



# De Jaarrekening 2018

Jaarrekening en toelichting op de jaarrekening 2018

van: KWH

Statutaire naam: Coöperatieve Vereniging KWH U.A.

Statutaire zetel: Delft

KvK-nummer: 41158330



# Inhoudsopgave

1. Balans.....	27
2. Winst- en verliesrekening .....	28
3. Waarderingsgrondslagen .....	29
4. Toelichting op de balans.....	31
5. Toelichting op winst- en verliesrekening .....	35
6. Goedkeurende verklaring Jaarverslag RvC .....	42
7. Beoordelingsverklaring onafhankelijke accountant.....	43



# 1. Balans

BALANS PER 31 DECEMBER 2018  
(NA RESULTAATBESTEMMING)

	31-12-2018	31-12-2017		31-12-2018	31-12-2017
	€	€		€	€
<b>ACTIVA</b>			<b>PASSIVA</b>		
<b>Vaste Activa</b>			<b>Eigen vermogen</b>		
Inventaris	14.372	9.732	Weerstandsvermogen	1.533.447	1.533.447
ICT	29.438		Onverdeeld resultaat	57.986	12.130
Overig	1.372				
	<b>45.182</b>	<b>9.732</b>		<b>1.591.433</b>	<b>1.533.447</b>
<b>Financiële vaste Activa</b>					
langlopende VPB carry-forward	14.034	32.579			
	<b>14.034</b>	<b>32.579</b>			
<b>Vlottende Activa</b>			<b>Vlottende Passiva</b>		
Debiteuren	128.896	41.530	Crediteuren	39.646	124.674
Te vorderen belastingen BTW	0	4.571			
<b>Overlopende activa</b>	<b>63.053</b>	<b>56.963</b>	<b>Overlopende passiva</b>	<b>144.449</b>	<b>141.977</b>
	<b>191.949</b>	<b>103.065</b>		<b>184.095</b>	<b>266.651</b>
<b>Liquide middelen</b>	<b>1.524.363</b>	<b>1.654.723</b>			
<b>TOTAAL</b>	<b>1.775.528</b>	<b>1.800.098</b>	<b>TOTAAL</b>	<b>1.775.528</b>	<b>1.800.098</b>



## 2. Winst- en verliesrekening

	2018	2018	2017
	<i>actueel</i>	<i>begroting</i>	<i>historie</i>
	€	€	€
<b>Bedrijfsopbrengsten</b>			
Huurdersonderzoeken & Projectondersteuning	2.407.532	2.283.181	2.155.4281
Services, themabijeenkomsten en platforms	138.131	205.000	103.239
Overige opbrengsten	3.003	0	1.711
	<b>2.548.666</b>	<b>2.488.181</b>	<b>2.260.378</b>
<b>Bedrijfslasten</b>			
Huurdersonderzoeken & Projectondersteuning	748.555	662.395	683.183
Services, themabijeenkomsten en platforms	87.050	156.875	51.473
Salaris gerelateerde personeelskosten	1.220.047	1.236.884	1.041.336
Overige personeelskosten	114.260	137.800	115.248
Facilitaire kosten (incl. afschrijvingen)	140.238	154.785	152.304
Strategie en organisatie ontwikkeling	64.558	71.050	53.860
Reputatie en communicatie	12.574	42.000	51.881
Branchemonitoring, productontwikkeling en pilots	100.071	100.000	100.056
	<b>2.487.353</b>	<b>2.561.789</b>	<b>2.249.341</b>
<b>Bedrijfsresultaat</b>	<b>61.313</b>	<b>-73.608</b>	<b>11.038</b>
<b>Financiële baten en lasten</b>			
Renteresultaat	2.962	2.500	3.798
Nagekomen baten / (lasten)	12.256	0	0
	15.218	2.500	3.798
<b>Resultaat voor vennootschapsbelasting</b>	<b>76.531</b>	<b>-71.108</b>	<b>14.837</b>
Belastingen uit gewone bedrijfsuitvoering	18.545		2.706
<b>Resultaat na vennootschapsbelasting</b>	<b>57.986</b>		<b>12.131</b>
<b>Resultaat bestemming</b>			
Toevoeging aan weerstandvermogen	57.986		12.131
<b>Resultaat na bestemming</b>	<b>0</b>		<b>0</b>



## 3. Waarderingsgrondslagen

### Algemeen

De activa en passiva en het resultaat zijn gewaardeerd tegen de nominale waarde, tenzij in de toelichting uitdrukkelijk anders is vermeld. De baten en lasten zijn toegerekend aan het jaar waarop zij betrekking hebben.

Op de jaarrekening zijn de voorschriften van het BW 2, titel 9 en RJ640 van toepassing. Hierbij zijn de richtlijnen gevolgd voor de balans en de exploitatierekening met de daarbij behorende waarderings- en verslaggevingsvoorschriften.

De activiteiten van KWH, statutair genaamd Coöperatieve Vereniging KWH U.A., statutair gevestigd te Delft, bestaan voornamelijk uit dienstverlening voor toegelaten instellingen als bedoeld in de woningwet en organisaties, instellingen en bedrijven met vergelijkbare doelstellingen.

### Balanswaardering

#### Vaste Activa

De vaste activa is gewaardeerd tegen de historische kostprijs, verminderd met de afschrijvingen gebaseerd op de verwachte levensduur en indien van toepassing bijzondere waardeverminderingen. Deze economische levensduur is vijf jaar; de afschrijvingen zijn berekend volgens het lineaire systeem. De boekwaarde van de inventaris is zichtbaar op de balans.

#### Financiële vaste activa

Onder de financiële vaste activa zijn actieve belastinglatenties opgenomen, indien en voor zover het waarschijnlijk is dat realisatie van de belastingclaim te zijner tijd zal kunnen plaatsvinden. Deze actieve latenties zijn gewaardeerd tegen nominale waarde en hebben overwegend een langlopend karakter

#### Vlottende activa

De vorderingen zijn gewaardeerd tegen de nominale waarde en zijn opgenomen onder aftrek van een eventuele voorziening voor oninbaarheid.

#### Liquide middelen

De liquide middelen zijn gewaardeerd tegen de nominale waarde.

#### Weerstandsvermogen

Het exploitatieresultaat is toegerekend aan het weerstandsvermogen. Met het weerstandsvermogen is KWH in staat om eventuele bedrijfsrisico's af te dekken en aan langlopende financiële verplichtingen te voldoen in financieel minder goede tijden.

#### Resultaatbepaling

Alle hiervoor vermelde waarderingsgrondslagen zijn ook gehanteerd bij de bepaling van het resultaat in 2018. De genoemde opbrengsten zijn gerealiseerd in het betreffende jaar. De voorziene lasten zijn volgens het voorzichtigheidsbeginsel genomen in het jaar waarin ze zijn voorzien.

**Renteresultaat**

Het renteresultaat is tot stand gekomen door de ontvangen rente te verminderen met de betaalde rente en bankkosten.

**Fiscale positie**

De vennootschapsbelasting in de jaarrekening is berekend over het resultaat volgens de winst- en verliesrekening tegen het geldende tarief, rekening houdend met fiscale faciliteiten.



## 4. Toelichting op de balans

### Vaste activa - Inventaris

In 2018 is de vaste activa onderverdeeld in inventaris, ICT en overig en zijn de activa die niet meer aanwezig zijn gedesinvesteerd. Deze items zijn reeds volledig afgeschreven. Er werd €14.793 geïnvesteerd in inventaris, €28.641 in ICT en € 1525 in overige activa.

### Financiële vaste activa

De aard van deze vordering is langlopend. Het betreft de vordering van € 48.890 op lange termijn (9 jaar carry-forward) op de Belastingdienst inzake de VPB over het boekjaarresultaat 2013. De te betalen VPB over de boekjaren 2014, 2015, 2016, 2017 en over het resultaat van 2018 (€ 13.689) zijn op deze vordering in mindering gebracht. Over 2017 vindt naar aanleiding van een herberekening een correctie plaats (€ 4.857). Deze correctie wordt meegenomen in de jaarrekening over 2018.

Het belastbaar bedrag over 2018 is als volgt berekend:  
(in euro's)

Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening vóór belastingen	76.531
Bij: Beperkt aftrekbare kosten:	4.500
Af: Kleinschaligheidsinvesteringsaftrek € 2.301 t/m € 5 6.192	<u>-12.588</u>
Belastbaar bedrag	<u><b>68.443</b></u>

Hierover is aan vennootschapsbelasting verschuldigd:	
20% over belastbaar bedrag	<u>13.689</u>
VPB 2018	<u><b>13.689</b></u>

9 jaar carry forward VPB vordering 2013	48.890
Te betalen VPB 2014	1.963
Te betalen VPB 2015	4.564
Te betalen VPB 2016	7.078
Te betalen VPB 2017	2.706
Te betalen VPB 2017 correctie	4.857
Te betalen VPB 2018	13.689
Restant carry forward VPB vordering 2013	14.034

### Debiteuren

Het debiteuren saldo bedraagt in 2018 €128.896. Deze vorderingen zijn courant; er is daarom ook in 2018 geen voorziening dubieuze debiteuren opgevoerd.

### Te vorderen belastingen

De post te vorderen belastingen bedraagt nihil. De BTW aangifte over 2018 is reeds verwerkt in het systeem en staat geboekt onder crediteuren. De vordering inzake de BTW over het 4<sup>e</sup> kwartaal 2018 bedraagt € 7.303.

### Overlopende activa

Het saldo overlopende activa bedraagt € 63.053. Dit bedrag bestaat uit nog te factureren omzet ad € 24.801, waarborgsommen ad € 6.454, aan leveranciers vooruitbetaalde bedragen ad €31.258 en overige overlopende activa ad € 540.

### **Liquide middelen**

De post liquide middelen bedraagt € 1.524.363. Van dit bedrag is € 1.479.391 rentedragend gemaakt op verschillende spaarrekeningen.



### **Weerstandsvermogen en indicatoren financiële positie**

De financiële positie van KWH is onveranderd goed. Het weerstandsvermogen is per ultimo 2018 € 1.591.433. Dit is ruim voldoende om de interne eis van personeels- en facilitaire kosten (€ 1.529.469) voor het komende jaar te dekken. De solvabiliteit (weerstandsvermogen / totaal vermogen) bedraagt in 2018 89,6% (85,2% in 2017); de liquiditeitsratio (vlottende activa / kortlopende schulden) bedraagt in 2018 898% (dit was in 2017 638%).

### **Winstbestemming**

De statuten van de Coöperatieve Vereniging KWH U.A. geven geen richtlijnen voor de wijze van resultaatbepaling. Het resultaat over 2018 ad € 57.986 (na belastingen) wordt aan het weerstandsvermogen toegevoegd.

### **Crediteuren**

De post crediteuren bedraagt € 39.646. Er staan geen vorderingen van leveranciers ter discussie.

### **Overlopende Passiva**

De post overlopende passiva bedraagt € 144.449. Deze post bestaat met name uit nog te ontvangen facturen van leveranciers over 2018: € 60.683, nog aan personeel verschuldigde bedragen ad € 37.032 (inclusief overboeking restant vakantiedagen) en vooruit ontvangen bedragen van leden ad € 44.263.

### **Niet uit de balans blijvende verplichtingen**

Het huurcontract in 'De Machinist' (eigendom Woonbron) loopt tot 1 september. Daarna kan het huurcontract stilzwijgend worden voortgezet voor aansluitende perioden van telkens 1 jaar. De opzegtermijn van het huurcontract is 1 maand. De jaarlijkse huursom bedraagt € 91.470 (prijsspeil 2019).

In 2018 waren er zeven leasecontracten met een variërende looptijd. De bruto kosten van deze leasecontracten bedroegen in 2018 € 55.367 exclusief brandstofkosten.





<b>ACTIVA</b>	<b>31-12-2018</b>	<b>31-12-2017</b>
	€	€
<b>Vaste Activa</b>		
Materiële Vaste Activa	45.182	9.732
Verloop Inventaris:		
Boekwaarde 1 januari	9.732	15.063
Correctie rubricering	-7.727	
Investerings	14.793	8.831
Afschrijving gedurende boekjaar	-2.426	-14.162
Boekwaarde 31 december	14.372	9.732
Verloop ICT:		
Boekwaarde 1 januari	0	
Correctie rubricering	7.727	
Aanschaffingen tijdens het boekjaar	28.641	
Afschrijving gedurende boekjaar	-6.930	
Boekwaarde 31 december	29.438	0
Verloop Overig:		
Boekwaarde 1 januari	1.525	
Investerings		
Afschrijving gedurende boekjaar	-153	
Boekwaarde 31 december	1.372	0
<b>Financiële Vaste Activa</b>		
9 jaar carry forward VPB o.b.v. resultaat 2013 t/m 2017	18.890	32.578
Verloop van de vordering:		
Boekwaarde vordering VPB 1 januari 2018	32.578	35.284
VPB boekjaar 2017 correctie	- 4.856	
VPB boekjaar 2018	-13.688	-2.706
Boekwaarde vordering VPB 31 december 2018	14.034	32.578
<b>Vlottende Activa</b>		
<b>Debiteuren</b>	<b>128.896</b>	<b>41.530</b>
<b>Te vorderen belastingen</b>		
Te vorderen omzetbelasting	0	4.571
	0	4.571
<b>Overlopende activa</b>		
Nog te ontvangen bedragen	21.538	26.886
Nog te ontvangen rente	3.263	4.242
Waarborgsommen	6.454	6.454
Vooruitbetaald aan leveranciers	31.258	19.246
Overige overlopende activa	540	135
	63.053	56.963

<b>Liquide middelen</b>		
Kas	10	28
Rabobank rekening-courant KWH	49.765	124.497
Rabobank BedrijfsSpaarrekening	6.981	491.953
Rabobank VermogenSparen	1.472.410	1.038.245
Kruisposten	-4.803	
	<u>1.524.363</u>	<u>1.654.723</u>

<b>PASSIVA</b>	<b>31-12-2018</b>	<b>31-12-2017</b>
	€	€

<b>Eigen vermogen</b>		
Weerstandvermogen	1.591.433	1.533.448
	<u>1.591.433</u>	<u>1.533.448</u>

<b>Verloop eigen vermogen (in euro's)</b>		
<i>Weerstandvermogen</i>		
Stand per 1 januari	1.533.448	1.521.317
Mutatie weerstandvermogen	57.985	12.131
Stand per 31 december	<u>1.591.433</u>	<u>1.533.448</u>

<b>Vlottende Passiva</b>		
Crediteuren	39.646	124.674
	<u>39.646</u>	<u>124.674</u>

<b>Overlopende passiva</b>		
Nog te ontvangen facturen van leveranciers	84.613	60.683
Debiteuren vooruitontvangen bedragen	20.470	37.032
Reservering verlofuren	38.887	44.263
Overige overlopende passiva	479	0
	<u>144.449</u>	<u>141.978</u>



## 5. Toelichting op winst- en verliesrekening

### Resultaat bedrijfsexploitatie

KWH streeft als vereniging niet naar winstmaximalisatie maar naar een bedrijfsresultaat waarbij kosten en opbrengsten in evenwicht zijn. Daarbij sturen we nauwgezet op inkomsten en uitgaven, waarbij 'sober en doelmatig' het uitgangspunt vormt. Het resultaat uit bedrijfsexploitatie bedraagt in 2018 € 61.313 (2017 €11.038); samen met de financiële baten en lasten is het totale resultaat voor belastingen over 2018 € 76.531 (2017 €14.837). Na belastingen inclusief correctie over 2017 resteert een positief saldo van € 57.986 (2017 €11.038). Dit resultaat wordt toegevoegd aan het weerstandsvermogen.

### Bedrijfsopbrengsten en bedrijfslasten

Ten opzichte van de oorspronkelijke begroting heeft het resultaat € 134.921 hoger uitgepakt. Er is € 60.485 meer aan opbrengsten gerealiseerd. De bedrijfslasten zijn met € 74.436 lager uitgevallen.

### Bedrijfsopbrengsten

#### Huurdersonderzoeken & Projectondersteuning

##### Contributie en huurdersonderzoeken

In 2018 waren 134 corporaties lid van KWH. Deze leden hebben samen bijna 1 miljoen wooneenheden in bezit/beheer. KWH genereert haar inkomsten uit de contributie die zij van de leden ontvangt en inkomsten uit overig kwantitatief en kwalitatief onderzoek. De inkomsten uit contributie bedroegen in 2018 € 1.800.144 (2017 € 1.724.135). Door wijzigingen in het aantal wooneenheden is dit € 76.009 meer dan in 2017.

Het bedrag dat individuele leden aan contributie betalen is gebaseerd op een staffel. In 2018 werd hierop opnieuw geen tariefsverhoging doorgevoerd.

##### Kwantitatief onderzoek & Projectondersteuning

Behalve het uitvoeren van huurdersonderzoek voor onze leden hebben we in 2018 ook kwantitatieve onderzoeken uitgevoerd voor niet leden. Bij 26 corporaties voerden een zogenaamde 'quick scan' uit ten behoeve van de Aedes-benchmark. Daarnaast voerden we als partner van Aedes het projectmanagement uit voor het prestatieveld Huurdersoortdeel, waar ook de 121 validaties van onderzoeksresultaten vallen van corporaties die hun eigen onderzoeken naar de huurdersoortdelen organiseren. De totale opbrengsten van de quick scans bedroegen € 13.274 (2017 € 0) en het projectmanagement voor de Aedes-benchmark € 84.566 (2017 €100.712)

Voor een toenemend aantal corporaties voerden we naast de procesonderzoeken onderzoek uit op maat op specifieke thema's zoals 'kernwaarden', 'woningzoekenden' en 'wijkbeheer'. De inkomsten uit deze onderzoeken bedroegen € 145.410 en daarmee € 48.660 meer dan begroot. De interesse in de optionele onderdelen 'woning', 'buurt', 'koop' en 'overlast' is verder afgenomen in 2018. Aan opbrengsten was € 44.450 begroot en is € 27.470 gerealiseerd. Het nieuwe onderzoek STEM waarbij zowel tevredenheid, vertrouwen als betrokkenheid van de huurder in beeld wordt gebracht, heeft in 2018 een opbrengst gerealiseerd van € 34.750. Dit is € 15.250 minder dan begroot.

##### Kwalitatief onderzoek

De vraag naar kwalitatief onderzoek in de vorm van KWH-Luisterpanels, Klantreizen en de Service Blauwdruk neemt explosief toe. We voerden in 2018 bij 16 corporaties 1 of meerdere KWH-Luisterpanels met een opbrengst van € 248.025. Dit is € 126.135 meer dan begroot. Bij 6 corporaties zijn wij op klantreis gegaan. De opbrengst

was € 29.944, € 5.944 meer dan begroot. Onze nieuwe onderzoeken, waaronder de Service blauwdruk hebben een opbrengst gerealiseerd van € 23.950. Een kleine € 1.050 lager dan begroot.

### **Services, themabijeenkomsten en platforms**

Ook in 2018 organiseerden we een uitgebreid scala aan inspirerende bijeenkomsten, benchlearningsessies en het succesvolle KWH-Platform, veelal gratis, soms tegen een beperkt tarief. De totale opbrengsten bedroegen € 76.196, € 3.696 hoger dan begroot.

De opbrengsten uit bijeenkomsten en leerlijnen in het Corporatiehuis vallen met een totale omzet van € 61.935, € 70.565 lager uit dan begroot. Reden hiervoor is dat er een tweetal nieuw te starten leerlijnen zijn verplaatst naar 2019.

### **Overige opbrengsten en Rente**

Door de voortdurende zeer lage rentestand realiseerden we in 2018 opnieuw minder renteopbrengsten dan in de voorgaande jaren. De ontwikkelingen op de geld- en kapitaalmarkt blijven onverminderd voor KWH reden voor voorzichtigheid. Het weerstandsvermogen is geparkeerd op rentedragende rendement rekeningen. Voor een aantal extra uitgevoerde activiteiten hebben wij een omzet gerealiseerd van € 3.003.

De gerealiseerde omzet is aangewend voor het uitvoeren van huurdersonderzoeken voor onze leden, voor productverbetering en innovatie en het bieden van inspiratie en innovatieve platforms en leerdagen met als doel de sector te verbeteren. Daarnaast wordt een deel van de inkomsten aangewend voor de instandhouding van de werkorganisatie. Hieronder vindt u een toelichting hierop.

### **Bedrijfslasten**

#### **Huurdersonderzoeken & Projectondersteuning**

De kosten derden van alle uitgevoerde kwantitatieve en kwalitatieve onderzoeken in 2018 bedroegen € 748.555. Dit is € 86.160 lager dan begroot. Dit is te verklaren door de toename van de kwalitatieve onderzoeken die wij in eigen beheer uitvoeren.

#### **Services, themabijeenkomsten en platforms**

De bijeenkomsten en activiteiten die we organiseerden zijn bedoeld om deelnemers te inspireren, kennis te delen en om te netwerken. De bijeenkomsten werden goed bezocht en hoog gewaardeerd. KWH hecht eraan haar leden - en niet leden – te inspireren met deze veelal gratis bijeenkomsten en investeert hier dan ook in. In 2018 bedroegen de kosten derden voor de netwerkactiviteiten en het Corporatiehuis € 87.050, dit is € 69.825 minder dan begroot.

#### **Personeelskosten**

De totale personeelskosten (loonkosten, sociale lasten, en pensioenen) bedragen € 1.220.047 (2017 €1.041.336) Dit is € 16.837 lager dan begroot. In augustus 2018 is de nieuwe cao van kracht. De overige personeelskosten waaronder scholing, auto's, reiskosten zijn met een totaal van € 114.261 (2017 € 115.248) € 23.539 lager dan begroot.

Onder de personeelskosten valt ook de beloning van de directeur-bestuurder van KWH. De directeur-bestuurder ontving in 2018 een brutosalaris van € 108.527 (inclusief 8% vakantietoeslag en exclusief onkostenvergoeding). De pensioenafdracht (werkgeverdeel) bedroeg € 27.132. De Raad van Commissarissen ontving als beloning in 2018 € 28.000 (2017 € 21.017).

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:

- a) KWH is aangesloten bij een bedrijfstakpensioenfonds en tezamen met andere rechtspersonen dezelfde pensioenregeling toepast;
- b) 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.

Dit betekent dat de verschuldigde premiebijdragen rechtstreeks in de winst- en verliesrekening als pensioenlast worden verantwoord en dat de nog te betalen dan wel terug te ontvangen bijdragen worden opgenomen onder de kortlopende schulden respectievelijk vorderingen. De Nederlandsche Bank stelt een nominale dekkingsgraad van 104% en een buffervereiste die uitkomt op een dekkingsgraad van tenminste 117%.

Eind december 2018 bedroeg de dekkingsgraad van het SPW 115,9% (2017: 115,8%)

### **Facilitaire kosten**

De facilitaire kosten dalen in 2018 wederom licht naar € 140.238 (2017 € 152.304). Hieronder vallen kosten voor huisvesting, automatisering, verzekeringen en kantoorkosten. We streven er voortdurend naar kosten te besparen door het minder organiseren van bijeenkomsten op kostbare locaties, door duurzaam inkoopbeleid en een 'paperless office'.

### **Strategie en organisatieontwikkeling**

De kosten voor strategie en organisatieontwikkeling bedroegen in 2018 € 64.558 (2017 € 53.860). De toename in kosten wordt met name veroorzaakt door de accountantskosten over 2017 welke niet waren voorzien. Onder deze post vallen de kosten voor het inschakelen van juridische expertise, de vergoedingen voor de leden van de Raad van Commissarissen, de administratiekosten en kosten accountant en de uitgaven voor de externe ISO-audit.

### **Reputatie en communicatie**

De kosten voor reputatie en communicatie zijn € 29.426 lager uitgevallen dan begroot. De totale kosten zijn uitgekomen op € 12.574 (2017 € 51.881). De middelen hebben we onder andere gebruikt voor het traject herpositionering KWH, de organisatie en het uitbrengen van verschillende specials en artikelen.

### **Brancheonderzoek en productontwikkeling**

In 2018 hebben wij extra geïnvesteerd in de aanpak van onze opmaat onderzoeken, de innovatiechallenge en de pilot contact. Daarnaast zijn wij een ontwikkelingstraject gestart om onze organisatie te kunnen positioneren anno nu. Deze ontwikkelingen zullen in 2019 zichtbaar worden. Om ruimte te geven aan het verhaal van de huurder, zijn wij in 2018 met de camper op tour geweest door heel Nederland om hierbij het gevoel van thuis te onderzoeken. Dit met behulp van het Luisterdoosje, een nieuw ontwikkeld concept. De verhalen van huurders zijn verzameld in een prachtig boek welke in maart 2019 tijdens de themabijeenkomst Pleidooi voor de Kwetsbaarheid is uitgereikt.

Deze extra investeringen bedroegen € 100.071. Dit is € 71 hoger dan begroot.

## Toelichting op de winst- en verliesrekening

Baten	2018	2018	2017
	realisatie	Begroting	realisatie
	€	€	€
<b>Opbrengsten huurdersonderzoeken &amp; projectondersteuning</b>			
<b>Contributies / basisonderzoek</b>			
opbrengsten KWH-Huurlabel	1.800.144	1.830.870	1.724.135
	<b>1.800.144</b>	<b>1.830.870</b>	<b>1.724.135</b>
<b>Onderzoek kwantitatief:</b>			
opbrengsten onderzoek op maat	99.935	60.000	57.450
opbrengsten extra activiteiten huurdersonderzoek	11.073	7.500	26.595
opbrengsten extra vragenlijsten huurdersonderzoek	34.403	29.250	30.285
opbrengsten KWH-Quick Scans	13.274	14.100	0
opbrengsten modules STEM	34.750	50.000	0
opbrengsten overige basis onderzoeken	27.470	44.450	
	<b>220.904</b>	<b>205.300</b>	<b>114.330</b>
<b>Totaal onderzoek, begeleiding &amp; advies</b>	<b>2.021.048</b>	<b>2.036.170</b>	<b>1.838.465</b>
<b>Onderzoek kwantitatief:</b>			
opbrengsten KWH-Luisterpanel	248.025	121.890	116.949
opbrengsten Klantreizen	29.944	24.000	
opbrengsten overige activiteiten trajecten	23.950	25.000	
opbrengsten Onderzoek Telefonische Dienstverlening			55.570
opbrengsten optionele modules en woononderzoek			42.232
opbrengsten individuele rapportages en presentaties			1.500
	<b>301.919</b>	<b>170.890</b>	<b>216.251</b>
<b>Projectondersteuning:</b>			
opbrengsten ondersteuning Aedes Benchmark	84.565	76.121	100.712
	<b>84.565</b>	<b>76.121</b>	<b>100.712</b>
<b>Totaal Huurdersonderzoeken &amp; Projectmanagement</b>	<b>2.407.532</b>	<b>2.283.181</b>	<b>2.155.428</b>
<b>Netwerkactiviteiten KWH:</b>			
opbrengsten KWH Platform- en Themabijeenkomsten	44.983	45.000	54.686
opbrengsten Netwerkactiviteiten	12.078	10.000	
opbrengsten bijeenkomsten ind.trajecten	13.225	10.000	
opbrengsten KWH Benchlearning	5.910	7.500	1.700
	<b>76.196</b>	<b>72.500</b>	<b>56.386</b>
<b>Ondersteuning Corporatiehuis:</b>			
opbrengsten Corporatiehuis	61.935	132.500	46.853
	<b>61.935</b>	<b>132.500</b>	<b>46.853</b>
<b>Totaal Services, themabijeenkomsten &amp; platforms</b>	<b>138.131</b>	<b>205.000</b>	<b>103.239</b>
<b>Overige opbrengsten:</b>			
Overige baten	3.003	0	1.711
<b>Totaal overige baten</b>	<b>3.003</b>	<b>0</b>	<b>1.711</b>

<b>TOTAAL BEDRIJFSOPBRENGSTEN</b>	<b>2.548.666</b>	<b>2.488.181</b>	<b>2.260.378</b>
-----------------------------------	------------------	------------------	------------------

## Toelichting op de winst- en verliesrekening

Lasten	2018	2018	2017
	<i>realisatie</i>	<i>Begroting</i>	<i>realisatie</i>
	€	€	€
<b>Lasten huurdersonderzoeken &amp; projectondersteuning</b>			
<b>Contributies / basisonderzoek</b>			
kosten KWH-Huurlabel	460.605	424.220	432.861
	<b>460.605</b>	<b>424.220</b>	<b>432.861</b>
<b>Onderzoek kwantitatief:</b>			
kosten onderzoek op maat	38.308	39.000	22.151
kosten extra activiteiten huurdersonderzoek	8.085	5.625	33.525
kosten extra vragenlijsten huurdersonderzoek	20.661	22.425	
kosten KWH-Quick Scans	6.486	8.640	15.092
kosten modules STEM	4.745	8.660	0
kosten innovatie en inspiratie	1.169	13.500	
kosten overige basis onderzoeken	21.972	22.825	
	<b>101.426</b>	<b>120.675</b>	<b>70.768</b>
<b>Totaal onderzoek, begeleiding &amp; advies</b>	<b>562.031</b>	<b>544.895</b>	<b>503.629</b>
<b>Onderzoek kwalitatief:</b>			
kosten KWH-Luisterpanel	167.305	75.000	96.594
kosten Klantreizen	14.732	12.000	
kosten overige activiteiten trajecten	1.353	18.750	
kosten inspiratie pilot	0	7.500	
kosten Onderzoek Telefonische Dienstverlening			25.672
kosten optionele modules en woononderzoek			18.563
kosten individuele rapportages en presentaties			
	<b>183.390</b>	<b>113.250</b>	<b>140.829</b>
<b>Projectondersteuning:</b>			
kosten ondersteuning Aedes Benchmark	3.134	4.250	38.724
Totaal projectondersteuning	<b>3.134</b>	<b>4.250</b>	<b>38.724</b>
<b>Totaal huurdersonderzoeken &amp; projectondersteuning</b>	<b>748.555</b>	<b>662.395</b>	<b>683.182</b>
<b>Netwerkactiviteiten KWH:</b>			
kosten KWH Platform- en Themabijeenkomsten	29.770	37.500	39.640
kosten Netwerkactiviteiten	2.452	10.000	
kosten bijeenkomsten ind.trajecten	154	7.500	
kosten KWH Benchlearning	0	2.500	6.228
	<b>32.376</b>	<b>57.500</b>	<b>45.868</b>
<b>Ondersteuning Corporatiehuis:</b>			
kosten Corporatiehuis	54.674	99.375	5.606
	<b>54.674</b>	<b>99.375</b>	<b>5.606</b>

<b>Totaal Corporatiehuis &amp; netwerkactiviteiten</b>	87.050	156.875	51.473
<b>SUBTOTAAL</b>	<b>835.605</b>	<b>819.270</b>	<b>734.656</b>
<b>Salarisgerelateerde personeelskosten</b>			
Lonen	959.136	1.236.884	800.151
Sociale lasten	144.347		114.387
Pensioenen	147.450		126.798
Overige salarisgerelateerde kosten	-30.886		
	1.220.047	1.236.884	1.041.335
<b>Overige personeelskosten</b>			
Uitkeringen en subsidies	-18.089	0	18.403
Uitzendkrachten	8.573	20.000	
Scholingskosten	21.862	35.000	5.077
Arbokosten	1.410	2.500	
Wervingskosten personeel	1.883	5.000	-3.132
Autokosten	77.997	70.300	65.297
Overige personeelskosten	20.626	5.000	29.604
	114.264	137.800	115.248
<b>Facilitaire kosten</b>			
Huisvesting incl. energie, water en schoonmaak	91.699	90.000	89.175
Telefoon	3.478	11.500	11.430
Kopieerapparaat + algemeen drukwerk	2.873	2.800	2.822
Kantoorartikelen	1.725	2.750	2.512
Porti	1.545	2.000	1.884
Bankkosten	357	0	
Contributies en abonnementen	2.321	2.800	2.802
Automatisering	16.529	20.000	14.620
Verzekeringen	9.640	13.000	12.867
Diversen	562	250	29
Afschrijvingskosten op inventaris en ICT	9.509	9.685	14.162
	140.238	154.785	152.304
<b>Strategie en Organisatie ontwikkeling</b>			
Kosten Raad van Commissarissen en bestuurskosten	31.077	30.000	22.281
ISO benchmark accreditatie	1.665	1.500	1.619
HRM-advies	0	5.000	4.418
Accountants & administratiekosten	17.197	7.550	8.856
Juridische Adviezen	7.006	25.000	16.686
Commissie CKV	2.336	2.000	
Overige strategie & organisatiekosten	5.277	0	
	64.558	71.050	53.860
<b>Reputatie en Communicatie</b>			
Positionering & branding corporate	765	1.000	4.386
Jaarplan/jaarverslag	355	1.000	3.980
Communicatiekosten website	605	2.000	2.055
Communicatiekosten	2.165	1.000	3.065
Relatiebeheer en representatiekosten	949	2.000	



Overige reputatie & communicatiekosten	7.735	35.000	38.396
	12.574	42.000	51.881
<b>Branchemonitoring, productontwikkeling en pilots</b>			
Pilots nieuwe onderzoeken	100.071	100.000	41.059
Analyses en verdiepend onderzoek			58.997
	100.071	100.000	100.056
<b>TOTAAL BEDRIJFSLASTEN</b>	<b>2.487.353</b>	<b>2.561.789</b>	<b>2.249.340</b>
<b>BEDRIJFSRESULTAAT</b>	<b>61.313</b>	<b>-73.608</b>	<b>11.038</b>
<b>Financiële baten en lasten</b>			
Nagekomen baten en (lasten)	12.256	0	
Rentebaten en (lasten)	2.962	2.500	3.798
	15.218	2.500	3.798
<b>RESULTAAT voor vennootschapsbelasting</b>	<b>76.531</b>	<b>-71.108</b>	<b>14.837</b>
<b>Belastingen uit gewone bedrijfsuitvoering</b>			
Vennootschapsbelasting correctie 2017	- 4.856		
Vennootschapsbelasting	-13.689		-2.706
	-18.546	0	-2.706
<b>RESULTAAT na vennootschapsbelasting</b>	<b>57.986</b>	<b>-71.108</b>	<b>12.131</b>



## 6. Goedkeurende verklaring Jaarverslag RvC

Het Jaarverslag en de Jaarrekening 2018 zijn door de leden van de Raad van Commissarissen goedgekeurd in de vergadering van 10 april 2019.

Was getekend namens KWH,

mw. drs. H.J. van den Berk  
Voorzitter Raad van Commissarissen

dhr. S.J.E. Turnhout  
Directeur-bestuurder

dhr. A.R.J. Van der Jagt  
Lid Raad van Commissarissen

mw. Mr. drs. A.Th. Van der Wal  
Lid Raad van Commissarissen



## 7. Beoordelingsverklaring onafhankelijke accountant

Accountants



Aan het bestuur en de Raad van Commissarissen van  
Coöperatieve Vereniging KWH U.A.

Baker Tilly (Netherlands) N.V.  
Scheveningsweg 80-82  
Postbus 85745  
2508 CK Den Haag

T: +31 (0)70 358 90 00  
F: +31 (0)70 350 20 20

denhaag@bakertilly.nl  
[www.bakertilly.nl](http://www.bakertilly.nl)

KvK: 24425560

### BEOORDELINGSVERKLARING VAN DE ONAFHANKELIJKE ACCOUNTANT

Wij hebben de in dit rapport opgenomen jaarrekening 2018 van Coöperatieve Vereniging KWH U.A. te Rotterdam beoordeeld. Deze jaarrekening bestaat uit de balans per 31 december 2018 en de winst-en-verliesrekening over 2018 met de toelichting, waarin zijn opgenomen een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

#### Verantwoordelijkheid van het bestuur

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opmaken van de jaarrekening die het vermogen en het resultaat getrouw dient weer te geven en voor het opstellen van het bestuursverslag, beide in overeenstemming met Richtlijn 640 "Organisaties zonder winststreven". Het bestuur is tevens verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing als het bestuur noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of fouten.

#### Verantwoordelijkheid van de accountant

Onze verantwoordelijkheid is het geven van een conclusie over de jaarrekening op basis van onze beoordeling. Wij hebben onze beoordeling verricht in overeenstemming met Nederlands recht, waaronder de Nederlandse Standaard 2400 'Opdrachten tot het beoordelen van financiële overzichten'. Dit vereist dat wij voldoen aan de voor ons geldende ethische voorschriften en dat wij onze beoordeling zodanig plannen en uitvoeren dat wij in staat zijn te concluderen dat ons niet is gebleken dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat.

Een beoordeling in overeenstemming met de Nederlandse Standaard 2400 resulteert in een beperkte mate van zekerheid. De in dit kader uitgevoerde werkzaamheden bestonden in hoofdzaak uit het inwinnen van inlichtingen bij het management en overige functionarissen van de entiteit, het uitvoeren van cijferanalyses met betrekking tot de financiële gegevens alsmede het evalueren van de verkregen informatie.

Baker Tilly (Netherlands) N.V. trading as Baker Tilly is a member of the global network of Baker Tilly International Ltd., the members of which are separate and independent legal entities.

Alle diensten worden verricht op basis van een overeenkomst met opdracht, gesloten met Baker Tilly (Netherlands) N.V., waarop van toepassing zijn de algemene voorwaarden, gepubliceerd bij de Kamer van Koophandel onder nr. 24425560. In deze voorwaart is een beperking van aansprakelijkheid opgenomen.

De werkzaamheden uitgevoerd in het kader van een beoordelingsopdracht zijn aanzienlijk beperkter dan die uitgevoerd in het kader van een controleopdracht verricht in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden. Derhalve brengen wij geen controleoordeel tot uitdrukking.

**Conclusie**

Op grond van onze beoordeling is ons niets gebleken op basis waarvan wij zouden moeten concluderen dat de jaarrekening geen getrouw beeld geeft van de grootte en de samenstelling van het vermogen van Coöperatieve Vereniging KWH U.A. per 31 december 2018 en van het resultaat over 2018 in overeenstemming met Richtlijn 640 "Organisaties zonder winststreven"

Den Haag, 10 april 2019

Baker Tilly (Netherlands) N.V.

Was getekend,

drs. R. Buitenhuis RA