



Jaarverslag 2018

BESTUURSVERSLAG
VOLKSHUISVESTELIJK VERSLAG
JAARVERSLAG RVC

Verhuur en beheer



10.407

WONINGEN in eigendom
lees meer op pag. 17



646

MUTATIES in 2018
lees meer op pag. 17



€ 15,1 miljoen

INVESTERINGEN
lees meer op pag. 22

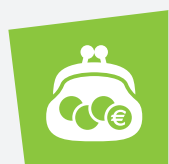
Duurzaamheid



6.598

ZONNEPANELEN
lees meer op pag. 21

Wijken



€ 285.000

INVESTERINGEN
lees meer op pag. 24

Samenwerking



4x per jaar

HUURDESKOEPEL
lees meer op pag. 27

Beschikbaarheid



303

KOOPGARANT
lees meer op pag. 14



141

NIEUWBOUWWONINGEN
lees meer op pag. 10

Organisatie



74

MEDEWERKERS
lees meer op pag. 36



9.162

REPARATIEVERZOEKEN
lees meer op pag. 22



2.8

RENTEDEKKINGSGRAAD
lees meer op pag. 40

Inhoudsopgave

1	Volkshuisvestingsverslag	3
1.1	Voorwoord.....	3
1.2	Toelichting thema's strategie.....	7
1.3	Beschikbaarheid.....	9
1.4	Betaalbaarheid	16
1.5	Kwaliteit en duurzaamheid	20
1.6	Wijkbeheer	24
1.7	Samenwerking	27
1.8	Dienstverlening	30
1.9	Uitvoering reglement financieel beleid en beheer	32
1.10	Uitvoering andere reglementen.....	33
1.11	Overzicht verbonden ondernemingen	34
2	Bestuursverslag	35
2.1	Algemene informatie	35
2.2	Financiële informatie	37
2.3	Informatie over financiële instrumenten	50
2.4	Verantwoording over verstrekte collegiale financiering	53
2.5	Risicoparagraaf	54
2.6	Beleidsmatige beschouwing beleidswaarde-marktwaarde.....	59
3	Verslag Raad van Commissarissen.....	63
3.1	Visie en kaders.....	65
3.2	Inhoudelijk toezicht.....	68
3.3	Werkgeversrol & verantwoording beloning	74
3.4	Over de Raad van Commissarissen	77
3.5	Tot slot	84

1 Volkshuisvestingsverslag

1.1 Voorwoord

1.1.1 Algemene beschouwing afgelopen jaar

*“Laten we onze idealen niet afmeten aan de realiteit,
maar de realiteit beoordelen aan de hand van onze idealen”*

Een mooi citaat dat goed beschrijft hoe Kennemer Wonen haar rol in de samenleving vorm geeft. Het citaat roept namelijk enerzijds op om idealen te verwoorden en ze te verwezenlijken waar dat mogelijk is. Anderzijds doet het een beroep op ons kritisch vermogen om hindernissen waar we geen invloed op hebben te benoemen en weg te nemen.

In onze ideale wereld wonen mensen in een woning die past bij de grootte van het huishouden en de portemonnee van de bewoners. De woning staat in een leefbare buurt en behoort gemiddeld tot de meest energiezuinige van Nederland. Tot slot hebben onze huurders een bovengemiddelde waardering voor de diensten die Kennemer Wonen levert om dit mogelijk te maken.

In dit voorwoord geven wij kort aan wat wij in 2018 hebben bereikt om onze idealen te waar te maken. Het is een mooi overzicht waar wij trots op zijn. Vooral ook omdat de successen het gevolg zijn van een goede samenwerking met onze stakeholders en de enorme inzet van onze medewerkers.

Wij geloven dat in een goede dialoog met stakeholders successen worden gevierd, maar ook ruimte aanwezig is om kritisch te zijn op die onderdelen waarop de gezamenlijke ambitie nog niet is gerealiseerd. Daarom is er in dit voorwoord bewust plaats ingeruimd om stil te staan bij onderwerpen waarop we nog niet hebben bereikt wat we willen. Veelal gaat dat om zaken die Kennemer Wonen alleen in samenwerking met anderen kan realiseren. Meer hierover in het laatste deel van dit voorwoord.

1.1.2 Wat hebben wij bereikt?

Wij houden onze woningen betaalbaar

In 2018 zijn de huren gemiddeld met 1,4% verhoogd. Een kwart van onze huurders heeft geen huurverhoging gekregen, omdat de huidige huurprijs hoger is dan de streefhuur die wij voor deze woning hebben afgesproken.

Dankzij deze lage streefhuur kunnen wij huurders met een inkomen dat recht geeft op huurtoeslag, een woning aanbieden met een huurprijs waarbij een volledig beroep op de huurtoeslag mogelijk is. Dit wordt passend toewijzen genoemd. In 2018 werd in bijna 100% van de gevallen passend toegewezen.

Wij streven naar een duurzame en energiezuinige woningvoorraad. Dit doen wij vanzelfsprekend vanuit de verantwoordelijkheid die wij voelen voor het welzijn van toekomstige generaties. Niet onbelangrijk is dat deze investeringen bijdragen aan de betaalbaarheid van onze woningen op dit moment. Zo plaatsen wij bij een groot deel van onze woningen PV-panelen. Deze panelen zetten zonlicht om in elektriciteit die geleverd wordt aan de bewoners. Wij vragen hiervoor geen huurverhoging zodat de besparing van enkele tientjes per maand op de energierekening direct de huurder ten goede komt. Inmiddels profiteert één op drie van onze huurders hiervan.

Wij spelen in op de toegenomen vraag naar betaalbare woningen

De vraag naar (goedkope) woningen in onze regio neemt toe. We zien dat de grote druk op de woningmarkt in de metropoolregio Amsterdam ook in Alkmaar en omgeving doorwerkt. In eerste instantie vooral op de markt voor koopwoningen. Lokale makelaars merken dat steeds meer vrijgekomen woningen worden verkocht aan kopers uit Amsterdam en omliggende gemeenten. Deze druk werkt ook door op de markt voor sociale huurwoningen. De druk op de woningmarkt wordt verder vergroot, doordat de 'gemiddelde' woningzoekende steeds vaker een eenpersoonshuishouden is. Wij hebben deze ontwikkeling al zien aankomen en ons beleid hierop aangepast. Zo verkopen wij al een aantal jaren slechts een beperkt aantal woningen per jaar. In die schaarse gevallen gaat het om woningen waaraan onze doelgroep geen behoefte heeft.

Om de woningvoorraad mee te laten groeien met de toegenomen vraag zetten wij fors in op het bouwen van nieuwe woningen. Vergeleken met 2014 zijn er per saldo bijna 300 woningen bijgekomen. Het afgelopen jaar alleen al werden ruim 140 nieuwe woningen opgeleverd.

Duurzaamheid

Wij investeren op grote schaal in het energiezuiniger maken van onze woningen, zonder een huurverhoging te vragen. Hiermee komt de lagere energierekening volledig aan de huurder ten goede. Ook onze eigen ecologische voetafdruk zijn we aan het verkleinen. In 2018 is de verbouwing gestart van ons toekomstige kantoorpand in Heiloo, dat volledig energieneutraal wordt. Al deze verbeteringen dragen bij aan de CO2-reductie.

Onze inspanningen voor een duurzamer woningbezit leverde ons in 2018 een gemiddeld energielabel B op. Daarmee onderscheiden wij ons als een van de duurzaamste corporaties.

Leefbaarheid

Bij prettig wonen hoort een prettige leefomgeving. Hieraan werken wij samen met onze partners. Allen hebben een rol en verantwoordelijkheid in de leefomgeving van onze klanten. Verbinding zoeken met elkaar is daarom belangrijk. Tijdens een inspiratiebijeenkomst in februari zijn de banden aangehaald met samenwerkingspartners op het terrein van zorg en welzijn. Met de huurdersorganisaties en de vijf gemeenten zijn prestatieafspraken gemaakt met een aantal duidelijk geformuleerde doelen en een constructieve samenwerking om deze doelen te realiseren.

Leefbaarheidsproblemen proberen wij te voorkomen door actief op zoek te gaan naar woonfraude. Bijkomend voordeel is dat bij bewezen onrechtmatige bewoning de huurovereenkomst veelal wordt opgezegd door de huurder. De woning komt hiermee weer beschikbaar voor huurders die wel recht hebben op deze woning en vaak al lang op de wachtlijst stonden. In 2018 onderzochten wij 91 gevallen van vermeende woonfraude. In dertien gevallen leidde dit tot een beëindiging van de huurovereenkomst.

Betrekken stakeholders en samenwerking

Onze huurders beter leren kennen, elkaar ontmoeten en in gesprek gaan met elkaar blijft onze aandacht krijgen. Een mooi voorbeeld van ontmoeten is de "KW doet dag". Alle medewerkers van Kennemer Wonen steken dan een dag hun handen uit de mouwen en pakken samen met de bewoners werkzaamheden in en om de woningen op. Voor deze dag hebben we veel waardering ontvangen. Met het verbeteren van onze dienstverlening gaan wij door in 2019, zodat wij onze klanten zowel letterlijk als figuurlijk een prettig 'thuis' kunnen geven.

1.1.3 Waarover zijn wij kritisch?

Nieuwbouwproductie moet hoger

In de vorige paragraaf meldden wij met trots dat onze woningvoorraad al een aantal jaren toeneemt. Toch stijgt de vraag naar onze woningen sneller dan onze woningvoorraad. Voor onze woningzoekenden betekent dat langer wachten op een geschikte woning. Wat ons extra kritisch stemt, is dat de toename fors achterblijft bij de prestatieafspraken die wij hebben gemaakt met de gemeenten in ons werkgebied. Van de eerder geplande nieuwbouwproductie van 445 woningen in de periode 2017-2020 wordt slechts 60% gerealiseerd.

Positief is dat op locaties waar de besluitvormingsprocedures worden doorlopen, de beoogde nieuwbouw volgens planning wordt gebouwd. Daar staat tegenover dat bij te veel locaties vertragingen ontstaan. Wij zien hiervoor twee oorzaken.

In de eerste plaats is er een tekort aan woningbouwlocaties. Enerzijds zien wij dat de provincie Noord-Holland terughoudend is als het gaat om nieuwbouwplannen in de gemeenten. Anderzijds zien wij dat de gemeenten bij gronduitgifte vaker dan in het verleden kiezen voor commerciële woningbouw, of bij planontwikkeling op grond van derden niet of nauwelijks eisen stellen aan het minimale percentage sociale woningbouw dat op die locatie plaats moet vinden.

In de tweede plaats zien wij dat gemeentelijke procedures te lang duren. Deze procedures zijn juridisch complex en trekken een zware wissel op de capaciteit van de gemeenten. Nieuwbouw in gemeenten ligt politiek bovendien vaak gevoelig, waardoor vooral bij tussentijdse verkiezingen of bestuurlijke problemen vertragingen ontstaan.

Huurders hebben recht op nog betere dienstverlening

Jaarlijks doet Kennemer Wonen samen met alle bijna 300 andere woningcorporaties mee aan de Aedes Benchmark. Daarmee worden de prestaties van de corporaties onderling vergeleken. Het doel is niet om de 'beste' woningcorporatie te kiezen, maar om te leren van onderlinge verschillen en daardoor het niveau van de hele groep te verbeteren. De uitkomst van de benchmark leert ons dat wij horen bij de 10% best presterende corporaties op het terrein van duurzaamheid.

In onze strategie voor de komende jaren hebben wij als ambitie benoemd dat wij onze huurders een bovengemiddeld goede dienstverlening willen bieden. Op dit onderdeel scoren wij over 2018 weliswaar een hele ruime zeven, maar horen wij tot grote middengroep. Op dit punt kan Kennemer Wonen leren van collega corporaties, die tot een vol punt hoger scoren. Wij zijn daarom in 2018 gestart met een project om de dienstverlening te verbeteren. Wij zijn positief over de verwachte verbeteringen, maar realiseren ons dat de resultaten pas op langere termijn duidelijk zichtbaar worden.

Positief jaarresultaat geeft feitelijke financiële situatie niet goed weer

Kennemer Wonen heeft over 2018 een winst geboekt van maar liefst € 70 miljoen. Dit suggereert dat Kennemer Wonen over nagenoeg onbeperkte middelen beschikt. Helaas is dat niet het geval. Zoals uit de cijfers blijkt, is het jaarresultaat het gevolg van gestegen prijzen van woningen. Boekhoudregels schrijven voor dat wij deze waardeinstijging als winst verantwoorden. Zonder deze waardeinstijging zou Kennemer Wonen verlies hebben gemaakt.

De financiële huishouding van Kennemer Wonen is te vergelijken met die van een gemiddeld Nederlands huishouden. De inkomsten en uitgaven houden elkaar ieder jaar redelijk in evenwicht. De waarde van de woningen stijgt, maar deze waardeinstijging zorgt niet voor extra inkomsten.

De ambitie is groter dan onze investeringscapaciteit

De resultaten die wij per eind 2018 hebben bereikt, zien wij als een belangrijke tussenstap naar het verwezenlijken van onze idealen. Dit betekent dat wij nog een aantal belangrijke stappen willen zetten.

- Van duurzaamheid hebben wij een speerpunt gemaakt. Dat blijkt wel uit het feit dat onze woningen al in 2018 een gemiddeld energielabel B scoren. Dat is twee jaar eerder dan de landelijke doelstelling. Toch geldt ook hier dat een B-label een tussenstap is naar het einddoel: volledig CO2 neutrale woningen in 2050. Hoewel dit doel nog ver in de toekomst ligt, hebben wij berekeningen uitgevoerd die laten zien dat hiervoor een investering nodig is van € 500 miljoen (€ 50k per woning).
- De betaalbaarheid willen wij minimaal op hetzelfde niveau houden. Hierbij past een gemiddeld inflatievolgend huurbeleid.
- De omvang van onze woningvoorraad willen wij laten stijgen gelijk met de toenemende vraag. Dat betekent dat wij nieuwe woningen willen toevoegen en onze bestaande woningen slechts zeer beperkt gaan verkopen.

Onze ambities zijn fors, maar niet hoger dan die in het verleden waren. Wat de afgelopen jaren wel is veranderd, is de financiële slagkracht van woningcorporaties zoals Kennemer Wonen. Alleen al de verhuurderheffing van bijna € 10 miljoen die Kennemer Wonen jaarlijks aan de Rijksoverheid betaalt, kost ons structureel € 250 miljoen aan investeringsruimte.

Zoals verderop in dit verslag zal worden toegelicht, komt door de extra heffingen van de afgelopen jaren het einde van onze investeringscapaciteit in zicht. Wij zullen al onze vindingrijkheid aanwenden om te realiseren wat binnen onze mogelijkheden ligt. Tegelijkertijd zullen wij onze idealen niet uit het oog verliezen. Samen met onze stakeholders blijven wij de politiek aanspreken op het onevenredig grote bedrag dat via deze belastingen bij onze huurders wordt neergelegd.

Kennemer Wonen en haar collega corporaties kunnen en willen een hele belangrijke rol spelen bij het vorm geven aan een duurzame en eerlijke samenleving. Het onevenredig zwaar belasten van huurders past hier niet bij.

Ik kijk er naar uit om samen met u aan onze gezamenlijke idealen te werken!

Dick Tromp
directeur-bestuurder



1.2 Toelichting thema's strategie

In de strategie 2018+ hebben we onze drijfveer, missie en doelen benoemd. Met behulp van het communicatieconcept 'de Thuisgever' hebben we een kapstok gemaakt waar we onze strategische thema's aan kunnen ophangen. Deze ondernemingsstrategie hangt als kader boven onze algemene portefeuillestrategie en die per gemeente. Voor wie doen we het precies en waar liggen onze prioriteiten (onze kerntaken uit de Woningwet)? Bij Kennemer Wonen zorgen we voor voldoende betaalbare en beschikbare huurwoningen, speciaal voor mensen met een kleinere beurs. Dat hebben we altijd gedaan en dat blijven we doen. Onze missie is het verhuren, beheren en bouwen van betaalbare huurwoningen met een duurzame kwaliteit en passende woonlasten in prettige wijken. Om ervoor te zorgen dat alles wat we doen nog beter wordt, richten we ons de komende jaren op de volgende thema's:

1. **Betaalbaarheid:** met een energiezuinig en duurzaam woningaanbod kunnen wij onze klanten van nu en in de toekomst een woning bieden die bij hun inkomen past (met passende woonlasten). Onze jaarlijkse huuraanpassing is gematigd en we hebben lage streefhuren;
2. **Beschikbaarheid:** wij investeren in een gevarieerd woningaanbod dat in aantal en kwaliteit aansluit op de huidige en toekomstige vraag van onze klanten. Daarom investeren wij in nieuwbouw, renovatie, het verbeteren van de toegankelijkheid en het op gang brengen van de doorstroming;
3. **Duurzaamheid:** wij streven naar een zo min mogelijke afhankelijkheid van fossiele brandstoffen, wat leidt tot klimaatwinst en lagere energielasten voor onze huurders. Het is onze ambitie dat onze woningen in 2050 CO2 neutraal zijn. Ook hebben wij een uitdaging in de verduurzaming van onze bedrijfsvoering;
4. **Wijkbeheer:** wij willen zichtbaar en aanspreekbaar zijn in gebouw, buurt en wijk en creëren directere communicatielijnen met gemeenten en zorgpartijen. Dat zorgt ervoor dat knelpunten sneller worden opgelost en op voorhand voorkomen kunnen worden;
5. **Dienstverlening:** wij doen er alles aan om onze klanten proactief van dienst te zijn. Wij luisteren, komen met oplossingen en zijn eerlijk over wat wel en niet mogelijk is;
6. **Samenwerking:** wij werken samen met vele partners en hebben allemaal een rol en verantwoordelijkheid in de leefomgeving van onze klanten. Wij willen verbindingen maken tussen onze missie en projecten, en die van onze stakeholders.

Onze strategie is leidend geweest voor en afgestemd op de prestatieafspraken die zijn gemaakt in de gemeente Alkmaar en de BUCH gemeenten (Bergen, Uitgeest, Castricum en Heiloo). De gemeenten, de woningcorporatie en haar huurdersorganisaties overleggen vanuit een gelijkwaardige positie en stellen gezamenlijke volkshuisvestelijke ambities op. In de prestatieafspraken wordt vastgelegd welke bijdrage iedere partij levert aan de realisatie van de ambities. Met deze afspraken geven de drie partijen invulling aan de lokale, gemeentelijke opgaven op het gebied van wonen, die voortkomen uit de woonvisie van de gemeente. De prestatieafspraken zijn gemaakt voor een periode van 4 jaar (2017-2020). Elk jaar wordt per gemeente omschreven welke maatregelen en investeringen zijn gepland in dat jaar. Kennemer Wonen heeft twee sets prestatieafspraken gemaakt, met de gemeente Alkmaar en de BUCH gemeenten. In de gemeente Alkmaar zijn vier woningcorporaties actief met elk hun eigen huurdersvertegenwoordiging. In de BUCH gemeenten is Kennemer Wonen de enige corporatie.

De prestatieafspraken in Alkmaar kennen de volgende hoofdthema's: 'Beschikbaarheid sociale huurwoningen', 'Betaalbaarheid', 'Woningkwaliteit en duurzaamheid', 'Sociaal-maatschappelijke opgaven' en 'Samenwerking'. In dit volkshuisvestelijk verslag zijn alleen de prestaties van Kennemer Wonen opgenomen en niet die van de andere corporaties werkzaam in de gemeente Alkmaar. De prestatieafspraken in de BUCH bevatten de hoofdthema's: 'Betaalbaarheid', 'Beschikbaarheid', 'Duurzaamheid', 'Wonen, welzijn en zorg' en 'Leefbare buurten'.

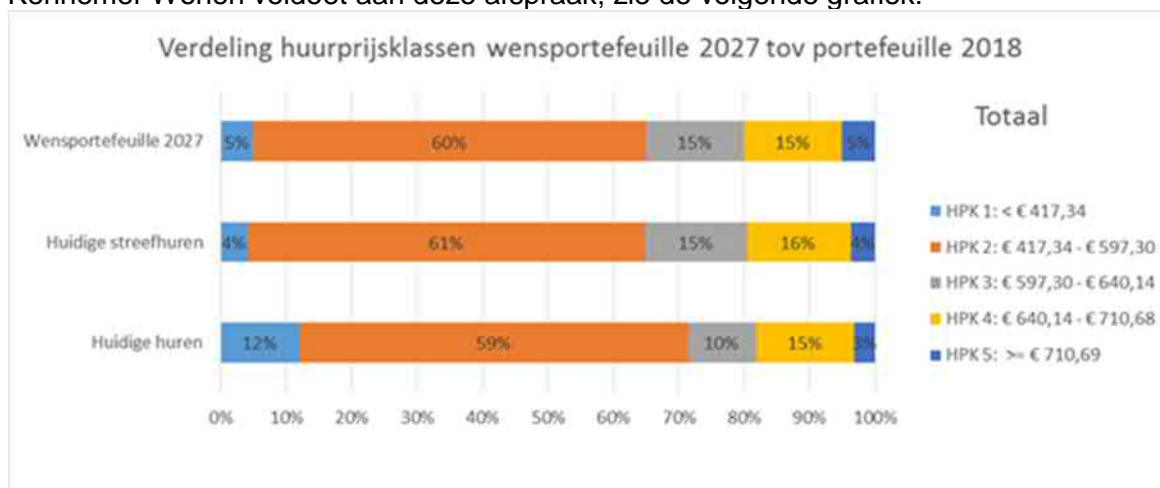
In het najaar van 2018 is tijdens een bestuurlijk overleg met de drie partijen bekeken of de activiteiten en de voortgang van de prestatieafspraken worden gehaald. Voor 2018 is geconstateerd dat wij veel van de afspraken (bijvoorbeeld het huurbeleid, passend toewijzen en verduurzaming) hebben gerealiseerd of goed op weg zijn. De prestatieafspraken op het gebied van nieuwbouw in de BUCH gemeenten blijven echter achter en gaan niet in de periode 2017-2018 gerealiseerd worden. In de volgende paragrafen worden alle prestaties van 2018 met behulp van de strategische thema's en de prestatieafspraken toegelicht.

1.3 Beschikbaarheid

1.3.1 Uitvoering volkshuisvestingsbeleid en prestatieafspraken

Prestatieafspraken Alkmaar

De Alkmaarse corporaties hebben afgesproken om de totale woningvoorraad de komende jaren aansluitend op de woningbehoefte te laten groeien. De verwachte groei is maximaal 5% in tien jaar. Voor het jaar 2018 is afgesproken dat de vier corporaties gezamenlijk 177 nieuwbouwwoningen opleveren. Kennemer Wonen heeft met het project Vroonermeer haar bijdrage geleverd en 24 eengezinswoningen opgeleverd; zie daarvoor de volgende paragraaf. Daarnaast is afgesproken dat minimaal 95% van de totale woningvoorraad van de woningcorporaties een sociale huurwoning is (met een huur tot de huurtoeslag grens). Kennemer Wonen voldoet aan deze afspraak; zie de volgende grafiek:



Prestatieafspraken BUCH

Het woningaanbod moet voldoende en geschikt zijn voor de huisvesting van de sociale doelgroep. Voldoende in (vrijkomend) aantal en geschikt zodat de kenmerken van een woning passen bij de woningbehoefte van de huidige en toekomstige huurders. We streven samen met de gemeente naar:

- het toevoegen van nieuwbouwwoningen,
- nultreden toegankelijke woningen voor kleine huishoudens waarvan minimaal 60% een huurprijs heeft tot de 2e aftoppingsgrens,
- het verbeteren van de geschiktheid van het bestaande woningaanbod door renovatie, herstructurering en verkoop.

In de onderstaande paragrafen worden deze afspraken verder toegelicht.

De prestatieafspraken op het gebied van nieuwbouw in de BUCH gemeenten zijn in de periode 2017-2018 niet gerealiseerd. Op basis van de inzichten van eind 2018 worden waarschijnlijk in de betreffende gemeenten 274 woningen gerealiseerd. Dit is beduidend minder dan de overeengekomen netto toevoeging van 445 woningen.

1.3.2 Werkzaamheden op gebied van de volkshuisvesting

In 2018 hebben wij geïnvesteerd in het verbeteren van de beschikbaarheid van woningen door:

- Nieuwbouw van duurzame sociale huurwoningen die geschikt zijn voor vooral kleine huishoudens van alle leeftijden;
- Renovatie van bestaande woningen gericht op het vergroten van de kwaliteit, duurzaamheid en geschiktheid voor ouderen.

Nieuwbouw

Vooral met nieuwbouw kunnen wij onze woningvoorraad vernieuwen en ons houden aan de gemaakte prestatieafspraken met gemeenten en huurdersorganisaties op het gebied van beschikbaarheid. We investeren met ons nieuwbouwprogramma in onze strategische prioriteiten: betaalbare, duurzame en voor ouderen geschikte woningen. In 2018 hebben we conform onze verwachtingen 141 woningen opgeleverd. We namen daarnaast 24 woningen in aanbouw die in 2019 worden opgeleverd. Het was de bedoeling met de nieuwbouw van 51 woningen te starten. Vooral door trage bestemmingsplanprocedures, ontoereikende ambtelijke capaciteit en vertraging i.v.m. verkiezingen en collegevorming is dit niet gelukt. In totaal investeerde Kennemer Wonen in nieuwbouw (deze paragraaf) en renovatie (volgende paragraaf) € 29 miljoen.

Samen met gemeenten, huurdersorganisaties en zorgpartijen hebben we plannen gemaakt voor de nieuwbouw van bijna 450 woningen in de periode 2017-2020. Inmiddels is duidelijk dat we waarschijnlijk slechts de helft daarvan zullen opleveren. Dit komt door de gespannen woningmarkt, waardoor locaties voor nieuwbouw beperkt beschikbaar zijn, en door langdurige bestemmingsplanprocedures waardoor plannen vertragen.

Nieuwbouw per gemeente

	Aantal woningen in aanbouw	Aantal woningen opgeleverd	Investering opleveringen x €1000
Alkmaar	6	24	4.505
Bergen	-	81	11.758
Castricum	18	-	-
Heiloo	-	36	5.761
Uitgeest	-	-	-
Totaal	24	141	22.024

Opgeleverd in 2018: 141 woningen

Nieuwbouw Vroonermee Noord, Alkmaar

Aantal: 24 4k-eengezinswoningen
Energie-index: 0,54
Huurprijs: 24 x € 710
Samenwerking: HSB
Zonnepanelen: 8 per woning



Nieuwbouw Alta Mira, Schoorl

Aantal: 20 3k-appartementen
7 2k-appartementen
Energie-index: circa 0,40
Huurprijs: 20 x € 597, 7 x € 550
Samenwerking: Bot Bouw
Zonnepanelen: 4 per woning

Verbouw klooster Zusters Ursulinen, Bergen

Aantal:	26 3k-appartementen 28 2k-appartementen
Energie-index:	0,92
Huurprijs:	23 x € 573, 25 x € 597 6 x € 459 (in aanvang verhuur als algemene ruimten
Samenwerking:	Bouwbedrijf Bolten
Zonnepanelen:	8 per woning



Nieuwbouw Oostweide, Heiloo

Aantal:	16 3k-appartementen 20 2k-appartementen
Energie-index:	circa 0,60
Huurprijs:	20 x € 575, 16 x € 597
Samenwerking:	Bouwbedrijf Henselmans
Zonnepanelen:	4 per 3k-appartement 3 per 2k-appartement

In aanbouw in 2018: 24 woningen

Nieuwbouw Vroonermee Noord, Alkmaar

Aantal:	6 4k-eengezinswoningen
Energie-index:	0,54
Huurprijs:	6 x € 710
Samenwerking:	HSB
Zonnepanelen:	8 per woning



Nieuwbouw Duc van Tol, Castricum (Limmen)

Aantal:	10 3k-appartementen 8 2k-appartementen
Energie-index:	circa 0,2
Huurprijs:	10 x € 640 8 x € 597
Samenwerking:	HSB
Zonnepanelen:	8 per woning

Renovatie en woningverbetering

Voor het verbeteren van de geschiktheid en de kwaliteit van onze bestaande woningvoorraad hebben we een meerjareninvesteringsprogramma. We investeren in onze strategische prioriteiten; dus in betaalbare, voor ouderen geschikte en duurzame woningen. In 2018 zijn 76 woningen gerenoveerd. De verwachting was om 218 woningen te renoveren. Door tekort aan bouwcapaciteit is renovatie bij twee projecten niet gelukt. De resterende 142 woningen worden in februari 2019 alsnog opgeleverd. Daarnaast is bij 142 woningen in 2018 een renovatieproject gestart. Samen met gemeenten en bewonerscommissies worden plannen gemaakt voor de renovatie van nog eens enkele honderden woningen. Alle renovatieprojecten worden zonder huurverhoging uitgevoerd. Gezien de enorme duurzaamheidsopgave die we nog hebben, is het de vraag of deze aanpak houdbaar is.

BIK Challenge, Rijnstraat Alkmaar (opgeleverd 2018)



Kennemer Wonen heeft in 2016 meegedaan aan de BIK Challenge: een initiatief van de Kamer van Koophandel om marktpartijen en woningcorporaties ervaring te laten opdoen met regisserend opdrachtgeverschap bij renovatieprojecten. Wij hebben hiervoor één van tien blokken bestaande uit 28 portiekwoningen in de Rijnstraat in Alkmaar aangedragen. Twee bouwconsortia hebben plannen uitgewerkt voor de renovatie. In nauw overleg met de bewoners is Hecon DuurSaam als winnaar gekozen. Zij zijn in 2017 met de uitvoering gestart. Er zijn duurzaamheidsmaatregelen uitgevoerd, waarmee de woningen energielabel A en A+ hebben gekregen, in plaats van D. Het complex is beter toegankelijk gemaakt door elk portiek te voorzien van een lift en de entree en de gevels zijn gemoderniseerd. In 2018 is de

renovatie van deze 28 woningen aan de Rijnstraat opgeleverd. Aan de bewoners is gevraagd wat hun oordeel is over het resultaat van de renovatie. Dit oordeel was positief. Besloten is om de aanpak een vervolg te geven. In 2018 is gestart met een vergelijkbare renovatie van nog eens 84 woningen aan de Maasstraat.

Kogendijk en Jaap Weijandweg, Bergen (opgeleverd 2018)

Dit complex bestaat uit 28 4kamer-woningen aan de Kogendijk en Jaap Weijandweg. In samenspraak met de bewoners is gekozen om deze vooroorlogse woningen duurzaam te verbeteren. Dit houdt onder andere in: vervanging van kozijnen, dakpannen en dakkapellen, herstel van metselwerk, vloer-, dak- en gevelisolatie aanbrengen, renoveren van keukens, badkamers en toiletten en het plaatsen van zes zonnepanelen per woning. Hierdoor wordt het energielabel A+. Dit is een historiserende renovatie waarbij rekening is gehouden met de cultuurhistorische waarde van het complex.



Elkshove, Bergen (opgeleverd 2018)

Dit complex bestaat uit 20 grondgebonden woningen aan de Elkshove. In samenspraak met de bewoners is besloten om deze jaren '60 woningen een duurzame verbeteraanpak en groot onderhoud te geven. Dit houdt onder andere in: vervanging van kozijnen en dakpannen, herstel van metselwerk, vloer-, dak- en gevelisolatie aanbrengen, renoveren van keukens, badkamers en toiletten en het plaatsen van zonnepanelen. Door de duurzaamheidsmaatregelen verbetert het energielabel van C naar A+.



Weijandweg en Boendermakerweg, Bergen (gestart 2018)

Dit complex bestaat uit 6 grondgebonden woningen en 52 beneden-boven woningen. In samenspraak met de bewoners is besloten om deze jaren '50 woningen een duurzame



verbeteraanpak en groot onderhoud te geven. Dit houdt onder andere in: vervanging van kozijnen en dakpannen, herstel van metselwerk, vloer-, dak- en gevelisolatie aanbrengen, renoveren van keukens, badkamers en toiletten en het plaatsen van zonnepanelen. Door de duurzaamheidsmaatregelen krijgen de woningen energielabel A.

Verbeteren van toegankelijkheid

In 2016 is begonnen om de toegankelijkheid van onze woningen te verbeteren. Op diverse locaties zijn automatische deuropeners aangebracht. Om een goed vervolg te geven aan die werkzaamheden, is in 2018 beleid hierover geformuleerd. Hoofddoelstelling is ervoor te zorgen dat in 2027 circa 20% van onze gestapelde woningen geschikt is voor ouderen (rollatortoegankelijk) en dat daar basale thuiszorg verleend kan worden. Daarnaast is het streven dat circa 40% van onze gestapelde woningen zonder treden toegankelijk zijn tot de voordeur. Dit betekent dat het woongebouw voorzien is van een lift, er geen hoogteverschillen aanwezig zijn groter dan 20mm en algemene deuren elektrisch te openen zijn. Nieuwbouwwoningen worden vrijwel altijd rollatorgeschikt opgeleverd. Met dit aandeel toegankelijke woningen in ons bezit kunnen wij de toenemende vraag hiernaar opvangen.

In 2019 wordt een programma opgesteld waarmee wij deze ambitie kunnen realiseren, mits een en ander financieel en organisatorisch haalbaar is. De voorgestelde ingrepen worden dan met ingang van eind 2019 in gang gezet.

Verkopen

Bij verkopen maken wij onderscheid tussen reguliere (vrije) verkoop en verkoop onder voorwaarden (VOV).

Kennemer Wonen heeft in 2016 ongeveer 300 woningen voor de reguliere verhuur gelabeld. Dit zijn woningen die nu en in de toekomst niet passen bij de vraag naar huurwoningen onder onze doelgroep. Het zijn veelal grote woningen met een hoge leegwaarde. De woningen zijn populair en huurders wonen er vaak al lang. Door de langlopende contracten is de huur veelal lager dan de streefhuur. Huuropzeggingen komen daardoor weinig voor. Van deze 300 woningen zijn er in 2018 tien verkocht nadat deze zijn vrijgekomen door opzegging van de huurovereenkomst.

In het recente verleden heeft Kennemer Wonen ook woningen onder voorwaarden verkocht. Deze voorwaarden zorgen ervoor dat de koper de woning met korting kan overnemen. Kennemer Wonen heeft de plicht om de woning terug te kopen. Dit is vooral interessant voor jonge mensen die zonder dit koopgarant-instrument in de gespannen woningmarkt geen eigen woning kunnen kopen.

De verplichting van Kennemer Wonen om de woning op verzoek van de eigenaar terug te kopen, brengt risico's met zich mee. Daarom hebben wij enkele jaren geleden besloten om het aandeel woningen met een terugkoopverplichting terug te brengen tot maximaal 300.

- Begin 2018 had Kennemer Wonen 317 woningen met een terugkoopverplichting.
- Gedurende 2018 zijn 20 woningen van eigenaren teruggekocht.
- Door afspraken met gemeente bij de uitgifte van de grond waren wij verplicht om 10 woningen opnieuw in koopgarant te verkopen.
- Gedurende 2018 hebben 4 eigenaren de terugkoopverplichting afgekocht onder verrekening van de in het verleden verstrekte korting.
- Deze wijzigingen bracht het aantal woningen met een terugkoopverplichting aan het eind van 2018 terug tot 303 (317-20+10-4)

Van de teruggekochte woningen die niet in VOV zijn doorverkocht, zijn er 2 in vrije verkoop doorverkocht en 4 woningen verhuurd. Per 31 december stonden 6 woningen te koop. Hiervan zijn 4 bestemd om weer als VOV woning doorverkocht te worden.

Verhuur aan bijzondere doelgroepen

Kennemer Wonen heeft in 2018 41 woningen (6% van het totaal aantal verhuurde woningen) aan vergunninghouders verhuurd. Hiermee zijn 168 vergunninghouders gehuisvest. We hebben hiermee voldaan aan de gemeenschappelijke taakstelling en de afspraken in de jaarplannen met de gemeente.

Naast deze doelgroep zijn 23 woningen (3% van totaal aantal verhuurde woningen) verhuurd aan huurders die daarvoor verbleven in de maatschappelijke opvang. Het betreft huurders die door de zorginstellingen zijn begeleid naar zelfstandig wonen. De woonruimteverordening biedt tien procent ruimte voor bemiddeling van deze specifieke doelgroep naar zelfstandige woonruimte. Met dit aantal blijven wij ruim binnen deze grens.

Tot slot hebben 34 woningzoekenden met een urgentie een woning van Kennemer Wonen toegewezen gekregen. Dat is afgerond vijf procent van het totaal aantal verhuurde woningen.

Behoudens verkopen en sloop is het restende aantal woningen regulier toegewezen.

Doorstroming 2018

In 2018 zijn we verder gegaan op de ingeslagen weg met het op gang brengen van de doorstroming. Naast gesprekken met geïnteresseerden die willen verhuizen, is op verschillende bijeenkomsten voorlichting gegeven. In het kader van de prestatieafspraken in Alkmaar en de BUCH gemeenten stond de doorstroming ook op de agenda. Ook is in 2018 geëxperimenteerd met voorrang geven aan doorstromers bij de toewijzing van de nieuwbouwappartementen van 'Alta Mira' in Schoorl.

Gevoerde gesprekken

In totaal zijn in 2018 108 gesprekken gevoerd. We zien dat de geïnteresseerden vaak wat ouder zijn (de gemiddelde leeftijd is 63 jaar) en alleenstaand. De meeste mensen die willen verhuizen, geven als reden dat ze fysieke beperkingen ervaren en dat het huis te groot is om te onderhouden. Voor gezinnen is de huidige woning vaak te klein.

Verhuizingen door directe bemiddeling

In 2018 zijn 32 huurders die wilden doorstromen verhuisd.

Experiment 'Alta Mira' Schoorl, gemeente Bergen

Het nieuwbouwproject Alta Mira bestaat uit 20 gelijkvloerse driekamerappartementen en 7 gelijkvloerse tweekamerappartementen. Met de toewijzing van deze nieuwbouwappartementen zijn we samen met de gemeente Bergen een experiment gestart. Het aanbod appartementen in de gemeente Bergen is laag. Veel ouderen in de gemeente wonen in een eengezinswoning, die door een veranderde huishoudsamenstelling in de loop der jaren te groot is geworden. In het experiment is afgesproken dat de nieuwbouwappartementen van Alta Mira met voorrang toegewezen worden aan huurders uit de gemeente die een eengezinswoning in de sociale huursector achterlaten. De grotere woningen die daardoor beschikbaar zijn gekomen, zijn met voorrang toegewezen aan huurders die een kleinere starterswoning achterlaten in de gemeente.

In totaal hebben 10 huurders van een grotere eengezinswoning een woning betrokken in Alta Mira. Deze 10 woningen zijn toegewezen aan doorstromers uit een kleinere starterswoning uit de gemeente Bergen.

1.4 Betaalbaarheid

1.4.1 Uitvoering volkshuisvestingsbeleid en prestatieafspraken

Prestatieafspraken Alkmaar

In de gemeente Alkmaar moet iedereen passend kunnen wonen, ongeacht inkomen, afkomst of leeftijd. De inzet in de prestatieafspraken richt zich op een betaalbaar woningaanbod voor de sociale doelgroep en de middeninkomens. Jaarlijks worden de effecten van het huurprijsbeleid getoetst aan de ambities en afspraken zoals benoemd in de prestatieafspraken. De Alkmaarse woningcorporaties hanteren de volgende huurprijsamenstelling van de woningvoorraad:

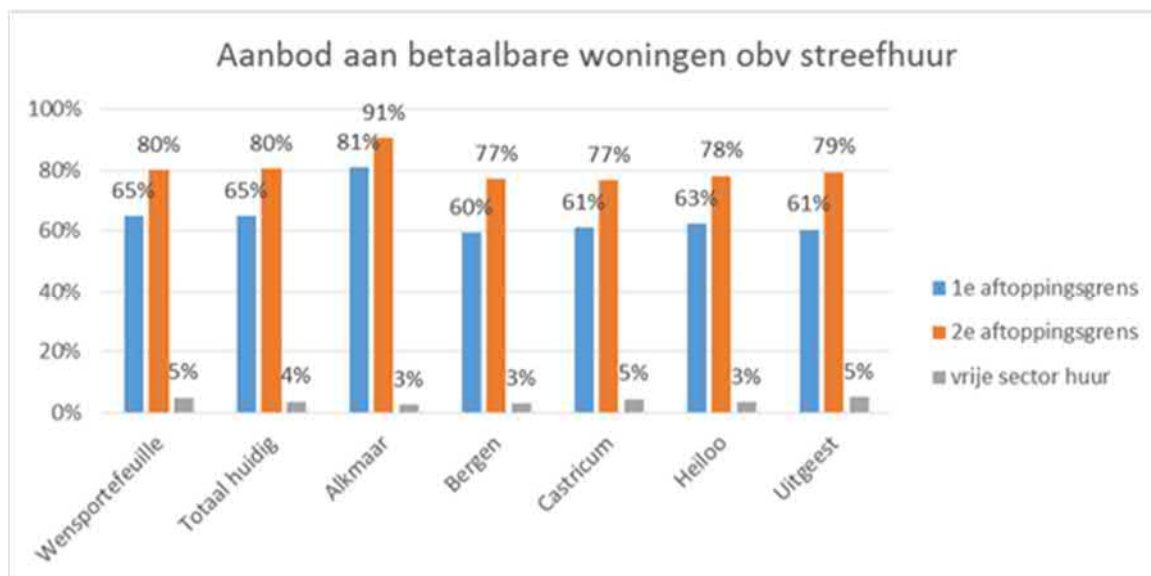
- Minimaal 60% van de totale woningvoorraad heeft een huurprijs onder de 1e aftoppingsgrens;
- Minimaal 75% van de totale woningvoorraad heeft een huurprijs onder de 2e aftoppingsgrens;
- Maximaal 5% van de totale woningvoorraad heeft een huurprijs boven de sociale huurgrens.

In paragraaf 1.3 is de tabel opgenomen waaruit blijkt dat we hieraan voldoen.

Prestatieafspraken BUCH

Er moet voldoende betaalbaar woningaanbod zijn met passende woonlasten voor de huisvesting van de sociale doelgroep. Wij stemmen de huurprijsamenstelling van de woningvoorraad af op de huidige en toekomstige vraag van de sociale doelgroep:

- Minimaal 80% van de totale woningvoorraad heeft een streefhuur onder de 2e aftoppingsgrens, waarvan minimaal 65% onder de 1e aftoppingsgrens;
- Maximaal 15% van de totale woningvoorraad heeft een streefhuur tussen de 2e aftoppingsgrens en de liberalisatiegrens;
- Maximaal 5% van de totale woningvoorraad heeft een streefhuur boven de liberalisatiegrens. Huidige huurders uit de eigen gemeente met een middeninkomen hebben voorrang op de toewijzing van deze woningen.



De bovenstaande grafiek geeft aan dat Kennemer Wonen voldoet aan de prestatieafspraken. Door onder andere de oplevering van nieuwbouw, besluiten die worden genomen voor onderzoekscomplexen (renovatie en herstructurering) en recente marktontwikkelingen kunnen er tussen de gemeenten verschillen ontstaan.

1.4.2 Werkzaamheden op gebied van de volkshuisvesting

Reguliere verhuur

Jaarlijks mag Kennemer Wonen ongeveer zevenhonderd nieuwe huurders verwelkomen. Een deel van hen wordt de trotse bewoner van een nieuwe woning. Een groter deel wordt de nieuwe huurder van een bestaande woning. Bij reguliere verhuur hebben wij het over het verhuren van een bestaande woning die vrij komt doordat de vorige bewoner de huurovereenkomst heeft opgezegd. In 2018 gebeurde dat bijna 650 keer. Wij noemen dit mutaties en drukken dit uit in de zogeheten mutatiegraad. In 2018 bedroeg de mutatiegraad afgerond zes procent. Dat wil zeggen dat in dat jaar gemiddeld zes procent van onze bestaande woningen een nieuwe bewoner kreeg.

Mutatiegraad per gemeente

	Aantal gemuteerde woningen 2018	Totaal aantal woningen 2018	Mutatiegraad 2018	Aantal gemuteerde woningen 2017	Totaal aantal woningen 2017	Mutatiegraad 2017
Alkmaar	159	2.329	7%	174	2.299	8%
Bergen	140	2.737	5%	122	2.662	5%
Castricum	159	2.338	7%	145	2.339	6%
Heiloo	91	1.777	5%	141	1.738	8%
Uitgeest	97	1.226	8%	74	1.234	6%
Totaal	646	10.407	6%	656	10.272	6%

Het aantal mutaties is lager dan vorig jaar, terwijl het totaal aantal woningen is gestegen. De mutatiegraad is hiermee lager dan vorig jaar. Dit past in het beeld van een vastlopende woningmarkt waar huurders er de voorkeur aan geven in de huidige woning te blijven. De huidige mutatiegraad komt er op neer dat een huurder gemiddeld 17 jaar in zijn woning blijft wonen. Bij een goed werkende woningmarkt zou de mutatiegraad hoger liggen, zodat vraag en aanbod elkaar makkelijker kunnen ontmoeten.

Wij proberen verhuizen te stimuleren door nieuwe woningen bij te bouwen, doorstroming te bevorderen en onrechtmatige bewoning tegen te gaan. U leest hierover meer in dit jaarverslag.

Passend Toewijzen

Corporaties moeten strikte regels naleven bij de toewijzing van huurwoningen. Huishoudens met een inkomen onder de huurtoeslaggrens moeten een woning toegewezen krijgen met een huur onder de aftoppingsgrenzen. Corporaties zijn daartoe verplicht in ten minste 95% van de gevallen. Er bestaat een marge van 5 procent voor uitzonderingssituaties. In 2018 heeft Kennemer Wonen 99% van de nieuwe huurders met een inkomen dat recht geeft op huurtoeslag, passend gehuisvest. Dat houdt in dat deze nieuwe huurders gehuisvest zijn in een woning met een huurprijs onder de eerste (€ 597) of tweede aftoppingsgrens (€640), al naar gelang de huishoudsamenstelling. Slechts 1% is niet-passend gehuisvest.

Staatsteunregeling

In de staatssteunregeling is bepaald dat corporaties minimaal 80% van de woningen moet toewijzen aan huurders met een inkomen tot €36.798. Kennemer Wonen heeft 92% van haar vrijgekomen woningen toegewezen aan woningzoekenden met een inkomen tot deze inkomensgrens.

Het is toegestaan om in de inkomenscategorie tussen € 36.798 en €41.056 10% van de verhuurde woningen toe te wijzen. Kennemer Wonen heeft 7% van de verhuurde woningen toegewezen in deze categorie. Slechts 1% van de woningen is toegewezen aan woningzoekenden met een inkomen boven € 41.056. Deze ruimte is wettelijk bepaald groter, namelijk ook 10%. In 2019 wordt bekeken of en zo ja hoe we meer woningen kunnen toewijzen in deze categorie.

Huurbeleid

Alle woningen van Kennemer Wonen hebben een streefhuur. De streefhuur bepalen wij door naar de kwaliteit van de woning te kijken (woningwaardering) en daar een bijpassende prijs aan te geven. Waar de huur niet gelijk is aan de streefhuur passen wij deze stapsgewijs aan. Dat gebeurt jaarlijks met de huurverhoging van 1 juli. Het kan ook ineens, bij een nieuwe verhuring (harmonisatie).

Bovendien hebben wij afspraken gemaakt met de gemeenten hoeveel woningen er onder bepaalde grenzen moeten blijven. Die grenzen komen voort uit de Huurtoeslagwet en zorgen ervoor dat onze woningen voldoende betaalbaar zijn. Wij hebben ook met de Huurderskoepel afspraken over de huurverhoging.

In 2018 heeft Kennemer Wonen een gematigde en inkomensafhankelijke huurverhoging gehanteerd. De gemiddelde huurverhoging was 1,4%. Een kwart van onze huurders ontving geen huurverhoging, omdat de huidige netto huurprijs op de gewenste streefhuur ligt.

In totaal ontvingen 751 huurders een inkomensafhankelijke huurverhoging van 4%. De huur is tot maximaal de liberalisatiegrens verhoogd.

Maatwerk bij betalingsproblemen

We hebben als doel om de huurachterstanden zo laag mogelijk te houden. Dit bereiken wij door tijdig in contact te treden met onze huurders bij dreigende betalingsproblemen. Tijdens deze contactmomenten bespreken we hoe we samen met de huurder tot een oplossing kunnen komen. Dit doen we bijvoorbeeld door het treffen van een betalingsregeling of door de huurder in contact te brengen met een derde partij die begeleiding kan bieden bij het oplossen van de betalingsproblemen.

In alle gevallen proberen we huisuitzetting te voorkomen. Voordat een dossier wordt aangemeld bij de deurwaarder, melden wij de huurder aan bij Preventie Huisuitzetting. Dit hebben we in 2018 19 keer gedaan. Uiteindelijk zijn er 80 dossiers overgedragen aan de deurwaarder die een laatste poging doet om de openstaande vorderingen te innen. In 2017 betrof dit 97 dossiers.

Mochten de huurachterstanden te hoog zijn opgelopen en het voorgaande heeft geen oplossing geboden, dan gaan wij uiteindelijk over tot een gerechtelijke procedure die kan leiden tot gedwongen huisuitzetting. Helaas hebben wij in 2018 twee woningen moeten ontruimen wegens betalingsachterstanden. Vergeleken met de zes ontruiming in 2017 is dit echter wel een flinke daling.

Deze daling past in een trend die wij al enkele jaren zien. Deze dalende trend is enerzijds het gevolg van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP). Deze wet biedt mensen met een problematische schuldsituatie de mogelijkheid om in een periode van drie jaar ongeveer 10% van de schuld af te lossen. Als de huurder zich in deze periode aan de afspraken houdt, schelden wij de resterende schuld kwijt en begint de huurder met een schone lei. Een beroep op de WSNP is slechts één keer mogelijk. Het is dan ook mogelijk dat een gedwongen huisuitzetting in de toekomst weer vaker plaats gaat vinden, doordat huurders opnieuw in de schulden komen en een beroep op de WSNP niet meer mogelijk is.

Anderzijds is de dalende trend het gevolg van verscherpte aandacht voor schuldenproblematiek bij Kennemer Wonen en initiatieven om met andere partijen problemen snel te signaleren.

1.5 Kwaliteit en duurzaamheid

1.5.1 Uitvoering volkshuisvestingsbeleid en prestatieafspraken

Prestatieafspraken Alkmaar

Het doel is om de sociale woningvoorraad energiezuiniger te maken. Daarin investeren we. Vooral om de energielasten te verlagen en meer wooncomfort te bieden aan de huurders. Daarnaast leveren wij hiermee een positieve bijdrage aan het milieu. Deze investeringen doen we voor het grootste deel bij nieuwbouw en renovatie:

- Alle woningen (met uitzondering van monumentale panden) die in het bestaande bezit worden gerenoveerd hebben na de investering minimaal energielabel B;
- Alle opgeleverde nieuwbouwwoningen hebben minimaal een energielabel A++ en een energie-index van maximaal 0,6.

Prestatieafspraken BUCH

Een duurzame woningvoorraad is van belang om bij te dragen aan betaalbare woonlasten voor de sociale doelgroep en een beter milieu. Dat wordt bereikt door energiezuinige woningen met een hoger wooncomfort, lagere energielasten en een bijdrage aan de CO₂-reductie. Ook dragen deze woningen bij aan het opwekken van energie. De investeringen in energiezuinigheid zijn voor het grootste deel onderdeel van de investeringen in nieuwbouw en renovatie:

- Alle woningen die in het bestaande bezit worden gerenoveerd, hebben na de investering een energie-index van maximaal 1,25 (zie de investeringen bij renovatie);
- Alle opgeleverde nieuwbouwwoningen hebben een energie-index van maximaal 0,6 (zie nieuwbouw).

In 2018 heeft Kennemer Wonen deze doelstellingen behaald voor ons gehele bezit.

1.5.2 Werkzaamheden op gebied van de volkshuisvesting

Investeringen in duurzaamheid

We verbeteren de energiezuinigheid van onze bestaande woningvoorraad met een meerjareninvesteringsprogramma. In 2018 hebben we ruim € 4,6 miljoen geïnvesteerd in het duurzamer maken van woningen. We richten ons met name op het aanbrengen van zonnepanelen, het aanbrengen van isolatie op verzoek en het vervangen van enkele beglazing door dubbele beglazing.

De sectordoelstelling van Aedes is een gemiddeld label B in 2021, oftewel energie-index 1,40. Onze doelstelling is ambitieuzer. We willen in 2020 een gemiddelde energie-index van 1,25 realiseren. Op basis van de huidige inspanningen lijkt echter zelfs een energielabel A in 2020 al binnen bereik (energie-index 1,20). Met het bereiken van een gemiddelde energie-index van 1,38 eind 2018, beschikt Kennemer Wonen reeds over een gemiddeld label B en voldoet al aan de sectordoelstelling van Aedes voor 2021.

Isolatie

De huurders van Kennemer Wonen kunnen via onze website een aanvraag doen voor het isoleren van de woning. Deze werkzaamheden worden in opdracht van Kennemer Wonen door onze onderhoudspartners uitgevoerd. Hiervoor rekenen wij aan de huidige huurders geen huurverhoging. De energiebesparing komt zo direct ten goede aan de huurder. In 2018 hebben we onderstaande verbeteringen uitgevoerd. Het aantal woningen dat is geïsoleerd, ligt in lijn met onze verwachtingen voor 2018:

Duurzaamheid

<u>Omschrijving</u>	<u>M2</u>	<u>Aantal</u>
Vloerisolatie	2.200	80
Gevelisolatie	825	22
Dakisolatie	3.850	77
Glasisolatie	769	94

Zonnepanelen

In 2016 zijn we gestart met het plaatsen van zonnepanelen bij eengezinswoningen en op appartementsgebouwen. In 2018 hebben we dit beleid doorgezet en 6.598 zonnepanelen geplaatst op de daken van 1.072 woningen. Dat is iets meer dan de 1.000 woningen die we hadden voorzien. Ook hiervoor vragen we bij het plaatsen geen huurverhoging of vergoeding. Bij de appartementengebouwen waar niet genoeg zonnepanelen op konden om alle appartementen individueel te voorzien, is gekozen om de zonnepanelen alleen op de algemene voorzieningenmeter (CVZ) aan te sluiten.










Zonnepanelen

	<u>Aantal woningen</u>	<u>Aantal panelen</u>	<u>Aantal wattPiek</u>
Laagbouw	760	5.669	1.700.700
Hoogbouw ind.	142	677	203.100
Hoogbouw cvz	170	252	42.840
Totaal	1.072	6.598	1.946.640

Effecten duurzaamheidsinvesteringen

De duurzaamheidsinvesteringen hebben als doel om de energiezuinigheid van de woningen te verbeteren en daardoor de betaalbaarheid voor onze huurders te vergroten. In 2018 heeft dit geleid tot de volgende verdeling in ons totale woningbezit. De totale gemiddelde energie-index is gedaald van 1,47 naar 1,38 (verwacht was 1,39).

Energie-index totaal

<u>Index</u>	<u>Voorheen energielabel</u>	<u>Percentage woningen</u>
0-0,6		1,6%
0,61 - 0,8		2,9%
0,81 - 1,2		15,8%
1,21 - 1,4		23,8%
1,41 - 1,8		40,2%
1,81 - 2,1		10,9%
2,11 - 2,4		3,5%
2,41 - 2,69		1,0%
>= 2,7		0,3%

Planmatig onderhoud

Jaarlijks laten wij noodzakelijk planmatig onderhoud aan een deel van ons woningbezit uitvoeren. In 2018 hebben wij hieraan ruim € 7,2 miljoen besteed. Het onderhoud bestond onder andere uit het vervangen van CV ketels, dakbedekking, voegwerk en het uitvoeren van schilderwerk.

De werkzaamheden zijn opgenomen in een meerjarenonderhoudsbegroting (MJOB). Hieruit wordt een jaarbegroting opgesteld. Deze komt tot stand door jaarlijks ongeveer 1/6 deel van ons woningbezit bouwtechnisch te beoordelen volgens de conditiemeting systematiek op basis van de NEN 2767. Een “redelijke conditie” (conditiescore 3) is hierbij de norm. Bij een conditiescore slechter dan 3 plannen wij onderhoud in.

Bij de uitvoering van onderhoud is er vanaf 2018 extra aandacht voor het onderdeel klanttevredenheid. Hierbij hebben wij geëxperimenteerd met bonus – malus constructies bij het beoordelen van de aannemers. Deze hebben nog niet opgeleverd wat we ervan hadden verwacht. In 2019 geven we hieraan verdere invulling door de ervaringen van 2018 te evalueren en vervolgens een plan van aanpak op te stellen voor het verbeteren van de klanttevredenheid.

Investerings in onderhoud 2018

Type onderhoud/beheer	Investering (€ x 1.000)	Aantal woningen
Planmatig onderhoud	7.257	4.500
Reparatieonderhoud	2.974	9.162
Mutatieonderhoud	1.532	646
Interieur onderhoud	2.705	227
VvE beheer	596	603
Totaal	15.064	

Dagelijks onderhoud

Reparatieonderhoud

In mei 2018 zijn we na een intensieve voorbereiding gestart met een andere benadering van het reparatieonderhoud van ons bezit. We hebben besloten het reparatieonderhoud af te kopen en een prestatiecontract af te sluiten met één vaste onderhoudspartner. Dit betekent dat we afscheid hebben genomen van 3 bestaande aannemers. De vaste onderhoudspartner zorgt met eigen medewerkers, een eigen callcenter en door hen zelf gecontracteerde aannemers voor het dagelijks onderhoud in onze woningen. De gemiddeld 10.000 reparatieverzoeken per jaar van onze huurders komen nu rechtstreeks bij de onderhoudspartner terecht die vervolgens meteen een afspraak voor herstel met de huurders maakt. Ook kunnen huurders vanaf 2018 direct via de website een afspraak inplannen. Het doel van deze samenwerking is om de dienstverlening en daarmee ook de klanttevredenheid te verbeteren. In het contract zijn daarom heldere prestatieafspraken gemaakt over onder andere de bewonerstevredenheid. Tot op heden heeft de nieuwe werkwijze helaas nog niet geleid tot een verbeterde klanttevredenheid. In 2018 is ruim € 2,9 miljoen uitgegeven aan reparatieonderhoud. Daarmee zijn we binnen begroting gebleven.

Mutatieonderhoud

Ook de onderhoudswerkzaamheden bij verhuizingen (mutatieonderhoud) worden vanaf mei 2018 door onze vaste onderhoudspartner verzorgd. Naast de standaard mutatiwerkzaamheden wordt een eventuele badkamer-, toilet- of keukenrenovatie vanaf nu vóór de sleuteluitreiking uitgevoerd. Op deze manier wordt in principe elke mutatiwoning vanaf 2018 gebruiksklaar opgeleverd aan de nieuwe huurder. In 2018 hebben wij in totaal 646 woningen opnieuw verhuurd en is in totaal € 1,1 miljoen uitgegeven aan mutatieonderhoud. Tot op heden heeft de nieuwe werkwijze helaas nog niet geleid tot een verbeterde klanttevredenheid.

Interieurvernieuwing op verzoek

Sinds 2014 kunnen onze huurders via onze website vervanging van hun keuken, badkamer of toilet aanvragen. De werkzaamheden worden uitgevoerd door 2 vaste onderhoudspartijen. Bij bijna 300 huurders hebben zij in 2018 op verzoek 155 badkamers 169 keukens en 124 toiletruimtes vernieuwd, verspreid over de vijf gemeenten. Hieraan is ruim € 2,7 miljoen besteed.

VvE's

Kennemer Wonen heeft er voor gekozen om niet zelf als VVE beheerder op te treden. In plaats daarvan laten wij onze woningen die deel uitmaken van een VVE door een onafhankelijke VVE beheerder beheren.

In 2018 had Kennemer Wonen een belang in 39 VvE's. In 2018 is er één nieuwe VvE bijgekomen ten opzichte 2017. Het gaat hierbij om de VvE Oostweide HS waarin Kennemer Wonen 36 twee- en driekamerwoningen bezit.

In totaal hebben we 603 appartementen die onderdeel uitmaken van een VvE. Kennemer Wonen vertolkt in 20 VvE's een bestuursfunctie. Dit is een rol die we willen afbouwen, omdat het bestuur geleidelijk door particuliere kopers moet worden overgenomen. Binnen sommige VvE's is dat op dit moment echter nog niet mogelijk, omdat het aantal particuliere eigenaren te klein is of kennis ontbreekt.

1.6 Wijkbeheer

1.6.1 Uitvoering volkshuisvestingsbeleid en prestatieafspraken

Prestatieafspraken Alkmaar

De Alkmaarse corporaties zetten in op een woonomgeving die schoon, veilig en prettig is om te wonen en ook als zodanig door de bewoners wordt ervaren. Er is een integrale aanpak in de wijk waarbij in samenwerking met bewoners, gemeente, maatschappelijke en andere instanties wordt gekeken naar de meest optimale inzet voor de wijk. Het doel is te komen tot levensloopbestendige wijken, waar een goede mix is van diverse woningtypen, mensen en (zorg)voorzieningen. De regie hiervoor ligt bij de gemeente. De corporaties hebben een rol in het vastgoed en de directe woonomgeving. De woningcorporaties zorgen voor meer woningen die geschikt zijn voor ouderen, door nultredentoegekankelijke woningen te bouwen en door aanpassing van de bestaande voorraad.

Prestatieafspraken BUCH

Er wordt ingezet op een samenleving waarin het welzijn van alle bewoners centraal staat en waarin bewoners en hun omgeving zich bij elkaar betrokken voelen. Bewoners kunnen op eigen kracht hun leven leiden met (informele) ondersteuning en goede voorzieningen. Dit willen we bereiken door de zelfredzaamheid van de bewoners en hun omgeving te vergroten, het vroeg signaleren van problemen om escalatie te voorkomen, het faciliteren van zelfstandig wonen en een integrale samenwerking om langer thuis wonen mogelijk te maken. Daarnaast zetten wij ons op twee manieren in om de leefbaarheid op peil te houden:

- Wijkbeheerders en wijkconsulenten die problemen signaleren en zorgen voor een oplossing
- Een leefbaarheidsbudget waaruit bewonersinitiatieven gefinancierd worden. In samenspraak met bewoners kijken we hoe dit budget het beste kan worden besteed.

1.6.2 Werkzaamheden op gebied van de volkshuisvesting

Leefbaarheid

Kennemer Wonen heeft in 2018 ruim € 285.000 geïnvesteerd in leefbaarheid. Er is ongeveer € 50.000 besteed aan buurtbemiddeling via inzet van de Bemiddelingskamer. Sinds 2018 is de Bemiddelingskamer actief in alle gemeenten waar Kennemer Wonen bezit heeft. Ervaren mediators worden ingezet om te bemiddelen tussen huurders van Kennemer Wonen als de communicatie onderling verstoord is. In onderstaande tabel een overzicht van de resultaten.

Buurtbemiddeling

Gemeente	Totaal aantal meldingen	Meldingen huurders Kennemer Wonen	Percentage opgelost
Alkmaar	172	33	68%
Bergen	50	18	81%
Uitgeest	18	6	63%
Castricum	34	21	63%
Heiloo	48	29	70%
Totaal	322	107	

Uit de tabel kan worden opgemaakt dat in de gemeenten waar de Bemiddelingskamer al langer actief is (Alkmaar en Bergen) het aantal meldingen groter is dan in de gemeenten waar de Bemiddelingskamer pas recent actief is. Globaal nemen de huurders van Kennemer Wonen een derde deel van alle meldingen voor hun rekening. Het oplossingspercentage bedraagt bijna 70%. Dit percentage is het gemiddelde van alle gemeenten en alle melders. Er is geen aanleiding om te veronderstellen dat dit percentage voor de huurders van Kennemer Wonen van dit gemiddelde afwijkt.

Ruim € 50.000 is uitgegeven aan achterstallig groen- en tuinonderhoud en het verwijderen van grote bomen in tuinen. In een gecombineerde aanpak met de gemeente Alkmaar inzake het renoveren van de openbare ruimte, heeft Kennemer Wonen de bestrating van de Ravelijn en de Rammekes vernieuwd. Ook hebben we extra geïnvesteerd in schoonmaakwerkzaamheden, zoals eenmalige reiniging van galerijen en het schoonmaken van Trespaplatten.

Het voornemen is om in 2019 tijdig het overleg op te starten met stakeholders om wijkplannen te maken en te prioriteren.

Buurtbeheer

Dagelijks zijn onze buurtbeheerders in de buurten en wijken. Zij gaan in gesprek met huurders over het schoon, heel en veilig houden van de buurt en woongebouwen. Ook wordt het groenonderhoud en het tuinonderhoud beoordeeld. Als dat nodig is, worden er individuele afspraken met huurders gemaakt. Daarnaast pakken zij meldingen over overlast op. We proberen bewoners met elkaar in gesprek te laten gaan om samen tot een oplossing te komen. Mocht dat niet lukken, dan wordt de Bemiddelingskamer ingeschakeld.

Casuïstiek overleg

In elke gemeente hebben we casuïstiek overleg. Tijdens dit overleg worden zorgelijke situaties rondom huurders besproken. De frequentie van dit overleg verschilt, maar is minstens eenmaal per 6 weken. We nemen altijd deel aan deze overleggen en brengen geregeld zelf casussen in.

Woonfraude

Kennemer Wonen vindt dat een sociale huurwoning is om in te wonen, om er je thuis van te maken. Een woning onderverhuren of een woning gebruiken voor bijvoorbeeld hennepcultuur tolereren wij niet. Dit komt niet ten goede aan de leefbaarheid in de buurt. Daarom pakken wij woonfraude aan.

In 2018 zijn 91 meldingen van mogelijke woonfraude bij ons binnengekomen. Deze meldingen kwamen van omwonenden of via collega's die iets opmerkten in de wijk. In 32 gevallen bleek geen sprake van woonfraude. De andere zaken zijn door ons onderzocht of zijn nog in onderzoek. Dit heeft geleid tot 13 huuropzeggingen. Er lopen nog 3 juridische procedures en in twee zaken verwachten wij een vrijwillige huuropzegging. De doelstelling van 20 huuropzeggingen in 2018 wordt daarmee net niet gehaald.

In Alkmaar is samenwerking gezocht met het woonfraudeteam van de gemeente. Door deze samenwerking hopen we meer en sneller in te kunnen grijpen. Ook heeft Kennemer Wonen in 2018 een bijeenkomst voor collega corporaties georganiseerd gericht op het delen van kennis gericht op de aanpak van Woonfraude.

Wonen en zorg

Kennemer Wonen heeft in februari een inspiratie-sessie “Zorg goed voor elkaar” georganiseerd. De zorg- en welzijnsorganisaties, gemeenten en corporaties uit de regio Groot-Alkmaar kwamen bijeen om te bespreken wat er nodig is om cliënten uit zorg- en opvanginstellingen te huisvesten en de zorg in de wijken goed te organiseren. Hiertoe werd het “Pact wonen met ondersteuning” ondertekend. In het pact hebben de partijen hun bijdrage benoemd en door het ondertekenen ervan zich daaraan gecommitteerd. De afspraken zijn gericht op het stroomlijnen van de uitstroom van cliënten uit zorginstellingen en hen goed huisvesten. Daarnaast wordt nadrukkelijk aandacht gevraagd voor de leefomgeving en de buurt. In 2018 zijn hierover eerste werkafspraken gemaakt. In 2019 worden deze afspraken op uitvoeringsniveau opgesteld.

Met de ondertekening van het pact is de bemiddeling via het bestaande Transferpunt uitgebreid. Dit biedt nu niet alleen woonbemiddeling voor woningzoekenden die uit een opvangsituatie komen, maar ook voor hen die voor beschermd wonen in aanmerking komen en voor jongeren tussen de 17 en 23 jaar. In 2018 heeft Kennemer Wonen 23 woningen verhuurd via het Transferpunt.

Om de voortgang te bewaken en vraag en aanbod te stroomlijnen hebben de drie partijen (gemeenten, zorginstellingen en corporaties) afgesproken om gezamenlijk een projectleider / coördinator aan te stellen. Kennemer Wonen heeft een adviseur Wonen en Zorg aangenomen, die de vraag en het aanbod vanuit Kennemer Wonen gaat coördineren.

1.7 Samenwerking

1.7.1 Uitvoering volkshuisvestingsbeleid en prestatieafspraken

Prestatieafspraken Alkmaar

De gemeente Alkmaar, de woningcorporaties en de huurdersorganisaties werken intensief samen aan de volkshuisvestelijke opgaven in Alkmaar. Er wordt gezamenlijk en ieder vanuit de eigen verantwoordelijkheid, invulling gegeven aan goed wonen voor de lagere en middeninkomens. Dit gebeurt als volgt:

- De voortgang van de uitvoering wordt gevolgd in bestuurlijk overleg. Dit vindt minimaal tweemaal per jaar plaats en bestaat in ieder geval uit een voorjaars- en najaarsoverleg;
- De prestatieafspraken worden jaarlijks in een gemeenschappelijke jaarschijf (een activiteitenoverzicht) voor het daaropvolgende jaar vastgelegd;
- De realisatie van de prestatieafspraken wordt jaarlijks gemonitord in het voorjaarsoverleg.

Prestatieafspraken BUCH

Als basis voor de samenwerking geldt dat de drie partijen bestuurlijk, beleidsmatig en financieel transparant zijn naar elkaar. Dat betekent dat we:

- elkaar informeren over de interne strategische uitgangspunten en daarbij behorende beleidsvisies en plannen;
- open zijn over belangen en begrip hebben voor elkaars standpunten;
- elkaar informeren over relevante ontwikkelingen in de organisatie of omgeving die van invloed zijn op de realisatie van deze prestatieafspraken.

Met behulp van een monitor wordt de voortgang van de prestatieafspraken en het jaarplan vastgelegd. Er is één keer per jaar een bestuurlijk overleg (najaarsoverleg). In de ambtelijke overleggen per gemeente komen de prestatieafspraken aan bod. Tot slot is er minimaal twee keer per jaar een kerngroepoverleg.

1.7.2 Overleg met gemeenten en bewonersorganisaties

Overleg Huurderskoepel

In 2018 waren vijf huurdersorganisaties actief. Alle huurdersorganisaties zijn vertegenwoordigd in een Huurderskoepel, waarmee Kennemer Wonen overlegt. In 2018 zijn vier officiële overleggen met de Huurderskoepel gevoerd. De besproken onderwerpen zijn onder andere: het uitbesteden van het dagelijks onderhoud, de jaarlijkse huurverhoging, het participatiebeleid, het woonruimteverdeelverslag van SVNK, toegankelijkheid en het jaarverslag van Kennemer Wonen. Daarnaast zijn presentaties gegeven over het beleid ten aanzien van het aanbrengen van zonnepanelen en de vastgoedprojecten die in uitvoering zijn. Er is door de Huurderskoepel advies uitgebracht over de jaarlijkse huurverhoging en het participatiebeleid.

Naast de officiële overleggen zijn leden van de huurdersorganisaties betrokken bij het programma van eisen en de selectie van (nieuwe) schoonmaakbedrijven. De uitvoering van dit traject vindt in 2019 plaats.

Overigens ondervinden wij in sommige dorpskernen problemen bij het vinden van gemotiveerde huurders om de huurdervertegenwoordiging overal goed vorm te geven. Lees hier meer over in paragraaf 2.2.7.

Bewonerscommissies

Wat Kennemer Wonen doet en de keuzes die wij maken, heeft invloed op de woning en leefomgeving van onze huurders. Wij vinden het belangrijk dat bewoners meepraten, ons informeren en adviseren. Dit doen we onder andere met bewonerscommissies en klankbordgroepen. Zij zijn onze gesprekspartner en onze oren en ogen in de wijk.

Samen met de wijkbeheerders en wijkconsulenten signaleren zij zaken die spelen op het gebied van leefbaarheid. Bewonerscommissies vertegenwoordigen de huurders en kunnen budget aanvragen voor initiatieven die de leefbaarheid verbeteren. Jaarlijks leggen zij daarover verantwoording af aan Kennemer Wonen.

De besproken onderwerpen met de bewonerscommissies zijn vooral schoonmaak, groenonderhoud, veiligheid, onaangepast gedrag van bewoners en onderhoud.

Daarnaast is er dit jaar veel overleg geweest met verschillende klankbordgroepen. Deze overleggen gingen vooral over herstructurering of sloop-nieuwbouw. Vooral de inhoud van het Sociaal Plan is onderwerp van gesprek geweest met de meeste klankbordgroepen.

Bewonersparticipatie 2018

	Bestaand	Nieuw	Aantal overleggen
Bewonerscommissies	20	1	51
Klankbordgroepen	11	1	45
Verenigingen	2		3
Opgeheven commissies	2		
Commissie in oprichting	2		
Slapende commissies	2		

Huurdersparticipatie

Sinds een aantal jaar is een online klantpanel actief, waar in 2018 ongeveer 400 huurders lid van waren. In 2018 zijn drie onderwerpen voorgelegd aan het klantpanel. Een vraag ging over ons huurbeleid, een andere had betrekking op de werkwijze bij overlast. Het derde onderzoek ging over de vraag hoe de deelnemende huurders het klantenpanel waarderen. De conclusie is dat huurders de deelname aan het panel als positief ervaren. De vragen zijn relevant en de frequentie is goed. Ook valt op dat huurders na deelname aan het panel positiever over Kennemer Wonen zijn gaan denken. Een aandachtspunt voor Kennemer Wonen is, dat wij beter duidelijk moeten maken wat wij met de uitkomsten hebben gedaan.

Naast het klantpanel is Kennemer Wonen op zoek naar andere vormen van huurdersparticipatie. Kennemer Wonen heeft in 2018 een positief advies ontvangen van de huurderskoepel voor het participatiebeleid. In dit participatiebeleid is benoemd dat we een 'denktank' op willen richten. Deze denktank bestaat uit huurders die voor een korte periode meedenken over een afgebakend onderwerp dat hen interesseert. Hiermee hopen we een groep huurders te bereiken die zich nu niet meldt voor de besturen van huurdersorganisaties, maar deze nieuwe, laagdrempelige vorm wel aantrekkelijk lijkt. In 2018 is, samen met een afvaardiging van de huurdersorganisaties, een werkbezoek gebracht aan een corporatie die met een dergelijke denktank samenwerkt. In 2019 zal Kennemer Wonen huurders werven om deze participatievorm op te richten.

Stakeholders

Kennemer Wonen heeft in de uitvoering van haar volkshuisvestelijke taken veel te maken met stakeholders. Dat zijn bijvoorbeeld onze huurders, de gemeenten, de zorginstellingen, maar ook politie, brandweer en aannemers. Iedereen waarmee wij samenwerken. Het gehele jaar zijn wij in gesprek met hen over onze prestaties, over de afspraken die wij met hen hebben gemaakt en hoe wij de samenwerking met elkaar (als dat nodig is) kunnen verbeteren. Het afgelopen jaar hebben we op diverse manieren invulling gegeven aan deze samenwerking:

- In de prestatieafspraken is vastgelegd dat de partijen een heldere overlegstructuur hebben. Als Kennemer Wonen dragen we hieraan bij. De beleidsmedewerkers van de gemeenten, de vertegenwoordigers van de huurdersorganisaties en de portefeuillemanager (de kerngroep) zijn vijf keer bijeengekomen voor de monitoring van de prestatieafspraken (zowel die van de gemeente Alkmaar als de BUCH gemeenten). De beoordeling en de voortgang van de prestatieafspraken worden besproken in het voor- en najaarsoverleg met de wethouders, de directeur-bestuurder en de kerngroep;
- We hebben in 2018 twee keer bestuurlijk overlegd met de wethouder(s) van de gemeenten waarin wij actief zijn. De thema's van de prestatieafspraken zijn hierbij de leidraad. In het afgelopen jaar zijn er daarnaast bestuurlijke overleggen geweest over de voortgang en de realisatie van nieuwbouwprojecten;
- We hebben kennismakingsgesprekken gevoerd met de nieuwe wethouders na de gemeenteraadsverkiezingen van begin 2018;
- We hebben een netwerkbijeenkomst georganiseerd, waarbij we de samenwerking op het gebied van Wonen, Welzijn en Zorg hebben geïntensiveerd. Tijdens deze bijeenkomst is het 'Pact van uitstroom' ondertekend;
- We zijn actief op sociale media en in de kranten om te laten zien wat we doen;
- We versturen periodiek een nieuwsbrief naar onze stakeholders;
- We hebben structureel overleg over de dagelijkse en operationele zaken (bijvoorbeeld met het Sociaal team van de gemeente of de Huurderskoepel). Dit wordt door de clusters en teams zelf georganiseerd. Daarbij zijn de doelen, ambities en kernwaarden van Kennemer Wonen altijd de basis;
- We hebben met de projectleiders, stedenbouwkundigen en juristen van de gemeenten een middag bijeengezeten om onze volkshuisvestelijke ambities te delen en werkafspraken te maken om processen tussen de BUCH gemeenten en Kennemer Wonen beter te stroomlijnen.

1.8 Dienstverlening

1.8.1 Uitvoering volkshuisvestingsbeleid en prestatieafspraken

Dienstverlening is niet als apart thema in de prestatieafspraken met de gemeenten opgenomen.

1.8.2 Werkzaamheden op het gebied van de volkshuisvesting

Dienstverlening

In 2018 is een begin gemaakt met het project “verbeteren van onze dienstverlening”. Ons doel is dat de klant onze dienstverlening waardeert met een 8. Om dit te bereiken is het belangrijk dat de basissystemen op orde zijn en wij een constante, goede dienstverlening kunnen bieden. Wij willen ons blijven ontwikkelen op het gebied van onze klantprocessen en –communicatie. In 2018 zijn de voorbereidingen getroffen, zodat in 2019 onze dienstverlening verder verbeterd kan worden.

Ontzorgen door digitalisering

2018 heeft in het teken gestaan van het vervangen van ons ERP-systeem. Het werk is hierdoor efficiënter ingericht voor onze medewerkers. Zo worden bij een huuropzegging, tijdens de voorcontrole van de woning, de afspraken en woningkenmerken via een app vastgelegd. Daarnaast is het indienen van een reparatieverzoek door een huurder verder gedigitaliseerd. Huurders kunnen direct op een voor hun gunstig tijdstip een afspraak met de aannemer inplannen.

Klantvisie

Niet alleen het digitale gemak bepaalt de klanttevredenheid. Ook een proactieve houding en mogelijkheden voor maatwerk dragen bij. Onze medewerkers spelen hierin een cruciale rol. In juni 2018 is een enquête onder onze huurders en medewerkers uitgezet: wat verstaan zij onder onze klantwaarden klantgericht, betrokken, betrouwbaar en kostenbewust en hoe herkenbaar is Kennemer Wonen op deze waarden? Uit dit onderzoek bleek dat wij nóg sterker vanuit onze klantwaarden kunnen handelen. De uitkomsten zijn gebruikt om, samen met de medewerkers, tot een klantvisie te komen. Wat kan de klant van ons verwachten, welke basisbeloften komen wij na?

Klantgerichte primaire processen

Parrallel aan het sturen op het nakomen van deze beloften, werken we in 2019 verder aan het verbeteren van onze klantprocessen. Zo worden onder meer vijf klantreizen georganiseerd en wordt bekeken waar in het klantproces de dienstverlening klantgerichter en efficiënter kan. Uiteraard betrekken we onze huurders nauw bij de verbetering van onze dienstverlening.

1.8.3 Uitvoering reglement klachten toegelaten instellingen

Conform de Woningwet en het BTIV (Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting) moet Kennemer Wonen beschikken over een reglement inzake de behandeling van klachten. Kennemer Wonen heeft zich aangesloten bij de Geschillenadviescommissie Kop van Noord-Holland. Dit is een onafhankelijke commissie die klachten in behandeling neemt wanneer partijen er samen niet uitkomen. De klacht dient dus eerst te zijn voorgelegd aan Kennemer Wonen.

De commissie bestaat uit drie leden, van wie één lid door de verhuurders en één lid door de huurders wordt voorgedragen. Het derde lid is een onafhankelijk benoemde voorzitter.

De geschillencommissie brengt een (niet bindend) advies uit aan Kennemer Wonen over de afhandeling van de klacht. Kennemer Wonen kan besluiten hier om zwaarwegende redenen van af te wijken.

In 2018 zijn er 4 klachten ingediend bij de Geschillenadviescommissie. Daarvan zijn 2 klachten ontvankelijk verklaard. In één geval is er advies uitgebracht aan Kennemer Wonen, dat door Kennemer Wonen is overgenomen. De andere klacht is op het moment van schrijven nog in behandeling.

1.9 Uitvoering reglement financieel beleid en beheer

Conform de Woningwet en het BTIV moet Kennemer Wonen tevens beschikken over een door de Autoriteit woningcorporaties (AW) goedgekeurd reglement financieel beleid en beheer. Hierin wordt inzichtelijk gemaakt op welke wijze Kennemer Wonen haar financiële continuïteit waarborgt.

In het reglement zijn de uitgangspunten van het financieel beleid en beheer, de organisatie en jaarlijkse monitoring en de betrokkenheid van het intern toezicht op het beheer vastgelegd. Ook zijn er regels vastgelegd voor beleggingen en derivaten.

Het reglement financieel beleid en beheer van Kennemer Wonen is door de AW in 2017 goedgekeurd. Toekomstige wijzigingen moeten ter goedkeuring worden voorgelegd aan de AW.

1.10 Uitvoering andere reglementen

In aanvulling op de statuten heeft Kennemer Wonen een bestuursreglement, een reglement voor de Raad van Commissarissen en twee reglementen voor de Auditcommissie en de Remuneratiecommissie. Voor het bestuur is daarmee vastgelegd op welke wijze besluitvorming over belangrijke onderwerpen moet verlopen en voor de RvC en haar commissies is de gewenste werkwijze vastgelegd.

Kort na het inwerkingtreden van de Woningwet is de regelgeving op een aantal punten gewijzigd. Deze wijzigingen zijn beter bekend onder de zogenaamde Veegwet. Eind 2018 heeft dit o.a. geleid tot de volgende aanpassing van de statuten:

Indien een huurdersorganisatie ontbreekt, is het aan de bewonerscommissies om bij twee vacatures binnen de RvC een bindende voordracht te doen voor een nieuwe commissaris namens de huurders. Dit recht van voordracht aan de bewonerscommissies is toegevoegd om te voorkomen dat gebruik moet worden gemaakt van dit recht van voordracht aan alle huurders gezamenlijk. In 2019 zullen wij nagaan in welke mate de reglementen aangepaste moeten worden vanwege de Veegwet.

1.11 Overzicht verbonden ondernemingen

Een verbonden onderneming is een onderneming waarmee een relatie bestaat omdat Kennemer Wonen over meer dan 2% van het kapitaal of de stemrechten beschikt. De afgelopen jaren heeft Kennemer Wonen het aantal verbindingen met succes afgebouwd. Het gevolg is dat Kennemer Wonen over 2018 geen relaties met andere ondernemingen had die kwalificeren als een verbonden onderneming.

2 Bestuursverslag

2.1 Algemene informatie

2.1.1 Doelstelling Kennemer Wonen

Kennemer Wonen vindt dat iedereen een thuis moet hebben, ongeacht leeftijd, afkomst of inkomen. Onze opdracht is zorgen voor voldoende betaalbare en beschikbare huurwoningen met passende woonlasten in de gemeenten Alkmaar, Bergen, Castricum, Heiloo en Uitgeest. Vooral voor de mensen met een kleinere beurs. Dat hebben we altijd gedaan en dat blijven we doen. Daarnaast kijken we om ons heen. De behoeftes van onze huurders veranderen, technologische vernieuwingen dienen zich aan en het klimaat heeft onze aandacht. Wat ons drijft, is dat wij echt iets kunnen betekenen in het leven van onze huurders en de gemeenschap.

2.1.2 Kernactiviteiten

Kennemer Wonen zet zich primair in voor de huisvesting van klanten in de sociale doelgroep, en in beperkte mate voor de lage middeninkomens. Wij verhuren, verbeteren en bouwen betaalbare en energiezuinige huurwoningen. Daarnaast investeren wij in een beschikbaar woningaanbod dat in aantal aansluit op de huidige en toekomstige vraag.

2.1.3 Juridische structuur

Kennemer Wonen is een stichting naar Nederlands recht. In de statuten van Kennemer Wonen is vastgelegd dat Kennemer Wonen uitsluitend werkzaam is op het gebied van de volkshuisvesting en dat wij onze (financiële) middelen uitsluitend inzetten in het belang van de volkshuisvesting. Hiermee kwalificeert Kennemer Wonen als toegelaten instelling in de zin van de Woningwet.

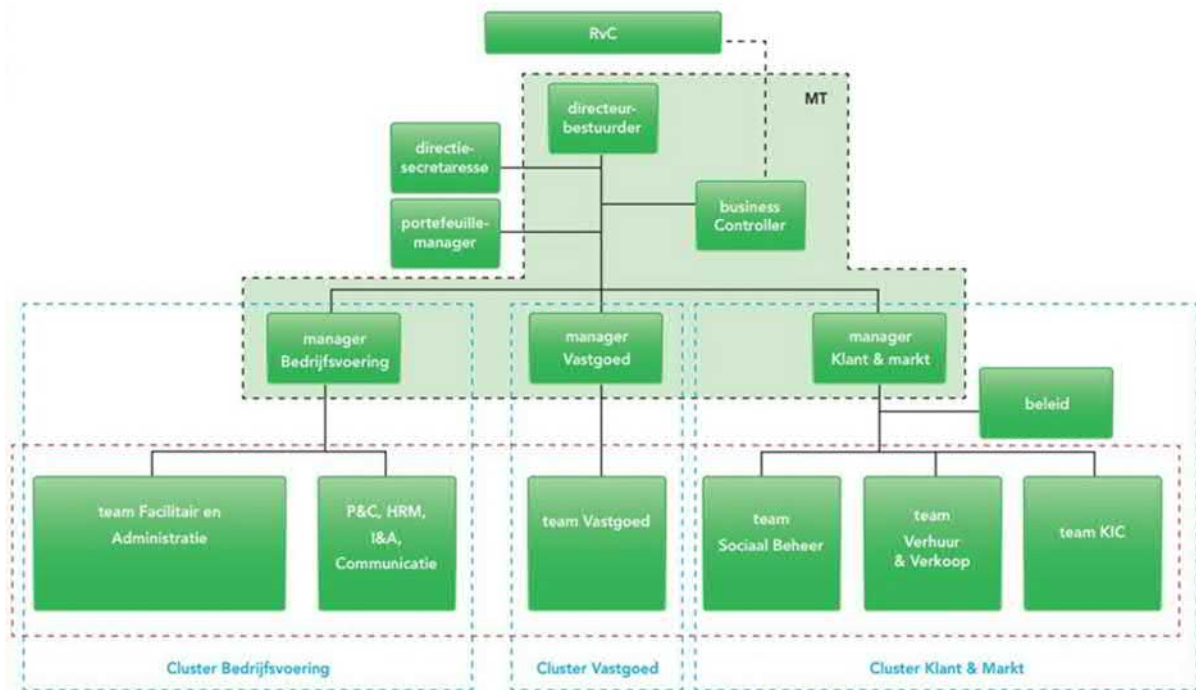
Kennemer Wonen maakt geen onderdeel uit van een zogeheten groepsstructuur. Zie hiervoor ook de toelichting in paragraaf 1.11.

2.1.4 Organisatiestructuur

De organisatiestructuur van Kennemer Wonen kent drie managementlagen. De bovenste laag bestaat uit de directeur-bestuurder. Deze is voorzitter van het managementteam en is bevoegd om namens Kennemer Wonen verplichtingen aan te gaan. Deze bevoegdheden zijn deels beperkt door de statuten van Kennemer Wonen of specifieke bepalingen uit de Woningwet, of het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting (BTIV).

Interne beslissingsbevoegdheid is op basis van een procuratieregeling gedelegeerd aan de tweede of derde managementlaag. De tweede managementlaag bestaat uit de managers van de clusters bedrijfsvoering, vastgoed en klant en markt. Als de personeelsomvang van de clusters relatief groot is, is een derde managementlaag toegevoegd. Deze bestaat uit zogeheten teammanagers. Deze structuur zorgt ervoor dat aan maximaal 15 medewerkers direct leiding wordt gegeven.

De organisatiestructuur van Kennemer Wonen is weergegeven in onderstaand organigram.



Hieronder een overzicht van het gemiddeld aantal FTE per cluster.

Bezetting per ultimo 2018

	FTE
Directie / MT / Staf	6,72
Bedrijfsvoering	21,67
Klant en Markt	33,23
Vastgoed	12,78
Totaal	74,40

2.2 Financiële informatie

2.2.1 Financiële strategie

Voor het waarborgen van de financiële continuïteit van de organisatie heeft Kennemer Wonen financiële randvoorwaarden opgesteld. Deze randvoorwaarden zien er op toe dat Kennemer Wonen een gezonde liquiditeits- en vermogenspositie heeft en haar continuïteit behoudt. Kennemer Wonen stuurt op ratio's bestaande uit de Interest Coverage Ratio (ICR), voldoende aflossingscapaciteit uit de operationele kasstromen (DSCR), de waarde van het bezit in relatie tot de financiering (Loan-to-Value) en voldoende weerstandsvermogen. De herziene Woningwet, waarbij Kennemer Wonen heeft gekozen voor een administratieve scheiding DAEB /niet-DAEB, en de invulling van de volkshuisvestelijke opgave zorgen voor interessante uitdagingen. In de meerjarenraming is het uitgangspunt te voldoen aan het nieuwe gezamenlijke beoordelingskader van de Autoriteit woningcorporaties (Aw) en het Waarborgfonds (WSW). Rekening houdend met dit beoordelingskader geven wij zo goed mogelijk invulling aan de volkshuisvestelijke opgave.

2.2.2 Ontwikkelingen gedurende het jaar

In november 2018 heeft de Raad van Commissarissen de meerjarenraming 2019-2023 vastgesteld. Het invulling geven aan de volkshuisvestelijke en duurzaamheidsopgave heeft een verdere intensivering van het investeringsprogramma tot gevolg. Dit kan niet geheel uit de operationele activiteiten en verkopen worden gefinancierd. Wij blijven onze woningen verhuren tegen een lage huur en beperken de jaarlijkse huurverhoging om bij te dragen aan de betaalbaarheid van onze woningen. De toegenomen investeringen zorgen voor tekorten in de kasstromen. De kastekorten worden extern gefinancierd, waardoor we de komende jaren meer geld moeten lenen.

Op basis van de ingediende begrotingscijfers beoordeelt het WSW jaarlijks hoeveel een corporatie geborgd kan lenen (borgingsplafond). Kennemer Wonen heeft op dit moment geen reden om aan te nemen dat bovengenoemde tekorten niet gefinancierd kunnen worden. Uitgangspunt is dat Kennemer Wonen blijft voldoen aan de door het WSW gestelde normen m.b.t. de financiële ratio's.

Ervan uitgaande dat de (extra) aflossingen opnieuw gefinancierd kunnen worden, is in onderstaand overzicht de extra benodigde financiering voor de komende jaren weergegeven:

Kasstromen meerjarenraming 2019-2023

(bedragen in €1.000)

	2019	2020	2021	2022	2023
Operationele kasstromen	16.291	15.869	16.139	15.340	17.680
(Des)investeringsactiviteit	-44.724	-46.750	-43.971	-38.743	-38.190
Saldo kasstromen	-28.433	-30.881	-27.832	-23.403	-20.510
Loan to value (DAEB)	62%	67%	70%	73%	75%

De loan-to-value meet in hoeverre de verdien capaciteit van de portefeuille op de lange termijn in een gezonde verhouding staat tot de schuldpositie. De loan-to-value is gemeten aan de hand van de 'beleidswaarde' van de portefeuille sociaal vastgoed in exploitatie. De beleidswaarde wordt nader toegelicht in paragraaf 2.6.

De norm van de LTV die het WSW hanteert, ligt op maximaal 75%. Het maximale niveau voor de LTV wordt in 2023 bereikt. De financiële mogelijkheden zijn door de forse lastenverzwaringen van vennootschapsbelasting en verhuurderheffing de afgelopen jaren enorm afgenomen.

Dit spanningsveld betekent dat ook Kennemer Wonen op korte termijn nadrukkelijke keuzes zal moeten maken tussen de verschillende strategische doelstellingen. Hierbij zullen wij vanzelfsprekend in gesprek gaan met onze stakeholders. Ons uitgangspunt blijft dat wij op verantwoorde wijze maximaal willen bijdragen aan voldoende betaalbare woningen in ons werkgebied.

De extra financiering die we de komende jaren nodig hebben voor investeringen, leidt tot een hoger financierings- en renterisico. Hoe we deze risico's door middel van treasurybeleid beperken, is nader uitgewerkt in paragraaf 2.2.6.

2.2.3 Behaalde omzet en resultaat

Jaarresultaat

In het verslagjaar 2018 heeft Kennemer Wonen een winst geboekt van € 70 miljoen. Het bedrijfsresultaat is € 116 miljoen positief.

Volgens de regels van de verslaglegging moeten wij de marktwaarde van de woningen in verhuurde staat vergelijken met de oorspronkelijke investeringsbedragen. Is de marktwaarde in verhuurde staat lager dan de verkrijgingsprijs, dan moeten wij die via de winst- en verliesrekening afboeken. Zijn de panden in waarde gestegen vergeleken bij het jaar daarvoor en is de waarde hoger dan de historische kosten, dan boeken wij deze waardestijging via de winst- en verliesrekening in de herwaarderingsreserve. Dit betekent dat de bedragen die hierin geboekt worden niet vrij besteedbaar zijn. Het jaarresultaat is als volgt samengesteld:

Opbouw jaarresultaat (in € * 1.000)

2018

Bedrijfsopbrengsten

Huren en opbrengsten servicecontracten	71.180
Lasten verhuur en beheeractiviteiten	-10.891
Lasten onderhoudsactiviteiten	-16.841
Overige exploitatielasten	<u>-13.613</u>

Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille 29.835

Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille	2.237
Waardeverandering vastgoedportefeuille	83.852
Overige bedrijfsopbrengsten	72
Leefbaarheid	<u>-286</u>

Overig resultaat 85.875

Bedrijfsresultaat 115.710

Financiële baten en lasten -9.947

Vennootschapsbelasting -35.461

Resultaat na belastingen 70.302

2.2.4 Toestand op balansdatum (solvabiliteit, liquiditeit)

Voor de beoordeling van het vermogen en de solvabiliteit zijn een aantal kengetallen in de jaarrekening uiteengezet en toegelicht.

De solvabiliteit geeft inzicht in welke mate aan de financiële verplichtingen kan worden voldaan. Heeft de onderneming voldoende eigen vermogen om in geval van liquidatie alle verschaffers van vreemd vermogen hun leningen terug te betalen? Wordt het eigen vermogen te klein, of zelfs negatief doordat er met verlies wordt gewerkt, dan zijn de vermogensverhoudingen verstoord. De solvabiliteit is dan onvoldoende om kredietverschaffers en leveranciers het nodige vertrouwen te geven. Kennemer Wonen heeft voor de solvabiliteit een minimale grens van 25% vastgesteld.

Het weerstandsvermogen geeft de buffer weer om mogelijke waardedalingen op te kunnen vangen om ook in ongunstige tijden onze activiteiten te kunnen voortzetten. Kennemer Wonen heeft het afgelopen jaar een hoger weerstandsvermogen ten opzichte van voorgaand jaar.

De liquiditeit geeft aan of wij aan onze verplichtingen op korte termijn kunnen voldoen met behulp van de vlottende activa.

De rentabiliteit op het vermogen geeft de verhouding weer tussen inkomen en het geïnvesteerde vermogen dat dit inkomen verdiend heeft. Het is vooral voor de langere termijn een belangrijke maatstaf voor investeringsbeslissingen. Als de rentabiliteit over een langere periode onvoldoende is, zullen vermogensverschaffers afhaken.

De duration geeft de gewogen gemiddelde rentetypische looptijd van de leningenportefeuille weer. De duration is een goede maatstaf voor de rentegevoeligheid van de leningenportefeuille.

Voor het sturen op kasstromen maken wij gebruik van de Interest Coverage Ratio (ICR): de netto exploitatiekasstroom afgezet tegen de rentelasten. De norm die het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) stelt, is minimaal 1,4. De ICR van Kennemer Wonen over 2018 bedraagt 2,8. Wij voldoen daarmee aan de gestelde norm.

Voor een overzicht zijn de belangrijkste gegevens in onderstaande tabel samengevoegd.

Kengetallen

	2018	2017
Financiële continuïteit		
Solvabiliteit	73,6%	73,2%
Weerstandsvermogen per woning	€ 98.258	€ 97.926
Liquiditeit (current ratio)	0,28	0,55
Rentabiliteit totaal vermogen	4,8%	-0,9%
Cashflow per woning	€ 1.284	€ 1.523
Gemiddelde rente		
leningportefeuille (excl. Roll-Overleningen)	3,37%	3,56%
Duration	12,9	13,0
ICR (12 maanden voorwaartse verwachting)	2,8	2,5

2.2.5 Voornaamste risico's en onzekerheden

Kennemer Wonen maakt als woningcorporatie onderdeel uit van een sterk gereguleerde sector. De Woningwet, het externe toezicht en de geformaliseerde rol van de gemeenten en de huurdersorganisaties zijn daarvan sprekende voorbeelden.

Dit betekent echter niet dat daarmee risico's per definitie beperkt zijn en/of beperkt voorkomen. Maatschappelijke ontwikkelingen zoals duurzaamheid, vergrijzing, technologie, demografie, woningmarkt en economische groei raken direct of indirect de belangen en doelen van onze organisatie. Wij zijn ons bewust dat deze externe invloeden kansen en mogelijkheden bieden die onze strategie versterken, maar wij zijn ook alert op de mogelijke negatieve effecten. Door aandacht te schenken aan intern risicomanagement beheersen wij deze invloeden.

De externe toezichthouder, de Autoriteit woningcorporaties (Aw) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW), geven vanuit hun verantwoordelijkheid jaarlijks een oordeel over de door Kennemer Wonen geleverde prestaties.

Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW)

Objectief risicomanagement is voor het WSW een belangrijk instrument om een optimale financiering van de volkshuisvesting mogelijk te maken. Het WSW houdt daarbij rekening met risico's die samenhangen met het borgstelsel als geheel en met de risico's die samenhangen met de individuele corporaties. In 2018 zijn met het WSW dan ook zowel de financiële risico's als de zakelijke risico's van Kennemer Wonen besproken. Het resultaat is dat wij een laag risicoprofiel hebben.

Specifieke aandacht heeft het WSW gevraagd voor het opstellen en aanleveren van de financieringsstrategie. Door de voorgenomen toekomstige investeringen in nieuwbouw en herstructureringen verwacht Kennemer Wonen een toenemende financieringsbehoefte. Daarnaast neemt de druk op de corporatiesector toe om extra te investeren in duurzaamheid, wat ook zal leiden tot extra financieringsbehoefte. In de opgestelde financieringsstrategie is een relatie aangebracht tussen de portefeuillestrategie en de financieringsbehoefte en is specifiek gekeken naar het risico op overliquiditeit. Het hoge investeringsvolume voor de komende jaren zorgt voor een laag risico op overliquiditeit. De maximale looptijd van nieuwe financiering is daarom verhoogd van 20 jaar naar 50 jaar.

Autoriteit woningcorporaties (Aw)

Op grond van de Woningwet beoordeelt de Autoriteit woningcorporaties (Aw) periodiek de financiële continuïteit en brengt daarover advies uit aan de minister voor Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT). De meest recente beoordeling door de Aw betreft verslagjaar 2016. Deze beoordeling van ILT/Aw gaf geen aanleiding tot opmerkingen over de financiële continuïteit van Kennemer Wonen.

Wij merken hierbij op dat de Aw heeft aangegeven het beoordelen van corporaties te zien als een continu proces en dat niet meer elk kalenderjaar een nieuwe beoordeling wordt gepubliceerd. Het is de verwachting dat in de eerste helft van 2019 de beoordeling over 2017 volgt. Op basis van de behaalde resultaten en solide financiële basis verwacht Kennemer Wonen opnieuw een positief oordeel van de Aw

2.2.6 Kasstromen en financieringsbehoeften

Borging WSW

Bij het aantrekken van financieringen doen wij een beroep op de borgingsmogelijkheden van het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW). Het WSW heeft door recente ontwikkelingen in de sector en een nieuwe politieke situatie, haar risicostrategie, risicobeoordeling en de daaraan gekoppelde beheersmaatregelen aangescherpt. Kennemer Wonen voldoet ook met de nieuwe uitgangspunten van het WSW aan de eisen van kredietwaardigheid.

Treasury

Treasury gaat over het sturen van toekomstige kasstromen en het beheersen van de daaruit voortvloeiende risico's. De uitgangspunten zijn vastgelegd in het treasury- en beleggingsstatuut.

Uitgangspunt van het treasurybeleid is dat Kennemer Wonen ook eigen geld inzet voor de financiering van nieuwbouwprojecten (interne financiering) en dat wij geen risicovolle of conjunctuurgevoelige verplichtingen of beleggingen aangaan. Wij beoordelen bestaande leningen regelmatig en kijken of het mogelijk is om deze vervroegd af te lossen of te herfinancieren tegen een lager rentepercentage. Externe beleggingen moeten zoveel mogelijk risicomijdend zijn.

Kennemer Wonen heeft intern een treasurycommissie vastgesteld. Die bestaat uit de directeur-bestuurder, de manager bedrijfsvoering en twee financieel-economisch medewerkers. Een externe partij die gespecialiseerd is in de treasuryfunctie (Thésor) begeleidt deze commissie. In deze commissie komen de benodigde financiële middelen, leningsfaciliteiten en beleggingen aan de orde.

Overigens kunnen wij indirect geraakt worden door de problemen van andere woningcorporaties. Dat komt doordat woningcorporaties in Nederland voor elkaar garant staan. Dat betekent dat als een in problemen geraakte corporatie niet aan haar renteverplichtingen kan voldoen, alle andere corporaties in Nederland kunnen worden aangesproken. Voor ons gaat het om maximaal € 11,5 miljoen.

Op basis van een actuele liquiditeitenplanning op kasstroombasis heeft Kennemer Wonen de toekomstige financieringsbehoefte bepaald. Bij het invullen van deze financieringsbehoefte zetten we in eerste instantie de uit de exploitatie vrijkomende middelen in. Vervolgens zullen we de mogelijkheden optimaal benutten om passend te financieren. Op deze wijze beperken we de rentelasten en het renterisico.

Naast het monitoren op de financieringsbehoefte is in 2018 aandacht besteed aan het bewaken van het bedrag dat wij met borging van het WSW kunnen lenen. Het WSW noemt dat bedrag het borgingsplafond. Verder is aandacht besteed aan het terugbrengen van het renterisico. Dit is het bedrag waarover Kennemer Wonen risico loopt als gevolg van toekomstige renteaanpassingen of herfinancieringen.

Derivaten

Per 31 december 2018 hebben wij twee renteswaps met een totale hoofdsom van € 20 miljoen. De renteswaps zijn gekoppeld aan roll-over leningen (leningen met een aan Euribor gekoppelde rentevergoeding). Door de koppeling van de renteswaps aan roll-overs, is effectief een lening met een vaste rente gecreëerd. De variabele rente die Kennemer Wonen betaalt voor de roll-over lening, ontvangt zij terug uit de swap. Wat resteert, is de te betalen vaste rente uit de swap. Het renterisico is daarmee afgedekt.

Stijgt de marktrente na het afsluiten van een renteswap, dan ontwikkelt zij een positieve marktwaarde en vice versa. De marktwaarde van de twee renteswaps bedraagt per 31 december 2018 € 6,8 miljoen negatief. Wij hebben niet de intentie om de swaps tussentijds te beëindigen. Het is daarom niet nodig om de marktwaarde van de swaps in het resultaat te verantwoorden.

In onze derivatencontracten staat geen bijstortingsclausule. In een dergelijke clausule kan de bank eisen dat bij een negatieve marktwaarde op de derivatenportefeuille voor het verschil tussen de verwachte en werkelijke rente aan de bank extra zekerheden gegeven moeten worden.

2.2.7 Terugkoppeling ten aanzien van belangrijke aangelegenheden en verwachtingen uit het vorige bestuursverslag

Een bestuursverslag is per definitie een document waarin wordt teruggeblikt op het voorafgaande jaar. Toch bevat een bestuursverslag ook passages waarin een verwachting wordt uitgesproken over toekomstige ontwikkelingen of hebben wij een toezegging gedaan over de positieve effecten van ons handelen.

In deze paragraaf zijn de verwachtingen en toezeggingen uit het bestuursverslag van 2017 op een rij gezet en lichten wij toe of onze verwachtingen zijn uitgekomen.

Verwachting uit bestuursverslag 2017	Resultaat	Indicator
<p>“Vanaf 2018 zullen cliënten van zorgpartijen die nu nog in instellingen verblijven, vaker zelfstandig gaan wonen. Wij hebben met zorgpartijen goede afspraken gemaakt om het zelfstandig wonen te laten slagen”. (pagina 4 en 49).</p>	<p>KW heeft in februari een inspiratie-sessie “Zorg goed voor elkaar” georganiseerd. Hier hebben de zorg- en welzijnsorganisaties, gemeenten en corporaties uit de regio Groot Alkmaar het “Pact wonen met ondersteuning” ondertekend.</p> <p>Dit pact bevat goede afspraken om de huisvesting van de cliënten uit de zorg- en opvanginstellingen te kunnen garanderen.</p> <p>Om de voortgang te bewaken en vraag en aanbod te stroomlijnen hebben de drie partijen (gemeenten, zorginstellingen en corporaties) afgesproken om gezamenlijk een projectleider / coördinator aan te stellen. Kennemer Wonen heeft een adviseur Wonen en Zorg aangenomen, die de vraag en het aanbod vanuit Kennemer Wonen gaat coördineren.</p>	<p style="text-align: center;">✓</p>
<p>“In 2018 wordt een programma opgesteld waarmee wij de ambitie voor het verbeteren van de toegankelijkheid kunnen realiseren, mits financieel en organisatorisch haalbaar. De voorgestelde ingrepen worden dan met ingang van 2019 in gang gezet.” (pagina 18)</p>	<p>Wij hebben in 2018 voor de komende tien jaar onze doelen vastgesteld voor het verbeteren van de toegankelijkheid bij bestaande en nieuwe woningen. Bij nieuwbouw worden nu standaard woningplattegronden toegepast, die zijn gebaseerd op normeringen van het Nederlands Instituut voor Toegankelijkheid.</p> <p>In 2018 is de volledige bestaande woningvoorraad opgenomen en zijn alle toegankelijkheidskenmerken in kaart gebracht. Een programma voor een aanpak zal begin 2019 worden opgesteld, waarna de eerste projecten na de zomer kunnen worden opgestart.</p>	<p style="text-align: center;">✓</p>
<p>‘Kennemer Wonen voert in 2018 een experiment met woningtoewijzing uit dat de doorstroming bevordert.’ (pagina 19)</p>	<p>Kennemer Wonen heeft in 2018 een waardevol experiment uitgevoerd bij project Alta Mira. Zie paragraaf 1.3.2 voor details.</p>	<p style="text-align: center;">✓</p>
<p>“Samen met de Stichting WonenPlus start in 2018 het project Buren voor Buren in één flat. Het project breidt uit als dit een succes is. Met dit project compenseren wij de verminderde aanwezigheid van een vaste huismeester.” (pagina 26)</p>	<p>Samen met WonenPlus Alkmaar en Voor Mekaar Ouddorp hebben we verschillende bijeenkomsten georganiseerd om vrijwilligers te vinden.</p> <p>Enkele vrijwilligers zijn bereid een aantal taken van de voormalige huismeester op zich te nemen.</p> <p>Vervolgstappen zijn nodig om dit verder uit te werken.</p>	<p style="text-align: center;">!</p>

Verwachting uit bestuursverslag 2017	Resultaat	Indicator
<p>“Kennemer Wonen heeft bij buurtoverlast goede ervaringen met de Bemiddelingskamer in de gemeenten Alkmaar en Bergen. Wij zijn gestart met de voorbereidingen om deze ook in de gemeenten Uitgeest, Castricum en Heiloo in te zetten. Na besluitvorming zal de Bemiddelingskamer daar in 2018 gaan starten.” (pagina 26)</p>	<p>In de gemeenten Uitgeest, Castricum en Heiloo is in 2018 gestart met buurtbemiddeling. Kennemer Wonen betaalt de stichting een bedrag voor elke ingebrachte casus.</p>	<p style="text-align: center;">✓</p>
<p>“Kennemer Wonen zal de resultaten van de leefbaarheidsmonitor uit 2017 op buurtniveau analyseren en indien nodig die buurten gericht aandacht geven.” (pagina 26)</p>	<p>De Leefbaarometer is een instrument van de Rijksoverheid om de leefbaarheid van buurten en wijken te meten. Elke twee jaar worden de cijfers geactualiseerd. De Leefbaarometer loopt altijd wat achter, maar omdat gebruik gemaakt wordt van vaste data geeft deze wel een goed beeld van de ontwikkeling van buurten.</p> <p>Uit de analyse is gebleken dat de scores voor de gebieden waar wij bezit hebben overwegend (zeer) positief zijn. Alleen in Alkmaar en Uitgeest zijn in delen van ons bezit lagere scores. Daarbij is in Alkmaar een opgaande tendens te zien. In Uitgeest is deze opgaande tendens voor de buurt “De Koog” niet zichtbaar.</p> <p>Om deze trend om te buigen, hebben wij samen met de bewoners, de gemeente en de wijkagent de wijk “geschouwd”. In 2019 wordt een programma opgesteld ter verbetering van de buurt.</p> <p>Verder zijn in 2018 door medewerkers van Kennemer Wonen complexanalyses gemaakt van alle gestapelde woningen. Hieruit blijkt dat de hoogbouwflats in Oudorpolder in Alkmaar niet goed scoren op leefbaarheid. Door middel van gerichte buurt- en complexplannen willen we de leefbaarheid in deze woongebouwen in 2019 verbeteren.</p>	<p style="text-align: center;">✓</p>

Verwachting uit bestuursverslag 2017	Resultaat	Indicator
<p>“Om de belangen van de huurders in Bergen, Groet en Schoorl goed te behartigen en te voldoen aan de overlegwet is een huurdervertegenwoordiging nodig. Kennemer Wonen schakelt de Woonbond in om huurders uit deze dorpen te overtuigen hieraan invulling te geven.” (pagina 28)</p>	<p>De Woonbond is in januari 2018 gestart met het werven van huurders die de huurdersbelangen van Bergen, Schoorl en Groet willen behartigen. Het blijkt lastig om voldoende vertegenwoordigers te vinden. Ook de vertegenwoordiging van Heiloo en Alkmaar staat onder druk: van een voltallige vertegenwoordiging is in december nog één persoon actief. Dit is onvoldoende voor een solide belangenbehartiging. Samen met de Woonbond en de bestaande huurdersorganisaties verkennen we andere mogelijkheden om de huurdersvertegenwoordiging in deze plaatsen te waarborgen.</p>	<p>!</p>
<p>“Leden van het klantenpanel hebben kunnen aangeven hoe zij hun deelname ervaren. De resultaten van dit onderzoek worden in 2018 verwacht.” (pagina 29)</p>	<p>Via een enquête onder de ongeveer 500 panelleden hebben wij bruikbare informatie gekregen. De respons onder de panelleden was 34%.</p> <p>De ruime meerderheid van de panelleden is positief over hun deelname. Panelleden zijn tevreden met de onderzoeken die ze ontvangen en hun intentie om komend jaar lid te blijven is hoog. Ruim 40% van de panelleden zou onze organisatie aanbevelen en dat is hoog in vergelijking met andere wooncorporaties. Panelleden zijn sinds hun deelname ook positiever over ons gaan denken.</p> <p>Voor Kennemer Wonen is dat reden om door te gaan met het klantenpanel.</p>	<p>✓</p>
<p>“Bij het Klanten informatie Centrum (KIC) worden de vrijgekomen formatieplaatsen tijdelijk ingevuld door oproepkrachten en ingeleend personeel. Vanwege de mogelijke outsourcing van de activiteiten van het KIC wordt dit in 2018 opnieuw bekeken.” (pagina 34)</p>	<p>De afname van het telefoonverkeer maakte het mogelijk om administratieve taken in het verhuurproces bij het KIC onder te brengen. Dit verbetert het verhuurproces. In het nieuwe kantoor zal de receptie tijdens openingstijden bemenst zijn. Dit zorgt voor een uitbreiding van de werkzaamheden. Hiermee blijft de formatie bij KIC op hetzelfde niveau als voor de outsourcing.</p>	<p>✓</p>
<p>“De directeur-bestuurder heeft aan de RvC een plan van aanpak overlegd waaruit blijkt dat het tekort aan ‘permanente educatie punten’ wordt weggewerkt” (pagina 63)</p>	<p>De directeur-bestuurder heeft in 2018 de tekorten weggewerkt.</p>	<p>✓</p>

Verwachting uit bestuursverslag 2017	Resultaat	Indicator
“Kennemer Wonen maakt met alle betrokkenen goede afspraken om over te gaan naar een nieuw ICT systeem dat bewezen heeft veel corporaties voor een langere periode van goede ICT functionaliteit te kunnen voorzien.”	Op 17 mei 2018 heeft Kennemer Wonen met succes een nieuw ICT systeem in gebruik genomen.	✓

De pagina verwijst naar het vorige bestuursverslag. De passages zijn omwille van de leesbaarheid vaak enigszins aangepast zonder hierbij de inhoud van de passage te veranderen.

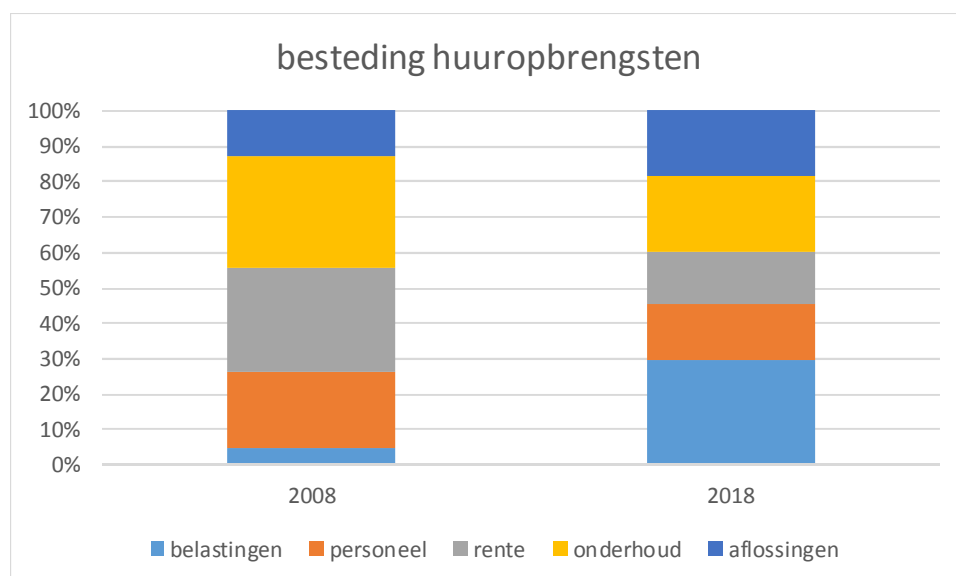
2.2.8 De verwachte gang van zaken

Inleiding

Toegelaten instellingen zoals Kennemer Wonen hebben als doel om uitsluitend in het belang van de volkshuisvesting werkzaam te zijn. Kennemer Wonen ziet ook in de verre toekomst een blijvende behoefte aan goede en betaalbare huisvesting voor grote groepen in onze samenleving. Jarenlang was er geen reden om er aan te twifelen dat Kennemer Wonen en collega corporaties ook op langere termijn in deze behoefte kunnen voorzien. Belangrijke ontwikkelingen hebben dit beeld doen kantelen.

Investering en financiering

De belangrijkste reden is dat Kennemer Wonen ziet dat een steeds groter deel van de omzet moet worden aangewend voor (nieuwe vormen van) belasting. Zo betalen verhuurders met ingang van 2013 een zogeheten verhuurderheffing voor elke huurwoning die tot de betaalbare voorraad moet worden gerekend. Enkele jaren daarvoor werd de vennootschapsbelasting op woningcorporaties van toepassing verklaard. Deze grote veranderingen hebben we in onderstaande grafiek zichtbaar gemaakt.



In deze grafiek is goed af te lezen dat wij nog maar tien jaar geleden minder dan 5% van de huuropbrengsten in de vorm van belastingen aan de overheid afdroegen. Tegenwoordig is dat bijna 30% en stijgt dit percentage de komende jaren nog verder. Doordat de rente de afgelopen jaren is gedaald betalen wij nu fors minder aan rentelasten. In 2008 bedroeg het gemiddelde rentepercentage van het vreemd vermogen nog 5,37%.

De gemiddelde rentelast over 2018 bedraagt 3,37%. Met de afname van de rentelasten hebben wij de extra belastingen deels kunnen opvangen. Als de rente op termijn gaat stijgen naar de niveaus van tien jaar geleden zal ons huishoudboekje niet langer sluiten.

Een tweede belangrijke reden is dat marktontwikkelingen ons dwingen om nog scherper dan in het verleden te letten op de beschikbaarheid van betaalbare woningen. Het gevolg is dat wij structureel minder woningen verkopen en zijn gaan investeren in de groei van onze woningvoorraad. De benodigde netto-investering financieren wij met vreemd vermogen in de vorm van leningen van banken, pensioenfondsen en verzekeraars. Hier komt bij dat de jaarlijkse huurverhoging gemiddeld gesproken (nagenoeg) gelijk is aan inflatie.

Een derde oorzaak ligt in de toename van de kwaliteitseisen aan onze woningen. Zo stelt het bouwbesluit (logischerwijs) steeds strengere eisen aan nieuwe woningen. Het gaat hier bijvoorbeeld om de minimale plafondhoogte die vanaf 2013 is gestegen van 2,50m naar 2,60m. Maar ook op het terrein van energiezuinigheid worden de eisen steeds strenger. Deze strengere eisen zijn ook de norm bij grootschalige verbetering of renovatie van ons bestaande bezit. Het gevolg is dat de gemiddelde bouw- en renovatiekosten zijn gestegen en zullen blijven stijgen. Deze trend wordt versterkt door de krappe markt voor aannemers.

Doorrekeningen van bovenstaande drie ontwikkelingen laten zien dat Kennemer Wonen binnen een termijn van vijf jaar niet langer zal voldoen aan alle financiële indicatoren die zijn vastgelegd in het huidige toezichtkader, zoals dat door de Autoriteit woningcorporaties is vastgesteld.

Dit betekent dat Kennemer Wonen in 2019 de huidige strategie op belangrijke punten zal moeten heroverwegen, zodat er ook op lange termijn evenwicht zal blijven tussen de volkshuisvestelijke ambitie enerzijds en de financiële continuïteit anderzijds.

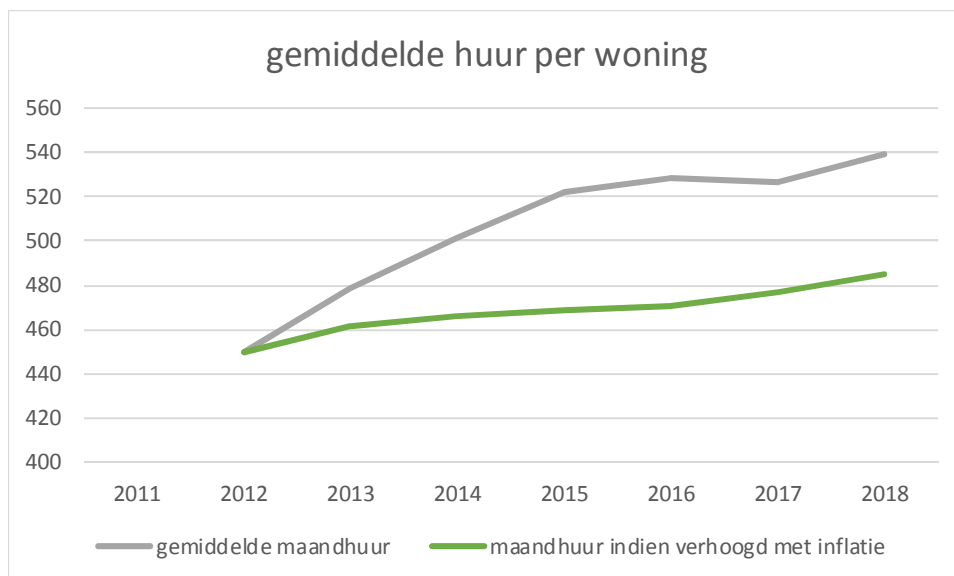
Omzet

Bij Kennemer Wonen stijgt de huur per 1 juli gemiddeld met inflatie. Als een huurder vertrekt, wordt de woning hierna verhuurd voor een vooraf vastgesteld percentage van de maximaal redelijke huur. Dit huurprijsniveau wordt de streefhuur genoemd. De laatste jaren heeft Kennemer Wonen de streefhuur verlaagd om zo nog beter te kunnen bijdragen aan onze ambitie om wonen betaalbaar te houden voor onze huurders.

In onderstaande grafiek is voor de periode 2012-2018 de ontwikkeling van de gemiddelde maandhuur voor een woning op rij gezet (grijze lijn). Hieruit kan worden afgeleid dat de gemiddelde huur in 2012 afgerond € 450 per maand bedroeg. Deze stijgt naar € 542 in 2018.

De ontwikkeling van de gemiddelde maandhuur hebben wij vergeleken met de huur die het geval zou zijn geweest als wij de huren alleen zouden hebben verhoogd met inflatie (groene lijn). Uit deze grafiek is goed af te leiden dat de gemiddelde huur sneller stijgt dan inflatie. Deze snelle stijging is het gevolg van het verhogen van de huur bij het opnieuw verhuren van een woning na een huuropzegging. Een ander deel van de stijging is het gevolg van het toevoegen van nieuwe woningen met een gemiddeld hogere starthuur.

Een tweede ontwikkeling die opvalt, is dat vanaf 2016 de inflatie sneller toeneemt dan de gemiddelde huurprijs. Dit komt doordat Kennemer Wonen de streefhuren heeft verlaagd.



De verwachting voor de toekomst is, dat de stijging van de huromzet voor een belangrijk deel de inflatie zal gaan volgen.

Personeel

Kennemer Wonen heeft in 2015 de organisatie op belangrijke punten gewijzigd. Daardoor is het aantal formatieplaatsen met tien afgenomen. In diezelfde periode zijn de kosten voor lonen en salarissen (inclusief ingeleend personeel / uitzendkrachten) tot en met 2017 gedaald met afgerond € 400K. Met correctie voor inflatie betekent het dat zowel de formatie als de kosten voor lonen en salarissen met ongeveer 15% zijn afgenomen. In 2018 zien wij dat zowel formatie als kosten voor salarissen stijgen. De oorzaak ligt in de tijdelijke inhuur voor enkele grote projecten, die eenmalig veel extra inzet van personeel nodig maakten.



Voor de komende jaren verwachten wij dat de formatie bij Kennemer Wonen weer zal stabiliseren op de huidige niveaus. Enerzijds zien wij dat outsourcing van bijvoorbeeld het dagelijks onderhoud bij Kennemer Wonen leidt tot minder bezetting. Verder levert automatisering besparingen op formatie op. De komende jaren zien wij echter ook grotere inzet op het terrein van dienstverlening en vermoedelijk meer inzet op het gebied van leefbaarheid. Wij verwachten dat deze effecten elkaar opheffen.

Verder verwachten wij dat door gebruik te maken van automatisering de vraag naar werk waarvoor een lagere opleidingskwalificatie volstaat, zal afnemen. De vraag naar werk voor hoger gekwalificeerde medewerkers zal toenemen. Dit zal een opwaartse druk geven op de kosten voor lonen en salarissen.

2.2.9 Werkzaamheden op het gebied van onderzoek en ontwikkeling

Kennemer Wonen reserveert geen middelen (specifiek) voor onderzoek en ontwikkeling. Bij voorkeur passen wij voor ons werk bewezen technologieën toe.

2.3 Informatie over financiële instrumenten

2.3.1 Doelstellingen en beleid inzake risicobeheer

De afgelopen jaren is het aantal regels op het terrein van de financiële instrumenten fors uitgebreid. De kern van deze regels is, dat het toepassen van financiële instrumenten alleen is toegestaan voor risico's op de (zeer) korte termijn. Het belangrijkste gevolg voor Kennemer Wonen is dat leningen met een storting die verder dan zes maanden in de toekomst ligt, niet zijn toegestaan.

Als wij echter kijken naar de horizon van onze investeringsverplichtingen zien wij dat deze de zes maanden ruimschoots overschrijdt. De strenge regels van dit moment betekenen dan ook dat een belangrijk deel van onze toekomstige financieringsbehoefte niet kan worden afgedekt.

Vanzelfsprekend accepteert Kennemer Wonen deze strenge regels. Zelf hebben wij geen aanvullende beleidsregels als het gaat om het toepassen van financiële instrumenten.

Bij Kennemer Wonen hebben de financiële instrumenten betrekking op de liquide middelen, vorderingen en schulden. Het bezit van financiële instrumenten brengt diverse soorten risico's met zich mee. Deze worden door Kennemer Wonen erkend en hiervoor zijn beheersingsmaatregelen getroffen. De risico's en beheersingsmaatregelen worden hierna toegelicht.

Valutarisico

Een valutarisico ontstaat als Kennemer Wonen schulden of vorderingen heeft in een andere valuta dan de euro. Kennemer Wonen is alleen werkzaam in Nederland en heeft in haar treasurywetwet opgenomen dat alleen vorderingen en schulden in euro's mogen worden aangegaan. Kennemer Wonen loopt hierdoor geen valutarisico.

Renterisico

Een renterisico ontstaat als over een vordering of een schuld een onzekere rente wordt ontvangen of betaald of over een vordering geen rente wordt vergoed terwijl de looptijd van de vordering lang is. Een renterisico bestaat ook als met betrekking tot een vordering of een schuld een vaste rente is overeengekomen en de marktrente daar gedurende de looptijd (significant) van afwijkt. Kennemer Wonen loopt een beperkt renterisico met betrekking tot de reële waarde van de rentedragende vorderingen. Gezien de korte gemiddelde looptijd van de vorderingen is dit risico verwaarloosbaar. Kennemer Wonen loopt een risico voor projectinvesteringsverplichtingen waarvoor nog geen financiering is aangetrokken. Het vereiste rendement speelt bij de besluitvorming over deze projectinvesteringen een belangrijke rol. Dit rendement is gebaseerd op de actuele rente op het moment van de besluitvorming. Door de lange doorlooptijd van dergelijke investeringsprojecten is de financiering pas een jaar tot enkele jaren na de besluitvorming nodig. Door de strengere overheidsregelgeving inzake de toepassing van derivaten en de beperkingen van het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) bij het vooraf afdekken van dergelijke renterisico's, kunnen wij deze risico's niet effectief afdekken. Voor vorderingen en schulden met variabele renteaftspraken loopt Kennemer Wonen risico ten aanzien van toekomstige kasstromen als gevolg van wijzigingen in de rentestanden. Met betrekking tot bepaalde variabel rentende schulden (schulden aan kredietinstellingen) heeft Kennemer Wonen renteswaps gecontracteerd, zodat zij per saldo een vaste rente betaalt.

De gemiddelde rentetypische looptijd van het vreemd vermogen van Kennemer Wonen bedraagt afgerond 13 jaar. Dit betekent dat een rentestijging op korte termijn vooral gevolgen heeft voor nieuw af te sluiten financieringen. Een structureel hogere rente naar niveaus van tien jaar geleden zal op termijn leiden tot fors hogere rentelasten. Onze gemiddelde vermogenskosten zijn per ultimo 2018 3,37%. Indien onze gemiddelde vermogenskosten met 1% zouden stijgen, zou dat met onze huidige leningportefeuille € 3 miljoen extra uitgaande kasstroom kosten. Doordat onze leningenportefeuille nog gaat groeien, zal de extra rentelast in werkelijkheid groter zijn.

Kredietrisico

Een kredietrisico ontstaat op het moment dat Kennemer Wonen een vordering heeft op een tegenpartij. Deze vordering kan betrekking hebben op uitgeleend geld, positieve marktwaarde van derivaten en liquiditeitsoverschotten. Deze vorderingen brengen drie belangrijke vormen van risico met zich mee.

De eerste betreft de concentratie van vorderingen bij één of een beperkt aantal partijen. Om dit risico te beperken hebben wij in ons treasury statuut limieten vastgelegd voor de hiervoor genoemde vorderingen, zodat de concentratie van vorderingen bij één partij beperkt blijft.

Een tweede risico ontstaat wanneer de tegenpartij niet in staat is om de verplichtingen aan Kennemer Wonen te kunnen voldoen. Dit risico wordt beperkt door aan onze tegenpartij minimale eisen van kredietwaardigheid te stellen.

Het derde risico ontstaat wanneer wij vorderingen hebben op partijen met een valutarisico. Wij hanteren daarom als beleid dat wij uitsluitend vorderingen hebben op partijen waarvan de hoofdvestiging in het eurogebied ligt.

Liquiditeitsrisico

Relevante indicatoren voor het liquiditeitsrisico van Kennemer Wonen zijn per balansdatum indicatief als volgt:

- Bankschuld nihil
- Kredietlimiet € 10 miljoen
- Reeds vastgelegde nog op te storten leningen o/g € 0 miljoen
- Verschil borgingsplafond en geborgde leningen € +/- 85k

Ter beperking van het liquiditeitsrisico maakt Kennemer Wonen gebruik van leningen met een variabele hoofdsom. Deze leningen kennen een rentepercentage dat vergelijkbaar is met dat van een rekening courant faciliteit, maar kennen het voordeel dat geen bereidstellingsprovisie verschuldigd is.

Beschikbaarheidsrisico

Kennemer Wonen voorziet een potentieel beschikbaarheidsrisico op de middellange termijn. Dat risico ontstaat in de eerste plaats doordat het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) op een zogeheten “negative watch” van één van de belangrijke kredietbeoordelaars is geplaatst. Dit betekent dat de internationale kredietbeoordelaars de kwaliteit van de kasstroom en het onderpand van de deelnemende corporaties als minder goed beoordelen. Dit zou kunnen leiden tot een lagere kredietwaardigheidsranking van het WSW. Hierdoor worden voor financiers de door het WSW geborgde leningen minder aantrekkelijk. Ook is het mogelijk dat financiers die alleen interesse hebben in de leningen van de hoogste kwaliteit zich terugtrekken. Dit kan op termijn gevolgen hebben voor de prijs (hogere rente) of beschikbaarheid van financiering.

Kennemer Wonen probeert dit risico te beperken door op termijn de eigen financiële kengetallen op orde te houden en met collega corporaties te investeren in het vinden van alternatieve vormen van financiering.

Prijrisico

De omzet van Kennemer Wonen bestaat (nagenoeg) volledig uit huuropbrengsten van ons vastgoed. In ons huurbeleid hebben wij de afgelopen jaren de streefhuren verlaagd, zodat wij actief kunnen bijdragen aan onze betaalbaarheidsdoelstellingen. Het gevolg is dat de ruimte voor toekomstige omzetstijging fors is verkleind. De huidige gemiddelde huur is namelijk dicht bij onze gemiddelde streefhuur komen te liggen.

Wij hebben in de meerjarenramingen rekening gehouden met een gemiddeld gesproken lage omzetstijging, die overeenkomt met de daadwerkelijk aanwezige potentie voor omzetstijging.

Een tweede deel van het prijrisico wordt gevormd doordat onze streefhuren niet of nauwelijks ruimte geven voor huurverhogingen bij investeringen in de toegenomen kwaliteit van de woning voor bijvoorbeeld duurzaamheidsmaatregelen. Zie hiervoor ook paragraaf 2.2.8.

2.4 Verantwoording over verstrekte collegiale financiering

Kennemer Wonen heeft geen collegiale financiering ontvangen of verstrekt.

2.5 Risicoparagraaf

2.5.1 Risicomanagement

Risico's zijn van alle tijden. Het is dus belangrijk dat we ons de vraag blijven stellen welke nieuwe risico's dat kunnen zijn. Actuele maatschappelijke ontwikkelingen zoals bijvoorbeeld de grote duurzaamheidsopgave en de krapte op de woningmarkt, raken direct de belangen en doelen van onze organisatie. Wij zijn ons bewust dat deze externe invloeden kansen en mogelijkheden kunnen bieden die onze strategie versterken, maar wij zijn ook alert op de mogelijkheid van negatieve effecten. Met risicomanagement beheersen wij deze invloeden.

2.5.2 Aanpassing risicomanagementsysteem

Intern

Kennemer Wonen gaat uit van integraal risicomanagement: een brede benadering van strategische, operationele, financiële en compliance risico's, die geïntegreerd is binnen de bedrijfsvoering. In praktische zin komt dit o.a. tot uiting in beleidsnotities, managementrapportages en investeringsvoorstellen, maar evenzeer in de besprekingen met de Raad van Commissarissen, het Waarborgfonds Sociale Woningbouw, de Autoriteit woningcorporaties en de accountant. In 2018 is deze basissystematiek niet wezenlijk gewijzigd.

Meer inhoudelijk is de procuratieregeling geactualiseerd en is een autorisatiemodule voor het nieuwe primaire ICT-systeem geïmplementeerd. In de procuratieregeling is vastgelegd welke functionarissen tot welk bedrag bevoegd zijn om namens Kennemer Wonen verplichtingen met derden aan te gaan. Met name de controle op deze verplichtingen is onderwerp van gesprek geweest, waarbij de beheersing van frauderisico's en een werkbaar proces tegen elkaar zijn afgewogen.

Het autorisatiebeheer van het ICT-systeem vindt sinds 2018 plaats door middel van een autorisatiebeheermodule. Een belangrijke (nieuwe) beheersmaatregel hierbij is dat met deze module kritieke datawijzigingen kunnen worden gelogd.

Daarnaast hebben wij onze integriteitscode geactualiseerd om de geloofwaardigheid en het vertrouwen in onze medewerkers te versterken naar onze huurders en relaties. Werken aan integriteit loont, omdat een code, maar vooral het gesprek daarover, reputatie-, financiële en emotionele schade voorkomt. Nieuw is dat wij aan alle medewerkers vragen om de code te ondertekenen. Het bestuur, management én de leden van RvC gaan hierin voorop.

Extern

Eind 2018 hebben Autoriteit woningcorporaties (Aw) en Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) hun gezamenlijke beoordelingskader gepubliceerd. Dit kader gaat in per 1 januari 2019 en is een uitvloeisel van het traject Verticaal Toezicht, waarin de Aw en het WSW samenwerken om het toezicht effectief en efficiënt in te richten. De Aw richt zich specifiek op de governance van woningcorporaties, het WSW op het bedrijfsmodel en de financiële borging.

Iedere corporatie krijgt een basis-risicobeoordeling op de aspecten financiële positie, portefeuillestrategie en governance. Afhankelijk van de uitkomsten hiervan kan een vervolgonderzoek plaatsvinden.

2.5.3 Risico's & maatregelen

Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW)

Ieder jaar voert het WSW een risicobeoordeling uit bij Kennemer Wonen. In 2018 heeft het WSW vastgesteld dat Kennemer Wonen een financieel gezonde corporatie is en naar de normen van het WSW een laag risicoprofiel heeft.

Het WSW stelt dat Kennemer Wonen over een duidelijke financieringsstrategie beschikt, waarbij inzicht wordt verkregen in de maximale rente- en herfinancieringsrisico's. Wel merken zij op dat de ratio's van Kennemer Wonen bij de voorliggende (duurzaamheids-) opgave in de toekomst mogelijk volkshuisvestelijk beperkend kunnen werken.

Meer specifiek is in 2018 gekeken naar het investeringsproces. Hierover meldt het WSW o.a. dat het proces helder is opgedeeld in verschillende fases met verschillende go en no-go momenten, waarbij toetsing plaatsvindt op de portefeuillestrategie, rendement en risico's.

Autoriteit woningcorporaties (Aw)

De Aw beoordeelt jaarlijks of Kennemer Wonen voldoet aan de vereisten op het gebied van governance, integriteit, rechtmatigheid en financiële continuïteit. Vanuit deze beoordeling is o.a. opgemerkt dat het strategisch voorraadbeleid en het integraal risicomanagement goed is verankerd binnen de organisatie. Daarnaast bestaat het beeld dat Kennemer Wonen alert is op integriteitstekeningen.

Ten aanzien van de rechtmatigheid heeft de Aw vastgesteld dat Kennemer Wonen een algemene financiële bijdrage verstrekt aan Stichting WonenPlus en dat dit niet past binnen de Woningwet. WonenPlus is een vrijwilligersorganisatie op het gebied van wonen, welzijn en zorg. Naar aanleiding van de oordeelsbrief van de Aw heeft Kennemer Wonen, met enige tegenzin, de contracten met WonenPlus opgezegd. In 2019 zullen wij de afspraken met WonenPlus zo aanpassen dat wij explicieter rekening houden met de bepalingen en restricties vanuit de Woningwet. Met de genoemde aanpassing verwachten wij dat deze maatschappelijk relevante bijdrage weer kan worden hervat.

Kennemer Wonen

Kennemer Wonen beschikt over een uitgebreid risicoregister. In deze risicoparagraaf zullen wij ons echter beperken tot de risico's met een directe relatie tot de strategie, dan wel de risico's met een actualiteitswaarde.

RISICO – BETAALBAARHEID	MAATREGEL
<p>2.5.4 Lastenstijging De forse Verhuurdersheffing, de Renteaftrekbeperking (ATAD), de mogelijke versoering van de Huurtoeslag en de verhoging van de Energiebelasting, zijn allerlei overheidsmaatregelen die de betaalbaarheid van onze woningen onder druk zetten. Voeg daar de forse prijsstijgingen in de nieuwbouw en het onderhoud aan toe en het betaalbaarheidsrisico is reëel. Ten opzichte van vorig jaar is dit geen nieuw risico. Wel is de grootte toegenomen, mede doordat steeds duidelijker wordt dat de duurzaamheidsopgave een extra beslag gaat leggen op onze financiële positie en doordat de instroom van lage inkomens is toegenomen.</p>	<p>In algemene zin zal Kennemer Wonen haar gematigde huurbeleid blijven voeren. In aanvulling daarop blijven wij inzetten op het continu verbeteren van de energiezuinigheid, en daarmee betaalbaarheid, van de woningen. Daarnaast hebben wij en zullen wij, mede in het kader van passend toewijzen, de aanvangshuren en streefhuren vaker dan in het verleden naar beneden bijstellen. Tevens zullen wij bij nieuwbouwlocaties een groter beroep doen op de reserves van het eigen vermogen. Hierbij dient wel de kanttekening te worden gemaakt dat bovenstaande maatregelen voor de komende jaren haalbaar zijn, maar voor de jaren daarna nog onzeker. Meer in de dagelijkse praktijk zullen wij extra alert zijn op mogelijke betalingsproblemen bij onze huurders, waarbij wij eerder het persoonlijke contact zullen aangaan.</p>

RISICO – BESCHIKBAARHEID	MAATREGEL
<p>2.5.5 Woningmarkt De landelijke vraag naar woonruimte, koop en huur, is op dit moment beduidend groter dan het aanbod. Er is de afgelopen jaren, mede door de laatste crisis, veel te weinig gebouwd en nu de bouw op gang moet komen is er nauwelijks extra bouwcapaciteit voorhanden. Deze landelijke trend heeft ook invloed op de situatie in de regio van Kennemer Wonen. De stijgende vraag naar sociale huurwoningen is merkbaar en het aantal nieuwbouwlocaties is zeer beperkt. Sociale huurwoningen en koopwoningen vragen veelal om dezelfde locaties en de terughoudende reactie van de provincie Noord-Holland m.b.t. gemeentelijke woningbouwplannen versterkt de schaarste.</p>	<p>Kennemer Wonen is één van de deelnemers van 'Woningmakers'. Woningcorporaties, bouwbedrijven en makelaars uit de regio hebben de handen ineengeslagen om samen met gemeenten de problemen op de woningmarkt te verkleinen. Het doel is om samen nieuwe afspraken te maken over het bouwen van aantallen woningen en over locaties. Om het kwalitatieve beschikbaarheidsrisico te beperken, zullen wij verder blijven inzetten op onze bestaande maatregelenmix van o.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verbeteragenda toegankelijkheid • Actieve inzet op doorstroming • Herstructurering <p>De genoemde maatregelen zijn overigens niet afdoende om het risico in z'n geheel te verkleinen. Zo is de kans reëel dat de prestatieafspraken op het gebied van de toevoeging van nieuwbouwwoningen in de periode 2017 – 2020 niet worden gehaald.</p>

RISICO – DUURZAAMHEID	MAATREGEL
<p>2.5.6 CO₂ neutrale voorraad</p> <p>In de Aedes-Woonagenda heeft de sector als geheel de ambitie uitgesproken om in 2050 een CO₂ neutrale voorraad te hebben. Onze strategie, waarbij duurzaamheid één van de speerpunten is, sluit daar goed op aan. De vraag is echter of deze ambitie en de door de politiek aan de corporaties toegedichte voortrekkersrol realistisch zijn.</p> <p>Een landelijke berekening van het WSW en een eerste scenarioanalyse van Kennemer Wonen schetsen een beeld, dat op basis van de huidige stand van zaken qua techniek en bouwkosten dit financieel niet haalbaar is.</p> <p>Het WSW ziet bij verschillende corporaties te grote financiële en bedrijfsmatige risico's om alle duurzaamheidsinvesteringen te financieren binnen het garantiestelsel. Naast het risico om de eigen ambitie niet geheel te halen, is er dus ook sprake van een verhoogd risico dat er een beroep zal worden gedaan op onze garantstelling voor andere woningcorporaties.</p>	<p>Om het genoemde risico beheersbaar te houden zijn wij in 2018 gestart met een eerste verkenning van de opgave. Belangrijkste resultaat hiervan is de bewustwording dat de duurzaamheidsopgave groot is en extra aandacht nodig heeft. Daarom zullen wij in 2019 een visie en beleid ontwikkelen die recht doet aan onze ambitie, waarbij tevens voldoende rekening wordt gehouden met de financiële beperkingen.</p> <p>Gezien het belang van dit onderwerp wordt in 2019 tijdens één van de themadagen van de RvC aandacht aan dit onderwerp besteed.</p> <p>In het jaarlijkse overleg met het WSW bespreken wij het door het WSW gesignaleerde risico m.b.t. het garantiestelsel.</p>

RISICO – DIENSTVERLENING	MAATREGEL
<p>Outsourcing onderhoud</p> <p>In mei 2018 is het dagelijks onderhoud uitbesteed. Het dagelijks onderhoud omvat twee werkprocessen: het reparatieonderhoud en het mutatieonderhoud. Doelstelling van de uitbesteding is een hogere klanttevredenheid en een effectiever werkproces.</p> <p>In de eerste maanden na de invoering was het niveau van dienstverlening lager dan gebruikelijk. Gezien alle veranderingen was hiermee rekening gehouden. De duur waarmee dit aanhoudt, is echter langer dan verwacht. Hiermee kwalificeren we dit als een continuïteitsrisico van onze onderhoudsdienstverlening.</p>	<p>Doordat Kennemer Wonen beschikt over een goed monitoringsysteem waarin wij de kwaliteit van de dienstverlening kunnen volgen, is er in 2018 kort na de implementatie veelvuldig overleg gevoerd met de aannemende partij en zijn er tal van aanvullende maatregelen afgesproken, waaronder:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het opstarten van een operationeel overleg tussen Kennemer Wonen en de aannemer. - Inschakelen van extra capaciteit. - Contracteren van een schoonmaakbedrijf - Extra zekerheden m.b.t. de wet ketenaansprakelijkheid en financiële continuïteit. <p>Omdat deze maatregelen niet hebben geleid tot een kwaliteitsverbetering van de dienstverlening is begin 2019 besloten om de overeenkomst te beëindigen. Dit was mede haalbaar doordat wij intern tijdig maatregelen</p>

RISICO – DIENSTVERLENING	MAATREGEL
	hadden getroffen die het op korte termijn insourcen van het onderhoud mogelijk maakten. Dit terugvalscenario maakte als beheersmaatregel onderdeel uit van het uitbestedingsbesluit. Voor de afhechting van de overeenkomst laten wij ons juridisch ondersteunen.

2.5.7 Risicobereidheid

Kennemer Wonen is in de basis risico-avers. Beleids- of investeringsvoorstellen zijn voorzien van een deugdelijke financiële onderbouwing inclusief risicoparagraaf. Omvangrijke risicovolle bouwprogramma's worden niet aangegaan. Anderzijds hoort het nemen van verantwoorde risico's bij een gezonde organisatie die actief inspeelt op toekomstige veranderingen. Het onderbouwd afboeken van ontwikkelkosten of het uitvoeren van een pilot met een mogelijk verlies, beschouwen wij tot de reguliere bedrijfsvoering. Voorwaarde is wel dat de financiële normen qua liquiditeit en solvabiliteit niet worden aangetast en dat wij vooraf inzicht hebben in de consequenties van een mogelijk risico c.q. te nemen initiatief. Deze risico's zijn niet altijd financieel van aard, maar kunnen ook betrekking hebben op ons imago.

2.5.8 Risico's impact & effecten

Jaarlijks wordt in de begroting van Kennemer Wonen de liquiditeit en de solvabiliteit van de organisatie beoordeeld. Doordat wij de liquiditeit en solvabiliteit meerjarig beoordelen, krijgen wij een beeld van de impact van ons nieuwe beleid en wettelijke vereisten. De liquiditeit ontwikkelt zich de komende jaren voor het sociale en het commerciële vastgoed positief en blijft ruim boven de ondergrens. Ook de solvabiliteit van zowel het sociale als het commerciële vastgoed blijft de komende jaren boven de norm, waarbij de solvabiliteit van het sociale vastgoed op termijn afneemt. De belangrijkste oorzaak hiervan zijn de (onrendabele) investeringen waardoor de schuldenlast toeneemt.

Uit de voorgaande risicoanalyse blijkt echter ook dat de komende opgave qua beschikbaarheid en verduurzaming nog bijzonder groot is. Uit een eerste scenarioanalyse, waarbij wordt ingezet op een volledig CO₂ neutrale voorraad in 2050, blijkt dat de financiële ratio's niet binnen de normen blijven. Dit spanningsveld betekent dat wij de komende jaren nadrukkelijker keuzes zullen moeten maken tussen de verschillende strategische doelstellingen.

Ondanks alle beheersingsmaatregelen die wij treffen, zijn wij ons bewust dat niet alle risico's altijd kunnen worden voorkomen. Zoals verwoord in de paragraaf over risicobereidheid is dat ook niet ons streven. Wel van belang is dat de impact beheersbaar blijft en dat wij alert blijven op alle ontwikkelingen.

2.6 Beleidsmatige beschouwing beleidswaarde-marktwaarde

2.6.1 Ontwikkeling marktwaarde in verhuurde staat in 2018

De marktwaarde in verhuurde staat is ultimo 2018 voor het DAEB-vastgoed in exploitatie (€ 1.269 miljoen) en niet-DAEB-vastgoed in exploitatie (€ 92 miljoen) uitgekomen op een totaal van € 1.361 miljoen. Dit is een stijging van circa 10% (€ 128 miljoen) ten opzichte van ultimo 2017 (€ 1.232 miljoen). Deze stijging kan als volgt worden gespecificeerd:

Verloopstaat Marktwaarde 2017 - 2018 | Kennemer Wonen

(bedrag x € 1.000.000)

	Totaal
Marktwaarde 2017	€ 1.232
Validatie handboek 2017 (parameter wijzigingen)	-29
Voorraadmutaties	20
Methodische wijzigingen	-8
Mutatie objectgegevens	48
Mutatie waarderingsparameters	98
Marktwaarde 2018	€ 1.361

Door mutatie van objectgegevens stijgt de marktwaarde met € 48 miljoen. Dit komt mede door stijgende markt- en contractuele huren, maar voornamelijk door een forse stijging van de leegwaarde (gebaseerd op de WOZ-waarde). De stijging van de leegwaarde in 2018 bedroeg gemiddeld 4,6%. Dit heeft een positief effect op de verkoopopbrengsten en daarmee de marktwaarde.

De stijging mutatie waarderingsparameters van € 98 miljoen is het gevolg van de geactualiseerde berekeningsparameters uit het voorgeschreven handboek marktwaarde waardering 2018. De grootste impact op de mutatie van waarderingsparameters had de daling van de disconteringsvoet (€ 62 miljoen) waardoor de marktwaarde stijgt. Ook hieraan liggen de huidige positieve marktomstandigheden ten grondslag. In de jaarrekening wordt verder ingegaan op de gehanteerde parameters, het verloop en de uitgangspunten.

2.6.2 Beleidswaarde 2018

In november 2018 hebben Aw en WSW het definitieve gezamenlijke beoordelingskader gepubliceerd. Met het gezamenlijk beoordelingskader zetten Aw en WSW een stap verder in de eenduidige en transparante beoordeling van woningcorporaties. Aw/WSW monitoren de financiële continuïteit middels de financiële positie van Kennemer Wonen.

De beleidswaarde zal een centrale rol gaan spelen bij het toezicht. De bedrijfswaarde zal verdwijnen. De beleidswaarde is afgeleid van de marktwaarde, maar bevat het eigen beleid van de corporatie: blijvend verhuren, eigen sociale huurbeleid, eigen onderhoudskosten en eigen beheerkosten. De beleidswaarde is dan ook lager dan de marktwaarde en is een betere weerspiegeling van de waarde die de corporatie naar verwachting zal realiseren met het gevoerde beleid.

Verloopstaat Marktwaarde naar Beleidswaarde | Kennemer Wonen
(bedrag x € 1.000.000)

	Totaal
Marktwaarde 2018	€ 1.362
Blijven verhuren i.p.v. verkopen	-222
Eigen huurbeleid	-378
Beheerkosten	-88
Onderhoudskosten	-77
Beleidswaarde 2018	€ 597

Met ingang van het verslagjaar 2018 vragen de Aw en het WSW de bedrijfswaarde en de volkshuisvestelijke bestemming niet meer uit. In plaats daarvan worden de beleidswaarde en de maatschappelijke bestemming gebruikt. De maatschappelijke bestemming is het verschil tussen de marktwaarde (€ 1.361 mln.) en de beleidswaarde (€ 597 mln.) en bedraagt € 764 mln.

De Loan to value (LTV) op basis van de bedrijfswaarde wordt vervangen door de LTV op basis van beleidswaarde. Voor de beleidswaarde en de norm van 75% voor de LTV geldt in 2019 nog een overgangsregime. De LTV van Kennemer Wonen bedraagt eind 2019 49% op basis van de beleidswaarde en blijft ruim binnen de norm door de relatief lage lang lopende schulden van Kennemer Wonen. In 2019 volgt nog een kwaliteitsverbetering en verduidelijking van de beleidswaarde door het Aw en WSW.

Overeenkomstig de regelgeving is geen vergelijkend cijfer ultimo 2017 bepaald, reden waarom in het overgangsjaar 2018 geen ontwikkeling in de beleidswaarde kan worden toegelicht. Op basis van ervaringen uit dit boekjaar kan de externe toezichthouder besluiten nadere invulling te geven aan het begrip beleidswaarde. Mogelijke onzekerheden in de uitgangspunten die samenhangen met de verdere ontwikkeling van dit waardebegrip kunnen leiden tot aanpassingen in de beleidswaarde in komende perioden, onder meer samenhangend met:

- Aanpassing van de huurstijgingsparameter: bij bepaling van de beleidswaarde is de (bij mutatie van de woning te realiseren) markthuur aangepast naar de streefhuur. Deze is gebaseerd op een schatting door Kennemer Wonen van de nieuwe huur bij mutatie mede rekening houdend met wettelijke bepalingen zoals passend toewijzen, prestatieafspraken en afspraken met de huurdersvereniging over huursomstijging en de huursom. In de praktijk kan de huurstijging, de streefhuur en de huursom afwijken van de uitgangspunten in de beleidswaarde vanwege onder andere afwijkingen in de mutatiegraad en de dan geldende kaders voor het passend toewijzen en het huursombeleid.
- Bepaling van de toegepaste disconteringsvoet, welke ultimo 2018 in de beleidswaardebepaling gelijk is aan de in het Handboek modelmatig waarden marktwaarde 2018 opgenomen disconteringsvoet voor het type vastgoedbezit en regio waarin Kennemer Wonen actief is. In theorie kan een lager risicoprofiel worden verondersteld in de beleidswaarde door inrekenen van een lagere huur (betaalbaarheid) en hogere kwaliteit (onderhoud). Doordat de disconteringsvoet bij doorexploitatie meer betekenis heeft gekregen krijgt de bepaling van deze disconteringsvoet meer aandacht. Het is denkbaar dat hierdoor de disconteringsvoet de komende jaren nog een ontwikkeling gaat doormaken.

- Toepassing van nadere standaardisatie voor bepaling van onderhoudskosten versus investeringen en/of toerekening van niet direct vastgoedgerelateerde bedrijfslasten.
- Toepassing van nadere standaardisatie voor bepaling van beheerskosten.

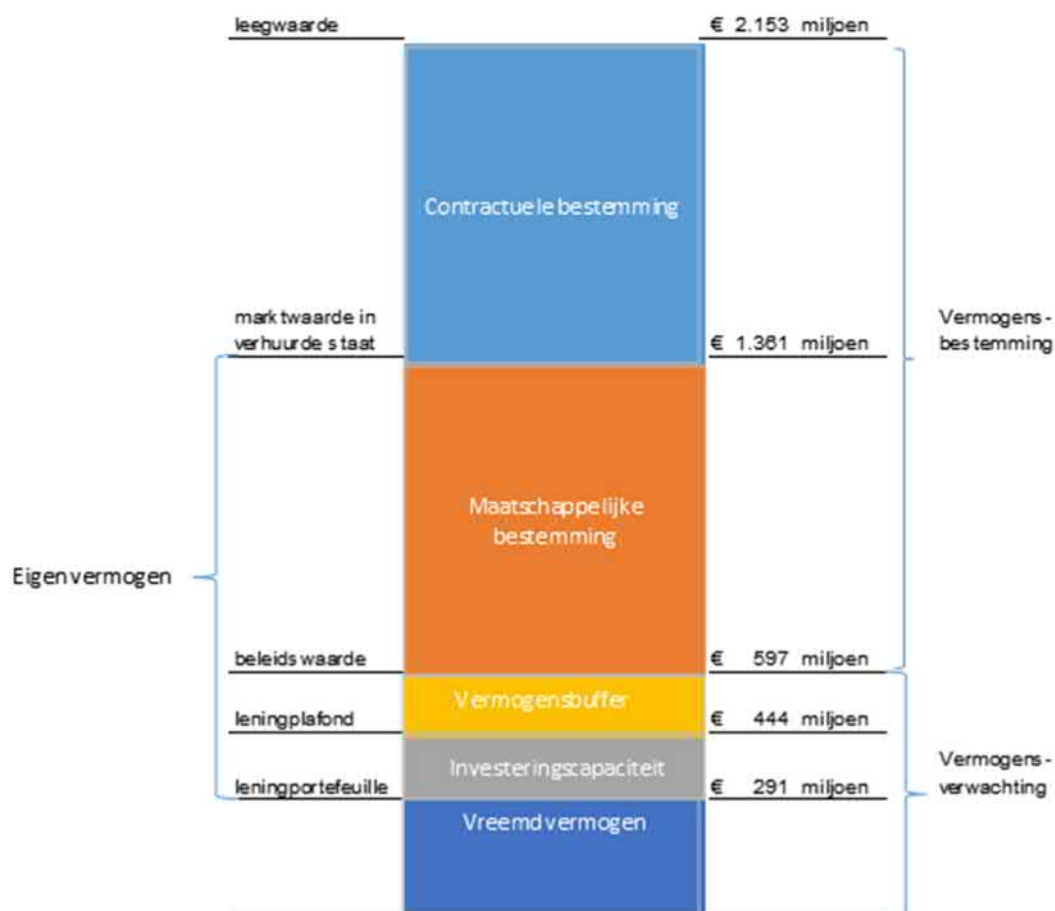
2.6.3 Impact op het vermogen

Het is voor alle corporaties verplicht om bezit op marktwaarde in verhuurde staat te waarderen. Dit heeft in combinatie met de steeds verder aantrekkende vastgoedmarkt, gezorgd voor aanzienlijke vermogensstijgingen binnen de corporatiesector. Aangezien deze vermogensstijging geen kasstroom is en de realisatie van de vermogensstijging door bijvoorbeeld de verkoop van woningen beperkt realiseerbaar is, is deze stijging in werkelijkheid ook beperkt. De beleidswaarde biedt een betere invalshoek op de bestaande verdien capaciteit vergeleken met de marktwaarde.

In de vorige paragraaf is een beleidsmatige beschouwing opgenomen over het verschil tussen de marktwaarde in verhuurde staat en de beleidswaarde. Dit doen we omdat we inzicht willen geven in de verdien capaciteit van Kennemer Wonen. Hiermee maken we ook inzichtelijk wat de maatschappelijke bijdrage is die Kennemer Wonen levert. Tevens laten we zien wat de financiële ruimte is om nieuwe investeringen te doen.

In de volgende afbeelding is de relatie tussen vermogen en investeringscapaciteit weergegeven.

Vermogensspecificatie Kennemer Wonen (ultimo 2018)



Dat we voldoen aan de risicobeoordeling van het WSW en de continuïteitsbeoordeling door de Aw is voor ons een belangrijk speerpunt. De noodzakelijke vermogensbuffer is bepaald door het maximale leningplafond op basis van de beleidswaarde te berekenen, waarbij aan de financiële ratio's (75% LTV) van de toezichthouder wordt voldaan. Het verschil tussen het leningplafond en de huidige leningportefeuille is de investeringscapaciteit.

Het eigen vermogen uit de voorgaande afbeelding bestaat uit een gerealiseerd deel en een ongerealiseerd deel. Het ongerealiseerde deel van het eigen vermogen wordt in de jaarrekening gepresenteerd als herwaarderingsreserve. Dit is het verschil tussen de marktwaarde in verhuurde staat en de oorspronkelijke aanschafprijs. Het gerealiseerde deel is opgenomen in de overige reserve.

3 Verslag Raad van Commissarissen

Als Raad van Commissarissen (RvC) hebben wij kortgezegd drie aandachtsgebieden; het houden van toezicht, een werkgeversrol en een adviesfunctie. Terugkijkend naar 2018 zijn al deze aandachtsgebieden in 2018 aan de orde geweest. Zonder volledig te willen zijn kwam dit bij de onderstaande punten prominent aan de orde.

“De RvC besteedt aandacht aan advies, werkgeverszaken en toezicht.”

Op de eerste themadag van de RvC is o.a. de implementatie van de strategie *‘Kennemer Wonen, de Thuisgever’* toegelicht en besproken. Voor de communicatiestrategie is hierbij geadviseerd om duidelijk te maken waar Kennemer Wonen voor staat en zich mee onderscheidt. Extern, maar ook intern. Het zijn naast de bestuurder tenslotte de medewerkers die dit dagelijks moeten uitdragen.

In 2018 is het besluit genomen om het dagelijks onderhoud volledig uit te besteden. Omdat dit besluit niet alleen organisatorische en financiële consequenties kent, maar ook van invloed is op de dienstverlening aan onze huurders zijn wij vanuit onze toezichtsrol kritisch geweest op het risicoprofiel. Wij hebben advies uitgebracht voor aanvullende beheersmaatregelen, die aansluitend zijn uitgevoerd. Nu in 2019 blijkt dat het proces anders is gelopen dan verwacht is besloten om zowel het uitbestedingsproces als het besluitvormingsproces te evalueren. Mogelijke leerpunten staan hierbij centraal. Door het verstrijken van de zittingstermijn van de heer Erents en mevrouw Pauw zijn er twee vacatures ontstaan en ingevuld. Voorafgaand aan de invulling van beide vacatures heeft de RvC de profielschets kritisch doorgenomen en geactualiseerd. De wisseling betekende ook het e.e.a. voor de samenstelling van de adviescommissies. Inmiddels zijn alle functies weer bezet en beschikt Kennemer Wonen wederom over een divers en betrokken RvC.

Tijdens de tweede themadag heeft de RvC uitgebreid aandacht besteed aan de mogelijkheden om de beschikbaarheid van sociale huurwoningen te vergroten, gelet op de druk op de woningmarkt in het werkgebied. Daartoe had de raad prof. drs. Friso de Zeeuw uitgenodigd, emeritus hoogleraar Gebiedsontwikkeling TU Delft en lid van het expertteam woningbouw ministerie BZK. Hij reikte de raad en het bestuur verschillende instrumenten aan om bij gemeentebesturen en het provinciebestuur invloed uit te oefenen voor de bouw van nieuwe sociale huurwoningen. Voor deze brainstormsessie had de raad eveneens een delegatie van de huurderskoepel uitgenodigd, zodat ook zij hun invloed bij de diverse gemeenten kunnen uitoefenen voor de beschikbaarheid van bouwlocaties voor sociale huurwoningen.

Gezamenlijk zijn toen verder de volgende aandachtspunten benoemd:

- Het is een misvatting dat ouderen per definitie in een appartement willen wonen.
- Mobiliseer woningzoekenden om de behoefte aan woningen op de politieke agenda te krijgen.
- Vraag gemeenten om aan te sturen op de samenwerking van projectontwikkelaars met woningcorporaties.

Terugkijken alleen is in deze tijd, met snelle veranderingen, niet meer voldoende. De krapte op de woningmarkt is manifest aanwezig en de omvang en complexiteit van de duurzaamheidsopgave om in 2050 een CO₂ neutrale woningportefeuille te hebben wordt steeds duidelijker. Deze ontwikkelingen vergen zowel van Kennemer Wonen als van de RvC de komende jaren veel aandacht. Mede hierdoor zal de RvC met bestuur en MT in 2019 een aparte themadag aan dit onderwerp wijden.

3.1 Visie en kaders

Bij de vervulling van onze taak richten wij ons op de belangen van de (toekomstige) huurders en stakeholders en zien wij kritisch toe of de organisatie effectief en efficiënt presteert, in goede afstemming met de gemeenten, huurdersorganisaties en andere partners. Dit was in 2018 niet anders.

Om adequaat toezicht te houden staan wij naast de informatie van de bestuurder, open voor signalen van diverse in- en externe stakeholders. Naast toezicht vervult de RvC de rol van klankbord voor het bestuur voor gedachtewisseling en inspiratie over de koers van de organisatie. Sleutelwoorden bij deze verschillende taken zijn *op afstand betrokken, positief kritisch en met oog voor normen én cultuur.*

“Toezicht & Vertrouwen in balans.”

3.1.1 Toezichtkader

Bij de toezichthoudende rol maakt de RvC gebruik van een extern en een intern toezichtkader. Het externe toezichtkader wordt gevormd door wet- en regelgeving vanuit de Woningwet en vanuit de sectorinstituten zoals het WSW (Waarborgfonds Sociale Woningbouw), de Aw (Autoriteit woningcorporaties), Aedes (branchevereniging van woningcorporaties) en de VTW (Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties). Het interne toezichtkader is door Kennemer Wonen zelf opgesteld.

Dit gehele kader is voor het bestuur kaderstellend om te besturen en voor de RvC bepalend om toezicht te houden. Specifiek uitgangspunt voor onze RvC is de evenwichtige aandacht voor zowel financiële kaders en risico's als de volkshuisvestelijke doelen, waarbij de maatschappelijke belangen de basis vormen.



Hieronder worden de belangrijkste documenten van het toezichtkader benoemd.

Extern toezichtkader

- Woningwet & Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting (BTiV)
- Wet normering topinkomens (WNT)
- Governancecode Woningcorporaties
- Integraal beoordelingskader van de Aw en het WSW
- Beleid en kaders VTW

Intern toezichtkader

- Statuten
- Reglementen RvC en commissies
- Bestuursreglement
- Profielschets RvC
- Strategisch plan, 'Kennemer Wonen, de Thuisgever'

- Portefeuillestrategie 2017-2027
- Begroting, meerjarenraming en Jaarrekening
- Integraal Risicomanagement
- Reglement financieel beleid en beheer
- Investeringsstatuut
- Treasury en beleggingsstatuut
- Integriteitscode & Klokkenluidersregeling

3.1.2 Wijzigingen

Bij het externe toezichtkader is vooral het beoordelingskader van de Aw en het WSW beter op elkaar afgestemd. Sinds eind 2016 werken de Aw en het WSW aan het traject Verticaal Toezicht. Doel is om de beoordeling van corporaties effectiever en efficiënter te laten verlopen. De samenwerking heeft geresulteerd in een gezamenlijk beoordelingskader dat vanaf 1 januari 2019 van kracht is geworden.

Bij het interne toezichtkader is het investeringsstatuut aangepast aan de actuele rendementsnormen, waarbij nog meer rekening wordt gehouden met het verduurzamen van het bezit. De integriteitscode en de klokkenluidersregeling zijn deels herschreven, o.a. om de toegankelijkheid te verbeteren. En de statuten zijn aangepast naar aanleiding van de zogenaamde 'Veegwet'. De belangrijkste aanpassing hierbij is dat indien een huurdersorganisatie ontbreekt het aan de bewonerscommissies gezamenlijk is om bij een vacature ('van een huurderscommissaris') een voordracht te doen voor een nieuwe commissaris. Dit recht van voordracht aan de bewonerscommissies is toegevoegd ter voorkoming dat gebruik moet worden gemaakt van dit recht van voordracht van alle huurders gezamenlijk. Tegelijkertijd is in statuten de zetel gewijzigd van Alkmaar naar Heiloo vanwege de verplaatsing van het kantoor.

3.1.3 Toepassing Governancecode

Normen voor goed bestuur in de sector van de volkshuisvesting zijn vastgelegd in de Governancecode Woningcorporaties. De code geldt voor leden van Aedes en voor leden van de VTW en is niet vrijblijvend.

De Governancecode is opgebouwd uit vijf principes die leidend zijn voor het besturen van de organisatie. Bestuur en RvC:

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

Binnen Kennemer Wonen worden deze principes actief nageleefd. Dit is de constatering van de RvC zelf, maar dit sluit ook aan bij het oordeel van de Aw. Zij beoordelen o.a. of



Kennemer Wonen voldoet aan de vereisten op het gebied van good governance, integriteit en rechtmatigheid. Aan de hand van beschikbare informatie heeft de Aw voorafgaande aan de beoordeling een risicoselectie uitgevoerd. Op basis van deze risicogerichte benadering ziet de Aw geen aanleiding Kennemer Wonen nader te onderzoeken.

3.2 Inhoudelijk toezicht

3.2.1 Toezicht op strategie

Het in 2017 door de RvC goedgekeurde en door de directeur-bestuurder vastgestelde strategisch plan, *'Kennemer Wonen, de Thuisgever'*, is ook in 2018 besproken. De RvC is daar door het bestuur bij betrokken en om advies gevraagd over de implementatie van deze strategie. Zoals in de inleiding al is verwoord is met name geadviseerd om heel helder te maken waar Kennemer Wonen voor staat en zich mee onderscheidt. Voor iedere medewerker moet concreet en invoelbaar zijn wat de strategie betekent voor zijn of haar dagelijkse werkzaamheden. Het is daarbij goed om te zien dat het bestuur met het project Verbetering Dienstverlening, waar medewerkers nadrukkelijk een rol bij hebben, daar invulling aangeeft.

Een tweede strategisch punt dat regelmatig op de agenda stond en zal blijven staan is de opgave om in 2050 te beschikken over een CO₂ neutrale woningportefeuille. Hoewel Kennemer Wonen al in 2018 voldoet aan de landelijke doelstelling om in 2020 te beschikken over een gemiddeld energielabel B voor het woningbezit, vergt een CO₂ neutraal bezit de komende jaren een forse inspanning van Kennemer Wonen. Vooralsnog heeft de RvC de bestuurder gesteund in diens visie om ons te concentreren op z.g. 'no regret' investeringen op het gebied van duurzaamheid. Bij de behandeling van de begroting 2019 heeft de RvC besloten om in 2019 met het bestuur toekomstscenario's door te nemen voor de investeringen die samenhangen met de gehele energietransitie. De RvC zal zich in haar toezicht in ieder geval richten op de volgende risicopunten:

- ✓ op welke (bewezen) technieken zetten wij in;
- ✓ de druk op financiële continuïteit;
- ✓ de druk op onze kerntaak: de zorg voor beschikbare en betaalbare woningen.

“We zijn er niet alleen om handtekeningen te zetten, aldus de heer Koning”

3.2.2 Toezicht op financiële en operationele prestaties

Als RvC ontvangen wij jaarlijks ter goedkeuring de begroting voor het volgende jaar. Middels de begroting krijgt de RvC informatie over de verwachte kosten en opbrengsten en over de voorgenomen investeringen, zowel voor het komende jaar als voor de jaren daarna. Naast financiën bevat de begroting ook informatie over de operationele prestaties. Gedurende het jaar worden wij geïnformeerd middels 4-maandsrapportages en indien nodig tussentijds met aanvullende notities.

In november 2018 heeft de RvC de begroting 2019 goedgekeurd, waarbij het heeft opgemerkt dat gezien de financiële ontwikkeling op de lange termijn bijstelling van de ambities noodzakelijk is om de huidige gezonde financiële positie te kunnen handhaven. Met name de samenhang met de grote (kostbare) duurzaamheidsopgave speelt hierbij een rol.



Wettelijk gezien moet de RvC goedkeuring geven aan investeringen groter dan drie miljoen euro. Voor de beoordeling van deze investeringen maakt de RvC gebruik van een investeringsstatuut. In dit statuut worden niet alleen eisen gesteld aan het financiële rendement, maar ook aan het maatschappelijke rendement en de risico's.

In 2018 heeft de RvC goedkeuring gegeven aan de volgende investeringen:

- Investeringsbesluit BIK fase 3 Alkmaar
- Definitief Ontwerp Noordergeestkerk Heiloo
- Investeringsbesluit Poelven Castricum
- Investeringsbesluit kantoor Heiloo
- Extra budget projecten Zusters Ursulinen en Oostweide
- Stopzetten project Stompetoren
- Wijziging huurprijzen Oostweide

Bij de goedkeuring van de investeringen is getoetst aan de portefeuillestrategie en het investeringsstatuut. Hierbij is o.a. extra aandacht gevraagd voor een maximale verduurzaming van het nieuwe kantoor, de communicatie hiervan en voor de bewonersbegeleiding bij het project de Poelven. Het project Stompetoren is stopgezet nadat is vastgesteld dat de kans op ontwikkeling klein was en de risico's groot.

Daarnaast heeft de RvC goedkeuring gegeven aan:

- Uitbesteding dagelijks onderhoud
- Geactualiseerd Investeringsstatuut
- Jaarplan (Bod) / Prestatieafspraken
- ICT-investering i.v.m. verhuizing
- Begroting 2019
- Gewijzigde statuten
- Treasuryjaarplan 2018

Bij de goedkeuring van de uitbesteding van het dagelijks onderhoud heeft de RvC als voorwaarde gesteld dat Kennemer Wonen over een terugvalscenario dient te beschikken. En bij de prestatieafspraken is er nadrukkelijk gesproken over het tekort aan bouwlocaties en de rol van gemeenten hierin. Vooral de wederkerigheid bij het nakomen van de prestatieafspraken van gemeenten in de vorm van medewerking bij procedures en planvorming is een voortdurend aandachtspunt. Daarbij weet de organisatie zich gesteund door de opstelling van de huurders.

Tevens heeft de RvC de volgende punten vastgesteld:

- Notulen van de RvC
- Opdrachtverstrekking aan accountant voor controle van de jaarrekening
- Benoeming voorzitter en vicevoorzitter en samenstelling adviescommissies
- Jaarrekening en bestuursverslag 2017
- Benoeming van de heer Pannekeet en mevrouw Heemskerk
- Aanpassing van de bezoldiging van het bestuur en de RvC

Managementletter

In november 2018 heeft de RvC de Managementletter van accountant Baker Tilly besproken. Hierbij heeft de RvC aan de accountant gevraagd om aandacht te besteden aan de uitbestede werkzaamheden van het dagelijks onderhoud. Tevens is met het bestuur afgesproken om een verbetering aan te brengen in de functiescheiding bij één van de financiële processen en om het 4-ogen-principe bij het accorderen van de facturen aan te passen aan de huidige omstandigheden en mogelijkheden van het nieuwe systeem.

Auditcommissie

De Auditcommissie is een commissie van advies voor de RvC. In 2018 bestond de commissie uit de volgende leden:

Januari – Juni

- S.J. Koning (voorzitter)
- S. Pauw
- M. Pennink

Juli – December

- J.P.C. Pannekeet (voorzitter)
- P.M. Huisman
- M. Pennink

De commissie wordt bijgestaan door de business controller. De directeur-bestuurder, de manager bedrijfsvoering en de accountant waren meerdere malen aanwezig om de ingebrachte notities toe te lichten.

In de vergadering van 12 april heeft de commissie overleg gevoerd met de accountant buiten de aanwezigheid van de bestuurder. Hierbij is o.a. gesproken over de juiste verantwoording van de bezoldiging en declaraties en het voorkomen van belangenverstrengeling. In deze bespreking zijn geen bijzondere risico's of afwijkende governance aspecten benoemd.

De commissie is in 2018 vijf keer bij elkaar geweest voor overleg. Over de volgende onderwerpen is door de commissie schriftelijk advies uitgebracht, waarna alle onderwerpen in de voltallige raad zijn besproken:

- 4-Maandsrapportages
- Borgingsplafond en Risicobeoordeling WSW
- Oordeelsbrieven Aw
- Treasuryjaarplan 2018
- Saneringsheffing 2018
- Verwerking belastinglatenties
- Bestuursverslag en jaarrekening Kennemer Wonen 2017
- Begroting 2019 en meerjarenbegroting
- Opdrachtbevestiging Baker Tilly
- Controleplan 2018 Baker Tilly
- Accountantsrapport & Managementletter Baker Tilly
- Assurancerapport 2017 Baker Tilly

De commissie heeft bij de verschillende vergaderingen aandacht besteed aan de financiële continuïteit van de organisatie, de gerealiseerde prestaties en de volkshuisvestelijke risico's. Vanuit haar adviesrol heeft de commissie o.a. geadviseerd om:

- ✓ bij aankoop van bestaand vastgoed rekening te houden met de effecten hiervan op de duurzaamheidsopgave;
- ✓ prioriteit te geven aan het verbeteren van de informatievoorziening m.b.t. zoek- en wachttijden;
- ✓ de implementatie van de regelgeving van de AVG (algemene verordening gegevensbescherming) te toetsen;
- ✓ rekening te houden met druk op de woningmarkt vanuit de regio Amsterdam;
- ✓ de belastinglatenties nominaal te waarderen.

3.2.3 Toezicht op volkshuisvestelijke en maatschappelijke prestaties

De volkshuisvestelijke en maatschappelijke doelen van Kennemer Wonen zijn vastgelegd in het strategisch plan. Centraal hierbij staat de opgave om voldoende betaalbare, duurzame en beschikbare woningen nu en in de toekomst te hebben. Met de portefeuillestrategie is aangegeven welke transitie van het huidige bezit nodig is. De RvC houdt dan ook niet alleen toezicht op nieuwbouwprojecten, maar ook op herstructureringsprojecten. Bij ieder project wordt de afweging gemaakt tussen de hoogte van het financiële rendement en het maatschappelijke rendement.

“De druk op woningmarkt is in 2018 manifest geworden”

De landelijke vraag naar woonruimte, koop en huur, is op dit moment beduidend groter dan het aanbod. Deze landelijke trend heeft ook invloed op de situatie in de regio van Kennemer Wonen. Sociale huurwoningen en koopwoningen vragen veelal om dezelfde locaties en de terughoudende reactie van de provincie Noord-Holland m.b.t. gemeentelijke woningbouwplannen versterkt de schaarste. Vanuit deze context heeft de RvC aan het bestuur gevraagd om dit onderwerp in de bestuurlijke overleggen met de gemeenten te bespreken om daarbij te komen tot nieuwe prestatieafspraken.

Naast voorgaande punten heeft de RvC met de directeur-bestuurder inhoudelijk gesproken over:

- Jaarlijkse huurstijging
- Concept jaarplan (bod) aan gemeenten en huurdersorganisaties
- Prestatieafspraken met gemeenten en huurdersorganisaties
- Kwaliteit van dienstverlening (leefbaarheid, woonfraude, onderhoud)

Klachten

In 2018 is Kennemer Wonen aangesloten bij de regionale Geschillenadviescommissie Kop van Noord-Holland. Dit nadat de leden van Regionale Klachtencommissie Sociale Verhuurders Noord Kennemerland hun functie hadden neergelegd.

Mede door deze wijziging heeft de bespreking van het jaarverslag nog niet plaatsgevonden. Wel is het de RvC, middels de 4-maandsrapportages, bekend dat het aantal formele klachten in 2018 beperkt is gebleven tot vier, waarvan er twee ontvankelijk zijn verklaard.

3.2.4 Toezicht op dialoog met belanghebbenden

De maatschappelijke doelen van Kennemer Wonen komen tot stand in samenspraak met vertegenwoordigers van bewoners, de gemeenten en andere belanghebbenden. De RvC toetst of de afspraken binnen de strategische kaders plaatsvinden.

Deze toezichthoudende rol vervult de RvC door de samenwerking met de belanghebbenden te bespreken met de directeur-bestuurder, maar ook door het contact dat de RvC zelf heeft met de huurderskoepel.

In november 2018 heeft de RvC regulier overleg gehad met de huurderskoepel. In de vergadering is toen o.a. gesproken over de prestatieafspraken, de woonruimteverdeling en het participatiebeleid. Daarnaast zijn de twee huurderscommissarissen tweemaal aanwezig geweest bij het overleg van de huurderskoepel, waarin de genoemde onderwerpen zijn voorbereid.

“Aandacht voor wonen met ondersteuning tijdens inspiratiebijeenkomst van Kennemer Wonen met Heleen van Royen”

In 2018 is de RvC aanwezig geweest bij de door Kennemer Wonen georganiseerde regionale inspiratiebijeenkomst voor stakeholders. Naast gemeenten waren ook zorgpartijen uitgenodigd. In toenemende mate krijgt de organisatie te maken met mensen die met ondersteuning zelfstandig in de wijk wonen. Om op deze trend goed voorbereid te zijn is het van belang dat Kennemer Wonen de samenwerking opzoekt met gemeenten en zorgpartijen.

3.2.5 Toezicht op risicobeheersing

Het risicobeleid van Kennemer Wonen is gericht op een integrale benadering. Dit betekent dat risicomanagement niet alleen betrekking heeft op financiële risico's, maar op alle materiële gebeurtenissen die de uitvoering van de strategie kunnen beperken. De RvC beoordeelt de door de organisatie benoemde risico's, maar benoemt ook zelf ontwikkelingen die relevant zijn om op te reageren. Zo zijn o.a. de volgende risico's besproken:

- het risicoprofiel van de uitbesteding van het dagelijks onderhoud
- de risico's bij de implementatie van het nieuwe primaire systeem
- de toenemende druk op de woningmarkt
- de financiering van de duurzaamheidsopgave
- de toepassing van het 4-ogen-principe bij het accorderen van facturen

3.2.6 Toezicht op verbindingen

Kennemer Wonen heeft sinds 2018 geen zogenaamde nevenstructuur meer met Besloten Vennootschappen. Wel is er sprake van deelname aan de stichting Sociale Verhuurders Noord-Kennemerland en aan de verschillende Verenigingen van Eigenaren (VvE). Het toezicht hierop verloopt volgens het reguliere toezichtkader.

3.2.7 Opdrachtgeverschap externe accountant

In 2016 heeft de RvC besloten om aan accountantsorganisatie Baker Tilly de opdracht te verstrekken om de komende vier jaar de jaarrekening te controleren. Voor de controle van de jaarrekening 2018 is er discussie geweest over de hoogte van de vergoeding. Uiteindelijk is er overeenstemming bereikt en controleert Baker Tilly ook de jaarrekening 2018.

3.3 Werkgeversrol & verantwoording beloning

3.3.1 Invulling werkgeversrol

Het is de verantwoordelijkheid van de RvC om de werkgeversrol van de directeur-bestuurder in te vullen. Hiertoe heeft de RvC een remuneratiecommissie ingesteld. De commissie bestond in 2018 uit de volgende leden van de RvC:

Januari – Juni

- P.M. Huisman (voorzitter)
- G. Erents

Juli – December

- C.H.B. Heemskerk (voorzitter)
- S.J. Koning

In 2018 heeft de commissie een voortgangs- en een evaluatiegesprek gevoerd met de bestuurder. Dat is gebeurd aan de hand van de voor 2018 met de bestuurder afgesproken prestaties. Ook de ontwikkeling van de organisatie en de samenwerking van de RvC met het bestuur zijn besproken.

In de afgelopen jaren is de bezoldiging van de bestuurder toegegroeid naar de maximale wettelijke norm. Vanuit dit gegeven is destijds in de RvC afgesproken om de jaarlijkse indexering van de WNT-norm als uitgangspunt te hanteren voor de mogelijke aanpassing van de bezoldiging. In de Staatscourant van 13 september 2018 heeft de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties bepaald dat de algemene WNT-norm uit 2018 met 3,5% stijgt. De minister volgt daarbij de loonkostenontwikkeling van de overheid.

Vanuit deze context en de positieve prestaties van de directeur-bestuurder heeft de RvC besloten om de bezoldiging met ingang van 1 januari 2019 met 3% te laten stijgen. Naast het functioneren van de directeur-bestuurder heeft de RvC rekening gehouden met de maatschappelijk ontwikkelingen rondom betaalbaarheid.

De hoofdlijnen van de rechtspositie en bezoldiging van de directeur-bestuurder zijn niet gewijzigd en luiden als volgt:

- De bestuurdersovereenkomst kent een periode van 4 jaar
- De Wet normering topinkomens is leidend bij de bezoldiging
- Er zijn geen afspraken over een afvloeiingsregeling
- Er is alleen sprake van een vaste beloning
- De reguliere pensioenopbouw is op basis van de CAO woningcorporaties
- Sinds 2015 ontvangt de directeur-bestuurder een aanvulling op zijn pensioen
- De organisatie stelt een passende auto van de zaak beschikbaar

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

Wet normering topinkomens

Vanwege de Wet normering topinkomens is de bezoldiging van de directeur-bestuurder gemaximeerd. De maximale WNT-norm voor 2017 is € 170.000 en voor 2018 € 176.000.

De bezoldiging van de directeur-bestuurder is in beide jaren lager dan de WNT-norm en ook de andere bepalingen zijn, voor zover van toepassing, nageleefd. Tevens hebben er in 2018 en voorgaande jaren geen onverschuldigde betalingen plaatsgevonden.

Bezoldiging 2018 directeur-bestuurder		Bezoldiging 2017 directeur-bestuurder	
Naam	H.J. Tromp	Naam	H.J. Tromp
<i>Functiegegevens</i>		<i>Functiegegevens</i>	
Dienstverband	Ja	Dienstverband	Ja
Duur functievervulling	1 jan. - 31 dec.	Duur functievervulling	1 jan. - 31 dec.
Omvang functievervulling	1,0 fte	Omvang functievervulling	1,0 fte
<i>Bezoldiging</i>		<i>Bezoldiging</i>	
Beloning	€ 151.575	Beloning	€ 146.936
Belastbare onkostenvergoedingen	€ -	Belastbare onkostenvergoedingen	€ -
Beloningen op termijn	€ 21.224	Beloningen op termijn	€ 20.561
Totaal	€ 172.798	Totaal	€ 167.497
WNT-norm	€ 176.000	WNT-norm	€ 170.000

3.3.2 Permanente educatie

De Governancecode verplicht bestuursleden om in iedere periode van drie jaar 108 PE-punten in het kader van permanente educatie te behalen. In 2018 voldoet de directeur-bestuurder aan deze norm.

Aantal behaalde PE-punten	
Naam	H.J.Tromp
Aantal PE-punten 2018	97,5
Aantal PE-punten 2017	12
Aantal PE-punten 2016	42
Totaal	151,5
Norm 2018 (totaal 3 jaar)	108

3.3.3 Organisatiecultuur en integriteit

De RvC hecht aan een open organisatiecultuur en een sterke mate van integriteit. De integriteitscode en de klokkenluidersregeling, zoals geplaatst op de website, vormen hiervoor de basis. In 2018 hebben wij afgesproken dat niet alleen de medewerkers de nieuwe integriteitscode ondertekenen, maar dat de leden van de RvC zich hier ook aan confirmeren. Begin april 2018 heeft Kennemer Wonen een anonieme klokkenluidersbrief ontvangen. In deze brief stond aangegeven dat enkele onderhoudsbedrijven onderling prijsafspraken maken en dat Kennemer Wonen daarbij betrokken is. Ondanks het feit dat er binnen Kennemer Wonen geen vermoeden van onrechtmatig handelen aanwezig was, is door de directeur-bestuurder en RvC gezamenlijk besloten om een onafhankelijk onderzoek in te stellen naar onze aanbestedingsprocedure.

Er is hiervoor gekozen om er voor zorg te dragen dat deze aantijging niet aan onze medewerkers en/of organisatie blijft kleven en om maatschappelijke verantwoordelijkheid te tonen naar onze stakeholders (w.o. de Autoriteit woningcorporaties). Vanuit dit externe onderzoek is vastgesteld dat er geen enkel aanknopingspunt aanwezig was m.b.t. de geuite beschuldigingen.

3.4 Over de Raad van Commissarissen

3.4.1 Samenstelling

Profielchetsen

De RvC hanteert een profielchets voor de functie van commissaris. De profielchets beschrijft de algemene en specifieke deskundigheden en de benodigde persoonlijke kwaliteiten. Vanwege het bereiken van de maximale zittingstermijn zijn er in 2018 twee vacatures vervuld. Voorafgaand hieraan is in de profielchets met name het maatschappelijke aandachtsgebied geactualiseerd door de inhoud te verbreden en de positie van de huurders expliciet te benoemen.

De RvC streeft naar een gemengde en gebalanceerde samenstelling van de raad. Dit geldt voor geslacht, leeftijd, beroepsgroepen, kennis en expertise, etnische afkomst en persoonlijkheidskenmerken. Eveneens wordt gestreefd naar een voldoende mate van regionale betrokkenheid. De volledige profielchets is te raadplegen op de website.

Benoeming

In 2018 hebben er twee benoemingen van nieuwe commissarissen plaatsgevonden. Dit vanwege het vertrek van de heer Erents en mevrouw Pauw, na het verstrijken van hun maximale zittingstermijn. Zowel de heer Pannekeet als mevrouw Heemskerk zijn met ingang van 1 juli 2018 lid geworden van de raad. De RvC is bij de werving & selectie ondersteund door een externe adviseur, waarbij rekening is gehouden met de formele vereisten zoals het openbaar maken van de vacatures, de adviesfunctie van de OR en de mogelijkheid tot voordracht van een commissaris door de huurdersorganisaties. Vanwege deze wisselingen binnen de raad is tevens het lidmaatschap van de adviescommissies gewijzigd.

Rooster van aftreden & samenstelling RvC

In de Woningwet is bepaald dat een lid van de RvC wordt benoemd voor een periode van maximaal vier jaar, waarna eenmaal een herbenoeming kan volgen voor een volgende periode van maximaal vier jaar. Daarna is geen herbenoeming meer mogelijk. In het volgende overzicht is de samenstelling van de raad opgenomen. Voor de heer Pennink eindigt in juli 2019 zijn zittingstermijn. Inmiddels is de RvC gestart met de voorbereiding van de werving & selectie van een nieuwe commissaris.

Samenstelling Raad van Commissarissen in 2018

Naam	Functie	Geboorte- jaar	Jaar van aantreden	Jaar van aftreden	Termijn
G. Erents (m)	Voorzitter RvC tot juli Lid remuneratiecommissie tot juli Niet herbenoembaar	1950	Jan. 2011	Juli 2018	2e
S. Pauw (v)	Lid RvC tot juli Lid Auditcommissie tot juli Voordracht huurdersorganisatie Niet herbenoembaar	1966	Jan. 2011	Juli 2018	2e
M. Pennink (m)	Lid RvC Lid Auditcommissie Niet herbenoembaar	1954	Jan. 2012	Juli 2019	2e
S.J. Koning (m)	Vicevoorzitter RvC tot juli Voorzitter Auditcommissie tot juli Voorzitter RvC vanaf juli Niet herbenoembaar	1956	Juli 2012	Juli 2020	2e
F. Verkerk (m)	Lid RvC Niet herbenoembaar	1967	Juli 2012	Juli 2020	2e
P.M. Huisman (v)	Lid RvC Voorzitter remuneratiecommissie tot juli Vicevoorzitter RvC vanaf juli Lid Auditcommissie vanaf juli Voordracht huurdersorganisatie Herbenoembaar	1954	Juli 2016	Juli 2020	1e
C.H.B. Heemskerk (v)	Lid RvC Voorzitter remuneratiecommissie vanaf juli Voordracht huurdersorganisatie Herbenoembaar	1965	Juli 2018	Juli 2022	1e
J.P.C. Pannekeet (m)	Lid RvC Voorzitter Auditcommissie vanaf juli Herbenoembaar	1961	Juli 2018	Juli 2022	1e

De bestuurlijke achtergronden van de leden van de RvC in 2018 zijn:

G. Erents

- Zelfstandig adviseur, handelend onder de naam Orka-Advies

Relevante nevenfuncties:

- Vicevoorzitter Raad van Commissarissen Stichting Havensteder
- Lid Raad van Commissarissen Domesta
- Lid Raad van Commissarissen Herstructureringsmaatschappij Overijssel NV
- Lid College van Deskundigen van Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland

S. Pauw

- Zelfstandig adviseur voor maatschappelijke organisaties, onder de naam Pava Consult

Relevante nevenfuncties:

- Bestuurssecretaris en programmamanager samenvoeging a.i. bij Partners voor Jeugd
- Manager bedrijfsvoering bij Stichting De Wilde Vaart
- Voorzitter Raad van Toezicht High-Care Hospice Alkmaar en 't Huis Lioba, Stichting Exploitatie Hospice Alkmaar
- Voorzitter bestuur Stichting De Oversteek
- Directeur-bestuurder Rederij Perspectief BV

S.J. Koning

- Directeur Koning Business Solutions BV

Relevante nevenfuncties:

- Bestuursadviseur bij drie accountantsorganisaties
- Lid Raad van Commissarissen Rijswijk Wonen

M. Pennink

- Directeur Ontwikkelingsbedrijf Noord-Holland-Noord Noordwest Holland

Relevante nevenfuncties:

- Lid Raad van Toezicht AOC Clusius (tot juli 2018)
- Voorzitter Raad van Toezicht ROC Kop van Noord-Holland (t/m dec. 2018)
- Lid Raad van Toezicht ISOB
- Voorzitter Raad van Toezicht GGZ Noord-Holland-Noord
- Vicevoorzitter Raad van Toezicht OSG Hogeberg Texel (vanaf okt. 2018)
- Voorzitter Raad van Toezicht Karavaan

F. Verkerk

- Chief Digital Officer ABN AMRO Bank N.V.

Relevante nevenfuncties:

- Lid Raad van Advies MoneYou B.V.
- Voorzitter investment committee Digital Impact Fund ABN AMRO

P.M. Huisman

- Zelfstandig adviseur / directeur Dantzig Management

Relevante nevenfuncties:

- Lid van de Raad van Commissarissen stichting Welwonen
- Vicevoorzitter Raad van Commissarissen Woonstichting Centrada
- Voorzitter bestuur Cinema Oostereiland
- Lid bestuur VvE Vijverstaete

C.H.B. Heemskerk

- Zelfstandig adviseur Samenwerken in Wonen, zorg en welzijn

Relevante nevenfuncties:

- Lid van de Raad van Commissarissen Woningstichting Sint Antonius van Padua
- Bestuurslid Borstkanker Vereniging Nederland

J.P.C. Pannekeet

- Zelfstandig adviseur, F-act Finance for Families

Relevante nevenfuncties:

- Lid van de Raad van Commissarissen Woningcorporatie ZVH

3.4.2 Functioneren

Integriteit en onafhankelijkheid

Alle leden van de RvC van Kennemer Wonen zijn onafhankelijk van de corporatie. Er bestaan geen overlappings met andere bestuursfuncties. Geen van de leden is of was in het verleden in dienst van Kennemer Wonen of haar rechtsvoorgangers of onderhoudt een directe of indirecte band met toeleveranciers of afnemers.



Evenmin verleent één van hen andere diensten dan welke uitsluitend voortvloeien uit het lidmaatschap van de RvC of onderhoudt banden met de corporatie buiten het commissariaat. De commissarissen vervullen hun functie zonder last- of ruggespraak met de voordragende partij. In 2018 heeft zich bij de besluitvorming van de RvC geen onverenigbaarheid van belangen voorgedaan. Ook zijn er geen transacties geweest, waarbij sprake was van tegenstrijdig belang.

Maximum aantal commissariaten

De wet Bestuur en Toezicht stelt beperkingen ten aanzien van het aantal commissariaten bij grote ondernemingen. Het maximum aantal commissariaten bedraagt 5, waarbij de rol van voorzitter dubbel telt. Een bestuursfunctie mag worden gecombineerd met maximaal 2 commissariaten, waarbij de rol van voorzitter is uitgesloten. Alle leden van de RvC voldoen aan deze bepaling.

Persoonlijke leningen

Kennemer Wonen heeft aan de leden van de RvC geen persoonlijke leningen, garanties en dergelijke verstrekt.

Aanspreekbaarheid

De RvC hecht waarde aan zijn aanspreekbaarheid. Dit geldt zowel voor belanghebbenden als voor medewerkers van Kennemer Wonen. Ondanks de huidige contactmomenten is de RvC van mening dat de aandacht voor en de contacten met de belanghebbenden van Kennemer Wonen niet groot genoeg kan zijn. Binnen de RvC is dan ook afgesproken om daar meer werk van te maken.

Lidmaatschappen

Alle leden van de RvC zijn lid van de VTW, de Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties.

Informatievoorziening

De RvC heeft in het bestuursreglement vastgelegd op welke wijze en over welke onderwerpen de directeur-bestuurder de RvC informeert. De RvC ziet erop toe dat de ontvangen informatie de relevante aspecten laat zien op financieel, volkshuisvestelijk, maatschappelijk en organisatorisch gebied, en op het gebied van de dienstverlening aan de klanten van Kennemer Wonen. Bij specifieke of nieuwe beleidsaspecten laat de RvC zich informeren door het management of een externe professional.

Meldingsplicht

Voor de RvC van woningcorporaties geldt op basis van de Woningwet een brede meldingsplicht. Bij financiële problemen, dreigende sanering, het ontbreken van financiële middelen voor het voortzetten van verbindingen, twijfel over de integriteit bij beleid of beheer bij de corporatie of rechtmatigheidskwesties dient de RvC dit onverwijld te melden aan de Autoriteit woningcorporaties. In 2018 heeft de directeur-bestuurder in overleg met de RvC bij de Aw melding gedaan van de ontvangen klokkenluidersbrief.

Excursiedagen

De RvC bezoekt met enige regelmaat het werkgebied van Kennemer Wonen. Soms wordt een nieuwbouwlocatie bezocht, maar er is ook aandacht voor het bestaande bezit. In 2018 heeft de RvC het nieuwbouw complex Alta Mira in Schoorl bezocht en de herstructurering van het aangekochte klooster in Bergen. De twee nieuwe commissarissen hebben een kennismakingsprogramma gevolgd. Een onderdeel daarvan betrof een excursie aan een aantal renovatie- en nieuwbouwprojecten. De voltallige RvC heeft in september 2018 een presentatie en rondleiding gehad bij de Huisvuilcentrale (HVC) in Alkmaar, met het oog op toekomstige ontwikkelingen op het gebied van warmtenetten.

Permanente educatie

De Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties (VTW) heeft in een reglement vastgelegd wat de criteria zijn voor Permanente Educatie voor commissarissen. Iedere commissaris dient jaarlijks minimaal 5 PE-punten te behalen, tenzij de functie minder dan 12 maanden is vervuld, dan geldt een minimum aantal naar rato. Als in een kalender jaar meer PE-punten zijn behaald dan de PE-norm, dan kunnen de overige punten worden meegenomen naar het volgend jaar tot een maximum van de PE-norm.

In onderstaande tabel zijn de behaalde PE-punten opgenomen. Alle commissarissen hebben voldaan aan de minimale norm.

Aantal behaalde PE-punten

Naam	G. Erents	S. Pauw	M. Pennink	F. Verkerk	S.J. Koning	P.M. Huisman	J.P.C. Pannekeet	C.H.B. Heemskerk
Aantal PE-punten 2017	44	8	6	6	27	15	14	15
Aantal PE-punten 2018 vanuit 2017	5	3	1	1	5	5	5	5
Aantal PE-punten 2018	--	--	5	45	2	20	17	18
Totaal 2018	5	3	6	46	7	25	22	23
Norm 2018	2	2	5	5	5	5	2	2

Zelfevaluatie

Eind 2018 heeft de RvC, net als in 2016 en 2017, onder externe begeleiding een zelfevaluatie gehouden. Vanwege de nieuwe samenstelling van de RvC is besloten om de zelfevaluatie mede in het teken te laten staan van de transitie naar een nieuw team. Hierbij is uitgesproken om de kritische houding in samenhang met de goede sfeer te behouden. Daarnaast is afgesproken om meer initiatief te nemen op de agendering, om in 2019 te starten met de voorbereiding van de bestuurswissel in 2020 en om het rooster van aftreden een meer geleidelijk verloop te geven.

3.4.3 Beloning

In de afgelopen jaren is de bezoldiging van de RvC, net als die van de directeur-bestuurder, toegegroeid naar de maximale sectorale norm. Mede hierdoor hanteert de RvC voor de ontwikkeling van de bezoldiging dezelfde lijn als bij de bestuurder; de jaarlijkse indexering van de WNT-norm geldt als uitgangspunt voor de mogelijke aanpassing van de bezoldiging. In de Staatscourant van 13 september 2018 heeft de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties bepaald dat de algemene WNT-norm uit 2018 met 3,5% stijgt. Begin 2019 heeft de RvC besloten om de bezoldiging met ingang van 1 januari 2019 met 3% te laten stijgen.

Bezoldiging 2018 Raad van Commissarissen

Naam	G. Erents	S.J. Koning	S. Pauw	M. Pennink
<i>Functiegegevens</i>				
Duur functievervulling	1 jan. - 30 jun.	1 jul. - 31 dec.	1 jan. - 30 jun.	1 jan. - 31 dec.
Functie	voorzitter	voorzitter	lid	lid
<i>Bezoldiging</i>				
Beloning	€ 9.443	€ 9.443	€ 6.296	€ 12.591
Belastbare onkostenvergoedingen	€ -	€ 144	€ 44	€ -
Totaal	€ 9.443	€ 9.587	€ 6.339	€ 12.591
WNT-norm	€ 13.092	€ 13.308	€ 8.728	€ 17.600
VTW-norm	€ 10.042	€ 10.208	€ 6.695	€ 13.500

Bezoldiging 2018 Raad van Commissarissen

Naam	F. Verkerk	S.J. Koning	P.M. Huisman	J.P.C. Pannekeet	C.H.B. Heemskerk
<i>Functiegegevens</i>					
Duur functievervulling	1 jan. - 31 dec.	1 jan. - 30 jun.	1 jan. - 31 dec.	1 jul. - 31 dec.	1 jul. - 31 dec.
Functie	lid	vicevoorzitter	lid / vicevoorzitter	lid	lid
<i>Bezoldiging</i>					
Beloning	€ 12.591	€ 6.296	€ 12.591	€ 6.296	€ 6.296
Belastbare onkostenvergoedingen	€ -	€ 143	€ 216	€ 55	€ -
Totaal	€ 12.591	€ 6.439	€ 12.807	€ 6.350	€ 6.296
WNT-norm	€ 17.600	€ 8.728	€ 17.600	€ 8.872	€ 8.872
VTW-norm	€ 13.500	€ 6.695	€ 13.500	€ 6.805	€ 6.805

Bezoldiging 2017 Raad van Commissarissen

Naam	G. Erents	S. Pauw	M. Pennink	F. Verkerk	S.J. Koning	P.M. Huisman
<i>Functiegegevens</i>						
Duur functievervulling	1 jan. - 31 dec.	1 jan. - 31 dec.	1 jan. - 31 dec.	1 jan. - 31 dec.	1 jan. - 31 dec.	1 jan. - 31 dec.
Functie	voorzitter	lid	lid	lid	vicevoorzitter	lid
<i>Bezoldiging</i>						
Beloning	€ 17.150	€ 11.933	€ 11.933	€ 11.933	€ 11.933	€ 11.933
Belastbare onkostenvergoedingen	€ -	€ 79	€ -	€ -	€ 121	€ 138
Totaal	€ 17.150	€ 12.012	€ 11.933	€ 11.933	€ 12.054	€ 12.071
WNT-norm	€ 25.500	€ 17.000	€ 17.000	€ 17.000	€ 17.000	€ 17.000
VTW-norm	€ 19.635	€ 13.090	€ 13.090	€ 13.090	€ 13.090	€ 13.090

De heer S.J. Koning komt in het bezoldigingsoverzicht over 2018 tweemaal voor. Dit komt door de functiewisseling van vicevoorzitter naar voorzitter, waarbij zowel een andere bezoldiging als een andere normering hoort.

Wet normering topinkomens (WNT)

De Wet normering topinkomens is niet alleen van toepassing op de directeur-bestuurder, maar geldt ook voor de commissarissen. De maximale WNT-norm van de directeur-bestuurder van € 176.000 is hierbij het uitgangspunt. In de wet is vastgelegd dat een commissaris maximaal 10% van dit bedrag aan bezoldiging mag ontvangen. Voor de voorzitter geldt een maximum van 15%. Hiermee bedragen de WNT-normen in 2018 € 17.600 respectievelijk € 26.400, tenzij de gewerkte periode korter is dan 12 maanden, dan geldt een norm naar rato.

De bezoldiging van alle commissarissen blijft, net als in 2017, ruim onder de gestelde WNT-normen en in 2018 en voorgaande jaren hebben geen onverschuldigde betalingen plaatsgevonden.

Beroepsregel VTW

In de algemene ledenvergadering van de VTW is een bindende beroepsregel vastgesteld. Deze regeling houdt een substantiële matiging in van de bezoldiging van toezichthouders. De leden van de VTW zijn verplicht om zich aan de beroepsregel te houden. In plaats van de 10% en 15% van de bezoldiging van de directeur-bestuurder conform de WNT mag de bezoldiging van de commissarissen vanuit de VTW niet meer bedragen dan circa 7,7% en 11,5%. De maximale bezoldiging voor een commissaris van Kennemer Wonen bedraagt in 2018 € 13.500 en voor de voorzitter geldt een normbedrag van € 20.250, tenzij de gewerkte periode korter is dan 12 maanden, dan geldt een norm naar rato. De toegekende bezoldiging aan alle commissarissen blijft ook onder de geldende VTW-normen.

3.4.4 Vergaderingen

In 2018 kwam de RvC vijf keer bijeen voor een formele vergadering met de directeur-bestuurder. Naast deze vergaderingen waren er twee themadagen met het hele managementteam. Daarnaast heeft de RvC eenmaal formeel overleg gehad met de huurderskoepel en eenmaal met de Ondernemingsraad.

Een week voor de vergadering worden de vergaderstukken toegezonden aan de leden van de RvC. Iedere commissaris vormt in deze week een voorlopige mening over de desbetreffende onderwerpen en bepaalt zijn of haar vragen. Vanuit de laatste zelfevaluatie van de RvC is afgesproken om voorafgaand aan het overleg met de bestuurder een regulier vooroverleg te houden. De vergadering wordt genotuleerd door de directiesecretaresse en wordt gehouden volgens een vaste indeling van de agenda. De notulen worden in de eerstvolgende vergadering vastgesteld en ondertekend door de voorzitter.

Overleg met de OR

De RvC en de OR hebben afgesproken om minimaal eenmaal per jaar met elkaar te overleggen in afwezigheid van de directeur-bestuurder. Ook in 2018 heeft dit overleg plaatsgevonden. Op de agenda van dit overleg stonden het nieuwe Plaats en Tijd Onafhankelijk Werken, de extra werkzaamheden vanwege de implementatie van het nieuwe primaire ICT-systeem, het strategisch plan *'Kennemer Wonen, de Thuisgever'* en uitbesteding van het dagelijks onderhoud. Rode draad van deze vergadering was het gevoel van werkdruk bij de medewerkers.

3.5 Tot slot

3.5.1 Dankwoord

Vanuit onze functie als toezichthouder zijn wij van nature gericht op verbeteringen in de organisatie, het bewaken van de strategie en het volgen van externe ontwikkelingen en risico's. Desalniettemin hebben wij oog voor de prestaties van het bestuur en alle medewerkers. Het al in 2018 behalen van een gemiddeld energielabel B, een succesvolle pilot doorstroming bij het project Alta Mira, een zeer vlotte implementatie van het nieuwe ERP-pakket, de bijzondere herstructurering van het klooster in Bergen zijn allen prestaties van formaat, evenals de gestage verbetering van de dienstverlening en de voorbereiding van het plaats en tijd onafhankelijk werken in het nieuwe kantoor in Heiloo, vanaf maart 2019.

Na bijna 8 jaar heeft Kennemer Wonen in het algemeen en de RvC in het bijzonder afscheid genomen van mevrouw Pauw en de heer Erents. Wij danken hen voor hun grote mate van betrokkenheid en inzet van competenties. Juist deze elementen hebben Kennemer Wonen nog dichter bij de huurder gebracht en hebben er voor gezorgd dat de heer Koning het voorzitterschap met dank heeft overgenomen van de heer Erents.



Links de heer Erents en rechts de heer Koning.

Om onze waardering te laten blijken sluiten wij dit jaarverslag af met een citaat van mevrouw Pauw en de heer Erents.

“Met mijn achtergrond van zorg en welzijn voelde ik mij in het begin soms een vreemde eend in de Auditcommissie. Al snel kwam ik er achter dat het bij Kennemer Wonen niet alleen om de cijfers gaat, maar veel meer om de wereld daarachter. Achter de huurinkomsten zitten individuele huurders. En daar lag mijn expertise.”, aldus mevrouw Pauw.

“Er zijn veel dingen ten positieve veranderd. Het enige dat nog beter kan, is onze terughoudendheid. Kennemer Wonen is veel te bescheiden. We doen veel goeds, maar vertellen daar te weinig over. Een beetje meer trots en bravoure mag best”, volgens de heer Erents.

3.5.2 Slotverklaring

In de vergadering van de Raad van Commissarissen op 18 april 2019 zijn de jaarrekening 2018 en het bestuursverslag 2018 van Kennemer Wonen met de accountant besproken. Nadat is kennisgenomen van de controleverklaring van de accountant heeft de Raad van Commissarissen op 18 april 2019 de jaarrekening 2018 en het bestuursverslag 2018 vastgesteld en de directeur-bestuurder decharge verleend.

Heiloo, 18 april 2019

S.J. Koning (voorzitter)

P.M. Huisman (vicevoorzitter)

M. Pennink

F. Verkerk

J.P.C. Pannekeet

C.H.B. Heemskerk

