



# Jaarrekening 2023

Jaarrekening en toelichting op de jaarrekening 2023

Statutaire naam: Coöperatieve Vereniging KWH U.A.

Statutaire zetel: Rotterdam

KvK-nummer: 41158330





# Inhoudsopgave

1.	Beoordelingsverklaring onafhankelijke accountant .....	3
2.	Balans .....	4
3.	Winst- en verliesrekening .....	5
4.	Waarderingsgrondslagen .....	6
5.	Toelichting op de balans .....	9
6.	Toelichting op winst- en verliesrekening .....	13
7.	Ondertekening jaarrekening Bestuur en RvC .....	19



# 1. Beoordelingsverklaring onafhankelijke accountant



## 2. Balans

Balans per 31/12/2023

(Na resultaatbestemming)

	€	€		€	€
	31-12-2023	31-12-2022		31-12-2023	31-12-2022
<b>ACTIVA</b>			<b>PASSIVA</b>		
<b>Immateriële Vaste Activa</b>	<b>98.400</b>	<b>0</b>	<b>Eigen vermogen</b>	<b>1.503.029</b>	<b>1.687.693</b>
Software	98.400	0	Overige reserve	1.503.029	1.687.693
<b>Materiële Vaste Activa</b>	<b>29.629</b>	<b>38.599</b>			
Inventaris	2.826	5.341	<b>Vlottende Passiva</b>	<b>340.360</b>	<b>294.466</b>
ICT	26.803	33.258	Schuld inzake pensioenen	15.922	17.607
Overig	0	0	Belastingen	3.162	0
<b>Vlottende Activa</b>	<b>195.433</b>	<b>157.962</b>	Crediteuren	145.344	155.362
Belastingen	132.818	60.624	Overlopende passiva	175.932	121.497
Debiteuren	9.858	53.958			
Overlopende activa	52.757	43.380			
<b>Liquide middelen</b>	<b>1.519.927</b>	<b>1.785.598</b>			
<b>TOTAAL</b>	<b>1.843.389</b>	<b>1.982.159</b>	<b>TOTAAL</b>	<b>1.843.389</b>	<b>1.982.159</b>



### 3. Winst- en verliesrekening

	€	€	€	€
	Realisatie 2023	Begroting 2023	Realisatie 2022	Begroting 2022
<b>Brutomarge</b>	1.806.319	2.000.026	1.907.136	2.011.925
Omzet	2.721.245	2.940.476	2.716.792	2.894.460
Overige Opbrengsten	300	0	25	0
Inkoopwaarde van de omzet	-915.226	-940.450	-809.681	-882.535
<b>Bedrijfskosten</b>	2.052.288	2.015.150	1.976.091	2.085.005
Lonen, salarissen & sociale lasten	1.333.491	1.489.400	1.379.573	1.513.050
Afschrijvingen	15.168	16.080	20.407	20.005
Overige bedrijfskosten	703.630	509.670	576.110	551.950
<b>BEDRIJFSRESULTAAT</b>	<b>-245.969</b>	<b>-15.124</b>	<b>-68.955</b>	<b>-73.080</b>
<b>Financiële baten en lasten</b>	14.518	0	-6.047	0
Rente baten / (lasten)	14.518	0	-6.047	0
<b>RESULTAAT VOOR BELASTINGEN</b>	<b>-231.451</b>	<b>-15.124</b>	<b>-75.002</b>	<b>-73.080</b>
Belastingen uit gewone bedrijfsvoering	-46.787	0	-11.226	0
<b>RESULTAAT NA BELASTINGEN</b>	<b>-184.664</b>	<b>-15.124</b>	<b>-63.776</b>	<b>-73.080</b>
Resultaat bestemming:				
Toevoeging overige reserves	-184.664		-63.775	

KWH is een financieel gezonde coöperatieve vereniging met zo'n 130 leden. De begroting wordt jaarlijks zonder winstoogmerk opgesteld. Met name de impact van de krapte op de arbeidsmarkt heeft bij KWH geleid tot een negatief resultaat. Zowel binnen KWH als bij onze leden worden vacatures minder snel opgevuld, waardoor de omzet van onze overige kwantitatieve en kwalitatieve onderzoeken is achtergebleven. Tevens hebben we bij KWH meer kosten gemaakt voor de inzet van de flexibele schil om zowel het primaire proces als het innovatietraject in goede banen te begeleiden.

Een belangrijke verklaring voor het 2023 resultaat ligt dan ook in de hogere inhuurkosten en de hogere projectkosten dan begroot en de lagere omzet door de personele wisselingen gedurende 2023 en het later of nog altijd niet opvullen van de ontstane vacatures. KWH heeft mogelijke opdrachten voor maatwerkonderzoek en overige producten tijdelijk moeten afhouden. Enkele opdrachten zijn doorgeschoven naar de eerste maanden van 2024. De werkorganisatie lijkt eind 2023 in een rustiger vaarwater te komen met de start van enkele nieuwe collega's.



## 4. Waarderingsgrondslagen

### Algemeen

De jaarrekening is opgesteld volgens de bepalingen van Titel 9 Boek 2 BW en RJ 620 Coöperaties.

De waardering van activa en passiva en de bepaling van het resultaat vinden plaats op basis van historische kosten, tenzij anders vermeld. Baten en lasten worden toegerekend aan het jaar waarop ze betrekking hebben. Winsten worden slechts opgenomen voor zover zij op balansdatum zijn gerealiseerd. Verplichtingen en mogelijke verliezen die hun oorsprong vinden voor het einde van het verslagjaar, worden in acht genomen indien zij voor het opmaken van de jaarrekening bekend zijn geworden.

De activiteiten van KWH, statutair gevestigd te Rotterdam, bestaan voornamelijk uit dienstverlening voor toegelaten instellingen als bedoeld in de woningwet en organisaties, instellingen en bedrijven met vergelijkbare doelstellingen. KWH is ingeschreven in het handelsregister onder 41158330 Coöperatieve Vereniging KWH U.A.

### Operationele leases

De Coöperatieve Vereniging KWH U.A. heeft leasecontracten waardoor een groot deel van de nadelen, die aan eigendom verbonden zijn, niet bij de vereniging liggen. Deze leasecontracten worden verantwoord als operationele leasing. Leasebetalingen worden, rekening houdend met ontvangen vergoedingen van de lessor, op lineaire basis verwerkt in de winst-en-verliesrekening over de looptijd van het contract.

### Continuïteit op activiteiten als gevolg van de Rusland/Oekraïne situatie

De situatie met Rusland en de Oekraïne heeft naar verwachting nauwelijks tot geen invloed op toekomstige activiteiten van de Coöperatieve Vereniging KWH U.A. De activiteiten van KWH zijn volledig gericht op de binnenlandse sociale huursector.

### Grondslagen financiële instrumenten

Onder financiële instrumenten worden zowel de primaire financiële instrumenten (zoals vorderingen en schulden) als afgeleide financiële instrumenten (derivaten) verstaan.

#### Primaire financiële instrumenten

Voor de grondslagen van primaire financiële instrumenten wordt verwezen naar de behandeling per balanspost van de 'Grondslagen voor de waardering van activa & passiva'.

#### Afgeleide financiële instrumenten (derivaten)

De Coöperatieve Vereniging KWH U.A. maakt geen gebruik van afgeleide financiële instrumenten.

## **Grondslagen voor de waardering van de activa & passiva**

### **Immateriële Vaste Activa**

De immateriële vaste activa worden gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs plus bijbehorende kosten of vervaardigingsprijs inclusief direct toerekenbare kosten verminderd met lineaire afschrijvingen op basis van geschatte economische levensduur en indien van toepassing met bijzondere waardeverminderingen. Er wordt afgeschreven vanaf het moment van ingebruikneming.

### **Materiële Vaste Activa**

De materiële vaste activa worden gewaardeerd op verkrijgingsprijs, verminderd met de cumulatieve afschrijvingen en indien van toepassing met bijzondere waardeverminderingen. De afschrijvingen worden gebaseerd op de verwachte toekomstige gebruiksduur en worden berekend op basis van een vast percentage van de verkrijgingsprijs, rekening houdend met een eventuele residuwaarde. Er wordt afgeschreven vanaf het moment van ingebruikneming.

### **Vorderingen**

De vorderingen worden bij eerste verwerking opgenomen tegen de reële waarde en vervolgens gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs. Noodzakelijk geachte voorzieningen voor mogelijke verliezen als gevolg van oninbaarheid worden in mindering gebracht. Deze voorzieningen worden bepaald op basis van individuele beoordeling van de vorderingen.

### **Liquide middelen**

De liquide middelen zijn gewaardeerd tegen de nominale waarde. Indien middelen niet ter vrije beschikking staan, dan wordt hiermee bij de waardering rekening gehouden.

### **Kortlopende schulden**

Schulden worden bij eerste verwerking opgenomen tegen de reële waarde en vervolgens gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs.

## **Grondslagen voor de bepaling van het resultaat**

Opbrengsten van diensten worden opgenomen naar rato van de mate waarin de diensten zijn verricht, gebaseerd op de tot dat moment in het kader van de dienstverlening gemaakte kosten in verhouding tot de geschatte kosten van de totaal te verrichten dienstverlening. De kostprijs van deze diensten wordt aan dezelfde periode toegerekend.

Alle hiervoor vermelde waarderingsgrondslagen zijn gehanteerd bij de bepaling van het resultaat in 2023. De genoemde opbrengsten zijn gerealiseerd in het betreffende jaar. De voorziene lasten zijn volgens het voorzichtigheidsbeginsel genomen in het jaar waarin ze zijn uitgevoerd.

### **Netto-omzet**

Onder netto-omzet wordt verstaan de opbrengsten voortvloeiend uit prestatieverplichtingen aangaande het verlenen van diensten onder aftrek van kortingen en de over de omzet geheven belastingen.

Opbrengsten worden verwerkt per afzonderlijk te onderscheiden prestatieverplichting. Een toegezegde dienst is te onderscheiden als wordt voldaan aan de volgende criteria:

- de afnemer kan de voordelen van de diensten zelfstandig benutten, al dan niet gezamenlijk met middelen die de afnemer heeft of kan verkrijgen; en
- de toezegging om de diensten te leveren is te onderscheiden van de overige in de overeenkomst opgenomen toezeggingen.

Indien twee of meer in een overeenkomst opgenomen toezeggingen om diensten te leveren niet afzonderlijk te onderscheiden zijn, worden de toezeggingen gecombineerd tot een combinatie van diensten die gezamenlijk te onderscheiden zijn van overige toezeggingen in de overeenkomst.

In geval er sprake is van meerdere prestatieverplichtingen in een overeenkomst, wordt de totale transactieprijs aan de prestatieverplichtingen toegerekend naar rato van de waarde van de prestatieverplichtingen. Deze toerekening wordt gebaseerd op de zelfstandige verkoopprijs per prestatieverplichting. Bij het bepalen van de totale transactieprijs wordt de omvang van een te verwerken variabele vergoeding bepaald door een schatting te maken. Bij het maken van die schatting wordt voorzichtigheid toegepast.

Opbrengsten voortvloeiend uit prestatieverplichtingen aangaande het verlenen van diensten worden opgenomen naar rato van de mate waarin de prestaties zijn verricht, gebaseerd op de tot balansdatum in het kader van de dienstverlening gemaakte kosten in verhouding tot de geschatte kosten van de totaal te verrichten dienstverlening. De kostprijs van de verrichte prestaties wordt aan dezelfde periode toegerekend.

### **Pensioenlasten**

Coöperatieve Vereniging KWH U.A. heeft alle pensioenregelingen verwerkt volgens de verplichtingenbenadering. De over het verslagjaar verschuldigde premie wordt als last verantwoord. Op de Nederlandse pensioenregelingen zijn de bepalingen van de Nederlandse Pensioenwet van toepassing en betaalt Coöperatieve Vereniging KWH U.A. op verplichte, contractuele of vrijwillige basis premies aan pensioenfondsen en verzekeringsmaatschappijen. De premies worden verantwoord als personeelskosten zodra deze verschuldigd zijn. Vooruitbetaalde premies worden opgenomen als overlopende activa indien dit tot een terugbetaling leidt of tot een vermindering van toekomstige betalingen. Nog niet betaalde premies worden als verplichting op de balans opgenomen.

### **Belastingen**

De verschuldigde vennootschapsbelasting wordt berekend tegen het geldende tarief over het resultaat van het boekjaar, waarbij rekening wordt gehouden met permanente verschillen tussen de winstberekening volgens de jaarrekening en de fiscale winstberekening, en waarbij actieve belastinglatenties (indien van toepassing) slechts worden gewaardeerd voor zover de realisatie daarvan waarschijnlijk is.





## 5. Toelichting op de balans

	€	€
	2023	2022
<b>Immateriële Vaste Activa</b>	<b>98.400</b>	<b>0</b>
<b><i>KWH API Platform</i></b>		
Boekwaarde 1 januari	0	0
Investeringen	98.400	0
Aanschafwaarde desinvesteringen	0	0
Afschrijving desinvesteringen	0	0
Afschrijving gedurende boekjaar	0	0
Boekwaarde 31 december	<u>98.400</u>	<u>0</u>
Specificatie boekwaarde per 31 december:		
Aanschafwaarde	98.400	0
Cumulatieve afschrijvingen	<u>0</u>	<u>0</u>
	<u>98.400</u>	<u>0</u>

Het KWH API platform is het afgelopen jaar in ontwikkeling gegaan en de ingebruikname wordt eind eerste kwartaal 2024 verwacht. Het afschrijvingspercentage dat voor immateriële vaste activa gehanteerd gaat worden, is 20%.

	€	€
	2023	2022
<b>Materiële Vaste Activa</b>	<b>29.629</b>	<b>38.599</b>
<b><i>Inventaris</i></b>		
Boekwaarde 1 januari	5.341	10.017
Desinvesteringen	0	0
Investeringen	0	0
Aanschafwaarde desinvesteringen	0	0
Afschrijving desinvesteringen	0	0
Afschrijving gedurende boekjaar	-2.515	-4.676
Boekwaarde 31 december	<u>2.826</u>	<u>5.341</u>
Specificatie boekwaarde per 31 december :		
Aanschafwaarde	22.437	24.707
Cumulatieve afschrijvingen	<u>19.611</u>	<u>19.366</u>
	<u>2.826</u>	<u>5.341</u>

	€	€
	2023	2022
<b>Materiële Vaste Activa</b>	<b>29.629</b>	<b>38.599</b>
<b>ICT</b>		
Boekwaarde 1 januari	33.258	31.970
Desinvesteringen	-536	0
Investerings	6.198	16.560
Aanschafwaarde desinvesteringen	536	0
Afschrijving desinvesteringen	-179	0
Afschrijving gedurende boekjaar	-12.474	-15.272
Boekwaarde 31 december	<u>26.803</u>	<u>33.258</u>
Specificatie boekwaarde per 31 december:		
Aanschafwaarde	88.550	89.449
Cumulatieve afschrijvingen	61.747	56.191
	<u>26.803</u>	<u>33.258</u>
<b>Overig</b>		
Boekwaarde 1 januari	0	458
Desinvesteringen	0	-1.525
Investerings	0	0
Aanschafwaarde desinvesteringen	0	1.525
Afschrijving desinvesteringen	0	-153
Afschrijving gedurende boekjaar	0	-305
Boekwaarde 31 december	<u>0</u>	<u>0</u>
Specificatie boekwaarde per 31 december:		
Aanschafwaarde	0	0
Cumulatieve afschrijvingen	0	0
	<u>0</u>	<u>0</u>

Het afschrijvingspercentage, gehanteerd voor alle materiële vaste activa is 20%.

	€	€
	2023	2022
<b>VLottende Activa</b>	<b>192.372</b>	<b>157.962</b>
Belastingen	129.757	60.624
<i>BTW</i>	76.531	37.127
<i>Vennootschapsbelasting</i>	0	13.998
<i>Vpb latente vordering</i>	53.226	9.499
Debiteuren	9.858	53.958
Overlopende activa	52.757	43.380
<i>Nog te ontvangen bedragen</i>	24.927	11.185
<i>Vooruitbetaalde bedragen</i>	19.136	25.321
<i>Waarborgsommen</i>	6.454	6.454
<i>VVV-bonnen</i>	2.240	420

## Belasting

Het fiscale verlies in 2023 (en 2022) leidt tot een latente belastingvordering. Het fiscale verlies is compensabel voor toekomstige winsten.

## Debiteuren

De vorderingen op debiteuren zijn courant, er is derhalve geen voorziening dubieuze debiteuren opgevoerd. Geen van de vorderingen heeft een resterende looptijd langer dan één jaar.

	€	€
	2023	2022
<b>Liquide middelen</b>	<b>1.519.927</b>	<b>1.785.598</b>
Rabobank rekening-courant KWH	341.067	313.443
Rabobank Bedrijfs Spaarrekening	377.056	377.774
Rabobank VermogenSparen	801.735	1.094.381
Kruisposten	69	0

## Liquide middelen

De liquide middelen zijn ruim voldoende, zijn volledig boetevrij beschikbaar en kennen een enigszins positieve bankrente. De liquiditeitsratio (vlottende activa / kortlopende schulden) bedraagt in 2023 503% (2022: 660%).

	€	€
	2023	2022
<b>Eigen vermogen</b>	<b>1.503.029</b>	<b>1.687.693</b>
Overige reserve	1.687.693	1.751.468
Resultaat na belastingen	-184.664	-63.775

## Eigen vermogen

De financiële positie van KWH is goed. Het saldo overige reserve is voldoende om de salarissen en facilitaire kosten (€ 1.503.858) voor een jaar te kunnen dekken. De solvabiliteit, berekend door het weerstandsvermogen te delen door het totaal vermogen, bedraagt in 2023 81,5% (2022: 85,1%).

## Resultaatbestemming

De statuten van de Coöperatieve Vereniging KWH U.A. geven geen richtlijnen voor de wijze van resultaatbepaling. Het negatieve resultaat over 2023 wordt in mindering gebracht op de overige reserves.

	€	€
	2023	2022
<b>Flottende Passiva</b>	<b>340.360</b>	<b>294.466</b>
Schuld inzake pensioenen	15.922	17.607
Belastingen	3.162	0
<i>Loonheffingen</i>	3.162	0
Crediteuren	145.344	155.362
Overlopende passiva	175.932	121.497
<i>Reservering verlofuren</i>	48.778	47.794
<i>Afdrachten personeel</i>	298	0
<i>Debiteuren vooruitontvangen bedragen</i>	9.450	10.205
<i>Nog te ontvangen facturen van leveranciers</i>	117.406	63.498

### Schuld inzake pensioenen

De Schuld inzake pensioenen is een maandelijks afdracht die ten opzichte van 2022 apart op de balans verantwoord wordt. Om die reden is het saldo Crediteuren 2022 verlaagd met het bedrag bij Schuld inzake pensioenen.

### Nog te ontvangen facturen van leveranciers

Het saldo in 2023 is relatief hoog vergeleken met 2022 en ligt in het feit besloten dat KWH in december veel flexibele inzet voor de werkorganisatie en inzet voor de ontwikkeling van het KWH API platform had, die in januari 2024 gefactureerd en betaald zijn. De afloop van de leerlijnen van het Corporatiehuis heeft begin januari 2024 plaatsgevonden.

### Niet uit de balans blijvende verplichtingen

Het huurcontract in 'De Machinist' (eigendom Woonbron) wordt sinds 2013 ieder jaar stilzwijgend voortgezet voor aansluitende perioden van telkens 1 jaar. De opzegtermijn van het huurcontract is 1 maand. De jaarlijkse huursom bedraagt € 104.092 (prijspeil 2023).

In 2022 is KWH een contract tot eind 2025 aangegaan met ABF Research aangaande de bouw, het beheer en de licenties van een nieuw Dashboard voor onze leden. De indicatieve verplichting voor de totaal periode van 2022-2025 bedraagt € 249.960. Hiervan heeft € 61.670 van de verplichting betrekking op 2024 en € 60.800 op het jaar erna.

Ultimo 2023 zijn er zes leasecontracten voor een auto met een variërende looptijd. Eén leaseauto is in 2023 vervangen voor een nieuwe lease auto met een looptijd van 4 jaar. De verplichtingen uit hoofde van met derden aangegane, nog lopende leaseovereenkomsten bedragen in totaal € 91.470 (2022: € 102.668). Hiervan heeft € 47.145 van de contracten een looptijd korter dan een jaar en € 44.325 van de contracten een looptijd tussen één en vijf jaar.

### Gebeurtenissen na balansdatum

Er zijn geen gebeurtenissen na balansdatum te melden.



## 6. Toelichting op winst- en verliesrekening

### Algemeen

KWH heeft als vereniging geen winstoogmerk en streeft al bij de begroting naar evenwicht in de kosten en opbrengsten en financiert doorontwikkelingen zo mogelijk uit reserves. Gedurende het jaar wordt gestuurd op inkomsten en uitgaven, waarbij 'sober en doelmatig' de uitgangspunten vormen. Het resultaat wordt toegevoegd aan de overige reserve.

	€	€	€
	Realisatie 2023	Begroting 2023	Realisatie 2022
<b>OMZET</b>	<b>2.721.245</b>	<b>2.940.476</b>	<b>2.716.792</b>
<b>Huurdersonderzoeken &amp; projecten</b>	<b>2.569.810</b>	<b>2.784.676</b>	<b>2.618.028</b>
<b>Contributies / basisonderzoek</b>	<b>1.904.282</b>	<b>1.955.181</b>	<b>1.950.077</b>
opbrengsten KWH-Huurlabel	1.904.282	1.955.181	1.950.077
<b>Onderzoek kwantitatief</b>	<b>310.074</b>	<b>383.970</b>	<b>344.521</b>
onderzoek op maat	146.516	160.655	131.224
extra activiteiten huurdersonderzoek	68.095	40.280	78.673
KWH-Quick Scans	10.289	12.985	12.250
Overige basis onderzoeken	85.174	170.050	122.374
<b>Onderzoek kwalitatief</b>	<b>252.994</b>	<b>371.775</b>	<b>252.615</b>
KWH-Luisterpanel	212.955	198.450	148.332
Klantreizen	13.769	34.250	25.392
Programma's & Workshops	26.270	139.075	78.891
<b>Projecten</b>	<b>102.460</b>	<b>73.750</b>	<b>70.815</b>
Ondersteuning Aedes Benchmark	102.460	73.750	70.815
<b>Corporatiehuis &amp; netwerkactiviteiten</b>	<b>151.435</b>	<b>155.800</b>	<b>98.764</b>
<b>Netwerkactiviteiten</b>	<b>59.100</b>	<b>72.000</b>	<b>57.564</b>
Ondersteuning Corporatiehuis	92.335	83.800	41.200

### Huurdersonderzoeken & Projecten

#### Contributie basisonderzoeken

In 2023 waren circa 130 corporaties lid van KWH met samen iets minder dan 1 miljoen wooneenheden in bezit/beheer. KWH voert voor de leden maandelijks huurdersonderzoeken uit. De contributie die corporaties betalen is gebaseerd op een staffel gerelateerd aan het aantal wooneenheden waarvoor onderzoek wordt verricht. In 2023 is een tariefsverhoging toegepast van 1,9%. Naast de contributies van onze leden heeft KWH inkomsten uit overig kwantitatief en kwalitatief onderzoek en workshops.

### Onderzoek kwantitatief

Naast de reguliere huurdersonderzoeken voor leden worden ook maatwerkonderzoeken uitgevoerd voor leden en niet leden, zoals het Woonbelevingsonderzoek, het onderzoek Woningzoekenden, het onderzoek Contact, etc. Daarnaast voert KWH onderzoeken gedurende het hele jaar op maat uit op thema's als Energetische maatregelen, Schoonmaak, Renovatie, Overlast en Huurincasso. Bij twaalf corporaties is een zogenoemde 'Quick Scan' uitgevoerd ten behoeve van de Aedesbenchmark. De verwachting in de begroting lag hoger dan het aantal kwantitatieve onderzoeken dat heeft plaats gevonden en is grotendeels veroorzaakt door de personele wisselingen in het onderzoeksteam.

### Onderzoek kwalitatief

In 2023 zijn er minder kwalitatieve onderzoeken uitgevoerd dan begroot. De KWH-Luisterpanels hebben meer opgebracht dan begroot, maar het verzorgen van Workshops is in 2023 minimaal geweest door capaciteitsgebrek en de openstaande vacature van een facilitator bij KWH. Het verlies van omzet bij workshops, een product met een hoge brutomarge, is van grote invloed op het negatieve resultaat van KWH in 2023.

### Projecten

Als partner in de Aedes Benchmark voeren we het projectmanagement uit voor het prestatieveld Huurdersoordeel, waaronder ook het valideren van onderzoeksresultaten van corporaties die hun eigen onderzoeken naar de huurdersoordelen organiseren. In 2023 hebben Aedes en KWH hun samenwerking uitgebreid met het prestatieveld Leefbaarheid en heeft geleid tot een hogere omzet dan begroot. KWH en Aedes groeien met hun samenwerking naar een constructie van Partners in Business.

## Corporatiehuis & netwerkactiviteiten

Binnen het Corporatiehuis worden er steeds meer activiteiten ontplooid ter inspiratie van met name de KWH leden. In 2023 heeft dit geleid tot twee leerlijnen en is de werving voor twee hernieuwde leerlijnen en een herhaling van de in 2023 gehouden Masterclass opgestart. In april heeft de inspiratietrip voor leden plaatsgehad in Burgers Zoo. In het najaar is een Leerlijn Klantgerichtheid door KWH verzorgd en heeft de Bootcamp een druk bezette en succesvolle tweedaagse bijeenkomst gehad. Inmiddels is de werving voor twee Bootcamps in 2024 reeds gestart.

	€	€	€
	Realisatie 2023	Begroting 2023	Realisatie 2022
<b>OVERIGE OPBRENGSTEN</b>	<b>300</b>	<b>0</b>	<b>25</b>

	€	€	€
	Realisatie 2023	Begroting 2023	Realisatie 2022
<b>INKOOPWAARDE VAN DE OMZET</b>	<b>915.226</b>	<b>940.450</b>	<b>809.681</b>
<b>Huurdersonderzoeken &amp; projecten</b>	<b>795.125</b>	<b>826.125</b>	<b>740.294</b>
<b>Contributies / basisonderzoek</b>	<b>496.992</b>	<b>503.100</b>	<b>470.052</b>
KWH-Huurlabel	496.992	503.100	470.052
<b>Totaal onderzoek, begeleiding &amp; advies</b>	<b>136.614</b>	<b>174.525</b>	<b>150.802</b>
Onderzoek op maat	60.304	67.000	55.874
Extra activiteiten huurdersonderzoek	35.053	16.500	42.414
KWH-Quick Scans	3.332	4.000	3.549
Overige basis onderzoeken	37.925	87.025	48.965
<b>Onderzoek kwalitatief</b>	<b>156.757</b>	<b>147.000</b>	<b>116.746</b>
KWH-Luisterpanel	151.125	129.000	104.682
Klantreizen	5.555	13.500	10.967
Programma's & workshops	77	4.500	1.097
<b>Projecten</b>	<b>4.762</b>	<b>1.500</b>	<b>2.694</b>
Ondersteuning Aedes Benchmark	4.762	1.500	2.694
<b>Corporatiehuis &amp; netwerkactiviteiten</b>	<b>120.101</b>	<b>114.325</b>	<b>69.387</b>
<b>Netwerkactiviteiten</b>	<b>39.890</b>	<b>40.725</b>	<b>33.728</b>
<b>Ondersteuning Corporatiehuis</b>	<b>80.211</b>	<b>73.600</b>	<b>35.659</b>

### Huurdersonderzoeken & Projecten

Voor de uitvoering van de huurdersonderzoeken werkt KWH met twee grote samenwerkingspartners te weten onderzoeksbureau Desan Research Solutions voor het veldwerk onderzoek en ABF Research voor het dashboard aan de leden. Door aanpassing in de processen van het huurdersonderzoek hebben we in 2023 een besparing op het telefonisch veldwerk kunnen realiseren. Voor het Luisterpanel maakt KWH gebruik van de expertise van derden. Deze inzet is hoger geweest het afgelopen jaar dan begroot.

### Netwerkbijeenkomsten en platforms

Wij willen onze leden en corporaties inspireren door met ons aanbod van bijeenkomsten en activiteiten rondom thema's die actueel en relevant zijn in onze sector gezamenlijk nieuwe mogelijkheden ontdekken, oplossingen bedenken, ideeën, kennis en ervaring delen met vakgenoten. Gezamenlijk optrekken om de klantvriendelijkheid voor huurders en de huurbeleving te verbeteren. Deze bijeenkomsten zijn veelal gratis voor onze leden of tegen een vergoeding voor niet-leden. In 2023 hebben we een Inspiratietrip verzorgd, meet en learn sessies gefaciliteerd en een tweedaagse Bootcamp georganiseerd. Het Corporatiehuis heeft twee leerlijnen en een Masterclass in 2023 georganiseerd en uitgevoerd.

	€	€	€
	Realisatie 2023	Begroting 2023	Realisatie 2022
<b>LONEN, SALARISSEN &amp; SOCIALE LASTEN</b>	<b>1.333.491</b>	<b>1.489.400</b>	<b>1.379.573</b>
<b>Salarisgerelateerde personeelskosten</b>	<b>1.333.491</b>	<b>1.489.400</b>	<b>1.379.573</b>
Lonen	1.042.747	1.489.400	1.100.303
Sociale lasten	150.155		148.309
Pensioenen	139.604		144.249
Overige salarisgerelateerde kosten	985		-13.288

### Personeelskosten

De CAO Woondiensten 2023 vermeldt een salarisverhoging van 2,43% per 1/1/2023. Het gemiddeld aantal FTE per 2023 bedraagt 13,78 (2022: 16,29 FTE).

Onder de personeelskosten valt ook de beloning van de directeur-bestuurder van KWH. De directeur-bestuurder ontving vanaf over 2023 een brutosalaris van € 112.500 (inclusief 8% vakantietoeslag en exclusief onkostenvergoeding, uitbetaling verlofrechten in 2023 en gratificatie).

Een belangrijke verklaring voor de lagere personeelskosten dan begroot komt met name door het niet direct hebben kunnen opvullen van vacatures door vertrokken medewerkers. Vacatures staan langer uit dan verwacht en bedoeld.

De pensioenen van de werknemers zijn ondergebracht bij de Stichting Pensioenfonds voor de Woningcorporaties (SPW). De betreffende pensioenregeling kwalificeert als een toegezegde-pensioenregeling, aangezien de pensioenuitkeringen aan de deelnemers niet uitsluitend afhankelijk zijn van de betaalde premies en behaalde rendementen, maar ook gekoppeld zijn aan de pensioengrondslagen/salarissen van de deelnemers.

De pensioenregeling is in de jaarrekening verwerkt als een toegezegde-bijdrageregeling omdat overeenkomstig RJ271.310 voldaan is aan de voorwaarden dat:

- KWH is aangesloten bij een bedrijfstakpensioenfonds en tezamen met andere rechtspersonen dezelfde pensioenregeling toepast;
- KWH geen verplichtingen heeft tot het voldoen van aanvullende bijdragen in geval van een tekort bij het bedrijfstakpensioenfonds, anders dan het voldoen van hogere premies.

De verschuldigde premiebijdragen worden rechtstreeks in de winst- en verliesrekening als pensioenlast verantwoord en de nog te betalen dan wel terug te ontvangen bijdragen worden opgenomen onder de kortlopende schulden respectievelijk vorderingen. In 2023 is er geen vordering of schuld tussen KWH en SPW. De Nederlandsche Bank stelt als eis aan het pensioenfonds een nominale dekkingsgraad van 104%. Eind december 2023 bedroeg de dekkingsgraad van SPW 131,5% (2022: 133,7%). De vereiste beleidsdekkingsgraad (buffervermogen) ligt eind 2023 op 127,1%, dus heeft het fonds voldoende vermogen en geen reservetekort. Met het nieuwe pensioenstelsel (start uiterlijk in 2027) lijkt een dekkingsgraad van minimaal 95% voldoende te zijn om over te kunnen stappen op het nieuwe stelsel. Het pensioenfonds SPW hoeft dan niet langer een buffervermogen te hebben om pensioenuitkeringen nu en in de toekomst te kunnen betalen.



	€	€	€
	Realisatie 2023	Begroting 2023	Realisatie 2022
<b>OVERIGE BEDRIJFSKOSTEN</b>	<b>703.630</b>	<b>509.670</b>	<b>576.110</b>
<b>Overige personeelskosten</b>	<b>427.658</b>	<b>211.500</b>	<b>224.602</b>
Uitkeringen en subsidies	-23.794	-16.000	-8.320
Uitzendkrachten	303.628	110.000	86.511
Scholingskosten	7.004	15.000	19.488
Arbokosten	2.374	2.500	2.328
Wervingskosten personeel	40.441	2.000	29.025
Autokosten	70.372	69.500	65.544
Overige personeelskosten	27.633	28.500	30.026
<b>ICT kosten</b>	<b>22.868</b>	<b>31.500</b>	<b>21.102</b>
Licentiekosten	22.542	24.000	18.484
Overige automatisering	326	7.500	2.618
<b>Facilitaire kosten</b>	<b>130.384</b>	<b>133.000</b>	<b>124.285</b>
Huisvestingskosten	104.092	103.000	97.181
Telefoon	5.490	5.500	5.322
Kopieerkosten	1.786	2.050	1.839
Kantoorartikelen	697	1.500	652
Portikosten	943	1.750	1.125
Bankkosten	977	1.500	856
Contributies en abonnementen	6.654	6.500	5.803
Verzekeringen	9.283	10.500	11.068
Overige facilitaire kosten	462	700	439
<b>Strategie en Organisatie ontwikkeling</b>	<b>92.698</b>	<b>91.470</b>	<b>80.139</b>
RvC en bestuurskosten	41.028	42.770	39.975
ISO benchmark accreditatie	2.045	2.500	3.132
HRM-advies	814	2.000	0
Accountants & administratiekosten	20.893	19.900	20.302
Juridische Adviezen	500	3.500	675
Commissie CKV	2.900	5.800	3.650
Overige strategie & organisatiekosten	24.518	15.000	12.405
<b>Reputatie en Communicatie</b>	<b>15.040</b>	<b>21.200</b>	<b>16.691</b>
Jaarplan/jaarverslag	1.850	3.700	3.550
Website doorontwikkeling	0	1.500	2.000
Communicatiemiddelen	4.024	8.000	4.160
Relatiebeheer	476	2.000	2.281
Overige reputatie & communicatiekosten	8.690	6.000	4.700
<b>Innovaties en product doorontwikkeling</b>	<b>84.371</b>	<b>21.000</b>	<b>106.542</b>
<b>Overige baten en (lasten)</b>	<b>-69.389</b>	<b>0</b>	<b>2.750</b>

### **Overige personeelskosten**

Door de personele wisselingen in 2023 en het moeilijk kunnen opvullen van vacatures met vast personeel, heeft KWH meer gebruik gemaakt van externe krachten voor het uitvoeren van onze onderzoeken en projecten. De wervingskosten zijn ook flink toegenomen door het inschakelen van wervingsbureau's.

### **ICT en facilitaire kosten**

In 2023 zijn er weinig kosten gemaakt op overige automatisering doordat de capaciteit volledig heeft gelegen op de vernieuwing en doorontwikkeling van het Klantvizier, dat als kosten voor innovatie en doorontwikkeling is opgenomen. De huisvestingskosten zijn in 2023 geïndexeerd met 8%.

### **Strategie en organisatieontwikkeling**

De totale kosten liggen iets hoger dan de begroting voor strategie en organisatie gerelateerde kosten. In 2023 hebben we een profileringstraject doorlopen met een extern communicatiebureau, dat niet in de begroting was voorzien.

### **Communicatie**

Met de doorontwikkeling van het nieuwe Klantvizier heeft de nadruk van onze communicatie uitingen gelegen op het informeren van onze leden over de ontwikkelingen en is er middels een onderzoek opgehaald waar de toekomstige behoeften van onze leden liggen.

### **Innovaties en product doorontwikkeling**

In 2023 is er veel geïnvesteerd in de doorontwikkeling van het Klantvizier. Daarnaast zijn er gedurende het jaar optimalisaties geweest ten behoeve van de continuïteit van het huidige huurdersonderzoek en is een projectleider ingezet om de vernieuwingen binnen het Huurdersonderzoek te realiseren, waaronder de module Contact en de Afrondingsmail bij reparaties. De kosten van innovaties en product doorontwikkeling voor 2023 zijn boven de begroting uitgekomen door externe ondersteuning bij de innovaties en de ontwikkeling van het Klantvizier.



## 7. Ondertekening jaarrekening Bestuur en RvC

De jaarrekening is door het bestuur en de leden van de Raad van Commissarissen getekend op 24 april 2024.

Was getekend namens KWH,

Bestuur:

Mw. S. Stouten MSc.

Directeur-bestuurder

Raad van Commissarissen:

Dhr. drs. H. Platte

Voorzitter Raad van Commissarissen

Mw. Mr. drs. A.Th. van der Wal

Lid Raad van Commissarissen

Dhr. A.R.J. van der Jagt

Lid Raad van Commissarissen