleen een trekking worden gedaan als WSW daartoe een verzoek heeft gedaan en Woonzorg niet binnen 10 werkdagen aan dit verzoek kan storten. Een dergelijk verzoek van WSW is pas aan de orde als het jaarlijks obligo niet toereikend is. Op basis van de prognoses van WSW is dit op basis van de huidige verplichtingen niet aan de orde.

In geval van een eventuele storting, zal deze rechtstreeks ten gunste van WSW worden uitbetaald en nadien moeten worden afgelost door Woonzorg.

3.11.6 Aansprakelijkheid fiscale eenheid

Woonzorg Nederland vormt met Woonzorg Nederland Projectontwikkeling B.V. een fiscale eenheid voor de omzetbelasting. Op grond van de voorwaarden zijn de Woonzorg Nederland en Woonzorg Projectontwikkeling B.V. ieder hoofdelijk aansprakelijk voor ter zake door de combinatie verschuldigde belasting.

Woonzorg Nederland en Woonzorg Projectontwikkeling B.V. vormen tevens een fiscale eenheid voor de vennootschapsbelasting. Op grond van de standaardvoorwaarden zijn deze entiteiten ieder hoofdelijk aansprakelijk voor ter zake door de combinatie verschuldigde belasting.

3.11.7 Overige fiscale aansprakelijkheid

Vanuit de wet Ketenaansprakelijkheid en de inlenersaansprakelijkheid kan Woonzorg Nederland bij ingebreke blijven van onderaannemers/uitleners aansprakelijk worden gesteld voor achterstallige betaling van premies werknemers- en volksverzekeringen en van loon- en omzetbelasting bij uitbesteding van werk respectievelijk inlenen van uitzendkrachten.

3.11.8 Procedure schade aardbevingsgebied

In april 2020 zijn elf corporaties uit het aardbevingsgebied een civiele schadestaatprocedure tegen de NAM begonnen, welke zich richt op de waardedaling van het bezit in het aardbevingsgebied. In 2021 hebben de woningcorporaties de NAM verzocht akkoord te gaan met het beëindigen van de schadestaatprocedure, zodat zij een aanvraag bij het IMG kunnen indienen. De NAM is hier tot dusverre niet mee akkoord gegaan. In februari 2022 heeft de NAM aangegeven bereid te zijn te spreken over een schikking. De verdere afspraken met betrekking tot het schikkingsvoorstel worden de komende periode verder uitgewerkt.

4 Toelichting op de winst- en verliesrekening

Alle vermelde bedragen luiden in € x 1.000, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

4.1 Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille

4.1.1 Huuropbrengsten

De huuropbrengsten zijn als volgt te specificeren:

	2021	2020
Intramuraal	87.322	89.740
Zelfstandige woningen	204.642	203.369
Overig onroerend bezit	16.409	16.050
	308.373	309.159
Huurderving wegens leegstand	-7.904	-8.532
Huurderving wegens oninbaarheid	-222	-363
Totaal	300.247	300.264

Alle opbrengsten zijn in Nederland behaald. In het boekjaar 2021 heeft Woonzorg Nederland de specificatie van de huuropbrengsten in de winst- en verliesrekening gewijzigd van technische typologie naar contractsoort. De vergelijkende cijfers over 2020 zijn aangepast. De huurderving inclusief leegstand is inclusief leegstand door projectontwikkeling wegens transformatie van ons bezit.

4.1.2 Opbrengsten en lasten servicecontracten

De opbrengst servicecontracten (uit hoofde van levering en diensten) is als volgt te specificeren:

	2021	2020
Doorbelaste servicekosten	33.277	32.978
Af: derving wegens leegstand en oninbaarheid	-2.457	-2.911
Totaal	30.820	30.067

Het saldo van de opbrengsten en lasten servicecontracten is als volgt:

	2021	2020
Opbrengsten servicecontracten	30.820	30.067
Lasten servicecontracten	-33.260	-33.230
Saldo	-2.440	-3.163

In 2020 is een incidentele afboeking van intramurale panden ad € 0,9 miljoen ten laste van de niet verrekenbare servicekosten gebracht.

4.1.3 Lasten verhuur- en beheeractiviteiten

	2021	2020
Directe kosten	6.064	4.193
Toegerekende personeelskosten	15.245	14.527
Toegerekende bedrijfslasten	6.272	4.690
Totaal	27.581	23.410

De stijging van de directe kosten wordt met name veroorzaakt door hogere kosten met betrekking tot de NEN2580 inmetingen. In 2021 zijn extra middelen ter beschikking gesteld om de opgelopen achterstanden in voorgaande perioden (veroorzaakt door de lockdowns) versneld in te lopen.

4.1.4 Lasten onderhoudsactiviteiten

	2021	2020
Planmatig onderhoud	39.082	33.729
Contractonderhoud	11.123	9.801
Klachtenonderhoud	15.188	15.187
Mutatieonderhoud	11.946	9.321
Onderhoud uit projecten in ontwikkeling	20.615	11.438
Overig onderhoud	5.878	6.320
Subtotaal	103.832	85.796
Toegerekende personeelskosten	8.005	7.112
Toegerekende bedrijfslasten	2.605	2.030
Totaal	114.442	94.938

De stijging van de lasten onderhoudsactiviteiten worden voor resp. ruim € 5 en € 9 miljoen veroorzaakt door hogere lasten planmatig onderhoud en de toename van de investeringen in projecten.

De oorzaak van de hogere kosten planmatig onderhoud zijn extra werkzaamheden die in eerdere fasen niet zijn uitgevoerd en in combinatie met de onderhanden werkzaamheden alsnog zijn opgepakt.

De stijging van de lasten onderhoud uit projecten in ontwikkeling wordt veroorzaakt door de toename van de investeringen in projecten.

4.1.5 Overige directe operationele lasten exploitatie bezit

	2021	2020
Verhuurderheffing	22.200	21.070
Belastingen en verzekeringen	12.491	12.096
Erfpacht	538	394
Overige exploitatiekosten	173	160
Subtotaal	35.402	33.720
Mutatie overige voorzieningen	0	-1.230
Totaal	35.402	32.490

4.2 Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille

Het netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille bedroeg over 2021 €-1,0 miljoen (2020: €-1,4 miljoen).

4.2.1 Verkoopopbrengst vastgoedportefeuille

	2021	2020
Opbrengst verkoop bestaand bezit DAEB	28.784	4.178
Opbrengst verkoop bestaand bezit niet-DAEB	12.172	3.578
Subtotaal verkoop bestaand bezit	40.956	7.756
Verkoopkosten bestaand bezit	-693	-253
Totaal	40.263	7.503

4.2.2 Toegerekende organisatiekosten verkoop vastgoedportefeuille

	2021	2020
Personeelskosten	325	253
Toegerekende organisatiekosten	141	134
Totaal	466	387

4.2.3 Boekwaarde verkochte vastgoedportefeuille

	2021	2020
Boekwaarde verkoop DAEB vastgoed	28.918	6.484
Boekwaarde verkoop niet-DAEB vastgoed	11.981	2.009
Totaal	40.899	8.493

4.3 Waardeveranderingen vastgoedportefeuille

4.3.1 Overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille

	2021	2020
Restant vrijval voorziening onrendabele investeringen	5.969	4.107
Dekking AK vastgoedprojecten	4.439	3.572
Geactiveerde rente vastgoed in ontwikkeling	1.843	1.573
Afboeking vastgoed in ontwikkeling	-387	-152
Toegerekende organisatiekosten	-1.977	-1.151
Toegerekende personeelskosten	-4.573	-2.923
Dotatie voorziening onrendabele investeringen	-43.633	-39.205
Totaal	-38.319	-34.179

4.3.2 Niet gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille

	2021	2020
Mutatie actuele waarde DAEB vastgoed in exploitatie	569.085	224.131
Mutatie actuele waarde niet- DAEB vastgoed in exploitatie	49.337	15.278
	618.422	239.409
Ontvangen boekwaarden intramurale complexen	0	864
Totaal	618.422	240.273

4.3.3 Niet gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille bestemd voor verkoop

	2021	2020
Afwaardering voorraad grondposities	-256	-311
Totaal	-256	-311

4.4 Netto resultaat overige activiteiten

4.4.1 Opbrengst overige activiteiten

	2021	2020
Vergoeding administratiekosten	979	975
Opbrengt zendmasten	689	667
Overige opbrengsten	149	352
Totaal	1.817	1.994

4.4.2 Kosten overige activiteiten

	2021	2020
Toegerekende personeelskosten	231	232
Toegerekende bedrijfslasten	87	76
Totaal	318	308

4.5 Overige organisatiekosten

	2021	2020
Vestia deal	21.516	0
Toegerekende personeelskosten	10.089	7.770
Toegerekende bedrijfslasten	4.688	3.932
Obligoheffing	1.137	0
Overig	218	317
Totaal	37.648	12.019

De “Vestia deal” is nader toegelicht onder respectievelijk 3.9.1 Schulden aan overheid en banken en hoofdstuk 2.2 Toelichting op het kasstroomoverzicht naar activiteit.

Vanaf 2021 wordt door WSW jaarlijks een obligoheffing geheven. De heffing bedraagt maximaal 0,33% van de restschuld van de door Woonzorg opgenomen door het WSW geborgde leningen.

Over 2021 bedroeg de heffing 0,0624% (€ 1,1 miljoen).

4.6 Financiële baten en lasten

4.6.1 Wijzigingen in de waarde van financiële vaste activa en van de effecten die tot de vlottende activa behoren

	2021	2020
Waardeverandering derivaten	3.135	-4.208
Waardeverandering vordering stichting HBS	0	-10
Totaal	3.135	-4.218

De waardeverandering van de derivaten wordt veroorzaakt door de stijgende rente en het uitoefenen van het recht van de bank voor een vaste rente voor een lening. Door onder overige langlopende schulden opgenomen negatieve marktwaarde van de embedded derivaten nam hierdoor af met € 2,3 miljoen.

4.6.2 Opbrengsten van vorderingen die tot de vaste activa behoren en effecten

	2021	2020
Dividend Stadsherstel Den Haag en Omgeving N.V	31	19
Ontvangen inzake deelname Woningnet N.V.	81	82
Totaal	112	101

4.6.3 Overige rentebaten en soortgelijke opbrengsten

	2021	2020
Overige rentebaten	9	370
Totaal	9	370

4.6.4 Rentelasten en soortgelijke kosten

	2021	2020
Venustransactie	57.424	0
Rente leningen overheid en kredietinstellingen	54.538	56.105
Borgstellingsvergoeding WSW	430	410
Geamortiseerde rente embedded derivaten	49	49
Overige rentelasten	357	334
Totaal	112.798	56.898

De "Venustransactie" is nader toegelicht onder hoofdstuk 3.1.1 DAEB vastgoed in exploitatie en Niet-DAEB vastgoed in exploitatie en 3.9.2 Overlopende passiva.

4.7 Belastingen

	2021	2020
Vennootschapsbelasting 2017	1.929	4.702
Vennootschapsbelasting 2018	2.281	5.033
Vennootschapsbelasting 2019	2.296	3.832
Vennootschapsbelasting 2020	0	-17.067
Vennootschapsbelasting 2021	-7.946	0
Subtotaal	-1.440	-3.500
Mutatie voorziening latente belastingverplichting	12.542	-11.373
Totaal	11.102	-14.873

	2021	2020
Resultaat boekjaar	564.539	264.832
Vennootschapsbelasting	-11.102	14.873
Resultaat voor belastingen	553.437	279.705
<i>Fiscaal andere behandeling van:</i>		
Opbrengst verkoop bestaand bezit	-1.418	4.482
Toepassing herinvesteringsreserve	-5.057	-1.945
Afschrijvingen	-13.462	-16.529
Overige waardeveranderingen	37.663	34.544
Bijzondere waardeverminderingen	-9.838	-4.059
Onderhoudsinvesteringen	-8.167	-12.117
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen	-618.422	-239.409
Waardeveranderingen financiële vaste activa	-3.426	3.917
Afschrijvingen op (dis)agio op leningen	1.939	2.969
Ontvangen boekwaarden	2.933	3.277
Voorziening "(af)waarderingen" vastgoed	0	-1.700
Lagere volkshuisvestelijke bijdragen	68.182	0
Energie investeringsaftrek (EIA)	-1.350	0
Overige	-380	-295
Totaal permanente en tijdelijke verschillen	-550.803	-226.865
Belastbaar bedrag voor toepassing ATAD	2.634	52.840
Renteaftrekbepanking ATAD	29.229	15.494
Belastbaar bedrag	31.863	68.334
Verschuldigde winstbelasting	7.946	17.067
Aanpassing belastbaar bedrag voorgaande jaren	-26.024	-54.268
Winstbelasting voorgaande jaren	-6.506	-13.567
Verschuldigde winstbelasting	1.440	3.500

De resultaten met betrekking tot de vennootschapsbelasting 2017 en 2018 zijn het gevolg van het definitief vaststellen van de VPB aanslagen 2017 en 2018 in boekjaar 2021. Het resultaat inzake de vennootschapsbelasting 2019 is gebaseerd op de definitieve concept aangifte 2019, welke in boekjaar 2022 definitief vastgesteld zal worden.

Het belastbaar bedrag bedraagt € 31,8 miljoen. De af te dragen vennootschapsbelasting bedraagt € 10,5 miljoen. De effectieve belastingdruk in procenten bedraagt ongeveer -2% (toepasselijk 25 procent). De lagere effectieve belastingdruk wordt veroorzaakt door verschillen in de waarderingresultaten van vastgoedbeleggingen, onderhoud en leningen, door resultaten oude jaren en door de fiscale renteaftrekbeperving.

4.8 Resultaat deelnemingen

	2021	2020
Resultaat deelneming WZN Projectontwikkeling B.V.	1	14
Totaal	1	14

4.9 Gebeurtenissen na balansdatum

Er zijn geen gebeurtenissen na balansdatum die nadere informatie op de feitelijke situatie per balansdatum geeft.

4.10 Overige toelichtingen

4.10.1 Personeelskosten

	2021	2020
Lonen en salarissen	20.225	19.045
Sociale lasten	3.573	3.020
Pensioenlasten	2.546	3.175
Subtotaal	26.344	25.240
Overige personeelskosten inclusief inhuur	12.124	7.577
Totaal	38.468	32.817

In 2021 is sprake van meer inzet van externe inhuur door:

- het outsourcen van het rekencentrum en de transitie van het I&A-platform
- tijdelijke inhuur bij Vastgoedsturing wegens de verkoop in 2022 van de ca 1.200 woningen in Voorschoten en het effect hiervan op de omvang van deze afdeling
- extra inzet bij Vastgoedsturing op het project NEN-inmetingen

De personeelskosten zijn als volgt gealloceerd:

	2021	2020
Lasten verhuur- en beheer activiteiten	15.245	14.527
Lasten onderhoudskosten	8.005	7.112
Toegerekende organisatiekosten verkoop vastgoedportefeuille	325	253
Overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille	4.573	2.923
Kosten overige activiteiten	231	232
Overige organisatiekosten	10.089	7.770
Totaal	38.468	32.817

In 2021 is een hoger aandeel in de kosten van de afdelingen JZ, Assetmanagement, vastgoedsturing, vastgoedprogramma's en vastgoedmanagement toegerekend aan overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille.

4.10.2 Overige bedrijfslasten

	2021	2020
Afschrijving activa ten dienste van	1.868	1.529
Overige huisvestingskosten	2.454	912
Bureaunkosten	1.067	1.062
Automatiseringskosten	6.702	4.840
Algemene kosten	1.764	1.786
Advieskosten	1.915	1.883
Totaal	15.770	12.012

De stijging van de overige huisvestingskosten is incidenteel en wordt veroorzaakt door onderhoudslasten van de verbouwing van het kantoorpand in Amstelveen. Door eenmalige ontwikkelkosten voor de Woonzorg app zijn de automatiseringskosten hoger dan vorig jaar.

De overige bedrijfskosten zijn als volgt gealloceerd:

	2021	2020
Lasten verhuur- en beheeractiviteiten	6.272	4.690
Lasten onderhoudskosten	2.605	2.030
Toegerekende organisatiekosten verkoop vastgoedportefeuille	141	133
Overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille	1.977	1.151
Kosten overige activiteiten	87	76
Overige organisatiekosten	4.688	3.932
Totaal	15.770	12.012

In 2021 is een hoger aandeel in de kosten van de afdelingen JZ, Assetmanagement, vastgoedsturing, vastgoedprogramma's en vastgoedmanagement toegerekend aan overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille.

4.10.3 Specificatie accountantskosten

Onderstaande honoraria betreffen uitsluitend de werkzaamheden die bij de Stichting zijn uitgevoerd door accountantsorganisaties en externe onafhankelijke accountants zoals bedoeld in art. 1, lid 1 Wta.

Opgegeven worden de facturen ten aanzien van het boekjaar waarop de (controle-) werkzaamheden betrekking hebben ('gefactureerd in het boekjaar'). Deze methode houdt in dat de facturen worden verantwoord in het boekjaar waarin deze zijn gefactureerd. Indien een deel van de (controle-) werkzaamheden wordt verricht na het boekjaareinde (in het volgende boekjaar) worden de lasten toegerekend aan het volgende boekjaar.

	2021	2020
Controle van de jaarrekening	232	226
Andere controlewerkzaamheden	29	23
Fiscale advisering	0	0
Andere niet-controle diensten	0	0
Totaal	261	249

Onder de post "andere controlewerkzaamheden" zijn de kosten voor de controle van de dVi opgenomen.

5 Financiële instrumenten en risicobeheersing

5.1 Algemeen

In het Treasurystatuut wordt het gebruik van derivaten onder voorwaarden toegestaan. Deze instrumenten worden uitsluitend toegepast in het kader van beperking van renterisico's/looptijdrisico's. Voor derivaten geldt dat Woonzorg Nederland zich volgens haar Treasurystatuut onverkort houdt aan de bepalingen ten aanzien van het gebruik van derivaten zoals opgenomen in de Woningwet. In dat kader zijn leningen met embedded derivaten (anders dan basisrenteleningen) niet meer toegestaan. Woonzorg Nederland is in 2006 twee leningscontracten, zijnde Extendible Fixeleningen met embedded derivaten aangegaan voor een totaal nominaal leningsbedrag ad € 25 miljoen. Hiervan is 1 lening van € 12 miljoen tegen een vaste rente verlengd, waardoor de portefeuille met extendible leningen nog maar bestaat uit 1 lening van € 13 miljoen. Deze lening valt nog onder de oude beleidsregels en is om die reden toegestaan.

Toegepaste grondslagen voor de verwerking van deze instrumenten zijn volledig in overeenstemming met hetgeen algemeen aanvaard is. Voor risicoduiding wordt verwezen naar onderstaande paragraaf 'Financiële instrumenten en risicobeheersing'.

De leningenportefeuille van Woonzorg Nederland aan de passiefzijde is voor circa 90% gefinancierd op vaste rentebasis. Voor circa 10% vindt financiering op variabele rentebasis plaats, waarvoor het rente risico, behoudens de variabele hoofdsomlening, wordt ingedekt met langlopende lineaire Interest Rate Caps.

5.2 Financiële instrumenten en toepassing

Binnen het Treasurybeleid van Woonzorg Nederland dient het gebruik van financiële instrumenten ter beperking van inherente (rente-, looptijden- en markt)risico's. Op grond van het interne Treasurystatuut dient er een rechtstreekse relatie te bestaan tussen het gebruik van de financiële instrumenten en de daarvoor bestemde onderliggende/financiering voor vastgoedprojecten.

De relatie tussen derivaten en onderliggende financiering ter (her)financiering van vastgoedprojecten dient als volgt te zijn geregeld:

- *Voor bestaande derivaten:* het bedrag, de aflossingssystematiek en de renteherzieningsmomenten van de rolloverleningen, sluiten exact aan op die van de Interest Rate Caps.
- *Voor nieuwe derivaten (aangegaan vanaf 1 oktober 2012):* het bedrag, de looptijd, de aflossingssystematiek en de renteherzieningsmomenten van de rolloverleningen, sluiten exact aan op die van de Interest Rate Caps of eventueel Interest Rate Swaps.

Na 1 oktober 2012 zijn geen nieuwe derivatencontracten aangegaan.

Derivaten en effecten worden tegen actuele waarde gewaardeerd. Veranderingen in de actuele waarde worden direct ten laste van de winst- en verliesrekening gebracht. Voor een nadere toelichting wordt verwezen naar de grondslagen voor financiële vaste activa.

5.3 Financiële instrumenten en risicobeheersing

Ten aanzien van de beheersing van financiële risico's onderscheidt Woonzorg Nederland de volgende risico's en risico mitigerende maatregelen:

5.3.1 Marktrisico

Woonzorg Nederland loopt marktrisico ter zake de (toekomstige) bancaire renteopslag van de onder de afgesloten lineaire Interest Rate Caps liggende af te sluiten lineaire roll-over leningen. Dit marktrisico wordt niet gemitigeerd anders dan door de relatieve omvang van de als zodanig aangetrokken/ aan te trekken financieringen.

5.3.2 Renterisico

Woonzorg Nederland loopt renterisico over de rentedragende vorderingen (met name onder financiële vaste activa en liquide middelen) en rentedragende langlopende en kortlopende schulden (waaronder schulden aan banen). Voor vorderingen en schulden met variabele renteaftspraken loopt Woonzorg Nederland risico ten aanzien van toekomstige kasstromen. Dit renterisico is, met uitzondering van een variabele hoofdsomlening met variabele rente groot € 25 miljoen, gemaximeerd tot de strike price van de Interest Rate Caps exclusief bancaire renteopslag van de onderliggende roll-over leningen. Met betrekking tot vastrentende vorderingen loopt Woonzorg Nederland risico's over de marktwaarde. De gemiddelde leningenportefeuille van Woonzorg Nederland is aan de passiefzijde voor circa 90% gefinancierd op vaste rentebasis. Voor ruim 10% wordt de financiering op variabele rentebasis ingedekt met derivaten, behoudens de variabele hoofdsomleningen. Voor de vorderingen worden geen financiële derivaten ten aanzien van het renterisico gecontracteerd.

Interest Rate Caps (totaal € 129 miljoen)

Interest Rate Caps worden aangehouden voor het afdekken van bestaande opwaartse renterisico's. Het effect is dat door het variabel financieren gebruik gemaakt kan worden van de aanhoudende zeer lage korte rente.

In de afgesloten derivatencontracten zijn géén collateraal bepalingen opgenomen. In één derivatencontract is een tweezijdige break-clause bepaling opgenomen, per 1 december 2024. Bij tussentijdse beëindiging van deze lineaire Cap transactie, wordt door de bancaire tegenpartij aan Woonzorg Nederland de marktwaarde van de Interest Rate Cap vergoed. Ter voorkoming van een open positie zal Woonzorg Nederland tegelijkertijd een vervangende lineaire Interest Rate Cap dienen aan te trekken.

Woonzorg Nederland heeft geen derivatencontracten meer met toezicht belemmerende bepaling, namelijk in geval van een aanwijzing van de Minister.

Het beheersen van de risico's van de Interest Rate Caps geschiedt door onder meer het periodiek uitvoeren van een stresstest op de positieve marktwaarde bij een rentedaling van 1% en 2%, het monitoren en periodiek rapporteren van de long term credit ratings van de tegenpartijen van derivaten. In geval van overschrijding kan het verder aanhouden van de desbetreffende derivaten in heroverweging worden genomen. De marktwaarde van een Interest Rate Cap kan niet negatief zijn.

Put receiver swaption, embedded in de Extendible Fixeleningen (totaal € 13 miljoen)

Het genereren van extra lage financieringslasten door een rentereductie voor de eerste renteperiode van de Extendible Fixeleningen, in ruil voor een mogelijk toekomstig rentenadeel voor de tweede renteperiode. Er is bewust gekozen voor een zeer beperkt belang in deze financieringsvorm.

Het beheersen van de renterisico's geschiedt door onder meer het periodiek uitvoeren van een stresstest op de negatieve waarde van de put receiver swaption bij een rentedaling van 1% en 2%, het monitoren en periodiek rapporteren van de long term credit ratings van de tegenpartijen van derivaten. Het renterisico van deze put receiver swaptions, als onderdeel van de Extendible Fixeleningen wordt beheerst door in het verdere verloop van de eerste renteperiode ingeval van een hogere rentestand de mogelijkheden te onderzoeken om de optiepositie te neutraliseren middels het aankopen 'tegensluiten' van een swaption.

5.3.3 Valutarisico

Aangezien Woonzorg Nederland alleen werkzaam is in Nederland en Treasury-transacties conform het Treasurystatuut alleen mogen plaatsvinden in euro's, loopt Woonzorg Nederland geen valutarisico.

5.3.4 Kredietrisico

Woonzorg Nederland heeft geen gespreid kredietrisico. Woonzorg Nederland maakt gebruik van een gecommiteerde kredietfaciliteit van één bank met een AAA creditrating. Voor zover noodzakelijk, worden nadere zekerheden verstrekt aan de bank voor beschikbare kredietfaciliteiten. Het aantrekken van benodigde lange financiering vindt plaats door middel van het laten offeren door minimaal twee en indien mogelijk meer financiële instellingen. Het aantrekken van gelden op de geldmarkt is echter sterk geconcentreerd bij twee sectorbanken, waaronder de huisbankier van Woonzorg Nederland.

5.3.5 Liquiditeitsrisico

Woonzorg Nederland maakt gebruik van gecommiteerde kredietfaciliteiten van één bank met een AAA creditrating. Daarnaast wordt – met tussenkomst van een broker – nagestreefd om kortlopende middelen op de geldmarkt aan te trekken. Liquiditeitsrisico's bestaan ook ten aanzien van de te (her)financieren langlopende schulden bij expiratiedatum.

Daarnaast bestaat er een liquiditeitsrisico ten aanzien van de posten zoals benoemd onder 'niet uit de balans blijvende verplichtingen'.

Aan financiële instrumenten heeft Woonzorg Nederland Interest Rate Caps en een Put Receiver Swaption. Ten aanzien van toekomstige kasstromen van aangegane Interest Rate Caps in samenhang met de te (her)financieren rolloverleningen loopt Woonzorg Nederland liquiditeitsrisico's. Tevens loopt Woonzorg Nederland liquiditeitsrisico ten aanzien van toekomstige kasstromen van de aangegane Extendible Fixelening als gevolg van de in de geldlening ingebouwde "Put receiver swaption". Deze kan een "opportunity loss" tot gevolg hebben, indien bij aanvang van het tweede rentetijdvak van 20 jaar, de marktrente lager is dan de overeengekomen strike-price. Daartegenover staat een gerealiseerde besparing op de te betalen rente gedurende het eerste rentetijdvak van 20 jaar van de geldleningen.

Beheersing van de liquiditeitsrisico's is met name vanwege het in uitvoering nemen van het gedurende het jaar gemonitorde Treasurystatuut, het Treasury Jaarplan en de reguliere kasstroom- en managementrapportages.

5.3.6 Beschikbaarheidsrisico

Woonzorg Nederland maakt voor haar financiering nagenoeg geheel gebruik van de borgingsfaciliteit van het Waarborgfonds Sociale Woningbouw. Onderdeel van het risicobeoordelingsmodel van het WSW is de borgbaarheidsverklaring en het borgingsplafond. Op 21 oktober 2021 heeft het WSW aan Woonzorg Nederland een borgbaarheidsverklaring afgegeven en het borgingsplafond 2021 definitief vastgesteld. Tegelijkertijd heeft het WSW voor het jaar 2022 en 2023 een voorlopig borgingsplafond vastgesteld. Verder is voor de beschikbaarheid van financiering de organisatie sterk afhankelijk van het blijvend functioneren van het borgingsstelsel via het WSW.

6 Gescheiden verantwoording DAEB/niet-DAEB

6.1 Kasstroomoverzicht 2021 DAEB

(x € 1.000)	2021	2020	(x € 1.000)	2021	2020
Operationele activiteiten			(Des)investeringskasstroom		
<i>Ontvangsten:</i>			<i>MVA ingaande kasstroom</i>		
Huurontvangsten	283.752	280.212	Verkoopontvangsten bestaande huur	16.762	6.797
Vergoedingen	28.776	28.762	(Des)investeringsontvangsten overig	0	864
Overige bedrijfsontvangsten	1.079	1.274	Ontvangsten uit hoofde van vervreemding van materiële vaste activa	16.762	7.661
Ontvangen interest	3.692	4.261	<i>MVA uitgaande kasstroom</i>		
Saldo ingaande kasstromen	317.299	314.509	Nieuwbouw huur	37.245	15.210
<i>Uitgaven:</i>			Verbeteruitgaven	53.050	47.526
Erfpacht	403	821	Aankoop	11.339	22.463
Betalingen aan werknemers	24.801	24.069	Investerings overig	5.293	2.240
Onderhoudsuitgaven	99.100	80.279	Verwerving van materiële vaste activa	106.927	87.439
Overige bedrijfsuitgaven	67.339	64.748	Saldo in- en uitgaande kasstroom MVA	-90.165	-79.778
Betaalde interest	55.585	57.257	FVA		
Sectorspecifieke heffing onafhankelijk van het resultaat	1.236	191	Ontvangsten verbindingen	6.634	6.634
Verhuurderheffing	21.635	21.032	Ontvangsten overig	3.625	896
Vennootschapsbelasting	-2.978	10.699	Uitgaven verbindingen	2.381	1.501
Saldo uitgaande kasstromen	267.121	259.096	Uitgaven overig	1.364	405
Totaal van kasstroom uit operationele activiteiten	50.178	55.413	Saldo in- en uitgaande kasstroom FVA	6.514	5.624
			Totaal van kasstroom uit investeringsactiviteiten	-83.651	-74.154

(x € 1.000)	2021	2020
Financieringsactiviteiten		
<i>Ingaand</i>		
Nieuwe te borgen leningen	73.848	96.624
<i>Uitgaand</i>		
Aflossing geborgde leningen	59.568	76.521
Aflossing niet geborgde leningen	0	328
Totaal van kasstroom uit financieringsactiviteiten	14.280	19.775
Toename/afname van geldmiddelen	-19.193	1.034
Wijziging kortgeld	0	0
Geldmiddelen aan het begin van de periode	-3.754	-4.788
Geldmiddelen aan het einde van de periode	-22.947	-3.754

6.2 Kasstroomoverzicht 2021 niet-DAEB

(x € 1.000)	2021	2020	(x € 1.000)	2021	2020
Operationele activiteiten					
<i>Ontvangsten:</i>			<i>MVA uitgaande kasstroom</i>		
Huurontvangsten	18.926	18.664	Nieuwbouw huur	1.590	2.278
Vergoedingen	1.159	1.158	Verbeteruitgaven	2.836	1.891
Overige bedrijfsontvangsten	738	719	Aankoop	2.661	1.040
Ontvangen interest	0	22	Investerings overig	595	0
Saldo ingaande kasstromen	20.823	20.563	Verwerving van materiële vaste activa	7.682	5.209
			Saldo in- en uitgaande kasstroom MVA	-386	3.105
<i>Uitgaven:</i>			FVA		
Erfpacht	18	24	Ontvangsten verbindingen	2.381	1.901
Betalingen aan werknemers	1.659	1.553	Ontvangsten overig	129	101
Onderhoudsuitgaven	3.788	3.346	Uitgaven overig	63	0
Overige bedrijfsuitgaven	3.536	3.747	Saldo in- en uitgaande kasstroom FVA	2.447	2.002
Betaalde interest	3.691	3.933	Totaal van kasstroom uit investeringsactiviteiten	2.061	5.107
Sectorspecifieke heffing onafhankelijk van het resultaat	7	13	<i>Uitgaand</i>		
Verhuurderheffing	289	316	Aflossing niet geborgde leningen	6.634	6.634
Vennootschapsbelasting	-200	695	Totaal van kasstroom uit financieringsactiviteiten	-6.634	-6.634
Saldo uitgaande kasstromen	12.788	13.627	Toename/afname van geldmiddelen	3.462	5.409
Totaal van kasstroom uit operationele activiteiten	8.035	6.936	Wijziging kortgeld	0	0
(Des)investeringskasstroom			Geldmiddelen aan het begin van de periode	-677	-6.086
<i>MVA ingaande kasstroom</i>			Geldmiddelen aan het einde van de periode	2.785	-677
Verkoopontvangsten bestaande huur	3.664	6.110			
Verkoopontvangsten nieuwbouw	1.636	0			
Verkoopontvangsten grond	1.996	2.204			
Ontvangsten uit hoofde van vervreemding van materiële vaste activa	7.296	8.314			

6.3 Balans per 31 december 2021 DAEB (voor resultaatbestemming)

Activa

(x €1.000)

	31-12-2021	31-12-2020
Vaste activa		
Vastgoedbeleggingen		
DAEB-vastgoed in exploitatie	5.573.177	4.991.033
Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie	67.215	37.280
Totaal van vastgoedbeleggingen	5.640.392	5.028.313
Materiële vaste activa		
Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie	16.548	13.117
Totaal van materiële vaste activa	16.548	13.117
Financiële vaste activa		
Aandelen, certificaten van aandelen en andere vormen van deelneming in groepsmaatschappijen	335.330	278.771
Vorderingen op groepsmaatschappijen	98.831	105.465
Latente belastingvorderingen	18.082	0
Leningen u/g	1.203	1.382
Overige effecten	0	377
Overige vorderingen	1.247	511
Totaal van financiële vaste activa	454.693	386.506
Totaal van vaste activa	6.111.633	5.427.936

(x €1.000)

	31-12-2021	31-12-2020
Vlottende activa		
Vorderingen		
Huurdebiteuren	1.628	935
Belastingen en premies van sociale verzekering	16.957	22.040
Overige vorderingen	15.647	5.003
Overlopende activa	407	275
Totaal van vorderingen	34.639	28.253
Liquide middelen		
Liquide middelen	577	850
Totaal van liquide middelen	577	850
Totaal van vlottende activa	35.216	29.103
Totaal van activa	6.146.849	5.457.039

Passiva

(x €1.000)

	31-12-2021	31-12-2020
Eigen vermogen		
Herwaarderingsreserves	2.782.828	2.239.891
Overige reserves	696.316	974.421
Resultaat na belastingen van het boekjaar	564.539	264.832
Totaal van eigen vermogen	4.043.683	3.479.144
Vorzieningen		
Voorziening voor onrendabele investeringen en herstructureringen	18.782	20.530
Latente belastingverplichtingen	38.602	33.370
Overige voorzieningen	2.295	2.292
Totaal van voorzieningen	59.679	56.192

(x €1.000)

	31-12-2021	31-12-2020
Langlopende schulden		
Schulden aan overheid	1.147	1.257
Schulden aan banken	1.878.090	1.842.181
Overige schulden	75.624	20.385
Totaal van langlopende schulden	1.954.861	1.863.823
Kortlopende schulden		
Schulden aan banken	23.524	4.604
Schulden aan leveranciers en handelskredieten	21.240	9.739
Schulden ter zake van belastingen, premies van sociale verzekeringen en pensioenen	12.129	9.398
Overlopende passiva	31.733	34.139
Totaal van kortlopende schulden	88.626	57.880
Totaal van passiva	6.146.849	5.457.039

6.4 Balans per 31 december 2021 niet-DAEB

(voor resultaatbestemming)

Activa

(x €1.000)	31-12-2021	31-12-2020
Vaste activa		
Vastgoedbeleggingen		
niet DAEB-vastgoed in exploitatie	421.971	376.580
Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie	4.250	6.343
Totaal van vastgoedbeleggingen	426.221	382.923
Financiële vaste activa		
Aandelen, certificaten van aandelen en andere vormen van deelneming in groepsmaatschappijen	1.290	1.290
Leningen u/g	78	90
Totaal van financiële vaste activa	1.368	1.380
Som der vaste activa	427.589	384.303

(x €1.000)	31-12-2021	31-12-2020
Vlottende activa		
Voorraden		
Overige voorraden	694	2.723
Totaal van voorraden	694	2.723
Vorderingen		
Huurdebiteuren	74	588
Vorderingen op groepsmaatschappijen	2.055	2.054
Belastingen en premies van sociale verzekering	1.136	673
Overige vorderingen	6.539	253
Overlopende activa	10	0
Totaal van vorderingen	9.814	3.568
Liquide middelen		
Liquide middelen	2.785	55
Totaal van liquide middelen	2.785	55
Totaal van vlottende activa	13.293	6.346
Totaal van activa	440.882	390.649

Passiva

(x €1.000)

	31-12-2021	31-12-2020
Eigen Vermogen		
Herwaarderingsreserves	159.010	117.197
Overige reserves	119.766	140.373
Resultaat na belastingen van het boekjaar	56.554	21.201
Totaal van eigen vermogen	335.330	278.771
Vorzieningen		
Voorziening voor onrendabele investeringen en herstructurerings	2.576	2.580
Latente belastingverplichtingen	1.663	1.355
Overige voorzieningen	183	143
Totaal van voorzieningen	4.422	4.078

(x €1.000)

	31-12-2021	31-12-2020
Langlopende schulden		
Schulden aan groepsmaatschappijen	98.831	105.465
Overige schulden	82	61
Totaal van langlopende schulden	98.913	105.526
Kortlopende schulden		
Schulden aan banken	0	732
Schulden aan leveranciers en handelskredieten	660	465
Schulden ter zake van belastingen, premies van sociale verzekeringen en pensioenen	813	611
Overlopende passiva	744	466
Totaal van kortlopende schulden	2.217	2.274
Totaal van passiva	440.882	390.649

6.5 Winst- en verliesrekening over 2021 DAEB

(x € 1.000)	2021	2020
Huuropbrengsten	280.918	281.513
Opbrengsten servicecontracten	29.627	28.903
Lasten servicecontracten	-31.821	-31.709
Lasten verhuur en beheeractiviteiten	-25.978	-22.057
Lasten onderhoudsactiviteiten	-109.962	-90.947
Overige directe operationele lasten exploitatie bezit	-34.267	-31.396
Netto resultaat exploitatie van vastgoedportefeuille	108.517	134.307
Verkoopopbrengst vastgoedportefeuille	28.255	4.002
Toegerekende organisatiekosten	-437	-363
Boekwaarde verkochte vastgoedportefeuille	-28.918	-6.484
Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille	-1.100	-2.845
Overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille	-38.129	-31.405
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille	569.085	224.995
Waardeveranderingen vastgoedportefeuille	530.956	193.590

(x € 1.000)	2021	2020
Opbrengst overige activiteiten	1.079	1.275
Kosten overige activiteiten	-297	-289
Netto resultaat overige activiteiten	782	986
Overige organisatiekosten	-36.707	-11.286
Wijzigingen in de waarde van financiële vaste activa en van de effecten die tot de vlottende activa behoren	3.135	-4.208
Overige rentebaten en soortgelijke opbrengsten	3.700	4.271
Rentelasten en soortgelijke kosten	-112.798	-56.898
Saldo financiële baten en lasten	-105.963	-56.835
Totaal van resultaat voor belastingen	496.485	257.917
Belastingen	11.500	-14.286
Resultaat uit deelnemingen	56.554	21.201
Totaal van resultaat na belastingen	564.539	264.832

6.6 Winst- en verliesrekening over 2021 niet-DAEB

(x € 1.000)	2021	2020
Huuropbrengsten	19.330	18.751
Opbrengsten servicecontracten	1.193	1.164
Lasten servicecontracten	-1.438	-1.521
Lasten verhuur en beheeractiviteiten	-1.603	-1.353
Lasten onderhoudsactiviteiten	-4.481	-3.991
Overige directe operationele lasten exploitatie bezit	-1.135	-1.094
Netto resultaat exploitatie van vastgoedportefeuille	11.866	11.956
Verkoopopbrengst vastgoedportefeuille	12.008	3.501
Toegerekende organisatiekosten	-29	-24
Boekwaarde verkochte vastgoedportefeuille	-11.981	-2.009
Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille	-2	1.468
Overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille	-190	-2.774
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille	49.337	15.278
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille bestemd voor verkoop	-256	-311
Waardeveranderingen vastgoedportefeuille	48.891	12.193
Opbrengst overige activiteiten	738	719
Kosten overige activiteiten	-20	-19
Netto resultaat overige activiteiten	718	700

(x € 1.000)	2021	2020
Overige organisatiekosten	-942	-733
Wijzigingen in de waarde van financiële vaste activa en van de effecten die tot de vlottende activa behoren	0	-10
Opbrengst van vorderingen die tot de vaste activa behoren en van effecten	112	101
Overige rentebaten en soortgelijke opbrengsten	0	22
Rentelasten en soortgelijke kosten	-3.691	-3.923
Saldo financiële baten en lasten	-3.579	-3.810
Totaal van resultaat voor belastingen	56.952	21.774
Belastingen	-399	-587
Resultaat uit deelnemingen	1	14
Totaal van resultaat na belastingen	56.554	21.201

6.7 Toelichting op de aard van niet-DAEB-activiteiten

Woonzorg Nederland bezit de volgende niet-DAEB-verhuureenheden:

Niet-DAEB-activiteiten	Aantal VHE 2021	Aantal VHE 2020
Bedrijfs Onroerend Goed in exploitatie	331	267
Huurwoningen in exploitatie	1.270	1.296
Parkeergelegenheden in exploitatie	2.649	2.657
Projectontwikkeling koopwoningen in aanbouw	10	10
Projectontwikkeling huurwoningen in aanbouw/ transformatie	15	0
Totaal	4.275	4.230

7 Grondslagen van waardering

Alle vermelde bedragen luiden in € x 1.000, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

7.1 Algemeen

Stichting Woonzorg Nederland (hierna verder: Woonzorg Nederland) is een stichting met de status van ‘toegelaten instelling volkshuisvesting’. Zij heeft landelijke toelating en is werkzaam binnen de juridische wetgeving zoals vastgelegd in de Woningwet en het Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting. Woonzorg Nederland is statutair gevestigd te Amsterdam en heeft haar hoofdkantoor te Amstelveen (Prof. E.M. Meijerslaan 3). De activiteiten bestaan voornamelijk uit de exploitatie en ontwikkeling van woningen en intramuraal vastgoed. Woonzorg Nederland staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer: 33107894.

De jaarrekening 2021 is door het bestuur opgemaakt op 5 mei 2022. Voor de gehanteerde grondslagen en betreffende regelgeving bij de jaarrekening wordt verwezen naar hoofdstuk ‘Grondslagen voor waardering van activa en passiva’.

7.2 Stelselwijziging

7.2.1 Vastgoed in exploitatie

Met ingang van 1 januari 2021 heeft als gevolg van een wijziging van wet- en regelgeving een stelselwijziging plaats gevonden. Op basis van RJ645.212 en 217 is de regelgeving op het punt van de verwerking van (investerings in) “vastgoed in exploitatie” respectievelijk “vastgoed in ontwikkeling bestemd voor exploitatie” verduidelijkt. Tevens zijn de bepalingen van RJ645.218 voor het treffen van een voorziening voor onrendabele investeringen uitgebreid.

In de gewijzigde regelgeving wordt al het vastgoed als vastgoed in exploitatie verantwoord zolang sprake is van een duurzame exploitatie en geen sprake is van ontwikkeling of vervaardiging van een nieuw actief. Dit betekent dat alle (na)investerings eveneens onder “vastgoed in exploitatie” opgenomen dienen te worden tegen initieel de verkrijgings- dan wel vervaardigingsprijs.

Dit leidt tot een herrubricering in de jaarrekening voor renovatie-, duurzaamheidsprojecten en bijkomende investeringen. Als gevolg van de gewijzigde regelgeving vindt in de jaarrekening 2021 een herrubricering van vastgoed in ontwikkeling naar resp. DAEB- en niet DAEB vastgoed in exploitatie plaats. De impact op de vergelijkende cijfers 2020 bedraagt € 10,4 miljoen.

Daarnaast dient voor zowel investeringen in nieuwbouwprojecten als bestaande complexen een voorziening voor onrendabele investeringen worden gevormd. Aangezien deze verwerkingswijze door Woonzorg al in voorgaande jaren is toegepast heeft dit geen effect op de jaarrekening 2021.

Vanwege de beperkte impact op het eigen vermogen heeft Woonzorg om praktische redenen gekozen de vergelijkende cijfers tekstueel toe te lichten en geen aanpassing van de vergelijkende cijfers door te voeren.

7.3 Continuïteit

Sinds maart 2020 heeft Nederland te kampen met de gevolgen van het Coronavirus. Tot en met heden kan Woonzorg Nederland haar dagelijkse activiteiten, namelijk het verhuren van betaalbare huisvesting aan ouderen en mensen met een zorgvraag regulier voortzetten rekening houdend met de maatregelen die noodzakelijk zijn de verspreiding van het Coronavirus (waar mogelijk) te beperken.

De economische effecten van het Coronavirus kunnen van invloed zijn op de toekomstige waardeontwikkeling van het vastgoed in exploitatie en het betalingsgedrag van onze huurders. Hiernaast kunnen de Corona-effecten mogelijk een (vertragend) effect hebben op toekomstige renovatie- en transformatieprojecten en onderhoudsactiviteiten. Door de aanwezige financiële buffers verwacht Woonzorg Nederland de kernactiviteiten de komende periode regulier te kunnen voortzetten.

De in de onderhavige jaarrekening gehanteerde grondslagen van waardering en resultaatbepaling zijn gezien de huidige en verwachte toekomstige financiële positie en resultaatontwikkeling en prognoses van de kasstromen gebaseerd op de veronderstelling van continuïteit van de stichting.

7.4 Groepsverhoudingen - vrijstelling consolidatie

7.4.1 Groepsverhoudingen

Woonzorg Nederland staat aan het hoofd van een groep. Deze groep bestaat naast Woonzorg Nederland uit alle maatschappijen waarmee zij een economische eenheid vormt en de maatschappijen waarmee zij organisatorisch is verbonden. Hieronder zijn ook begrepen alle rechtspersonen waarin een beslissende zeggenschap op het beleid kan worden uitgeoefend. Ultimo 2021 betrof dit de volgende groepsmaatschappijen:

- *Woonzorg Nederland Projectontwikkeling B.V.* (statutair gevestigd te Amsterdam, kapitaalbelang 100%) heeft primair ten doel het ontwikkelen, voorbereiden en (doen) realiseren van vastgoedprojecten door nieuwbouw, sloop en renovatie.
- *Hollandsche Bouwstichting Seniorenhuisvesting (HBS)* (statutair gevestigd te Halfweg) stelt zich ten doel bijzondere woonvoorzieningen voor senioren te realiseren. HBS bezit alle aandelen in Puerta Holding B.V.

- *Puerta Holding B.V.* (statutair gevestigd te Amsterdam, kapitaalbelang HBS 100%) is opgericht met als doelstelling: het oprichten van, het deelnemen in en het financieren van vennootschappen of ondernemingen (als houdstermaatschappij fungeren). Puerta Holding B.V. bezit alle aandelen in Altus Advies en Ontwikkeling B.V.
- *Altus Advies en Ontwikkeling B.V.* (statutair gevestigd te Amsterdam, kapitaalbelang Puerta Holding B.V. 100%) is een rechtspersoon die – voor eigen rekening en risico – projecten ontwikkelt in het duurdere marktsegment met aanvullende zorg- en dienstverlening.

In 2022 heeft de Aw ontheffing verleend van het verbod tot het verschaffen van vermogen aan HBS. Met dit besluit is het mogelijk de openstaande vordering van Woonzorg Nederland op HBS af te boeken en zowel HBS, Puerta Holding B.V. als Altus Advies en Ontwikkeling B.V. te ontbinden.

Verbindingen

Een overzicht van de groepsverhoudingen is opgenomen in paragraaf 'Groepsverhoudingen – vrijstelling consolidatie'. In de Woningwet wordt in plaats van de term 'groepsmaatschappij' het begrip 'verbindingen' gehanteerd. Onder een verbinding wordt verstaan:

- Een dochtermaatschappij, als bedoeld in artikel 24c van boek 2 van het Burgerlijk Wetboek
- Een deelneming als bedoeld in artikel 24c van boek 2 van het Burgerlijk Wetboek
- Financiële of bestuurlijke banden met een bestaande andere rechtspersoon of vennootschap, stemrechten in de algemene vergadering van een bestaande andere rechtspersoon of het oprichten of doen oprichten van een andere rechtspersoon of vennootschap, op zodanige wijze dat daardoor een duurzame band met die rechtspersoon of vennootschap ontstaat.

7.4.2 Toepassing consolidatievrijstelling

Aangezien Woonzorg Nederland aan het hoofd van een groep staat dient zij in beginsel een geconsolideerde jaarrekening op te stellen. De gezamenlijke betekenis van bovengenoemde deelnemingen en andere groepsmaatschappijen is op het geheel van Woonzorg Nederland echter van te verwaarlozen betekenis. Op grond van artikel 2:407.1 BW wordt er derhalve afgezien van het opmaken van een geconsolideerde jaarrekening.

7.5 Presentatie

In het boekjaar 2021 heeft Woonzorg Nederland de specificatie van de huuropbrengsten in de winst- en verliesrekening gewijzigd van technische typologie naar contractsoort. De vergelijkende cijfers over 2020 zijn aangepast. Daarnaast is de onderverdeling van het aantal FTE's door een herpositionering van afdelingen gewijzigd.

7.6 Schattingen

Bij toepassing van de grondslagen en regels voor het opstellen van de jaarrekening vormt het Bestuur van Woonzorg Nederland zich verschillende oordelen en maakt schattingen die essentieel kunnen zijn voor de in de jaarrekening opgenomen bedragen. Indien het voor het geven van het in artikel 2:362 lid 1 BW vereiste inzicht noodzakelijk is, is de aard van deze oordelen en schattingen inclusief de bijbehorende veronderstellingen opgenomen bij de toelichting op de betreffende jaarrekeningposten en in het hoofdstuk 'Belangrijke inschattingen van waardering en resultaatbepaling'.

7.7 Gescheiden verantwoording DAEB en niet-DAEB

Het vastgoed in exploitatie wordt op basis van het in 2017 door de Autoriteit woningcorporaties goedgekeurd definitief scheidingsvoorstel plus eventuele verkopen binnen de Toegelaten Instelling tussen de DAEB- en niet-DAEB-tak geassocieerd naar DAEB- en niet-DAEB-vastgoed. Voor de toerekening van activa, verplichtingen, baten, lasten respectievelijk kasstromen aan deze DAEB-tak of niet-DAEB-tak is de volgende methode toegepast:

- Wanneer activa, verplichtingen, baten, lasten respectievelijk kasstromen volledig toezien op DAEB- of niet-DAEB-activiteiten, zijn deze volledig aan de DAEB-tak respectievelijk niet-DAEB-tak toegerekend;
- Wanneer deze toezien op zowel DAEB- als niet-DAEB-activiteiten, zijn deze op basis van een verdeelsleutel toegerekend. Deze verdeelsleutel is gebaseerd op de verhouding van de huursom tussen DAEB-verhuureenheden en niet-DAEB-verhuureenheden. Voor 2021 bedraagt deze verhouding 93,72% DAEB en 6,28% niet-DAEB;
- Vorderingen, verplichtingen, baten, lasten respectievelijk kasstromen uit hoofde van vennootschapsbelasting worden toegerekend aan de DAEB- of niet-DAEB-tak op basis van het fiscale resultaat, met toerekening van de voordelen van de fiscale eenheid op basis van de relatieve verdeling naar huursom verhuureenheden. Latente posities uit hoofde van waardeeringsverschillen tussen commercieel en fiscaal worden, met uitzondering van leningen die geheel als DAEB worden geassocieerd, gealloceerd naar de DAEB- of niet-DAEB-tak op basis van de relatieve verdeling van de huursom.

8 Belangrijke inschattingen ten aanzien van waardering en resultaatbepaling

8.1 Algemeen

De jaarrekening is opgesteld in overeenstemming met artikel 35 van de Herzieningswet toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015, artikel 30 en 31 van het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting (BTIV) 2015, de Regeling Toegelaten instellingen Volkshuisvesting (RTIV), Richtlijn 645 van de Richtlijnen voor de jaarverslaggeving en de Beleidsregels toepassing Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector ('WNT').

De Raad van Bestuur dient daartoe bepaalde veronderstellingen en schattingen te maken die van invloed zijn op de waardering van activa en verplichtingen, op de resultaatbepaling en de rapportage van voorwaardelijke activa en verplichtingen. De volgende waarderingsgrondslagen zijn naar de mening van de Raad van Bestuur het meest kritisch voor het weergegeven van de financiële positie en vereisen een subjectieve of complexe beoordeling van de Raad van Bestuur:

- Vastgoed in exploitatie, actuele waarde.
- Timing van bepaling en verwerking van onrendabele investeringen.
- Verwerking fiscaliteit.

8.2 Waardering van activa

8.2.1 Vastgoedbeleggingen, actuele waarde

De uitgangspunten die bij de bepaling van de reële waarde van de op actuele waarde gewaardeerde vastgoedbeleggingen zijn gehanteerd, zijn uiteengezet in paragraaf 'Vastgoedbeleggingen'. Gelet op de huidige marktomstandigheden kunnen toekomstige marktontwikkelingen waarop zowel door interne als externe taxateurs gehanteerde uitgangspunten en variabelen ter

bepaling van de reële waarde van het vastgoed zijn gebaseerd, ten opzichte van de werkelijk te verwachten marktontwikkelingen, van significante invloed zijn op de uitkomsten van de huidige waardering in de jaarrekening.

De belangrijkste schattingen zijn begrepen in de bepaling van de disconteringsvoet, de exit-yield, het realiseren van de voorziene huurverhogingen, de aanpassing van de huur bij mutatie naar de (ingeschatte) markthuurl, de mutatiekans bij doorexplotatie of bij uitponden, alsmede bij een voorziene verkoop het realiseren van de geschatte verkoopopbrengst (de leegwaarde).

Woonzorg Nederland heeft een gevoeligheidsanalyse uitgevoerd op de marktwaarde. Voor een nadere toelichting op deze gevoeligheidsanalyse wordt verwezen naar de toelichting op de balans.

8.2.2 Timing van bepaling en verwerking van onrendabele investeringen

In de jaarrekening worden naast juridisch afdwingbare verplichtingen tevens feitelijke verplichtingen verwerkt die kunnen worden gekwalificeerd als 'intern geformaliseerd en extern gecommuniceerd'. Hiervan is sprake wanneer uitingen namens Woonzorg Nederland zijn gedaan richting huurders, gemeenten en overige stakeholders aangaande toekomstige nieuwbouwprojecten en toekomstige renovaties en transformaties.

Een feitelijke verplichting is gekoppeld aan het besluitvormingsproces van Woonzorg Nederland rondom projectontwikkeling. Van een feitelijke verplichting is sprake indien het PV3-besluit (fase: 'Verkregen bouwvergunning en aanbestedingsresultaat') is genomen.

De aannames gedaan bij de financiële impact van bovengenoemde feitelijke verplichtingen kunnen afwijken bij daadwerkelijke realisatie van de projecten. Planvorming kan onder meer wijziging in de tijd ondergaan door bewegingen in het prijsniveau van leveranciers, wettelijke procedures en aanpassingen in de voorgenomen bouwproductie. Daarnaast kan tevens de actuele waarde als gevolg van wijzigingen in de parameters en uitgangspunten afwijken ten opzichte van het PV3-besluit.

8.3 Inschattingen fiscaliteit

Met betrekking tot het vaststellen van de fiscale positie in de jaarrekening zijn wij uitgegaan van hetgeen is vastgesteld in de VSO2A, in de VSO2017-2021 en nadere correspondentie. Het is mogelijk dat de gehanteerde waarderingssystematiek en/of de gekozen standpunten door de belastingdienst niet worden overgenomen en daarmee de gepresenteerde acute belastinglast en belastinglatenties zoals opgenomen in deze jaarrekening zullen afwijken.

De belangrijkste standpunten betreffen:

- Het resultaat op verkopen en sloop.
- De waardering en afschrijving op de vastgoedbeleggingen en materiële vaste activa.
- Het onderscheid tussen onderhoudskosten en investeringen.
- De verwerking van de projectontwikkelingsresultaten.
- De afspraken omtrent de verwerking van de fiscale onderhoudsvoorziening.

Woonzorg Nederland volgt in haar fiscale strategie en fiscale planning de binnen de sector gangbare standpunten die naar mening van belastingadviseurs pleitbaar zijn.

9 Grondslagen voor waardering van activa en passiva

9.1 Regelgeving

De jaarrekening is opgesteld in overeenstemming met artikel 35 van de Herzieningswet toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015, artikel 30 en 31 van het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting (BTIV) 2015, de Regeling Toegelaten instellingen Volkshuisvesting (RTIV), Richtlijn 645 van de Richtlijnen voor de jaarverslaggeving en de Beleidsregels toepassing Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector ('WNT').

Activa en verplichtingen worden in het algemeen gewaardeerd tegen de verkrijgings- of vervaardigingsprijs of de actuele waarde. Indien geen specifieke waarderingsgrondslag is vermeld vindt waardering plaats tegen de verkrijgingsprijs. In de balans, de winst- en verliesrekening en het kasstroomoverzicht zijn referenties opgenomen. Met deze referenties wordt verwezen naar de toelichting. Toelichtingen op posten in de balans en winst- en verliesrekening worden in de jaarrekening genummerd.

9.2 Vergelijking met voorgaand jaar

In 2021 heeft een stelselwijziging plaatsgevonden. De gehanteerde grondslagen van waardering en resultaatbepaling zijn ongewijzigd ten opzichte van het voorgaande jaar. Verder heeft een presentatiewijziging plaatsgevonden, zie hiervoor de betreffende paragraaf onder de het hoofdstuk 'Grondslagen van waardering'.

9.3 Verwerking verplichtingen

In de jaarrekening worden naast juridisch afdwingbare verplichtingen tevens feitelijke verplichtingen verwerkt die kunnen worden gekwalificeerd als 'intern geformaliseerd en extern gecommuniceerd'. Hiervan is sprake wanneer uitingen namens de corporatie zijn gedaan

richting huurders, gemeenten en overige stakeholders aangaande verplichtingen inzake toekomstige nieuwbouwprojecten en toekomstige renovaties en transformaties. Een feitelijke verplichting is gekoppeld aan het besluitvormingsproces van de corporatie rondom projectontwikkeling. Van een feitelijke verplichting is sprake indien de formalisering van de definitief ontwerpfasen en afgeleid het aanvragen van de bouwvergunning heeft plaatsgevonden.

9.4 Vastgoedbeleggingen

9.4.1 DAEB en niet-DAEB-vastgoed in exploitatie

9.4.1.1 Algemeen

Op basis van artikel 31 BTIV wordt bij de waardering onderscheid gemaakt naar de volgende categorieën:

- Woongelegenheden (eengezinswoningen, meergezinswoningen, studenten eenheden en extramurale zorgeenheden).
- Bedrijfsmatig en maatschappelijk onroerend goed (BOG en MOG).
- Parkeergelegenheden (parkeerplaatsen en garages).
- Intramuraal zorgvastgoed.

9.4.1.2 Classificatie

De onroerende zaken in exploitatie worden op basis van het goedgekeurd definitief scheidingsvoorstel plus eventuele transacties tussen de DAEB en niet-DAEB-tak geclassificeerd naar DAEB respectievelijk niet-DAEB-vastgoed, zoals opgenomen in de herziene Woningwet en het BTIV 2015. DAEB-vastgoed betreft conform deze criteria de woningen met een huurprijs die bij het aangaan van het huurcontract ligt onder de huurtoeslaggrens of boven de huurtoeslaggrens en op 1 januari 2021 bij aanvang boekjaar onder de huurtoeslaggrens, het maatschappelijk vastgoed en het overige sociale vastgoed. De huurtoeslaggrens is een algemeen huurprijsniveau dat jaarlijks door de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties wordt vastgesteld.

Maatschappelijk vastgoed is bedrijfsonroerend goed dat is verhuurd aan maatschappelijke organisaties, waaronder zorg-, welzijn-, onderwijs en culturele instellingen en dienstverleners en tevens is vermeld in de bijlagen zoals deze zijn opgenomen in het Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting 2015.

Niet-DAEB-vastgoed omvat overeenkomstig de eerder genoemde criteria de woningen met een huurprijs die bij het aangaan van het huurcontract ligt boven de huurtoeslaggrens, het bedrijfsmatig vastgoed (niet zijnde maatschappelijk vastgoed) en het overige commerciële vastgoed.

9.4.1.3 Waardering bij eerste verwerking

Een actief wordt in de balans opgenomen wanneer het waarschijnlijk is dat de toekomstige economische voordelen met betrekking tot het actief naar de toegelaten instelling zullen toevloeien en de waarde daarvan betrouwbaar kan worden vastgesteld.

Bij de eerste verwerking wordt het vastgoed in exploitatie gewaardeerd tegen de kostprijs. De kostprijs omvat de verkrijgings- of vervaardigingsprijs, inclusief transactiekosten en vermindert met eventuele investeringssubsidies en reeds genomen onrendabele voorzieningen. De verkrijgings- of vervaardigingsprijs wordt bepaald als de som van de bestede externe kosten en de direct hieraan toerekenbare kosten.

9.4.1.4 Waardering na eerste verwerking

Na eerste verwerking wordt het vastgoed in exploitatie gewaardeerd tegen actuele waarde, overeenkomstig artikel 35 lid 2 van de Woningwet. Onder actuele waarde wordt in dit verband verstaan de marktwaarde overeenkomstig het marktwaardebegrip onderhandse verkoopwaarde in verhuurde staat. Voortvloeiend uit artikel 14 van de RTIV is deze marktwaarde bepaald conform het Handboek modelmatig waarderen marktwaarde, derhalve de marktwaarde in verhuurde staat. De marktwaarde in verhuurde staat is benaderd door de contante waarde van de geschatte toekomstige kasstromen te bepalen (discounted cash flow methode).

Na eerste verwerking wordt een waardevermindering of -vermeerdering van de kostprijs als gevolg van de waardering tegen actuele waarde bepaald op complex niveau. De waardevermindering of -vermeerdering wordt in het resultaat verantwoord als 'Niet gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille', met uitzondering van de onrendabele toppen (initiële waardeverminderingen) die in het resultaat worden verantwoord als 'Overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille'.

Uitgaven na eerste verwerking van vastgoed in exploitatie worden verwerkt in overeenstemming met artikel 14a van de Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015. De regeling maakt onderscheid tussen onderhoud en verbetering. Onderhoudsuitgaven worden in het resultaat verwerkt, uitgaven die kwalificeren als verbetering worden als onderdeel van de kostprijs van het vastgoed verwerkt.

De uitgaven na eerste verwerking (de zogeheten na-investeringen) dienen te worden geactiveerd, indien het waarschijnlijk is dat toekomstige prestatie-eenheden ten gunste van de toegelaten instelling zullen komen. Bij uitgaven na eerste verwerking dient de beoordeling of en in hoeverre sprake is van een bijzonder waardeverminderverslies te zijn gebaseerd op de kasstroomgenererende eenheid waarop de uitgaven na eerste verwerking betrekking hebben. Het zogeheten onrendabele deel wordt ten laste van de winst-en-verliesrekening verantwoord onder de post overige waardeveranderingen vastgoed.

Herclassificatie van vastgoed in exploitatie geschiedt slecht indien sprake is van een wijziging van het gebruik of het beleid, gestaafd door:

- daadwerkelijke aanvang van activiteiten ten behoeve van verkoop van vastgoed die niet meer in exploitatie zijn;
- beëindiging van de duurzame exploitatie van bestaand vastgoed om nieuw vastgoed te gaan ontwikkelen en exploiteren.

9.4.1.5 Handboek modelmatig waarderen

Woonzorg Nederland hanteert de full versie van het Handboek modelmatig waarderen marktwaarde.

9.4.1.6 Complexindeling

Om de marktwaarde waardering van het vastgoed in exploitatie te bepalen, zijn alle verhuureenheden opgedeeld in waarderingscomplexen. Een waarderingscomplex is een samenstel van verhuureenheden dat in principe bestaat uit vergelijkbare verhuureenheden voor wat betreft type vastgoed, bouwperiode en locatie, en dat als één geheel in verhuurde staat aan een derde partij kan worden verkocht. Alle verhuureenheden maken deel uit van een waarderingscomplex of zijn een afzonderlijk waarderingscomplex. Het kan voorkomen dat een waarderingscomplex bestaat uit DAEB en niet-DAEB-vastgoed. In dat geval wordt, nadat de waarde van het waarderingscomplex is bepaald, de waarde opgesplitst in een deel dat aan het DAEB-vastgoed respectievelijk aan het niet-DAEB-vastgoed kan worden toegerekend.

9.4.1.7 Doorexploiteer- en uitpondscenario

De geschatte toekomstige kasstromen worden bepaald op basis van de discounted cash flow (DCF) methode. Voor woon- en parkeergelegenheden vindt de bepaling van de toekomstige inkomende en uitgaande kasstromen plaats aan de hand van enerzijds het doorexploiteer scenario en anderzijds het uitpondscenario, mede op basis van artikel 31 van het BTIV. De marktwaarde in verhuurde staat is op waarderingscomplex niveau bepaald op basis van de hoogste waardering van het doorexploiteer- of uitpondscenario, beide berekend op basis van de contante waarde van de inkomende en uitgaande kasstromen.

Het doorexploiteerscenario veronderstelt dat verhuureenheden worden doorverhuurd, waarbij elk jaar bij een deel van de verhuureenheden de huurder verhuist. Bij de leegkomende verhuureenheden wordt verondersteld dat die eenheid opnieuw wordt verhuurd, waarbij de huur na

mutatie wordt aangepast naar de potentiële huur op basis van de markthuur of de maximale huur op basis van het woningwaarderingssysteem. Aan het einde van een 15-jarige DCF-periode wordt een eindwaarde opgenomen. De kasstromen in de 15-jarige DCF-periode en deze eindwaarde worden vervolgens contant gemaakt naar balansdatum en opgeteld.

De eindwaarde wordt bepaald op basis van de veronderstelling van doorexploiteren met een voortdurende looptijd, waarbij de afzonderlijke kasstromen zich ontwikkelen met de eigen groei-voet. Voor bedrijfsmatig en maatschappelijk vastgoed alsmede voor studentencomplexen, parkeergelegenheden en intramuraal zorgvastgoed is alleen het doorexploiteerscenario van toepassing.

Het uitpondscenario veronderstelt dat verhuureenheden bij mutatie leeg worden verkocht. In tegenstelling tot het doorexploiteerscenario wordt de huur voor deze verhuureenheden niet aangepast, maar wordt daarvoor in de plaats de verwachte verkoopkasstroom opgenomen. Aan het einde van een 15-jarige DCF-periode wordt een eindwaarde van de nog niet verkochte verhuureenheden opgenomen. De kasstromen in de 15-jarige DCF-periode en deze eindwaarde worden vervolgens contant gemaakt naar balansdatum en opgeteld. De eindwaarde wordt bepaald op het verder uitponden van de aan het eind van het 15^e jaar nog niet verkochte woongelegenheden, waarbij de mutatiekans met 50% wordt gehalveerd ten opzichte van de mutatiekans in het doorexploiteerscenario. Met ingang van 2018 is conform het Handboek rekening gehouden met de 7-jaars beklemming.

9.4.1.8 Macro-economische parameters

Om de te verwachten kasstromen in de DCF-berekening te bepalen, wordt gebruikgemaakt van de macro-economische parameters. Hieronder zijn deze voor de belangrijkste vastgoed-categorieën (woningen en intramuraal) opgenomen:

Parameters woongelegenheden (alle bedragen ongeïndexeerd)	2022	2023	2024	2025	2026 e.v.	2027 e.v.
Prijsinflatie	1,80%	1,90%	1,90%	1,90%	2,00%	2,00%
Loonstijging	2,20%	2,10%	2,30%	2,30%	2,40%	2,50%
Bouwkostenstijging	3,20%	2,10%	2,30%	2,30%	2,40%	2,50%
Leegwaardestijging (Nederland i.v.m. spreiding bezit)	7,50%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%
Instandhoudingsonderhoud per vhe	705	705	705	705	705	705
Beheerkosten EGW	476	476	476	476	476	476
Beheerkosten MGW	459	459	459	459	459	459
Belastingen, verzekeringen en overige zakelijke lasten als % van de WOZ (exclusief gemeentelijk OZB die is gebaseerd op de gemeentelijke tarieven 2020, uitgedrukt in een % van de WOZ-waarde met waardepeildatum 1 januari 2019)	0,07%	0,07%	0,07%	0,07%	0,07%	0,07%
Verhuurderheffing als % van de WOZ	0,332%	0,306%	0,307%	0,307%	0,307%	0,307%
Huurstijging boven prijsinflatie voorgaand jaar – zelfstandige eenheden	1,00%	1,00%	1,00%	0,50%	0,50%	0,50%
Huurstijging boven prijsinflatie voorgaand jaar – onzelfstandige eenheden	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Huurderving als % van de huursom	1,00%	1,00%	1,00%	1,00%	1,00%	1,00%
Mutatiekans bij doorexpluiten	11,14%	11,14%	11,14%	11,14%	11,14%	11,14%
Mutatiekans bij uitpanden	11,14%	11,14%	11,14%	11,14%	11,14%	11,14%
Verkoopkosten bij uitpanden, als % van de leegwaarde	1,20%	1,20%	1,20%	1,20%	1,20%	1,20%
Disconteringsvoet	6,01%	6,01%	6,01%	6,01%	6,01%	6,01%

In het doorexploteerscenario wordt de huur bij mutatie aangepast naar de markthuur of de maximale huur, afhankelijk of de woongelegenheden bij mutatie is te liberaliseren. Indien de maximale huur lager dan of gelijk is aan de huurliberalisatiegrens, dan is de nieuwe huur het minimum van de markthuur en de maximale huur volgens het woningwaarderingstelsel. Indien de maximale huur hoger ligt dan de huurtoeslaggrens, is de nieuwe huur de markthuur. Voor de splitsingskosten is een norm gehanteerd van € 555 per te splitsen eenheid. De overdrachtskosten,

bestaande uit overdrachtsbelasting alsmede notaris- en registratiekosten, bedragen 9% van de berekende waarde van een verhuureenheid verhuureenheid op de peildatum 31 december 2021. Vanaf 1 januari 2022 geldt een ander tarief en wordt gerekend met 9% overdrachtskosten. Dit percentage is van toepassing op de eindwaarde na 15 jaar.

Parameters intramuraal zorgvastgoed	2022	2023	2024	2025	2026 e.v.	2026 e.v.
Prijsinflatie	1,80%	1,90%	1,90%	1,90%	1,90%	2,00%
Instandhoudingsonderhoud (ongeïndexeerd)	9,7	9,7	9,7	9,7	9,7	9,7
Mutatieonderhoud (ongeïndexeerd)	12,2	12,2	12,2	12,2	12,2	12,2
Marketing (% van de marktjaarhuur)	14,00%	14,00%	14,00%	14,00%	14,00%	14,00%
Beheerkosten	2,50%	2,50%	2,50%	2,50%	2,50%	2,50%
Belastingen, verzekeringen en overige zakelijke lasten als % van de WOZ (inclusief gemeentelijk OZB die is gebaseerd op de gemeentelijke tarieven 2021, uitgedrukt in een % van de WOZ-waarde met waardepeildatum 1 januari 2020)	0,33%	0,33%	0,33%	0,33%	0,33%	0,33%
Disconteringsvoet	6,46%	6,46%	6,46%	6,46%	6,46%	6,46%

De overdrachtskosten, bestaande uit overdrachtsbelasting alsmede notaris- en registratiekosten, bedragen 9% van de berekende waarde van de verhuureenheid.

9.4.1.9 Inschakeling taxateur

Woonzorg Nederland heeft de full waardering toegepast. Voor de full waardering heeft Woonzorg Nederland twee taxateurs ingeschakeld, CBRE en Colliers.

Jaarlijks wordt minimaal 1/3 van het vastgoed door middel van een volledige taxatie getaxeerd. In de daarop volgende twee jaar wordt een taxatie-update toegepast. Dit betekent dat elk derde deel van dit vastgoed in exploitatie minimaal eens per drie jaar opnieuw wordt getaxeerd.

9.4.1.10 Toepassen vrijheidsgraden

In de full-waardering zijn de volgende vrijheidsgraden toegepast:

- **Markthuur:** De markthuur is door de taxateurs ingeschat op basis van referentietransacties, gebaseerd op de NHC-vergoedingen die van toepassing zijn op de geleverde zorg in de complexen dan wel de markthuur of maximale redelijke huur op basis van een inschatting van de WWS punten.

- **Leegwaarde:** De leegwaarde van de woningen is individueel geschat door de taxateur op basis van recente verkooptransacties. Bij de bepaling van de leegwaarden is rekening gehouden met de door de Opdrachtgever aangeleverde vloeroppervlakten.
- **Mutatiekans/mutatiegraad:** In de taxatie heeft de taxateur geen gebruikgemaakt van deze vrijheidsgraad en de aangeleverde mutatiegraden gehanteerd.
- **Instandhoudingsonderhoud:** Voor de woningen is er voor gekozen om voor een deel van de woningen af te wijken van het Handboek en aan te sluiten bij de Vastgoed Taxatiewijzer Exploitatielasten (VTW). Voor het intramuraal zorgvastgoed is een vrijheidsgraad toegepast van € 9,70 per m² BVO.
- **Disconteringsvoet:** Omdat de disconteringsvoet uit het Handboek slechts een beperkte variatie toont en er geen rekening wordt gehouden met enkele belangrijke aspecten in de waardering van deze specifieke woningportefeuille, hebben de taxateurs gebruik gemaakt van deze vrijheidsgraad. De taxateur heeft de disconteringsvoeten van de woningcomplexen individueel bepaald en heeft daarbij rekening gehouden met een aantal aspecten. Vervolgens hebben ze een uitgebreide analyse gedaan op de uitkomsten van de waarderingen zowel op complex als ook portefeuilleniveau.
- **Exit Yield:** De exit yields zijn door de taxateur individueel ingeschat op complexniveau. Hiertoe hebben ze aspecten als huurpotentie, leeftijd en omvang van het complex aan het einde van de 15-jarige DCF-periode bepaald.

9.4.1.11 Herwaardering

Jaarlijks wordt op balansdatum de actuele waarde van de onroerende zaken in exploitatie opnieuw bepaald. Ongerealiseerde winsten of verliezen ontstaan door een wijziging in de actuele waarde worden verantwoord in de winst- en verliesrekening. Wanneer op complexniveau de actuele waarde de boekwaarde op basis van de verkrijgingsprijs- of de vervaardigingsprijs (kostprijs) overtreft, wordt op grond van artikel 2:390 lid1 BW een herwaarderingsreserve uit de resultaatverdeling, gevormd. Deze wordt toegelicht bij het eigen vermogen. De boekwaarde op basis van de verkrijgings- of vervaardigingsprijs betreft de initiële verkrijgings- of vervaardigingsprijs (derhalve niet verminderd met cumulatieve afschrijvingen en waardeverminderingen).

9.4.1.12 Afschrijvingen

Op het vastgoed in exploitatie, gewaardeerd op marktwaarde, wordt niet afgeschreven.

9.4.2 Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie

9.4.2.1 Algemeen

Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie betreft ingrijpende investeringen in bestaande complexen en investeringen in nieuwe verhuureenheden.

9.4.2.2 Waarderingsgrondslag

Vastgoed in aanbouw of ontwikkeling bestemd voor de eigen exploitatie wordt gewaardeerd tegen verkrijgings- of vervaardigingsprijs, dan wel de lagere marktwaarde in verhuurde staat (RJ645.209).

De marktwaarde in verhuurde staat wordt bepaald met behulp van geprognosticeerde kasstromen op basis van aannames zoals toegelicht onder vastgoed in exploitatie. Indien gerede twijfel bestaat of de reeds bestede kosten terugverdiend kunnen worden, wordt het vastgoed tegen deze lagere marktwaarde gewaardeerd en wordt het nadelig verschil in het resultaat verantwoord onder de post 'overige waardeveranderingen'.

Wanneer per balansdatum sprake is van feitelijke dan wel juridische investeringsverplichtingen inzake DAEB en/of niet-DAEB-vastgoed in ontwikkeling, waarbij de geschatte kostprijs van het vastgoed hoger is dan de marktwaarde n verhuurde staat, wordt het verschil eerst in mindering gebracht op de reeds voor het betreffende project bestede kosten en wordt voor het resterende deel een voorziening gevormd voor verlieslatendheid van een contract (voorziening voor onrendabele investeringen). De afwaarderings wordt in het resultaat verantwoord onder de post 'overige waardeveranderingen'.

In de toelichting dient verder uiteengezet te worden welke criteria gelden om te bepalen wanneer voor vastgoed de fase van ontwikkeling is afgerond en derhalve geen sprake meer is van vastgoed in ontwikkeling.

Bij gereedkomen van vastgoed in ontwikkeling voor de eigen exploitatie vindt overboeking van het gehele saldo plaats naar vastgoed in exploitatie. Bij deze overboeking wordt voor het bepalen van de verkrijgings- of vervaardigingsprijs uitgegaan van de initiële verkrijgings- of vervaardigingsprijs, zonder rekening te houden met waardeverminderingen.

9.4.3 Beleidswaarde vastgoed in exploitatie

De beleidswaarde sluit aan op het beleid van Woonzorg Nederland en beoogt inzicht te geven in de verdien capaciteit van haar vastgoed in exploitatie, uitgaande van dit beleid. De grondslagen voor de beleidswaarde van het vastgoed in exploitatie komen overeen met de grondslagen voor de bepaling van de marktwaarde, met uitzondering van:

- *Beschikbaarheid*: Enkel uitgaan van het doorexploiteerscenario, derhalve geen rekening houden met een uitpondscenario en geen rekening houden met voorgenomen verkopen van vastgoed in exploitatie.
- *Betaalbaarheid*: Inrekening van de intern bepaalde streefhuur in plaats van de markthuur, vanaf het ingeschatte moment van (huurders)mutatie.

- *Onderhoud*: Inrekening van toekomstige onderhoudslasten, bepaald overeenkomstig het (onderhouds)beleid van de corporatie en het als onderdeel daarvan vastgesteld meerjaren onderhoudsprogramma voor het vastgoedbezit, in plaats van onderhoudsnormen in de markt.
- *Beheer*: Inrekening van toekomstige verhuur- en beheerlasten in plaats van marktconforme lasten ter zake. Hieronder worden verstaan de directe en indirecte kosten die rechtstreeks zijn te relateren aan de verhuur- en beheeractiviteiten van de corporatie en zoals deze worden opgenomen onder het hoofd 'lasten verhuur en beheeractiviteiten' in de resultatenrekening.

Voor zover afwijkend van de voor de bepaling van de marktwaarde in verhuurde staat gehanteerde uitgangspunten, zijn de gehanteerde uitgangspunten voor de toekomstige exploitatie – zoals toegepast voor de bepaling van de meerjarenbegroting (ontwikkeling streefhuur, onderhoudslasten en de lasten van verhuur & beheer) en geënt op de wettelijke voorschriften – opgenomen in RTIV 2021.

Woonzorg Nederland heeft hierbij uitgangspunten bepaald die mede van invloed zijn op de beleidswaarde. Wijzigingen van deze uitgangspunten zijn derhalve van invloed op deze waarde.

9.5 Materiële vaste activa

De onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie worden gewaardeerd tegen verkrijgings- of vervaardigingsprijs, onder aftrek van cumulatieve afschrijvingen en bijzondere waardeverminderingen. De afschrijving is lineair bepaald en gebaseerd op de verwachte toekomstige gebruiksduur rekening houdend met eventuele restwaarde. Jaarlijks wordt beoordeeld of sprake is van een bijzondere waardevermindering.

Niet aan de bedrijfsuitoefening dienstbare activa worden gewaardeerd tegen verwachte directe opbrengstwaarde.

9.6 Financiële vaste activa

3.6.1 Deelnemingen in groepsmaatschappijen en andere deelnemingen

Deelnemingen in groepsmaatschappijen en andere deelnemingen waarop invloed van betekenis kan worden uitgeoefend worden gewaardeerd volgens de vermogensmutatiemethode nettovermogenswaarde). Invloed van betekenis wordt in ieder geval verondersteld aanwezig te zijn bij een aandeelhoudersbelang van meer dan 20%.

De nettovermogenswaarde wordt berekend volgens de grondslagen die gelden voor deze jaarrekening; voor deelnemingen waarvan onvoldoende gegevens beschikbaar zijn voor aanpassing aan deze grondslagen, wordt uitgegaan van de waarderingsgrondslagen van de betreffende deelneming.

Indien de waardering van een deelneming volgens de nettovermogenswaarde negatief is, wordt deze op nihil gewaardeerd. Indien en voor zover Woonzorg Nederland in deze situatie geheel of ten dele instaat voor de schulden van de deelneming respectievelijk het stellige voornemen heeft de deelneming tot betaling van haar schulden in staat te stellen wordt een voorziening getroffen.

Deelnemingen waar geen invloed van betekenis kan worden uitgeoefend worden gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs of, indien hiertoe aanleiding bestaat een lagere realiseerbare waarde.

9.6.2 Latente belastingvorderingen

Latente belastingvorderingen worden opgenomen voor tijdelijke verschillen tussen de waarde van de activa en passiva volgens fiscale voorschriften enerzijds en de boekwaarden die in deze jaarrekening gevolgd worden anderzijds. Latente belastingvorderingen worden opgenomen voor zover het waarschijnlijk is dat er fiscale winst beschikbaar zal zijn en verrekeningsmogelijkheden kunnen worden benut. De belastinglatenties worden gewaardeerd op basis van contante waarde. Als disconteringsvoet voor contantmaking is de gemiddelde rentevoet van de leningportefeuille (na belastingen) gehanteerd.

9.6.3 Leningen u/g

De leningen u/g worden initieel gewaardeerd tegen de reële waarde van het verstrekte bedrag, gewoonlijk de nominale waarde. Vervolgens vindt waardering plaats tegen geamortiseerde kostprijs waarbij rekening wordt gehouden met een eventuele bijzondere waardevermindering.

9.6.4 Overige effecten

Beleggingen in het ASN Aandelenfonds zijn gewaardeerd tegen de reële waarde, waarbij waardeveranderingen direct in de winst- en verliesrekening worden verwerkt.

9.6.5 Overige financiële vaste activa

9.6.5.1 Waardering financiële instrumenten

Interest Rate Caps en embedded derivaten worden op actuele waarde, in casu reële waarde, gewaardeerd. De waardering is gebaseerd op de 3-maands IRS curve zonder opslag inclusief opgelopen rente. Veranderingen in actuele waarde worden direct ten laste van de winst- en verliesrekening gebracht.

9.6.5.2 Reële waarde financiële instrumenten

De reële waarde is het bedrag waarvoor een actief kan worden verhandeld of een passief kan worden afgewikkeld tussen ter zake goed geïnformeerde partijen, die tot een transactie bereid en onafhankelijk van elkaar zijn. Indien niet direct een betrouwbare reële waarde is aan te wijzen, wordt de reële waarde benaderd door deze af te leiden uit de reële waarde van bestanddelen of een soortgelijk financieel instrument, of met behulp van waarderingsmodellen en waarderingstechnieken. Hierbij wordt gebruikgemaakt van recente gelijksoortige 'at arm's length'-transacties, en van netto contante waardemethodes waarbij rekening wordt gehouden met specifieke omstandigheden.

9.6.5.3 Bijzondere waardeverminderingen van financiële vaste activa

Ook voor financiële vaste activa, waaronder financiële instrumenten, beoordeelt Woonzorg Nederland op iedere balansdatum of er objectieve aanwijzingen zijn voor bijzondere waardeverminderingen van een financieel actief of een groep van financiële activa. Bij aanwezigheid van objectieve aanwijzingen voor bijzondere waardeverminderingen bepaalt Woonzorg Nederland de omvang van het verlies uit hoofde van de bijzondere waardeverminderingen, en verwerkt dit direct in de winst- en verliesrekening.

Bij financiële vaste activa die gewaardeerd zijn tegen geamortiseerde kostprijs wordt de omvang van de bijzondere waardevermindering bepaald als het verschil tussen de boekwaarde van het actief en de best mogelijke schatting van de toekomstige kasstromen, contant gemaakt tegen de effectieve rentevoet van het financiële actief zoals bepaald bij de eerste verwerking van het instrument.

Een eventueel bijzonder waardeverminderverslies wordt teruggenomen indien de afname van de waardevermindering verband houdt met een objectieve gebeurtenis na afboeking. De terugname wordt beperkt tot maximaal het bedrag dat nodig is om het actief te waarderen op de geamortiseerde kostprijs op het moment van de terugname, als geen sprake geweest zou zijn van een bijzondere waardevermindering. Het teruggenomen verlies wordt in de winst- en verliesrekening verwerkt.

9.7 Voorraden

De overige voorraden betreft de voorraad grondposities. Deze wordt gewaardeerd op de verkrijgingsprijs of lagere opbrengstwaarde. De verkrijgingsprijs omvat alle kosten die samenhangen met de verkrijging, alsmede de direct toerekenbare kosten. Aan de kostprijs (verkrijgingsprijs) van de grond wordt geen rente toegerekend.

De opbrengstwaarde is de geschatte verkoopprijs onder aftrek van direct toerekenbare verkoopkosten.

9.8 Vorderingen

De vorderingen worden bij eerste verwerking gewaardeerd tegen de reële waarde van de tegenprestatie, gewoonlijk gelijk aan de nominale waarde. Vorderingen worden na eerste verwerking gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs. Een voorziening voor oninbaarheid wordt in mindering gebracht op de boekwaarde van de vordering.

9.8.1 Vorderingen op groepsmaatschappijen

De (langlopende) vorderingen op groepsmaatschappijen worden bij eerste waardering, gewaardeerd op reële waarde van de tegenprestatie, gewoonlijk gelijk aan de nominale waarde. Na de eerste verwerking worden de vorderingen gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs, onder aftrek van noodzakelijk geachte voorzieningen en rekening houdend met een eventuele bijzondere waardevermindering.

9.9 Liquide middelen

Liquide middelen bestaan uit kasgeld en banktegoeden. Rekening-courantschulden bij banken zijn opgenomen als schulden aan banken onder kortlopende schulden. Liquide middelen worden gewaardeerd tegen de nominale waarde.

9.10 Classificatie eigen vermogen en vreemd vermogen

Een financieel instrument of de afzonderlijke componenten van het instrument, worden in de jaarrekening als vreemd vermogen of als eigen vermogen geclassificeerd overeenkomstig de economische realiteit van de contractuele overeenkomst waaruit het financieel element voortvloeit. Rente, dividenden, baten en lasten met betrekking tot een (deel van een) financieel instrument worden in de jaarrekening opgenomen afhankelijk van de classificatie van het financieel instrument, als vreemd vermogen instrument respectievelijk als eigen vermogen instrument.

9.11 Voorzieningen

9.11.1 Algemeen

Voorzieningen worden gevormd voor in rechte afdwingbare of feitelijke verplichtingen en verliezen die op balansdatum bestaan waarbij het waarschijnlijk is dat een uitstroom van middelen noodzakelijk is en waarvan de hoogte redelijkerwijs kan worden geschat. Voorzieningen worden tegen nominale waarde opgenomen, tenzij anders vermeld.

9.11.2 Voorziening onrendabele investeringen

In geval per balansdatum sprake is van feitelijke dan wel juridische investeringsverplichtingen inzake vastgoed in ontwikkeling, waarbij de geschatte kostprijs van het vastgoed hoger is dan de aan deze investeringsverplichtingen toe te rekenen marktwaarde per balansdatum op basis van het Handboek modelmatig waarden marktwaarde, wordt het verschil eerst in mindering gebracht op de reeds bestede kosten en wordt voor het resterend bedrag een voorziening gevormd voor onrendabele investeringen. De afwaardering van de bestede kosten tot nihil en de vorming van de voorziening wordt in het resultaat verantwoord onder de post 'Overige waardeveranderingen'.

9.11.3 Voorziening latente belastingverplichtingen

Latente belastingverplichtingen worden opgenomen voor tijdelijke verschillen tussen de waarde van de activa en passiva volgens fiscale voorschriften enerzijds en de boekwaarden die in deze jaarrekening gevolgd worden anderzijds. De berekening van de latente verplichtingen geschiedt tegen de belastingtarieven die op het einde van het verslagjaar gelden, of tegen de tarieven die in de komende jaren gelden, voor zover deze al bij wet zijn vastgesteld.

De belastinglatenties worden gewaardeerd op basis van contante waarde. Als disconteringsvoet voor contantmaking is de gemiddelde rentevoet van de leningportefeuille (na belastingen) gehanteerd.

9.11.4 Overige voorzieningen

De overige voorzieningen worden opgenomen tegen de voor de afwikkeling naar verwachting noodzakelijke uitgaven. De uitgaven zijn gewaardeerd tegen nominale waarde.

9.12 Langlopende schulden

Langlopende schulden worden bij de eerste waardering gewaardeerd tegen reële waarde, dit komt veelal overeen met de nominale waarde. Transactiekosten die direct zijn toe te rekenen aan de verwerving van de schulden worden in de waardering bij eerste verwerking opgenomen. Schulden worden na eerste verwerking gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs, zijnde het gestorte bedrag rekening houdend met agio of disagio. De effectieve rente wordt gedurende de looptijd van de schulden in de winst- en verliesrekening verwerkt.

In geval per balansdatum sprake is van overdracht aan derde(n) worden de leningen gewaardeerd op basis van effectieve-rentemethode. De aanpassing van de boekwaarde loopt via de winst- en verliesrekening (rentelasten).

In leningen besloten derivaten worden afgesplitst en separaat verantwoord. Voor de waardering en resultaatbepaling van deze embedded derivaten wordt verwezen naar overige financiële vaste activa.

9.13 Kortlopende schulden

Kortlopende schulden worden bij de eerste waardering gewaardeerd tegen reële waarde, gewoonlijk gelijk aan de nominale waarde. Schulden worden na eerste verwerking gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs, zijnde het gestorte bedrag rekening houdend met agio of disagio.

10 Overige Informatie

10.1 Werknemers

Gedurende het jaar 2021 had de corporatie gemiddeld 341 werknemers in dienst (2020: 330). Dit aantal is gebaseerd op het aantal fulltime equivalenten (fte). Geen van de werknemers is buiten Nederland werkzaam. Het gemiddeld aantal fte's kan als volgt worden onderverdeeld:

	2021	2020
Klant & Services	153	153
Vastgoedmanagement	52	50
Vastgoedsturing	34	30
Financiële administratie	32	32
Bestuur & Concern	25	21
Strategie & Organisatie	14	12
Informatisering & Automatisering	14	13
Facilitaire Zaken	9	11
HRM	8	8
Totaal	341	330

De onderverdeling van het aantal medewerkers is als volgt:

	2021	2020
Klant & Services	168	167
Vastgoedmanagement	54	52
Vastgoedsturing	36	32
Financiële administratie	34	34
Bestuur & Concern	26	22
Strategie & Organisatie	15	13
Informatisering & Automatisering	14	14
Facilitaire Zaken	10	12
HRM	10	9
Totaal	367	355

Door een herpositionering van afdelingen in de organisatiestructuur is de onderverdeling van het aantal FTE in 2021 gewijzigd. De vergelijkende cijfers over 2020 zijn aangepast.

10.2 Bezoldiging en Wet Normering Topinkomens (WNT)

Genoemde bedragen in deze paragraaf zijn afgerond op hele euro's.

10.2.1 Bezoldiging bestuurders

De bezoldiging van de bestuurders van Woonzorg Nederland over het jaar 2021 is als volgt:

(x € 1)	C.B. van Boven		A.C. Pureveen	
	2021	2020	2021	2020
Functiegegevens	Bestuurder	Bestuurder	Bestuurder	Bestuurder
Aanvang en einde functievervulling in boekjaar	01/01-31/12	01/01-31/12	01/01-31/12	01/01-31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,0	1,0	1,0	1,0
Dienstbetrekking?	ja	ja	ja	ja
Bezoldiging				
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	190.644	176.098	190.644	176.041
Beloningen betaalbaar op termijn	18.355	24.538	18.355	24.538
Subtotaal	208.999	200.636	208.999	200.579
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	209.000	201.000	209.000	201.000
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Bezoldiging	208.999	200.636	208.999	200.579
Het bedrag van de overschrijding en de reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.

10.2.2 **Bezoldiging Raad van Commissarissen**

De bezoldiging van de leden van de Raad van Commissarissen van Woonzorg Nederland over het jaar 2021 is als volgt:

(x € 1)	R. Steenbeek		K. Bisschop		M.A.E. van der Waal		L.C. van de Kieft		B.B. Schneiders	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
Functiegegevens	Voorzitter RvC	Voorzitter RvC	Lid RvC	Lid RvC	Lid RvC	Lid RvC	Lid RvC	Lid RvC	Lid RvC	Lid RvC
Aanvang en einde functievervulling in boekjaar	01/01-31/12	01/01-31/12	01/01-31/12	1/1-31/12	01/01-31/12	01/01-31/12	01/01-31/12	12/2-31/12	01/01-31/12	24/9-31/12
Bezoldiging										
Bezoldiging	27.650	24.150	18.500	16.200	18.500	16.200	18.500	16.464	18.500	16.200
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	31.350	30.150	20.900	20.100	20.900	20.100	20.900	20.100	20.900	20.100
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Bezoldiging	27.650	24.150	18.500	16.200	18.500	16.200	18.500	16.464	18.500	16.200
Het bedrag van de overschrijding en de reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.

De bovengenoemde bedragen met betrekking tot de bezoldiging leden Raad van Commissarissen zijn de bedragen exclusief BTW (21%) conform de vereisten van de Wet normering topinkomens (WNT). De werkzaamheden waarvoor commissarissen een beloning ontvangen waren volgens fiscale wet- en regelgeving BTW-plichtig. De staatssecretaris van Financiën heeft in 2021 een besluit gepubliceerd waarin wordt toegelicht of en hoe commissarissen en toezicht-houders BTW moeten berekenen op hun activiteiten. Op basis van dit besluit is geen sprake meer van BTW-plichtigheid van werkzaamheden waarvoor commissarissen een beloning

ontvangen en is derhalve geen BTW meer in rekening gebracht aan Woonzorg. In de exploitatie van Woonzorg Nederland is in rekening gebrachte bezoldiging commissarissen (respectievelijk inclusief dan wel exclusief BTW) verantwoord.

Overige rapportageverplichtingen op grond van de WNT

Naast de hierboven vermelde topfunctionarissen zijn er geen overige functionarissen met een dienstbetrekking die in 2021 een bezoldiging boven het individueel toepasselijke drempelbedrag hebben ontvangen.

11 Grondslagen voor bepaling van het resultaat

11.1 Resultaatbepaling algemeen

11.1.1 Algemeen

Het resultaat wordt bepaald als verschil tussen de opbrengstwaarde van de geleverde prestaties en de kosten en andere lasten over het jaar. De resultaten op transacties worden verantwoord in het jaar waarin zij zijn gerealiseerd; verliezen reeds zodra zij voorzienbaar zijn.

Het resultaat wordt tevens bepaald met inachtneming van de verwerking van 'niet-gerealiseerde waardeveranderingen' van op actuele waarde gewaardeerd vastgoed in exploitatie.

11.1.2 Opbrengstverantwoording algemeen

Opbrengsten uit de levering van goederen worden verwerkt zodra alle belangrijke rechten en risico's met betrekking tot het eigendom van de goederen zijn overgedragen aan de koper.

Opbrengsten uit de levering van diensten geschieden naar rato van de geleverde prestaties, gebaseerd op de verrichte diensten tot aan de balansdatum in verhouding tot de in totaal te verrichten diensten.

11.1.3 Functionele indeling winst- en verliesrekening

Woonzorg Nederland heeft een functionele indeling van de resultatenrekening opgenomen zoals deze is voorgeschreven in RJ 645 en artikel 15 van de RTIV. Doel van deze functionele indeling is om inzicht te geven in de opbrengsten en kosten per activiteit.

Om een goede toerekening naar de verschillende activiteiten te kunnen maken is onderscheid gemaakt tussen direct en niet direct aan de activiteiten toe te rekenen opbrengsten en kosten.

De verantwoorde opbrengsten in de functionele winst- en verliesrekening van Woonzorg Nederland zijn direct toe te rekenen aan de betreffende posten. De in de functionele winst- en verliesrekening verantwoorde kosten betreffen zowel direct als indirect toe te rekenen kosten.

Voor de toerekening van de indirecte kosten wordt als basis de kostenplaatsmethode gehanteerd met als te hanteren verdeelsleutel het aantal fte's. Voor de toerekening van de meer algemene kosten wordt de opslagmethode gebruikt waarbij eveneens als verdeelsleutel het aantal fte's wordt gehanteerd.

Deze methodiek sluit aan bij de gehanteerde methodiek en verdeelsleutels voor het toerekenen van de vastgoed gerelateerde kosten.

11.2 Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille

11.2.1 Huuropbrengsten

Het betreft huuropbrengsten onder aftrek van huurderiving. De jaarlijkse huuraanpassing voor wat betreft de (sociale) huurwoningen is dit jaar met name beïnvloed door de implementatie de wet eenmalige huurverlaging 2021 en de wet huurbevrozing. De gerealiseerde huuraanpassing over 2021 bedraagt +/- 0,4%.

11.2.2 Opbrengsten en lasten servicecontracten

De opbrengsten servicecontracten betreffen de vergoedingen die de huurders, naast de netto huur, verschuldigd zijn voor de levering van onder andere de volgende diensten: energie, beheer, schoonmaak en groenonderhoud. De vergoedingen zijn gebaseerd op de geraamde kosten. Jaarlijks vindt op basis van werkelijke kosten afrekening c.q. verrekening plaats. De hiermee samenhangende kosten worden verantwoord onder de lasten servicecontracten.

11.2.3 Lasten verhuur en beheeractiviteiten

Deze kosten bestaan onder meer uit lonen en salarissen voor personeel dat primair bezig is met de exploitatie van het vastgoed. De toegerekende organisatiekosten aan verhuur en beheeractiviteiten zijn gebaseerd op de gehanteerde verdeelsleutels op basis van het aantal fte's.

11.2.4 Lasten onderhoudsactiviteiten

De werkelijke kosten van dagelijks- en mutatieonderhoud worden ten laste van de exploitatie gebracht. De uitgaven voor planmatig onderhoud komen eveneens ten laste van de exploitatie. Onder deze post worden alle direct aan het verslagjaar toe te rekenen kosten van onderhoud verantwoord. Van toerekenbaarheid is sprake als de daadwerkelijke werkzaamheden in het verslagjaar hebben plaatsgevonden. Reeds aangegane verplichtingen waarvan de werkzaamheden nog niet zijn uitgevoerd op balansdatum worden verwerkt onder de Niet uit de balans blijvende informatie.

Voor de toerekening van de indirecte kosten is een inschatting gemaakt van het aantal fte's met betrekking tot onderhoud versus het totaal aantal fte's per kostenplaats.

De lasten van onderhoud onderscheiden zich van activeerbare uitgaven door het feit dat er geen sprake is van waardevermeerdering van het actief.

11.2.5 Overige directe operationele lasten exploitatie bezit

11.2.5.1 Algemeen

Hieronder worden de kosten die direct kunnen worden gerelateerd aan de exploitatie van het vastgoed, zoals de kosten van de verhuurderheffing, erfpacht, onroerende zaakbelasting, verzekering en andere exploitatiekosten die niet tot een meer specifieke kostensoort behoren, opgenomen. Tevens wordt hieronder opgenomen een dotatie c.q. vrijval van de voorziening claims en geschillen voor zover deze betrekking heeft op de exploitatie van het bezit.

11.2.5.2 Erfpacht

Jaarlijks wordt door de gemeente voor het gebruik van bepaalde grond onder de verhuur-eenheden erfpacht in rekening gebracht op basis van canons. De eenmalige afgekochte meerjarige erfpachtcontracten maken onderdeel uit van de vervaardigingsprijs en zijn daarmee onderdeel van het vastgoed in exploitatie.

11.2.5.3 Toerekening indirecte kosten

De toerekening van de indirecte kosten aan deze activiteit is gebaseerd op en overeenkomstig de gehanteerde methodiek en verdeelsleutels bij het toerekenen van de vastgoed gerelateerde kosten.

11.3 Netto resultaat verkocht vastgoed in ontwikkeling

Dit betreft het saldo van de opbrengst verkopen van vastgoed in ontwikkeling en indien van toepassing de onderhanden projecten, verminderd met de directe uitgaven van het verkochte vastgoed en de toe te rekenen organisatie- en financieringskosten. Hierin is ook opgenomen het nettoresultaat van de verkoop voorraad bestaand vastgoed en grondposities.

Resultaten worden verantwoord op het moment van levering (passeren transportakte).

11.4 Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoed-portefeuille

Hieronder worden verantwoord de gerealiseerde verkoopopbrengsten van het vastgoed in exploitatie tegen verkoopprijzen verminderd met de direct toerekenbare verkoopkosten en de geactiveerde waarde met betrekking tot het vastgoed. De boekwaarde van de verkopen is derhalve op basis van marktwaarde.

De toerekening van de indirecte kosten aan deze activiteit is gebaseerd op en overeenkomstig de gehanteerde methodiek en verdeelsleutels bij het toerekenen van de vastgoed gerelateerde kosten.

Resultaten worden verantwoord op het moment van levering (passeren transportakte).

11.5 Waardeverandering vastgoedportefeuille

11.5.1 Algemeen

Hieronder zijn begrepen de overige waardeveranderingen, de niet-gerealiseerde waardeveranderingen met betrekking tot de vastgoedportefeuille in exploitatie en de niet-gerealiseerde waardeveranderingen met betrekking tot de vastgoedportefeuille bestemd voor verkoop.

11.5.2 Overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille

De post overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille wordt gevormd door de waardevermindering die is ontstaan door gedurende het verslagjaar nieuw aangeane juridische en feitelijke verplichtingen met betrekking tot investeringen in nieuwbouw en verbouw waaronder woningverbetering en renovatie/transformatie. Deze waardevermindering wordt ook wel aangeduid als de onrendabele top en is inclusief de geactiveerde productie eigen bedrijf (inzake ontwikkeling voor eigen exploitatie). Naast waardeverminderingen kunnen er ook terugnames van waardeverminderingen voorkomen. Dit is het geval wanneer de bepaling van de waardevermindering op basis van actuelere/recentere uitgangspunten lager uitvalt dan in voorgaand jaar.

Ook worden waardeveranderingen als gevolg van projecten die niet zijn doorgegaan, opgenomen onder deze post.

11.5.3 Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille

Onder de niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille wordt de jaarlijkse mutatie van de actuele waarde van de vastgoedobjecten in exploitatie (die gewaardeerd zijn op basis van marktwaarde in verhuurde staat) verantwoord. Deze niet-gerealiseerde waardeveranderingen zijn exclusief het effect van de onrendabele investeringen. Deze worden opgenomen onder de post 'Overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille'.

11.5.4 Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille bestemd voor verkoop

Dit betreffen mogelijke verliezen of terugname van eerder genomen verliezen, die ontstaan door een wijziging in de waarde van de vastgoedportefeuille bestemd voor verkoop in het verslagjaar.

11.6 Netto resultaat overige activiteiten

Onder de overige activiteiten worden resultaten uit de niet-primaire activiteiten opgenomen. Dit zijn de activiteiten welke niet-gerelateerd zijn aan het exploiteren, het ontwikkelen (voor de koop) of het verkopen van bestaand vastgoed. Hieronder zijn opgenomen de opbrengsten en kosten van het beheer van VvE's, zendmasten en de opbrengsten en kosten van overige dienstverlening. Dit betreft activiteiten die, op zichzelf beschouwd, niet voor de eigen vastgoedexploitatie uitgevoerd (hoeven te) worden.

De toerekening van de indirecte kosten aan de overige activiteiten is gebaseerd op de kostenplaatsmethode met als verdeelsleutel het aantal fte's.

11.7 Overige organisatiekosten

Onder deze post zijn de directe kosten en de overheadkosten opgenomen welke niet middels een opslag kunnen worden toegerekend aan de directe activiteiten.

De toerekening van deze kosten is overeenkomstig de methodiek en verdeelsleutels volgens de toerekening van vastgoed en niet-vastgoed gerelateerde kosten.

11.8 Financiële baten en lasten

Het resultaat wordt gevormd door het saldo van betaalde en ontvangen rente. Rente wordt op basis van de effectieve rentemethode ten bate of ten laste van de winst- en verliesrekening gebracht.

Verder worden waardeveranderingen van financiële vaste activa en opbrengsten uit financiële vaste activa onder deze post verantwoord. Voor de verwerking van bijzondere waardeverminderingen van financiële vaste activa wordt verwezen naar de grondslagen voor de financiële vaste activa.

11.9 Belastingen

De post vennootschapsbelasting in de winst- en verliesrekening bestaat uit de geraamde over het boekjaar te betalen of terug te vorderen 'acute' belasting' vermeerderd of verminderd met de te betalen of terug te vorderen belasting oude jaren en de mutatie in de latente belastingverplichtingen. De acute belasting over het resultaat wordt berekend over het resultaat voor belastingen in de winst- en verliesrekening, rekening houdend met beschikbare, fiscaal compensabele verliezen uit voorgaande boekjaren en vrijgestelde winstbestanddelen en na bijtelling van niet-afrekbare kosten.

11.10 Resultaat deelnemingen

Als resultaat van deelnemingen waarin invloed van betekenis wordt uitgeoefend op het zakelijke en financiële beleid, wordt opgenomen, het aan de woningcorporatie toekomende aandeel in het resultaat van deze deelnemingen. Dit resultaat wordt bepaald op basis van de bij Woonzorg Nederland geldende grondslagen voor waardering en resultaatbepaling.

Indien de waardering van een deelneming volgens de nettovermogenswaarde negatief is, wordt deze op nihil gewaardeerd. Indien en voor zover Woonzorg Nederland in deze situatie geheel of ten dele instaat voor de schulden van de deelneming respectievelijk het stellig voornemen heeft de deelneming tot betaling van haar schulden in staat te stellen wordt een voorziening getroffen. Deze voorziening zal in eerste instantie worden gevormd door middel van een afwaardering van eventuele (langlopende) leningen aan of vorderingen op de desbetreffende deelneming.

Bij deelnemingen waarin geen invloed van betekenis op het zakelijke en financiële beleid wordt uitgeoefend, wordt het dividend verantwoord onder de financiële baten en lasten.

11.11 Overige toelichtingen

11.11.1 Personeelskosten

11.11.1.1 Lonen, salarissen en sociale lasten

Lonen, salarissen en sociale lasten worden op grond van de arbeidsvoorwaarden verwerkt in de winst- en verliesrekening voor zover ze verschuldigd zijn aan werknemers.

11.11.1.2 Pensioenlasten

Woonzorg Nederland heeft een pensioenregeling. De pensioenregeling van Stichting Pensioenfonds voor de Woningcorporaties (SPW), is een toegezegde pensioenregeling. Hiervoor in aanmerking komende werknemers bouwen jaarlijks een pensioenrecht op over het loon van dat jaar (middelloonregeling). Voor deze pensioenregeling betaalt Woonzorg Nederland een vastgestelde premie. Behalve de betaling van premies heeft Woonzorg Nederland geen verdere verplichtingen uit hoofde van deze pensioenregeling. De pensioenrechten worden jaarlijks geïndexeerd, indien en voor zover de dekkingsgraad van het pensioenfonds dit toelaat. De beleidsdekkingsgraad van het

pensioenfonds ultimo 2021 is 118,8% (2020: 103,1%). Woonzorg Nederland heeft in geval van een tekort bij het fonds geen verplichting tot het voldoen van aanvullende bijdragen anders dan hogere toekomstige premies.

De premies voor de genoemde regeling worden verantwoord als personeelskosten als deze verschuldigd zijn. Vooruitbetaalde premies worden opgenomen als overlopende activa indien deze tot een terugstorting leiden of tot een vermindering van toekomstige betalingen.

11.11.2 **Afschrijvingen onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie**

De afschrijvingen op onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie worden gebaseerd op basis van de verkrijgings- of vervaardigingsprijs.

Afschrijvingen vinden plaats volgens de lineaire methode op basis van de verwachte gebruiksduur. Met een mogelijke restwaarde wordt rekening gehouden. Over de component grond wordt niet afgeschreven.

Voor de post onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie worden de volgende componenten en afschrijvingstermijnen gehanteerd:

- Grond geen afschrijvingen
- Opstal/Casco lineair 15-50 jaar
- Verbouwing lineair 10 jaar
- Inrichting/Inventaris lineair 5 jaar
- Automatisering lineair 3-5 jaar
- Auto's lineair 5 jaar

Indien een schattingswijziging plaatsvindt van de toekomstige gebruiksduur, dan worden de toekomstige afschrijvingen aangepast.

12 Ondertekening van de jaarrekening

Amstelveen, 5 mei 2022

Raad van Bestuur

De heer C.B. van Boven
Bestuurder, CEO

De heer A.C. Pureveen RA
Bestuurder, CFO

Raad van Commissarissen

De heer L.C. van de Kieft
Voorzitter RvC

Mevrouw K. Bisschop
Lid RvC

Mevrouw M.A.E. van der Waal
Lid RvC

Mevrouw S.L. Pikker
Lid RvC

De heer B.B. Schneiders
Lid RvC

13 Overige gegevens

13.1 Opmaak en vaststelling jaarrekening

De Raad van Bestuur van Woonzorg Nederland heeft de jaarrekening 2021 opgemaakt d.d. 5 mei 2022. De raad van commissarissen van Woonzorg Nederland heeft de jaarrekening 2021 vastgesteld d.d. 5 mei 2022.

13.2 Ondertekening door bestuurders en toezichhouders

De originele jaarrekening is getekend namens de Raad van Bestuur door de heer C.B. van Boven (bestuurder, CEO) en de heer A.C. Pureveen (bestuurder, CFO). Namens de raad van commissarissen is de originele jaarrekening getekend door de heren L.C. van de Kieft (voorzitter) en B.B. Schneiders en de dames S.L. Pikker, M.A.E. van der Waal en K. Bisschop.

13.3 Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Op de laatste pagina is de verklaring van de onafhankelijke accountant opgenomen.

14 Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan: de raad van commissarissen van Stichting Woonzorg Nederland

A. Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen jaarrekening 2021

Ons oordeel

Wij hebben de jaarrekening 2021 van Stichting Woonzorg Nederland te Amsterdam gecontroleerd.

WIJ CONTROLEERDEN	ONS OORDEEL
De jaarrekening bestaande uit: 1. de balans per 31 december 2021; 2. de winst-en-verliesrekening over 2021; en 3. de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en overige toelichtingen.	Naar ons oordeel geeft de in dit jaarverslag opgenomen jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van Stichting Woonzorg Nederland op 31 december 2021 en van het resultaat over 2021 in overeenstemming met de vereisten voor de jaarrekening bij en krachtens artikel 35 van de Woningwet en de Wet normering topinkomens (WNT)

De basis voor ons oordeel

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens het Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse controlestandaarden vallen. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de sectie 'Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening'. Wij zijn onafhankelijk van Stichting Woonzorg Nederland zoals vereist in de Europese verordening betreffende specifieke eisen voor de wettelijke controles van financiële overzichten

van organisaties van openbaar belang, de Wet toezicht accountantsorganisaties (Wta), de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

Wij vinden dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

B. Informatie ter ondersteuning van ons oordeel

Wij hebben onze controlewerkzaamheden bepaald in het kader van de controle van de jaarrekening als geheel en bij het vormen van ons oordeel hierover. Onderstaande informatie ter onderbouwing van ons oordeel en onze bevindingen moeten in dat kader worden gezien en niet als afzonderlijke oordelen of conclusies.

Materialiteit

Op basis van onze professionele oordeelsvorming hebben wij de materialiteit voor de jaarrekening als geheel bepaald op € 108 miljoen. De materialiteit is gebaseerd op 1,75% van de totale activa.

Op basis van onze professionele oordeelsvorming hanteren wij een lager materialiteitsniveau dan voor de jaarrekening als geheel voor de in de jaarrekening verantwoorde (operationele) transactiestromen, inclusief hun hoedanigheid van zowel resultaatstromen als kasstromen, waarbij sprake is van een onderliggende ingaande dan wel uitgaande kasstroom. Dit lagere materialiteitsniveau is vastgesteld op € 6 miljoen hetgeen gebaseerd is op 1,75% van het (genormaliseerd) totaal van huuropbrengsten, opbrengsten service contracten en verkoopopbrengsten.

Voor de controle van de in de jaarrekening opgenomen WNT-informatie hebben wij de materialiteitsvoorschriften gehanteerd zoals vastgelegd in het Controleprotocol WNT 2021. Wij houden ook rekening met afwijkingen en/of mogelijke afwijkingen die naar onze mening voor de gebruikers van de jaarrekening om kwalitatieve redenen materieel zijn.

Wij zijn met de raad van commissarissen overeengekomen dat wij aan de raad tijdens onze controle geconstateerde afwijkingen boven € 5,4 miljoen rapporteren, alsmede afwijkingen qua transactiestromen boven de € 0,3 miljoen en kleinere afwijkingen die naar onze mening om kwalitatieve of WNT-redenen relevant zijn.

Controleaanpak continuïteit

Het bestuur van Stichting Woonzorg Nederland heeft een beoordeling gemaakt van de mogelijkheid van de toegelaten instelling om haar continuïteit te handhaven. Hiertoe heeft het bestuur onder andere beoordeeld of op basis van de jaarrekening 2021 aan de geldende ratio's van de toezichthouder wordt voldaan (zoals toegelicht in hoofdstuk Financiën op hoofdlijnen) en heeft het bestuur een begroting opgesteld voor de komende vijf jaar (de prospectieve informatie). Op basis hiervan concludeert het bestuur dat de continuïteit van de stichting is gewaarborgd.

Wij hebben de volgende werkzaamheden verricht om de risico's met betrekking tot de continuïteit te identificeren en in te schatten en om vast te stellen dat de door het bestuur gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is.

- Wij hebben kennisgenomen van de ratio's zoals gepresenteerd in het bestuursverslag en hebben vastgesteld dat deze juist berekend zijn en dat deze voldoen aan de normen zoals bepaald door de toezichthouder.
- Wij hebben kennisgenomen van de opgestelde begroting en hebben vastgesteld dat op basis van de in de begroting gehanteerde veronderstellingen en uitgangspunten ook op lange termijn voldaan wordt aan de normen zoals bepaald door de toezichthouder.

- Verder hebben wij kennisgenomen van de borgingsbrief van het WSW op basis waarvan wij hebben vastgesteld dat de borgingsruimte – op basis van de kasstromen volgens de meerjarenbegroting – toereikend is.
- Tot slot hebben wij de continuïteitsveronderstelling en onderliggende uitgangspunten besproken met het bestuur en de raad van commissarissen.

Op basis van onze werkzaamheden concluderen wij dat de mate waarin het bestuur in haar beoordeling van de continuïteitsveronderstelling rekening heeft gehouden met de thans beschikbare informatie en de toelichtingen daaromtrent in de jaarrekening, passend zijn in de omstandigheden en in overeenstemming met het genoemde verslaggevingsstelsel. Wij hebben geen onzekerheid van materieel belang omtrent de continuïteit geïdentificeerd.

Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen evenwel van invloed zijn op de continuïteit van de toegelaten instelling.

Controleaanpak frauderisico's

Wij hebben risico's geïdentificeerd en ingeschat op een afwijking van materieel belang in de jaarrekening van Stichting Woonzorg Nederland die het gevolg is van fraude. Wij hebben tijdens onze controle inzicht verkregen in de stichting en haar omgeving, de componenten van het interne beheersingssysteem, waaronder het risico-inschattingsproces en de wijze waarop het bestuur inspeelt op frauderisico's en het interne beheersingssysteem monitort en de wijze waarop de raad van commissarissen toezicht uitoefent, alsmede de uitkomsten daarvan.

Wij verwijzen naar hoofdstuk Risicomanagement inzake risicobeheersing van het verslag van het bestuur, waarin het bestuur als onderdeel van risicobeheersing tevens haar frauderisicoanalyse heeft geduid.

Wij hebben de opzet en de relevante aspecten van het interne beheersingssysteem en in het bijzonder de frauderisicoanalyse geëvalueerd alsook bijvoorbeeld de gedragscode, klokkenluidersregeling en de incidentenregistratie. Wij hebben de opzet en het bestaan geëvalueerd, en voor zover wij noodzakelijk achten, de werking getoetst van interne beheersmaatregelen gericht op het mitigeren van frauderisico's.

Als onderdeel van ons proces voor het identificeren van risico's op een afwijking van materieel belang in de jaarrekening die het gevolg is van fraude, hebben wij frauderisicofactoren overwogen met betrekking tot frauduleuze financiële verslaggeving, oneigenlijke toe-eigening van activa en omkoping en corruptie. Wij hebben geëvalueerd of deze factoren een indicatie vormden voor de aanwezigheid van het risico op afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude.

De door ons geïdentificeerde frauderisico's zien toe op vastgoed gerelateerde transacties, processen rondom vanwege de verwerking van (incidentele) schattingsposten in de jaarrekening en de mogelijkheid tot het doorbreken van interne beheersingsmaatregelen door het management. Op grond van onze beroepsregels gaan wij uit van een verondersteld frauderisico ten aanzien van de opbrengstenverantwoording. Bij Stichting Woonzorg Nederland bestaan de opbrengsten met name uit huren en bestaat inherent het risico op het onvolledig verantwoorden van die opbrengsten. Wij hebben dit risico als laag ingeschat en daardoor geen materieel frauderisico onderkend in de opbrengstverantwoording.

Op basis van de door ons uitgevoerde werkzaamheden hebben wij inzicht verkregen in processen van de stichting met betrekking tot vastgoed gerelateerde transacties, de verwerking van (incidentele) schattingsposten in de jaarrekening alsmede de mogelijkheid tot het doorbreken van interne beheersingsmaatregelen door het management hierin en hebben wij vastgesteld dat deze processen zijn ingericht op het identificeren van afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude, corruptie en/of andere non-compliance. Daarvoor hebben wij de minimaal vereiste

functiescheidingen rondom deze processen getoetst. Tevens beoordeelden wij risico's rondom (betalings)bevoegdheden van medewerkers van Stichting Woonzorg Nederland alsmede de inrichting daarvan in de aanwezige IT-systemen. Door middel van data analyse hebben wij inkoop geanalyseerd op een mogelijk verhoogd risico terzake prijsvorming, alsmede journaalposten met een verhoogd risico of van ongebruikelijke aard. Voorts hebben wij door het bestuur gemaakte (significante) schattingen gecontroleerd, inclusief een retrospectieve toetsing daarop.

In onze controle bouwen wij een element in van onvoorspelbaarheid. Ook hebben wij de uitkomst van andere controlewerkzaamheden beoordeeld en overwogen of er bevindingen zijn die aanwijzing geven voor fraude of het niet-naleven van wet- en regelgeving.

- Wij hebben kennisgenomen van de beschikbare informatie en om inlichtingen gevraagd bij leden van het bestuur, het management en de raad van commissarissen.

Hieruit volgden geen signalen van fraude die kunnen leiden tot een afwijking van materieel belang.

De kernpunten van onze controle

In de kernpunten van onze controle beschrijven wij zaken die naar ons professionele oordeel het meest belangrijk waren tijdens onze controle van de jaarrekening. De kernpunten van onze controle hebben wij met de raad van commissarissen gecommuniceerd, maar vormen geen volledige weergave van alles wat is besproken.

Wij hebben onze controlewerkzaamheden met betrekking tot deze kernpunten bepaald in het kader van de jaarrekeningcontrole als geheel. Onze bevindingen ten aanzien van de individuele kernpunten moeten in dat kader worden gezien en niet als afzonderlijke oordelen over deze kernpunten.

WAARDERING VASTGOED IN EXPLOITATIE OP MARKTWAARDE IN VERHUURDE STAAT OP BASIS VAN FULL WAARDERING

Het vastgoed in exploitatie bedraagt per 31 december 2021 € 6 miljard wat neerkomt op 97% van het balanstotaal van Stichting Woonzorg Nederland.

Het vastgoed in exploitatie moet volgens de Woningwet worden gewaardeerd tegen marktwaarde in verhuurde staat. Stichting Woonzorg Nederland waardeert het vastgoed in exploitatie volgens de full versie van het 'Handboek modelmatig waarderen marktwaarde' als toegelicht in de waarderingsgrondslagen.

Bij toepassing van de full versie worden vrijheidsgraden gebruikt om te komen tot de marktwaarde in verhuurde staat op complexniveau. De vrijheidsgraden worden bepaald op basis van de oordeelsvorming van het bestuur.

Conform de vereisten uit het Handboek modelmatig waarderen marktwaarde heeft Stichting Woonzorg Nederland externe taxateurs ingeschakeld voor het bepalen van de marktwaarde in verhuurde staat van de individuele vastgoedbeleggingen. De externe taxateurs zijn aangesteld door het bestuur en voeren hun werkzaamheden uit in overeenstemming met de standaarden zoals opgelegd door de NRVT (Nederlands Register Vastgoed Taxateurs).

Voor de waardering van het vastgoed in exploitatie volgens de full-versie van het handboek zijn de mutatiegraad, disconteringsvoet, leegwaarde en de markthuur belangrijke assumpties die door het bestuur moeten worden ingeschat en die een belangrijke impact kunnen hebben op de uitkomst van de waardering. De door het bestuur ingeschatte vrijheidsgraden zijn gevalideerd door de externe taxateurs op basis van beschikbare marktinformatie en transacties.

Door de significantie van deze post voor de jaarrekening én de inherent hoge mate van subjectiviteit van bovengenoemde assumpties in de bepaling van de marktwaarde in verhuurde staat, hebben wij de waardering van vastgoed in exploitatie tegen marktwaarde in verhuurde staat aangemerkt als kernpunt in onze controle.

ONZE CONTROLEAANPAK EN OBSERVATIES

Wij hebbende de opzet en het bestaan van de administratieve organisatie en de interne beheersingsmaatregelen voor de bepaling van de marktwaarde in verhuurde staat vastgesteld.

Controle input

Onze controlewerkzaamheden bestonden onder meer uit het vaststellen van de naleving van de bepalingen uit het 'Handboek modelmatig waarderen marktwaarde', peildatum 31 december 2021, waaronder begrepen de inschatting door het bestuur van relevante vrijheidsgraden.

Wij hebben de juistheid van de objectgegevens die ten grondslag liggen aan de berekening van de waardering ('input in het rekenmodel') gecontroleerd.

Controle throughput

Wij hebben vastgesteld dat de marktwaarde in verhuurde staat is berekend middels een gecertificeerd rekenmodel (verificatie van de 'throughput'). Wij hebben vastgesteld dat Stichting Woonzorg Nederland aanvullend interne beheersingsmaatregelen heeft doorgevoerd om te komen tot een betrouwbare uitkomst van de marktwaarde uit dit model.

Controle output

Wij hebben de competentie en onafhankelijkheid van de externe taxateurs vastgesteld en de uitkomsten van de door de externe taxateurs uitgevoerde waarderingen gecontroleerd. Daarbij is de taxatiecyclus gehanteerd zoals voorgeschreven door het 'Handboek modelmatig waarderen marktwaarde'. Wij hebben vastgesteld dat de door Stichting Woonzorg Nederland toegepaste vrijheidsgraden gevalideerd zijn door de externe taxateurs.

Voor het controleren van de uitkomsten ('output') en de gehanteerde veronderstellingen bij de waardering hebben wij gebruik gemaakt van onze vastgoed waarderingsdeskundigen.

Daarnaast hebben wij gecontroleerd of de toelichting op het vastgoed in exploitatie in de jaarrekening toereikend is. Hierbij is vastgesteld dat de schattingsonzekerheid adequaat door het bestuur is uiteengezet.

Observaties

Op basis van de door ons uitgevoerde controlewerkzaamheden hebben wij bij de waardering van het vastgoed in exploitatie geen materiële afwijkingen geconstateerd.

BEPALING EN TOELICHTING BELEIDSWAARDE VASTGOED IN EXPLOITATIE

Volgens RJ645 moet in de toelichting de beleidswaarde van het vastgoed in exploitatie worden vermeld. In paragraaf 3.1.2.7 van de jaarrekening is deze beleidswaarde toegelicht.

De beleidswaarde is een belangrijke parameter voor de bepaling van financiële ratio's van Stichting Woonzorg Nederland gebaseerd op de Aw/WSW-normen, en deze vormt daarmee een uitgangspunt voor de beoordeling van de financiële positie (inclusief de continuïteitsveronderstelling) in de jaarrekening.

De beleidswaarde wordt bepaald door vier uitgangspunten in de marktwaardebepaling aan te passen naar het feitelijke beleid van de woningcorporatie, conform voorgeschreven veronderstellingen.

Bij de bepaling van de beleidswaarde heeft het bestuur een aantal significante schattingen moeten maken, wat significante effecten heeft op de waardering en daaruit voortvloeiende financiële ratio's. Derhalve hebben wij de beleidswaarde in exploitatie als kernpunt in onze controle aangemerkt.

ONZE CONTROLEAANPAK EN OBSERVATIES

Wij hebbende de opzet en het bestaan van de administratieve organisatie en de interne beheersingsmaatregelen voor de bepaling van de beleidswaarde vastgesteld.

Wij hebben vastgesteld dat het startpunt van de berekening van de beleidswaarde aansluit op de marktwaarde in verhuurde staat, alsmede dat voor het bepalen van de beleidswaarde gebruik is gemaakt van een gecertificeerd rekenmodel.

Voorts hebben wij vastgesteld dat:

- De bepaling van de beleidswaarde is gebaseerd op het doorexplotatie scenario;
- Streefhuren en huurverhogingen zijn gebaseerd op het eigen beleid;
- De marktnormen voor onderhoud vervangen zijn door meerjarige onderhoudsnormen gebaseerd op het eigen beleid;
- De beheernormen vervangen zijn door meerjarige beheernormen gebaseerd op het eigen beleid.

Wij hebben gecontroleerd of voornoemd eigen beleid overeenkomst met onderliggende documentatie en beleidsdocumenten.

Daarnaast hebben wij gecontroleerd of de toelichting op de beleidswaarde in de jaarrekening toereikend is. Hierbij is vastgesteld dat de gevoeligheid in relatie tot de realiseerbaarheid van de uitkomsten adequaat door het bestuur is uiteengezet.

Observaties

Wij hebben vastgesteld dat de gehanteerde veronderstellingen voor het bepalen van de beleidswaarde aanvaardbaar zijn.

Naleving anticumulatiebepaling WNT niet gecontroleerd

In overeenstemming met het Controleprotocol WNT 2021 hebben wij de anticumulatiebepaling, bedoeld in artikel 1.6a WNT en artikel 5, lid 1, sub n en o Uitvoeringsregeling WNT, niet gecontroleerd. Dit betekent dat wij niet hebben gecontroleerd of er wel of niet sprake is van een normoverschrijding door een leidinggevende topfunctionaris vanwege eventuele dienstbetrekkingen als leidinggevende topfunctionaris bij andere WNT-plichtige instellingen, alsmede of de in dit kader vereiste toelichting juist en volledig is.

C. Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen andere informatie

Naast de jaarrekening en onze controleverklaring daarbij, omvat het jaarverslag andere informatie, die bestaat uit:

- Verslag van het bestuur (inclusief volkshuisvestelijk verslag);
- Verslag van de raad van commissarissen;
- Overige gegevens.

Op grond van onderstaande werkzaamheden zijn wij van mening dat de andere informatie:

- met de jaarrekening verenigbaar is en geen materiële afwijkingen bevat;
- alle informatie bevat die op grond van artikel 36 en 36a van de Woningwet is vereist.

Wij hebben de andere informatie gelezen en hebben op basis van onze kennis en ons begrip, verkregen vanuit de jaarrekeningcontrole of anderszins, overwogen of de andere informatie materiële afwijkingen bevat.

Met onze werkzaamheden hebben wij voldaan aan de vereisten in rubriek A van het accountantsprotocol zoals opgenomen in bijlage 4 bij artikel 17 van de Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015 en de Nederlandse Standaard 720. Deze werkzaamheden hebben niet dezelfde diepgang als onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening.

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van de andere informatie, waaronder het verslag van het bestuur en de overige gegevens in overeenstemming met artikel 36 en 36a van de Woningwet.

D. Verklaring betreffende overige door wet- of regelgeving gestelde vereisten

Benoeming

Wij zijn door de raad van commissarissen op benoemd als accountant van Stichting Woonzorg Nederland vanaf de controle van het boekjaar 2016 en zijn sinds dat boekjaar de externe accountant.

Geen verboden diensten

Wij hebben geen verboden diensten als bedoeld in artikel 5, lid 1 van de Europese verordening betreffende specifieke eisen voor de wettelijke controles van financiële overzichten van organisaties van openbaar belang geleverd.

E. Beschrijving van verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening

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

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opmaken en getrouw weergeven van de jaarrekening in overeenstemming met de vereisten voor de jaarrekening bij en krachtens artikel 35 van de Woningwet en de WNT.

In dit kader is het bestuur verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing die het bestuur noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of fraude. Bij het opmaken van de jaarrekening moet het bestuur afwegen of de toegelaten instelling in staat is om haar werkzaamheden in continuïteit voort te zetten. Op grond van artikel 35 van de Woningwet moet het bestuur de jaarrekening opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling, tenzij het bestuur het voor-

nemen heeft om de toegelaten instelling te liquideren of de activiteiten te beëindigen of als beëindiging het enige realistische alternatief is. Het bestuur moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de toegelaten instelling haar activiteiten in continuïteit kan voortzetten, toelichten in de jaarrekening.

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

Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening

Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van een controleopdracht dat wij daarmee voldoende en geschikte controle-informatie verkrijgen voor het door ons af te geven oordeel.

Onze controle is uitgevoerd met een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid waardoor het mogelijk is dat wij tijdens onze controle niet alle materiële fouten en fraude ontdekken.

Afwijkingen kunnen ontstaan als gevolg van fraude of fouten en zijn materieel indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze, afzonderlijk of gezamenlijk, van invloed kunnen zijn op de economische beslissingen die gebruikers op basis van deze jaarrekening nemen. De materialiteit beïnvloedt de aard, timing en omvang van onze controlewerkzaamheden en de evaluatie van het effect van onderkende afwijkingen op ons oordeel.

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. Onze controle bestond onder andere uit:

- het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fouten of fraude, het in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing;
- het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van de vennootschap;
- het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving, en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door het bestuur en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan;
- het vaststellen dat de door het bestuur gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is. Tevens het op basis van de verkregen controle-informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de toegelaten instelling haar activiteiten kan voortzetten. Als wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij verplicht om aandacht in onze controleverklaring te vestigen op de relevante gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening. Als de toelichtingen inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat een toegelaten instelling haar continuïteit niet langer kan handhaven;
- het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen; en
- het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen.

Wij communiceren met de raad van commissarissen onder andere over de geplande reikwijdte en timing van de controle en over de significante bevindingen die uit onze controle naar voren zijn gekomen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing. In dit kader geven wij ook een verklaring aan het auditcomité op grond van artikel 11 van de Europese verordening betreffende specifieke eisen voor de wettelijke controles van financiële overzichten van organisaties van openbaar belang. De in die aanvullende verklaring verstrekte informatie is consistent met ons oordeel in deze controleverklaring.

Wij bevestigen aan de raad van commissarissen dat wij de relevante ethische voorschriften over onafhankelijkheid hebben nageleefd. Wij communiceren ook met de raad over alle relaties en andere zaken die redelijkerwijs onze onafhankelijkheid kunnen beïnvloeden en over de daarmee verband houdende maatregelen om onze onafhankelijkheid te waarborgen.

Wij bepalen de kernpunten van onze controle van de jaarrekening op basis van alle zaken die wij met de raad van commissarissen hebben besproken. Wij beschrijven deze kernpunten in onze controleverklaring, tenzij dit is verboden door wet- of regelgeving of in buitengewoon zeldzame omstandigheden wanneer het niet vermelden in het belang van het maatschappelijk verkeer is.

Utrecht, 5 mei 2022

BDO Audit & Assurance B.V.

namens deze,

w.g.

drs. G.J. Verwoert RA

Colofon

Woonzorg Nederland

Professor E.M. Meijerslaan 3
1183 AV Amstelveen
020 - 666 26 66
info@woonzorg.nl
woonzorg.nl

Tekst

John Custers

Design en realisatie

CF Report, Amsterdam

Beeld

Woonzorg Nederland