



> Jaarverslag  
De Goede Woning

2012

De Goede Woning  
Sleutelbloemstraat 26, Apeldoorn  
Postbus 468, 7300 AL Apeldoorn  
Telefoon: 055 – 369 69 69  
Internet: [www.degoedewoning.nl](http://www.degoedewoning.nl)  
E-mail: [info@degoedewoning.nl](mailto:info@degoedewoning.nl)

# De Goede Woning

*Jaarverslag 2012*

## Inhoudsopgave

|       |                                                                              |    |
|-------|------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1     | Voorwoord .....                                                              | 6  |
| 2     | Samenvatting .....                                                           | 8  |
| 3     | Wonen en leven.....                                                          | 12 |
| 3.1   | Wonen naar wens .....                                                        | 12 |
| 3.1.1 | De woningvoorraad .....                                                      | 12 |
| 3.1.2 | Beschikbaarheid van de woningvoorraad .....                                  | 14 |
| 3.1.3 | Woonlastenbeleid.....                                                        | 18 |
| 3.1.4 | Leegstand en Huurderving.....                                                | 19 |
| 3.1.5 | Verkoop bestaand bezit .....                                                 | 20 |
| 3.1.6 | Klant centraal .....                                                         | 24 |
| 3.2   | Mens en buurt .....                                                          | 25 |
| 3.2.1 | Woonbegeleiding .....                                                        | 25 |
| 3.2.2 | Huurinning en (preventieve) financiële begeleiding .....                     | 27 |
| 3.2.3 | Leefbaarheid .....                                                           | 29 |
| 3.3   | Samen werken .....                                                           | 33 |
| 3.3.1 | Dialogoog met de bewoners .....                                              | 33 |
| 3.3.2 | Samenwerking met zorg- en welzijnsorganisaties .....                         | 34 |
| 3.3.3 | Samenwerking met de gemeente .....                                           | 35 |
| 3.3.4 | Volkshuisvestelijke keten en deelnemingen .....                              | 35 |
| 4     | Bouwen, verbouwen en onderhoud .....                                         | 39 |
| 4.1   | Vastgoedbeheer .....                                                         | 39 |
| 4.1.1 | Duurzaamheid .....                                                           | 39 |
| 4.1.2 | Onderhoud .....                                                              | 40 |
| 4.1.3 | Onderhoud en (complexgewijze) verbeteringen .....                            | 41 |
| 4.2   | Planontwikkeling.....                                                        | 44 |
| 4.2.1 | Opgeleverde projecten.....                                                   | 44 |
| 4.2.2 | Projecten in ontwikkeling.....                                               | 44 |
| 4.2.3 | Uitgestelde en vervallen projecten .....                                     | 45 |
| 4.2.4 | Overig.....                                                                  | 46 |
| 5     | Mens en onderneming .....                                                    | 49 |
| 5.1   | Mensen 2012.....                                                             | 49 |
| 5.2   | Bestuur .....                                                                | 52 |
| 5.2.1 | Bestuur .....                                                                | 52 |
| 5.2.2 | Ondernemingsraad .....                                                       | 53 |
| 5.2.3 | Communicatie .....                                                           | 54 |
| 5.2.4 | De Goede Woning projectontwikkeling Apeldoorn b.v.....                       | 54 |
| 6     | Financiële prestaties.....                                                   | 56 |
| 6.1   | Ontwikkelingen 2012 .....                                                    | 56 |
| 6.2   | Resultaat .....                                                              | 58 |
| 6.3   | Balansontwikkeling.....                                                      | 59 |
| 6.4   | Treasury en Financiering .....                                               | 60 |
| 6.5   | Fiscaliteit .....                                                            | 63 |
| 6.6   | Risicomanagement.....                                                        | 64 |
| 7     | Kengetallen .....                                                            | 66 |
| 8     | Jaarverslag Raad van Commissarissen (R.v.C.).....                            | 69 |
| 8.1.1 | Waardevol Werken: Governance Code, werkwijze en visie .....                  | 69 |
| 8.1.2 | Waardevol Werken:samenstelling en functioneren Raad van Commissarissen ..... | 70 |
| 8.1.3 | Waardevol Werken:inhoudelijke thema's.....                                   | 71 |

|           |                                                           |    |
|-----------|-----------------------------------------------------------|----|
| 9         | Jaarrekening.....                                         | 74 |
| 9.1       | Geconsolideerde balans per 31 december 2012 .....         | 74 |
| 9.2       | Geconsolideerde winst- en verliesrekening over 2012 ..... | 76 |
| 10        | Overige gegevens .....                                    | 78 |
| 10.1      | Statutaire winstverdeling .....                           | 78 |
| 10.2      | Gebeurtenissen na balansdatum .....                       | 78 |
| 10.3      | Accountantsverslag .....                                  | 79 |
|           | Bijlagen .....                                            | 82 |
| Bijlage 1 | Overzicht Raad van Commissarissen.....                    | 83 |
| Bijlage 2 | Overzicht onderhoud aan complexen .....                   | 85 |

# 1 Voorwoord

Het jaar 2012 was een dynamisch jaar voor de volkshuisvesting. Een jaar waarin zowel landelijk als lokaal veel is gebeurd. Een jaar waarin onze sector dan ook volop in de actualiteit was.

In 2012 hebben we ons ondernemingsplan 2010-2014 tussentijds geëvalueerd en bijgesteld. Ook is er weer hard gewerkt aan onze centrale thema's: waardevol wonen, waardevol leven en waardevol werken.

We liggen op koers, houden koers en stellen waar nodig bij. Bij de herijking van ons ondernemingsplan hebben we benadrukt dat we onze bedrijfsvoering vooral richten op mensen die het zelfstandig niet redden op de woningmarkt. We hebben daarnaast slechts beperkt bezit in het niet sociale segment. Daarbij komt dat we onze nieuwbouwambitie neerwaarts hebben moeten bijstellen. Dit is mede het gevolg van markt- en economische omstandigheden, gecombineerd met politieke besluitvorming over heffingen (extra uitgaven).

Het regeerakkoord (2012), later vertaald in het woonakkoord, heeft grote impact. De inkomensafhankelijke huurstijging is met ingang van 2013 een feit. Huurders met een gezinsinkomen boven de € 33.614 krijgen vanaf 1 juli 2013 te maken met een inkomensafhankelijke huurstijging. Ook is in 2012 de voorbereiding van de parlementaire enquête gestart. We hopen van harte dat dit enquêteonderzoek bijdraagt aan het versterken van onze sector. We willen ons blijven inzetten voor alle mensen die niet zelfstandig in woonruimte kunnen voorzien en natuurlijk doen we dat ook graag steeds beter.

Trots ben ik op het feit dat we ook dit jaar ons woningbezit kwalitatief hebben kunnen verbeteren. In 2012 investeerden we ruim € 28,6 miljoen in ons bezit.

Eind 2012 bestond onze woningvoorraad uit 8.020 eenheden, waarvan 94% in het sociale segment. Bijzonder is dat we dit jaar ons project Vrij en Dichtbij hebben opgeleverd. Daarbij hebben we mooie archeologische ontdekkingen gedaan en een waardevol stuk geschiedenis aan Apeldoorn toegevoegd. Ook is op verzoek van bewoners met marktpartijen onderzocht of de energieneutrale woning in het Schilderskwartier (Orden) gerealiseerd kan worden. In 2013 zal blijken of 70% van de bewoners de uitvoering van dit plan een warm hart toedraagt, waarna we het project ook daadwerkelijk kunnen realiseren.

In 2012 zijn ook een paar mooie initiatieven vanuit de wijk ondersteund. Een mooi voorbeeld is het project Huis in het Sprengendorp. Buurtbewoners vertelden elkaar verhalen over hun dorp en hun woning van vroeger tot nu. Een prachtig project dat we in samenwerking met het Centrum voor kunsteducatie Markant hebben uitgevoerd. Een initiatief dat heeft bijgedragen aan meer woon- en leefplezier en een onderlinge binding tussen buurtbewoners.

Twee duizend twaalf, een jaar waarin we, ondanks de landelijke hectiek, elke dag weer met veel enthousiasme en grote inzet voor onze huidige en toekomstige huurders aan het werk zijn gegaan. Daarvoor wil ik al mijn medewerkers hartelijk danken!

Apeldoorn, 27 mei 2013

Het bestuur van wooncorporatie De Goede Woning

Ing. K. Walter



# Samenvatting

## 2 Samenvatting

### *Waardevol wonen*

In 2012 hebben we weer veel aandacht besteed aan het verbeteren van de kwaliteit en beschikbaarheid van onze woningvoorraad.

Met een knipoog naar het verleden hebben we het project Vrij en Dichtbij opgeleverd. Hiermee voegden we 50 nieuwe huur- en 26 koopwoningen toe. Wat het project extra bijzonder maakt is het feit dat er op die locatie, de Apeldoornse Enk, resten van Germaanse nederzettingen uit de Romeinse tijd zijn gevonden. Het dorp aan onze huidige Herder- en Ooiweg is vanaf 250 voor Christus tot de tweede helft van de derde eeuw na Christus bewoond geweest. Aan de Arbeidstraat-Groeneweg zijn zelfs diverse sporen gevonden van een boerenerf uit de Late Steentijd, zo'n 4400 jaar geleden. Veel ouder nog dan het Germaanse dorp. Een mooie ontdekking en waardevol voor de geschiedenis van Apeldoorn.

In de Vogelbuurt, Rietzangerweg en Eendenweg is daarnaast gewerkt aan de planvorming voor de sloop en vervangende nieuwbouw.

Aan 3.311 woningen is op onderdelen planmatig onderhoud gepleegd. Bij 464 woningen zijn complexgewijs woningverbeteringen aangebracht. Dit zijn veelal projecten die in meerdere jaren worden gerealiseerd.

In 2012 hebben we circa € 3,0 miljoen geïnvesteerd in energetische verbetering aan de binnenzijde van enkele honderden woningen. In onderhoudsprojecten is daarnaast geïnvesteerd in energetische verbetering van de buitenschil.

In totaal hebben we in dit verslagjaar € 28,6 miljoen geïnvesteerd in ons bestaand bezit.

Eind 2012 bestaat ons bezit uit 8.020 woningen (inclusief 36 zorgunits en 70 onzelfstandige kamers). Hiervan heeft 94% een huur onder de huurtoeslaggrens van € 664,66.

In 2012 hebben we 654 woningen en 20 kamers opnieuw verhuurd. Hiervan zijn er 581 verhuurd met een sociale huurprijs. Van onze toewijzingen in het sociale segment is 96% toegewezen aan woningzoekenden met een inkomen onder de € 34.085.

Vanaf 1 september 2012 is een nieuw woonruimteverdelingsconvenant van kracht geworden.

Nieuw hierbij is de lotingsystematiek. Wij hebben in dit verslagjaar 9,8% van ons aanbod in het sociale segment via deze systematiek aangeboden. Vooral jongeren en spoedzoekers worden hiermee geholpen.

Trots zijn we op de uitkomsten van het SEV-experiment gericht op doorstroming van met name oudere (65+) huurders. Bewoners die een eengezinswoning in het sociale huursegment achterlaten kunnen in dit experiment direct bemiddeld worden naar een appartement of seniorenwoning naar wens. Er was veel animo voor dit project.

Uiteraard is ook dit jaar veel aandacht besteed aan woningtoewijzing aan specifieke doelgroepen. In 2012 hebben we 209 klanten uit die doelgroepen een woning kunnen aanbieden.

De aanvankelijk geplande inkomensafhankelijke huurverhoging is in 2012 niet doorgegaan. In 2012 bedroeg het door ons doorgevoerde huurverhogingspercentage 2,3%, inflatievolgend. Bij mutatie hebben we, waar mogelijk, de huur aangepast aan het gewenste streefhuurniveau.

Door de politieke ontwikkelingen hebben we in 2012 besloten onze ideeën over een meer subject-gericht huurprijsbeleid in het kader van ons woonlastenbeleid niet verder vorm te geven. Wel blijven we in 2013 aandacht geven aan woonlastenbeleid.

Ondanks het feit dat de woningmarkt redelijk 'op slot' zit, hebben we in 2012 toch nog 72 woningen verkocht, 20% lager dan begroot. Daarnaast hebben we meer woningen (20) teruggekocht dan gepland (16). Hiervan werden er zes weer doorverkocht.

De verkoop bestond uit 52 woningen met het Koopgarantlabel, 2 met Koopplus en 18 reguliere verkopen. In 2012 is, vanuit het oogpunt van risicomanagement, besloten het totaal aantal via Koopgarant verkochte en te verkopen woningen, te maximeren op 7,5% van ons bezit.

De mutatiegraad van onze woningen bedroeg in 2012 8,1%, exclusief nieuwbouw-opleveringen. De mutatiegraad ligt hoger dan in 2011 (7,8%).

#### *Waardevol leven*

Ook Apeldoorn kreeg in 2012 te maken met de voorbereiding op een aantal grote decentralisaties vanuit het rijk. De transitie Jeugdzorg, de transitie Wet werken naar vermogen, nu participatiewet en de transitie van AWBZ-begeleiding zijn omvangrijke taken die binnen de gemeente opgepakt moeten worden. Kerngedachte daarbij is dat mensen meer zelf moeten gaan doen.

In de stuurgroep 'Regionaal kompas' is aanvullend op die ontwikkeling de eerste bezuinigingsronde voor de uitvoerende partijen aangekondigd. We willen ons ervoor inzetten dat het sociale vangnet in Apeldoorn in stand blijft. Het continueren van het laatste kansbeleid en preventieve woonbegeleiding is van essentieel belang voor onze doelgroep en daarmee ook voor onze buurten en wijken. We zullen in 2013 er dan ook alles aan doen om onze partners daarvan te overtuigen en die voorzieningen zo goed mogelijk in stand te houden.

Gelijkertijd beseffen we goed dat het anders wordt. Reden waarom we proactief zijn in het signaleren van knelpunten en tendensen en dragen we actief bij aan de transformatie en het zoeken naar oplossingen. Het door ons geagendeerde project 'Samen op Dreef' is daar een mooi voorbeeld van. Ook onze bijdrage aan het project 'Talent', gericht op meedoen in de buurt, door mensen met een zorgvraag en een grote afstand tot de reguliere arbeidsmarkt, is een mooi voorbeeld.

#### *Waardevol werken*

We benutten diverse interne dan wel externe groepen en organisaties om onze doelen en activiteiten mee af te stemmen en te formuleren. Zo spraken we met onze huurdersbelangenvereniging in 2012 intensief over diverse belangrijke onderwerpen. De herijking van ons ondernemingsplan 2010-2014, waarin een aantal doelstellingen voor 2014 werden bijgesteld, nam daarbij een belangrijke plaats in. Onze nieuwbouwambitie werd daarin neerwaarts en het werken aan de kwaliteit van ons bezit opwaarts bijgesteld.

De effecten van het lenteakkoord, regeerakkoord en de effecten van het thema scheiden wonen en zorg stonden naast een aantal andere thema's op de agenda. We zijn blij met de brede interesse en betrokkenheid van onze huurdersbelangenvereniging in ons maandelijks overleg.

In VSW-verband, de samenwerking tussen Apeldoornse corporaties, maken we een omslag in werken: van afstemmen en elkaar informeren, naar gezamenlijk sturen op thema's. In 2012 zijn we gestart met de sturing door de corporatiebestuurders op de diverse portefeuilles. Dit werkt goed.

Lokaal is, samen met het gemeentebestuur, gewerkt aan een aantal thema's: de woningbouw-programmering, structuurvisie en de lobby voor het ondergronds brengen van de hoogspannings-leidingen in de wijk Apeldoorn-Zuid.

Samen met de collega-corporaties, AVID (Apeldoornse bedrijven Voorop in Duurzaamheid), deA (duurzame energie Apeldoorn) en de gemeente Apeldoorn, is in 2012 met de GEN-partijen (14 landelijk opererende commerciële bedrijven) hard gewerkt aan bouwstenen voor het gebiedsgerichte ontwikkelplan voor Kerschoten. Daarin willen we aantonen dat energieneutraliteit in de bestaande bouw mogelijk is, met daarbij een businesscase die voor alle stakeholders van waarde is. Dat plan is medio 2013 gereed.

Met onze Ondernemingsraad spraken we in 2012 ook over bovenstaande zaken. Daarnaast waren thema's over de interne organisatie, zoals formatieontwikkelingen (eind 2012, 90 fte), de PVB-cyclus, het ziekteverzuimbeleid (ons ziekteverzuim in 2012 was 4,4%), de healthcheck, huisvesting en het WOR-reglement regelmatig onderwerp van gesprek.

In 2012 participeerde de Raad van Commissarissen in het SEV-experiment 'De aanspreekbare commissaris'. De organisatie stelde in 2012 een investeringsstatuut en een verbindingsstatuut op. Ook werd het treasurystatuut geactualiseerd. De drie statuten zijn in 2012 door de Raad van Commissarissen goedgekeurd en daarna bestuurlijk vastgesteld.

Met de Raad van Commissarissen is in 2012 indringend gesproken over de herijking van ons ondernemingsplan en de geactualiseerde meerjarenraming. Ook is natuurlijk, steeds opnieuw, de stand van zaken ten opzichte van ons jaarplan, de realisatie ten opzichte van de doelstellingen en afspraken, doorgenomen. Dit tegen de achtergrond van de veranderende politieke context.

Het jaarplan is grotendeels gerealiseerd. De ontwikkeling van onze financiële positie bleef in 2012 binnen onze kaders. We voldeden aan de normen van onze externe toezichthouders. Van het Centraal Fonds Volkshuisvesting ontvingen we de zogeheten A-status<sup>1</sup>. Daarnaast heeft het Waarborgfonds Sociale Woningbouw voor de komende drie jaar voldoende borgingsfaciliteit<sup>2</sup> afgegeven. Sectorbreed is die faciliteit rond de jaarwisseling echter voor de jaren 2014 en verder nog niet vrijgegeven. Aanleiding was de aangekondigde verhoging van de verhuurdersheffing gecombineerd met de saneringsheffing in het regeerakkoord. We hopen hier zo spoedig mogelijk duidelijkheid over te krijgen. Dit is van groot belang, omdat we ook in 2013 verder willen met bijvoorbeeld de herstructurering van de Vogelbuurt.

De samenstelling van de jaarrekening 2012 is ten opzichte van 2011 sterk gewijzigd. Dit maakt het lezen van het financiële gedeelte voor niet-ingewijden lastig. In de inleiding van hoofdstuk 6 hebben we de wijzigingen op hoofdlijnen toegelicht. Samengevat komt het op het volgende neer:

Allereerst zijn we in 2012 ons vastgoed anders gaan waarderen. Als gevolg hiervan is het sociale vastgoed, met ingang van onze jaarrekening 2012, gewaardeerd op bedrijfswaarde<sup>3</sup> en het commerciële vastgoeddeel gewaardeerd op marktwaarde in verhuurde staat<sup>4</sup>.

Dit doen we omdat we in de sector transparanter willen zijn over de waarde van ons bezit. Daarnaast zijn er vanuit de rijksoverheid nieuwe richtlijnen gekomen over het waarderen en de presentatie van cijfers. Door de nieuwe manier van waarderen stijgt op papier de waarde van ons vastgoed.

We hebben echter ook te maken met markt- en economische ontwikkelingen. Als gevolg daarvan daalt de waarde van het vastgoed. Per saldo is ons vastgoed € 115,2 miljoen hoger gewaardeerd dan vorig jaar gepresenteerd in de jaarrekening 2011.

Als we kijken naar het resultaat uit onze bedrijfsvoering (het verhuren en onderhouden van woningen) dan zien we ook daar meerdere ontwikkelingen en feiten. Het resultaat uit onze verhuuractiviteiten is € 6,9 miljoen positief. Wel hebben we in 2012 € 2,5 miljoen meer uitgegeven aan onderhoud dan was begroot. Onze personeelslasten en overige bedrijfskosten waren conform begroting. Het nettoresultaat 2012, inclusief de waardedaling van ons bezit, is een verlies van € 37,4 miljoen.

In 2012 is ook een aantal beslissingen genomen over projecten die we in de komende jaren gaan uitvoeren. Het gaat dan om de Vogelbuurt en de Rietzangerweg. We gaan hier de kwaliteit van de woningen aanzienlijk verbeteren. Dit betreffen voor een deel onrendabele investeringen die in deze jaarrekening zijn verwerkt.

Per saldo leidt dit tot het volgende:

- a. we verantwoorden een hogere waardering van ons vastgoed ten opzichte van onze jaarrekening 2011, dit als gevolg van een andere manier van waarderen (stelselwijziging),
- b. daarnaast verantwoorden wij een negatief jaarresultaat 2012 als gevolg van waardedaling in 2012 (markt- en economische omstandigheden en besluiten over projecten).

Graag verwijzen we naar de volgende hoofdstukken waar we dieper ingaan op onze acties en prestaties in 2012.

<sup>1</sup> A-Status: de voorgenomen activiteiten passen bij de vermogenspositie van de corporatie

<sup>2</sup> Borgingsfaciliteit: het in geld uitgedrukte volume aan te trekken financieringsmiddelen, met borging van het WSW

<sup>3</sup> Bedrijfswaarde: de contante gemaakte waarde van de toekomstige vrije kasstromen behorend bij het vastgoedobject

<sup>4</sup> Marktwaarde in verhuurde staat : het geschatte bedrag waartegen vastgoed in een zakelijke transactie zou worden overgedragen



Wonen en leven

## 3 Wonen en leven

### 3.1 Wonen naar wens

Vanuit onze kerntaak, het bieden van een geschikte woonsituatie aan mensen met een kwetsbare positie op de woningmarkt, huisvesten we mensen met een bescheiden inkomen en bijzondere doelgroepen zoals ouderen, statushouders, verstandelijk en lichamelijk beperkten.

In dit hoofdstuk geven we een overzicht van onze huidige woningvoorraad, de wijzigingen die hebben plaatsgevonden ten opzichte van 2011, de beschikbaarheid van deze voorraad, de woningtoewijzing in zijn algemeenheid en aan bijzondere doelgroepen. Vervolgens schetsen we een beeld van ons verhuur- en verkoopbeleid.

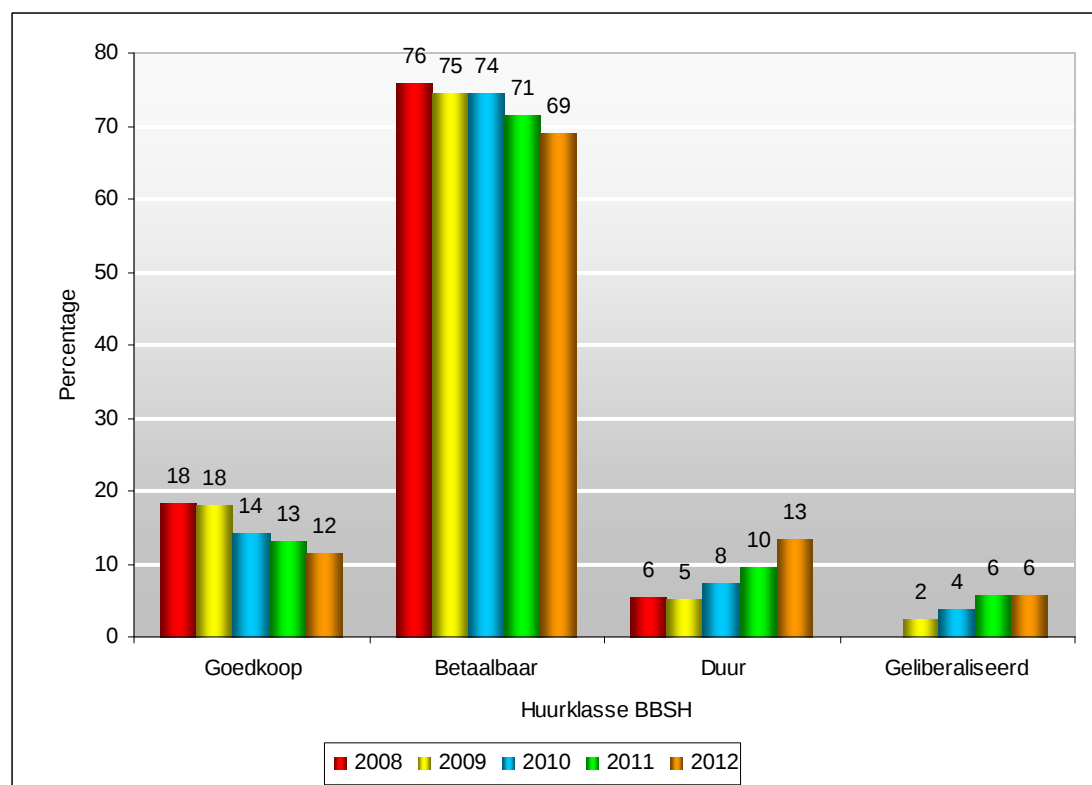
#### 3.1.1 De woningvoorraad

##### *De opbouw van de voorraad*

Van ons bezit van totaal 8.020 wooneenheden (inclusief 36 zorgwoonunits en 70 onzelfstandige kamers) bestaat 94% uit eenheden met een huur onder de huurtoeslaggrens van € 664,66 waarvan iets minder dan de helft (43%) bestaat uit eengezinswoningen.

Van ons totale woningbezit is 69% betaalbaar en valt ruim 12% in de categorie goedkope huurwoningen. In figuur 1 staat de verdeling van ons woningbezit in drie categorieën weergegeven, te weten: goedkoop, betaalbaar en duur.

Figuur 1: Verdeling woningbezit 2008 - 2012



*Wijzigingen in de voorraad*

We zien een afname in het aantal goedkope en betaalbare huurwoningen. In de dure huur zien we een toename van het aantal woningen. De afname in het goedkope en betaalbare en de toename in het duurdere huursegment, zijn vooral het gevolg van de harmonisatie van de huurprijs bij mutatie. De afname van de betaalbare huurwoningenvoorraad wordt daarnaast veroorzaakt door verkoop van woningen uit dit prijssegment.

Tabel 1: Mutaties in de woningvoorraad, ten behoeve van verhuur

| Mutaties in woningvoorraad       | Sociale verhuur        |                                        |                                  | Vrije sector                  | Totalen      |
|----------------------------------|------------------------|----------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|--------------|
|                                  | Goedkoop<br>≤ € 366,37 | Betaalbaar<br>€ 366,38 -<br>≤ € 561,98 | Duur<br>€ 561,99 -<br>≤ € 664,66 | Geliberaliseerd<br>> € 664,66 |              |
| <b>Woningvoorraad 31-12-2011</b> | 1.065                  | 5.758                                  | 769                              | 473                           | <b>8.065</b> |
| Verkochte woningen (saldo)       | -4                     | -56                                    | -6                               | -6                            | -72          |
| Leegstaande verkoopvoorraad      | -9                     | -20                                    | -4                               | 0                             | -33          |
| Terugkoop tbv verhuur            | 0                      | 1                                      | 2                                | 2                             | 5            |
| Nieuwbouw                        | 0                      | 22                                     | 19                               | 9                             | 50           |
| Gesloopte woningen               | 0                      | 0                                      | 0                                | 0                             | 0            |
| Overige                          | 0                      | 0                                      | 2                                | 3                             | 5            |
| Mutaties door prijsaanpassing    | -126                   | -174                                   | 317                              | -17                           | 0            |
| <b>Saldo mutaties in 2012</b>    | <b>-139</b>            | <b>-227</b>                            | <b>330</b>                       | <b>-9</b>                     | <b>-45</b>   |
| <b>Woningvoorraad 31-12-2012</b> | <b>926</b>             | <b>5.531</b>                           | <b>1.099</b>                     | <b>464</b>                    | <b>8.020</b> |
|                                  | <b>12%</b>             | <b>69%</b>                             | <b>13%</b>                       | <b>6%</b>                     | <b>100%</b>  |

Het vrije sector deel van onze huurvoorraad is stabiel gebleven. Dit zijn woningen in het niet-daeb-segment, waarvoor de regelgeving anders is dan voor het sociale huursegment. Voor het volkshuisvestelijke aspect speelt dit vooral op het gebied van woningtoewijzing en ruimte voor de jaarlijkse huurverhoging. Dit segment willen we beperken tot maximaal 10% van onze woningvoorraad, waardoor we er soms voor kiezen om bij mutatie de huurprijs naar beneden bij te stellen.

Daeb-woningen zijn woningen die een huurprijs hadden die lager was dan € 664,66 en die we vooral toewijzen aan huishoudens met een inkomen dat lager is dan € 34.085 per jaar. Het betreft het huursegment waarvoor overheidssteun ontvangen kan worden en dat vooral bedoeld is voor de primaire doelgroep van beleid van corporaties.

Met betrekking tot ons project 'De Seizoenen', een koopcomplex bestaande uit vier woontorens in de wijk Orden, is eind 2012 besloten twee torens om te klappen naar het verhuursegment. Die woningen zijn verkocht via de Koopgarant- of Koopplusformule, waarbij bij verkoop een terugkoopplicht of -recht voor onze organisatie geldt. Na terugkoop worden deze woningen verhuurd, waarvan een gedeelte in het sociale en een gedeelte in het vrije sector segment.

Dit jaar leverden we met het project 'Vrij en dichtbij' 50 huurwoningen en 26 koopwoningen in de wijk Driehuizen-Brinkhorst, nabij het centrum, op. Van deze huurwoningen hebben er 41 een sociale huurprijs, waarvan 22 in het betaalbare segment. Daardoor kunnen huurders, die wel een inkomen onder de € 34.085 grens hebben maar niet in aanmerking kunnen komen voor huurtoeslag, toch betaalbaar in deze nieuwbouw wonen. Van de huurwoningen zijn er 15 laagbouw woningen met alle voorzieningen op de begane grond. Deze woningen zijn met voorrang verhuurd aan mensen met een zorgindicatie.



Tabel 2: Woningvoorraad gesplitst naar type en huurklasse BBSH per 31-12-2012

| VGE type                  | Sociale verhuur        |                                        |                                  | Vrije sector                  | Totalen      |
|---------------------------|------------------------|----------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|--------------|
|                           | Goedkoop<br>≤ € 366,37 | Betaalbaar<br>€ 366,38 - ≤<br>€ 561,98 | Duur<br>€ 561,99 -<br>≤ € 664,66 | Geliberaliseerd<br>> € 664,66 |              |
| Eengezinswoning           | 225                    | 2.559                                  | 470                              | 200                           | 3.454        |
| Appartement met lift      | 146                    | 1.363                                  | 399                              | 200                           | 2.108        |
| Appartement zonder lift   | 287                    | 906                                    | 109                              | 9                             | 1.311        |
| Duplexwoningen            | 175                    | 7                                      |                                  |                               | 182          |
| Laagbouwwoning (senioren) | 23                     | 630                                    | 108                              | 14                            | 775          |
| Maisonnette               |                        | 66                                     | 13                               | 5                             | 84           |
| Zorgwoonunit              |                        |                                        |                                  | 36                            | 36           |
| Onzelfstandige kamer      | 70                     |                                        |                                  |                               | 70           |
| <b>Eindtotaal</b>         | <b>926</b>             | <b>5.531</b>                           | <b>1.099</b>                     | <b>464</b>                    | <b>8.020</b> |
| <b>Verkoopvoorraad</b>    |                        |                                        |                                  |                               | <b>48</b>    |

### 3.1.2 Beschikbaarheid van de woningvoorraad

#### Mutatiegraad

Tegen alle verwachtingen in zien we dat het aantal mutaties, exclusief opleveringen nieuwbouw, ten opzichte van 2011 is toegenomen. Het is aannemelijk dat de oplevering van het nieuwbouwproject 'Vrij en dichtbij' en de opleveringen van nieuwbouwprojecten van de collega corporaties deze verhoging veroorzaakt hebben. Door het opleveren van nieuwe woningen komt er namelijk een verhuisketen op gang en deze lijkt groter dan we hadden ingeschat. We vragen altijd naar de reden van huuropzegging, maar helaas wil de vertrekkende huurder die veelal niet met ons delen.

Opvallend is dat van de in totaal 778 huuropzeggingen in 2012 ruim 8% van de huurders de huur heeft opgezegd vanwege een verhuizing naar een verzorgingstehuis en bij circa 10% van de mutaties, is de huur opgezegd vanwege overlijden van de huurder. Ook is van een relatief groot aantal woningen de huur opgezegd, omdat die woning verkocht is, dan wel dat de woning als te verkopen woning werd aangeboden.

Tabel 3: Mutatiegraad 2008 - 2012

|                                           | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|-------------------------------------------|------|------|------|------|------|
| Mutatiegraad excl. opleveringen nieuwbouw | 11,4 | 7,7  | 6,1  | 7,8  | 8,1  |
| Mutatiegraad incl. opleveringen nieuwbouw | 11,4 | 8,7  | 7,9  | 9,9  | 8,8  |

#### Woningtoewijzing

'Woonkeus Stedendriehoek' is het samenwerkingsverband tussen de wooncorporaties en de gemeenten in deze regio. Het werkgebied omvat de gemeenten Apeldoorn, Deventer, Voorst, Brummen en Zutphen. Doel is om de woonruimteverdeling conform de geldende verordeningen op efficiënte en doelmatige wijze uit te voeren. De samenwerkende wooncorporaties hebben met de gemeenten heldere afspraken gemaakt over de woonruimteverdeling in het sociale huursegment en deze vastgelegd in een convenant. Dit convenant is in 2012 herzien.

Reden voor aanpassing van het convenant was dat de traditionele verdeling op basis van inschrijfduur, woonduur of een combinatie daarvan, leidde tot steeds meer voorinschrijvingen. Dat veroorzaakte steeds langere wachtlijsten en was te eenzijdig gericht op personen die op termijn graag willen verhuizen naar een mooiere of hen beter passende woning (wenszoekers). Wie met spoed wilde verhuizen maar onvoldoende inschrijfduur of woonduur had opgebouwd en niet aan de urgentiecriteria voldeed, zat daardoor klem. Daarom is er, al met ingang van 1 januari 2012 en vooruitlopend op herziening van dat convenant in september 2012, besloten in Woonkeusverband 10% van de sociale huurwoningen via loting te verdelen. Wij hebben uiteindelijk 9,8% van de door ons aangeboden sociale huurwoningen via loting verdeeld.

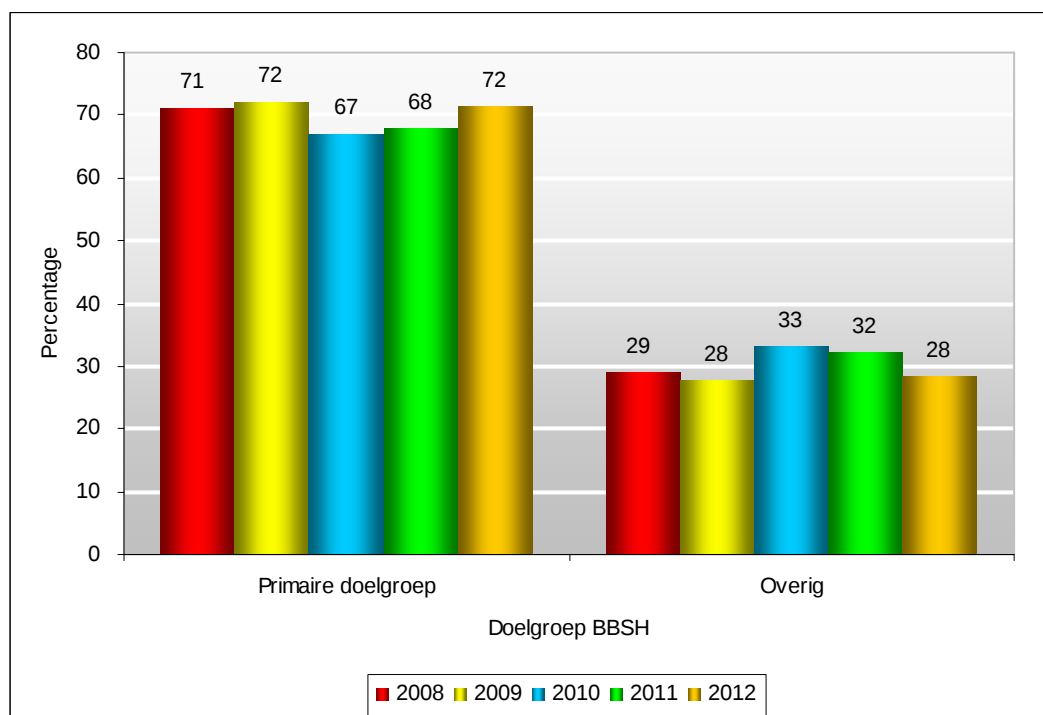
Van het totaal aantal aangeboden woningen via Woonkeus is 9% via loting verdeeld. Vooral jongeren en spoedzoekers worden met deze lotingssystematiek geholpen. In 2013 wordt deze wijziging van het toewijzingssysteem geëvalueerd.

Vanaf 1 september 2012 is een vernieuwd woonruimteverdelingconvenant van kracht geworden. Belangrijke veranderingen voor woningzoekenden zijn daarbij met name dat: het woningaanbod twee in plaats van één keer per week verschijnt, de woningkrant is afgeschaft en er geen maximum meer geldt voor de inschrijfduur.

In 2012 wezen we 654 woningen en 20 kamers toe. Hiervan zijn er 581 verhuurd met een sociale huurprijs. Van deze sociale huurwoningen is ruim 96% toegewezen aan woningzoekenden met een inkomen onder de € 34.085. Hiermee hebben we voldaan aan het 90%-toewijzingscriterium, zoals volgt uit de EU-regeling. Woningzoekenden met een hoger inkomen, die een sociale huurwoning kregen toegewezen, hadden een zorgindicatie, urgentie of waren terugkeerders in het nieuwbouw-project.

De toewijzing van 90% van onze woningen aan de primaire doelgroep van beleid blijkt lastig. Vooral de inkomenscontrole van toekomstige huurders gaf vaak problemen. Daardoor was het in het afgelopen jaar niet zeker of we wel aan de toewijzingsnorm zouden gaan voldoen. Via een interne audit en ook met een gerichte accountantscontrole is gekeken hoe wij dat toewijzingsproces uitvoerden en welke verbeteringen mogelijk waren. Op basis van deze audits hebben we het proces aangescherpt.

*Figuur 2: Percentage toewijzingen aan doelgroepen BBSH*



Tabel 4: Aantal toewijzingen in 2012. Doelgroepindeling op basis van leeftijd- en inkomensgrens BBSH

| Doelgroep                                |         | < kwaliteits-<br>kortingsgrens | > kwaliteits-<br>kortingsgrens en<br>≤ laagste<br>aftoppingsgrens | > laagste af-<br>toppingsgrens | Totalen    |
|------------------------------------------|---------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|
| <b>1-persoons huishouden</b>             |         | <b>≤ € 366,37</b>              | <b>&gt; € 366,37 en<br/>≤ € 524,37</b>                            | <b>&gt; € 524,37</b>           |            |
| < 65                                     | Primair | 73                             | 66                                                                | 71                             | 210        |
| < 65                                     | Overig  | 10                             | 32                                                                | 46                             | 88         |
| ≥ 65                                     | Primair | 2                              | 23                                                                | 39                             | 64         |
| ≥ 65                                     | Overig  | 1                              | 8                                                                 | 16                             | 25         |
| <b>Totaal</b>                            |         | <b>86</b>                      | <b>129</b>                                                        | <b>172</b>                     | <b>387</b> |
| <b>2-persoons huishouden</b>             |         | <b>≤ € 366,37</b>              | <b>&gt; € 366,37 en<br/>≤ € 524,37</b>                            | <b>&gt; € 524,37</b>           |            |
| < 65                                     | Primair | 0                              | 26                                                                | 78                             | 104        |
| < 65                                     | Overig  | 0                              | 3                                                                 | 50                             | 53         |
| ≥ 65                                     | Primair | 0                              | 6                                                                 | 13                             | 19         |
| ≥ 65                                     | Overig  | 0                              | 1                                                                 | 5                              | 6          |
| <b>Totaal</b>                            |         | <b>0</b>                       | <b>36</b>                                                         | <b>146</b>                     | <b>182</b> |
| <b>3- of meerpersoons<br/>huishouden</b> |         | <b>≤ € 366,37</b>              | <b>&gt; € 366,37 en<br/>≤ € 524,37</b>                            | <b>&gt; € 524,37</b>           |            |
| < 65                                     | Primair | 0                              | 35                                                                | 69                             | 104        |
| < 65                                     | Overig  | 0                              | 1                                                                 | 25                             | 26         |
| ≥ 65                                     | Primair | 0                              | 1                                                                 | 0                              | 1          |
| ≥ 65                                     | Overig  | 0                              | 0                                                                 | 2                              | 2          |
| <b>Totaal</b>                            |         | <b>0</b>                       | <b>37</b>                                                         | <b>96</b>                      | <b>133</b> |
| <b>Totaal aantal toewijzingen</b>        |         | <b>86</b>                      | <b>202</b>                                                        | <b>414</b>                     | <b>702</b> |

*Woningtoewijzing specifieke doelgroepen*

Aan de wensen van mensen met een bijzondere woonbehoefte komen we op verschillende manieren tegemoet. Zo kennen we bijvoorbeeld 'bijzondere bemiddeling'. Mensen in urgente en/of acute noodsituaties, voor wie een 'gewone' urgentie onvoldoende is om verbetering in de leefsituatie te brengen, kunnen een beroep doen op deze regeling. Een commissie beoordeelt de aanvraag voor een woning. Aanmelding gebeurt bij 'Woonkeus Stedendriehoek', via de corporatie(s), hulpverleningsinstellingen of door de hulpvragers zelf.

In 2012 hebben we 9 woningen toegewezen aan woningzoekenden die voor bijzondere bemiddeling in aanmerking kwamen. Dit betrof onder andere een aanvraag vanwege pesten in de buurt. Ook wegens leefbaarheidproblematiek hebben we er soms voor gekozen huurders een andere woonomgeving aan te bieden.

Opstapwoningen ten behoeve van maatschappelijke opvang, zijn woningen die we aanbieden aan Iriszorg. Iriszorg heeft deze woningen nodig voor mensen die de grip op hun leven kwijt waren en, onder begeleiding, een nieuwe start willen maken en doorstromen vanuit de opvang naar een zelfstandige woning. Voor 2012 hadden we de afspraak 12 woningen te leveren. Iriszorg had dit jaar echter voldoende aan 7 woningen. We hebben 9 woningen 'omgeklapt'. Omklappen betekent dat de bewoner die via een hulpverleningsinstantie bemiddeld is in de woning, na een jaar de huurovereenkomst op zijn of haar naam krijgt. We geven pas toestemming hiervoor als uit een gezamenlijke evaluatie van de hulpverleningsinstantie en onze organisatie blijkt dat de bewoner, na een jaar begeleiding, zelfstandig kan wonen.

*Statushouders*

In het eerste kwartaal van 2012 zijn de afspraken tussen de gemeente, woningcorporaties en Vluchtelingenwerk aangescherpt, met als reden de achterstanden uit 2011 met betrekking tot het

leveren van woningen voor statushouders, in te halen. Helaas bleek uit de cijfers van het tweede kwartaal 2012 dat dit niet het gewenste resultaat had opgeleverd. Er waren voldoende woningen aangeboden, maar te weinig toegewezen aan statushouders. Er waren problemen met de onderlinge afspraken tussen het asielzoekerscentrum, het 'Centraal orgaan opvang asielzoekers' (COA) en 'Vluchtelingenwerk'. Hierdoor ontstonden vertragingen. Er ontbraken soms geldige legitimaties en overnames waren niet goed geregeld. Daarnaast reageerden er op veel van de aangeboden woningen geen geschikte kandidaten op de advertenties van de gemeente.

De Apeldoornse corporaties, gemeente, Vluchtelingenwerk en COA hebben gezamenlijk afspraken gemaakt met als doel het woningtoewijzingsproces te verbeteren. Hierbij heeft geholpen dat niet alleen in Apeldoorn, maar in meerdere gemeenten in Nederland, tegen dezelfde problemen aangelopen wordt. Daarom is er vanaf 1 oktober een nieuw landelijk beleid ingevoerd. Vanaf dat moment krijgen statushouders op basis van hun 'profiel' een gemeente toegewezen, alwaar zij vervolgens een woning krijgen toegewezen. Hierdoor hoeven wij geen woning meer via internet aan te bieden en hebben we geen/nauwelijks leegstand, omdat de statushouder direct op de aangeboden woning positief moet reageren. Een ander voordeel is dat er op basis van een profiel een woning gezocht kan worden. De match tussen statushouder en de woning zal hierdoor beter zijn. Door aanscherping van onderlinge afstemming en start van een nieuwe, landelijke, toewijzingsprocedure hebben we aan de taakstelling 2012 voldaan.

Tabel 5: Toewijzingen bijzondere doelgroepen 2012

| Doelgroep                                               | Aantal toewijzingen |
|---------------------------------------------------------|---------------------|
| Opstapwoning t.b.v. maatschappelijke opvang             | 7                   |
| Statushouders / Asielzoekers                            | 20                  |
| Clënten vrouwenopvang stichting Hera                    | 7                   |
| Huisvesting verstandelijk beperkten                     | 2                   |
| Huisvesting andere specifieke doelgroepen               | 52                  |
| Urgentie toewijzing via Woonkeus                        | 40                  |
| Loting                                                  | 49                  |
| Directe bemiddeling                                     | 32                  |
| <b>Totaal toewijzing aan bijzondere doelgroepen</b>     | <b>209</b>          |
| Aantal toegewezen via Woonkeus (Te Woon)                | 13                  |
| Aantal toegewezen via Woonkeus (reguliere toewijzingen) | 298                 |
| Overige toewijzingen*                                   | 182                 |
| <b>Totaal</b>                                           | <b>702</b>          |

\* Dit betreft met name: geliberaliseerde woningen (65), kamers (20), zorgwoningen (25), huur-overeenkomsten van woningen die we tijdelijk voor andere doeleinden nodig hebben bijv. douche-/logeerwoning en wisselwoningen (28) en nieuwbouw, met name terugkeerders (39).

#### SEV (Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting) experiment Doorstroom

In september 2011 zijn we gestart met het SEV-experiment 'Doorstroming ouderen, kleiner wonen'. Hierin krijgen 65+ bewoners die een eengezinswoning in het sociale huursegment achterlaten directe bemiddeling bij een appartement dan wel seniorenwoning naar wens. Ook krijgt men een huurkorting van maximaal € 100 per maand, op basis van het verschil tussen de oude en de nieuwe netto huurprijs. Samen met onze collega's Ons Huis en De Woonmensen wordt dit experiment in Apeldoorn vorm gegeven. Er is veel animo voor dit experiment.

In 2012 hebben we 25 huisbezoeken afgelegd, waaruit 16 verhuizingen zijn voort gekomen. Deze bewoners zijn allen verhuisd naar een passende seniorenwoning. Dit bracht, sinds de start van dit experiment in 2011, het totaal op 19 geëffectueerde verhuizingen.

Bewoners zijn vaak erg gehecht aan hun oude woning en kunnen 'het gedoe' rondom een verhuizing niet overzien. Uit de evaluatie van het SEV blijkt dat door de combinatie van de directe bemiddeling, de persoonlijke begeleiding en de huurkorting, veel bewoners toch deze stap durven te zetten. De bewoners ervaren het huisbezoek, waarbij vaak een zoon of dochter ook aanwezig is, als zeer prettig. Eind 2012 waren er 13 wachtenden, die graag willen verhuizen naar een woning van hun voorkeur.



### 3.1.3 Woonlastenbeleid

In 2012 zijn we verder gegaan met het ontwikkelen van een meer subjectgericht huurprijsbeleid. Echter door de politieke ontwikkelingen en de effecten daarvan voor onze sector zijn onze ideeën in een ander daglicht komen te staan. We hebben besloten het subjectgericht huurbeleid niet door te voeren.

#### *Huurverhoging 2012*

De jaarlijkse huuraanpassing had in 2012 wel wat 'voeten in de aarde', vooral omdat er veel onduidelijkheid was over de toe te passen wet- en regelgeving. De voorgenomen extra 5% verhoging, voor huurders met inkomens boven de € 43.000 en bedoeld om het scheefwonen tegen te gaan, is uiteindelijk niet doorgegaan.

Het door ons doorgevoerde huurverhogingspercentage voor geliberaliseerde en niet geliberaliseerde woningen, onzelfstandige woonruimtes, garages en bergingen was op 1 juli 2,3%, het inflatiepercentage van het voorafgaande jaar.

Uitzondering op deze 2,3% verhoging zijn de onderstaande situaties:

- Bij een aantal woningen zou de verhoogde huurprijs boven de daeb- c.q. huurtoeslaggrens uitkomen. Deze huren zijn afgetopt op maximaal € 664,66 (de huurtoeslaggrens).
- Door de invoering van energielabels in het woningwaarderingssysteem werd in een aantal gevallen de maximale huurgrens neerwaarts bijgesteld. Daarom hebben we van een aantal woningen de netto huur bevroren (d.w.z. 0% verhoging omdat de netto huur boven de nieuwe maximale huurgrens uitkwam) of afgetopt (met gevarieerde percentages tussen de 0 en 2,3% tot aan de maximale huurgrens).
- In een aantal situaties is geen verhoging toegepast. Het betrof 126 verhuureenheden in het 'Vogelkwartier', woningen die op korte termijn gesloopt gaan worden. Daarnaast is van 12 woningen in de 'Muziekstukkenbuurt' de huur niet verhoogd, omdat verdere huurverhoging de positie van de woningen in de huurmarkt te ongunstig zou beïnvloeden.
- Van 29 verhuureenheden in ons project 'Wonen met kansen' in Kerschoten is de huurprijs niet verhoogd, omdat anders de huurtoeslaggrens overschreden zou worden. Daarnaast zijn er in dit project woningen voor tijdelijke verhuur, die op een andere basis in de markt gezet worden.

### *Bezwaarschriften*

Naar aanleiding van de jaarlijkse huurverhoging hebben we in 2012 zes bezwaarschriften ontvangen. Drie van de ontvangen bezwaren betroffen gebreken aan de woning, waarvan er één uiteindelijk heeft geleid tot behandeling bij de Huurcommissie. Het bezwaar van betrokkene is door de Huurcommissie niet overgenomen. Eén van de twee andere bezwaren bleek ongegrond en in het andere geval zijn de gemelde gebreken direct door ons hersteld, waarna het bezwaar is ingetrokken.

De overige drie bezwaren betroffen: geluidsoverlast (ongegrond), het energielabel en de relatieve huurhoogte van de woning (beide laatste zijn na toelichting van onze zijde alsnog ingetrokken).

### *Servicekosten*

Aansluitend op de in 2011 uitgevoerde quick scan, zijn we in 2012 gestart met het opstellen van ons servicekostenbeleid. De huurdersbelangenvereniging 'De Sleutel' wordt hier nauw bij betrokken. Voor dit beleid zoeken we aansluiting bij landelijke richtlijnen. Daarnaast nemen we in dat beleid maatwerk voor specifieke buurten of doelgroepen op. We verwachten dit beleid in 2013 vast te kunnen stellen.

## 3.1.4 Leegstand en Huurderving

Vanaf medio 2011 zijn er maatregelen ingezet om de leegstand zoveel mogelijk te beperken. Een aantal aanpassingen in het verhuurmutatieproces, betere afstemming en daarnaast aanpassing van functies, moeten leiden tot een efficiëntere procesgang met korte doorlooptijd. Zo is de administratie onderdeel geworden van de functie van de verhuurconsulenten. Ook is de formatieve inzet rond het verhuren van woningen verhoogd.

Ondanks deze maatregelen zagen we de leegstand toch stijgen. Dit kwam onder meer doordat het samenvoegen van de functies, verhuurconsulent en huuradministrateur, van onze medewerkers de nodige inwerktijd vroeg. Dat vertraagde het verbeterproces.

Daarnaast zagen we dat de resultaten, in de vakantieperiode, doorkruist werden door een hoge mutatiegraad. In de tweede helft van 2012 zagen we de leegstand met reden verhuurbaarheid met name in het sociale segment weer dalen en zich stabiliseren op het niveau van begin 2012.

Van de leegstaande woningen heeft ruim een derde een geliberaliseerde huurprijs. Voor een groot deel zijn dit woningen uit de in 2011 opgeleverde nieuwbouwprojecten. Op dit moment is er, net als in het koopsegment, in het geliberaliseerde segment meer aanbod dan vraag en de concurrentie daarin is groot.

De maatregelen die in 2012 genomen zijn om de leegstandperiode van woningen in het sociale segment in te korten zijn divers. Ze waren en zijn vooral gericht op betere monitoring en efficiëntere werking van de procesgang. Ook het meer zicht krijgen op de leegstandredenen droeg daaraan bij. Het bij vertrekkende huurders gericht bevorderen van eerdere formele huuropzegging droeg ook bij aan verkorting van de leegstandtijd van de woning. Naast schriftelijke communicatie hebben wij met vertrekkende en kandidaat-huurders ook meer telefonisch contact gehad, om daardoor het mutatieproces te kunnen inkorten. Bij woningen die bestemd waren voor bijzondere doelgroepen hebben wij de tijd dat die woningen vastgehouden werden ingekort. De betrokken externe instanties zijn daarvan op de hoogte gesteld.

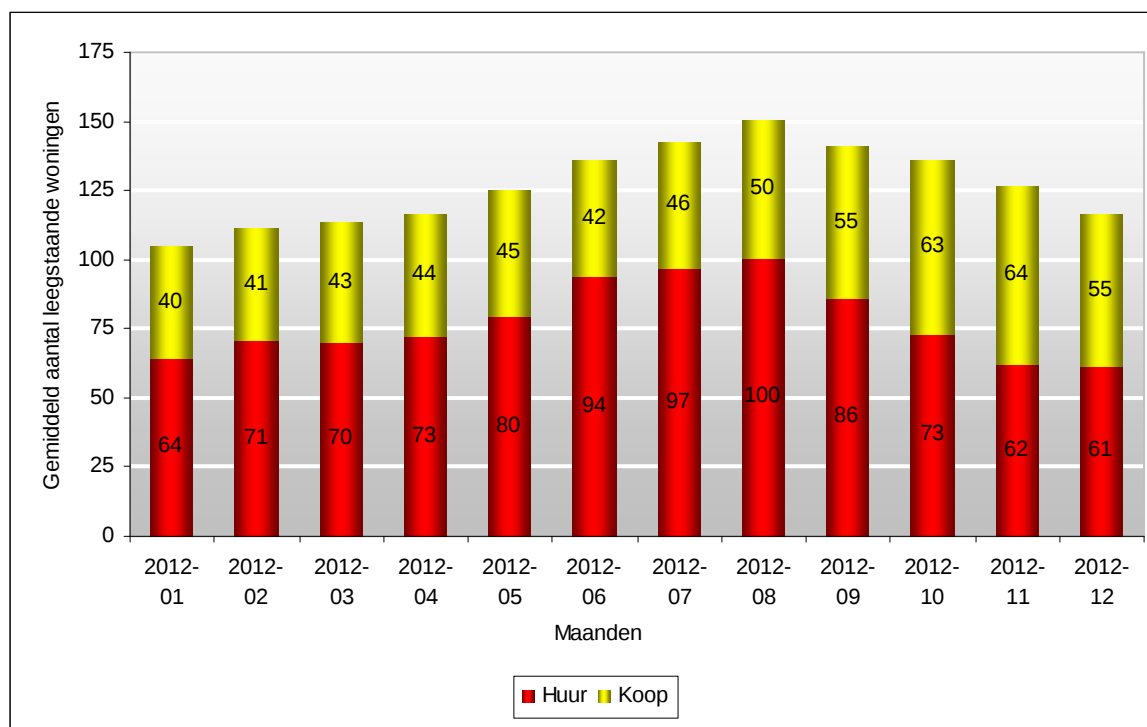
Om de leegstand in het vrije sector huursegment in te perken hebben we in 2012, naast organisatorische, enkele concrete maatregelen genomen. De woningen zijn op diverse bijzondere (digitale) plaatsen aangeboden, zodat een grotere doelgroep bereikt kon worden. In het project 't Goed was en is plaatsing van luxere keukens één van de ingezette maatregelen. Bij vrije sectorwoningen in de Muziekstukkenbuurt en 't Goed is bij mutatie de huur naar beneden bijgesteld.

Het aantal te koop staande woningen neemt toe. In algemene zin is de verkoopmarkt het afgelopen jaar slecht geweest. Het duurde veel langer voordat we een koper voor een woning vonden. Het gebeurde ook regelmatig dat mensen die een woning wilden kopen de financiering niet rond kregen, waardoor de verkoop niet door kon gaan. Het aantal ontbindingen van de voorlopige koopovereenkomst steeg dan ook sterk. Dat had nadelige effecten op de leegstandcijfers van onze woningen.

In ons project 't Goed hadden we in 2012 vijf leegstaande commerciële ruimtes. Vanwege de economische situatie is de vraag naar bedrijfsruimte sterk afgenomen. Dit had een negatief effect op

de huurprijs. We hebben de huurprijs van die ruimtes het afgelopen jaar verlaagd. Dit leek een gunstig effect te hebben, maar helaas bleek door de beperkte indelingsmogelijkheden van het gebouw de verhuur alsnog geen doorgang te kunnen vinden. In 2013 bieden we dan ook de leegstaande ruimtes, vooral als kantoorruimte, aan een bredere doelgroep dan alleen zorggerelateerde partijen aan.

Figuur 3: Overzicht gemiddeld aantal leegstaande woningen per maand



### 3.1.5 Verkoop bestaand bezit

Het aantal verkochte woningen is circa 20% lager dan de 96 stuks die aan het begin van het jaar waren ingeschat. We verkochten 52 woningen met het label Koopgarant, 2 met Koopplus en 18 regulier. In totaal 72 verkopen. We kochten 20 woningen terug (geschat was 16 stuks) en daarvan verkochten we er 6 door. Het grootste gedeelte van deze terugkopen vindt plaats in het project De Seizoenen. Vooral het aantal regulier verkochte woningen en de doorverkoop van teruggekochte Koopgarant en Koopplus woningen is lager dan verwacht. Doordat we minder woningen verkocht hebben is ook de opbrengst uit woningverkopen lager dan we begroot hadden.

Waar in het begin van 2012 de woningverkopen nog redelijk liepen, is vanaf de zomer een duidelijk merkbare stagnatie ontstaan. Door gewijzigde hypotheekregels was er eind 2012 nog een opleving van de koopwoningmarkt. Diverse klanten hebben, ook bij ons, deze periode aangegrepen om toch nog een woning te kopen, omdat zij anders per 1 januari 2013 meer gaan betalen voor hun hypotheek.

De moeilijke markt is op een aantal manieren merkbaar. Zo staan woningen langer leeg en krijgen we minder reacties op aangeboden woningen. Steeds vaker komen er geen reacties op een aangeboden woning binnen. Zelfs bij het verkopen van onze Koopgarantwoningen, tot dan een zeer gewild product, merken we een achteruitgang. Een jaar eerder werden deze woningen nog via loting verkocht! Bovendien zagen we in 2012 het aantal nieuwe inschrijvingen voor Koopgarant/Koopplus woningen afnemen.

Om de verkoop van woningen te stimuleren maken we gebruik van diverse maatregelen. Daarmee beogen wij ook de leegstandperiode van in verkoop staande woningen te beperken. Waar we eerst alleen verkoopstimulerende maatregelen inzetten voor de reguliere koopwoningen, zijn we in de 2<sup>e</sup> helft van 2012 hier ook mee gestart voor de Koopgarant woningen.

Door inzet van de Starterslening van de gemeente Apeldoorn, konden 10 kopers hun financiering rond krijgen en daarmee de woningaankoop afronden. Daarnaast heeft inzet van de Startersrenteregeling bijgedragen aan verkoop van 2 woningen.

Ook staat een tweetal Koopgarant/Koopplus woningen, met aanbod van een Starterslening, te koop bij de NVM makelaar. Daardoor zijn die woningen ook op Funda te zien. Maar ondanks deze actie zijn deze woningen nog niet verkocht. Overigens liep de reguliere verkoop van onze woningen al langer via makelaars. Dit biedt ons ook de kans om mee te doen aan open-huis-acties en daarmee meer aandacht op ons koopaanbod te vestigen.

Extra aandacht voor onze in verkoop staande woningen is gevraagd via advertenties, flyeracties en open-huizendagen. Daarmee hebben we, meer dan verwacht, belangstelling voor die woningen losgemaakt. De inzet van onze wooncheque heeft in een aantal gevallen ook een positief effect gehad op het koopbesluit van de betreffende klanten.

In het vierde kwartaal zijn twee woningen ingericht als modelwoning. Dit inrichten van een modelwoning werkt goed. Beide woningen zijn veel op Funda bekeken en beide zijn tijdens het Open Huis in oktober 2012 goed bezocht. Die modelwoningen zijn, kort na het in verkoop zetten en het Open Huis, verkocht. Eind december hebben we opnieuw twee woningen ingericht als modelwoning.

Voor de verkoop van oudere woningen en (kleine) appartementen loopt slecht. Na aanbod via ons eigen verkoopteam, staan diverse appartementen nu inmiddels te koop via de NVM-Makelaar. Zo is in een aantal van de gedateerde en slecht verkoopbare woningen eerst nog geïnvesteerd. Het betrof verbetering van badkamer, toilet, het aanbrengen van een cv-installatie, maar ook het schilderen van wanden en plafonds. De reden om hiervoor te kiezen is dat voor kopers het erg moeilijk is om woningverbeteringen mee te financieren en het verbeteren van de woning is in veel gevallen zeker noodzakelijk. Dankzij deze investeringen zijn 6 woningen versneld verkocht.

De verlaging van de overdrachtbelasting in 2012, leidde er wel toe dat onze vrij-op-naam-actie minder effectief werd. Die verlaging leidde wel tot extra publiciteit rond woningverkoop, wat uiteindelijk ook tot drie verkopen heeft geleid.

Door de getroffen maatregelen lukte het in veel gevallen nog wel om de Koopgarant/Koopplus woningen binnen twee tot drie maanden te verkopen.

In het project De Seizoenen staan momenteel 19 appartementen leeg, waaronder twee penthouses. Om die reden besloten we in 2012 in twee, van het uit vier torens bestaande wooncomplex, vanaf begin 2013 na terugkoop de woningen in verhuur te brengen. Daarnaast worden in de andere twee woontorens teruggekochte woningen nu regulier verkocht. Alle eigenaar-bewoners in het complex zijn over deze strategiewijziging geïnformeerd.

### *Te Woon*

Vanaf 2010 mag onze organisatie officieel het Te Woon-logo gebruiken. Onder dat label heeft de klant de keus om een woning te kopen of te huren.

In 2011 zijn de eerste zeven Te Woon gelabelde woningen geadverteerd. Die zijn toen allemaal verhuurd. In 2012 boden we 21 woningen met het Te Woon label aan waarvan er twee zijn verkocht.



Tabel 6: Aantal individueel verkochte en overgedragen woningen (excl. nieuwbouw), inclusief terugkoop en doorverkoop

| <b>Verkoopprogramma</b>                         | <b>Aantal 2012</b> |
|-------------------------------------------------|--------------------|
| Koopgarant, eerste verkopen                     | 52                 |
| Koopplus                                        | 2                  |
| Regulier                                        | 18                 |
| <b>Totaal aantal verkochte huurwoningen</b>     | <b>72</b>          |
| Koopplus / Koopgarant doorverkopen na terugkoop | 6                  |
| <b>Totaal aantal verkochte woningen</b>         | <b>78</b>          |
| <b>Koopgarant teruggekocht in 2012</b>          | <b>20</b>          |

binnenste**buiten**

## &gt; 'Ideaal voor starters'

**Mike Beerling en Leanne Veldhuis krijgen deze maand de sleutel van hun nieuwe woning aan de Vesaliusstraat in de wijk Kerschoten. Ze kochten de voormalige huurwoning via Koopgarant. 'Daardoor is het voor ons haalbaar geworden. Anders was het lastiger geweest.'**

Leanne (21) en Mike (22) kenden elkaar al via hun vriendengroep, maar twee jaar geleden sprong de vonk over. Sindsdien hebben ze een relatie. 'We waren er allebei aan toe om het huis uit te gaan. Als iets goed voelt, moet je het gewoon doen', zegt Leanne. Inmiddels werkt ze bijna vijf jaar als kapster. Mike zit sinds drieënhalf jaar bij de Landmacht, waar hij chauffeur van een groot pantservoertuig is. 'Het is uitdagend en spannend. Je maakt veel mee.'

Op de site van De Goede Woning bekeken Mike en Leanne het woningaanbod en zagen ze welke woningen Te Woon werden aangeboden. Via Woonkeus Stedendriehoek hebben ze gereageerd op een woning. 'Gelukkig stond ik al een paar jaar ingeschreven, waardoor je meer kans maakt', zegt Leanne. 'Vlak voor Nieuwjaar kregen we bericht dat we de eerste kandidaat waren. Dat hadden we helemaal niet verwacht.' Daarna ging het snel. Kort na de jaarwisseling mocht het duo de hoekwoning aan de Vesaliusstraat bekijken. 'We wilden sowieso graag in deze buurt wonen.'

Deze wijk spreekt ons aan en er wonen ook de nodige vrienden en kennissen van ons', zegt Mike. 'Sommige burens in deze straat kennen we al. En het veld van WWNA, waar ik voetbal, ligt op fietsafstand.'

**Koopgarant**

Eigenlijk hoefden ze nauwelijks nog na te denken, maar na de bezichtiging hadden Mike en Leanne nog wat bedenktijd. Ze konden kiezen of ze de woning wilden huren of kopen. Het werd kopen. Omdat de woning eerst een huurwoning was, werd een bouw- en taxatierapport opgesteld. Daarna was er groen licht voor een koopcontract. De koop werd een haalbare kaart dankzij Koopgarant. 'We betalen 75 procent van de prijs, De Goede Woning 25 procent. Zij zijn eigenaar van de grond en ze delen bij verkoop mee in de stijging of daling van de marktwaarde', legt Leanne uit. 'Zonder Koopgarant hadden we het misschien ook kunnen redden, maar was het financieel zeker een stuk krappere geweest.'

'Dit is ideaal voor starters', oordeelt Mike dan ook. 'Vooral in deze tijd is het lastig om een hypotheek te krijgen. Koopgarant is een perfecte oplossing. En gelukkig hebben we handige mensen, zoals vaders en broers, die ons graag helpen. Dat scheelt ook erg in de kosten.' Leanne en Mike verheugen zich erg op hun nieuwe woning. 'We hebben er veel zin in om aan de slag te gaan en het in te richten. Voor ons is het echt een huis voor de toekomst.'



### 3.1.6 Klant centraal

Graag betrekken we onze huurders bij wat we doen. Dit doen we in formele overlegvormen, bijvoorbeeld met de huurdersbelangenorganisatie 'De Sleutel' of bewonerscommissies. Ook vragen we onze huurders bij te dragen aan het leefbaar maken en houden van hun buurt. Daarnaast bieden we producten op maat, zoals Te Woon en diverse vormen van begeleiding en bemiddeling. Ook hebben we constant aandacht voor een adequate en vriendelijke service aan onze klanten.

#### *Telefonische en online bereikbaarheid De Goede Woning*

Het aantal inkomende telefoongesprekken in 2012 lag circa 10% lager dan over 2011. Navolgende tabel geeft een overzicht van de inkomende telefooncontacten en de afhandeling daarvan. Helaas moeten we constateren dat de beoogde verbetering van de afhandelingsnelheid ten opzichte van 2011 niet is gelukt. In 2013 is dit zeker een punt van aandacht.

Tabel 7: Telefonische bereikbaarheid 2012

|                                   | <b>Totaal</b> |
|-----------------------------------|---------------|
| Totaal binnenkomende telefoon     | 51.419        |
| Gemiddeld aantal per week         | 989           |
| Percentage vroegtijdig afgebroken | 7%            |
| Doorverbonden naar 2e lijn        | 34%           |

#### *Online reparatieverzoeken:*

Onze huurders kunnen op ons kantoor, telefonisch, schriftelijk, maar ook via onze website een (niet spoedeisend) reparatieverzoek indienen. Zowel in 2011 als in 2012 maakten circa 600 huurders van deze laatste mogelijkheid gebruik. Dat is circa 6% van het totaal aan reparatiemeldingen. In 2013 zullen wij het digitaal indienen van reparatieverzoeken verder stimuleren, waarbij ook het proces daar omheen, met inzet van nieuwe digitale mogelijkheden, efficiënter ingericht wordt.

#### *Enquête klanttevredenheid*

In 2012 zijn 688 spoedeisende reparatieverzoeken buiten kantoortijd ingediend. Om de mate van dienstverlening daarbij te meten hebben wij naar 183 van die bewoners een enquête gezonden. Daarop ontvingen wij een respons van 40%, waarbij 10% digitaal werd aangeleverd. In 2013 zullen we ons inspannen om de digitale respons aanzienlijk te verhogen.

Na een lichte daling in de beoordeling in 2011, was er in 2012 weer een stijging van de beoordeling te zien. Het grootste deel van de respondenten beoordeelt onze storingsdienst als 'goed'.

De resultaten van de enquêtes en actuele zaken op dit thema, worden elk kwartaal met de betrokken aannemers besproken. Zo nodig ondernemen we direct verbeteracties. De nakoming van de met de aannemers gemaakte afspraken monitoren we.

Tabel 8: Enquête klanttevredenheid spoedeisende reparatieverzoeken buiten kantoortijd 2012

| <b>Communicatie en bejegening</b>          | <b>Slecht</b> | <b>Onvoldoende</b> | <b>Voldoende</b>   | <b>Goed</b> | <b>Geen mening</b> |
|--------------------------------------------|---------------|--------------------|--------------------|-------------|--------------------|
| Telefonische bereikbaarheid storingsdienst | 2%            | 2%                 | 18%                | 76%         | 2%                 |
| Ervaring telefonisch contact               | 0%            | 2%                 | 14%                | 83%         | 1%                 |
| Hoe tijdens bezoek te woord gestaan?       | 0%            | 6%                 | 17%                | 71%         | 6%                 |
| <b>Nakoming afspraken</b>                  | <b>Ja</b>     | <b>Nee</b>         | <b>Geen mening</b> |             |                    |
| Kwam de monteur op de afgesproken tijd?    | 86%           | 9%                 | 5%                 |             |                    |
| Is de storing naar tevredenheid opgelost?  | 90%           | 10%                | 0%                 |             |                    |

## 3.2 Mens en buurt

Onze organisatie zet zich in voor het vergroten van het woon- en leefplezier van mensen in hun woonomgeving. Dit doen we in nauwe samenwerking met buurtbewoners en andere organisaties. Centraal staat dat we initiatieven van buurtbewoners ondersteunen en waar nodig zelf initiatieven nemen.

### 3.2.1 Woonbegeleiding

Onder woonbegeleiding verstaan we de begeleiding van bewoners die overlast veroorzaken, maar ook de begeleiding aan mensen die overlast ervaren van medehuurlers. Met name de begeleiding van bewoners met een psychiatrische achtergrond en/of met een verslaving vraagt om een integrale aanpak. Daarvoor werken we in de sociale teams nauw samen met andere hulpverleningsinstanties. Voor speciale groepen hebben we een aanpak op maat, bijvoorbeeld de begeleiding aan jongeren door Don Bosco en Switch.

#### *De 'Buitenkans'*

Een 'Buitenkans' is in het kort een huurovereenkomst met, voor een bepaalde periode, afspraken over vrijwillige hulpverlening, veelal gericht op ondersteuning bij het woongedrag van de huurder. In 2012 zijn 8 nieuwe contracten gestart (2011, 5) en zijn 3 (2011, 2) contracten afgerond/afgesloten. Van de afgesloten contracten is er één positief afgerond, één persoon is voor het Laatste Kans beleid aangemeld en in één geval is door betrokkene de huur opgezegd.

Met de inzet van dit instrument beogen we door een preventieve aanpak bij (kandidaat)huurlers met een hoger risicoprofiel, overlast en/of huurschulden zo veel mogelijk te voorkomen.

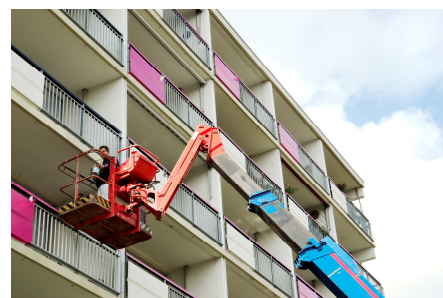
#### *Kamerbewoners met Kansen*

In de jongerencomplexen wordt bij problematiek bij jongeren een beroep gedaan op de jongerencoach van Don Bosco. In 2012 is de jongerencoach 80 uur ingezet (2011, 75 uur), waarmee 10 jongeren ondersteund werden. In 2012 is, op basis van huurschuld of overlast, van geen enkele jongere de woning ontruimd. Reacties van de jongeren die in contact zijn gekomen met de jongerencoach zijn heel positief. Feedback als 'eindelijk iemand die tijd voor ons neemt' sterkt ons in de inzet van deze werkwijze.

#### *Wonen met kansen – Switch*

Het jongerenproject Switch geeft onderdak aan jongeren die een kans krijgen om hun leven weer op orde te brengen. Voordat de jongeren woonruimte kunnen huren, is er een intakegesprek bij het jongerenloket van de gemeente. We constateerden dat er jongeren werden gehuisvest, die de vrijheid en verantwoordelijkheid van het wonen in Switch niet aankunnen. Samen met de gemeente en Iriszorg zijn daarop maatregelen getroffen.

De intake is aangescherpt. De sociaal beheerder van Switch heeft alle jongeren persoonlijk gesproken en werkt nu ook één avond in de week in Switch. Drie jongeren zijn aangesproken op hun gedrag, waarna uiteindelijk twee van hen uit hun woning zijn gezet. Deze jongeren komen dan weer bij de jeugdhulpverlening terecht. We hebben camera's aangebracht en het positieve effect daarvan is dat we veel eerder in beeld hebben wat zich, vooral in de avonden en de weekenden, afspeelt in en rond het gebouw. Daardoor kunnen we sneller en gericht ingrijpen en dit woongebouw leefbaar houden.





## > 'Steuntje in de rug voor kansrijke jongeren'

Tientallen jongeren hebben er al baat bij gehad: het project Wonen met Kansen. Jongeren van 16 tot 27 jaar wonen zelfstandig, met begeleiding die op hun situatie is afgestemd. Ze doorlopen een traject van gemiddeld twee jaar, met zelfstandig wonen als einddoel.

Wonen met Kansen bestaat sinds januari 2008. In het project werken de gemeente Apeldoorn, IrisZorg en De Goede Woning samen. In een flatgebouw in de wijk Kerschoten zijn 21 appartementen voor jongeren beschikbaar. 'Het gebouw telt in totaal 42 appartementen, dus we hebben een mooie balans', zegt beheerder Ilonka Modderkolk van De Goede Woning. Zij begeleidt de jongeren vooral op het gebied van leefbaarheid, dus bij het wonen in een flat, omgaan met burens en de leefomgeving.

Via verschillende wegen komen jongeren terecht bij Wonen met Kansen. 'Er zijn allerlei voorzieningen voor jongeren met problemen; van crisisopvang tot begeleid wonen, dus samen met anderen in één huis. Wij richten ons op jongeren die steeds buiten de boot vallen. Ze hebben wat begeleiding nodig, maar geen forse. Het gaat meer om een steuntje in de rug', vertelt Cassandra Whittie van IrisZorg; een hulpverlenende instelling voor verslavingszorg en maatschappelijke opvang. Samen met de gemeente toetst IrisZorg de aanmeldingen. Cassandra: 'Jongeren krijgen een intake. Wie in aanmerking komt, krijgt een plek op de wachtlijst.'

### Begeleiding

Angelique (23 op foto) kwam tweeënhalf jaar geleden binnen, na een aanmelding bij het JIP (Jongereninformatiepunt) van IrisZorg. 'Het was voor mij niet meer mogelijk om nog langer thuis te wonen. Ik heb een tijdje bij een vriendin gezeten en toen

kon ik gelukkig hier terecht.' Jongeren krijgen op verschillende terreinen begeleiding. Afspraken daarover worden vastgelegd in een zorgplan en een trajectplan. 'De gemeente helpt vooral bij dagbesteding, zoals werk en inkomen', zegt Angelique. 'In het zorgplan staan doelen die je zelf aangeeft.' Cassandra: 'We gaan uit van wat jongeren zelf kunnen. De begeleiding die ze nodig hebben, verschilt per persoon. Thema's zijn bijvoorbeeld het omgaan met boosheid, met geld en je huishouden.'

De Goede Woning heeft een eigen ruimte in het flatgebouw. Ilonka verzorgt daar twee keer per week een spreekuur, zowel voor jongeren als overige bewoners. 'Als er klachten zijn, pakken we de aan. Waar nodig leggen we dat ook schriftelijk vast. Stel dat iemand overlast veroorzaakt, dan moet dat veranderen. Het gaat erom dat jongeren leren om samen te leven met anderen', zegt Ilonka. 'Als partijen zijn we steeds met elkaar in overleg. Soms is het nodig om een traject te beëindigen, maar zo'n 70 procent van de jongeren doorloopt het traject goed. Gaandeweg bouwen we de begeleiding af.'

Voor Angelique zit het traject er bijna op. De praktische zaken kon ze prima zelf, ze heeft afgerekend met psychische klachten en is op weg om werk te vinden. 'Ik heb geleerd om met het verleden om te gaan, heb ontdekt wat ik zelf wil en dat ik voor mezelf moet kiezen', vertelt ze. 'Eind deze maand krijg ik de sleutel van mijn eigen woning. Ik heb daar veel zin in, maar ga wel het contact met oudere flatbewoners missen.'

*Skaeve huse*

Bij de gemeente hebben we, samen met onze VSW-partners, aangegeven dat er behoefte is aan woningen (skaeve huse) voor bewoners die zich niet kunnen handhaven in een woonwijk. De beoogde locatie 'Caesarea' van het Leger des Heils zien wij als een geschikte locatie. Het gaat hierbij niet om grote aantallen, maar om een kleine groep mensen die in de wijk langdurig en grote overlast veroorzaken. Wij zijn dan ook voorstander van het plaatsen van zogenaamde skaeve huse, zodat die bewoners een goede woonplek hebben zonder direct overlast in buurten te veroorzaken. Onze organisatie heeft twee kandidaten aangemeld.

*Samenwerking GGNet*

We zien een toename van de intensiteit van overlastsituaties veroorzaakt door bewoners met een psychiatrische achtergrond. Onze lijnen met die hulpverlening zijn kort en de samenwerking is goed te noemen. Ondanks deze samenwerking en de snelheid waarmee zaken worden opgepakt zijn huurders, die een overlastsituatie hebben aangemeld, vaak teleurgesteld in wat wij (kunnen) bieden. Zonder opbouw van een gedegen dossier kunnen we geen (juridische) stappen ondernemen. Daarvoor hebben we ook meldingen en getuigenissen van bewoners nodig. We hebben aandacht voor goede communicatie over de (on)mogelijkheden die wij hebben bij het aanpakken van overlast. Om de samenwerking verder te optimaliseren is er bij GGNet een informatie-uitwisseling geweest tussen de betrokken hulpverleners en onze buurtbeheerders. Verder is een protocol opgesteld hoe wij handelen bij crisis bij een huurder met psychiatrische klachten.

**3.2.2 Huurinning en (preventieve) financiële begeleiding***Tabel 9: Debiteurenbeleid*

|                                             | 2012  | 2011  | 2010  |
|---------------------------------------------|-------|-------|-------|
| Aanmaningen betalingsachterstand verstuurd  | 6.713 | 5.710 | 7.445 |
| Inning overgedragen aan deurwaarder         | 108   | 218   | 169   |
| Ontvangen vonnissen ontruiming (huurschuld) | 40    | 84    | 77    |
| Daadwerkelijke ontruiming (huurschuld)      | 15    | 13    | 12    |
| Aangemeld voor preventieve woonbegeleiding  | 31    | 26    | 29    |
| Aangemeld voor laatste kans beleid          | 4     | 8     | 9     |
| Aangemeld voor Stadsbank                    | 9     | 10    | 21    |
| Huurachterstand (% jaarhuur)                | 0,64% | 0,55% | 0,65% |

*Huurbemiddeling en huurachterstand*

Eind 2012 was de huurachterstand 0,64% van de jaarhuur, gegeven de financieel-economische ontwikkelingen een acceptabel percentage. Het aantal in 2012 verstuurde aanmaningen is ten opzichte van 2011 toegenomen. Wel is het aantal aan de deurwaarder overgedragen zaken afgenomen. De energie die gestoken wordt in het preventieve traject werpt zeker haar vruchten af. We constateren wel dat de huurschuldproblematiek toeneemt en verwachten dat dit zeker nog een aantal jaren aanhoudt. Een strak en preventief debiteurenbeleid blijft essentieel om de betalingsachterstanden niet te hoog op te laten lopen.

*Slepersactie*

Slepers zijn huurders die stelselmatig de huur te laat betalen. In april 2012 zijn 52 huurders via een 'slepersactie' aangeschreven. Dit resulteerde in diverse specifieke afspraken, waaronder het treffen van betalingsregelingen, betalingsovername door de Stadsbank, afgifte van automatische incasso's en een aantal overdrachten naar de deurwaarder. Eind 2012 betaalt 79% van deze aangeschreven huurders de huur op tijd.

*Extra aandacht*

In 2012 zijn 138 (complexere) dossiers van huurders met een huurachterstand van twee maanden in behandeling genomen door de afdelingen Huuradministratie & Inning en Mens & Buurt. Ten opzichte van 2011 (129) is dit een lichte toename van het aantal complexere dossiers.

Met deze huurders zochten we persoonlijk contact (via een maandelijkse belactie, huisbezoek of een uitnodiging op kantoor voor een gesprek), omdat dat veelal beter zicht geeft op de problematiek en de mogelijkheden om de achterstand in te lopen en het liefst nog te voorkomen.

In het contact met de huurder kan onder andere het volgende worden afgesproken:

- doorverwijzen naar de Stadsbank,
- doorverwijzen naar Leger des Heils (Preventieve Woonbegeleiding),
- doorverwijzen naar overige maatschappelijke instanties,
- treffen van een passende betalingsregeling.

#### *Stadsbank*

Wanneer we inschatten dat een huurder enkel financiële hulp nodig heeft en er geen sprake is van multi-problematiek, verwijzen wij klanten actief door naar de Stadsbank. De aanmeldingen bij de Stadsbank zijn in 2012 min of meer gelijk gebleven ten opzichte van het voorgaande jaar. Het aantal rechtstreekse aanmeldingen voor de Stadsbank zal, ons inziens in de nabije toekomst niet hoger worden. Veelal is er sprake van een hulpvraag die verder reikt dan alleen een financiële vraag. Hiervoor is onder andere een verwijzing naar Preventieve Woonbegeleiding (of naar andere instanties) meer geschikt.

#### *Leger des Heils (Preventieve Woonbegeleiding)*

Preventieve Woonbegeleiding zetten we in voordat een deurwaarder ingeschakeld wordt. Dit traject heeft minder drang en dwang dan bijvoorbeeld ons Laatste kansbeleid. In 2012 verwezen we 31 bewoners door naar het Leger des Heils, om via een begeleiding ontruiming als gevolg van huurschuld te voorkomen. In 2011 ging het om 26 doorverwijzingen. De stijging is te verklaren, doordat er vaak sprake is van multi-problematiek. Onze ervaring is ook dat er een verschuiving plaatsvindt van doelgroep. Naast klanten met een inkomen op bijstandniveau, hebben steeds vaker mensen met een modaal inkomen financiële problemen.

#### *Laatste kansbeleid*

Het Laatste kansbeleid zetten we als laatste schakel in om woningontruiming te voorkomen. Bij een laatste kans krijgen mensen, voor een van te voren afgesproken periode, de mogelijkheid om, onder begeleiding van voor hen relevante instanties, hun leven weer op de rit te krijgen. Veelal is hierbij ook sprake van een vorm van financiële begeleiding.

In 2012 zijn 4 nieuwe cases ontvangen (2011, 8). Van 8 cliënten is deze begeleiding in 2012 positief afgerond (2011, 3). In één situatie is deze begeleiding zonder positief resultaat beëindigd.

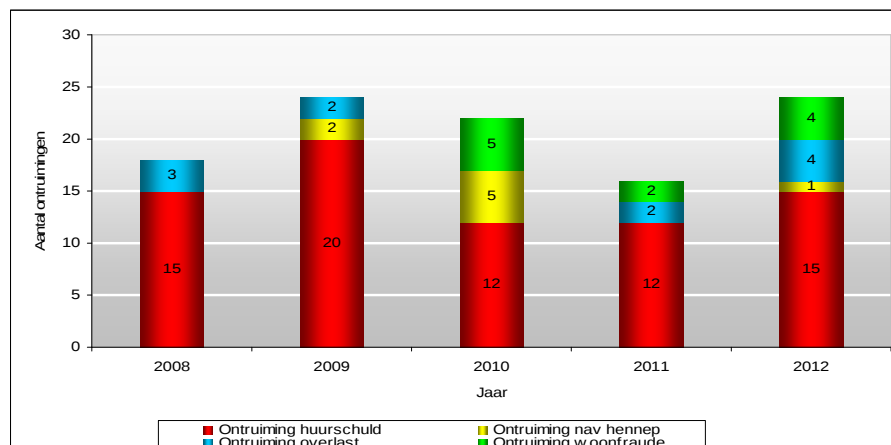
#### *Financiële toetsing*

In 2012 onderzochten wij de mogelijkheid om bij sommige nieuwe huurders gericht te checken of het betalen van de overeen te komen huur tot problemen zou kunnen leiden. Hierbij is vooral gekeken of de nieuwe huurder op moment van tekenen van huurcontract al schulden heeft, waardoor het maandelijks betalen van de huur een lastige opgave kan worden. Begin 2013 besluiten we of en hoe wij deze toets willen toepassen.

#### *Woningontruiming*

Het aantal ontruiming is in 2012 relatief laag gebleven. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de aantallen 'ontruimde' woningen in de afgelopen jaren. Voor het merendeel betreft dit (geplande) ontruiming wegens huurschuld. In de praktijk worden door de huurder regelmatig, vlak voor het geplande ontruimingsmoment, alsnog de sleutels ingeleverd. Daardoor hoeft er geen feitelijke ontruiming met inzet van een deurwaarder en politie, plaats te vinden. Van de in 2012 geplande en doorgevoerde 15 ontruiming door huurschuld, zijn er uiteindelijk slechts 6 met inzet van een deurwaarder en politie geëffectueerd.

Tabel 10: Aantal ontruiming per reden in de periode 2008 - 2012



### 3.2.3 Leefbaarheid

Hieronder geven we een beeld van de diverse projecten rond het thema leefbaarheid.

#### Aanpak Tuinen

Dit jaar gaven we meer aandacht aan de uitvoering van ons groenbeleid om zo het aantal verwaarloosde tuinen te verminderen. Als start stelden de buurtbeheerders een plan van aanpak op om de bewoners ertoe te bewegen hun verwaarloosde tuin op orde te brengen. Elke bewoner dient volgens onze huurvoorwaarden de bij de woning horende tuin passend te onderhouden en zo een bijdrage te leveren aan een goed leefklimaat.

In de praktijk zien we nu dat er vaak een heel verhaal achter zo'n verwaarloosde tuin schuilt. Bewoners hebben geen geld of niet de capaciteit om de tuin op te knappen. Met de focus op het resultaat dat de tuinen goed onderhouden dienen te worden, hebben we in het plan aandacht voor de manier waarop we deze bewoners kunnen stimuleren om dit te doen en waar nodig hen te ondersteunen. Waar sprake is van onwil starten we een juridische procedure om op die manier te zorgen dat de leefbaarheid in buurten zo goed mogelijk op peil blijft.

In 2012 zijn 24 verwaarloosde tuinen aangepakt en opgeknapt. Hierbij werkten we ook samen met Stichting 'MOA – Present'. Zij zet groepen vrijwilligers in bij mensen die dat echt nodig hebben.

#### Buurtteams

In drie gebieden in Apeldoorn werken gemeentelijke buurtregisseurs. Een buurtregisseur heeft als taak om, samen met de verschillende organisaties in een buurt en de bewoners, te werken aan een integraal werkplan voor een leefbare buurt. Samen met de betreffende buurtregisseur is in 2011 een inventarisatie gemaakt van de mogelijkheden om in buurten de samenwerking met netwerkpartners en bewoners te verbeteren. Met als doel realisatie van het plan tot verbetering van de leefbaarheid.

Voor de omgeving van de Aristotelesstraat is een samenwerkingsovereenkomst getekend. Doel daarvan is om met een aantal zorgaanbieders in het buurtcentrum Atrium een passend aanbod te organiseren voor bewoners in de wijk. In dat kader hebben wij deze ruimte beschikbaar gesteld. De bewoners worden minder individueel bezocht, maar uitgenodigd in het Atrium. De begeleiding in deze buurt verschuift van individueel gericht, naar meer collectieve begeleiding.

Overlastsignalen vanuit de wijk Brummelhof resulteerde in een aanpak van die overlast door de gemeente, politie en onze organisatie. De buurtregisseur heeft hiervoor samen met de wijkwerkers een plan van aanpak opgesteld. In 2013 richten wij ons meer op deze buurt, onder andere door collectief de tuinen te laten verbeteren.

### *Buurtontwikkelingsplan Orden*

Samen met de gemeente Apeldoorn, De Woonmensen, Ons Huis en sociale partners ging er veel energie en aandacht naar de wijk Orden. Vanuit de gezamenlijke visie 'Orden weer op orde' zijn verschillende maatregelen in uitvoering gebracht of in voorbereiding. Met onze inzet willen we het leefklimaat in de wijk Orden verbeteren.

De (her)inrichting van de openbare ruimte aan de Eburonenstraat is in nauwe samenwerking met bewoners en een groenbedrijf uitgevoerd.

### *Sprengendorp*

In het Sprengendorp is in de maand juni de presentatie geweest van 'HUIS', verhalen door bewoners vanuit hun voortuin. Een groot aantal bewoners uit het Sprengendorp was betrokken bij de uitvoering. De reacties waren overweldigend. In september volgde een bijeenkomst waarin de DVD en het boekje over dit project gepresenteerd werden. Nieuwe bewoners worden nu ontvangen via een welkomst-bezoek door bewoners, waarbij ook een exemplaar van het verhalenboek wordt uitgereikt.



### *Vogelbuurt*

In de Vogelbuurt is gewerkt aan het herstellen van de sociale veiligheid in de buurt. Een reeks van incidenten maakte dat er extra aandacht is vanuit justitiële hoek. Samen met de gemeente en de politie werken we aan het herstel van de veiligheid in deze buurt.

De intensieve aanpak heeft er in geresulteerd dat de groep (criminele) jongeren geheel in beeld is. Een aantal jongeren is in detentie en een aantal krijgt begeleiding van onder andere de reclassering.

De aanpak en begeleiding van multi-problem gezinnen wordt in speciale casusteams gevolgd. De focus van de gemeente, politie en onze organisatie is gericht op het aanpakken van deze zogenaamde 'onaantastbaren'. Naast de inzet van onze consulent 'Wijk en ontwikkeling', is nu ook onze buurtbeheerder in deze buurt vaker op straat aanwezig.

### *Zuiderpoort*

Diverse klachten over de leefbaarheid in het project dok Zuid, zijn bij ons gemeld. Die klachten gaan over de parkeerdruk, waardoor zorgvoorzieningen slecht te bereiken zijn, overlast veroorzaakt door jongeren in de parkeergarage en slechte herkenbaarheid van de verschillende functies in het gebouw. Aan Hogeschool Saxion hebben wij opdracht gegeven een onderzoek te starten en met verbetervoorstellen te komen. Vierdejaars studenten voeren dit onderzoek uit, waarbij de ZETA-methode (zichtbaarheid, effectiviteit, toegankelijkheid en aantrekkelijkheid van een gebouw) wordt gebruikt. Het onderzoeksrapport is in het 1e kwartaal 2013 gereed.

### *Inzet buurtbus*

De buurtbus is ingezet voor een aantal activiteiten. De aanwezigheid van de bus is primair gericht op het leggen van contact met buurtbewoners. Hierbij ligt de nadruk op het in gesprek raken over de sfeer in de buurt. Wij maken daarbij duidelijk wat wij vanuit onze verantwoordelijkheid te bieden hebben, maar ook wat wij vragen van bewoners. Juist op straatniveau werken we aan het versterken van kleinschalige verbanden.

### *Bijdragen uit het Delphifonds en sponsoring*

In 2012 zijn 22 verzoeken om steun met een bedrag van € 11.000 vanuit ons investeringsfonds 'Delphi' gehonoreerd. Via dit fonds ondersteunen wij bewonersactiviteiten die gericht zijn op het verbeteren van de kwaliteit van de leefomgeving en/of het sociale klimaat in een buurt. Daarnaast hebben we diverse activiteiten in de stad met totaal circa € 21.000 aan sponsorbijdragen ondersteund.

Tabel 11: Bijdragen sponsoring en Delphifonds 2012

| Activiteit                                                                        | Bedrag (€)    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Bijdragen uit Delphifonds                                                         | 11.000        |
| Huisvesting van de Voedselbank                                                    | 8.400         |
| Werkgroep verenzorg, kerstpakketten voor langdurig opgenomen cliënten             | 2.200         |
| Diverse evenementen in wijken                                                     | 5.200         |
| Stichting Leergeld, bijdrage voor activiteiten voor kansarme kinderen             | 1.500         |
| Stichting Jonge vlucht, bijdrage terugkomdag voor vertrekkende jonge Apeldoorners | 1.200         |
| Diverse activiteiten voor verstandelijk beperkten                                 | 2.300         |
| <b>Totaal</b>                                                                     | <b>31.800</b> |

*Burendag*

Er is op zaterdag 22 september uitgebreid aandacht besteed aan de Burendag. Op meer dan 10 locaties waren wij in buurten aanwezig. Opvallend dit jaar was dat de meeste buurten de activiteiten zelf organiseerden en dat wij slechts een faciliterende rol hadden.

*Woonfraude*

In 2012 werkten we verder aan de aanpak van woonfraude. Het onderliggende convenant biedt mogelijkheden tot uitwisseling van gegevens tussen verschillende partijen, zoals sociale dienst en burgerzaken.

In dit verslagjaar zijn 45 nieuwe meldingen, waar mogelijk sprake zou kunnen zijn van woonfraude, ontvangen. Er zijn dit jaar 43 dossiers afgehandeld, wat het volgende resultaat opleverde:

Tabel 12: Resultaten aanpak woonfraude

| Resultaat                        | 2010       | 2011      | 2012      |
|----------------------------------|------------|-----------|-----------|
| Geen fraude                      | 105        | 44        | 18        |
| Huurcontract vrijwillig opgezegd | 35         | 29        | 14        |
| Ontruimingsvonnis uitgesproken   | 5          | 6         | 2         |
| Waarschuwing                     | 3          | 10        | 4         |
| Hennepteelt geconstateerd        | 6          | 0         | 5         |
| Overig                           | 8          | 0         | 0         |
| <b>Totaal aantal dossiers</b>    | <b>162</b> | <b>89</b> | <b>43</b> |

Na het vrijkomen van de woningen is in 2012 één woning in de verkoop gebracht, de overige woningen zijn weer regulier verhuurd.



## > Tuinen brengen natuur de wijk in

**Zeven flats in de wijk Orden krijgen een groenere leefomgeving. In navolging van een renovatie worden nieuwe tuinen aangelegd. Bewoners van de flats aan de Germanenlaan, Eburonenlaan en Chamavenlaan hebben volop meegedacht over het ontwerp.**

'De renovatie is goed verlopen. Het is ontzettend mooi geworden', oordeelt bewoonster Saskia Hendrickx. Ze woont aan de Germanenlaan en liep voorop bij de nieuwe tuinontwerpen. Het idee om bewoners bij het ontwerp van de tuinen te betrekken, kwam dit jaar in een stroomversnelling nadat er budget beschikbaar kwam. 'De Goede Woning vroeg bewoners om ideeën. Er zijn informatieavonden belegd, met wisselende opkomst. Het is een onderwerp dat je interesse moet hebben', zegt Saskia. Ze werkte onder meer op de kinderboerderijen en het Natuurhuis in Apeldoorn. 'Zowel natuur als kinderen hebben mijn belangstelling. Ik wilde graag iets met de omgeving doen, zodat kinderen wat meekrijgen van de natuur.'

### Wensen

Tijdens de avonden hebben bewoners allerlei onderdelen in de tuinen ingetekend. Saskia combineerde die ideeën tot een haalbaar ontwerp. Daarnaast heeft ze eigen ideeën in de ontwerpen verwerkt. Saskia heeft zich eerst gericht op de tuinen bij de flats aan de Germanenlaan. 'Het is een hele puzzel geweest. Je hebt rekening te houden met het budget, met wensen van bewoners en hun kinderen. Bewoners willen graag veel bomen en bloemen, kinderen willen speeltoestellen. Je kunt nooit iedereen tevreden stellen. Ik heb geprobeerd om er zo veel mogelijk in te stoppen.'

Er is ook veel overlegd met hoveniersbedrijf Van Triest, dat de aanleg verzorgt. De tuinen krijgen een wadi: een voorziening die regenwater opvangt en afvoert, zonder het riool te belasten. 'De tuinen krijgen een verschillend karakter', vertelt Saskia. 'In één tuin overheerst de rust, met perkjes en terrasjes. We treffen daar maatregelen om fietsers af te remmen. Een ander gedeelte wordt als moestuin ingericht. Ook is er een plek waar je een hangmat kunt ophangen.'

### Klauterbosje

Pronkstuk is de kindvriendelijke tuin, deels afgeschermd met hagen, zodat kinderen er kunnen voetballen zonder dat de bal de weg oprolt. 'In die tuin is van alles te beleven. Naast bestaande speeltoestellen komen er nieuwe bij. Er komt een soort tunnel en een klauterbosje. Ook komen er bomen bij, waaronder een hazelaar, zodat je de hazelnoten kunt eten', zegt Saskia. 'We brengen de natuur terug in de wijk. Met de juiste beplanting hopen we het aantrekkelijker te maken voor vogels, vlinders en eekhoorns.'

De aanleg van de tuinen begint aan de Germanenlaan. 'Bewoners gaan meehelpen met het weghalen van oud materiaal en het planten van nieuwe planten. Zo drukken we de kosten. Het is gezellig om samen bezig te zijn; dat versterkt de onderlinge contacten. We hopen dat een deel voor de zomervakantie klaar is. Ook zijn we van plan om vogelhuisjes te schilderen en op te hangen.'

### 3.3 Samen werken

Het werken aan waardevol wonen en leven in wijken en buurten in Apeldoorn kan alleen gerealiseerd worden in veelal nauwe samenwerking met andere partners in de stad. Daarom werken wij op verschillende niveaus intensief samen.

#### 3.3.1 Dialoog met de bewoners

##### *Huurdersbelangenvereniging De Sleutel*

Maandelijks voerden wij overleg met het dagelijks bestuur van de Huurdersbelangenvereniging. Zij wordt geïnformeerd over alle belangrijke zaken die onze huurders aangaan en ontwikkelingen binnen onze sector en onze organisatie in het algemeen. De directeur-bestuurder woont altijd een deel van de vergadering bij en daarnaast worden verschillende medewerkers uitgenodigd, zodat thematische informatie uit eerste hand wordt verstrekt. Op diverse onderwerpen is goedkeuring of een advies gevraagd en verkregen.

Tijdens het reguliere overleg zijn onder andere de volgende thema's en onderwerpen aan de orde gekomen:

- De begroting 2013 en het jaarverslag over 2011
- De huurverhoging per 1-7-2012
- De herijking van ons Ondernemingsplan 2010-2014
- Het regeringsbeleid, met name ook de effecten van het Lente- en Regeerakkoord
- Onze vastgoedstrategie
- Het thema scheiding van wonen en zorg
- Diverse onderhoudsprojecten met ook het sociaal plan voor het project Rietzangerweg
- Woonlasten en het woningwaarderingssysteem
- Ons servicekostenbeleid
- Klachtenmanagement

##### *Bewonerscommissies en Bewonersgroepen*

De vergaderingen van de Bewonerscommissies van De Sleutel worden door een consulent wijk en ontwikkeling en/of buurtbeheerder van onze organisatie bezocht.

Naast de formele bewonersgroepen zijn er ook bewoners actief bij andere activiteiten die mede door ons worden georganiseerd.

##### *Geschillencommissie voor onze klanten*

De commissie bestaat uit 5 leden en de samenstelling was als volgt:

Tabel 13: Samenstelling geschillencommissie

| Naam                    | Functie    | Namens          | Aftredend per | Hernoembaar |
|-------------------------|------------|-----------------|---------------|-------------|
| Dhr. B. Schelhaas       | Voorzitter | n.v.t.          | 29-2-2016     | Eénmaal     |
| Dhr. J. Smit            | Lid        | De Sleutel      | 31-12-2013    | Nee         |
| Dhr. H. Vosselman Bosch | Lid        | De Sleutel      | 31-12-2015    | Nee         |
| Dhr. B. Versteeg        | Lid        | De Goede Woning | 31-12-2012    | Nee         |
| Mw. S. Ilyas-Uz         | Lid        | De Goede Woning | 31-12-2013    | Eénmaal     |

De procedure voor invulling van de, per 1 januari 2012 vrijgekomen, voorzittersfunctie is eind 2011 gestart. Per begin 2012 was die functie nog niet vervuld, zodat dhr. Versteeg als waarnemend voorzitter is opgetreden. Uiteindelijk is per 1 maart 2012 de heer mr. E.H.H. Schelhaas tot voorzitter benoemd. Aan het eind van 2012 was de zittingstermijn van de heer Versteeg, lid namens De Goede Woning, afgelopen. De heer Versteeg was herbenoembaar en is voor een tweede zittingstermijn benoemd.

De commissie werkt op basis van een reglement dat tot stand is gekomen in samenspraak met de huurdersbelangenvereniging De Sleutel. De commissieleden krijgen een onkostenvergoeding voor de bijeenkomsten die men bijgewoond heeft. De commissie is in 2012 vijfmaal bijeen gekomen.

Eind 2012 heeft de commissie haar werkzaamheden over dat jaar geëvalueerd. Geconstateerd werd dat het aantal aanhangig gemaakte geschillen in 2012 laag was en zeker lager dan de voorgaande jaren. Mogelijk leidde de goede dienstverlening tot een hogere klanttevredenheid. Er was geen sprake van een duidelijke trend in de aard van de geschillen, al lijkt het dat de geschillen wel een meer juridisch karakter krijgen.

Ook in 2012 zijn alle door de commissie uitgebrachte adviezen door de bestuurder overgenomen. In het jaarlijks gesprek van de commissie met de bestuurder zijn enkele procesverbeteringen afgesproken. Daardoor kan de commissie beter en sneller de kern van het geschil en de standpunten van beide partijen daarin tot zich nemen. Voorts besteden we bij de afhandeling van klachten/geschillen, richting bewoners nog meer aandacht aan een heldere en draagkrachtige motivering.

Tabel 14: Geschillen behandeld door de geschillencommissie 2008 - 2012

| Jaar | Ontvangen verzoeken | Commissieadviezen                |                                    |                          |                                             |
|------|---------------------|----------------------------------|------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------|
|      |                     | Door De Goede Woning afgehandeld | Door commissie opgestelde adviezen | Door bestuur overgenomen | Door bestuur (gemotiveerd) niet overgenomen |
| 2008 | 9                   | 5                                | 4                                  | 4                        | 0                                           |
| 2009 | 7                   | 6                                | 1                                  | 1                        | 0                                           |
| 2010 | 13                  | 4                                | 7                                  | 7                        | 0                                           |
| 2011 | 18                  | 8                                | 10                                 | 10                       | 0                                           |
| 2012 | 8                   | 5                                | 5                                  | 5                        | 0                                           |

Ultimo het jaar ontvangen verzoeken zijn in het daarop volgende jaar besproken en afgehandeld.

### 3.3.2 Samenwerking met zorg- en welzijnsorganisaties

#### Woonservicegebieden

Rond de woonzorgcentra Mandala en Talma Borgh werken we, met zorg- en welzijnsorganisaties, nauw samen aan een passend welzijnsaanbod voor bewoners. Voor beide gebieden zijn activiteiten-programma's opgesteld. Wij wijzen onze oudere huurders in die gebieden op dat aanbod. Verder is in beide gebieden een informatiepunt gestart. Vrijwilligers geven hier informatie over zorg, welzijn en wonen.



#### Samen Op Dreef

In 2011 bundelden, op ons initiatief, een aantal bestuurders van Apeldoornse organisaties hun krachten. Zij maken zich zorgen om de (betaalbaarheid van) de zorg. De gedachte is dat, als medewerkers in een gebied anders met elkaar samenwerken én meer aansluiten bij behoeften en talenten van mensen, de aanspraak op (dure) zorg minder wordt.

Uitvoerende medewerkers van een verscheidenheid aan organisaties<sup>5</sup> die werkzaam zijn in de wijk De Matendreven hebben in 2012 verschillende (samen)werkwijzen uitgeprobeerd.

In een complex zijn huisbezoeken gedaan. Er is een manier gevonden om meer en beter gebruik te maken van elkaars netwerk. Iedereen heeft cases ingebracht en besproken. Dit leverde veel bruikbare en innovatieve oplossingen en korte lijnen op. Er is een 'zelfredzaamheidscheck' ontwikkeld. Het is een alternatief voor de intakeformulieren die de verschillende instanties gebruiken. Daarnaast wordt langzamerhand duidelijk wat de verschillende medewerkers van hun organisaties nodig hebben om enerzijds gebiedsgericht te werken én anderzijds bewoners/cliënten beter te kunnen bedienen. Uitgangspunt bij dit laatste is: mensen meer aanspreken op hun kunnen en eigen verantwoordelijkheid.

<sup>5</sup> De Goede Woning, Verian, Wisselwerk, MD-Veluwe, Gemeente (wmo-loket), Riwis, Atlant (Berghorst), De Goede Zorg (Matenhof) en het Schakelpunt (coördinatiepunt van 24 organisaties van vrijwilligers)

### *Community art*

Op diverse plekken in de stad zetten we kunst in. We zien kunst niet als doel maar als middel om te werken aan verbinding. We willen mensen verbinden aan hun directe woonomgeving en verbinding tussen buurtbewoners bevorderen. Hiervoor hebben wij contacten met de lokale partijen Markant en Mudanthe, met enkele beeldende kunstenaars uit Apeldoorn en nemen wij deel aan het platform CultuurLAB Gelderland.

Dit jaar is het project 'Kunst in de flat Aristotelesstraat' afgerond, het project 'Huis in Sprengendorp' is uitgevoerd en in de Eburonenstraat zijn de portieken opgefleurd.

## 3.3.3 Samenwerking met de gemeente

### *Sluitende Buurtaanpak*

Samen met de gemeente en maatschappelijke organisaties zijn we partner in het project 'Sluitende Buurtaanpak'. Interne processen zoals de aanpak van overlast en Laatste kans beleid stemmen we in veel casussen af met de sociale partners in de stad. De aanpak van multi-problem situaties vraagt soms om een onorthodoxe aanpak en afstemming.

### *Stadsdeelplannen*

In alle stadsdelen van Apeldoorn wordt uitvoering gegeven aan de opgestelde stadsdeelplannen. Wij nemen deel aan de stadsdeeloeverleggen, waar de voortgang van die plannen wordt bewaakt. In 2012 waren we betrokken bij de totstandkoming van de toekomstagenda van Noordwest en Zuidoost Apeldoorn. Vanuit beide stadsdelen horen we, via de gemeente, de wensen vanuit de wijk. Bij het opstellen van het stadsdeelplan maken we de afweging waar onze corporatie een bijdrage wil/kan leveren.

### *Project Talent*

De gemeente Apeldoorn is het project 'Talent' gestart. Dit project is gericht op mensen die zowel een inkomensvoorziening als een WMO- of AWBZ-begeleidingsindicatie, hebben. Het doel hiervan is om kleinschalig in de buurt 'meedoen'-plekken te realiseren, gericht op mensen met een zorgvraag en met een grote afstand tot de reguliere arbeidsmarkt.

We stellen diverse mogelijke locaties beschikbaar, zoals gebruik van het Atrium in de wijk Zevenhuizen, aanpak van het openbaar groen in twee buurten en inzet van de locatie Spechtweg-Finse School.

## 3.3.4 Volkshuisvestelijke keten en deelnemingen

### *'De Goede Woning projectontwikkeling Apeldoorn' bv*

Deze 100% dochteronderneming van onze organisatie is enkele jaren geleden ingezet voor het gezamenlijk met andere marktpartijen ontwikkelen van bouwprojecten. Gegeven de veranderende (fiscale) regelgeving voor corporaties is die inzet momenteel niet meer aan de orde. Eind 2012 is het besluit gevallen deze bv te liquideren. De effectuering daarvan zal in 2013 plaatsvinden. In financiële zin is de verslaglegging over 2012 geconsolideerd in het jaarverslag van onze corporatie.

### *Stichting 'Verenigde Samenwerkende Woningcorporaties' (VSW)*

VSW is een langlopend samenwerkingsverband met onze Apeldoornse collega-corporaties Ons Huis, De Woonmensen en Sprengenland Wonen uit Eerbeek/Loenen. In 2012 is vooral samengewerkt bij het nadenken over en bespreken van de voorstellen over de met de gemeente Apeldoorn te maken Prestatieafspraken, uiteindelijk resulterend in een hernieuwd bod van de corporaties aan de Apeldoornse samenleving. Belangrijke politieke besluiten, in 2012 opgenomen in het Lenteakkoord en later het Regeerakkoord, zorgden voor een nadere herijking van de beoogde afspraken. Verwacht wordt dat die afspraken en het corporatiebod aan de Apeldoornse samenleving nu in de eerste helft van 2013 afgerond en gecommuniceerd kunnen worden. De gemeente verwacht voor de zomer van 2013 de woonagenda te bespreken in de politieke markt. De concept prestatieafspraken dienen afgestemd te worden op de woonagenda.

*Stichting 'Woonkeus'*

In dit samenwerkingsverband werken de in de regio Stedendriehoek (de gemeenten Apeldoorn, Deventer, Voorst en Zutphen) werkzame woningcorporaties samen. Het doel is de woonruimteverdeling conform de in de regio vastgestelde verordeningen uit te voeren. Daarnaast wordt ook de lokale uitvoering van woonruimteverdeling desgewenst ondersteund. Ook in 2012 is verder gewerkt aan de participatie van andere in het werkgebied werkzame corporaties binnen deze woonruimteverdeling, waarvoor ook concrete afspraken zijn gemaakt.

In 2011 zijn voorstellen tot aanpassing van de toewijzingscriteria regionaal besproken en daarna vastgesteld. Aandachtspunt was ook de toepassing, wijze van registratie en de monitoring van de effecten van de EU-maatregelen op de woningtoewijzing.

Dit samenwerkingsverband brengt jaarlijks een eigen verslag over haar activiteiten uit.

*Stichting 'Beheer Woonwagens en standplaatsen Apeldoorn' (BWSA)*

Deze stichting beheert, namens de in VSW-verband samenwerkende corporaties, de woonwagens en standplaatsen die, vooral in 2006 en 2007 van de gemeente zijn overgenomen. In latere jaren zijn ook nieuw ontwikkelde woonwagenlocaties bij BWSA in beheer genomen. Binnen deze stichting is een specifiek onderdeel van de corporatieactiviteiten van de deelnemende corporaties afgezonderd, waardoor de activiteiten langs één gezamenlijke beleidslijn vorm en inhoud krijgen.

We dragen bij in het negatieve exploitatieresultaat 2012 van BWSA. Op bestuurlijk niveau werd in 2012 bekeken of en op welke wijze het jaarlijks negatieve BWSA-resultaat naar een sluitend geheel gebracht kan worden. Diverse maatregelen tot kostenreductie zijn onderzocht en worden in 2012/2013 doorgevoerd.

*Stichting 'Absent' (Paraat)*

Samen met twee Apeldoornse collega-corporaties participeren wij in deze stichting. De activiteiten van deze stichting, personenalarmering met eventueel noodzakelijk zorgopvolging, zijn door de stichting in september 2012 aan een zorgorganisatie overgedragen. Als gevolg daarvan is ook de stichtingsnaam gewijzigd in stichting 'Absent'. Daarnaast is besloten de stichting te liquideren. Effectuering van dat laatste besluit zal echter pas kunnen zodra de financiële afwikkeling van de verkoop, uiterlijk in 2014, volledig is afgerond. Vooruitlopend op de liquidatie is in 2013 al een deel op de door ons verstrekte lening afgelost.

*Coöperatie 'Smart finance' b.a.*

In 2009 hebben we ons bij deze coöperatie aangesloten. Deze coöperatie maakt onderdeel uit van een structuur die in het leven is geroepen om de Startersrenteregeling in de markt te zetten. Die structuur en de regeling zelf zijn door diverse instanties, waaronder het ministerie van WWI en de AFM, beoordeeld en bij allen positief ontvangen. De Startersrenteregeling zetten wij in om de verkoop van woningen in vooral het starterssegment te faciliteren. Deze regeling draagt bij in de rentelasten van deelnemende woningkopers rond de financiering van de door hen aangekochte woning, gekoppeld aan de inkomensontwikkeling van die kopers. In 2012 hebben we in twee gevallen een woning verkocht met gebruik making van deze regeling.

*'Woningnet' NV*

In deze organisatie, die diensten verleent bij het digitaal aanbieden van beschikbare woonruimte, participeren we met een kleine deelname in het aandelenkapitaal.

*'Wooninvesteringsfonds' (WIF)*

Door de verkoop in 2009 van enkele honderden woningen uit ons bezit aan het WIF, werden we ook lid van die vereniging. We hebben een A-lidmaatschap op basis van het aantal in ons bezit zijnde certificaten, dat we bij genoemde verkoop hebben ontvangen. In 2011 en 2012 drongen we binnen de daartoe geëigende organen van het 'WIF' aan om zicht te geven op het moment van aflossen van de certificaten. De ontwikkelingen in de verkoopmarkt en de effecten daarvan voor het WIF, hebben aanzienlijke invloed op de waarde van onze certificaten. In de waardering per eind 2012 hielden wij daarmee rekening.

*'duurzame energie Apeldoorn' (deA)*

In 2012 namen we 2 participaties in deze energiecoöperatie. Die participaties zijn onderdeel van het ledenkapitaal van deA. deA zet zich in om op een duurzame wijze de energieproductie en -afname van haar leden, in Apeldoorn vorm te geven. De feitelijke activiteiten van deA zijn eind 2012 van start gegaan.

*Overig*

Naast bovengenoemde verbindingen participeren we in een aantal Verenigingen van Eigenaren, ontstaan bij de verkoop van delen van ons bestaand bezit, maar ook bij nieuw ontwikkelde projecten.

*Tabel 15: Overzicht van de verbindingen in 2012 en de daaruit voortkomende geldstromen*

| Verbindingen                                        | Rechtsvorm | Deelname | Inbreng<br>(€) | Lening u/g<br>(€) | Rek. Courant<br>(€) | Verbinding in<br>2012 |                |
|-----------------------------------------------------|------------|----------|----------------|-------------------|---------------------|-----------------------|----------------|
|                                                     |            |          |                |                   |                     | Lasten<br>(€)         | Baten<br>(€)   |
| VSW (Vereniging Samenwerkende Woningcorporaties)    | Stichting  | 0%       | 0              | 0                 | 0                   | 66.261                | 0              |
| Woonkeus                                            | Stichting  | 0%       | 0              | 0                 | 0                   | 156.824               | 0              |
| BWSA (Beheer woonwagens en standplaatsen Apeldoorn) | Stichting  | 0%       | 0              | 0                 | 295.200             | 306.903               | 606.751        |
| De Goede Woning Apeldoorn Projectontwikkeling BV    | BV         | 100%     | 18.151         | 0                 | 0                   | 28.367                | 0              |
| Absent (Paraat)                                     | Stichting  | 0%       | 0              | 176.470           | 0                   | 12.117                | 5.201          |
| Woningnet N.V.                                      | N.V.       | 0,02%    | 1.070          | 0                 | 0                   | 0                     | 0              |
| WIF (Wooninvesteringsfonds)                         | Vereniging | 0%       | 0              | 6.000.000         | 0                   | 0                     | 279.642        |
| Coöperatie Smart Finance B.A.                       | Coöperatie | 0%       | 15.000         | 226.606           | 0                   | 0                     | 0              |
| Coöperatie deA U.A.                                 | Coöperatie | 0%       | 50             | 0                 | 0                   | 0                     | 0              |
| Verenigingen van eigenaren (28 VVE's)               | Vereniging |          | 0              | 0                 | 6.000               | 293.143               | 0              |
| <b>Totaal</b>                                       |            |          | <b>34.271</b>  | <b>6.403.076</b>  | <b>301.200</b>      | <b>863.615</b>        | <b>891.594</b> |



Bouwen, verbouwen  
en onderhoud

## 4 Bouwen, verbouwen en onderhoud

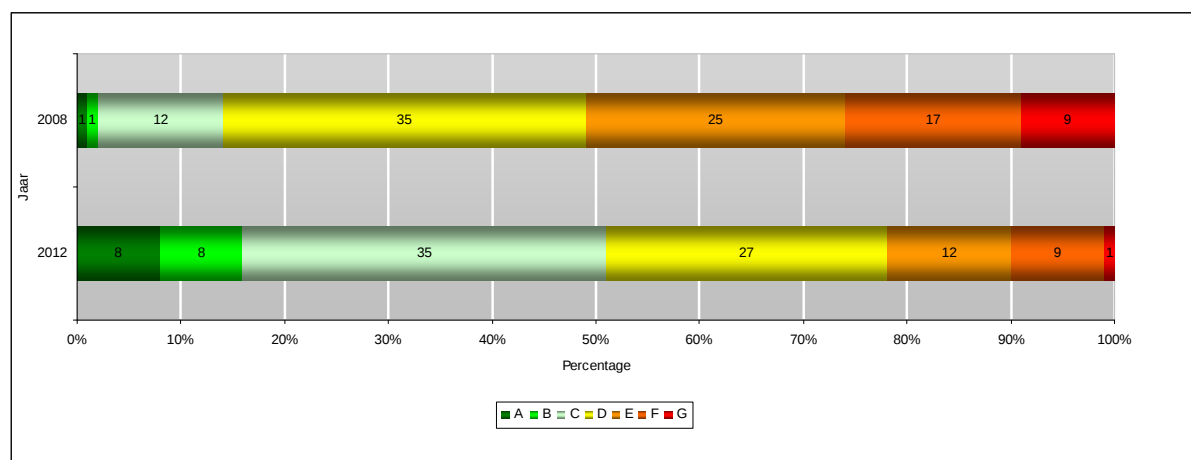
### 4.1 Vastgoedbeheer

#### 4.1.1 Duurzaamheid

##### Energielabels

Met de gerealiseerde maatregelen konden we in 2012 weer een positieve bijdrage aan de energietische staat van onze vastgoedportefeuille leveren. In onderstaande grafieken is de ontwikkeling van de energielabels van onze woningvoorraad, vanaf het 'nul'-metingsjaar 2008, weergegeven.

Figuur 4: Ontwikkeling energielabels 2008 - 2012



##### CO<sub>2</sub>-reductie

Het uitgevoerde onderhoud in 2012 en de oplevering van de nieuwbouwwoningen aan de Herderweg/Ooiweg hebben ook in dit jaar een positief effect gehad op het reduceren van CO<sub>2</sub>-uitstoot. De in de projecten en in het planmatig onderhoud getroffen maatregelen, zorgden er voor dat onze huidige vastgoedportefeuille per eind 2012 verantwoordelijk was voor circa 25.000 ton CO<sub>2</sub>-uitstoot. Ten opzichte van de 'nul'-meting in 2008 (circa 34.500 ton) staat de reductieteller dus op ruim 27%.

##### Zonnepanelen Calypsostraat

De drie Apeldoornse corporaties leverden in 2009, aan de Calypsostraat, een zestal vergelijkbare appartementengebouwen op. Aangezien de projectleiding toen in handen was van onze collega-corporatie Ons Huis, is besloten om het onderzoek naar een rendabel PV-systeem op de platte daken van deze gebouwen ook weer gezamenlijk op te pakken. Daarbij werd beoogd gebruik te kunnen maken van EU-subsidiemogelijkheden, hetgeen ook is gelukt.

De hoeveelheid zelf op te wekken elektriciteit voorziet in het verbruik dat de installaties voor de algemene voorzieningen (liften, hydrofoor e.d.) nodig hebben. In hoeverre de bewoners van deze appartementen hiervan mogelijk zouden kunnen meeprofiten, wordt nog onderzocht.

Plaatsing, beheer en onderhoud van een zestal PV-systemen is, na marktuitleg, door de gezamenlijke corporaties aan één derde partij uitbesteed. Naast het plaatsen van 2 PV-systemen op onze gebouwen, samen 44 appartementen, wordt per gebouw een informatiedisplay in de centrale toegangshal geplaatst.



*De droom van Kerschoten (KEN, Kerschoten energie neutraal)<sup>6</sup>*

Hoe de energieneutrale wijk Kerschoten er precies uit komt te zien, hangt af van de keuzes die gebruikers, bewoners en andere betrokkenen gaan maken. Het toekomstbeeld dat KEN voor ogen heeft is een wijk met cultureel erfgoed, laagbouw, scholen, een winkelcentrum, kantoren en bedrijven, ruim opgezet, groen en met veel water. De woningen en gebouwen zijn geïsoleerd en vaak voorzien van zonnepanelen, zonneboilers of warmtepompen. Er zijn bijvoorbeeld elektrische oplaadpunten en in het wijkcentrum is een speciale energie-informatiehoek ingericht. Energie maakt standaard deel uit van lesprogramma's op de scholen. Bewoners vinden duurzaamheid in hun wijk en hun gedrag belangrijk. Ze dragen dit ook uit. Kerschoten is een voorbeeldproject, in Apeldoorn, regionaal en landelijk. Medio 2013 wordt het eindrapport, een gebiedsgericht ontwikkelplan gericht op een energieneutrale wijk (Kerschoten), opgeleverd.

*Subsidies*

In 2012 konden we geen gebruik meer maken van de fiscale EIA-subsidies. Wel vroegen we Europese subsidie aan in het kader van het project Calypsostraat in Zuidbroek. De gemeente heeft in 2006 EU-subsidie aangevraagd op duurzame bouw in Zuidbroek. Om in aanmerking te komen voor deze subsidie moet een EPC op duurzame bouw worden gehaald van 0,64. Met het plaatsen van zonnepanelen op de daken van ons complex Calypsostraat dragen we hieraan bij. De toegezegde subsidie bedraagt € 42.000.

Voor ons groot-onderhoudsproject Schilderskwartier is op 17 december 2012 ingeschreven op de 'Energiesprongsubsidie' van Platform31. Deze subsidie kan worden aangewend bij verbeteringsprojecten waarbij het energieverbruik met 80% wordt gereduceerd. Door met een viertal clusters (totaal 188 woningen) in te schrijven kunnen we mogelijk gebruikmaken van € 1.000.000 subsidie op dit project.

#### 4.1.2 Onderhoud

*Mutatie- en reparatieonderhoud*

Zowel het mutatieonderhoud als het reparatieonderhoud laten grote overschrijdingen zien ten opzichte van de begroting. Bij het reparatieonderhoud is bij het opstellen van de begroting uitgegaan van 9.000 verzoeken met een gemiddelde van € 210 per reparatie. Feitelijk zijn er ruim 10.000 reparatieverzoeken geweest met een gemiddelde kostprijs € 230.

Op de post mutatieonderhoud worden de reguliere mutatiekosten geboekt, maar ook de individuele woningverbeteringen. Bij mutatie was regelmatig de slechte staat van de woning oorzaak van een langere leegstand. Om de woning beter verhuurbaar te maken en de leegstand tegen te gaan, is er voor gekozen om in vooral de oudere complexen meer dan het gebruikelijke mutatieonderhoud uit te voeren. De gemiddelde kosten per woning komen daarmee circa € 500 per mutatie hoger uit dan begroot.

Voor de individuele woningverbeteringen was in de begroting rekening gehouden met 70 woningen, in werkelijkheid zijn er in dit verslagjaar 96 individuele woningen verbeterd.

*Beheer woonwagenlocaties*

Het beheer en onderhoud van woonwagenlocaties was ook dit verslagjaar ondergebracht bij de Stichting Beheer Woonwagens en Standplaatsen Apeldoorn. In 2012 is een kleine locatie met standplaatsen voor twee woonwagens opgeheven. Die grond staat als bouwgrond te koop. Dit is overeenkomstig het beleid om locaties waar twee of minder standplaatsen verhuurd worden, niet meer in exploitatie te houden.

<sup>6</sup> KEN is een deelproject in de wijk Kerschoten in Apeldoorn, gestart als onderdeel (bestaande wijk) van het landelijk pilotproject Gebieden Energie Neutraal (GEN). Het GEN-project beoogt de ontwikkeling van energieneutrale wijken tot stand te brengen.

*Planmatig onderhoud*

De uitvoering van het planmatig onderhoud is in 2012, op werkzaamheden in een aantal complexen na, volledig uitgevoerd. Eén van deze complexen ligt aan de Fabianusstraat, waarbij het verkrijgen van een welstandsvergunning voor het vervangen van daken problemen opleverde. Deze plannen worden nu voor uitvoering in 2014 gereed gemaakt.

In het complex Debussylaan zijn de geplande werkzaamheden gesplitst. De buitenwerkzaamheden zijn in 2012 uitgevoerd en de keukenrenovaties zijn doorgeschoven naar 2013. Ook in het complex Het Kasteel zijn de binnenactiviteiten doorgeschoven naar 2013. De projecten aan de Wilhelmina Druckerstraat lopen deels door in het jaar 2013. Het betreft hier buitenschilderwerk en binnenrenovaties.

In verband met het aansluitend uitvoeren van het aankoppelen op het bestaande warmtenet van Ibisplein, zijn de voor 2012 geplande werkzaamheden aan het appartementengebouw aan de Adelaarslaan doorgeschoven naar 2013.

### 4.1.3 Onderhoud en (complexgewijze) verbeteringen

Tabel 16: Onderhoudsprojecten 2012

| Complex              | Fase             | Woningen                                   |
|----------------------|------------------|--------------------------------------------|
| 32 Gaasterland       | Gereed           | 30 eengezinswoningen                       |
| 33 Ibisplein         | Gereed           | 68 appartementen                           |
| 14 Vogelbuurt        | In uitvoering    | 200 eengezinswoningen                      |
| 27 Verdiplein        | In uitvoering    | 25 eengezinswoningen                       |
| 35 Sprengerparklaan  | In uitvoering    | 141 appartementen                          |
| 29 Schilderskwartier | In voorbereiding | 183 eengezinswoningen en 10 duplexwoningen |
| 51 Kerschoten        | In voorbereiding | 92 eengezinswoningen                       |
| <b>Totaal</b>        |                  | <b>749 woningen</b>                        |

#### *Vogelbuurt, complex 14, 200 eengezinswoningen*

Dit project is in september 2011 gestart. Inmiddels zijn 152 woningen geheel uitgevoerd en opgeleverd. De deelname aan het binnenonderhoud (87% van de huishoudens) is beduidend hoger dan bij de aanname van het projectplan werd verondersteld. Door de vertraging van de werkzaamheden aan het project Sprengerparklaan (complex 35) en het uitstel van de start van het project Schilderskwartier (complex 29) konden de werkzaamheden aan dit project in de Vogelbuurt versneld uitgevoerd worden. Naar verwachting wordt het projectbudget met bijna 7% overschreden. De oorzaak ligt in de luxe opties die bewoners kiezen tegen eenmalige betaling, of tegen een huurverhoging. Dit leidt voor ons tot extra voorfinanciering op dit project. De verwachting is dat het gehele werk rond april 2013 wordt afgerond.



#### *Verdiplein, complex 27, 25 eengezinswoningen*

Het groot-onderhoudsproject is in maart 2012 gestart. De verbeteringen zijn inmiddels grotendeels uitgevoerd. Het deelnamepercentage aan het binnenonderhoud ligt bij dit complex rond de 75%. Bij 50% van de woningen wordt de oude cv-ketel vervangen door een HR-ketel, of komt er een complete nieuwe cv-installatie in de woning. De asbesthoudende golfplaten van de bergingen zijn gesaneerd en het pannendak is vervangen. Begin 2013 zullen alle werkzaamheden gereed zijn.



#### *Schilderskwartier, complex 29, 183 eengezinswoningen en 10 duplexwoningen*

Het onderhoud aan dit complex vindt plaats in de vorm van co-creatie, waarbij een brede groep van stakeholders (waaronder vooral bewoners en gemeente) betrokken is bij het opstellen van het

uiteindelijke projectplan. Zeer belangrijk hierbij is de woonlastengarantie die bewoners moeten krijgen wanneer het mogelijk blijkt de woning op energieneutrale wijze te renoveren.

Nadat in het eerste halfjaar de wensen van de betrokken stakeholders en onszelf zijn geïnventariseerd, is er een open inschrijving geweest voor geïnteresseerde coalities. Hierop hebben we 30 reacties ontvangen. Daaruit zijn, door een jury van bewoners, stakeholders en medewerkers van onze organisatie, 10 coalities geselecteerd.

Deze coalities gaven in juli een presentatie, waarna een verdere selectie is gemaakt. Omdat het een open en transparant proces is, zijn beelden van deze dag met een live-streaming via de website van het project Schilderskwartier te zien geweest.

Eind oktober 2012 hebben de coalities van 'Duurzaam naar Huurzaam', 'Energiesprong Orden' en de 'Kwartiermakers' hun voor dit project uitgewerkte aanbod, aan een panel van deskundigen gepresenteerd. Helaas bleek geen van de plannen geheel aan de gestelde randvoorwaarden te voldoen. Afsproken was om alleen plannen aan de bewoners te presenteren, wanneer onze organisatie volledig achter die plannen staat. Dat was op dat moment niet het geval, reden waarom de geplande bewonersavond van oktober afgelast is.

Bij het plan van de coalitie van 'Duurzaam naar Huurzaam' bleken aanpassingen op het financiële vlak niet mogelijk te zijn. Dit plan viel daardoor in zijn geheel af. Voor de twee resterende plannen bleken aanpassingen wel mogelijk, waardoor de plannen opnieuw beoordeeld konden worden. Op die onderdelen waarop de plannen niet voldeden, zijn vervolgspraken gemaakt met de twee overgebleven coalities. Medio december 2012 zijn de bijgestelde plannen aan onze organisatie aangeboden. Een deskundig panel beoordeelt begin 2013 of nu wel aan de gestelde randvoorwaarden wordt voldaan. Dan zal duidelijk worden of de ambitie van een energieneutrale renovatie haalbaar is.

#### *Gaasterland, complex 32, 30 eengezinswoningen*

Naast de gebruikelijke werkzaamheden als vervanging van de badkamer, keuken en het toilet kregen deze woningen een nieuwe isolerende schil. Daardoor ondergingen deze woningen uiterlijk een behoorlijke facelift.

Dit project is eind oktober 2012 opgeleverd. De bewoners zijn zeer tevreden over het eindresultaat en zijn weer trots om in deze wijk te wonen.

Het budget is met 13% overschreden. Dit werd veroorzaakt doordat tijdens de rojectuitvoering besloten is om de bestaande kunststof kozijnen alsnog te vervangen, waardoor meer eenheid in de uitstraling van de woning verkregen wordt. Ook de aanbesteding viel hoger uit dan van tevoren was ingeschat.



#### *Sprengparklaan, complex 35, 141 appartementen*

In 2012 is het onderhoudswerk aan de binnenzijde van alle appartementen afgerond en opgeleverd. Veel woningen zijn weer voorzien van een nieuwe keuken, douche en toilet. Een aantal appartementen had nog geen cv. De meeste bewoners kozen er nu voor, tegen een huurverhoging, om een cv-installatie aan te laten leggen.

De werkzaamheden aan de buitenschil zijn, op bevel van de rijksoverheid stilgelegd, omdat vleermuizen aanwezig blijken te zijn. In 2013 start een nader onderzoek naar de vleermuisenpopulatie. We hopen dat we in de loop van 2013, na het nemen van juiste maatregelen, de werkzaamheden weer kunnen opstarten. De bewoners zijn geïnformeerd over de huidige stand van zaken. Daarbij is aangegeven dat nog niet duidelijk is wanneer de werkzaamheden hervat kunnen worden.

#### *Ibisplein, complex 33, 68 gestapelde voormalige aanleunwoningen*

Op vrijdag 16 september 2011 is het werk aan de 68 woningen aan het Ibisplein feestelijk gestart. Een klein jaar later op vrijdag 7 september 2012 is het werk aan de Ibisplein woningen afgesloten. Bijzonder aan het project is de plaatsing en inwerkingstelling van een nieuw ketelhuis met pelletinstallatie. Dit ketelhuis voorziet in de warmtelevering van de 68 woningen Ibisplein/ Eendenweg en gaat in 2013 ook de 38 aanleunwoningen aan de Adelaarslaan voorzien van



warmte. We nemen energie- en milieudoelstellingen serieus en hebben met deze voorziening, die CO<sup>2</sup> neutraal is, een primeur in de bestaande sociale woningbouw. In de toren is op de begane grond voor belangstellenden een informatieruimte ingericht. Het project is een aanwinst voor jongeren die er nu gehuisvest worden.

*Orden, complex 49, 184 appartementen*



De uitvoering van het buitenonderhoud aan de appartementen is begin 2011 gestart. In het eerste kwartaal van 2012 zijn de laatste nieuwe entrees opgeleverd. Hiermee was het bouwkundige werk aan de appartementen volledig afgerond. De woningen zijn geïsoleerd en zijn van een E/F naar een C energielabel gebracht. In het voorjaar van 2012 is gestart met de aanpak van de woonomgeving. Die werkzaamheden zijn in het najaar van 2012 opgeleverd en het gebied rond de flats onderging een ware metamorfose. Er zijn speelveldjes voor de kinderen, een moestuin en het is voor bewoners weer plezierig om er te vertoeven.

*Tabel 17: Specificatie onderhoud en investeringen in de bestaande woningvoorraad 2012*

| Soort onderhoud                              | € (x 1.000) | € (x 1.000)   |
|----------------------------------------------|-------------|---------------|
| Reparatiekosten                              | 2.408       |               |
| Mutatieonderhoud                             | 3.209       |               |
| <b>Totaal dagelijks onderhoud</b>            |             | <b>5.618</b>  |
| Contractonderhoud                            | 1.238       |               |
| Planmatig onderhoud                          | 6.359       |               |
| Overige lasten onderhoud                     | -10         |               |
| <b>Totaal planmatig onderhoud</b>            |             | <b>7.587</b>  |
| <b>Totaal onderhoud t.i.v. het resultaat</b> |             | <b>13.204</b> |
| Verbeteringen binnenkant                     | 2.821       |               |
| Verbeteringen buitenkant                     | 9.478       |               |
| Energetische maatregelen                     | 3.141       |               |
| <b>Totaal geïnvesteerd</b>                   |             | <b>15.441</b> |
| <b>Totale uitgaven in bestaande voorraad</b> |             | <b>28.645</b> |

## 4.2 Planontwikkeling

### Algemeen

Het project 'Vrij en dichtbij' was in 2012 het enige project dat onderhanden en opgeleverd is. Daarmee voegden we weer 50 huurwoningen aan onze voorraad toe. Daarnaast werden in dat project 26 koopwoningen gerealiseerd. In 2012 is er geen nieuw project in aanbouw genomen.

De afzet van een aantal koopwoningen in het al eerder opgeleverde project Vellertheuvel stagneerde door de slechte situatie in de vastgoedmarkt. Daarom hebben we besloten de niet verkochte woningen alsnog in het huursegment te positioneren.

### 4.2.1 Opgeleverde projecten

Tabel 18: Projecten opgeleverd in 2012

| Project                          | Aantal huurwoningen | Aantal koopwoningen | Aantal parkeerplaatsen | Opmerkingen                                                              |
|----------------------------------|---------------------|---------------------|------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Vrij en Dichtbij (Herderweg e.o) | 50                  | 26                  | 86                     | Parkeervoorziening op maaiveld, deze plekken worden niet apart verhuurd. |
| <b>Totaal</b>                    | <b>50</b>           | <b>26</b>           | <b>86</b>              |                                                                          |

#### Vrij en Dichtbij (Herderweg/Ooiweg)

Als gevolg van archeologische vondsten op deze locatie, er zijn resten van een Romeinse nederzetting gevonden, was de start van de bouw vertraagd. De bouw is hierdoor pas in het 3<sup>e</sup> kwartaal van 2011 gestart. In de bouwfase is een deel van de opgelopen vertraging weer ingelopen, waardoor in de eerste helft van dit verslagjaar de woningen alsnog opgeleverd werden.



De doelstellingen van dit project, het mogelijk maken van betaalbaar wonen voor minder draagkrachtige huishoudens, het vergroten van het eigen woningbezit onder onze doelgroep en het geven van inspraak aan bewoners wat betreft het ontwerp van hun woning en de inrichting van de woonomgeving, zijn gerealiseerd. De terugkerende bewoners

hebben ieder hun eigen voorkeurs-woning uitgekozen en die voorkeur konden we honoreren. Het samen vernieuwen van de buurt heeft uiteindelijk geresulteerd in een hechte samenwerking en, bij oplevering, tevreden bewoners.

### 4.2.2 Projecten in ontwikkeling

Tabel 19: Projecten in ontwikkeling 2012

| Project                                      | Fase eind 2012          | Totaal aantal woningen (sloop) | Totaal aantal woningen (niewbouw) |
|----------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|
| Sloop / nieuwbouw complex 37 (Rietzangerweg) | Ontwerpfase             | 12                             | 10                                |
| Sloop / nieuwbouw complex 38 (Eendenweg)     | Haalbaarheids-onderzoek | 72                             | ca. 50                            |
| Sloop / nieuwbouw complex 10 (Vogelbuurt)    | Ontwerpfase             | 126                            | ca. 128                           |
| <b>Totaal</b>                                |                         | <b>210</b>                     | <b>ca. 188</b>                    |

#### Sloop / nieuwbouw Rietzangerweg (complex 37)

Op 19 november 2012 heeft de Raad van Commissarissen goedkeuring gegeven aan een investering voor sloop en vernieuwbouw op de locatie Rietzangerweg 41 t/m 63. Het appartementengebouw heeft te maken met achterstallig onderhoud en uit onderzoek blijkt dat nieuwbouw op deze locatie gewenst

is. Op 22 november 2012 hebben de bewoners van het gebouw te horen gekregen dat hun woning gesloopt gaat worden. Het sociaal plan is kort daarna in werking getreden en daardoor kunnen de huidige bewoners met een stadsvernieuwingsurgentie van 'Woonkeus Stedendriehoek' reageren op een huurwoning elders in de stad.

We werken aan een nieuwbouwplan, dat voorziet in mantelzorgwoningen (zogenoemde kangoeroe-woningen). De haalbaarheid van dit plan wordt onderzocht en naar verwachting nemen we medio 2013 over het nieuwbouwprogramma een besluit.



#### *Sloop / nieuwbouw Eendenweg (complex 38)*

We zijn gestart met de sloop-nieuwbouwontwikkeling van complex 38 aan de Eendenweg. In de haalbaarheidsonderzoeksfase zijn verschillende nieuwbouwvarianten gemaakt voor deze locatie. Uiteindelijk is besloten een start te maken met de voorlopig-ontwerp-fase, op basis van de variant waarbij eengezinswoningen in combinatie met appartementen worden gerealiseerd. Deze variant gaat uit van in totaal circa 50 woningen in het huursegment. De oorspronkelijke planning ging uit van een start bouw per begin 2015. Gegeven de financiële ontwikkelingen in de branche en de effecten daarvan voor onze organisatie is besloten deze planning met een jaar op te schuiven en de realisatie in 2 fasen uit te voeren. Daarbij worden de eengezinswoningen in 2016 en de appartementen in 2017 opgeleverd.

#### *Sloop / nieuwbouw Vogelbuurt (complex 10, Valkenweg / Spreeuwenweg / Oude Beekbergerweg)*

Ook dit project bevindt zich in de voorlopig-ontwerp-fase. In deze fase is een stedenbouwkundig plan gemaakt, dat met de bewoners is afgestemd. Het project omvat de sloop van 126 woningen en nieuwbouw van 128 woningen in het huursegment. De woningtypes die worden teruggebouwd zijn divers: rijwoningen (68%), seniorenwoningen (12%) en appartementen (20%). Met de gemeente vindt momenteel verdere afstemming over het stedenbouwkundig plan plaats. De planning en de haalbaarheid van het project zijn voor een groot deel afhankelijk van het ondergronds brengen van de hoogspanningskabels die momenteel boven de woningen lopen. De financiële haalbaarheid van dit onderdeel is om uiteenlopende redenen onder druk komen te staan. In de afgelopen periode is met positief resultaat door partijen, met name de gemeente Apeldoorn en de provincie Gelderland, gewerkt aan oplossingen voor deze financiële problemen. Begin 2013 vinden er afrondende gesprekken plaats om de financiering van het ondergronds brengen van de hoogspanningskabels tot en met Dok Zuid definitief rond te krijgen.

Op 17 december 2012 is de Raad van Commissarissen akkoord gegaan met de investering voor de sloop-nieuwbouwopgave voor het project Vogelbuurt complex 10. De definitief-ontwerpfase wordt gestart, nadat de financiering van het ondergronds brengen van de hoogspanningskabels definitief rond is.

### 4.2.3 Uitgestelde en vervallen projecten

*Tabel 20: Vervallen projecten 2012*

| Project                                         | Fase eind 2012          | Totaal aantal woningen | Overig                        |
|-------------------------------------------------|-------------------------|------------------------|-------------------------------|
| Metaalbuurt - De Baar                           | Ontwikkeling            | 26                     | Bouwvergunning aangevraagd.   |
| Metaalbuurt - Klosters II (2 <sup>e</sup> fase) | Ontwikkeling            | 8                      | Bouwvergunning verleend.      |
| Metaalbuurt - Westenenkerpark                   | Ontwikkeling            | 12                     | Bouwvergunning aangevraagd.   |
| Gasfabriek                                      | Haalbaarheids-onderzoek | 19                     | Bestaande pand is in verkoop. |
| <b>Totaal</b>                                   |                         | <b>65</b>              |                               |

#### *Metaalbuurt*

Om tot daadwerkelijke afronding van de locatie Metaalbuurt te komen, moeten er nog een drietal projecten gerealiseerd worden. Het afgelopen jaar is wel aan deze projecten gewerkt en zijn de bouwvergunningen nagenoeg verleend. Toch zal realisatie niet in 2013 plaats (kunnen) vinden.

- *De Baar*  
Dit project omvat 26 grondgebonden rijwoningen, waarvan er 8 woningen in het vrije-sectorsegment gerealiseerd zouden worden. Momenteel loopt er een bestemmingsplanprocedure voor deze nieuw-bouwontwikkeling. De bouwvergunning wordt in het eerste kwartaal van 2013 verleend.  
Als gevolg van de hogere lasten voor de corporatie in de komende jaren (Verhuurdersheffing, heffing(en) Centraal Fonds Volkshuisvesting), is echter besloten om dit project circa 5 jaar uit te stellen. Eerdere realisatie kan pas plaatsvinden als we in staat zijn voldoende te desinvesteren.
- *Klosters II 2e fase*  
De bouwvergunning voor deze woningen is (al enige jaren geleden) verleend. Aanvankelijk was voorzien om deze 8 woningen in de huursector (6 stuks) dan wel in de verkoop (2 stuks) op de markt te brengen. Besloten is dit project pas over enkele jaren uit te voeren, zodra de afzet- en financiële mogelijkheden dit toelaten.
- *Westenenkerpark*  
Ook voor dit project is een bouwvergunning voor deze duurdere koopwoningen afgegeven. Gelet op de voor dit segment verslechterende marktomstandigheden is besloten het project stil te leggen.

#### *Gasfabriek (voormalig slaaphuis, Stationsstraat 124)*

In het centrum van Apeldoorn hebben wij in september 2008 aan de Stationsstraat een pand gekocht. Doel was onder meer appartementen voor jongeren te realiseren. Nadat het onderzoek naar de realisatie van woonruimte ten behoeve van een zorginstelling niet tot het gewenste resultaat heeft geleid, is besloten om het pand alsnog in verkoop te brengen. Zolang het pand niet verkocht is worden ruimtes tijdelijk verhuurd.

#### 4.2.4 Overig

Naast de projecten in voorbereiding beschikken wij over posities waar in de toekomst gebouwd kan worden:

##### Grondposities:

- *Wijngaards:*  
Dit betreft een locatie die enige jaren geleden aangekocht is voor de realisatie van circa 86 appartementen. Dit project is in 2007 gestopt en verplichtingen aan de betrokken aannemer zijn in 2010 afgewikkeld. Op de locatie is het mogelijk om ongeveer 30 laagbouwoningen in het sociale segment te realiseren. De locatie geldt als een reserve-locatie, waarvoor wij vooralsnog geen plannen ontwikkelen.
- *De Vlijt:*  
Samen met Bouwbedrijf Nikkels en Rabo/Bouwfonds zijn wij eigenaar van dit perceel. De aanwezige opstallen worden bedrijfsmatig verhuurd. De grootste huurder is echter voornemens om aan het einde van de huurperiode (augustus 2014) het pand te verlaten. De gemeente kan en wil (in het licht van temporisering en prioritering van projecten) nog geen medewerking verlenen aan een herontwikkeling naar woningbouw.
- *Sluisoord / Pinksterboem:*  
Dicht bij elkaar hebben we, enige jaren geleden, een aantal panden (twee woonhuizen, waarvan één met aangebouwde bedrijfshal, een berging en het voormalige Edah-pand) in eigendom verworven. Vooralsnog worden deze panden verhuurd en zijn er geen plannen voor een nieuwbouwontwikkeling.

project



## > Vrij & Dichtbij eerste sleutels uitgegeven



De eerste woningen in het nieuwbouwproject Vrij & Dichtbij in de wijk Driehuizen-Brinkhorst zijn opgeleverd. Aan de Arbeidstraat, Groeneweg, Herderweg, Ooiweg en Schotweg is oude bebouwing gesloopt en verrijzen 76 nieuwe woningen.

De eerste terugkeerders ontvingen begin april de sleutel van hun nieuwe woningen aan de Arbeidsstraat. De familie Bijkerk (foto), familie Florentinus en mevrouw Buskermolen keren terug naar hun oude buurt. Ze zijn inmiddels volop aan het klussen in hun woning.

Het nieuwbouwproject telt 76 karakteristieke zwart-wit woningen. Het gaat om 41 sociale huurwoningen, 9 vrije sector-huurwoningen en 26 koopwoningen. De woningen zijn gewild, want in korte tijd waren ze verhuurd en verkocht. Nog voor de zomer worden alle woningen opgeleverd.

De nieuwe woningen zijn een knipoog naar de karakteristieke witte woningen die voorheen op die plek stonden. We hebben de nieuwbouw in samenwerking met oud-bewoners, de architect, de aannemer en de gemeente Apeldoorn ontwikkeld.

Voordat bewoners hun nieuwe woning betrekken, kunnen ze tijdens speciale inmeetmiddagen alvast de (kale) nieuwbouwwoning van binnen bekijken. Ze kunnen dan ook bijvoorbeeld hun keukens, badkamers, vloeren en gordijnen op (laten) meten.

*Uit: Woonmagazine april 2012*



**Mens en**  
onderneming

## 5 Mens en onderneming

### 5.1 Mensen 2012

#### Mensen en organisatie

Ook dit verslagjaar werkten alle afdelingen met de Careerplanner, ons hulpmiddel bij het uitvoeren van onze Plannings-, Voortgangs- en Beoordelingscyclus. Dit jaar voerden we een aantal verbeteringen door, die we naar aanleiding van onze in 2011 opgedane ervaringen, gezamenlijk formuleerden. Omdat we het systeem nog meer als ondersteuning dan als doel op zich gaan inzetten is er meer ruimte voor eigen invulling. Ook zijn we afgestapt van het geven van cijfers bij feedback. We hanteren nu kwalificaties, die tot uiting brengen in hoeverre houding en gedrag waar feedback op gevraagd wordt zichtbaar is voor de ander. Dit ervaren we als passender en persoonlijker. Ook troffen we de voorbereidingen die nodig zijn om vanaf 2013 met één integraal systeem te werken.

We vinden het belangrijk om organisatiebreed te weten wat er speelt, waar het gaat om het coördineren van werk en mensen. Dit is een verbeterpunt vanuit ons GPTW-onderzoek. Daarom zijn de directie en HRM-manager met alle leidinggevenden in gesprek gegaan. Onderwerpen waren daarbij onder andere: het team, wat er speelt, hoe het gaat met de mensen en de benodigde competenties, de gemaakte resultaatafspraken, de reguliere activiteiten van het team en de jaarplanactiviteiten. De resultaten van de gesprekken dienden ook als input voor de evaluatie van ons ondernemingsplan. De focus op goed organiseren en het vitaliseren van onze processen is een van de uitkomsten.

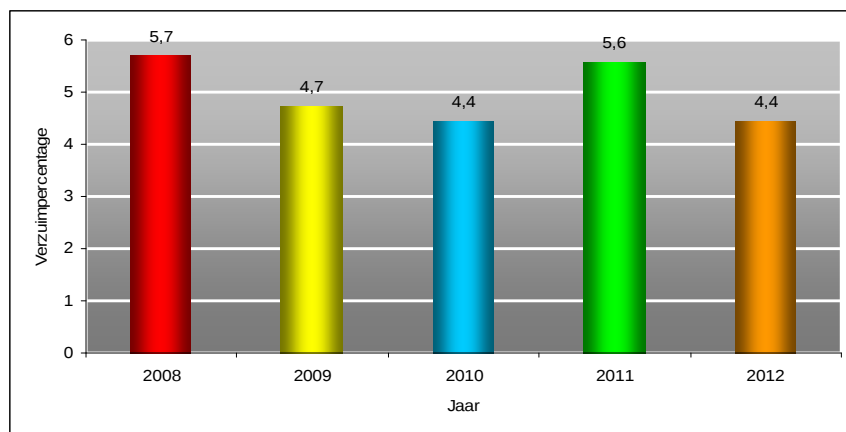
In de zomer van dit verslagjaar hebben we helaas plotseling afscheid moeten nemen van Fred Rooijers, onze zeer gewaardeerde bedrijfsarts, die tijdens zijn vakantie geheel onverwacht overleed. Fred Rooijers was vanaf 2009 onze bedrijfsarts en veel collega's prijzen hem om zijn persoonlijke aandacht en wijsheid. Na overleg met de ondernemingsraad werken we nu, via een arbodienst, met een vaste arboarts, die ook weer bij onze organisatie spreekuur houdt.

#### Ziekteverzuim

We sturen op 100% gezonde medewerkers, in de praktijk houden we rekening met 5% ziekteverzuim. Het verzuim in 2012 bedroeg 4,4 procent, in vergelijking met 2011 jaar een daling met 1,2 procentpunt. Het verzuimpercentage valt hiermee binnen ons streefcijfer. Een belangrijke oorzaak hiervan is een daling in het aantal langdurig zieke collega's.

Met collega's die in een jaar tijd 3 keer ziek zijn, vindt een gesprek plaats. Daarin wordt gesproken over de oorzaak van het frequent verzuim, de verzuimdrempel en over mogelijkheden om de frequentie te verminderen. Indien nodig wordt, voor verder advies en ondersteuning bij de verzuimbegeleiding, een gesprek met de arboarts gepland. Onze meldingsfrequentie bedraagt 1,5 en valt binnen onze norm van maximaal 2.

Figuur 5: Verzuimpercentage (excl. zwangerschaps- en bevallingsverlof)



*Mensen, organisatieontwikkeling en formatiebeheer*

In ons in 2012 herijkte Ondernemingsplan 2010-2014, is het uitgangspunt opgenomen dat we de komende jaren dalen in formatie. Dit is belangrijk, omdat de wereld om ons heen verandert en daarmee ook onze opgave in de stad. De ontwikkelingen kwamen na het Lente-akkoord en het latere Regeerakkoord, in een flinke stroomversnelling. We bewegen mee met deze ontwikkelingen, ook om financieel gezond te blijven.

In 2012 stelden we een vacaturestop in, verhuisden naar één pand en verkenden hoe we op een goede en verantwoorde wijze kunnen komen tot een verdere afname in formatieplaatsen en bedrijfslasten.

Door de hele organisatie heen vervulden en vervullen collega's, geheel of gedeeltelijk, een andere rol, om ondersteuning te kunnen bieden aan andere teams. Dit gebeurde onder andere door collega's uit de teams van: klantenservice, wonen naar wens, strategie en communicatie, planontwikkeling en ook het managementteam.

Mede hierdoor konden we dit jaar afsluiten met 90 fte en hoefden we minder gebruik maken van externe inhuur.

In 2012 bleven we binnen de begrote formatie van maximaal 96 fte. De formatie zal in 2013 en verder echter naar aanleiding van de effecten uit het Regeer- en in 2013 gesloten Woonakkoord, opnieuw naar beneden bijgesteld moeten worden.

*Tabel 21: Personeelsbezetting per 31 december 2012*

| Directie en Staf               | Aantal fte  | Wonen                          | Aantal fte  |
|--------------------------------|-------------|--------------------------------|-------------|
| Directie                       | 1,0         | Mens en Buurt                  | <b>16,1</b> |
| HRM                            | 1,4         | Wonen naar Wens                | <b>11,4</b> |
| Strategie en Communicatie      | 5,9         | Vastgoedbeheer                 | <b>18,4</b> |
| Bestuursadviseur               | 1,0         | Klantenservice                 | <b>4,7</b>  |
| Secretariaat                   | 2,8         |                                |             |
| <b>Totaal Directie en Staf</b> | <b>12,1</b> | <b>Totaal Wonen</b>            | <b>50,7</b> |
| Bedrijfsvoering                | Aantal fte  | Planontwikkeling               | Aantal fte  |
| Financiën                      | 9,1         | Planontwikkeling               | <b>3,0</b>  |
| ICT en Informatie              | 2,2         |                                |             |
| Planning en Control            | 1,8         |                                |             |
| Facilitaire zaken              | 3,0         |                                |             |
| Huuradministratie en -inning   | 8,1         |                                |             |
| <b>Totaal Bedrijfsvoering</b>  | <b>24,2</b> | <b>Totaal Planontwikkeling</b> | <b>3,0</b>  |
| <b>Totaal</b>                  |             |                                | <b>90,0</b> |

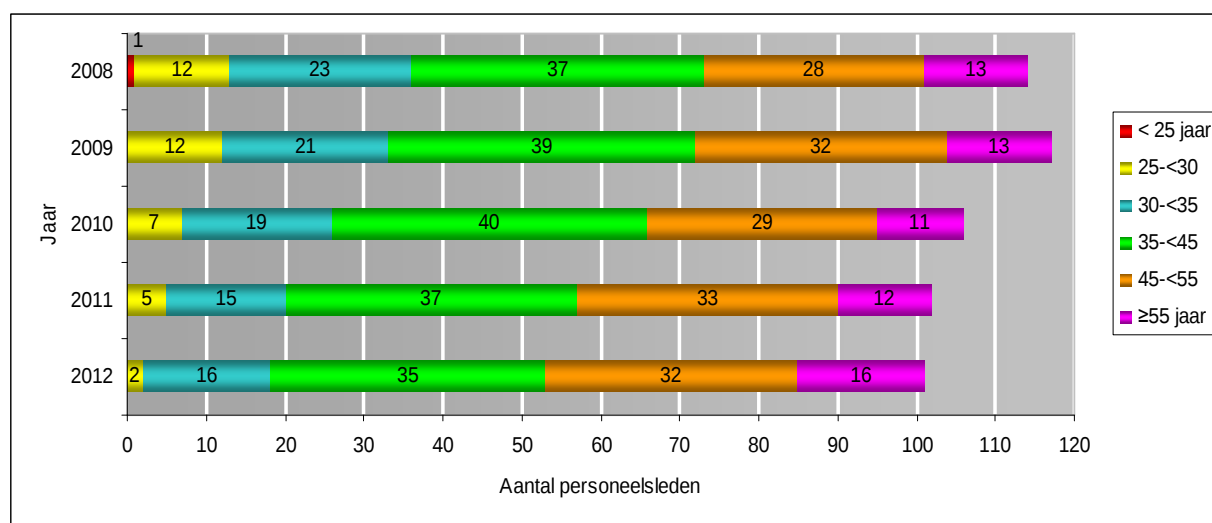
*Tabel 22: Opbouw arbeidsuren personeel met dienstverband (incl. tijdelijke dienstverbanden), per einde jaar*

|                     | Stand 31-12-2012 |            | Stand 31-12-2011 |            |
|---------------------|------------------|------------|------------------|------------|
|                     | Eigen            | Inleen     | Eigen            | Inleen     |
| Vast personeel      | 90,0             | 0,0        | 91,5             | <b>1,8</b> |
| Tijdelijk personeel | 0,0              | 4,2        | 0,0              | <b>5,0</b> |
| <b>Totaal fte</b>   | <b>90,0</b>      | <b>4,2</b> | <b>91,5</b>      | <b>6,8</b> |

Tabel 23: Personeelsbezetting personeel met dienstverband (incl. tijdelijke dienstverbanden), per einde jaar

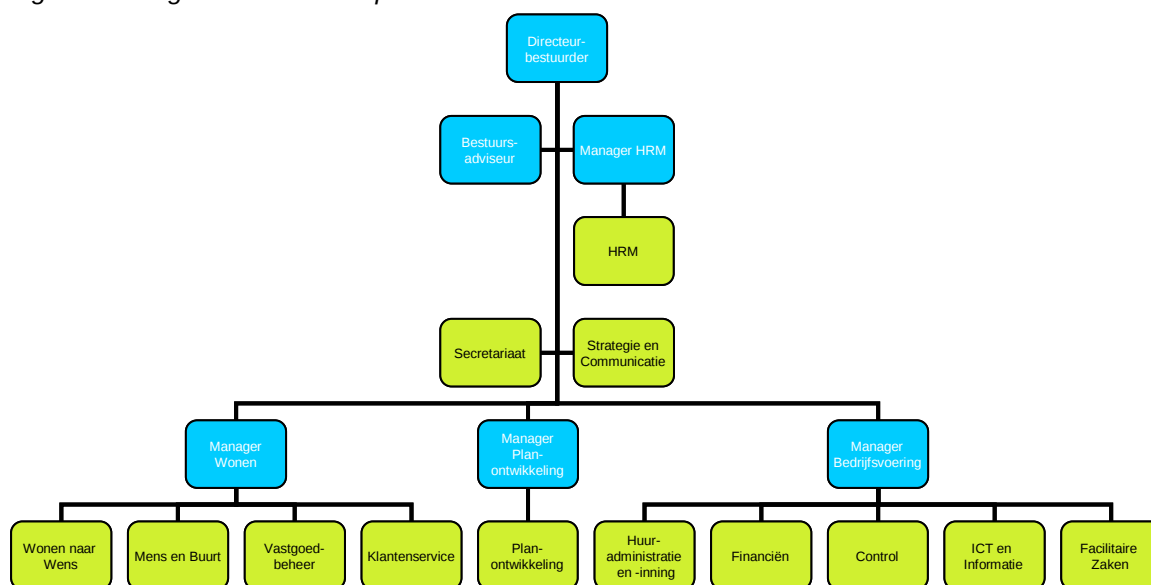
| Geslacht      | 2008       | 2009       | 2010       | 2011       | 2012       |
|---------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Vrouwen       | 60         | 60         | 54         | 50         | 49         |
| Mannen        | 54         | 57         | 52         | 52         | 52         |
| <b>Totaal</b> | <b>114</b> | <b>117</b> | <b>106</b> | <b>102</b> | <b>101</b> |

Tabel 24: Leeftijdsofbouw personeel met dienstverband (incl. tijdelijke dienstverbanden), per einde jaar



De organisatiestructuur was per eind 2012 als volgt.

Figuur 6: Organisatieschema per 31-12-2012



Het management team wordt in bovenstaande figuur aangegeven door middel van de blauw gekleurde vakken. De uitvoeringsorganisatie is in groen weergegeven.

## 5.2 Bestuur

### 5.2.1 Bestuur

Ook in 2012 werd de functie van directeur-bestuurder ingevuld door mw. K. Walter. Zij is per 1 mei 2009 voor onbepaalde tijd benoemd en heeft vanaf het moment van benoeming geen zitting in een lokaal of provinciaal bestuurlijk orgaan gehad. Wel vertegenwoordigt ze onze organisatie in navolgende organen:

- Stichting Verenigde Samenwerkende Woningcorporaties Apeldoorn (voorzitter vanaf 1-11-2011)
- Stichting Woonkeus Stedendriehoek (lid Raad van Toezicht)
- Stichting Beheer Woonwagens en Standplaatsen Apeldoorn (bestuurslid)
- Stichting Paraat (bestuursfunctie, intern gemandateerd)
- Aedes, vereniging van woningcorporaties (lid)
- Nederlandse Vereniging van Bestuurders Woningcorporaties (lid)
- Wooninvesteringsfonds (lid klankbordgroep)
- Diverse overlegplatforms binnen en van de gemeente Apeldoorn.

Per november 2012 is zij tevens lid geworden van de Raad van Commissarissen van de Rabobank Apeldoorn e.o..

Het vastgestelde remuneratiebeleid betreffende het bestuur, is kader geweest voor de beloning van het bestuur. De salariering van de directeur-bestuurder paste bij aanstelling binnen de maatschappelijk aanvaarde normen, zoals gesteld door de commissie Izeboud. Er is geen sprake van variabele beloning, noch van beschikbaarstelling van een auto van de zaak.

Navolgend overzicht geeft de salariering van het bestuur in de jaren 2012 en 2011 weer, overeenkomstig de van kracht zijnde 'Wet openbaarmaking publieke topinkomens' (Wopt).

Tabel 25: Overzicht beloningscomponenten directeur-bestuurder

| Component                                    | Kosten 2012<br>(in €) | Kosten 2011<br>(in €) |
|----------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Totaal belastbaar inkomen                    | 132.602               | 130.365               |
| Onkostenvergoeding                           | 4.829                 | 5.979                 |
| Sociale lasten                               | 9.495                 | 7.829                 |
| Pensioenpremies (totaal afdracht)            | 31.087                | 30.508                |
| Aanschafwaarde van beschikbaar gestelde auto | nvt                   | nvt                   |
| <b>Totaal</b>                                | <b>178.013</b>        | <b>174.681</b>        |

Het bestuur had en heeft de opdracht om de organisatie weer 'in control' te krijgen en te houden. Ook in 2012 is daar hard aan gewerkt.

In 2012 is het lopende Ondernemingsplan 2010-2014 herijkt. Daarbij is zo goed als mogelijk rekening gehouden met de ontwikkelingen in de sector, met name ook waar het de effecten van het vastgestelde Lente- en Regeerakkoord betreft. Steeds duidelijker werd dat de focus in 2012 en de jaren daarna komt te liggen op de financiële continuïteit van de organisatie en de investeringsmogelijkheden die corporaties nog hebben en krijgen. Rond die thema's zijn in 2012 maatregelen voorbereid die in 2013 verder afgestemd worden op de mogelijkheden die ook het Woonakkoord (verhuurdersheffing en inkomensafhankelijke huurverhoging voor de komende jaren) onze corporatie biedt. De (flexibele) inrichting van onze organisatie blijft aandachtspunt vanuit enerzijds de zorg voor een goede kwalitatieve bemensing en anderzijds het werken aan lagere beheerkosten.

## 5.2.2 Ondernemingsraad

De Ondernemingsraad (OR), de directeur-bestuurder en de HRM-manager voerden in 2012 negen keer overleg. In de jaarlijkse evaluatie werd geconstateerd dat het overleg constructief was, met een positief kritische insteek vanuit de OR. Ook werd geconstateerd dat de deelnemers altijd scherp moeten zijn op de wijze van communicatie over de diverse thema's, vooral ook als naar collega's teruggekoppeld wordt.

De Ondernemingsraad heeft overleg gehad met het door haar voorgedragen lid van de Raad van Commissarissen en kennisgemaakt met de nieuwe bedrijfsarts.

Tabel 26: Samenstelling Ondernemingsraad

| Naam              | Functie              |
|-------------------|----------------------|
| Elke Germers      | Voorzitter           |
| Alys Bloem        | 2e voorzitter        |
| Peter Deugd       | 1e secretaris        |
| René Sijtsma      | 2e secretaris        |
| Mercedes Wegen    | Lid                  |
| Mariska Disbergen | Ambtelijk secretaris |

Mercedes Wegen heeft per 31 december 2012 haar functie in de OR neergelegd.

In 2012 is veelvuldig gebruik gemaakt van 'Insite', als communicatiemiddel naar de achterban. Informatie vanuit de OR wordt via berichten, oproepen en interne tweets geplaatst.

De Ondernemingsraad is niet alleen op de hoogte gebracht van lopende en komende zaken, maar er werd ook 'gespard' rond bestuurlijke thema's en keuzes die gemaakt moesten worden. De verdere ontwikkeling van de organisatie was daarbij onderwerp van gesprek. De belangrijkste in 2012 besproken punten waren:

- Formatie ontwikkelingen en interne vacatures,
- Jaarverslag 2011, jaarplan 2012, jaarplan en begroting 2013, bestuursverslagen,
- Herijking Ondernemingsplan,
- Jaarplan 2012 van de OR,
- Aanpassing ziekteverzuimbeleid (in het kader van veranderde wet- en regelgeving),
- Huisvesting organisatie,
- Integriteit,
- De waarderingsgrondslag van ons woningbezit,
- Koppeling prestaties en beloningen PVB,
- Stand van zaken PVB,
- Handboek HRM,
- WOR-reglement (in 2012 zijn met de projectgroep de juridische kaders opnieuw bekeken, afronding vindt plaats in 2013),
- Health check 2013,
- Vervanging bedrijfsarts/externe vertrouwenspersoon,
- Arbodienstverlening 2013.

De Ondernemingsraad heeft in 2012 instemming verleend aan:

- Reglement auto's van de zaak.

Positief advies is verleend aan:

- Herbenoeming mw. Lammerse voor een tweede zittingstermijn in de Raad van Commissarissen, op voordracht van de OR.
- Extra verlof en verplichte snipperdagen 2013.

### 5.2.3 Communicatie

We hebben ook in 2012 de pers, door middel van het versturen van persberichten en houden van persgesprekken, pro-actief benaderd. Regelmatig hebben we in de Apeldoornse dag-, week- en maandbladen gestaan. Onderwerpen die in 2012 door de pers zijn gepubliceerd waren onder andere: de positieve uitwerking van de Woonfraude-aanpak, het plaatsen van zonnepanelen op onze huurwoningen, kinderen die uitgenodigd zijn om een kijkje te nemen op de bouwplaats van het project Vogelbuurt, levendige filmportretten 'De Frisse Blik' in de Vogelbuurt, het verhalenproject 'HUIS' in het Sprengendorp, diverse onderhoudsprojecten, de oplevering van ons vernieuwbouwproject 'Vrij en Dichtbij' en de innovatieve procesaanpak van het, in energetische zin, pilotproject Schilderskwartier. Ook Kerschoten Energie Neutraal heeft veelvuldig de pers gehaald.

### 5.2.4 De Goede Woning projectontwikkeling Apeldoorn b.v.

Ook in 2012 zijn er binnen deze 100-% deelneming geen activiteiten ontwikkeld. De resultaten van deze b.v. worden geconsolideerd binnen het jaarverslag van wooncorporatie 'De Goede Woning'. Door de Raad van Commissarissen van deze b.v. is het jaarverslag 2011 van de b.v. goedgekeurd, waarna het bestuur décharge is verleend. Eind 2012 is besloten deze b.v. op te heffen. De liquidatie wordt in 2013 afgehandeld.



Financiële prestaties

## 6 Financiële prestaties

Kort samengevat kunnen we de financiële resultaten over en de positie per eind 2012 als volgt weergeven:

Tabel 27: Financiële prestaties 2012

| Prestatieveld                                              | Prestatie        |
|------------------------------------------------------------|------------------|
| Huuropbrengsten                                            | € 46 miljoen     |
| Verkoopopbrengst in resultaat                              | € 2 miljoen      |
| Jaarresultaat (na belasting)                               | -/- € 37 miljoen |
| Eigen vermogen                                             | € 164 miljoen    |
| Bedrijfswaarde (daeb bezit)                                | € 406 miljoen    |
| Marktwaaarde verhuurde staat (niet-daeb bezit)             | € 50 miljoen     |
| Marktwaaarde verkocht onder voorwaarde                     | € 57 miljoen     |
| WOZ waarde totaal bezit                                    | € 1,3 miljard    |
| Investerings                                               | € 28 miljoen     |
| Verkopen bestaand bezit                                    | € 10 miljoen     |
| Solvabiliteit                                              | 30,5 %           |
| Interest coverage ratio                                    | 1,5              |
| Langlopende schuld per verhuureenheid (conform weging CFV) | € 34.300         |

### 6.1 Ontwikkelingen 2012

De ontwikkeling van onze financiële positie is in 2012 binnen onze begrotingskaders gebleven. De operationele kasstroom is van zodanige omvang geweest, dat deze voldeed aan de normen die door het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) hieraan worden gesteld.

De sectorinstituten, het CFV en WSW, gaven onze organisatie positieve beoordelingen. Dit betekent de A-status van het CFV en daarnaast is er door het WSW in eerste instantie voldoende borgingsfaciliteit afgegeven voor de financiering van onze plannen voor de komende drie jaar. Het WSW heeft echter in november 2012 aangekondigd om voorlopig voor de jaren 2014 en verder geen faciliteringsvolume beschikbaar te stellen. Aanleiding hiertoe waren de in het regeerakkoord aangekondigde maatregelen en de verhoging van de saneringsheffing door het CFV, die samen een forse impact zullen hebben op de kasstromen van corporaties.

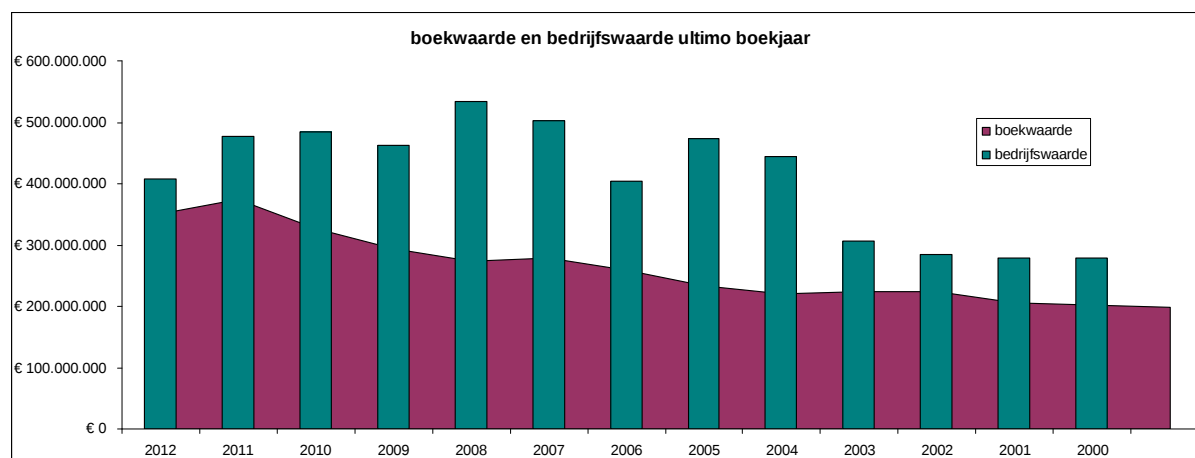
Op basis van de, begin 2013 ingediende, dPi-2013 (meerjarenbegroting 2013-2017) worden de borgingsmogelijkheden 2013-2015 later in 2013 vastgesteld.

#### Jaarrekening

De samenstelling van de jaarrekening is ten opzichte van 2011 sterk gewijzigd. Zowel de waarderingsgrondslagen als de presentatie van de cijfers zijn aangepast aan de gewijzigde richtlijn 645 voor jaarverslaggeving van woningcorporaties (RJ-645). Toepassing van deze richtlijn is vanaf 2012 voor alle corporaties verplicht.

Wij hebben ervoor gekozen om de waardering van ons vastgoed (historische kostprijs of lagere bedrijfswaarde) als volgt te wijzigen. Het sociale vastgoed (woningen met een huur < € 664,66) wordt met ingang van onze jaarrekening 2012 gewaardeerd op bedrijfswaarde en het commerciële vastgoed (woningen met een huur > € 664,66 en bedrijfsonroerendgoed) wordt gewaardeerd op marktwaaarde in verhuurde staat.

Figuur 7: Boekwaarde en bedrijfswaarde ultimo boekjaar



Bovenstaand figuur geeft een beeld van de omvang in het verschil tussen de waarderingsgrondslag, gehanteerd tot jaarrekening 2011 en bedrijfswaarde toegepast vanaf de jaarrekening 2012. Het verschil in waarde tussen de twee grondslagen wordt vooral veroorzaakt door het oudere deel van ons bezit dat al bijna, of geheel (na einde exploitatieperiode), is afgeschreven, terwijl de exploitatie mogelijk jaren wordt voortgezet.

Onze toezichthouders, het Centraal Fonds Volkshuisvesting, het Waarborgfonds Sociale Woningbouw en onze huisbankier gebruiken bij hun beoordeling van onze financiële positie al jaren de bedrijfswaarde als waarderingsgrondslag.

Gevolg van de waarderingswijziging is een forse waardesprong per 1 januari 2012 van ons vastgoed en vermogen met € 169 miljoen. De vergelijkende cijfers over vorig verslag 2011 zijn tevens aangepast op de nieuwe waarderingsregels. De solvabiliteit wijzigt hierdoor per eind 2011 van 14,5% naar 39,0%. Deze cijfers zijn dan ook niet vergelijkbaar met de cijfers die in de jaarrekening 2011 waren opgenomen.

Tabel 28: Invloed wijziging waarderingsgrondslagen op balansposten 2011

| Balansposten<br>(bedragen x € 1.000) | 31 december 2011                          | 31 december 2011                          |
|--------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|
|                                      | Waarderingsgrondslag<br>jaarrekening 2012 | Waarderingsgrondslag<br>jaarrekening 2011 |
| <b>Vastgoed</b>                      | 570.367                                   | 400.872                                   |
| <b>Vorraden</b>                      | 2.343                                     | 2.343                                     |
| <b>Onderhanden projecten</b>         | 1.786                                     | 1.358                                     |
|                                      | <b>574.496</b>                            | <b>404.573</b>                            |
| <b>Eigen vermogen</b>                | 230.091                                   | 61.285                                    |
| <b>Voorzieningen</b>                 | 4.720                                     | 3.602                                     |
|                                      | <b>234.811</b>                            | <b>64.887</b>                             |

Wijziging van de waarderingsgrondslagen heeft ook invloed op de omvang van het resultaat. In de jaarrekening 2011 hebben wij een resultaat verantwoord van € 13,2 miljoen. De gewijzigde regels van verslaggeving laten over 2011 een verlies zien van € 11,7 miljoen. De verlaging van ons resultaat met € 24,4 miljoen vindt zijn oorzaak in de waardestijging van ons bezit per begin 2012 met € 169 miljoen. De grondslag voor afschrijving en afwaardering is hiermee verhoogd en dat heeft invloed op de volgende resultaatposten:

Tabel 29: Invloed wijziging waarderingsgrondslagen op resultaat 2011

| (bedragen x € 1.000)                 | 31 december 2011                          | 31 december 2011                          |
|--------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|
|                                      | Waarderingsgrondslag<br>jaarrekening 2012 | Waarderingsgrondslag<br>jaarrekening 2011 |
| Verkopen onroerende zaken            | 1.744                                     | 2.055                                     |
| Waardemutatie Koopgarant<br>woningen |                                           | 7.428                                     |
|                                      | <b>1.744</b>                              | <b>9.483</b>                              |
| Afschrijvingen                       | 10.783                                    | 6.145                                     |
| Waardeveranderingen                  | 14.424                                    | 1.852                                     |
|                                      | <b>25.207</b>                             | <b>7.997</b>                              |
| Saldo                                | <b>-23.463</b>                            | <b>1.486</b>                              |

De veranderde verslagleggingsregels hebben grote invloed op de 'boekhoudkundige' cijfers van balans en resultaat, terwijl de financieringsomvang in absolute zin hetzelfde blijft. Het is daarom van groot belang om de exploitatie juist vanuit kasstromen te monitoren.

## 6.2 Resultaat

Deze toelichting op de ontwikkelingen van de financiële huishouding in 2012 is gebaseerd op de in 2012 doorgevoerde wijziging van de waarderingsgrondslagen en de effecten van toepassing van de regels uit de RJ-645. Hierbij is een splitsing gemaakt tussen het resultaat uit verhuuractiviteiten en resultaat-effecten door waarde mutaties.

Tabel 30: Resultaat 2012

| (Bedragen x € 1.000)                        | 2012<br>realisatie | 2012<br>begroot | 2011<br>realisatie |
|---------------------------------------------|--------------------|-----------------|--------------------|
| Huren en vergoedingen                       | 48.747             | 49.000          | 47.145             |
| Overige bedrijfsopbrengsten                 | 1.415              | 1.000           | 2.247              |
| Bedrijfsopbrengsten exclusief verkopen      | <b>50.162</b>      | <b>50.000</b>   | <b>49.392</b>      |
| Afschrijvingen ten dienste van exploitatie  | 382                | 400             | 375                |
| Personeelskosten                            | 6.892              | 6.900           | 6.830              |
| Onderhoudskosten                            | 13.204             | 10.700          | 8.895              |
| Overige bedrijfskosten                      | 9.920              | 10.200          | 9.828              |
| Totaal bedrijfskosten                       | <b>30.398</b>      | <b>28.200</b>   | <b>25.928</b>      |
| Saldo bedrijfsopbrengsten en bedrijfskosten | <b>19.764</b>      | <b>21.800</b>   | <b>23.464</b>      |
| Financiële baten en lasten                  | 12.833             | 12.700          | 12.032             |
| Resultaat verhuuractiviteiten na rente      | <b>6.931</b>       | <b>9.100</b>    | <b>11.432</b>      |
| Waardeveranderingen activa                  | <b>-45.536</b>     |                 | <b>-23.982</b>     |
| Resultaat voor belastingen                  | <b>-38.605</b>     |                 | <b>-12.550</b>     |

In de bovenstaande begrotingscijfers 2012 zijn, ter wille van de vergelijking, de waardemutaties, afschrijvingen, verkoopresultaten en het verlies op voorgenomen investeringen niet opgenomen.

Het resultaat 2012 voor belastingen stond, door de waardedaling en onderhoudskosten van ons bezit, onder druk.

Het resultaat uit verhuuractiviteiten is door de hogere onderhoudsuitgaven afgenomen met € 4,5 miljoen. Belangrijkste oorzaken hiervan zijn enerzijds verschuiving in uitgaven van geactiveerde investeringen van woningverbetering naar planmatig onderhoudskosten en anderzijds de toename van het mutatieonderhoud.

De waardedaling van ons bezit kan als volgt worden samengevat.

Tabel 31: Waardedaling van ons bezit

| (Bedragen x € 1 miljoen)              | 2012      | 2011      |
|---------------------------------------|-----------|-----------|
| Afschrijvingen sociaal bezit          | 10        | 10        |
| Waardemutaties sociaal vastgoed       | 30        | 12        |
| Waardemutaties commercieel vastgoed   | 5         | 4         |
| Boekwinst verkopen                    | -2        | -2        |
|                                       | <b>43</b> | <b>24</b> |
| Waardemutatie financiële vaste activa | 3         | -         |
| <b>Totaal waardeveranderingen</b>     | <b>46</b> | <b>24</b> |

De afschrijvingen zijn gebaseerd op de bedrijfswaarde en de resterende exploitatieperiode per begin van het boekjaar 2012.

De waardedaling van ons sociaal vastgoed, gewaardeerd op bedrijfswaarde, is een direct gevolg van wijzigingen in de parameters. Belangrijkste wijziging hierin is de berekening van de restwaarde (grond minus sloopkosten van de opstal). De waardeontwikkeling was tot 2012 gebaseerd op 3% prijsinflatie, vanaf 2013 wordt de marktindex vastgoed als basis genomen. Deze is gesteld op +/- 2,5%. Dit geeft een daling op de bedrijfswaarde van € 21 miljoen.

Het commercieel vastgoed, dat wordt gewaardeerd tegen marktwaarde in verhuurde staat, is in waarde gedaald met € 5 miljoen.

Waardemutatie financiële vaste activa, dit betreft certificaten van het WIF. De zwakke financiële situatie van het WIF, de sterke terugval van de verkopen en onzekerheid met betrekking tot de herfinanciering in 2015, hebben ons doen besluiten in 2012 € 3 miljoen te voorzien als afwaardering op onze vordering op het WIF.

### 6.3 Balansontwikkeling

Tabel 32: Balansontwikkeling

| Balansposten          | 31 december 2012 | 31 december 2011 |
|-----------------------|------------------|------------------|
| Vastgoed              | 516.069          | 570.368          |
| Vorraden              | 7.678            | 2.420            |
| Onderhanden projecten | -                | 1.786            |
|                       | <b>523.747</b>   | <b>574.574</b>   |
| Eigen vermogen        | 163.607          | 230.195          |
| Voorzieningen         | 14.282           | 4.720            |
|                       | <b>177.889</b>   | <b>234.915</b>   |

De balansverhoudingen zijn in 2012 sterk veranderd. Het vermogen is gedaald met € 66 miljoen en daarmee daalde de solvabiliteit van 41% naar 30%. Dit wordt enerzijds veroorzaakt door het negatieve jaarresultaat van € 37,4 miljoen en anderzijds door het effect van de waardedaling van ons bezit.

De waardedaling van het vastgoed bestaat uit enerzijds daling van de marktwaarde en daarnaast daling van de bedrijfswaarde. Wijziging in parameters veroorzaken een daling in de bedrijfswaarde.

Kanttekening die daarbij nog moet worden gemaakt is, dat de verhuurdersheffing alleen voor 2013 is ingerekend. Wordt er vanuit gegaan dat in de komende vijf jaar een verhuurdersheffing betaald moet worden, dan krijgen wij te maken met een extra waardedaling met circa € 15 miljoen. Is er sprake van een verhuurdersheffing gedurende de gehele geschatte restant levensduur, dan heeft dit een waardedrukkend effect van circa € 60 miljoen en een daling van de solvabiliteit met 9% naar 21%. Op de balans is per ultimo 2012 een toename van € 10 miljoen in de voorzieningen zichtbaar. In 2012 is gestart met de herontwikkeling van de Vogelbuurt. Dat project laat een onrendabele top zien van circa € 10 miljoen, waarvoor een voorziening is getroffen.

## 6.4 Treasury en Financiering

Met een weloverwogen financieel beleid kunnen we de financiële continuïteit en financierbaarheid van onze activiteiten zeker stellen. Voor de financiering van onze activiteiten zijn we sterk afhankelijk van de kapitaalmarkt. De kernactiviteiten worden gefinancierd met leningen onder garantie van het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW). De kredietwaardigheid wordt door het WSW jaarlijks getoetst aan de hand van de informatie (begroting/dPi en jaarrekening/dVi) die bij alle woningcorporaties wordt opgevraagd. Een belangrijke indicator daarbij is de toereikendheid van de operationele kasstroom in relatie tot de rente- en aflossingsverplichtingen, waarbij de omvang van de geborgde leningen niet groter mag zijn dan 50% van de WOZ-waarde.

Tabel 33: Financiële indicatoren

| Financiële indicator         | Jaarrekening<br>2012 | Begroting<br>2013 | Begroting<br>2014 | Begroting<br>2015 | Begroting<br>2016 | Begroting<br>2017 |
|------------------------------|----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| ICR (norm 1,5)               | 1,54                 | 1,48              | 1,57              | 1,64              | 1,84              | 1,98              |
| Aflossingsfictie (norm 2%)   | 2,46%                | 2,16%             | 1,76%             | 2,12%             | 2,81%             | 3,35%             |
| Geborgde lening < 50%<br>WOZ | 21,7%                | ca 22%            | ca 22%            | ca 22%            | ca 25%            | ca 25%            |
| Langlopende schuld p/vhe     | 34.300               | 34.500            | 35.200            | 36.100            | 37.700            | 38.000            |

Het WSW stelt als voorwaarde om kredietwaardig te kunnen zijn onder andere dat de indicatoren in de eerste drie jaar minimaal de norm moeten kunnen halen. Indien in één van de drie jaren de norm niet wordt gehaald, dan moet het gemiddelde van de indicator over 5 jaar minimaal de norm zijn.

De ICR (rentedekkingsgraad) geeft aan in welke mate onze rentebetalingen kunnen worden gedekt vanuit de operationele kasstroom. De 2% aflossingsfictie is gebaseerd op het uitgangspunt dat leningen (financiering voor woningen met een levensduur van 50 jaar) gemiddeld in 50 jaar (jaarlijks 2%) moeten zijn afgelost. Het jaar 2014 verdient extra aandacht omdat de WSW-2%-aflossings-indicator in dat jaar negatief is. Dat als gevolg van de forse te betalen sanerings- en verhuurdersheffing (€ 5 miljoen), met daar tegenover geringe extra huurontvangsten (€ 1 miljoen). In het eerste kwartaal van 2013 zijn wij gestart met de noodzakelijke maatregelen om de uitgaven in de bedrijfsvoering verder te verlagen, om in 2014 alsnog binnen de gestelde norm te kunnen komen.

Vanaf 1 januari 2011 is het bezit van de woningcorporaties als gevolg van Europese regelgeving onderverdeeld in daeb (sociaal bezit) en niet-daeb (commercieel) bezit. Het niet-daeb bezit bestaat uit:

- zogeheten plintruimte (begane grond appartementen met winkels/bedrijfsruimten),
- huurwoningen met een huur boven de liberalisatiegrens (peildatum 1 januari 2013: € 681),
- bedrijfsonroerendgoed en maatschappelijk vastgoed dat niet vermeld staat op de gelimiteerde lijst van het ministerie.

De financieringen van investeringen in dit segment is niet meer borgbaar. Tot op heden hebben wij dit met onze eigen middelen kunnen opvangen. Bij invoering van de gewijzigde Woningwet zal ons bezit gesplitst moeten gaan worden. Hoe de overgangsregeling er exact uit gaat zien is nog niet helder. Het tijdstip van invoering van die wet en regelgeving is al enkele malen uitgesteld. De laatste inschatting is invoering per 1 januari 2015.

We hebben onze kaders, waarbinnen financieringsactiviteiten en beheersing van renterisico's plaats vinden, vastgelegd in een treasurystatuut. Dit statuut is in 2012 geactualiseerd.

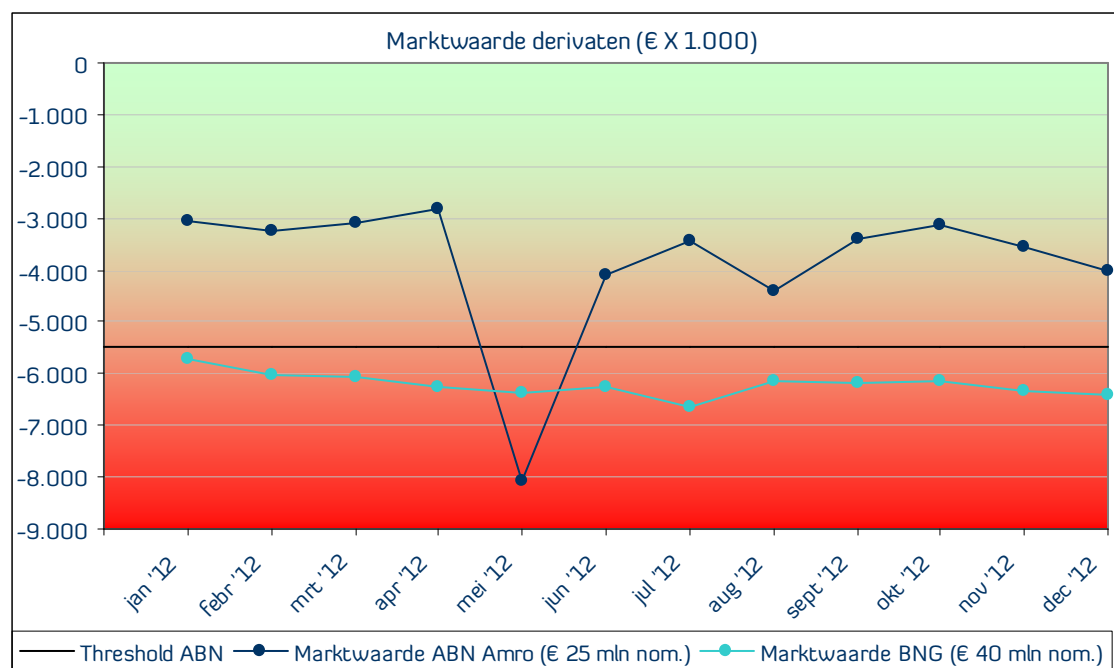
In 2012 vonden de volgende acties en transacties plaats:

- De treasurycommissie is in 2012 vier maal bijeengekomen, waarvan twee keer in bijzijn van onze extern deskundige en heeft daarbij alle noodzakelijke en uitgevoerde transacties uitgebreid besproken.
- Het in 2011 genomen besluit tot opname Roll-over lening, nominaal € 10 miljoen met minimum opnameverplichting van € 2 miljoen, is uitgevoerd.
- Heroverweging op de derivatenportefeuille. Besloten is voorsnag de huidige portefeuille aan te houden.

#### Derivaten

We zijn in het bezit van een derivatenportefeuille, ondergebracht bij BNG en ABN-AMRO. In de derivatenovereenkomst met ABN-AMRO zijn voorwaarden opgenomen waarbij, bij een negatieve marktwaarde van meer dan € 5 miljoen, middelen in porties van € 250.000 moeten worden afgestort. Die overeenkomst is niet bekrachtigd via een ISDA-contract. In de periode mei-juni 2012, waarin de negatieve marktwaarde de grens van € 5 miljoen overschreed, is door ABN-AMRO geen verzoek gedaan tot afstorting van middelen.

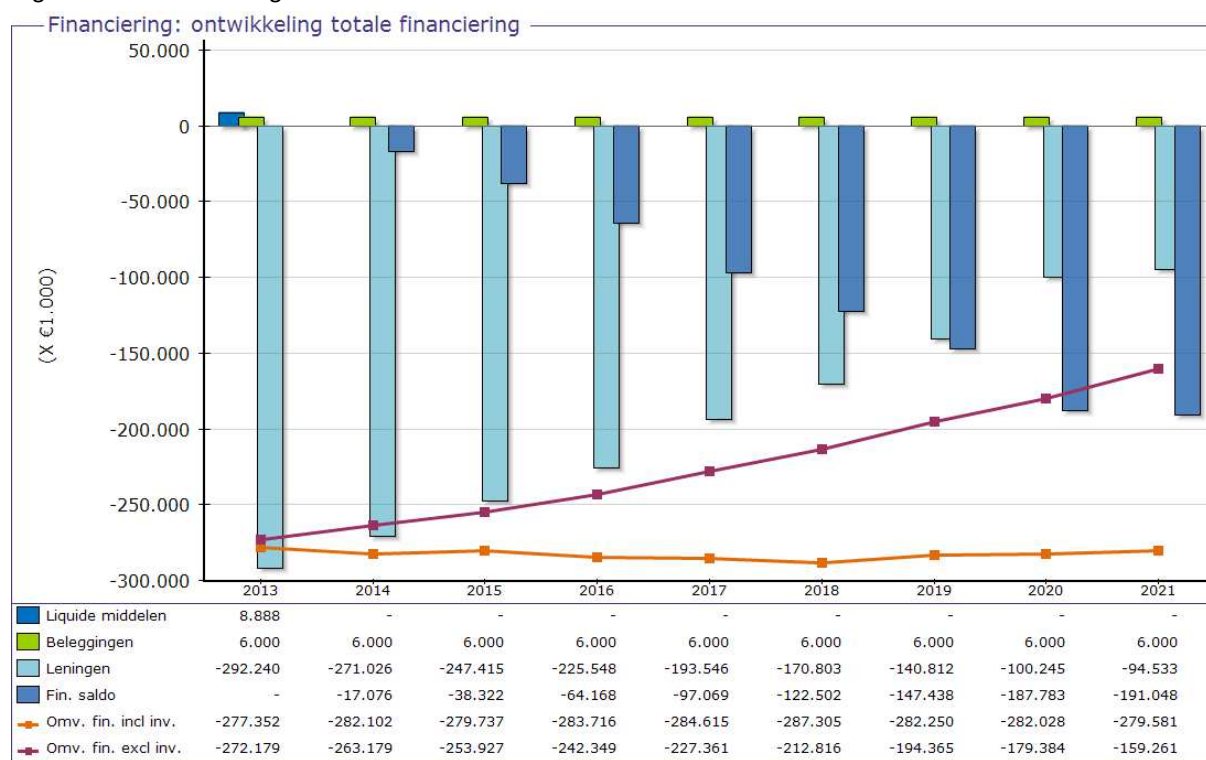
Figuur 8: Marktwaaarde derivaten



Vanaf 1 oktober 2012 gelden er gewijzigde beleidsregels ten aanzien van het in bezit hebben van een derivatenportefeuille. Zo moet er een liquiditeitsbuffer worden aangehouden, die tenminste voldoende is om liquiditeitsverplichtingen ten gevolge van een 2%-punt rentedaling van swaps te kunnen voldoen. Het WSW heeft vervolgens in december haar 'eigen middelen beleid' (vanaf 2011 een positieve operationele kasstroom en opbrengst verkopen bestaand bezit) aangepast. Daardoor is het mogelijk om geld vrij te maken ten behoeve van de vereiste liquiditeitsbuffer. De omvang van onze eigen middelen is voldoende om de vereiste liquiditeitsbuffer te voeden.

## Financiering

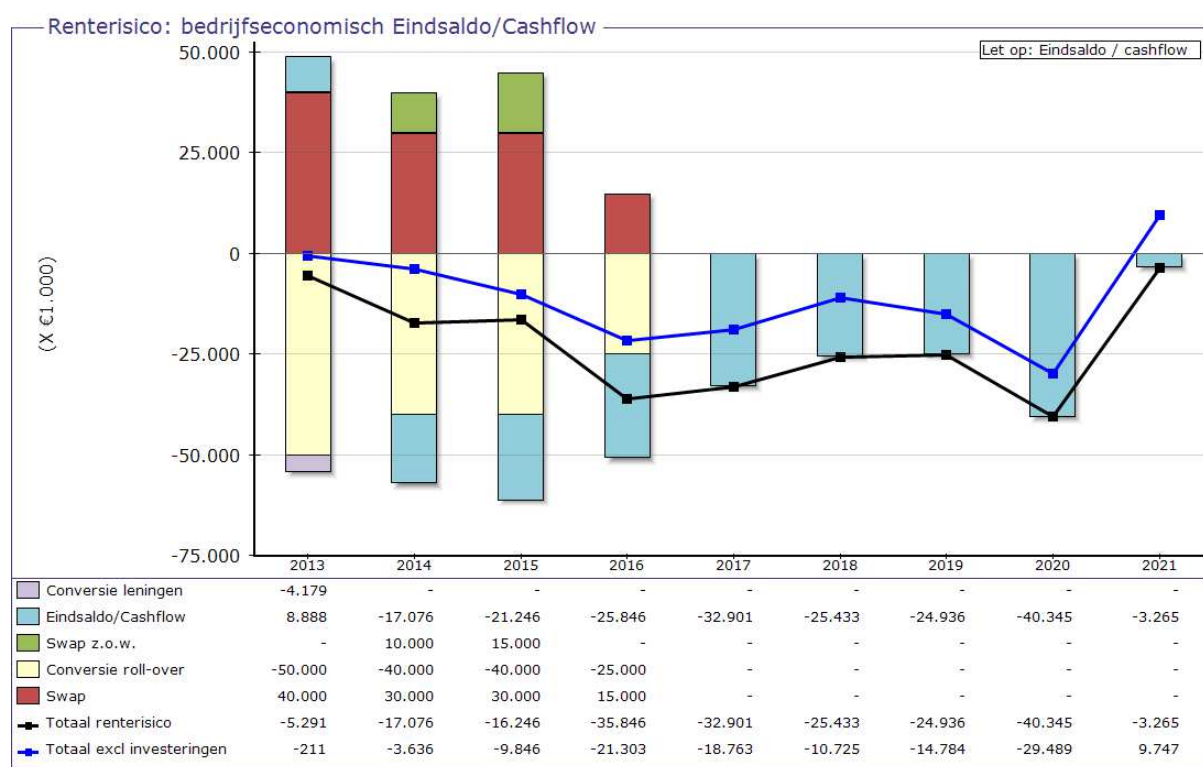
Figuur 9: Financieringsbehoefte



Voorgaande figuur geeft inzicht in de financieringsbehoefte, zowel inclusief als exclusief voorgenomen investeringen. De lichtblauwe balk is de afbouw van de huidige leningportefeuille. De donkerblauwe balk geeft de groei van de leningsportefeuille aan, als gevolg van herfinanciering en investeringen. De omvang van de leningspositie (oranje lijn) is de komende jaren circa € 285 miljoen. Als er gestopt wordt met investeren neemt de leningspositie tot eind 2021 af met circa € 100 miljoen.

## Renterisico

Navolgende figuur geeft inzicht in het renterisico. In 2016 en 2020 hebben wij pieken in de omvang van het renterisico. De zwarte lijn (inclusief investeren) geeft de rente- (conversie) en aflossing- (herfinanciering) risico's aan. De omvang bedraagt respectievelijk 12,3% en 14,5 % van de toekomstig te verwachten leningsportefeuille en blijft daarmee binnen de in het treasurystatuut gestelde kaders. Het maximaal toegestane renterisico is 15%. De blauwe lijn is het risico exclusief investeringen.



### Liquiditeitspositie

Wij bewaken de financieringsbehoefte die voorkomt uit de operationele, investerings- en financierings-kasstroom. Ons liquiditeitsbeheer is erop gericht om de rekening-courant faciliteit (€ 18 miljoen) zo min mogelijk aan te spreken. Deze faciliteit zien wij als buffer voor het overbruggen van onvoorziene uitgaven. De schommelingen in onze liquiditeitsbehoefte dekken wij af met Roll-over leningen. Aan de hand van de maandelijks bijgestelde liquiditeitsprognose besluiten wij geld op te nemen of terug te plaatsen op de Roll-over leningen.

### Financiële kaders

In het voorjaar 2012 hebben wij financiële kaders vastgesteld waarlangs (investerings)beslissingen moeten worden beoordeeld. De kaders maken ook onderdeel uit van het investeringsstatuut dat tevens in 2012 is vastgesteld. Deze kaders worden jaarlijks geactualiseerd, waarbij in 2013 onder andere de gewijzigde waarderingsregels RJ-645 aandacht zullen hebben.

## 6.5 Fiscaliteit

Vanaf 2012 werken we samen met de belastingdienst conform het zogeheten 'horizontaal toezichtmodel'. Als onderdeel om te komen tot toepassing van horizontaal toezicht is in 2011 een complianceverkenning gehouden. Daarbij is afgesproken dat de in 2006 gehouden btw-check, ten aanzien van gewijzigde/nieuwe wetgeving en/of jurisprudentie, zal worden bijgewerkt. Als aanvulling daarop is ook een quick scan op de btw-verwerking in onze ICT-systemen gehouden. Beide projecten zijn in 2012 afgerond, waarna er suppletie-aangiften over de jaren 2006 t/m 2010 zijn ingediend. In het bijzonder de gewijzigde regelgeving met betrekking tot pro-rato btw-voordruk op bedrijfskosten en de integratieheffing hebben geleid tot teruggave van omzetbelasting.

Vanaf 2008 zijn woningcorporaties integraal belastingplichtig voor de vennootschapsbelasting. Vanwege forse woningverbeteringsprojecten is er vanaf dat moment en ook de komende jaren geen vennootschapsbelasting verschuldigd. De uitgaven worden fiscaal aangemerkt als onderhoudskosten waardoor de jaarlijkse fiscale resultaten negatief zijn. De huidige fiscale verliezen kunnen, over een periode van maximaal 9 jaar, gecompenseerd worden met toekomstige positieve resultaten (de zogeheten voorwaartse verliescompensatie).

## 6.6 Risicomanagement

In 2012 hebben we ons risicobeheersingssysteem op een aantal punten verder aangescherpt. Zo heeft het team Control opnieuw vorm gekregen door de werkzaamheden te verdelen tussen een Financial Controller en een Business Controller, met ieder een specifiek aandachtsgebied.

Ook hebben we eind 2012 een aantal belangrijke beslisdocumenten herzien en aangepast aan de eisen van deze tijd. Het gaat hier om het Verbindingenstatuut, het Treasurystatuut en het Investeringsstatuut.

Daarnaast heeft het risicomanagement een meer structurele plaats gekregen in de organisatie. Al in 2011 vond een eerste integrale risico-inventarisatie door management en teamleiders plaats. In 2012 hebben we dit opnieuw gedaan, maar volgens een iets andere aanpak, waardoor de risico's scherper geformuleerd konden worden. Ook zijn daarbij meer mensen betrokken, om zo de organisatie meer bewust en onderdeel te maken van ons risicomanagement.

Voor alle onderdelen uit ons (herijkte) ondernemingsplan zijn risico's geïnventariseerd. Het betreft een inventarisatie van de risico's die er toe kunnen leiden dat we onze doelen binnen deze thema's niet kunnen realiseren. Ook zijn de financiële risico's in beeld gebracht en zijn bij het merendeel van de risico's beheersmaatregelen benoemd. Vervolgens is per thema een rangorde aangebracht, op basis waarvan per thema de grootste risico's voor onze organisatie benoemd konden worden.

Uiteindelijk heeft deze inventarisatie niet alleen een risicoregister inclusief beheersmaatregelen opgeleverd, maar is ook een werkwijze voor de komende jaren tot stand gekomen, die is vastgelegd in een 'Werkwijzer Risicomanagement'. In deze werkwijzer is ook de inbedding in onze plannings- en controlcyclus geregeld. De inventarisatie en werkwijzer zijn eind 2012 besproken met de Raad van Commissarissen.

Voor wat betreft de auditing heeft 2012 geheel in het teken gestaan van de woningtoewijzing conform de 'Tijdelijke Regeling DAEB' die als gevolg van EU-regels tot stand is gekomen. In het voorjaar is, samen met de accountant, gekeken naar de toewijzingen in 2011. Hieruit werd duidelijk dat onze dossiervorming nog niet op orde was en ook inkomensberekeningen niet altijd goed werden uitgevoerd. Naar aanleiding hiervan is een aantal herstelacties in gang gezet en heeft in het najaar 2012 een audit plaatsgevonden op de toewijzingen tot dan toe. Hieruit bleek dat de dossiervorming weliswaar was verbeterd, maar dat het berekenen van de inkomens nog steeds moeilijk en foutgevoelig is en dus ook niet altijd goed verloopt. Inmiddels lijkt de overheid dit ook onderkend te hebben, aangezien de regelgeving over het berekenen van het huishoudinkomen vanaf 2013 sterk vereenvoudigd is.



# Kengetallen

## 7 Kengetallen

Tabel 34: Aantal verhuureenheden in exploitatie

| Aantal verhuureenheden in exploitatie                                | 2008         | 2009         | 2010         | 2011         | 2012         |
|----------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 1. Woningen / woongebouwen                                           | 8.390        | 8.051        | 7.997        | 8.065        | 8.020        |
| 2. Garages / parkeerplaatsen                                         | 384          | 384          | 451          | 707          | 716          |
| 3. Verzorgingsplaatsen woon-zorgcentra                               | 264          | 66           | 66           | 66           | 66           |
| 4. Overige verhuureenheden                                           | 62           | 64           | 70           | 141          | 141          |
| <b>Totaal</b>                                                        | <b>9.100</b> | <b>8.565</b> | <b>8.584</b> | <b>8.979</b> | <b>8.943</b> |
| Gemiddelde verzekerde waarde per woning                              | 92.663       | 95.992       | 91.456       | 93.245       | 99.442       |
| Gemiddelde grondslag onroerende zaakbelasting per woning (1 januari) | 159.897      | 169.024      | 171.614      | 165.642      | 161.750      |
| Aantal woonwagens                                                    | 22           | 22           | 21           | 30           | 28           |
| Aantal standplaatsen                                                 | 72           | 72           | 72           | 87           | 85           |
| Aantal werkterreinen                                                 | 19           | 19           | 19           | 18           | 18           |

Tabel 35: Mutaties in het woningbezit

| Mutaties in het woningbezit         | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|-------------------------------------|------|------|------|------|------|
| 1. Aantal opgeleverd                | 163  | 60   | 157  | 166  | 50   |
| 2. Aantal gesimplexeerd             | -2   | 0    | 0    | -1   | 0    |
| 3. Aantal verkocht                  | -379 | -472 | -112 | -98  | -72  |
| 4. Aantal gesloopt                  | -14  | -124 | -97  | 0    | 0    |
| 5. Aantal aangekocht / teruggekocht | 3    | 1    | 0    | 0    | 5    |
| 6. Overig                           | 0    | 0    | -2   | 1    | -28  |

Tabel 36: Aantal woningen naar huurprijsklasse

| Aantal woningen naar huurprijsklasse | 2008  | 2009  | 2010  | 2011  | 2012  |
|--------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1. Goedkope woningen                 | 1.549 | 1.450 | 1.141 | 1.065 | 926   |
| 2. Betaalbare woningen               | 6.376 | 5.993 | 5.958 | 5.758 | 5.531 |
| 3. Dure woningen                     | 465   | 608   | 898   | 1.242 | 1.563 |

Tabel 37: Kwaliteit

| Kwaliteit                                                     | 2008 | 2009  | 2010  | 2011  | 2012  |
|---------------------------------------------------------------|------|-------|-------|-------|-------|
| 1. Aantal reparatieopdrachten per woning exclusief CV en lift | 1,09 | 1,19  | 1,20  | 1,18  | 1,25  |
| 2. Kosten mutatieonderhoud per mutatiewoning (€)              | 988  | 1.124 | 1.482 | 1.645 | 3.839 |
| 3. Kosten niet-planmatig onderhoud per woning (€)             | 311  | 346   | 351   | 405   | 695   |
| 4. Kosten planmatig onderhoud per woning (€)                  | 482  | 630   | 582   | 689   | 938   |
| 5. Totaalkosten onderhoud per woning (€)                      | 792  | 976   | 933   | 1.094 | 1.633 |

Tabel 38: Het verhuren van woningen

| Het verhuren van woningen                               | 2008  | 2009  | 2010  | 2011  | 2012  |
|---------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1. Mutatiegraad excl. opleveringen nieuwbouw            | 11,4  | 7,7   | 6,1   | 7,8   | 8,1   |
| 2. Mutatiegraad incl. opleveringen nieuwbouw            | 11,4  | 8,7   | 7,9   | 9,9   | 8,8   |
| 3. Gemiddelde netto huurprijs per boekjaar              | 4.862 | 5.198 | 5.235 | 5.421 | 5.634 |
| 4. Huurachterstand in % jaarhuur                        | 0,9   | 0,8   | 0,7   | 0,6   | 0,6   |
| 5. Huurderving in % jaarhuur (excl projectontwikkeling) | 1,40  | 1,37  | 1,40  | 2,28  | 2,17  |

Tabel 39: Balans en winst- en verliesrekening

| Balans en winst- en verliesrekening                                  | 2008   | 2009   | 2010   | 2011<br>(oud) | 2011<br>(nieuw) | 2012   |
|----------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|---------------|-----------------|--------|
| 1. Eigen vermogen per woning                                         | 754    | 1.830  | 5.966  | 7.537         | 28.297          | 20.233 |
| 2. Operationele kasstroom per woning*                                | 12.283 | 12.740 | 12.125 | 10.554        | 10.994          | 7.944  |
| 3. Bedrijfslasten per woning (incl. overige waardeveranderingen MVA) | 7.946  | 6.700  | 1.933  | 4.281         | 7.017           | 8.863  |
| 4. Bedrijfslasten per woning (excl. overige waardeveranderingen MVA) | 3.270  | 3.638  | 3.670  | 4.053         | 4.772           | 5.204  |
| 5. Jaarresultaat per woning                                          | 378    | 1.000  | 4.150  | 1.621         | -1.439          | -4.629 |

Tabel 40: Financiële continuïteit

| Financiële continuïteit                               | 2008   | 2009   | 2010   | 2011<br>(oud) | 2011<br>(nieuw) | 2012   |
|-------------------------------------------------------|--------|--------|--------|---------------|-----------------|--------|
| 1. Solvabiliteit o.b.v. kostprijs                     | 1,92   | 3,84   | 11,58  | 14,52         | -               | -      |
| 2. Solvabiliteit o.b.v. bedrijfswaarde                | 43,87  | 35,39  | 39,11  | 36,64         | 38,99           | 30,46  |
| 3. Liquiditeit                                        | 2,69   | 1,84   | 0,87   | 0,32          | 0,38            | 0,73   |
| 4. Rentabiliteit eigen vermogen                       | 69,2%  | 77,9%  | 106,6% | 24,1%         | -5,2%           | -19,0% |
| 5. Gem. rentevoet uitstaande leningen ultimo boekjaar | 4,79   | 4,68   | 4,63   | 4,63          | 4,41            | 3,93   |
| 6. Rentabiliteit totaal vermogen                      | 4,98%  | 6,14%  | 11,25% | 6,17%         | 0,54%           | -4,01% |
| 7. Interne financiering per woning                    | 1.121  | 2.708  | 5.340  | 7.945         | 28.790          | 21.176 |
| 8. Externe financiering per woning                    | 38.536 | 40.371 | 38.761 | 37.076        | 36.981          | 38.785 |
| 9. Cash-flow per woning                               | 2.713  | 2.784  | 2.789  | 2.777         | 2.828           | 2.570  |

Tabel 41: Personeelsbezetting

| Personeelsbezetting                                   | 2008  | 2009  | 2010 | 2011 | 2012 |
|-------------------------------------------------------|-------|-------|------|------|------|
| 1. Aantal fte (excl. detachering)                     | 104,0 | 105,9 | 95,0 | 91,5 | 90,0 |
| 2. Aantal personeelsleden                             | 114   | 117   | 106  | 102  | 101  |
| 3. Aantal formatieplaatsen per 1000 woningen          | 11,7  | 13,0  | 11,8 | 11,3 | 11,1 |
| 4. Werkelijk aantal personeelsleden per 1000 woningen | 12,8  | 14,4  | 13,1 | 12,5 | 12,5 |



Raad van  
Commissarissen

## 8 Jaarverslag Raad van Commissarissen (R.v.C.)

Het jaar 2012 kan worden gekenschetst als in alle opzichten dynamisch; intern, extern, landelijk, lokaal, bestuurlijk en vanuit de rol van de toezichthouder. De toezichthouders stonden en staan in de spotlights vanwege grote debacles bij enkele corporaties. Het rapport 'Toezicht met bite' geeft een analyse van de situatie en adviezen voor verbetering. De Raad van Commissarissen van De Goede Woning is zich bewust van haar verantwoordelijkheden, is scherp in haar rol en handelt in het belang van de corporatie en de opdracht die de corporatie in de samenleving heeft. Het zelfreinigend vermogen in de sector is van groot belang om de beeldvorming en het tij ten positieve te keren. Zelfverantwoordelijkheid, integriteit en professionaliteit staan aan de basis van vertrouwenwekkend toezicht.

### 8.1.1 Waardevol Werken: Governance Code, werkwijze en visie

Vanuit haar toezicht-, advies- en werkgeversrol geeft de R.v.C. invulling aan haar verantwoordelijkheden en aan Waardevol Werken voor De Goede Woning. De Governance Code Woningcorporaties is ook in 2012 de basis voor het handelen van de R.v.C. geweest, alsmede alle uit de code voortvloeiende reglementen en statuten. De R.v.C. heeft geconstateerd dat er in 2012 bij de directeur-bestuurder geen sprake is geweest van tegenstrijdige belangen, zoals bedoeld in principe II.3 van de Governance Code Woningcorporaties.

Met de directeur-bestuurder is een functioneringsgesprek gevoerd, waarbij is geconstateerd dat het functioneren naar tevredenheid en conform de gemaakte afspraken is verlopen.

Sinds drie jaar kent de R.v.C. één vaste commissie: de Financiële Commissie. Deze commissie doet voorbereidend en adviserend werk voor de voltallige R.v.C. op de thema's financiën en planning & control en werkt op basis van een vastgesteld reglement.

Op basis van de verstrekte informatie heeft de R.v.C. vastgesteld dat géén van de leden in 2012 nevenfuncties had, of handelde, in strijd met de toepasselijke bepalingen uit de Governance Code. Ook was er geen sprake van het hebben van een arbeidsverhouding met De Goede Woning en/of andere financiële verplichtingen dan de vergoedingen, zoals in dit jaarverslag genoemd.

In 2012 is de, in 2008 vastgestelde, vergoeding voor RvC-leden niet aangepast. Eind 2012 zijn voorbereidingen getroffen in verband met de regelgeving ten aanzien van de btw-verplichting voor toezichthouders. Besloten is dat vanaf 1 januari 2013 het systeem van self billing toegepast zal worden en de btw komt bovenop de bestaande vergoeding.

In het kader van good governance, de verdere invulling van het toezichtskader en ten behoeve van scherpere besluitvorming en toezicht, heeft de organisatie in 2012 een investeringsstatuut en verbindingsstatuut ontwikkeld en het bestaande treasurystatuut aangepast. Die drie statuten zijn door de R.v.C. goedgekeurd en daarna door het bestuur vastgesteld. In die statuten wordt besluitvorming over investeringen en verbindingen beargumenteerd vastgelegd en de diverse te nemen stappen gedocumenteerd, op basis waarvan de R.v.C. kan besluiten en toezien.

De R.v.C. heeft in 2012 geparticipeerd in het SEV-experiment 'De aanspreekbare commissaris'; een experiment met als doel het gesprek te voeren over de rol van de commissaris naar buiten en zijn maatschappelijke aanspreekbaarheid. Het gaat om het in beeld hebben en betrekken van belanghouders, het anticiperen op hun verwachtingen en de verankering in het toetsingskader zodat de R.v.C. haar toezicht nog meer structureert en objectieveert. Onze maatschappelijke aanspreekbaarheid maken we verder concreet via de herijking in 2012 van het Ondernemingsplan en vertaling naar het toetsingskader. Tijdens het lustrumcongres van de 'Vereniging toezichthouders woningcorporaties' in het najaar van 2012, zijn enkele van de experimenten met elkaar gedeeld.

Onze toetsingsvisie is gestoeld op harde criteria, zoals interne en externe kaders en de planning & controlcyclus, en zachte criteria als vertrouwen, informatievoorziening en aanspreekbaarheid. De R.v.C. krijgt veel informatie: de directeur-bestuurder is hierin proactief en uitgebreid, regelmatig zijn leidinggevend en medewerkers tijdens de R.v.C.-vergadering aanwezig om een thema toe te lichten of

te bespreken en regelmatig overlegt de directeur-bestuurder met de Financiële Commissie of een individuele commissaris over een (actueel) onderwerp.

We prijzen ons gelukkig met een corporatie waar we tijdig met een recoveryplan aan de slag zijn gegaan en waar geen grote debacles zijn. Dat ontslaat ons echter niet van de opdracht altijd scherp en kritisch te zijn.

### 8.1.2 Waardevol Werken:samenstelling en functioneren Raad van Commissarissen

De samenstelling van de R.v.C. was in 2012 stabiel en ongewijzigd. Voor mevrouw Liesbeth Keppel was het haar eerste volledige jaar in de R.v.C. Mevrouw Ingrid Lammerse aanvaardde in 2012 haar tweede termijn. Aan de hand van een zelfevaluatie van de R.v.C., een evaluatiegesprek met de voorzitter en bespreking hiervan tijdens de vergadering heeft de R.v.C. unaniem besloten haar voor een tweede termijn te benoemen.

De R.v.C.-leden benoemd op voordracht van de Huurdersbelangenvereniging De Sleutel en de Ondernemingsraad (OR) hebben in 2012 contact onderhouden met de vereniging respectievelijk OR.

Met de OR is gesproken over personele ontwikkelingen en reductie, personeelsplanning, procesmanagement, de HRM-cyclus en het Ondernemingsplan.

In 2012 hebben twee R.v.C.-leden éénmaal overleg gehad met het bestuur van de Huurdersbelangenvereniging De Sleutel. In dat overleg is gesproken over de procedure rond de voordracht voor (her)benoeming van een R.v.C.-lid. Een tweede onderwerp was de organisatie van de huurders-belangen, met name ook gericht op de ontwikkeling in de sector. Ook is gesproken over de wijze waarop De Woonbond het bestuur van De Sleutel ondersteunt. Het thema investeren in duurzaamheid en effecten op energielasten van de huurder kwam ook aan de orde. Als laatste punt is gesproken over het beleid van De Goede Woning rond verkoop en verhogen van huurprijzen, in relatie tot een groeiend tekort aan betaalbare huurwoningen.

De R.v.C.-leden houden hun kennis op peil via hun lidmaatschap van de Vereniging Toezichthouders Woningcorporaties, via informatie vanuit De Goede Woning en middels workshops en trainingen. Het scholingsplan 2012 van de R.v.C. heeft zijn werk gedaan. De individuele leden hebben trainingen en workshops gevolgd over actuele en toezichtsthema's. Mevrouw Keppel heeft, in het kader van haar inwerkprogramma, diverse (basis) trainingen gevolgd. Tijdens de vergaderingen van de R.v.C. zijn presentaties verzorgd rond actuele thema's en beleidsgebieden van de corporatie.

Ten behoeve van focus en professionalisering had de R.v.C., in 2011, een specifiek thema voor 2012 benoemd: planontwikkeling (van plan tot realisatie). Dit thema is in diverse facetten regelmatig aan de orde geweest. Echter, de waan van de dag heeft ons ook genoodzaakt te acteren op (voorgenomen) regeringsbeleid, landelijke en lokale ontwikkelingen en verschuiving in focus van planontwikkeling naar onderhoud.

Tijdens de praktijkdag in september 2012 heeft de Raad zich laten informeren over een aantal projecten door deze te bezoeken. We hebben daarbij bewoners, projectleiders en medewerkers van De Goede Woning gesproken. De betrokkenheid van allen is groot en mensen zijn trots op de organisatie. We hebben bezoeken gebracht aan: projecten in de Landenbuurt, Ibisplein/Eendenweg, Rietzangerweg, Vogelbuurt, Sprengerparklaan, Germanenlaan, Schilderskwartier, Vrij en dichtbij. De bezochte projecten omvatten vooral (voorgenomen) sloop/nieuwbouw en groot-onderhoud met geriefsverbetering. Daarnaast betrof het enkele projecten waarbij de inbreng van direct betrokken bewoners op een bijzondere wijze was vormgegeven, dan wel waarbij de procesaanpak nadrukkelijker meer gericht was op de betrokkenheid van de bewoners.

In juni 2012 heeft de R.v.C. haar jaarlijkse zelfevaluatie gehouden. De voorbereiding is gedaan door een van de commissarissen, in samenwerking met de directeur-bestuurder. De verbeterpunten uit 2011 zijn kritisch tegen het licht gehouden en vastgesteld is dat deskundigheidsbevordering en het inwerken nog planmatiger kan worden opgepakt. Over het punt tijd en prioriteit hebben we uitgebreid gesproken. Het is de kunst de goede balans te vinden tussen agendadruk en toezichtsrol in de corporatiewereld, waar de dynamiek groot is met veel zwaar weer. Slim organiseren, goed plannen, tijd claimen en goed voorbereiden zullen helpen in de balans.

Aan de hand van een vooraf ingevulde Myers Briggs test hebben we het individuele en teamfunctioneren beoordeeld. We constateren dat we veel kwaliteiten in de R.v.C. hebben en tevens dat een aantal

kwaliteiten ondervertegenwoordigd is: nadenken, concentratie, analytisch, nieuwsgierigheid. Bewustzijn over de aanwezige kwaliteiten maakt het inzetten van die kwaliteiten eenvoudiger, ook de onderbelichte of die in mindere mate aanwezig zijn. Elkaar de ruimte geven en aanvullen zullen helpen in het functioneren.

De relatie met de directeur-bestuurder is een vast onderwerp voor de zelfevaluatie. Deze relatie is goed en open. Het kritisch vermogen mag soms groter, zeker gezien de ervaringen in de sector. De R.v.C. realiseert zich deze noodzaak en handelt hier steeds meer naar. De nadere invulling van het toezichtskader in de hiervoor genoemde statuten helpt in de scherpste.

Discussie over 'Toezicht met bite', onze participatie in het SEV-experiment en de invulling van het toetsingskader verbetert onze visie op en invulling van het toezicht.

De samenstelling van RvC was onderwerp van gesprek, vooral ook gezien het vertrek van een aantal ervaren commissarissen in 2014 en 2015. We zullen daar, via de zelfevaluatie in 2013, op anticiperen middels deskundigheidsbevordering en de opvolgingsplanning.

De maximale zittingstermijn hebben we van driemaal naar twee maal vier jaar aangepast.

Tabel 42: Samenstelling Raad van Commissarissen

| Naam                     | Functie                                      | Commissie per ultimo 2012       |
|--------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------|
| Mw. M.A.J. van der Tas   | Voorzitter                                   |                                 |
| Dhr. mr. A.R. Boon       | Vice-voorzitter                              | Voorzitter Financiële commissie |
| Mw. drs. I. Lammerse     | Lid op voordracht Ondernemingsraad           |                                 |
| Dhr. ir. J.J.B. van Wijk | Lid op voordracht Huurdersbelangenvereniging |                                 |
| Dhr. mr. C. Karharman    | Lid op voordracht Huurdersbelangenvereniging | Lid Financiële commissie        |
| Mw. E. Keppel            | Lid                                          | Lid Financiële commissie        |

### 8.1.3 Waardevol Werken: inhoudelijke thema's

Naast de zelfevaluatie, een speciale bijeenkomst in het kader van het SEV-experiment en de praktijkdag, is de R.v.C. in 2012 zeven maal formeel bijeengekomen. Bij elke bijeenkomst waren vrijwel steeds alle leden aanwezig. Geen enkel lid was regelmatig afwezig.

Eind 2012 heeft de R.v.C. het herijkte ondernemingsplan 2010-2014 goedgekeurd, waarna dat plan door de bestuurder is vastgesteld. De communicatie over die herijking vindt met name in 2013 plaats.

De verantwoordingsdocumenten in het kader van planning & controlcyclus vormen een belangrijke peiler van de vergadercyclus. Middels kwartaalrapportages werd en wordt de R.v.C. op de hoogte gehouden van de activiteiten en resultaten van de organisatie. De R.v.C. heeft met de accountant gesproken ten behoeve van het jaarverslag 2011, de begroting 2013 en de managementletter. De bestuurder is décharge verleend over het in 2011 gevoerde beleid en het jaarplan met de begroting voor 2013 is goedgekeurd. Bij de goedkeuring van de begroting 2013 is direct vastgesteld dat deze begroting in het eerste kwartaal van 2013 aanpassing behoeft vanwege het regeringsbeleid, onder andere voortvloeiende uit het gesloten Regeerakkoord en begin 2013 gesloten Woonakkoord.

De notitie per bijeenkomst van de directeur-bestuurder, met actualiteiten binnen en buiten De Goede Woning en in de branche, dient als 'bijpraatpapier'. De notitie komt tegemoet aan de noodzaak van scherpste en voorbereiding door een ieder.

Financiële onderwerpen en de documenten in het kader van de planning & controlcyclus worden voorbereid door de Financiële Commissie en voorzien van een advies ter besluitvorming voorgelegd aan de voltallige Raad.

Tijdens de meeste vergaderingen was de controller van De Goede Woning aanwezig en een lid van het managementteam en/of een medewerker ter bespreking van een bepaald onderwerp, met als doel de Raad beter zicht te geven op de werkzaamheden, vraagstukken en visie. Deze informatie uit de organisatie geeft de Raad een bredere kijk op de diverse thema's en ondersteunt haar in de besluitvorming. Een greep uit de presentaties: huuradministratie en huurinning, de aanpak van het project Schilderskwartier, risicomangement, het verhalenproject Vogelbuurt en het ondernemingsplan.

De herijking van het Ondernemingsplan 2010-2014 was voorzien in 2012 en was ook nodig, gezien regeringsbeleid en ontwikkelingen binnen en buiten de sector. De herijking van dat Ondernemingsplan bracht ons op fundamentele discussies over huren, wonen en leefbaarheid, over verkoop, nieuwbouw en onderhoud, en over wijkeconomie. Andere regelmatig terugkerende thema's waren het project 'Gasfabriek' in de binnenstad en de financiering van het gemeentelijk plan betreffende het ondergronds brengen van de hoogspanningsleidingen in Apeldoorn-Zuid.

Ook zijn in 2012 alle beoordelingsbrieven en rapporten van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK), het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV), het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) en de accountant uitgebreid besproken, veelal met een aanvullende toelichting vanuit de organisatie.

#### *Financiële commissie*

De Financiële commissie is in 2012 viermaal bijeen gekomen. In de loop van 2012 heeft mw. L. Keppel de plaats van dhr. J. van Wijk in deze commissie overgenomen. De commissie heeft daarbij de volgende onderwerpen besproken en waar nodig van een advies voor de R.v.C. voorzien:

- Jaarrekening 2011, hierbij heeft de accountant ook een toelichting op de controlebevindingen gegeven.
- De financiële cijfers uit de 3 bestuursverslagen die in 2012 zijn uitgebracht.
- Informatie en cijfers van het CFV, het WSW en het ministerie van BZK over onze organisatie.
- Informatie over fiscaliteiten, vooral ook de Vennootschapsbelasting, en het convenant 'Horizontaal toezicht' met de fiscus.
- Ontwikkelingen in de sector en de daarmee gepaard gaande (financiële) risico's, vooral ook het onderwerp derivaten.
- Bespreking, in aanwezigheid van de accountant, van de managementletter.
- De begroting 2013 en daarin opgenomen meerjarenprognose 2013-2017.
- Aanpassing van Treasurystatuut en concepten van Investerings- en Verbindingenstatuut.
- Financiële sturing en financiële effecten van herijkt Ondernemingsplan 2010-2014.
- Financiële effecten van voorgenomen liquidaties van de stichting 'Peraat' en 'De Goede Woning projectontwikkeling Apeldoorn' b.v.
- (Des-)investeringsplan project 12 woningen Rietzangerweg.
- (Des-)investeringsplan 126 woningen Vogelbuurt.
- Evaluatieproces functioneren van de vigerende accountant.

Dit verslag is op 27 mei 2013 vastgesteld in de bijeenkomst van de Raad van Commissarissen.

#### **De raad van commissarissen van De Goede Woning**

Mw. M.A.J. van der Tas

Mw. Drs. I. Lammerse

Dhr. Mr. E. Karharman

Mw. L. Keppel

Dhr. Mr. A.R. Boon

Dhr. Ir. J.J.B. van Wijk



# Jaarrekening

## 9 Jaarrekening

### 9.1 Geconsolideerde balans per 31 december 2012

(voor resultaatbestemming)

| Activa                                                | 2012                      | 2011                      |
|-------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------|
| Vaste activa                                          |                           |                           |
| <b>Materiële vaste activa</b>                         |                           |                           |
| 1. Sociaal vastgoed in exploitatie                    | 405.875.355               | 442.507.646               |
| 2. Soc. vastgoed in ontwikk. bestemd voor eigen expl. | 924.680                   | 11.284.916                |
| 3. Onr. en roerende zaken t.d.v. de exploitatie       | 1.299.340                 | 1.616.567                 |
|                                                       | <u>408.099.375</u>        | <u>455.409.129</u>        |
| <b>Vastgoedbeleggingen</b>                            |                           |                           |
| 4. Commercieel vastgoed in exploitatie                | 50.317.500                | 55.065.800                |
| 5. Com. vastgoed in ontwikk. bestemd voor eigen expl. | 80.143                    | 1.139.820                 |
| 6. Vastgoed verkocht onder voorwaarden                | 57.251.218                | 58.432.242                |
| 7. Onroerende en roerende zaken in beheer             | 320.722                   | 320.722                   |
|                                                       | <u>107.969.583</u>        | <u>114.958.584</u>        |
| <b>Financiële vaste activa</b>                        |                           |                           |
| 8. Andere deelnemingen                                | 16.070                    | 16.070                    |
| 9. Latente belastingvordering(en)                     | 7.220.676                 | 6.044.663                 |
| 10. Leningen u/g                                      | 343.076                   | 519.361                   |
| 11. Overige effecten                                  | 3.000.000                 | 6.000.000                 |
|                                                       | <u>10.579.822</u>         | <u>12.580.094</u>         |
| Som der vaste activa                                  | <u>526.648.780</u>        | <u>582.947.807</u>        |
| Vlottende activa                                      |                           |                           |
| <b>Voorraden</b>                                      |                           |                           |
| 12. Vastgoed bestemd voor verkoop                     | 7.060.650                 | 2.343.485                 |
| 13. Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor verkoop     | 485.000                   | -                         |
| 14. Overige voorraden                                 | 132.110                   | 76.805                    |
| 15. Onderhanden projecten                             | -                         | 1.786.447                 |
|                                                       | <u>7.677.760</u>          | <u>4.206.737</u>          |
| <b>Vorderingen</b>                                    |                           |                           |
| 16. Huurdebiteuren                                    | 623.722                   | 549.585                   |
| 17. Gemeenten                                         | 8.300                     | 17.386                    |
| 18. Belastingen en premies sociale verzekeringen      | 1.190.823                 | 1.085.940                 |
| 19. Overige vorderingen                               | 753.086                   | 533.520                   |
| 20. Overlopende activa                                | 56.554                    | 514.431                   |
|                                                       | <u>2.632.485</u>          | <u>2.700.862</u>          |
| 21. Liquide middelen                                  | <u>126.784</u>            | <u>225.788</u>            |
| Som der vlottende activa                              | <u>10.437.029</u>         | <u>7.133.387</u>          |
| <b>Totaal activa</b>                                  | <u><u>537.085.809</u></u> | <u><u>590.081.194</u></u> |

| <b>Passiva</b>                                                   | <b>2012</b>               | <b>2011</b>               |
|------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------|
| Eigen vermogen                                                   |                           |                           |
| 22. Groepsvermogen                                               | 163.607.084               | 230.091.391               |
| <b>Voorzieningen</b>                                             |                           |                           |
| 23. Voorziening onrend. invest. en herstructurerings             | 14.282.710                | 4.719.677                 |
| <b>Langlopende schulden</b>                                      |                           |                           |
| 24. Schulden/leningen overheid                                   | 5.072.706                 | 5.657.677                 |
| 25. Schulden/leningen kredietinstellingen                        | 279.904.486               | 271.315.432               |
| 26. Verplichtingen inzake onroerende zaken VOV                   | 59.861.524                | 59.298.932                |
| 27. Waarborgsommen                                               | 2.316                     | 2.316                     |
|                                                                  | <u>344.841.032</u>        | <u>336.274.357</u>        |
| <b>Kortlopende schulden</b>                                      |                           |                           |
| 28. Schulden aan gemeente                                        | -                         | 363.544                   |
| 29. Schulden aan leveranciers                                    | 1.426.825                 | 4.744.558                 |
| 30. Belastingen en premies sociale verzekeringen                 | 1.807.737                 | 2.829.256                 |
| 31. Schulden ter zake van pensioenen                             | 50.497                    | 146.415                   |
| 32. Aangegane verplichtingen inzake roerende en onroerende zaken | 407.690                   | 54.150                    |
| 33. Overige schulden                                             | 514.343                   | 476.487                   |
| 34. Overlopende passiva                                          | <u>10.147.891</u>         | <u>10.381.359</u>         |
|                                                                  | <u>14.354.983</u>         | <u>18.995.769</u>         |
| <b>Totaal passiva</b>                                            | <b><u>537.085.809</u></b> | <b><u>590.081.194</u></b> |

**9.2 Geconsolideerde winst- en verliesrekening over 2012**

|                                                                                   | 2012                      | 2011                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------|
| <b>Bedrijfsopbrengsten</b>                                                        |                           |                           |
| 35. Huuropbrengsten                                                               | 46.067.602                | 44.193.708                |
| 36. Opbrengsten servicecontracten                                                 | 2.678.785                 | 2.951.380                 |
| 37. Resultaat verkoop vastgoedportefeuille                                        | 1.771.170                 | 1.743.973                 |
| 38. Opbrengst projecten in opdracht van derden                                    | 4.773.109                 | -                         |
| 39. Wijziging in onderhanden werk                                                 | -2.890.462                | 2.890.462                 |
|                                                                                   | <u>1.882.647</u>          | <u>2.890.462</u>          |
| 40. Geactiveerde productie eigen bedrijf                                          | 795.221                   | 1.181.200                 |
| 41. Overige bedrijfsopbrengsten                                                   | 619.935                   | 1.066.738                 |
|                                                                                   | <u>53.815.360</u>         | <u>54.027.461</u>         |
| <b>Bedrijfslasten</b>                                                             |                           |                           |
| 42. Kosten uitbesteed werk en andere externe kosten                               | 1.384.901                 | 2.462.111                 |
| 43. Afschrijvingen (im)materiële vaste activa                                     | 10.492.679                | 10.783.012                |
| 44. Overige waardeveranderingen (im)materiële vaste activa                        | 29.985.260                | 18.256.253                |
| 45. Bijzondere waardevermindering van vlottende activa                            | 820.214                   | -841.419                  |
| 46. Lonen en salarissen                                                           | 5.312.833                 | 5.337.278                 |
| 47. Sociale lasten                                                                | 720.706                   | 643.724                   |
| 48. Pensioenlasten                                                                | 858.461                   | 849.103                   |
| 49. Onderhoudslasten                                                              | 13.204.330                | 8.894.592                 |
| 50. Leefbaarheid                                                                  | 782.099                   | 744.079                   |
| 51. Lasten servicecontracten                                                      | 2.772.516                 | 2.981.000                 |
| 52. Overige bedrijfslasten                                                        | 5.733.715                 | 6.945.882                 |
|                                                                                   | <u>72.067.714</u>         | <u>57.055.615</u>         |
| Som der bedrijfslasten                                                            | -18.252.354               | -3.028.154                |
| <b>53. Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedbeleggingen</b>             | <u>-4.520.119</u>         | <u>2.210.641</u>          |
| <b>Bedrijfsresultaat</b>                                                          | <u>-22.772.473</u>        | <u>-817.513</u>           |
| 54. Waardeveranderingen van financiële vaste activa en van vlottende effecten     | -3.000.000                | -                         |
| 55. Opbrengst van effecten en vorderingen behorend tot de financiële vaste activa | 288.443                   | 280.424                   |
| 56. Andere rentebaten en soortgelijke opbrengsten                                 | 543.079                   | 1.467.495                 |
| 57. Rentelasten en soortgelijke kosten                                            | -13.664.102               | -13.751.529               |
|                                                                                   | <u>-15.832.580</u>        | <u>-12.003.610</u>        |
| <b>Saldo financiële baten en lasten</b>                                           | <u>-15.832.580</u>        | <u>-12.003.610</u>        |
| Resultaat voor belastingen                                                        | -38.605.053               | -12.821.123               |
| <b>58. Belastingen</b>                                                            | <u>1.176.013</u>          | <u>1.119.258</u>          |
| <b>Groepsresultaat na belastingen</b>                                             | <u><u>-37.429.040</u></u> | <u><u>-11.701.865</u></u> |



## Overige gegevens

## 10 Overige gegevens

### *10.1 Statutaire winstverdeling*

#### Statutaire bepaling omtrent de bestemming van het resultaat

Geldmiddelen en andere activa van de stichting mogen slechts worden bestemd voor het doel van de stichting (zie Statuten, Financiële bepalingen, art. 11 sub 3).

Het resultaat wordt met goedkeuring van de Raad van Commissarissen in mindering gebracht op de overige reserves. De resultaatbestemming is nog niet in deze reserves verwerkt.

### *10.2 Gebeurtenissen na balansdatum*

Woningcorporaties worden geconfronteerd met diverse (voorgenomen) kabinetsmaatregelen voor de gereguleerde huursector. Deze maatregelen betreffen onder meer de Wet verhuurdersheffing, verruiming van het huurbeleid en de door het CFV opgelegde heffing voor saneringssteun.

Na balansdatum heeft ter zake het zogenaamde 'woonakkoord' politieke besluitvorming over de verhuurdersheffing en huurverhogingen plaatsgevonden. Het akkoord houdt kortweg in dat de huurverhoging van de sociale woningen in exploitatie deels inkomensafhankelijk wordt. Daarnaast is de verhuurdersheffing voor 2013 ook wettelijk vastgelegd, maar voor de jaren na 2013 nog niet.

Op basis van deze ontwikkeling hebben wij onze in december 2012 vastgestelde (meerjaren)begroting 2013-2017 in januari 2013 herijkt, teneinde de ontwikkeling van onze financiële positie en daarmee de continuïteit van onze organisatie aan te sluiten bij de normen die door het CFV en WSW de komende jaren worden gesteld. Die bijstelling heeft met name betrekking op wijzigingen, dan wel in de tijd verschuiven, van geplande investeringen, het neerwaarts aanpassen van onze personele formatie en daarnaast het op onderdelen verlagen van de bedrijfskosten. Mede daardoor verwachten wij dat de eind 2012 door het WSW kenbaar gemaakte beklemming van het borgingsvolume voor nieuwe financiering alsnog vrijgegeven zal worden.

In de gepresenteerde waardering van het sociaal vastgoed in exploitatie is in deze jaarrekening 2012 bij de berekening van de bedrijfswaarde nog geen rekening gehouden met inkomensafhankelijke huurverhogingen in 2013 en verder en is de verhuurdersheffing slechts voor 2013 ingerekend.

## 10.3 Accountantsverslag



### Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan: Woningstichting De Goede Woning

Wij hebben gecontroleerd of de in het verslag opgenomen verkorte jaarrekening van Woningstichting De Goede Woning te Apeldoorn voor het boekjaar eindigend op 31 december 2012 op de juiste wijze is ontleend aan de door ons gecontroleerde enkelvoudige en geconsolideerde jaarrekening 2012 voor het boekjaar eindigend op 31 december 2012 van Woningstichting De Goede Woning. Bij die enkelvoudige en geconsolideerde jaarrekening hebben wij op 27 mei 2013 een goedkeurende controleverklaring verstrekt. Het bestuur van de stichting is verantwoordelijk voor het opstellen van de verkorte jaarrekening in overeenstemming met de grondslagen zoals gehanteerd in de enkelvoudige en geconsolideerde jaarrekening 2012 van Woningstichting De Goede Woning. Het is onze verantwoordelijkheid een controleverklaring inzake de verkorte jaarrekening te verstrekken.

#### *Werkzaamheden*

Wij hebben onze controle verricht in overeenstemming met Nederlands recht. Dienovereenkomstig dienen wij onze controle zodanig te plannen en uit te voeren dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat de verkorte jaarrekening op de juiste wijze is ontleend aan de jaarrekening.

Wij zijn van mening dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

#### *Oordeel*

Naar ons oordeel is de verkorte jaarrekening in alle van materieel belang zijnde aspecten op de juiste wijze ontleend aan de enkelvoudige en geconsolideerde jaarrekening.

#### *Toelichting*

Wij vestigen er de aandacht op dat voor het inzicht dat vereist is voor een verantwoorde oordeelsvorming omtrent de financiële positie en de resultaten van de stichting en voor een toereikend inzicht in de reikwijdte van onze controle de verkorte jaarrekening dient te worden gelezen in samenhang met de volledige enkelvoudige en geconsolideerde jaarrekening, waaraan deze is ontleend, alsmede met de door ons daarbij op 27 mei 2013 verstrekte goedkeurende controleverklaring. Deze toelichting doet geen afbreuk aan ons oordeel.

Arnhem, 11 juni 2013

Ernst & Young Accountants LLP

w.g. drs. W. van Olst RA





## Bijlagen

## Bijlagen

## Bijlage 1 Overzicht Raad van Commissarissen

|                               |                                                                                                                                                                |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Naam:</b>                  | <b>Mw. M.A.J. van der Tas (1958)</b>                                                                                                                           |
| Functie R.v.C.:               | Voorzitter                                                                                                                                                     |
| Profiel:                      | Algemeen en Volkshuisvesting                                                                                                                                   |
| In functie sinds:             | 11 september 2006                                                                                                                                              |
| Herbenoemd per:               | 11 september 2010                                                                                                                                              |
| Aftredend per:                | 11 september 2014                                                                                                                                              |
| Vergoeding 2012 in €:         | 16.013 (incl. btw)                                                                                                                                             |
| Hoofdfunctie:                 | Burgemeester Steenwijkerland<br>Vennoot Task 4 You                                                                                                             |
| Relevante nevenfuncties:      | Voorzitter Raad van Advies Staatsbosbeheer<br>Lid Raad van Toezicht van V érian<br>Bestuurslid Cultuurfonds BNG<br>Geassocieerd lid Raden voor de Leefomgeving |
| <b>Naam:</b>                  | <b>Dhr. mr. A.R. Boon (1960)</b>                                                                                                                               |
| Functie R.v.C.:               | Vice-voorzitter                                                                                                                                                |
| Profiel:                      | Lid Financiële Commissie                                                                                                                                       |
| In functie sinds:             | Financiële en Fiscaal-juridische zaken<br>20 november 2007                                                                                                     |
| Herbenoemd per:               | 20 november 2011                                                                                                                                               |
| Aftredend per:                | 20 november 2015                                                                                                                                               |
| Vergoeding 2012 in €:         | 10.000                                                                                                                                                         |
| Hoofdfunctie:                 | Belastingadviseur / partner Boon accountants<br>belastingadviseurs B.V.                                                                                        |
| Relevante nevenfuncties:      | Lid R.v.C. Top Bakkers Holding B.V.                                                                                                                            |
| Relevante cursussen/seminars: | VTW: 'Ontwikkelingen toezicht woningcorporaties'                                                                                                               |
| <b>Naam:</b>                  | <b>Mw. drs. I. Lammerse (1962)</b>                                                                                                                             |
| Functie R.v.C.:               | Lid op voordracht ondernemingsraad                                                                                                                             |
| Profiel:                      | HRM                                                                                                                                                            |
| In functie sinds:             | 2 juni 2008                                                                                                                                                    |
| Herbenoemd:                   | 2 juni 2012                                                                                                                                                    |
| Aftredend per:                | 2 juni 2016                                                                                                                                                    |
| Vergoeding 2012 in €:         | 9.000                                                                                                                                                          |
| Hoofdfunctie:                 | Directeur HRM Saxion                                                                                                                                           |
| Relevante nevenfuncties:      | Lid Raad van Toezicht stichting PCBO te Apeldoorn                                                                                                              |
| Relevante cursussen/seminars: | Procesmanagement, Open Universiteit<br>Corporate governance en de rol van de commissaris, VTW                                                                  |

**Naam:**

Functie R.v.C.:

**Profiel:**

In functie sinds:

Herbenoembaar per:

Aftredend per:

Vergoeding 2012 in €:

Hoofdfunctie:

Relevante nevenfuncties:

Relevante cursussen/seminars:

**Dhr. mr. C. Karharman (1975)**

Lid op voordracht Huurdersbelangenvereniging

Lid Financiële Commissie

Juridische zaken

9 december 2009

9 december 2013

9 december 2017

9.000

Advocaat

Lid Raad van Toezicht 'Travers'

Lid Raad van Toezicht 'Bureau Jeugdzorg Overijssel'

Lid ontslagadviescommissie UWV

Lid Raad van Commissarissen 'De Goede Woning Apeldoorn projectontwikkeling' bv

VTW, diverse seminars

**Naam:**

Functie R.v.C.:

**Profiel:**

In functie sinds:

Herbenoemd per:

Aftredend per:

Vergoeding 2012 in €:

Hoofdfunctie:

Relevante nevenfuncties:

Relevante cursussen/seminars:

**Dhr. ir. J.J.B. van Wijk (1948)**

Lid op voordracht Huurdersbelangenvereniging

Lid Financiële Commissie (tot medio 2012)

Vastgoed en Volkshuisvesting, Leefbaarheid

20 november 2007

20 november 2011

20 november 2015

10.755 (incl. btw)

Eigenaar adviesbureau interim-management en coaching

Voorzitter Raad van Toezicht 'Cultuur onder dak Apeldoorn' (tot medio 2012)

Lid Raad van Commissarissen 'De Goede Woning Apeldoorn projectontwikkeling' bv

Diverse bijeenkomsten over wijkaanpak en duurzaamheid VTW:

- SEV-experiment 'de aanspreekbare commissaris'

- 'Dilemma's in het samenspel bestuurder en commissaris'

**Naam:**

Functie R.v.C.:

**Profiel:**

In functie sinds:

Herbenoembaar per:

Aftredend per:

Vergoeding 2012 in €:

Hoofdfunctie:

Relevante nevenfuncties:

Relevante cursussen/seminars:

**Mw. L. Keppel (1954)**

Lid

Lid Financiële Commissie (vanaf medio 2012)

Leefbaarheid

4 april 2011

4 april 2015

4 april 2019

9.000

Programmaregisseur 'Geluk&amp;co' namens Riwis Zorg&amp;Welzijn en de Passerel

Bestuurslid stichting 'Present Nederland'

Lid Raad van Toezicht zorginstelling 'Het Baken'

'Vernieuwende burgerinitiatieven binnen de publieke ruimte'

'Toezicht in semipublieke organisaties, leren we van de misstanden?'

## Bijlage 2    Overzicht onderhoud aan complexen

Tabel 43: Overzicht onderhoud aan complexen

| Complexnummer en -naam           | Activiteiten                                                                              | Fase eind 2012 | Aantal woningen |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------|
| 4 Het Monument I                 | Buitenschilderwerk huurwoningen                                                           | 100%           | 20              |
|                                  | Onderdorpels herstellen huur- en koopwoningen                                             |                |                 |
| 7 Het Monument II                | Buitenschilderwerk gezinswoningen                                                         | 100%           | 89              |
| 8 Sprengendorp                   | Buitenschilderwerk                                                                        | 100%           | 141             |
| 17 Van Brerodorp I               | Buitenschilderwerk                                                                        | 100%           | 31              |
| 18 Van Brerodorp II              | Buitenschilderwerk                                                                        | 100%           | 36              |
| 21 Van Brerodorp III             | Buitenschilderwerk                                                                        | 100%           | 10              |
| 24 Adelaarslaan I                | Vervangen asbest bergingsdaken                                                            | 100%           | 175             |
| 28 Mendelssohnlaan               | Voegwerk herstel, buitenschilderwerk                                                      | 100%           | 38              |
| 31 Fabianusstraat                | Vervangen daken woningen (geen welstandvergunning)<br>plannen worden herzien voor 2014    | 0%             | 29              |
| 33 Ibisplein                     | Renovatie toren Ibisplein                                                                 | 100%           | 68              |
| 38 Eendenweg                     | Collectieve mechanische ventilatie aanpassen                                              | 100%           | 72              |
| 43 Debussylaan                   | Buitenschilderwerk, voegwerkherstel                                                       | 100%           | 22              |
| 43 Debussylaan                   | Keukenrenovatie doorgeschoven en opgenomen in de begroting van 2013                       | 0%             | 22              |
| 53 Caspar Fagelstraat            | Plafonds dakoverstekken herstellen ivm vogeloverlast                                      | 100%           | 153             |
| 54 Eburonenstraat                | Inspectie kunststof schoorstenen uitgevoerd                                               | 100%           | 18              |
| 55 1e Wormenseweg                | Buitenschilderwerk en schilderwerk trappenhuizen                                          | 100%           | 192             |
| 56 Spitsbergen                   | Vervangen coating balkons en galerijen                                                    | 100%           | 228             |
| 59 Aristotelesstraat I           | Dakventilatoren vervangen                                                                 | 100%           | 387             |
|                                  | Groot onderhoud liftinstallaties                                                          |                |                 |
| 61 Gemzenstraat I                | Buitenschilderwerk, vervangen beglazing                                                   | 100%           | 30              |
| 65 Zonnedaauw                    | Groot onderhoud liften en schilderwerk trappenhuis                                        | 100%           | 48              |
| 70 Casper Fagelstraat II         | Afkoppelen boilers                                                                        | 100%           | 35              |
| 75 De Maten II                   | Groot onderhoud liftinstallaties                                                          | 100%           | 351             |
|                                  | Dakventilatoren vervangen                                                                 |                |                 |
|                                  | Schilderwerk beton, bergingen                                                             |                |                 |
| 76 De Maten III                  | Planmatig project, buiten en binnenonderhoud                                              | 100%           | 47              |
| 79 Adelaarslaan II               | Dakbedekking, schilderwerk doorgeschoven en opgenomen in de begroting van 2013            | 0%             | 38              |
| 79 Adelaarslaan II               | Groot onderhoud liftinstallaties                                                          | 100%           |                 |
| 86 Eekschillersdreef             | Doorloop schilderwerkzaamheden 2011                                                       | 100%           | 165             |
|                                  | Dakventilatoren vervangen                                                                 |                |                 |
| 88 Doddendaal                    | Doorloop schilderwerkzaamheden 2011                                                       | 100%           | 73              |
| 90 Badhuisweg                    | Dakventilatoren vervangen                                                                 | 100%           | 28              |
| 103 Pelikaan                     | Vervangen voegwerk gevels                                                                 | 100%           | 51              |
| 110 Wilhelmina Druckerstraat     | Keuken-, douche- en toiletrenovatie                                                       | 100%           | 33              |
| 114 Wilhelmina Druckerstraat II  | Buitenschilderwerk doorlopend werk en opgenomen in de begroting van 2013                  | 33%            | 9               |
|                                  | Keuken-, douche- en toiletrenovatie doorlopend werk en opgenomen in de begroting van 2013 |                |                 |
| 115 Wilhelmina Druckerstraat III | Buitenschilderwerk doorlopend werk en opgenomen in de begroting van 2013                  | 21%            | 29              |
|                                  | Keuken-, douche- en toiletrenovatie doorlopend werk en opgenomen in de begroting van 2013 |                |                 |
| 117 Pallietergaarde              | Reinigen kozijnen en puivulling, klein schilderwerk                                       | 100%           | 40              |
| 118 Matenhoeve                   | Groot onderhoud liftinstallaties                                                          | 100%           | 57              |
| 119 Wilhelmina Druckerstraat IV  | Keuken-, douche- en toiletrenovatie doorlopend werk en opgenomen in de begroting van 2013 | 0%             | 55              |
| 121 De Glasnost                  | Onderzoek / oplossen condensprobleem bergingen                                            | 100%           | 52              |
| 124 Ugchelsegrensweg             | Gevelreinigen en voegwerkherstel                                                          | 100%           | 18              |

| Complexnummer en -naam    | Activiteiten                                                                  | Fase eind<br>2012 | Aantal<br>woningen |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------|
| 125 Ugchelsegrensweg      | Buitenschilderwerk en vervangen beglazing<br>Gevelreinigen en voegwerkherstel | 100%              | 22                 |
| 126 Schoterweg            | Buitenschilderwerk en vervangen beglazing<br>Gevelreinigen en voegwerkherstel | 100%              | 39                 |
| 139 Loudonstaete          | Deuropener, evt. carport                                                      | 100%              | 39                 |
| 142 Ordenne               | Klein schilderwerk, reinigen boeiboord                                        | 100%              | 28                 |
| 144 Het Kasteel           | Upgrade interieur doorgeschoven en opgenomen in de<br>begroting van 2013      | 0%                | 26                 |
| 147 Talma Elim            | Schilderwerk balkons, betonnen gevelelementen en<br>metalen kolommen          | 100%              | 103                |
| 149 Oude Beekbergerweg    | Keukenrenovatie doorgeschoven en opgenomen in 2013                            | 0%                | 11                 |
| 153 Westertzande          | Schoonloopmat vervangen                                                       | 100%              | 29                 |
| 160 Vellertzoom Zuidbroek | Schilderwerk onderbouw                                                        | 100%              | 44                 |
| 161 Avondzon              | Uitbreiding WTW units                                                         | 100%              | 68                 |
| 165 Dok Zuid 1            | Aanpassen verdieping app.                                                     | 100%              | 29                 |
| 169 Zuiderpoort           | Legionella monsteropname<br>Aanpassen verlichting                             | 100%              | 150                |
| 171 Mansardehof           | Deuren aanpassen<br>Legionella monsteropname                                  | 100%              | 14                 |
| 199 Pinksterbloem         | Buitenschilderwerk<br>Plannen voor dit complex zijn gewijzigd                 | 0%                | 3                  |