

ESG-rapportage 2023

Woonzorg Nederland



**WOON
ZORG**
NEDERLAND



Inhoud

Voorwoord	3
Missie en visie	5
SDG's en onze 7 bouwblokken	6
ESG strategisch kader	10
Environment	16
Social	31
Governance	49
Bijlages	57



Voorwoord

Met gepaste trots presenteren wij u ons 2e ESG-verslag van Woonzorg Nederland, nu over het jaar 2023. Op onderdelen hebben we ook enkele ontwikkelingen in 2024 meegenomen. Dit verslag markeert een bijzondere mijlpaal in onze voortdurende inzet voor duurzaamheid en maatschappelijke impact. Het weerspiegelt niet alleen onze inspanningen en prestaties, maar ook onze diepe toewijding aan een betere en meer rechtvaardige toekomst voor iedereen. Elke dag streven we ernaar om een verschil te maken. We willen dat onze inspanningen voelbaar zijn in het dagelijks leven van de mensen die wij dienen.

Sinds de inwerkingtreding van de Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD-richtlijnen) in 2024 zijn ondernemingen van publiek belang verplicht om jaarlijks te rapporteren over hun duurzaamheidsinspanningen. Hoewel deze verplichting nog niet formeel geldt voor woningcorporaties, beschouwen wij onszelf als maatschappelijke organisatie ook als een entiteit van publiek belang. We voelen een sterke verantwoordelijkheid om transparant te zijn over onze duurzaamheidsprestaties en de sociale impact die wij maken. Dit doen we niet omdat het moet, maar omdat we geloven dat het de juiste weg is.



Voorwoord

Dit jaar hebben we onze rapportage verder uitgebreid en verdiept, waarbij we ons meer hebben gericht op de vereisten en aanbevelingen volgend uit de CSRD. Zo hebben we onder andere een volledige CO₂-voetafdruk en een klimaatrisico-scan uitgevoerd. Deze inzichten stellen ons in staat om nog gericht te sturen en onze ecologische voetafdruk verder te verkleinen. Op sociaal gebied hebben we eveneens vooruitgang geboekt met diverse initiatieven die bijdragen aan het welzijn van onze bewoners en de gemeenschap. Dit verslag is voor ons dan ook meer dan een formele verplichting. Het is een reflectie van onze passie en ons geloof in een duurzamere toekomst en de bijdrage die wij hieraan willen en kunnen leveren.

We hebben de talloze enthousiaste reacties en opmerkingen mogen ontvangen op onze vorige rapportage over 2022. We hebben deze voor zover mogelijk verwerkt in dit verslag en nodigen u ook dit jaar weer van harte uit om uw feedback met ons te delen. Uw input is van grote waarde en helpt ons om onze duurzaamheidsstrategie en onze verantwoording daarover verder te verfijnen en onze toekomstige verslagen te verbeteren. "Alleen samen en met elkaar kunnen we de wereld een beetje mooier, meer duurzaam en rechtvaardiger maken."

Cees van Boven en Arnold Pureveen
Raad van Bestuur, Woonzorg Nederland



Missie en visie



Missie

“Samen met huurders en partners wil Woonzorg Nederland kleur geven aan het wonen voor senioren.”

We zetten ons in voor een afwisselend woonaanbod. Met eigentijdse leefgemeenschappen en bijpassende dienstverlening waarin iedere huurder woongeluk kan vinden. Ongeacht leefstijl, vitaliteit, culturele achtergrond, behoefte aan zorg en omvang van de portemonnee. Werken aan het woongeluk van huurders gaat beter als medewerkers in het werk geluk ervaren. Zowel de medewerkers van Woonzorg Nederland als van de partners die in onze (zorg)gebouwen werken.



Visie

We gaan nadrukkelijker werken vanuit het concept van positieve gezondheid. Hierin is gezondheid veel meer dan alleen niet ziek zijn. Ook zingeving, meedoen en bewegen maken mensen gezonder. Omdat we weten dat de inrichting en omgeving van onze gebouwen daaraan bijdragen, focussen we daarop. We stimuleren ontmoeting en zelfredzaamheid. En spelen in op verschillende woonwensen en zorgvragen van bewoners. Hiervoor werken we nauw samen met onze huurders en partners. Door co-makership realiseren wij onze ambities.

SDG's en onze 7 bouwblokken



ESG en onze Sustainable Development Goals



Bron: Sustainable Development Goals, United Nations 2023



Met onze ondernemingsvisie dragen we bij aan specifieke 'Sustainable Development Goals' (SDG's). Kapstok voor de ondernemingsvisie zijn onze **7 bouwblokken** die passen bij onze specifieke focus en toegevoegde waarde. We leggen wel de link met de SDG's vanwege de herkenbaarheid voor partners en vanwege het toenemende (verplichte) gebruik van deze SDG's in de verantwoording.

7 bouwblokken

Visie

Woongeluk is leeftijdloos en fijn wonen moet voor iedereen toegankelijk zijn.

Missie

Samen kleur geven aan wonen voor senioren.

1.



Leefbare en zorgzame complexen en buurten

Aantrekkelijke woongebouwen en ondersteunende diensten die ruimte geven aan ontmoeting, zorg voor elkaar en contact met de buurt.

2.



Nieuwe oplossingen wonen met 24-uurszorg

Prettige woonomgeving voor mensen die 24-uur zorg nodig hebben. Prettige werkomgeving voor medewerkers in de zorg.

3.



Duurzame leefomgeving

Een gezond leefklimaat via verduurzaming van woningen en zorgvastgoed. Aandacht voor groen rond het gebouw dat de biodiversiteit verrijkt.

4.



Betaalbaar en toegankelijk woonaanbod

Mensen met lage en deels ook middeninkomens kunnen bij Woonzorg Nederland terecht, met passende woonlasten.

5.



Ruimte op de woningmarkt

Meer ruimte voor de groeiende groep senioren. En via doorstroming ook voor starters en gezinnen.

6.



Waardegedreven werken

Focus op waarde voor de gebruiker. Digitaal en wendbaar ondersteunt waarde en snelheid van handelen.

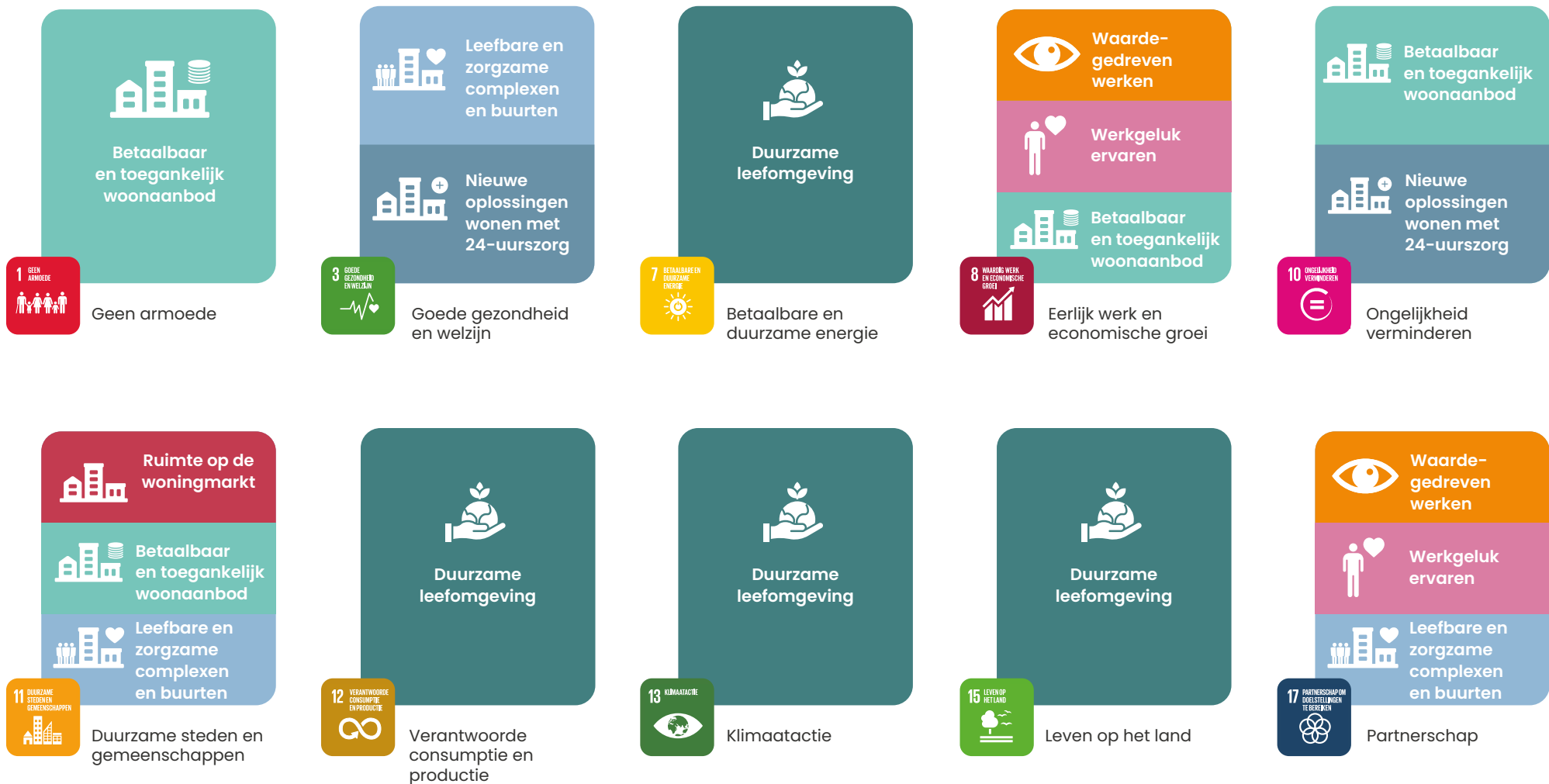
7.



Werkgeluk ervaren

Betekenisvol werk, met gerichte innovatie en persoonlijke ontwikkeling, en met plezier.

Woonzorg Nederland bouwblokken binnen SDG



ESG strategisch kader



ESG strategisch kader



ESG-impact

Met ons beleid realiseren we onze strategische doelen en actiepunten op het gebied van Environment (E), Social (S) en Governance (G). Hiermee geven we invulling aan onze ESG-impact voor de komende jaren. De missie en visie worden vertaald in concrete strategische speerpunten met als richting: CO₂-neutraliteit in 2050, volledig circulair (ver)bouwen en een circulaire bedrijfsvoering in 2050, een klimaatadaptieve woonomgeving met veel biodiversiteit en sociale duurzaamheid in aanleveringsketens en bedrijfsvoering.

In het kader van onze sociale impact rapporteren we onder meer over de doorontwikkeling van onze woonvormen, het woongeluk van onze huurders en onze inspanningen op het gebied van de beschikbaarheid en betaalbaarheid van onze woningen. We laten daarbij onder meer zien wat we doen om de woningen betaalbaar te houden voor de doelgroep. We moedigen de ontwikkeling van ESG-impact aan en dit stelt ons tegelijkertijd in staat te zorgen voor consistentie in onze duurzaamheidsambities. Ons beleid wordt regelmatig geëvalueerd en zo nodig geoptimaliseerd om ervoor te zorgen dat we aansluiten bij relevante ontwikkelingen, trends en best practices op het gebied van duurzaamheid en sociale impact.



Energietransitie

Zo goed geïsoleerd dat verwarming & airco (bijna) niet nodig zijn



Materiaaltransitie

Minimale milieudruk en *embodied* CO₂



Biodiversiteit

In elk project aandacht voor het ecosysteem



Klimaatadaptatie

In elk project maatregelen ter voorkoming van hittestress



Sociale duurzaamheid

Verantwoordelijk voor de keten

ESG strategisch kader

Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD)

In 2024 zijn nieuwe rapportageverplichtingen van toepassing. Eerst voor beursgenoteerde en grote ondernemingen, later voor kleinere ondernemingen. Voor woningcorporaties is deze verplichting er (nog) niet. En toch zijn wij alvast (met onderdelen van) de CSRD aan de slag gegaan. Waarom? Omdat we enerzijds vinden dat het onze maatschappelijke plicht is te acteren op deze onderwerpen en transparant te zijn wat we hierin doen. En anderzijds omdat we als woningcorporaties midden in de samenleving acteren en daardoor 'onderdeel zijn van een keten'. Juist in deze keten doen steeds meer organisaties mee en zetten een stap naar voren met meer inzet rondom de environmental en social activiteiten. Uiteindelijk willen we, samen met onze collega's, huurders en leveranciers de juiste dingen doen.

Komende jaren willen we stapsgewijs verbeteringen doorvoeren om te komen tot een duurzaamheidsverslag welke zoveel mogelijk gebaseerd op de CSRD. In deze rapportage hebben we hier al een 1e aanzet voor gedaan, door onder meer een materialiteitsanalyse op te nemen en een verantwoording op de materiële onderwerpen qua rapportageverplichtingen.



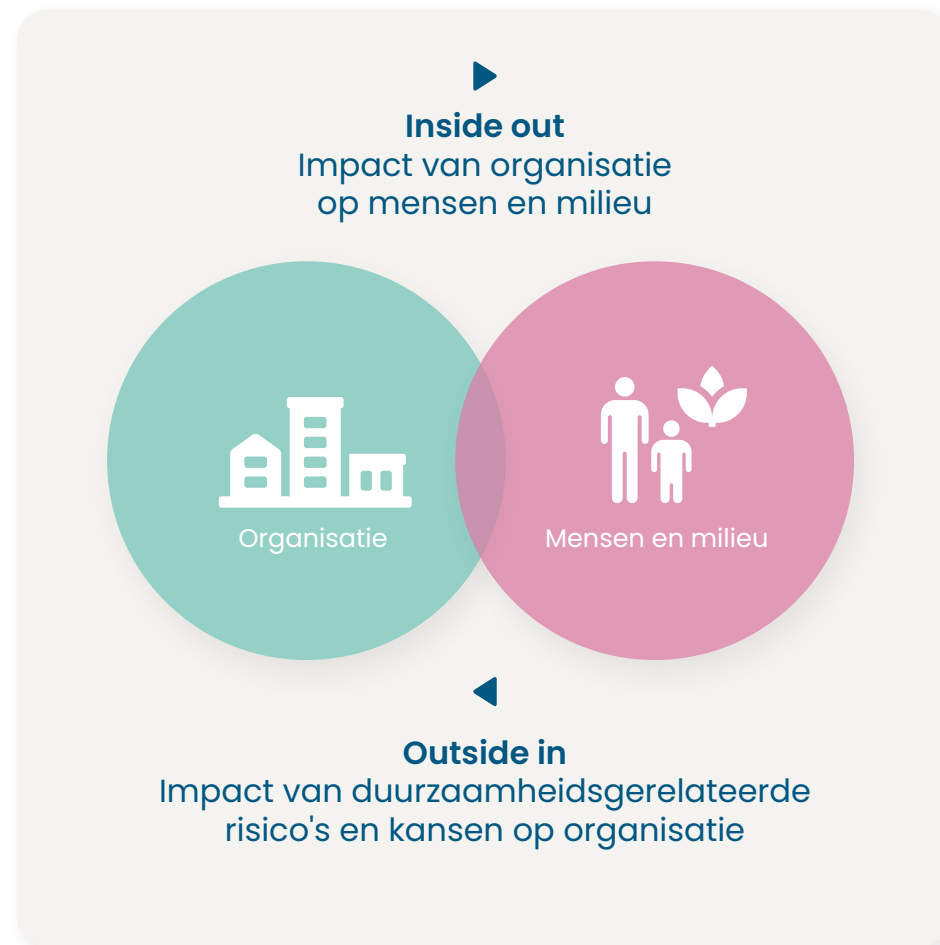
ESG strategisch kader

Dubbele materialiteit

Volgens de CSRD moeten organisaties rapporteren over “materiële” duurzaamheidskwesties. Dit houdt in dat een “dubbele materialiteitsbeoordeling” uitgevoerd moet worden om vast te stellen welke duurzaamheidskwesties voor de organisatie en haar stakeholders het belangrijkst zijn. Het uitvoeren van een “dubbele materialiteitsbeoordeling” is volgens de CSRD verplicht voor rapporterende entiteiten die op grond van de richtlijn moeten rapporteren*. ‘Dubbel’ verwijst naar het feit dat de relevantie van een duurzaamheidskwestie vanuit twee perspectieven moeten worden bekeken. Enerzijds hebben organisaties invloed op mens en milieu (de inside-out visie). Anderzijds creëren duurzaamheidsgerelateerde ontwikkelingen en gebeurtenissen (nieuwe) risico’s en kansen voor organisaties (de outside-in visie).

Uiteindelijk bepaalt het bestuur van de organisatie of een onderwerp materieel is of niet. Daarmee is de materialiteitsbeoordeling in feite een ‘kapstok’ op basis waarvan, gebaseerd op de uitkomsten en keuzes, de rapportage wordt ingericht. Dit is een belangrijke eerste stap op weg naar CSRD-compliance omdat het richting geeft en helpt met prioriteren.

* Voor Woonzorg Nederland is dit nog geen verplichting omdat de CSRD (nog) niet verplicht is voor woningcorporaties.



ESG strategisch kader

Woonzorg Nederland heeft een 1e indicatieve materialiteitbeoordeling uitgevoerd op basis van afstemming met meerdere stakeholders. Uit deze materialiteitbeoordeling volgt dat E1 Klimaatverandering, S1 Eigen werknemers en G1 Zakelijk gedrag, de meest materiële

onderwerpen zijn. In de bijlage van deze rapportage verantwoorden we meer in detail op deze materiële onderwerpen conform de standaarden die daarvoor gelden, de European Sustainability Reporting Standards (ESRS).

ESG thema

Environment

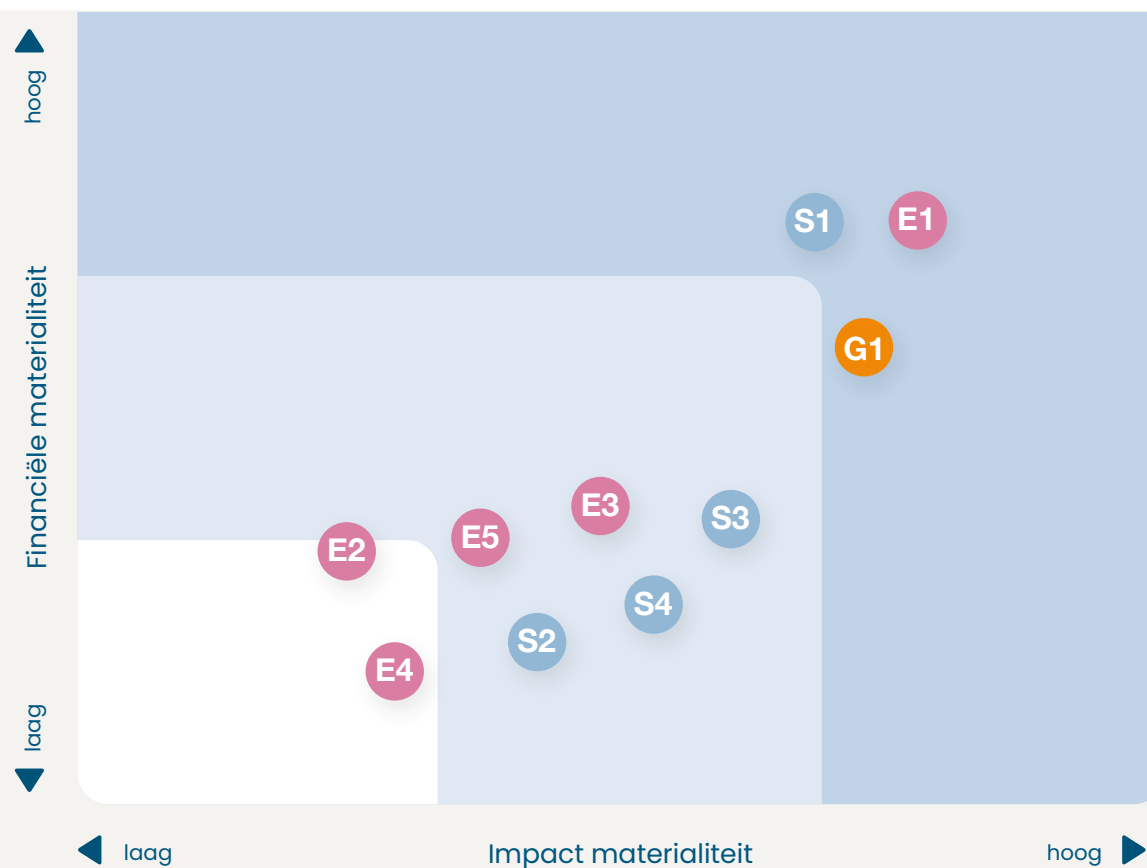
- E1 Klimaatverandering
- E2 Verontreiniging
- E3 Water
- E4 Biodiversiteit
- E5 Circulariteit

Social

- S1 Eigen werknemers
- S2 Medewerkers waardeketen
- S3 Getroffen gemeenschappen
- S4 Consumenten en eindgebruikers

Governance

- G1 Zakelijk gedrag



ESRS (ESG)-kapstok

ESRS 1
Algemene
vereisten

Dwarsdoorsnijdende standaarden

ESRS 2
Algemene
toelichtingen


Standaarden per thema

Environment

 **ESRS E1**
Klimaatverandering

 **ESRS E2**
Vervuiling

 **ESRS E3**
Water en mariene
hulpbronnen


 **ESRS E4**
Biodiversiteit &
ecosystemen

 **ESRS E5**
Materiaalgebruik en
circulaire economie

Social

 **ESRS S1**
Eigen werknemers

 **ESRS S2**
Arbeiders in de
waardeketen

 **ESRS S3**
Invloed op
gemeenschappen

 **ESRS S4**
Huurders en
eindgebruikers

Governance

 **ESRS G1**
Zakelijk gedrag

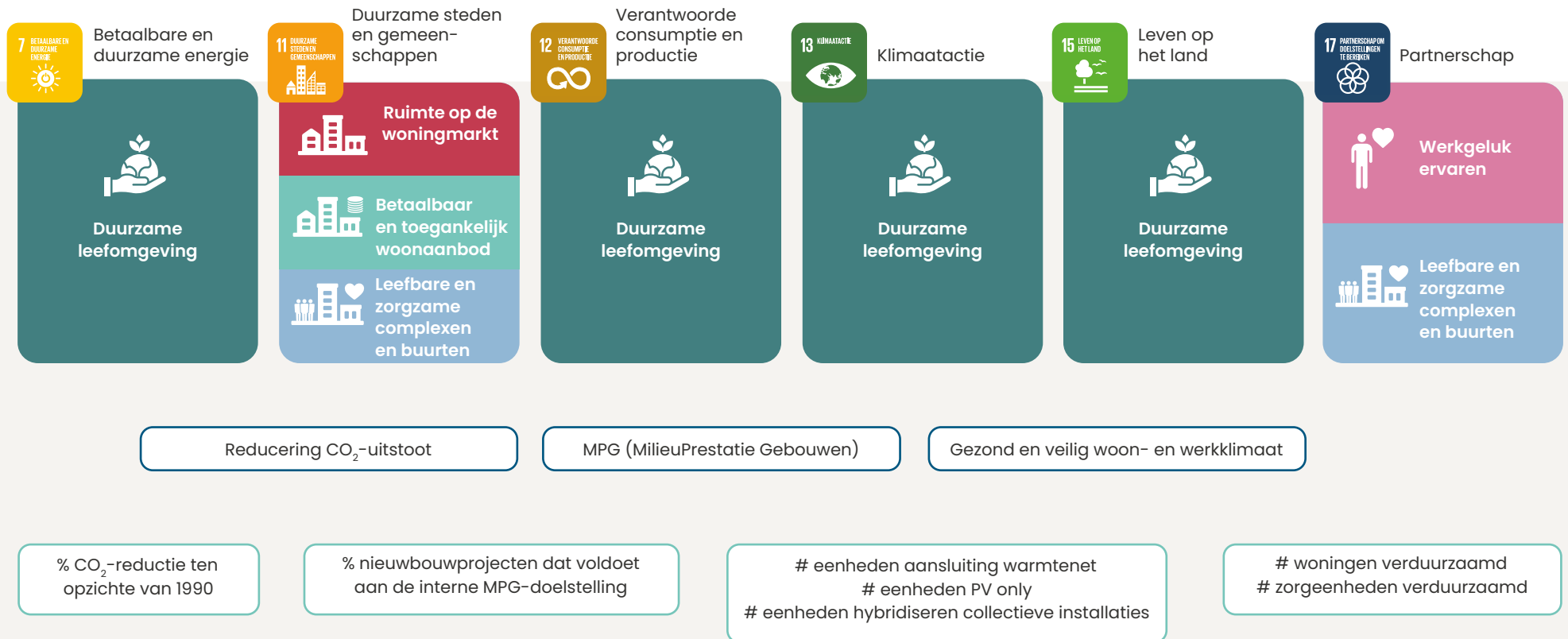
ESG

Environment

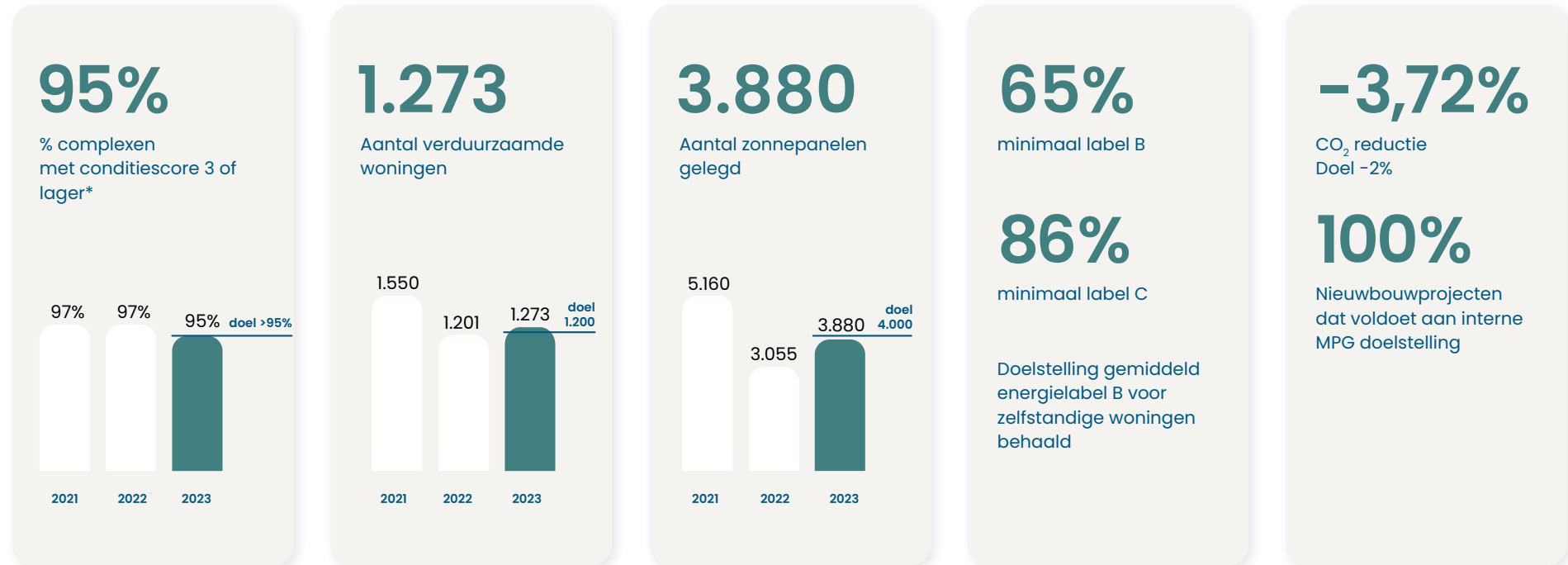
Doelstellingen, activiteiten
en resultaten nader toegelicht.



Woonzorg Nederland – E – Totaaloverzicht



Doelen en resultaten 2023



* Dit betekent dat er geen sprake is van achterstallig onderhoud (≥ 4).

Resultaten en activiteiten nader toegelicht

CO₂-voetafdruk opgesteld

Over 2023 hebben we voor het eerst de volledige CO₂-voetafdruk van Woonzorg Nederland opgesteld. We zijn er trots op dat we deze 1e stap hebben gezet.

Met volledige voetafdruk is bedoeld de voetafdruk conform het zogenoemde Green House Gas-protocol (GHG-protocol). Dit protocol wordt gehanteerd voor de Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD). Alhoewel corporaties voornamelijk niet wettelijk verplicht zijn om volgens de CSRD richtlijnen te rapporteren is nu alvast wel de volledige voetafdruk (CSRD-richtlijn E1) inzichtelijk gemaakt.

Een voetafdruk is een overzicht van de hoeveelheid broeikasgassen die door een organisatie in een bepaald jaar wordt uitgestoten met de uitvoering haar activiteiten. Deze broeikasgassen worden uitgedrukt in CO₂-equivalenten. Bij het inzichtelijk maken van de voetafdruk worden alle activiteiten met bijbehorende vervuilingbronnen en hoeveelheden omgerekend naar een CO₂-emissie.

Samengevat zien we verreweg de meeste uitstoot enerzijds, zoals verwacht, door energieverbruik bij onze bestaande verhuurde woningen/complexen. Dat is 101.254 ton CO₂ (71%).

Anderzijds constateren we relatief hogere uitstoot bij het 'bouwproces' van projecten (nieuwbouw, renovatie, transformatie, verduurzaming). Dat is 40.441 ton CO₂ (28%). In vergelijking met deze 2 onderdelen, is de CO₂-uitstoot van onze reguliere bedrijfsvoering zeer beperkt met 897 ton CO₂. Dit betreft dan bijvoorbeeld onder meer brandstof woon-werkverkeer en eigen afval van de kantoorpanden.

Met deze CO₂-voetafdruk hebben we meer inzicht in hoeveel gas en elektra we verbruiken en op welke onderdelen dat is. Enkele onderdelen zijn deels gebaseerd op inschattingen, of is aangesloten op berekeningswijzen wat in de branche gebruikelijk is. Al met al hebben we een handvat om gericht te sturen op verlaging van onze CO₂-voetafdruk. Komende periode gaan we hier actief mee aan de slag.

Voetafdruk 2023

Het GHG-Protocol verdeelt de voetafdruk in verschillende scopes, gebaseerd op de herkomst van de broeikasgassen. Per scope is gedefinieerd welke emissies inzichtelijk zijn gemaakt.

Scope 1 (in ton CO₂)



11

10

Middelen →
vluchtige
gassen



12

35

Brandstof
wagenpark



13

82

Energie
genereren

Scope 1

Alle directe emissies: emissies die worden uitgestoten door installaties die in eigendom zijn van of gecontroleerd worden door de eigen organisatie. Zoals bijvoorbeeld de uitstoot van eigen airco's, eigen wagenpark of eigen verbrandingsinstallaties (CV-ketels).

Scope 2 (in ton CO₂)



21

279

Ingekochte
elektriciteit



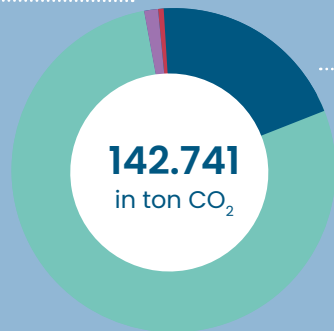
22

26

Ingekochte
warmte

Scope 2

De indirecte emissies: emissies die ontstaan door het verbruik van elektriciteit en warmte opgewekt in installaties die niet tot de eigen organisatie behoren. De organisatie koopt energie in en verantwoordt de emissies die vrijkomen bij het opwekken van deze energie, bijvoorbeeld het verstoken van kolen in energiecentrales.



- 126 scope 1
- 305 scope 2
- 41.064 scope 3 up
- 101.254 scope 3 down

Scope 3 down (in ton CO₂)



53

101.254

Verhuurde faciliteiten

Scope 3 Downstream

Alle emissies die betrekking hebben op producten en diensten van de eigen organisatie door het gebruik daarvan bij de afnemer. Een voorbeeld hiervan is het energieverbruik door de huurder in de gehuurde woningen.

Scope 3 up (in ton CO₂)



31-33

192

Zakelijke
dienstreizen



38

86

Afval eigen
operatie



34

273

Woon-
werkverkeer



40

40.441

Aanbestede
werken



35

55

Ingekochte
diensten



37

16

Overig

Scope 3 Upstream

Alle overige emissies als gevolg van activiteiten die voortkomen uit bronnen die geen eigendom van de organisatie zijn of die niet beheerd worden door de organisatie.

Voorbeelden zijn emissies die voortkomen uit de productie van ingekochte materialen bij projecten en het woon-werkverkeer van medewerkers.

Update Routekaart CO₂-neutraal

2030



- Isoleren van dak (Rc 6), gevel (Rc 1,7), vloer (Rc 3), deur (Rc 2) en ramen (U 1,6)
- Tot 2028 enkel woningen WZN duurzaamheidsprogramma
- Na 2028 resterende woningen



- 5,5 m² zonnepanelen per woning
- Tot 2030 10.000 woningen
- Na 2030 resterende woningen
- Ingreep 1



- Ingreep 1: warmtenet
- Ingreep 1: tot 2030 hybride warmtepomp, na 2030 elektrische warmtepomp of warmtenet
- Ingreep 2: resterende woningen elektrische warmtepomp
- Kookgas verwijderen



- Nieuwbouw BENG
- 500 woningen per jaar nieuwbouw
- 100 woningen per jaar aankopen
- Label B tot 2030
- BENG na 2030

2050

Op het spoor Energietransitie is een 'Routekaart CO₂-neutraal 2050' ontwikkeld voor de zelfstandige woningen. Dit is een modelmatige benadering van de route om het doel CO₂ neutraal in 2050 te bereiken. Uitgangspunt van de Routekaart is de portefeuillestrategie.

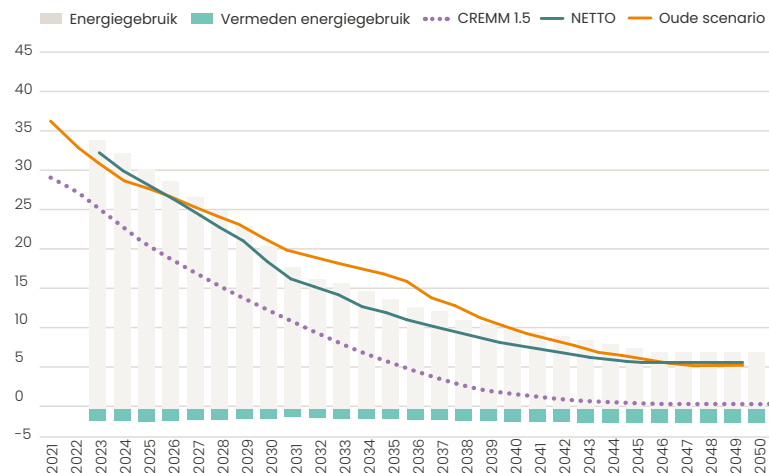
We updaten 2-jaarlijks deze routekaart en hebben dit recent ook weer gedaan. Terugkijkend blijkt dat we grotendeels hebben uitgevoerd wat we beoogden. Dit laat zien dat we op enkele schommelingen na nog steeds op de oorspronkelijk ingezette koers zitten.

Update Routekaart CO₂-neutraal

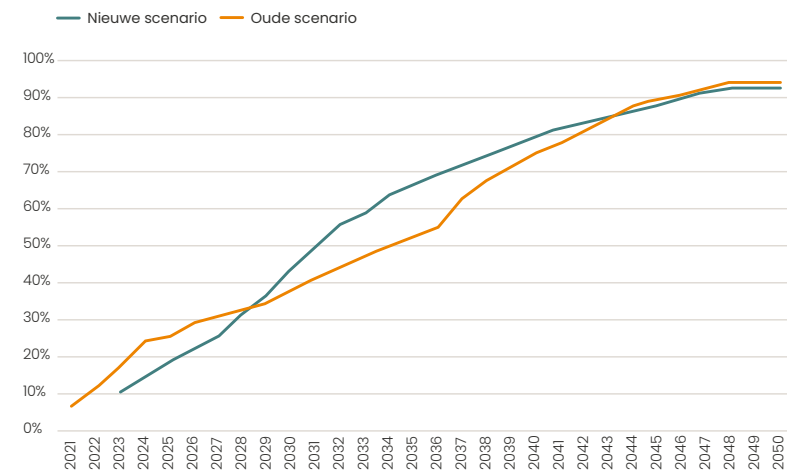
De oranje lijn laat de situatie zoals we die eind 2021 hebben bepaald, de groene lijn is de geactualiseerde situatie eind 2023. Ten opzichte van eind 2021 blijkt dat de 1,5 graden CREM* lijn wat scherper is geworden, de 2 graden lijn wordt niet meer gehanteerd. Dit vanwege de algemene verslechtering van de internationale situatie; mondiaal

is minder CO₂-reductie bereikt dan beoogd. Dit heeft geen gevolgen voor ons beleid. In de tabellen en grafieken zijn de uitkomsten van de exercitie te zien.

CO₂-emissie – kg/m² jaar



% woningen dat voldoet aan Isolatiestandaard



* CCREM staat voor Climate Change Real Estate Monitor. Dit betreft een internationale vastgoedstandaard om inzicht te krijgen wanneer het vastgoed 'Paris Proof' is.

Resultaten en activiteiten nader toegelicht

Verduurzamen zorgvastgoed krijgt steeds meer aandacht

Op het snijvlak van zorg en klimaat legden wij de basis voor vergroting van onze impact.

Afgelopen jaar hebben we in meerdere regio's in Nederland kennissessies gehouden met onze zorgpartners; hier hebben we onze strategie en aanpak met hen gedeeld en hun opmerkingen opgehaald. Dit helpt ons in de aanscherping en het verder operationaliseren van de aanpak. De unanieme terugkoppeling was dat deze sessies zeer gewaardeerd werden.

In het kader van deze verduurzaming: 'Fast Lane' is een instrument dat we gebruiken om aan de hand van een aantal gebouwkenmerken en het huidige energieverbruik snel een variantenstudie uit te kunnen voeren naar verduurzamingsscenario's voor zorgpanden, gekoppeld aan de terug verdientijden van investering en CO₂-uitstoot. Van ruim 50 van onze zorgpanden hebben wij deze inmiddels laten maken.



Resultaten en activiteiten nader toegelicht

Klimaatrisico-scan (woningen)

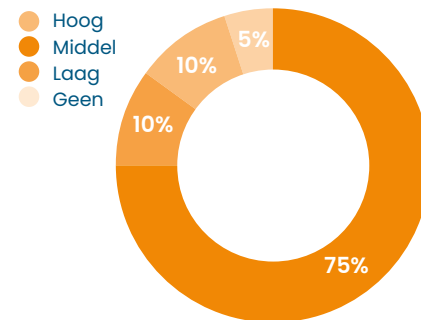
● Score risicoprofiel: Middel

- Hittestress door warme nachten 2050
- Grondwateroverlast

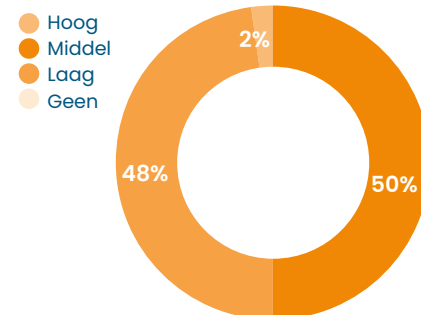
● Score risicoprofiel: Laag

- Natuurbrand gevoeligheid 2050
- Paalrot 2050
- Verschilzetting 2050
- Bodemdaling door ophoging 2020-2050
- Maximale waterdieptekaart
- Waterdiepte bij hevige bui 70mm 2 uur
- Plaatsgebonden overstromingskans 2050 20cm
- Wateroverlast deepdive
- Gemiddelde hoogste grondwaterstand huidig
- Ontwikkeling kans grondwateroverlast 2050

Hittestress door warme nachten 2050



Grondwateroverlast



Klimaatrisico-scan geeft ons meer inzicht

We hebben dit jaar een uitgebreide scan laten uitvoeren van de klimaatimpact op de portefeuille van Woonzorg Nederland. Dit is gedaan door NL Greenlabel op basis van 'Framework for climate adaptive buildings' van Dutch Green Building Council. De scan is verdeeld over 2 onderdelen, namelijk enerzijds een scan met betrekking tot invloed van de omgeving op de portefeuille en anderzijds van de woningen zelf.

Bij de woningen bestaat de scan uit 12 relevante onderdelen. Zie het kader aan de linkerkant. De uitkomst laat zien dat slechts 2 onderdelen, hittestress en grondwateroverlast, een meer gemiddeld risicoprofiel hebben. De overige risico's hebben een overwegend laag risicoprofiel.

De omgevingscan betreft kenmerken van de omgevingen van onze locaties buiten onze perceelgrenzen. Dit zijn hittestress, wateroverlast, welzijn, hinder, vegetatie en duurzame mobiliteit. Hieruit blijkt dat hittestress en vegetatie vanuit de omgeving iets minder scoren – belangrijke disclaimer hierbij is wel dat bij dit laatste onze eigen, merendeels redelijk groene buitengebieden/tuinen, nog niet zijn meegenomen. De overige onderdelen vallen juist mee; dat is positief.

Resultaten en activiteiten nader toegelicht

Met deze punten gaan we aan de slag om de impact van klimaatrisico's op onze portefeuille verder te verlagen in de toekomst.

Routekaart materiaaltransitie opgesteld

Voor de materiaaltransitie, nodig om de impact op het milieu van materiaalverbruik te verminderen, hebben we een routekaart opgesteld tot 2050 met als tussendoeljaar 2030. Daarin zijn het opstellen van de nodige richtlijnen opgenomen, die deels al gemaakt en van toepassing zijn, zoals 'optoppen en inbreiden'. Ook is hier een 'duurzame materialenlijst' uit voortgekomen.

Het doel voor komend jaar is om een monitoringsdashboard te ontwikkelen om te toetsen of we op koers liggen van de routekaart.



Whole Life Carbon Vastgoedsturing

Materialen in asset-keuzes

Kaders A&D, sloop-nieuwbouw, verdichten, TCO

2024/25

Innovatie door samenwerken

Met co-makers RGS-DuWo, DO, CO

Monitoring ingericht

Milieu-impact alle activiteiten inzichtelijk

Voetafdruk assetmanagement

Assetkeuzes gedreven door CO₂ uitstoot en milieu impact

2030

Duurzame materialen

>50% materialen biobased en hergebruikt

-50%
Milieu impact

Eco positieve portefeuille

Portefeuille-sturing draagt bij aan herstel ecosystemen

2050

Regeneratieve bouwstroom

Materiaal-gebruik slaat CO₂ op en heeft positieve milieu impact

-100%
Milieu impact



Partnerschap en materiaalstromen

Resultaten en activiteiten nader toegelicht

MKI (Milieu kosten indicator) bij projecten onder de loep

We willen (ver)bouwen en onderhouden/verduurzamen met zo laag mogelijke milieu- en CO₂-impact, door bijvoorbeeld gebruik te maken van bio-based en hergebruik van materialen. En we willen onze gebouwen zo lang mogelijk exploiteren. Maar hoe bereiken we dit?

De MKI is de geschikte KPI voor materialen en gebouwonderdelen, daar waar MPG dit voor een gebouw als geheel is. De MKI en MPG zijn aan elkaar gekoppeld.

We evalueren ook met onze leveranciers/partners. Zo hebben we dit jaar relevante afspraken met elkaar gemaakt:

- We regelen met hen de monitoring van MKI in zodat we met elkaar gerichter milieu-impact kunnen verlagen. Dit doen we bij alle projectvoorstellen en meerjarige onderhoudsplannen. Onderdeel hiervan is om continue te zoeken naar duurzame materialen om op te nemen in ons standaard gebruik. Bij inzet hiervan meten we wederom de MKI en CO₂ en zo creëren we een PDCA-cyclus gericht op het verminderen van impact op het milieu.
- De 'duurzame materialen, tenzij' aanpak wordt onze standaard. Dit betekent dat we altijd eerst kijken naar opties voor bio-based en hergebruikte materialen.



Resultaten en activiteiten nader toegelicht

We delen kennis en kunde over duurzame materialen. Zo hoeft het wiel niet elke keer opnieuw uitgevonden te worden en zullen partners het materiaal eerder met vertrouwen kunnen gebruiken. De belangrijkste les die we tijdens deze bijeenkomst hebben geleerd is dat resultaat-gericht samenwerken met onze partners werkt! Verduurzamen en onderhouden mét een lage milieu-impact kan alleen als we vanuit een lerende houding actief en open delen, concrete afspraken maken en continu kijken wat we leren van het realiseren van die afspraken.

Toepassing circulair glas verlaagt milieu impact

In relatie tot het voorgaande: het materiaal met de grootste milieu-impact bij Woonzorg Nederland is glas. In verduurzamingsprojecten is het toepassen van circulair glas inmiddels in een pilot toegepast en bij gebleken geschiktheid opgeschaald. Bij een drietal projecten is het nu toegepast en bij een aantal andere in voorbereiding. Overigens bij circulaire beglazing kan het buitenblad uit hergebruikt glas bestaan, het binnenblad moet nieuw zijn; dit betreft een milieuwinst van 50%.

Nader onderzoek uitgevoerd naar impact duurzaamheid op marktwaardering vastgoed

Door een externe gerenommeerde taxateur is, op ons verzoek, onderzoek gedaan naar de effecten van verduurzaming op de marktwaardering van ons vastgoed. Op basis van de statistische modellen is gebleken dat transactiepreizen en waarderingen van zorgcomplexen lijken te stijgen bij verbetering van de energieprestaties. In het waarderingsmodel komt dat neer op globaal ongeveer 75 basispunten op het BAR per punt op de energie-index voor transacties, en 150 basispunten inclusief waardes uit waarderingen. Die waardestijging is groter bij de lagere energielabels. Bij woningcomplexen is min of meer hetzelfde patroon zichtbaar. Het geeft ons onder meer inzicht ten behoeve van besluitvorming bij toekomstige investeringsvoorstellen.

Pilot ESF impact op investeringsvoorstellen

Dit jaar zijn hebben we pilot gedaan om na te gaan of we modelmatig in beeld kunnen brengen wat een passend evenwicht zou kunnen zijn qua milieu-impact, social impact, en financiële middelen die nodig zijn om een investeringsproject uit te voeren. De 1e uitkomsten roepen interessante discussies op. Verdieping op onderdelen is nog nodig om conclusies te trekken.

Integratie van project met duurzaamheidsthema's van de stad

Een mooi voorbeeld van dat we steeds meer verdiepen op duurzaamheid is een project in Amsterdam, gelegen bij de Amsterdamse Poort.

Amsterdamse Poort is een winkelgebied in Amsterdam Zuidoost met een grote variatie aan winkels, kantoren en woningen. Het huidige complex bestaat uit een commerciële plint met een groot parkeerdek op dreefniveau. Aan de rand van het cluster staat een woonblok met huurwoningen. De huidige vele leegstand in de commerciële plint en met name de straat voelt sociaal onprettig. Om deze kwaliteit te vergroten wordt er getransformeerd.

De Sustainable Development Goals zijn leidend geweest bij de ontwikkeling en er is extra aandacht geweest voor de 6 duurzaamheidsthema's van de gemeente Amsterdam. Dit zijn:

1. Klimaatadaptatie
2. Duurzame energie en aardgasopwekking
3. Circulaire gebouwde omgeving
4. Uitstootvrije mobiliteit en aardgasvrije ontwikkeling
5. Natuurinclusief bouwen
6. Afvalvrije stad.

Door de kwalitatieve woningen, in combinatie met een veilige en groene leefomgeving is de woonkwaliteit hoog.



Enkele highlights binnen dit project:

Binnenin de wooncomplexen komen grote groene binnentuinen, waarbij er volop plek is voor mens, natuur en dier.

Energie:

- Door goede isolatie en een compact bouwvolume in combinatie met een slim ontwerp en installatiesysteem wordt de energiebehoefte beperkt.
- Er worden duurzame bronnen gebruikt, zoals warmte en koude opslag vanuit de grond.
- Het project voldoet ruim aan de BENG-eisen door gasloos bouwen en PV-panelen.

Materialen en circulariteit:

- **Circulariteit:** Het verminderen van de benodigde materialen en slim omgaan met de gebruikte materialen zijn belangrijke thema's geweest bij het opzetten van het ontwerp.

- **Robuuste materialen:** Voor de beschutte gevel van de laagbouw aan de binnentuin wordt een biobased plaatmateriaal gebruikt op basis van houtvezels en biohars. De gevel van de hoogbouw staat volop in de wind is afhankelijk van weersinvloeden. Voor deze gevel kiezen we een robuust materiaal dat onderhoudsarm is en lang mooi blijft voor de gehele levensduur.
- **Besparen materiaal en bouwafval:** waar gesloopt wordt, worden de materialen op een duurzame manier gerecycled. De geveldelen zullen prefab op de bouw aangeleverd worden wat efficiënt bouwen stimuleert en bouwafval reduceert.

Ecologie/natuurinclusief:

- Door het gebruik van wateropvang op de daken en de binnentuin wordt regenwater eerst maximaal gebufferd en wordt vervolgens overtollig regenwater vertraagd afgevoerd naar het riool. Het

water wordt in de basis opgeslagen in kratten op de daken, zodat dit direct gebruikt kan worden door de beplanting om te groeien, bloeien en hun ecosysteemdiensten te leveren.

- Het is een gebouw voor mens en dier. Door het ontwerp zien vogels dit als een rotslandschap. Ook worden nestkasten voor vogels opgehangen.
- Het winkelgebied van de Poort is zeer steenachtig. Afgezien van enkele bomen is er weinig natuur te vinden. Het uitgangpunt is om echt een stukje natuur en biodiversiteit binnen het blok te creëren waarbij er ook duidelijke plekken ontstaan die gebruikt kunnen worden door de bewoners. Op deze manier maken wij het winkelgebied een stukje groener, zal de luchtkwaliteit verbeteren en zal de hittestress in de bebouwde omgeving verminderen.

Van afval naar meubelstuk

Woonzorg zet vol in op het reduceren van onze milieu-impact. We hebben dit jaar een pilot gedaan waarbij Trespas-gevelplaten, die uit een complex kwamen bij een verduurzamingsproject, zijn opgewaardeerd tot meubelstukken en huisnummerbordjes.

De opgewaardeerde gevelplaten zijn bij verschillende complexen geplaatst. Huisnummerbordjes bij De Croissant in Den Haag, Trespaplantenbakken bij 't Suyderhuis in Surhuisterveen, een op maat gemaakte kast op het clusterkantoor in Steenwijk. En zo meer. Deze locaties zijn gekozen na een uitvraag bij een Lunchlezing Duurzaamheid.

Wat doen we verder?

We zetten in op het structureel hergebruik van materialen. Om dit te bereiken lopen verschillende initiatieven. Zo wordt een samenwerking voorbereid met een partij die tweede-hands-materialen bij projecten ophaalt en op de markt aanbiedt. Dit willen we in ieder geval organiseren voor alle verduurzamingsprojecten die we doen.



Wat hebben we geleerd?

- Hergebruik van materialen kan echt een opwaardering zijn!
- Het is leuk om van iets ouds iets nieuws te maken.
- Het maken van nieuwe meubels zoals we in deze pilot hebben gedaan kost teveel tijd en geld om op te schalen.



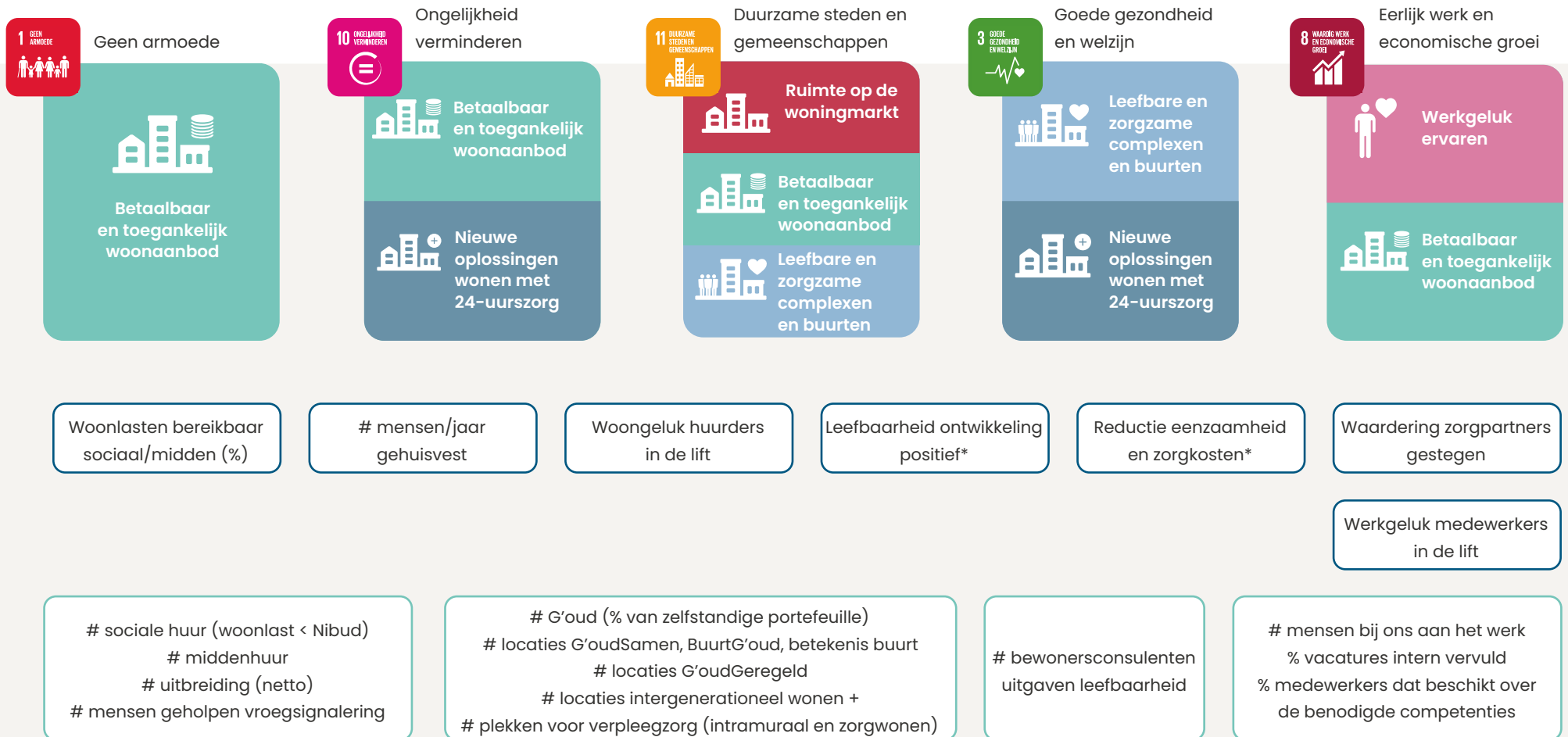
ESG

Social

Doelstellingen, activiteiten
en resultaten nader toegelicht.



Woonzorg Nederland – S – Totaaloverzicht

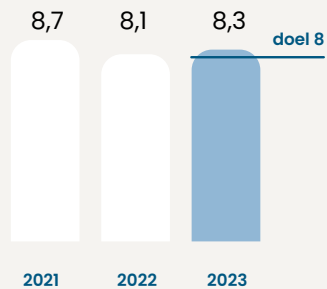


* Beperkt meetbaar, kwalitatief.

Doelen en resultaten 2023

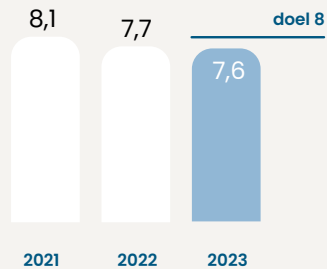
8,3

Nieuwe huurders



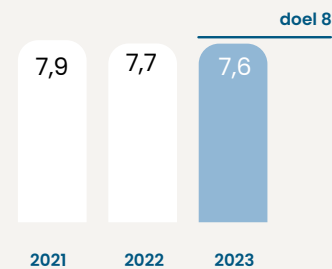
7,6

Vertrokken huurders



7,6

Huurders met reparatieverzoeken



7,4

Woongeluk huurders zelfstandige wooncomplexen

76%

realisatie geclusterde woonvormen met G'oud
Doelstelling >60%

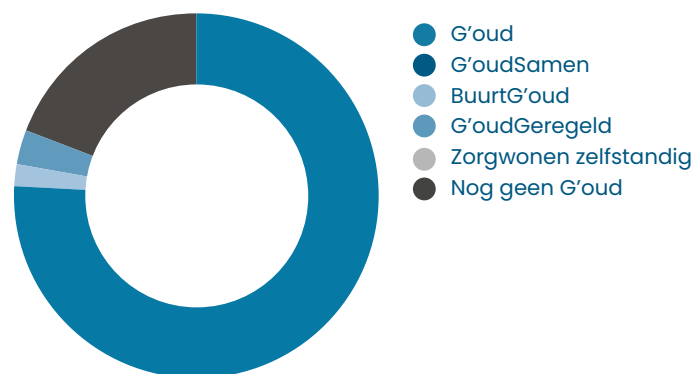
Resultaten en activiteiten nader toegelicht



Leefbare en zorgzame complexen en buurten

Geclusterd wonen

De vergrijzing zet de komende decennia versneld door. Er zit echter een limiet aan hoeveel formele zorg onze maatschappij aankan. Dit vergroot het belang van preventie, zelfredzaamheid en informele zorg en ondersteuning. Geclusterde woonvormen, waarin senioren samen zelfstandig wonen, bieden hiervoor de beste randvoorwaarden. We onderscheiden, buiten het intramuraal wonen in verpleeghuizen, een aantal vormen van zelfstandig wonen bij Woonzorg Nederland. De verdeling van de woonvormen is als volgt:



De situatie in 2023 toont onze huidige woningportefeuille naar woonvorm. Ongeveer driekwart voldoet aan de basis G'oud. Dat is meer dan we vooraf hadden voorspeld. Circa 5% van de zelfstandige portefeuille bestaat uit een van de bijzondere woonvormen.

In 2035 is, conform onze ambitie in de wensportefeuille, de verdeling over de woonvormen anders. Dan voldoen al onze woningen aan de basis G'oud. En in 2035 bestaat 25 tot 30% van de zelfstandige portefeuille uit een van de bijzondere woonvormen G'oudSamen, BuurtG'oud, G'oudGeregeld en Zorgwonen zelfstandig. Het aantal woningen in de woonvorm Zorgwonen groeit richting 2035. Deze groei zit geheel in de zelfstandige vorm van Zorgwonen. Het aantal zorgwonen-intramuraal houden we constant. In 2035 is circa 1/3 van onze woningportefeuille ingezet voor wonen met intensieve zorg; Zorgwonen zelfstandig en G'oudGeregeld. Met de inzet in 2023 hebben een aantal gewenste stappen gezet richting het ambitieniveau, waaronder meer G'oud dan gepland.

Resultaten en activiteiten nader toegelicht

Onze woonvormen

Onze basis

Bij Woonzorg Nederland richten we ons op de toekomst van wonen voor senioren. Onze complexen bieden allemaal een goede basis, plus extra's.



Bewonersconsulent

Een vast aanspreekpunt voor elk complex. Persoonlijke aandacht en participatie in de wijknetwerken en de buurt staan centraal.



Ontmoeten

Een hechte gemeenschap door de mogelijkheid elkaar (spontaan) te ontmoeten, elkaar te helpen en zo samen goed ouder te worden.



Woonzorg Thuis app & TV

Gemakkelijk ontmoetingen regelen in de app, zelf aan de slag met huurzaken en altijd nieuws en informatie beschikbaar op het digitale prikbord.



Toegankelijk

Een fijn thuis waar alle ruimtes, zowel in de woning als erbuiten, zoveel als mogelijk toegankelijk zijn voor een rollator of rolstoel.



Veilig

Wonen met een hoog niveau van fysieke en sociale veiligheid. De juiste voorzieningen op orde en samenwerken aan veilig wonen.

G'oud

Waar woongeluk de sleutel is

De basis van al onze woningen is G'oud, waar huurders regie hebben over hun eigen woongeluk. Wonen met een eigen voordeur, ontmoetingsruimtes en voorzieningen in de buurt. Voor iedereen betaalbaar, veilig én toegankelijk.

G'oud Samen

Waar alles samenkomt

G'oudSamen staat voor wonen in een hechte gemeenschap. Waar huurders naar elkaar omkijken en voor elkaar klaarstaan. Met een eigen woning en het vertrouwen om samen zelfredzaam te zijn.

Buurt G'oud

Waar de buurt betrokken is

BuurtG'oud draait om verbinding. Tussen huurders en de buurt, en tussen jong en oud(er). Wonen in een levendige omgeving, met activiteiten en waar de buurt van harte welkom is.

G'oud Geregeld

Waar, naast zelfstandig wonen, zorg gegarandeerd is

G'oudGeregeld staat voor wonen in een veilige omgeving. Met gezelligheid en activiteiten. Waar zorg samengaat met de vrijheid van een eigen leven.

Zorg Wonen

Waar zorg en aandacht is

ZorgWonen betekent wonen in een veilige omgeving. Waar passende 24-uurszorg en toezicht vanuit een zorgorganisatie aanwezig is.

Resultaten en activiteiten nader toelicht

Zorgzame buurten

We startten in 2023 met een nieuw programma Zorgzame buurten. Als marktleider en expert voelen wij een bredere verantwoordelijkheid om onze woonvormen ook een impact te laten hebben op de omgeving. Vanuit de gedachte dat het terugdringen van eenzaamheid kan bijdragen aan het verlagen van zorgkosten, hebben we gericht gekeken op welke locaties er behoefte was en mogelijkheden waren om ook van betekenis te zijn voor de buurt. Onze inzet varieert van actieve participatie in het wijknetwerk en functies in het gebouw voor buurtbewoners, tot en met de woonvorm BuurtG'oud waarbij de locatie functioneert als 'huis van de buurt'. Voorbeelden van BuurtG'oud zijn De Bloemendal in Deventer en Brinkpark in Blokker.

Wijkgenoot - ouderen en jongeren ondersteunen elkaar

Ouderen die een sterk sociaal netwerk in hun omgeving hebben kunnen langer zelfstandig thuis blijven wonen. Vanuit die gedachte bestaan er al enkele 'Voorzorgcirkels'. Hier ontmoeten (toekomstige) ouderen elkaar, ze ondernemen samen dingen en delen kennis en ervaringen met elkaar en met medebewoners in de wijk. Het samenwerkingsverband Wijkgenoot breidt deze Voorzorgcirkels uit en koppelt daar ook jongeren aan.

Locatie De Bloemendal fungeert als ontmoetingsplek voor de buurt. Bewoners en leerlingen van de middelbare scholen die in de Bloemendal lokalen huren, spelen daarin een belangrijke rol. Dit willen we versterken en uitbreiden naar de buurt er omheen. Met een project als Wijkgenoot kunnen mensen langer, prettiger en veiliger zelfstandig thuis blijven wonen.

Tevreden huurders

De huurdertevredenheid bij onze zelfstandige huurders blijft mooi op peil. Een aantal gerichte acties, onder meer op het sociale vlak, heeft hier aan bijgedragen:

1. Wij onderzochten voor het eerst in hoeverre onze huurders woongeluk ervaren. Gemiddeld waardeerden de ondervraagde huurders hun woongeluk met een 7,4; 90% gaf een voldoende. Positief scoorden vooral het thuisgevoel, de veilige woning en woonomgeving en het wonen in een fijne buurt vlakbij voorzieningen, zoals een supermarkt. Verbeterpunten zijn onder meer het zich gehoord voelen door Woonzorg Nederland.
2. Een veilige huurwoning is belangrijk. Op het gebied van brandveiligheid en asbest vinden inspecties plaats. Rondom brandveiligheid en asbestinventarisaties zijn zowel bij de intramurale- als de zelfstandige wooncomplexen alle ingeplande

Resultaten en activiteiten nader toegelicht

inspecties afgerond. Op het gebied van legionella liep ook alles volgens planning. Een aantal actiepunten is direct opgepakt.

3. De Woonzorg Thuis app maakt het voor huurders makkelijker zelf huurzaken te regelen. In 2023 wonnen we met de app de Dutch Interactive Award in de categorie Communities, samen met onze ontwikkelpartners. De jury was met name onder de indruk van de impact die we met deze app willen realiseren en de designkeuzes om de app zo toegankelijk mogelijk te maken voor oudere huurders.
4. Het huurderspanel deed onderzoek naar de onboarding van nieuwe huurders. Wat maakt dat huurders zich snel thuis voelen in hun woning? Huurders noemden een klein welkomsgeschenk, zelf energiebesparende (led)lampen, een spaardouchekop of

welkomstpakket met duurzame schoonmaakmiddelen als suggestie. Met deze punten zijn we aan de slag.

5. Het werk van onze bewonersconsulenten is steeds meer gericht op verdere verbetering van leefbare en zorgzame complexen en buurten. Meer nadruk hierin krijgt de gemeenschapsvorming in een complex en het versterken van de contacten in het lokale netwerk met bijvoorbeeld huisartsen en welzijnsorganisaties. Dit alles voor een sociale, prettige en veilige woning en leefomgeving voor onze huurders.

Kwaliteit verbeteren met onderzoek en living labs

1. Ons onderzoeksprogramma Living Lab onderzoekt onder meer de relatie tussen architectuur, eenzaamheid en welzijn. Het blijkt dat er



Uitgelicht: Stadsveteraan, een uniek project passend binnen onze woonvorm G'oudSamen

De Stadsveteraan is een innovatief en uniek woonconcept voor 55-plussers. Het is de eerste realisatie van de nieuwe woonvorm G'oudSamen en een direct resultaat van de intentieovereenkomst Geclusterd Wonen voor Ouderen in Amsterdam, die met de gemeente is ondertekend voor het realiseren van 2.000 zelfstandige geclusterde seniorenwoningen. In het complex vind je zogenaamde Friendswoningen, waar men met 2 of 3 personen samenwoont. De huurder heeft een eigen slaap- en badkamer en deelt een woonruimte en keuken. Door het behouden van een eigen woonadres mist de huurder geen eventuele toeslagen. In het complex zijn ook veel ontmoetingsruimtes te vinden. Denk hierbij aan een kookstudio, een klusruimte en een atelier. Alles is ingericht om samen redzaam te wonen.

Resultaten en activiteiten nader toelicht

door geclusterd wonen meer dagelijks sociaal contact ontstaat onder bewoners. Hierdoor hebben we meer inzicht gekregen in de succesfactoren tegen eenzaamheid.

2. We participeren in het Netwerk Vitaliteit. Dit onderzoekt onder meer de mate waarin collectief wonen niet alleen de sociale interactie beïnvloedt, maar ook de behoefte aan formele zorg. In juni 2023 is de onderzoeks-quick scan opgeleverd. In geclusterde woonvormen wonen meer dan gemiddeld mensen die zorg nodig hebben. Een beeld van of dat meer zou zijn geweest in een reguliere woonsituatie is er nog niet uit gebleken. Wel bleek dat bewoners van geclusterde woonvormen gemiddeld genomen meer tevreden zijn, een actievere bijdrage leveren aan de gemeenschap en een hoger cijfer geven aan gezondheid en kwaliteit van leven.
3. Woonzorg Nederland was in 2023 themapartner van de Nationale DenkTank (NDT'23). Hierin gingen twintig jonge afgestudeerden onder leiding van McKinsey consultants aan de slag met een maatschappelijk vraagstuk. De opdracht voor 2023 was: Bedenk oplossingen voor betekenisvol ouder worden, voor ouderen in de vergrijzingsgolf. De Denktankers brachten daarbij zeven uiteenlopende oplossingen aan, waaronder Buurtwortels. Dit is een laagdrempelig programma om 60-plussers te motiveren en ondersteunen iets betekenisvols te doen voor hun eigen buurt.

Buurtwortels is voor ons goed toepasbaar bij de uitrol van ons programma Zorgzame Buurten.



Ruimte op de woningmarkt

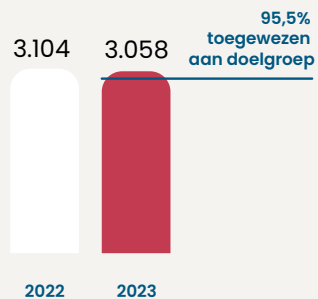
Door bijna 700 nieuwe opleveringen en aankopen slaagden we er in onze kernportefeuille in 2023 uit te breiden. In de nieuwbouw trad echter vertraging op. Dit heeft te maken met de algemene omstandigheden in de bouw- en woningmarkt en we zijn zeker niet de enige partij die hier last van heeft. Wij werden wel veel benaderd door met name projectontwikkelaars om vastgelopen projecten over te nemen. Dit leidt mogelijk tot een toename van projecten in de 'pijplijn' voor de komende jaren.

Verder formuleerden in 2023 een doorstromingsbeleid dat we in 2024 in tien tot twintig gemeenten willen uitrollen. Dat doen we door bij een deel van onze verhuringen voorrang te geven aan senioren die grote lege woningen achterlaten. Deze komen dan vrij voor jongere huishoudens. Zo wordt de woningvoorraad efficiënter gebruikt en verhuizen meer senioren tijdig naar een voor hen beter geschikte woning.

Doelen en resultaten 2023

3.058

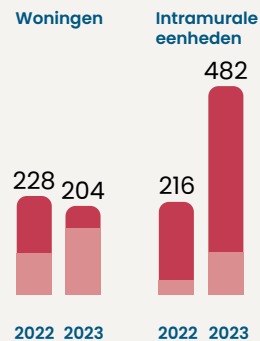
Aantal huishoudens aan een nieuwe woning geholpen



686

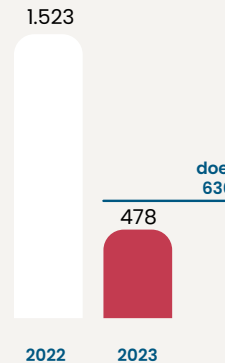
Toevoegingen kernportefeuille

- Opgeleverde woningen
- Aangekochte woningen



478

Aantal verkochte eenheden



1,4

Omvang investeringen* in € miljard

2022: 1,2

72

Aantal projecten

2022: 116

6.357

Aantal eenheden

2022: 5.076

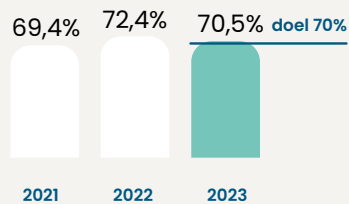
Pijplijn uitbreiding

* Dit betreft de onderhanden investeringen. Daarnaast is er nog een acquisitieportefeuille met een omvang van 1,3 miljard (waarvan ca. 400 miljoen met een zachtere plancapaciteit, kans > 50%).

Resultaten en activiteiten nader toegelicht

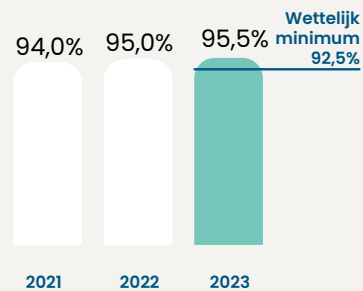
70,5%

Aandeel DAEB-woningen bereikbaar voor inkomen tot de grens van passend toewijzen



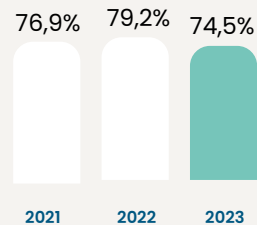
95,5%

Sociale huurwoningen toegewezen aan doelgroep sociale huur



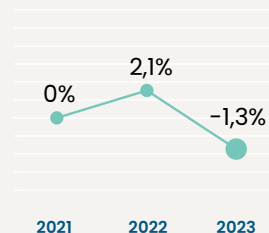
74,5%

Korting op de markthuren



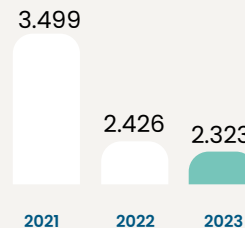
-1,3%

Huuraanpassing sociaal



2.323

Aantal woningen tweehurenbeleid



Betaalbaar en toegankelijk woningaanbod

Onze doelstellingen op het gebied van betaalbaarheid zijn verankerd in ons streefhuurbeleid, het tweehurenbeleid, ons maatwerk voor schrijnende gevallen en de vroegsignalering bij huurachterstanden. We pasten in 2023 bij 2.323 sociale huurwoningen het tweehurenbeleid toe. We doen dit bij woningen die meer dan gemiddeld geschikt zijn voor (zware) zorgverlening. Het gaat bijvoorbeeld om aanleunwoningen bij een intramuraal complex. Wanneer deze woningen worden verhuurd aan een huishouden met een zorgbehoefte en een inkomen tot de inkomensgrenzen van passend toewijzen, verlagen we de streefhuur tot de eerste aftoppingsgrens. Dit gebeurt niet wanneer de woning wordt verhuurd aan een huishouden met een hoger inkomen.

In 2023 hebben wij in een woonlasten-onderzoek de streefhuren in onze wensportefeuille afgezet tegen de NIBUD-normen voor betaalbaarheid. Onze streefhuren bleken gemiddeld voldoende betaalbaar te zijn.



Social

HR-kengetallen



379

Formatie
(gemiddeld FTE)

Inhuur 56 FTE



166/220

Man 43,6%

Vrouw 57,4%



73

Instroom



36

Uitstroom



367

Aantal trainingen
gevolgd



7,4

Trots op Woonzorg



7,2

Werkgeluk



5,0%

Ziekteverzuim

612

(x € 1.000)

Opleidingskosten

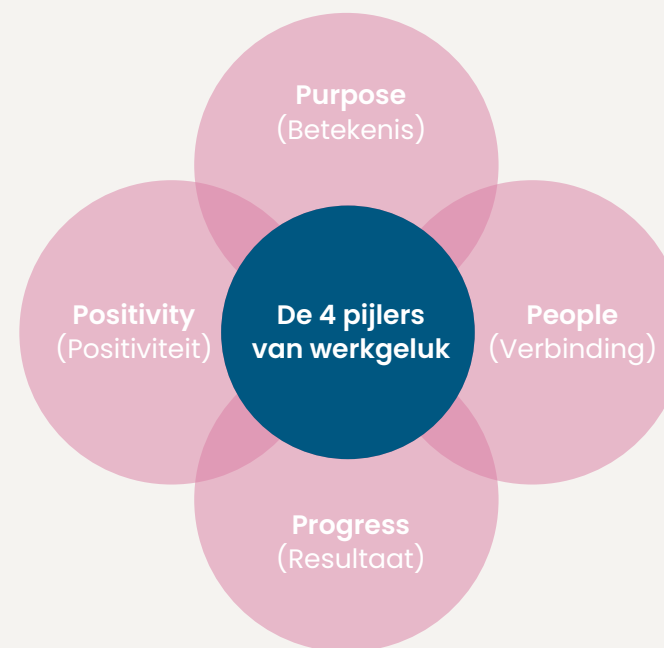
Resultaten en activiteiten nader toegelicht



Voortgang samengevat

In ons jaarlijkse medewerkersonderzoek waardeerden onze medewerkers hun werkgeluk met een 7,2, hoger dan onze KPI van 7,0. We herijkten onze HR-strategie en formuleerden acties om talenten aan te trekken, behouden en ontwikkelen. Uit onderzoek bleek dat onze medewerkers er qua kennisvaardigheden en competenties goed voorstaan.

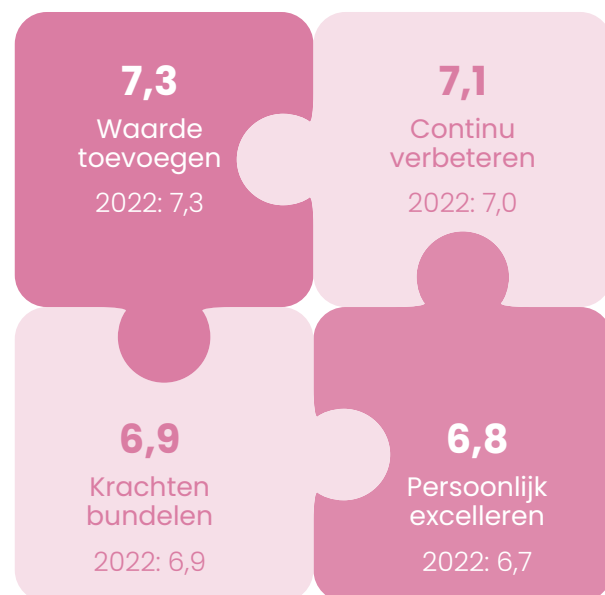
Ondernemingsvisie



Resultaten en activiteiten nader toegelicht

Vier vuistregels

De vuistregels vormen een kapstok met gedragsregels voor hoe we met elkaar omgaan en wat we stimuleren. De scores geven aan in hoeverre medewerkers dit herkennen.



Medewerkersonderzoek

Woonzorg Nederland liet eind 2023 een (anoniem) onderzoek uitvoeren. Van hen deden 394 medewerkers mee: 347 intern en 47 extern. *De response rate* was daarmee 76%.

Positieve punten

- 77% van de medewerkers beoordeelt het werkgeluk met een 7 of hoger; 49% met een 8 of hoger.
- Het hoge aantal deelnemers.
- Externe medewerkers voelen zich meer gewaardeerd en hebben meer het gevoel zichzelf te kunnen zijn dan interne medewerkers.

“77% van de medewerkers beoordeelt het werkgeluk met een 7 of hoger.”

Aandachtspunten

- Medewerkers lijken over de hele linie minder overtuigd van de positieve effecten van de *agile/scrum*-methodiek dan vorig jaar.
- De bewonersconsulenten geven aan een hogere werkdruk te ervaren dan in 2022.

Resultaten en activiteiten nader toegelicht

HR-strategie geactualiseerd

In 2023 lieten we KPMG een volwassenheidsscan doen van ons HR-beleid en onze inspanningen het werkgeluk van onze medewerkers te vergroten. Mede op basis daarvan hebben een geactualiseerde HR strategie vastgesteld, met nadruk op Werkgeluk, met 'de medewerker op 1' als speerpunt. Centraal in deze strategie zijn de onderdelen 'talent aantrekken', 'talent behouden' en 'talent ontwikkelen'. Toekomstbeeld hierbij is dat Woonzorg een organisatie is waar werkgeluk op 1 staat, met hoge executiekracht, die wendbaar is en tegelijkertijd gefocust is op verbeteringen die waarde toevoegen voor de gebruiker.

3 pijlers HR Strategie



Resultaten en activiteiten nader toelicht

HR volwassenheidsscan

Begin 2023 hebben we door een externe partij een HR-volwassenheidsscan laten uitvoeren. Enerzijds geeft dit een beeld waar we staan, en anderzijds tegelijk met de herijkte strategie, richting en focus voor komende jaren.

Op 4 verbeterthema's is er gemeten, waarbij op deze onderdelen nog (door)ontwikkelpotentieel aanwezig is. De rode draad was dat de HR processen nog efficiënter kunnen worden ingericht door optimale inzet van technologie. Verregaande digitalisering, en bijbehorende mindset en vaardigheden van onze medewerkers, helpt ons in het kader van gebruiksvriendelijkheid. Ook het gebruiksgemak voor medewerkers, leidinggevenden en HR wordt hiermee vergroot.

De bovenstaande verbeterthema's zijn 'geplot' op de kernelementen van onze HR-strategie om hier komende jaren, gelijktijdig met de realisatie van het ondernemingsplan invulling aan te geven. Reeds in 2023 hebben we hier mooie stappen in gezet.



De ontwerpprincipes van het HR model van de afdeling HR zijn afgeleid van onze organisatieprincipes, de volwassenheidsscan en uitgewerkt op basis van het 7S model van McKinsey.



Resultaten en activiteiten nader toegelicht

Talent aantrekken

We ontwikkelden een arbeidsmarktstrategie met bijbehorende communicatiemiddelen, waaronder een Werken Bij-pagina op onze website. Inmiddels is een eigen recruiter aangenomen die hiermee aan de slag gaat. De recruiter borgt een snellere invulling van vacatures, het optimaliseren van de 'kandidaatreis' tijdens het werving & selectie-proces en tot slot verlaging van werving & selectie-kosten door inzet van een effectieve recruitmentstrategie.

Talent behouden

We stelden een medewerkersreis op: wat maakt een net aangestelde medewerker mee als hij/zij bij Woonzorg Nederland komt te werken? In hoeverre functioneert alles meteen zodanig dat het werk optimaal kan worden gedaan? Maar ook: wat gebeurt er als ik in dienst ben en uit dienst ga? Hieruit kwamen een aantal verbeterpunten naar voren. Een multidisciplinair team gaat daar in 2024 mee aan de slag, waar bij prioriteit ligt bij het onboardingsproces. Verder hebben we als MT en HR veel aandacht gehad voor werkdrukverlaging. Op 2 afdelingen na is de werkdruk fors gedaald waar we erg trots op zijn. Aan sociale veiligheid en verzuim is veel aandacht gegeven, onder meer door trainingen voor alle leidinggevenden.

Talent ontwikkelen

Met behulp van het 9 grid-model hebben wij het (doorgroei)-potentieel in relatie tot het huidig presteren van medewerkers in kaart gebracht. Zijn deze voldoende aanwezig om de beweging te maken die Woonzorg Nederland de komende jaren wil maken? Hieruit bleek dat 86% inderdaad beschikt over de gewenste vaardigheden en competenties. We hebben ook in beeld wat er aan opleiding of coaching nog nodig is om de competenties ook bij de laatste 14% op het gewenste niveau te brengen.

We bogen ons in 2023 ook over de opvolgingsplanning. Doel is om zo veel mogelijk een interne opvolger uit de eigen organisatie te hebben wanneer iemand op een sleutelpositie uitvalt of vertrekt.

Zomeracademie

In de zomer organiseerden wij opnieuw de Zomeracademie. Er waren 400 deelnames aan 18 verschillende workshops en trainingen over waardegedreven werken en werkgeluk. Deze werden gemiddeld gewaardeerd met een 4,1 (op een schaal van 1 tot en met 5).

Resultaten en activiteiten nader toelicht

Initiatieven in het kader van gedrag en integriteit

Random gedrag, integriteit en sociale veiligheid hebben we gedurende het jaar vaker stilgestaan. Zo hebben we onder meer:

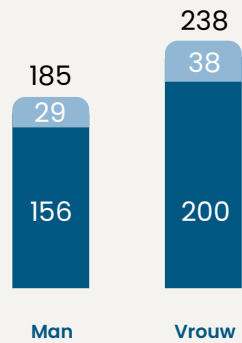
- met Bestuur en MT het gesprek gevoerd over een veilige werkomgeving als ook een dilemmadialoog gevoerd over 'wat kan wel en wat kan niet'.
- is de vertrouwenspersoon bij het bestuur en MT geweest voor een bewustwordingssessie.
- trainingen en een webinar (kennissessie) gegeven voor leidinggevenden over ons beleid en handvatten omtrent sociale veiligheid.
- de gedrags- en integriteitscode, inclusief klokkenluidersregeling, geactualiseerd.

Door de leidinggevende zijn deze onderwerpen aansluitend ook besproken binnen de verschillende afdelingen en teams. Uiteindelijk gaat het er om dat we met elkaar de juiste dingen doen en daarbij passend gedrag vertonen. En dat alles in een transparante veilige werkomgeving.

Diversiteit en inclusie

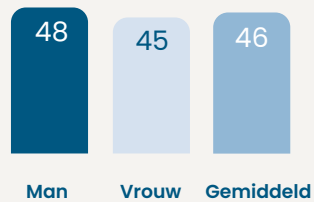
Diversiteit, gelijkheid & inclusie is een relevant thema. Naast dat we onze sociale morele verplichting voelen als maatschappelijke organisatie, zijn er ook verplichtingen vanuit wet (o.a. Wet gelijke kansen bij sollicitaties) en CAO (waaronder aannemen van medewerkers met een beperking tot de arbeidsmarkt). Ook is dergelijk beleid wenselijk vanuit ESG doelen. De eerste stappen zijn onderhanden door met data-analyse de huidige situatie in beeld brengen zoals genderverdeling managementfuncties, gender salarisgelijkheid, leeftijdsopbouw etc. Aansluitend zal later in 2024, gebaseerd op visie en strategische doelen, een start worden gemaakt met beleidsvorming op dit thema. Kijken we naar onderstaande data dan constateren wij dat er geen relevant onderscheid is tussen man/vrouw verdeling, zowel qua type overeenkomst, leeftijd of gemiddeld uurloon.

Type contract aantal

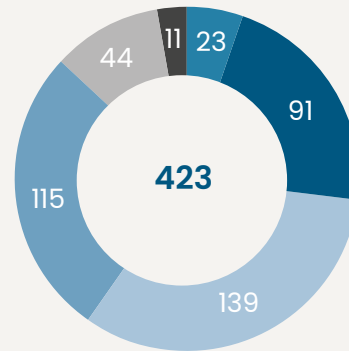


- Onbepaalde duur (356)
- Tijdelijk contract (67)

Gemiddelde leeftijd

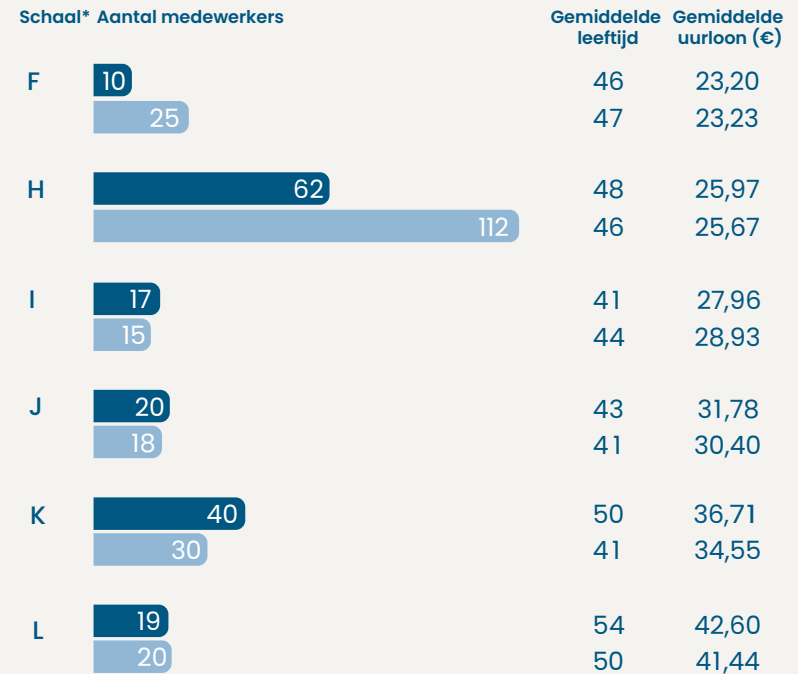


Leeftijdscategorie



- 20-30 5%
- 30-40 22%
- 40-50 33%
- 50-60 27%
- 60-65 10%
- 65 en ouder 3%

Schaalverdeling



- Man
- Vrouw

* In verband met eventuele herleidbaarheid naar personen, zijn alleen schalen met meer dan 15 medewerkers in een schaal hier opgenomen.

ESG

Governance

Doelstellingen, activiteiten
en resultaten nader toegelicht.





Woonzorg Nederland werkt in het publieke domein en is zich daarvan bewust. We hechten aan goed bestuur, effectief toezicht, een transparante inrichting van de organisatie, de dialoog met onze belanghebbenden, beheersing van risico's en het afleggen van verantwoording hierover. Kortom, we hechten aan goede governance, conform de Governancecode Woningcorporaties. Governance verwijst naar het stelsel van regels, processen en gedragingen waarmee Woonzorg Nederland wordt bestuurd en gecontroleerd. Een effectief governancebeleid is van belang voor het behalen van de doelstellingen, transparantie en verantwoording aan stakeholders.

Intern toezicht

Het interne toezicht is belegd bij de Raad van Commissarissen (RvC). De RvC houdt toezicht op het beleid en functioneren van het bestuur (conform het 'reglement Raad van Bestuur') en de algemene gang van zaken binnen Woonzorg Nederland. De raad adviseert daarnaast het bestuur gevraagd en ongevraagd, is verantwoordelijk voor de benoeming (en eventuele schorsing of ontslag) van leden van de Raad van Bestuur en stelt de beoordeling en arbeidsvoorwaarden van het bestuur vast. De RvC handelt op basis van het reglement

Raad van Commissarissen. Specifieke commissies adviseren de raad over onderwerpen binnen hun taakgebied en bereiden de besluitvorming van de raad voor. De auditcommissie en de selectie- en remuneratiecommissie handelen conform een vastgesteld reglement voor de specifieke commissie. De RvC geeft daarnaast goedkeuring aan het interne auditplan en treedt op als opdrachtgever voor de externe accountant. Zie ook Verslag van de Raad van Commissarissen in het Jaarverslag.

Extern toezicht

Woonzorg Nederland kent diverse externe toezichthouders. De Autoriteit woningcorporaties (Aw) is een belangrijke toezichthouder, en ook het WSW. De Aw houdt toezicht op het gedrag en de integriteit van de woningcorporaties en op hun financiële beheer. Daarnaast ziet de Aw toe op de realisatie van de volkshuisvestelijke prestaties. De Aw en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) hebben hun samenwerking de afgelopen jaren geïntensiveerd en een gezamenlijk beoordelingskader opgesteld. Hiernaar wordt ook jaarlijks onderzoek uitgevoerd.



De Aw concludeert in haar toezichtbrief over 2023 dat er geen aanleiding is tot het opleggen van interventies. De risico-inschatting voor Woonzorg Nederland is laag op alle onderdelen van het beoordelingskader. Het WSW zorgt ervoor dat Woonzorg Nederland tegen gunstige voorwaarden geld kan lenen door garanties te verstrekken aan financiers. Het WSW beoordeelt jaarlijks of er mogelijkheden zijn voor groei van de leningportefeuille, de mogelijkheden voor herfinanciering en de periode waarvoor WSW het borgingsplafond vaststelt. Dit doet het fonds door een risicoscore te bepalen voor de financial en business risks. In 2023 heeft het WSW geoordeeld dat Woonzorg Nederland een corporatie is met een laag tot gemiddeld risicoprofiel. Dat betekent dat ze de kwaliteit van ons bedrijfs- en managementmodel van voldoende niveau achten, evenals de interne sturing en beheersing, waarmee er naar mening van het WSW sprake is van een solide corporatie. De externe accountant, controleert in opdracht van de RvC de jaarrekening van Woonzorg Nederland. De accountant rapporteert aan het bestuur en de RvC over de bevindingen.

Governancecode

De maatschappelijke taak van de woningcorporaties is te zorgen voor een goede woning in een leefbare buurt voor mensen met een bescheiden inkomen en voor kwetsbare groepen. Een huis is één van de basisvoorwaarden om een volwaardig bestaan te kunnen opbouwen en deel te kunnen nemen aan de samenleving. Woningcorporaties werken daar elke dag aan met veel inzet. Hoe ze dat doen en waar ze op aan te spreken zijn, is vastgelegd in de Governancecode woningcorporaties (hierna: de Governancecode). De Governancecode is het kader voor woningcorporaties voor goed bestuur en toezicht. Hierin hebben de woningcorporaties normen en waarden vastgelegd waar zij zich aan houden en waaraan getoetst kan worden. Een aantal zaken die in de code zijn bepaald, betreffen: integriteit, transparantie, competenties, voorbeeldgedrag, maatschappelijke verbondenheid en goede risicobeheersing. De Governancecode kent vijf principes die gelden voor iedereen die werkt bij een woningcorporatie en betrokken is bij het bestuur van en/of het toezicht op een woningcorporatie. De principes vullen elkaar aan en moeten in samenhang worden gezien.



Overleg met stakeholders

We realiseren onze ambitie door middel van co-maakenschap. Samen met huurders, zorgpartners, gemeenten én als collega's onderling. Wij werken met onze verschillende stakeholders samen aan verschillende doelen op verschillende niveaus.

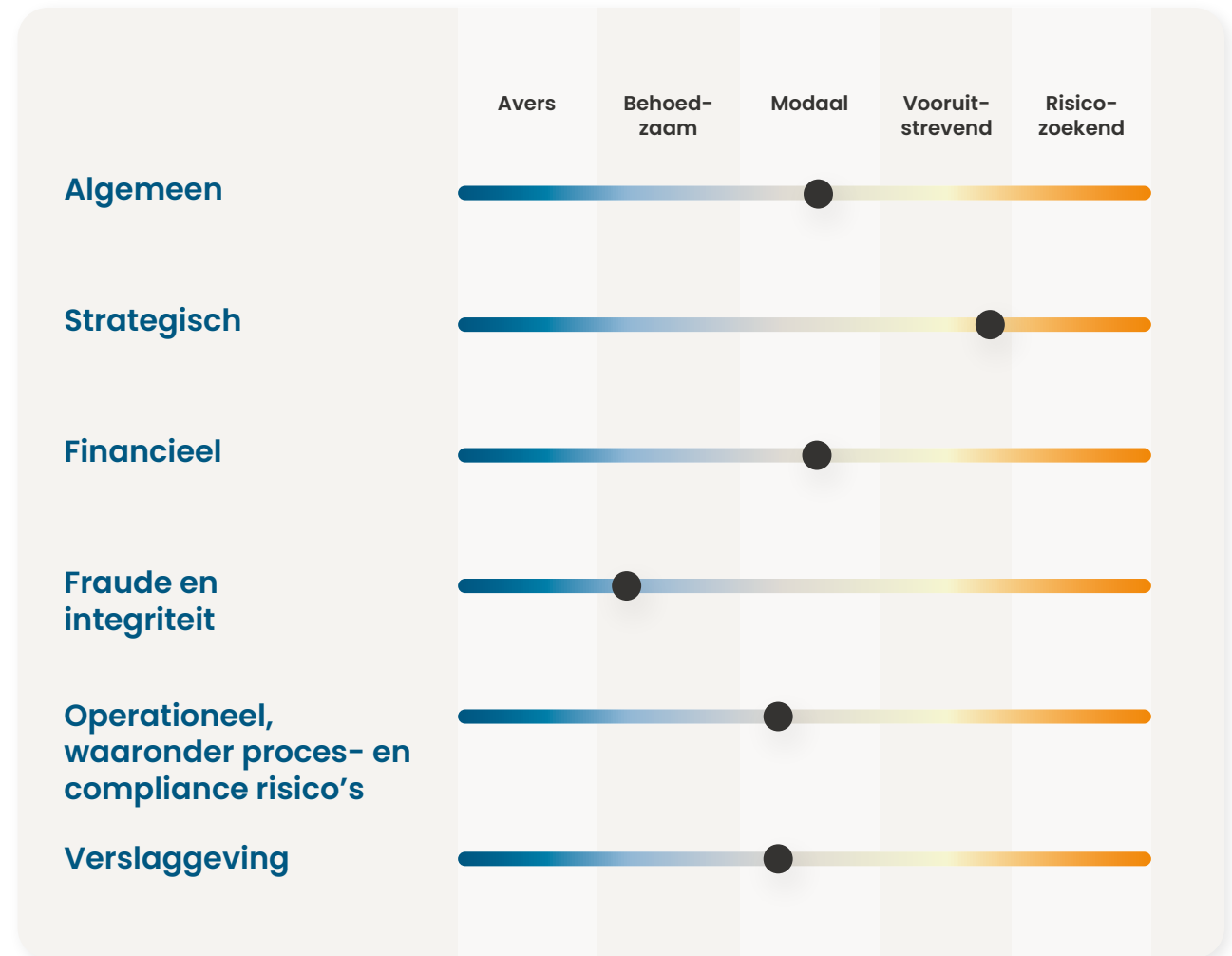
Wij waren in 2023 actief in alle provincies en in 155 gemeenten.

- Het bestuur van Woonzorg Nederland is lid van de landelijke Taskforce Wonen en Zorg. Deze stimuleert dat gemeenten, corporaties en zorgpartijen lokale afspraken maken over wonen en zorg voor senioren.
- Woonzorg Nederland is een van de oprichters van het kennisplatform ZorgSaamWonen.
- Het Landelijk Huurders Platform (LHP) is een onafhankelijke organisatie en behartigt de belangen van alle zelfstandige huurders van Woonzorg Nederland. Daartoe is in 2023 regelmatig (minimaal zesmaal) overlegd met de Raad van Bestuur en de RvC (tweemaal) en de huurderscommissarissen.
- De Ondernemingsraad (OR) van Woonzorg Nederland overlegt iedere twee weken. Daarnaast zijn er regelmatig informele overleggen tussen (het dagelijks bestuur van) de OR en de bestuursvoorzitter van Woonzorg Nederland. De OR brengt tevens gevraagd en ongevraagd adviezen uit aan het bestuur.



Risicomanagement

Woonzorg Nederland hecht belang aan een goede interne beheersing en het daarmee in control zijn van relevante risico's. In lijn met de Governance-code is het bestuur zich bewust van de risico's die verband houden met de activiteiten van een woningcorporatie. Woonzorg Nederland kiest voor een modale risicofilosofie en is daarmee 'beheerst ambitieus'. We staan open voor kansen, ook als deze niet helemaal passen binnen onze kaders. We gaan dan het gesprek aan en wegen de risico's en kansen tegen elkaar af. We zijn bereid om onzekerheid te accepteren als de verwachte voordelen groter zijn dan de verwachte risico's en/of nadelen. Ons beleid is gericht op het preventief beheersen van risico's, waarbij we kosten en baten van beheersmaatregelen tegen elkaar afwegen. Met de modale risicofilosofie als vertrekpunt op organisatieniveau is er ruimte om op onderdelen een wat meer offensieve houding aan te nemen ten aanzien van risico's. Er zijn echter ook onderdelen waarop Woonzorg Nederland bewust voor een behoedzame houding kiest.



Kennis vergroten

Governance betreft, naast de adequate toepassing van het stelsel van regels, processen en gedragingen, wat ons betreft ook het peil houden en verdiepen van kennis. Naast de inhoudelijk, voor woningcorporaties gebruikelijke, vakkennis op de verschillende deelterreinen hoort hier ons inziens ook kennis op het gebied van duurzaamheid in de breedte bij. Om hier invulling aan te geven hebben we meerdere lunchlezingen gegeven voor de organisatie. Ook heeft Jan Rotmans - toch een boegbeeld op dit gebied - een lezing gehouden over transitieprocessen en een duurzame toekomst. Verder hebben eerdere collega's dit jaar een executive sustainability opleiding opgevolgd. Hiermee is meer kennis verkregen rondom (het toepassen van) integrale duurzaamheid. Want uiteindelijk is het opstellen van een ESG-rapportage niet het doel. Het gaat om het integraal toepassen van deze thema's in onze strategische visie, meerjarenplannen en relevante interne en externe projecten. En daarnaast zeker ook in de samenwerking en onderlinge verhoudingen met onze huurders, leveranciers, medewerkers en andere stakeholders. Door deze kennisgroep te vergroten verwachten we dat het enthousiasme 'voor duurzame sturing' meer als een olievlek zal verspreiden.





Betaalgedrag

Woonzorg Nederland is een betrouwbare samenwerkingspartner. We maken geen onderscheid tussen contractuele betalingstermijnen per partij. Conform onze inkoopvoorwaarden hanteren we een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur, tenzij anders afgesproken. We streven ernaar tijdig te betalen. Daar waar we de betaaltermijn niet realiseren, zijn we veelal nog in gesprek met de leverancier.

In 2023 hebben we circa 100.000 facturen betaald en was de gemiddelde betalingstermijn per factuur 23,2 dagen.

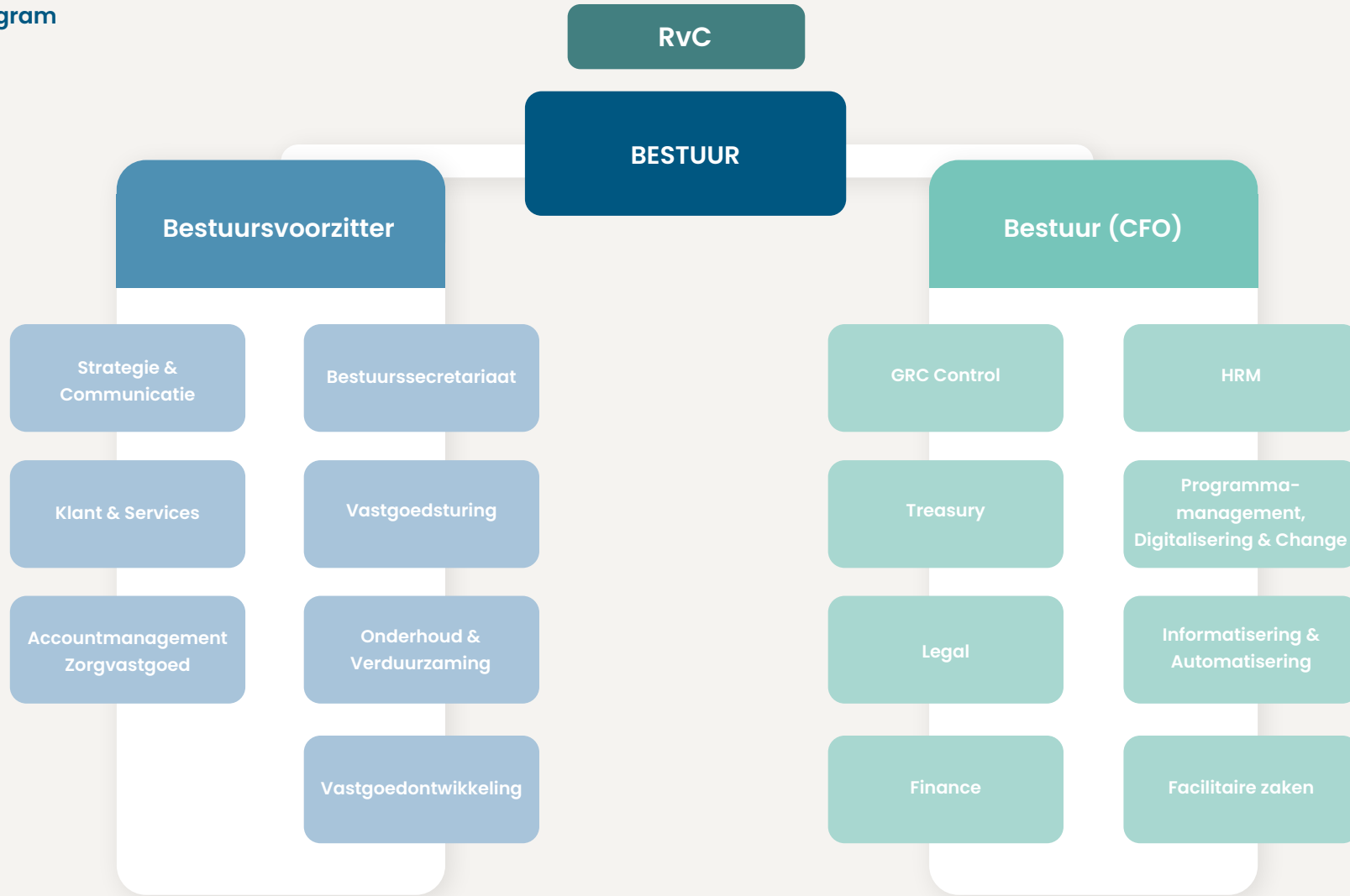
Maatschappelijke visitatie 2020-2023

Over afgelopen 4 jaren is de maatschappelijke visitatie uitgevoerd. Hierin staan vier visitatievelden centraal 'Maatschappelijke waarde', 'Maatschappelijke verankering', 'Besturing' en 'Maatschappelijke capaciteit'. Hoewel de gemeten onderdelen van afgelopen 3 visitaties niet vergelijkbaar zijn, constateren we dat de scores een stijgende lijn laten zien. Van gemiddeld een 6,8 in 2016 naar een 7,2 in 2020 en nu naar een 8,0 in 2024. Een resultaat waar we trots op zijn.





Organogram



Bijlage: ESRS 1 en 2 Algemene vereisten en toelichtingen

ESRS 2 sub-thema	Toelichting op hoofdlijnen	Verwijzing
BP-1 en -2 – Grondslag voor opstellen informatie	<p>De rapportage volgt op hoofdlijnen de afbakening van de financiële rapportage. Voor enkele onderdelen is de ontwikkeling in 2024 reeds meegenomen en toegelicht.</p> <p>Op enkele aspecten in de rapportage, bijvoorbeeld bij elementen van de CO₂-voetafdruk, zijn schattingen gemaakt. Dit gaat dan met name over (onderdelen bij) de upstream- en downstreamwaardeketen.</p>	ESG-rapportage 2023 blz. 20
GOV-1 t/m 5 – Governance	<p>De rol van de bestuurs-, leidinggevende en toezichthoudende organen is opgenomen in het jaarverslag.</p> <p>Andere informatie, zoals bijvoorbeeld op welke wijze de bestuurs-, leidinggevende en toezichthoudende organen worden geïnformeerd over duurzaamheidsthema's en hoe op deze thema's is geacteerd tijdens de rapportageperiode, is nog minder expliciet opgenomen. Dat is nog een ontwikkeling. Ditzelfde geldt voor het expliciteren van het proces van totstandkoming van de duurzaamheidsrapportage.</p>	Jaarverslag 2023 blz. 95, 119
SBM-1 t/m 3 – Strategie	<p>Het rapporteren van de elementen van de strategie met betrekking tot of van invloed op duurzaamheidsthema's (ons Green Assets beleid) en de waardeketen, is opgenomen in het jaarverslag.</p> <p>Elementen als uitsplitsing van de opbrengsten, zoals opgenomen in de jaarrekening, naar significante ESRS-sectoren is niet relevant gezien de sector waarin Woonzorg opereert.</p> <p>Informatie over stakeholders is opgenomen in het jaarverslag. De wijze waarop de belangen en opvattingen van stakeholders zijn meegenomen in de (duurzaamheids-) strategie en het businessmodel van kan explicieter worden gedocumenteerd. Dit zelfde geldt voor de materiële impacts, risico's en kansen.</p>	Jaarverslag 2023 blz. 49
IRO-1 en -2 – Impact-, risico- en kansenmanagement	<p>Woonzorg heeft enerzijds een proces om materiële organisatie-risico's, impact en kansen in kaart te brengen, inclusief risicobereidheid en risicostrategie. Anderzijds is er recent ook een klimaatrisico-scan uitgevoerd. Vervolgstap is om deze onderdelen nog meer te integreren.</p>	<p>Jaarverslag 2023 blz. 111</p> <p>ESG-rapportage 2023 blz. 24</p>

ESRS 1 en 2 Algemene vereisten en toelichtingen

ESRS 2 sub-thema	Toelichting op hoofdlijnen	Verwijzing
MDR-M en -T – Maatstaven en doelen	Woonzorg Nederland heeft ten aanzien van verschillende doelen bijbehorende KPI's gedefinieerd op thema's gerelateerd aan duurzaamheid. Denk bijvoorbeeld aan reductie van CO ₂ -uitstoot. Ook op de onderdelen die onder de ESRS'en als materieel zijn aangemerkt, namelijk E1 Klimaatverandering en S1 Eigen werknemers, zijn doelstellingen geformuleerd welke middels de PDCA-cycle worden gemonitord. Deze zijn voor de meest relevante onderdelen opgenomen in het jaarverslag.	Jaarverslag 2023 blz. 49, 86

Bijlage: ESRS E1 Klimaatverandering

ES sub-thema	Toelichting op hoofdlijnen	Verwijzing
E1-1 – Transitieplan voor klimaatmitigatie	Woonzorg Nederland heeft enkele jaren geleden (in 2022) de duurzaamheidsvisie “Green Asset 2050” opgesteld. Dit sluit aan op de ondernemingsvisie en strategie, en is in 2023 geactualiseerd en aangescherpt.	ESG-rapportage 2023 blz. 17
E1-2 – Beleid ten aanzien van klimaatmitigatie en klimaatadaptatie	De inhoud van dit beleid, verdeeld in de onderdelen energietransitie, materiaal-transitie, klimaatadaptatie & biodiversiteit en sociale duurzaamheid, is verwerkt in onze portefeuillestrategie, programma’s en activiteiten.	
E1-3 – Maatregelen en middelen wat betreft beleid ten aanzien van klimaatverandering		
E1-4 – Doelen inzake klimaatmitigatie en klimaatadaptatie	Rondom dit thema zijn verschillende doelen geformuleerd waar we periodiek over rapporteren. Dit betreft onder meer CO ₂ -reductie, MPG-realisatie, #verduurzaamde woningen, #zonnepanelen gelegd etc.	ESG-rapportage 2023 blz. 18
E1-5 – Energieverbruik en energiemix	Woonzorg Nederland streeft in haar activiteiten naar een lagere CO ₂ -uitstoot van gebouwen, installaties en overige onderdelen. De gebouwen gebruiken met name gas voor verwarming en elektriciteit wordt gebruikt voor verlichting en koeling.	ESG-rapportage 2023 blz. 20
E1-6 – Bruto scope 1-, 2-, 3-emissies en totale broeikasgasemissies	Bij inkoop van gas en elektriciteit letten we bij de contractvorming op het ‘groene label’ hiervan. Dit beperkt, naast reductie van gebruik, uiteindelijk onze milieu-impact. Daarnaast krijgen we door meer kennis en inzicht, een steeds beter beeld op welke onderdelen we nog concreter kunnen sturen om meer impact te maken. Voorbeelden hiervan zijn de CO ₂ -voetafdruk (scope 1,2,3) en de klimaatrisicoscan.	
E1-7 – Broeikasgas-verwijderingen en projecten voor broeikasgasmitigatie gefinancierd uit carbon credits	Voor Woonzorg Nederland niet relevant c.q. materieel.	

ESRS E1 Klimaatverandering

E1 sub-thema	Toelichting op hoofdlijnen	Verwijzing
E1-8 – Interne koolstofbeprijzing	<p>Binnen Woonzorg Nederland hebben we nog geen ‘formele’ interne koolstofbeprijzing. Wel zijn we bezig met een pilot rondom investeringsprojecten. Hierbij brengen we door middel van een model de E (milieu), S (social aspecten) en F (financieel)–aspecten in beeld en in hoeverre deze elkaar beïnvloeden bij investeringsbeslissingen.</p>	
E1-9 – Beoogde financiële effecten van materiële fysieke en transitierisico’s en potentiële klimaatkansen	<p>Met als kapstok het “Green Asset 2050”-beleid (inclusief de bijbehorende routekaart uitgezet in de tijd), zijn de relevante activiteiten doorgerekend en, voor zover passend binnen de financiële kaders, ingerekend in het financieel beleid van komende jaren.</p> <p>Door geleidelijk steeds meer inzicht vanuit bijvoorbeeld de klimaatrisicoscan, MKI en MPG bij investeringsprojecten en de CO₂-voetafdruk kunnen meer toegespitste scenario’s gemaakt worden. Deze kunnen impact hebben beleid en prioritering van maatregelen in komende jaren.</p>	ESG-rapportage 2023 blz. 17 t/m 27

Bijlage: ESRS S1 Eigen personeel

S1 sub-thema	Toelichting	Verwijzing
S1-1 – Beleid ten aanzien van eigen personeel	De HR-strategie “Werkgeluk” betreft ons beleid rondom personeel. Voor nadere toelichting verwijzen we naar jaarverslag en ESG-rapportage.	Jaarverslag 2023 blz. 85 t/m 89
S1-2 – Processen om met eigen werknemers en werknemersvertegenwoordigers te overleggen over impacts	Met de aanwezigheid en werking van de ondernemingsraad (OR) zijn er processen om met eigen werknemers en werknemers-vertegenwoordigers te overleggen over daadwerkelijke en potentiële impacts op haar eigen personeel.	Jaarverslag 2023 blz. 99
S1-3 – Herstelprocessen voor negatieve impacts en kanalen voor eigen werknemers om zorgen kenbaar te maken	Binnen de organisatie is er ruim aandacht voor herstelprocessen voor negatieve impacts en kanalen voor eigen werknemers om zorgen kenbaar te maken. Dit betreft onder meer beleid en structurele aandacht (workshops, bewustwordingssessies) rondom gedrag, integriteit, sociale veiligheid en toegang tot een vertrouwenspersoon. Dit mede ter bevordering van een transparante cultuur waarbij het laagdrempelig is c.q. kan zijn om zorgen kenbaar te maken.	Jaarverslag 2023 blz. 117
S1-4 – Acteren op materiële impacts op eigen personeel, en benaderingen om wat eigen personeel betreft materiële risico’s te mitigeren en materiële kansen te benutten, en de effectiviteit van die maatregelen	<p>Woonzorg Nederland zet, in lijn met de HR-strategie, de medewerkers op 1. Daarom besteden we veel aandacht aan het aantrekken, ontwikkelen en behouden van talent.</p> <p>Een greep uit een aantal relevante elementen en aanwezige faciliteiten/regelingen voor onze medewerkers:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Door een Preventief Medisch Onderzoek (PMO) kan de medewerker zelf actie ondernemen op gewenste verbeteringen / veranderingen. In feite in alles wat de medewerker nodig heeft om het werk goed uit te voeren. Woonzorg faciliteert hierbij indien gewenst. • In het kader van ‘fysiek fit’ hebben we een sport- en beweegvergoeding waar goed gebruik van wordt gemaakt. • Er zijn toereikende mogelijkheden voor opleidingen en trainingen. • Rondom lease- en mobiliteitsregeling is onze visie: bewuste vervoersmobiliteit mogelijk maken voor onze medewerker, zodat zij flexibeler én duurzamer kunnen werken én reizen. Als Woonzorg Nederland willen we dat onze medewerkers de beste keuzes kunnen maken rondom eigen gemak, werk- en privébalans én onze planeet. 	ESG-rapportage 2023 blz. 41 t/m 48

ESRS S1 Eigen personeel

S1 sub-thema	Toelichting	Verwijzing
	<ul style="list-style-type: none"> • Bedrijfshulpverlening (BHV) en agressieprotocol met als doel gezondheid en veiligheid van de medewerkers op de werkvloer te beschermen. Calamiteitenoefeningen op juiste wijze te handelen bij noodsituaties horen hier ook bij. • Tot slot is er op de werkvloer bewust aandacht voor werkplezier. Met name het gesprek hier over blijven voeren wat dit precies is en hoe we daar het beste invulling aan kunnen geven, is daarbij relevant. Uit het medewerkersonderzoek blijkt dat we hier een mooie score op behalen. 	
S1-5 – Doelen wat betreft het beheersen van materiële negatieve impacts, het bevorderen van positieve impacts en het beheersen van materiële risico's en kansen	Vanuit de HR-strategie is relevant om het werkgeluk van medewerkers op een goed niveau te houden en continue prioriteiten te stellen waar dit verder verbeterd kan worden. Onder het thema werkgeluk hangen verschillende subdoelen die belangrijk zijn om de HR-strategie te realiseren. De KPI's om deze doelen te meten zijn opgenomen in de PDCA-cycle.	Jaarverslag 2023 blz. 42 t/m 46
S1-6 – Kenmerken van de werknemers van de onderneming	De voornaamste kenmerken van werknemers zijn in beeld. Het betreft hier bijvoorbeeld het onderscheid tussen vast en tijdelijk personeel. Maar ook de man/vrouw-verdeling.	Jaarverslag 2023 blz. 48
S1-7 – Kenmerken van medewerkers niet in loondienst onder het eigen personeel van de onderneming	Medewerkers niet in loondienst verdelen we naar type inhuur. Dit om helderheid te houden in de aard en achtergrond van de inhuur. Zo maken wij qua inhuur een onderscheid tussen inhuur voor: <ul style="list-style-type: none"> • Vacatures • Ziektevervanging en (langduriger) verlof • Projectmatig (voor specifieke projecten) • Flex (om piekdrukke op te vangen) 	ESG-rapportage 2023 blz. 48

ESRS S1 Eigen personeel

S1 sub-thema	Toelichting	Verwijzing
S1-8 – Cao-dekkingsgraad en sociale dialoog	Alle medewerkers vallen onder de CAO Woondiensten met bijpassende (loon-)schalen. Onze medewerkers hebben veel ruimte om de werktijden flexibel in te delen, dit in overleg met de betreffende teamleden (Tijd- en plaats onafhankelijk werken, TPOW). Richtinggevend is hierbij dat de belangen van huurder, organisatie en medewerker in evenwicht is. En passend om de belangen van huurder, Woonzorg en medewerker.	Jaarverslag 2023 blz. 84 e.v.
S1-10 – Leefbare lonen		
S1-15 – Maatstaven voor werk-privébalans		
S1-9 – Diversiteitsmaatstaven	Diversiteit gaat over de mix van verschillen tussen mensen: demografisch, fysieke mogelijkheden, maar ook over verschil in opleidingsniveau, vakgebieden, beloning cultuur, etc.	ESG-rapportage 2023 blz. 47, 48
S1-12 – Mensen met een beperking	Verschillende onderdelen hiervan zijn al goed in beeld. Echter op dit thema kunnen we ook nog een extra stap zetten. Later in 2024 zal, gebaseerd op visie en strategische doelen, een start worden gemaakt met beleidsvorming op dit thema.	
S1-16 – Beloningsmaatstaven (loonkloof en totale beloning)		
S1-11 – Sociale bescherming	De medewerkers van Woonzorg Nederland dragen premies af voor sociale zekerheidsverzekeringen. Hiermee is bescherming geborgd tegen inkomensverlies als gevolg van onder meer ziekte, arbeidsongeval, ouderschapsverlof en pensioen. De Stichting Private Aanvulling WW en WGA (SPAWW) zorgt voor een langere aanvulling op de uitkering, zoals vastgelegd in de CAO Woondiensten.	Jaarverslag 2023 blz. 84 e.v.
S1-13 – Maatstaven voor opleiding en ontwikkeling van vaardigheden	Er zijn mogelijkheden voor opleidingen en trainingen (waaronder een zomeracademie met 3 trainingen onder werktijd). Dit alles passend het loopbaanbudget wat hiervoor beschikbaar is. Voor eigen werknemers is goed in beeld welke trainingen en/of opleidingen ze hebben gevolgd, passend bij de functie-eisen. Voor de medewerkers niet in loondienst wordt dit niet bijgehouden.	Jaarverslag 2023 blz. 89

ESRS S1 Eigen personeel

S1 sub-thema	Toelichting	Verwijzing
S1-14 – Veiligheids- en gezondheidsmaatstaven	Deze rapportage-eis heeft tot doel inzicht te geven in de reikwijdte, kwaliteit en prestaties van het beheersysteem voor gezondheid en veiligheid op het werk dat is opgezet om arbeidsongevallen te voorkomen. Hier hebben we uitgebreide (incident-) protocollen voor, welke ook regelmatig worden getest. Zo is recent n.a.v. een brand in een complex, een uitgebreide evaluatie gedaan met (interne) betrokkenen om het protocol en proces ook weer aan te scherpen. Het COT Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement (hierna: COT) heeft deze leerevaluatie uitgevoerd.	
S1-17 – Incidenten, klachten en ernstige impacts op het gebied van mensenrechten	Doel is hierbij inzicht te geven in de mate waarin incidenten op het werk van invloed zijn (geweest) op werknemers. Het gaat hierbij ook om discriminatie en intimidatie. Jaarlijks heeft de vertrouwenspersoon een gesprek met Bestuur en RvC, in het bijzijn van manager HR, over eventuele issues die er zijn geweest.	ESG-rapportage 2023 blz. 47

Bijlage: ESRS G1 Zakelijk gedrag

G1 sub-thema	Toelichting	Verwijzing
G1-1 – Beleid ten aanzien van zakelijk gedrag en bedrijfscultuur	<p>Gezien onze maatschappelijk positie vinden we transparant en betrouwbaar handelen belangrijk ('good governance'). We handelen volgens de gestelde 'vuistregels & rituelen' welke aansluiten op de gedrag- en integriteitscode (incl. klokkenluidersregeling). En we handelen volgens de Governancecode voor woningcorporaties.</p> <p>Transparante communicatie bevorderen we. Door bewustzijn te creëren en het gesprek aan te gaan. Bij behoefte kunnen medewerkers anoniem in gesprek met de vertrouwenspersoon. Dit verslag wordt gedeeld met OR, bestuur en RvC.</p> <p>Met betrekking tot transacties en projecten waaronder inkoop en verkoop houdt Woonzorg Nederland zich aan de geldende statuten en reglementen. Dit betreft onder meer het investerings- en treasury statuut, tenderboard-reglement en procuratieregeling.</p> <p>Voor wat betreft de bedrijfscultuur staat bij ons zowel de huurder als de medewerker op 1. Dat betekent richting huurder dat we ons product en dienstverlening continue willen verbeteren. Intern richting medewerkers hebben we een uitgebreid trainings- en ontwikkelprogramma.</p>	Jaarverslag 2023 blz. 84, 117, 119
G1-2 – Beheer van relaties met leveranciers	<p>Onder meer in ons inkoopbeleid is informatie opgenomen over het beheer van relaties met leveranciers. We sturen op het ontwikkelen van een goede samenwerking met leveranciers om ook op de langere termijn meer toegevoegde waarde te realiseren.</p> <p>Bij selecties van onze leveranciers, met name vooralsnog voor relevante projecten, worden ook duurzaamheidscriteria meegenomen.</p>	Jaarverslag 2023 blz. 102
G1-3 – Preventie en opsporing van corruptie of omkoping	We hebben interne processen ingericht ter voorkoming van corruptie of omkoping. Desondanks is dit nooit helemaal uit te sluiten. Ook hebben we frauderisico's geïdentificeerd en opgenomen in het control-framework. Ook hebben we een fraude-responsplan.	ESG-rapportage 2023 blz. 53
G1-4 – Bevestigde incidenten van corruptie of omkoping		

ESRS G1 Zakelijk gedrag

G1-5 – Politieke invloed en lobbyactiviteiten

Woonzorg Nederland heeft als seniorenhuisvester een unieke positie in Nederland. Regelmatig voeren we lobby-activiteiten uit ten behoeve van meer en betere seniorenhuisvesting (denk hierbij bijvoorbeeld aan de realisatie van de geclusterde woonvormen).

G1-6 – Betalingspraktijken

Woonzorg Nederland is een betrouwbare samenwerkingspartner, waarbij we streven naar tijdig te betalen.

ESG-rapportage
2023 blz. 55

“Alleen samen en met elkaar kunnen we de wereld een beetje mooier, meer duurzaam en rechtvaardiger maken.”

**WOON
ZORG**
NEDERLAND