



Gewoon
dóen!



Jaarstukken 2018

Missie WoonFriesland:

wij werken samen aan goed en betaalbaar wonen
voor mensen die dat nodig hebben.





Inhoudsopgave

Bestuursverslag

1	WoonFriesland in kort bestek	5
2	Verslag van het bestuur	9
3	Verslag van de raad van commissarissen WoonFriesland 2018	20
4	Realisatie strategische doelstellingen in 2018	30
5	Onze huurders centraal	35
6	Samenwerking met onze belanghouders, diverse marktpartijen, hogescholen en universiteiten	48
7	Betaalbaarheid en beschikbaarheid	63
8	Kwaliteit en duurzaamheid	75
9	Leefbaarheid	82
10	Governance en risicomanagement	91
11	Organisatie en Bedrijfsvoering	99
12	Financiën	109

Jaarrekening 2018

	Balans per 31 december 2018	118
	Winst-en-verliesrekening over 2018	120
	Kasstroomoverzicht over 2018	121
	Grondslagen voor de opstelling van de jaarrekening	123
	Toelichting op de balans per 31 december 2018	141
	Toelichting op de winst-en-verliesrekening over 2018	170
	Toelichting op het kasstroomoverzicht 2018	177

	Verklaringen	190
--	---------------------	-----

Overige gegevens

Bijlagen

A	Belanghouders WoonFriesland 2018	198
B	Overzicht van projecten die in 2018 opgeleverd zijn	199
C	Kwaliteits- en energieverbeteringen 2018	200
D	Energietabels 2018	201
E	Deelnemingen en verbindingen WoonFriesland 2018	202
F	30-stappenplan communicatie bij kwaliteitsverbeteringen	203



“Wij richten ons op drie speerpunten:
betaalbaarheid, beschikbaarheid
en duurzame kwaliteit.”





WoonFriesland in kort bestek

WoonFriesland is **het sociaal verhuurbedrijf** met als missie dat wij samen werken aan **goed en betaalbaar wonen**. Dit doen wij elke dag **met hart en ziel, in één keer goed**, onder het motto **Gewoon dóen!**

In 2018 hebben wij onze klantvisie aangescherpt. Deze geeft ons en onze huurders duidelijk de richting aan waar wij voor staan en wat zij van ons mogen verwachten. Hierdoor wordt het werken vanuit de klantgedachte verankerd in ons denken en doen. Niet onze woningen, maar onze huurders staan centraal. Door te luisteren naar - en in gesprek te gaan met - onze huurders en Huurdersverenigingen en de samenwerking op te zoeken met diverse belanghouders, marktpartijen, hogescholen en universiteiten, werken wij samen aan voldoende goede en betaalbare woningen voor nu en in de toekomst. Zo maken wij optimaal gebruik van elkaars expertise in het belang van onze huurders.

In 2018 heeft de visitatiecommissie ons beoordeeld met een 8- en aangegeven dat zij WoonFriesland zien als 'een buitengewoon ambitieus en daadkrachtig sociaal verhuurbedrijf. *WoonFriesland heeft een zeer goede uitgangspositie gecreëerd om in de komende jaren van betekenis te zijn voor de volkshuisvesting in Friesland.*' Dit bevestigt onze koers en daagt ons uit tot verdere optimalisatie en innovatie.

Wij richten ons op drie speerpunten: betaalbaarheid, beschikbaarheid en duurzame kwaliteit. Deze zijn onderdeel van de jaarlijkse prestatieafspraken die wij maken met het Platform Huurders en de gemeenten waarin wij actief zijn. Zo geven wij samen op maat invulling aan de volkshuisvestelijke opgave per gemeente.

Betaalbaarheid heeft onze hoogste prioriteit. Hierbij kijken we verder dan alleen maar naar de huurprijs. Dat wat wij zelf kunnen bijdragen, doen we: wij hebben ons huurprijsbeleid aangepast en verduurzamen grootschalig onze woningen en beleggen ze met zonnepanelen. Het resultaat is een comfortabele woning en het financiële voordeel gaat rechtstreeks naar onze huurders.

In Friesland verhuren wij ongeveer 21.000 goede en betaalbare woningen en overige eenheden en vertegenwoordigen wij 18% van de provinciale huurmarkt. Wij stabiliseren het aantal woningen en zijn en blijven actief in de gehele woningmarktregio Fryslân, zowel in steden als op het platteland en op de Waddeneilanden. De vraagdruk naar huurwoningen in grote kernen, dicht bij voorzieningen, neemt toe. Daarin investeren wij dan ook volop. Op deze wijze dragen wij bij aan de beschikbaarheid van voldoende woningen voor onze huurders. Wij bouwen nieuwe woningen en hebben woningen aangekocht. In maart 2018 hebben wij de woningportefeuille van Mooiland in Friesland overgenomen en in december zijn de volkshuisvestelijke taken van De Veste op Terschelling aan ons overgedragen. In tegenstelling tot voorgaande jaren verkopen wij in principe geen woningen meer.

Onze huurders moeten kunnen wonen in een goede woning. Daar werken wij hard aan. De kwaliteit van bijna 2.000 woningen is in 2018 fors verbeterd. In nauwe samenwerking, rekening houdend met de wensen van de bewoners, zijn de woningen comfortabeler, moderner en duurzaam geworden. Continue aandacht voor onze huurders is daarbij doorslaggevend voor succes. Temeer omdat we steeds meer te maken krijgen met kwetsbare groepen. Met huurders en samenwerkingspartners zijn onze medewerkers constructief en actief in de wijken en buurten om bij te dragen aan een leefbare woonomgeving.





WoonFriesland in kort bestek

Wij kijken verder dan de dag van vandaag en zoeken daarbij de expertise in de breedte op! Lerend van en werkend met elkaar, bouwen wij met vernieuwers die buiten de gebaande paden gaan aan het DreamHûs: betaalbaar, comfortabel, gebruiksvriendelijk en duurzaam wonen voor onze huurders in de toekomst. Onze huurders belasten we hier niet mee omdat we testen bij de TU in Delft. Met de bewezen uitkomsten profiteert de huurder straks van de slimme en rendabele versnelling van de verduurzaming. Innoveren helpt ons bij het waarmaken van onze ambities. Wij optimaliseren en digitaliseren processen en maken hierbij gebruik van de nieuwste technieken. Dit doen wij om efficiënter ons werk te kunnen doen en onze huurders beter te faciliteren en waar mogelijk te ontzorgen.

Met 240 medewerkers werken wij hard aan het waarmaken van onze klantvisie. Huurderstevredenheid is voor ons uitermate belangrijk. Wij vragen onze huurders hier continu naar, leren hiervan en passen onze werkwijzen en gedrag hier op aan. De professionaliteit en flexibiliteit van onze medewerkers en organisatie zijn daarbij doorslaggevend en richtinggevend. Wij investeren voortdurend in de ontwikkeling van onze medewerkers en in kennisdeling; wij halen kennis van buiten naar binnen en vice versa.

Om zoveel mogelijk middelen in te zetten voor goed en betaalbaar wonen, blijven wij scherp letten op onze bedrijfslasten. Door middel van onderzoek naar rendabele technieken, slimme manieren van woningverbetering en goede interne en externe samenwerking hebben we onze kosten, de bedrijfslasten, verlaagd naar € 722,- per jaar per verhuurbare eenheid. De afgelopen jaren zijn deze lasten met de helft gedaald. Het is belangrijk dat er een goede balans blijft tussen de kosten en de gevraagde prestaties. Het verlagen van bedrijfslasten is geen doel op zich. De kwaliteit en professionaliteit moeten te allen tijde voldoende geborgd blijven.

De keuzes van WoonFriesland maken we met het oog op de toekomst!





WoonFriesland in kort bestek

Tabel 1.1 Kerncijfers WoonFriesland 2018

Verhuur	2018	2017	2016
Huromzet woonegelegenheden (in miljoen €)	110,2	111,7	114,5
Huromzet overig vastgoed (in miljoen €)	5,4	6,4	7,6
Huurderving in te verhuren bezit (in % huromzet)	1,5	1,6	1,9
Huurachterstand (in % huromzet)	0,7	0,8	0,9
Woningontruimingen (aantal)	36	40	34
Gemiddelde maandhuur woningen, volgens CiP (in €)	485	474	464
Huur woningen in % van maximaal toegestane huur, volgens CiP	69	70	69
Huurderswisselingen (in % van het woningbezit)	10,3	10,3	9,1
Verhuring in % aan huishoudens met een inkomen beneden de DAEB-grens (2018: € 36.798)	93	94	96

Woningbezit en woningmutaties			
Totaal verhuureenheden per 31 december	20.994	20.143	21.580
Totaal woonegelegenheden per 31 december	19.623	18.774	20.089
Aantal woonegelegenheden in complexen met 24-uurs zorg of begeleiding	194	214	1.191
Aantal opgeleverde nieuwbouwwoningen voor verhuur	44	7	58
Aantal aangekochte huurwoningen	930	23	17
Aantal verkochte huurwoningen (incl. Koopgarant)	13	52	125
Aantal woningen verbetering kwaliteit en energieprestatie	1.834	1.978	607
Aantal gerenoveerde woningen	-	-	2
Aantal gesloopte woningen en woonunits	96	53	-

Financieel			
Balanstotaal (in miljoen €)	1.934	1.607	1.635
Kasstroomsaldo (in miljoen €)	14,2	14,3	15,8
Solvabiliteit	65%	62%	58%
Rente op totale leningenportefeuille	3,36%	3,91%	3,78%
Uitgaven aan investeringen	82,1	52,6	23,5
Uitgaven aan onderhoud (incl. kosten eigen onderhoudsdienst in miljoen €)	26,3	30,1	30,4
Uitgaven aan leefbaarheid (in miljoen €)	2,6	2,3	2,1

Organisatie			
Aantal bezette formatieplaatsen per 31 december	223	208	203
Ziekteverzuim	4,7%	3,7%	4,7%

“Het is onze droom om gebruiksvriendelijke, betaalbare, duurzame sociale huurhuizen te creëren voor onze huurders. Daarom heeft WoonFriesland het initiatief genomen om het 'huis van de toekomst' te creëren.”

DREAMHÛS

Samen werken aan betaalbaar, comfortabel, simpel én duurzaam wonen

PROJECTBESCHRIJVING

Betaalbaar, comfortabel, simpel én duurzaam wonen, dat is het idee achter DreamHûs. Dit experiment is een samenwerking tussen WoonFriesland, Bouwgroep Dijkstra Draisma, YES!Delft, The Green Village en de Bewonersraad Friesland. Op deze plek komen in het voorjaar van 2019 drie exact nagebouwde rijwoningen te staan met verschillende energielabels. Onderzoekers, studenten en ondernemers worden uitgedaagd om betaalbare, gebruikersvriendelijke verduurzamingsoplossingen voor deze woningen te bedenken en te testen.

De drie woningen met verschillende energielabels zijn een afspiegeling van de Nederlandse woningvoorraad. In dit 'living lab' kunnen de beste oplossingen worden getest op het gebied van energie, een gezond binnenklimaat, water, warmte, isolatie, ICT, Internet of Things en smart homes. Vervolgens worden de innovaties toegepast in de huurwoningen van het sociaal verhuurbedrijf WoonFriesland en daarna in de rest van Nederland.

De partijen combineren Friese nuchterheid en daadkracht met nieuwe technologische inzichten. Andere geïnteresseerde partijen uit het bedrijfsleven, kennisinstellingen, overheden en het publiek nodigen zij uit om een bijdrage te leveren.

Denk anders, denk mee! Gewoon dóen!





Verslag van het bestuur

Met groot genoegen bied ik u het bestuursverslag 2018 van het sociaal verhuurbedrijf WoonFriesland aan. Hierbij past een terugblik op het verslagjaar zelf, maar vooral ook op de bereikte resultaten en op datgene wat we in de toekomst nog willen bereiken.

2.1 De huurder en huurdersorganisatie centraal

Vanzelfsprekend staat de huurder centraal bij WoonFriesland. Een goede relatie met onze huurders en de huurdersorganisaties is essentieel om ons werk goed te kunnen doen. Het Platform Huurders WoonFriesland bestaat uit De Bewonersraad en HuurdersBelangenVereniging Heerenveen. Eind 2018 hebben wij een derde huurdersorganisatie mogen verwelkomen, namelijk huurdersvereniging De Brandaris, vanwege de overname van volkshuisvestelijke taken van De Veste op Terschelling.

De relatie met deze huurdersorganisaties is goed en constructief. Wij houden persoonlijk en actief contact met hen om onze dienstverlening beter te laten aansluiten op dat wat zij van ons verwachten. Daarbij zoeken wij onze huurders op en gaan in gesprek over belangrijke zaken met betrekking tot hun woning en woonomgeving.

We betrekken onze huurders en huurderorganisaties zo vroeg mogelijk bij ons beleid en beheer. Zo hebben onze huurders bij kwaliteitsverbeteringsprojecten al vanaf de eerste scrumsessie een actieve rol.

Er wordt veelal een co-creatie aangegaan om beleid te maken. Immers, als het sociaal verhuurbedrijf zijn de huurders ons uitgangspunt in ons denken en doen en is het van grote meerwaarde om dicht bij en met de huurders beleid en visie te ontwikkelen. Op deze manier borgen we dat onze huurders direct invloed hebben als belanghouder op ons beleid en onze uitvoering.

Met de invoering van de Woningwet is de rol van de huurders en hun belangenvertegenwoordigers nog explicieter vormgegeven. In de 18 gemeenten waar wij actief zijn, bespreken wij met het Platform Huurders en de gemeente hoe wij gezamenlijk, op maat, per gemeente invulling geven aan de volkshuisvestelijke opgave. Voor alle gemeenten zijn overzichtelijke biedingen en voortgangsrapportages gemaakt om transparant te laten zien wat wij van plan zijn en ook uiteraard wat wij realiseren. Er zijn met alle gemeenten prestatieafspraken gemaakt.

Onze klantvisie aangescherpt

WoonFriesland is **het sociaal verhuurbedrijf** met als missie dat wij samen werken aan **goed en betaalbaar wonen**. Dit doen wij elke dag **met hart en ziel, in één keer goed**, onder het motto **Gewoon dóen!**

In 2018 hebben wij onze klantvisie aangescherpt. Deze geeft ons en onze huurders duidelijk richting in waar wij voor staan en wat zij van ons mogen verwachten. Hiermee wordt het werken vanuit de klantgedachte verankerd in ons denken en doen. Wij hebben er in 2018 bewust voor gekozen ons te positioneren als 'het sociaal verhuurbedrijf'. Dit omschrijft beter wie wij zijn en waar we voor staan! Sociaal naar onze huurders en naar onze medewerkers. Bij WoonFriesland staan niet onze woningen, maar onze huurders centraal. Wij verhuren huizen, maar leggen de nadruk op de mensen die er wonen.

Door te luisteren naar - en in gesprek te gaan met - onze huurders en huurdersorganisaties en de samenwerking op te zoeken met andere partijen, werken wij samen aan voldoende goede en betaalbare woningen voor nu en in de toekomst. Zo maken wij optimaal gebruik van elkaars expertise in het belang van onze huurders.

Wij pakken daarbij zaken persoonlijk en lerender- en werkenderwijs op. WoonFriesland investeert continu in de ontwikkeling van haar medewerkers, we leren met elkaar van fouten en passen onze werkwijze en gedrag er op aan. Zo houden wij onze huurderstevredenheid zo hoog en onze bedrijfslasten zo laag mogelijk.





Verslag van het bestuur

Om onze dienstverlening continu bij de tijd en klantgericht te houden, meten wij zelf de huurderstevredenheid. In 2018 scoorden we met gemiddeld een 7,4 iets hoger dan in 2017 (zie hoofdstuk 5). Wij zien echter altijd ruimte voor verdere verbetering. De ambitie voor 2019 is om na elk contact met de huurder de tevredenheid te meten, de uitkomsten aan zowel de teams als individuele medewerkers van WoonFriesland terug te koppelen en er gericht mee aan de slag te gaan. Zo kunnen we onszelf en onze dienstverlening steeds verder verbeteren.

Samenwerking en Innovatie

Samen bereiken wij meer. Daarom werken wij multidisciplinair samen met private en publieke partijen. Dit doen wij met huurders, huurdersorganisaties en een breed scala aan belangenorganisaties, maatschappelijke ondernemingen, diverse marktpartijen en start-ups, hogescholen, universiteiten en overheden om onze maatschappelijke taak te volbrengen. Met elkaar kunnen wij zorgen voor voldoende goede en betaalbare woningen en een leefbare woonomgeving voor onze huurders in de provincie Friesland. Wij kijken verder dan vandaag en richten ons sterk op innovatie op het vlak van betaalbare duurzaamheid en gebruiksgemak voor onze huurders. Juist door de diversiteit in samenwerking creëren wij de mogelijkheid over grenzen heen te vernieuwen en te innoveren. Deze samenwerking levert onze huurder de maximale meerwaarde op, omdat we hierdoor elkaar aanvullen, stimuleren en sterker maken.

Een belangrijke stap die WoonFriesland met haar partners heeft gezet is het project DreamHüs

Het realiseren van betaalbare verduurzaming van de bestaande bouw is op dit moment de grootste opgave op de Nederlandse woningmarkt. Ook bij woningcorporaties wordt veel gepraat over verduurzaming, maar nog onvoldoende nagedacht over de betaalbaarheid en het gebruikersgemak daarvan.

Het is onze droom om gebruiksvriendelijke, betaalbare, duurzame sociale huurhuizen te creëren voor onze huurders. Daarom heeft WoonFriesland het initiatief genomen om het 'huis van de toekomst' te creëren.

Betaalbaar, comfortabel, simpel én duurzaam wonen, dat is het idee achter DreamHüs. Met dit experiment combineren wij met onze samenwerkingspartners Bouwgroep Dijkstra Draisma, YES!Delft, The Green Village en de Bewonersraad Friesland daadkracht en Friese nuchterheid met nieuwe technologische inzichten.



Samenwerken aan het DreamHüs

In het voorjaar van 2019 komen op locatie van The Green Village op de campus van TU Delft drie exact nagebouwde woningen te staan met verschillende energielabels. Onderzoekers, studenten, ondernemers en marktpartijen worden uitgedaagd om betaalbare, gebruiksvriendelijke verduurzamingsoplossingen voor deze woningen te bedenken en te testen. Vernieuwers die buiten de gebaande paden durven te denken en doen.

Andere geïnteresseerde partijen, zoals ondernemers, onderzoekers, kennisinstellingen, overheden en huurders worden uitgenodigd om hun bijdrage te leveren. Zo maken alle betrokken partijen de droom waar om een slimme en rendabele versnelling te geven aan de verduurzaming van de bestaande sociale huurhuizen in Nederland.





Verslag van het bestuur

Het unieke van het bouwen van de Dreamhúzen op The Green Village, de proeftuin voor duurzame innovaties op de campus van TU Delft, is dat er daar geen sprake is van bouwregelgeving die het project en de bijbehorende innovaties eventueel in de weg staat. De drie bewoonde woningen met verschillende energielabels vormen een afspiegeling van de Nederlandse woningmarkt. Het plan is dan ook om in dit 'living lab' de beste oplossingen te testen zonder dat wij onze huurders hier in hun huis mee lastigvallen. Dit kan zijn op het gebied van energie, een gezond binnenklimaat, water, warmte, isolatie, ICT, Internet of Things en smart homes. Vervolgens passen we de innovaties toe in de huurwoningen van het sociaal verhuurbedrijf WoonFriesland en daarna in de rest van Nederland.

Betaalbare huren en beschikbare woningen

De huurprijs is natuurlijk erg belangrijk als we het hebben over betaalbaar wonen. Betaalbaar wonen betekent namelijk dat de huurprijs, inclusief huurtoeslag, past bij het inkomen van de huurder. In de toekomst wordt de huurtoeslag mogelijk lager of zelfs afgebouwd. Daarom is het belangrijk dat de huur en overige woonlasten niet te veel stijgen. 85 procent van onze huren ligt onder € 597,30 en er is sprake van een evenwichtige huurprijsspiegel. In ons nieuw ontwikkelde huurprijsbeleid houden we deze huurprijsspiegel ook voor de toekomst evenwichtig en daarmee de huren goedkoop en betaalbaar (piramidale opbouw).

Ondanks onze maximale inspanningen voor betaalbare huren met dit huurprijsbeleid en forse verduurzaming van woningen, blijft er bij ons zorg over de betaalbaarheid van het wonen en leven voor onze huurders. Dit heeft te maken met de hoge overige lasten die onze huurders moeten dragen, hetgeen tot uitdrukking komt in onder andere de woonzorgquote. Van belang is om dit samen met de huurdersorganisaties goed in de gaten te houden en waar mogelijk en nodig de verantwoordelijke partijen (politiek en bedrijven) gezamenlijk aan te spreken op hun verantwoordelijkheid hierin.

Wij blijven persoonlijke aandacht houden voor mensen met betalingsproblemen. Dit doen we door vroegtijdig met onze huurders samen naar een oplossing te zoeken en, waar nodig, in sociale wijkteams probleemsituaties te signaleren en, waar mogelijk, uiteraard op te lossen.

Naast betaalbaarheid is de beschikbaarheid van woningen belangrijk voor onze huurders. Kijkend naar onze doelgroep, luisterend naar onze belanghouders en mede op basis van onze marktvisie verkoopt WoonFriesland in principe geen woningen en koopt ook woningen aan om de omvang van haar portefeuille rond de 20.000 woningen te stabiliseren en aanwezig te zijn en te blijven in heel Friesland: in steden, op het platteland en de eilanden. Dit alles is verankerd in ons portefeuillebeleid.

Verduurzaming van de totale woningvoorraad

WoonFriesland zet fors in op verduurzaming van haar woningen. In totaal is in 2018 van 1.834 woningen de kwaliteit en/of energieprestatie verbeterd en zijn er 44 nieuwe woningen gebouwd. In totaal zijn er 96 woningen gesloopt die in 2019 vervangen worden door nieuwbouw. Hiermee zorgen we voor meer wooncomfort voor een grote groep huurders. We vinden het belangrijk dat zoveel mogelijk huurders profiteren van onze investeringen. Hierbij houden we sterk rekening met de wensen van onze huurders en kiezen we voor maatwerk per complex, zodat iedere woning de kwaliteitsverbetering krijgt die nodig is. We verbeteren de energieprestatie van onze woningen zodat ons totale woningbezit in 2021 gemiddeld ruim boven energielabel B uitkomt en hiermee presteren we beter dan het landelijke Energieakkoord. Bovendien zetten we extra in op het beleggen van onze daken met zonnepanelen. Hiermee geven we een extra impuls aan het betaalbaar houden van de woonlasten van onze huurders. Het financiële voordeel van de zonnepanelen komt namelijk rechtstreeks ten gunste van de huurder. Goed voor de portemonnee van onze huurders en gezamenlijk dragen we hierdoor bij aan een beter klimaat. Wel merken wij dat wij vanwege capaciteits- en materiaaltekorten en prijsstijgingen in de markt minder woningen hebben kunnen aanpakken dan onze ambitie was.





Verslag van het bestuur

Focus op de kerntaak

WoonFriesland blijft zich richten op haar kerntaak, namelijk het verhuren van goede en betaalbare woningen. Na de verkoop van het intramuraal zorgvastgoed in 2017 ligt de verkoop van ons commercieel en maatschappelijk vastgoed goed op koers. Wij verwachten in 2019 deze portefeuille in zijn geheel te verkopen. De opbrengsten investeren we direct in onze woningen en deze keuze en focus past in onze lijn van alleen uitgaven doen die onze huurders rechtstreeks ten goede komen.

Leefbaarheid

Leefbaarheid ligt ons na aan het hart. Leefbaarheid gaat niet over de woning zelf, maar over de woonomgeving, een prettige en veilige buurt en de beschikbaarheid van goede voorzieningen. Daar draagt WoonFriesland actief aan bij, zodat onze huurders nog meer kunnen genieten van het wonen.

Juist door een toename in het huisvesten van kwetsbare huurders zien wij dat leefbaarheid steeds belangrijker wordt. Binnen de kaders van wet- en regelgeving wil WoonFriesland er alles aan doen om in haar complexen en buurten de leefbaarheid te versterken. WoonFriesland is bezig haar visie op leefbaarheid aan te passen. Wij willen uitblinken in leefbaarheid:

- Zichtbaar in de buurt en dicht bij de mensen
- Hoge standaarden in uitstraling wonen en woonomgeving
- Evenwicht in draagkracht en draaglast van buurten/complexen
- Samenwerken in de buurt
- Laagdrempelige hulp aan huurders

Een leefbare omgeving creëer je mét elkaar, als huurders(organisaties), sociaal verhuurbedrijf, gemeente en welzijns- en zorgpartijen. Onze wijkconsulenten en buurtbeheerders spelen hier een belangrijke rol in. Zij zijn actief in onze buurten en hebben een signalerende en, indien nodig, handhavende rol in samenwerking met andere organisaties. Waar nodig spreken zij huurders aan op ongewenst gedrag en werken zij samen met huurders die bijdragen aan een goede leefomgeving. Ze pakken overlafsituaties op en signaleren onder andere zwerfafval, gebreken en vernielingen. Samen met onze service- en onderhoudsmedewerkers dragen zij in belangrijke mate bij aan het schoon, heel en veilig houden van de buurt.

Bewust heeft WoonFriesland dan ook gekozen voor een eigen professionele onderhoudsdienst met vaklieden die onze buurten en huurders kennen, hierop adequaat kunnen inspelen en ook proactief zaken kunnen signaleren en doorgeven aan onze wijkconsulenten. Immers, naast het doen van onderhoud, zijn onze vaklieden mede de ogen en oren van onze organisatie. In deze signalerende rol is samenwerking met onze wijkconsulenten en buurtbeheerders essentieel.





Verslag van het bestuur

Wij stimuleren leefbaarheidsinitiatieven van eigen huurders. Daarbij dragen wij zelf onder meer bij door deelname aan sociale teams, spreekuren in de wijk, het organiseren van wijkschouwen en tuinactiedagen. Dit doen we met onze huurders en andere betrokken partijen, zoals gemeenten, en de inzet van onze wijkconsulenten, buurtbeheerders en huismeesters op diverse complexen. Daar waar nodig betrekken wij andere partijen die actief zijn in wijk of buurt zoals gemeente, wijk- of gebiedsteam, vrijwilligers en welzijnspartijen.

In toenemende mate zien wij de trend dat door de scheiding van wonen en zorg bij een deel van onze huurders de zelfredzaamheid afneemt. Dit vraagt om een nog betere afstemming tussen wonen, welzijn en zorg en verdere ontschotting en samenwerking. Een intensievere en meer gerichte leefbaarheidsaanpak is noodzakelijk omdat we meer kwetsbare huurders huisvesten en meer personen met verward gedrag zien. Om goed wonen ook voor deze groep en hun omwonenden mogelijk te maken, werken wij intensief samen met multidisciplinaire wijk- of buurtteams en sociale teams. Op deze wijze benutten we elkaars kennis en kunde optimaal.

2.2 Het sociaal verhuurbedrijf: Gewoon doen en gewoon dóen!

WoonFriesland is het sociaal verhuurbedrijf met als missie dat wij samen werken aan goed en betaalbaar wonen. Dit doen wij elke dag met hart en ziel, in een keer goed onder het motto 'Gewoon dóen!', samen met al onze medewerkers, om ook voor onze huurders en medewerkers het sociaal verhuurbedrijf te zijn.

In Friesland verhuren wij ongeveer 21.000 goede en betaalbare woningen en vertegenwoordigen wij 18% van de provinciale huurmarkt. Wij stabiliseren het aantal woningen en zijn en blijven actief in de gehele woningmarktregio Fryslân in 18 gemeenten, zowel in steden als op het platteland en op de Waddeneilanden.

WoonFriesland is een maatschappelijke, betrokken organisatie die zich op drie speerpunten richt: betaalbaarheid, beschikbaarheid en kwaliteit/duurzaamheid. Uiteraard doen wij dit vanuit één drijfveer: onze huurders. Om onze woningen ook in de toekomst aantrekkelijk te houden voor onze huurders, zetten wij ons in voor leefbare wijken en buurten samen met huurders en huurdersorganisatie, gemeenten, zorg- en welzijnsorganisaties. WoonFriesland staat dicht bij haar huurders doordat onze wijkconsulenten, service- en onderhoudsmedewerkers en buurtbeheerders met regelmaat in onze wijken en buurten ter plekke en actief zijn. Betaalbare huurwoningen voorop, met de balans in kwaliteit, duurzaamheid en wooncomfort, daarin investeert WoonFriesland volop. We blijven in de toekomst ook het sociaal verhuurbedrijf door Gewoon te dóen!

Door 'Gewoon dóen!' vragen we onze huurders en stakeholders voortdurend om met ons mee te denken en door daar uitvoering aan te geven, kunnen we ons nog meer verbeteren.

Ons nieuwe portefeuillebeleid en huurbeleid wordt gewaardeerd. We willen onze beschikbare voorraad zo rond de 20.000 woningen houden. Door in principe geen woningen te verkopen en ook weer aan te kopen, en aandacht te hebben voor de kern-/dorpdiscussies en -problematiek, leveren we een belangrijke bijdrage aan de volkshuisvestelijke issues, waar ook de gemeenten en onze huurdersorganisaties voor staan.

In 2018 zijn de woningen van woningcorporatie Mooiland overgedragen aan WoonFriesland, na overeenstemming over de verkoop te hebben bereikt eind 2017.

Tevens hebben wij de volkshuisvestelijke taken van woningcorporatie De Veste uit Ommen overgenomen op Terschelling.





Verslag van het bestuur

Na goede gesprekken met Huurdersvereniging De Brandaris en de gemeente Terschelling, en uiteraard een goede bieding, is samen met de Veste unaniem voor WoonFriesland gekozen. Hiermee is voor zowel de huurders als het eiland gewaarborgd dat de sociale woningvoorraad en de dienstverlening op een goede manier behouden blijven. Het gaat om 414 sociale huurwoningen, 204 studentenkamers, 3 medewerkers en het netwerkpunt op Terschelling. Deze overname past in ons beleid om ons in Friesland te concentreren op de kerntaak: zorgen voor goede en betaalbare sociale huurwoningen voor mensen die dat nodig hebben. Daarnaast zijn wij als het sociaal verhuurbedrijf al meerdere jaren actief op de Waddeneilanden Vlieland en Schiermonnikoog. Hierdoor heeft WoonFriesland ervaring en expertise met deze specifieke woningmarkten.



Overdracht volkshuisvestelijke taken Terschelling

Visitatie 2014 - 2017, WoonFriesland gewaardeerd met een 8-!

Corporaties worden elke vier jaar onderzocht en beoordeeld door een onafhankelijke visitatiecommissie. Dit gebeurt door interviews, veldbezoek en diepgaande analyses van een grote hoeveelheid documenten.

‘Het sociaal verhuurbedrijf WoonFriesland zet geld weloverwogen in voor huurders. Huurdersorganisaties, gemeenten en partners zien en waarderen deze inzet en resultaten’.

Dit was één van de uitkomsten van de onafhankelijke visitatiecommissie na interviews met bovengenoemde organisaties over de periode 2014 - 2017. De commissie hield ook onze geleverde prestaties tegen het licht, beoordeelde onze inzet van geld en onderzocht hoe WoonFriesland wordt bestuurd en geleid. Al deze aspecten bij elkaar kregen gemiddeld een 8- van de commissie. Een mooie stijging ten opzichte van de 6,8 over de vorige periode, temeer omdat ook de beoordelingscriteria verzaard zijn.

Het oordeel van de commissie is helder en voor ons een steun in de rug om door te gaan op de ingezette koers. Volgens de visitatiecommissie is onze financiële continuïteit goed op orde. Wij hebben als sociaal verhuurbedrijf de afgelopen jaren sterk ingezet op kostenreductie en de personeelsomvang gehalveerd.

‘WoonFriesland zet haar vermogen weloverwogen in, passend bij de opgaven in haar werkgebied. Ook is een duidelijke relatie tussen visie, strategie en beleid en uitvoering aanwezig, die bovendien goed wordt uitgedragen en uitgelegd aan de belanghebbenden.’





Verslag van het bestuur

De visitatiecommissie ziet ons als een buitengewoon ambitieus en daadkrachtig sociaal verhuurbedrijf. Zij geeft aan dat wij na een ingrijpende reorganisatie, heroriëntatie en professionalisering goed op weg zij dé sociale verhuurorganisatie in Friesland te zijn.

‘WoonFriesland heeft een zeer goede uitgangspositie gecreëerd om in de komende jaren van betekenis te zijn voor de volkshuisvesting in Friesland.’

Professionele, klantgerichte en adaptieve organisatie

WoonFriesland werkt continu aan het verder professionaliseren en flexibiliseren van de eigen organisatie, door voortdurend in de ontwikkeling van haar medewerkers te investeren. Het verder optimaliseren van de datakwaliteit, de processen en het excelleren in de uitvoering heeft geleid tot een plattere en adaptieve organisatie die flexibel kan anticiperen op de snel veranderde omgeving waarmee ook WoonFriesland te maken heeft. Er is bij WoonFriesland sprake van modern medezeggenschap waarbij onze Ondernemingsraad mede vorm geeft aan de organisatieontwikkeling. Dit is een continu proces omdat wij bij WoonFriesland willen en moeten blijven inspelen op de dynamische omgeving. Hierbij hanteren wij met de Ondernemingsraad gezamenlijk dezelfde kaders en spelregels, zodat we koersvast, met gebruik van alle competenties een circulair werkende en lerende organisatie zijn.

Organisatiefilosofie WoonFriesland

Figuur 2.1



Organisatiefilosofie WoonFriesland

Rondom onze huurders is de circulaire organisatie gevormd, waarin samenwerking intern en extern centraal staat op basis van gelijkwaardigheid, werkenderwijs leren, lerenderwijs werken met als motto Gewoon dóen!





Verslag van het bestuur

Om zoveel mogelijk middelen in te zetten voor goed en betaalbaar wonen, letten wij scherp op onze bedrijfslasten. Door middel van onderzoek naar rendabele technieken, slimme manieren van woningverbetering en goede interne en externe samenwerking hebben we onze kosten, de bedrijfslasten, in 2018 weer verder verlaagd naar € 722 per jaar per verhuurbare eenheid. De afgelopen jaren zijn deze lasten met de helft gedaald. Het is belangrijk dat er een goede balans blijft tussen de kosten en de gevraagde prestaties. Het verlagen van bedrijfslasten is geen doel op zich. De kwaliteit en professionaliteit moeten te allen tijde voldoende geborgd blijven.

2.3 Risicobeheersing

Algemeen

De risicobeheersing van WoonFriesland is uitgebreid beschreven in Hoofdstuk 10.

Ook de Autoriteit wonen (Aw) heeft eind 2018 in haar Sectorbeeld een realistische, doch indringende beschouwing gegeven van de wereld en het politieke bestel waarbinnen corporaties hun kerntaak geacht worden te vervullen. Enerzijds de dalende exploitatiekasstromen als gevolg van toenemende heffingen en belastingen en de druk op de huren vanwege betaalbaarheid, anderzijds het verduurzamingsissue en noodzakelijke kwaliteitsverbetering van de woningen, leggen een zware druk op een flexibele en evenwichtige koers.

WoonFriesland heeft die koers een paar jaar geleden al ingezet en richt zich op haar kerntaak, namelijk de verhuur van betaalbare en goede sociale huurwoningen. Daarbij richten wij ons op de toekomst, ook wat betreft de toepassing van nog te ontwikkelen betaalbare duurzaamheidsmaatregelen, en voeren conform de beschouwingen van de Aw een voorzichtig innovatiebeleid, waarbij verliesrisico's worden beperkt.

Blik op de toekomst

Een belangrijk issue dat vanuit de ervaringen in 2018 (mede door AVG) bij WoonFriesland in versterkte mate naar voren komt, is dat bewustwording van de behoefte en noodzaak aan zelfcontrole, zelfassessment, 2 paar ogen principe, controle mindfulness en awareness in de meest basale processen, nog sterker bij onze medewerkers ontwikkeld moet worden.

Met het in 2019 op te starten 'awareness programma' willen wij die bewustwording verbeteren. Bijkomend voordeel zal zijn dat dit de wegen kan openen naar het als organisatie kunnen gaan voldoen aan het OOB-regime (Organisatie van Openbaar Belang), dat mogelijk in 2020 voor ons zal gaan gelden.

Tevens hebben wij in 2018 een omvangrijk bedrijfsvoeringsproject gestart, geheel gericht op het in 2019 en 2020 verder optimaliseren en digitaliseren van onze processen, waarbij de klantvisie centraal staat. De effecten daarvan op de personele bezetting zullen geleidelijk aan duidelijk worden. We streven er daarbij naar deze zoveel als mogelijk te mitigeren met 'mens volgt werk' flankerend beleid. Ook stellen we veranderende/nieuwe functies met mogelijkheden voor scholing en begeleiding zoveel mogelijk open voor onze huidige werknemers.

2.4 Beleidsmatige beschouwing over het verschil tussen de marktwaarde en de beleidswaarde

WoonFriesland waardeert haar bezit op marktwaarde. Door de waardering van de onroerende zaken in exploitatie tegen marktwaarde wordt inzicht gegeven in de mogelijke verdien capaciteit van de vastgoedportefeuille van WoonFriesland. De marktwaarde geeft, rekening houdend met de uitgangspunten van het Handboek modelmatig waarderen marktwaarde, het bedrag op balansdatum weer waartegen het vastgoedbezit op de vrije markt kan worden vervreemd. De doelstelling van WoonFriesland is om te voorzien in goed en betaalbaar wonen. Daarnaast verkoopt WoonFriesland slechts een zeer beperkt aantal woningen. Dit betekent dat maar een zeer klein deel van de in de jaarrekening verantwoorde marktwaarde in de toekomst gerealiseerd wordt.





Verslag van het bestuur

De beleidswaarde sluit aan op het beleid van WoonFriesland en beoogt inzicht te geven in de verdien capaciteit van haar vastgoed uitgaande van dit beleid. In deze paragraaf van het verslag van het bestuur is een beleidsmatige beschouwing opgenomen over het verschil tussen de marktwaarde en de beleidswaarde van de onroerende zaken in exploitatie.

Verskil marktwaarde en beleidswaarde

Het verschil tussen de marktwaarde en de beleidswaarde per ultimo 2018 ziet er als volgt uit (bedragen x € 1.000):

Tabel 2.1 Verschil marktwaarde en beleidswaarde

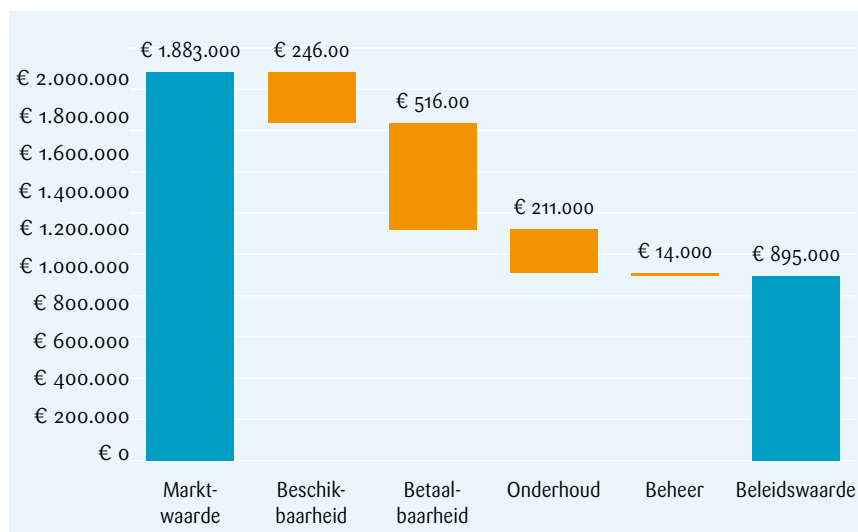
	31-12-2018
Marktwaarde	1.882.957
Beleidswaarde	895.423
Vershil	987.534

Als WoonFriesland de beleidswaarde als waarderingsgrondslag zou hanteren, dan daalt het eigen vermogen met het verschil tussen de marktwaarde en de beleidswaarde ad € 988 miljoen (zonder rekening te houden met het belastingeffect).

Analyse verschillen

Onderstaand worden de belangrijkste componenten die tot verschillen leiden tussen de marktwaarde en de beleidswaarde grafisch weergegeven en daarna toegelicht.

Figuur 2.2 Waterval beleidswaarde



Niet uitponden

Bij de bepaling van de marktwaarde wordt de hoogste uitkomst van de scenario's doorexploiteren en uitponden als marktwaarde gezien. In de meeste gevallen geeft het uitpondscenario de hoogste waarde. Zeker met de fors gestegen leegwaardes als basis voor het uitpondscenario. WoonFriesland heeft een verkoopstrategie waarbij geen woningen worden verkocht, tenzij... Indien alleen het doorexploiteerscenario voor de marktwaarde geldt, dan daalt de marktwaarde met € 246 miljoen.





Verslag van het bestuur

Lagere huur

Bij het bepalen van de marktwaarde wordt bij mutatie de 'markthuur' ingerekend, terwijl bij de beleidswaarde de 'streefhuur of lagere aanvangshuur' als de nieuwe huur geldt. Bij de bepaling van de aanvangshuur wordt rekening gehouden met de verschillende aftoppingsgrenzen. Daarnaast is bij WoonFriesland sprake van de beperking van de huursombenadering. De totale huursom mag in een jaar niet meer stijgen dan inflatie plus 1%. Bij de marktwaarde wordt de maximale huurstijging ingerekend. Door de streefhuur van WoonFriesland in te rekenen daalt de waarde met € 514 miljoen.

Meer onderhoud

Voor het bepalen van de onderhoudslasten voor de marktwaarde wordt het in de (commerciële) markt gebruikelijke onderhoud ingerekend. Dit is veelal lager dan het onderhoud dat een corporatie uitvoert. WoonFriesland heeft een hogere onderhoudsopgave ingerekend in de begroting. Deze opgave voert een belegger waarschijnlijk niet uit, waardoor het marktonderhoud lager uitvalt dan het corporatie-onderhoud. Het effect op de waarde is € 211 miljoen negatief.

Meer beheer

Daarnaast zijn de beheerlasten van een belegger zo laag mogelijk, terwijl WoonFriesland ook andere taken uitvoert (bijvoorbeeld leefbaarheid). Het effect van meer beheer bedraagt € 14 miljoen negatief.

2.5 Financieel.....Kort en goed

- In 2018 hebben wij financieel boven begroting gepresteerd en de financiële KPI's gehaald. Door scherp te sturen en vastgoedsturing te koppelen aan financiële sturing, hebben wij één van de belangrijkste KPI's voor de meting van inzet van middelen gehaald, een ICR van 1,6. De goede Plan-Do-Check-Act-cyclus werpt zijn vruchten af om de bestedingen aan nieuwbouw, kwaliteitsverbetering, onderhoud en leefbaarheid te maximaliseren. WoonFriesland strekt zich werkelijk maximaal uit, niet alleen in 2018, maar ook in de jaren daarvoor toen dit beleid voor het eerst werd ingezet en geëffectueerd.
- Wij zijn meer dan solvabel om aan onze verplichtingen te kunnen voldoen. De solvabiliteit is ook in 2018 verder toegenomen naar 65%.
- Ons leningsniveau (Loan to Value) ligt op een verantwoord niveau. Onze leningen bedragen eind 2018 € 637 miljoen, circa 71% van de beleidswaarde ad € 895 miljoen. Op basis van het ingezette beleid voor de komende jaren daalt dit percentage naar 62%.
- Eind van het jaar bereikten wij overeenstemming over de verkoop van ons commercieel en maatschappelijk vastgoed (BOG/MOG), zodat wij ons geheel kunnen richten op de kerntaak en de opbrengst van de verkoop kunnen herinvesteren in onze woningen. Met de kopende partij gaan wij in 2019 het traject in van goedkeuring door de Aw.

Samen werken aan goed en betaalbaar wonen, met hart en ziel en in een keer goed.

Dat is wat we gewoon blijven dóen samen met onze medewerkers en al onze belanghouders!

Grou, 13 mei 2019

Sigrid K. Hoekstra
Directeur-bestuurder
WoonFriesland



“Samen werken aan goed en betaalbaar wonen voor mensen die dat nodig hebben. Voor de raad van commissarissen houdt dat in dat zij bij ieder besluit of toetsing steeds teruggaan naar de kernbedoeling of datgene wat we doen en willen, passend is bij het duurzaam zorg kunnen dragen voor goed en betaalbaar wonen.”





Verslag van de raad van commissarissen WoonFriesland 2018

3.1 Algemeen

De raad van commissarissen (RvC) houdt, conform de statuten van Stichting WoonFriesland, toezicht op het bestuur en op de algemene gang van zaken van de corporatie. Daarnaast is de RvC gevraagd en ongevraagd adviseur van de directeur-bestuurder. De Raad is verantwoordelijk voor de benoeming van de bestuurder en stelt de beoordeling en arbeidsvoorwaarden vast. De RvC geeft de accountant opdracht voor de controle van de jaarstukken en keurt de opdrachtverlening goed voor de visitatie die WoonFriesland elke vier jaar laat uitvoeren. De RvC volgt bij haar toezichthoudende taak de principes van good governance, zoals vastgelegd in de Governancecode voor woningcorporaties en de Woningwet.

Visie op Toezicht

‘Samen werken aan goed en betaalbaar wonen voor mensen die dat nodig hebben’ is de kern van de visie van WoonFriesland waarop de raad van commissarissen van WoonFriesland ook in het achterliggende verslagjaar toezicht heeft gehouden. Deze kern is gebruikt als leidraad voor alle toezichthoudende activiteiten en besluiten van de Raad. Voor de commissarissen houdt dat in dat zij bij ieder besluit of toetsing steeds teruggaan naar de kernbedoeling of datgene wat we doen en willen, passend is bij het duurzaam zorg kunnen dragen voor goed en betaalbaar wonen. In 2018 is daar de typering: WoonFriesland, hét sociaal verhuurbedrijf bijgekomen. Samen met de bestuurder, de medewerkers, alle belanghebbenden en de organisaties hebben we ons in 2018 ingespannen om het begrip sociaal verhuurbedrijf te laden. Bij alle stukken die ons zijn voorgelegd en bij elke beslissing hebben we onze besluitvorming gespiegeld aan de vraag: ‘Is dit een beslissing die de toekomst van ons sociaal verhuurbedrijf versterkt?’. We hebben dit nog nooit als een eenvoudige opdracht ervaren, maar altijd wel als een uitdagende. En de visitatie van het afgelopen jaar heeft ons daarin bevestigd. Vandaar dat we er ook heel trots op zijn dat het onze bestuurder en de organisatie van WoonFriesland steeds beter lukt om ook de blik naar voren te richten.

Verduurzaming van ons bezit

Het hoeft geen betoog dat dit thema in hoge en direct zichtbare mate de realisatie van onze missie gaat vormgeven of wellicht zelfs wel bepalen. Naast investeringen in zonnepanelen en energiebeperkende kwaliteitsverbeteringen van onze woningvoorraad, heeft 2018 in het teken gestaan van de voorbereidingen op het DreamHüs¹. Betaalbaar, comfortabel, simpel én duurzaam wonen is het idee achter het DreamHüs. Het DreamHüs is een experiment waarbij verschillende organisaties en bedrijven samenwerken: Bouwgroep Dijkstra Draisma, YES!Delft, The Green Village, De Bewonersraad en natuurlijk ook WoonFriesland; we zijn er trots op te mogen melden dat de bestuurder van WoonFriesland hierin een voortrekkersrol heeft genomen. In het voorjaar van 2019 komen op locatie van The Green Village op de campus van de TU Delft drie exact nagebouwde woningen uit onze woningvoorraad te staan, met verschillende energielabels. Onderzoekers, studenten, ondernemers en marktpartijen worden uitgedaagd om betaalbare, gebruikersvriendelijke verduurzamingsoplossingen voor deze woningen te bedenken en te testen. Vernieuwers die buiten de gebaande paden durven te denken en doen. Daarbij hoeven we op deze manier geen testomgevingen binnen verhuurde woningen te creëren en hebben onze huurders straks wel de lusten, maar niet de lasten van deze experimenten.

We zijn er trots op met vernieuwers te werken die buiten de gebaande paden durven te denken en te doen. Zo maken WoonFriesland en alle betrokken partijen de droom waar om een slimme en rendabele versnelling te geven aan de verduurzaming van de bestaande sociale huurwoningen in Nederland. Daarmee levert WoonFriesland méér dan op basis van de afspraken van het klimaatakkoord² van Parijs van haar mag worden verwacht. Immers, samen zijn we er verantwoordelijk voor dat we in Nederland in 2030 bijna de helft minder broeikasgassen uitstoten dan dat we in 1990 deden. Het DreamHüs is daarmee precies wat het zegt te zijn: droom, visie en toekomst.

¹ <https://www.dreamhus.nl>. Geraadpleegd: 17-02-2019

² <https://www.klimaatakkoord.nl/klimaatakkoord>. Geraadpleegd: 17-02-2019





Verslag van de raad van commissarissen WoonFriesland 2018

Ook wij, als raad van commissarissen, zijn hier actief bij betrokken. Bovenstaande ambitie vraagt ook een langdurig en met een open verwachting met elkaar optrekken. Dit geldt ook voor onze afstemmingsgesprekken met de huurdersvertegenwoordigers, met de medewerkers via de Ondernemingsraad en andere belanghebbenden. Het ook in 2018 doorgezette initiatief 'WoonFriesland Academy' is een effectieve basis gebleken om elkaar intensief te ontmoeten op thema's die niet alleen WoonFriesland betreffen, maar zeker ook de gehele regio. Het resultaat van deze ontmoetingen is een meer up-to-date input voor onze visieontwikkeling en strategische meerjarenplanning, inclusief de interne organisatieontwikkeling. Daarnaast draagt het bij tot een betere onderlinge afstemming tussen de woningcorporaties en de regionale belanghebbenden.

3.2 Samenstelling van de RvC

De samenstelling van de RvC van WoonFriesland is overeenkomstig de statutaire bepalingen van WoonFriesland en de wettelijke voorschriften. De RvC is van oordeel dat de Raad voldoende divers is samengesteld wat betreft deskundigheid en competenties. De samenstelling en deskundigheid van de raad sluiten aan bij de beschrijving daarvan in de profielschets van de RvC.

Tabel 3.1 Samenstelling RvC op 31 december 2018

Naam	Functie	Eerste benoeming	Einde eerste zittingstermijn	Definitief aftredend***
De heer ir. C.B. Mulder	Voorzitter	1 april 2014	13 april 2018	13 april 2022
Mevrouw drs. L.J.M. Hobert MME *	Vicevoorzitter	1 april 2014	1 april 2018	1 april 2022
De heer H. Mulder	Lid	1 april 2014	23 april 2018	23 april 2022
De heer J.A.F.A. Timmermans **	Lid	1 juni 2015	1 juni 2019	1 juni 2023
Mevrouw R. H. Mossel **	Lid	17 juni 2015	17 juni 2019	17 juni 2023

* o.b.v. bindende voordracht Ondernemingsraad

** o.b.v. bindende voordracht Platform Huurders



Van links naar rechts (bovenste rij):
de heer J.A.F.A. Timmermans,
mevrouw L.J.M. Hobert,
de heer C.B. Mulder,
(onderste rij) Mevrouw R.H. Mossel
en de heer H. Mulder



Verslag van de raad van commissarissen WoonFriesland 2018

Overzicht nevenfuncties leden raad van commissarissen

De leden van de RvC hebben naast hun functie als commissaris bij WoonFriesland andere nevenfuncties. Er is hierbij geen sprake van conflicterende of onverenigbare functies.

De heer C.B. Mulder (1949) is werkzaam als directeur van CMMC B.V. Hij beschikt over ruime bestuurlijke ervaring binnen en buiten Friesland. Tevens heeft hij een uitgebreid netwerk in de publieke en private sector. De heer Mulder is voorzitter van de raad van commissarissen van Zevenwouden Verzekeringen en commissaris bij ELEQ Group B.V.. Hij is per 27 november 2018 benoemd als waarnemend voorzitter bij de woningcorporatie Stichting Huisvesting Vredewold te Leek

Mevrouw L.J.M. Hobert (1962) is vanaf 1 januari 2019 werkzaam als voorzitter van het College van Bestuur van Primenius en Tamariki. Tijdens het verslagjaar was zij werkzaam als Dean van het Instituut voor Bedrijfskunde aan de Hanzehogeschool Groningen. Daarnaast is zij vicevoorzitter van de raad van toezicht bij Stichting Ziekenhuis Nij Smellinghe. Ook is zij voorzitter, tot 1 februari 2019, van de raad van toezicht van de stichting De Lawei. Zij brengt met name bestuurlijke en human resource expertise mee.

De heer H. Mulder (1959) was tot 1 februari 2017 directeur Nationaal Coördinator Groningen. Vanaf 1 februari 2017 is de heer Mulder gemeentesecretaris van de gemeente Midden-Groningen. Daarnaast is hij voorzitter van de raad van toezicht van OSG Piter Jelles te Leeuwarden, lid van de raad van toezicht van Geonovum en bestuurslid bij Camping Duinoord Ameland.

De heer J.A.F.A. Timmermans (1947) was tot zijn pensioen in 2013 stedenbouwkundige van professie. Hij vervult meerdere functies op het gebied van verkeer, landschap, erfgoed en cultuur en volkshuisvesting. Zo is de heer Timmermans secretaris van de Stichting Gerben van der Kooi, lid Raad van Advies Stichting De Regisserende Gemeente, lid jury Hendrik ten Hoeve Pries Aed Levwert, voorzitter Stichting Rixt, voorzitter Stichting Interieurs in Fryslân, adviseur Landschap, Stedenbouw en Monumentenzorg voor Staatsbosbeheer Waddeneilanden en Stichting Ruïnekerk Bergen, lid Jury Wopke Eekhoffprijs Leeuwarden en voorzitter Stichting Surplus.

Mevrouw R.H. Mossel (1963) is bestuurder van de Noord Nederlandse Coöperatie van Zorginstellingen U.A. (thuiszorg, verzorgingshuis- en verpleeghuiszorg in Groningen en Drenthe). Naast haar functie als bestuurder is zij bestuurslid van de adviescommissie Bouwen en Wonen van de gemeente Zuidhorn en voorzitter van de raad van advies Social en Creative studies Stenden Hogeschool (beide onbezoldigd).





Verslag van de raad van commissarissen WoonFriesland 2018

3.3 Samenstelling commissies

De RvC kende de volgende commissies en bemensing:

De remuneratiecommissie bestond in het verslagjaar uit mevrouw L.J.M. Hobert (voorzitter) en mevrouw R.H. Mossel.

De remuneratiecommissie beoordeelt het functioneren van de directeur-bestuurder en stelt de arbeidsvoorwaarden vast. In 2018 heeft de remuneratiecommissie remuneratiegesprekken gevoerd met de directeur-bestuurder; de zogenaamde midterm en endterm review gesprekken. De remuneratiecommissie heeft hiervan verslag gedaan aan de RvC. Daarnaast is de remuneratiecommissie bijeen gekomen om de honorering van de RvC en de directeur-bestuurder voor te bereiden en ter besluitvorming in te brengen in de eigen vergadering. De honorering is in overeenstemming met de Wet Normering Topinkomens (WNT). Tevens heeft de remuneratiecommissie de eigen evaluatie onder externe begeleiding voorbereid en georganiseerd.

De auditcommissie bestond in 2018 uit de heer H. Mulder (voorzitter) en de heer J.A.F.A. Timmermans.

De auditcommissie vergadert ongeveer een week voor de reguliere RvC-vergadering over relevante financiële onderwerpen en rapportages die op dat moment aan de orde zijn. Deze onderwerpen komen vervolgens in de reguliere RvC-vergaderingen aan bod.

In 2018 is in de auditcommissie gesproken over het jaarplan 2019 e.v., het jaarverslag en jaarrekening 2017 inclusief accountantsverslag, treasuryrapportages en transactievoorstellen, diverse kwaliteitsverbeterings- en nieuwbouwprojecten, Managementletter van de accountant, maand- en kwartaalrapportages, verkoop van het bedrijfsonroerend goed en maatschappelijke vastgoed, overname sociale verhuur op Terschelling, potentiële aankopen en financiële kaders, aangepast Treasury Statuut 2018, Treasury Jaarplan 2018, hoofdlijnen marktwaarderingen 2017, Auditplan accountant, invoering en impact OOB, KPI-rapportage, overzicht geborgde leningenportefeuille en correspondentie WSW en Aw.

3.4 Informatievoorziening van de RvC

Via tal van bronnen verkreeg de RvC in 2018 informatie die noodzakelijk is om de toezichhoudende rol voldoende in te vullen. De leden volgen voorstellen en maatregelen van de landelijke, regionale en lokale overheid met betrekking tot wonen en de mogelijke gevolgen daarbij voor WoonFriesland. Via de werkorganisatie wordt de RvC op de hoogte gehouden van relevante regionale ontwikkelingen en nieuws in de lokale pers.

De RvC vormde zich een beeld van het gevoerde beleid van WoonFriesland, de bereikte resultaten en de relevante (markt) ontwikkelingen door:

- Informatie van het bestuur; via rapportages en documenten die volgens de in het reglement van de RvC opgenomen informatiekalender ter beschikking zijn gesteld.
- Informatie van de accountant.
- Informatie vanuit het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) en het Ministerie van Binnenlandse Zaken, informatie van de Autoriteit wonen (Aw).
- Informatie van de Ondernemingsraad. Er is een halfjaarlijks overleg met de Ondernemingsraad.
- Informatie van het Platform Huurders. Er is een halfjaarlijks overleg met het Platform Huurders.
- Opleidingsdagen en masterclasses in het kader van de permanente educatie met betrekking tot de volkshuisvesting, innovatie en duurzaamheid met de diverse belanghouders.





Verslag van de raad van commissarissen WoonFriesland 2018

De RvC is van mening dat zij gedurende 2018 voldoende is geïnformeerd en die informatie voldoende heeft besproken om haar rol adequaat te kunnen invullen.

De voltallige RvC heeft in 2018 aan haar verplichtingen van permanente educatie (PE) op dit gebied voldaan.

De scholing hiertoe heeft grotendeels in-company plaatsgevonden. Toelating van toezichthouders van andere woningcorporaties heeft geleid tot kennisdeling en uitwisseling van ideeën. Toelating van interne medewerkers heeft geleid tot een betere kennis en verdere doorgronding van de eigen werkwijze en cultuur van de corporatie. Dit heeft geleid tot een sterke verbinding van de relatie tussen de medewerkers, de bestuurder en de toezichthouders.

3.5 Contacten met belanghouders

De RvC onderhoudt contact met de diverse belanghouders van WoonFriesland. Er heeft tweemaal overleg plaatsgevonden met de Ondernemingsraad en tweemaal met het Platform Huurders. Zowel de contacten met de OR als Platform Huurders verlopen constructief. In november werd door WoonFriesland een bijeenkomst georganiseerd met gemeenten en huurdersorganisaties. Deze masterclass ging over betaalbare duurzaamheid en is georganiseerd in samenwerking met Finance Ideas. De RvC heeft zich daarmee ingezet voor een zich goed doorontwikkende relatie tussen belanghouders en WoonFriesland.

3.6 Functioneren van de RvC

De belangrijkste punten waarbij de RvC in 2018 heeft stilgestaan, zijn:

- Evaluatie over de omgang met en de participatie en invloed van belanghebbenden.
- De klankbordrol, de adviesrol en de toezichthoudende rol van de RvC.
- Op basis van voorbereide strategiesessies heeft de RvC actief deelgenomen aan interne bijeenkomsten inzake toekomstvisie, financieel beleid en de koers van WoonFriesland. Daarnaast heeft de RvC uitgebreid dialoog gevoerd met de directeur-bestuurder over de aangescherpte missie, de meerjarenvisie en de begroting 2019.
- Diverse opleidingsdagen in het kader van permanente educatie.
- Het zich bij de herziening van reglementen conformeren aan de Governancecode en Woningwet, en deze ook naleven.

3.7 Governancecode Woningcorporaties

De Raad heeft intern toezicht gehouden en gehandeld conform de vijf principes van de Governancecode woningcorporaties.

De vijf principes zijn:

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

Van de vijf principes zijn gedurende het verslagjaar geen meldingen of situaties bekend bij de voorzitter, noch bij een van de leden van de raad van commissarissen, waaruit het niet naleven van deze principes zou moeten worden geconcludeerd.





Verslag van de raad van commissarissen WoonFriesland 2018

In 2018 heeft de eigen evaluatie van de RvC plaatsgevonden op basis van de afname van een vragenlijst die gebaseerd is op de vragenlijst zelfevaluatie RvC, zoals opgesteld door PWC en is afgenomen via de digitale tool survio. Uit deze afname is de conclusie getrokken dat de RvC significant eensluidend heeft geoordeeld over haar eigen functioneren. Dit functioneren wordt als goed beoordeeld en over 92% van de vragen bestaat geen significant verschil van mening. De antwoorden en de open vragen en de 8% waarop de spreiding van de antwoorden groter was, zijn besproken en daar waar nodig van verbeteracties voorzien.

3.8 Besluiten

De RvC heeft in 2018 zes keer vergaderd. De remuneratiecommissie kwam twee keer bijeen en de auditcommissie kwam vijf keer bijeen.

In de vergaderingen van de RvC is aan de volgende besluiten en voorstellen van de directeur-bestuurder goedkeuring verleend:

- Potentiele aankopen en financiële kaders
- Diverse nieuwbouwprojecten
- Jaarstukken en jaarrekening 2017, inclusief accountantsverslag
- Aangepast Treasurystatuut 2018
- Treasuryjaarplan 2018
- Managementletter 2018
- Transactievoorstellen
- Stageplaats RvC
- Financieringsstrategie
- Aangepaste statuten en reglementen
- Jaarplan 2019 en verder...
- Overname sociale verhuur Terschelling: bieding en strategie

3.9 Uitoefenen toezichttaak

De RvC heeft ook in 2018 aan EY de opdracht gegeven voor het verrichten van de controle op het bestuursverslag en de jaarrekening 2018. In persoonlijke ontmoetingen zijn door de accountant de rapportages en de managementletter toegelicht. Er is kennis genomen van de goedkeurende verklaring van de accountant. De RvC is tot de conclusie gekomen dat de risico's voldoende in beeld zijn én in control zijn. Ook nu weer is er specifiek aandacht geven aan de soft controls en de beoordeling daarvan door de accountant. In gesprekken met de Ondernemingsraad en het Platform Huurders WoonFriesland heeft de RvC kennis genomen van hun zienswijze op respectievelijk de voortgang van de organisatieontwikkeling en de ontwikkeling van de relatie tussen WoonFriesland en het Platform Huurders WoonFriesland. In beide gevallen is sprake van een zich voortdurend verdiepend inzicht in de ontwikkeling van onze voornemens en resultaten.





Verslag van de raad van commissarissen WoonFriesland 2018

3.10 Gegevens bestuur

Bij WoonFriesland is sinds 2014 sprake van een eenhoofdig bestuur, te weten mevrouw S.K. Hoekstra. Hieronder volgen de gegevens van de directeur-bestuurder.

Mevrouw S.K. Hoekstra (1969), nevenfuncties:

- Voorzitter raad van commissarissen bij Univé Groningen
- Bestuurslid Stichting Platform Wonen Leeuwarden (onbezoldigd)
- Lid raad van commissarissen Agrico

3.11 Bezoldiging bestuur en commissarissen

In 2018 bedroegen de bezoldigingen van het bestuur en topfunctionarissen, conform de Wet Normering Topinkomens (WNT):

Tabel 3.2 Bezoldiging bestuurders en topfunctionarissen

Bezoldiging topfunctionarissen			
Naam	S.K. Hoekstra	J.A. Kruijer	
Functiegegevens	Directeur-Bestuurder	Directeur Bedrijfsvoering	
Aanvang en einde functie vervulling in 2018	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	
Omvang dienstverband (in FTE)	1 FTE	1 FTE	
Gewezen topfunctionaris	Nee	Nee	
(Fictieve) Dienstbetrekking	Ja	Ja	
Beloning + belastbare onkostenvergoedingen	152.451	167.000	
Beloningen betaalbaar op termijn	21.438	-	
<i>Subtotaal</i>	<i>173.889</i>	<i>167.000</i>	
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	176.000	176.000	
-/- Onverschuldigd betaald bedrag	N.v.t.	N.v.t.	
Totale bezoldiging	173.889	167.000	
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	N.v.t.	
Gegevens 2017			
Beloning + belastbare onkostenvergoedingen	146.528	159.972	
Beloningen betaalbaar op termijn	20.719	-	
Totale bezoldiging 2017	167.247	159.972	

De binnen onze organisatie geïdentificeerde leidinggevende topfunctionarissen met een dienstbetrekking hebben geen dienstbetrekking bij meerdere WNT-plichtige instelling(en) als leidinggevende topfunctionaris (die zijn aangegaan met ingang van 1 januari 2018).

De Raad stelt de vergoeding van de leden van RvC vast. De vergoeding van de commissarissen past binnen de Honoreringcode van de VTW en voldoet aan Wet Normering bezoldiging Topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT).





Verslag van de raad van commissarissen WoonFriesland 2018

Van 1 januari t/m 31 december 2018 bedroeg de bezoldiging van de commissarissen:

Tabel 3.3 Bezoldiging van de commissarissen

Toezichthoudende topfunctionarissen					
Naam	Ch.B. Mulder	L.J.M. Hobert	H.J.W. Mulder	J.A.F.A. Timmermans	R.H. Mossel
Functiegegevens	voorzitter	commissaris	commissaris	commissaris	commissaris
Aanvang en einde functievervulling in 2018	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12
Bezoldiging					
Beloning plus belastbare onkostenvergoeding	18.947	13.400	12.592	13.400	13.400
Beloningen betaalbaar op termijn	-	-	-	-	-
<i>Subtotaal</i>	<i>18.947</i>	<i>13.400</i>	<i>12.592</i>	<i>13.400</i>	<i>13.400</i>
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	25.532	17.600	16.539	17.600	17.600
-/- Onverschuldigd betaald bedrag	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Totaal bezoldiging	18.947	13.400	12.592	13.400	13.400
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Toepasselijke VTW-norm	20.328	13.552	13.552	13.552	13.552
Motivering (indien overschrijding)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
	11,25%	7,5%	7,5%	7,5%	7,5%
Gegevens 2017					
Beloning + belastbare onkostenvergoedingen	18.780	12.800	12.800	12.800	12.800
Beloningen betaalbaar op termijn	-				
Totale bezoldiging 2017	18.780	12.800	12.800	12.800	12.800





Verslag van de raad van commissarissen WoonFriesland 2018

3.12 Behaalde punten permanente educatie RvC en bestuur 2015/2016/2017/2018

De voltallige RvC en de bestuurder hebben in 2018 aan haar verplichtingen van permanente educatie (PE) voldaan. Hierbij geldt dat in de jaren 2015 en 2016 tezamen, minimaal 10 uren aan PE-activiteiten moet worden besteed. In 2017 en 2018 zijn dit 5 uren per kalenderjaar.

RvC	Aantal PE-punten	Bestuur	Aantal PE-punten
De heer ir. C.B. Mulder	165	Mevrouw S.K. Hoekstra	163
Mevrouw drs. L.J.M. Hobert MME	34		
De heer J.A.F.A. Timmermans	52		
Mevrouw R. Mossel	30		
De heer H. Mulder	31		

3.13 Tot slot

De Raad spreekt opnieuw haar grote waardering uit voor de inzet en toewijding van de directeur-bestuurder, het management en van alle medewerkers voor de bedrijfsvoering, de behaalde resultaten en de voortgang van de organisatieontwikkeling en innovatie over 2018. Ook een bijzonder woord van dank aan de Ondernemingsraad en het Platform Huurders WoonFriesland voor hun positief kritische en coöperatieve houding is op zijn plaats.

Met gepaste trots kunnen we concluderen dat gezamenlijk invulling wordt gegeven aan de missie van WoonFriesland: 'wij werken samen aan goed en betaalbaar wonen voor mensen die dat nodig hebben'.

Ir. C.B. Mulder

Voorzitter raad van commissarissen





WoonFriesland
Het sociaal verhuurbedrijf



**Hier zit
het goed!**

"voor een fijn huis"

Wij verbeteren de kwaliteit
van 182 woningen

Wijk Bilgaard
Realisatie: Wits Noord

woonfriesland.nl
088 995 22 22





Realisatie strategische doelstellingen in 2018

In het kader van de verantwoording laten we transparant voor iedere strategische doelstelling zien in hoeverre de aan deze doelstelling gekoppelde prestatie-indicator is gerealiseerd. Het hieronder gepresenteerde schema verwijst naar de hoofdstukken waarin de prestaties van de doelstellingen uit het Jaarplan 2018 zijn beschreven. We kunnen stellen dat de doelstellingen zijn gerealiseerd mede dankzij inspanningen en betrokkenheid van alle medewerkers van WoonFriesland.

In het kader van de PDCA-cyclus zijn gedurende het jaar op concernniveau maand- en kwartaalrapportages opgesteld. Deze maand- en kwartaalrapportages vervullen een belangrijke rol in het monitorings- en sturingsproces.

De in 2018 door WoonFriesland ondernomen activiteiten en behaalde resultaten worden in detail beschreven in de volgende hoofdstukken van dit bestuursverslag.

Realisatie strategische doelstellingen 2018

Ambitie	Doelstelling	Prestatie-indicator 2018	Realisatie
Maatschappelijk presteren	1. Het inzichtelijk maken en waar mogelijk verhogen van de maatschappelijke prestaties van WoonFriesland	<ul style="list-style-type: none"> - Uitvoering van de prestatiecontracten met gemeentes: doorlopend. - Bijdrage leveren aan woonvisies gemeentes en actualisaties van woonvisies: gereed 31 december 2018. - Het maken van prestatieafspraken met 17 gemeentes, mits er een actuele woonvisie van de gemeente is: doorlopend. - Jaarlijks voortgangsrapportages samenstellen en tripartiet evalueren met gemeentes en huurdersorganisaties: gereed maart/april 2018. - Monitoren van portefeuilleplan in relatie tot realisatie biedingen: doorlopend. - Visitatie: gereed 1 maart 2018. - Aedes-benchmark: < € 800 per vhe. Gereed 31 december 2018. 	<p>Zie hoofdstuk 6 Gerealiseerd</p> <p>Zie hoofdstuk 6 Gerealiseerd</p> <p>Zie hoofdstuk 6 Gerealiseerd</p> <p>Zie hoofdstuk 6 Gerealiseerd</p> <p>Zie hoofdstuk 6 Gerealiseerd</p> <p>Zie hoofdstuk 6 Gerealiseerd</p> <p>Zie hoofdstuk 5 Gerealiseerd</p>
Relatiemanagement belanghouders	2. Onderhouden en waar nodig versterken van de relatie met belanghouders (Platform Huurders WoonFriesland, gemeentes en maatschappelijke organisaties)	<ul style="list-style-type: none"> - Organiseren van twee themabijeenkomsten voor belanghouders: 1e gereed voor 1 juli 2018, 2e gereed voor 31 december 2018. - Gemiddeld 2 keer per jaar bestuurlijk overleg per gemeente. - Gemiddeld wordt 3x per jaar bestuurlijk overleg gevoerd tussen de directeur-bestuurder en (een delegatie van) het Platform Huurders. 	<p>Zie hoofdstuk 6 Gerealiseerd</p> <p>Zie hoofdstuk 6 Gerealiseerd</p> <p>Zie hoofdstuk 5 Gerealiseerd</p>





Realisatie strategische doelstellingen 2018

Ambitie	Doelstelling	Prestatie-indicator 2018	Realisatie
Behoud c.q. verbeter de klanttevredenheid	3. Het realiseren van klanttevredenheid op het gebied van wonen en onderhoud	<ul style="list-style-type: none"> - Huurdersoordeel (t.b.v. Aedes benchmark): <li style="padding-left: 20px;">Nieuwe huurders > 7,5 <li style="padding-left: 20px;">Huurders met reparatie > 7,5 <li style="padding-left: 20px;">Vertrokken huurders > 7,5 - Klanttevredenheidsmeting : <li style="padding-left: 20px;">Reparatieverzoeken > 7,5 <li style="padding-left: 20px;">Mutatie-onderhoud > 7,5 <li style="padding-left: 20px;">Vertrokken huurders > 7,5 <li style="padding-left: 20px;">Planmatig onderhoud > 7,5 <li style="padding-left: 20px;">Kwaliteitsverbeteringen > 7,5 <li style="padding-left: 20px;">Nieuwbouw > 7,5 	Zie hoofdstuk 5 Deels gerealiseerd
Voldoende betaalbare woningen beschikbaar voor onze doelgroep	4. Het voldoende beschikbaar hebben van goedkope en betaalbare woningen	<ul style="list-style-type: none"> - Beschikbaarheid/betaalbaarheid woningen: <li style="padding-left: 20px;">Aandeel goedkoop 4.939 <li style="padding-left: 20px;">Aandeel betaalbaar laag 11.140 <li style="padding-left: 20px;">Aandeel betaalbaar hoog 1.508 <li style="padding-left: 20px;">Aandeel bereikbaar 1.464 <li style="padding-left: 20px;">Aandeel vrije sector 57 <li style="padding-left: 20px;">Totaal 19.108 - Nieuw huurprijsbeleid implementeren. - Monitoringsysteem invoeren m.b.t. huursombenadering (inflatie plus 1%). 	Zie hoofdstuk 7 Gerealiseerd
Het leveren van volkshuisvestelijke prestaties	5. Het realiseren van woningverbeteringen conform prestatieafspraken	<ul style="list-style-type: none"> - Verbeteren van kwaliteit en energie: € 19,4 mln, 1.405 woningen. - Onderhoudsbestedingen: € 31,6 mln. - Sloop/Nieuwbouw: nieuwbouw 123 woningen: € 16,0 mln, sloop 166 woningen: € 10,0 mln. - Leefbaarheidsbestedingen: € 1.856.000. 	Zie hoofdstuk 8 Grotendeels gerealiseerd
Waarborgen continuïteit	6. Verkrijgen van positieve beoordelingen van controlerende instanties Inspectie Leefomgeving & Transport (ILT) en Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW)	Ontvangst positieve beoordelingen. Gereed 31 december 2018.	Zie hoofdstuk 12 Gerealiseerd
Innovatie en optimalisatie vastgoedsturing	7. Het verder innoveren en optimaliseren van vastgoedsturing	<ul style="list-style-type: none"> - Project Wocozon realiseren ambitie: 1.500 woningen. - Implementeren van vernieuwd aanbestedings- en contractbeleid: gereed 31 december 2018. - Verdere verbetering van de informatievoorziening d.m.v. nieuw rapportagetool: gereed 31 december 2018. - Implementeren van meerjaren onderhoudsplanning: gereed 31 december 2018. - Implementeren van digitalisering (routing facturen): gereed 31 december 2018. - Implementeren eerste fase 3D BIM: gereed 31 december 2018. 	Zie hoofdstuk 8 Gerealiseerd Zie hoofdstuk 11 Gerealiseerd Zie hoofdstuk 10 Gerealiseerd Zie hoofdstuk 10 Gerealiseerd Zie hoofdstuk 11 Gerealiseerd Zie hoofdstuk 11 Gerealiseerd





Realisatie strategische doelstellingen 2018

Ambitie	Doelstelling	Prestatie-indicator 2018	Realisatie
Verbeteren kwaliteit van onze wijken en buurten	8. Het via concrete projecten vergroten en verbeteren van de kwaliteit van onze wijken en buurten	<ul style="list-style-type: none"> - Uitvoeren van diverse projecten voor in totaal € 1,86 mln. - Systematiek van de wijkanalyse (Werken aan Wijken). 	<p>Zie hoofdstuk 9 Gerealiseerd</p> <p>Zie hoofdstuk 9 Gerealiseerd</p>
Optimaliseer de financiële positie	9. Het voor meer jaren voldoen aan interne en externe ratio's	<ul style="list-style-type: none"> - Solvabiliteit dient minimaal te voldoen aan de WSW-norm van 20% (o.b.v. totale beleids-waarde) en WF-norm van 30%. - ICR: minimaal 1,4 (WSW-norm) en gemiddeld 1,6 (WF-norm). - Aflossingsratio (DSCR): WSW-norm > 1 WF-norm > 1,2. - Loan to Value: WSW-norm en WF-norm < 75% van de beleids-waarde. - Omvang leningenportefeuille: Ambitie eind 2018 € 559 mln (eind 2027: € 610 mln). 	Zie hoofdstuk 12 Gerealiseerd
Verkoop vastgoed om te herinvesteren in voldoende betaalbare woningen	10. Het realiseren van de verkoop-opbrengst: <ul style="list-style-type: none"> - Verkoop klein resterend zorgvastgoed, bedrijfsnonoerendgoed en maatschappelijk vastgoed. - Verkoop reguliere woningen conform nieuw portefeuilleplan monitoren. - Aankopen van huurwoningen conform nieuw portefeuilleplan monitoren. - Behoud van voldoende betaalbare woningen. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aankoop woningen o.b.v. portefeuilleplan en het aanbod. - Verkoop BOG/MOG. - Verkoop reguliere woningen: niet, tenzij. 	<p>Zie hoofdstuk 8 Gerealiseerd</p> <p>Zie hoofdstuk 8 Gerealiseerd</p> <p>Zie hoofdstuk 8 Gerealiseerd</p>
Optimaliseren huur-inkomsten en minimaliseren derving	11. <ul style="list-style-type: none"> - We optimaliseren het werkproces huurincasso en dringen daardoor (langdurige) betalingsachterstanden terug. - We intensiveren samenwerkingsovereenkomsten op het gebied van schuldhulpverlening met gemeentes en andere partijen. 	<ul style="list-style-type: none"> - Huurachterstand zittende huurders: maximaal 0,60%. - Huurachterstand totaal (inclusief vertrokken huurders): maximaal 1,50%. - Het aantal huisuitzettingen is maximaal 40 per jaar. - Convenant Financieel Fit Leeuwarden is in uitvoering. - Percentage leegstand woningen: maximaal 0,80%. 	<p>Zie hoofdstuk 7 Deels gerealiseerd</p> <p>Zie hoofdstuk 7 Deels gerealiseerd</p> <p>Zie hoofdstuk 7 Gerealiseerd</p> <p>Zie hoofdstuk 6 Gerealiseerd</p> <p>Zie hoofdstuk 7 Grotendeels gerealiseerd</p>





Realisatie strategische doelstellingen 2018

Ambitie	Doelstelling	Prestatie-indicator 2018	Realisatie
WoonFriesland is een professionele en klantgerichte organisatie. Dit wordt gedragen en uitgedragen door onze medewerkers	<p>12. Onze medewerkers zijn professionals in hun eigen vakgebied en werken samen op een professionele en klantgerichte wijze. Onze medewerkers werken aan de eigen inzetbaarheid en worden hierin optimaal gefaciliteerd.</p> <ul style="list-style-type: none"> - De juiste medewerker op de juiste plek: kwalitatief goede medewerkers. - Iedere medewerker weet wat klantgericht werken in de eigen functie betekent en weet dit te koppelen aan het totale proces en het eindproduct. - Iedere medewerker neemt verantwoordelijkheid voor procesverbetering en handelt hiernaar. - Iedere medewerker neemt verantwoordelijkheid voor professioneel samenwerken en handelt hiernaar. 	<ul style="list-style-type: none"> - Implementeren van strategische personeelsplanning (kwantitatief en kwalitatief). In 2017 is hiermee gestart en in 2018 wordt dit verder geïmplementeerd. - Alle initiatieven ten behoeve van de organisatieontwikkeling worden gemonitord en gecoördineerd vanuit de Organisatie Ontwikkel Manager (OOM). Binnen de gestelde kaders vanuit de directie faciliteert de OOM de implementatie in de lijn. Planning, monitoren van voortgang en signaleren van knelpunten en afhankelijkheden komen samen bij de OOM. - Bedrijfsbrede opleiding: in 2018 is 75% van de medewerkers getraind in de scrum-methodiek, klantgerichtheid, elkaar feedback geven en samenwerken. - Het organiseren van masterclasses voor belanghouders met als doel: kennisvergroting, van elkaar leren en inspireren en de dialoog stimuleren. - Het ziekteverzuim is maximaal 4,0% en de meldingsfrequentie bedraagt maximaal 1,0. 	<p>Zie hoofdstuk 11 Gerealiseerd</p> <p>Zie hoofdstuk 11 Deels gerealiseerd</p> <p>Zie hoofdstuk 6 Gerealiseerd</p> <p>Zie hoofdstuk 11</p>
Informatie en Communicatie verbeteren en vernieuwen	13. Op informatie en communicatievlak verbeteren en vernieuwen	<ul style="list-style-type: none"> - Voldoen aan Security Proof eisen AVG: gereed 25 mei 2018. - Implementeren ISO 27001: gereed 31 december 2018. 	Zie hoofdstuk 10 en 11
Optimalisatie processen Klant & Woning	14. Het verder optimaliseren en digitaliseren van de primaire processen K&W.	<ul style="list-style-type: none"> - Digitalisering werkstroom aangaan huurovereenkomst (onderdeel verhuurproces). - Digitalisering werkstroom uitvoeren opname (onderdeel mutatieproces). - Verbeteren informatievoorziening; focus op stuurinformatie. 	Zie hoofdstuk 10 en 11



“Wij doen ons werk voor en met onze huurders. Om meer inhoud en richting te geven aan het centraal stellen van onze klant, hebben wij in 2018 onze klantvisie aangescherpt. Hierdoor wordt het werken vanuit de klantgedachte, verankerd in ons denken en doen.”





Onze huurders centraal

Wij doen ons werk voor en met onze huurders. Om meer inhoud en richting te geven aan het centraal stellen van onze klant, hebben wij in 2018 onze klantvisie aangescherpt. Hierdoor wordt het werken vanuit de klantgedachte, verankerd in ons denken en doen.

5.1 Onze klantvisie

*WoonFriesland is **het sociaal verhuurbedrijf** met als missie dat wij samen werken aan **goed en betaalbaar wonen**. Dit doen wij elke dag **met hart en ziel, in één keer goed**, onder het motto **Gewoon dóen!***

Deze heldere klantvisie geeft aan wat de huurder van ons mag verwachten en is daarmee voor ons een duidelijke ambitie. Net als voorgaande jaren staat de huurder vanzelfsprekend centraal bij WoonFriesland, maar wij zijn er sinds 2018 nog scherper op bij alles wat we doen; in het gesprek met onze huurders en daarmee in ons gedrag en onze werkwijze. Wat verwacht de huurder? Hebben wij en de bedrijven die in opdracht van ons werken, goed werk geleverd? Hebben wij duidelijk gecommuniceerd? Is de huurder tevreden? Hebben wij ons aan de afspraken gehouden? Met andere woorden: wat gaat goed en wat kan of moet beter?

Het sociaal verhuurbedrijf

Sinds 2018 staat in ons logo: WoonFriesland, het sociaal verhuurbedrijf. Al zijn we volgens de wet een woningcorporatie; dit omschrijft beter wie wij zijn en waar we voor staan! Sociaal naar onze huurders en medewerkers. Bij WoonFriesland staan niet onze woningen, maar onze huurders centraal. Wij verhuren huizen, maar leggen de nadruk op de mensen die er wonen. Wij vinden het belangrijk dat onze huurders prettig wonen in een huis dat comfortabel en veilig is. Het is onze taak om te zorgen voor voldoende goede en betaalbare woningen voor onze huurders. Als je iets minder te besteden hebt en zelf geen woning kunt (of wilt) kopen, zijn wij er om je een eigen plek te bieden waar je je thuis voelt. Ook dragen wij, met samenwerkingspartners, bij aan een leefbare, veilige en fijne woonomgeving met persoonlijke aandacht voor de bewoners in de wijken en buurten. Hierover maken wij duidelijke afspraken met onze samenwerkingspartners. We houden daarbij oog voor onze medewerkers en huurders om ons werk goed te kunnen blijven doen.

Goed en betaalbaar wonen

Goed en betaalbaar wonen voor mensen die dat nodig hebben; dat is onze missie. Wij zetten fors in op betaalbare kwaliteitsverbeteringen en verduurzaming van woningen. We zorgen voor meer wooncomfort, betere kwaliteit en energiebesparende maatregelen voor een grote groep huurders. WoonFriesland vindt het belangrijk dat zoveel mogelijk huurders profiteren van onze investeringen. Hierbij richten wij ons op onze bestaande woningen en houden we sterk rekening met de wensen van onze huurders. Wij kiezen voor maatwerk per complex, zodat iedere woning de kwaliteitsverbetering krijgt die nodig is. Waar dat nodig is doen we vervangende nieuwbouw. Het is belangrijk dat er voldoende woningen beschikbaar blijven. Daarom verkopen wij in principe geen woningen en hebben we in 2018 de woningen van Mooiland in Friesland en de volkshuisvestelijke taken van De Veste op Terschelling overgenomen. Wij verbeteren de energieprestatie van onze woningen, zodat ons totale woningbezit in 2021 gemiddeld ruim boven energielabel B uitkomt. Hiermee presteren wij beter dan het landelijke Energieakkoord. Bovendien zetten wij extra in op het beleggen van onze daken met zonnepanelen, waardoor we een extra impuls geven aan het betaalbaar houden van de woonlasten voor onze huurders. Het financiële voordeel van de zonnepanelen komt namelijk rechtstreeks ten gunste van de huurder. Dit vinden wij belangrijk, omdat wij onze huizen betaalbaar willen houden; de huur en overige woonlasten moeten zo laag mogelijk blijven. Goed voor de portemonnee van onze huurders en gezamenlijk dragen wij zo bij aan een beter klimaat.





Onze huurders centraal

Met hart en ziel

Wij zijn betrokken bij wat we doen. We zoeken onze huurders op en vragen naar hun mening over hoe ze hun huis, hun woonomgeving of onze dienstverlening ervaren; dit doen we na ieder klantcontact. Of het nu de wijkconsulent, buurtbeheerder of onderhoudsmonteur in de wijk is of een medewerker die meer 'achter de schermen' werkt; alleen samen kunnen we ervoor zorgen dat het naast goed wonen ook goed werken is bij WoonFriesland. Wij spreken elkaar aan en versterken elkaar door onze kennis en informatie met elkaar te delen. Die samenwerking zie je terug in onze betrokkenheid bij onze huurders en elkaar. Daar profiteert de huurder rechtstreeks van.

In één keer goed

Dit is onze ambitie. Soms gaan er dingen anders dan we vooraf hadden bedacht of van elkaar hadden begrepen. Wij pakken zaken lerender- en werkenderwijs op. Wij leren van fouten en passen ons werk er op aan. Zo houden wij onze huurderstevredenheid zo hoog en onze bedrijfslasten zo laag mogelijk. Voor onze huurders en onszelf wel zo gemakkelijk! Om onze dienstverlening continu bij de tijd en klantgericht te houden, meten wij zelf de huurderstevredenheid. De ambitie voor 2019 is om dit na elk contact met de huurder te doen en de uitkomsten aan zowel de teams als individuele medewerkers van WoonFriesland terug te koppelen. Zo kunnen we onze dienstverlening steeds verder verbeteren.

Gewoon dóen!

Dat is ons motto. Gewóón doen, met beide benen op de grond en in overleg met elkaar. Wij delen onze kennis graag met anderen en elkaar. Alleen dan maak je grotere sprongen. Geen 'luchtfietserij' maar continu met onze blik op waar we het werkelijk voor doen: Goed en betaalbaar wonen. Wij kiezen vooral voor gewoon dóen! Niet afwachten maar doorpakken. Goed overleg met onze huurders, de huurdersorganisaties, gemeenten en overige belanghouders is hierbij van groot belang.

5.2 Samenwerking met onze huurders

Een goede relatie met onze huurders en de huurdersorganisaties is noodzakelijk om onze klantvisie waar te maken. Wij zoeken elkaar op, gaan met elkaar in overleg, delen tijdig begrijpelijke kennis en zorgen dat wij bereikbaar zijn.

Onze huurders

Juist het rechtstreekse contact met onze individuele huurders is voor ons van grote waarde om ons werk goed te kunnen doen. Iedere huurder vraagt om een persoonlijke benadering. Het leveren van maatwerk voor onze huurders is mensenwerk. Dit ligt bij WoonFriesland voornamelijk in handen van onze medewerkers die in wijken en buurten actief zijn: de wijkconsulenten, buurtbeheerders en onderhoudsmonteurs. Zij hebben dagelijks contact met onze huurders over zaken met betrekking tot hun woning en woonomgeving. Samen zorgen zij met huurders en andere samenwerkingspartners voor een leefbare buurt.





Onze huurders centraal



Maar ook tijdens kwaliteitsverbeteringsprojecten of sloop en vervangende nieuwbouw zijn onze huurders in 2018 actief betrokken geweest. Hun wensen, opmerkingen en ervaringen nemen wij mee, zodat deze trajecten zo min mogelijk overlast geven en zij goed kunnen blijven wonen.

Ons aangescherpte communicatietraject bij kwaliteitsverbeteringen, waarbij we met een 30-stappenplan borgen dat huurders goed, eenduidig en tijdig worden geïnformeerd en alle samenwerkende partijen zich zoveel mogelijk aan de gemaakte afspraken houden, is een uitvloeisel hiervan. Op deze wijze dragen wij er aan bij dat huurders goed voorbereid zijn op de werkzaamheden die we gaan uitvoeren en wij vooraf zorgen van huurders kunnen wegnemen.

Het grootste deel van onze huurders is zelfredzaam en draagt actief bij aan hun eigen woongenot en dat van hun buren. Wij blijven aandacht houden voor de groep kwetsbare huurders en huurders met verward gedrag. Veel van hen zijn door onder andere de scheiding van wonen en zorg aangewezen op onze huurwoningen en wonen daar zelfstandig. Ter bescherming van hen en hun woonomgeving werken wij intensief samen met onze belanghouders in multidisciplinaire wijk- of buurtteams en sociale teams.

De huurdersverenigingen zijn een belangrijke spreekbuis voor onze huurders. Ten aanzien van beleid gaan wij de co-creatie aan met de huurdersverenigingen. Op deze manier borgen we dat onze huurders direct invloed hebben als belanghouder op ons beleid en onze uitvoering.





Onze huurders centraal

De huurdersverenigingen

In het werkgebied van WoonFriesland zijn in 2018 drie verenigingen actief die de belangen van huurders en haar leden vertegenwoordigen. Dat zijn De Bewonersraad, de HuurdersBelangenvereniging Heerenveen (HBV) en sinds december 2018 Huurdersvereniging De Brandaris op Terschelling. De twee eerstgenoemde zijn verenigd in het Platform Huurders WoonFriesland.

Tabel 5.1. Aantal leden huurdersverenigingen

Huurdersvereniging	Aantal leden	Werkgebied
De Bewonersraad	12.722	Provincie Friesland* (met uitzondering van gemeente Heerenveen en Terschelling)
HuurdersBelangenVereniging Heerenveen	378	Gemeente Heerenveen
Huurdersvereniging De Brandaris	121	Gemeente Terschelling

* Vlieland en Schiermonnikoog hebben geen huurdersverenigingen. De Bewonersraad heeft hier ook geen leden.

Platform Huurders WoonFriesland

Wij werken al jaren intensief en constructief samen met Het Platform Huurders WoonFriesland (De Bewonersraad en HuurdersBelangenVereniging Heerenveen). Zij vertegenwoordigen de belangen van onze huurders en denken constructief en kritisch mee in vraagstukken voor nu en de toekomst. Een sprekend voorbeeld is de ontwikkeling van het huis van de toekomst, Het DreamHûs, waarin wij samen met de Bewonersraad, huurders, marktpartijen en universiteit sinds 2018 optrekken en innoveren ten behoeve van betaalbare en gebruikersvriendelijke verduurzaming (zie hoofdstuk 6).

WoonFriesland hecht zeer aan het advies en de inbreng van onze huurders via het Platform Huurders. Zowel De Bewonersraad als de HuurdersBelangenVereniging Heerenveen denken professioneel mee en vertegenwoordigen op positief-kritische en gedegen wijze de belangen van onze gezamenlijke huurders. Er is een uitgebreide samenwerkingsovereenkomst gesloten die veel verder gaat dan de verplichtingen uit de Overlegwet.

De Brandaris

In december 2018 is, met de overname van de volkshuisvestelijke taken op Terschelling, daar de huurdersvereniging De Brandaris aan toegevoegd. De Brandaris heeft advies uitgebracht in het selectieproces rond de overname en daarmee bijgedragen aan een unaniem positief advies in de keuze voor WoonFriesland als opvolger van De Veste. In 2018 zijn de eerste onderlinge contacten met de gemeente Terschelling en De Brandaris al gelegd voorafgaand aan de formele overdracht. Dat heeft zelfs geresulteerd in tijdige prestatieafspraken voor 2019. Kennisuitwisseling en inhoudelijke contacten zijn door alle betrokkenen in een vroeg stadium opgepakt. Inmiddels heeft de overdracht plaatsgevonden en is er een eerste huurdersavond geweest samen met De Brandaris en de gemeente.

WoonFriesland vindt het belangrijk te investeren in de relatie met de huurders, huurdersorganisatie De Brandaris, de gemeente en andere partners. Ook blijven de drie huidige medewerkers op het eiland aanspreekpunt voor de huurders. Alleen door goede samenwerking is betaalbaar en duurzaam wonen mogelijk.





Onze huurders centraal

Overlegovereenkomst

Met de huurdersverenigingen hebben wij een overlegovereenkomst.

Het overleg met de huurdersorganisaties vindt plaats op drie niveaus:

- Op wooncomplexniveau
- Op regioniveau
- Op bestuurlijk/centraal niveau

In 2018 heeft het Platform Huurders (De Bewonersraad en de HuurdersBelangenVereniging Heerenveen) op bestuurlijk/centraal niveau advies over of instemming gegeven op:

- Sloopplannen Tiesingaplein Harkema
- Sloopplannen 't Suderhiem Drachten
- Jaarlijkse huurverhoging
- Sloopplannen It Skûlplak Sneek
- Huurverhoging bij cv-installaties
- Wijzigingen ten gevolge van de optimalisatie website, huurdersportaal en woonruimteverdeelsysteem
- Biedingen 2019
- Sloop- en nieuwbouwplannen Kupersstrjitte Burgum
- Wijziging statuten WoonFriesland
- Jaarplan 2019 e.v.
- Sloop- en nieuwbouwplannen Weversterp Britsum

Daarnaast zijn diverse relevante interne en externe ontwikkelingen in het bestuurlijk overleg onderwerp van gesprek geweest.

WoonFriesland en het Platform Huurders hebben ieder eigenstandig, vanuit hun eigen rol maar met hetzelfde doel, bijgedragen aan de woonvisie en het maken van prestatieafspraken met 18 gemeenten waarin WoonFriesland in 2018 actief was. Hiermee is afgesproken hoe wij gezamenlijk op maat per gemeente invulling geven aan de volkshuisvestelijke opgave. De focus ligt op betaalbaarheid, beschikbaarheid en kwaliteit, maar ook innovatieve verduurzaming, wonen, welzijn en zorg en leefbaarheid hebben onze aandacht.

Daarnaast betrekken wij hen bij het maken en wijzigen van beleid op onder andere het gebied van toewijzing, huisvesten bijzondere doelgroepen, betaalbaarheid en innovatie/duurzaamheid. Vanzelfsprekend zijn zij ook betrokken bij bewonersoverleggen en bewonersavonden bij kwaliteitsverbeteringsprojecten.

Bewonerscommissies en flatraden

In een aantal complexen, wijken en buurten hebben wij structureel overleg met de bewonerscommissies en flatraden.

In deze overleggen bespreken wij de algemene gang van zaken rondom hun woongebouw en de wijk of buurt.

Onderwerpen die dan aan bod komen zijn de begroting van de servicekosten, maar ook veiligheid, onderhoud van het algemeen groen rondom een woongebouw, schoonhouden van algemene ruimten en de leefbaarheid in een woongebouw, wijk of buurt.





Onze huurders centraal

Wij merken dat de interesse van huurders om deel te nemen in een bewonerscommissie of flatraad afneemt. Echter, als er kwaliteitsverbeteringen worden uitgevoerd aan een complex neemt voor de duur van de werkzaamheden de behoefte van huurders toe om een bewonerscommissie te vormen. Het is goed om te onderzoeken wat de oorzaak is van de afname in het algemeen. Dit wordt onderwerp van bespreking met de huurdersorganisaties in 2019.

Tabel 5.2 Overzicht van het aantal bewonerscommissies en flatraden waar WoonFriesland in 2018 structureel overleg mee voerde

Aantal bewonerscommissies en flatraden	Totaal aantal keren overleg in 2018
32	68

5.3 Communicatie met onze huurders

De algemene tendens dat klanten steeds meer digitaal zaken regelen op momenten dat hen dat zelf uitkomt, zien wij ook een verdere vlucht nemen. Het gebruik van WhatsApp en het aantal websitebezoekers neemt nog steeds toe. Aan die klantvriendelijke digitaliseringsslag is in 2018 door ons hard gewerkt en deze zal in 2019 verder gaan. WoonFriesland heeft een brede groep klanten: van jong tot ouder, van digitaal tot digibeet. Deze laatste groep wordt echter steeds kleiner. Ook veel ouderen en mensen die minder te besteden hebben, maken gebruik van een smartphone en/of een tablet. Daarom zetten we in op verdere digitalisering en zoeken we naar oplossingen met samenwerkingspartners voor mensen die hier moeite mee hebben. Wij blijven gewoon bereikbaar via telefoon en zijn zichtbaar en aanspreekbaar in de wijk. Persoonlijk contact en de input en feedback van - en samenwerking met - onze huurders blijft voor ons belangrijk.



Digitaal contact

Op verschillende manieren kan de huurder of woningzoekende digitaal een antwoord vinden op vragen en zaken zelf regelen. Hiervoor zijn meerdere kanalen beschikbaar. Iedere klant kan op de wijze die het beste bij hem of haar past contact met ons zoeken. Wij monitoren continu onze klantcontactkanalen en zoeken steeds naar mogelijkheden deze klantgericht te verbeteren. Ook in 2018 zijn wij hier volop mee bezig geweest.

Website WoonFriesland

In 2018 hebben wij verder gewerkt aan het vernieuwen van onze website en ons Woning Informatie Systeem. Steeds meer huurders en woningzoekenden maken gebruik van onze website voor het vinden van informatie en het zelf regelen van zaken op momenten dat het hen zelf goed uitkomt. Onze website werd in 2018 in totaal 974.000 keer (ten opzichte van 809.000 in 2017) bezocht. Het aantal unieke bezoekers is 288.000.





Onze huurders centraal

Via onze website is het ook mogelijk om met ons te chatten. Zo krijgen gebruikers direct live persoonlijk reactie op hun vragen. Wij zien met deze laagdrempelige service een, bij deze tijd passende, toename in websitebezoeken en chatgesprekken. In 2018 voerden wij ruim 4.000 (ten opzichte van 2.000 in 2017) chatgesprekken op onze website.

Met ingang van 2019 kunnen onze huurders kennismaken met een nieuwe, moderne en gebruiksvriendelijke website. Vanaf januari 2019 gaan wij ook dagelijks, in plaats van wekelijks, woningen aanbieden waarop onze woningzoekenden kunnen reageren. Het is hiervoor noodzakelijk dat woningzoekenden via e-mail bereikbaar zijn. Hierover zijn in 2018 al onze woningzoekenden persoonlijk geïnformeerd en zijn de nodige acties ondernomen. In 2019 zal ook een nieuw huurdersportaal worden opgeleverd, waarmee huurders nog meer woonzaken zelf kunnen regelen in hun eigen 'MijnWoonFriesland'.

Social media

WhatsApp en Facebook zijn laagdrempelige middelen om snel een vraag te stellen en antwoord te krijgen. Ook worden Twitter, Facebook en LinkedIn door ons actief gebruikt om huurders, woningzoekenden en belanghouders te informeren over actuele ontwikkelingen of zaken die voor hen belangrijk zijn om te weten.

Het gebruik van WhatsApp laat nog steeds een stijgende lijn zien. In totaal zijn er in 2018 ruim 16.000 berichten ontvangen en deze zijn in ruim 9.000 berichten afgehandeld. Uiteindelijk zijn hiermee circa 3.000 unieke cases afgehandeld. Het gaat dan om vragen over het zoeken van een woning, onderhoud en reparatie of overige woonzaken. Het wordt zowel door de huurders als medewerkers als zeer positief ervaren vanwege de snelheid van reageren en afhandelen. Daarnaast is het gemakkelijk om zaken te verduidelijken met foto's zowel vanuit huurder als medewerker. Facebook en Twitter worden daarentegen minder gebruikt. In totaal waren er bijna 2.000 vermeldingen in 2018. De openbaarheid van de kanalen biedt kansen, maar heeft zeker ook een schaduwzijde. Helaas worden de kanalen regelmatig benut om op een onplezierige manier onvrede te uiten, met de nodige reacties van anderen en onbegrip als gevolg. Wij zetten daarom zo spoedig mogelijk, na uitingen van onvrede, in op een telefonisch of persoonlijk gesprek met huurder en medewerker, aangezien dit een effectievere methode is om samen tot een oplossing te komen. Hierbij hanteren wij een 'zerotolerance' beleid als het gaat om vormen van agressie ter bescherming van onze medewerkers.

WoonNieuws, nieuwsbrieven en individuele brieven

Via ons bewonersblad 'WoonNieuws', nieuwsbrieven en individuele brieven informeren wij onze huurders over zaken die van belang zijn om te weten.

WoonNieuws is ook in 2018 drie keer zowel digitaal als op papier uitgegeven. Huurders en medewerkers wordt steeds gevraagd om input te geven voor een waardevolle inhoud. Ook werken aan elke redactievergadering een aantal huurders en medewerkers mee om onderwerpen te bepalen die voor huurders interessant zijn om te lezen. Deze samenwerking wordt als erg positief ervaren en wordt in 2019 voortgezet. Om zorgvuldig om te gaan met ons milieu en de kosten, gaan wij in 2019 de toekomst van de (papier) WoonNieuws bekijken.

Persoonlijk contact

Ondanks dat er steeds vaker digitaal contact wordt gezocht, blijft persoonlijk contact belangrijk. Enerzijds omdat er mensen zijn die digitaal minder vaardig of zelfredzaam zijn, anderzijds omdat persoonlijk contact waardevol en soms zelfs noodzakelijk is.

Telefonisch contact

Veel huurders en woningzoekenden nemen telefonisch contact met ons op. In 2018 zijn 106.000 telefoontjes door onze medewerkers van het Klant Service Centrum beantwoord. Bij het team Incasso waren dit 6.900 telefoontjes.





Onze huurders centraal

Persoonlijk contact in wijk en buurt

Wij vinden persoonlijk contact met onze huurders in wijk en buurt zeer waardevol. Onze wijkconsulenten, buurtbeheerders, coördinatoren en onderhoudsmedewerkers zijn daar dan ook dagelijks te vinden. Zij komen bij de huurders thuis voor bijvoorbeeld mutaties, inspecties, vooropnames, onderhoud of intakegesprekken, maar ook in het kader van leefbaarheid. Ze luisteren naar de mening van huurders en beoordelen zelf de buurt en de situatie. Hierbij werken zij met eigen regelkracht binnen de afgesproken kaders. Zo doen zij objectief het werk dat nodig is. Ze dragen samen met de huurder en samenwerkingspartijen bij aan het schoon, heel en veilig houden van de buurt, bemiddelen onder andere bij overlast en hebben een signalerende rol waar het kwetsbare huurders betreft.

Volop aandacht voor goede communicatie bij kwaliteitsverbetering en vervangende nieuwbouw

Ook in 2018 hebben wij veel en intensief contact met huurders gehad in verband met de verbetering van hun woning. Van maar liefst 1.834 woningen hebben wij de kwaliteit en energieprestatie verbeterd, 96 woningen gesloopt en 44 nieuwe gebouwd. Dit zijn trajecten die we zorgvuldig en in overleg met de bewoners en samenwerkende partners doen. Dat moet ook wel, want we komen letterlijk bij bewoners over de vloer of, in het geval van sloop en vervangende nieuwbouw, aan hun eigen thuis. Dat heeft de nodige impact op onze huurders. Als sociaal verhuurbedrijf vinden wij het vanzelfsprekend onze taak en plicht onze huurders hier zoveel mogelijk in te betrekken en te ondersteunen.

In 2018 hebben wij hier flinke stappen in gemaakt door enerzijds de extra inzet van wijkconsulenten in deze trajecten. Zij zijn bekend in de buurt en kennen de huurders. Zij weten welke huurders zich goed kunnen redden en wie extra hulp kan gebruiken. Anderzijds door de invoering van het zogenaamde '30-stappenplan' (bijlage F) bij kwaliteitsverbeteringen. Hiermee borgen wij dat huurders goed, eenduidig en tijdig worden geïnformeerd en alle samenwerkende partijen zich zoveel mogelijk aan de gemaakte afspraken houden. Via brieven, informatieboekjes en persoonlijke huisbezoeken informeren wij huurders over onze plannen en de planning, beantwoorden vragen en luisteren naar hun opmerkingen. Ook maken wij bij de huurders thuis een inschatting en vragen we of de huurder zich kan redden in dit traject of dat er hulp gewenst is. Individuele wensen worden waar nodig en mogelijk meegenomen. Zo dragen we eraan bij dat huurders goed voorbereid zijn op de werkzaamheden die we gaan uitvoeren en kunnen we vooraf zorgen van huurders wegnemen.



Het informatiepunt WoonVragen in de wijk





Onze huurders centraal

Wij kiezen er sinds 2017 voor om het laagdrempelige Informatiepunt WoonVragen midden in de wijk te plaatsen en waar mogelijk in de straat van de werkzaamheden; dicht bij de bewoners. Hier kunnen bewoners zowel op afspraak als tijdens spreekuren terecht met al hun vragen en opmerkingen. Ook krijgen zij bijvoorbeeld informatie over zonnepanelen en maken hier hun keuze in tegels en keukenfrontjes.

Bij sloop- en nieuwbouw hanteren wij het Protocol Herstructurering dat met het Platform Huurders overeen is gekomen. Onderdeel van de toepassing van het protocol is toekenning van recht op faciliteiten uit het Sociaal Pakket Sloop. Na gedegen vooronderzoek en overleg met de huurdersvereniging zijn wij ook in 2018 zorgvuldig omgegaan met de besluitvorming van 6 projecten. Individuele huisbezoeken, meerdere bewonersavonden en instemming van 70% van de bewoners met de plannen maken hier deel van uit.

In 2018 betrof dit 6 projecten (18 woningen Suderhiem Drachten, 48 woningen in Sneek bij het Skûlplak, 12 woningen Tiesingaplein Harkema, 28 appartementen Kupersstrjitte Burgum, 3 woningen Weversterp Britsum).

In het project 32 woningen Stavoren (Voorstraat en Achterdelft) van 2017 hebben wij de ruime meerderheid akkoord niet gehaald. Met deze bewoners hebben we opnieuw gesproken in 2018. Samen met de bewoners zijn we tot de pragmatische oplossing gekomen tot het onderhouden van 16 woningen en het vervangen van 16 woningen. Met de bewoners van de 16 te vervangen woningen zijn de individuele gesprekken gevoerd en is het Sociaal Pakket van kracht gegaan.

Met de bewoners van 12 woningen in Koudum is een informatieve bewonersbijeenkomst georganiseerd over de wensen van de bewoners en de plannen van WoonFriesland.

Van het project Burgum West (70 woningen) zijn de eerste 32 woningen eind 2018 afgebroken. De overige 38 woningen worden begin januari 2019 afgebroken.

De woningen in het project Heerenveen Midden (50 woningen) en Tiesingaplein Harkema (12 woningen) zijn allemaal afgebroken.



Sloop en vervangende nieuwbouw Heerenveen-Midden



De nieuwbouw van bovenstaande projecten start begin 2019.

In Heerenveen zijn we gestart met de bouw van extra appartementen in het VvE-complex aan de Kempnaerssingel. Een voormalige kantoorruimte in dit gebouw wordt omgebouwd naar 7 appartementen.

In Drachten zijn dit jaar 37 nieuwe eengezinswoningen opgeleverd in de wijk De Bouwen en op Schiermonnikoog 7 seniorenwoningen.





Onze huurders centraal

5.4 Huurderstevredenheid

Wij vinden het belangrijk dat onze huurders en toekomstige huurders tevreden zijn. Wij doen ons werk immers in het belang van onze huurders. Vanuit onze vernieuwde klantvisie zijn wij in 2018 een campagne gestart om dit gedachtegoed nog beter te verankeren in onze organisatie. Enerzijds door continu gericht in gesprek te gaan met huurders over wat zij van ons verwachten en hoe zij onze dienstverlening ervaren. Anderzijds door 'in de huid van de huurder te kruipen' en elkaar als medewerkers aan te spreken op zaken die goed gaan en zaken die beter kunnen. Ook in 2018 verbeterden wij processen en werkwijzen door werkenderwijs te leren en lerenderwijs te werken. Zo werken wij onder het motto 'Gewoon dóen!' aan de continue verbetering van de huurderstevredenheid.

Onze eigen enquêtes en deelname aan de Aedes-benchmark geven ons een beeld hoe de huurder onze dienstverlening ervaart. Met de uitkomsten gaan we gericht aan de slag.

Enquêtes

In 2018 zijn structureel enquêtes uitgevoerd op de onderdelen:

- Reparatieverzoeken
- Nieuwe huurder
- Vertrekkende huurder

De enquêtes richten zich vooral op de tevredenheid over onze dienstverlening, het geleverde product en hoeveel moeite de huurder heeft moeten doen. Vanuit de enquêtes hebben wij vragen en opmerkingen direct opgepakt door met de huurders in gesprek te gaan, zaken te verduidelijken of op te lossen waar mogelijk. Wij leren hiervan en passen onze dienstverlening waar nodig aan.

Aedes-benchmark

Sinds 2014 gebruiken wij de landelijke Aedes-benchmark om onder andere de huurderstevredenheid te meten. Deze geeft op hoofdlijnen een totaalbeeld over het presteren van individuele corporaties en de gehele sector. De benchmark biedt gemeenten, huurders en andere belanghebbenden inzicht in hoe corporaties hun middelen besteden. Wijzelf kunnen hiermee de ontwikkeling van de beoordeling van onze dienstverlening zien ten opzichte van voorgaande jaren, ons vergelijken met andere corporaties en vooral belangrijk: onze dienstverlening hierop aanpassen. Dit jaar deden in totaal 291 corporaties mee.

Onze beoordeling als basis voor verdere verbetering

Op het vlak van betaalbaarheid scoren we beduidend beter dan de gemiddelde landelijke cijfers. Ook voor de lagere inkomens bieden wij voldoende betaalbare huizen aan. Hier hebben we hard aan gewerkt en blijven dat ook doen.

Wat betreft de huurdersbeoordeling scoren we gemiddeld iets hoger dan in 2017, maar liggen we wel onder het landelijke gemiddelde van de Aedes-benchmark. Er is dus ruimte voor een verdere verbetering.

De gemiddelde beoordeling van de nieuwe huurders is gestegen van een 7,4 naar een 7,6.

Bij de huurders met een reparatieverzoek is de beoordeling gedaald van een 7,6 naar een 7,3.

Bij de vertrokken huurders is deze beoordeling gestegen van een 7,0 naar een 7,2.





Onze huurders centraal

Door doelmatige inzet van de medewerkers hebben we de bedrijfslasten nog verder kunnen laten dalen en doen we het opnieuw beter dan het landelijke gemiddelde. De beïnvloedbare bedrijfslasten zijn ten opzichte van vorig jaar verder gedaald van € 729 naar € 722 per verhuurde woning. De hoogste beoordeling A (kopgroep) is hiervoor wederom afgegeven. Het verlagen van de bedrijfslasten is voor ons echter geen doel op zich. De kwaliteit en de professionaliteit van onze organisatie moet voldoende geborgd blijven.

5.5 Klachtenbeleid

Van klachten kunnen en willen wij leren, onze processen waar nodig aanscherpen en onze dienstverlening verbeteren. Vanuit dit gedachtegoed werken wij aan ons eigentijdse klachtenmanagement. Hiermee willen we gericht en sneller klachten kunnen verhelpen. Het is voor ons belangrijk om serieus en zorgvuldig om te gaan met klachten van onze huurders. Dat begint bij persoonlijke dienstverlening en luisteren naar de klant. Geeft een huurder aan niet tevreden te zijn, dan maken we een afspraak en gaan wij direct in gesprek. Wij luisteren naar de huurder om nadere informatie te krijgen, beoordelen de klacht en zoeken gericht naar een oplossing. Kunnen wij het direct oplossen, dan doen we dat. Kan dat niet, dan houden wij de huurder goed op de hoogte van de voortgang en geven duidelijk de mogelijkheden aan, zodat er geen verkeerde verwachtingen ontstaan.

Sinds 2017 registreren wij naast schriftelijke klachten ook klachten die op andere manieren binnenkomen. Denk hierbij aan social media of tijdens persoonlijke of telefonische contacten. Op deze wijze monitoren wij alle klachten en zetten in op gerichte acties om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen.

Op onze website vinden huurders en woningzoekenden overzichtelijk onze klachtenprocedure. Dat vinden wij belangrijk. Immers, ons doel is om iedere klacht tot tevredenheid van de huurder op te lossen of, als dat niet kan, met de huurder in gesprek te gaan zodat hij begrijpt waarom wij handelen zoals we doen. Over het algemeen lukt dat, maar gaat de huurder niet akkoord met onze oplossing of ons voorstel, dan kan de huurder terecht bij de klachtencommissie en in specifieke gevallen ook bij de huurcommissie.

Tabel 5.3 Klachtenmeldingen in 2018 en voorgaande twee jaren

Klachten	2018	2017	2016
Totaal WoonFriesland *)	584	507	391
Dit is inclusief meldingen burenoverlast (zie tabel 8.1)	327	268	191

*) vanaf 2017 bevat het aantal ook de klachten en meldingen die niet schriftelijk zijn gedaan, maar bijvoorbeeld via sociale media of telefoon. Dit heeft een stijging van het aantal geregistreerde klachten en meldingen tot gevolg ten opzichte van 2016.





Onze huurders centraal

Klachtencommissie

De klachtencommissie is er als de huurder vindt dat wij de klacht niet goed oppakken of oplossen. Zij werkt aan de hand van een reglement dat is opgesteld in overleg met en instemming van het Platform Huurders WoonFriesland. De klachtencommissie brengt een advies uit, het bestuur van WoonFriesland neemt een besluit op basis van dat advies. De klachtencommissie brengt jaarlijks een jaarverslag uit.

Het aantal klachten dat gemeld wordt bij de klachtencommissie is in 2018, net als voorgaande jaren, verder gedaald. De klachtencommissie heeft aangegeven dat deze sterke afname een verdienste is van de aanscherping en de meer directe en persoonlijke aanpak van de klachtenbehandeling binnen WoonFriesland.

Slechts twee van bovengenoemde 584 klachten zijn in 2018 gemeld bij de klachtencommissie. De klachtencommissie heeft bekeken of de klachten terecht zijn en/of de klachtenprocedure, zoals die te lezen is op onze website, goed is gevolgd. In 2018 heeft een klacht geleid tot een hoorzitting, waarbij partijen alsnog tot overeenstemming kwamen. De andere klacht is alsnog in overleg met de klager binnen WoonFriesland opgelost.

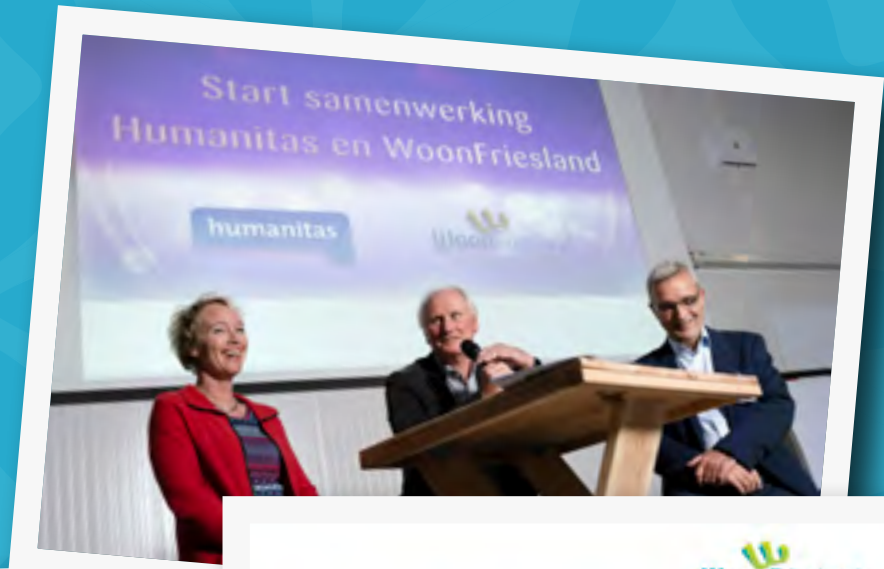
Ontwikkeling klachtencommissie

In 2017 werd landelijke wetgeving verwacht voor de verdere ontwikkeling van de klachtencommissie, die gaat leiden tot een landelijke klachtencommissie of een provinciale klachtencommissie.

In 2018 is gestart om te komen tot een provinciale klachtencommissie voor Friesland. De leden zijn eind 2018 gekozen, de provinciale klachtencommissie start per 1 januari 2019.



“Samen bereiken wij meer. Met elkaar kunnen wij zorgen voor voldoende goede en betaalbare huurwoningen en een leefbare woonomgeving voor onze huurders in de provincie Friesland”



“Juist door de diversiteit in samenwerking, zowel privaat als publiek, creëren we de mogelijkheid over grenzen heen te vernieuwen en te innoveren. Deze samenwerking levert onze huurder de maximale meerwaarde op, omdat we in deze co-creatie elkaar aanvullen, stimuleren en sterker maken.”





Samenwerking met onze belanghouders, diverse marktpartijen, hogescholen en universiteiten

6.1 Diverse samenwerkingsverbanden

Samen bereiken wij meer. Daarom werken wij samen met huurders, huurdersorganisaties en een breed scala aan belangenorganisaties, maatschappelijke ondernemingen, diverse marktpartijen en start-ups, hogescholen, universiteiten en overheden om onze maatschappelijke en volkshuisvestelijke taak te volbrengen. Met elkaar kunnen wij zorgen voor voldoende goede en betaalbare huurwoningen en een leefbare woonomgeving voor onze huurders in de provincie Friesland. We kijken verder dan vandaag en richten ons sterk op duurzaamheid en gebruiksgemak voor onze huurders. Juist door de diversiteit in samenwerking, zowel privaat als publiek, creëren we de mogelijkheid over grenzen heen te vernieuwen en te innoveren. Deze samenwerking levert onze huurder de maximale meerwaarde op, omdat we in deze co-creatie elkaar aanvullen, stimuleren en sterker maken.

De lijst met belanghouders van WoonFriesland is opgenomen in bijlage A.

6.2 Onderwerpen van samenwerking en partners

In de 18 gemeenten waar we actief zijn, werken we met veel verschillende partijen samen. Denk hierbij aan de drie huurdersverenigingen, de gemeenten, de provincie, meer dan 20 instellingen voor zorg en welzijn, collega-corporaties en vele overige belanghouders zoals dorpsbelangen, wijkverenigingen, bewonersgroepen, andere maatschappelijke organisaties en diverse bedrijven. In 2018 zijn daar een aantal waardevolle samenwerkingen aan toegevoegd.

Het gaat hier om uiteenlopende onderwerpen, omvang en samenwerkingsverbanden (soms structureel en soms incidenteel) en allemaal in het belang van onze huurders.

1. (Financiële) Hulp aan huurders

Uitgangspunt is natuurlijk dat onze huurders zelf de regie hebben over hun leven. Wij helpen hen daarbij, als zij dat vragen, waar we kunnen. Denk bijvoorbeeld aan een heldere incassoprocedure, betalingsregelingen en de doorverwijzing naar de hulp en ondersteuning van een aantal organisaties. Met diverse gemeenten werken we samen op het gebied van vroeg-signalering en schuldhulpverlening. Wij werken op dit gebied ook nauw samen met:

a. Humanitas.

Op 21 november 2018 is de samenwerking tussen WoonFriesland en vrijwilligersorganisatie Humanitas officieel van start gegaan. Met de samenwerking gaan we een stap verder om huurders te helpen en te ondersteunen. De samenwerking is ontstaan op initiatief van Huurdersvereniging De Bewonersraad Friesland als eerste in Noord-Nederland, waarin de uitnodiging is dat andere corporaties gaan aansluiten.



Samenwerkingsbijeenkomst met Humanitas





Samenwerking met onze belanghouders, diverse marktpartijen, hogescholen en universiteiten

Laagdrempelige hulp

Door deze samenwerking komt extra, laagdrempelige ondersteuning beschikbaar voor huurders die dat nodig hebben. Altijd op vrijwillige basis en zonder kosten. Humanitas biedt ondersteuning bij bijvoorbeeld lezen en schrijven, bij computerwerk, betalingsachterstanden en schuldenproblematiek. Maar ook bij het op orde brengen en houden van hun thuisadministratie, of bij eenzaamheid of verlies. Via de website maar ook bijvoorbeeld als wijkconsulenten en buurtbeheerders signalen krijgen, worden huurders actief geïnformeerd over de mogelijkheden die Humanitas biedt. Zij kunnen hiervan zonder tussenkomst van WoonFriesland gebruik maken. Van een terugkoppeling of verantwoording aan WoonFriesland is geen sprake; Humanitas behoudt haar eigenstandige onafhankelijke rol. De ondersteuning die Humanitas biedt vervangt uiteraard niet de professionele hulp, maar vormt een aanvulling hierop.

Unieke samenwerking

Zoals aangegeven, is dit de eerste keer dat Humanitas en een woningcorporatie in Noord-Nederland zo intensief gaan samenwerken. Beide partijen zijn actief in heel Friesland en er is nu een logische en unieke combinatie ontstaan. Door de samenwerking neemt het bereik van Humanitas aanzienlijk toe. De vrijwilligers kunnen nu hulp bieden aan huurders die eerder niet op de hoogte waren van de mogelijkheden van Humanitas, maar wel degelijk behoefte hebben aan laagdrempelige ondersteuning.

b. Convenant Iedereen financieel fit!

In Leeuwarden werken wij samen met Coöperatie Amaryllis, Essent, Vitens en De Friesland Zorgverzekeraar in het convenant 'Iedereen financieel fit!' Met de ondertekening van dit convenant verplichten partijen zich tot een gezamenlijke inspanning en verantwoordelijkheid met betrekking tot de hulp- en dienstverlening aan inwoners van de gemeente Leeuwarden met achterstanden op het gebied van huur, gas, elektriciteit, water en de zorgverzekering, met als doel om betalingsachterstanden op deze vaste lasten zoveel mogelijk te voorkomen, te beperken en structureel op te lossen.

c. Pilot project Goede Gieren/Amargi

Een ander initiatief in Leeuwarden is het Pilot project Goede Gieren/Amargi dat eind 2017 is opgestart. Onder leiding van een coördinator in dienst van Amaryllis worden, samen met vrijwilligers, mensen met geldzorgen begeleid om in een vroeg stadium te voorkomen dat schulden problematisch worden. Samen wordt gezocht naar het verbeteren van de inkomstenkant.

Denk hierbij aan toeslagen en vergoedingen waar onze huurders recht op hebben maar nu niet ontvangen. Ook kijken de vrijwilligers samen met de huurders naar de achterstanden en spreken een acceptabele regeling af met de betrokken instantie. In 2018 hebben we, met toestemming van de betreffende huurders, een aantal adressen aangemeld.

2. Leefbaarheid

Een leefbare omgeving creëer je mét elkaar, als huurders(organisaties), sociaal verhuurbedrijf, gemeente en welzijns- en zorgpartijen. Leefbaarheid ligt ons na aan het hart. Naast een goede woningen dragen wij ook actief bij aan een prettige en veilige buurt en de beschikbaarheid van goede voorzieningen voor onze huurders.

Binnen de kaders van wet- en regelgeving wil WoonFriesland er alles aan doen om in haar complexen en buurten de leefbaarheid te versterken.

Onze wijkconsulenten en buurtbeheerders spelen hier een belangrijke rol in. Zij zijn actief in onze buurten en hebben een signalerende en, indien nodig, handhavende rol in samenwerking met andere organisaties. Waar nodig spreken zij huurders aan op ongewenst gedrag en werken zij samen met huurders die bijdragen aan een goede leefomgeving. Ze pakken overlastsituaties op en signaleren onder andere zwerfafval, gebreken en vernielingen. Samen met onze service- en onderhoudsmedewerkers dragen zij in belangrijke mate bij aan het schoon, heel en veilig houden van de buurt.





Samenwerking met onze belanghouders, diverse marktpartijen, hogescholen en universiteiten



Leefbaarheidsinitiatieven huurders

Wij stimuleren leefbaarheidsinitiatieven van eigen huurders. Daarbij dragen wij zelf onder meer bij door deelname aan sociale teams, spreekuren in de wijk, het organiseren van wijkshows en tuinactiedagen met onze huurders en andere betrokken partijen, zoals gemeenten, en de inzet van onze wijkconsulenten, buurtbeheerders en huismeesters op diverse complexen. Daar waar nodig betrekken wij andere partijen die actief zijn in wijk of buurt zoals gemeente, wijk- of gebiedsteam, vrijwilligers en welzijnspartijen.

In toenemende mate zien wij de trend dat door de scheiding van wonen en zorg bij een deel van onze huurders de zelfredzaamheid afneemt. Dit vraagt om een nog betere afstemming tussen wonen, welzijn en zorg en verdere ontschotting en samenwerking. Een intensievere en meer gerichte leefbaarheidsaanpak is noodzakelijk omdat we meer kwetsbare huurders huisvesten en meer personen met verward gedrag zien. Om goed wonen ook voor deze groep en hun omwonenden mogelijk te maken, werken wij intensief samen met multidisciplinaire wijk- of buurtteams en sociale teams. Op deze wijze benutten we elkaars kennis en kunde optimaal.

3. Huisvesten kwetsbare doelgroepen

Het grootste deel van onze huurders is zelfredzaam. Door de toename van zelfstandig wonende ouderen, zorgvragers en meer personen met verward gedrag en een groeiende groep statushouders, hebben we in en met diverse gemeenten convenanten opgesteld om een goede samenwerking mogelijk te maken op het gebied van wonen, zorg en welzijn. Dit doen wij onder meer met multidisciplinaire sociale wijkteams/gebiedsteams, welzijn- en zorgorganisaties, gemeenten en vluchtelingenwerk.

a. Wonen en Zorg

Door het scheiden van wonen en zorg zien we steeds meer kwetsbare huurders in onze wijken en buurten. Om deze mensen zo goed mogelijk te kunnen ondersteunen in zelfstandig wonen, werken we samen met diverse zorgpartijen. De zorg voor deze huurder kan bestaan uit ambulante begeleiding. Een andere mogelijkheid is een steunpunt in de wijk of buurt waar een huurder met zijn of haar hulpvraag terecht kan. Daarnaast hebben we een intensieve samenwerking met gemeenten, en wijk- en gebiedsteams daar waar het gaat om kwetsbare huurders.

Wij voeren als gevolg van de invoering van scheiding van wonen en zorg en de decentralisatie van zorg naar de WMO/gemeenten doorlopend overleg met vrijwel alle gemeenten en diverse zorgpartijen om de gevolgen voor onder andere de huisvesting te bespreken. In de prestatieafspraken met de gemeenten en de huurdersorganisatie maakt WoonFriesland specifieke samenwerkingsafspraken op het gebied van wonen en zorg en het huisvesten van bijzondere doelgroepen, omdat dit een belangrijk onderwerp van de woonvisie van de meeste gemeenten is.





Samenwerking met onze belanghouders, diverse marktpartijen, hogescholen en universiteiten

WoonFriesland heeft actief bijgedragen aan de realisatie van de Woonzorgatlas Fryslân. Inmiddels hebben vrijwel alle corporaties zich aangesloten bij dit door WoonFriesland geïnitieerde project om vraag en aanbod van zorgvastgoed in Friesland in kaart te brengen. Een groot deel van de Friese zorgorganisaties heeft zich inmiddels ook aangesloten. Uit de Woonzorgatlas blijkt er voldoende geschikte sociale huurwoningen zijn voor senioren.

b. Vluchtelingen met een verblijfsstatus

Met alle Friese gemeenten werken wij nauw samen met betrekking tot het huisvesten van vluchtelingen met een verblijfsstatus. De zogenaamde statushouders hebben recht op reguliere huisvesting, hetgeen de wettelijke taak van de gemeenten is. Deze huisvesting is belangrijk om goed en snel te kunnen inburgeren. Het Centraal Orgaan opvang Asielzoekers (COA) bemiddelt bij het zoeken van een eerste woonruimte door deze mensen aan gemeenten te koppelen. De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) bepaalt hoeveel statushouders ieder half jaar per gemeente moeten worden gehuisvest. Deze taakstelling hangt af van het aantal inwoners van een gemeente en het verwachte aantal statushouders. De woningcorporaties in een gemeente moeten gezamenlijk met urgentie woningen aanbieden aan de statushouders. In het algemeen kan gesteld worden dat een corporatie die veel woningen verhuurt, meer statushouders huisvest dan een corporatie met minder woningen.

Op 1 juli 2017 is bij wet de urgentieregeling voor huisvesting van statushouders geschrapt. De wetwijziging laat onverlet dat gemeenten een taakstelling voor de huisvesting van statushouders behouden. De gemeenteraad houdt de bevoegdheid om, als zij het nodig acht, statushouders als urgente groep woningzoekenden aan te wijzen. In de prestatieafspraken voor 2018 zijn hierover met gemeenten afspraken gemaakt. Gemeenten hebben vervolgens in 2018 geregeld dat de urgentieregeling voor huisvesting van statushouders van kracht blijft. In 2018 was de taakstelling voor de provincie Friesland om totaal 912 statushouders te huisvesten (exclusief voor-/achterstand van 2017). Dit is een lichte toename van circa 3,5% ten opzichte van 2017.

In totaal heeft WoonFriesland 175 mensen (inclusief nareizigers) in 54 woningen gehuisvest. WoonFriesland heeft hiermee haar aandeel met betrekking tot de taakstelling nagenoeg in alle gemeenten van haar woningbezit gehaald en volop haar inspanning en bijdrage geleverd. In totaliteit heeft de provincie Friesland de taakstelling voor 2018 gehaald.

4. Innovatie en duurzaamheid

Op diverse gebieden werken wij samen met onder andere huurdersorganisaties, universiteit, marktpartijen en start-ups aan innovatie en duurzaamheid. Of het nu gaat om gebruiksvriendelijke verduurzamingsinitiatieven of betere ICT-toepassingen, zij dragen allemaal bij aan goed en betaalbaar wonen.

a. Zonnepanelen en duurzame kwaliteitsverbetering

WoonFriesland verduurzaamt en verbetert de kwaliteit van een groot deel van haar woningen. Dit doet zij samen met gekwalificeerde bedrijven. Samen zoeken we naar optimale en gebruiksvriendelijke maatwerkoplossingen. Hiermee worden de woningen comfortabeler voor onze huurders. Daarbij voorzien wij de komende jaren alle geschikte daken van zonnepanelen. Onze huurders krijgen daarmee een lagere elektrarekening. Naast dat profijt, verduurzamen wij onze woningen met deze groene stroom van eigen dak. WoonFriesland doet dit samen met Stichting Wocozon. Deze stichting zonder winstoogmerk financiert, installeert, beheert en onderhoudt de zonnestroominstallaties. Dat doet zij voor vele corporaties in het land. WoonFriesland heeft de ambitie om 15.000 woningen te beleggen met zonnepanelen. Goed voor de portemonnee van de huurder en op deze manier dragen wij samen met de huurders bij aan een beter klimaat.





Samenwerking met onze belanghouders, diverse marktpartijen, hogescholen en universiteiten



Zonnepanelen

Het principe is eenvoudig. De huurder krijgt op het dak een set zonnepanelen, geleverd door Wocozon. Voor de stroom die de installatie opwekt en die de huurder gebruikt, betaalt hij een scherp tarief per kWh (15,9 cent). Gebruikt men meer stroom dan de installatie opwekt, dan wordt die stroom gewoon via de eigen energieleverancier betrokken en (tegen het reguliere tarief) betaald. Wekt de installatie meer op dan de huurder gebruikt, dan brengen we dat verschil niet in rekening. De huurder ontvangt daarvoor zelfs een terugleververgoeding van zijn eigen energiemaatschappij. Er wordt op deze manier maximaal geprofiteerd van de mogelijkheid voor individuele huishoudens om op jaarbasis te salderen. We zijn scherp op structureel voordeel voor onze huurders. Daarom houden we de ontwikkelingen rond de komende aanpassingen in het salderingsstelsel nauwlettend in de gaten. In 2019 zijn de reguliere stroomprijzen gestegen. Het tarief voor zonnestroom daarentegen niet. Het voordeel voor de huurder is hierdoor opgelopen.

Wocozon is een gespecialiseerde stichting, zonder winstoogmerk. Daardoor kan de stroomprijs voor de huurder laag blijven. WoonFriesland hoeft bovendien niet te investeren in de zonnepanelen. De financiering van deze missie is geregeld met de Bank Nederlandse Gemeenten en het Fûns Skjinne Fryske Enerzjy. In hoofdstuk 8 is de voortgang van dit project beschreven.

b. DreamHûs, het huis van de toekomst!

Betaalbaar, comfortabel, gebruiksvriendelijk én duurzaam wonen, dat is het idee achter DreamHûs. Dit experiment is in 2018 gestart en een samenwerking tussen WoonFriesland, Bouwgroep Dijkstra Draisma, YES!Delft, The Green Village en de Bewonersraad Friesland. In het voorjaar van 2019 komen op locatie van The Green Village op de campus van TU Delft drie exact nagebouwde woningen te staan met verschillende energielabels.

Onderzoekers, studenten, ondernemers en marktpartijen worden uitgedaagd om betaalbare, gebruikersvriendelijke verduurzamingsoplossingen voor deze woningen te bedenken en te testen zonder dat onze huurders er zelf hinder van ondervinden. Vernieuwers die buiten de gebaande paden durven te denken en doen. Zo maakt WoonFriesland met alle betrokken partijen de droom waar om een slimme en rendabele versnelling te geven aan de verduurzaming van de bestaande sociale huurhuizen in Nederland.





Samenwerking met onze belanghouders, diverse marktpartijen, hogescholen en universiteiten

c. NRP

Op het gebied van innovatie en verduurzaming zijn wij in 2018 partner geworden van NRP, hét platform voor transformatie en renovatie van de bestaande gebouwde omgeving. Dit is een onafhankelijke stichting met een maatschappelijke doelstelling: het bevorderen van een duurzaam (her)gebruik van de bestaande gebouwde omgeving. In dit unieke netwerk, waarin alle disciplines uit de vastgoedsector zijn vertegenwoordigd, staan actuele inhoudelijke thema's in het vakgebied steeds centraal. Het realiseren van betaalbare verduurzaming van de bestaande bouw is op dit moment de grootste opgave op de Nederlandse woningmarkt. WoonFriesland voegt innovatie, daadkracht en Friese nuchterheid toe aan dit netwerk.

d. '3D open BIM'

WoonFriesland heeft zich ten doel gesteld om vanaf 2018 over zo accuraat en consistent mogelijke vastgoeddata te kunnen beschikken, waarmee tevens een basis wordt gelegd om bestaande en toekomstige informatie- bronnen te koppelen of integreren. Wij hebben deze specifieke vastgoeddata nodig om tot gefundeerde (en gevalideerde) gegevens te komen ten aanzien van de vaststelling m2 gebruiksoppervlakte, woningwaarderingssysteem en meerjarenonderhoudsplan. Voor de digitalisering en visualisering van het woningbezit gebruiken wij Bouw Informatie Modellen.

Het doel van het 'verbimmen van vastgoed' is om op een slimme wijze vanuit meerdere invalshoeken over specifieke, actuele en zo accuraat mogelijke vastgoedinformatie te kunnen beschikken. Daarnaast is gekozen voor een 'open source' bron waardoor uitbreiding/verrijking van de modellen mogelijk is, ongeacht het type software waarmee gecommuniceerd wordt.

Om maatwerk te kunnen leveren bij het forse aantal geplande kwaliteitsverbeteringen, zijn er diverse inspecties door specialisten uitgevoerd in onze woningvoorraad. Hierdoor heeft de verdere digitalisering en visualisering van het woningbezit door Bouw Informatie Modellen voor het gehele bezit meer vorm gekregen en is een groot deel van de portefeuille reeds digitaal beschikbaar voor verdere verrijking met de vastgoeddata uit de inspecties.

Met de gerealiseerde data in 2018 (m2 gebruiksoppervlakte en woningwaarderingssysteem) ligt er nu een basis voor verrijking en zijn wij klaar voor traditionele en disruptieve ontwikkeling. In 2019 gaat het projectteam onder andere verder met het thema meerjarenonderhoudsplan, nieuwbouw en energielabel.

Daarnaast wordt de proef met de inzet van drones voor de externe inspectie en het verrijken van BIM-bestanden verder uitgerold.

e. Aeroscan & FaSA

Om alle woningen van WoonFriesland in de toekomst goed te onderhouden zijn innovatieve oplossingen nodig. Daarom is WoonFriesland een samenwerking aangegaan met Aeroscan. Doel is om het beheer en de status van het onderhoud van de huizen te digitaliseren en beter in beeld te krijgen. Hiervoor worden digitale middelen zoals sensoren, drones en kunstmatige intelligentie ingezet. De inzet van deze slimme innovatieve apparatuur leidt tot lagere onderhoudskosten, minder overlast voor de huurder, slimmer onderhoud en verdere digitalisering van het woningbezit. Dit gebeurt nu nog handmatig en steekproefsgewijs en dus minder precies. Begin 2019 wordt voor het eerst in Friesland op deze vernieuwende manier woningen in kaart gebracht.

Daarnaast is WoonFriesland partner geworden in het landelijke project 'Façade Service Applicatie' (FaSA): een platform dat vastgoed innoveert door inzet van digitale middelen. VMRG, OCTO en Aeroscan ontwikkelen dit platform samen met publieke en private partijen.





Samenwerking met onze belanghouders, diverse marktpartijen, hogescholen en universiteiten

5. Kennisdeling

Bij WoonFriesland vinden wij het belangrijk om kennis te delen. Enerzijds om kennis op te halen en anderzijds om kennis over te dragen, met als uiteindelijk doel dat onze huurder ervan profiteert. Dit doen wij onder andere door het organiseren van masterclasses en bijeenkomsten waarin wij samen met belanghouders en andere samenwerkingspartners actuele thema's op het gebied van bijvoorbeeld wonen, duurzaamheid, innovatie, leefbaarheid onder de aandacht brengen. Wij nemen bedrijven die voor ons werken mee in onze visie en manier van werken, zodat onze huurder altijd de gewenste dienstverlening krijgt die wij nastreven. Maar ook steken wij ons licht op bij anderen om van hen te leren en geven wij jongeren, vakgenoten en samenwerkingspartners de kans om bij ons te kijken, te leren en te werken.

a. Een betere toekomst voor jongeren

Sinds de zomer van 2018 is WoonFriesland, als eerste woningcorporatie in Noord-Nederland, de samenwerking aangegaan met JINC Leeuwarden, met als gezamenlijk doel om jongeren uit wijken met een sociaaleconomische achterstand een betere start op de arbeidsmarkt te geven. JINC is een landelijke non-profit organisatie, onder andere actief in Leeuwarden, die streeft naar een maatschappij waarin je achtergrond niet je toekomst bepaalt. Onder het motto 'Iedereen groeit met JINC' helpt JINC jongeren van 8 tot 16 jaar om hun kansen te verbeteren op de arbeidsmarkt. Door jongeren 'bliksemstages' en sollicitatietrainingen aan te bieden hopen wij ze een wenkend perspectief te bieden – een idee van waar ze qua baan naar toe kunnen werken. Dat is iets wat niet iedereen van huis uit meekrijgt. Daarnaast geeft het ons de kans om contact te hebben met deze jongeren. In november 2018 hebben de eerste bliksemstages plaatsgevonden. Omdat wij in Leeuwarden ongeveer 9.000 woningen bezitten, willen wij graag betrokken zijn bij deze groep jongeren. Zo krijgen wij zicht op hoe zij naar wonen in de toekomst kijken en wat leefbaarheid voor hen betekent.



Bliksemstage JINC

b. Bond Zonder Naam (BZN)

WoonFriesland neemt actief deel aan de Bond Zonder Naam (BZN). BZN organiseert netwerkbijeenkomsten voor Friese corporaties, waar op een informele en laagdrempelige wijze kennis wordt gedeeld. Het is een platform voor corporatiebestuurders en -managers waar het delen van best practices, inspiratie en ontmoeting centraal staat.





Samenwerking met onze belanghouders, diverse marktpartijen, hogescholen en universiteiten

c. Toolz

WoonFriesland biedt samen met het Friesland College en Accolade een praktijkopleiding voor jongeren die een technisch vak willen leren. Toolz is een tweejarige, voltijd bouwkundige en technische opleiding waar leerlingen worden opgeleid tot 'Servicemedewerker Gebouwen'. Door het delen van vakkennis en ervaring van onze veelzijdige monteurs met leerlingen, dragen wij bij aan een betere aansluiting tussen onderwijs en praktijk met betere nieuwe vakkrachten als resultaat.

6. Overname volkshuisvestelijke taken Terschelling

WoonFriesland nam op 28 december 2018 de verhuurtaken op Terschelling formeel over van Woningstichting De Veste. Hiermee is voor zowel de huurders als het eiland gewaarborgd dat de sociale woningvoorraad en de dienstverlening op een goede manier behouden blijft. Het gaat om 414 sociale huurwoningen, 204 studentenkamers en 3 medewerkers. Belangrijke zaken zoals de huurprijzen en het toewijzingsbeleid veranderen door de overdracht niet, tenzij uit overleg met de huurdersorganisatie De Brandaris wederzijdse aanpassing gewenst is.

De corporatie uit Ommen besloot haar bezit over te dragen door de fysieke afstand en door de nieuwe regelgeving. Deze schrijft voor dat je geen nieuwe woningen mag bouwen buiten je eigen regio. Het traject is in nauwe samenwerking met de gemeente Terschelling en de huurdersvereniging De Brandaris doorlopen om zo tot een goede keuze te komen. Hun adviesrecht in dit traject is voor ons vanzelfsprekend, aangezien zij ook onze samenwerkingspartners zijn op Terschelling. Wij vinden het bijzonder waardevol dat zowel De Brandaris als de gemeente en De Veste hebben aangegeven, unaniem voor WoonFriesland te hebben gekozen vanwege onze professionaliteit en schaalgrootte en het kunnen verplaatsen in de specifieke woningmarkt met de daaraan gekoppelde uitdagingen op het eiland Terschelling. Dat geeft ons het draagvlak om onze volkshuisvestelijke taken conform ambities uit te voeren.

Het overnameproces van volkshuisvestelijke taken van Terschelling is transparant en constructief verlopen. De overname past in het beleid van WoonFriesland om zich in Friesland te concentreren op de kerntaak: zorgen voor goede en betaalbare sociale huurwoningen voor mensen die dat nodig hebben. Daarnaast zijn wij al meerdere jaren actief op de Waddeneilanden Vlieland en Schiermonnikoog. Hierdoor hebben we ervaring en expertise met deze specifieke woningmarkten. Daardoor konden wij naast de goede biding ons ook goed verplaatsen in de lokale uitdagingen.



Overdracht volkshuisvestelijke taken Terschelling





Samenwerking met onze belanghouders, diverse marktpartijen, hogescholen en universiteiten

De sociale woningvoorraad op Terschelling heeft dringend uitbreiding nodig. WoonFriesland is een ervaren volkshuisvestelijke partner die hierin kan voorzien en zo ook kan zorgen voor een leefbare en vitale woonomgeving op het eiland. In goed overleg met de gemeente en met huurdersvereniging De Brandaris willen we zorgen voor meer evenwicht op de Terschellinger woningmarkt. Voldoende beschikbare, betaalbare en duurzame woningen, daar gaat het om. En dat is voor Terschelling essentieel voor de leefomgeving en economie. Zo zijn er plannen om een 50-tal nieuwe woningen te bouwen. Daarnaast maken we een kwaliteitsslag bij driekwart van de huidige woningen die dat nodig hebben.

WoonFriesland vindt het belangrijk te investeren in de relatie met de huurders, de huurdersorganisaties, gemeenten en andere partners. Daarom is het voor ons zeer waardevol dat de drie vaste medewerkers op het eiland aanspreekpunt blijven voor de huurders. Inmiddels is er een eerste huurdersavond geweest samen met De Brandaris en de gemeente.

7. Verkoop zorg-, commercieel en maatschappelijk vastgoed

a. Joint Venture Estea Capital Friesland BV

WoonFriesland heeft per 31 juli 2017 haar portefeuille zorgvastgoed bestaande uit circa 900 eenheden (43 intramurale zorglocaties) verkocht aan Driestar Estea, een gerenommeerde vastgoedbelegger. Om een zorgvuldige overdracht voor de huurders te garanderen, is het zorgvastgoed ondergebracht in een joint venture. Hierin neemt WoonFriesland nog tot 31 juli 2019 aan deel. WoonFriesland zal de opbrengsten van de verkoop investeren in verduurzaming en het betaalbaar houden van haar woningbezit.

b. BOG en MOG

WoonFriesland richt zich op haar kerntaak, het verhuren van goede en betaalbare woningen. Het afstoten van het commercieel en maatschappelijk vastgoed past hierin. De voorbereidingen voor de verkoop van de BOG/MOG-portefeuille zijn in het najaar van 2017 en in 2018 gestart. Alle betrokken gemeenten hebben inmiddels een positieve zienswijze gegeven met betrekking tot de verkoop van de locaties. Eind 2018 is overeenstemming bereikt met een gegadigde. In het voorjaar van 2019 wordt de zienswijze gevraagd op de koper en zal goedkeuring worden gevraagd van de Aw voor de transactie.

6.3 Strategisch overleg met belanghouders

Gedurende het jaar vindt met diverse belanghouders bestuurlijk strategisch overleg plaats in de vorm van meer individuele en op maat gesneden overleggen. Hiertoe zijn onze belanghouders bezocht via (bestuurlijke) overleggen, waar gesproken wordt over de ontwikkelingen en waar nodig gezamenlijke acties ondernomen worden. In het tripartite overleg met huurdersorganisatie, gemeenten en WoonFriesland vindt verdere bespreking en afstemming plaats over de lokale opgaven, biedingen en prestatieafspraken.

Met het Platform Huurders WoonFriesland, bestaande uit De Bewonersraad en HuurdersBelangenVereniging Heerenveen, hebben er in 2018 drie bestuurlijke overleggen plaatsgevonden (zie hoofdstuk 5).

Visitatie

Huurdersorganisaties, gemeenten en partners zien en waarderen de inzet en resultaten van WoonFriesland. Een onafhankelijke visitatiecommissie heeft dat vastgesteld door interviews te houden waarin werd teruggeblikt op de periode 2014 - 2017. De commissie hield ook de geleverde prestaties tegen het licht, beoordeelde de inzet van geld en onderzocht hoe WoonFriesland wordt bestuurd en geleid. Al deze aspecten bij elkaar kregen gemiddeld een 8- van de commissie. Een mooie stijging ten opzicht van de 6,8 over de vorige periode.





Samenwerking met onze belanghouders, diverse marktpartijen, hogescholen en universiteiten

Corporaties worden elke 4 jaar onderzocht en beoordeeld door een onafhankelijke visitatiecommissie. Dit gebeurt door interviews, veldbezoek en diepgaande analyses van een grote hoeveelheid documenten.

Volgens de visitatiecommissie is de financiële continuïteit goed op orde. Het sociaal verhuurbedrijf heeft de afgelopen jaren sterk ingezet op kostenreductie en de personeelsomvang gehalveerd. *‘WoonFriesland zet haar vermogen weloverwogen in, passend bij de opgaven in haar werkgebied. Ook is een duidelijke relatie tussen visie, strategie en beleid en uitvoering aanwezig, die bovendien goed wordt uitgedragen en uitgelegd aan de belanghebbenden.’*

De visitatiecommissie ziet WoonFriesland als een buitengewoon ambitieus en daadkrachtig sociaal verhuurbedrijf. Na een ingrijpende reorganisatie, heroriëntatie en professionalisering is WoonFriesland goed op weg dé sociale verhuurorganisatie in Friesland te zijn. *‘WoonFriesland heeft een zeer goede uitgangspositie gecreëerd om in de komende jaren van betekenis te zijn voor de volkshuisvesting in Friesland.’*

De commissie geeft ook aan waar ruimte is voor verdere optimalisatie. WoonFriesland gaat nog beter uitdragen wat zij samen met partners doet aan duurzaamheid en innovatie. Daarnaast vindt WoonFriesland het belangrijk om uit te leggen waarom keuzes (zoals verkoop zorgvastgoed en het bouwen van betaalbare huurwoningen) cruciaal zijn om een goed sociaal verhuurbedrijf te blijven. Hiervoor zijn er in 2018 speciale masterclasses georganiseerd en zijn de biedingen en voortgangsrapportages per gemeente qua informatie uitgebreid en gebruikersvriendelijker gemaakt met overzichtelijke visuals. In deze biedingen en voortgangsrapportages laten wij transparant zien hoe wij bij gaan dragen, en werkelijk hebben bijgedragen, aan de volkshuisvestelijke taken/woonvisie per gemeente.

Masterclasses

Voor onze belanghouders is door WoonFriesland een tweetal masterclasses georganiseerd.

Op 24 april is de masterclass **betaalbaarheid, beschikbaarheid en kwaliteit** gehouden voor alle Friese Huurdersorganisaties in samenwerking met Finance Ideas. Dit ter voorbereiding op de nieuwe jaarcyclus van biedingen en prestatieafspraken. Door de invoering van de nieuwe Woningwet hebben gemeenten en huurdersorganisaties een belangrijke rol in het proces om te komen tot prestatieafspraken. Een optimale balans tussen voldoende, betaalbare en duurzame woningen is hierbij van groot belang. In een interactieve sessie is met de huurdersorganisaties deze balans verder uitgediept.

Tijdens deze masterclass is op verzoek van de huurdersorganisaties een demonstratie gegeven hoe het SBI-programma bij WoonFriesland is toegepast. SBI is een programma waarmee strategisch portefeuillebeleid kan worden doorgerekend. Daarnaast verschaft het programma inzicht in de effecten van verschillende strategische beleidsscenario's, op zowel financiële als maatschappelijke prestaties. In de masterclass zijn verder duurzaamheidsscenario's, financiële kaders, portefeuillestrategie en het huurprijsbeleid van WoonFriesland toegelicht.

Op 20 november 2018 is de masterclass **Samenwerken aan betaalbare duurzaamheid** in samenwerking met Finance Ideas georganiseerd. Alle 17 gemeenten en huurdersorganisaties waren uitgenodigd als voorbereiding op de besluitvorming met betrekking tot diverse te maken prestatieafspraken en het ontwikkelen van beleid ten aanzien van de verduurzaming van de woningvoorraad. Het onderwerp en tijdstip is door ons bewust gekozen vanwege de vernieuwing van raadsleden als gevolg van de gemeenteraadsverkiezingen in maart 2018. De ruim 100 deelnemers bestonden uit een fraaie mix van raadsleden, ambtenaren en de huurdersorganisaties. Vragen die aan de orde kwamen zijn: hoe functioneert het sociaal verhuurbedrijf? Welke bijzondere rol vervult zij in de woningmarkt? Voor welke dilemma's staan we bij het maken van verantwoorde keuzes in een gebalanceerde en toekomstbestendige betaalbare huurwoningvoorraad en welke invloed hebben een gemeenteraad en huurdersorganisaties in dat proces? Deze zijn in deze masterclass besproken om ieder goed voor te bereiden op de komende prestatieafspraken.





Samenwerking met onze belanghouders, diverse marktpartijen, hogescholen en universiteiten

Succesvolle bijeenkomst aannemers

Op 26 november 2018 hebben wij een drukbezochte en succesvolle bijeenkomst georganiseerd voor zo'n 100 bezoekers; aannemers en andere bedrijven die voor ons aan het werk zijn bij onze huurders. Het doel van deze bijeenkomst was, door de aannemers kennis te laten maken met WoonFriesland, een beter beeld te geven van waar wij voor staan, wat onze plannen zijn en uiteindelijk wat wij daarin van hen verwachten. Samen maken we naar onze huurders het verschil; zij dragen bij aan de tevredenheid van onze huurders.

Er is een toelichting gegeven op ons woningbezit en de regio waarin wij werken, onze klantvisie en organisatiefilosofie: de huurder centraal en ons motto 'Gewoon dóen!' Daarnaast is onze volkshuisvestelijke opgave (waaronder bestedingen, investeringen, kwaliteitsverbeteringen en onderhoud) voor de komende jaren en de ontwikkeling die wij willen doorvoeren op het gebied van procesoptimalisatie, innovatie en verduurzaming besproken. Aandacht was er ook voor wettelijke regels, verplichtingen en de financiële kengetallen. Nieuwbouw en criteria voor kwaliteitsverbetering en duurzaamheid zijn ook toegelicht.

Maar vooral lag de nadruk op wat wij van de aannemers en hun medewerkers verwachten. De samenwerking met een gemeenschappelijk doel: de huurder centraal! Hier gaan we onze inkoop en samenwerking op richten.

Het delen van onze klantvisie (in één keer goed, houding en gedrag, omgang met huurder en dienstverlening) en integriteit zijn naast financiële, technische en organisatorische aspecten, zaken waarop we gaan beoordelen en meten. Daarbij verwachten wij dat de mensen die bij en voor ons aan het werk zijn, zich houden aan de door ons opgestelde afspraken over communicatie met onze huurders. Het 30-stappenplan bij kwaliteitsverbetering en de 'do's en don'ts' met betrekking tot gedrag op de bouwplaats, publiciteit en de inzet van ons informatiepunt 'WoonVragen' worden onderdeel van het contract. Op deze manier worden onze huurders het beste geholpen. In 2019 wordt hier zeker een vervolg aan gegeven, onder meer door het voorlichten van medewerkers van aannemers die op onze bouwplaatsen en bij onze huurders aan het werk gaan.



Bijeenkomst Aannemers





Samenwerking met onze belanghouders, diverse marktpartijen, hogescholen en universiteiten

6.4 Woonvisies en prestatieafspraken

Jaarlijks zijn wij actief betrokken bij het tot stand komen of actualiseren van de woonvisies van vrijwel alle gemeenten waar we substantieel bezit hebben. Ook dragen wij bij aan volkshuisvestelijk onderzoek ter onderbouwing van het woonbeleid en nemen we veelvuldig deel aan overleg met gemeentelijke belanghouders (waaronder dorpsbelangen en gemeenteraden) over actuele volkshuisvestelijke onderwerpen en thema's uit het woonbeleid.

In het voorjaar van 2018 hebben we alle 17 gemeenten waar we actief waren van een voortgangsrapportage voorzien, waarin de uitvoering van onze bieding centraal staat, aangevuld met belangrijke kerngegevens om de ontwikkelingen in betaalbaarheid, beschikbaarheid, kwaliteit en leefbaarheid goed te kunnen volgen. Deze rapportage dient als basis voor de evaluatie van de jaarcyclus in biedingen en prestatieafspraken, die aansluitend met gemeenten en huurdersorganisaties heeft plaatsgevonden.

WoonFriesland heeft in 2018 met een forse investering aanzienlijk bijgedragen aan de betaalbaarheid, beschikbaarheid, kwaliteit en leefbaarheid in de 17 gemeenten waarin zij bezit heeft. In totaal werd er in 2018 ruim € 111 miljoen besteed, waarvan € 2,6 miljoen aan leefbaarheid, in de 17 gemeenten (zie tabel 6.2 en 6.3).

In een paar gemeenten met hoge vraagdruk is de verruiming van de beschikbaarheid door uitbreidingsnieuwbouw achtergebleven bij de biedingen van 2018.

Voor 1 juli zijn in alle gemeenten biedingen uitgebracht voor 2019. Daarbij is zoveel mogelijk aangesloten bij het gemeentelijk woonbeleid. Ook in de gemeenten waar nog geen actuele woonvisie aanwezig was, is een bieding uitgebracht. De biedingen hebben we uitgewerkt na goed en constructief overleg met onze huurdersorganisaties. In de biedingen voor 2019 heeft WoonFriesland extra aandacht gevraagd voor het achterblijven van onze uitbreidingsnieuwbouw. Omdat sommige gemeenten onvoldoende meewerken en faciliteren, komt de gewenste verruiming van de beschikbaarheid in kernen met hoge vraagdruk onvoldoende tot stand. De hiervoor beschikbare gestelde financiële middelen (ook uit eerdere biedingen) zijn komen te vervallen of in andere gemeenten ingezet voor nieuwbouw of kwaliteitsverbetering. Daarnaast is in de biedingen aangegeven dat de organisatorische inkleuring en de financiële tekorten in het sociaal domein ons zorgen baren. Wij willen voorkomen dat de rekening (direct en indirect) bij ons en onze huurders terecht komt.

WoonFriesland heeft in de biedingen voor 2019 extra ingezet qua menskracht en middelen op leefbaarheid in verband met de toename van kwetsbare huurders. Ook is er in de biedingen voor het eerst een projectenoverzicht opgenomen, waarmee we tegemoet zijn gekomen aan de wens van onze belanghouders om onze bijdrage ook op projectniveau inzichtelijk te maken.

De wijze waarop wij voortgangsrapportages en de biedingen gedaan hebben, overzichtelijk met kengetallen en een korte toelichting per gemeente, die we in 2018 verder hebben verfijnd, heeft veel waardering geogst bij onze belanghouders. In navolging hiervan werken collega-corporaties aan vergelijkbare rapportages. Hierdoor leveren we een mooie bijdrage aan het delen van kennis en het leren van elkaar en kunnen we aan de hand van monitoring ook gerichte acties ondernemen. In het najaar van 2018 is met de gemeenten intensief overleg gevoerd om te komen tot prestatieafspraken of werd afgesproken de biedingen als prestatieafpraak uit te voeren. In de prestatieafspraken met de gemeenten en huurdersorganisaties zijn de biedingen van WoonFriesland voor 2019 lineair overgenomen. Ook is ruimschoots stilgestaan bij hoe en in welk tempo woningen op een betaalbare wijze verduurzaamd kunnen worden en welke rol 'het DreamHûs' hierbij kan vervullen.





Samenwerking met onze belanghouders, diverse marktpartijen, hogescholen en universiteiten

WoonFriesland heeft voor 2019 met de volgende gemeenten prestatieafspraken gemaakt:

Tabel 6.1 Overzicht met woningbezit, aandeel in de huursector en prestatieovereenkomsten per gemeente in 2018

Gemeente	Woningbezit per gemeente 31-12-2018	Aandeel WoonFriesland in de huursector	Actuele prestatieovereenkomst per 31-12-2018 aanwezig
Achtkarspelen	501	12%	Ja
De Fryske Marren	9	0%	Ja=*bieding 2019
Dongeradeel	26	1%	Ja
Ferwerderadeel	12	1%	Ja
Harlingen	41	1%	Ja=*bieding 2019
Heerenveen	1.571	17%	Ja
Kollumerland Ca	111	7%	Ja
Leeuwarden	7.857	27%	Ja
Ooststellingwerf	820	21%	Ja
Opsterland	608	17%	Ja
Schiermonnikoog	143	56%	Ja
Smallingerland	2.898	29%	Ja
Súdwest-Fryslân	1.029	7%	Ja
Terschelling	618	79%	Ja
Tytsjerksteradiel	2.541	69%	Ja
Vlieland	188	61%	Ja
Waadhoeke	60	1%	Ja=*bieding 2019
Weststellingwerf	590	14%	Ja
Totaal WoonFriesland	19.623	18%	

* *bieding 2019: met deze gemeente is, gezien het beperkte aantal woningen van WoonFriesland in deze gemeente, afgesproken de bieding 2019 als prestatieafpraak uit te voeren*





Samenwerking met onze belanghouders, diverse marktpartijen, hogescholen en universiteiten

Tabel 6.2 Uitgaven bestedingen leefbaarheid, onderhoud en investeringen per gemeente 2018 (bedragen x € 1.000)

Gemeente	Leefbaarheid	Onderhoud	Opgeleverde investeringen	Totaal
Achtkarspelen	54	113	2.153	2.320
De Fryske Marren	2	12	-	14
Dongeradeel	2	18	8	28
Ferwerderadiel	-	-	618	618
Harlingen	4	39	0	43
Heerenveen	227	2.176	8.605	11.008
Kollumerland CA	5	156	1.253	1.414
Leeuwarden	1.245	10.619	21.726	33.590
Ooststellingwerf	84	743	2.710	3.537
Opsterland	79	1.091	6.655	7.825
Schiermonnikoog	19	376	1.130	1.525
Smallerland	379	5.092	10.465	15.936
Súdwest-Fryslân	151	1.460	8.886	10.497
Tytsjerksteradiel	249	3.277	13.551	17.077
Vlieland	14	212	1.046	1.272
Waadhoeke	7	65	2.092	2.164
Weststellingwerf	89	804	1.221	2.114
Totaal WoonFriesland	2.610	26.253	82.119	110.982



“Voor onze huurders is het van belang dat er voldoende betaalbare woningen beschikbaar zijn. WoonFriesland wil haar woningportefeuille rond de 20.000 woningen en andere verhuurbare eenheden stabiliseren en aanwezig zijn en blijven in heel Friesland: in steden, op het platteland en de Waddeneilanden.”





Betaalbaarheid en beschikbaarheid

In het belang van onze huurders zijn betaalbaarheid en beschikbaarheid, naast kwaliteit/duurzaamheid en leefbaarheid, de belangrijkste taakgebieden waar wij ons als het sociaal verhuurbedrijf op richten. Het is dan ook de basis voor de volkshuisvestelijke afspraken die wij maken met gemeenten en huurdersverenigingen, met onze huurders als middelpunt.

7.1 Betaalbaarheid

De huurprijs is vanzelfsprekend erg belangrijk als we het hebben over betaalbaar wonen. Betaalbaar wonen betekent namelijk dat de huurprijs, inclusief huurtoeslag, past bij het inkomen van de huurder. WoonFriesland stelt alles in het werk om, daar waar wij er invloed op hebben, de huur en overige woonlasten voor onze huurders te beperken.

Aanpassing huurprijsbeleid

In 2017 heeft WoonFriesland haar huurprijsbeleid in co-creatie met de Bewonersraad herzien en in 2018 is het nieuwe huurprijsbeleid ingevoerd.

Dit hebben we gedaan om ervoor te zorgen dat onze woningen, ook met de verbetering van kwaliteit en energieprestatie, nu en in toekomst betaalbaar blijven. Ook omdat wellicht in de toekomst de huurtoeslag mogelijk lager wordt of zelfs afgebouwd. Het is belangrijk dat de huur en overige woonlasten niet te veel stijgen en blijven aansluiten bij het gemiddeld inkomen van onze huurders.

Van onze huren ligt 85 procent onder de € 597,30. Er is sprake van een evenwichtige huurprijsspiegel. Met ons bijgestelde huurprijsbeleid houden we deze huurprijsspiegel ook voor de toekomst goed betaalbaar.

Ondanks onze maximale inspanningen voor betaalbare huren met dit huurprijsbeleid en forse verduurzaming van woningen, blijft er bij ons zorg over de betaalbaarheid van het wonen en leven voor onze huurders. Dit heeft te maken met de hoge overige lasten die onze huurders moeten dragen, hetgeen tot uitdrukking komt in onder andere de woonzorgquote. Van belang is om dit samen met de huurdersorganisaties goed in de gaten te houden en, waar mogelijk en nodig, de verantwoordelijke partijen (overheid, politiek en bedrijven) gezamenlijk aan te spreken op hun verantwoordelijkheid hierin.

Huurverhoging

WoonFriesland heeft in het kader van de betaalbaarheid in juli 2018 een gemiddelde huurverhoging van 1,0% doorgevoerd. Hiermee hebben wij niet gekozen voor de ruimte die de overheid heeft geboden: de inkomensafhankelijke huur of de wettelijk toegestane maximale huurverhoging van 2,4%.

Bij huuropzegging wordt de huurprijs vanaf 2018 geharmoniseerd naar gemiddeld 68% van de maximale huurprijsgrenzen voor alle woningen. In 2018 is door huurharmonisatie bij circa 1.800 woningen een huuraanpassing doorgevoerd. Van circa 750 woningen is de huur verhoogd, maar van circa 1.050 woningen hebben wij de huur juist verlaagd bij mutatie. In het belang van de betaalbaarheid voor onze huurders levert dit jaarlijks een lagere huuropbrengst op van circa € 0,1 miljoen (0,1% van de huuromzet in woonegelegenheden). WoonFriesland ligt met deze -0,1% ruim onder het landelijk gemiddelde van 0,3% in 2018 (bron: Companen, november 2018).





Betaalbaarheid en beschikbaarheid

Huromzet 2018

In 2018 bedroeg de huromzet wooneenheden € 110,2 miljoen; dit is 1,3 % minder dan in 2017.

Dit komt door:

- de gemiddelde jaarlijkse huurverhoging per 1 juli 2018; deze was minder dan inflatievolgend, te weten gemiddeld 1,0%.
- Wijzigingen in de omvang en samenstelling van het woningbezit ten gevolge van verkoop, sloop en nieuwbouw, en dan met name de verkoop van de intramurale zorgvastgoedportefeuille in 2017.
- Huuraanpassingen bij mutatie (effect: -0,1%).

Tabel 7.1 Huromzet WoonFriesland

	Aantal per 31-12 2018	Huromzet (in miljoen €)	
		2018	2017
Woningen	19.050	108,4	106,9
Onzelfstandige en overige wooneenheden	573	1,8	4,8
Totaal wooneenheden	19.623	110,2	111,7
Totaal overig vastgoed*	1.371	5,4	6,4
Totaal WoonFriesland	20.994	115,6	118,1

* Onder overig vastgoed verstaan we garages, parkeerplaatsen, maatschappelijk vastgoed en commerciële ruimten. Bij maatschappelijk vastgoed gaat het om verhuur aan partijen in de gezondheidszorg, het onderwijs, de kinderopvang, de culturele sector, de welzijnssector en de overheid. Het betreft de verhuur van ruimten die geen woonfunctie hebben, maar een kantoor- of dienstverleningsfunctie en die de leefbaarheid voor onze huurders in wijken/dorpen ten goede komt.

Huurderving

Wij sturen actief op het beperken van leegstand van woningen en de daarmee samenhangende huurderving. Zo kunnen we onze middelen maximaal inzetten voor onze huurders. Maandelijks wordt de leegstand van woningen geanalyseerd en wordt er actie ondernomen om deze tegen te gaan, waardoor de leegstand in zowel aantallen als gemiddelde duur van de leegstand is afgenomen. De leegstand zal verminderen door de verkoop van bedrijfsonroerendgoed en maatschappelijk vastgoed, waarin in toenemende mate leegstand is ontstaan. Ook de beperking van het aantal te verkopen woningen zorgt voor vermindering in leegstand.

Het verlies aan inkomsten door leegstand in te verhuren woningen en andere verhuurobjecten (commercieel en maatschappelijk vastgoed, kamers, woonwagendplaatsen, garages en parkeerplaatsen) bedroeg in 2018 € 1.741.000. Dit is 1,51 % van de huromzet (2017: 1,55%).

Ultimo 2018 stonden 161 te verhuren woningen en 65 andere verhuurobjecten leeg (ten opzichte van 242 en 58 in 2017). Naast de huurderving bij te verhuren woningen en andere verhuurobjecten, was er in 2018 € 797.000 huurderving bij woningen die te koop stonden of leeg stonden vanwege voorgenomen sloop of ingrijpende renovatie (ten opzichte van € 1.032.000 in 2017). Om de leefbaarheid te bevorderen, sluiten wij zogenaamde tijdelijke Carex-contracten af.





Betaalbaarheid en beschikbaarheid

Tabel 7.2 Leegstand en huurderving woningen en kamers

	Aantal voor verhuur beschikbare leegstaande verhuureenheden per 31-12		Huurderving in % van de jaarhuursom	
	2018	2017	2018	2017
Totaal WoonFriesland	161	242	0,90	1,17

Huurachterstand en ontruiming

Wij doen altijd ons uiterste beste om huisuitzettingen te voorkomen. Huurachterstand of ontoelaatbare overlast kunnen oorzaken zijn dat we hier niet aan ontkomen.

Huurachterstand

Vanaf het moment dat de eerste aanwijzingen voor huurachterstand ontstaan, zoeken wij persoonlijk contact met de huurder. Dit gebeurt telefonisch en/of door middel van een huisbezoek. Zo kunnen wij vroegtijdig in het belang van de huurder achterhalen waardoor de achterstand komt en erger voorkomen. We proberen betaalafspraken te maken en de huurder zo nodig naar hulpverleningsinstanties door te verwijzen. Hiervoor werken wij nauw samen met andere professionele partners (zie hoofdstuk 6).

Wij houden gericht en op maat contact met onze huurders. Door het gebruik van een credit-manager pakket kunnen wij automatisch een op maat gemaakte routing van brieven per huurder laten versturen.

Bovenstaande maatregelen en inspanningen hebben ervoor gezorgd dat het aantal ontruiming ten opzichte van 2017 verder is gedaald. Het huidige incassoproces werpt dus zijn vruchten af. Dit is te zien aan de dalende lijn van zowel het aantal ontruiming als de hoogte van de huurachterstand. Ondanks deze maatregelen heeft de deurwaarder echter tot onze spijt nog in 36 gevallen ontruimd op de aangezegde dag van ontruiming. Dit is echter lager dan in 2017 toen er 40 keer daadwerkelijk een ontruiming door de deurwaarder plaatsvond.

Ontoelaatbare overlast

Wanneer er sprake is van ontoelaatbare overlast hebben we ons ervan verzekerd dat we samen alle inspanningen gedaan hebben om de huurder geen overlast meer te laten veroorzaken. In 2018 hebben wij één ontruiming gehad als gevolg van overlast; in 2017 zijn geen woningen ontruimd door overlast.

In 2018 heeft onze deurwaarder bij 205 huurders (ten opzichte van 254 in 2017) een ontruimingsprocedure in werking gezet. In de meeste gevallen gebeurde dat op basis van een ontruimingsvonnis huurachterstand.

Tabel 7.3 Huurachterstand (in miljoen € en % van de huuromzet) en ontruiming

Huurachterstand (zittende huurders incl. BOG/MOG):		
	2018	2017
In miljoen €	0,9	1,0
In % van de jaarhuursom	0,71	0,78
Totaal ontruiming	36	40





Betaalbaarheid en beschikbaarheid

7.2 Beschikbaarheid

Voor onze huurders is het van belang dat er voldoende betaalbare woningen beschikbaar zijn. WoonFriesland wil haar woningportefeuille rond de 20.000 woningen en andere verhuurbare eenheden stabiliseren en aanwezig zijn en blijven in heel Friesland: in steden, op het platteland en de Waddeneilanden.

Ontwikkelingen op de Friese woningmarkt

Ook in 2018 bleef de vraag naar huurwoningen toenemen. Hierbij werden de verschillen tussen de diverse gebieden in Friesland groter. Doordat de koopmarkt in 2018 nog verder aantrok, kwam de productie van huur- en koopwoningen in Friesland nog meer in beweging dan in de jaren ervoor.

Naar verwachting zal tot circa 2030 het aantal huishoudens in Friesland nog licht toenemen. De groei- en krimpverwachtingen van huishoudens in Friesland verschillen sterk per regio, per gemeente en per kern. Met name in de meer perifere gemeenten wordt de krimp van huishoudens al rond 2025 verwacht. Wij signaleren een toenemende vraagdruk naar sociale huurwoningen in grotere kernen met voorzieningen zoals bijvoorbeeld openbaar vervoer, scholen, supermarkt en zorg. Er is niet alleen een trek van onze huurders naar steden, maar ook een trek van kleinere dorpen naar grotere kernen. WoonFriesland heeft haar woningvoorraad voor het merendeel in deze grote kernen en hier investeren wij dan ook volop. Dit doen wij in het belang van onze huurders door juist in deze kernen te zorgen voor voldoende woningen. Wij houden rekening met de ontwikkelingen en stemmen onze portefeuillestrategie af met de huurdersorganisaties en de gemeenten waar wij bezit hebben.

Bijstelling portefeuilleplan: geen verkoop van woningen, maar wel aankoop

WoonFriesland heeft in 2017 haar portefeuilleplan bijgesteld. Naast betaalbaarheid is de beschikbaarheid van woningen belangrijk voor onze huurders. Kijkend naar onze doelgroep, luisterend naar onze belanghouders en mede op basis van onze marktvisie hebben wij onze verkopen sterk verminderd.

In 2018 is besloten om in principe geen woningen meer te verkopen om de beschikbaarheid op peil te houden. Bovendien worden woningen aangekocht die goed passen in onze wensportefeuille. Met het bijgestelde portefeuilleplan wordt een betere sturing gerealiseerd op wat er wordt verkocht en aangekocht. De verkoop uit het verleden heeft een versnippering in delen van het bezit opgeleverd. Vanuit bedrijfsvoering en efficiëntie wordt een verdere versnippering van ons bezit tegengegaan. Daarnaast worden er heel sporadisch woningen (het gaat om een paar woningen) verkocht die op basis van onze koers en marktvisie minder gewenst zijn en worden incidenteel woningen aangekocht daar waar de vraagdruk hoog is en om versnipperde complexen weer compleet te maken.

Aan- en verkopen

Als gevolg van ons bijgestelde portefeuilleplan hebben wij nagenoeg geen woningen meer verkocht na het eerste kwartaal van 2018. Dit om voldoende schaalgrootte te houden om onze woningzoekenden en huurders goed te kunnen bedienen.

Individuele woningen

In 2018 zijn 13 woningen verkocht, waarvan één aan de zittende huurder.

WoonFriesland heeft in totaal 19 individuele woningen aangekocht, waarvan 14 conform Koopgarant/Grantkoop-regeling. Van de aangekochte woningen zijn 15 woningen in de reguliere verhuur genomen.





Betaalbaarheid en beschikbaarheid

Aankoop huurwoningen Mooiland in Friesland

Vanaf 30 maart 2018 is WoonFriesland door aankoop eigenaar van 297 woningen (het totale bezit in Friesland) van woningcorporatie Mooiland. De woningen zijn verspreid over 9 gemeenten (Súdwest-Fryslân, Franekeradeel, Ferwerderadiel, Tytsjerksteradiel, Kollumerland c.a., Opsterland, Heerenveen, Ooststellingwerf en Weststellingwerf) en sluiten naadloos aan bij de portefeuille van WoonFriesland.

Overname volkshuisvestelijke taken Terschelling

Medio 2018 brachten wij een bieding uit voor de overdracht van ruim 400 verhuureenheden door De Veste op Terschelling. Eind 2018 werd de overdracht gerealiseerd (zie hoofdstuk 6).

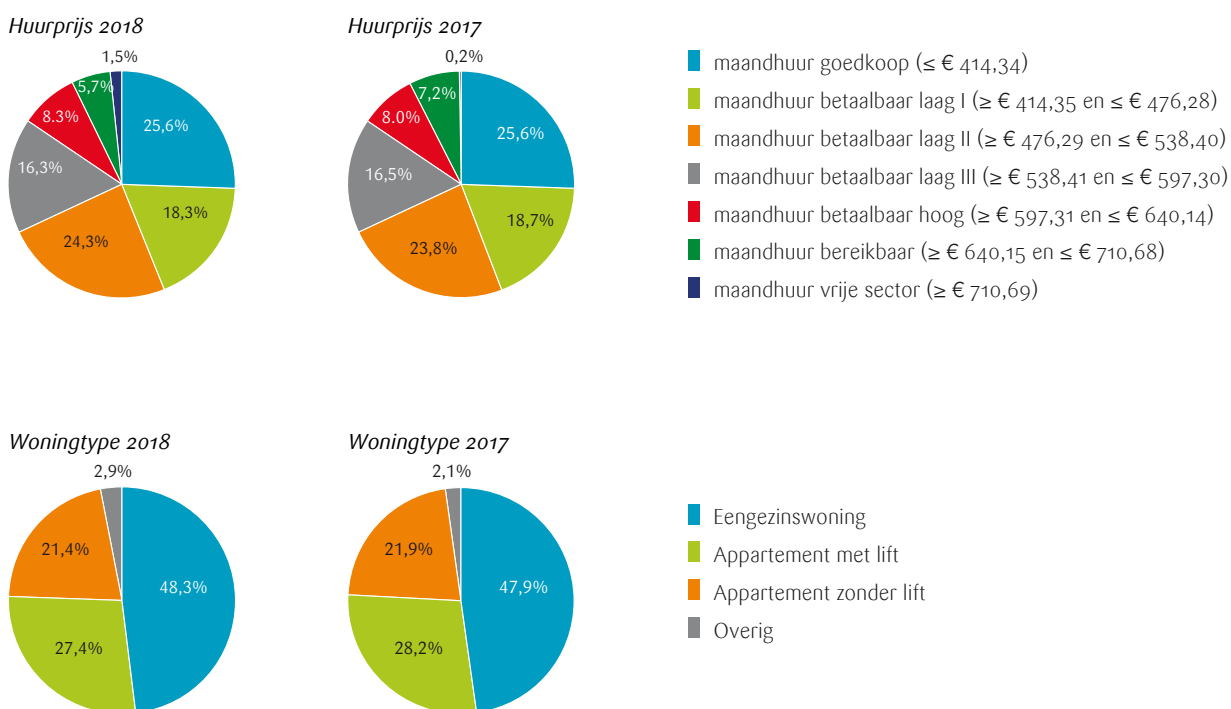
Verkoop overig vastgoed

WoonFriesland richt zich op haar kerntaak: het verhuren van goede en betaalbare woningen. Daarom stoten wij vastgoed af dat niet tot ons kernactiviteiten behoort. Zo is medio 2017 ons intramuraal zorgvastgoed verkocht. Met de opbrengst financieren wij de grootschalige verbetering van de kwaliteit van de bestaande woningvoorraad, dit komt onze huurders rechtstreeks ten goede.

In 2018 zijn wij gestart met de wettelijke procedures voor de verkoop van het maatschappelijk vastgoed. In alle gemeenten waar dit speelt, is inmiddels een positieve zienswijze afgegeven voor verkoop van de maatschappelijk vastgoedportefeuille. In 2019 zal een zienswijze op de beoogde koper worden gevraagd.

Samenstelling en mutaties woningbezit WoonFriesland

Figuur 7.1 Samenstelling woningvoorraad naar huurprijs en woningtype per 31 december 2018 en 2017





Betaalbaarheid en beschikbaarheid

Het aantal woningen is in 2018 toegenomen. Dit wordt met name veroorzaakt door de toevoeging van de woningen vanuit de aankoop van het bezit van Mooiland in Friesland en de overname van het bezit op Terschelling van De Veste. De toename van het aantal woningen in de categorie ‘vrije sector’ is toegenomen doordat bij de jaarlijkse huurverhoging de huur van ruim 230 woningen gestegen is vanuit de categorie ‘bereikbaar’ naar ‘vrije sector’. In het oude huurprijsbeleid werd, ook bij de jaarlijkse huurverhoging, de huurprijs afgetoet op de huurtoeslaggrens. Nu kan de huur door de huurverhoging boven deze grens uitkomen als de streefhuur hoger ligt dan deze grens en de huidige huur onder deze grens ligt. Bij mutatie wordt de huur verlaagd naar de huurtoeslaggrens en komt de woning weer in de categorie ‘bereikbaar’.

Tabel 7.4 Omvang woningvoorraad en mutaties in 2018

	Aantal 1 januari 2018	Aankoop	Nieuwbouw huur	Verkoop bestaand bezit regulier	Sloop	Overige mutaties	Aantal 31 december 2018
WoonFriesland	18.774	930	44	-13	-96	-16	19.623

Overzicht woningportefeuille WoonFriesland

(Woongelegenheden per 31 december 2018)



Verhuur aan de primaire doelgroep

Woningcorporaties zijn wettelijk verplicht ten minste 90% van de vrijkomende sociale huurwoningen toe te wijzen aan de doelgroep. Ten minste 80% moet worden toegewezen aan huishoudens met een inkomen tot € 36.798 en maximaal 10% aan huishoudens met een inkomen tot € 41.056. De maximaal 10% sociale huurwoningen die overblijft, mogen woningcorporaties vrij toewijzen.

In 2018 voldeden wij ruimschoots aan deze wettelijke norm. Op basis van interne controle bleek dat 93,2% van de voor verhuur beschikbaar komende woningen met een huur onder € 710,68 werd verhuurd aan huishoudens met een jaarinkomen minder dan € 36.798. 1,7% werd verhuurd aan huishoudens met een jaarinkomen minder dan € 41.056.





Betaalbaarheid en beschikbaarheid

Tabel 7.5 Verhuringen van woningen met een huur € 710,68

Verzamelinkomen	Verhuringen (aantal)	Verhuringen (%)
≤ € 36.798	1.806	93,2%
≤ € 41.056	32	1,7%
> € 41.056	99	5,1%
Totaal	1.937	100%

De doorstroming in de bestaande voorraad was in 2018, met een mutatiegraad van 10,3%, gelijk aan 2017. In 2018 ging voor 1.950 bestaande en nieuwe woningen, kamers en standplaatsen een huurcontract van WoonFriesland in met een nieuwe huurder (eigen verhuringen zonder onderverhuringen).

Na correctie voor verhuur aan intermediairs (voor woningen met zorg en/of begeleiding) en wisselwoningen blijven er 1940 reguliere verhuringen over. Het betrof 1.937 contracten voor woningen met een huur beneden de huurtoeslaggrens van € 710,68 per maand en 3 contracten voor woningen met een huur boven € 710,68 per maand.

Zoekduur

Wij bepalen per jaar, conform de afspraken met gemeenten en huurdersorganisaties, de gemiddelde zoekduur. De gemiddelde zoekduur van alle woningzoekenden die in 2018 een huurcontract met ons afsloten was 41,2 weken.

Woningaanbod en toewijzing

Iedereen die een huis zoekt in Friesland kan zich kosteloos inschrijven bij WoonFriesland. Per 1 juli 2018 brengen wij onze nieuwe huurders bij het aangaan van een huurovereenkomst geen administratiekosten meer in rekening. WoonFriesland is hiermee de eerste Friese woningcorporatie. Een bewuste keus, zodat het voor iedereen mogelijk is zich in te schrijven.

Wekelijks bieden wij de beschikbare woningen aan op onze website. Woningzoekenden kunnen reageren op de aangeboden woningen. Reageren meerdere kandidaten op dezelfde woning, dan krijgt de langst zoekende voorrang. De verhuringen worden verantwoord op onze website. Sinds 2016 zijn wij verplicht passend toe te wijzen.

Aanbodstelsysteem

WoonFriesland biedt al haar woningen aan via het zogenaamde aanbodstelsysteem op de website. In 2018 is vanuit het aanbodstelsysteem 84% (ten opzichte van 81% in 2017) van de vrijkomende woningen toegewezen en verhuurd. Er is onverminderd veel vraag naar woningen in de lagere prijssegmenten. Dat wil niet zeggen dat alle woningen gegarandeerd via ons aanbodstelsysteem worden verhuurd. Voor woningen die minder gewild zijn, moeten aanvullende acties worden ondernomen zoals het 'direct te huur' aanbieden.

Direct te huur

De 'direct te huur'-toewijzingen zijn allemaal eerst geadverteerd via het aanbodmodel, maar hebben daar niet geleid tot een verhuring en zijn dus ook niet bij het aanbodmodel meegenomen in het percentage. Bij 'direct te huur' kan de toekomstige huurder direct met ons tot zaken komen en hoeft hij niet via het reguliere aanbodstelsysteem te reageren. Over het algemeen gaat het hier om woningzoekenden die snel woonruimte nodig hebben. In 2018 verhuurden wij 2,5 % via 'direct te huur'; dit zijn 45 woningen. Ten opzichte van de 7% en 122 woningen in 2017, is dit een forse vermindering. De oorzaak hiervan ligt onder andere in de invoering van ons nieuwe huurprijsbeleid en daarmee de verbetering van de verhuurbaarheid via ons aanbodstelsysteem.





Betaalbaarheid en beschikbaarheid

Bemiddeling

De overige 13,5 % van de woningen is via bemiddeling verhuurd. Het betreft hier onder andere de toewijzing op voordracht van een maatschappelijk instelling of op basis van urgentie.

Passend toewijzen

Corporaties moeten vanaf 1 januari 2016 aan minimaal 95% van de huishoudens die recht hebben op huurtoeslag passend toewijzen. De overheid wil dat het inkomen aansluit bij de huurprijs van de woning. De regeling is ingesteld om de groei in de uitgaven aan de huurtoeslag te beperken en om betaalbaarheidsproblemen bij lagere inkomensgroepen te verminderen.

Het gevolg hiervan is dat woningzoekenden alleen nog maar in aanmerking komen voor een woning die bij hun inkomen en huishoudgrootte past. Zo worden de goedkoopste woningen verhuurd aan mensen met de laagste inkomens en woningen met een hogere huurprijs aan mensen met een hoger inkomen.

Hiervoor moeten woningzoekenden bij het intakegesprek voor de toewijzing van een woning hun inkomensgegevens aan WoonFriesland verstrekken. We toetsen het inkomen met een actuele inkomensverklaring van de Belastingdienst. Als de inkomensgegevens en gezinssamenstelling bij ons zijn geregistreerd, kan er op een passende woning worden gereageerd.

Het toewijzingsbeleid geldt voor alle huurwoningen waarvoor een nieuw huurcontract wordt opgesteld na 1 januari 2016. Onze woningzoekenden zijn hierover schriftelijk door ons geïnformeerd. Op basis van onze interne verantwoording en controles blijkt dat in 2018 98% van alle nieuwe verhuringen aan huishoudens met een inkomen tot en met de huurtoeslaggrens passend is toegewezen. Dit is ruim boven de minimale eis van 95% voor het passend toewijzen aan de doelgroep.

Toewijzing op de Waddeneilanden

Voor het wonen op de eilanden Schiermonnikoog, Terschelling en Vlieland gelden aanvullende toewijzingsregels.

Schiermonnikoog en Vlieland

Woningzoekenden moeten zich inschrijven bij de gemeente Schiermonnikoog of Vlieland. De gemeente Schiermonnikoog of Vlieland doet de toewijzing. Ze wijzen alleen toe aan woningzoekenden met een economische of maatschappelijke binding met de betreffende gemeente. Zodra de woning is toegewezen door de gemeente, sluiten wij een huurcontract af met de nieuwe bewoner.

Terschelling

Sinds eind december 2018 doet WoonFriesland de toewijzing van de woningen op Terschelling. Er wordt, net als elders in Friesland, passend toegewezen op volgorde van inschrijfduur. Aanvullend moet de nieuwe bewoner een huisvestingsvergunning ontvangen van de gemeente Terschelling. Dit gebeurt op basis van een maatschappelijke of economische binding met Terschelling. In de huisvestingsverordening van de gemeente Terschelling is afgesproken dat er niet met voorrang toegewezen wordt.

Voorrang

WoonFriesland houdt zich aan het passend toewijzen en wij maken hiervoor geen uitzonderingen. In enkele gevallen kan er sprake zijn van voorrang. We hebben 'labels' toegekend aan woningen of kamers die bestemd zijn voor een specifieke doelgroep. Het gaat bijvoorbeeld om labels als 'alleen voor studenten' of 'voorrang voor 55-plussers'. Daarnaast zijn er mensen die een urgentie hebben.





Betaalbaarheid en beschikbaarheid

Woonurgentie en directe toewijzing

Woonurgentie of directe toewijzing vindt plaats in de volgende situaties:

Voorrang bij een noodsituatie: iemand die in een acute noodsituatie verkeert en wordt opgenomen of in begeleiding is bij een sociale opvanginstelling kan voorrang krijgen bij het toewijzen van zelfstandige woonruimte. Het is vanuit de crisis- of opvangsituatie dan mogelijk om op relatief korte termijn, onder voorwaarden, met voorrang een woning te krijgen. De voordracht wordt gedaan door de opvanginstelling en voldoet aan strenge eisen.

Voorrang bij een medische urgentie: soms is er een medische oorzaak waardoor verhuizen noodzakelijk wordt. In deze situatie verleent WoonFriesland ook voorrang. Daarbij geldt dat de medische noodzaak aangetoond moet worden door een beschikking van het WMO of het wijk- of gebiedsteam in een gemeente.

De woningzoekende moet dan zelf een passende woning zoeken en kan reageren via ons aanbodsysteem.

Voorrang bij sloop of calamiteit: indien een woning gesloopt wordt of vanwege brand of andere calamiteit niet meer bewoond kan worden, wordt voorrang verleend bij woningtoewijzing.

Huisvesten van vluchtelingen met een status: er vindt directe toewijzing plaats aan statushouders.

In 2018 zijn 122 woningzoekenden met een toegekende urgentie gehuisvest door WoonFriesland.

In 2017 waren dat er 177. Het betreft:

- 12 woningzoekenden met een medische urgentie.
- 38 huurders die gedwongen moesten verhuizen vanwege een calamiteit, voorgenomen sloop of ingrijpende renovatie van hun woning.
- 18 mensen op voordracht van een maatschappelijke of zorginstelling.
- 54 woningen waarin vluchtelingen(gezinnen) die een verblijfsstatus hebben gekregen, gehuisvest zijn in opdracht van de gemeente. Het betreft hier 175 mensen (inclusief nareizigers).

Bijzondere doelgroepen

WoonFriesland heeft 15 (zorg)complexen. Deze complexen worden verhuurd aan zorginstellingen en instellingen voor maatschappelijke opvang. Het gaat in totaal om circa 214 onzelfstandige en zelfstandige eenheden.

Tabel 7.6 Woonvormen met onzelfstandige wooneenheden voor bijzondere doelgroepen per 31 december 2018

Bijzondere doelgroep	Aantal locaties	Aantal wooneenheden	Zorgaanbieders
Ouderenzorg	1	26	Meriant
Gehandicaptenzorg	10	123	Talant, Noorderbrug en Sprank
Maatschappelijke opvang	2	32	Zienn en Fier
Jongerenzorg	1	4	Nidos
Psychiatrische zorg	1	9	GGZ Friesland
Totaal WoonFriesland	15	194	

Naast bovengenoemde locaties verhuren wij ruim 250 reguliere woningen aan zorginstellingen ten behoeve van de huisvesting van bijzondere doelgroepen. De huisvesting van bijzondere doelgroepen realiseren wij op basis van een zorgvuldige afweging met betrekking tot de draagkracht en draaglast van buurten en complexen.





Betaalbaarheid en beschikbaarheid

Bij alle nieuwe huurovereenkomsten voor woningen of appartementen die we met zorgpartijen afsluiten, nemen we extra bepalingen op, zodat we kunnen voldoen aan geldende wet- en regelgeving, onder andere inzake passend toewijzen. Ook bij de bestaande huurcontracten met zorgpartijen en andere verhuringen via intermediairs zijn er doorlopend acties om er blijvend voor te zorgen dat zowel wij als zij voldoen aan deze gewijzigde wet- en regelgeving. Op een aantal locaties werkt WoonFriesland sinds 2015 intensief samen met zorgpartijen op het gebied van 24- uurs zorg voor senioren. Deze samenwerking hebben we voortgezet in 2018. Zowel onze huurders als de zorgverleners zijn tevreden over de wijze waarop wordt samengewerkt. In totaal zijn meer dan 5.500 woningen met het kenmerk 'geschikt voor senioren'.

Studentenhuysvesting

Wij hebben specifieke woonvormen voor studenten in Leeuwarden. Het betreft ruim 350 studio's en kamers, verspreid over diverse studentencplexen. Deze kamers worden rechtstreeks aan studenten verhuurd.

Sinds 28 december verhuren wij ook 204 kamers aan zeevaartschoolstudenten op de campus op Terschelling. Zij kunnen de eerste twee jaar dat zij hier studeren op de campus wonen.

Aanvullende dienstverlening aan huurders

Huurdersonderhoud

Wij bieden huurders de mogelijkheid om tegen een vergoeding van € 5,61 per maand het onderhoud dat huurders zelf moeten uitvoeren, uit handen te nemen. Deze service omvat naast kleine reparaties aan het hang- en sluitwerk en het schakelmateriaal, ook reparatie van glasbreuk en ontstoppingservice. De deelnamegraad aan het servicepakket voor huurdersonderhoud was eind 2018: 93%.

Buurtbeheerders

Een belangrijke service is de buurtbeheerder. Bijna een kwart van onze huurders woont in een complex waar een buurtbeheerder actief is. Bij de buurtbeheerder staat veiligheid en woongenot voorop. Hij zorgt ervoor dat de leefbaarheid in een complex en omliggende buurt op orde is. Naast klussen zoals kleine reparaties en schoonmaakwerkzaamheden, zijn het voorkomen van, bemiddelen en handhaven bij overlast en ongewenste situaties ook taken van de buurtbeheerder (zie hoofdstuk 9).

Van de totale kosten van de huismeester wordt ongeveer 30% afgerekend met de huurders, de rest neemt WoonFriesland voor haar rekening. Wij duiden dit als een uitgave aan leefbaarheid.

Energielevering

We leveren warmte aan veel huurders in appartementencomplexen. De kosten worden verrekend via maandelijkse voorschotbedragen en een afrekening servicekosten en/of warmtelevering. De jaarlijkse afrekening voor de huurders is gebaseerd op de geleverde warmte.

Overige dienstverlening

Naast het leveren van warmte worden nog andere diensten geleverd, zoals het leveren van elektriciteit en het schoonmaken van de algemene ruimten en tuinonderhoud.





Betaalbaarheid en beschikbaarheid

Verenigingen van Eigenaren (VvE)

Begin 2018 heeft WoonFriesland 108 actieve VvE's in bezit. Medio 2018 zijn de splitsingsaktes van slapende VvE's opgeheven. Ook zijn de splitsingsaktes van VvE's ontbonden waar WoonFriesland de enige eigenaar was.

WoonFriesland heeft de eigenaren benaderd in VvE's waar één of twee appartementsrechten zijn verkocht. Door deze actie zijn een drietal appartementen aangekocht in drie verschillende VvE's. Hierdoor konden deze drie splitsingsaktes ook opgeheven worden. Totaal zijn 16 actieve VvE's en 23 slapende VvE's opgeheven.

In totaal heeft WoonFriesland 1.604 verhuurbare eenheden binnen deze VvE's. In 2018 bedroeg de VvE-bijdrage namens WoonFriesland circa € 1,9 miljoen (ten opzichte van € 2,56 miljoen in 2017).



“Het verbeteren van de kwaliteit, het comfort en de duurzaamheid van bestaande woningen doen we voor en in samenwerking met onze huurders. Hiermee maken wij de woningen klaar voor de toekomst.”





Kwaliteit en duurzaamheid

Naast de beschikbaarheid van voldoende betaalbare woningen, is de kwaliteit van de woning voor onze huurders van belang. Door vol in te zetten op duurzame kwaliteitsverbeteringen dragen we ook nog eens bij aan de betaalbaarheid voor onze huurders. Wij kijken verder dan vandaag en werken samen met professionele en vernieuwende denkers en doeners aan innovatieve ontwikkelingen die onze huurders nu en in de toekomst goed en betaalbaar kunnen laten wonen.

8.1 Vastgoedstrategie

WoonFriesland blijft zich richten op haar kerntaak, namelijk het verhuren van goede en betaalbare woningen. Onze klantvisie is hierbij leidend en ons portefeuilleplan is bijgesteld. In dat kader wordt ook ons commercieel en maatschappelijk vastgoed verkocht. Met de opbrengsten investeren we extra in de kwaliteit en duurzaamheid van onze woningen. Deze keuze past in de lijn van alleen uitgaven doen die onze huurders rechtstreeks ten goede komen.

Om goed en betaalbaar wonen te realiseren, houden we de focus op het excelleren en verder professionaliseren van de uitvoering. In 2018 is een vervolg gegeven aan de ingeslagen weg met betrekking tot de kwaliteitsverbeteringsprojecten.

Hierbij hebben de ontwikkelingen in de markt echter wel geresulteerd in een stagnatie van projecten. Het toenemende aantal nieuwbouw- en verbeteringsprojecten heeft ervoor gezorgd dat er krapte is ontstaan op de arbeidsmarkt. Dit is direct te herleiden naar een aanpassing van het tempo waarin projecten kunnen worden gerealiseerd. Met name in de kwaliteitsverbeteringsprojecten, waarbij vaklieden benodigd zijn, is dit een bepalende factor voor de doorlooptijd. Opschaling van activiteiten is hierdoor moeizaam en er zal gezocht worden naar continuïteit in de realisatie, die zal moeten bijdragen in constante bouwstromen voor de uitvoeringspartijen. Tevens stijgen de prijzen van bouwmaterialen meer dan de afgelopen jaren, waardoor de betaalbaarheid van projecten onder druk komt te staan.

De kwaliteitsverbeteringen en verduurzaming van de woningen moeten wel betaalbaar blijven. De komende jaren investeren we nog volop in kwaliteitsverbeteringen en energetische aanpassingen. Gezien de prijsverhogingen van de projecten en de krapte op de arbeidsmarkt zal de doorlooptijd van de transformatie van onze woningvoorraad langer duren. Het betaalbaar houden van de investeringen is hierbij van belang. Daarom zoeken wij naar innovatieve oplossingen die hieraan kunnen bijdragen.

Denk hierbij bijvoorbeeld aan de inmiddels gestarte samenwerkingen met betrekking tot de ontwikkeling van DreamHûs, het digitaliseren van ons woningbezit door middel van '3D open BIM', de samenwerking met Aeroscan & FaSA en Wocozon (zie hoofdstuk 6).





Kwaliteit en duurzaamheid

8.2 Maatregelen

Kwaliteitsverbetering, modernisering en verduurzaming bestaande woningen

Het verbeteren van de kwaliteit, het comfort en de duurzaamheid van bestaande woningen doen we voor en in samenwerking met onze huurders. Hiermee maken wij de woningen klaar voor de toekomst. In totaal is in 2018 van 1.834 woningen de kwaliteit en/of energieprestatie verbeterd (zie bijlage C).

Het forse kwaliteitsverbeteringsprogramma omvat een combinatie van het aanbrengen van de basisuitrusting (upgraden van de binnenkant van de woning op de aspecten functionaliteit en eigentijdsheid) en het aanbrengen van energetische maatregelen (het upgraden van de schil van de woning) om het comfortniveau en de energieprestatie van de woning te verhogen. Bovendien zetten we extra in op het beleggen van onze daken met zonnepanelen door Wocozon. Door de gekozen aanpak van stapsgewijze verduurzaming en no-regret maatregelen sluit de woningportefeuille nu en in de toekomst aan bij de wensen van de huurder in zowel comfort als ook in het energieverbruik van de woning.

Scrumteams als basis voor maatwerk

Door middel van scrumteams bereiden we nu sinds een paar jaar de verbetering en verduurzaming van de bestaande woningen goed voor. Door maatwerk per complex, rekening houdend met de wensen van onze huurders en huurdersorganisaties, worden bij ieder project de stappen doorlopen om te beoordelen welke maatregelen nodig zijn bij het verbeteren van de kwaliteit, comfort en duurzaamheid. We nemen naast de technische staat en resultaten uit de inspecties en conditiemetingen, de ervaringen van onze medewerkers in de wijk en die van de bewoners mee. Hierbij is het uitgangspunt stapsgewijze verduurzaming om zoveel mogelijk huurders te kunnen laten profiteren van de maatregelen en daarmee bij te dragen aan het klimaatbeleid.

Investeren in persoonlijke huurderscommunicatie

In 2018 hebben wij het 30-stappenplan (bijlage F) bij kwaliteitsverbeteringen geïntroduceerd; mede op basis van feedback van huurders en huurdersorganisatie. Wij zetten hiermee een belangrijke stap om de communicatie tijdens, voor de bewoners, ingrijpende maatregelen verder te professionaliseren. Hiermee borgen wij dat huurders goed, eenduidig en tijdig worden geïnformeerd en alle samenwerkende partijen zich zoveel mogelijk aan de gemaakte afspraken houden. Hiertoe hebben wij extra capaciteit toegevoegd aan de wijkconsulenten en medewerkers klantcommunicatie.

Tijdens de werkzaamheden plaatsen we het laagdrempelige Informatiepunt WoonVragen waar mogelijk in de straat van de werkzaamheden; dicht bij de bewoners. Hier kunnen bewoners zowel op afspraak als tijdens spreekuren terecht met al hun vragen en opmerkingen.



Voorlichting huurders in de wijk





Kwaliteit en duurzaamheid

Zonnepanelen

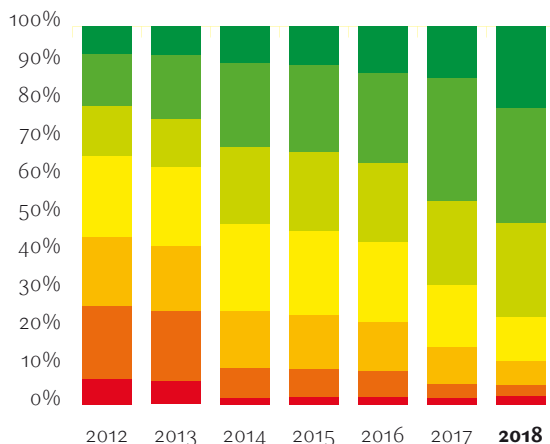
Als onderdeel van de energetische maatregelen die we nemen, beleggen we zoveel mogelijk woningen met zonnepanelen. Hiermee maken wij onze woningvoorraad duurzamer en geven wij een extra impuls aan het betaalbaar houden van de woonlasten voor onze huurders. Het financiële voordeel van de zonnepanelen komt namelijk rechtstreeks ten gunste van de huurder. Goed voor de portemonnee van onze huurders en gezamenlijk dragen wij zo bij aan een beter klimaat.

In 2017 heeft Wocozon de eerste 679 huurders van zonnestroom voorzien. Dit waren hoofdzakelijk woningen die onderdeel uitmaakten van kwaliteitsverbeteringsprojecten en mutatiwoningen.

Onder meer door zelf de regie te nemen in het installatiewerk, zijn we er in 2018 in geslaagd om de operatie te versnellen en op te schalen. Ook individuele interesse van huurders met een grondgebonden woning is daardoor bediend. Daarmee is het uitvoeringstempo bijna verviervoudigd. In 2018 zijn 2611 woningen voorzien van zonnepanelen. In totaal kunnen ruim drieduizend huishoudens daarmee profiteren van deze slimme innovatie.

Door onze inspanningen op het gebied van verduurzaming de afgelopen jaren, zien we een mooie ontwikkeling in de energielabels van onze woningen. De focus op de kwaliteits- en energieverbeteringsprojecten zorgt ervoor dat ons totale woningbezit in 2021 gemiddeld ruim boven energielabel B uitkomt.

Figuur 8.1: ontwikkeling energielabels



Zie bijlage C voor de lijst met verbeterde woningen en bijlage D voor de verdeling van de energielabels in 2018.

Nieuwbouw als uitbreiding en vervanging

De uitbreidingsnieuwbouw is gericht op de grote en middelgrote kernen in Friesland, waarbij door het ontbreken van geschikte locaties voor sociale woningbouw wordt gekeken naar een combinatie van vervanging en verdichting of het aankopen van ontwikkellocaties of nieuwbouwconcepten van ontwikkelaars en ontwikkelende aannemers. Op deze wijze wordt niet alleen ingezet op uitbreiding van de woningportefeuille in aansluiting op het portefeuilleplan, maar wordt ook invulling gegeven aan innovatieve concepten die bijdragen aan de betaalbaarheid van nieuwbouw en de doelstellingen ten aanzien van duurzaamheid.

Daar waar de nieuwbouw in 2017 stagneerde door het ontbreken van locaties, zijn in 2018 alle processen vanuit het vervangen van de bestaande woningen in Burgum en Heerenveen geheel afgerond door sloop van de woningen, waardoor de vervangende nieuwbouw is gestart.





Kwaliteit en duurzaamheid



Nieuwbouw Burgum en Heerenveen

De wet- en regelgeving ten aanzien van het (aard)gasloos bouwen die medio 2018 is ingevoerd, heeft ertoe geleid dat de projecten in voorbereiding zijn aangepast, waardoor alle nieuwbouw vanaf medio 2018 wordt gerealiseerd als All-electric woning met een EPC van nul. WoonFriesland zet in op woningen met een EPC van nul in plaats van woningen uitgevoerd als BENG-variant (Bijna EnergieNeutraal Gebouw), aangezien de woonlasten van de huurder bij deze variant hoger uitkomen dan bij een EPC van nul. Aanvullend is de investering van een woning met een EPC van nul lager, waardoor we meer huurders kunnen bedienen ten opzichte van de BENG-variant.

Begin 2019 zullen zowel de 52 woningen in Heerenveen als ook de 76 woningen in Burgum volgens dit principe starten met de realisatie. In Hurdegaryp zal begin 2019 ook gestart worden met de uitbreidingsnieuwbouw van 18 woningen.

Wij vervangen alleen woningen als tijdens de voorbereiding van kwaliteitsverbeteringsprojecten blijkt dat de gewenste maatregelen bij de bestaande woningen niet leiden tot een acceptabele verlenging van de levensduur.

Inspecties en conditiemetingen als basis voor kwaliteitsverbeteringen en digitalisering woningbezit

Bijna alle woningen die de komende jaren in aanmerking komen voor kwaliteits- en energieverbetering zijn vanuit het project 'Ken je Bezit' aan de binnen- en buitenzijde geïnspecteerd.

In 2018 zijn 2.611 inspecties aan de binnenzijde (2017: 10.000) en 280 conditiemetingen aan de buitenzijde van de woning (2017: 800) uitgevoerd. Hiermee is 93% van het bezit geïnspecteerd. De resultaten hiervan vormen een basis voor de prioritering van de kwaliteitsverbeteringen en het meerjarenonderhoudsplan. Tijdens het project heeft WoonFriesland de uitkomsten van de inspecties en conditiemetingen vertaald naar concrete acties.

Door de inspecties heeft de verdere digitalisering en visualisering van het woningbezit door Bouw Informatie Modellen (3D open BIM, zie hoofdstuk 6) voor het gehele bezit meer vorm gekregen en is een groot deel van de portefeuille reeds digitaal beschikbaar voor verdere verrijking met de vastgoeddata uit de inspecties.

Daarnaast hebben wij vanuit deze inspecties in 2018 ook nog eens 3.300 extra meldingen voor dagelijks onderhoud uitgezet. Hiermee hebben wij proactief geïnvesteerd in reparaties. Daarbij gaat er een preventieve werking uit van deze werkzaamheden door het voorkomen van onder andere vervolgschade. Ten aanzien van veiligheid is er onder meer specifieke aandacht voor (draag)constructies en cv- ketels. In 2018 zijn er 1.200 extra controles met betrekking tot cv-ketels uitgezet. Ook zijn er acties uitgezet om de leefbaarheid verder te verbeteren. Komende jaren worden de inspecties á tempo uitgevoerd waardoor de data tijdig en actueel is.





Kwaliteit en duurzaamheid

Onderhoud

Goed onderhouden woningen zijn belangrijk voor onze huurders. In 2018 is circa € 31,2 miljoen uitgegeven aan onderhoud. Dit bedrag is vooral geïnvesteerd in planmatig onderhoud en mutatieonderhoud, maar betreft ook onderhoud tijdens kwaliteitsverbeteringen. De mutatiekosten laten een structurele stijging zien als gevolg van een hogere kwaliteitsstandaard bij oplevering van mutatiewoningen, wat bijdraagt aan een hoger wooncomfort voor onze huurders. Het aantal woningen waarbij mutatieonderhoud is uitgevoerd in 2018 bedroeg totaal 2.153 woningen (en kamers) en is daarmee in lijn met voorgaande jaren. De mutatiekosten laten een structurele stijging zien als gevolg van een hogere kwaliteitsstandaard bij oplevering van mutatiewoningen. Wat hierin ook een rol speelt, is de onderhoudsachterstand van woningen die eerder niet zijn meegenomen in een kwaliteitsverbetering of die terugkomen uit verkoop. Betreffende woningen worden nu bij mutatie op het niveau van basisuitrusting gebracht.

De reparatiekosten zijn nagenoeg gelijk aan vorig jaar, terwijl het aantal reparatieverzoeken in 2018 met ruim 10% is toegenomen tot 22.191.

De uitgevoerde inspecties vanuit het project Ken je bezit hebben aanvullend gebreken aan het licht gebracht die niet door de huurders zelf zijn gemeld. De kosten per reparatieverzoek laten per saldo een daling zien. De komende jaren blijven we de focus houden op verdere verbetering van ons bestaande bezit door fors te investeren in planmatig onderhoud, mutatieonderhoud en kwaliteitsverbeteringen.

Asbest

Ook in 2018 is veel asbest geïnventariseerd en gesaneerd. Inventarisatie, sanering en registratie wordt door erkende bedrijven uitgevoerd, conform de geldende wet- en regelgeving. WoonFriesland geeft hiermee ook in 2018 invulling aan het asbestconvenant dat wij gezamenlijk als woningcorporaties hebben afgesloten met de Friese gemeenten in 2010. De totale kosten voor asbestsanering waren in 2018 circa € 2,5 miljoen, waarbij in planmatig onderhoud en kwaliteitsverbetering voor circa € 1,7 miljoen aan asbestsanering is uitgevoerd en in dagelijks onderhoud voor circa € 0,8 miljoen.

Geriefverbeteringen

Geriefverbetering wordt vaak aangevraagd bij woningen die op termijn nog een kwaliteitsverbetering moeten ondergaan. Door verdere verbetering van kwaliteit en energieprestatie van het merendeel van onze woningen in de komende jaren is individuele geriefverbetering steeds minder noodzakelijk. WoonFriesland heeft in overweging het geheel af te schaffen.

In 2018 is in totaal circa € 0,9 miljoen geïnvesteerd in geriefverbeteringen. Niet alle aangevraagde geriefverbeteringen zijn daadwerkelijk uitgevoerd. Er zijn 850 verzoeken gedaan tot geriefverbetering waarvan er 400 zijn uitgevoerd. De reden dat niet alle aanvragen worden uitgevoerd, ligt zowel bij de aanvragers (ze gaan niet akkoord met de bijbehorende huurverhoging) als bij WoonFriesland (aanvragen zijn niet gehonoreerd door op handen zijnde kwaliteitsverbeteringen, doordat de huurgrens bereikt was en/of de aanvraag technisch niet mogelijk was).





Kwaliteit en duurzaamheid

8.3 Bestedingen nieuwbouw, kwaliteitsverbetering, onderhoud en leefbaarheid

WoonFriesland heeft in 2018 circa € 111 miljoen uitgegeven aan bestedingen nieuwbouw, kwaliteitsverbetering, onderhoud en leefbaarheid

Tabel 8.1 Uitgaven bestedingen leefbaarheid, onderhoud en investeringen totaal WoonFriesland 2018 (bedragen x € 1.000)

Uitgaven onderhoud	26.253	
Uitgaven leefbaarheid	2.610	
Uitgaven investeringen	82.119	Onderverdeling investeringen
Nieuwbouw		6.775
Sloop		5.930
Aankoop		26.966
Verbetering kwaliteit & energieprestatie en geriefverbetering		42.448
Totaal bestedingen	110.982	



“Een leefbare omgeving creëer je mét elkaar, als huurders(organisaties), sociaal verhuurbedrijf, gemeente en welzijns- en zorgpartijen. Onze wijkconsulenten en buurtbeheerders spelen hier een belangrijke rol in.”





Leefbaarheid

Leefbaarheid ligt ons na aan het hart. Leefbaarheid gaat niet over de woning zelf, maar over de woonomgeving, een prettige en veilige buurt en de beschikbaarheid van goede voorzieningen. Daar draagt WoonFriesland actief aan bij, zodat onze huurders nog meer kunnen genieten van het wonen.

9.1 Visie op leefbaarheid

Door de Woningwet 2015 zijn wij als woningcorporatie beperkt in wat wij mogen doen op het gebied van leefbaarheid. Juist door een toename in het huisvesten van kwetsbare huurders zien wij dat leefbaarheid steeds belangrijker wordt. Binnen de kaders van wet- en regelgeving wil WoonFriesland er alles aan doen om in haar complexen en buurten de leefbaarheid te versterken. WoonFriesland is bezig haar visie op leefbaarheid aan te passen. Wij willen uitblinken in leefbaarheid:

- Zichtbaar in de buurt en dicht bij de mensen
- Hoge standaarden in uitstraling wonen en woonomgeving
- Evenwicht in draagkracht en draaglast van buurten/complexen
- Samenwerken in de buurt
- Laagdrempelige hulp aan huurders

9.2 Samen werken aan leefbaarheid

Een leefbare omgeving creëer je mét elkaar, als huurders(organisaties), sociaal verhuurbedrijf, gemeente en welzijns- en zorgpartijen. Onze wijkconsulenten en buurtbeheerders spelen hier een belangrijke rol in. Zij zijn actief in onze buurten en hebben een signalerende en, indien nodig, handhavende rol in samenwerking met andere organisaties. Waar nodig spreken zij huurders aan op ongewenst gedrag en werken zij samen met huurders die bijdragen aan een goede leefomgeving. Ze pakken overlastsituaties op en signaleren onder andere zwerfafval, gebreken en vernielingen. Bewust heeft WoonFriesland gekozen voor een eigen professionele onderhoudsdienst met vaklieden die onze buurten en huurders kennen, hierop adequaat kunnen inspelen en ook proactief zaken kunnen signaleren en doorgeven aan onze wijkconsulenten. Immers, naast het doen van onderhoud, zijn onze vaklieden mede de ogen en oren van onze organisatie. In deze signalerende rol is samenwerking met onze wijkconsulenten en buurtbeheerders essentieel, dit vergt ook verdere ontwikkeling van onszelf op dit vlak. Dit is één van de redenen waarom er extra aandacht is voor diverse opleidingen, zoals 'omgaan met agressie', 'communicatie met statushouders' en 'herkennen van en omgaan met huurders met psychische problemen'.

Wij stimuleren leefbaarheidsinitiatieven van eigen huurders. Daarbij dragen wij zelf onder meer bij door deelname aan sociale teams, spreekuren in de wijk, het organiseren van wijkschouwen en tuinactiedagen. Dit doen we met onze huurders en andere betrokken partijen, zoals gemeenten, en de inzet van onze wijkconsulenten, buurtbeheerders en huismeesters op diverse complexen. Daar waar nodig betrekken wij andere partijen die actief zijn in wijk of buurt zoals gemeente, wijk- of gebiedsteam, vrijwilligers en welzijnspartijen.

In toenemende mate zien wij de trend dat door de scheiding van wonen en zorg bij een deel van onze huurders de zelfredzaamheid afneemt. Hierdoor wordt de signalerende rol en hulp vanuit multidisciplinaire wijk- en buurtteams belangrijker en benutten we elkaars kennis en kunde.





Leefbaarheid

9.3 Wijkanalyses

Het monitoren van de wijken en buurten doen wij door het jaarlijks maken van wijkanalyses.

Het doel hierbij is om een eventuele verslechtering in onze wijken en buurten tijdig te signaleren en, waar nodig, maatregelen te treffen en in te grijpen. In de wijkanalyses kennen we een score toe aan een aantal vaste indicatoren, zoals de fysieke staat van de woningen, maar ook het tuinonderhoud door de huurders, de kwaliteit van de openbare ruimte en het onderling contact tussen bewoners.

De uiteindelijke score geven we weer in ons zogenaamde stoplichtenmodel:

- **Rood:** fysiek en sociaal zwakke wijk of buurt. Hier is in breder verband ingrijpen noodzakelijk, bijvoorbeeld door herstructurering;
- **Oranje:** wijk of buurt zakt af. Hier is ingrijpen noodzakelijk; dat kan kleinschalig zijn of meer ingrijpend.
- **Groen:** sterke en leefbare wijk of buurt. Incidenteel kunnen we hier ingrijpen op leefbaarheid, maar dit is veelal niet nodig.

9.4 WoonFriesland als aanjager

De aanpak van leefbaarheid doen we op grond van signalen uit complexen en buurten en op basis van de jaarlijkse wijkanalyse. Dit kunnen kleine en eenvoudige ingrepen zijn, maar ook een meer complexere aanpak waarbij we andere partijen betrekken. WoonFriesland kan hierin de aanjagersrol nemen. Hierbij gaat het dan vaak om (een deel van) een straat of één complex. Deze worden gericht en in directe samenspraak met bewoners aangepakt.

Resultaten 2018

WoonFriesland steekt veel tijd en energie in de leefbaarheid voor haar huurders. Samen met andere partijen werken we op uiteenlopende vlakken aan de leefbaarheid van onze wijken.

We hebben tuindagen georganiseerd, opruim- en schoonmaakacties. Op verzoek van en samen met buurtbewoners hebben we gewerkt aan de veiligheid in en rondom complexen. Bij de start van kwaliteitsverbeteringstrajecten kijken we ook naar de woonomgeving. In overleg met de bewoners en veelal gemeente pakken we deze ook aan, zodat we met een schone lei kunnen beginnen na oplevering van de woningen na kwaliteitsverbetering.

Maar ook in de wijken waarin wij in 2018 kwaliteitsverbeteringen (zie bijlage C) hebben uitgevoerd, zien wij de positieve gevolgen voor de leefbaarheid. In buurten waar lichte achteruitgang is geconstateerd, wordt door gerichte kleinschalige projecten gewerkt aan verbetering.





Leefbaarheid

9.5 Tuinonderhoud en tuinacties huurders

De tuin is mede het visitekaartje van iedere woning. En dat niet alleen: goed onderhouden tuinen geven de buurt een prettige uitstraling. Het zegt iets over de leefbaarheid. Een niet goed onderhouden tuin zorgt vaak voor ergernis in de buurt. Daarom zijn wij altijd alert als we in de buurt zijn en geven we graag advies aan bewoners over wat we onder een verzorgde tuin verstaan en wat niet. Waar dat nodig is, gaan we in gesprek met bewoners om overlast tegen te gaan. Steeds vaker zien wij tuinen die volledig bestraat zijn. Misschien gemakkelijk in onderhoud, maar door de klimaatverandering en steeds fellere regenbuien zorgt dit voor veel wateroverlast. Daarom adviseren wij sinds 2018 bewust een groene tuin met gras en planten; deze zorgt ervoor dat het water sneller wordt opgenomen. Vanaf 2019 gaan wij vanwege de gevolgen van de klimaatsverandering meer handhaven om verstening van tuinen tegen te gaan.



Tuindagen

Daarnaast organiseren we tuindagen en veegacties samen met huurders.

In 2018 zijn diverse tuindagen georganiseerd. In de wijken NoordOost en De Wiken in Drachten is op initiatief van bewoners, in samenwerking met WoonFriesland, gemeente en MOS, een tuindag gehouden. Het resultaat van deze tuindagen is meer dan een opgeruimde tuin en buurt. De bewoners voelen zich meer verantwoordelijk voor hun buurt en leren elkaar beter kennen, waardoor er meer cohesie in de buurt en begrip voor elkaar ontstaat. De eerste initiatieven voor tuindagen in 2019 liggen alweer klaar.





Leefbaarheid

Een helpende hand

Merken we in een gesprek dat bewoners bijvoorbeeld vanwege gezondheid of leeftijd, hulp nodig hebben bij het onderhoud van hun tuin, dan adviseren we hen over instanties die kunnen helpen. WoonFriesland heeft met diverse klussendiensten een samenwerkingsovereenkomst afgesloten. Eén van de partijen is Stichting Present die in 2018, 75 projecten voor WoonFriesland heeft uitgevoerd. De projecten worden uitgevoerd door vrijwilligers. Voor mensen die geholpen worden, is deze werkwijze een steuntje in de rug om langer te kunnen blijven wonen in hun vertrouwde woonomgeving. Daarnaast komen de projecten de leefbaarheid in de wijk ten goede.

Uitleen tuingereedschap

Horen we dat het gebrek aan juist tuingereedschap een reden is van minder goed tuinonderhoud, dan bieden we bewoners de mogelijkheid om tuingereedschap te lenen. In de hele provincie hebben wij uitleenpunten voor tuingereedschap. Zo is er altijd één dicht in de buurt. In 2018 is er een uitleenpunt voor tuingereedschap bijgekomen in de wijk De Bouwen in Drachten.

Tuinonderhoud door WoonFriesland

Vanzelfsprekend zien wij er ook op toe dat onze eigen groenvoorziening goed geregeld is. In 2018 zijn we doorgegaan met de verbetering van de kwaliteit en het proces rond de groenvoorziening. We hebben met twee hoveniersbedrijven een pilot gedraaid. In de pilot zijn we overgestapt van een traditioneel bestek naar beeldbestek en Service Level Agreement. Het groenbeleidsplan wordt gezien als raamwerk voor lange termijn. De pilot is in 2018 uitgerold bij de overige hoveniers. Om het algemeen groen en openbaar groen op elkaar af te stemmen zoeken we, daar waar mogelijk, contact met de gemeenten en trekken we samen op.

9.6 Overige acties

In Leeuwarden hebben we diverse schoonmaak- en opruimacties georganiseerd in een aantal complexen. Het resultaat hiervan is een schone en veilige leefomgeving.

In kader van veiligheid en om overlast tegen te gaan, is in diverse complexen camerabeveiliging en extra verlichting op donkere plekken aangebracht.

'Tref 't team'

In 2018 is verder gegaan met drie, in 2017 gestarte, 'Tref 't teams', die actief zijn in Drachten in de wijken: De Swetten, De Venen en De Bouwen. De teams, bestaande uit medewerkers van WoonFriesland, Accolade, gemeente Smallingerland, Zuidoostzorg, De Friese Wouden, Buurtzorg en M.O.S., hebben als doelstelling het onderhouden en activeren van (formele en informele) netwerken in de wijk.

Hiermee zorgen de teams voor:

- Het vroegtijdig signaleren van kansen en problemen;
- Het aanjagen en ondersteunen van bewonersinitiatieven;
- Een goede samenwerking tussen organisaties en bewoners.

Omdat de ervaringen positief zijn, is er in 2018 nu ook een 'Tref 't team' in de wijk De Trisken actief.





Leefbaarheid

Buurtidee

Via de website van WoonFriesland (item Buurtidee) kwam een verzoek binnen van een huurder in Ureterp, om in gezamenlijkheid met WoonFriesland een aantal achtertuinen op te knappen. Het ging om 5 grote (extra) achtertuinen die niet werden gebruikt door de bewoners. Om verschillende redenen werd er geen onderhoud aan de tuinen gedaan, waardoor de tuinen er onverzorgd uitzien. Daarnaast bleef er altijd veel water liggen. In overleg met alle betrokken bewoners heeft WoonFriesland de tuinen eenmalig opgeknapt en voorzien van drainage zodat de wateroverlast is opgelost. Een aantal bewoners in de straat gaan de tuinen nu onderhouden. Ook kunnen ze gezamenlijk gebruik maken van de tuinen door er bijvoorbeeld activiteiten voor de buurt te organiseren. Resultaat zijn nu blijvend nette achtertuinen met een positieve invulling van het gebruik.

Wijkgerichte acties

Nylân Leeuwarden

In Leeuwarden zijn wij in de wijk Nylân een kwaliteitsverbeteringsproject gestart bij de portiekflats aan de Curaçaostraat, Prinsesseweg en Antillenweg. Ook hier hebben we behalve aandacht voor de binnenkant van de woning, ook het algemeen groen en de tuinen van de bewoners meegenomen. Tijdens de werkzaamheden aan het complex aan de buitenkant worden tuinen en groenstroken geruimd en deze worden naderhand weer opnieuw aangelegd. Een mooi moment voor een frisse start!

Kwaliteitsverbetering Gebrandyweg Leeuwarden

Voor het behoud van het woongebouw en een mooiere uitstraling voor de buurt is de buitenzijde van het woongebouw schoongemaakt en geschilderd. Er is daarbij voor gekozen om de achtertuinen opnieuw in te richten. De rest van de tuinen wordt in 2019 opgepakt.

De Wiken in Drachten

In wijk De Wiken zijn verschillende leefbaarheidsacties uitgevoerd. Zo is er in overleg met bewoners van een appartementencomplex aan de Middelwijk het bosplantsoen uitgedund en verlaagd om beter zicht te krijgen op de omgeving. Ook zijn de plantvakken in overleg met de flatraad omgevormd en aangeplant.

De buurt Hooglandswijk bestaat uit een mix van koop- en huurwoningen. Tussen de woonblokken in zijn gezamenlijke stroken tuin. Deze werden matig onderhouden. Daarom is er nu een vereniging opgericht voor het beheren van de mandigheid van de tuinen. Het achterstallige onderhoud aan de stroken tuin is eerst aangepakt en de tuinen worden nu onderhouden door de VvE. Hiermee is het gezamenlijke tuinonderhoud geborgd en is er een blijvend verzorgde uitstraling voor de omgeving.

9.7 Overlast

Overlast tussen burens of in de buurt bepaalt in grote mate de leefbaarheid. Ongeveer 40% van het totaal aantal klachten dat bij WoonFriesland wordt gemeld, betreft (buren)overlast. De overlast bestaat onder andere uit conflicten tussen burens, mensen met psychische problemen die voor onrust zorgen en problematiek rondom drugs en hennepcultuur. Juist door de scheiding van wonen en zorg krijgen wij steeds vaker te maken met kwetsbare groepen; dit had ook in 2018 brede landelijke aandacht.





Leefbaarheid

De wijkconsulent en buurtbeheerder hebben een grote rol in het handhaven bij overlast. Zij zijn te vinden in wijken en buurten, spreken bewoners, beantwoorden vragen en lossen problemen, al dan niet in samenwerking met andere partijen, op. Gelet op de toenemende problematiek met betrekking tot personen met verward gedrag is de complexere bewonersproblematiek ondergebracht bij de medewerkers relatiebeheer.

Deze medewerkers fungeren als de aangewezen personen binnen onze organisatie om bruggen te bouwen tussen WoonFriesland en de bewoners als het gaat om sociale problemen. Naast het vinden van oplossingen om de problematiek in de omgeving van de huurder te verhelpen, weten zij een grens te trekken tussen hoofd- en bijzaken en zoeken daarbij een goede balans tussen de belangen van de bewoners en de diverse betrokken organisaties en streven naar werkbare en gedragen oplossingen.

In overleg met de wijkconsulent en buurtbeheerder bekijken zij complexe situaties. Daar waar nodig melden zij de casus aan bij het Veiligheidshuis Fryslân. Daar komen ketenpartners samen om een casus te bespreken. Ieder vanuit eigen taak en verantwoordelijkheid met als doel escalatie te voorkomen.

Tabel 9.1 meldingen (burenoverlast) in 2018 en voorgaande twee jaren

Meldingen overlast	2018	2017	2016
Totaal WoonFriesland*	327	268	191

*) vanaf 2017 bevat het aantal ook de meldingen die niet schriftelijk zijn gedaan, maar bijvoorbeeld via sociale media of telefoon. Dit heeft een stijging van het aantal geregistreerde meldingen tot gevolg ten opzichte van 2016 en 2015.

Buurtbemiddeling

Vaak wordt overlast door de medewerkers van WoonFriesland met succes verholpen. Als zij het gewenste resultaat niet kunnen bereiken, kunnen wijkconsulenten en buurtbeheerders in overleg met huurders buurtbemiddeling inschakelen.

Buurtbemiddeling helpt mensen om burenruzies op te lossen. Het gaat dan vaak om eenvoudige één-op-één burenruzies, ergernis of overlast. Buurtbemiddeling kan deel uitmaken van onze overlastprocedure. Bewoners kunnen ook rechtstreeks telefonisch contact opnemen met buurtbemiddeling.

In de meeste gevallen worden bewoners door bijvoorbeeld WoonFriesland (met toestemming van de huurder) of de politie naar buurtbemiddeling verwezen. Getrainde vrijwilligers, de buurtbemiddelaars, gaan in gesprek met beide partijen. Het doel is dat de ruziënde partijen onder begeleiding van de bemiddelaars samen zelf hun conflict oplossen, zonder dat een andere partij een oplossing oplegt. Zo is de kans kleiner dat een probleem zich weer voordoet.

Buurtbemiddelaars hebben een geheimhoudingsplicht. Resultaten worden in een evaluatie uitgebreid met elkaar (corporaties, gemeente en welzijnswerker) besproken. Buurtbemiddeling is in verschillende gemeenten aanwezig en wordt door WoonFriesland per casus (eigen huurder) financieel ondersteund. De dienst is voor bewoners gratis. Buurtbemiddeling boekt wisselende resultaten. In 2018 is een aantal keren buurtbemiddeling ingeschakeld. Zo is er in Leeuwarden drie keer gebruik van gemaakt (ten opzichte van zes keer in 2017). In Opsterland en Weststellingwerf is buurtbemiddeling in 2018 opgestart.





Leefbaarheid

Sociaal Team

Uitgangspunt is natuurlijk dat huurders zelf de regie hebben over hun leven. Sommige huurders hebben daarbij (tijdelijk) ondersteuning nodig en worden geholpen door het gebiedsteam en/of de inzet van hulp en zorg via het WMO-loket. Er zijn echter ook huurders met problemen die het werkteam van de wijk- of gebiedsteams en/of individuele zorgaanbieders overstijgt. Het gaat dan om huurders die complexe problemen hebben op meerdere leefgebieden. Veel van de problemen staan niet op zichzelf, maar versterken elkaar. In voorkomende gevallen kunnen de problemen leiden tot het verlies van woonruimte. Deze kwetsbare groep huurders heeft vaak met diverse instanties te maken, vrijwillig of gedwongen, en weet de weg vaak niet te vinden naar de hulpverlening of vermijdt (on)bewust hulpverlening, om wat voor reden dan ook. Het Sociaal Team/wijkteam richt zich op deze groep kwetsbare mensen. Door een samenhangende resultaatgerichte aanpak worden problemen van mensen opgelost of hanteerbaar gemaakt. Deze samenwerking op het gebied van leefbaarheid in buurten en wijken met onze huurders, gemeente en zorg- en welzijnspartijen wordt nog belangrijker. Een intensievere leefbaarheidsaanpak is noodzakelijk, omdat we helaas een verruwing in omgang, meer multi-probleemgezinnen en verwarde personen zien, waardoor er ook een toename van spanning in de samenleving te zien is.

Escalatie Platform

Om nog sneller en effectiever te handelen, ter voorkoming van verslechterende situaties, is er in de gemeente Ooststellingwerf na herijking van het Sociaal Team, het zogenaamde Escalatie Platform uitgewerkt. Hierbij is de samenwerking met het gebiedsteam nog verder versterkt. Een essentiële wijziging ten opzichte van de werkwijze van het huidige Sociaal Team is de rol van de casusregisseur. De casusregie wordt uitgevoerd door professionals die bekwaam zijn in casemanagement en zorgregievoering. Het Escalatie Platform is januari 2018 van start gegaan. De ervaringen zijn, na een jaar gedraaid te hebben in de nieuwe opzet, over het algemeen positief. Ook andere gemeenten zijn bezig met het herijken van het huidige Sociaal Team. In 2019 zullen hiervoor de convenanten worden afgesloten. Daarnaast is er steeds meer aandacht voor vroegsignalering van huurachterstanden, waarbij de wijkconsulent zo snel mogelijk contact opneemt met de huurder om dit te bespreken. Indien nodig wordt het Sociaal Team/wijkteam, na toestemming van de huurder, op de hoogte gebracht.

Wijk-GGD'er

Voor de aanpak van verwarde en overlast gevende personen is in januari 2018 in Heerenveen gestart met de pilot van een wijk-GGD'er, de brug tussen het sociaal domein en openbare orde & veiligheid.

Met ketenpartners (onder andere de politie, woningcorporaties, Verslavingszorg, GGZ Friesland, GGD Fryslân, Limor, ondernemers in het centrum en de bibliotheek) zijn afspraken gemaakt over het melden van signalen over de doelgroep personen van verward gedrag. Signalen konden het afgelopen jaar worden gemeld bij de wijk-GGD'er. Deze werkt als verbindingsofficier en opereert op het snijvlak van zorg en veiligheid. De wijk-GGD'er gaat (on)gevraagd op inwoners af, heeft/houdt (vinger aan de pols) contact, de-escaleert, maakt een screening van de situatie en schakelt de benodigde begeleiding, zorg of ondersteuning in en voorkomt daarmee de overlast.

Gezien de ervaringen die zijn opgedaan in 2018, kiest de gemeente Heerenveen ervoor om de pilot structureel in 2019 te borgen in de structuur van het sociaal domein.

Bij goede resultaten zullen wij dit ook verder tot inzet maken bij de prestatieafspraken met andere gemeenten.





Leefbaarheid

9.8 Financiële inspanning leefbaarheid

In 2018 heeft WoonFriesland € 2,6 miljoen uitgegeven aan leefbaarheidsprojecten en activiteiten. Met de inzet van huismeesters, wijkconsulenten en buurtbeheerders hebben we in vele buurten en dorpen aan leefbaarheid gewerkt. Het bedrag van 2,6 miljoen bestaat uit:

- ongeveer € 1,2 miljoen aan kosten van ingezette medewerkers;
- € 0,4 miljoen aan toegerekende algemene kosten (overige personeels- en huisvestingskosten);
- € 0,7 miljoen voor het opknappen van groenvoorzieningen in de directe omgeving van wooncomplexen.

Tevens zijn in 2018 bestedingen (totaal € 0,3 miljoen) onder andere gedaan aan:

- Kleinschalige wijkgerichte leefbaarheidsprojecten;
- deelname aan sociale teams en gebiedsteams in diverse gemeenten;
- buurtbemiddeling;
- omgevingsbudget;
- coaching en training van medewerkers op het gebied van leefbaarheid (omgaan met huurders met verward gedrag, schuldhulpverlening);
- diverse overige activiteiten, zoals het organiseren van tuin- en actiedagen ten behoeve van onze huurders.







Governance en risicomanagement

10.1 Governance

WoonFriesland is een maatschappelijke onderneming en hecht sterk aan toepassing van de principes van good governance. In dit hoofdstuk leggen wij verantwoording af over de governancestructuur van WoonFriesland en het beleid dat wordt gevoerd op onderwerpen die sterk aan governance gelieerd zijn. Daarnaast gaan wij in op het gevoerde risicomanagement in 2018.

10.2 Governancestructuur WoonFriesland

Algemeen

WoonFriesland kent een governancestructuur met een bestuur en een raad van commissarissen (RvC). Het bestuur bestaat uit één directeur-bestuurder (statutair bestuurder) met daarnaast een directeur Bedrijfsvoering (CEO/CFO-model).

De directeur-bestuurder vormt samen met de directeur Bedrijfsvoering en de manager Klant & Woning het Directie-Managementteam (DMT). De directeur-bestuurder legt verantwoording af aan de RvC. De directeur Bedrijfsvoering rapporteert aan de directeur-bestuurder en heeft eigenstandig een escalatiemogelijkheid naar de RvC.

De governancestructuur van WoonFriesland is vastgelegd in de statuten, het Reglement Financieel beleid en beheer, het Treasurystatuut en de Reglementen voor de bestuurder, RvC, Auditcommissie, Remuneratiecommissie en Control. De RvC legt verantwoording af over de door haar verrichte interne toezichttaken in hoofdstuk 3 van dit bestuursverslag.

WoonFriesland is compliant aan de Governancecode. Conform de Woningwet en Financieel Reglement functioneert er tevens een Control Officer. Deze functionaris is conform de Woningwet rechtstreeks onder de directeur-bestuurder gepositioneerd. De Control Officer heeft ook een rechtstreeks escalatiepad naar de RvC. De inhoudelijke invulling van Control & Compliance is onder andere opgenomen in het Reglement Financieel beleid en beheer en het Control Reglement.

Woningwet

In 2018 hebben we geen belangwekkende aanpassingen in de governance en de formele stukken gedaan, anders dan het updaten van de statuten conform model van de Aw.

Verbindingenbeleid

WoonFriesland heeft nog in beperkte mate belangen in stichtingen en besloten vennootschappen, ook wel 'verbindingen' genoemd. Algemeen uitgangspunt in het verbindingenbeleid van WoonFriesland is dat activiteiten in de Stichting WoonFriesland worden ondergebracht, tenzij er een dringende bestuurlijke of juridische reden is om de activiteit in een aparte rechtspersoon onder te brengen. In de afgelopen jaren zijn meerdere verbindingen van WoonFriesland beëindigd. In overleg met de betreffende partners is besloten de bestaande joint venture, Consortium Noord B.V., te beëindigen. Dit betekent dat de laatste "oude" joint venture in 2017 is geliquideerd. In 2017 is er met goedkeuring van de Aw een nieuwe deelneming opgericht: Estea Capital Friesland BV. Aan deze entiteit heeft WoonFriesland het zorgvastgoed verkocht en hierin neemt WoonFriesland nog beperkt (20% van de aandelen en 50% van de zeggenschap) gedurende 2 jaar deel. Het toezicht van de RvC strekt zich uit tot de verbindingen. Een overzicht van de huidige deelnemingen en verbindingen in 2018 is te vinden in bijlage E.





Governance en risicomanagement

Integriteitsbeleid

Binnen WoonFriesland houden wij ons aan de geldende wet- en regelgeving en de intern geldende voorschriften. Daarbij hoort een cultuur waarin medewerkers elkaar open, eerlijk en met wederzijds respect aanspreken en bovenal integriteit het uitgangspunt is van ons handelen. WoonFriesland heeft deze uitgangspunten vertaald in een gedragswijzer voor haar medewerkers en een integriteitsbeleid dat in 2019 geactualiseerd wordt.

Het integriteitsbeleid kent instrumenten als:

- een regeling melding (vermeende) misstanden (begin 2017 geactualiseerd): klokkenluidersregeling WoonFriesland
- een geschenkenregeling en een geschenkenregister
- een protocol ongewenst gedrag
- een richtlijn familie- en/of partnerrelaties op het werk
- een richtlijn voor het gebruik van elektronische bedrijfsmiddelen

Ingaande 2016 heeft WoonFriesland het Buro Vertrouwenspersonen aangesteld als vertrouwenspersoon integriteit (VPI), waar iedere medewerker van WoonFriesland toegang tot heeft.

Beide vertrouwenspersonen hebben over hun werkzaamheden en bevindingen verslag uitgebracht. In 2018 zijn geen klachten binnengekomen bij de vertrouwenscommissie en was er geen aanleiding tot extra maatregelen van het bestuur en/of aanpassingen van het bestaande beleid. Bij bestuur/directie zijn geen rechtstreekse integriteitsmeldingen gedaan.

(Sector-)codes en reglementen

WoonFriesland leeft de Governance Code na en verplicht zich richting huurders en belanghouders om zich open op te stellen. Tevens is er het vierjaarlijks visitatierapport waarin het standpunt van bestuur en RvC zijn opgenomen. Eind 2017/begin 2018 heeft opnieuw visitatie plaatsgevonden. Verwezen wordt naar hetgeen hierover in hoofdstuk 6 is opgenomen.

10.3 Risicomanagement

Algemeen

Risicomanagement is het proces waarbij risico's, welke mogelijk de realisatie van de bedrijfsdoelstellingen bedreigen, worden geïdentificeerd en belegd met beheersingsmaatregelen. WoonFriesland doorloopt dit proces periodiek. Bij het inventariseren van de risico's is het van belang te focussen op de risico's die er toe doen. De RvC, bestuur en directie hebben samen de interne (en externe) risico's vastgesteld. Hierbij is de strategische functie van control en risicomanagement belegd bij bestuur/directie en zijn er in tactische en operationele zin de afdelingen Financiën & Advies (F&A) en Control & Compliance. Binnen de RvC is een Auditcommissie ingesteld.

De Auditcommissie heeft als doel het bestuur bij te staan bij het vervullen van haar verantwoordelijkheid rond good governance en houdt toezicht op de werking van het interne risicobeheersingssysteem, financiële verslaggeving en informatievoorziening. Hiermee is invulling gegeven aan de noodzakelijk geachte zwaardere nadruk op risicobeheersing (van zowel de interne als de externe risico's) en interne controle met de verdere operationalisering van de externe en interne risico's naar tactisch en operationeel niveau.

Door de afdeling Control & Compliance wordt aan de hand van procesbeschrijvingen geanalyseerd en getoetst of de beheersingsmaatregelen in de interne organisatie voldoende waarborg bieden tegen de geïdentificeerde risico's en de voorgeschreven procedures worden gevolgd. Op basis van de analyse welke risico's WoonFriesland bereid is te accepteren, wordt bepaald voor welke risico's aanvullend interne controle nodig is.





Governance en risicomanagement

Binnen de planning & control-cyclus wordt periodiek (kwartaalrapportage en maandrapportage) gerapporteerd over de realisatie van de doelstellingen, vertaald in KPI's. Deze rapportage bevat tevens meer gedetailleerde informatie omtrent de financiële doelstellingen.

Risicomanagement binnen WoonFriesland wordt continu gestructureerd en integraal verbeterd. Met externe ondersteuning door Naris wordt het risicobewustzijn en risicomanagement in alle geledingen van de organisatie integraal geïmplementeerd. In 2018 is het werken met risicokaarten gekoppeld aan de KPI's verder vorm gegeven. Binnen het instrumentarium van beheersingsmaatregelen zijn er naast harde controls ook soft controls; hoe wordt gewenst gedrag in het kader van risicobewustzijn en -perceptie gestimuleerd en bereikt en hoe wordt ongewenst gedrag voorkomen. WoonFriesland volgt hierbij de 'three lines of defense'-systematiek. Uitgangspunt daarbij is dat het lijnmanagement verantwoordelijk is voor de beheersing en kwaliteit van haar eigen processen met de daarbij behorende informatievoorziening. Daarbij horen ook taken als eigen interne controles tot de lijnverantwoordelijkheid.

Daarnaast wordt door het bestuur gerapporteerd over de risico's. Hierbij wordt naast de interne risico's vooral aandacht besteed aan het benoemen van de externe risico's, inclusief de mogelijke beheersingsmaatregelen. Een onderwerp dat bij WoonFriesland aan belang heeft gewonnen en waar ook vanuit Control & Compliance aandacht voor moet zijn. Met betrekking tot bijvoorbeeld risicoperceptie wens je als adaptieve organisatie een open meldcultuur waarbij we elkaar aanspreken en transparant zijn.

Belangrijkste geïdentificeerde risico's

Aan de hand van de vijf kernwaarden van WoonFriesland volgt onderstaand een opsomming van de belangrijkste risico's, zoals deze door bestuur, directie en raad van commissarissen zijn geïdentificeerd, inclusief de genomen beheersingsmaatregelen.

Risicogebied 1: Betaalbaar wonen

Vanwege toenemende heffingen binnen de sector is het risico dat onvoldoende in de kwaliteit van woningen kan worden geïnvesteerd. Het risico is dat dit kan leiden tot een ongewenst laag kwaliteitsniveau.

Beheersingsmaatregelen:

- Vastgoedsturing gekoppeld aan financiële sturing
- Optimale inzet van de indicatieve bestedingsruimte door met een lage ICR te werken (1,6)
- Verlaging van de bedrijfslasten
- Verbetering van de professionaliteit van de organisatie
- Scenarioanalyse

Een van de middelen om voldoende financiering te borgen voor de kwaliteitsverbetering is afstoting van bezit dat niet meer tot de kerntaak behoort: de portefeuille zorgvastgoed, bedrijfsonroerend goed en maatschappelijk vastgoed. Daarnaast sturen wij op een ICR van 1,6 zodat zoveel mogelijk middelen worden ingezet voor kwaliteitsverbetering.

De bedrijfslasten hebben wij in 5 jaar tijd met 40% teruggebracht en willen wij op een laag niveau houden, zonder dat de kwaliteit van de organisatie nadelig wordt beïnvloed. Wij investeren met opleiding en scholing ook in een adaptieve organisatie, die optimaal kan inspelen op de snelle veranderingen. Niet in de laatste plaats onderbouwen wij de koppeling tussen vastgoedsturing en financiële sturing met scenarioanalyses om effecten snel te kunnen bepalen.





Governance en risicomanagement

Als de verkoop van niet-kernactiviteiten gerealiseerd wordt, de bedrijfslasten op laag niveau worden gehouden en ook de professionalisering van de organisatie naar een adaptieve organisatie doorzet, dan is het effect van toenemende heffingen en daardoor minder ruimte voor kwaliteitsverbetering, zoveel mogelijk gemitigeerd en in overeenstemming met de risicobereidheid van WoonFriesland (gemiddeld).

M.b.t. het risico dat de financiële doelstellingen niet worden behaald hanteren wij de volgende beheersingsmaatregelen:

Bij het bepalen van de economische risico's, gerelateerd aan de financiële doelstelling van financiële continuïteit, hanteert WoonFriesland dezelfde financiële kengetallen als het WSW en de Autoriteit wonen, waarbij de normen wel WoonFriesland-specifiek zijn. Het te voeren beleid dient bijvoorbeeld te passen binnen de financiële kaders, met name een ICR van 1,6 terwijl het WSW en de Aw een minimumnorm hanteren van 1,4. De verschillende ratio's worden nader toegelicht in hoofdstuk 12 Financiën.

Daarnaast heeft WoonFriesland specifiek aandacht voor de 24 business risks van het WSW die, naast de financiële risico's, zijn gericht op de bedrijfsrisico's. Het WSW heeft ook in 2018 de beheersing daarvan door WoonFriesland als positief beoordeeld.

Onze risicobereidheid ten aanzien van de financiële continuïteit is beperkt, waarbij we wel maximaal inzetten om onze volkshuisvestelijke taak zo goed mogelijk te vervullen.

Risicogebied 2: Fors investeren in kwaliteit en stapsgewijze verduurzaming

WoonFriesland heeft relatief veel bezit dat gebouwd is in de jaren '50 en '60 van de vorige eeuw. De kwaliteit van de bouw en destijds toegepaste materialen kunnen risico's inhouden m.b.t. de bouwkundige staat en constructie, alsmede veiligheidsissues.

Beheersingsmaatregelen:

- Opgave kwaliteitsverbeteringen
- Project 'Ken je bezit'
- Vastgoedsturing en financiële sturing

Voor beantwoording van de vraag of en in welke mate de meerjarenonderhoudsplanningen voldoende waarborg bieden dat de woningen op het gewenste kwaliteitsniveau blijven c.q. worden gebracht, is in 2015 een projectgroep Kwaliteitsverbetering ingesteld en zijn projectvoorstellen gedaan. In 2016 is gebleken dat met name bij oudere objecten problemen met de constructieve veiligheid kunnen voorkomen. Derhalve is het project 'Ken je bezit' gestart, dat inhoudt dat alle bezit in risicoklassen wordt ingedeeld en nader wordt onderzocht, zowel op constructieve veiligheid als op interne en externe conditie. Eventuele acute problemen worden zo snel mogelijk opgelost en de uitkomsten van de kwalitatieve inventarisatie leiden tot een prioritering in de kwaliteitsverbeteringsprojecten. Eind 2018 is het bezit grotendeels in kaart gebracht. De MJOP wordt á tempo aangepast. In 2017 en 2018 zijn wij begonnen met een pilot 3D woningcartotheek volgens de open BIM-methode. Dit werpt goede resultaten af.

WoonFriesland is van mening dat op grond van de getroffen maatregelen de risicobeheersing in overeenstemming is met de risicobereidheid die als laag kan worden gekwalificeerd.





Governance en risicomanagement

Risicogebied 3: Lage bedrijfslasten

Het risico is dat de beheerkosten te hoog zijn en de kostenstructuur onvoldoende flexibel.

Beheersingsmaatregel:

WoonFriesland heeft strategisch vastgesteld zich op de lange termijn te focussen op haar kerntaken, te weten betaalbare sociale huurwoningen. Daarnaast is een tweede reorganisatie doorgevoerd en afgerond in 2014. Als gevolg hiervan is de organisatie teruggebracht naar een flexibele omvang en structuur, zodat sneller op externe ontwikkelingen kan worden ingespeeld. Hierbij zijn de beïnvloedbare structurele bedrijfslasten vanaf 2014 elk jaar stapsgewijs teruggebracht naar nu € 722 per VHE volgens de methode Aedes-benchmark. De risicobereidheid en het risico zijn laag op dit punt.

Risicogebied 4: Richten op kerntaak: Het sociaal verhuurbedrijf

Het risico is dat de bedrijfsprocessen, informatievastlegging- en verstrekking onvoldoende zijn aangepast aan de vereiste bedrijfsvoering om doelstellingen en prestatieafspraken te realiseren.

Beheersingsmaatregelen:

- Stroomlijnen organisatie en processen
- Verbeteren (o.a. tijdigheid) informatievoorziening, o.a. Katoomba
- Toetsen door Control & Compliance
- Cultuurproject houding en gedrag (samenwerken, interne en externe klantgerichtheid)
- Awareness programma en mindset beïnvloeding voor medewerkers

In de doorontwikkeling van de organisatie om te komen tot een adaptieve organisatie, hebben al in 2017 met name bij de vastgoed gerelateerde afdelingen nog enige organisatorische aanpassingen plaatsgevonden om vastgoedsturing gekoppeld aan financiële sturing beter te kunnen realiseren. Dit is in 2018 doorgezet.

De tijdige sturing en rapportage van projecten en processen wordt verbeterd met behulp van Katoomba, waarbij het realiseren van de prestatieafspraken leidend is in de rapportages.

Op basis van de herijking van onze visie op de wensen van de huurders, zijn we in 2018 gestart met een intensievere vorm van klanttevredenheidsmeting. Zoals ingezet in 2017 vindt op onze verdere verbeteracties toetsing en rapportage plaats door de Control Officer. Daarnaast wordt aan het cultuurproject (houding en gedrag) nadere invulling gegeven door middel van het organiseren van zeepkistsessies, kenniscafés, masterclasses, opleidingsprogramma's en strategische personeelsplanning en coaching on the job.

Een belangrijk issue dat vanuit de ervaringen in 2018 (mede door AVG) heel sterk naar voren komt, is dat bewustwording van de behoefte en noodzaak aan zelfcontrole, zelfassessment, 2-paar-ogen-principe, controle bewustzijn en awareness in de meest basale processen, sterker ontwikkeld moet worden. Zie hierna ook bij 'Privacy en security'.

Wij willen dit met het in 2019 op te starten 'awareness programma' verbeteren. Door al deze maatregelen zal het risico lager en meer in overeenstemming met onze risicobereidheid worden. Bijkomend voordeel zal zijn dat dit de wegen kan openen naar het als organisatie kunnen voldoen aan het OOB-regime (Organisatie van Openbaar Belang), dat te zijner tijd waarschijnlijk voor ons zal gaan gelden.





Governance en risicomanagement

Door de veranderde economische omstandigheden en wet- en regelgeving dreigen langdurige leegstand of exploitatieverliezen met betrekking tot het vastgoed dat niet meer tot de kerntaken behoort. Beheersingsmaatregel: Ten aanzien van het commercieel bedrijfstvastgoed is sinds enige jaren, passend binnen de koers van WoonFriesland, besloten dit te verkopen. Daarnaast is het intramurale zorgvastgoed verkocht en is het verkoopproces van het maatschappelijk vastgoed in de eindfase. Door deze maatregelen wordt het risico laag en in overeenstemming met onze risicobereidheid.

Privacy en security: risico's van privacy schending, datalek, hacking van systemen, diefstal van informatie.

Beheersingsmaatregelen:

- Informatiebeveiligingsbeleid
- Control & Compliance
- Security officer
- Functionaris gegevensbescherming (FG)
- Awareness programma voor medewerkers. Zie hierboven bij kerntaak.

WoonFriesland realiseert zich bij haar risicobeoordeling de importantie van de risico's die de digitalisering en invoering van wet- en regelgeving op dit punt met zich meebrengen. Woningcorporaties kenmerken zich onder meer door grote hoeveelheden privacygevoelige informatie die gebonden is aan privacywetgeving. Informatiebeveiliging, de veiligheid van het netwerk en de opgeslagen gegevens en het gebruik daarvan zijn daarmee een belangrijk punt van aandacht, ook voor bestuur, directie en RvC van WoonFriesland. Daarom zetten wij extra in op de beheersing van deze risico's en gaan wij onze organisatie verder versterken om op korte termijn te borgen dat onze beheersing in lijn komt met de lage risicobereidheid die wij op dit punt hebben.

Adequate informatiebeveiliging is een belangrijk intern risico met een grote maatschappelijke impact voor WoonFriesland als dit risico niet voldoende beheerst wordt. Informatiebeveiliging is een kritisch proces, ook in de meest basale processen. Awareness en juiste mindset van al onze medewerkers is prioriteit nummer 1 in 2019 en hoofdonderdeel van het door HRM te verzorgen opleidingsaanbod.

Ook Control & Compliance heeft dit onderwerp als één van haar prior activiteiten en audits in haar Controlplan 2019 opgenomen.

Risicogebied 5: Blik op de toekomst

Het risico is dat de financiële weerbaarheid van WoonFriesland onvoldoende is, met mogelijke gevolgen voor de financiële continuïteit.

Beheersingsmaatregelen:

Uit een analyse van het verdienmodel is onder meer gebleken dat, vooral als gevolg van de verhuurderheffing, WoonFriesland net als alle andere corporaties, financieel gezien kwetsbaarder wordt door een teruglopende netto exploitatie kasstroom. Voor een nadere uiteenzetting zie onder meer "Sectorbeeld Aw", uitgave 2018. Hierdoor is WoonFriesland minder in staat om, bij ongewijzigd beleid, forse financiële tegenvallers op te vangen. Om de financiële weerbaarheid te verbeteren, is besloten, naast de reductie van de beheerkosten, de omvang van de leningenportefeuille te optimaliseren. Dit beleid is intussen in uitvoering en doorvertaald in de financiële meerjarenbegrotingen. Eind 2017 liggen we reeds op schema; daarmee is het risico in balans met de risicobereidheid (laag). Voor meer details en toelichting hierover verwijzen wij naar hoofdstuk 12.





Governance en risicomanagement

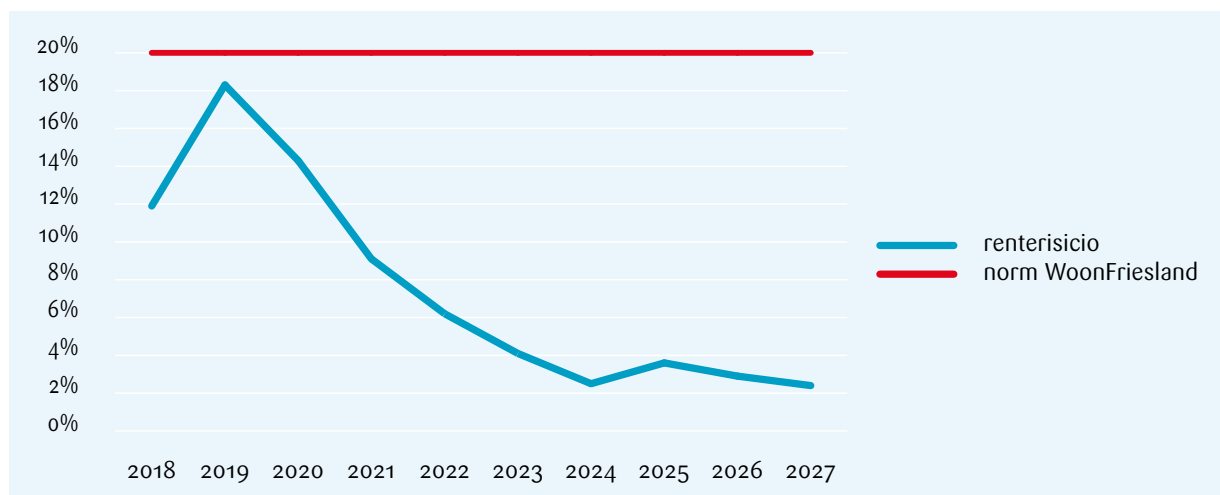
Renterisico

Het renterisico van de bestaande leningenportefeuille bestaat uit te herfinancieren aflossingen en renteconversies. Daarnaast worden de basisrenteleningen, in verband met het op termijn herzien van het opslagpercentage, conform de zienswijze van het WSW volledig meegenomen in het kwantificeren van het renterisico. WoonFriesland stuurt consequent op het in voldoende mate beheersen van het renterisico onder andere door middel van swaps (zonder 'margin calls'). Een en ander is vastgelegd in het in 2018 herziene Treasurystatuut. Hierbij is de risicohouding dat het renterisico maximaal 20 % van de totale leningenomvang mag zijn. In het verleden zijn swaps aangetrokken om het renterisico te verminderen. Deze swaps kennen geen tussentijdse marktwaardeverrekeningen of breakclausules. Voor een nadere toelichting omtrent deze derivaten wordt verwezen naar hoofdstuk 12 Financiën.

In 2019-2020 is er een cumulatie van opslagherzieningen op roll-over leningen en basisrenteleningen. Dit veroorzaakt een incidentele toename, met name veroorzaakt door de verkooptransacties van de zorgvastgoedportefeuille in 2017 en de BOG- en MOG-portefeuille in 2018.

Zoals blijkt uit onderstaande grafiek wordt de norm in deze periode, gecontroleerd, beperkt overschreden door deze bijzondere transacties in 2017 en 2018.

Figuur 10.1 Renterisico: financiële contracten



“WoonFriesland werkt continu aan het verder professionaliseren en flexibiliseren van de eigen organisatie, door voortdurend in de ontwikkeling van haar medewerkers te investeren. Het verder optimaliseren van datakwaliteit, de processen en het excelleren in de uitvoering heeft geleid tot een plattere en adaptieve organisatie, die flexibel kan anticiperen op de snel veranderende omgeving waarmee ook WoonFriesland te maken heeft.”





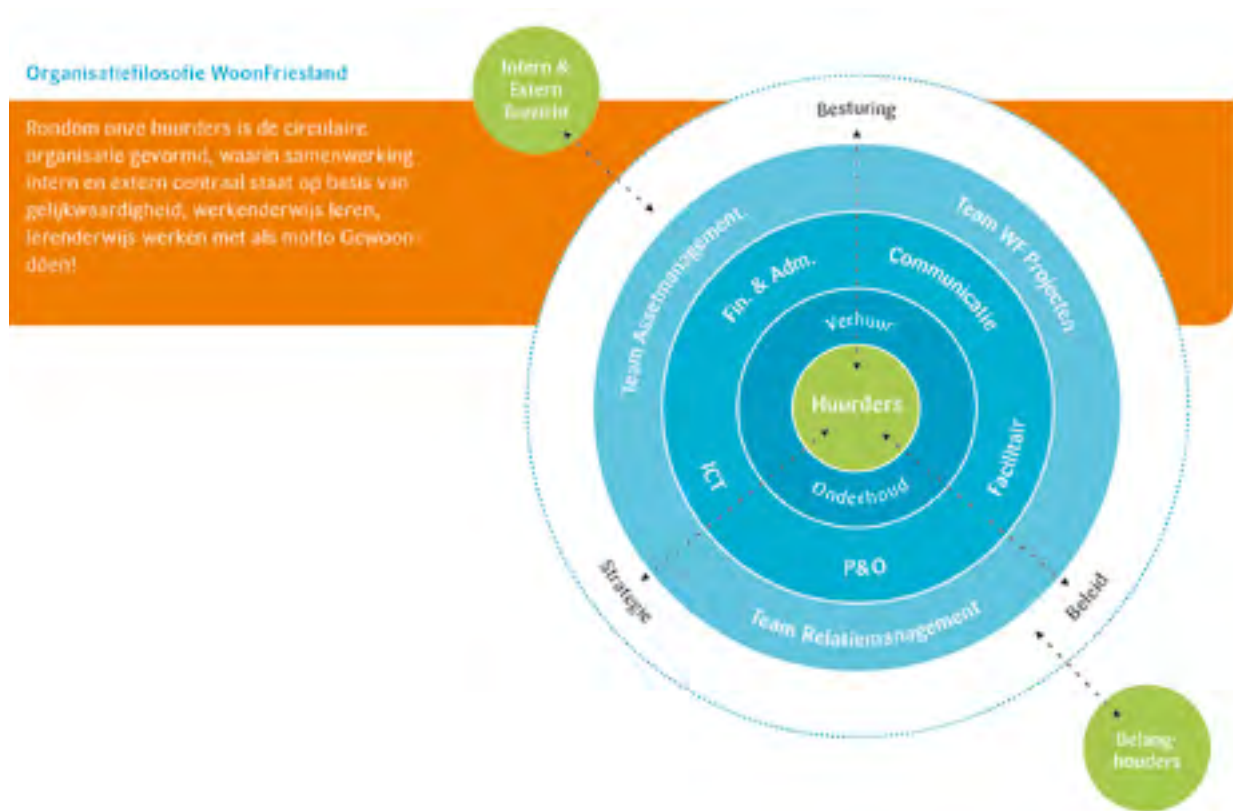
Organisatie en Bedrijfsvoering

11.1 Organisatieontwikkelingen

WoonFriesland werkt continu aan het verder professionaliseren en flexibiliseren van de eigen organisatie, door voortdurend in de ontwikkeling van haar medewerkers te investeren. Het verder optimaliseren van datakwaliteit, de processen en het excelleren in de uitvoering heeft geleid tot een plattere en adaptieve organisatie, die flexibel kan anticiperen op de snel veranderende omgeving waarmee ook WoonFriesland te maken heeft. We halen kennis van buiten naar binnen door het organiseren van kenniscafés. Actuele thema's worden behandeld en er wordt bewustwording bij medewerkers gecreëerd.

Er is bij WoonFriesland sprake van modern medezeggenschap waarbij onze Ondernemingsraad mede vorm geeft aan de organisatieontwikkeling. Dit is een continu proces omdat wij bij WoonFriesland willen en moeten blijven inspelen op de dynamische omgeving. Hierbij hanteren wij met de Ondernemingsraad gezamenlijk dezelfde kaders en spelregels, zodat we koersvast met gebruik van alle competenties een circulair werkende en lerende organisatie zijn. Dat maakt dat WoonFriesland een aantrekkelijke werkgever is.

Figuur 11.1 Organisatiefilosofie WoonFriesland





Organisatie en Bedrijfsvoering

11.2 Ondernemingsraad

De directeur-bestuurder heeft in 2018 zesmaal overleg gevoerd met de Ondernemingsraad (OR).

De OR heeft op de volgende zaken advies dan wel instemming uitgebracht:

- VvE en Verkoop
- Organisatieontwikkeling (ongevraagd advies)
- Aanschaf nieuw personeelsinformatiesysteem
- Werktijden Service & Onderhoud
- Wijziging tekst mobiliteitsregeling
- Aanpassing regeling woon-/werkverkeer

Andere aandachtsgebieden waar het bestuur met de OR over heeft gesproken zijn onder andere:

- Arbo & risico-inventarisatie & -evaluatie (RI&E)
- Organisatieontwikkeling
- Reglement Ondernemingsraad en verkiezingen
- Individueel Loopbaanontwikkelingsbudget (ILOB)
- Periodiek Medisch Onderzoek (PMO)
- Jaarverslag Vertrouwenspersonen
- Cao-onderhandelingen
- Ziekteverzuimcijfers
- Collectieve vrije dagen 2019

De OR heeft tweemaal met de Raad van Commissarissen (zonder aanwezigheid van de directeur-bestuurder) gesproken en periodiek de medewerkers over hun activiteiten geïnformeerd.

11.3 Personeel en organisatie

Kengetallen personeel WoonFriesland per 31 december 2018

Bij WoonFriesland werkten eind december 2018 in totaal 239 (223 fte) medewerkers. Een medewerker is gedetacheerd. Dit betekent een toename van 12 medewerkers (15 fte) ten opzichte van vorig jaar. We hebben tien extra onderhoudsmedewerkers aangenomen. Hiermee spelen wij tijdig in op de al krappere wordende arbeidsmarkt op het gebied van technisch personeel. De toekomstige pensionering van onze onderhoudsmedewerkers wordt hiermee ingevuld. Daarnaast hebben we een extra technisch adviseur aangesteld met een achtergrond als constructeur; kennis die ontbrak bij WoonFriesland. Ook de centralisering van Inkoop heeft gezorgd voor een uitbreiding met 1 fte. De gemiddelde leeftijd is gestegen naar 48 jaar (was 47 jaar) de gemiddelde diensttijd is met 17 jaar hetzelfde gebleven als in 2017. In 2018 zijn 24 medewerkers in dienst getreden van WoonFriesland en hebben 12 medewerkers onze organisatie verlaten. Van deze medewerkers gingen er 2 met (vroeg)pensioen.





Organisatie en Bedrijfsvoering

Tabel 11.1 Personele opbouw 31-12-2018

Personele opbouw 31-12-2018	
Aantal medewerkers	239 (223 FTE)
Aantal mannen	159
Aantal vrouwen	81
Gemiddelde leeftijd (jaren)	48
Gemiddelde diensttijd (jaren)	17
Instroom in 2018 (medewerkers)	24
Uitstroom in 2018 (medewerkers)	12
Waarvan met vroegpensioen	2
Doorstroom 2018 (naar andere interne functie of anders)	5

Daarnaast zijn ook medewerkers in andere vakgebieden in dienst gekomen. Zo hebben we in 2018 twee nieuwe teamleiders aangenomen die de nodige werkervaring in andere organisaties met zich meebrengen. We merken dat medewerkers die elders ervaring hebben opgedaan een goede impuls geven aan de veranderingen binnen WoonFriesland. En ook dat we een aantrekkelijke werkgever zijn, gezien de vele reacties op de vacatures om te werken bij WoonFriesland. Zowel de jonge vaklieden, die vanuit hun eerste baan de overstap naar WoonFriesland als tweede baan hebben gemaakt, als ook nieuwe medewerkers in de andere vakgebieden, nemen andere werkwijzen en inzichten mee. Hierdoor worden werkprocessen en bestaande patronen onder de loep genomen. Het lerend vermogen van medewerkers wordt hierdoor gestimuleerd en werkprocessen en de samenwerking worden verbeterd.

WoonFriesland presteert beter dan de landelijke norm van 67/33 man/vrouw in de RvC.

Aangezien er sprake is van een eenhoofdig bestuur, kan met meer dan de landelijke norm worden voldaan aan deze verhouding voor bestuur.

Ziekteverzuim

Na de daling van het ziekteverzuimpercentage (3,7%) en de meldingsfrequentie (0,82) van WoonFriesland in 2017 zijn in 2018 beide cijfers gestegen. Het ziekteverzuimpercentage was in 2018, 4,7%. De meldingsfrequentie van 2018 is 1,01. Een tweetal factoren is hierop van invloed geweest; de extreme griepgolf die Nederland teisterde in het voorjaar waarin medewerkers in korte tijd een aantal maal griep hadden. Daarnaast hebben we te maken gehad met een toename van het aantal langdurige verzuimgevallen als gevolg van serieuze fysieke aandoeningen.

Periodiek Medisch Onderzoek

Eind 2017 hebben onze medewerkers deel kunnen nemen aan het Periodiek Medisch Onderzoek (PMO). Dit heeft zijn vervolgacties in 2018 gehad. Eens per vier jaar wordt dit aan onze medewerkers aangeboden. Het onderzoek heeft betrekking op de algehele gezondheid en conditie van medewerkers. Daarnaast wordt er gevraagd naar de beleving van medewerkers op het gebied van regelruimte in het werk, samenwerking met de leidinggevende en in hoeverre een medewerker stress ervaart. Elke deelnemer heeft na afronding van het onderzoek een gesprek gehad met een vitaliteitscoach. De vitaliteitscoach signaleert verbeterpunten en hoe de medewerker daar zelf mee aan de slag kan gaan. Aan de hand van de rapportage kunnen we bekijken of en hoe zaken verbeterd kunnen worden. De rapportage is begin 2018 opgeleverd. De uitslag is met alle medewerkers in het werkoverleg besproken. Belangrijke onderwerpen hierin zijn emotionele belasting en agressie. Onze medewerkers met direct klantcontact hebben hiermee te maken in het werk. Medewerkers beleven dit onderwerp als zijnde onderdeel van het werk en daarmee onvermijdbaar. Echter is het van belang aandacht te blijven besteden aan dit onderwerp om zodoende ruimte te hebben stoom af te blazen en van elkaar te leren in het omgaan met dit aspect van het werk.





Organisatie en Bedrijfsvoering

Arbobeleid

In ons Arbobeleid heeft het veiligheidsbewustzijn een prominentere plek gekregen. Deze ontwikkeling heeft ertoe geleid dat wij uitvoering geven aan ons Arbobeleid door dit dichterbij al onze medewerkers te brengen. Veilig werken en goede arbeidsomstandigheden is een verantwoordelijkheid van ons allemaal. WoonFriesland schept de voorwaarden; alle medewerkers geven hier daadwerkelijk vorm aan. In 2017 hebben we onze werkwijze herzien. In 2018 zijn we met deze nieuwe werkwijze gestart. De commissie Arbo en Veiligheid is gestart en daarnaast zijn preventiemedewerkers aangesteld en opgeleid. We hebben een mooie afvaardiging van onze organisatie in deze rol kunnen aanstellen, alle afdelingen zijn hierin vertegenwoordigd.

Begin 2018 hebben we de risico inventarisatie en -evaluatie (RI&E) laten uitvoeren door een veiligheidkundige van de Arbodienst. De rapportage heeft ons goed inzicht in de stand van zaken en welke verbeteringen kunnen worden aangebracht. Een geruim aantal jaren heeft de toenmalige Arbocoördinator zelf de RI&E uitgevoerd en het is zinvol om periodiek een externe deskundige dit te laten uitvoeren. Dit helpt om bepaalde gewoontes of blinde vlekken onder de loep te nemen.

Alleenwerkersbeveiliging

In 2017 hebben we een proef gedaan met apparaten voor alleenwerkersbeveiliging. Na een keuze te hebben gemaakt voor de alarmknop, zijn we hiermee in 2018 gaan werken. De gehele afdeling Wijk & Buurt heeft deze alleenwerkersbeveiliging tot hun beschikking. Dit betreft wijkconsulenten, buurtbeheerders, administratief medewerkers op de netwerkpunten en ook de medewerkers klantcommunicatie. Eind 2018 hebben we de medewerkers gevraagd naar de ervaringen, zodat we begin 2019 het gebruik kunnen evalueren en kunnen besluiten over het vervolg ervan. In 2018 zijn er geen situaties geweest waarin de medewerkers Wijk & Buurt gebruik hebben gemaakt van de alarmknop.

Strategische Personeelsplanning

In 2018 hebben we vervolg gegeven aan Strategische Personeelsplanning, waarmee wij in 2017 zijn gestart. In 2018 hebben we op basis van de uitkomsten een aantal extra buurtbeheerders aangesteld om extra aandacht aan de leefbaarheid in de wijken te kunnen besteden. Ook hebben we verdere stappen gezet in de digitalisering van onze processen. Alle facturen van leveranciers worden inmiddels digitaal verwerkt. Ook zijn we gestart met het onderzoeken van de digitalisering van het werkproces van het KSC. De ingebruikname van onze nieuwe website en daarmee het nieuwe Woning Informatie Systeem dragen hieraan bij. Daarnaast hebben we de formatie bij de wijkconsulenten uitgebreid, zodat we in 2019 een aantal klantcontacten dat nu via het KSC loopt, rechtstreeks door de wijkconsulenten laten afhandelen. Dit besluit is mede gebaseerd op onze hernieuwde klantvisie, waarin we de ambitie uitspreken de huurder in een keer goed te bedienen. Direct in gesprek met de juiste contactpersoon draagt hieraan bij.

Zoals we in het verslag van vorig jaar hebben vermeld, willen we de besparingen die de digitalisering ons oplevert beschikbaar stellen in wijken en buurten.





Organisatie en Bedrijfsvoering

Klantvisie en huurderstevredenheid

In 2018 hebben onze klantvisie herijkt. Hiermee maken we nog meer expliciet dat de huurder centraal staat en geven we uitdrukking aan de wijze waarop wij voor onze huurders ons werk doen.

'WoonFriesland is het sociaal verhuurbedrijf. Wij werken samen aan goed en betaalbaar wonen. Dat doen wij elke dag met hart en ziel, in één keer goed, onder het motto Gewoon dóen!'

We hebben de klantvisie uitgerold in alle teams om ervoor te zorgen dat onze medewerkers deze klantvisie in hoofden, harten en handen krijgen. Het heeft mooie gesprekken opgeleverd over hoe medewerkers het werk beleven, wie hun klanten zijn, waar ze in de praktijk tegenaan lopen en waar we als WoonFriesland kunnen verbeteren om de klant goed te kunnen helpen. Ook heeft het inzichten opgeleverd over de interne klantgerichtheid en hoe wij stappen kunnen zetten om hierin verder te professionaliseren.

In 2018 hebben we onze manier om huurderstevredenheid te kunnen meten verder ontwikkeld. Naast de gebruikelijke methodiek voor de Aedes-benchmark doen we frequenter huurderstevredenheidsmetingen en kunnen we nu naast een cijfer ook inhoudelijke feedback ontvangen. In 2018 hebben we hierin de eerste stappen gezet. We gaan in 2019 de informatie die hieruit komt, bespreken in de werkoverleggen, zodat medewerkers direct feedback ontvangen en daarmee aan de slag kunnen.



Opleidingen

WoonFriesland wil een innovatief, modern sociaal verhuurbedrijf zijn waar voortdurend veranderen en leren van elkaar vanzelfsprekend zijn. Dat vraagt ook een meer eigentijdse invulling van training en scholing.

Sinds 2016 zijn we gestart met de 'Way of Working' bij WoonFriesland. Hierbij gaan we 'werkenderwijs leren' en 'lerenderwijs werken'. Opleidingen doen we hoofdzakelijk in-company en daarmee gericht op ons eigen werk, waarin we vanuit diverse disciplines en afdelingen samen leren en trainen en geleerde zaken ook direct gezamenlijk in de praktijk kunnen toepassen en borgen in onze werkprocessen.

In 2018 hebben we de volgende onderwerpen aan de orde gehad:

- Klantgericht communiceren in het kader van ons nieuwe huurprijsbeleid
- Veiligheid en risicomanagement
- Huidige en nieuwe rol van de huurcommissie
- (Persoonlijk) Leiderschap; in 2018 zijn we gestart met de contouren van een MD-programma dat we in 2019 gaan uitrollen.





Organisatie en Bedrijfsvoering

De wijkconsulenten hebben zich verdiept in het uitvoeren van de wijkschouw (middels een training Schoon, Heel en Veilig). Tevens hebben zij kennis opgedaan over de nieuwe Inkomensregistratie en de in-company trainingen Huurrecht en Communicatie met Statushouders gevolgd.

Voor onze afdeling Service & Onderhoud hebben we het afgelopen jaar onder andere geïnvesteerd in opleidingen over het hanteren van een goede valbeveiliging (het werken op daken).

Tevens hebben zij een training openingsgereedschap (bij buitensluiting van een huurder) gevolgd en basiskennis opgedaan over de aanpak van vochtproblemen in gebouwen.

Net zoals in 2017 hebben we veel aandacht besteed aan individuele coaching van medewerkers. We hanteren een laagdrempelig beleid voor het inschakelen van een externe coach om medewerkers tijdelijk te begeleiden in hun persoonlijke ontwikkeling.

11.4 Bedrijfsvoering

Huurdersvisie en klanttevredenheid voorop

Voor de bedrijfsvoering staat de opnieuw geformuleerde huurdersvisie centraal. Naast betaalbaarheid en toegankelijkheid vormen 'in een keer goed' en 'met hart en ziel' de kernbegrippen, die we in onze bedrijfsvoering en uitvoering van alle processen inhoud willen geven. Niet alleen een eigenlijk vanzelfsprekende juiste mindset van medewerkers, maar ook de ontwikkeling van de juiste tools moet daarbij gelijke tred houden.

De waardering die blijkt uit de begin 2018 afgesloten externe visitatie (zie hoofdstuk 6) is daarbij een steun in de rug om ons te motiveren het voor de huurder nog beter te gaan doen. Kritische zelfreflectie blijkt daarbij permanent noodzakelijk, omdat het huurdersoordeel dat naar voren komt uit de Aedes-benchmark 2018 nog onvoldoende strookt met ons ambitieniveau. Het nieuwe proces van huurderstevredenheidsmeting en het voortdurend teruggeven van de uitkomsten op medewerkersniveau kan ons helpen om verdere verbeteringen door te voeren.

Service & Onderhoud

Gelet op de druk op de markt voor medewerkers, hebben we de werving van jonge aankomende vaklieden ook in 2018 voortvarend voortgezet. Tevens zijn de laatste verschillen in arbeidsvoorwaarden geharmoniseerd. De storingsdienst buiten kantooruren is geheel bij derden ondergebracht. Op vrijwillige basis is de onderhoudsdienst ook op vrijdagmiddag weer operationeel.

De integratie van de twee ploegen S&O (Leeuwarden en Drachten) en de voorgenomen centrale bevoorrading vanuit het nieuwe magazijn in Grou is in 2018 voltooid.





Organisatie en Bedrijfsvoering

De S&O-organisatie richt zich tot dusver zowel op dagelijks onderhoud en (het uitbesteden van) mutatieonderhoud en daarbij ontstaat soms ongewenste vermenging van processtromen.

De nadruk ligt voor 2019 en verdere jaren op verdere procesoptimalisatie en efficiencyverbetering. Voor dagelijks onderhoud wordt conform de klantvisie in samenhang met een nieuw huurdersportaal het planningssysteem aan een nader onderzoek onderworpen, met als doel eind 2019 ook de doelstellingen te kunnen realiseren dat zowel de huurder als de monteur zelf afspraken kunnen inplannen.

Tevens is het verder terugbrengen van overhead een belangrijk issue. Hiervoor is belangrijke digitale ondersteuning nodig, die nog verder ontwikkeld moet worden.

Dit geldt ook voor de procesoptimalisatie van het mutatieproces, van huuropzegging tot het opnieuw aanbieden van de woning. Hierin is in 2018 enige vertraging ontstaan door de implementatie van het Woning Informatie Systeem (WIS), het geoptimaliseerde en grotendeels gedigitaliseerde proces van opnieuw aanbieden tot en met toewijzen van de woning na huuropzegging. In 2019 zullen alle stappen in het mutatieproces verder grondig onder de loep moeten worden genomen en een 'make or buy' studie worden gedaan om het proces van aansluitende verhuur te optimaliseren en de oplopende leegstandserving weer te verlagen.

Naast de verbeteringen met ICT moeten we ook het logistieke proces nog verder verbeteren.

Inkoop

Alle inkoop is geconcentreerd bij één Inkoopteam. Het Inkoopteam is verantwoordelijk voor alle inkoop, waaronder nieuwbouw, kwaliteitsverbeterings- en planmatig onderhoud projecten en Service & Onderhoud. Met de start van de afdeling Inkoop is tevens een nieuw inkoopbeleid beschreven, waarin het strategisch jaarplan en contractmanagement is opgenomen. De invulling van het jaarplan en contractmanagement is in 2018 gerealiseerd door de duidelijke positionering, het realiseren van inzicht en overzicht en de invulling van het inkoopteam. Aan de hand van de matrix van Kraljic is focus aangebracht in de inkoopportfolio.

In 2018 is de module Routing facturen (digitalisering) geïmplementeerd. In 2019 gaan we met invoering van de module Mareon de verwerking verder uitbreiden met de inkooporders en inkoopcontracten, waardoor met name bij Financiën & Administratie verdere efficiencyverbetering kan worden gerealiseerd.

In november hebben wij voor alle belangrijke leveranciers een presentatie verzorgd over ons inkoopbeleid, onze toekomstige inkoopvolumes en de digitalisering van onze processen, waarin ook leveranciers een belangrijke rol gaan spelen door gebruik te maken van ons digitale platform.

Security en privacy

Het bureau Insite Security (inmiddels Qbit geworden) heeft in 2017 al opdracht gekregen ons te begeleiden bij het onderzoek naar de maatregelen die nodig zijn om AVG-compliant te worden. In 2018 hebben wij van dit bureau tevens de FG-functie ingehuurd. Het traject is in 2018 goed verlopen, maar helaas hebben wij net als vele andere organisaties 3 meldingen moeten doen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Dit heeft ons duidelijk gemaakt dat de basale risico's in processen nog beter moeten worden beheerst en dat daarvoor een grotere interne bewustwording ten aanzien van zelfcontrole, 2-paar-ogen-principe en elkaar aanspreken noodzakelijk is, ook om te zijner tijd aan de eisen van Organisatie van Openbaar Belang (OOB) te kunnen gaan voldoen.

Als vervolg op het AVG-traject volgt momenteel met ondersteuning van Qbit een traject, dat erop is gericht dat wij binnen afzienbare tijd kunnen worden gecertificeerd en kunnen voldoen aan de ISO-norm 27001 voor informatiebeveiliging; dit is nodig om de verdere professionalisering binnen ons bedrijf te borgen.





Organisatie en Bedrijfsvoering

Toekomstbestendig I&A

In 2018 is onder leiding van een interim teamleider reeds een aantal maatregelen uit het in 2017 opgestelde verbeterplan doorgevoerd. Medio september is structureel invulling gegeven aan de vacature. Tot dusver was I&A een afdeling die op traditionele wijze met alle noodzakelijke specialismen in alle ICT-behoefte trachtte te voorzien. Naast maatregelen om de bezetting in overeenstemming te brengen met de toekomstige behoefte (cloudstrategie), wordt met name de I-component van I&A structureel versterkt om, behalve in IT-strategie en IT-infrastructuur ontwikkeling, ook te kunnen voorzien in regisserend opdrachtgeverschap voor de IT-component. De IT-strategie en het uitvoeringsbeleid van WoonFriesland richten zich vooreerst op opheffing/vervanging van legacy-systemen en een optimaal gebruik van het kernsysteem Tobias AX van Aareon met alle daarin te integreren benodigde functionaliteiten en apps voor mobile. Een aantal apps is inmiddels in gebruik/pilot, waaronder routing facturen en de opzichters-app Fox info waarmee de opzichters/toezichhouders kunnen rapporteren en goedkeuren (bijv. termijnstaten).

Met Aareon als hoofdsupplier voor IT is eind 2018 een nieuw 7-jarig contract gesloten, waarbij de partnership en gezamenlijke verdere ontwikkeling centraal staan.

Digitalisering

Eind 2018 is het besluit genomen tot livegang van de nieuwe website en het Woning Informatie Systeem (WIS) in begin januari 2019. Deze implementatie van de overgang van ZIG naar Aareon heeft in 2018 fors beslag gelegd op onze eigen mensen en de leveranciers Aareon en Ediso, waardoor een aantal andere trajecten, zoals kennisbank, nieuw huurdersportaal en herontwerp mutatieproces enkele maanden moesten worden uitgesteld.

Ook 2019 wordt een uitdagend jaar. Geleidelijk aan zal zichtbaar worden dat de ontwikkeling van de digitale ondersteuning voor de geoptimaliseerde processen een behoorlijke doorlooptijd vergt. Tegelijkertijd zullen de effecten geleidelijk aan zichtbaar worden op de omvang en samenstelling van de bezetting en is er behoefte aan structureel goede communicatie met medewerkers en OR, en een WoonFriesland waardig flankerend beleid, indien verschuivingen van taken en nieuwe functies onvoldoende zijn om boventaligheid te compenseren.

Gezamenlijk Woonruimte Informatie Systeem voor alle Friese huurders door alle corporaties in Friesland
Met de huurdersorganisaties, Elkien en Accolade heeft overleg plaatsgevonden om te komen tot het door WoonFriesland voorgestelde eenvoudiger aanbodmodel van sociale huurwoningen voor heel Friesland waarin alle Friese corporaties kunnen participeren. De huurdersorganisaties hebben hun zienswijze en advies uitgebracht, dat op 9 november 2017 is besproken en dat door het merendeel van de Friese corporaties buiten het oorspronkelijke tripartite verband (Elkien, Accolade en WoonFriesland) wordt gesteund. De zienswijze is in grote lijnen conform het door WoonFriesland gedane voorstel. Wel vormen 1 x centraal inschrijven en centrale vastlegging zoekduur belangrijke uitgangspunten voor de huurdersorganisaties. Voor het verdere traject is een gezamenlijke brainstormgroep ingesteld. In 2018 zijn belangrijke gezamenlijke verdere stappen gezet op het gebied van definiëring en vaststellen van gezamenlijke uitgangspunten en is opdracht gegeven om de website te ontwikkelen, waarbij vooreerst de principes van het aanbodmodel gelden en op langere termijn door middel van een groeipad verdere stappen worden gezet.

Uitwijkvoorziening ICT

De applicaties en databases van WoonFriesland staan momenteel nog op eigen servers in onze hoofdvesting. De uitwijkvoorziening hiervoor, in geval van uitval van de eigen servers door een calamiteit, was niet meer adequaat. In 2018 is daarom een nieuwe uitwijkvoorziening in de cloud ingeregeld. Begin 2019 moeten nog gebruikerstests worden gedaan, om zeker te weten dat alles goed werkt. Door deze uitwijk in de cloud te realiseren, is ook een eerste grote stap gezet van de gekozen cloudstrategie.





Organisatie en Bedrijfsvoering

'3D open BIM' en scanning

We zijn in 2017 in samenwerking met een gespecialiseerd bureau een pilot gestart met '3D open BIM', met als doel een efficiënte cartotheek en rechtstreekse invoer van informatie door onze leveranciers te laten doen. In 2018 is daarbij goede voortgang geboekt.

Tevens worden met Aeroscan op exclusieve basis proeven genomen met de inzet van drones voor de externe inspecties, en sensortechniek, waarbij de opgeleverde informatie rechtstreeks gekoppeld gaat worden aan de BIM-bestanden (zie hoofdstuk 6).

Uitbreidingsnieuwbouw

De uitbreidingsnieuwbouw liep tot dusverre forse vertraging op door gebrek aan kavels (weinig kavels beschikbaar vanuit de gemeenten). Naar het zich laat aanzien zet deze vertraging nog enige tijd door. Met enkele projecten komen we in de realisatiefase, waaronder Sneek, Hurdegaryp en Leeuwarden. In januari hebben wij enkele aannemers geselecteerd die op basis van onze bestekken konden offreren en een kwantum woningen toegewezen hebben gekregen. Voor 18 nieuwbouwwoningen in Hurdegaryp hebben we voor de realisatie een overeenkomst getekend met Dijkstra Draisma voor de levering van een nieuw model woningen af fabriek.

Overname woningen Mooiland

In augustus 2017 brachten wij een bieding uit voor de overname van 297 woningen in Friesland van Mooiland. Eind maart 2018 werd de overdracht gerealiseerd.

Overdracht volkshuisvestelijke taken Terschelling

Medio 2018 brachten wij een bieding uit voor de overdracht van ruim 600 verhuureenheden door De Veste op Terschelling. Eind 2018 werd de overdracht gerealiseerd (zie hoofdstuk 6).

'Ken je Bezit'

Het project 'Ken je Bezit' leidde tot genuanceerde inzichten, zeker ook voor wat betreft de performance van leveranciers en contractpartners. In 2018 is de interne en externe inventarisatie van ons bestand grotendeels afgerond.

Verbetering projectcommunicatie

Wij werken voor onze kwaliteitsverbeteringsprojecten met scrumteams, waarin niet alleen de technische kwaliteit, maar ook betaalbaarheid en leefbaarheid belangrijke onderwerpen vormen.

In 2018 is het traject van de externe en interne communicatie rond de projecten in belangrijke mate verbeterd en is een betere en tijdiger voorlichting naar huurders geborgd (zie hoofdstuk 5). Daarvoor is een zogenaamd 30- stappenplan (bijlage F) ontwikkeld, waarin ook onze huurders en aannemers een belangrijke rol vervullen.



“WoonFriesland zet haar financiële middelen maximaal in voor het betaalbaar en in goede staat houden van de huurwoningen en de leefbaarheid van wijken, buurten en dorpen waar haar huurders wonen.”





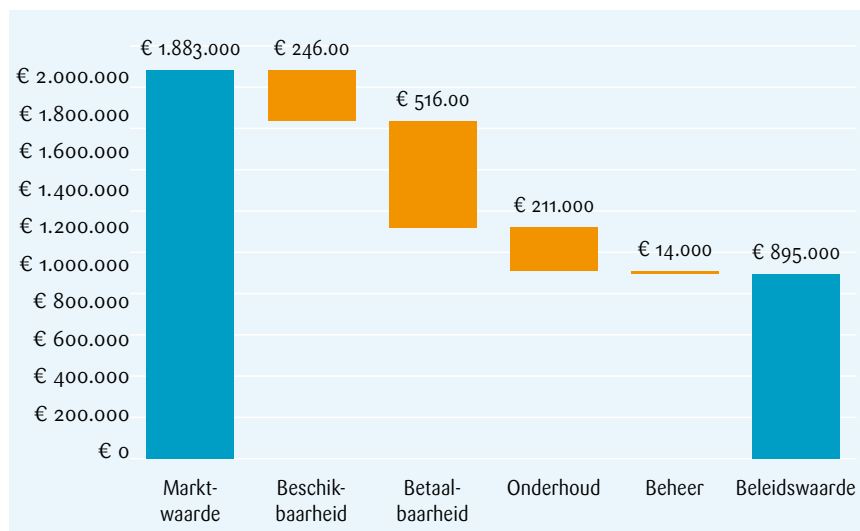
Financiën

12.1 Volkshuisvestelijke doelstellingen

WoonFriesland zet haar financiële middelen maximaal in voor het betaalbaar en in goede staat houden van de huurwoningen en de leefbaarheid van wijken, buurten en dorpen waar haar huurders wonen. Door de sterk gedaalde bedrijfslasten is er sprake van een gezonde financiële exploitatie, waarbij fors wordt ingezet op de verbetering van de kwaliteit van de bestaande huurwoningen en tegelijkertijd op het consolideren van het leningenniveau. Daarnaast ligt de focus met name op betaalbare huren en het op een laag, maar kwalitatief goed niveau houden van de bedrijfslasten.

Ons leningenniveau (Loan to Value) ligt op een alleszins verantwoord niveau. Na het in 2014 ingezette beleid om het te hoge niveau te reduceren, bedragen de leningen per eind 2018 circa € 637 miljoen. Eind 2017 hebben wij met inbreng van expert opinions de koers voor de toekomst gezet op een niveau van maximaal 75% van de beleidswaarde (huidig maximum WSW 75%) en op termijn 55% van de marktwaarde (huidig maximum Aw 70%). De beleidswaarde per eind 2018 bedraagt circa € 0,9 miljard. De marktwaarde in verhuurde staat bedraagt circa € 1,9 miljard, hetgeen impliceert dat een grootste deel, circa € 1,0 miljard, ten opzichte van marktpartijen extra belegd is in ‘volkshuisvestelijke taken’, zoals WoonFriesland die voor haar huurders in haar werkgebied relevant en noodzakelijk acht. Hierbij moet worden gedacht aan extra inzet van financiële middelen in onderhoud en kwaliteit, alsmede in rechtvaardig en billijk sober huurprijs- en woonlastenbeleid en zeer terughoudend verkoopbeleid van sociale huurwoningen.

Grafiek 12.1 Waterval beleidswaarde





Financiën

12.2 Financieel resultaat 2018

In onderstaande tabel wordt het financiële resultaat van 2018 vergeleken met de begroting uit 2018 en de jaarrekening van 2017.

Tabel 12.1 Opbouw jaarresultaat x € 1.000

Omschrijving	Jaarrekening 2018	Begroting 2018	Jaarrekening 2017
Resultaat exploitatie vastgoedportefeuille	40.388	37.168	41.001
Resultaat verkoop vastgoedportefeuille	551	-597	1.137
Resultaat overige activiteiten	86	70	74
Overige organisatiekosten	-94	-652	-244
Leefbaarheid	-2.610	-1.868	-2.343
Bedrijfsresultaat	38.321	34.121	39.625
Rente	-21.583	-21.503	-23.224
Belastingen	-36.591	0	-1.879
Resultaat deelneming	63	0	-10
Resultaat gewone bedrijfsuitoefening na belastingen	-19.790	12.618	14.512
Niet-gerealiseerde waardeverandering	284.131	-18.085	21.517
Resultaat volgens W&V-rekening	264.341	-5.467	36.029

Resultaat 2018 ten opzichte van de begroting

Uit bovenstaande tabel blijkt dat, ten opzichte van de begroting 2018, het resultaat gewone bedrijfsuitoefening over 2018 lager is dan verwacht. Het verschil uit gewone bedrijfsuitoefening van circa € 32,4 miljoen wordt voornamelijk veroorzaakt door:

Tabel 12.2 Resultaat 2018 t.o.v. de begroting

Meer resultaat (x € 1 miljoen) wegens:	
hogere omzet huur	3,9
hoger resultaat verkopen	1,2
hogere overige opbrengsten	0,2
lagere onderhoudslasten	0,7
overig	0,3
	6,3
Minder resultaat (x € 1 miljoen) wegens:	
hoger verlies servicecontracten	0,1
hogere personele uitgaven	1,3
hogere belastingen en sectorheffingen	0,6
belastingen	36,6
	38,6
Per saldo lager resultaat	-32,4





Financiën

Doordat de marktwaarde van het bezit hoger uitvalt dan de fiscale waarde valt de actieve belastinglatentie grotendeels vrij en slaat deze om in een passieve latentie. Dit brengt een belastinglast van ruim € 36 miljoen met zich mee. In 2017 was de waardeontwikkeling van de marktwaarde veel beperkter waardoor de mutatie in de latentie in 2017 beperkt was. Huuromzet valt € 3,9 miljoen hoger uit dan de begroting doordat de verkoop van de BOG-/MOG-portefeuille later gerealiseerd wordt dan begroot.

Niet-gerealiseerde waardeveranderingen

De grote afwijking is het gevolg van het feit dat het begrote bedrag 2018 gebaseerd is op verplicht te hanteren kaders die vroegtijdig door de Aw worden vastgesteld (die in dit geval een geprognostiseerde waardedaling tot gevolg hebben), terwijl de marktomstandigheden per balansdatum in de waardering van de marktwaarde worden meegenomen (eind 2018 leidende tot een zeer forse opwaardering wegens prijsstijgingen).

Resultaat 2018 ten opzichte van de jaarrekening 2017

Uit bovenstaande tabel blijkt dat het resultaat gewone bedrijfsuitoefening over 2018 ten opzichte van de jaarrekening 2017 is afgenomen met circa € 34,3 miljoen.

Dit kan als volgt worden verklaard:

Tabel 12.3 Resultaat 2018 t.o.v. 2017

Meer resultaat (x € 1 miljoen) wegens:	
hoger resultaat servicekosten	0,2
lagere onderhoudslasten	5,2
lagere rentelasten	1,6
overig	1,3
	8,4
Minder resultaat (x € 1 miljoen) wegens:	
minder huuropbrengsten	2,3
lagere overige opbrengsten	0,1
lager resultaat verkopen	0,5
hogere personeelslasten	1,5
hogere sectorheffingen en belastingen	2,5
hogere algemene kosten	1,0
lager resultaat belastingen VpB (afname belastinglatentie)	34,7
	42,7
Per saldo lager resultaat	-34,3

Eenzijds de bijzondere belastinglast van € 36,6 miljoen in 2018, anderzijds de substantieel hogere bijdrage aan de verhuurderheffing en saneringsheffing en een lagere huuromzet door de verkoop van het zorgvastgoed, zijn de belangrijkste oorzaken van het lagere resultaat 2018 t.o.v. 2017. De onderhoudslasten vallen wel lager uit dan in 2017.





Financiën

12.3 Financiële continuïteit en meerjarenperspectief

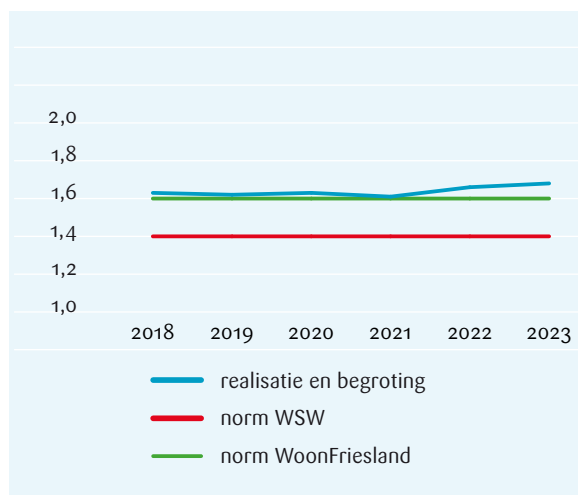
Voor de financiële continuïteit is het van belang dat WoonFriesland altijd aan haar financiële verplichtingen kan voldoen. Om de financiële continuïteit te waarborgen, toetst WoonFriesland de financiële positie aan een aantal belangrijke criteria: dit zijn met name de ICR (interest coverage ratio), de Loan to Value en de solvabiliteit.

ICR (interest coverage ratio)

De ICR geeft aan in welke mate de rente betaald kan worden uit de (operationele) kasstromen uit de exploitatie. WoonFriesland hanteert als norm een ICR van minimaal 1,6.

Uit onderstaande grafiek blijkt de ontwikkeling van de ICR.

Grafiek 12.2 ICR (Interest Coverage Ratio)



De ICR over 2018 (1,6) is gerelateerd aan de gerealiseerde kasstromen. De ICR over 2019 en de jaren daarna is gerelateerd aan de kasstromen conform de meerjarenbegrotingen. Uit de grafiek blijkt dat de ICR over 2018 boven de norm van het WSW ligt en bijna op de eigen norm ligt. De komende jaren ligt de ICR dicht tegen de interne norm aan. De reden hiervoor is dat fors ingezet blijft worden op de kwaliteitsverbetering van het bestaande bezit.





Financiën

Loan to Value

De Loan to Value geeft de verhouding weer van de leningenomvang ten opzichte van de beleidswaarde van het vastgoed in exploitatie. WoonFriesland hanteert als norm een dekkingsratio van maximaal 75%. De Aw en het WSW hanteren een voorlopige norm van maximaal 75%.

In onderstaande tabel is weergegeven hoe de Loan to Value zich de komende jaren ontwikkelt:

Tabel 12.4 Ontwikkeling LTV x € 1.000

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Beleidswaarde vastgoed	895.423	938.691	1.001.107	1.025.885	1.050.241	1.074.021
Leningenomvang	637.208	634.580	665.756	668.898	669.909	668.307
Dekkingsratio	71,2%	68%	67%	65%	64%	62%

De Loan to Value voor 2018 is 71,2% en voldoet daarmee aan de norm. Zoals blijkt uit bovenstaande tabel laat de LTV een licht dalend beeld zien naar circa 62%.

Solvabiliteit

De solvabiliteit per 31 december 2018 bedraagt 64,8%. Dit is niet primair bepalend voor de investeringscapaciteit.

Medebepalende factoren daarvoor zijn de toekomstige verplichtingen (kwaliteitsachterstand e.d.), kasstromen, rentedekkingsgraad (ICR) en aflossingscapaciteit. Op grond van de Woningwet beoordelen de Aw en het WSW jaarlijks op basis van een groot aantal factoren de financiële continuïteit van WoonFriesland.

12.4 Treasury

Treasurystatuut en jaarplan

De treasury activiteiten zorgen ervoor dat de lange- en kortetermijnfinanciering van WoonFriesland geregeld is binnen aanvaardbare risicogrenzen en tegen zo laag mogelijke kosten. WoonFriesland heeft de werkwijze op het gebied van financieringen, beleggingen, rentemanagement en liquiditeitenbeheer vastgelegd in het Treasurystatuut en het Reglement Financieel beleid en beheer. Het Treasurystatuut is in maart 2018 herzien en goedgekeurd door de Raad van Commissarissen.

De uitvoering van het Treasurybeleid wordt vastgelegd in het Treasuryjaarplan, waarbij de geldende regels vanuit de Woningwet worden toegepast.

Beleggingen

Het huidige beleid van WoonFriesland is erop gericht dat er geen beleggingsactiviteiten worden ontplooid, voor zover dit middelen betreft welke voor een periode langer dan twee jaar aan de beschikbare liquiditeit worden onttrokken. Behoudens een in het (verre) verleden verstrekte lening (voor een nadere specificatie wordt verwezen naar de toelichting op de jaarrekening) heeft WoonFriesland ultimo 2018 dan ook geen beleggingen met een looptijd langer dan twee jaar. Daarnaast is het wel mogelijk om gelden, anders dan in de vorm van een rekening-courant, uit te zetten. Dit kan in de vorm van deposito's met een looptijd korter dan twee jaar, door terug te plaatsen op roll-over leningen en door gelden uit te zetten op een spaarrekening bij een financiële instelling.





Financiën

Ultimo 2018 heeft WoonFriesland in dit kader de volgende beschikbare liquide middelen uitgezet:

Tabel 12.5 Overzicht uitgezette beschikbare liquide middelen

Beschikbare liquide middelen a.g.v. terugplaatsingen op roll-over leningen met variabele hoofdsom			
Omschrijving	Rente	Einddatum	bedrag
NWB variabele roll-over	Eur 1m + 0,1	16-5-2022	3.000.000

Financiering

Voor WoonFriesland is financierbaarheid een belangrijk criterium waarop voortdurend wordt gestuurd. Zo zorgen wij ervoor op de korte termijn voldoende liquide middelen beschikbaar te hebben en zijn we ook in staat om voor de lange termijn voldoende middelen te hebben om de continuïteit van de bedrijfsvoering te waarborgen.

WoonFriesland financiert haar activiteiten op twee manieren. Enerzijds door eigen middelen in te zetten. Deze middelen komen beschikbaar uit de verhuur van het onroerend goed en de verkoop van bezit dat niet tot de kerntaak behoort. Anderzijds trekken we externe leningen aan. In dit laatste geval is het van belang dat WoonFriesland voldoet aan de normen van het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW). Het WSW beoordeelt de corporatie op basis van financial en business risks. Uit eigen berekeningen blijkt dat WoonFriesland aan alle financiële ratio's ten behoeve van de risicobeoordeling van het WSW voldoet. Ook in 2018 heeft het WSW een positief oordeel uitgesproken over de wijze waarop WoonFriesland de business risks beheerst.

Borgingsplafond

Onderdeel van het risicobeoordelingsmodel van het WSW is het borgingsplafond per deelnemer. Het borgingsplafond is het maximale bedrag dat de corporatie in het betreffende jaar aan geborgde leningen mag hebben. De omvang van het borgingsplafond stelt het WSW vast op basis van de financieringsbehoefte. Het WSW heeft op grond van de door haar uitgevoerde integrale beoordeling in juli 2018 een borgbaarheidsverklaring afgegeven. Eind oktober 2018 is dit borgingsplafond verhoogd voor de financiering van de overname van de volkshuisvestelijke taken (inclusief de bijbehorende leningen) van De Veste. Daarnaast was er sprake van een tijdelijke extra financieringsbehoefte doordat de verkoop van de BOG-/MOG-portefeuille later plaatsvindt. Dit betekent dat WoonFriesland haar financieringsbehoefte, voor zover nodig, volledig kan invullen met geborgde leningen.

Leningenportefeuille

De totale leningenomvang per ultimo 2018 bedraagt € 637 miljoen en bestaat voor € 613 miljoen uit leningen welke door het WSW zijn geborgd. Voor het overige deel van € 24 miljoen staan gemeenten garant. Dit betreft met name oudere leningen. De gemiddelde rente bedraagt 3,36%. De duration (de gemiddelde gewogen rente typische looptijd) van de leningenportefeuille (inclusief swaps) is ultimo 2018, 12,3 jaar.

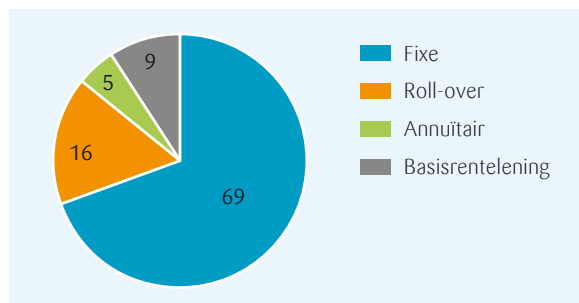




Financiën

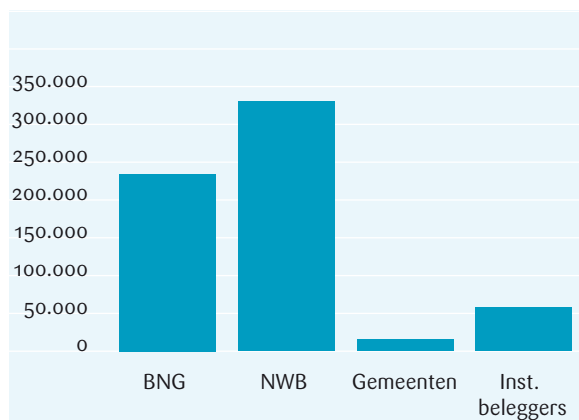
De verdeling van de leningenportefeuille naar type lening ziet er als volgt uit:

Grafiek 12.3 Type lening (in %)



Wat betreft de partijen welke actief zijn op de kapitaalmarkt en bereid zijn leningen te verstrekken aan woningcorporaties, zien we de laatste jaren dat er meer initiatieven komen om corporaties van leningen te voorzien, zoals de mogelijkheid om via de EIB tegen een gereduceerd tarief te lenen. Bij het aantrekken van nieuwe leningen blijkt dat met name de BNG en de NWB lagere rentepercentages bieden dan de andere partijen op de markt. Dit blijkt ook uit de samenstelling van de leningenportefeuille, gerubriceerd naar geldgevers. Deze ziet er ultimo 2018 als volgt uit:

Grafiek 12.4 Leningenportefeuille x € 1.000





Financiën

Derivaten

WoonFriesland heeft, ultimo 2018, de volgende derivaatovereenkomsten zonder margin calls (dus geen verplichting om bij een zeker renteniveau liquide middelen te storten bij de bank):

Tabel 12.6 Derivaatovereenkomsten

Swap				
Bank	Startdatum	Einddatum	Hoofdsom	
Rabo	13-7-2009	13-7-2026	20.000.000	
Rabo	1-2-2007	1-8-2019	20.000.000	
BNG	1-12-2008	1-12-2027	20.000.000	

Onderliggende Roll-over lening				
Bank	Einddatum	Hoofdsom		
NWB	13-7-2026	7.000.000		
NWB	13-7-2026	7.000.000		
NWB	13-7-2026	6.000.000		
NWB	1-8-2019	10.000.000		
NWB	1-8-2019	10.000.000		
NWB	1-12-2027	20.000.000		

In 2018 is 1 swap met onderliggende leningen afgewikkeld. Met betrekking tot de swaps en de onderliggende roll-over leningen is sprake van een effectieve hedge, aangezien de kritische kenmerken van de swaps en de onderliggende roll-over leningen gelijk zijn aan elkaar. De marktwaarde van de derivaten bedroeg ultimo 2018 € 14,3 miljoen negatief. WoonFriesland heeft geen derivatenovereenkomsten met zogeheten marktwaardeverrekeningen (margin calls). Op het moment dat de overeenkomsten aflopen is de marktwaarde van de swaps nihil.

Toezichtbelemmerende bepalingen

Ultimo 2018 is er geen sprake meer van contracten met toezichtbelemmerende bepalingen. Het enige contract met nog een dergelijke bepaling liep in 2017 af.

12.5 Scheiding DAEB en niet-DAEB

Conform de nieuwe Woningwet heeft WoonFriesland een scheiding van DAEB en niet-DAEB per 1 januari 2018 doorgevoerd. WoonFriesland heeft gekozen voor een administratieve scheiding. Er zijn geen extra woningen overgeheveld vanuit de DAEB-tak naar de niet-DAEB-tak. In de toelichting bij de jaarrekening zijn de gescheiden balansen, resultatenrekeningen en kasstroomoverzichten opgenomen.



Jaarrekening 2018

WoonFriesland

Balans per 31 december 2018

Winst-en-verliesrekening over 2018

Toelichting op de balans per 31 december 2018

Toelichting op de winst-en-verliesrekening over 2018

Toelichting op het kasstroomoverzicht 2018



1. Balans per 31 december 2018

Balans per 31 december 2018

(na resultaatbestemming)

Bedragen x € 1.000

ACTIVA	Toelichting	31 dec. 2018	31 dec. 2017
Vaste activa			
Vastgoedbeleggingen 1			
DAEB vastgoed in exploitatie		1.851.405	1.487.064
Niet-DAEB vastgoed in exploitatie		31.552	29.463
Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden		16.047	16.234
Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie		1.978	5.986
		1.900.982	1.538.747
Materiële vaste activa 2			
Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie		10.185	8.750
Financiële vaste activa 3			
Deelnemingen in groepsmaatschappijen		1.749	1.755
Andere deelnemingen		20	20
Latente belastingvordering(en)		9.274	45.865
Leningen u/g		47	59
		11.090	47.699
		1.922.257	1.595.196
Vlottende activa			
Vorraden 4			
Vastgoed bestemd voor de verkoop		677	999
Overige voorraden		681	673
		1.358	1.672
Vorderingen 5			
Huurdebiteuren		788	799
Overige vorderingen		72	78
Overlopende activa		423	1.276
		1.283	2.153
Liquide middelen 6			
		9.294	8.424
		11.935	12.249
		1.934.192	1.607.445





1. Balans per 31 december 2018

bedragen x € 1.000

PASSIVA	Toelichting	31 dec. 2018	31 dec. 2017
Eigen vermogen	7		
Herwaarderingsreserve		672.747	475.444
Overige reserves		581.311	514.272
		1.254.058	989.716
Voorzieningen	8		
Onrendabele investeringen en herstructureringen		1.882	3.665
Voorziening reorganisatiekosten		237	683
Voorziening jubileumuitkering		407	391
Voorziening V&E-meters		613	0
		3.139	4.739
Langlopende schulden	9		
Schulden/leningen overheid		7.443	15.229
Schulden aan kredietinstellingen		585.818	513.688
Verplichtingen uit hoofde van onroerende zaken verkocht onder voorwaarden		15.883	16.852
Overige schulden		204	125
		609.348	545.894
Kortlopende schulden	10		
Overheidsleningen		8.070	10.296
Schulden aan kredietinstellingen		35.877	32.434
Schulden aan leveranciers		3.040	2.737
Overige belastingen en premies sociale verzekeringen		4.580	4.479
Schulden terzake van pensioenen		176	166
Overige schulden		3.426	4.069
Overlopende passiva		12.478	12.915
		67.647	67.096
		1.934.192	1.607.445





2. Winst-en-verliesrekening over 2018

bedragen x € 1.000

	Toelichting	2018	2017
Huuropbrengsten	11	112.619	114.949
Opbrengsten servicecontracten	12	5.759	5.843
Lasten servicecontracten	13	-6.443	-6.706
Lasten verhuur en beheeractiviteiten	14	-9.127	-8.903
Lasten onderhoudsactiviteiten	15	-42.577	-47.486
Overige directe operationele lasten exploitatie bezit	16	-19.843	-16.696
Nettoresultaat exploitatie vastgoedportefeuille		40.388	41.001
Verkoopopbrengst vastgoedportefeuille	17	7.495	91.419
Verkoopkosten vastgoedportefeuille	17	-473	-1.078
Toegerekende organisatiekosten		-252	-190
Boekwaarde verkochte vastgoedportefeuille		-6.219	-89.014
Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille		551	1.137
Overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille	18	-3.673	-5.653
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille	19	287.706	27.126
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille verkocht onder voorwaarden	20	98	44
Waardeveranderingen vastgoedportefeuille		284.131	21.517
Overige bedrijfsopbrengsten	21	86	74
Overige organisatiekosten	22	-94	-244
Leefbaarheid	23	-2.610	-2.343
Bedrijfsresultaat		322.452	61.142
Opbrengst van vorderingen die tot de vaste activa behoren en van effecten	24	4	5
Rentebaten en soortgelijke opbrengsten	25	104	67
Rentelasten en soortgelijke kosten	26	-21.691	-23.296
Financiële baten en lasten		-21.583	-23.224
Resultaat voor belastingen		300.869	37.918
Belastingen	27	-36.591	-1.879
Resultaat deelnemingen	28	63	-10
Resultaat na belastingen		264.341	36.029





3. Kasstroomoverzicht 2018

Het kasstroomoverzicht is opgesteld volgens de directe methode

bedragen x € 1.000

	2018	2017
1 (A) Operationele activiteiten		
<i>Ontvangsten</i>		
1.1 Huren	112.570	114.588
1.1.1 Zelfstandige huurwoningen DAEB	105.683	103.587
1.1.2 Zelfstandige huurwoningen niet-DAEB	377	507
1.1.3 Onzelfstandig wooneenheden DAEB	1.834	843
1.1.5 Intramuraal DAEB	-	3.801
1.1.7 Maatschappelijk onroerend goed	3.106	4.094
1.1.8 Bedrijfsmatig onroerend goed	1.058	1.263
1.1.10 Parkeervoorzieningen niet-DAEB	512	493
1.2 Vergoedingen	5.720	5.824
1.4 Overige bedrijfsontvangsten	480	278
1.5 Renteontvangsten	33	26
Saldo ingaande kasstromen	118.803	120.716
<i>Uitgaven</i>		
1.6 Erfpacht	-8	-20
1.7 Personeelsuitgaven	-14.360	-13.886
1.8 Onderhoudsuitgaven	-32.671	-35.167
1.9 Overige bedrijfsuitgaven	-21.794	-22.293
1.10 Renteuitgaven	-22.573	-24.351
1.11 a Sector specifieke heffing onafhankelijk van resultaat	-1.113	-88
1.11 b Verhuurdersheffing	-11.257	-9.769
1.12 Leefbaarheid externe uitgaven niet investeringsgebonden	-871	-837
Saldo uitgaande kasstromen	-104.647	-106.411
Kasstroom uit operationele activiteiten	14.156	14.305
2. (B) (Des)investeringsactiviteiten		
<i>MVA ingaande kasstroom A. DAEB en B. niet DAEB activiteiten</i>		
2.1 A Verkoopontvangsten bestaande huur, woon- en niet woongelegenheden	4.645	84.688
2.1 B Verkoopontvangsten bestaande huur, woon- en niet woongelegenheden	2.787	6.726
2.4 A Verkoopontvangsten grond	-	82
2.4 B Verkoopontvangsten grond	-	119
<i>Tussentelling ingaande kasstroom MVA</i>	7.432	91.615





3. Kasstroomoverzicht 2018

Vervolg Kasstroomoverzicht 2018

bedragen x € 1.000

		2018	2017
MVA uitgaande kasstroom A. DAEB en B. niet DAEB activiteiten			
2.6 A	Nieuwbouw huur, woon- en niet woongelegenheden	-3.350	-5.023
2.7 A	Woningverbetering, woon- en niet woongelegenheden	-33.835	-27.334
2.9 A	Aankoop, woon- en niet woongelegenheden	-36.941	-1.575
2.9 B	Aankoop, woon- en niet woongelegenheden	-1.312	-871
2.11 B	Aankoop woongelegenheden (VOV) voor doorverkoop	-691	-
2.12 A	Sloopuitgaven, woon- en niet woongelegenheden	-471	-853
2.13 A	Aankoop grond	-	-19
2.14 A	Investerings overig	-1.955	-1.331
2.15 A	Externe kosten bij verkoop	-278	-803
2.15 B	Externe kosten bij verkoop	-232	-52
<i>Tussentelling MVA uitgaande kasstroom</i>		-79.064	-37.861
2.16	Saldo in- en uitgaande kasstroom MVA	-71.632	53.754
FVA			
2.17.1	Ontvangsten verbindingen	69	-
2.17.2	Ontvangsten overig	4	-
2.18.1	Uitgaven verbindingen	-	-20
2.18.2	Uitgaven overig	-	-6
2.19	Saldo in- en uitgaande kasstroom FVA	73	-26
Kasstroom uit (des)investerings		-71.559	53.728
3. (C) Financieringsactiviteiten			
<i>Ingaand</i>			
3.1.1	Nieuwe te borgen leningen	101.000	-
<i>Uitgaand</i>			
3.2.1	Aflossing geborgde leningen	-32.069	-57.961
3.2.2	Aflossing ongeborgde leningen DAEB-investeringen	-10.657	-9.217
Kasstroom uit financieringsactiviteiten		58.274	-67.178
4.1	Mutatie liquide middelen	870	855
4.2	Wijziging kortgeldmutaties	-	-2.465
Mutatie geldmiddelen		870	-1.610
Liquide middelen per 1-1		8.424	10.034
Liquide middelen per 31-12		9.294	8.424
Mutatie geldmiddelen		870	-1.610

Bij de overname van woon- en niet woongelegenheden is tevens € 7,3 miljoen aan leningen overgenomen. Hierdoor sluiten de posten 'Aankoop woon- en niet woongelegenheden' en 'Nieuwe leningen' in het kasstroomoverzicht niet aan met de toelichting op de balans voor de posten 'Aangekochte woningen' en 'Aangetrokken leningen'.

De totale uitgaande kasstroom inzake de transactie met betrekking tot De Veste bedraagt € 11.405 dzd (onderdeel 'aankoop woon- en niet woongelegenheden'). Voor een verdere toelichting over de verwerking van deze transactie wordt verwezen naar de toelichting op het 'DAEB vastgoed in exploitatie'.





4. Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling

Algemeen

De Stichting WoonFriesland is statutair gevestigd op de Oedsmawei 26, 9001 ZJ te Grou in de gemeente Leeuwarden. Het statutaire werkgebied is de gehele provincie Fryslân. WoonFriesland is ingeschreven bij het Handelsregister Kamer van Koophandel onder nummer 01031925.

WoonFriesland is een maatschappelijke organisatie, een onderneming zonder winstoogmerk. Ons doel is goed en betaalbaar wonen te realiseren voor iedereen, maar vooral voor mensen die in de maatschappij of op de woningmarkt een kwetsbare positie hebben.

De activiteiten van WoonFriesland bestaan uit:

- Doen van investeringen in nieuwbouw, renovatie, onderhoud en beheer van sociale huurwoningen, woon-zorgvastgoed en maatschappelijk vastgoed.
- Toewijzen en verhuren van sociale huurwoningen aan de doelgroep zoals genoemd in de Woningwet en de DAEB- richtlijn.
- Verrichten van activiteiten op het terrein van leefbaarheid.

Regelgeving

De toegelaten instelling heeft de jaarrekening opgesteld met inachtneming van artikel 35 van de Woningwet. Het eerste lid van dit artikel schrijft de toepassing van BW2 Titel 9 voor, behoudens enkele specifieke uitzonderingen. Behalve de Woningwet zijn tevens het Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting en de Regeling Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting van toepassing. Verder zijn de Beleidsregels toepassing Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector ("WNT") en de door de Raad voor de Jaarverslaggeving uitgegeven richtlijnen toegepast, waaronder Richtlijn 645 'Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting (herzien 2016) en RJ-Uiting 2019-6 in het bijzonder. De jaarrekening is opgemaakt op 13 mei 2019.

Oordelen en schattingen

Bij de toepassing van de grondslagen en regels voor het opstellen van de jaarrekening vormt het bestuur van de stichting zich diverse oordelen en schattingen. De belangrijkste oordelen en schattingen hebben betrekking op de activa in exploitatie (zowel het sociaal als het commercieel vastgoed), de voorzieningen, de waardeverminderingen en de acute en latente belastingen. De hierbij behorende veronderstellingen zijn vermeld in de toelichting bij de hiervoor genoemde jaarrekeningposten.

Classificatie lease overeenkomsten vastgoedbeleggingen - WoonFriesland als lessor

WoonFriesland is operationele lease overeenkomsten aangegaan waarbij vastgoed wordt verhuurd met verschillende looptijden en waarbij een vast bedrag per periode is afgesproken. De beoordeling of een overeenkomst een lease bevat, vindt plaats op grond van de economische realiteit op het tijdstip van het aangaan van het contract. De classificatie van lease overeenkomsten als financiële leasing of operationele leasing vergt een beoordeling van subjectieve elementen zoals de leaseperiode ten opzichte van de economische levensduur en een inschatting van de contante waarde van de minimale leasebetalingen ten opzichte van de reële waarde van het leaseobject. De leaseovereenkomsten van WoonFriesland bevatten een leaseperiode welke (waarschijnlijk) niet het belangrijkste deel van de economische levensduur omvat en waarvan de contante waarde van de minimale leasebetalingen lager is dan 90% van de reële waarde van het leaseobject. Derhalve zijn de lease overeenkomsten als operationele leases geclassificeerd.

Consolidatie

Op grond van de vrijstelling ingevolge artikel 2:407 lid 2a BW is geen geconsolideerde jaarrekening opgesteld.

In 2018 is nog sprake van 1 100% deelneming; OBM B.V. Het belang van deze deelneming ten opzicht van WoonFriesland is echter verwaarloosbaar. Het balanstotaal per 31 december 2018 van OBM B.V. bedraagt € 1.749 dzd, het vermogen bedraagt € 1.749 dzd en het resultaat 2018 bedraagt € 6 dzd negatief. Naast de kwantitatieve overwegingen zijn er ook geen kwalitatieve overwegingen welke mogelijk wel tot consolidatie kunnen leiden.





4. Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling

Lijst met kapitaalbelangen

WoonFriesland te Grou staat aan het hoofd van een groep rechtspersonen. Een overzicht van de gegevens vereist op grond van de artikelen 2:379 en 2:414 BW is onderstaand opgenomen:

Naam, statutaire zetel	Aandeel in het geplaatste kapitaal %	Opgenomen in consolidatie
OBM B.V., Drachten	100,00	Ja

De vennootschap heeft de volgende kapitaalbelangen, die op nettovermogenswaarde zijn gewaardeerd:

Naam, statutaire zetel	Aandeel in het geplaatste kapitaal %
Estea Capital Friesland B.V., Ede	20,00

Salderen

Een actief en een post van het vreemd vermogen worden gesaldeer in de jaarrekening opgenomen uitsluitend indien en voor zover:

- een deugdelijk juridisch instrument beschikbaar is om het actief en de post van het vreemd vermogen gesaldeer en simultaan af te wikkelen; en
- het stellige voornemen bestaat om het saldo als zodanig of beide posten simultaan af te wikkelen.

Presentatiewijziging

In deze jaarrekening zijn voor de verbetering van de inzichtelijkheid en vergelijkbaarheid de overige organisatiekosten voor het eerst ook deels toegerekend aan de onderhoudsactiviteiten. Hierdoor heeft een verschuiving plaatsgevonden van de toegerekende organisatiekosten van 'lasten verhuur en beheeractiviteiten' naar toegerekende organisatiekosten 'lasten onderhoudsactiviteiten'. De vergelijkende cijfers zijn hiervoor ook aangepast waardoor de 'lasten verhuur en beheeractiviteiten' 2017 met € 9.228 dzd zijn afgenomen en de 'lasten onderhoudsactiviteiten' met hetzelfde bedrag zijn toegenomen.





5. Grondslagen voor de waardering van activa en passiva

Vastgoedbeleggingen

(DAEB en Niet-DAEB) Vastgoed in exploitatie

Classificatie en kwalificatie

Het vastgoed in exploitatie wordt op objectniveau geclassificeerd naar DAEB (sociaal) en niet-DAEB (commercieel) vastgoed, conform het door de Autoriteit Woningcorporaties goedgekeurde 'scheidingsvoorstel' en de hierop volgende transacties tussen de 'DAEB-tak' en de 'niet-DAEB-tak', rekening houdend met de criteria van de Beschikking van de Europese Commissie d.d. 15 december 2009 aangaande de staatssteun voor toegelaten instellingen.

Maatschappelijk vastgoed is bedrijfsonroerend goed dat wordt verhuurd aan maatschappelijke organisaties, waaronder zorg-, welzijn-, onderwijs- en culturele instellingen en dienstverleners en tevens is vermeld op de bijlage zoals deze is opgenomen in de EC-beschikking d.d. 15 december 2009. Het commercieel vastgoed omvat volgens de eerder genoemde criteria de woningen met een huurprijs boven de huurliberalisatiegrens (huurtoeslaggrens) op contractdatum, het bedrijfsmatig vastgoed (niet zijnde maatschappelijk vastgoed) en het overige commercieel vastgoed.

Complexindeling

Het sociaal vastgoed en het commercieel vastgoed is opgedeeld naar waarderingscomplexen. Een waarderingscomplex is een samenstel van verhuureenheden, dat in principe bestaat uit vergelijkbare verhuureenheden voor wat betreft type vastgoed, bouwperiode en locatie, en dat als één geheel aan een derde partij in verhuurde staat kan worden verkocht. Een waarderingscomplex kan daarom worden gedefinieerd als een aaneengesloten blok verhuureenheden van dezelfde bouwperiode. Alle verhuureenheden van de toegelaten instelling maken deel uit van een waarderingscomplex of zijn een afzonderlijk waarderingscomplex. Het kan voorkomen dat een waarderingscomplex bestaat uit sociaal en commercieel vastgoed. In dat geval wordt, nadat de waarde van het waarderingscomplex is bepaald, de waarde opgesplitst in een deel dat aan het sociaal vastgoed, respectievelijk aan het commerciële deel kan worden toegerekend.

Waardering bij eerste verwerking sociaal en commercieel vastgoed

Bij de eerste verwerking wordt het sociaal vastgoed in exploitatie en het commercieel vastgoed in exploitatie gewaardeerd tegen de kostprijs. De kostprijs omvat de verkrijgings- of vervaardigingsprijs, inclusief transactiekosten minus eventuele investeringssubsidies. De verkrijgings- of vervaardigingsprijs wordt bepaald als de som van de bestede externe kosten en de hieraan direct toerekenbare kosten.

De in de toekomst te maken kosten van sloop worden ten laste van het resultaat verantwoord in het jaar dat de exploitatie door sloop wordt beëindigd.

Waardering na eerste verwerking

Onroerende zaken in exploitatie worden op grond van artikel 35 lid 2 van de Woningwet na de eerste verwerking gewaardeerd tegen actuele waarde. Op grond van artikel 31 van het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015 vindt de waardering plaats tegen de marktwaarde.

Het Besluit actuele waarde is niet van toepassing. Op grond van artikel 14 van de Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015 vindt de waardering tegen marktwaarde plaats overeenkomstig de methodiek die is opgenomen in bijlage 2 van de Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015 ("Handboek modelmatig waarden marktwaarde").





5. Grondslagen voor de waardering van activa en passiva

Op basis van artikel 31 van het BTIV wordt bij de waardering onderscheid gemaakt naar de volgende categorieën:

- woongelegenheden;
- bedrijfsmatig en maatschappelijk onroerend goed (BOG en MOG);
- parkeergelegenheden;
- intramuraal zorgvastgoed.

WoonFriesland hanteert de full versie van het Handboek modelmatig waarderen marktwaarde.

Bij de waardering van het vastgoed worden een doorexploteer- en een uitpondscenario onderscheiden.

De marktwaarde is de hoogste van beide waarderingen. Het handboek volgt de netto contante waarde methode, de DCF- methode. Via de DCF-methode worden de toekomstige inkomende en uitgaande kasstromen contant gemaakt naar het heden aan de hand van een disconteringsvoet, inclusief de eindwaarde die de geschatte opbrengstwaarde is van het vastgoed aan het einde van de DCF- periode. Hierbij wordt verondersteld dat de jaarbedragen medio het jaar ontvangen, respectievelijk betaald worden. De berekening van de netto contante marktwaarde wordt bij alle typen vastgoed uitgevoerd voor een exploitatieperiode van vijftien jaar.

De bepaling van de toekomstige inkomende en uitgaande kasstromen vindt bij woongelegenheden en parkeergelegenheden plaats aan de hand van twee scenario's: enerzijds op basis van het doorexploteerscenario en anderzijds op basis van het uitpondscenario. Bij BOG, MOG en intramuraal vastgoed is alleen het doorexploteerscenario van toepassing.

Na eerste verwerking wordt een waardevermindering of - vermeerdering van de marktwaarde van onroerende zaken in exploitatie verantwoord in de winst-en-verliesrekening van de periode waarin de wijziging zich voordoet. De waardevermindering of - vermeerdering wordt separaat tot uitdrukking gebracht en in het resultaat verantwoord als Niet- gerealiseerde waardeveranderingen.

Uitgaven na eerste verwerking

Uitgaven na eerste verwerking ten behoeve van het complex aangaande het sociaal en commercieel vastgoed, die voldoen aan de algemene activeringscriteria worden geactiveerd tegen kostprijs en vervolgens getoetst aan het verschil in marktwaarde van het complex vóór en na deze uitgaven. Het marktwaardeverschil wordt in het actief verwerkt als een waardevermindering of -vermeerdering en in het resultaat verantwoord als Niet-gerealiseerde waardeveranderingen.

Groot onderhoud

In de kostprijs worden de kosten van groot onderhoud opgenomen, zodra deze kosten zich voordoen en aan de activeringscriteria is voldaan. De boekwaarde van de te vervangen bestanddelen wordt dan als gedesinvesteerd beschouwd en ineens ten laste van de winst-en-verliesrekening gebracht. Alle overige onderhoudskosten worden direct in de winst-en-verliesrekening verwerkt.

Herwaarderingsreserve

Jaarlijks wordt op balansdatum de marktwaarde van onroerende zaken in exploitatie opnieuw bepaald. Winsten of verliezen ontstaan door een wijziging in de marktwaarde van het worden verantwoord in de winst-en-verliesrekening. Voor het positieve verschil tussen de marktwaarde van het waarderingscomplex en de initiële verkrijgings- of vervaardigingsprijs, zonder rekening te houden met enige afschrijving of waardevermindering en voor aftrek van de eventuele onrendabele top, wordt een herwaarderingsreserve gevormd. Het expliciet opnemen van een herwaarderingsreserve in de balans als onderdeel van het eigen vermogen benadrukt voor de gebruiker van de jaarrekening dat een deel van het eigen vermogen op het waarderingsmoment nog niet gerealiseerd is.

Afschrijvingen

Op de onroerende zaken in exploitatie gewaardeerd op marktwaarde wordt niet afgeschreven.





5. Grondslagen voor de waardering van activa en passiva

Buitengebruikstelling als gevolg van sloop

Indien op het waarderingscomplex of een deel daarvan, op de waardepeildatum 31 december 2018 een ook voor een derde, onherroepelijke verplichting tot sloop van toepassing is, wordt hier bij de waardering rekening mee gehouden. De sloopkosten worden in het jaar van uitgave ten laste van het resultaat gebracht.

Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden

Voor onroerende zaken in exploitatie die in het kader van een regeling Verkoop onder Voorwaarden (VOV) door de corporatie wordt overgedragen aan derden waarbij de regeling kwalificeert als financieringstransactie, eindigt het eigen gebruik en wordt het vastgoed gerubriceerd als vastgoed verkocht onder voorwaarden. De onroerende zaken verkocht onder voorwaarden worden gewaardeerd op de getaxeerde leegwaarde onder aftrek van de contractuele korting. Een eventuele waardevermeerdering of -vermindering van de boekwaarde van de onroerende zaken op het moment van de herclassificatie wordt verantwoord in de winst-en-verliesrekening onder de post Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille verkocht onder voorwaarden.

Na eerste verwerking vindt waardering plaats tegen de getaxeerde leegwaarde na aftrek van de in het VOV-contract overeengekomen korting. De leegwaarde wordt jaarlijks opnieuw geschat. Waardeveranderingen worden in het resultaat verantwoord onder de post Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille verkocht onder voorwaarden. De regeling kwalificeert als een financieringstransactie indien niet alle belangrijke economische voor- en nadelen zijn overgedragen. Dit is in het kader van een regeling VOV doorgaans het geval indien sprake is van een terugkoopplicht dan wel een terugkooprecht tegen een significant lagere terugkoopprijs dan de verwachte reële waarde op terugkoopmoment.

Voor de in de regeling overeengekomen overdrachtswaarde heeft de corporatie een terugkoopverplichting, die jaarlijks wordt gewaardeerd op de bij overdracht ontstane terugkoopverplichting, rekening houdend met de contractvoorwaarden inzake terugkoop waaronder de deling van de jaarlijkse waardeontwikkeling van de woning in het economisch verkeer. De terugkoopverplichting wordt als verplichting op de balans opgenomen zonder rekening te houden met de tijdswaarde van geld aangezien inschatting van het tijdstip waarop terugkoop in de toekomst zal plaatsvinden, mede gelet op de onbepaalde terugkooptermijn, niet goed mogelijk is. Indien de verwachting bestaat dat de terugkoop binnen één jaar zal plaatsvinden wordt de verplichting onder de kortlopende schulden verantwoord.

De waardeveranderingen ter zake van de woningen verkocht onder voorwaarden (na herclassificatie) en die ter zake de terugkoopverplichtingen worden in het resultaat verantwoord onder de post Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille verkocht onder voorwaarden.

Ultimo boekjaar wordt het verschil (indien positief) tussen de dan opnieuw vastgestelde leegwaarde na aftrek van contractuele korting en de - gefixeerde - boekwaarde op moment van herclassificatie op basis van de oude grondslag verwerkt in een herwaarderingsreserve.

Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie

Vastgoed

Dit betreft lopende investeringen in nieuwe complexen (nieuwbouw) en bestaande complexen (woningverbetering, herstructurering, zie hiervoor tevens de grondslag onder uitgaven na eerste verwerking hiervoor). De waardering bij eerste verwerking is tegen de kostprijs. De kostprijs omvat de verkrijgings- of vervaardigingsprijs), rekening houdend met eigen ontwikkelingskosten en overige hieraan direct toerekenbare kosten.

De waardering na eerste verwerking van het vastgoed in ontwikkeling is tegen de verkrijgings- of vervaardigingsprijs dan wel de lagere marktwaarde. De marktwaarde wordt bepaald met behulp van geprognosticeerde kasstromen op basis van aannames zoals hiervoor toegelicht onder vastgoed in exploitatie onder Waardering na eerste verwerking.





5. Grondslagen voor de waardering van activa en passiva

Indien gereede twijfel bestaat of de reeds bestede kosten terugverdiend kunnen worden, wordt het vastgoed tegen de lagere marktwaarde van het project in het bestaande ontwikkelingsstadium gewaardeerd en wordt het nadelig verschil in het resultaat verantwoord onder de post Overige waardeveranderingen.

In het geval per balansdatum sprake is van feitelijke dan wel juridische investeringsverplichtingen inzake sociaal en commercieel vastgoed in ontwikkeling, waarbij de geschatte kostprijs van het vastgoed hoger is dan de marktwaarde, wordt het verschil eerst in mindering gebracht op de reeds bestede kosten en wordt voor het resterend bedrag een voorziening gevormd voor onrendabele investeringen en herstructureringen. De afwaardering van de bestede kosten tot nihil wordt in het resultaat verantwoord onder de post Overige waardeveranderingen.

Grondposities

Ingenomen grondposities (al dan niet met opstallen) worden aangeschaft met het oog op (her)ontwikkeling van huur- en koopprojecten.

De grondposities worden bij eerste verwerking gewaardeerd tegen de kostprijs en bijkomende kosten. Na eerste verwerking worden de grondposities gewaardeerd tegen de kostprijs of lagere marktwaarde, welke de huidige marktverhoudingen omtrent de verwachte woningbouwwaarde van de grond weerspiegelt. De veranderingen in de marktwaarde worden in het resultaat verantwoord onder de post Overige waardeveranderingen.

Materiële vaste activa

De onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie worden gewaardeerd tegen de kostprijs (verkrijgingsprijs of vervaardigingsprijs), minus eventuele investeringsubsidies, verminderd met de cumulatieve afschrijvingen en indien van toepassing cumulatieve bijzondere waardeverminderingen. Er zijn geen rentekosten in de, tegen de vervaardigingsprijs gewaardeerde, materiële vaste activa opgenomen.

De materiële vaste activa worden als volgt lineair afgeschreven op basis van de geschatte economische levensduur rekening houdend met de restwaarde:

- De terreinen worden niet afgeschreven.
- De bedrijfsgebouwen over vijftig jaar.
- De overige materiële vaste activa over drie tot vijftien jaar.

Indien de verwachting omtrent de afschrijvingsmethode, gebruiksduur en/of restwaarde in de loop van de tijd wijzigingen ondergaat, worden zij als een schattingswijziging verantwoord.

In de kostprijs worden de kosten van groot onderhoud opgenomen, zodra deze kosten zich voordoen en aan de activeringscriteria is voldaan. De boekwaarde van de te vervangen bestanddelen wordt dan als gedesinvesteerd beschouwd en ineens ten laste van de winst-en-verliesrekening gebracht. Alle overige onderhoudskosten worden direct in de winst-en-verliesrekening verwerkt.

Buiten gebruik gestelde materiële vaste activa worden gewaardeerd tegen de kostprijs dan wel de lagere opbrengstwaarde. Een materieel vast actief wordt niet langer in de balans opgenomen na vervreemding of wanneer geen toekomstige prestatie-eenheden van het gebruik of de vervreemding worden verwacht. De bate of last die voortvloeit uit de desinvestering wordt in de winst-en-verliesrekening verwerkt.





5. Grondslagen voor de waardering van activa en passiva

Financiële vaste activa

Deelnemingen

Deelnemingen waarin de stichting invloed van betekenis uitoefent op het zakelijke en financiële beleid worden tegen de vermogensmutatiemethode gewaardeerd. Voor de bepaling of sprake is van invloed van betekenis worden mede in aanmerking genomen de financiële instrumenten die potentiële stemrechten bevatten mede in aanmerking genomen.

Overeenkomstig de vermogensmutatiemethode worden de deelnemingen in de balans opgenomen tegen het aandeel van de stichting in de netto-vermogenswaarde vermeerderd met haar aandeel in de resultaten van de deelnemingen en haar aandeel in de directe mutaties in het eigen vermogen van de deelnemingen vanaf het moment van verwerving, bepaald volgens de grondslagen zoals vermeld in deze jaarrekening, verminderd met haar aandeel in de dividenduitkeringen van de deelnemingen. In de winst- en verliesrekening wordt het aandeel van de stichting in het resultaat van de deelnemingen opgenomen. Indien en voor zover de vennootschap niet zonder beperking uitkering van de positieve resultaten aan haar kan bewerkstelligen, worden de resultaten in een wettelijke reserve opgenomen. Haar aandeel in de rechtstreekse vermogensvermeerderingen en -verminderingen van de deelnemingen wordt ook in de wettelijke reserve opgenomen met uitzondering van herwaarderingen van activa die in de herwaarderingsreserve worden verwerkt.

Indien de waarde van de deelneming volgens de vermogensmutatiemethode nihil is geworden, wordt deze methode niet langer toegepast en blijft de deelneming bij ongewijzigde omstandigheden op nihil gewaardeerd. Hierbij worden andere langlopende belangen in de deelneming die feitelijk worden aangemerkt als een onderdeel van de netto-investering, ook meegenomen. Indien en voor zover geheel of ten dele voor de schulden van de deelneming wordt ingestaan respectievelijk een feitelijke verplichting bestaat de deelneming tot betaling van haar schulden in staat te stellen, wordt een voorziening opgenomen.

Een vervolgens verkregen aandeel in de winst van de deelneming wordt pas weer verwerkt indien en voor zover het cumulatief niet-verwerkte aandeel in het verlies is ingelopen.

Deelnemingen waarin geen invloed van betekenis op het zakelijke en financiële beleid wordt uitgeoefend, worden gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs minus eventuele bijzondere waardeverminderingen. Het dividend wordt als resultaat aangemerkt en verwerkt onder de financiële baten en lasten.

Resultaten uit transacties met en tussen niet-geconsolideerde deelnemingen die tegen nettovermogenswaarde gewaardeerd worden, worden proportioneel verantwoord. Resultaten uit transacties met en tussen deelnemingen die tegen kostprijs worden gewaardeerd, worden volledig verantwoord tenzij zij in wezen niet zijn gerealiseerd.

Overige financiële vaste activa

Latente belastingvorderingen

Voor de waardering en verwerking van latente belastingvorderingen wordt verwezen naar de afzonderlijke paragraaf Belastingen.

Vorderingen

De verstrekte leningen (leningen u/g) worden bij de eerste verwerking opgenomen tegen de reële waarde en vervolgens gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs, welke gelijk zijn aan de nominale waarde, onder aftrek van noodzakelijk geachte voorzieningen.





5. Grondslagen voor de waardering van activa en passiva

Vorraden

Vastgoed bestemd voor de verkoop

Vastgoed bestemd voor verkoop betreft opgeleverde (en nog niet verkochte) nieuwbouw en teruggekochte woningen uit hoofde van een terugkoopplicht, bestemd voor verkoop.

De waardering van de opgeleverde nieuwbouw is tegen vervaardigingsprijs en daaraan toegerekende directe kosten dan wel lagere netto-opbrengstwaarde.

De waardering van de teruggekochte woningen met een terugkoopplicht is op moment van verkrijging tegen de marktwaarde na aftrek van de contractuele korting, hetgeen tevens de verkrijgingsprijs is voor de waardering als voorraad, en na eerste verwerking rekening houdend met de lagere opbrengstwaarde. De lagere opbrengstwaarde is de verwachte verkoopprijs en wordt bepaald op basis van taxaties dan wel recente verkooptransacties van referentiewoningen onder aftrek van kosten voor verkoop.

Onder de post voorraden zijn verder grondposities zonder concrete bouwbestemming opgenomen, waarvan besloten is tot afstoting. De waardering is tegen verkrijgingsprijs en daaraan toegerekende directe kosten dan wel lagere opbrengstwaarde.

Overige voorraden

De voorraad onderhoudsmaterialen wordt gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs of lagere opbrengstwaarde.

Vlottende vorderingen

De verstrekte leningen en overige vorderingen die geen onderdeel zijn van de handelsportefeuille, worden bij eerste verwerking opgenomen tegen de reële waarde vermeerderd met transactiekosten en vervolgens gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs minus benodigde voorziening voor oninbaarheid.

Liquide middelen

Onder liquide middelen worden verstaan kasmiddelen, de tegoeden op bankrekeningen en wissels en cheques. Liquide middelen worden gewaardeerd op basis van nominale waarde. Deposito's worden onder liquide middelen opgenomen indien zij in feite - zij het eventueel met opoffering van rentebaten - ter onmiddellijke beschikking staan. Liquide middelen die (naar verwachting) langer dan twaalf maanden niet ter beschikking staan van de stichting, worden als financiële vaste activa gerubriceerd.

Bijzondere waardeverminderingen van vaste activa

WoonFriesland beoordeelt op elke balansdatum of een financieel actief of een groep van financiële activa bijzondere waardevermindering heeft ondergaan. Voor alle categorieën financiële activa die tegen (geamortiseerde) kostprijs worden gewaardeerd, wordt bij aanwezigheid van objectieve aanwijzingen voor bijzondere waardeverminderingen, de omvang van het verlies uit hoofde van de bijzondere waardevermindering bepaald en in de winst-en-verliesrekening verwerkt.

Bij financiële activa gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs wordt de omvang van het verlies bepaald als het verschil tussen de boekwaarde van het actief en de best mogelijke schatting van de toekomstige kasstromen, contant gemaakt tegen de effectieve rentevoet van het financiële actief zoals die is bepaald bij de eerste verwerking van het instrument.

Een voorheen opgenomen waarderingsverlies wordt teruggenomen, indien de afname van de waardevermindering verband houdt met een objectieve gebeurtenis na afboeking, tot maximaal het bedrag dat benodigd is om het actief te waarderen op de geamortiseerde kostprijs ten tijde van de terugname als geen sprake zou zijn geweest van een bijzondere waardevermindering. Het teruggenomen verlies dient in de winst-en-verliesrekening te worden verwerkt.

De boekwaarde van de vorderingen wordt verlaagd met gebruikmaking van een voorziening wegens oninbaarheid.





5. Grondslagen voor de waardering van activa en passiva

Classificatie eigen vermogen en vreemd vermogen

In de jaarrekening wordt een financieel instrument geclassificeerd overeenkomstig de juridische realiteit. Rente, dividenden, baten en lasten met betrekking tot een (deel van een) financieel instrument worden in de jaarrekening opgenomen afhankelijk van de classificatie van het financieel instrument als financiële verplichting respectievelijk als eigen-vermogensinstrument.

Herwaarderingsreserve

Bij de herwaardering is rekening gehouden met de invloed van belastingen op vermogen en resultaat door een voorziening latente belastingen ten laste van de herwaarderingsreserve te vormen.

Voor het positieve verschil tussen de marktwaarde van het waarderingscomplex en de initiële verkrijgings- of vervaardigingsprijs, zonder rekening te houden met enige afschrijving of waardevermindering en voor aftrek van de eventuele onrendabele top, wordt een herwaarderingsreserve gevormd.

Voorzieningen

Een voorziening wordt gevormd indien de stichting op balansdatum een in rechte afdwingbare of feitelijke verplichting heeft waarvan het waarschijnlijk is dat voor de afwikkeling een uitstroom van middelen noodzakelijk is en waarvan de omvang betrouwbaar is te schatten.

De omvang van de voorziening wordt bepaald door de beste schatting van de bedragen die noodzakelijk zijn om de desbetreffende verplichtingen en verliezen per balansdatum af te wikkelen. Tenzij anders vermeld, worden voorzieningen gewaardeerd tegen nominale waarde.

Indien het waarschijnlijk is dat voor uitgaven die noodzakelijk zijn om een voorziening af te wikkelen een vergoeding van een derde zal worden ontvangen, wordt deze vergoeding gepresenteerd als een afzonderlijk actief.

Voorziening onrendabele investeringen en herstructureringen

In het geval per balansdatum sprake is van feitelijke dan wel juridische investeringsverplichtingen inzake sociaal en commercieel vastgoed in ontwikkeling, waarbij de geschatte kostprijs van het vastgoed hoger is dan de aan deze investeringsverplichtingen toe te rekenen marktwaarde per balansdatum op basis van het Handboek modelmatig waarderen marktwaarde, wordt het verschil eerst in mindering gebracht op de reeds bestede kosten en wordt voor het resterend bedrag een voorziening gevormd voor onrendabele investeringen en herstructureringen. De afwaardering van de bestede kosten tot nihil en de vorming van de voorziening wordt in het resultaat verantwoord onder de post Overige waardeveranderingen.

Daarnaast wordt deze voorziening gevormd voor bijzondere waardeveranderingen inzake nieuwbouwwoningen in ontwikkeling die bij oplevering aan derden worden overgedragen onder een "verkoop onder voorwaarden" regeling.

Voorziening reorganisatiekosten

De voorziening reorganisatiekosten is gevormd indien op balansdatum een gedetailleerd plan is geformaliseerd en de gerechtvaardigde verwachting is gewekt bij hen voor wie de reorganisatie gevolgen zal hebben dat de reorganisatie zal worden uitgevoerd. De voorziening bestaat uit de directe kosten van de reorganisatie.

Voor reorganisaties waarvoor per balansdatum een plan is geformaliseerd, maar waarvoor pas na balansdatum hetzij de gerechtvaardigde verwachting is gewekt richting betrokken dat de reorganisatie zal worden uitgevoerd, hetzij is gestart met de implementatie van het reorganisatieplan, is informatie opgenomen onder de gebeurtenissen na balansdatum. De voorziening wordt, op basis van de beperkte looptijd, tegen nominale waarde gewaardeerd.

Latente belastingen

Voor de waardering en verwerking van de voorziening latente belastingen wordt verwezen naar de afzonderlijke paragraaf Belastingen.





5. Grondslagen voor de waardering van activa en passiva

Overige voorzieningen

De overige voorzieningen zijn gevormd voor jubileumuitkeringen aan personeel en voor V & E-meters.

De voorziening voor jubileumuitkeringen aan personeel is gevormd voor in de toekomst uit te betalen jubileumuitkeringen aan personeel op grond van CAO-bepalingen uitgaande van het personeelsbestand ultimo boekjaar. Bij de bepaling van de omvang van de voorziening is rekening gehouden met verwachte salarisstijgingen, een geschatte blijfkans en leeftijd. Van de blijfkans is een staffel gemaakt met een minimum van 40%. De voorziening is tegen de contante waarde opgenomen uitgaande van een disconteringsvoet van 3%.

Jaarlijks krijgen huurders voor € 100 V-meters toegekend voor verbetering van de huurwoning. Voor de nog niet bestede V-meters is een voorziening opgenomen. Bewoners hebben eenmalig E-meters gekregen afhankelijk van de leeftijd van de huurwoning te besteden aan energiebesparende maatregelen. Er is een voorziening opgenomen voor de nog niet bestede E-meters. De voorziening voor V & E-meters is gewaardeerd tegen nominale waarde.

Langlopende schulden

Bij de eerste opname van langlopende schulden worden deze opgenomen tegen reële waarde verminderd met de direct daaraan toe te rekenen transactiekosten.

De langlopende schulden worden na de eerste waardering gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs volgens de effectieve-rentemethode.

Winst of verlies worden in de winst-en-verliesrekening opgenomen zodra de verplichtingen niet langer op de balans worden opgenomen, alsmede via het amortisatieproces.

De aflossingsverplichting voor het komend jaar is opgenomen onder de kortlopende schulden.

Voor de waarderingsgrondslag inzake terugkoopverplichtingen uit hoofde van onroerende zaken in exploitatie die in het kader van een regeling Verkoop onder Voorwaarden (VOV) door de corporatie zijn overgedragen aan derden, wordt verwezen naar paragraaf "Vastgoed verkocht onder voorwaarden" van dit hoofdstuk.

Kortlopende schulden

Bij de eerste opname van kortlopende schulden worden deze opgenomen tegen reële waarde. In geval dat de vervolgwaaardering niet tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de winst-en-verliesrekening plaatsvindt, wordt bij de eerste waardering de reële waarde verminderd met de direct daaraan toe te rekenen transactiekosten.

Financiële verplichtingen behoren tot de handelsportefeuille, indien deze zijn verworven of aangegaan met het doel deze verplichtingen op korte termijn te verkopen. Deze categorie wordt na de eerste waardering gewaardeerd tegen reële waarde zonder aftrek van eventuele transactiekosten bij vervreemding. Baten of lasten die voortvloeien uit veranderingen in de reële waarde worden verwerkt in de winst-en-verliesrekening.

De overige kortlopende schulden worden na de eerste waardering gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs volgens de effectieve-rentemethode. Winst of verlies worden in de winst-en-verliesrekening opgenomen zodra de verplichtingen niet langer op de balans worden opgenomen, alsmede via het amortisatieproces.





5. Grondslagen voor de waardering van activa en passiva

Reële waarde van financiële instrumenten

De reële waarde van de financiële instrumenten die op actieve markten worden verhandeld per de balansdatum, wordt bepaald op basis van genoteerde beurskoersen, zonder aftrek van transactiekosten.

Voor financiële instrumenten die niet op een actieve markt worden verhandeld, wordt de reële waarde bepaald met passende waarderingmethoden. Dergelijke methoden zijn onder meer:

- het gebruikmaken van recente markttransacties tussen onafhankelijke partijen;
- het gebruikmaken van de actuele reële waarde van een ander instrument dat nagenoeg hetzelfde is;
- analyse op basis van contant gemaakte kasstromen of andere waarderingmodellen.

Een overzicht van de reële waarden van de financiële instrumenten wordt verschaft in de toelichting op de financiële instrumenten.

Derivaten en hedge accounting

WoonFriesland maakt gebruik van afgeleide financiële instrumenten zoals renteswaps ter afdekking van de gelopen risico's betreffende de renteschommelingen.

WoonFriesland scheidt een in een contract besloten derivaat (embedded derivative) af van het basiscontract, indien aan onderstaande voorwaarden is voldaan:

- er bestaat geen nauw verband tussen de economische kenmerken en risico's van het in het contract besloten derivaat en de economische kenmerken en risico's van het basiscontract;
- een afzonderlijk instrument met dezelfde voorwaarden als het in het contract besloten derivaat zou voldoen aan de definitie van een derivaat; en
- het samengestelde instrument wordt niet tegen reële waarde gewaardeerd met verwerking van de reële waardeveranderingen in het resultaat.

Het afgescheiden derivaat wordt gewaardeerd in overeenstemming met onderstaande grondslagen.

Op het moment van de eerste verantwoording rubriceert de stichting de derivaten onder de reikwijdte van RJ 290 op portefeuillebasis in de onderstaande subcategorieën:

Derivaten met toepassing van kostprijs-hedge-accounting

WoonFriesland past hedge accounting toe op basis van generieke documentatie.

WoonFriesland documenteert het volgende:

- de algemene hedgestrategie, hoe de hedgerelaties passen in de doelstellingen van risicobeheer en de verwachting aangaande de effectiviteit van deze hedgerelaties;
- de in het soort hedgerelatie betrokken hedge-instrumenten en afgedekte posities.

De afdekkingen die aan deze strikte voorwaarden voor hedge accounting voldoen, worden als volgt verantwoord. De waardering van het derivaat is afhankelijk van de afgedekte post en is als volgt:

- Indien de afgedekte post tegen kostprijs in de balans wordt verwerkt, dan wordt ook het derivaat tegen kostprijs gewaardeerd.
- Zolang de afgedekte post in de kostprijs-hedge nog niet in de balans is verwerkt, wordt ook het hedge instrument niet geherwaardeerd.





5. Grondslagen voor de waardering van activa en passiva

De resultaatbepaling is als volgt:

- Op elke balansdatum wordt bepaald of sprake is of is geweest van ineffectiviteit.
- Indien de kritische kenmerken van het hedge-instrument en van de afgedekte positie niet aan elkaar gelijk zijn of zijn geweest, is dit een indicatie dat de kostprijshedge een ineffectief deel bevat.
- Het eventuele ineffectieve deel wordt bepaald door middel van de dollar offset methode.
- Indien en voor zover de ineffectiviteit per balansdatum op cumulatieve basis in een verlies resulteert, wordt de ineffectiviteit verwerkt in de winst-en-verliesrekening.
- Indien de afgedekte positie van een verwachte toekomstige transactie leidt tot een financieel actief of een financiële verplichting, dan worden de daarmee verbonden nog niet in het resultaat verwerkte winsten of verliezen in dezelfde periode(n) in de winst en verliesrekening verantwoord als waarin het verkregen actief of de aangegane verplichting van invloed is op het resultaat. Indien wordt verwacht dat een (deel van een) verlies dat nog niet in de winst-en- verliesrekening is verwerkt, in de toekomst niet met een tegengestelde winst uit de afgedekte positie wordt gecompenseerd, dan wordt dit verlies direct in de winst-en-verliesrekening opgenomen.

Kostprijshedge-accounting wordt beëindigd indien:

- Het hedge-instrument afloopt, wordt verkocht, beëindigd of uitgeoefend. Het cumulatieve gerealiseerde resultaat op het hedge-instrument dat nog niet in de winst-en-verliesrekening was verwerkt toen er sprake was van een effectieve hedge, wordt afzonderlijk in de overlopende posten in de balans verwerkt tot de afgedekte transactie plaatsvindt.
- De hedgerelatie niet meer voldoet aan de criteria voor hedge accounting. Indien de afgedekte positie een in de toekomst verwachte transactie betreft, vindt de verwerking van de hedgeresultaten als volgt plaats:
 - indien de verwachte transactie naar verwachting nog plaatsvindt, wordt hedge accounting vanaf dat moment stopgezet. Het hiermee samenhangende cumulatieve resultaat op het hedge-instrument dat in de periode waarin de hedge effectief was buiten de winst-en-verliesrekening of off-balance was gehouden, blijft (afhankelijk van de situatie) off-balance of op de balans;
 - indien de verwachte transactie naar verwachting niet meer plaatsvindt wordt het hiermee samenhangende cumulatieve resultaat op het hedge-instrument dat in de periode waarin de hedge effectief was buiten de winst-en- verliesrekening of off-balance was gehouden, naar de winst-en-verliesrekening overgebracht.

Niet langer in de balans opnemen van financiële activa en passiva

Een financieel instrument wordt niet langer in de balans opgenomen indien een transactie ertoe leidt dat alle of nagenoeg alle rechten op economische voordelen en alle of nagenoeg alle risico's met betrekking tot de positie aan een derde zijn overgedragen.

Leasing

De beoordeling of een overeenkomst een lease bevat, vindt plaats op grond van de economische realiteit op het tijdstip van het aangaan van het contract. Het contract wordt aangemerkt als een leaseovereenkomst als de nakoming van de overeenkomst afhankelijk is van het gebruik van een specifiek actief of de overeenkomst het recht van het gebruik van een specifiek actief omvat.

WoonFriesland als lessee

In geval van financiële leasing (waarbij de voor- en nadelen verbonden aan de eigendom van het lease-object geheel of nagenoeg geheel door de lessee worden gedragen) worden het lease-object en de daarmee samenhangende schuld bij het aangaan van de overeenkomst in de balans verwerkt tegen de reële waarde van het lease-object op het moment van het aangaan van de leaseovereenkomst of, indien dit lager is, tegen de contante waarde van de minimale leasebetalingen. De initiële directe kosten van de lessee worden opgenomen in de eerste verwerking van het actief. De leasebetalingen worden gesplitst in rentelasten en aflossing van de uitstaande verplichting, waarmee een constante rentevoet wordt bereikt over de resterende netto-verplichting.





5. Grondslagen voor de waardering van activa en passiva

Het geactiveerde lease-object wordt afgeschreven over de kortste termijn van de leaseperiode of de gebruiksduur van het object, in geval er geen redelijke zekerheid is dat de lessee aan het einde van de leaseperiode eigenaar wordt.

In geval van operationele leasing worden de leasebetalingen lineair over de leaseperiode ten laste van de winst-en- verliesrekening gebracht.

WoonFriesland als lessor

Bij operationele lease worden de leasebaten op tijdsevenredige basis over de leaseperiode ten gunste van de winst-en-verliesrekening gebracht. Initiële directe kosten worden toegerekend over de leaseperiode tegenover de leasebaten.





6. Grondslagen voor de bepaling van het resultaat

Algemeen

Baten worden toegerekend aan het jaar waarop ze betrekking hebben voor zover deze gerealiseerd zijn. De kosten worden bepaald met inachtneming van de hiervoor vermelde grondslagen voor waardering en toegerekend aan het verslagjaar waarop zij betrekking hebben. (Voorzienbare) verplichtingen en mogelijke verliezen die hun oorsprong vinden voor het einde van het boekjaar worden in acht genomen indien zij voor het opmaken van de jaarrekening bekend zijn geworden en overigens wordt voldaan aan de voorwaarden voor het opnemen van voorzieningen.

Bijzondere baten of lasten die behoren tot de gewone bedrijfsuitoefening, worden op grond van aard, omvang of het incidentele karakter afzonderlijk toegelicht teneinde een goed inzicht te geven in het resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening van de corporatie en met de ontwikkeling daarin. Bijzondere posten worden met het oog op de analyse en de vergelijkbaarheid van de resultaten zoveel mogelijk naar aard en omvang afzonderlijk toegelicht.

De winst-en-verliesrekening wordt zoals voorgeschreven in de Woningwet, gepresenteerd op basis van de functionele indeling, op basis van het op 25 oktober 2017 door het ministerie van Wonen en Rijksdienst uitgevaardigde modellenbesluit.

Huuropbrengsten

Opbrengsten uit de levering van (huur)diensten worden verantwoord naar rato van de geleverde prestaties.

De huuropbrengsten zijn het resultaat van het gevoerde huurprijsbeleid van de stichting, rekening houdend met de door het Rijk bepaalde kaders (zoals maximale huurverhoging, maximaal redelijke huur en maximale huursomstijging) en onder aftrek van huurderiving wegens leegstand en oninbaarheid.

Opbrengsten en lasten servicecontracten

De opbrengsten servicecontracten betreffen vergoedingen van huurders boven de netto huurprijs voor leveringen en diensten (zoals energie, water, huismeesters, schoonmaakkosten, glasverzekering). De opbrengsten worden verminderd met deriving wegens oninbaarheid. De kosten van de leveringen en diensten worden verantwoord onder de lasten servicecontracten.

Bedrijfslasten

Lasten verhuur en beheeractiviteiten

Hier worden zowel de directe lasten voor de verhuur en beheeractiviteiten als de indirecte lasten via de kosten- verdeelstaat verantwoord.

Lasten onderhoudsactiviteiten

De werkelijke onderhoudskosten voor dagelijks- en mutatieonderhoud en planmatig onderhoud worden ten laste van de exploitatie gebracht. Het dagelijks- en mutatieonderhoud wordt onderscheiden in de kosten van derden en de kosten van eigen dienst. De lasten van onderhoud onderscheiden zich van activeerbare uitgaven wanneer geen sprake is van waardevermeerdering van het actief.

Onder deze post worden alle direct aan het verslagjaar toe te rekenen kosten van onderhoud verantwoord.

Van toerekenbaarheid is sprake als de daadwerkelijke werkzaamheden in het verslagjaar hebben plaatsgevonden. Reeds aangegane verplichtingen waarvan de werkzaamheden nog niet zijn uitgevoerd op balansdatum worden verwerkt onder de niet in de balans opgenomen verplichtingen.

Overheidsheffingen

De stichting verwerkt de overheidsheffingen zoals onroerendezaakbelasting op het moment dat aan alle voorwaarden voor de overheidsheffing is voldaan.





6. Grondslagen voor de bepaling van het resultaat

Overige directe operationele lasten exploitatie bezit

Hieronder worden verantwoord de verhuurdersheffing, de kosten gerelateerd aan het niet kunnen incasseren van vorderingen op huurders anders dan huur en andere exploitatiekosten die niet tot een meer specifieke kostensoort behoren.

Lasten verkocht vastgoed in ontwikkeling en toegerekende organisatie- en financieringskosten

De lasten van het verkochte vastgoed in ontwikkeling inclusief de toegerekende organisatiekosten vanuit de kostenverdeelstaat en rente in het kader van financiering worden hieronder verantwoord.

Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille

De post Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille betreft het saldo van de behaalde verkoopopbrengst minus de toerekenbare verkoop- en organisatiekosten en de geactiveerde waarde met betrekking tot het vastgoed.

Opbrengst uit verkoop van vastgoed wordt in de winst-en-verliesrekening verwerkt als alle belangrijke rechten op economische voordelen alsmede alle belangrijke risico's met betrekking tot de activa zijn overgedragen aan de koper, het bedrag van de opbrengst op betrouwbare wijze kan worden bepaald en ontvangst van de opbrengst waarschijnlijk is.

Op basis van deze criteria wordt onder deze post de verkoopopbrengst van vastgoed in exploitatie onder aftrek van verkoopkosten en de boekwaarde verantwoord. De boekwaarde is op basis van de marktwaarde. Daarnaast wordt onder deze post verantwoord de opbrengstwaarde van verkocht vastgoed bestemd voor de verkoop (koopwoningen voor derden) onder aftrek van de gemaakte direct toerekenbare verkoopkosten en de vervaardigingsprijs en daaraan toegerekende directe kosten, dan wel de lagere opbrengstwaarde. Verder wordt hieronder verantwoord de verkoopopbrengst van onder VOV teruggekochte en vervolgens zonder voorwaarden doorverkochte woningen onder aftrek van de boekwaarde. De boekwaarde is de marktwaarde op terugkoopmoment onder aftrek van de contractuele korting.

Gerealiseerde verkoopresultaten worden verantwoord op het moment van levering (passeren transportakte). Eventuele verliezen op koopprojecten worden verantwoord zodra deze voorzienbaar zijn.

Woningen verkocht onder voorwaarden worden niet in het resultaat verantwoord in het geval de belangrijkste economische voor- en nadelen niet zijn overgedragen aan de koper. Dergelijke transacties worden verantwoord als financieringstransactie. Verwezen wordt naar de post Vastgoed verkocht onder voorwaarden in de grondslagen van balanswaardering.

Waardeveranderingen vastgoedportefeuille

Hieronder zijn begrepen de overige waardeveranderingen en de waardeveranderingen met betrekking tot de vastgoedportefeuille bestaande uit vastgoed in exploitatie, vastgoed in ontwikkeling, vastgoed verkocht onder voorwaarden en vastgoed bestemd voor verkoop. Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille betreffen winsten of mogelijke verliezen, die ontstaan door een wijziging in de waarde van het vastgoed bestemd voor verkoop in het verslagjaar.

Netto resultaat overige activiteiten

Hieraan zijn de opbrengsten en kosten van een Warmte- en Koudopslaginstallatie (WKO), beheer voor derden en VvE- beheer als ook opbrengsten zendmasten en erfpachtopbrengsten toegerekend.

Overige organisatiekosten

De opbrengsten en kosten die niet toerekenbaar zijn (ook niet na toerekening van indirecte kosten), worden opgenomen onder Overige organisatiekosten. Voorbeelden hiervan zijn (een deel van) de (salaris)kosten van het management en de raad van commissarissen.





6. Grondslagen voor de bepaling van het resultaat

Leefbaarheid

Onder deze post zijn leefbaarheidsuitgaven inzake sociale activiteiten en fysieke activiteiten opgenomen.

De uitgaven inzake sociale activiteiten omvatten wijkgebonden uitgaven voor ondersteuning van bewonersinitiatieven, gebiedsgericht personeel (zoals leefbaarheidscoördinator, wijkbeheerder, huismeester), leefbaarheidsonderzoeken en uitgaven voor activiteiten zoals welkomstbijeenkomsten nieuwe bewoners, bestrijding woonoverlast, buurtbemiddeling, opvang van dak- en thuislozen, schuldsaneringen, tweede kansbeleid et cetera.

De uitgaven inzake fysieke activiteiten omvatten wijkgebonden uitgaven voor buurtcentra, bijzondere gebouwen (zoals wijksteunpunten, buurtposten, HOED), onderhoud groenvoorziening, speeltoestellen, beveiliging openbare ruimte, cameratoezicht, schoonmaakacties et cetera en uitgaven voor activiteiten zoals inbraakbeveiliging, brandpreventie, verlichting achterpad, afsluiting portieken et cetera.

Rentebaten en rentelasten

Rentebaten worden tijdsevenredig in de winst-en-verliesrekening verwerkt rekening houdend met de effectieve rentevoet van de desbetreffende actiefpost, indien hun bedrag bepaalbaar is en hun ontvangst waarschijnlijk.

Rentelasten worden toegerekend aan de opeenvolgende verslagperioden naar rato van de resterende hoofdsom. (Dis)agio en aflossingspremies worden als rentelast aan de opeenvolgende verslagperioden toegerekend zodanig dat tezamen met de over de lening verschuldigde rentevergoeding de effectieve rente in de winst-en-verliesrekening wordt verwerkt en in de balans de amortisatiewaarde van de schuld. Periodieke rentelasten en soortgelijke lasten komen ten laste van het jaar waarover zij verschuldigd worden.

Personeel

Lonen, salarissen en sociale lasten worden op grond van de arbeidsvoorwaarden verwerkt in de winst-en-verliesrekening voor zover ze verschuldigd zijn aan werknemers respectievelijk de belastingautoriteit.

De stichting neemt een verplichting op als de stichting zich aantoonbaar onvoorwaardelijk heeft verbonden om een ontslag- of transitievergoeding te betalen. Als het ontslag onderdeel is van een reorganisatie neemt de stichting de kosten van een ontslag- of transitievergoeding op in een reorganisatievoorziening.

Belastingen

Acute belastingen

De belastingen worden berekend op basis van het verantwoorde resultaat uitgaande van het geldende belastingtarief, rekening houdend met fiscaal vrijgestelde posten, de vaststellingsovereenkomst (VSO) en geheel of gedeeltelijk niet- aftrekbare kosten.

De belastingvorderingen en -verplichtingen worden gesaldeerd indien is voldaan aan de algemene voorwaarden voor saldering.

Latente belastingen

Voor alle belastbare tijdelijke verschillen tussen de commerciële en fiscale balanswaardering, wordt een latente belastingverplichting opgenomen. Voor alle verrekenbare tijdelijke verschillen tussen de commerciële en fiscale balanswaardering en voor beschikbare voorwaartse verliescompensatie wordt een latente belastingvordering opgenomen voor zover het waarschijnlijk is dat er fiscale winst beschikbaar zal zijn voor verrekening. De latente belastingvorderingen en -verplichtingen worden opgenomen onder de financiële vaste activa respectievelijk voorzieningen.





6. Grondslagen voor de bepaling van het resultaat

De waardering van latente belastingverplichtingen en -vorderingen wordt gebaseerd op de fiscale gevolgen van de door de groep, per balansdatum, voorgenomen wijze van realisatie of afwikkeling van activa, voorzieningen, schulden of overlopende passiva. Hierbij wordt uitgegaan van het geldende belastingtarief. De latente belastingverplichtingen en vorderingen worden gewaardeerd tegen contante waarde. Voor de berekening van de contante waarde heeft de discontering plaats gevonden op basis van de nettorente en is rekening gehouden met de levensduur van de activa en passiva waarop de latenties betrekking hebben.

De latente belastingvorderingen en -verplichtingen worden gesaldeerd indien de groep een in rechte afdwingbaar recht heeft om actuele belastingvorderingen te salderen met actuele belastingverplichtingen en de uitgestelde belastingvorderingen en de uitgestelde belastingverplichtingen verband houden met winstbelastingen die betrekking hebben op dezelfde fiscale eenheid en door dezelfde belastingautoriteit worden geheven.

Aandeel in resultaat van deelnemingen

Het aandeel in resultaat van deelnemingen gewaardeerd op nettovermogenswaarde is het resultaat van de deelnemingen bepaald op de waarderingsgrondslagen van WoonFriesland. Het resultaat op deelnemingen gewaardeerd tegen de kostprijs is bepaald op basis van de ontvangen dividenden.

Toerekening baten en lasten

Om tot de functionele indeling van de winst-en-verliesrekening te komen wordt gebruik gemaakt van een kostenverdeelstaat. Hierbij worden de personeelslasten verdeeld op basis van de werkelijke activiteiten van de werknemers. De overige bedrijfskosten worden verdeeld door een verdeelsleutel te hanteren.





7. Grondslagen voor de opstelling van het kasstroomoverzicht

Het kasstroomoverzicht is opgesteld volgens de directe methode.

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

Transacties waarbij geen ruil van kasmiddelen plaatsvindt, waaronder financiële leasing, zijn niet in het kasstroomoverzicht opgenomen. De betaling van de leasetermijnen uit hoofde van het financiële leasecontract zijn voor het gedeelte dat betrekking heeft op de aflossing als een uitgave uit financieringsactiviteiten aangemerkt en voor het gedeelte dat betrekking heeft op de interest als een uitgave uit operationele activiteiten. De ontvangst uit hoofde van een sale and financial leaseback-transactie wordt gepresenteerd als een ontvangst uit hoofde van financieringsactiviteiten.





8. Toelichting op de balans per 31 december 2018

ACTIVA

Vaste activa

1. Vastgoedbeleggingen

bedragen x € 1.000

	2018	2017
DAEB vastgoed in exploitatie	1.851.405	1.487.064
Niet-DAEB vastgoed in exploitatie	31.552	29.463
Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	16.047	16.234
Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie	1.978	5.986
Totaal	1.900.982	1.538.747

DAEB vastgoed in exploitatie en niet-DAEB vastgoed in exploitatie

bedragen x € 1.000

	DAEB vastgoed in exploitatie		Niet-DAEB vastgoed in exploitatie	
	2018	2017	2018	2017
Boekwaarde per 1 januari	1.487.064	1.507.316	29.463	35.215

Mutaties

Overboeking investeringen activa in ontwikkeling	3.966	1.162	0	0
Aankopen	44.296	2.150	1.322	0
Investeringen	36.895	33.888	21	193
Desinvesteringen	-6.214	-83.659	-1.562	-6.373
Herwaardering	285.521	24.307	2.185	2.328
Herclassificatie naar exploitatie	-123	1.900	123	-1.900
Totaal mutaties 2018	364.341	-20.252	2.089	-5.752

Boekwaarde per 31 december	1.851.405	1.487.064	31.552	29.463
-----------------------------------	------------------	------------------	---------------	---------------

In de boekwaarde begrepen ongerealiseerde herwaardering per 1 januari december	490.723	496.211	8.245	7.889
In de boekwaarde begrepen ongerealiseerde herwaardering per 31 december	755.708	490.723	8.515	8.245

De aankopen betreffen voor het grootste deel het overgenomen bezit afkomstig van Mooiland en De Veste tegen verkrijgingsprijs.

Transactie De Veste en Mooiland

De aankopen betreffen voor het grootste deel het overgenomen bezit afkomstig van Mooiland en De Veste tegen de verkrijgingsprijs.

Op 30 maart 2018 heeft WoonFriesland 297 woningen aangekocht van woningcorporatie Mooiland.

Per 28 december 2018 heeft WoonFriesland formeel de volkshuisvestelijke taak op het eiland Terschelling overgenomen van Woningstichting De Veste. Hierbij zijn 414 sociale huurwoningen, 204 student eenheden en drie medewerkers overgenomen. Tevens zijn de in het verleden door De Veste 40 verkochte woningen waarbij zij eigenaar is gebleven van de percelen onder deze woningen overgenomen (vastgoed verkocht onder voorwaarden).





8. Toelichting op de balans per 31 december 2018

Vanwege het feit dat er sprake is van een overname van een activiteit is in lijn met de geldende waarderingsgrondslagen bij 'business combinations', de reële waarde van de overgenomen activa en passiva bepaald. Hieronder is samenvattend de reële waarde van de overgenomen activa en verplichtingen nader toegelicht:

€ x 1.000	
Vastgoed in exploitatie	€ 18.678
Vastgoed verkocht onder voorwaarden	€ 684
Leningen	€ -7.286
Voorziening V&E meters	€ -613

Op basis van de geïdentificeerde reële waarde van de overgenomen activa en passiva is er geen sprake van positieve of negatieve goodwill. De totale uitgaande kasstroom met betrekking tot deze transactie bedraagt € 11.405 dzd (onderdeel aankoop woon- en niet woongelegenheden binnen het kasstroomoverzicht).

Uitgangspunten marktwaarde

De onderverdeling van het totale vastgoed in exploitatie (DAEB en niet-DAEB) naar vastgoedtype is als volgt:

bedragen x € 1.000

	2018	2017	Waarderings-variant
Eengezinswoningen	958.362	789.262	full
Meergezinswoningen	826.613	638.856	full
Studenteneenheden	18.057	7.651	full
Bedrijfsmatig onroerend goed	14.571	14.249	full
Maatschappelijk onroerend goed	31.401	32.654	full
Zorgvastgoed (intramuraal)	24.213	24.137	full
Parkeervoorzieningen	9.740	9.718	full
Totaal	1.882.957	1.516.527	

Bij het bepalen van de marktwaarde in verhuurde staat is gebruik gemaakt van meerdere macro economische parameters en of schattingen (full variant). Het handboek modelmatig waarderen marktwaarde bepaalt de marktwaarde van de onroerende zaken in exploitatie op basis van de contante waarde van de geschatte toekomstige kasstromen (Discounted Cash Flow methode).

De toekomstige kasstromen worden bepaald aan de hand van een doorexplotatie- en een uitpondscenario.

Bij het doorexplotatiescenario is de veronderstelling dat het volledige complex in exploitatie blijft gedurende de DCF- periode. Bij het uitpondscenario is de veronderstelling dat na mutatie tot verkoop van individuele woningen tegen leegwaarde wordt overgegaan. De berekening wordt uitgevoerd over een DCF-periode van vijftien jaar. In het doorexplotatiescenario wordt de huur bij mutatie aangepast naar de markthuur of de maximale huur, afhankelijk of de woongelegenheid bij mutatie is te liberaliseren.

- Indien de maximale huur lager dan of gelijk is aan de huurliberalisatiegrens, dan is de nieuwe huur het minimum van de markthuur en de maximale huur volgens het woningwaarderingstelsel.
- Indien de maximale huur hoger is dan liberalisatiegrens, dan is de nieuwe huur de markthuur.





8. Toelichting op de balans per 31 december 2018

In 2018 is de marktwaarde van woningen met ca. € 365 mln. gestegen van € 1,44 mld. naar € 1,80 mld. Ca. € 83 mln. hiervan is ten gevolge van toevoeging van het bezit van Mooiland en De Veste (resp. ca. € 30 en € 53 mln.). De belangrijkste oorzaken van de overige € 282 mln. stijging in de marktwaarde betreffen:

- Impact van de inrekening van de autonome stijging (11%) van de leegwaarde. Nagenoeg alle complexen hebben het scenario "uitponden" waardoor de leegwaardestijging nagenoeg evenredige invloed heeft op de marktwaarde. De (particuliere) markttransacties worden gebruikt als basis voor de leegwaarde. De forse stijging van de leegwaarde is te verklaren door de krapte op de (particuliere) koopmarkt en de lage rentestand.
- Op basis van de gevoeligheidsanalyse wordt ca. € 46 mln. verklaart door de daling van de gemiddelde disconteringsvoet per complex (7,76 naar 7,52).

Om de te verwachten kasstromen in de DCF-berekening te bepalen, wordt gebruik gemaakt van de macro-economische parameters:

	2019	2020	2021	2022 e.v.
Parameters wooneenheden				
Prijsinflatie	2,50 %	2,30 %	2,20 %	2,00 %
Looninflatie	2,90 %	2,80 %	2,70 %	2,50 %
Bouwkostenstijging	5,90 %	2,80 %	2,70 %	2,50 %
Leegwaardestijging	4,50 %	2,00 %	2,00 %	2,00 %
Mutatieonderhoud per vhe - EGW (€)	883	883	883	883
Mutatieonderhoud per vhe - MGW (€)	663	663	663	663
Mutatieonderhoud per vhe - Studenteneenheid (€)	199	199	199	199
Mutatieonderhoud per vhe - Zorgeenheid (extr.muraal) (€)	663	663	663	663
Beheerkosten per vhe - EGW (€)	436	436	436	436
Beheerkosten per vhe - MGW (€)	428	428	428	428
Beheerkosten per vhe - Studenteneenheid (€)	403	403	403	403
Beheerkosten per vhe - Zorgeenheid (extr.muraal) (€)	395	395	395	395
Belastingen, verzekeringen en overige zakelijke lasten (% van de WOZ)	0,12 %	0,12 %	0,12 %	0,12 %
Verhuurderheffing (% van de WOZ)	0,56 %	0,56 %	0,56 %	0,54 %
Huurstijging boven prijsinflatie voorgaand jaar - zelfstandige eenheden	1,00 %	1,20 %	1,30 %	0,50 %
Huurderving (% van de huursom)	1,00 %	1,00 %	1,00 %	1,00 %
Verkoopkosten bij uitponden (% van de leegwaarde)	1,50 %	1,50 %	1,50 %	1,50 %
Disconteringsvoet:	7,50 %	7,50 %	7,50 %	7,50 %

	2019	2020	2021	2022 e.v.
Parameters bedrijfsmatig en maatschappelijk onroerend goed				
Instandhoudingsonderhoud per m ² bvo (€)	5	5	5	5
Mutatieonderhoud per m ² bvo (€)	10	10	10	10
Beheerkosten % van de markthuur - BOG	3,00 %	3,00 %	3,00 %	3,00 %
Beheerkosten % van de markthuur - MOG	2,00 %	2,00 %	2,00 %	2,00 %
Belastingen, verzekeringen en overige zakelijke lasten (% van de WOZ)	0,13 %	0,13 %	0,13 %	0,13 %
Disconteringsvoet:	8,38 %	8,38 %	8,38 %	8,38 %





8. Toelichting op de balans per 31 december 2018

	2019	2020	2021	2022 e.v.
Parameters parkeerplaatsen				
Instandhoudingsonderhoud - parkeerplaats (€)	50	50	50	50
Instandhoudingsonderhoud - garagebox (€)	166	166	166	166
Beheerkosten - parkeerplaats (€)	26	26	26	26
Beheerkosten - garagebox (€)	37	37	37	37
Gemeentelijke OZB (% van de WOZ)	0,25 %	0,25 %	0,25 %	0,25 %
Belastingen, verzekeringen en overige zakelijke lasten (% van de WOZ)	0,25 %	0,25 %	0,25 %	0,25 %
Disconteringsvoet:	7,28 %	7,28 %	7,28 %	7,28 %

	2019	2020	2021	2022 e.v.
Parameters intramuraal zorgvastgoed				
Instandhoudingsonderhoud - € XX per m ² bvo	8	8	8	8
Mutatieonderhoud - € XX per m ² bvo	10	10	10	10
Beheerkosten	3	3	3	3
Belastingen, verzekeringen en overige zakelijke lasten (% van de WOZ)	0,37 %	0,37 %	0,37 %	0,37 %
Disconteringsvoet:	8,38 %	8,38 %	8,38 %	8,38 %

Inschakeling taxateur

Jaarlijks wordt 1/3 deel van de onroerende zaken in exploitatie getaxeerd door een onafhankelijke en ter zake deskundige externe taxateur, ingeschreven bij het Nederlands Register Vastgoed Taxateurs. Dit betekent dat elk derde deel van de onroerende zaken in exploitatie minimaal eens per drie jaar opnieuw wordt getaxeerd. Het taxatierapport en het taxatiedossier waarin de waardering en de daarbij gehanteerde aanpassingen ten opzichte van de basisvariant zijn onderbouwd en vastgelegd zijn in het bezit van WoonFriesland en op aanvraag beschikbaar voor de Autoriteit woningcorporaties.

Toepassing vrijheidsgraden

WoonFriesland heeft voor haar vastgoedbezit de full versie van het Handboek toegepast. De reikwijdte, aard en omvang van de aanpassingen zijn van toepassing op meerdere complexen, derhalve worden de gehanteerde vrijheidsgraden hierna schematisch op portefeuilleniveau toegelicht. Indien en voor zover op complexniveau is afgeweken van de vrijheidsgraden op portefeuilleniveau, dan wordt dit separaat toegelicht.

Ten slotte wordt hier opgemerkt dat bij de gehanteerde vrijheidsgraden zoveel als mogelijk aansluiting is gezocht bij het document "Best Practices vrijheidsgraden behorende bij het Handboek modelmatig waarderen marktwaarde", dat tot stand is gekomen op basis van een samenwerking tussen diverse gespecialiseerde partijen.

De hierna genoemde vrijheidsgraden hebben betrekking op de mate van afwijking ten opzichte van de basisvariant.

Schematische vrijheid

Voor met name de niet-woning waarderingen kan gebruik gemaakt worden van schematische vrijheden. Dit houdt in dat er bij de marktwaardering afwijkingen in kasstromen ingevoerd kunnen worden.





8. Toelichting op de balans per 31 december 2018

Er is gebruik gemaakt van de mogelijkheid om de wederverhuurtijd na afloop van het huurcontract aan te passen. Een aantal panden staan momenteel leeg en het is niet reëel te veronderstellen dat deze binnen 6 maanden verhuurd gaan worden. Voor andere panden geldt dat deze qua locatie, gebruik of uitstaling naar verwachting een langere wederverhuurtijd hebben. In dergelijke gevallen is een reële wederverhuurtijd ingevoerd.

Andere schematische vrijheden zijn:

- Huurvrije perioden
- Specifieke vaste lasten
- Specifieke objectgerelateerde kosten
- Huurderving
- Afwijkingen in huurinkomsten

Markthuur(stijging)

In de Full versie wordt door de taxateur een inschatting gemaakt van de markthuur per vhe of complex. Op deze manier kunnen de locatie en het complex aanleiding zijn voor een hogere of lagere markthuur.

De markthuur is de bruto huurprijs die, uitgaande van optimale marketing en verhuur aan de hoogst biedende gegadigde, behaald zou kunnen worden op het moment van het waardepeildatum.

De markthuur bij BOG/MOG, parkeren en intramuraal vastgoed wordt in overleg met de taxateur bepaald.

De markthuur van de woningen wordt bepaald door een percentage te nemen van de leegwaarde. Dit percentage kan worden ingevoerd in Reaturn TM op ieder niveau en is onderverdeeld in een- of meergezinswoningen en in 8 leegwaarde klassen.

Tijdens de waarderingsronde wordt per complex bepaald of de markthuur uit de tabel in lijn is met de markthuur zoals de taxateurs zien voor het specifieke complex. Indien de markt daarvoor aanleiding geeft wordt de markthuur per complex aangepast.

De markthuurstijging is gekoppeld aan de prijsinflatie zoals deze in het handboek is voorgeschreven.

Exit yield

Bij de marktwaarde waarderings van het BOG/MOG is in beperkte mate gebruik gemaakt van deze vrijheidsgraad. Omdat bij deze waarderings gekeken wordt naar de 'highest value and best use' wordt de alternatieve aanwendbaarheid van deze complexen doorgerekend door de taxateur. Hierbij zijn in bepaalde gevallen aanpassingen gemaakt in de Exit Yield. De taxateur kan deze onderbouwen.

Leegwaarde(stijging)

De basis voor de leegwaarde per 31-12-2018 is overgenomen van de marktwaarderingen van 2017. Ten opzichte van de leegwaarden per 31-12-2017 is er een leegwaardestijging toegepast op basis van de NVM transacties over die periode.

De leegwaarden zijn, indien daar aanleiding voor was, tijdens waarderingsronde in overleg met de taxateur aangepast. Voor de toekomstige leegwaardestijgingen is, in overleg met de taxateur, uitgegaan van gemiddeld 2% per jaar.

Disconteringsvoet

De disconteringsvoet is de marktconforme rendementseis waartegen de verwachte toekomstige inkomsten en uitgaven contant worden gemaakt.





8. Toelichting op de balans per 31 december 2018

De basis disconteringsvoet is opgebouwd uit een risicovrije rentevoet en een vastgoed sector specifieke opslag, conform het handboek van het ministerie.

Met de opbouw uit het handboek van de disconteringsvoet wordt niet altijd recht gedaan aan de risico's van de specifieke complexen. Daarom is gebruik gemaakt van de vrijheidsgraad om per complex een marktconforme disconteringsvoet te bepalen.

Mutatie- en verkoopkans

In overleg met de taxateur is de mutatiekans van een complex aangepast indien de markt hiertoe aanleiding geeft.

Onderhoud

Voor het bepalen van een marktconforme onderhoudsnorm is per complex bepaald welk VTW/VEX type van toepassing is. Voor elk VTW/VEX type is bepaald wat de marktconforme onderhoudskosten zijn.

Bij de BOG/MOG taxaties zijn in overleg met de taxateur in bepaalde gevallen afwijkende onderhoudsbedragen voor complexen opgenomen omdat de standaard marktconforme onderhoudsbedragen niet volstaan.

Technische splitsingskosten

Van deze vrijheidsgraad is geen gebruik gemaakt.

Bijzondere omstandigheden

Volgens het handboek kunnen bijzondere uitgangspunten van toepassing zijn. Hierbij valt te denken aan langere of kortere leegstand of het effect van beklemmingsafspraken met bijvoorbeeld gemeenten.

Van deze vrijheidsgraad is gebruik gemaakt bij de waarderingen van de BOG/MOG complexen in het geval van de:

- wederverhuurtijd,
- leegstand;
- huurkortingen.

Erfpacht

Binnen de portefeuille van WoonFriesland is in beperkte mate sprake van erfpacht. Indien van toepassing zijn de erfpachtcontracten in de waardering meegenomen.

Exploitatiescenario

Van deze vrijheidsgraad is geen gebruik gemaakt.

Schattingen

Gelet op de huidige marktomstandigheden kunnen toekomstige marktontwikkelingen waarop zowel door interne als door externe taxateurs gehanteerde aannames en schattingen ter bepaling van de reële waarde van het commercieel vastgoed zijn gebaseerd, ten opzichte van de werkelijk te verwachten marktontwikkelingen van significante invloed zijn op de uitkomsten van de huidige waardering in de jaarrekening.





8. Toelichting op de balans per 31 december 2018

Om inzicht te geven in de effecten van redelijkerwijs mogelijke wijzigingen in belangrijke parameters op de reële waarde, is ten aanzien van woningen gewaardeerd volgens de DCF-methode, de volgende gevoeligheidsanalyse opgenomen:

Parameters	Gehanteerd in reële waarde	Stel mogelijke afwijking	Effect op reële waarde	
			x € 1.000	In % reële waarde
Huurverhoging	2,50 %	-0,50 %	-9.989	-0,60 %
Verhuurderheffing	0,54 %	0,25 %	-34.957	-1,90 %
Leegwaardestijging	2,00 %	-0,50 %	-45.870	-2,50 %
Disconteringsvoet (sectorspecifiek opslag)	5,20 %	-0,50 %	101.815	5,60 %
Disconteringsvoet (sectorspecifiek opslag)	5,20 %	0,50 %	-86.451	-4,80 %
Het effect op de reële waarde is berekend per afzonderlijke afwijking (overige parameters blijven gelijk).				

Het effect op de reële waarde is berekend per afzonderlijke afwijking (overige parameters blijven gelijk). Bij de disconteringsvoet zoals gehanteerd in de gevoeligheidsanalyse gaat het enkel om de 'sectorspecifieke opslag' van de disconteringsvoet.

Juridische en feitelijke verplichtingen inzake de waardering van het vastgoed

WoonFriesland zich jegens de gemeenten Schiermonnikoog en Vlieland heeft verplicht om 10 jaar na overname van het bezit geen woningen te verkopen maar aan te houden voor de primaire doelgroep. De bepalingen vanuit het handboek om de eerste 7 jaar geen verkopen in te rekenen zijn echter stringenter aangezien de bepalingen vanuit de overname op balansdatum nog een kortere looptijd dan 7 jaar hebben.

Voor de aangekochte woningen (eind 2018) op Terschelling heeft WoonFriesland de verplichting om 10 jaar na overname van het bezit geen woningen te verkopen maar aan te houden voor de primaire doelgroep.

WOZ-informatie

De WOZ-waarde bedraagt ultimo 2018 € 2,11 miljard (2017: 2,02 miljard).

Beleidswaarde informatie

bedragen x € 1.000

De beleidswaarde bedraagt:	31-12-2018
Commercieel vastgoed	28.216
Sociaal vastgoed	867.207
Totaal	895.423

Er zijn geen vergelijkende cijfers inzake de beleidswaarde opgenomen, dit conform de overgangsbepaling in RJ 645.502.





8. Toelichting op de balans per 31 december 2018

Uitgangspunten beleidswaarde

De beleidswaarde sluit aan op het beleid van WoonFriesland en beoogt inzicht te geven in de verdien capaciteit van haar vastgoed in exploitatie, uitgaande van dit beleid. De grondslagen voor de beleidswaarde van het vastgoed in exploitatie komen overeen met de grondslagen voor de bepaling van de marktwaarde, met uitzondering van:

- Enkel uitgaan van het doorexploteerscenario, derhalve geen rekening houden met een uitpondscenario en geen rekening houden met voorgenomen verkopen van vastgoed in exploitatie.
- Inrekening van de intern bepaalde streefhuur in plaats van de markthuur, vanaf het ingeschatte moment van (huurders)mutatie.
- Inrekening van toekomstige onderhoudslasten, bepaald overeenkomstig het (onderhouds)beleid van de corporatie en het als onderdeel daarvan vastgestelde meerjaren onderhoudsprogramma voor het vastgoedbezit, in plaats van onderhoudsnormen in de markt.
- Inrekening van toekomstige verhuur- en beheerslasten in plaats van marktconforme lasten ter zake. Hieronder worden verstaan de directe en indirecte kosten die rechtstreeks zijn te relateren aan de verhuur- en beheeractiviteiten van de corporatie en zoals deze worden opgenomen onder het hoofd 'lasten verhuur en beheeractiviteiten' in de resultatenrekening.

Voor zover afwijkend van de voor de bepaling van de marktwaarde in verhuurde staat gehanteerde uitgangspunten, zijn de gehanteerde uitgangspunten voor de toekomstige exploitatie - zoals toegepast voor de bepaling van de beleidswaarde van de activa in exploitatie - afgeleid van de meerjarenbegroting (ontwikkeling streefhuur, onderhoudslasten en de lasten van verhuur & beheer) en geënt op de wettelijke voorschriften opgenomen in RTiV artikel 151.

WoonFriesland heeft hierbij uitgangspunten bepaald die mede van invloed zijn op de beleidswaarde. Wijzigingen van deze uitgangspunten zijn derhalve van invloed op deze waarde.

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

Uitgangspunt voor:	2018
Disconteringsvoet	7,11%
Streefhuur per maand	€ 494 per woning
Lasten onderhoud en beheer per jaar	€ 2.740 per woning

De beleidswaarde is eerst gedurende 2018 ingevoerd, waarbij dit waardebegrip nog in ontwikkeling is. Verdere ontwikkeling van dit waardebegrip zal kunnen leiden tot aanpassingen in de beleidswaarde in komende perioden, zoals ook geduid in het verslag van het bestuur.

Verskil marktwaarde en beleidswaarde activa in exploitatie

Per 31 december 2018 is in totaal € 673 miljoen aan ongerealiseerde herwaarderingen in het eigen vermogen begrepen uithoofde van de waardering van het vastgoed in exploitatie tegen marktwaarde in verhuurde staat. De waardering van dit vastgoed is in overeenstemming met het Handboek modelmatig waarden bepaald. Daarmee conform de in de Woningwet voorgeschreven waarderingsgrondslag en daaruit afgeleide ministeriële besluiten geldend ten tijde van het opmaken van de jaarverslaggeving.

De realisatie van deze ongerealiseerde herwaardering is sterk afhankelijk van het te voeren beleid van WoonFriesland. De mogelijkheden voor de corporatie om vrijelijk door (complexgewijze) verkoop of huurstijgingen de marktwaarde in verhuurde staat van het DAEB-bezit in exploitatie te realiseren zijn beperkt door wettelijke maatregelen en maatschappelijke ontwikkelingen zoals demografie en ontwikkeling van de behoefte aan sociale (DAEB) huurwoningen. Omdat de doelstelling van de corporatie is om duurzaam te voorzien in passende huisvesting voor hen die daar niet zelf in kunnen voorzien, zal van het vastgoed in exploitatie slechts een beperkt deel vervreemd worden. Daarnaast zal bij mutatie van de woning slechts in uitzonderingssituaties de huur





8. Toelichting op de balans per 31 december 2018

worden verhoogd tot de markthuur en zijn de werkelijke onderhouds- en beheerslasten hoger dan ingerekend in de marktwaarde, voortvloeiend uit de beoogde kwaliteit- en beheersituatie van de corporatie.

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

Het verschil tussen de marktwaarde en de beleidswaarde ultimo 2018 bestaat uit de volgende onderdelen.

Uitgangspunt voor:	(Bedrag x 1.000)	Basis	Afslag
Marktwaarde verhuurde staat		1.882.957	
Beschikbaarheid (doorexploiteren)			245.963
Betaalbaarheid (huren)			514.404
Kwaliteit (onderhoud)			210.846
Beheer (beheerkosten)			14.321
Beleidswaarde		895.423	

Het startpunt van de beleidswaarde betreft de marktwaarde in verhuurde staat van het vastgoed in exploitatie (DAEB en niet-DAEB).

Dit impliceert dat circa 79% van het totale eigen vermogen niet of eerst op zeer lange termijn realiseerbaar is. Gezien de volatiliteit van (met name) de beleidswaarde, is dit aan fluctuaties onderhevig.

Verstreckte zekerheden

Zonder toestemming van het WSW is het de corporatie niet toegestaan om de woningen die met door het WSW geborgde leningen zijn gefinancierd te bezwaren met een beperkt recht (recht van pand/hypotheek, recht van opstal, recht van erfpacht, recht van vruchtgebruik) of de verplichting aan te gaan om deze woningen met een zekerheidsrecht te bezwaren (positieve hypotheekverklaring). Als gevolg hiervan zijn de woningen die met geborgde leningen zijn gefinancierd, niet met hypothecaire zekerheden bezwaard. Daarnaast heeft het WSW recht van eerste hypotheek op de woningen van de corporatie betreffende de door het WSW geborgde financiering.

Voor de door het WSW verstreckte borgstelling heeft de corporatie een obligoverplichting gebaseerd op de omvang van de door het WSW geborgde leningen. Deze obligoverplichting is in de toelichting op de balans vermeld onder de Niet in de balans opgenomen verplichtingen en activa.





8. Toelichting op de balans per 31 december 2018

Overige vastgoedbeleggingen

bedragen x € 1.000

	Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden		Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie	
	2018	2017	2018	2017
Boekwaarde per 1 januari	19.927	21.545	5.986	1.689
Herwaardering	-3.693	-3.715	0	0
Herrekenende stand per 1 januari	16.234	17.830	5.986	1.689
<i>Mutaties</i>				
Toename bestede kosten onderhanden en nieuwe projecten	0	0	6.279	38.887
Afname door oplevering naar activa in exploitatie	0	0	-5.711	-33.441
Onrendabele toppen boekjaar	0	0	-2.662	-5.186
Overig	0	0	-1.914	4.037
Herclassificatie naar voorraad	-594	-713	0	0
Herclassificatie naar exploitatie	-629	-905	0	0
Opwaardering	482	314	0	0
Afwaardering	-130	-292	0	0
Overige mutaties	684	0	0	0
Totaal mutaties 2018	-187	-1.596	-4.008	4.297
Boekwaarde per 31 december	16.047	16.234	1.978	5.986

Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden

Herclassificatie vastgoed verkocht onder voorwaarden

De post herclassificatie uit het verloopoverzicht betreft:

- De in het boekjaar teruggekochte VOV-woningen die de bestemming hebben gekregen te worden doorverkocht zonder voorwaarden en ultimo boekjaar nog niet zijn verkocht; deze woningen zijn geherclassificeerd naar "Voorraden" tegen verkrijgingsprijs, zijnde de getaxeerde leegwaarde onder aftrek van de contractuele korting op moment van afwikkeling van de terugkoopverplichting; de woningen zijn onder de "Voorraden" opgenomen als vastgoed bestemd voor verkoop en worden na eerste verwerking gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs of lagere verwachte opbrengstwaarde.
- De in het boekjaar teruggekochte VOV-woningen die in hetzelfde boekjaar zijn doorverkocht zonder voorwaarden; herclassificatie vindt plaats met als kostprijs van de verkoop de getaxeerde leegwaarde waarde onder aftrek van de contractuele korting op moment van afwikkeling van de terugkoopverplichting; de opbrengstwaarde minus de kostprijs van deze woningen is in het resultaat verantwoord onder de post Resultaat verkoop vastgoedportefeuille.
- Indien een eerder onder voorwaarden verkochte onroerende zaak wordt teruggekocht ten behoeve van de eigen exploitatie, vindt herclassificatie plaats van onroerende zaken verkocht onder voorwaarden naar onroerende zaken in exploitatie. De onroerende zaken in exploitatie worden gewaardeerd tegen de marktwaarde op basis van het handboek. Een eventuele waardevermeerdering of -vermindering van de boekwaarde van de onroerende zaken bij terugkoop wordt verantwoord in de winst-en-verliesrekening.





8. Toelichting op de balans per 31 december 2018

Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie

Grondposities

In deze post zijn geen strategische grondaankopen begrepen, met het oog op ontwikkeling van vastgoedprojecten en waarbij nog geen inzicht bestaat in de feitelijke projectontwikkeling.

2. Materiële vaste activa

bedragen x € 1.000

	31-12-2018	31-12-2017
<i>Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie</i>		
Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie	10.185	8.750

	Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie	
	2018	2017
Boekwaarde per 1 januari		
Aanschaffingswaarde per 1 januari	21.528	18.710
Cumulatieve afschrijvingen en waardeverminderingen	-12.778	-11.088
Herrekenende stand per 1 januari	8.750	7.622

Mutaties

Investerings	2.493	1.714
Afschrijvingen	-1.058	-910
Totaal mutaties 2018	1.435	804

Boekwaarde per 31 december		
Aanschaffingswaarde	24.021	21.528
Cumulatieve afschrijvingen en waardeverminderingen	-13.836	-12.778
	10.185	8.750

De investeringen betreffen de aankoop van een netwerkpunt, de bouw van het magazijn in Grou en investeringen in automatisering. De actuele WOZ-waarde van de bedrijfspanden bedraagt € 3,1 mln. (peildatum 1-1-2018). De boekwaarde van deze panden bedraagt per 31-12-2018 € 6,9 miljoen. Ten opzichte van de WOZ-waarde hebben de bedrijfspanden een hoge boekwaarde aangezien de panden voor WoonFriesland een hogere bedrijfswaarde hebben dan de ingeschatte WOZ-waarde.

Afschrijvingen

De afschrijvingstermijnen en gevolgde systematiek luiden als volgt :

- terreinen : geen afschrijving
- automatisering : 3-5 jaar ; lineair
- inventaris : 10 jaar ; lineair
- kantoorgebouw : 50 jaar ; lineair
- installaties : 15 jaar ; lineair





8. Toelichting op de balans per 31 december 2018

3. Financiële vaste activa

bedragen x € 1.000

	31-12-2018	31-12-2017
<i>Deelnemingen in groepsmaatschappijen</i>		
OBM B.V. te Drachten (100%)	1.749	1.755

bedragen x € 1.000

	2018	2017
<i>OBM B.V.</i>		
Stand per 1 januari	1.755	1.774
Resultaat voorgaand boekjaar	0	-3
Aandeel in het resultaat	-6	-16
Stand per 31 december	1.749	1.755

bedragen x € 1.000

	31-12-2018	31-12-2017
<i>Andere deelnemingen</i>		
Estea Capital Friesland B.V. te Ede (20%)	20	20

bedragen x € 1.000

	2018	2017
<i>Estea Capital Friesland B.V.</i>		
Stand per 1 januari	20	0
Investerings	0	20
Aandeel in het resultaat	69	9
Dividend	-69	-9
Stand per 31 december	20	20

Het belang in de deelneming Estea Capital Friesland B.V. eindigt naar verwachting medio 2019.

	31-12-2018	31-12-2017
<i>Latente belastingvordering(en)</i>		
Latente belastingvorderingen	9.274	45.865

Bij een aantal jaarrekeningposten is sprake van tijdelijke verschillen tussen de waardering van activa en passiva volgens jaarrekeninggrondslagen en fiscale grondslagen. Verder is sprake van fiscaal compensabele verliezen. De hieruit voortvloeiende latente belastingvorderingen worden hierna toegelicht:

Vastgoed in exploitatie

Ten aanzien van het DAEB en niet-DAEB vastgoed in exploitatie is sprake van een waarderingsverschil tussen de commerciële en fiscale boekwaarde. De marktwaarde van het vastgoed in exploitatie bedraagt ultimo 2018 € 1.883,0 miljoen. De fiscale boekwaarde bedraagt ultimo 2018 € 1.784,2 miljoen. Ultimo 2017 is dit € 1.516,5 miljoen, respectievelijk € 1.739,7 miljoen. Het verschil is voor de latentie bepaald en contant gemaakt tegen de netto rente en een restant levensduur van 20,4 jaar (2017: 20,8).





8. Toelichting op de balans per 31 december 2018

Doordat de positieve fiscale herwaardering is omgeslagen in een negatieve fiscale herwaardering is deze post van de latentie met ingang van 2018 verantwoord onder de voorzieningen in plaats van onder de financiële vaste activa.

Projecten in ontwikkeling

Bij projectontwikkeling kan de fiscale waardering afwijken van de commerciële waardering vanwege voor de sector geldende fiscale waarderingsvoorschriften volgens de Vaststellingsovereenkomsten VSO 1 en 2. Voor het waarderingsverschil is in de jaarrekening een actieve latentie gevormd. Gezien het kortlopend karakter is deze latentie tegen de nominale waarde opgenomen, omdat er een verwaarloosbaar verschil bestaat met de contante waarde.

Verkoop woningen onder VOV

Hierbij is sprake van een waarderingsverschil tussen de commerciële en fiscale boekwaarde. Een gedeelte van de fiscale boekwaarde wordt afgewikkeld en een gedeelte van de boekwaarde in de vorm van een winstrecht wikkelt pas na terugkoop af. Voor dit tijdelijk verschil is sprake van een actieve belastinglatentie. Aangezien het moment van terugkoop en daarmee het moment van afwikkeling van de latentie op voorhand niet vast staat en een lange termijn kan zijn, is deze latentie tegen de contante waarde opgenomen.

Leningen en derivaten

In de jaarrekening is voor de leningenportefeuille een latente belastingverplichting respectievelijk -vordering tegen de contante waarde verantwoord voor het verschil tussen de waardering die de fiscus toepast (i.c. reële waarde) en de waardering als toegepast in de jaarrekening (geamortiseerde kostprijs). De latentie loopt af over de resterende looptijd van de leningen en derivaten.

Fiscaal verrekenbare verliezen

Er wordt een latente belastingvordering uit hoofde van fiscaal compensabele verliezen gevormd voor zover er voldoende sterke aanwijzingen zijn dat er in de toekomst voldoende fiscale winst beschikbaar zal zijn ter realisatie van de latente vordering. In de jaarrekening is hiervoor een latente belastingvordering tegen de contante waarde verantwoord.

Bij de waardering op netto contante waarde vindt de discontering van de waarderingsverschillen plaats tegen een netto rente van 2,67% (2017 : 3,13%). Dit percentage is afgeleid uit de voor WoonFriesland geldende rente voor langlopende leningen op 31 december 2018, onder aftrek van het toepasselijke VPB tarief in het jaar van afwikkeling. Bij de bepaling van het geldende belastingtarief is tevens rekening gehouden met de gewijzigde toekomstige VPB tarieven.

Stand latente belastingvorderingen tot waardering gebracht

De latente belastingvorderingen opgenomen in de balans en de hiermee samenhangende latente belastinglasten/-baten in de winst- en-verliesrekening zijn als volgt te specificeren:

bedragen x € 1.000

	Balans		Winst-en verliesrekening	
	2018	2017	2018	2017
Latente belastingvorderingen:				
Sociaal en commercieel vastgoed in exploitatie	-11.819	29.405	-41.225	-8.503
Vastgoed projecten en gronden	93	116	-23	-65
Leningen en derivaten	277	290	-13	-52
Niet toegestane voorzieningen	157	253	-96	-79
Fiscaal verrekenbare verliezen	20.566	15.801	4.766	6.820
	9.274	45.865	-36.591	-1.879





8. Toelichting op de balans per 31 december 2018

Onder de Latente belastingvorderingen is een post opgenomen uit hoofde van beschikbare voorwaartse verliescompensatie ter grootte van € 93.670 dzd. (2017: € 78.643 dzd.). Dit is het gevolg van het verlies geleden in het [2012/2013/2014/2017/2018], waarbij het waarschijnlijk is dat er voldoende toekomstige fiscale winst beschikbaar zal zijn binnen de fiscale eenheid om het verlies te compenseren voor de expiratedatum.

Het verloop van de in de balans tot waardering gebrachte latente belastingvorderingen in het boekjaar is op totaalniveau als volgt:

bedragen x € 1.000

	2018	2017
Boekwaarde 1 januari	45.865	47.744
Dotatie t.l.v. resultaat	4.765	6.820
Vrijval t.g.v. resultaat	-41.356	-8.699
Boekwaarde 31 december	9.274	45.865

De latenties uit hoofde van tijdelijke verschillen, zijn gebaseerd op de volgende nominale waarderingsverschillen ultimo 2018:

bedragen x € 1.000

	Jaarrekening	Fiscaal	Vershil	25%
Waarde sociaal en commercieel vastgoed in exploitatie	1.882.957	1.784.213	-98.744	-24.686
Waarde vastgoed in projecten en gronden	677	1.057	380	95
Waarde leningen en derivaten	60.247	62.735	2.488	622
Waarde fiscaal verrekenbare verliezen	0	93.670	93.670	23.418
Overige tijdelijke verschillen	-644	0	644	161
	1.943.237	1.941.675	-1.562	-390

Ultimo 2017 is het overzicht als volgt:

bedragen x € 1.000

	Jaarrekening	Fiscaal	Vershil	25%
Waarde sociaal en commercieel vastgoed in exploitatie	1.516.504	1.739.716	223.212	55.803
Waarde vastgoed in projecten en gronden	999	1.478	479	120
Waarde leningen en derivaten	67.690	70.710	3.020	755
Waarde fiscaal verrekenbare verliezen	0	78.643	78.643	19.661
Overige tijdelijke verschillen	-1.074	0	1.074	269
	1.584.119	1.890.547	306.428	76.608





8. Toelichting op de balans per 31 december 2018

Leningen u/g

bedragen x € 1.000

	Stand per 1 januari 2018	Bij	Af	Stand per 31 december 2018
Medisch Centrum Leeuwarden	55	0	-12	43
Fietsplan personeel	4	4	-4	4
	59	4	-16	47

Het gemiddelde rentepercentage van de uitgegeven leningen bedraagt per ultimo 2018: 6,74% (2017: 6,74%).

Medisch Centrum Leeuwarden

WoonFriesland verhuurt aan MCL vastgoed dat bij de bouw is afgestemd op de wensen van de huurder. MCL verhuurt dit vastgoed aan bijzondere doelgroepen en dit ligt in het verlengde van het beleid van WoonFriesland. Bij de bouw van het vastgoed heeft MCL verzocht om extra investeringen (zogenaamd meerwerk) aan te brengen. MCL had hier echter geen middelen voor beschikbaar, waarna WoonFriesland dit heeft voorgefinancierd. Het MCL betaalt vervolgens maandelijks een bedrag voor rente en aflossing aan WoonFriesland.

Fietsplan personeel

Medewerkers van WoonFriesland kunnen deelnemen aan een Fietsplan conform de cao en passend binnen de fiscale regelgeving. De door de medewerkers aangeschafte fiets wordt door WoonFriesland voorgefinancierd. Betaling van aflossing vindt plaats via het maandelijks salaris.

Flottende activa

4. Voorraden

Vastgoed bestemd voor de verkoop

bedragen x € 1.000

	31-12-2018	31-12-2017
Voormalige 'koopgarant' woningen bestemd voor reguliere verkoop	0	322
Voorraad grond- en ontwikkelposities	677	677
	677	999

De voorraad vastgoed bestemd voor de verkoop bestaat uit;woningen die zijn teruggekocht onder de constructie 'koopgarant' en weer regulier aan de markt worden aangeboden (aantal 2018: 0 / 2017: 2) en de grond- en ontwikkelposities die zijn bestemd voor verkoop (aantal 2018: 2 / 2017: 2).

Overige voorraden

bedragen x € 1.000

Voorraad materialen	681	673
---------------------	-----	-----





8. Toelichting op de balans per 31 december 2018

5. Vlottende vorderingen

Huurdebiteuren

bedragen x € 1.000

	31-12-2018	31-12-2017
t/m 3 maanden	424	408
> 3 maanden	405	452
Vertrokken bewoners	1.291	1.186
	2.120	2.046
Voorziening dubieuze debiteuren	-1.332	-1.247
	788	799
<i>Voorziening dubieuze debiteuren</i>		
Stand per 1 januari	1.247	1.560
Dotatie	-452	-367
Onttrekking	537	54
Stand per 31 december	1.332	1.247

Overige vorderingen

Overige debiteuren	72	78
--------------------	----	----

De overige vorderingen hebben een looptijd korter dan 1 jaar.

Overlopende activa

Overige (m.n. vooruitbetaalde bedragen/vooruitontvangen facturen)	423	1.276
---	-----	-------

6. Liquide middelen

Rekening-courant bank	9.293	8.423
Kas	1	1
	9.294	8.424

De liquide middelen staan ter vrije beschikking aan WoonFriesland.





8. Toelichting op de balans per 31 december 2018

PASSIVA

7. Eigen vermogen

Herwaarderingsreserve

bedragen x € 1.000

	31-12-2018	31-12-2017
DAEB vastgoed in exploitatie	665.251	467.588
Niet DAEB vastgoed in exploitatie	7.496	7.856
	672.747	475.444

bedragen x € 1.000

	DAEB vastgoed in exploitatie	Niet DAEB vastgoed in exploitatie	Totaal
Stand per 1 januari 2017	443.666	7.054	450.720
Desinvesteringen	-3.041	-297	-3.338
Mutatie herwaardering	26.963	1.099	28.062
Stand per 31 december 2017	467.588	7.856	475.444
Stand per 1 januari 2018	467.588	7.856	475.444
Desinvesteringen	-473	-306	-779
Mutatie herwaardering	198.136	-54	198.082
Stand per 31 december 2018	665.251	7.496	672.747
Totaal ongerealiseerde herwaardering			
Per 31 december 2018	755.708	8.515	764.223
Af: effect belastinglatenties	90.457	1.019	91.476
Stand per 31 december 2018	665.251	7.496	672.747

De herwaarderingsreserve sociaal vastgoed en commercieel vastgoed in exploitatie betreft het positief verschil tussen de boekwaarde op basis van de marktwaarde (op basis van het Handboek modelmatig waarderen marktwaarde) en de historische kostprijs (zijnde de initiële verkrijgings- of vervaardigingsprijs, zonder rekening te houden met enige afschrijving of waardevermindering), inclusief het effect van belastinglatenties. De latentie binnen de herwaarderingsreserve is in lijn met de overige verantwoorde latenties tegen de contante waarde opgenomen.

Voor de realiseerbaarheid van de waarde van de onroerende zaken in exploitatie en het hiermee samenhangende deel van de herwaarderingsreserve verwijzen wij naar het verslag van het bestuur.





8. Toelichting op de balans per 31 december 2018

Overige reserves

bedragen x € 1.000

	2018	2017
Stand per 1 januari	514.272	502.967
Stand per 31 december na resultaatbestemming	514.272	502.967
Resultaatbestemming boekjaar	66.260	7.967
Realisatie uit herwaarderingsreserve	779	3.338
Stand per 31 december	581.311	514.272

Bestemming van het resultaat 2018

Het bestuur stelt aan de Raad van Commissarissen voor het resultaat over het boekjaar 2018 ad € 264.341 dzd. als volgt te bestemmen:

- Het gerealiseerde resultaat over het boekjaar 2018 ad € 66.260 dzd. aan de overige reserves toe te voegen.
- Het niet-gerealiseerde resultaat ad € 198.082 dzd. ten gunste van de herwaarderingsreserve te brengen.

8. Voorzieningen

Onrendabele investeringen en herstructureringen

bedragen x € 1.000

	31-12-2018	31-12-2017
Onrendabele investeringen en herstructureringen	1.882	3.665

bedragen x € 1.000

	2018	2017
<i>Onrendabele investeringen en herstructureringen</i>		
Stand per 1 januari	3.665	81
Dotatie	2.662	5.186
Onttrekking	-3.171	-1.602
Vrijval	-1.274	0
Stand per 31 december	1.882	3.665

De voorziening heeft volledig een kortlopend karakter.





8. Toelichting op de balans per 31 december 2018

Overige voorzieningen

bedragen x € 1.000

	Stand per 1 januari 2018	Dotatie	Onttrekking	Vrijval	Stand per 31 december 2018
Voorziening reorganisatiekosten	683	0	-199	-247	237
Voorziening jubileumuitkering	391	47	-31	0	407
Voorziening V&E-meters	0	613	0	0	613
	1.074	660	-230	-247	1.257

De voorziening voor V & E-meters is overgenomen van De Veste bij de overname van de volkshuisvestelijke taken op Terschelling. Jaarlijks krijgen huurders voor € 100 V-meters toegekend voor verbetering van de huurwoning. Voor de nog niet bestede V-meters is een voorziening opgenomen. Bewoners hebben eenmalig E-meters gekregen afhankelijk van de leeftijd van de huurwoning te besteden aan energiebesparende maatregelen. Er is een voorziening opgenomen voor de nog niet bestede E-meters.

9. Langlopende schulden

bedragen x € 1.000

	31-12-2018	Waarvan langer dan vijf jaar	31-12-2017	Waarvan langer dan vijf jaar
Schulden/leningen overheid	7.443	4.768	15.229	4.669
Schulden aan kredietinstellingen	585.818	461.926	513.688	392.512
Verplichtingen uit hoofde van onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	15.883	15.883	16.852	16.852
Overige schulden	204	204	125	125
	609.348	482.781	545.894	414.158

Voor Verplichtingen uit hoofde van onroerende zaken verkocht onder voorwaarden en overige schulden is niet bekend wanneer de schuld afloopt en zijn derhalve geheel geclassificeerd als 'langer dan vijf jaar'.

bedragen x € 1.000

	31-12-2018	Aflossings- verplichting 2019	Resterende looptijd > 1 jaar en <= 5 jaar	Resterende looptijd > 5 jaar
Schulden/leningen overheid	15.513	8.070	2.675	4.768
Schulden aan kredietinstellingen	621.695	35.877	123.892	461.926
Verplichtingen uit hoofde van onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	15.883	0	0	15.883
Overige schulden	204	0	0	204
	653.295	43.947	126.567	482.781





8. Toelichting op de balans per 31 december 2018

Schulden/leningen overheid

bedragen x € 1.000

	2018	2017
Leningen overheid	7.443	15.229

	2018	2017
<i>Leningen overheid</i>		
Stand per 1 januari	25.525	34.396
Overgenomen leningen	284	0
Aflossing	-10.296	-8.871
Stand per 31 december	15.513	25.525
Aflossingsverplichting komend boekjaar	-8.070	-10.296
Langlopend deel per 31 december	7.443	15.229

Schulden aan kredietinstellingen

Leningen o/g

bedragen x € 1.000

	31-12-2018	31-12-2017
Leningen kredietinstellingen	585.818	513.688

	2018	2017
<i>Leningen kredietinstellingen</i>		
Stand per 1 januari	546.118	604.461
Overgenomen leningen	7.003	0
Aflossingen huidig boekjaar	-32.430	-58.339
Terugplaatsing roll-overs	25.000	0
Nieuwe leningen	76.004	0
Aflossingsverplichting komend boekjaar	-35.877	-32.434
Langlopend deel per 31 december	585.818	513.688

De overgenomen leningen onder de post 'leningen overheid' en 'leningen kredietinstellingen' betreffen de overgenomen leningen als onderdeel van de overname van de volkshuisvestelijke taak op Terschelling van De Veste

De marktwaarde van de leningen (inclusief aflossingsverplichting 2018) bedraagt ultimo 2018 € 85,4 miljoen (2017 € 81,0 miljoen). De marktwaarde is door het management bepaald middels inzet van een treasury specialist op basis van de rentecurve waarbij gerekend is met een kredietopslag.

Voor het totaal aan langlopende leningen en aflossingsverplichting komend jaar staat het WSW borg voor een bedrag van € 613 miljoen en de gemeenten voor een bedrag van € 24 miljoen. Dit is totaal € 637 miljoen, hiervan is € 44 miljoen als kortlopend verantwoord (aflossingsverplichting 2019).

De leningen worden afgelost op basis van lineaire, annuïtaire dan wel een fixe systeem.





8. Toelichting op de balans per 31 december 2018

Verplichtingen uit hoofde van onroerende zaken verkocht onder voorwaarden

bedragen x € 1.000

	31-12-2018	31-12-2017
	15.883	16.852
	2018	2017
<i>Onroerende zaken in exploitatie</i>		
Terugkoopverplichting ontstaan bij overdracht	19.612	21.295
Vermeerderingen / verminderingen	-2.760	-2.802
Stand per 1 januari	16.852	18.493
Herclassificatie naar exploitatie	-665	-960
Herclassificatie naar voorraad	-601	-723
Afwaarderingen	-95	-212
Opwaarderingen	392	254
Stand per 31 december	-969	-1.641
Terugkoopverplichting ontstaan bij overdracht	18.346	19.612
Vermeerderingen / verminderingen	-2.463	-2.760
	15.883	16.852

De terugkoopverplichting uit hoofde van woningen verkocht onder de Koopgarantregeling heeft betrekking op 172 aantal woningen (2017: 186), waarvan 135 huurwoningen uit bestaand bezit (2017: 145) en 37 nieuwbouwkooptwoningen (2017: 41). In 2018 zijn 14 woningen teruggekocht, hiervan zijn 10 opgenomen in exploitatie en 4 regulier verkocht.

Overige schulden

bedragen x € 1.000

	31-12-2018	31-12-2017
Overige schulden	204	125

10. Kortlopende schulden

Aflossingsverplichtingen langlopende schulden

Overheidsleningen	8.070	10.296
Schulden aan kredietinstellingen	35.877	32.434
	43.947	42.730

De totale aflossingsverplichting ultimo 2018 bestaat voor € 8.594 dzd uit ongeborgde leningen en voor € 35.353 dzd uit geborgde leningen (2017: € 10.662 dzd ongeborgd en € 32.068 geborgd).

Schulden aan leveranciers

Crediteuren	3.040	2.737
-------------	-------	-------





8. Toelichting op de balans per 31 december 2018

Overige belastingen en premies sociale verzekeringen

Omzetbelasting	3.783	3.873
Loonheffing	797	606
	4.580	4.479

Schulden terzake van pensioenen

bedragen x € 1.000

	31-12-2018	31-12-2017
Schulden terzake van pensioen	176	166

Overige schulden

Nog te ontvangen facturen	3.426	4.069
---------------------------	-------	-------

Overlopende passiva

Niet vervallen rente leningen o/g	8.904	9.790
Vooruitontvangen huren	1.299	1.111
Vooruitontvangen bedragen	948	954
Te verrekenen service- en stookkosten met huurders	757	581
Vakantiegeld	570	479
	12.478	12.915





8. Toelichting op de balans per 31 december 2018

FINANCIËLE INSTRUMENTEN

Algemeen

WoonFriesland maakt gebruik van derivaten om het rente- en kasstroomrisico af te dekken. Voor de verwerking, waardering en resultaatbepaling, past WoonFriesland met betrekking tot deze derivaten (hedge- instrumenten) kostprijs-hedge-accounting toe. De marktwaarde van de derivaten is per 31-12-2018 € 14,3 miljoen negatief (31-12-2017: € 16,9 miljoen negatief).

Doelstellingen en beleid inzake beheer financiële risico's

In het treasury-statuut van WoonFriesland staan de kaders benoemd omtrent het beheersen van risico's. De financiële instrumenten voldoen aan deze kaders.

Hedge-strategie

De hedge-strategie is het risico van wijzigingen in de rente afdekken met derivaten. WoonFriesland speculeert niet met derivaten.

Type hedge

Kostprijs-hedge-accounting op basis van individuele leningen. Kostprijs-hedge-accounting wordt toegepast op basis van de aansluiting van de kritische kenmerken van de instrumenten met de financieringen. Deze kenmerken zijn terug te vinden in de originele contracten.

Afgedekte positie

WoonFriesland dekt de variabiliteit in kasstromen voortvloeiende uit toekomstige rentebetalingen gerelateerd aan huidige leningen af. Hierbij worden de kasstromen van de rentebetalingen van de afgesloten leningen afgedekt.

Accounting

Het hedging-instrument en de hedged items onderliggend aan de af te dekken rentebetalingen worden tegen kostprijs op de balans opgenomen en gewaardeerd. Hedge-ineffectiviteit wordt in de winst-en-verliesrekening verwerkt.

Algemeen

De belangrijkste financiële risico's waaraan WoonFriesland onderhevig is zijn het marktrisico, het renterisico, het kredietrisico en het liquiditeitsrisico.

Kredietrisico

Het gaat hierbij om het risico dat financiële instellingen niet aan hun contractuele verplichtingen kunnen voldoen. Door het spreiden van transacties over verschillende financiële instellingen wordt getracht dit risico te beperken. Verder dienen de financiële instellingen te voldoen aan kredietwaardigheidseisen (rating).

Voor WoonFriesland is het kredietrisico inzake debiteuren relatief beperkt daar het overgrote deel van de huren maandelijks vooruit worden ontvangen.

Liquiditeitsrisico

Het gaat hierbij om het risico dat over onvoldoende middelen wordt beschikt om aan de directe verplichtingen te kunnen voldoen. Dit geldt voor alle verplichtingen van WoonFriesland en haar tegenpartijen, ongeacht of dit nu crediteuren of financiële instellingen zijn. WoonFriesland heeft op verschillende manieren gewaarborgd dat zij altijd aan haar verplichtingen kan voldoen (zoals bijvoorbeeld door de aanwezigheid van een kredietfaciliteit van € 5 miljoen (2017: € 5 miljoen) en het niet volledig opnemen van roll-over leningen van wat per ultimo 2018 een ruimte geeft van € 3 miljoen (2017: € 28 miljoen).





8. Toelichting op de balans per 31 december 2018

Het risico dat toekomstige kasstromen verbonden aan een monetair financieel instrument in omvang fluctueren is beperkt, aangezien de langlopende vorderingen en schulden voor het grootste deel vastrentend zijn.

Valutarisico

WoonFriesland loopt geen valutarisico. Zij is alleen werkzaam in Nederland waardoor alle inkomende en uitgaande kasstromen in euro's zijn.

Renterisico

WoonFriesland loopt renterisico over de rentedragende vorderingen en rentedragende langlopende en kortlopende schulden. Voor vorderingen en schulden met variabele renteaftspraken loopt de woningcorporatie risico ten aanzien van toekomstige kasstromen.

Voor vastrentende langlopende leningen loopt WoonFriesland het risico dat de reële waarde van de leningen zal dalen respectievelijk stijgen als gevolg van veranderingen in de markttrente (i.c. prijsrisico). Voor deze schulden worden geen financiële derivaten uit hoofde van veranderingen in de markttrente afgesloten.

Voor schulden met variabele renteaftspraken of renteconversie momenten (in het bijzonder variabele, roll-over en basisrente leningen) loopt de WoonFriesland risico ten aanzien van toekomstige kasstromen als gevolg van veranderingen in de markttrente (i.c. kasstroomrisico). Voor het overgrote deel van schulden met variabele renteaftspraken wordt het kasstroomrisico afgedekt door in geval van een significante verwachte stijging respectievelijk daling van de markttrente, renteswapcontracten af te sluiten waarbij de variabele rente wordt geruild voor een vaste rente. Verwezen wordt verder naar paragraaf 'Hedges' van dit hoofdstuk.

Renteprijsrisico's leningen overheid en kredietinstellingen

Ter beoordeling van het prijsrisico dat WoonFriesland loopt, zijn de leningen in onderstaand overzicht ingedeeld in groepen van overeenkomstige contractueel overeengekomen rentepercentages en looptijden:

2018 Renteklassen (vastrentende leningen)

Restant looptijd	Tot 3%	3% - 4%	4% - 5%	5% - 6%	6% - 7%	>7%	Eindtotaal	Gemiddelde gewogen Effectieve rente
1 - 5 jaar	88.154.000	17.777.000	7.335.000	3.288.000	1.960.000	0	118.514.000	3,80%
6 - 10 jaar	1.550.000	2.868.000	1.298.000	0	11.051.000	0	16.767.000	3,17%
11 - 15 jaar	0	5.675.000	1.089.000	0	13.537.000	0	20.301.000	2,33%
16 - 20 jaar	5.174.000	39.314.000	0	0	25.474.000	0	69.962.000	3,51%
> 20 jaar	71.500.000	110.140.000	0	0	68.024.000	0	249.664.000	3,45%
Eindtotaal	166.378.000	175.774.000	9.722.000	3.288.000	120.046.000	0	475.208.000	3,49%

2017 Renteklassen (vastrentende leningen)

Restant looptijd	Tot 3%	3% - 4%	4% - 5%	5% - 6%	6% - 7%	>7%	Eindtotaal	Gemiddelde gewogen Effectieve rente
1 - 5 jaar	11.397.000	87.096.000	8.074.000	16.652.000	4.248.000	0	127.467.000	4,37%
6 - 10 jaar	12.150.000	1.549.000	13.155.000	1.407.000	0	0	28.261.000	3,87%
11 - 15 jaar	3.663.000	0	6.015.000	0	0	0	9.678.000	3,95%
16 - 20 jaar	26.520.000	5.383.000	17.792.000	0	0	0	49.695.000	3,17%
> 20 jaar	0	71.500.000	128.047.000	0	0	0	199.547.000	3,51%
Eindtotaal	53.730.000	165.528.000	173.083.000	18.059.000	4.248.000	0	414.648.000	4,00%





8. Toelichting op de balans per 31 december 2018

Rentekasstroomrisico's leningen overheid en kredietinstellingen

De contractuele renteherzieningsdata of aflossingsdata indien laatstgenoemde eerder liggen en de effectieve rentevoet van de zowel in de balans als niet in de balans opgenomen financiële instrumenten van de stichting waarover rentekasstroomrisico wordt gelopen, luiden als volgt:

2018 Variabel rentende leningen

Financiële vaste activa	<= 1 jaar	2 jaar	3 jaar	4 jaar	5 jaar	> 5 jaar	Eindtotaal	Gemiddelde gewogen effectieve rente
Bank	9.294.000	-	-	-	-	-	9.294.000	0,00%
Totaal Financiële passiva	9.294.000	-	-	-	-	-	9.294.000	0,00%
Leningen overheid	-	-	-	-	-	-	-	0,00%
Leningen kredietinstellingen	20.000.000	-	-	32.000.000	-	110.000.000	162.000.000	1,20%
Bruto positie	29.294.000	-	-	32.000.000	-	110.000.000	171.294.000	1,20%
Renteswap (variabel naar vast)	20.000.000	-	-	-	-	40.000.000	60.000.000	4,47%
Netto positie	9.294.000	-	-	32.000.000	-	70.000.000	111.294.000	2,08%

2017 Variabel rentende leningen

Financiële vaste activa	<= 1 jaar	2 jaar	3 jaar	4 jaar	5 jaar	> 5 jaar	Eindtotaal	Gemiddelde gewogen effectieve rente
Bank	8.424.000	-	-	-	-	-	8.424.000	0,00%
Totaal Financiële passiva	8.424.000	-	-	-	-	-	8.424.000	0,00%
Leningen overheid	-	-	-	-	-	-	-	0,00%
Leningen kredietinstellingen	20.000.000	20.000.000	-	-	7.000.000	110.000.000	157.000.000	1,28%
Bruto positie	28.424.000	20.000.000	-	-	7.000.000	110.000.000	165.424.000	1,28%
Renteswap (variabel naar vast)	20.000.000	20.000.000	-	-	-	40.000.000	80.000.000	4,40%
Netto positie	8.424.000	-	0	0	7.000.000	70.000.000	85.424.000	2,86%

Overige kasstroomrisico's leningen overheid en kredietinstellingen

Rentevoet en kasstroomrisico leningen overheid en kredietinstellingen met resterende looptijden. Het gemiddelde rentepercentage langlopende schulden inclusief effect derivaten bedraagt per ultimo 2018: 3,36% (2017: 3,91%).de kenmerken:

Soort	2018 (x € 1.000)	%	Gem. looptijd	2017 (x € 1.000)	%	Gem. looptijd
Vast	441.188	69%	21	380.013	66%	19
Variabel	20.000	3%	8	20.000	3%	9
Roll-ver	82.000	13%	5	77.000	13%	7
Basis	60.000	9%	39	60.000	10%	40
Annuiteit	34.020	5%	12	34.634	6%	12
Totaal	637.208	100%	20	571.647	100%	19





8. Toelichting op de balans per 31 december 2018

Het totaal van € 637.208 dzd sluit aan met de volgende balansposten in de jaarrekening (bedragen x € 1.000):

Langlopende schulden

- Schulden/leningen overheid	7.443
- Schulden aan kredietinstellingen	585.818

Kortlopende schulden

- Overheidsleningen	8.070
- Schulden aan kredietinstellingen	35.877

Totaal **637.208**

Het bedrag ad € 475.208 dzd opgenomen in de tabel '2018 Renteklassen (vastrentende leningen)' sluit aan met het totaaloverzicht met resterende looptijd leningen naar type. In dit laatste overzicht staat bij 'Vast' € 441.188 dzd. het verschil wordt veroorzaakt door de 'Annuiteitenleningen' ad € 34.020 dzd.

De rente op de roll-overleningen is voor € 60 miljoen van de € 82 miljoen aan deze leningen afgedekt door renteswapcontracten. Dit betekent dat het renterisico voor WoonFriesland, afgezien van bij herfinanciering, zich hoofdzakelijk beperkt tot renteconversie bij basisrenteleningen en leningen met een variabele rente.

Bij de toelichting van de langlopende leningen is een specificatie opgenomen van de looptijd van leningen < 5 jaar en > 5 jaar. Daarnaast is het kortlopende deel van de langlopende leningen (< 1 jaar) afzonderlijk toegelicht.

Marktrisico

WoonFriesland beheerst het marktrisico door spreiding aan te brengen in de portefeuille en limieten te stellen.

Reële waarde

Voor vastrentende langlopende vorderingen en langlopende leningen loopt de stichting het risico dat de reële waarde van de vorderingen en leningen zal dalen respectievelijk stijgen als gevolg van veranderingen in de marktrente (i.c. reële waarderisico). Voor deze vorderingen en schulden worden geen financiële derivaten uit hoofde van veranderingen in de marktrente afgesloten.

Langlopende schulden

De reële waarde van de langlopende schulden is geschat aan de hand van de contante waarde van de toekomstige kasstromen tegen de geldende marktrente. De totale reële waarde van de langlopende schulden was voor 2018 € 854 (2017: € 900 miljoen).

Rente-instrumenten

WoonFriesland heeft per 31-12-2018 de beschikking over een drietal payer swaps, welke al voor 2009 met verschillende (toekomstige) ingangsdata zijn afgesloten bij diverse banken. Met deze swaps zijn renteaftspraken gemaakt, waarbij de hoogte van de rente voor WoonFriesland is vastgelegd. Hierdoor wordt het (toekomstige) renterisico verminderd.

In 2005 heeft WoonFriesland een payer swap afgesloten voor een hoofdsom van € 20 miljoen per jaar in 2007. De swap kent een te betalen vaste rente van 4,355%. In het betreffende jaar is een roll-over lening afgesloten met dezelfde hoofdsom, zodat per saldo de afgesproken te betalen vaste rente resteert. De reële waarde van de swap per ultimo 2018 bedraagt circa € 0,9 miljoen negatief, waardering nihil vanwege toepassing kostprijshedge-accounting.





8. Toelichting op de balans per 31 december 2018

In 2006 heeft WoonFriesland een tweetal payers swaps afgesloten voor een hoofdsom van € 40 miljoen per jaar in 2008 en 2009. De swaps hebben betrekking op een hoofdsom van respectievelijk € 20 miljoen en € 20 miljoen en kennen een te betalen vaste rente van respectievelijk 4,59% en 4,4585%. De reële waarde van de swaps per ultimo 2018 bedraagt circa € 13,4 miljoen negatief, waardering nihil vanwege toepassing kostprijshedge-accounting.

Hedges

Algemene hedgestrategie

WoonFriesland voert een strategie om het risico op wijzigingen van toekomstige rentekasstroom uit hoofde van bestaande en zeer waarschijnlijk in de toekomst af te sluiten leningen af te dekken. Daartoe worden renteswapcontracten afgesloten. Met een renteswap ontvangt WoonFriesland een variabele rente van de tegenpartij en betaalt zij een vaste rente terug.

Hedge accounting

Op basis van de hiervoor genoemde hedgestrategie past WoonFriesland in de jaarverslaggeving hedge-accounting toe waarbij de waarderingsresultaten van de afgedekte posities (leningen) en het afdekkingsinstrument (renteswaps) gelijktijdig in de winst-en-verliesrekening worden verwerkt teneinde aldus de toegepaste risicoafdekking in de verslaggeving tot uitdrukking te brengen.

Effectiviteit hedge-relatie

Hedge accounting wordt toegepast aangezien sprake is van een effectieve hedge-relatie. De kritische kenmerken (onder andere omvang en looptijd) van de hedge-instrumenten komen overeen met die van de afgedekte en nog af te dekken posities. Voor elke verslaggevingsperiode wordt de effectiviteit van de hedge relaties getest middels het vergelijken van de kritische kenmerken, die de waarde van de instrumenten het meest beïnvloeden. Indien ineffectiviteit wordt vastgesteld, wordt deze in de winst-en-verliesrekening verwerkt.

Renteswaps

Een payer swap is een rente-instrument met een waardeontwikkeling, afhankelijk van de renteontwikkeling kan dit resulteren in een positieve of een negatieve marktwaarde. Kort gezegd zal bij een stijgende rente de swap een positieve waarde krijgen en bij een dalende rente een negatieve waarde.

De belangrijkste modaliteiten van de afgesproken payer swaps zijn:

Bank	Hoofdsom	Vaste rente	Variabele rente	Startdatum	Einddatum	Reële waarde
RABOBANK	20.000.000	4,3550%	EUR6M	1-2-2007	1-8-2019	-922.000
BNG BANK	20.000.000	4,5900%	EUR3M	1-12-2009	1-12-2027	-7.025.000
RABOBANK	20.000.000	4,4585%	EUR3M	13-7-2009	13-7-2026	-6.388.000
	60.000.000	4,4030%				-14.335.000





8. Toelichting op de balans per 31 december 2018

Betreffende swaps zijn gekoppeld aan de volgende leningen en zijn derhalve effectief:

Bank	Hoofdsom	Vaste rente	Variabele rente	Startdatum	Einddatum
NWB BANK	10.000.000	4,3550%	EUR 6M +0,5BP	1-2-2007	1-8-2019
NWB BANK	10.000.000	4,3550%	EUR 6M +0,5BP	1-2-2007	1-8-2019
NWB BANK	7.000.000	4,4585%	EUR 3M -1BP	13-7-2018	13-7-2026
NWB BANK	7.000.000	4,4585%	EUR 3M -1BP	13-7-2018	13-7-2026
NWB BANK	6.000.000	4,4585%	EUR 3M -1BP	13-7-2018	13-7-2026
NWB BANK	20.000.000	4,5900%	EUR 3M +4BP	1-12-2008	1-12-2027
	60.000.000				





8. Toelichting op de balans per 31 december 2018

NIET IN DE BALANS OPGENOMEN ACTIVA EN VERPLICHTINGEN

Voorwaardelijke verplichtingen

WSW obligoverplichting

Leningen van toegelaten instellingen, die deelnemer zijn van het WSW worden door het WSW geborgd. Het WSW stelt zich borg jegens de geldgever voor de betaling van de leningsverplichtingen. Op grond van deze borgstelling zijn corporaties verplicht een obligo aan te houden ter grootte van een bepaald percentage (2018: 3,85%) over het schuldrestant van de door hun aangetrokken en door het WSW geborgde leningen. Met deze obligoverplichting staan toegelaten instellingen als deelnemer van het WSW garant voor elkaar. Per 31 december 2018 heeft WoonFriesland een aangegane obligoverplichting van € 22,8 miljoen (2017: € 20,9 miljoen). Deze verplichting is voorwaardelijk: zij is opeisbaar indien de borgstellingsreserve (risico- of garantievermogen) van het WSW niet voldoende is om op grond van aanspraken van geldgevers de betalingsverplichtingen van WSW-deelnemers over te nemen.

Lease-overeenkomsten

De toekomstige lease-verplichtingen van WoonFriesland betreffen de leasecontracten van de bedrijfsauto's en -bussen en bedragen € 1,57 miljoen (2017 € 0,68 miljoen) waarvan € 0,48 miljoen een looptijd betreft van korter dan 1 jaar en € 0,1 miljoen een looptijd langer dan 5 jaar betreft.

Aangegane verplichtingen inzake projecten in ontwikkeling

De aangegane verplichtingen van WoonFriesland bedragen € 19,0 miljoen (2017: € 17,7 miljoen).

Niet-verwerkte activa en verplichtingen

Heffing voor saneringssteun

De Autoriteit Woningcorporaties (Aw) heeft aan de corporatiesector een heffing voor saneringssteun opgelegd. Het WSW heeft bij de opvraag van de prognose-informatie 2019-2023 aangegeven dat rekening gehouden moet worden met een heffing voor saneringssteun in de jaren 2019 tot en met 2023 van jaarlijks 1,0% van de jaarlijkse huursom. Op basis van deze percentages en de geschatte jaarlijkse huursom verwacht de corporatie dat de heffing in de komende jaren als volgt zal zijn:

- 2019: € 1,2 miljoen;
- 2020: € 1,2 miljoen;
- 2021: € 1,2 miljoen;
- 2022: € 1,3 miljoen;
- 2023: € 1,3 miljoen.

Deze heffing is niet als verplichting in de balans opgenomen.

Kredietfaciliteit

WoonFriesland beschikt over een krediet- en kasgeldfaciliteit bij de N.V. Bank Nederlandse Gemeenten, bestaande uit een krediet in rekening-courant ad € 5 miljoen.

Overige niet uit de balans blijvende verplichtingen

WoonFriesland vormt met OBM B.V. een fiscale eenheid voor de vennootschapsbelasting. Op grond van de voorwaarden zijn de Stichting en de met haar gevoegde dochteronderneming ieder hoofdelijk aansprakelijk voor ter zake door de combinatie verschuldigde belasting.

In 2018 is overeenstemming bereikt inzake de verkoop van de BOG/MOG-portefeuille van WoonFriesland en is een overeenkomst met een derde partij getekend. De daadwerkelijke overdracht van het vastgoed zal in 2019 plaatsvinden.





9. Toelichting op de winst-en-verliesrekening over 2018

bedragen x € 1.000

Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille	2018	2017
11. Huuropbrengsten		
Woningen en woongebouwen DAEB	109.813	111.221
Woningen en woongebouwen niet-DAEB	399	550
Onroerende zaken niet zijnde woningen DAEB	3.538	4.314
Onroerende zaken niet zijnde woningen niet-DAEB	1.856	2.072
Af: Projectderving wegens sloop	8	-202
Af: Projectderving wegens renovatie	-528	-496
Af: Projectderving wegens verkoop	-98	-234
Af: Projectderving wegens nieuwbouw	-129	-83
subtotaal	114.859	117.142
Af: leegstand uit hoofde van mutatie	-1.793	-1.828
Af: huurderiving wegens oninbaarheid	-447	-365
	112.619	114.949

De gemiddelde huurverhoging per 1 juli 2018 bedroeg 1,0%.(1 juli 2017: 0,3%).

WoonFriesland heeft als lessor operationele leasecontracten afgesloten voor haar vastgoed waarbij sprake is van contracten voor onbepaalde tijd welke grotendeels tussentijds opzegbaar zijn (één maand opzegtermijn).

12. Opbrengsten servicecontracten

Vergoedingen van huurders voor leveringen en diensten	5.963	6.095
Af: Huurderiving wegens leegstand	-204	-252
	5.759	5.843

13. Lasten servicecontracten

Servicecontracten	6.443	6.706
-------------------	--------------	--------------

De bedragen die in rekening worden gebracht voor levering en diensten, en overige onroerende en roerende zaken zijn gebaseerd op de geraamde c.q. werkelijke kosten. Zij worden jaarlijks, indien noodzakelijk, aangepast. Jaarlijks vindt afrekening plaats met de huurders met betrekking tot de leveringen en diensten over het voorgaande jaar.

14. Lasten verhuur en beheeractiviteiten

Toegerekende organisatiekosten	7.641	8.466
Overig	1.486	437
	9.127	8.903

De toegerekende organisatiekosten aan verhuur en beheeractiviteiten volgen uit de kostenverdeelstaat. Daarin worden de organisatiekosten, welke onder andere bestaan uit lonen en salarissen en overige bedrijfskosten, op basis van een interne inschatting van de urenbesteding naar activiteiten verdeeld. Hierbij wordt in hoofdlijnen onderscheid gemaakt naar exploitatie, projectontwikkeling, verkoop en leefbaarheid.





9. Toelichting op de winst-en-verliesrekening over 2018

bedragen x € 1.000

Lonen, salarissen en sociale lasten	2018	2017
Salarissen	11.034	10.377
Sociale lasten	1.831	1.602
Pensioenlasten	1.520	1.461
Overige personeelskosten	2.587	2.394
	16.972	15.834

Bij WoonFriesland bedroeg het aantal fulltime equivalenten (fte's) in 2018 gemiddeld 215,2 ten opzichte van 204,7 in 2017. Deze werknemers waren in 2018 allen in Nederland werkzaam (2017: idem).

Personeelsleden	2018	2017
<i>Onderverdeeld naar:</i>	%	%
Bestuur & Staf	12,9	13,5
Bedrijfsvoering	73,9	69,5
Klant & Woning	135,0	124,2
Mobiliteitspool	1,0	1,0
	222,8	208,2

Pensioenlasten

Pensioenlasten

De gehanteerde pensioenregeling van WoonFriesland is ondergebracht bij het bedrijfstakpensioenfonds Stichting Pensioenfonds voor de Woningcorporaties (SPW). De belangrijkste kenmerken van deze pensioenregeling zijn:

- Er is sprake van een ouderdoms- en nabestaandenpensioen.
- Er is sprake van een middelloonregeling.
- De pensioenleeftijd is afhankelijk van de AOW pensioenleeftijd.
- De regeling kent zowel een levenslang als een tijdelijk partner- en wezenpensioen, waarbij het partner- en wezenpensioen is verzekerd op risicobasis.
- Voor het ouderdomspensioen, partnerpensioen en wezenpensioen stelt het bestuur van het pensioenfonds jaarlijks een premie vast met een maximum van 25% van de ouderdomspensioengrondslag respectievelijk 25% van de ouderdomspensioengrondslag gecorrigeerd met de deeltijdfactor.
- Als de middelen van het pensioenfonds het toelaten, zal het bestuur van het pensioenfonds de ingegane pensioenen en de premievrije aanspraken van gewezen deelnemers aanpassen overeenkomstig de consumentenprijsindex voor alle huishoudens. De toeslagverlening is voorwaardelijk. Er is geen recht op toeslagverlening en het is voor de langere termijn niet zeker of en in hoeverre toeslagverlening zal plaatsvinden. Het bestuur van het pensioenfonds beslist evenwel jaarlijks in hoeverre pensioenuitkeringen en pensioenaanspraken worden aangepast.

De belangrijkste kenmerken van de uitvoeringsovereenkomst zijn:

- Deelneming in het bedrijfstakpensioenfonds is verplicht gesteld voor de werknemers en bestuurders van de woningcorporatie.
- De woningcorporatie is uitsluitend verplicht tot betaling van de vastgestelde premies. In geen geval bestaat een verplichting tot bijstorting.
- Er is geen sprake van recht op teruggave/premiekorting.

De dekingsgraad van SPW bedraagt ultimo 2018 110,3% (31-12-2017: 115,8%). Hiermee voldoet het pensioenfonds aan de minimale vereiste 105% die voorgeschreven is door De Nederlandse Bank (DNB).





9. Toelichting op de winst-en-verliesrekening over 2018

bedragen x € 1.000

Toerekening organisatiekosten	2018	2017
Lonen en salarissen	14.385	13.440
Uitzendkrachten, inleen, et cetera	661	686
Overige personeelskosten	1.926	1.708
Overige huisvestingskosten	629	926
Afschrijvingskosten (huisvesting, ICT en inventaris)	1.005	857
Advieskosten	354	289
Automatiseringskosten	2.193	2.308
Overige algemene kosten	852	783
Toe te rekenen organisatiekosten	22.005	20.997

Organisatiekosten toegerekend aan:

- Lasten verhuur en beheeractiviteiten	7.641	8.465
- Lasten onderhoudsactiviteiten	11.297	10.257
- Overige directe lasten exploitatie bezit	928	240
- Lasten behorende tot nettoresultaat verkoop vastgoedportefeuille	252	190
- Overige organisatiekosten	245	396
- Leefbaarheid	1.642	1.449
Totaal toegerekende organisatiekosten	22.005	20.997

De organisatiekosten zijn toegerekend op basis van een kostenverdeelstaat, op basis van het aantal fte (2017: idem). Op basis hiervan is onderstaande verdeelstaat toegepast op de toe te rekenen organisatiekosten:

	2018	2017
	%	%
- Lasten verhuur en beheeractiviteiten	34,72	40,32
- Lasten onderhoudsactiviteiten	51,33	48,85
- Overige directe lasten exploitatie bezit	4,22	1,14
- Lasten behorende tot nettoresultaat verkoop vastgoedportefeuille	1,15	0,90
- Overige organisatiekosten	1,11	1,89
- Leefbaarheid	7,47	6,90
Totaal toegerekende organisatiekosten	100,00	100,00

Afschrijvingslasten onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie	2018	2017
Afschrijvingen verantwoord onder lasten verhuur en beheeractiviteiten	454	444
Afschrijvingen verantwoord onder lasten onderhoudsactiviteiten	385	309
Afschrijvingen verantwoord onder overige directe operationele lasten exploitatie bezit	46	10
Afschrijvingen verantwoord onder toegerekende organisatiekosten	11	8
Afschrijvingen verantwoord onder overige organisatiekosten	5	12
Afschrijvingen verantwoord onder leefbaarheid	104	74
	1.005	857





9. Toelichting op de winst-en-verliesrekening over 2018

bedragen x € 1.000

	2018	2017
15. Lasten onderhoudsactiviteiten		
Planmatig onderhoud	28.610	33.750
Mutatieonderhoud	4.104	4.070
Reparatie-/klachtenonderhoud	3.928	4.844
Onderhoud uitgevoerd door eigen dienst	-5.362	-5.435
Toegerekende organisatiekosten	11.297	10.257
	42.577	47.486

16. Overige directe operationele lasten exploitatie bezit

Belastingen exploitatie	5.872	6.114
Verzekeringen	434	351
Verhuurderheffing	11.154	9.769
Saneringsheffing	1.113	0
Bijdrage heffing Aw	103	88
Overige directe kosten	239	134
Toegerekende organisatiekosten	928	240
	19.843	16.696

17. Verkoopopbrengst vastgoedportefeuille

Voor het verkochte sociaal en commercieel vastgoed in exploitatie is de boekwaarde de marktwaarde in verhuurde staat. Voor het teruggekochte vastgoed onder VOV dat is doorverkocht zonder voorwaarden, is de boekwaarde de marktwaarde op terugkoopmoment onder aftrek van de contractuele korting.

Het in de winst-en-verliesrekening verantwoorde resultaat bij verkoop van vorengenoemd vastgoed is derhalve beperkt, gezien het geringe verschil tussen de opbrengstwaarde en de boekwaarde.

	2018	2017
<i>Verkoop huurwoningen (sociaal en commercieel vastgoed in exploitatie)</i>		
Verkoopopbrengst	6.202	89.627
Af: Verkoopkosten	-433	-993
Af: Toegerekende organisatiekosten	-252	-187
Af: Marktwaarde verkochte vastgoedportefeuille	-5.206	-87.498
Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille	311	949

De verkoopopbrengst betreft de verkoop van 22 woningen (2017: 1.347), 3 maatschappelijk (2017: 8), 1 commercieel (2017: 2) en 8 overige vastgoed (2017: 13). De door verkoop in 2018 gerealiseerde waardestijging ten opzichte van de boekwaarde begrepen in de herwaarderingsreserve in het eigen vermogen, bedraagt € 779 dzd.

De verkoopopbrengsten 2018 laten een forse daling zien ten opzichte van 2017 doordat in 2017 de verkoop van de zorgvastgoedportefeuille is gerealiseerd.





9. Toelichting op de winst-en-verliesrekening over 2018

	2018	2017
Verkoop koopwoningen en grondposities (voorraden)		
Verkoopopbrengst	0	119
Af: Verkoopkosten	0	-19
Af: Boekwaarde (vervaardigingsprijs of lagere opbrengstwaarde)	0	-103
Resultaat in winst-en-verliesrekening	0	-3

In 2018 zijn er geen koopwoningen en/of grondposities verkocht (2017: 1 verkochte grondpositie).

bedragen x € 1.000

	2018	2017
Verkoop teruggekochte woningen VOV (voorraden)		
Verkoopopbrengst	1.293	1.673
Af: Verkoopkosten	-40	-66
Af: Toegerekende organisatiekosten	0	-3
Af: Boekwaarde (vervaardigingsprijs of lagere opbrengstwaarde)	-1.013	-1.413
Resultaat in winst-en-verliesrekening	240	191

De verkoopopbrengst betreft 6 na terugkoop verkochte VOV-woningen (2017: 11 woningen)

	2018	2017
18. Overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille		
Afwaardering vastgoed in ontwikkeling	-3.673	-5.653
19. Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille		
Waardeveranderingen commercieel vastgoed in exploitatie	2.185	2.329
Waardeveranderingen sociaal vastgoed in exploitatie	285.521	24.307
Waardeveranderingen sociaal vastgoed in ontwikkeling	0	490
	287.706	27.126

20. Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille Verkocht onder Voorwaarden

Op(af)waardering vastgoed in ontwikkeling Verkocht onder Voorwaarden	98	44
--	----	----

21. Overige bedrijfsopbrengsten

Overige opbrengsten (exploitatie zonnepanelen)	86	60
Opbrengsten uit hoofde van overige dienstverlening	0	14
	86	74

22. Overige organisatiekosten

Jaarlijkse vergoeding RvC	85	85
Opleidingskosten RvC	9	16
Vrijval reorganisatiekosten	-247	-253
Toegerekende organisatiekosten	247	396
	94	244





9. Toelichting op de winst-en-verliesrekening over 2018

23. Leefbaarheid

De leefbaarheidskosten laten zicht uitsplitsen als zijnde:

Leefbaarheidsbijdrage woonmaatschappelijk werk	5	30
Leefbaarheidsbijdrage aanleg/onderhoud kleinschalige infrastructuur	13	16
Leefbaarheidsbijdrage schone woonomgeving/overlast/veiligheid	929	823
Overige leefbaarheidsbijdragen	1.663	1.474
	2.610	2.343

Financiële baten en lasten

24. Opbrengst van vorderingen die tot de vaste activa behoren en van effecten

bedragen x € 1.000

	2018	2017
<i>Rente overige vorderingen</i>		
Rente lening u/g	4	5

25. Rentelasten en soortgelijke opbrengsten

Overige rentebaten	104	67
--------------------	-----	----

26. Rentelasten en soortgelijke kosten

Rente op leningen overheid	-1.007	-1.631
Rente op leningen kredietinstellingen	-20.443	-21.397
Borgstellingsvergoeding	-121	-108
Rente overige	-120	-160
	-21.691	-23.296

27. Belastingen

Schattingen

De acute en latente belastingen in de jaarrekening zijn bepaald met inachtneming van de fiscale regels volgens de door de sector met de belastingdienst gemaakte afspraken (Vaststellingsovereenkomst I en II). De toepassing van deze regels is op een aantal onderwerpen niet zonder meer duidelijk en voor discussie vatbaar. Deze onderwerpen zijn onder andere het onderscheid tussen onderhoudskosten en verbeteringen, de toerekenbare kosten inzake projectontwikkeling en de inschatting van het op basis van een fiscale winstplanning naar verwachting te verrekenen deel van beschikbare fiscale verliezen. Eerst bij de aangifte zal blijken of en in hoeverre de fiscus de door de stichting gevolgde standpunten zal overnemen en accorderen. Om die reden kan de in de jaarrekening bepaalde acute en latente belasting achteraf nog aan veranderingen onderhevig zijn.

Belastingdruk winst-en-verliesrekening

De belastinglast/-bate over het resultaat in de winst-en-verliesrekening bestaat uit de volgende componenten:

bedragen x € 1.000

	2018	2017
Mutatie latente belastingen	-36.591	-1.879

Aansluiting toepasselijk en effectieve belastingtarief

Het toepasselijk (wettelijk) belastingtarief bedraagt 25% (2017: 25%). Het effectieve belastingtarief, zijnde de belastinglast in de winst-en-verliesrekening uitgedrukt als % van het jaarresultaat voor belastingen, bedraagt 12,21% (2017: 4,96%).





9. Toelichting op de winst-en-verliesrekening over 2018

De aansluiting tussen het effectieve belastingtarief en het toepasselijk belastingtarief is als volgt:

	2018	2017
	%	%
Toepasselijk belastingtarief	25,00	25,00
Deelnemingsvrijstelling	-0,01	-0,00
Niet-afrekbare kosten inclusief saneringsheffing	0,10	0,03
Correctie voorgaande jaren en niet gewaardeerde latenties	0,67	-6,72
Effect contante waarde op latentie (rekening houdend met verlaging toekomstige belastingtarief)	-13,55	-13,34
Effectief tarief	12,21	4,96

Het gemiddelde wettelijke tarief bedraagt 25%. De lagere effectieve belastingdruk wordt met name veroorzaakt primair door het contant maken van de latenties.

28. Resultaat deelnemingen

Aandeel resultaat OBM B.V.	-6	-19
Aandeel resultaat Estea Capital Friesland B.V.	69	9
	63	-10





10. Toelichting op het kasstroomoverzicht 2018

Samenstelling geldmiddelen

bedragen x € 1.000

Liquide middelen per 31 december 2017	8.424
Zeer liquide effecten per 31 december 2017	-
Geldmiddelen per 31 december 2017 volgens kasstroomoverzicht	8.424
Balansmutatie geldmiddelen 2018	870
Liquide middelen per 31 december 2018	9.294
Zeer liquide effecten per 31 december 2018	-
Geldmiddelen per 31 december 2018 volgens kasstroomoverzicht	9.294





11. Overige informatie

Belangrijke gebeurtenissen na balansdatum

In 2018 is overeenstemming bereikt inzake de verkoop van de BOG/MOG-portefeuille van WoonFriesland en is een overeenkomst met een derde partij getekend. De daadwerkelijke overdracht van het vastgoed zal in 2019 plaatsvinden na het doorlopen van de goedkeuringsprocedure van de Autoriteit Wonen. De impact van deze verkoop op het vermogen en resultaat van WoonFriesland is naar verwachting gering aangezien bij de waardering van het betrokken vastgoed al rekening is gehouden met deze transactie. De impact op het exploitatieresultaat vastgoedportefeuille van WoonFriesland zal tevens gering zijn.

Accountantshonoraria

	bedragen x € 1.000	
	2018	2017
Controle van de jaarrekening	148	130
Andere controlewerkzaamheden	18	16
	166	146

Bovenstaande honoraria voor onderzoek van de jaarrekening is gebaseerd op de totale honoraria voor het onderzoek van de jaarrekening 2018 ongeacht of de werkzaamheden reeds gedurende 2018 zijn verricht.





12. Gescheiden verantwoording DAEB/ niet-DAEB

Algemeen

Op grond van artikel 15 lid 2 en 4 van de Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015 heeft WoonFriesland onderscheid aangebracht tussen diensten van algemeen economische belang (DAEB tak) en de overige diensten (niet- DAEB tak). Daartoe zijn een afzonderlijke balans, winst-en-verliesrekening en kasstroomoverzicht voor respectievelijk de DAEB tak en de niet-DAEB tak opgesteld.

Aard van de niet-DAEB activiteiten

De niet-DAEB activiteiten van WoonFriesland bestaan (conform het door de Autoriteit Woningcorporaties goedgekeurde "scheidingsvoorstel") met name uit:

- Het verhuren van woningen die tot de niet-DAEB tak behoren.
- Verhuur van bedrijfsmatig onroerend goed dat onlosmakelijk gekoppeld is aan DAEB eenheden.
- Verhuur van bedrijfsmatig onroerend goed waarop WoonFriesland een verkoopstrategie heeft geformuleerd zoals verwoord in het bestuursverslag.
- Het verhuren van garages en parkeerplaatsen.

Grondslagen voor de splitsing

De belangrijkste uitgangspunten en grondslagen ten aanzien van de afzonderinge primaire overzichten zijn:

- Conform het door de Autoriteit Woningcorporaties goedgekeurde "scheidingsvoorstel", zijn de vastgoedbeleggingen in exploitatie gesplitst naar DAEB en niet-DAEB vastgoed in exploitatie.
- Ten aanzien van de onroerende zaken verkocht onder voorwaarden is de splitsing gebaseerd op de status van het bezit op het moment van de eerste verkoop.
- Met betrekking tot het vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie en de gerelateerde voorzieningen is onderscheid gemaakt op projectniveau, op basis van de daadwerkelijke projectplannen en de hieruit voortvloeiende classificatie.
- Alle deelnemingen van WoonFriesland zijn geclassificeerd als zijnde niet-DAEB.
- In de DAEB-tak van WoonFriesland is een post opgenomen inzake de nettovermogenswaarde van de niet-DAEB- tak (gelijk aan het eigen vermogen van de niet-DAEB-tak. Hierdoor is het eigen vermogen van de DAEB-tak gelijk aan het eigen vermogen van de jaarrekening.
- De belastinglatenties zijn toegerekend aan de DAEB- of niet-DAEB-tak conform de onderbouwing per latentiepost;
- Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor de verkoop en onderhanden projecten zijn volledig geclassificeerd als zijnde niet-DAEB.
- Ten aanzien van de liquide middelen is geen onderscheid te maken op basis van separate bankrekeningen. De splitsing is gemaakt op basis van de beginstand conform het goedgekeurde scheidingsvoorstel, gecorrigeerd voor de daaropvolgende "gesplitste" kasstromen.
- Huuropbrengsten en onderhoudskosten zijn voor zover mogelijk gesplitst op basis van koppeling aan het betreffende vastgoed.
- Voor overige opbrengsten en kosten, heeft WoonFriesland een verdeelsleutel toegepast op basis van een goedgekeurde kostenverdeelstaat.
- Voor de gescheiden kasstroomoverzichten is een identieke benadering toegepast als voor de gescheiden winst- en-verliesrekening.





12. Gescheiden verantwoording DAEB/ niet-DAEB

Gescheiden balans per 31 december 2018

(na resultaatbestemming)

Bedragen x € 1.000

ACTIVA	DAEB	niet-DAEB
Vaste activa		
Vastgoedbeleggingen		
DAEB vastgoed in exploitatie	1.851.405	0
Niet-DAEB vastgoed in exploitatie	0	31.552
Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	8.204	7.843
Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie	1.978	0
	1.861.587	39.395
Materiële vaste activa		
Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie	10.185	0
Financiële vaste activa		
Deelnemingen in groepsmaatschappijen	0	1.749
Netto vermogenswaarde niet-DAEB	32.690	0
Interne lening	4.000	0
Andere deelnemingen	0	20
Latente belastingvordering(en)	9.168	106
Leningen u/g	47	0
	45.905	1.875
Vlottende activa		
Vorraden		
Vastgoed bestemd voor de verkoop	0	677
Overige voorraden	677	14
	677	691
Vorderingen		
Huurdebiteuren	763	25
Overige vorderingen	70	2
Overlopende activa	423	0
	1.256	27
Liquide middelen	8.282	3.653
	1.925.959	44.923





12. Gescheiden verantwoording DAEB/ niet-DAEB

bedragen x € 1.000

PASSIVA	DAEB	niet-DAEB
Eigen vermogen		
Herwaarderingsreserve	665.251	7.496
Overige reserves	588.806	25.195
	1.254.057	32.691
Vorzieningen		
Onrendabele investeringen en herstructureren	1.882	0
Voorziening reorganisatiekosten	232	5
Voorziening jubileumuitkering	399	8
Voorziening V&E-meters	601	12
	3.114	25
Langlopende schulden		
Schulden/leningen overheid	7.443	0
Schulden aan kredietinstellingen	585.818	0
Verplichtingen uit hoofde van onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	8.047	7.836
Overige schulden	204	0
Interne lening	0	4.000
	601.512	11.836
Kortlopende schulden		
Aflossingsverplichtingen langlopende schulden	43.947	0
Schulden aan leveranciers	2.980	60
Overige belastingen en premies sociale verzekeringen	4.489	91
Schulden terzake van pensioenen	173	3
Overige schulden	3.377	49
Overlopende passiva	12.310	168
	67.276	371
	1.925.959	44.923





12. Gescheiden verantwoording DAEB/ niet-DAEB

Gescheiden winst-en-verliesrekening over 2018

bedragen x € 1.000

	DAEB	niet-DAEB
Huuropbrengsten	110.706	1.913
Opbrengsten servicecontracten	5.663	96
Lasten servicecontracten	-6.340	-103
Lasten verhuur en beheeractiviteiten	-8.961	-166
Lasten onderhoudsactiviteiten	-42.042	-535
Overige directe operationele lasten exploitatie bezit	-19.713	-130
Nettoresultaat exploitatie vastgoedportefeuille	39.313	1.075
Verkoopopbrengst vastgoedportefeuille	4.637	2.858
Verkoopkosten vastgoedportefeuille	-274	-199
Toegerekende organisatiekosten	-247	-5
Boekwaarde verkochte vastgoedportefeuille	-3.690	-2.529
Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille	426	125
Overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille	-3.628	-45
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille	285.521	2.185
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille verkocht onder voorwaarden	63	35
Waardeveranderingen vastgoedportefeuille	281.956	2.175
Overige bedrijfsopbrengsten	86	0
Overige organisatiekosten	-92	-2
Leefbaarheid	-2.610	0
Bedrijfsresultaat	319.079	3.373
Opbrengst van vorderingen die tot de vaste activa behoren en van effecten	4	0
Rentebaten en soortgelijke opbrengsten	267	0
Rentelasten en soortgelijke kosten	-21.691	-163
Financiële baten en lasten	-21.420	-163
Resultaat voor belastingen	297.659	3.210
Belastingen	-35.441	-1.150
Resultaat deelnemingen	0	63
Resultaat niet-DAEB	2.123	0
Resultaat na belastingen	264.341	2.123





12. Gescheiden verantwoording DAEB/ niet-DAEB

Gescheiden kasstroomoverzicht 2018

bedragen x € 1.000

Het kasstroomoverzicht is opgesteld volgens de directe methode

		DAEB	Niet- DAEB
1	(A) Operationele activiteiten		
	<i>Ontvangsten</i>		
1.1	Huren	110.623	1.947
1.1.1	Zelfstandige huurwoningen DAEB	105.683	-
1.1.2	Zelfstandige huurwoningen niet-DAEB	-	377
1.1.3	Onzelfstandig wooneenheden DAEB	1.834	-
1.1.7	Maatschappelijk onroerend goed	3.106	-
1.1.8	Bedrijfsmatig onroerend goed	-	1.058
1.1.10	Parkeervoorzieningen niet-DAEB	-	512
1.2	Vergoedingen	5.626	94
1.4	Overige bedrijfsontvangsten	420	59
1.5	Renteontvangsten	196	-
1.5 a	Renteontvangsten (exclusief interne lening)	33	-
1.5 b	Renteontvangsten interne lening	163	-
	Saldo ingaande kasstromen	116.865	2.100
	<i>Uitgaven</i>		
1.6	Erfpacht	-1	-7
1.7	Personeelsuitgaven	-14.081	-279
1.8	Onderhoudsuitgaven	-32.366	-305
1.9	Overige bedrijfsuitgaven	-21.432	-362
1.10	Renteuitgaven	-22.573	-163
1.10 a	Renteuitgaven (exclusief interne lening)	-22.573	-
1.10 b	Renteuitgaven interne lening	-	-163
1.11 a	Sectorspecifieke heffing onafhankelijk van resultaat	-1.091	-22
1.11 b	Verhuurdersheffing	-11.255	-2
1.12	Leefbaarheid externe uitgaven niet investeringsgebonden	-872	-
	Saldo uitgaande kasstromen	-103.671	-1.140
	Kasstroom uit operationele activiteiten	13.194	960
2.	(Des)investeringsactiviteiten		
	<i>MVA ingaande kasstroom A. DAEB en B. niet DAEB activiteiten</i>		
2.1 A	Verkoopontvangsten bestaande huur, woon- en niet woongelegenheden	4.645	-
2.1 B	Verkoopontvangsten bestaande huur, woon- en niet woongelegenheden	-	2.787
	<i>Tussentelling ingaande kasstroom MVA</i>	4.645	2.787





12. Gescheiden verantwoording DAEB/ niet-DAEB

Vervolg Kasstroomoverzicht 2018

bedragen x € 1.000

	DAEB	Niet- DAEB
MVA uitgaande kasstroom A. DAEB en B. niet DAEB activiteiten		
2.6 A Nieuwbouw huur, woon- en niet woongelegenheden	-3.350	-
2.7 A Woningverbetering, woon- en niet woongelegenheden	-33.835	-
2.9 A Aankoop, woon- en niet woongelegenheden	-36.941	-
2.9 B Aankoop, woon- en niet woongelegenheden	-	-1.311
2.11 B Aankoop woongelegenheden (VOV) voor doorverkoop	-	-691
2.12 A Sloopuitgaven, woon- en niet woongelegenheden	-471	-
2.14 A Investerings overig	-1.955	-
2.15 A Externe kosten bij verkoop	-278	-
2.15 B Externe kosten bij verkoop	-	-232
<i>Tussentelling MVA uitgaande kasstroom</i>	-76.830	-2.234
2.16 Saldo in- en uitgaande kasstroom MVA	-72.185	553
FVA		
2.17.1 Ontvangsten verbindingen	-	69
2.17.2 Ontvangsten overig	4	-
2.17.3 Ontvangen aflossing interne lening	1.000	-
2.19 <i>Saldo in- en uitgaande kasstroom FVA</i>	1.004	69
Kasstroom uit (des)investerings	-71.181	622
3. (C) Financieringsactiviteiten		
<i>Ingaand</i>		
3.1.1 Nieuwe te borgen leningen	101.000	-
<i>Uitgaand</i>		
3.2.1 Aflossing geborgde leningen	-32.068	-
3.2.2 Aflossing ongeborgde leningen DAEB-investeringen	-10.657	-
3.2.5 Aflossing bestaande leningen u/g die van de ti	-	-1.000
Kasstroom uit financieringsactiviteiten	58.275	-1.000
Mutatie geldmiddelen	287	583
4.1 Mutatie liquide middelen	287	583
Liquide middelen per 1-1	6.072	2.352
Liquide middelen per 31-12	6.359	2.935
Mutatie geldmiddelen	287	583





13. Overige informatie

WNT-verantwoording 2018 WoonFriesland

Op 1 januari 2013 is de Wet normering topinkomens (WNT) in werking getreden. De WNT is van toepassing op WoonFriesland. Het voor WoonFriesland toepasselijke bezoldigingsmaximum is in 2018 € 176.000.

1. Bezoldiging topfunctionarissen (bedragen x € 1,-)

1a. Leidinggevende topfunctionarissen en gewezen topfunctionarissen met dienstbetrekking. Tevens leidinggevende topfunctionarissen zonder dienstbetrekking vanaf de 13e maand van de functievervulling.

	S.K. Hoekstra	J.A. Kruijer
Functiegegevens	directeur bestuurder	directeur bedrijfsvoering
Aanvang en einde functievervulling in 2018	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12
Omvang dienstverband (in fte)	1,0	1,0
(Fictieve) Dienstbetrekking?	Ja	Ja
Bezoldiging		
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	152.451	167.000
Beloningen betaalbaar op termijn	21.438	-
Subtotaal	173.889	167.000
Individueel toepasselijk maximum voor de betreffende periode	176.000	176.000
-/- Onverschuldigd betaald bedrag	-	-
Totaal bezoldiging	173.889	167.000
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	PM	PM
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.	N.v.t.
Gegevens 2017		
Functiegegevens	directeur bestuurder	directeur bedrijfsvoering
Aanvang en einde functievervulling in 2017	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12
Omvang dienstverband (in fte)	1,0	1,0
Bezoldiging		
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	146.528	159.972
Beloningen betaalbaar op termijn	20.719	-
Subtotaal	167.247	159.972
Individueel toepasselijk maximum voor de betreffende periode	170.000	170.000
Totaal bezoldiging 2017	167.247	159.972





13. Overige informatie

1c. Toezichthoudende topfunctionarissen (bedragen x € 1,-)

	Ch. B. Mulder	L.J.M. Hobert	H.J.W. Mulder
Functiegegevens	voorzitter	commissaris	commissaris
Aanvang en einde functievervulling in 2018	1/1 - 31/3 en 13/4 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/3 en 23/4 - 31/12
Individueel toepasselijk maximum voor de betreffende periode	25.532	17.600	16.539
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	18.947	13.400	12.592
Beloningen betaalbaar op termijn	-	-	-
<i>Subtotaal</i>	18.947	13.400	12.592
-/- Onverschuldigd betaald bedrag	-	-	-
Totaal bezoldiging	18.947	13.400	12.592
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	PM	PM	PM
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
<i>Gegevens 2017</i>			
Aanvang en einde functievervulling in 2017	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	18.780	12.800	12.800
Beloningen betaalbaar op termijn	-	-	-
Totaal bezoldiging 2017	18.780	12.800	12.800

		J.A.F.A. Timmermans.	R.H. Mossel
Functiegegevens		commissaris	commissaris
Aanvang en einde functievervulling in 2018		1/1 - 31/12	1/1 - 31/12
Individueel toepasselijk maximum voor de betreffende periode		17.600	17.600
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen		13.400	13.400
Beloningen betaalbaar op termijn		-	-
<i>Subtotaal</i>		13.400	13.400
-/- Onverschuldigd betaald bedrag		-	-
Totaal bezoldiging		13.400	13.400
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	PM	PM	PM
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
<i>Gegevens 2017</i>			
Aanvang en einde functievervulling in 2017		1/1 - 31/12	1/1 - 31/12
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen		12.800	12.800
Beloningen betaalbaar op termijn		-	-
Totaal bezoldiging 2017		12.800	12.800

De binnen onze organisatie geïdentificeerde leidinggevende topfunctionarissen met een dienstbetrekking hebben geen dienstbetrekking bij meerdere WNT-plichtige instelling(en) als leidinggevende topfunctionaris (die zijn aangegaan met ingang van 1 januari 2018).





13. Overige informatie

3. Overige rapportageverplichtingen op grond van de WNT

Naast de hierboven vermelde topfunctionarissen zijn er geen overige functionarissen met dienstbetrekking die in 2018 een bezoldiging boven het individuele WNT-maximum hebben ontvangen . Er zijn in 2018 geen ontsluitkeringen betaald aan overige functionarissen die op grond van de WNT dienen te worden vermeld, of die in eerdere jaren op grond van de WOPT of de WNT vermeld zijn of hadden moeten worden.





14. Overige gegevens

1 Statutaire winstbestemmingsregeling

De winstbestemming vindt plaats overeenkomstig artikel 25 van de statuten. Daarin is bepaald dat de directie met goedkeuring van de raad van commissarissen vaststelt welk deel van de winst wordt toegevoegd aan de reserves.



Verklaring bestuur en raad van commissarissen





Verklaring bestuur

Statutaire regeling inzake de jaarstukken

Vaststelling van de jaarstukken behoeft de voorafgaande goedkeuring van de raad van commissarissen.

Bestuursbesluiten

In 2018 zijn 104 formele bestuursbesluiten genomen. De raad van commissarissen heeft aan 13 besluiten haar goedkeuring gegeven. De overige besluiten zijn ter kennis gebracht van de raad van commissarissen.

De belangrijkste besluiten waaraan door de Raad goedkeuring is gegeven, zijn opgenomen in het verslag van de raad van commissarissen (Hoofdstuk 3).

Functioneren intern beheersingssysteem

Bestuur en raad van commissarissen hebben in 2018 en 2019 kennis genomen van de rapportages van EY (managementletter) over de interne beheersing.

Met voldoening namen wij kennis van de conclusies in de managementletter van EY van 23 januari 2019 dat:

Uit de werkzaamheden van EY gericht op de interne beheersing, (voor zover van belang voor de jaarrekeningcontrole), alsmede de detailcontroles over de periode tot en met 31 augustus 2018 geen materiële bevindingen naar voren zijn gekomen.

Bestemming resultaat

Het bestuur stelt aan de raad van commissarissen voor het resultaat over het boekjaar 2018 ad € 264.341 dzd. als volgt te bestemmen:

- Het niet-gerealiseerde resultaat ad € 198.082 dzd. ten gunste van de herwaarderingsreserve te brengen.
- Het gerealiseerde resultaat over het boekjaar 2018 ad € 66.260 dzd. aan de overige reserves toe te voegen.

Bestemming middelen

Stichting WoonFriesland heeft in 2018 alle haar ter beschikking staande middelen ingezet ten dienste van haar volkshuisvestelijke doelen. De stichting heeft in het verslagjaar slechts woningen en overig vastgoed in bezit gehad in haar statutair werkgebied (Friesland).

Sigrid K. Hoekstra

Directeur-bestuurder

WoonFriesland

Grou, 13 mei 2019





Verklaring raad van commissarissen

De leden van de raad van commissarissen van WoonFriesland verklaren kennis te hebben genomen van het bestuursverslag, de daarin opgenomen jaarrekening over 2018 en de daarbij door de accountant afgegeven controleverklaring.

De raad van commissarissen heeft goedkeuring verleend aan het bestuursverslag en de jaarrekening 2018 en decharge verleend aan het bestuur.

Namens de raad van commissarissen,

Ir. C.B. Mulder

Voorzitter raad van commissarissen

Grou, 13 mei 2019



Controleverklaring EY Accountants





Controleverklaring van de onafhankelijke accountant



Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan: de raad van commissarissen van Stichting WoonFriesland

Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen jaarrekening 2018

Ons oordeel

Wij hebben de jaarrekening 2018 van Stichting WoonFriesland te Grou gecontroleerd.

Naar ons oordeel geeft de in het jaarverslag opgenomen jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van Stichting WoonFriesland op 31 december 2018 en van het resultaat over 2018 in overeenstemming met artikel 35 lid 1 en 2 van de Woningwet, artikel 30 en 31 van het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015, artikel 14 en 15 van de Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015, de bepalingen van en krachtens de Wet normering topinkomens (WNT) en richtlijn 645 van de Raad voor de Jaarverslaggeving.

De jaarrekening bestaat uit:

1. De balans per 31 december 2018.
2. De winst-en-verliesrekening over 2018.
3. De toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

De basis voor ons oordeel

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens het Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse controlestandaarden, en rubriek A van het accountantsprotocol zoals opgenomen in bijlage 4 bij de Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015 vallen. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de sectie Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening.

Wij zijn onafhankelijk van Stichting WoonFriesland zoals vereist in de Wet toezicht accountantsorganisaties, de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

Wij vinden dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

Benadrukking van de uitgangspunten van de beleidswaarde

Wij vestigen de aandacht op de toelichting op de beleidswaarde van activa in exploitatie zoals opgenomen in de jaarrekening op pagina 147 en 148. Hierin staan de voornaamste uitgangspunten van de beleidswaarde beschreven, alsmede dat de invulling van dit waardebegrip in de komende jaren nog nader wordt uitgewerkt waardoor de beleidswaarde in de komende jaren zal kunnen afwijken ten opzichte van het verslagjaar 2018. Ons oordeel is niet aangepast als gevolg van deze aangelegenheid.





Naleving anticumulatiebepaling WNT niet gecontroleerd

In overeenstemming met het Controleprotocol WNT 2018 hebben wij de anticumulatiebepaling, bedoeld in artikel 1.6a WNT en artikel 5, lid 1, sub j Uitvoeringsregeling WNT, niet gecontroleerd. Dit betekent dat wij niet hebben gecontroleerd of er wel of niet sprake is van een normoverschrijding door een leidinggevende topfunctionaris vanwege eventuele dienstbetrekkingen als leidinggevende topfunctionaris bij andere WNT-plichtige instellingen, alsmede of de in dit kader vereiste toelichting juist en volledig is.

Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen andere informatie

Naast de jaarrekening en onze controleverklaring daarbij, omvat het jaarverslag andere informatie, die bestaat uit:

- ▶ bestuursverslag;
- ▶ overige gegevens.

Op grond van onderstaande werkzaamheden zijn wij van mening dat de andere informatie:

- ▶ met de jaarrekening verenigbaar is en geen materiële afwijkingen bevat;
- ▶ alle informatie bevat die op grond van artikel 35 en 36 van de Woningwet is vereist.

Wij hebben de andere informatie gelezen en hebben op basis van onze kennis en ons begrip, verkregen vanuit de jaarrekeningcontrole of anderszins, overwogen of de andere informatie materiële afwijkingen bevat.

Met onze werkzaamheden hebben wij voldaan aan de vereisten in rubriek A van het accountantsprotocol zoals opgenomen in bijlage 4 bij de Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015 en de Nederlandse Standaard 720. Deze werkzaamheden hebben niet dezelfde diepgang als onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening.

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van de andere informatie, waaronder het bestuursverslag en de overige gegevens in overeenstemming met artikel 35 en 36 van de Woningwet.

Beschrijving van verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening

Verantwoordelijkheden van het bestuur en de raad van commissarissen voor de jaarrekening

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opmaken en getrouw weergeven van de jaarrekening in overeenstemming met artikel 35 lid 1 en 2 van de Woningwet, artikel 30 en 31 van het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015, artikel 14 en 15 van de Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015, de bepalingen van en krachtens de WNT en richtlijn 645 van de Raad voor de Jaarverslaggeving.

In dit kader is het bestuur tevens verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing die het bestuur noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of fraude. Bij het opmaken van de jaarrekening moet het bestuur afwegen of de toegelaten instelling in staat is om haar werkzaamheden in continuïteit voort te zetten.





Op grond van genoemd artikel 35 van de Woningwet moet het bestuur de jaarrekening opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling, tenzij het bestuur het voornemen heeft om de toegelaten instelling te liquideren of de activiteiten te beëindigen of als beëindiging het enige realistische alternatief is. Het bestuur moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gereede twijfel zou kunnen bestaan of de toegelaten instelling haar activiteiten in continuïteit kan voortzetten, toelichten in de jaarrekening.

De raad van commissarissen is verantwoordelijk voor het uitoefenen van toezicht op het proces van financiële verslaggeving van de toegelaten instelling.

Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening

Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van een controleopdracht dat wij daarmee voldoende en geschikte controle-informatie verkrijgen voor het door ons af te geven oordeel.

Onze controle is uitgevoerd met een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid waardoor het mogelijk is dat wij tijdens onze controle niet alle materiële fouten en fraude ontdekken.

Afwijkingen kunnen ontstaan als gevolg van fraude of fouten en zijn materieel indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze, afzonderlijk of gezamenlijk, van invloed kunnen zijn op de economische beslissingen die gebruikers op basis van deze jaarrekening nemen. De materialiteit beïnvloedt de aard, timing en omvang van onze controlewerkzaamheden en de evaluatie van het effect van onderkende afwijkingen op ons oordeel.

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel kritisch uitgevoerd en hebben, waar relevant, professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, rubriek A van het accountantsprotocol zoals opgenomen in bijlage 4 bij de Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. Onze controle bestond onder andere uit:

- ▶ Het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fouten of fraude, het in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing.
- ▶ Het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van de toegelaten instelling.
- ▶ Het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door het bestuur en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan.
- ▶ Het vaststellen dat de door het bestuur gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is. Tevens het op basis van de verkregen controle-informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gereede twijfel zou kunnen bestaan of de toegelaten instelling haar activiteiten in continuïteit kan voortzetten. Als wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij verplicht om aandacht in onze controleverklaring te vestigen op de relevante gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening.





Als de toelichtingen inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat een toegelaten instelling haar continuïteit niet langer kan handhaven.

- ▶ Het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen.
- ▶ Het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen.

Wij communiceren met de raad van commissarissen onder andere over de geplande reikwijdte en timing van de controle en over de significante bevindingen die uit onze controle naar voren zijn gekomen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing.

Groningen, 13 mei 2019

Ernst & Young Accountants LLP

w.g. drs. B.W. Littel RA



Bijlagen

- A Belanghouders WoonFriesland 2018
- B Overzicht van projecten die in 2018 zijn opgeleverd
- C Kwaliteits- en energieverbeteringen 2018
- D Energielabels 2018
- E Deelnemingen en verbindingen WoonFriesland 2018
- F 30-stappenplan communicatie bij kwaliteitsverbeteringen



Belanghouders WoonFriesland 2018

Overheid

- Provincie Fryslân
- De 18 gemeenten in Friesland waar WoonFriesland woningbezit heeft

Huurdersorganisaties

- Huurdersvereniging De Bewonersraad
- HuurdersBelangenVereniging Heerenveen
- Huurdersvereniging De Brandaris
- Raad van Advies Schiermonnikoog
- Raad van Advies Vlieland
- Bewonerscommissies en flatraden

Collega-corporaties

- Vereniging Friese Woningcorporaties
- De Noordelijke woningcorporaties
- Bond Zonder Naam

Brancheorganisatie

- Aedes

Maatschappelijke partners

- Diverse verenigingen van dorpsbelang en wijk- en buurtverenigingen
- Diverse welzijnsinstellingen
- Friesland College; Toolz
- Wocozon
- JINC
- Humanitas
- COA
- Nationaal Restauratie Platform
- Coöperatie Amaryllis, Essent, Vitens en De Friesland Zorgverzekeraar (Iedereen Financieel Fit)

Overige samenwerkingspartners

- Bouwgroep Dijkstra Draisma
- YES!Delft
- The Green Village
- Aeroscan
- Vereniging Metalen Ramen en Gevelbranche
- OCTO
- Aeroscan
- Joint Venture Estea Capital Friesland BV
- Finance Ideas
- Aareon
- Ediso
- EY

Diverse Zorginstellingen

- Zienn, Opvang en Ondersteuning
- Limor
- Fier Fryslân
- De Kwadrantgroep (Palet, Thuiszorg de Friese Wouden)
- Zorgpartners Friesland
- Patyna
- Zorggroep Plantein
- Zorggroep Sint Maarten
- Zorggroep Lianté
- ZuidOostZorg
- Fokus
- Thuiszorg Het Friese Land
- Stichting Sprank
- Stumass en Jados
- Connecting Hands
- Jade Zorggroep
- Zorggroep Noorderbreedte
- Leger des Heils
- Buurtzorg Nederland





Overzicht van projecten die in 2018 opgeleverd zijn

Plaats	Projectnaam	Nieuwbouw Huur	Sloop
Drachten	Klaverweide Fase 4	37	
Schiermonnikoog	De Riich	7	
Burgum	Burgum West		32
Harkema	Tiesingaplein		12
Heerenveen	Hemstraat e.o.		52
Totaal opleveringen 2018		44	96





Kwaliteit en energieverbeteringen 2018

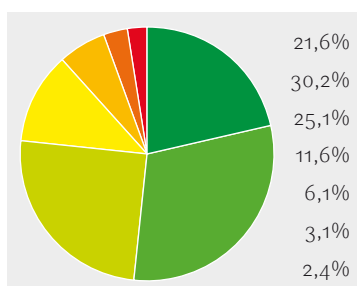
Gemeente	Project/overige individuele woningen	Aantal woningen verbeterd	Investering per gemeente in €	
Achtkarspelen	Surhuisterveen	40	1.258.000	
	Overig	26		
Dongeradeel	Overig	1	8.000	
Harlingen	Overig	1	1.000	
Heerenveen	Heerenveen/Tjalleberd	23	1.710.000	
	Heerenveen (Trekker e.o.)	51		
	Overig	49		
Kollumerland ca	Overig	2	11.000	
Leeuwarden	ABC-straten	99	21.130.000	
	Anjenplein	30		
	Boeierstraat	96		
	Boornstraat (units)	10		
	De Anjen	39		
	Gerbrandyweg	128		
	Nylân	112		
	Pieter Stuyvesantweg	24		
	Siemon de Vliegerstraat	25		
	Soestdijkstraat	31		
	Overig	130		
	Ooststellingwerf	Oosterwolde/Haulerwijk	26	1.155.000
		Overig	17	
Opsterland	Ureterp	54	1.397.000	
	Overig	24		
Schiermonnikoog	Overig	2	10.000	
Smallingerland	De Ee	10	4.814.000	
	Foswerd/Engwerd	56		
	Hooizolder	133		
	Schuttersveld	40		
Súdwest-Fryslân	Overig	79		
	Hemelum e.o.	46	3.743.000	
	Koudum 2017 en 2018	96		
	Stavoren	16		
Tytsjerksteradiel	Overig	20		
	Burgum	62	5.596.000	
	Cronenburghweg	10		
	Hanegraaffweg	20		
	Hurdergaryp/Gytsjerk	48		
Vlieland	Overig	102		
	Vlieland diverse straten	36	1.046.000	
Waadhoeke	Overig	1		
	Overig	1	1.000	
Weststellingwerf	Overig	18	168.000	
Totaal		1.834	42.448.000	



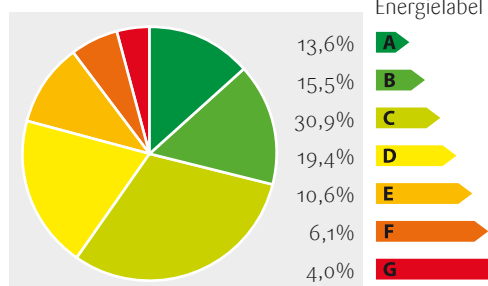


Verdeling Energielabels WoonFriesland

2018*
WoonFriesland



2018
Landelijk



* In 2018 heeft WoonFriesland van 1.834 woningen de energieprestatie verbeterd naar gemiddeld label B. De toekenning van de nieuwe labels is nog onderhanden. Hierdoor is de grafiek deels gebaseerd op geprognosticeerde labels.





Deelnemingen en verbindingen WoonFriesland in 2018

Besloten vennootschappen waarvan Stichting WoonFriesland aandeelhouder is

1. OBM B.V. (100% deelneming WoonFriesland)

OBM B.V. is een houdstermaatschappij waarin deelnemingen in andere besloten vennootschappen waren ondergebracht. In 2018 vallen onder OBM B.V. geen andere deelnemingen. Het resultaat en de waarde van OBM B.V. zijn in de jaarrekening 2018 van WoonFriesland opgenomen. Het jaarresultaat 2018 bedraagt € 6.000 (negatief) en de netto vermogenswaarde per 31 december 2018 € 1.749.000.

2. Estea Capital Friesland B.V. (20% deelneming van WoonFriesland)

Estea Capital Friesland B.V. is in 2017 opgericht in verband met de verkoop van het zorgvastgoed door WoonFriesland. WoonFriesland bezit 20% van de aandelen van deze B.V. en heeft 50% van het stemrecht. Om een zorgvuldige overdracht te garanderen, kan WoonFriesland twee jaar via een joint venture nog invloed uitoefenen op het beleid met betrekking tot dit vastgoed.

Overige verbindingen van Stichting WoonFriesland

3. Verenigingen van Eigenaren

WoonFriesland heeft in appartementen- en flatgebouwen in Friesland een deel van de appartementsrechten in haar bezit en is uit dien hoofde lid van een groot aantal Verenigingen van Eigenaren. Het technisch en administratief beheer van de verenigingen is grotendeels ondergebracht bij Axentrix Vastgoedbeheer.





30-stappenplan communicatie bij kwaliteitsverbeteringen

Kwaliteitsverbetering in 30 stappen. Hoe doen we dat bij WoonFriesland?

1 Project selectie
Assetmanagement en relatie-management: input vragen bij wijkconsulenten, technisch adviseurs, onderhoudsmonteurs en mutatie inspecteurs.
relatiemanager
assetmanager

2 Klantcommunicatie maakt de briefing naar ingehuurde of interne partijen
(bewonersscan) en vraagt verslag op van de ingehuurde partij(en) (aanvullende info bewoner en info voor scrum 1).
Briefing
klantcommunicatie

3 Brief 1 naar huurders.
Aankondiging onderzoeken binnen en buiten (abest 100% constructieve duurzaamheid 10%) door verschillende partijen. Wijkconsulent en strip 1 (abest) laten aftekenen.
Brief 1
wijkconsulent

4 Bezoek verschillende partijen teruggroeping inclusief terugkoppeling bijzondere situaties naar wijkconsulent en strip 1 (abest) laten aftekenen.
wijkconsulent

5 Verslag van externe partijen of interne collega's van bijzondere situaties > wijkconsulent.

6 Start bewonersscan door wijkconsulent en levert aan bij klantcommunicatie.
wijkconsulent

7 Intern overleg/schouw
Interne afstemming o.a. over bewoners-scan en info externe partijen/interne collega's, aanwezig: TA, wijkconsulent, communicatie en projectleider en bezoek locatie.
wijkconsulent

8 Brief 2 huurders aankondiging onderzoek energie (100%).
Brief 2
klantcommunicatie

9 Bezoek Energier/Step en strip 2 aftekenen.
wijkconsulent

10 Scrum: planvorming sprint van 3 weken consulenteer indien aanwezig wijkconsulent de bewonerscommissie/traad. Basisteam: projectleider, wijkconsulent, technisch adviseur, klantcommunicatie, relatie manager of servicemonteur, financiële collega's.
wijkconsulent

11 Plan presentatie met interne financiële raming aan assetmanagement en dan aan DMT.
wijkconsulent

12 Brief 3 aankondiging warme opname door aanneemer (100%) en wijkconsulent.
Brief 3
wijkconsulent

13 'Warme' opname (strip 3), inclusief voorstel en folder zonnestroom (strip 4), kleurkeuzes en contract ondertekenen. Hiër wijkconsulent om achter de deurt te kijken en huurder thuis te ontmoeten en invulling geven aan sociaal verhuurbedrijf a.d.h.v. een checklist.
wijkconsulent

14 Begroting, inkoop en planning
Van aanneemer naar WFR.
wijkconsulent

15 Bewonerscan aanpassen en acties in gang zetten door wijkconsulent n.a.v. o.a. 'hamsters' dierentuin'. Let op: eventuele bijkomende kosten meenemen in besliddocument.
wijkconsulent

16 Besliddocument maken en naar DMT voor besluitvorming.
wijkconsulent

17 Brief 4: aankondiging WoonVragen, zonnestroom, wijkconsulent is nieuw contactpersonen, aanspreekt en schakelt voor technische vragen met uitvoerder en toezichthouder.
Brief 4
wijkconsulent

18 Brief 5: omwonenden informeren door klantcommunicatie.
Brief 5
wijkconsulent

19 WoonVragen (bewonersboekje, overzicht werkzaamheden, evt. nog kleurkeuzes) en voorlopige startdatum bekend. Uitleg zonnestroom, filmje en evt. nog contract ondertekenen. Strip 5 aftekenen door wijkconsulent. Regulematies presentatie door wijkconsulent. Of: Informatiepunt voor strip 13, meetert, bepaalt scrumteam.
wijkconsulent

20 Persoonlijk bezoek door wijkconsulent als huurder niet in informatiepunt of modelwoning is gevestigd, met aandacht voor zonnestroom en keuzeformulieren.
wijkconsulent

21 Huisbezoek aanneemer (paar dagen voor start), neemt meetkastkaart (= definitieve planning specifiek van de woning en NAW gegevens) en of samenvatting brochure mee.
aanneemer

22 Interne Start
Projectleider organiseert met scrumteam en toezichthouder.
wijkconsulent

23 Start werkzaamheden inclusief zonnepanelen plaatsen.
START
aanneemer

24 Nieuwsbrief optioneel bij veel dezelfde vragen of wanneer er iets wijzigt ten opzichte van het bewonersboekje, door klantcommunicatie.
wijkconsulent

25 Technische oplevering door aanneemer en toezichthouder. Seintje uitkering bewonersvergoeding door toezichthouder aan projectleider.
wijkconsulent

26 Bezoek huurder door wijkconsulent: vraagt of alles duidelijk is en werkt • tekent opleverformulier af • geeft handdoekje • geeft handleiding verbeterde woning • tekent strip 6 af. Wijkconsulent neemt volle kaart in en geeft cadeau.
huurder
wijkconsulent

27 Klantverdragenonderzoek
wijkconsulent

28 Evaluatie intern o.a. n.a.v. klanttevredenheidsmeting, communicatie en proces, projectleider organiseert.
wijkconsulent

29 Atrienis check op nieuw label (10%) aangestuurd door klantcommunicatie.
wijkconsulent

30 #HAPPYHUURDER
klantcommunicatie

Aandacht voor zonnestroom en keuzeformulieren



WoonFriesland

Het sociaal verhuurbedrijf

