

Bestuursverslag 2017



VOORAF

Voor u ligt het gecombineerde Bestuursverslag en de Jaarrekening 2017 van ProWonen. Het volkshuisvestingsverslag vormt een afzonderlijk document. Met deze documenten legt ProWonen verantwoording af over de geleverde prestaties in 2017. Maar we doen meer. Op allerlei andere manieren blikken we samen met onze klanten, maatschappelijke partners en collegacorporaties op het afgelopen jaar terug, en maken we afspraken en laten we zien hoe we in 2018 samen verder werken aan het prettig wonen.

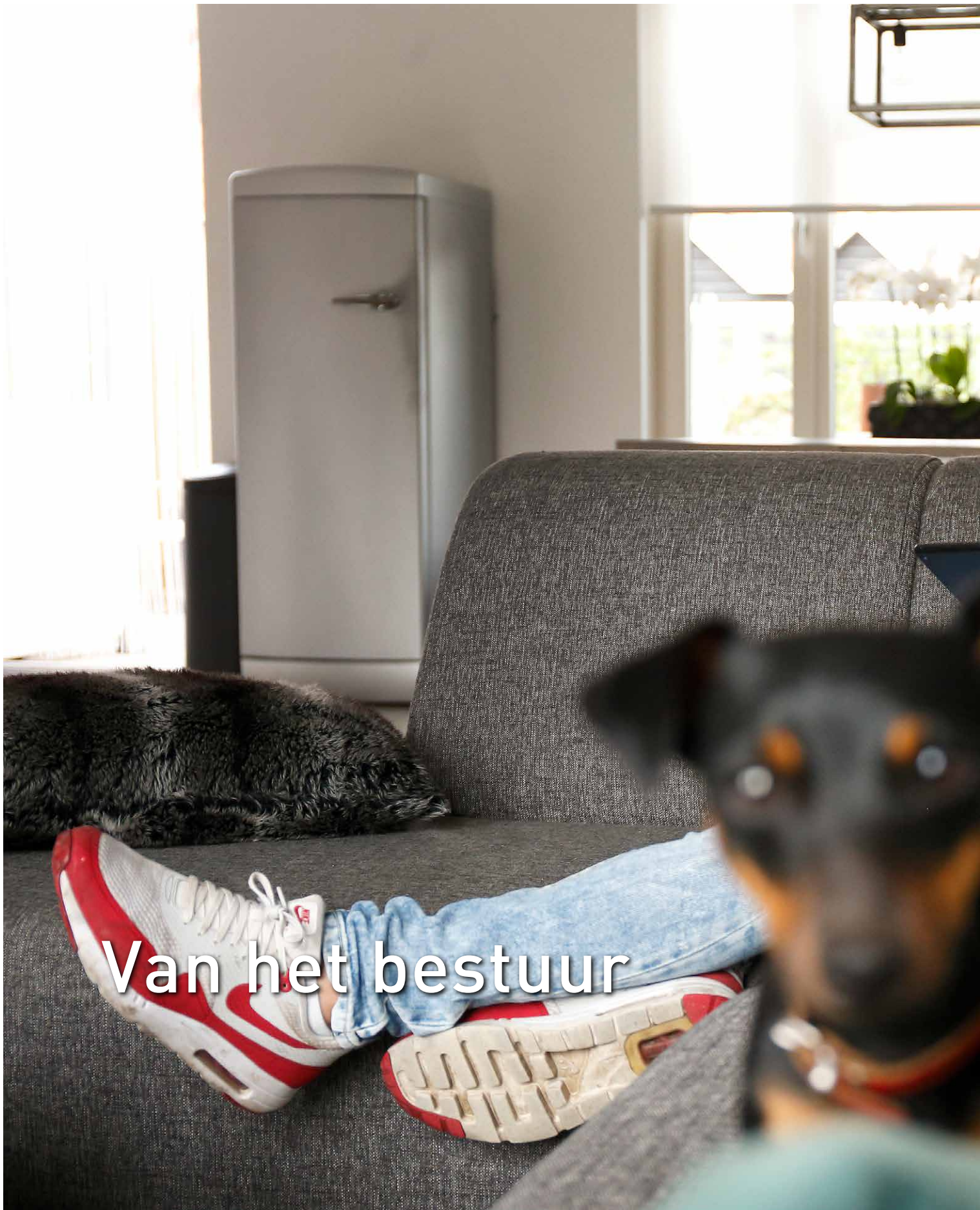
INHOUDSOPGAVE

BESTUURSVERSLAG

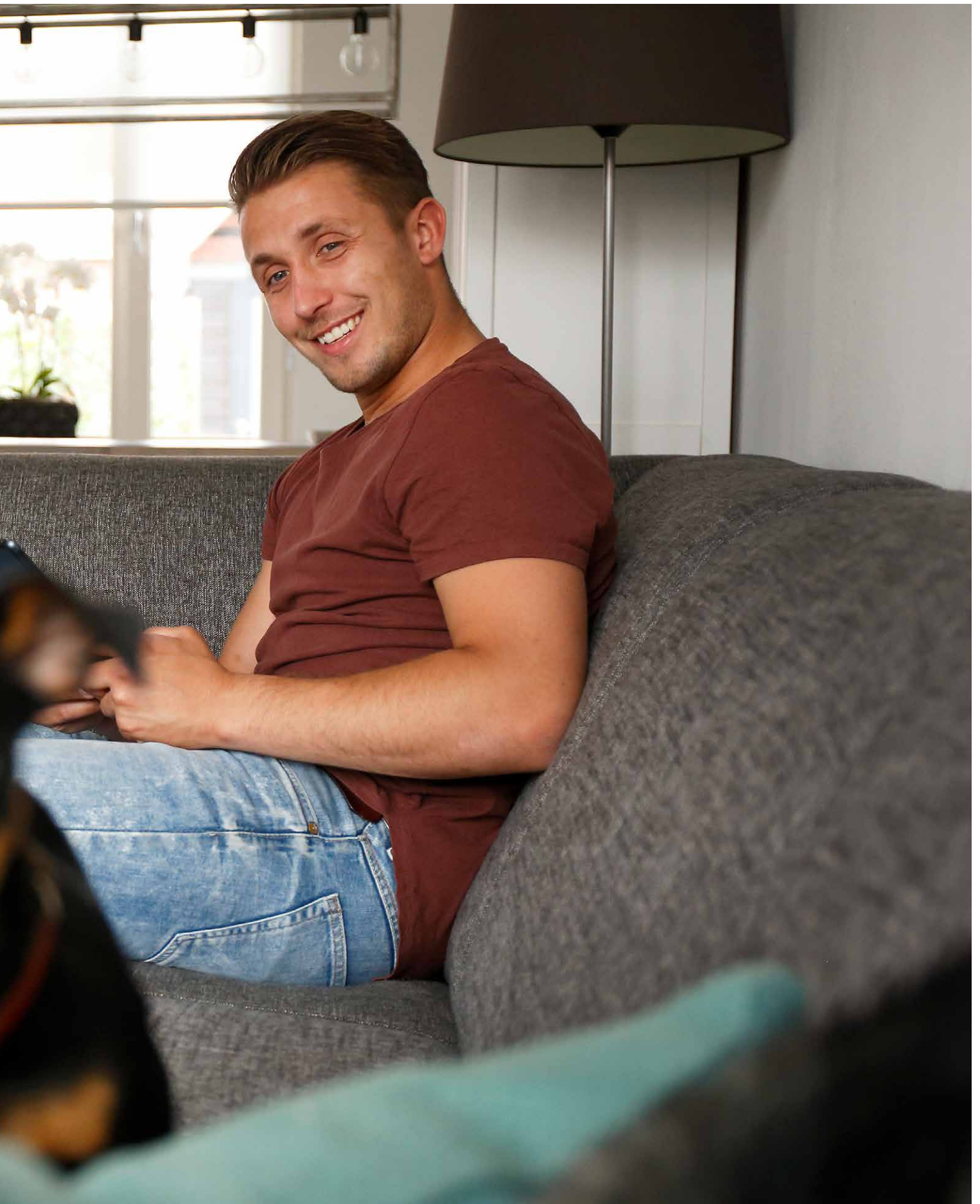
Van het bestuur	4
ProWonen in 2017	10
De organisatie ProWonen	20
ProWonen in verbinding	30
Financieel gezond	36
Raad van Commissarissen	42

VERKORTE JAARREKENING

Balans per 31 december 2017	54
Winst- en verliesrekening over 2017	55
Kasstroomoverzicht over 2017	57
WNT verantwoording 2017	59
Toelichting op de verkorte jaarrekening	61



Van het bestuur



VERBINDING

Als ik terug kijk op 2017 zie ik een jaar waarin de verbinding met de samenleving, onze klanten en maatschappelijke partners een steeds prominentere plek inneemt. Het is een mooi en intensief jaar geweest, waarin hard gewerkt is en resultaten geboekt zijn waar ik trots op ben. Niet alleen door ProWonen, maar door samen met partners de schouders te zetten onder de uitdagingen, vragen en kansen die er in de Achterhoek en onze kernen spelen. De trend om verantwoordelijkheden terug te leggen in de samenleving krijgt steeds duidelijker vorm. Het is onze opgave op de hoogte te zijn van nieuwe ontwikkelingen, te beschikken over de juiste kennis en kunde, veranderingen tijdig op te merken en te kijken waar en wat wij vanuit onze rol kunnen toevoegen voor onze klanten en in samenwerking met onze partners. Door naar elkaar te luisteren, elkaar aan te vullen, vragen te stellen, van mening te verschillen en scherp te houden komen we per saldo verder en bereiken we meer. We zijn en voelen ons samen verantwoordelijk; elk vanuit ons eigen deel en samen voor het geheel.

SPEERPUNTEN PROWONEN

Het hebben van voldoende beschikbare betaalbare woningen voor onze klanten is een belangrijk speerpunt voor ProWonen. Daarnaast is duurzaamheid een steeds belangrijker speerpunt geworden. Waar onze aandacht eerst vooral uitging naar ons vastgoed en energielabels, kijken we inmiddels breder naar onder meer het binnenklimaat en de woonomgeving. Het heeft geleid tot een aangescherpte visie op verduurzamen. Daar investeren we actief in met onze tijd, geld en aandacht. We volgen nieuwe ontwikkelingen op de voet en integreren ze in een samenhangende portefeuillestrategie. We kijken naar welke woningen we nu en de komende jaren nodig hebben. Anticiperen op de bevolkings- en huishoudenskrimping, terwijl er de eerstkomende jaren nog een toenemende vraag is naar huurwoningen. We zoomen in op de kernen in ons werkgebied, omdat we merken dat elke kern zijn eigen specifieke (woningmarkt) situatie kent. Dit sluit aan bij de gesprekken hierover met gemeenten, huurdersverenigingen en de lokale belangenorganisaties.

DEMOGRAFISCHE ONTWIKKELINGEN

De trend die we al jaren aan zien komen, zet zich door. De samenstelling van de bevolking in onze gemeenten (Berkelland, Oost Gelre en Bronckhorst) verandert de komende tien jaar sterk. Het aantal inwoners daalt, de vergrijzing zet door en de daling van het aantal huishoudens kondigt zich al aan. Krimp is niet langer een

abstract begrip, maar begint ook in de Achterhoek tastbaar te worden. We merken wel dat het door de jaren heen ook een beladen woord is geworden; daarom hebben we het steeds vaker over de demografische ontwikkelingen. Op termijn zullen er minder huizen nodig zijn en van een andere kwaliteit. Uit de Achterhoeks Woonwensen en Leefbaarheidsonderzoek blijkt dat de krimp niet in alle gemeenten en zelfs niet in alle kernen op eenzelfde moment zijn intrede doet. We gaan uit van een periode van 2023 tot 2028. De impact van deze ontwikkelingen staan hoog op de agenda van ProWonen, de gemeenten en collega-corporaties. Intern vertalen we dit samen met onze ambities op het gebied van verduurzamen door naar de portefeuillestrategie 2018-2030 inclusief kernenvisies.

LOBBY

De Achterhoekse corporaties slaan steeds meer de handen ineen om de uitdagingen die de demografische ontwikkelingen met zich mee brengen op te kunnen vangen. Het vormen van een gedeelde strategische visie op de ontwikkeling van de regionale woningvoorraad maakt hier onderdeel van uit en geeft de mogelijkheid om samen op te trekken richting gemeenten en binnen de regio. Eind 2017 is ProWonen samen met collega corporaties binnen het Achterhoeks Corporatieoverleg (ACo) begonnen met het voorbereiden van een lobby richting brancheorganisatie Aedes en Den Haag. We hebben als krimpregio meer handelingsruimte nodig om te kunnen experimenteren en op zoek te gaan naar oplossingen die passen in de Achterhoek. We merken dat de transformerende woningmarkt flinke uitdagingen met zich meebrengt, die anders uitwerken dan elders in het land. Dit vraagt om samenwerking en handelingsruimte in het belang van onze klanten en de vitaliteit van onze kernen. In 2018 krijgt dit verder vorm.

PILOTS BELTRUM EN NEEDE

We doen mee aan de pilot in Beltrum, waarin de gemeente Berkelland alle Beltrumse partijen bijeen heeft gehaald. Met een woningmarkt die op slot zit, moet er wat gebeuren. Doel was het op gang helpen van een verhuistrein. ProWonen draagt actief bij door twee jaar lang Beltrumse ouderen voorrang te geven bij de woningtoewijzing. De vrijkomende woningen kunnen na eventuele aanpassing ingezet worden voor jongeren. Aan de Oudestraat in Neede, van oudsher de centrale winkelstraat, staat op dit moment de helft van de winkels leeg. De gemeente Berkelland heeft ProWonen gevraagd te participeren in de aanpak van de winkelstraat door het winkelaanbod te verkleinen en woningen en andere functies toe te voegen.

Er is echter geen kwantitatieve opgave meer in het sociale huursegment. Deze woningen bouwen betekent dat we elders in de kern woningen moeten slopen. Voor het project zijn duurdere huurwoningen wenselijk, terwijl er vanuit onze klanten vooral vraag is naar betaalbare huurwoningen. Kortom, de puzzel is nog niet gelegd. Maar we gaan de uitdaging zeker niet uit de weg.

DE CIRKEL ROND MAKEN

In het driehoeksoverleg met gemeente en huurdersverenigingen is het nieuwe eraf en begint het gezamenlijke overleg steeds meer een vanzelfsprekendheid te worden. Door het jaar heen geven we samen invulling aan dit overleg. De thema's uit de regionale woonagenda Achterhoek 2015-2025, anticiperen op de krimp, verduurzamen van de woningvoorraad en het langer thuis (blijven) wonen van de groter wordende groep ouderen, zijn door de gemeenten vertaald naar een eigen volkshuisvestelijke opgave in de Lokale Woonagenda's 2016-2020. Op basis hiervan hebben we samen met de huurdersverenigingen eind juni de activiteitenprogramma's aan de afzonderlijke gemeenten aangeboden en zijn eind 2017 de prestatieafspraken gemaakt. We maken de cirkel rond door de prestatieafspraken in april 2018 te evalueren met elkaar. ProWonen heeft de huurdersvereniging HeVo (Hengelo Vorden) en Ruurlo in 2017 ondersteund in het vinden van nieuwe bestuursleden.

BESCHIKBAAR & BETAALBAAR

De betaalbaarheid van het wonen voor onze klanten én het binnen redelijke termijn in aanmerking komen voor een passende woning zijn belangrijke aandachtspunten. Binnen de wettelijke kaders zoeken we naar mogelijkheden voor onze klanten. Ook verliezen we de leefbaarheid in onze wijken hierbij niet uit het oog. Zo hebben we in 2017 onderzoek gedaan naar betaalbaar huren voor de primaire doelgroep in relatie tot onze woningtoewijzing. Samen met het Nibud en medewerkers is besproken wat een betaalbare huur voor onze klanten is. De gezamenlijke conclusie was dat betaalbare huren ook voor de inkomensgroepen tussen € 30.175 en € 36.165¹¹ een belangrijk aandachtspunt blijft. Een voorstel om de toewijzingsregels aan te passen voor deze groep is om deze reden niet doorgevoerd. Zo werken we tegelijkertijd aan doordachte keuzes en intern draagvlak.

VERDUURZAMEN

De ontwikkelingen op het gebied van duurzaamheid gaan in hoog tempo door. We hebben gemerkt dat onze visie op duurzaamheid uit 2015 niet langer voldeed. Ging het in 2015 vooral om energie(besparing) in onze bestaande voorraad, nu is er ook aandacht voor thema's als binnenklimaat en woonomgeving. Ook is de regelgeving vanuit de overheid op het gebied van duurzaam bouwen dermate aangescherpt dat nieuwe doelstellingen nodig zijn. Kortom; het is tijd om verder te kijken en het begrip duurzaamheid binnen ProWonen op een meer integrale manier vorm te geven. We verleggen onze focus van 2020 naar 2035 en maken een doorkijkje naar 2050. Onze derde plaats in de landelijke energiemonitor van Atriënsis laat zien, dat we goed op weg zijn. Nu is het tijd om een volgende stap te zetten.

KLANT KIEST

De basis van onze digitale dienstverlening is goed op orde met een nieuwe website, ons klantportaal en de mogelijkheid voor klanten om digitaal reparatieverzoeken in te dienen. In 2017 is hier hard aan gewerkt en we gaan verder in 2018 aan het actueel houden van onze digitale dienstverlening. We merken dat onze klanten ook behoefte hebben aan persoonlijk contact. Met inloopsprekuren, open huizen en informatiebijeenkomsten hebben we hier flink op ingezet. Het grote aantal positieve reacties van onze klanten laat zien, dat ook deze persoonlijke contactmomenten van toegevoegde waarde zijn. ProWonen kiest er bewust voor de dienstverlening divers samen te stellen, zodat onze klanten zelf kunnen kiezen hoe zij contact met ons willen hebben. Met het programma Wees Welkom hebben we in 2017 Hostmanship in onze organisatie geïntroduceerd. Klantwaarde vormt de rode draad in de ontwikkeling van onze organisatie en is richtinggevend voor ons doen en laten. Zo gaan we als Achterhoekse corporatie mee met de tijd, maar blijven we ook dicht bij onze klanten en onszelf.

LANGIER) THUIS WONEN

Het steeds langer thuis blijven wonen van onze bewoners is en blijft een actueel thema. In 2016 en 2017 hebben we onderzoek gedaan naar de verhuishuiswens en eventuele verhuisbelemmeringen voor bewoners van 70 jaar en ouder die in een eengezinswoning van ProWonen wonen. We hoorden dat ze nu vaak nog prima in hun woning woonden, maar wel behoefte hadden om geïnformeerd te worden over de verhuismogelijkheden. Voor het geval op termijn de noodzaak om te verhuizen er wel is.

¹¹ Prijspeil 31 december 2017.

Daarom schenken we structureel meer aandacht aan dit onderwerp, bijvoorbeeld in ons bewonersblad ProInfo en het organiseren van informatiemarkten en inloopsprekuren. We maken met klanten waar nodig een afspraak om over hun persoonlijke situatie en vragen verder te praten. Daarnaast sluit ProWonen zich aan bij andere initiatieven op dit gebied. Zo is er in 2017 samen met de gemeente Berckelland, Kruiswerk Achterhoek en VerduurSaam Energieloket een samenwerkingsovereenkomst opgesteld voor een driejarige bewustwordingscampagne²¹ rond dit thema. Deze overeenkomst wordt begin 2018 door de partijen ondertekend.

VERGUNNINGHOUDERS

Samen met de gemeenten werkt ProWonen aan het behalen van de taakstelling huisvesting vergunninghouders van de gemeente. We zagen in 2017 minder nieuwe vergunninghouders naar Nederland komen. De taakstelling van 2017 is ruimschoots gehaald, voor de 1e helft van 2018 is de taakstelling gelijk aan 2017. Het accent ligt nu op integratie en participatie.

BESCHERMD WONEN

In 2017 is in de Achterhoek een Regionaal uitvoeringsprogramma huisvesting Beschermd Wonen opgesteld. Met als doel een grotere spreiding van de huisvesting, van met name mensen met een vorm van GGZ-problematiek, over de acht gemeenten en voldoende beschikbare woonruimte voor de doelgroep Beschermd Wonen.

Belangrijk is meer inzage te krijgen hoe groot de in-, door- en vooral uitstroom daadwerkelijk is en welke rol de Achterhoekse corporaties daarbij spelen. Dit is één van de eerste actiepunten in 2018.

PROSIWO

Begin 2017 ondertekenden we de samenwerkingsovereenkomst met onze collega corporaties Sité Woondiensten en Wonion. Het accent van de samenwerking ligt voor ProWonen op het gezamenlijk behalen van inkoopvoordeel en delen van kennis.

Samen hebben we de inkoop van een aantal onderhoudscontracten en douche- keuken en toiletvervanging gedaan. Dit laatste heeft geresulteerd in een nieuwe samenwerkingsovereenkomst en inrichting van een gezamenlijke showroom in Eibergen.

²¹ De titel van de campagne is nog niet definitief vastgesteld. De werktitel is "Lang zal ze wonen"

Ook is er inkoopvoordeel behaald bij het vernieuwen van de websites van onze drie organisaties en inkoop van de aannemersportalen. De inrichting en implementatie vindt door de individuele organisaties met de eigen aannemers in 2018 plaats.

Dit doen we om het werkbaar, overzichtelijk en afgestemd op de lokale behoeften te kunnen inrichten. Op beleidsmatig vlak hebben we samen opgetrokken bij de invoering van de huursombenadering en huurverhoging. De voorbereiding van het Achterhoekse Woonwensen en Leefbaarheids-onderzoek (AWLO), de woonmonitor en eerder genoemde lobby is met alle Achterhoekse corporaties binnen de ACo opgepakt.

AEDS BENCHMARK

Met trots hebben we eind 2017 onze Aedes Benchmark scores in ontvangst genomen. Een schitterende prestatie waar we met alle collega's gewerkt hebben. ProWonen scoort met drie keer A (Huurdersoordeel, Bedrijfslasten en Duurzaamheid) en één B (Onderhoud & Verbetering) in de top van de woningcorporaties. Ook deze B score op Onderhoud & Verbetering vinden we een prima score omdat ProWonen ervoor kiest om te investeren in het langjarig onderhoud en verduurzaming van onze woningvoorraad. We willen niet alleen vandaag een goede comfortabele en betaalbare woning aan onze klanten bieden, maar dit ook in de toekomst blijven doen.

ORGANISATIEONTWIKKELING

Met Slim Organiseren werken we aan een organisatie waar klanten, partners en medewerkers op zitten te wachten. De projecten zijn enerzijds gericht op de verdere ontwikkeling van onze organisatie, inrichting van onze processen, werkwijzen en dienstverlening. Daarnaast richten we ons op de ontwikkeling en begeleiding van onze medewerkers en leidinggevenden om deze beweging samen te kunnen maken en vormgeven. Zelforganisatie en procesgericht vormen hierin de rode draad. In onze dienstverlening werken we er aan om (bijna) alle klantprocessen als zelfservice beschikbaar te hebben en geheel digitaal te laten verlopen. Daarnaast zijn we ons in 2017 nog bewuster geworden van de toegevoegde waarde van persoonlijk contact. We kiezen er voor beide sporen verder te ontwikkelen; digitaal en 'standaard' waar dit kan en persoonlijk en op maat waar dit van toegevoegde waarde is. Op basis van onze klantvisie borgen we dit in onze dienstverlening. Binnen het Niet Planmatig Onderhoud kiezen we ervoor intensiever samen te gaan werken met (keten)partners.

Het gehele proces (van intake tot afronding) brengen we in de toekomst onder bij deze lokale partners. De voorbereidingen hiervoor zijn in 2017 van start gegaan. De kwalitatieve ontwikkeling van onze organisatie draagt bij aan meer flexibiliteit en wendbaarheid. Het doen van de juiste dingen voor onze klanten op een slimme en efficiënte wijze staat centraal.

FINANCIËEL GEZOND

ProWonen is een financieel gezonde organisatie en dat houden we graag zo. Niet alleen vandaag, maar ook in de toekomst willen er graag zijn voor onze klanten. En onze huidige financiële positie laat zien dat we invulling kunnen geven aan onze opgave.

SCHEIDING DAEB / NIET-DAEB

ProWonen heeft voor een administratieve scheiding gekozen. In 2016 hebben de voorbereidingen plaatsgevonden. Dit heeft geresulteerd in het indienen van het ontwerp scheidingsvoorstel vóór 1 januari 2017 en het definitieve voorstel vóór 1 juli. In november heeft ProWonen goedkeuring ontvangen van de Autoriteit woningcorporaties (Aw). In de financiële sturing (o.a. begroting) en verantwoording richting het WSW en de Aw zijn beide takken al gescheiden en afzonderlijk getoetst op levensvatbaarheid en financierbaarheid. Beide takken zijn financieel gezond.

PRIVACY WETGEVING

Vanaf 25 mei 2018 is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van kracht en moet ProWonen Privacy-Compliant zijn. In 2017 zijn we begonnen met het aanpassen van onze werkwijzen en het werken aan bewustwording in de organisatie met als doel om te voldoen aan onze zorgplicht, borging en control. De eind 2017 uitgebrachte routeplanner van Aedes is gebruikt om te zien hoever we gevorderd zijn. De onderdelen waar we op papier voldoen, gaan we door interne controle nalopen en blijven borgen. De openstaande actiepunten worden begin 2018 opgepakt. Aan de hand van het bij de routeplanner gevoegde voorbeeld privacy beleid stelt ProWonen haar eigen beleid op, die als kader gaat dienen voor de organisatie.

Wij voldoen op dit moment aan de eisen die de AVG aan ons stelt. Naast dat wij formele zaken hebben opgepakt hebben we ook veel aandacht gehad voor bewustwording onder het personeel en zullen we hier ook veel aandacht voor blijven houden.

Wij zijn op dit moment druk bezig met het afsluiten van de verwerkerovereenkomsten. Daarnaast gaan we de komende tijd aan de slag met het verder verwijderen van niet langer relevante persoonsgegevens, die historisch gezien in onze systemen staan.

SAMEN

Ik wil graag van de gelegenheid gebruik maken om alle medewerkers van ProWonen te danken voor hun inzet. Samen hebben we hard gewerkt, is er veel geleerd en zijn er mooie resultaten geboekt.

VERKLARING

ProWonen is in 2017 uitsluitend werkzaam geweest op het gebied van de volkshuisvesting, zoals opgenomen in artikel 126 van het Besluit Toegelaten Instelling Volkshuisvesting (BTIV). De jaarstukken 2017 zijn opgesteld in overeenstemming met de Governancecode Woningcorporaties.

Borculo, 13 juli 2018

Henk Meulenkamp

directeur bestuurder ProWonen



ProWonen in 2017



PROWONEN IS SOCIAAL HUISVESTER EN MAATSCHAPPELIJK ONDERNEMER IN HART EN NIEREN. WE GEVEN INVULLING AAN ONZE MISSIE DOOR TE KIJKEN NAAR DE WERELD VAN NU EN KANSEN EN MOGELIJKHEDEN IN DE TOEKOMST.

ONZE MISSIE

Iedereen heeft recht op een (t)huis. Een aantal mensen kan dit niet zelf organiseren omdat ze bijvoorbeeld een financiële, fysieke en/of verstandelijke beperking hebben. Wij helpen hen hierbij.

ONZE VISIE

Het huisvesten van onze doelgroep in een geschikte sociale huurwoning is onze kerntaak. We kijken verder dan alleen de woning, want wonen is meer. Je ergens thuis voelen en er kunnen (blijven) wonen, ook als er zorg nodig is, vraagt om een vitale woonomgeving. Samen met onze klanten en maatschappelijke partners dragen we bij aan leefbare wijken en buurten in de Achterhoek. Hierbij zijn we elk verantwoordelijk voor ons eigen deel en samen voor het geheel. Alleen zo kunnen we mensen die dit nodig hebben een goede, betaalbare en duurzame woning in een plezierige en veilige woonomgeving bieden. Beslissingen nemen we met het oog op langjarige continuïteit, want voor een deel zijn de effecten van ons handelen pas zichtbaar op lange(re) termijn. We kijken minstens tien jaar vooruit en waar het kan en nodig is maken we een doorblik naar de langere termijn.

ONZE KLANTEN

We helpen mensen die niet zelf in hun huisvesting kunnen voorzien, omdat het inkomen of een fysieke en/of verstandelijke beperking dit niet toelaat. Ook huisvesten we mensen met een urgente woonvraag. Het grootste deel van onze klanten heeft een inkomen op basis waarvan ze in aanmerking komen voor huurtoeslag. ProWonen is werkzaam in de gemeente Berkelland en een deel van de gemeente Oost Gelre en Bronckhorst.

JURIDISCHE STRUCTUUR

ProWonen heeft geen verbonden ondernemingen.

ONZE SPEERPUNTEN

De koers van ProWonen is vastgelegd in ons ondernemingsplan 2016-2020 'Samen aan de slag'. Onze speerpunten en ambities geven richting aan waar we onze aandacht, energie en geld in investeren. Onze speerpunten zijn: beschikbaar, betaalbaar, verduurzamen, eigentijdse dienstverlening en specifieke doelgroepen. De sturing van ProWonen verloopt via het ondernemingsplan en het jaarplan. Op basis van de strategische uitgangspunten in het ondernemingsplan worden in het jaarplan concrete activiteiten en resultaten voor het komende jaar geformuleerd. De jaarplanactiviteiten worden opgenomen in de begroting. Ook worden ze meegenomen in het activiteitenprogramma en de prestatieafspraken met de gemeenten. Actuele omstandigheden spelen een belangrijke rol bij hoe we hier invulling aangeven. Zo hebben we gemerkt dat de speerpunten beschikbaar en betaalbaar zo nauw met elkaar verweven zijn, dat we ze steeds meer in één adem noemen.



BESCHIKBAAR & BETAALBAAR

SPEERPUNTEN & DOELEN	DIT WAREN WE VAN PLAN IN 2017	DIT HEBBEN WE GEDAAN IN 2017
Onze woningvoorraad sluit aan bij de vraag van onze klanten.	(Vervangende) nieuwbouw van 46 woningen. Groot Onderhoud incl. verduurzamen aan 200 woningen. € 19 miljoen investeren in onderhoud. Oprollen Te Woon.	(Vervangende) nieuwbouw van 46 woningen. Groot Onderhoud incl. verduurzamen aan 173 woningen. € 17,4 miljoen investeren in onderhoud. 14 huurders hebben gebruik gemaakt van het finale aanbod om hun woning via Te Woon te kopen. We bieden Te Woon niet meer aan.
	Haalbaarheidsonderzoek tijdelijk woningbouw.	Tijdelijke woningbouw is meerdere malen als optie besproken tijdens informatie bijeenkomsten met jongeren. Er is geen interesse.
Onze woningen zijn betaalbaar voor huidige en nieuwe klanten.	Betaalbare woningen: ■ minimaal 3% heeft een streefhuur tot € 414. ■ minimaal 66% een streefhuur tot € 593. ■ minimaal 80% een streefhuur tot € 635.	Betaalbare woningen: ■ 4% heeft een streefhuur tot € 414. ■ 72% een streefhuur tot € 593. ■ 87% een streefhuur tot € 635.
	Huurprijzen worden gemiddeld alleen met inflatiepercentage verhoogd.	Huurprijzen zijn per 1 juli 2017 met 0,3% verhoogd. (inflatiepercentage 2016).
	Minimaal 80% van onze sociale huurwoningen toewijzen aan huishouden met een inkomen tot € 36.165.	89% van onze sociale huurwoningen toewijzen aan huishouden met een inkomen tot € 36.165.
	Minimaal 95% van de huishoudens met recht op huurtoeslag wijzen we een woning toe tot de aftop grens.	96,8% van de huishoudens met recht op huurtoeslag wijzen we een woning toe tot de aftop grens.
Woningzoekenden hebben binnen een redelijke termijn een huurwoning die aansluit bij hun woonvraag.	Inschrijftijd (aanbodmodel) < 3 jaar. Zoektijd (loting, direct wonen, zoekgericht) < 12 maanden.	Inschrijftijd (aanbodmodel) gemiddeld 4,5 jaar. Zoektijd (loting, direct wonen, zoekgericht) gemiddeld 5,5 maanden.
Woningzoekenden kunnen bewuster kiezen voor betaalbaar wonen.	Woningzoekenden hebben inzage in de bijkomende kosten en stookkosten.	Deze informatie maakt onderdeel uit van de advertentietekst op de TidA-website.

VERDUURZAMEN

SPEERPUNTEN & DOELEN

Energiezuinige woningen.

Onze klanten zijn goed geïnformeerd over hun energieverbruik en mogelijkheden dit zelf te beïnvloeden.

We ondersteunen klanten die kiezen voor energiebesparende maatregelen en energieopwekking.

DIT WAREN WE VAN PLAN IN 2017

Verduurzamen van circa 200 woningen.

90% van onze woningen heeft in 2021 een groen label.

Samen met de GGD opstellen en uitvoeren plan ter verbetering van het binnenklimaat.

Organiseren activiteiten gericht op bewustwording van onze klanten.

Op individueel verzoek van onze klanten plaatsen van zonnepanelen.

De criteria om in aanmerking te komen voor zonnepanelen worden in 2017 geëvalueerd.

DIT HEBBEN WE GEDAAN IN 2017

Verduurzamingsmaatregelen zijn getroffen aan 173 woningen.

79% van onze woningen heeft een groen label.

We organiseerden diverse kennis- en inspiratiesessies met de GGD en ACo-corporaties over het binnenklimaat.

- Tips, adviezen op website, social media, ProInfo en bijeenkomsten.
- Inzet energiecoaches VerduurSaam Energieloket.
- De dag van het huren op 7 oktober stond in het teken van verduurzamen.

Bij 69 woningen hebben we zonnepanelen geplaatst.

De criteria zijn geëvalueerd en tijdelijk verruimd; in 2018 wordt o.b.v. van de nieuwe duurzaamheidsvisie het beleid geactualiseerd.

EIGENTIJDSE DIENSTVERLENING

SPEERPUNTEN & DOELEN

Onze dienstverlening digitaliseren we optimaal, zonder onze klanten hierbij uit het oog te verliezen.

De dienstverlening aan onze klanten is goed.

Onze klanten denken en doen mee.

Samen met onze maatschappelijke partners werken we aan vitale en buurten en wijken.

DIT WAREN WE VAN PLAN IN 2017

Uitbreiding mogelijkheden voor klanten om zelf zaken te regelen via digitale dienstverlening.

Een minimale score B in de Aedes Benchmarkscore op huurdersoordeel.

Regelmatig betrekken van klanten bij plannen en (digitale) oplossingen.

Uitvoering Achterhoeks woonwensen Leefbaarheidsonderzoek (AWLO).

DIT HEBBEN WE GEDAAN IN 2017

Vernieuwde website.

Klanten kunnen 24/7 digitaal reparatieverzoeken indienen en plannen. Gebruik Webchat en WhatsApp.

We kregen in de Aedes benchmark een score A op huurdersoordeel.

Klanten zijn in 2017 op verschillende manieren betrokken in klantenpanels over de website en communicatie, in enquêtes, tijdens informatiebijeenkomsten over bijv. ouderen & verhuizen en bij onderhoudsprojecten.

Het AWLO is in 2017 uitgevoerd en wordt eind maart 2018 gepubliceerd.

SPECIFIEKE DOELGROEPEN

SPEERPUNTEN & DOELEN

Ouderen wonen zelfstandig zo lang ze dit zelf willen en kunnen.

Onze zorgvastgoedportefeuille sluit aan bij de vraag van deze specifieke doelgroepen.

We bieden huisvesting aan mensen met een urgente woonvraag.

DIT WAREN WE VAN PLAN IN 2017

Voldoende stallingsruimte voor scoot-mobielen in complexen voor ouderen.

Deelname aan het regionale uitvoerings-programma Beschermd Wonen.

We spannen ons maximaal in om vanuit onze taak bij te dragen aan het realiseren van de taakstelling door de gemeenten.

We zetten ons in om vergunninghouders een goede woonstart te geven.

Mensen met een urgente woonvraag (uit herstructureringsgebieden of met een sociaal en/of medische urgentie) krijgen binnen 6 maanden eenmalig een passende woning aangeboden.

DIT HEBBEN WE GEDAAN IN 2017

Inventarisatie en pilot uitgevoerd. Krijgt vervolg in 2018.

Start uitvoering programma 'ouderen en verhuizen' en deelname bewustwordings-campagnes van gemeente over langer thuis blijven wonen.

ProWonen neemt deel aan het programma. Er is een stappenplan opgesteld. Vervolg in 2018.

De taakstelling vergunninghouders is ruimschoots behaald. In 2017 zijn 25 woningen hiervoor verhuurd.

Het accent verschoof in 2017 van huisvesten naar integratie & participatie.

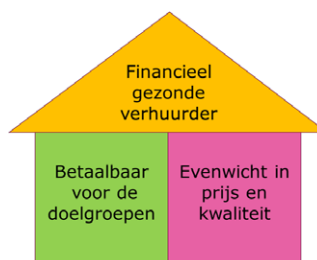
We hebben 37 huishoudens met een urgente woonvraag binnen 6 maanden gehuisvest.

SPEERPUNT BESCHIKBAAR & BETAALBAAR

We werken aan voldoende beschikbare en betaalbare huurwoningen voor onze huurders. Niet alleen voor de huurder van vandaag, maar ook voor de huurder van morgen. Voor de korte termijn hebben we belang bij een beperkte uitbreiding van het aantal huurwoningen. Daarom hebben we in 2017 in de prestatieafspraken opgenomen zo weinig mogelijk woningen te verkopen en Te Woon woningen na terugkoop weer te verhuren.

Het aantal beschikbare, betaalbare huurwoningen drukken we uit in doelstellingen. Omdat we zagen dat de slaagkansen van huurders met recht op huurtoeslag in sommige woonkernen minder werden, hebben we in 2017 de doelstellingen aangepast. De aangepaste doelstellingen zijn:

- Minimaal 3% van onze woningen heeft streefhuur tot de kwaliteitskortingsgrens (€ 414,02 in 2017).
- Minimaal 70% van onze woningen (was 66%) heeft een streefhuur tot de 1e aftopgrens (€ 592,55 in 2017).
- Minimaal 80% van onze woningen heeft een streefhuur tot de 2e aftopgrens (€ 635,05 in 2017).



We willen deze doelstellingen op de hele woningvoorraad bereiken maar ook zoveel mogelijk in alle hoofdkernen. Dat lukt niet overal. Vooral in de gemeente Bronckhorst hebben we veel grote appartementen. De hoge kwaliteit van deze appartementen leidt daar tot hoge streefhuren. Deze woningen zetten we in voor de 5% ruimte niet-passende toewijzingen. De gemiddelde streefhuur bij ProWonen is € 557. De werkelijke huurprijzen liggen daar gemiddeld ruim € 50 onder. Bij een nieuwe verhuring trekken we de huurprijs op naar de streefhuur. Begin 2017 heeft de laatste fase 'oprol Te Woon' plaatsgevonden. Veertien huurders hebben gebruik gemaakt van het finale aanbod om hun woning via Te Woon te kopen.

ProWonen verhuurt vrijkomende woningen via de website Thuis in de Achterhoek. Dit doen we samen met Sité, Wonion, Plavei en De Woonplaats. In 2017 heeft ProWonen 631 huurcontracten gesloten voor in totaal 625 woningen. De zes woningen die ProWonen in de gemeente Berkelland kamergewijs heeft verhuurd aan vergunninghouders zorgen voor het verschil tussen het aantal huurcontracten en woningen. De verhuisgraad in 2017 is 7,8% (2016: 6,8%).

PASSEND TOEWIJZEN

ProWonen heeft in 2017 de norm voor passend toewijzen gehaald.

Door het passend toewijzen is de vraag naar woningen in het segment tot de onderste aftopgrens (tot € 592,55 in 2017) hoog. Boven deze grens neemt de vraag snel af. Dit is afwijkend van het beeld in de Randstad, waar juist vraag is naar meer woningen boven de huurtoeslaggrens. Op dit moment vormt de verhuurbaarheid van middeldure woningen nog geen probleem, maar naar de toekomst volgen we deze ontwikkeling nauwlettend om tijdig passende maatregelen te kunnen nemen. De huren zijn per 1 juli alleen met inflatie (0,3%) verhoogd. Ook pasten we geen inkomensafhankelijke huurverhoging toe. ProWonen voldoet in 2017 aan de huursombenadering. ProWonen blijft een gematigd huurbeleid voeren, zonder inkomensafhankelijke opslag.

80-10-10 REGELING

Naast de 95%-norm voor passend toewijzen hebben we ons ook te houden aan de Europese inkomensnorm, de '80-10-10 regeling'. ProWonen voldoet ook aan deze regeling.

INKOMEN	AANTAL	%	NORM
< € 36.165	562	89%	Min. 80%
€ 36.165 - € 40.349	28	4%	Max. 10%
> € 40.349	38	6%	Max. 10%

Totaal	628	100%	

SPEERPUNT VERDUURZAMEN

Verduurzamen is een belangrijk speerpunt. In 2017 hebben we gewerkt aan een aangescherpte visie op duurzaamheid. Naast energiebesparing en voorlichting om te komen tot lagere woonlasten gaan we meer aandacht besteden aan een duurzame bedrijfsvoering, een groene woonomgeving en een gezond binnenklimaat. Samen met gemeenten, huurdersverenigingen, collega corporaties, Liander, AGEM en andere lokale en regionale organisaties op het gebied van (opwekken van) duurzame energie zoeken we naar oplossingen om onze duurzaamheidsdoelstellingen te halen.

De visie en doelstellingen vastgelegd in ons ondernemingsplan 2016-2020 gaan nog uit van de duurzaamheidsvisie uit 2015. De volgende uitgangspunten zijn (grotendeels) behaald:

- Onze nieuwbouw voldoet aan het bouwbesluit. Concreet betekent dit een energie neutrale woning (EPC=0) in 2020.
- In de bestaande voorraad vormen aanpassingen aan de schil van de woning het uitgangspunt. Deze aanpassingen leiden tot energielabel B. In 2015 lag onze focus op het realiseren van gemiddeld labelklasse B binnen ons hele woningbezit. Eind 2017 had 21% van onze woningen nog geen groen label. Hiermee zijn we al flink op weg naar het doel van 90% een groen label in 2021.
- De maatregelen in de bestaande voorraad worden zoveel mogelijk op natuurlijke momenten gedaan, veelal tijdens Groot Onderhoud projecten.
- We stellen jaarlijks extra financiële middelen (circa € 3 miljoen) ter beschikking om de bestaande voorraad verder te verduurzamen.

De volgende doelstelling zijn niet of slechts beperkt behaald:

- Inzet van GPR (Gemeentelijke Praktijk Richtlijn), een meetinstrument voor duurzaamheid, als bewustwordingsinstrument in de vorm van een pilot. De tijd bleek in 2016 en 2017 nog niet rijp hiervoor. ProWonen gaat in 2018 de pilot uitvoeren.
- Het aanbrengen van zelf aangebrachte duurzaamheidsmaatregelen door onze huurders is in de afgelopen periode wel mogelijk geweest, maar niet actief door ProWonen gestimuleerd.
- De ondersteuning van klanten bij hun keuze voor energiebesparende maatregelen is in bijna alle gevallen naar aanleiding van een project geweest. Incidenteel heeft dit op individueel verzoek plaatsgevonden.

Samen met Sité en Wonion hebben we in 2017 een eerste stap gezet in het denken volgens the Natural Step. Dit is een methode om op basis van enkele basisprincipes organisaties aan te zetten tot duurzaam denken. Samen voelen wij ons (mede) verantwoordelijk voor het vergroten van de (duurzame) kwaliteit van wonen in onze regio. Elke corporatie geeft zelf invulling aan het duurzame denken. ProWonen kiest voor uitdagende, maar ook realistisch en haalbare ambities en doelstellingen. Begin 2018 hebben de huurdersverenigingen positief advies gegeven op de visie.

Onze aangescherpte ambitie luidt als volgt:

“ProWonen zorgt ervoor dat al haar klanten in 2050 voorzien zijn van zeer energiezuinige, betaalbare woningen met een gezond binnenklimaat”.

Dit doen we door onze woningvoorraad stapsgewijs CO₂ neutraal te maken en oog te hebben voor een groene, duurzame woonomgeving. We vinden het belangrijk dat onze klanten hun woning op een duurzame manier gebruiken. Daarom zetten we in op voorlichting en bewustwording. Dit doen we samen met onze partners. Duurzaamheid is ingebed in de organisatie en een vast onderdeel van ons denken en doen. We geven duurzaamheid plek en positie ook door een coördinator duurzaamheid aan te wijzen. We dragen ons steentje bij door een duurzame bedrijfsvoering na te streven. Zo kopen we maatschappelijk verantwoord in en houden we rekening met het milieu.

We werken aan de thema's: energie besparen, bedrijfsvoering, voorlichting & bewustwording, woonomgeving, duurzaam en betaalbaar wonen en gezond en comfortabel wonen.

Ook zijn onze doelstellingen aangepast. We streefden naar gemiddeld energielabel B in 2020 en maximaal 10% niet-groene labels.

Het einddoel in 2050 een energieneutraal gebouwde omgeving is ver weg, daarom formuleren we de volgende mijlpalen voor onze woningvoorraad (inclusief toekomstige nieuwbouw):

JAAR	GEMIDDELDE	ENERGIE INDEXEN
	ENERGIE INDEX	PERCENTAGE
2021	Tussen 1,21 en 1,40 (label B)	Max. 10% ≥1,81 (label D t/m G)
2030	Tussen 0,81 en 1,20 (label A)	100% ≤ 1,40 (label B)
2050	≤ 1,20 (label A t/m A++)	100% ≤ 1,20 (label A)

We zetten de GPR in om inzicht te krijgen in de resultaten van onze duurzaamheidsdoelen. Vanaf 2018 ontwikkelt ProWonen nieuwe woningen standaard volgens de BENG-normering. BENG staat voor Bijna Energie Neutraal Gebouw. Zo zijn we goed voorbereid op de uitvoering van de BENG-oplevertoets in 2021. Nieuwe locaties ontwikkelen we vanaf nu standaard aardgasloos. In lopende ontwikkelingen kijken we of aardgasloos nog tot de mogelijkheden behoort.

Er is besloten tijdelijk de criteria voor het plaatsen van zonnepanelen te versoepelen vooruitlopend op de duurzaamheidsvisie. De huidige criteria begonnen steeds meer te knellen en daardoor kon een substantieel deel van de aanvragen niet gehonoreerd worden. Woningcorporaties mogen sinds kort een vergoeding voor het gebruik van zonnepanelen in de servicekosten opnemen. Dit werken we in 2018 uit in een geactualiseerd zonnepanelenbeleid.

SPEERPUNT EIGENTIJDSE DIENSTVERLENING

In 2017 hebben we een begin gemaakt met het opstellen van onze klantvisie. Samen met onze huurders werken we dit in 2018 verder uit. Vertrekpunt in onze dienstverlening is digitaal waar mogelijk en persoonlijk waar gewenst. In 2017 hebben we ook onze klantbenadering onder de loep genomen. We zijn gestart met 'Wees Welkom' geïnspireerd op het gedachtegoed van Hostmanship.

We monitoren onze klanttevredenheid doorlopend. Klantfeedback tijdens het proces of direct na een contactmoment stelt ons in staat om snel bij te sturen. In 2017 scoorden we in de Aedes Benchmark een A op huurdersoordeel. Ook in 2018 nemen we weer deel aan de Aedes Benchmark.

De basis van onze digitale dienstverlening hebben we in 2017 verder op orde gebracht met een nieuwe website, ons bestaande klantportaal, de mogelijkheid om digitaal reparatieverzoeken in te dienen en introductie van Webchat en WhatsApp. We zetten in op verbetering van de mogelijkheden voor onze klanten. Het is aan onze klant de keuze op welke wijze hij of zij graag contact met ons heeft. Daarnaast werken we aan de inrichting van portalen voor efficiëntere samenwerking met onze ketenpartners.

In 2017 hebben we huurders betrokken bij de keuzes die we willen maken in het ontwikkelen en testen van nieuwe (digitale) mogelijkheden en diensten. Dat doen we op verschillende manieren. Bijvoorbeeld via digitale enquêtes of oproepen op de website, in de ProInfo en huis-aan-huisbladen. Eind 2017 telde het digitaal klantenpanel ongeveer 140 leden. Twee keer per jaar laten we in een advertorial in de huis-aan-huisbladen in de drie gemeenten zien welke activiteiten er zijn geweest. In juni 2017 en januari 2018 zijn de advertorials verschenen.

In ons dagelijks werk zien en horen we veel. Dat delen we zo nodig met onze partners in lokaal overleg. Doorverwijzing vindt regelmatig plaats naar Stichting Buurtbemiddeling, Schuldhulpverlening en de Klussendienst Berkelland. Ook deze werkwijze scharen we onder eigentijdse dienstverlening. Oppakken wat bij ProWonen hoort en doorverwijzing waar deskundigheid ergens anders ligt. We juichen initiatieven van onze huurders toe en stimuleren dit waar dat kan. Als burens elkaar (beter) kennen, weten ze elkaar ook te vinden op momenten dat het nodig is. In 2017 heeft ProWonen € 17.000 beschikbaar gesteld in het kader van buurt-support om deze klantinitiatieven te ondersteunen. Voorwaarde aan een bijdrage uit Buurtsupport is dat bewoners zelf ook een bijdrage leveren aan de leefbaarheid in de vorm van actieve zelfwerkzaamheid.

SPEERPUNT SPECIFIEKE DOELGROEPEN

OUDEREN

ProWonen vindt dat ouderen zo lang mogelijk zelf de regie moet hebben over de eigen woonsituatie. Dat kan alleen als zij goed op de hoogte zijn van de mogelijkheden die ProWonen te bieden heeft. In 2017 hebben we diverse acties in gang gezet om de vindbaarheid van onze woningen en de bekendheid met inschrijving te vergroten.

Denk aan inloopsprekuren, voorlichtingsbijeenkomsten en kijkmomenten bij woningen voor ouderen. In 2017 zijn de mogelijkheden om scootmobielen te stallen in appartementgebouwen geïnventariseerd. Een groot aantal gebouwen blijkt niet te voldoen. In 2018 gaan we stallingsruimten realiseren bij een aantal appartementgebouwen. De ervaringen evalueren we en gebruiken we voor het vervolg. Bij het plaatsen en het beheer zoeken we samenwerking met de gemeenten. Een pilot op die samenwerking hebben we in 2017 uitgevoerd met de gemeente Bronckhorst.

VERGUNNINGHOUDERS

ProWonen zorgt samen met de gemeenten voor het realiseren van de taakstelling huisvesting vergunninghouders. We zagen in 2017 minder nieuwe vergunninghouders naar Nederland komen. De taakstelling van 2017 is ruimschoots gehaald, voor de 1e helft van 2018 is de taakstelling gelijk aan 2017. Naast het bieden van huisvesting bleek de begeleiding van vergunninghouders een belangrijk taak. Uiteraard ligt deze primair bij de gemeenten en ketenpartners zoals Vluchtelingenwerk en de Werkgroep Integratie Nieuwkomers (WIN) in Neede.

BESCHERMD WONEN

In 2017 is in de Achterhoek een Regionaal uitvoeringsprogramma huisvesting Beschermd Wonen opgesteld. Dit programma voorziet onder andere in een grotere spreiding van de huisvesting over de acht gemeenten. ProWonen draagt evenredig bij aan het beschikbaar stellen van woonruimte voor deze doelgroep.

Voor een uitgebreidere toelichting op onze volkshuisvestelijke prestaties kunt u verder lezen in het volkshuisvestingsverslag 2017.



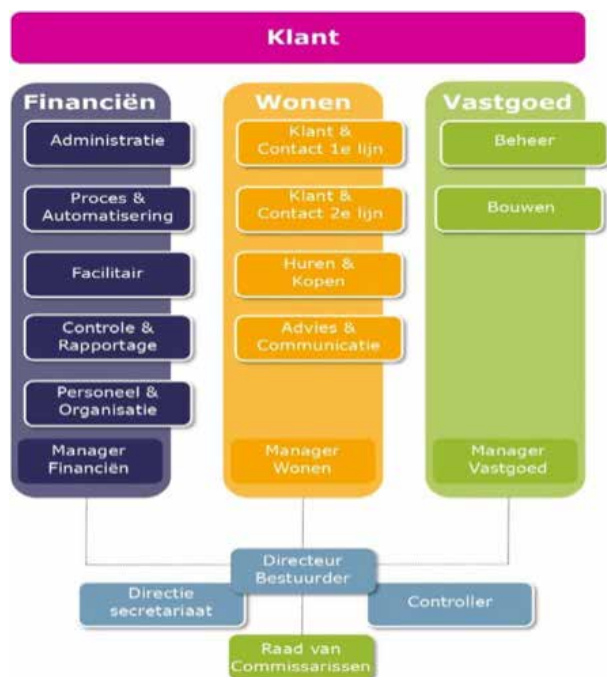
De organisatie ProWonen



DE ORGANISATIE

In totaal waren er bij ProWonen 88 medewerkers (waarvan 6 service-medewerkers) in dienst op 31 december 2017, verdeeld over 73,6 FTE (2016: 90 medewerkers en 73,9 FTE). In 2010 werkten we nog met 118 medewerkers, 101 FTE. We sturen nu niet meer actief op vermindering van het aantal FTE. Het verzuimpercentage is in 2017 4,9% (2016: 4,3%), exclusief bevallings- en zwangerschapsverlof.

ORGANOGRAM EN STURINGSMODEL



BESTUURDER EN PE-PUNTEN

Het bestuur bestaat uit één bestuurder. De bestuurder heeft geen nevenfuncties. Het besturen van een woningcorporatie in een snel veranderende maatschappij vraagt om actuele kennis en vaardigheden. Bestuurders van woningcorporaties zijn vanaf 1 januari 2015 verplicht tot Permanente Educatie (PE). Daarvoor moet over een periode van 3 kalenderjaren (vóór 31 december 2017) 108 PE-punten behaald worden, middels o.a. het bijwonen van seminars, studies, leergangen. Er is geen minimaal aantal te behalen PE-punten per jaar. De voortgang hiervan moet in het jaarverslag en digitaal verantwoord worden bij Aedes. Onze bestuurder behaalde in totaal 138,5 PE-punten in 2015, 2016 en 2017.

JURIDISCHE STRUCTUUR

ProWonen heeft geen verbonden ondernemingen.

GOVERNANCE EN GEDRAGSCODES

ProWonen werkt volgens de voorschriften van de Governancecode. De AedesCode is per 1 januari 2017 opgegaan in de Governancecode. Nagenoeg alle principes uit de AedesCode zijn namelijk in de in 2015 vernieuwde Governancecode Woningcorporaties overgenomen. Ook in de Woningwet die per 1 juli 2015 van kracht is, is vastgelegd waaraan de corporaties moeten voldoen op het gebied van governance. Tot 1 januari 2017 hadden corporaties de tijd om deze wet door te voeren in haar statuten, organisatie, reglementen en werkzaamheden. De Governancecode woningcorporaties 2015 geeft richting aan de wijze waarop bestuur en Raad van Commissarissen functioneren, hoe belanghebbenden betrokken worden en de wijze waarop zij verantwoording afleggen over hun resultaten. Deze vereisten zijn vastgelegd in de statuten en verschillende reglementen.

We werken, naast de bepalingen in de eigen statuten, volgens de hieronder genoemde reglementen:

- Reglement Raad van Commissarissen
- Reglement Auditcommissie
- Bestuursreglement
- Reglement Managementteam
- Investeringsstatuut
- Financieel reglement beleid en beheer
- Treasurystatuut

Daarnaast kent ProWonen de volgende gedragscodes.

- Integriteitsbeleid (incl. klokkenluidersregeling)
- Beleid ongewenste omgangsvormen
- Gedragscode email en internet

Deze gedragscodes bevatten regels voor de omgang met elkaar, met klanten, leveranciers en overige relaties. Het integriteitsbeleid bevat regels voor omgaan met informatie, gebruik van bedrijfsmiddelen, aannemen van uitnodigingen, privé bestellingen en aanvaarden van geschenken en vermeldt verder de wijze waarop handhaving plaatsvindt. Binnen ProWonen vervult het managementteam de rol van de vertrouwenspersoon voor integriteitsmeldingen. Is het handelen of nalaten van het managementteam in het geding, dan is de voorzitter van de Raad van Commissarissen de vertrouwenspersoon. Voor ongewenste omgangsvormen is een externe vertrouwenspersoon aangesteld. In 2017 zijn er geen meldingen geweest omtrent integriteit of ongewenst gedrag, ook is er geen beroep gedaan op de Klokkenluidersregeling.

Het reglement van de Raad van Commissarissen, Reglement Auditcommissie, het integriteitsbeleid en de klokkenluidersregeling staan op www.prowonen.nl.

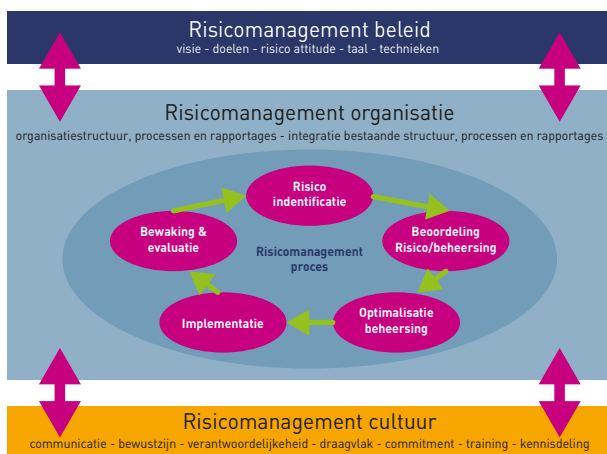
AFWIJKEN GOVERNANCECODE

We onderschrijven en volgen de Governancecode volledig op één uitzondering na als gevolg van arbeidsrechtelijke afspraken die in het verleden gemaakt zijn. In de Governancecode wordt gesproken over een benoemingstermijn voor de bestuurder van vier jaar. Onze bestuurder is benoemd vóór de invoering van de Governancecode en heeft een arbeidscontract voor onbepaalde tijd. Wij wijken van de code af omdat naleving arbeidsrechtelijke gevolgen heeft.

RISICOMANAGEMENT-BELEID EN UITGANGSPUNTEN

Politieke en financiële ontwikkelingen volgen elkaar steeds sneller op en hebben een grote impact op de organisatie. Daarom is het essentieel om tijdig te reageren op de risico's die deze veranderingen met zich meebrengen. Onze houding is dat wij risico's niet uit de weg gaan. Wel willen we de risico's goed in beeld hebben om er, wanneer het nodig is, snel op in te kunnen spelen. Het risico-denken is breed aanwezig binnen de organisatie en is ook naar voren gehaald in het besluitvormingsproces. Zo is het mogelijk om optredende risico's eerder te signaleren. Risicobeoordeling en -beheersing hebben we geborgd in de organisatie door bijvoorbeeld de fase-documenten van projecten en door het uitvoeren van jaarlijkse AO/IC controles. Bij de AO/IC controles worden de belangrijkste processen periodiek getoetst op de werking van de beheersingsmaatregelen en waar nodig verbeterd.

Belangrijk is immers dat het niet alleen een controle is, maar ook een hulpmiddel kan zijn om processen te optimaliseren. Het risicomanagementsysteem bevat de volgende onderdelen:



Belangrijke door ProWonen onderkende risico's zijn:

- Kennis en kunde van de eigen organisatie zodanig kwalitatief en kwantitatief op orde hebben en houden dat aan de vragen en eisen van stakeholders invulling kan worden gegeven, onder andere als gevolg van wijzigingen in wet- en regelgeving, waardering vastgoed etc.
- Stijging van de bouwkosten
- Beschikbaarheid van bouwlocaties
- De verduurzamingsopgave in relatie tot de te verwachten krimp in het werkgebied

CULTUURASPECT

We realiseren ons dat zich – ondanks alle maatregelen – risico's kunnen aandienen die niet voorzien waren. RvC, directie en managers staan voor een open en aanspreekbare cultuur. Alles wat relevant is kan aan de orde komen. Het belang van de 'tone at the top' wordt onderkend. We willen leren van ons handelen. Van medewerkers wordt verwacht dat zij eventuele risico's binnen het eigen vakgebied, die het realiseren van de doelstellingen in de weg staan, melden zodat ProWonen tijdig kan bijsturen.

RISICO'S TEN AANZIEN VAN DE STRATEGIE

Eén keer in de drie jaar voert ProWonen een brede risico-inventarisatie uit. Eerst bekijken we de kans en impact van interne en externe risico's en daarna naar de aanwezige interne beheersingsmaatregelen. De uitkomsten worden vertaald naar verbetervoorstellen. In 2017 is de brede risico-inventarisatie geactualiseerd en besproken met de RvC. Hierdoor zijn geen nieuwe beelden ontstaan. Waar mogelijk beschikt ProWonen al over goede beheersingsmaatregelen om risico's zoveel mogelijk te beperken. Er liggen echter ook factoren buiten ons bereik, zoals de landelijke politiek en het economisch klimaat. We volgen deze ontwikkelingen op de voet, om waar nodig vroegtijdig te kunnen anticiperen. De landelijke politiek houdt weinig rekening met de regionale verschillen. De marktopgave is in een toekomstige krimpregio wezenlijk anders dan in steden waar een groot tekort aan huurwoningen ontstaat. Door ProWonen zijn risico's benoemd op het gebied van Markt, Klant, Politiek, Maatschappij, Organisatie, Financieel, Veiligheid en milieu, Personeel en Integriteit.

Belangrijke voorbeelden van geïdentificeerde risico's voor het behalen van onze doelstellingen zijn:

- Bestaande woningen niet verhuurbaar (niet passend) door demografische ontwikkelingen (o.a. krimp). De prognoses geven aan dat ProWonen rond 2025-2030 met krimp te maken krijgt. Om leegstand te voorkomen stellen we jaarlijks een portefeuillestrategie per kern op en brengen met Vastgoedsturing in beeld welke complexen een slechtere verhuurbaarheid hebben en ondernemen daar waar nodig actie. ProWonen bouwt al sinds Jaren '90 levensloopbestendig en conditiemetingen laten zien dat het bezit in een redelijke tot goede staat is.
- Afzetrisico bij zorg onroerend goed. De houdbaarheid van het kleinschalig wonen voor dementerenden blijft een aandachtspunt. De zorginstellingen geven aan dat de exploitatie moeilijk wordt met de huidige financieringsregels in de zorg. Uitgangspunt bij ProWonen is een zo'n lang mogelijke contractduur en minimaal 15 jaar. Deze woningen worden zo gebouwd dat ze ook verhuurbaar zijn op de gewone huurmarkt. De herinrichting van het terrein de Bundeling in Ruurlo is de komende jaren een belangrijk onderwerp, hiermee zijn we in 2017 gestart.

RISICO'S TEN AANZIEN VAN DE FINANCIËLE POSITIE

RISICO'S FINANCIËLE INSTRUMENTEN EN RENTERISICO

ProWonen gebruikt geen derivaten voor het indekken van renterisico's. Het renterisico wordt beperkt door middel van langjarige gespreide leningen.

KOERS- EN PRIJSRISICO'S

ProWonen is alleen werkzaam in Nederland en loopt geen valutarisico's. ProWonen heeft geen aandelen en loopt derhalve geen prijsrisico.

KASSTROOM EN FINANCIERINGSRISICO'S

Het waken over de beschikbaarheid van liquiditeit heeft een prominente plaats in de treasuryorganisatie. We werken met een lange termijn liquiditeitsplanning van tien jaar en een korte termijn liquiditeitsplanning voor minimaal de komende 12 maanden. In het treasuryjaarplan wordt vooral ingegaan op de ontwikkeling van de liquiditeitspositie in de komende twee jaar. In het treasuryjaarplan is taakstellend opgenomen dat ProWonen altijd minimaal 5% van de jaarhuuropbrengsten en vergoedingen (ongeveer € 2,5 miljoen) aan beschikbare liquiditeiten of kredietfaciliteit heeft.

KREDIETRISICO'S

In het treasurystatuut is opgenomen dat onze financieringen, beleggingen en financiële instrumenten aan alle wettelijke tegenpartijrisicovereisten voldoen.

BEHEERSING SCHADES EN AANSPRAKELIJKHEIDSTELLINGEN T.G.V. CALAMITEITEN

De financiële risico's ten gevolge van schade aan ons bezit en in geval van aansprakelijkstelling hebben wij met verzekeringen afgedekt.

PROJECTRISICO'S

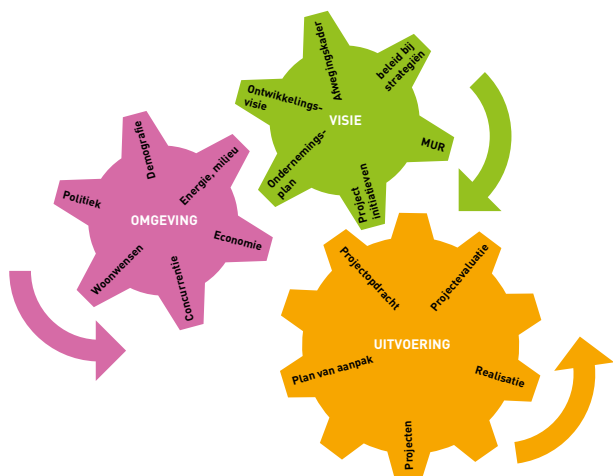
Risicomanagement bij vastgoedprojecten heeft als doelstelling het systematisch nemen van beslissingen die gericht zijn op het voorkomen of minimaliseren van de nadelige effecten van risico's.

Het investeringsstatuut beschrijft het gehele vastgoedsturingproces en de toetsing, borging en verantwoording binnen ProWonen. Besluitvorming van projecten vindt plaats in het managementteam, waarbij de bestuurder het besluit neemt. Investeringsbesluiten groter dan € 3 miljoen worden ter goedkeuring voorgelegd aan de Raad van Commissarissen. Jaarlijks worden de normen voor de toetsing vastgesteld bij de begroting. We maken gebruik van de projectenmeetlat om de uitvoering te borgen. De projectenmeetlat bestaat uit de volgende onderdelen: strategie, projectselectie, begroting, bewaking en nacalculatie. Hierin worden onder andere de volgende beheersmaatregelen aangegeven:

- **FASEDOCUMENTEN:** om de risico's te kunnen inschatten en te beheersen worden projecten verdeeld in afgebakende fasen;
- **BUDGETBEWAKING:** alle projecten worden periodiek beoordeeld in overleg met de projectcontroller;
- **TERTIAALRAPPORTAGE EN MAANDRAPPORTAGE:** in de rapportages wordt gerapporteerd over informatie op portefeuilleniveau en projectniveau.

Sinds 2011 werkt ProWonen aan integrale vastgoedsturing. Gestuurd wordt op het maatschappelijk en het financieel rendement, waarbij er aandacht is voor zowel markt- als de financiële risico's. In 2017 bestond de werkgroep Vastgoedsturing uit vertegenwoordigers van alle afdelingen, onder voorzitterschap van de manager Wonen. De werkgroep formuleert initiatieven voor maatregelen in de bestaande woningvoorraad en eventuele nieuwbouw.

Daarnaast is er afstemming met de meerjaren-onderhoudsbegroting. Het jaarlijkse proces is weergegeven in tandwielen:



RISICO'S TEN AANZIEN VAN DE FINANCIËLE VERSLAGLEGGING

RISICO'S BIJ WAARDERING OP MARKTWAARDE

ProWonen waardeert zijn materiële vaste activa in exploitatie conform de Woningwet op marktwaarde. De marktwaarde is het geschatte bedrag waarvoor het object op de waardepeildatum, na behoorlijke marketing, zou worden overgedragen in een marktconforme transactie tussen een bereidwillige koper en een bereidwillige verkoper, waarbij de partijen zouden hebben gehandeld met kennis van zaken, prudent en niet onder dwang. Aangezien het hierbij gaat om een inschatting van toekomstige marktontwikkelingen, bestaat er een beperkt risico van subjectiviteit. Het door ProWonen gehanteerde proces bij het opstellen van de marktwaarde staat echter borg voor de kwaliteit bij waarderingsvraagstukken. Hierbij wordt de uitkomst zoveel mogelijk geobjectiveerd. Belangrijke zaken die hierbij een rol spelen zijn:

- **ORGANISATIE:** binnen de organisatie zijn verschillende rollen bij verschillende mensen belegd (beleidsmedewerker vastgoedsturing, relatiebeheerder Maatschappelijk Vastgoed en BOG, controller, manager Financiën).
- **TAXATEUR:** in 2017 heeft een markttechnische update conform de NRVt-regelgeving plaatsgevonden. In 2016 is het vastgoed 100% getaxeerd met uitzondering van 16 bedrijfsmatig onroerend goed complexen die in 2015 zijn getaxeerd. De parkeerplaatsen zijn niet getaxeerd, deze zijn gewaardeerd op basis van de basis variant van het Handboek.

- **MARKET EVIDENCE:** bij het tot stand komen van de waardering wordt gebruik gemaakt van market evidence. Prijzen die tot stand zijn gekomen bij vastgoedtransacties worden meegenomen in de bepaling van de marktwaarde voor vergelijkbare vastgoedobjecten bij ProWonen. Voor de huur- en leegwaarde van de woningen zijn minimaal drie vergelijkbare referenties vastgesteld door de taxateur.

RISICO'S BIJ INRICHTING VAN DE FINANCIËLE VERSLAGGEVINGSSYSTEMEN

Wij hebben geconstateerd dat er een risico bestaat met betrekking tot de financiële verslaggeving. Onder meer de verplichte waardering van het vastgoed tegen marktwaarde vraagt veel van onze organisatie. Ten aanzien van dit onderwerp zijn wij daarnaast afhankelijk van de afstemming tussen onze accountant en onze externe taxateur.

RISICO'S TEN AANZIEN VAN WET- EN REGELGEVING

ProWonen volgt wijzigingen in wet- en regelgeving die van belang zijn nauwlettend. Daarbij zijn managers en medewerkers verantwoordelijk voor hun eigen vakgebied. De Algemene Verordening Gegevensbescherming op basis van de Europese Richtlijn Privacy kwam met name aan bod in 2017. In de verordening, die van toepassing is vanaf 25 mei 2018, staan een aantal belangrijke verplichtingen, zoals het recht om vergeten te worden, het vastleggen van het doel van de bewerking van de persoonsgegevens en het zorgen voor privacy by design en default en het aanstellen van een functionaris Gegevensbescherming als een organisatie structureel bijzondere persoonsgegevens verwerkt. Voor implementatie heeft ProWonen vanaf 2016 al een projectgroep ingesteld. Begin 2018 zijn de reeds uitgevoerde werkzaamheden en de planning beoordeeld middels een bureauonderzoek door een externe deskundige.

Er hebben zich in 2017 geen compliance-issues voorgedaan.

RISICO'S TEN AANZIEN VAN OPERATIONELE ACTIVITEITEN

BEHEERSING ADMINISTRATIEVE ORGANISATIE/ FRAUDERISICO

Ter beheersing van de risico's en ter sturing van de primaire en secundaire processen beschikt ProWonen over een stelsel van administratief organisatorische maatregelen en interne beheersingsmaatregelen. ProWonen heeft een functioneel ingerichte organisatiestructuur met zover mogelijk doorgevoerde functiescheiding. Bevoegdheden worden zoveel mogelijk door geautomatiseerde systemen afgedwongen en zijn vastgelegd in een procuratieregeling met toepassing van het vierogenprincipe. De IT-omgeving is beveiligd en autorisaties worden verleend of ingenomen met behulp van een changeprocedure. Alle functies zijn beschreven. Verder zijn procedures ingesteld voor het declareren van onkosten, screening van personeel en algemene inkoop- en aanbestedingsvoorwaarden.

INTERNE AUDITS

Interne beheersingsmaatregelen zijn gericht op het verkrijgen van een redelijke mate van zekerheid omtrent het bereiken van strategische doelstellingen, effectiviteit en efficiëntie van bedrijfsprocessen, betrouwbaarheid van de (financiële) informatieverzorging en naleving van relevante wet- en regelgeving. Aan de hand van de risico-inventarisatie toetsen we binnen een termijn van drie tot vier jaar de beheersingsmaatregelen van de meest risicovolle processen. In 2017 zijn de volgende audits uitgevoerd:

- Creditcard betalingen
- Inkomenstoetsing
- Procuratie bij goedkeuren facturen
- Aanbesteding maatschappelijk vastgoed
- Autorisatie en betalingen BNG en Rabo
- Afboekingen vorderingen
- Kascontrole
- Aangaan nieuwe leningen
- In- en uitdienst
- Salarisadministratie

Het algehele beeld is dat de bedrijfsprocessen bij ProWonen 'in control' zijn. De verantwoordelijke leidinggevenden pakken de aanbevelingen op. Op basis van de uitkomsten zijn in 2017 een aantal beheersingsmaatregelen geoptimaliseerd om de beheersbaarheid verder te verbeteren. Bij de uitgevoerde interne controles zijn geen aanwijzingen gevonden van fraude. De auditrapportage is besproken met het managementteam en met de leden van de auditcommissie. De accountant ontvangt ter informatie de

auditrapportage. Eind 2017 is een auditplan opgesteld voor het komende jaar en deze is besproken met de leden van de auditcommissie.

BEHEERSING IT-APPLICATIES

In de ICT visie is als uitgangspunt opgenomen dat we kiezen voor beproefde en bewezen software die goed te koppelen is met andere software. De basisprocessen en de projectadministratie zijn geïntegreerd in ViewPoint. Voor de leningportefeuille, de bedrijfswaarde en de marktwaarde wordt het pakket Aareon gebruikt. De meerjarenbegroting wordt opgesteld in Excel, voor de energie-indexen gebruiken we VABI en voor vastgoedsturing gebruiken we vanaf 2017 Republic asset labs.

Voor de technische meerjarenraming hebben we in 2017 de keus gemaakt om dit in Vastware te gaan doen. Dit pakket beschikt over een import / exportfunctie zodat we de integratie met ViewPoint behouden.

BEHEERSING RISICO'S INFORMATIEBEVEILIGING

ProWonen heeft maatregelen getroffen om haar netwerk en gegevens te beveiligen tegen aanvallen van kwaadwillende personen, zowel van buiten als van binnen. De informatievoorziening is van essentieel belang voor de continuïteit van de bedrijfsvoering van ProWonen. Om inzicht te krijgen of de juiste maatregelen genomen zijn en of het gehanteerde beveiligingsniveau passend is heeft een externe deskundige in 2017 diverse testen uitgevoerd. De uitkomst was dat de informatiebeveiliging op orde is met uitzondering van de webapplicatie. Deze webapplicatie is kort na het onderzoek vervangen, om andere redenen was dit besluit al genomen, waardoor ProWonen haar informatiebeveiliging helemaal op orde heeft. De ontwikkelingen op gebied van ICT-veiligheid zijn echter zeer dynamisch. Daarom blijft dit een permanent aandachtspunt in de risicobeheersing.

ProWonen heeft zich als doel gesteld om te voldoen aan alle hoofdstukken van de Baseline Informatiebeveiliging Corporaties (BIC). In 2017 heeft een externe deskundige een nulmeting op basis van BIC 2.0 uitgevoerd. Uit dit onderzoek blijkt dat de processen en het beleid van de meeste domeinen beschreven zijn en dat de uitvoering en beheersing van de meeste processen gestandaardiseerd zijn. Wij waren verheugd te horen dat zowel de mate waarin de maatregelen zijn vastgelegd als de mate van uitvoering zich bevinden op een bovengemiddeld niveau ten opzichte van soortgelijke branchegenoten. Maar wij willen niet stilstaan en om voortgang te blijven boeken en

de resultaten vast te houden implementeren wij in 2018 een Informatie Security Management System (ISMS).

BEHEERSING RISICO'S BESTAANDE BOUW

Het bieden van veilig vastgoed aan onze klanten is voor ProWonen een belangrijke verantwoordelijkheid.

Belangrijkste beheersingsmaatregelen zijn:

- ProWonen voert tijdig planmatig en projectmatig onderhoud uit en beheert haar woningvoorraad op duurzame wijze. Eenmaal in de drie jaar wordt bij alle woningen een conditie inspectiemeting uitgevoerd.
- Er is een uitgebreide asbestinventarisatie over het hele woningbezit uitgevoerd. Op basis daarvan zijn maatregelen genomen en afspraken gemaakt hoe met asbest wordt omgegaan. ProWonen hanteert een strak protocol bij onderhoud of sloop van woningen waarin asbest voorkomt.
- Bij verhuizing wordt de installatie van de woning altijd gecontroleerd op veiligheid en zonodig aangepast.
- Er is en wordt onderzoek gedaan naar de brandveiligheid van met name woonzorg woningen/complexen en waar dat nodig is wordt de installatie of het gebouw aangepast.
- Sinds begin 2016 worden de gasleidingen gecontroleerd van alle woningen op lekkage in een periode van 3 jaar. Eind 2018 is dat afgerond.

BEHEERSING KWALITEIT VAN MEDEWERKERS

Een organisatie is niets zonder de mensen die er werken. Collega's met hart voor onze klanten, betrokken, loyaal en deskundig. Het faciliteren, stimuleren en ondersteunen van hen in de ontwikkeling van ProWonen en de eigen ontwikkeling bieden we graag als werkgever. Het is geen vrijblijvend aanbod. We hebben beiden – als werkgever en werknemer – een verantwoordelijkheid hierin. En mochten onze wegen op enig moment niet langer dezelfde zijn, dan ronden we dit graag zorgvuldig samen af. In 2016 hebben we in de notitie Goed Werkgeverschap samen met de ondernemingsraad hier invulling aan gegeven.

Eén van de faciliteiten die ProWonen biedt en stimuleert is het volgen van persoonlijke- en functiegerichte opleidingen en trainingen. In 2017 heeft ProWonen in totaal € 130.000 geïnvesteerd in opleidingen, trainingen en cursussen van medewerkers. Dit is 3,3% van de totale brutoloon. Waar mogelijk organiseren we de trainingen samen met Sité en Wonion.

BEHEERSING REPUTATIE

ProWonen is open en integer. We zijn transparant. We doen wat we zeggen en zeggen wat we doen, onze medewerkers zijn betrouwbaar en handelen met zorgvuldigheid en respect voor collega's, klanten en andere partijen.

ProWonen monitort zijn reputatie in de eerste plaats door alle media in de gaten te houden. Indien nodig wordt gereageerd op uitingen van de professionele pers en van mensen die via Facebook, Twitter, weblog of een ander sociaal medium over ProWonen communiceren.

TOEZICHTHOUDER, WAARBORGFONDS EN ACCOUNTANT

De Autoriteit woningcorporaties (Aw), het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) en de accountant, geven vanuit hun verantwoordelijkheid of opdracht jaarlijks een oordeel over de door ProWonen geleverde prestaties, interne beheersing en betrouwbaarheid van verantwoordingsinformatie.

AW

Op grond van artikel 61 lid 3 van de Woningwet 2015 beoordeelt de Aw jaarlijks integraal en individueel de woningcorporaties in Nederland. Het integrale toezicht is gericht op de governance, integriteit, rechtmatigheid en de bescherming van het maatschappelijk vermogen.

In september vond een governance inspectie plaats. Geconcludeerd is dat de governance in hoofdlijnen voldoet aan de criteria voor good governance. De governance inspectie geeft geen aanleiding tot het doen van interventies. In november 2017 hebben we de brief ontvangen over oordeel staatssteun- en passendheidsnorm over het verslagjaar 2016. ProWonen voldeed aan beide normen. Het jaarlijkse integrale oordeel over corporaties vindt gespreid over het jaar plaats. Voor 2017-2018 vindt de integrale beoordeling over ProWonen in de 1e helft van 2018 plaats.

WSW

Het WSW beoordeelt de financiële positie en de business risks en toetst (conform artikel 8 van het reglement van deelneming van het WSW) of de corporatie voldoet aan de eisen van kredietwaardigheid en de voorwaarden voor borging. Het WSW heeft een borgbaarheidsverklaring afgegeven voor ProWonen in 2017. Ook heeft WSW een borgingsplafond vastgesteld conform de behoefte aan geborgde leningen van ProWonen voor de periode 2017 tot en met 2019.

ACCOUNTANT

Jaarlijks geeft de accountant in zijn managementletter een oordeel over eventuele onvolkomenheden in de naleving van procedures en richtlijnen en de aanwezige risico's in het licht van de jaarrekening- controle. In zijn managementletter van november 2017 geeft de accountant in het algemeen aan dat ProWonen haar opzet van de organisatie brede beheersmaatregelen (zoals controleomgeving, risico management, communicatie en interne monitoring) en de belangrijkste functiescheidingen binnen processen van goed niveau zijn en goed functioneren. Sterk onderdeel vindt de accountant het controlebewustzijn. In de managementletter zijn door de accountant een aantal aanbevelingen gedaan ter verdere verbetering. Het managementteam herkent onder andere de aanbevelingen inzake: schriftelijk documenteren van de interne beheersingsmaatregelen, waardoor deze interne beheersing meer zichtbaar en achteraf controleerbaar wordt en het samenstellen van een accounting manual. Het management heeft aandacht voor de in de management letter genoemde aandachtspunten.

OMGAAN MET KLACHTEN EN GESCHILLEN

Het lukt niet altijd om al onze klanten tevreden te houden. ProWonen heeft een eigen klachtenprocedure om in overleg met de klant tot een oplossing te komen. In 2017 hebben 34 klanten van ProWonen gebruik gemaakt van onze interne klachtenprocedure.

Op grond van het Besluit Toegelaten Instelling Volkshuisvesting (BTIV) is elke woningcorporatie verplicht om een klachtencommissie in te stellen, die tot taak heeft om naar aanleiding van klachten van huurders advies uit te brengen over de manier van optreden van de corporatie. Bij ProWonen vervult de Regionale Geschillencommissie Oost Gelderland deze rol. In 2017 is één klacht bij de geschillencommissie gemeld door een huurder van ProWonen. Na advies van de geschillencommissie is de klacht samen met de huurder opgelost.



ProWonen in verbinding



PROWONEN WERKT SAMEN MET VERSCHILLENDE HUURDESVENIGINGEN, GEMEENTEN, COLLEGA CORPORATIES EN MAATSCHAPPELIJKE ORGANISATIES. ELK OP BASIS VAN DE EIGEN DESKUNDIGHEID. MET HEN BESPREKEN WE DE ACTUELE ONTWIKKELINGEN EN HOE WE GEZAMENLIJK DE OPGAVE IN ONZE REGIO IN KUNNEN VULLEN. WE VOELEN ONS VERANTWOORDELIJK VOOR ONS EIGEN DEEL EN SAMEN VOOR HET GEHEEL. WE ZIJN ER TROTS OP DAT ER ZOVEEL PARTIJEN EN ORGANISATIES MET ONS WERKEN AAN HET PRETTIG WONEN IN DE ACHTERHOEK. WANT SAMEN KOMEN WE VERDER!

ACHTERHOEKS CORPORATIEOVERLEG (ACO)

Samen met Wonion, Sité, Plavei en De Woonplaats vormen wij het Achterhoeks Corporatieoverleg (ACo). We pakken regionale onderwerpen op zoals de effecten van de demografische ontwikkelingen en regionale woningmarktontwikkelingen.

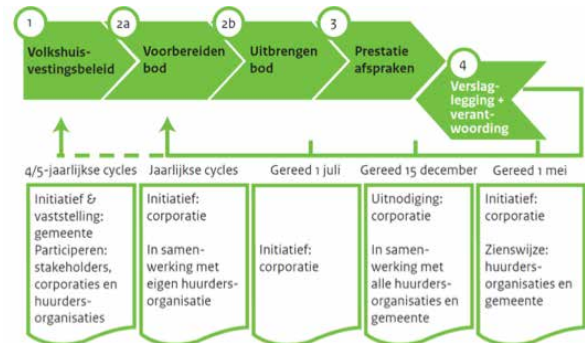
REGIONALE SAMENWERKING

Regionaal werkt ProWonen samen met de Provincie Gelderland, de zeven gemeenten uit de regio Achterhoek en de in deze regio werkzame woningcorporaties. Er wordt samen gewerkt aan een vitale, economisch krachtige en toekomstbestendige Achterhoek. Als ACo nemen we deel aan deze regionale samenwerking.

In 2017 stond de uitvoering van het (2e) Achterhoeks Woonwensen en Leefbaarheidsonderzoek (AWLO) hoog op de agenda. Het is een vervolg op het onderzoek dat in 2012 is uitgevoerd en aan de basis stond van de Regionale Woonagenda 2015-2025. Afspraak was om gezamenlijk onderzoek te doen naar de woonwensen en leefbaarheid in de Achterhoek. Het onderzoek bevestigt wederom dat de leefbaarheid uitstekend is, maar dat aandacht vraagt om dit te behouden. Krimp is een te eenzijdige benadering van de veranderende bevolkingssamenstelling door vergrijzing en ontgroening. Er ontstaan de komende jaren lokale verschillen binnen de Achterhoek die om een gedifferentieerde aanpak vragen. Door een (kwantitatieve) mismatch op de woningmarkt blijft het nodig om te bouwen en slopen. Daarnaast laat het AWLO zien dat het investeren in de bestaande woningvoorraad met name in het particuliere segment niet vanzelf gaat en bewustwording en stimulans nodig heeft.

DRIEPARTIJENOVERLEG

Met de wijziging van de woningwet is de relatie gemeente – corporatie – huurdersorganisatie versterkt en de wijze waarop corporaties bijdragen aan de volkshuisvestelijke prestaties in de gemeente aangepast. Schematisch ziet de jaarcyclus er als volgt uit.



De activiteitenprogramma's en prestatieafspraken 2017, opgesteld in 2016, zijn het eerste resultaat van deze nieuwe manier van samenwerken. Het proces is nog niet helemaal volgens het schema verlopen, aangezien de lokale woonagenda's pas eind 2016 beschikbaar waren. Zoals afgesproken heeft er in het 2e kwartaal een informatieve bijeenkomst plaatsgevonden met gemeente en huurdersverenigingen om kennis te delen over de actuele marktsituatie. Deze bijeenkomst had ten doel om de opgave voor 2018 aan te scherpen en elkaar beter te leren kennen.

In 2017 hebben we in het driepartijen voor het eerst samen de hele jaarcyclus doorlopen. Op basis van de lokale woonagenda's 2016-2020 heeft ProWonen in samenspraak met de huurdersverenigingen eind juni 2017 aan de afzonderlijke gemeenten het activiteitenprogramma 2018 aangeboden. Eind 2017 zijn de prestatieafspraken 2018 ondertekend. Er zijn concrete afspraken voor het jaar 2018; daarnaast heeft een deel van de afspraken betrekking op meerdere jaren. De prestatieafspraken 2017 worden in april 2018 gezamenlijk geëvalueerd.

GEMEENTEN

Het werkgebied van ProWonen is uitgestrekt. Onze woningen staan in de gemeenten Berkelland, Bronckhorst en Oost Gelre. We hebben regelmatig bestuurlijk en ambtelijk overleg. Drie keer per jaar vindt bestuurlijk overleg plaats tussen ProWonen en de portefeuillehouder. Eens per jaar vindt overleg plaats tussen het College van B&W met het MT van ProWonen. Ook buiten de formele overlegmomenten weten we elkaar goed te vinden.

HUURDERSVERENIGINGEN

Huurders hebben recht op inspraak en/of advies bij plannen en beleid; deze formele participatie heeft ProWonen via huurdersverenigingen georganiseerd. Maar het gaat voor ons verder dan alleen de formele participatie. Bij het speerpunt Eigentijdse dienstverlening staat hoe we dit doen.

Vier keer per jaar is er bestuurlijk overleg over meer beleidsmatige onderwerpen en één keer per jaar met het voltallige managementteam. Huurdersverenigingen hebben adviesrecht op veel van die onderwerpen. We nemen hen zo vroeg mogelijk mee in onze overwegingen. Naast het bestuurlijk overleg kennen we het lokale overleg tussen de lokale huurdersvereniging en ProWonen. Tijdens dit overleg praten we elkaar vooral bij over lokale vastgoedprojecten.

In de gemeente Berkelland werken we samen met Huurdersvereniging Borculo en Huurdersvereniging De Naobers (Eibergen en Neede). De Huurdersvereniging Ruurlo is niet actief. In 2017 heeft de Huurdersvereniging Borculo voorgesteld om ook de huurders in Ruurlo te vertegenwoordigen. Op verschillende manieren (o.a. mailing, advertentie) zijn de huurders in Ruurlo hierover geïnformeerd; vanaf begin 2018 is de vertegenwoordiging ingegaan. In de gemeente Oost Gelre is dit de Huurdersvereniging Lichtenvoorde en in de gemeente Bronckhorst zijn dit de Huurdersvereniging HEVO (Hengelo en Vorden) en de huurdersvereniging Zelhem. De huurdersverenigingen Borculo, Zelhem en Lichtenvoorde werken samen onder de naam Samen1. De HEVO was in 2017 dringend op zoek naar nieuwe bestuursleden. Na het vertrek van de drie bestuursleden namen enkele oud leden het initiatief om een doorstart te maken. Samen met ProWonen zijn twee informatiebijeenkomsten georganiseerd om huurders en andere belangstellenden te informeren over het werk van de huurdersverenigingen en nieuwe leden te werven. Dit heeft slechts 2 nieuwe

bestuursleden opgeleverd. In 2018 gaat de werving verder.

Tijdens de bestuurlijke overleggen in 2017 stonden onder andere de volgende onderwerpen ter bespreking of voor advisering op de agenda:

- De risicotoets 2017
- De samenwerkingsovereenkomst met Sité en Wonion
- Resultaten onderzoek naar verhuisbelemmeringen voor oudere bewoners
- Huurverhoging 217
- Huursomstijging 2017
- Actualisering verkoop- en Te Woonbeleid
- Evaluatie communicatie Huurdersverenigingen en ProWonen
- Afstemming over mogelijkheden ProWonen om de Huurdersverenigingen te faciliteren
- Slaagkansen woningzoekenden
- Niveaverschil kwaliteit oplevering na grootonderhoud/renovatie
- Notitie deskundigheidsbevordering opgesteld door Samen1
- Duurzaamheidsambities ProWonen
- Prestatieafspraken met de gemeenten
- Dag van het Huren 7 oktober 2017
- Rol vrijwilligers en mantelzorgers bij zwaardere problematiek
- Belangenbehartiging huurders Ruurlo, Hengelo en Vorden
- Zo doet ProWonen betaalbaar en beschikbaar
- Algemene Verordening Gegevensverwerking

KLANKBORD EN WERKGROEPEN

Naast het lokale en bestuurlijke overleg zijn er ook werkgroepen en digitaal klantenpanel actief. De leden van het digitaal klantenpanel wordt gevraagd mee te denken over actuele onderwerpen. ProWonen wil graag weten of we de juiste dingen doen en of we ze goed doen. Het helpt ons om producten en diensten af te stemmen op de wensen van onze klanten. Maximaal vier keer per jaar ontvangen de leden een uitnodiging per e-mail om digitaal een vragenlijst in te vullen. Ons digitaal klantenpanel bestaat uit ongeveer 140 deelnemers. In 2017 hebben we hen gevraagd mee te denken over onze website en het thema 'woning aanpassen'.

De werkgroep Communicatie beoordeelt bestaande communicatiemiddelen en draagt bij aan de ontwikkeling van nieuwe communicatiemiddelen en methoden. In 2017 heeft de werkgroep een plan gemaakt om de communicatie met de achterban te verbeteren. Ook is er gewerkt aan een

handige 'wat te doen lijst' voor bewoners die gaan verhuizen en de nieuwe website.

PROSIWO-SAMENWERKING

ProWonen werkt al enkele jaren samen met collega corporaties Sité Woondiensten en Wonion. Begin 2017 hebben we de samenwerkingsovereenkomst met onze collega corporaties Sité Woondiensten en Wonion ondertekend. Het accent van de samenwerking ligt voor ProWonen op het delen van kennis en het gezamenlijk behalen van inkoopvoordeel. In de verklaring van het bestuur staat een korte inhoudelijke toelichting.

MAATSCHAPPELIJKE, ZORG- EN WELZIJNSORGANISATIES

Door bezuinigingen in de zorg en veranderende wet- en regelgeving hebben we gemerkt dat de samenwerking met zorgorganisaties een meer zakelijk karakter heeft gekregen. Toch gaat onze relatie verder dan die van huurder-verhuurder. We hebben elkaar hard nodig om te voorkomen dat mensen vereenzamen of niet de zorg krijgen die ze nodig hebben. Daarom richten we ons samen op het welzijn en passende huisvesting voor mensen met een zorgvraag.

We gingen in gesprek met de zorginstellingen over de gevolgen van Wet Langdurige zorg en de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. We werken met veel verschillende maatschappelijke-, zorg- en welzijnsorganisaties samen zoals Sensire, Careaz, Markenheem, Livio, De Lichtenvoorde, Stichting Zozijn, MEE, Estinea, GGNet, IJsselkring, Betula, Moviera en Buurtzorg.

LOKAAL

We nemen deel aan de lokale zorgnetwerken en -overleggen. In de gemeente Bronckhorst is dit onder regie van de gemeente met verschillende instanties zoals Sensire, MEE, de wijkagent en Sité. Doel van dit overleg is onder andere om met elkaar afspraken te maken om ontruimingen te voorkomen. In de gemeente Berkelland zijn dit de VoorMekaar teams. Samen met organisaties en verenigingen, maar vooral samen met de inwoners worden vragen op het gebied van wonen, welzijn en zorg op een andere

manier opgepakt. We leren met elkaar zo het samen anders organiseren en tot betere resultaten te komen. In de gemeente Oost Gelre is er onder regie van de gemeente een lokaal zorgnetwerkoverleg met verschillende instanties zoals de gemeente (WMO ambtenaar, leerplichtambtenaar, zorgcoördinator, ouderenadviseur), Sensire, kinderopvang, wijkagenten, Lindenhout (jongerenbegeleiding), Iriszorg (verslaving), Leger des Heils, Stadsbank, GGNet, politie, woningcorporatie de Woonplaats en Sociale Dienst Oost Achterhoek. In de overlegtabel zijn onze reguliere overleggen met onze partners samengevat.

ONDERZOEK EN ONTWIKKELING

ProWonen wilde graag meer ervaring opdoen met Nul-Op-de-Meter woning (NOM). Dit is een woning die door middel van goede isolatie een zeer lage warmtevraag heeft. In deze warmtevraag wordt voorzien door middel van het opwekken van duurzame energie, bij deze woningen door middel van zonnepanelen en een lucht-warmtepomp. Er is geen gasaansluiting. Met een aannemer zijn we een ontwikkelovereenkomst aangegaan voor de ontwikkeling van 22 Nul-op-de-meter (NOM) woningen. Met het aanscherpen van onze duurzaamheidsambities werd al snel duidelijk dat er meer moet gebeuren om in 2021 te voldoen aan de BENG¹⁾-oplevertoets. Daarom kiest ProWonen er vanaf 2018 voor woningen standaard volgens de BENG-normering te ontwikkelen; nieuwe locaties ontwikkelen we vanaf heden standaard aardgasloos. In lopende ontwikkelingen kijken we of aardgasloos nog tot de mogelijkheden behoort. In de pilot betekent dit dat we naast de NOM-variant ook een BENG-variant en de NOM+BENG-variant hebben uitgewerkt. Uit de pilot kwam dat de bediening van de installaties een aandachtspunt vormt. Deze nieuwe technieken vraagt een goede uitleg aan onze klanten. Begin 2018 heeft het MT besloten alle 22 woningen in de BENG-variant te gaan bouwen.

Daarnaast hebben we onderzoek gedaan naar de betaalbaarheid van het wonen voor onze huurders. Hierbij is onder meer het NIBUD gevraagd om een workshop te geven over dit thema. Aanleiding vormde een voorstel binnen TidA om de toewijzingsregels aan te passen.

¹⁾ BENG: Bijna Energie Neutraal Gebouwd

OVERLEGTABLE

WIE	WAT	MET WIE	WANNEER	WAAROM
Huurlersverenigingen.	Lokaal overleg.	Woonconsulenten.	Circa drie keer per jaar.	Lokale aangelegenheden.
	Bestuurlijk overleg.	Manager Wonen.	Tenminste vier keer per jaar.	Beleidszaken.
	Algemene bijeenkomst.	Directeur, managementteam.	Een keer per jaar.	Strategisch overleg.
	Activiteiten-programma.	Manager Wonen, Beleidsadviseur.	Mei/Juni.	Inhoudelijke afstemming.
Gemeente Berkelland, Bronckhorst en Oost Gelre.	Bestuurlijk overleg.	Directeur, managementteam.	Drie keer per jaar.	Strategisch overleg.
Gemeenten en huurlersverenigingen.	Driepartijenoverleg.	Beleidsadviseur, Manager Wonen en Directeur.	Circa twee keer per jaar.	Strategisch overleg.
Maatschappelijke, zorg- en welzijnsorganisaties.	Bestuurlijk overleg.	Directeur, managementteam.	Minimaal 1 keer per jaar.	Strategisch overleg, uitwisselen kennis en informatie en samenwerking.
	Lokaal zorgnetwerk.	Woonconsulent.	Een keer per maand.	Uitwisselen kennis & informatie Casusbespreking.
	Wonen, Zorg en Welzijn.	Verhuur-medewerker.	Twee keer per jaar.	Uitwisselen kennis en informatie.
	Overleg met politie en maatschappelijk werk.	Woonconsulent.	Vier keer per jaar.	Uitwisselen kennis en informatie.
Collega corporaties (in ACo-verband).	Bestuurlijk overleg.	Directeur.	Vijf keer per jaar.	Strategisch overleg.
	Projectgroep overleg.	Projectgroepen.	Naar behoefte.	Uitwisselen kennis. Samenwerking en besluitvorming.
Regionale samenwerking.	Stuurgroep Regiovisie Wonen.	Directeur.	Naar behoefte.	Strategisch overleg.
	Ambtelijke werkgroepen.	Beleidsadviseurs.	Naar behoefte.	Visievorming, voorbereiden besluitvorming stuurgroep Regiovisie Wonen.



Financieel gezond



INLEIDING

Conform Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting artikel 104 lid 1 sub a zijn de doelstellingen van het financiële beleid en beheer van Stichting ProWonen ondersteunend aan de realisatie van de volkshuisvestelijke doelstellingen en financiële continuïteit.

ProWonen is financieel gezond. De schuldpositie is in 2017 slechts licht gestegen. Exclusief de waardeveranderingen op de vastgoedportefeuille komt het resultaat 2017 vóór belastingen uit op € 14,0 miljoen (2016: € 12,6 miljoen)

PLANNING EN CONTROL

Om de organisatie 'in control' te houden en tijdig inzicht te hebben in de financiële positie, beschikken wij over een breed scala aan planning- en control instrumenten.

PLANNING

- Ondernemingsplan
- Jaar- en werkplannen
- Begroting, inclusief treasuryjaarplan
- Meerjarenraming: een financiële vertaling van onder andere de gevolgen van het huurbeleid, het onderhoudsbeleid, de verkoopverwachtingen, overheidsheffingen en van onze onderhouds- en nieuwbouwplanning.

CONTROL

- Maandrapportages per afdeling
- Tertiaalrapportages: per vier maanden wordt uitvoerig gerapporteerd over de voortgang van de werkplannen, de (investerings-) begroting en de gevolgen die beiden hebben op de treasury activiteiten. Hierbij wordt de werkelijkheid zoveel mogelijk vergeleken met budgetten dan wel doelstellingen of normen. Dit maakt

sturen op afwijkingen mogelijk. De tertiaalrapportage wordt besproken in het managementteam.

- Jaarrekening en jaarverslag
- Projectenmeetlat: bewaking en beheersing van projecten
- Benchmarks
- Risicobeoordeling
- Raad van Commissarissen
- Toetsen werking beheersingsmaatregelen inclusief optimalisatie, implementatie en bewaking ervan.

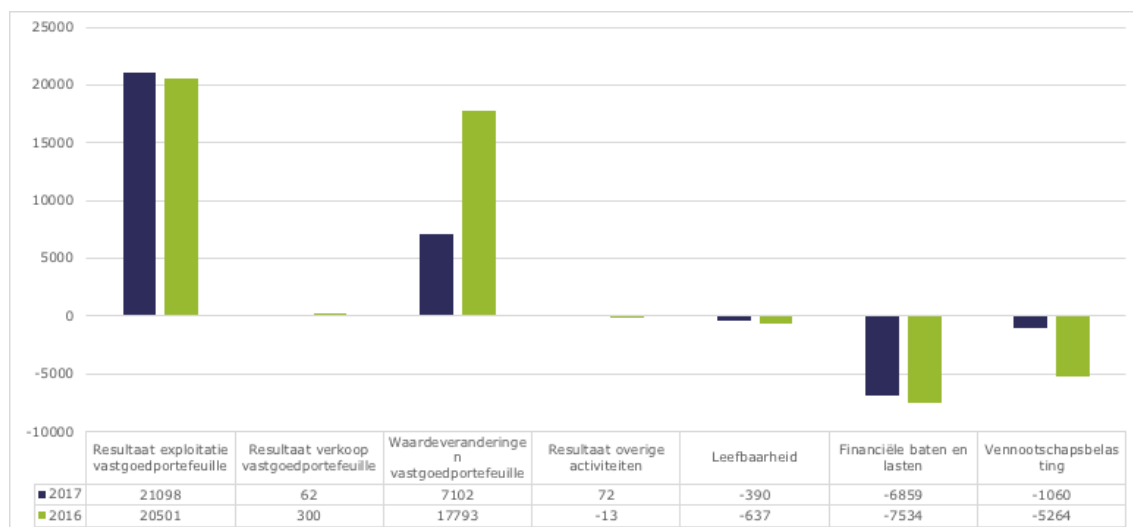
SCHEIDING DAEB EN NIET-DAEB

In 2017 is het scheidingsvoorstel door de Aw goedgekeurd. Bij de jaarrekening 2017 moet op grond van artikel 15 lid 6 van de Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting een beginbalans per 1 januari 2018 worden opgenomen waarin zijn opgenomen de activa en passiva die betrekking hebben op de werkzaamheden die behoren tot de diensten van algemeen economisch belang (DAEB) en een balans voor de overige activa en passiva (niet-DAEB). Vanaf verslagjaar 2018 moet de administratie en de verantwoording van de DAEB en de niet-DAEB gescheiden zijn. In de financiële sturing (o.a. begroting) en verantwoording richting het WSW en de Aw worden beide takken echter al gescheiden en afzonderlijk getoetst op levensvatbaarheid en financierbaarheid. Beide takken zijn financieel gezond.

JAARRESULTAAT 2017

Op de winst- en verliesrekening 2017 staat een positief jaarresultaat van € 20,0 miljoen (na belastingen). Het jaar 2016 sloten we af met een resultaat van € 25,1 miljoen.

Het jaarresultaat van ProWonen verdelen we, in de grafiek, in de volgende deelresultaten.



Het resultaat na belastingen 2017 is ca. € 5 miljoen lager dan 2016 met name als gevolg van:

- Minder waardevermindering op het vastgoed in exploitatie
- Lagere vennootschapsbelastinglast

VENNOOTSCHAPSBELASTING

De aangiften over de laatste jaren en de inschattingen zijn met onze fiscalist opgesteld en besproken. Desondanks zijn er nog steeds grote vragen die nog door de Belastingdienst beantwoord moeten worden. Eén belangrijke betreft de fiscale waardering van woningen waarop door ProWonen om portefeuille technische redenen een sloopbesluit genomen is. Wij verwachten op korte termijn deze discussie met de fiscus af te kunnen ronden.

MAATSCHAPPELIJK VASTGOED

ProWonen staat binnen de toegestane mogelijkheden open voor het realiseren van maatschappelijk vastgoed. Wij gaan zelf niet actief op zoek, maar nemen verzoeken die bij ons binnenkomen in overweging. Hierbij toetsen we op de relatie met wonen en leefbaarheid en kijken we kritisch naar het maatschappelijke rendement. We investeren alleen daar waar het toegevoegde waarde heeft voor het woonplezier van onze klanten. Bij maatschappelijk vastgoed hanteren we een lagere norm voor het financieel rendement dan bij commercieel vastgoed. In 2017 heeft ProWonen geen specifiek maatschappelijk vastgoed opgeleverd.

KASSTROMEN

Veel belangrijker dan het resultaat zijn de daadwerkelijke kasstromen in 2017. Deze geven immers aan wat de daadwerkelijke inkomsten van ProWonen zijn geweest. De toename van de liquide middelen komt uit op € 1,8 miljoen. Deze € 1,8 miljoen is het saldo van de operationele-, investerings- en financieringskasstroom.

De operationele kasstroom komt uit op een positieve kasstroom van € 11,0 miljoen (2016: € 12,8 miljoen). De kasstroom uit (des)investeringen komt uit op een negatieve kasstroom van € 12,0 miljoen (2016: € 9,6 miljoen). Als gevolg van de negatieve kasstromen is in 2017 per saldo (inclusief mutatie kort geld) € 2,7 miljoen aan financiering aangetrokken. Met dit kasstroomresultaat in 2017 blijft de financiële positie van ProWonen ruimschoots aan de financiële kaders voldoen.

TREASURY

We hebben de komende jaren veel financiële middelen nodig om onze volkshuisvestelijke ambitie waar te maken. Om te bepalen of we onze ambities kunnen betalen, op welk moment en in welke vorm we nieuwe financieringen moeten aantrekken, stellen we jaarlijks een treasuryjaarplan op. Dit treasuryjaarplan geldt voor het betreffende begrotingsjaar en het daarop volgende jaar. Periodiek wordt deze bijgesteld op basis van de werkelijkheid en nieuwe prognoses.

Naast het treasuryjaarplan kennen we ook een treasurystatuut. Hierin staat onder andere dat maximaal 10% van de vaste schuld bij aanvang van het jaar een renterisico mag ondergaan door herfinanciering of renteherziening. Deze streefwaarde is minder dan de 15% die het WSW hanteert op het collectief aan corporaties. We blijven langjarig onder de intern gestelde norm van 10%.

ProWonen maakt geen gebruik van derivaten gezien de risico's die deze producten met zich meebrengen. Met derivaten kunnen renteschommelingen worden afgedekt. Ook in het treasurystatuut staat aangegeven dat het gebruik van derivaten niet is toegestaan. Renteschommelingen dekt ProWonen af door spreiding van haar leningen en het hanteren van de interne norm van maximaal 10% renterisico in enig jaar.

BELEGGINGEN

ProWonen heeft geen beleggingen.

LANGLOPENDE LENINGEN

Het schuldrestant van alle lopende leningen is ten opzichte van eind 2016 iets hoger geworden en bedraagt € 177 miljoen (2016: € 175 miljoen). Het gemiddelde rentepercentage is iets gedaald van 3,94% eind 2016 naar 3,77% eind 2017. In 2017 is voor een totaal bedrag van € 12,3 miljoen aan leningen afgelost. Voor onder andere de herfinanciering van deze leningen en voor de financiering van de nieuwbouwactiviteiten en groot onderhoudsprojecten zijn twee nieuwe leningen aangetrokken van ieder € 7,5 miljoen. De rente op deze leningen bedraagt 2,155% en 1,99% voor 40 respectievelijk 35 jaar vast. Bij de 2e lening is gebruik gemaakt van EIB-financiering (Europese InvesteringsBank) van BNG. Door de lening van de EIB aan de BNG Bank is de rente 5 basispunten lager, voorwaarde is dat aangetoond wordt dat de lening gebruikt wordt voor nieuwbouw. In 2018 is de financieringsbehoefte op basis van de begroting per saldo € 22 miljoen.

LIQUIDITEIT

ProWonen is in staat om aan haar betalingsverplichtingen te voldoen. Eind 2017 had ProWonen € 4,3 miljoen benut van de kredietfaciliteit. ProWonen beschikt over een kredietfaciliteit van € 10 miljoen (2016: € 10 miljoen). Het beleggen van overtollige liquide middelen heeft in 2017 niet plaatsgevonden.

DE FINANCIËLE KADERS

De financiële kaders die wij intern hanteren zijn strakker dan die van het WSW en het Aw om vroegtijdig te signaleren wanneer bijsturing nodig is. De belangrijkste financiële kaders zijn:

RENTEDEKKINGSGRAAD (ICR): In hoeverre is de corporatie in staat de rente-uitgaven op het vreemd vermogen te voldoen uit de kasstroom uit operationele activiteiten.

- Norm WSW/Aw: minimaal 1,4
- De ICR bedraagt over 2017 2,29. Hiermee voldoen wij ruim aan de normen.

OPERATIONELE KASSTROOM: Het is belangrijk dat we in staat blijven om aan onze betalingsverplichtingen te kunnen voldoen. Wanneer de operationele kasstroom positief is, betekent dit dat we met de huurinkomsten alle 'dagelijkse' kosten (onder andere onderhoud, rente en aflossing, overhead, belastingen en heffingen) kunnen betalen.

- Norm WSW/Aw: € 0
- De operationele kasstroom bedraagt over 2017 € 11 miljoen. Hiermee voldoen wij ruim aan de normen.

DEBT SERVICE COVERAGE RATIO (DSCR): Dit kengetal geeft weer in welke mate de corporatie in staat is om voldoende kasstromen te genereren om, indien nodig, voldoende aflossingen op het vreemd vermogen te kunnen doen.

- Norm WSW/Aw: 1,0
- De DSCR bedraagt over 2017 1,96. Hiermee voldoen wij ruim aan de normen.

LOAN TO VALUE (BEDRIJFSWAARDE): Meet in hoeverre de kasstroom genererende capaciteit (bedrijfswaarde) van de geëxploiteerde vastgoedportefeuille op lange termijn in een gezonde verhouding staat tot de schuldpositie.

- Norm WSW/Aw: 75%
- De Loan to Value bedraagt over 2017 46%. Hiermee voldoen wij ruim aan de normen.

DEKKINGSRATIO (WOZ-WAARDE): meet de verhouding tussen het schuldrestant van de geborgde leningen en de WOZ-waarde.

- Norm WSW/Aw 50%
- De dekkingsratio bedraagt over 2017 16%. Hiermee voldoen wij ruim aan de normen.

SOLVABILITEIT (MARKTWAARDE EN WAARBIJ EIGEN VERMOGEN DAEB WORDT ONDERSCHIEDEN NAAR EEN DEEL VOOR VOLKSHUISVESTELIJKE BESTEMMING): Meet de omvang van het weerstandsvermogen van de corporatie in relatie tot het totale vermogen.

- De solvabiliteit bedraagt over 2017 70%.

Omdat woningcorporaties in tegenstelling tot marktpartijen niet vrijelijk kunnen beschikken over het vastgoed, maken we inzichtelijk over welk deel van de marktwaarde woningcorporaties niet vrijelijk kunnen beschikken. Volgens de regelgeving betreft dit 'slechts' twee verschillen: gehele bezit moet op doorexpluiten staan en de markthuur wordt vervangen door de streefhuur (is huurbeleid van de woningcorporaties). Dit in tegenstelling tot de berekening van de marktwaarde in verhuurde staat voor de verantwoording in de jaarrekening, waar het hoogste bedrag wordt genomen van doorexpluiten danwel uitponden en waarmee de huur altijd na mutatie wordt opgetrokken naar de markthuur. Het effect hiervan is dat ongeveer € 259 miljoen van het eigen vermogen niet vrijelijk beschikbaar is. Dit wordt ook wel de volkshuisvestelijke bestemming genoemd. Dit is echter slechts een beperkte weergave van de werkelijkheid: ook het onderhoudsbeleid en dienstenniveau van ProWonen is echt van een andere kwaliteit dan van een commerciële belegger.

SOLVABILITEIT (BEDRIJFSWAARDE): Meet de omvang van het weerstandsvermogen van de corporatie in relatie tot het totale vermogen.

- Norm WSW/Aw 20%
- De solvabiliteit bedraagt over 2017 47%. Hiermee voldoen wij ruim aan de normen.

MARKTWAARDE VERSUS BEDRIJFSWAARDE

Per 31 december 2017 bedraagt de marktwaarde van het materiële vaste activa in exploitatie € 822 miljoen. De bedrijfswaarde van dit bezit bedraagt € 407 miljoen. Het verschil bedraagt € 415 miljoen en wordt met name veroorzaakt door het inrekenen van uitponden (ca. € 395 miljoen) een hogere eindwaarde (ca. € 141 miljoen), lagere onderhoudslasten (ca. € 171 miljoen) en lagere exploitatiekosten (ca. € 168 miljoen). Daarentegen is de contante waarde van de huurontvangsten (ca. € 460 miljoen) lager. Het eigen vermogen is door de waardering op marktwaarde € 365 miljoen hoger. Let wel, dat dit een boekhoudkundige vermeerdering is. De bedrijfswaarde geeft aan wat het bezit voor waarde heeft wanneer ons eigen huurbeleid, dienstenniveau, verkoopbeleid en onderhoudsbeleid wordt gebruikt. De marktwaarde gaat echter ervan uit dat we geen eigen beleid hanteren, maar het beleid van een commerciële belegger (onderhoudsniveau, huurprijsniveau en uitponden).

FINANCIËLE POSITIE

De opgave in het bestaand bezit en nieuwbouw en de gevolgen van ons huurbeleid, het onderhoudsbeleid, de verkoopverwachtingen en overheidsheffingen is financieel vertaald in de meerjarenraming. We werken met prognoses met een horizon van tien jaar. Door de RvC is onze meerjarenraming 2019 – 2023 vastgesteld en deze is ingediend bij de Aw en het WSW.

In de periode 2018-2023 wil ProWonen 300 woningen nieuw bouwen. Veelal is dit ter vervanging van bestaande woningen. Daarnaast verwachten we gemiddeld € 13 miljoen per jaar te investeren in onze bestaande voorraad tijdens groot onderhoudsprojecten. Hierbij treffen we ook extra duurzaamheidsmaatregelen. De komende jaren verwachten we nauwelijks nog woningen te verkopen. We verwachten een gemiddelde financieringsbehoefte van € 24 miljoen per jaar in deze periode.

De voorgenomen investeringen in nieuwbouw en bestaand bezit vinden plaats in de DAEB tak en passen binnen de nieuwe wet- en regelgeving van toegestane activiteiten.

De uitkomsten van de belangrijkste kengetallen van het WSW/Aw en ProWonen voor de komende 5 jaar zijn:

	NORM	2018	2019	2020	2021	2022	2023
	WSW/AW						
Interest Coverage Ratio (ICR)	> 1,4	2,24	2,41	2,41	2,31	2,19	2,11
Operationele kasstroom	> 0 mln	5 mln	6 mln	6 mln	6 mln	6 mln	6 mln
Debt Service Coverage Ratio	> 1,0	1,9	1,79	1,75	1,63	1,57	1,52
Loan to Value (bedrijfswaarde)	< 75%	23%	25%	25%	26%	26%	27%
Dekkingsratio (WOZ-waarde)	< 50%	16%	17%	17%	18%	19%	19%
Solvabiliteit*	> 20%	70%	69%	70%	69%	69%	69%
OVERIGE ZAKEN							
Aantal Fte		75,8	75,8	75,8	75,8	75,8	75,8
Aantal woningen (verhuur)		7.969	7.997	8.019	7.992	8.002	8.033

* solvabiliteit obv marktwaarde minus volkshuisvestelijke bestemming

*Van links naar rechts de Raad van Commissarissen: Francis Gerard-Heurman,
Johan de Jong, Theo Bussink, Anita Ermers en Richard Wermelink*



Raad van Commissarissen



DE RAAD VAN COMMISSARISSEN (RVC) HOUDT TOEZICHT OP HET BELEID VAN PROWONEN EN DE ALGEMENE GANG VAN ZAKEN BIJ DE ORGANISATIE. DE RVC ADVISEERT DE BESTUURDER EN IS ZIJN WERKGEVER.

HET RVC JAAR 2017 SAMENGEVAT

Eén van de vragen die de RvC aan zichzelf, én aan anderen, in 2017 regelmatig stelde bij het beoordelen van sommige zaken was "Is wat we nu (moeten) doen in het belang van de huurders?" Soms was het antwoord: nee. Want er zijn erg veel verplichte controles en extra rapportages, waarvoor de corporatie vaak hoge kosten aan zijn verbonden. Evenmin zijn ze niet altijd in het belang van de huurders en dat is ook de mening bijvoorbeeld van onze accountant. Van deze ontwikkelingen worden we als RvC niet echt vrolijk. Maar wat moet, moet en zullen we erop toezien dat het gebeurt. Maar waar mogelijk willen we als RvC nastreven dat datgene wat we met z'n allen aan het doen zijn in het belang van onze huurders is.

Op de website van ProWonen is de eerste zin die opvalt: "Waarmee kunnen wij u helpen?" en vervolgens: "Waarmee kunnen wij u nog verder helpen?" Gelukkig zit dienen en dienstverlening al meer dan een eeuw diep in het DNA van ProWonen verankerd getuige de volgende tekst: "Het verhuren en onderhouden van woningen, garages en bedrijfsruimten, vormt al meer dan 100 jaar de kern van ons werk. Dit doen we door onze woningen beschikbaar en betaalbaar te houden voor de mensen die op onze hulp aangewezen zijn".

Voor sommige specifieke groepen mensen zet ProWonen een stapje extra, zoals urgent woningzoekenden. Dit doet de corporatie samen met diverse maatschappelijke partners. Daarnaast wordt geïnvesteerd in het verder verduurzamen van de woningen en geluisterd naar wat klanten en omgeving van ProWonen vragen om de eigentijdse dienstverlening te kunnen aanscherpen of verbeteren.

Waar we als RvC wel echt blij van werden was bijvoorbeeld het volgende. Tijdens een rondrit met directie en managementteam in de zomer van 2017 bezochten we enkele van de ophanden zijnde en gerealiseerde projecten in Ruurlo en Zelhem. In laatstgenoemde plaats wordt, volgend op het in aanbouw zijnde en met een zorgaanbieder ontwikkelde woon / zorgcomplex, ook creatief gekeken naar de mogelijkheden van inbreidingsplannen. In Zelhem zijn lange wachtlijsten voor passende huurwoningen. Goed om te ervaren dat ProWonen samen met bijvoorbeeld de gemeente al jaren leegstaande maar gunstig gelegen kan-

toren wil en kan ontwikkelen tot passende woningen voor onze doelgroepen.

Maar ook in Ruurlo, waar een sterk verouderd zorgcomplex toe is aan ingrijpende aanpassingen, viel waar te nemen dat samen met een zorgaanbieder wordt gewerkt aan een weer eigentijds complex van passende woningen en zorgfaciliteiten voor een grote groep bewoners. Niet alleen de toekomstige bewoners maar heel zo'n dorp kan straks weer genieten van een passend in de omgeving gebouwde cluster van fraaie woningen.

Gelukkig vielen er naast genoemde voorbeelden ook veel andere goede ontwikkelingen binnen ProWonen waar te nemen. Meer kunt u hierover lezen in het hierna volgende, deels qua format voorgeschreven, verslag.

TOEZICHTKADER

De RvC heeft in 2017 een toezichtkader RvC opgesteld. De raad geeft hierin een antwoord op basisvragen over zijn taakopvatting, doel en functie. Dit maakt voor het bestuur de relatie met de raad zowel richtinggevend als voorspelbaar. Het toezichtkader gaat in op: toezichtvisie, rollen van de raad, uitgangspunten en werkwijze, commissies, leren en reflecteren en periodieke herijking van toezichtvisie en toetsingskader.

COMMISSIES

Om de taak van de raad goed uit te kunnen voeren, is een aantal taken belegd in een commissie werkgeverschap en een auditcommissie. Beide commissies kennen hun eigen, specifieke aandachtsgebied, vastgelegd in een reglement. De commissies bereiden sommige zaken voor en voeren ze deels uit maar de verantwoordelijkheid voor de besluitvorming ligt bij de voltallige RvC.

Voor een nadere uiteenzetting van het toezichtkader, de commissies maar ook van de statuten, het reglement en het profiel van de RvC wordt verwezen naar de website van ProWonen: www.prowonen.nl/over-prowonen/organisatie/raad-van-commissarissen

TOETSINGSKADER

Om als RvC inhoudelijk toezicht te kunnen houden op specifiek ProWonen, werden onder andere naast wet- en regelgeving de volgende toetsingskaders gehanteerd:

- ondernemingsplan 2016-2020
- jaarplan 2017 (afgeleid van ondernemingsplan)
- portefeuillestrategie
- beleidsnotitie Vastgoedsturing (investeringsstatuut inclusief normen)

- de jaarbegroting 2017 inclusief treasury jaarplan en de meerjarenraming (waarin de portefeuillestrategie en het strategisch voorraadbeleid is vertaald)
- reglement financieel beleid en beheer inclusief financiële kaders

De informatie van de Autoriteit Woningcorporaties (Aw) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) helpt de RvC om de door ProWonen gemaakte en te maken keuzes te toetsen.

GOVERNANCE

De raad neemt de Governancecode Woningcorporaties 2015 als uitgangspunt voor haar handelen. Deze geeft richting aan de wijze waarop bestuur en RvC functioneren en de wijze waarop zij verantwoording afleggen over hun resultaten. ProWonen werkt volgens de voorschriften van de Governancecode op één uitzondering na als gevolg van arbeidsrechtelijke afspraken die in het verleden gemaakt zijn (zie desgewenst elders in dit Jaarverslag onder Hoofdstuk De organisatie ProWonen). Ook in de Woningwet die per 1 juli 2015 van kracht is, is vastgelegd waaraan de corporaties moeten voldoen op het gebied van governance.

De Aw heeft in 2017 een governance-audit uitgevoerd. Hiervoor zijn tal van documenten van ProWonen over de afgelopen jaren beoordeeld. Ook heeft de Aw twee gesprekken gevoerd; één met een afvaardiging van de RvC en de andere met de bestuurder, de financieel manager en de controller. De Aw heeft haar bevindingen gerapporteerd en zijn openbaar. De Aw heeft het positieve beeld van de governance van ProWonen bevestigd. De Aw heeft geconstateerd dat de governance niet alleen op papier in orde is, maar ook in de praktijk (cultuur, gedrag) werkt.

Door de zogenaamde Veegwet is er in 2017 een beperkt aantal kleinere wijzigingen doorgevoerd in het reglement financieel beleid en beheer. Dit aangepaste reglement is in 2017 goedgekeurd door de RvC en ook door de Aw.

INZICHT IN RISICO'S

De scenario-analyse bij de meerjarenraming 2019-2023, het gesprek met de accountant, de financiële paragraaf bij de projectvoorstellen met onderbouwing en inschatting van de risico's zijn voorbeelden van hoe de RvC inzicht krijgt in de risico's die op ProWonen afkomen. Niet alleen bij projectvoorstellen, maar ook bij de bespreking van de bedrijfsinformatie voert de RvC met de bestuurder het

gesprek over bouwrisico's en verhuurrisico's. Driejaarlijks wordt de brede risico-inventarisatie van interne en externe risico's geactualiseerd. Hierbij worden risico's ingeschat op het gebied van organisatie, financiën, onderhoud, veiligheid & milieu, personeel, integriteit, markt, klant, politiek en maatschappij. In 2017 is de geactualiseerde versie besproken met de RvC.

SAMENSTELLING RVC

De RvC bestaat uit vijf leden, waarvan twee op voordracht van de huurdersverenigingen zijn benoemd. Alle relevante kennisgebieden zijn vertegenwoordigd. Voor specifiek juridische vraagstukken maakt de RvC gebruik van externe expertise. Elk lid van de RvC is verantwoordelijk voor alle aandachtsgebieden. In de tabel staat welke commissaris welk kennisgebied vertegenwoordigt. Bij de samenstelling wordt gekeken naar leeftijdsopbouw en geslacht. De samenstelling is eind 2017 als volgt:

J.Th. (Theo) Bussink (1952)

Voorzitter, lid commissie werkgeverschap en lid auditcommissie, partner Claassen, Moolenbeek & Partners

■ AANDACHTSGEBIED:

Financiën / organisatie

■ NEVENFUNCTIES:

- Voorzitter Stichting De Andere Kant (DAK)
- Penningmeester Borchuus Kulturhus
- Lid algemeen bestuur Aaltense Musea / VVV
- Voorzitter RvC Solesta b.v.

A.G.M. (Anita) Ermers (1968)

Lid en voorzitter auditcommissie, zelfstandig professional op het gebied van interimmanagement, beleidsadvies en communicatie (eigenaar TOP-IBC)

■ AANDACHTSGEBIED:

Volkshuisvesting en huurderszaken

■ NEVENFUNCTIES:

- Bestuurslid CDA Gelderland
- Secretaris CDA Achterhoek
- Bestuurslid CDA/CDU Euregioverband
- Bestuurslid Innovatiecentrum ICER
- Bestuurslid a.i. Coöperatie Mauritius i.o.
- Lid SchoolAdviesRaad (SAR) bij Almende College
- Mede-eigenaar lesseler Interieur
- Bestuurslid stichting Via-OS

B.F. (Francis) Gerard-Heurman (1965)

Lid, zelfstandig professional op het gebied van interim- en verandermanagement, trainer en coach van individuen en teams

■ **AANDACHTSGEBIED:**

Openbaar bestuur, volkshuisvesting en ruimtelijke ordening en bijzondere doelgroepen

■ **NEVENFUNCTIES:**

Geen

R.G.H. (Richard) Wermelink (1962)

Vice Voorzitter, voorzitter commissie werkgeverschap, directeur/eigenaar Innobrand, Marketing & Innovatie adviesbureau

■ **AANDACHTSGEBIED:**

Markt & Marketing

■ **NEVENFUNCTIES:**

- Gastdocent Marketingstrategie Saxion Hogeschool Enschede
- Lid van de Ledenraad van de Rabobank Centraal Twente
- Organisator van Retail studiereizen naar Azië.

P.J. (Johan) de Jong (1970)

Lid, directeur/eigenaar van een adviesbureau op het gebied van wonen & zorg, leiderschap, talent- en teamontwikkeling

■ **AANDACHTSGEBIED:**

(Zorg)vastgoed / huurderszaken

■ **NEVENFUNCTIES:**

Geen

DESKUNDIGHEIDSBEVORDERING

Alle leden van de RvC zijn lid van de Vereniging van Toezichthouders in Woning- corporaties (VTW). De raad is zich bewust van de noodzaak om zich permanent op de hoogte te houden van ontwikkelingen in de volkshuisvesting. En bovendien om de eigen competenties steeds te blijven ontwikkelen. Daartoe nemen de leden van de raad regelmatig deel aan studiebijeenkomsten (van bijvoorbeeld de VTW) en zijn ze geabonneerd op relevante vakliteratuur. De raad bekijkt jaarlijks op welke terreinen aanvullende kennis of ontwikkeling gewenst is. Als handvat is in 2017 een programma vastgesteld voor nieuwe en bestaande leden met als titel Introductie-/inwerkprogramma én ontwikkeling RvC leden.

Nieuwe commissarissen volgen ter introductie de Masterclass 'De nieuwe commissaris' bij VTW en hebben individuele gesprekken met de bestuurder en de managers van ProWonen. Vanaf 2016 moeten de leden voldoen aan de eisen van permanente educatie. Dit is een gevolg van de herziene Woningwet. In de jaren 2015 en 2016 moeten totaal 10 PE-punten worden behaald en vanaf 2017 5 PE-punten per kalenderjaar. Cumulatief over de jaren 2015-2017 moet aan het minimum aantal PE-punten worden voldaan, waarbij rekening wordt gehouden met de ingangsmoed van benoeming. Alle RvC leden hebben voldoende PE-punten gehaald. De opgedane ervaring en kennis wordt met elkaar gedeeld.

	PE-PUNTEN	PE-PUNTEN	PE-PUNTEN
NAAM	2015	2016	2017
R.G.H. Wermelink	10	14	6
A.G.M. Ermers	10	3	4
J.T. Bussink	Nvt	15	12
P.J. de Jong	Nvt	9	1
B.F. Gerard-Heurman	Nvt	Nvt	13

BENOEMING EN BELONING**HONORARIUM**

2017 (€)

NAAM	BENOEMD PER	HERBENOEMD PER	AFTREDEND PER	INCL. BTW
R.G.H. Wermelink	Juli 2010	Juni 2014	Juni 2018	8.712
A.G.M. Ermers ²⁾	Jan 2013	Jan 2017	Dec 2020	8.712
J.T. Bussink	Jan 2016	—	Dec 2019 ¹⁾	13.068
P.J. de Jong ²⁾	Jan 2016	—	Dec 2019 ¹⁾	8.712
B.F. Gerard-Heurman	Febr 2017	—	Jan 2021 ¹⁾	7.986

¹⁾ hernoembaar | ²⁾ huurderszetel

BENOEMING EN BELONING

De overige kosten (opleiding, begeleiding zelfevaluatie, bijeenkomsten en het lidmaatschap van de VTW) bedroegen € 14.021.

In januari 2017 is afscheid genomen van mevrouw Zwanenburg. Zij was niet herbenoembaar vanwege de maximale zittingsduur van twee maal vier jaar. In 2016 is de selectieprocedure geweest voor een nieuwe commissaris. Op 31 januari 2017 is de RvC akkoord gegaan met het voorstel om mevrouw Francis Gerard-Heurman als lid te benoemen per 1 februari 2017. De positieve zienswijze van de Minister is op 31 januari 2017 ontvangen. De OR heeft bij de benoeming een positief advies uitgebracht.

De honorering van alle leden van de RvC valt ruimschoots binnen de richtlijnen in de WNT2 (Wet Normering Topinkomens²⁾) en valt binnen de norm van de beroepsregel van de VTW. De RvC van ProWonen onderschrijft de uitgangspunten die in de beroepsregel worden gehanteerd, waaronder de gepaste terughoudendheid die een RvC van een woningcorporatie dient te betrachten bij het vaststellen van de hoogte van zijn eigen bezoldiging. Soberheid en doelmatigheid zijn gepast vanwege de publieke taak van de corporatie. De maximale bezoldiging die de beroepsregeling hanteert ligt daarom duidelijk onder de maximale bezoldiging die op basis van de wettelijke bepalingen van de WNT2 wordt voorgeschreven.

Op basis van de VTW-beroepsregel 2017 is de maximale bezoldiging voor bezoldigingsklasse F voor de voorzitter € 21.102 en de leden € 14.066 inclusief BTW. Na acht jaar geen aanpassingen is de vergoeding in 2017 verhoogd. Deze wordt in een tijdsbestek van drie jaar stapsgewijs verhoogd naar 85% van het maximum volgens

de VTW-beroepsregel. De eisen die gesteld worden aan het toezicht houden, zijn de afgelopen jaren strenger geworden. Het vergt substantieel meer tijd dan een aantal jaren geleden. Verder is het toezichthouden professioneler geworden en zijn de risico's groter.

De vergoeding over 2017 voor de voorzitter van de RvC bij ProWonen is € 13.068 en voor de leden € 8.712 inclusief btw.

WERKWIJZE

De RvC heeft vier reguliere vergaderingen per jaar. Daarnaast is één extra vergadering geweest ter voorbereiding op het gesprek met de Aw over governance. Samen met de bestuurder, het managementteam en een aantal medewerkers van ProWonen zijn twee beleidsdagen bezocht. Dit geeft de RvC de mogelijkheid kennis te maken met meerdere medewerkers en wordt een meer inhoudelijke verdieping van onderwerpen gerealiseerd. Tijdens beleidsdagen wordt de RvC meegenomen in trends en ontwikkelingen en worden interne besturingskaders en toetsingskaders besproken. Tijdens een beleidsdag is een bezoek gebracht aan het project 'Blokje om' van WBO Wonen in Oldenzaal. Daarnaast is in 2017 een tweedaagse excursie geweest waarbij veel afgeronde of nog op te starten projecten in het werkgebied zijn bezocht en besproken. Zo is de locatie De Bundeling in Ruurlo, de Haaksbergseweg in Neede, de mogelijk aan te kopen locaties in Zelhem, de gerenoveerde Boerderijflats in Eibergen en seniorenwoningen aan de Hoetinkhof in Vorden bezocht. De zorgpartijen Markenheem en Sensire hebben hun zorgvisie toegelicht en hun zorgconcept in De Zonnekamp in Zelhem respectievelijk De Bundeling in Ruurlo. Daarnaast is een 'Tiny House' bezocht van Wonion in Varsseveld.

De bestuurder en de financieel manager zijn aanwezig bij de (reguliere) vergaderingen van de RvC. Voorafgaand aan een reguliere vergadering is gesproken met de accountant zonder dat de bestuurder en de financieel manager hierbij aanwezig waren. De voorzitter heeft periodiek overleg gevoerd met de bestuurder. Dit diende ter voorbereiding op vergaderingen met de RvC en het bespreken van de algemene gang van zaken binnen ProWonen. In 2017 is door het aanvaarden van een nieuwe uitdaging door de financieel manager een vacature ontstaan. De voorzitter van de RvC is betrokken bij de selectie.

ZELFEVALUATIE

De raad evalueert jaarlijks het eigen functioneren en legt de bevindingen en gemaakte afspraken vast. Vooraf wordt de bestuurder om input gevraagd en de conclusies van de zelfevaluatie worden met hem besproken. Tenminste eens per twee jaar vindt de zelfevaluatie plaats onder externe begeleiding. De raad zal in ieder geval bij de evaluatie bespreken: de onderlinge relatie, de relatie raad-bestuur, de informatievoorziening, het voorzitterschap, het functioneren van de commissies, de rolverdeling, de wijze waarop toezicht is gehouden, de mate van distantie en nabijheid en of dit toegevoegde waarde heeft gehad en de belangrijke thema's voor het volgende jaar.

In 2017 is de zelfevaluatie uitgevoerd onder onafhankelijke externe begeleiding. Ter voorbereiding zijn telefonische interviews gehouden met alle RvC leden en de bestuurder. Een aantal punten is voor de ontwikkelagenda 2018 naar voren gekomen. In dit jaar wil de RvC aandacht besteden aan visies op de gewenste informatievoorziening, het gewenste besturingsmodel en investeringscapaciteit alsmede een toetsingskader voor investeringsbeslissingen, het vergroten van de vergadereffectiviteit, de teamontwikkeling en het meer zichtbaar worden voor de organisatie en belanghebbenden. De RvC vindt het daarnaast belangrijk actiever in gesprek te komen met de commissarissen van Sité en Wonion waar ProWonen mee samenwerkt in de regio.

Concreet is afgesproken om een vooroverleg in te voeren voor elke vergadering en na elke vergadering even kort te evalueren. Krimpscenario's, herontwikkeling zorgvastgoed, belemmeringen van passend toewijzen, verduurzamingsagenda en opvolging bestuurder zijn belangrijke uitdagingen voor ProWonen de komende jaren.

AUDITCOMMISSIE

De auditcommissie heeft in 2017 drie vergaderingen gehad met de bestuurder, de financieel manager en de controller. Bij alle vergaderingen was ook de accountant deels aanwezig in het kader van de managementletter, de controle-aanpak, het meerwerk van de accountant, de voorbespreking en eindbespreking van de jaarrekeningcontrole 2016. De stelselwijziging bij de jaarrekening 2016 is accuraat verlopen bij ProWonen. Dit jaar is de termijn voor de jaarrekening nog verruimd van 1 mei naar 1 juli en aandachtpunt van de accountant is versnelling van de tijdslijn. Besproken onderwerpen in de auditcommissie zijn daarnaast: verslag risico-inventarisatie, uitkomsten uitgevoerde AO/IC controles, voorbereiding gesprek Aw, governance inspectie, evaluatie opzet bedrijfsinfo, accountantsselectie, begroting 2018, jaarplan 2018, treasuryjaarplan, investeringsbegroting, meerjarenraming 2019-2023, normen vastgoed 2018 en het auditplan controller in 2018. Een terugkerend onderwerp van gesprek is het lopend onderzoek van de belastingdienst met betrekking tot fiscale afwaardering naar lagere marktwaarde ten tijde van sloop. ProWonen acteert binnen een acceptabele bandbreedte. Het auditplan 2018 is goedgekeurd door de auditcommissie. Alle andere besproken onderwerpen in de auditcommissie waren ter voorbereiding op de RvC vergadering.

COMMISSIE WERKGEVERSCHAP

ProWonen kent een Commissie Werkgeverschap (CW), bestaande uit een lid en de voorzitter van de RvC. De belangrijkste taken van de CW zijn het jaarlijks voeren van een of meerdere waarderingsgesprekken met de bestuurder, onder andere gevoed door informatie van de managementteamleden, en het doen van voorstellen voor de beloning van de bestuurder en het toezien op de juiste uitvoering ervan.

ACCOUNTANTSSELECTIE

Het contract met KPMG loopt in 2018 af. Volgens nieuwe richtlijnen en wetgeving is het wenselijk dat beide partijen nu afscheid van elkaar nemen. De RvC is blij met de samenwerking die er is geweest en de positief-kritische houding van de accountant die heeft geholpen om verbeteringen door te voeren. Eind 2017 is door de auditcommissie een programma van eisen opgesteld voor de nieuwe accountant en is een keuze gemaakt welke accountantskantoren gevraagd worden een offerte uit te brengen. De presentaties en benoeming vindt in 2018 plaats.

INTEGRITEIT EN BELANGENVERSTRENGELING

Om de toezichhoudende taak goed te kunnen uitvoeren is het belangrijk om onafhankelijk te zijn. In de Governance Code zijn daarom onafhankelijkheidscriteria opgenomen. De leden van de RvC voldoen in 2017 aan deze criteria. Er hebben geen transacties plaatsgevonden waarbij tegenstrijdige belangen van de bestuurder en/of leden van de RvC een rol hebben gespeeld.

Bij de (her)benoeming van commissarissen wordt de fit- en propertest van de Aw doorlopen.

De echtgenoot van het in 2017 benoemde RvC lid B.F. Gerard-Heurman is commissaris bij Domijn. Bij de benoeming is geconstateerd dat er geen verbinding is tussen beide corporaties en er dus geen sprake is van belangenverstremgeling. Afsproken is dat mocht dat in de toekomst wel gaan ontstaan, beide commissarissen niet deelnemen aan beraadslagingen en besluitvorming over dit onderwerp in hun eigen RvC. Indien de raakvlakken een meer strategisch karakter krijgen (bijvoorbeeld fusie) zal één van beiden zich terugtrekken uit de RvC.

BESPROKEN ONDERWERPEN

De RvC heeft in 2017 goedkeuring verleend aan:

- Bestuursverslag en jaarrekening 2016.
- Verruiming termijn jaarrekening 2017 van 4 naar 6 maanden, indiening uiterlijk 1 juli
- Optimaliseren NPO (Niet Planmatig Onderhoud) proces, uitbesteden deel wat door de eigen servicemedewerkers wordt uitgevoerd en het onderbrengen van de servicemedewerkers bij ketenpartners.
- Begroting 2018, jaarplan 2018, treasuryjaarplan, investeringsbegroting, Meerjarenraming 2019-2023 en de Normen Vastgoed 2018.
- Financieel reglement beleid en beheer.
- Activiteitenprogramma 2018 met de gemeenten Bronckhorst, Berkelland en Oost Gelre.
- Projectplan nieuwbouw 22 appartementen Magnoliaweg in Zelhem.
- Projectplan renovatie De Schoven in Ruurlo
- Richting totaalinvulling van het terrein de Bundeling
- Aankoop 3 locaties in Zelhem
- Auditplan 2018
- SamenwerkingsOvereenkomst (SOK) met college corporaties Sité en Wonion
- Investeringsruimte van € 500.000 voor tijdelijke woonruimten

- Verhoging beloning RvC. De vergoeding wordt in een tijdsbestek van drie jaar stapsgewijs verhoogd naar 85% van het maximum volgens de VTW-beroepsregel
- Benoeming lid RvC Francis Gerard-Heurman
- Toezichtkader RvC

Tijdens de beleidsdagen is gesproken over:

- Demografie-ontgroening
- Duurzaam op weg naar 2050
- Huurbeleid
- Projecten Haaksbergseweg in Neede en de Bundeling in Ruurlo
- Wat zijn robuuste vastgoedmaatregelen en vastgoedsturing bij ProWonen
- Beoordeling vastgoedprojecten
- Opzet bedrijfsinformatie
- Toezichtkader RvC

Daarnaast is tijdens de reguliere vergaderingen aandacht besteed aan:

- Risico-inventarisatie 2017
- Brief WSW inzake borgingsplafond en borgbaarheidsverklaring.
- Beoordelingsbrief WSW
- Het accountantsverslag 2016.
- KPMG Managementletter 2017.
- Aedesbenchmark
- Goedkeuring ILT concept scheidingsvoorstel
- Aankoop 2 woningen voor huisvesting vergunninghouders
- Bedrijfsinformatie 1e en 2e tertiaal 2017.
- Jaarverslag 2016 Regionale Geschillencommissie Oost Gelderland; in 2016 waren er geen klachten van huurders van ProWonen aan de Geschillencommissie.

BELANGHEBBENDEN

Het is primair de taak van het bestuur om het contact met de belanghebbenden te onderhouden. De raad past daarom in haar algemeenheid terughoudendheid toe. De raad wil echter verbonden zijn met de organisatie en de omgeving en heeft vanuit die verantwoordelijkheid een open relatie met de belangrijkste belanghebbenden. Zo hebben twee leden van de RvC overleg gehad met de voorzitters van de huurdersverenigingen. De verhoudingen tussen ProWonen en de huurdersverenigingen zijn goed. Het overleg ging met name over de governance-audit van de Aw en het onderbrengen van de servicemedewerkers bij ketenpartners.

ONDERNEMINGSRAAD

Door de voorzitter en een lid van de RvC is gesproken met de OR. Er is vooral gesproken over het optimaliseren van het proces NPO, ziekteverzuim en de geplande workshops 'iedereen ontwikkelt'. De OR is tevreden over de communicatie met de Bestuurder.

De RvC ervaart de contacten met de huurdersverenigingen en de OR als zeer belangrijk omdat daarmee vanuit verschillende perspectieven informatie wordt verkregen over het functioneren van ProWonen.

VERSLAG DIALOOG BELANGHEBBENDEN

De RvC oriënteert zich, onder meer door gesprekken met OR, huurdersverenigingen en zorgpartijen en middels beleidsdagen en excursies, over wat er onder de stakeholders leeft. De RvC legt jaarlijks aan belanghebbenden verantwoording af over de wijze waarop de raad toezicht heeft gehouden, onder meer middels het verslag van de RvC in het bestuursverslag van de corporatie.

AANSPREEKBAARHEID

De RvC hecht grote waarde aan zijn aanspreekbaarheid. Belanghebbenden worden uitgenodigd zich tot de RvC te wenden als daartoe aanleiding is. De cultuur binnen ProWonen is open en alles wat relevant is kan aan de orde komen. Een algemeen mailadres van de RvC staat op de website van ProWonen.

DE RVC ALS WERKGEVER

Naast de taken van toezichthouder en adviseur, kent de RvC de taak als werkgever van de bestuurder van ProWonen. Henk Meulenkamp (1954) is bestuurder van ProWonen sinds 1993.

BELONING EN BEOORDELING

De vigerende wet- en regelgeving ten aanzien van bezoldiging van topfunctionarissen is leidend voor het te voeren bezoldigingsbeleid. Per 1 januari 2014 is conform de WNT, op basis van het aantal eenheden en de omvang van de gemeente, de bezoldigingsklasse "F" van toepassing voor de bestuurder van ProWonen.

In 2017 gold de WNT2. Volgens de WNT2 geldt voor de bestaande contracten en aanstellingen een overgangsregeling van zeven jaar. ProWonen volgt deze overgangsregeling. De bezoldiging van de bestuurder wordt vier jaar bevroren, vanaf 1 januari 2014 geteld. Hierna wordt de bezoldiging in drie jaar afgebouwd naar het dan geldende maximum.

De beloning van de bestuurder is opgenomen in de jaarrekening 2017, dat is gepubliceerd op de website van de corporatie en onderdeel is van dit bestuursverslag. De bezoldiging van de bestuurder bevat geen prestatieafhankelijk deel. Er zijn geen afspraken gemaakt over vervroegd uitreden of over een beëindigingsvergoeding. De bestuurder heeft een opzegtermijn van ten minste twee maanden.

Tijdens de jaarlijkse waarderingsgesprekken worden de afspraken geëvalueerd en resultaten beoordeeld. Bovendien komt daarin de vraag aan de orde in hoeverre ontwikkeling van de competenties van de bestuurder nodig is en welke stappen daarin gezet zullen worden.

Om zicht te hebben op het functioneren en de ontwikkeling van de bestuurder (successieplanning) beperkt de raad zich niet tot zijn eigen waarneming, maar wint daarnaast informatie in bij bijvoorbeeld MT, OR en de huurdersvereniging. De raad is tevreden over de open cultuur die hij aantreft. Ook in de contacten met de bestuurder ervaart de RvC vertrouwen en ruimte voor reflectie en tegenspraak. Per jaar wordt in samenspraak met de bestuurder bepaald welke methode dat jaar wordt gebruikt om tot oordeelsvorming door de raad van de bestuurder te kunnen komen. De commissie werkgeverschap heeft 2 gesprekken gehad met de bestuurder.

Het functioneren van de bestuurder is door de commissie werkgeverschap op 7 aspecten (leider, manager, bestuurder, volkshuisvester, in- en extern verbinder, samenwerker en relatie met de RvC) besproken. De gemiddelde waardering over het functioneren van de bestuurder was meer dan goed.

WONINGWET ARTIKEL 36.3

Op basis van artikel 36 derde lid van de Woningwet heeft de RvC in 2017 toepassing gegeven aan het bepaalde bij en krachtens de artikelen 26, 31, eerste en tweede lid, en 35, derde lid, en de naleving van het bepaalde bij en krachtens artikel 30 van de Woningwet. Van het in deze artikelen bepaalde, is in dit bestuursverslag verslag gedaan en/of dit is uitgewerkt in de statuten van stichting ProWonen, het reglement van de raad van commissarissen, respectievelijk het bestuursreglement.

TOT SLOT

De RvC waardeert de resultaten die ProWonen in 2017 bereikte zeer. ProWonen scoort op alle onderdelen goed in de Aedesbenchmark, speelt goed in op maatschappelijke vraagstukken, is goed in gesprek met belanghebbenden en maakt gedegen afwegingen. Veranderingen in wet- en regelgeving worden goed gevolgd en tijdig opgepakt. De RvC waardeert en bedankt alle medewerkers voor hun inzet in 2017.

Op 26 juni 2018 hebben de RvC en de bestuurder dit bestuursverslag en de bijbehorende jaarrekening besproken in bijzijn van de manager Financiën en na consultering van de externe accountant. Tevens heeft de RvC met instemming kennisgenomen van de over de jaarrekening en het bestuursverslag uitgebrachte verklaring van KPMG Accountants.

De middelen van ProWonen zijn uitsluitend in het belang van de volkshuisvesting besteed. Activiteiten hebben uitsluitend plaatsgevonden ten behoeve van de volkshuisvesting en de leefbaarheid, in overeenstemming met de statuten van de stichting. De woongelegenheden liggen binnen het statutaire werkgebied.

Conform artikel 35 lid 1 van de Woningwet stelt de bestuurder, met inachtneming van afdelingen 2 tot en met 6, 8, 10, 11, 13 en 16 van titel 9 van boek 2 van het Burgerlijk Wetboek, de jaarrekening op. De RvC van ProWonen stelt vast dat de bestuurder deze verantwoordelijkheid heeft genomen en stelt, conform artikel 35 lid 3 van de Woningwet, de jaarrekening en het bestuursverslag 2017 vast.

Borculo, 13 juli 2018

De Raad van Commissarissen van wooncorporatie
ProWonen,

Theo Bussink, voorzitter
Johan de Jong, vice-voorzitter
Anita Ermers
Jurgen van Dinteren
Francis Gerard-Heurman



Verkorte jaarrekening



BALANS PER 31 DECEMBER 2017 (IN € 1.000,-)

(vóór resultaatbestemming)	2017	2016
ACTIVA		
VASTE ACTIVA		
VASTGOEDBELEGGINGEN		
DAEB vastgoed in exploitatie	800.879	779.701
Niet-DAEB vastgoed in exploitatie	21.582	21.756
Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	78.709	76.728
Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie	1.273	3.236
	902.443	881.421
Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie	6.501	7.123
FINANCIËLE VASTE ACTIVA		
Latente belastingvorderingen	7.395	6.673
Te vorderen subsidies	923	521
Overige vorderingen	125	216
	8.443	7.410
Totaal vaste activa	917.387	895.954
VLOTTENDE ACTIVA		
VOORRADEN		
	180	54
VORDERINGEN		
Huurdebiteuren	126	83
Vorderingen op gemeenten	0	20
Overige vorderingen	60	151
Overlopende activa	113	196
	299	450
LIQUIDE MIDDELEN	78	15
Totaal vlottende activa	557	519
TOTAAL ACTIVA	917.944	896.473

	2017	2016
PASSIVA		
EIGEN VERMOGEN		
Herwaarderingsreserves	329.588	317.225
Algemene reserve	297.547	284.766
Onverdeelde winst	19.949	25.145
	647.084	627.136
VOORZIENINGEN		
Voorziening onrendabele investeringen en herstructurerings	1.533	1.988
Overige voorzieningen	238	257
	1.771	2.245
LANGLOPENDE SCHULDEN		
Schulden aan kredietinstellingen	1.67.550	162.638
Verplichtingen uit hoofde van onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	77.669	76.343
	245.219	238.981
KORTLOPENDE SCHULDEN		
Schulden aan kredietinstellingen	4.278	5.974
Aflossingsverplichtingen langlopende schulden	10.088	12.270
Schulden aan leveranciers	2.012	3.057
Vennootschapsbelasting	432	13
Overige belastingen en premies sociale verzekeringen	1.626	1.985
Overige schulden	210	248
Overlopende passiva	5.224	4.564
	23.870	28.111
TOTAAL PASSIVA		
	917.944	896.473

WINST- EN VERLIESREKENING OVER 2017 (IN € 1.000,-)

	2017	2016
Huuropbrengsten	49.367	48.700
Opbrengsten servicecontracten	384	382
Lasten servicecontracten	- 372	- 384
Lasten verhuur en beheeractiviteiten	- 3.654	- 3.616
Lasten onderhoudsactiviteiten	- 17.321	- 17.042
Overige directe operationele lasten exploitatie bezit	- 7.306	- 7.539
Nettoresultaat exploitatie vastgoedportefeuille	21.098	20.501
Verkoopopbrengst vastgoedportefeuille	3.304	5.942
Toegerekende organisatiekosten	- 88	- 83
Boekwaarde verkochte vastgoedportefeuille	- 3.153	- 5.559
Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille	63	300
Overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille	-3.897	- 7.422
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille	10.345	24.970
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille verkocht onder voorwaarden	654	245
Waardeveranderingen vastgoedportefeuille	7.102	17.793
Overige bedrijfsopbrengsten	171	181
Overige bedrijfskosten	- 99	- 194
Nettoresultaat overige activiteiten	72	- 13
Leefbaarheid	- 391	- 637
Bedrijfsresultaat	27.944	37.944
Financiële baten en lasten	- 6.860	- 7.535
RESULTAAT VOOR BELASTINGEN	21.084	30.409
Belastingen	- 1.135	- 5.264
RESULTAAT NA BELASTINGEN	19.949	25.145

KASSTROOMOVERZICHT OVER 2017 (IN € 1.000,-)

	2017	2016
KASSTROOM UIT OPERATIONELE ACTIVITEITEN		
OPERATIONELE ONTVANGSTEN		
Huren	49.530	48.665
Vergoedingen	383	384
Overige bedrijfsontvangsten	987	1.061
Rente ontvangsten	8	5
	-----	-----
	50.908	50.115
OPERATIONELE UITGAVEN		
Personeelsuitgaven	- 5.124	- 5.466
Onderhoudsuitgaven	- 15.337	- 9.166
Overige bedrijfsuitgaven	- 6.488	- 6.328
Rente uitgaven	- 6.955	- 7.798
Sectorspecifieke heffing	- 4.190	- 4.526
Leefbaarheid externe uitgaven niet investering gebonden	-390	-638
Vennootschapsbelasting	- 1.438	- 3.394
	-----	-----
	- 39.922	- 37.316
	-----	-----
KASSTROOM UIT OPERATIONELE ACTIVITEITEN	10.986	12.799
KASSTROOM UIT INVESTERINGSACTIVITEITEN		
MVA INGAANDE KASSTROOM		
Verkoopontvangsten bestaande huur, woon- en niet woongelegenheden	2.089	6.178
(Des)Investeringsontvangsten overig	10	335
	-----	-----
	2.099	6.513
MVA UITGAANDE KASSTROOM		
Nieuwbouw huur, woon- en niet woongelegenheden	- 5.010	- 4.415
Woningverbetering, woon- en niet woongelegenheden	- 4.018	- 4.802
Leefbaarheid externe uitgaven projectgebonden	- 805	- 541
Aankoop, woon- en niet woongelegenheden	- 3.768	- 6.187
Sloopuitgaven, woon- en niet woongelegenheden	- 192	- 114
Investerings overig	- 207	- 320
Externe kosten bij verkoop	- 57	- 118
	-----	-----
	-14.057	-16.497
	-----	-----
Transporteren	-11.958	-9.984

KASSTROOMOVERZICHT OVER 2017 (IN € 1.000,-)

Vervolg Kasstroomoverzicht	2017	2016
Transport	-11.958	-9.984
FINANCIËLE VASTE ACTIVA		
FVA ontvangsten	0	398
Kasstroom uit investeringsactiviteiten	-11.958	-9.586
KASSTROOM UIT FINANCIERINGSACTIVITEITEN		
FINANCIERING INGAANDE KASSTROMEN		
Nieuwe te borggen leningen	15.000	5.000
FINANCIERING UITGAANDE KASSTROMEN		
Aflossing door WSW geborgde leningen	-11.690	-10.766
Aflossing leningen met gemeentelijke garantstelling	-579	-1.539
	-12.269	-12.305
Kasstroom uit financieringsactiviteiten	2.731	-7.305
Totaal kasstroom	1.759	-4.092
LIQUIDE MIDDELEN		
Mutatie liquide middelen	63	-12
Wijziging kortgeldmutaties	1.696	-4.080
	1.759	-4.092
Liquide middelen per 1 januari	15	27
Liquide middelen per 31 december	78	15
	63	-12
MUTATIE LIQUIDE MIDDELEN	-1.696	4.080

WNT-VERANTWOORDING 2017

Op 1 januari 2013 is de Wet normering topinkomens (WNT) in werking getreden. De WNT is van toepassing op Stichting ProWonen. Het voor Stichting ProWonen toepasselijke bezoldigingsmaximum is in 2017 € 151.000. Dit betreft het WNT-maximum voor woningcorporaties, klasse F.

Het individuele WNT-maximum voor de leden van Raad van Commissarissen bedraagt voor de voorzitter 15% en voor de overige leden 10% van het bezoldigingsmaximum, berekend naar rato van de duur van het dienstverband.

LEIDINGGEVENDE TOPFUNCTIONARISSEN

Bedragen x € 1	2017	2016
	H.G. Meulenkamp	H.G. Meulenkamp
Functie	bestuurder	bestuurder
Duur dienstverband	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12
Omvang dienstverband (in fte)	1,0	1,0
Gewezen topfunctionaris?	nee	nee
Echte of fictieve dienstbetrekking	echte	echte
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	143.383	143.383
Beloningen betaalbaar op termijn	28.140	27.902
-/- Onverschuldigd betaald bedrag	0	0
Totaal bezoldiging	171.523	171.285

Volgens de WNT geldt voor de bestaande contracten en aanstellingen een overgangsregeling van zeven jaar. De bezoldiging van de bestuurder van ProWonen wordt volgens de overgangsregeling in de WNT afgebouwd. Het eerste jaar van afbouw is 2018.

TOEZICHTHOUDENDE TOPFUNCTIONARISSEN

Bedragen x € 1	J.T. Bussink	P.J. de Jong	B.J. Zwanenburg
Functie	voorzitter	lid	lid
Duur dienstverband in 2017	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	nvt
Individueel WNT-maximum 2017	22.650	15.100	15.100
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	10.800	7.200	0
Beloningen betaalbaar op termijn	0	0	0
-/- Onverschuldigd betaald bedrag	0	0	0
Totaal bezoldiging 2017	10.800	7.200	0
Gegevens 2016			
Duur dienstverband in 2016	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	9.000	6.000	6.000
Beloningen betaalbaar op termijn	0	0	0
-/- Onverschuldigd betaald bedrag	0	0	0
Totaal bezoldiging 2016	9.000	6.000	6.000
Individueel WNT-maximum 2016	22.500	15.000	15.000

	A.G.M. Ermers	R.G.H. Wermelink	B.F. Gerard-Heurman
Bedragen x € 1			
Functie	lid	lid	lid
Duur dienstverband in 2017	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/2 - 31/12
Individueel WNT-maximum 2017	15.100	15.100	13.842
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	7.200	7.200	6.600
Beloningen betaalbaar op termijn	0	0	0
-/- Onverschuldigd betaald bedrag	0	0	0
Totaal bezoldiging 2017	7.200	7.200	6.600
Gegevens 2016			
Duur dienstverband in 2016	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	nvt
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	6.000	6.000	0
Beloningen betaalbaar op termijn	0	0	0
-/- Onverschuldigd betaald bedrag	0	0	0
Totaal bezoldiging 2016	6.000	6.000	0
Individueel WNT-maximum 2016	15.000	15.000	nvt

OVERIGE RAPPORTAGEVERPLICHTINGEN OP GROND VAN DE WNT

Naast de hierboven vermelde topfunctionarissen zijn er geen overige functionarissen met dienstbetrekking die in 2017 een bezoldiging boven het individuele WNT-maximum hebben ontvangen. Er zijn in 2017 geen ontslaguitkeringen 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.

TOELICHTING OP DE VERKORTE JAARREKENING

De cijfers in de verkorte jaarrekening zijn ontleend aan de inrichtingsjaarrekening 2017 van Stichting ProWonen waarbij op 13 juli 2018 een goedkeurende controleverklaring is verstrekt door KPMG Accountants N.V. In geval van verschillen of inconsistenties tussen de in dit document opgenomen teksten en cijfermatige opstellingen en de genoemde inrichtingsjaarrekening, zoals gedeponeerd bij het Handelsregister, prevaleert de laatste.

ProWonen heeft meer dan achtduizend woningen, garages en bedrijfsruimten in de Achterhoek. U vindt ons in acht grote en zeventien kleine kernen van de gemeenten Berkelland, Bronckhorst en Oost Gelre. Wij werken samen met al onze partners aan de speerpunten uit ons ondernemingsplan.

Tedinkweide 2
7271 RD Borculo
T (0545) 28 50 00
E contact@prowonen.nl

COLOFON

Deze brochure is een uitgave van ProWonen.
Aan de inhoud van deze brochure kunnen geen rechten worden ontleend.

Beschikbaar
en betaalbaar

Verduurzamen

Eigentijdse
dienstverlening

Specifieke
doelgroepen