



> Jaarverslag
De Goede Woning

2013

De Goede Woning
Sleutelbloemstraat 26, Apeldoorn
Postbus 468, 7300 AL Apeldoorn
Telefoon: 055 – 3 69 69 69
Internet: www.degoedewoning.nl
E-mail: info@degoedewoning.nl

De Goede Woning

Jaarverslag 2013

Inhoudsopgave

1	Inleiding	7
2	Samenvatting	9
3	Wonen en Leven	13
3.1	Wonen naar Wens.....	13
3.1.1	De woningvoorraad	13
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	23
3.2	Mens en Buurt.....	25
3.2.1	Algemeen	25
3.2.2	Opzetten en ondersteunen van projecten en maatregelen.....	25
3.2.3	Samenwerken met gemeente, collega-corporaties en ketenpartners	25
3.2.4	Werken in de wijk	26
3.2.5	Huurinning en (preventieve) financiële begeleiding	27
3.3	Samen werken	30
3.3.1	Dialogoog met de bewoners	30
3.3.2	Dialogoog met belanghebbenden (stakeholders)	31
3.3.3	Volkshuisvestelijke keten en deelnemingen	32
4	Bouwen, Verbouwen en Onderhoud	36
4.1	Vastgoedbeheer	36
4.1.1	Duurzaamheid	36
4.1.2	Onderhoud	37
4.1.3	Onderhoud en (complexgewijze) verbeteringen	37
4.2	Planontwikkeling.....	40
4.2.1	Projecten in ontwikkeling.....	40
4.2.2	Uitgestelde projecten	41
4.2.3	Overig.....	42
5	Mens en Organisatie	44
5.1	Mensen en organisatie.....	44
5.2	Bestuur	47
5.2.1	Bestuur	47
5.2.2	Ondernemingsraad	47
5.2.3	De Goede Woning projectontwikkeling Apeldoorn b.v.....	48
6	Financiële Prestaties	50
6.1	Ontwikkelingen 2013.....	50
6.2	Resultaat	51
6.3	Balansontwikkeling.....	52
6.4	Treasury en Financiering	52
6.5	Fiscaliteit	56
6.6	Risicomanagement.....	57
7	Kengetallen	60
8	Jaarverslag Raad van Commissarissen (R.v.C.).....	63
8.1	Waardevol werken: Governance Code, werkwijze en visie	63
8.2	Waardevol werken: samenstelling en functioneren Raad van Commissarissen	64
8.3	Waardevol werken: inhoudelijke thema's.....	65
9	Samengevatte jaarrekening	68
9.1	Geconsolideerde balans per 31 december 2013	68
9.2	Geconsolideerde winst- en verliesrekening over 2013	70

9.3	Kasstroomoverzicht geconsolideerd 2013	71
10	Overige gegevens	73
10.1	Toelichting op de financiële overzichten	73
10.2	Statutaire winstverdeling	73
10.3	Gebeurtenissen na balansdatum	73
10.4	Controleverklaring van de onafhankelijk accountant	74
Bijlage 1:	Overzicht Raad van Commissarissen	76
Bijlage 2:	Overzicht planmatig onderhoud complexen	78

Inleiding



1 Inleiding

2013 was een bijzonder jaar. Een jaar in een turbulente periode. Een jaar waarin onze externe omgeving veel dynamiek toonde. Zowel de economische omstandigheden als de politiek hebben veel invloed op onze sector. Onze markt verslechtert als gevolg van de huidige ongunstige economische omstandigheden. Daarnaast moeten er in de sector stevige rekeningen worden betaald als gevolg van zowel de saneringsheffing als de verhuurdersheffing. Door de veranderde context was bijsturing in de sector noodzakelijk. Zo ook bij De Goede Woning. Dit vroeg in 2013 veel van zowel de organisatie als haar toezichthouders. Begin 2013 stelden we reeds een bijgestelde begroting 2013-2017 vast.

In onze stakeholdergesprekken kwam dit thema uitgebreid aan de orde. Daarnaast spraken we met de stakeholders over de ontwikkelingen in Apeldoorn, onze taakgebieden en mogelijke verbeterpunten voor onze dienstverlening. Ook presenteerden we de resultaten 2010-2012 en de bijgestelde ambities binnen het ondernemingsplan 2010-2014. In 2014 stellen we een nieuw ondernemingsplan op. We hebben onze stakeholders gevraagd daarin actief met ons mee te denken.

In 2013 moesten we voor het eerst de verhuurdersheffing betalen. Als gevolg van de nieuwe context hebben we onze ambities bijgesteld, gedwongen afscheid moeten nemen van een aantal collega's, een bedrijfspand afgestoten en ons budget voor leefbaarheid verlaagd. Deze en een aantal aanvullende maatregelen zijn eind 2013 beschreven in ons verbeterplan.

Ook pasten we voor het eerst de inkomensafhankelijke huurverhoging toe. Ondanks al deze maatregelen blijkt uit ons klanttevredenheidsonderzoek dat de klanttevredenheid is gestegen. Graag willen we dit mooie resultaat vasthouden.

Samen met de gemeente hebben we ons de afgelopen jaren ingezet voor het ondergronds brengen van de hoogspanningsleidingen in Apeldoorn Zuid. In 2013 is dit intensieve traject positief afgerond: het ondergronds brengen van de hoogspanningsleidingen in Apeldoorn Zuid is een feit! Wij zijn hier erg blij mee, omdat dit van cruciaal belang is voor de herstructurering van de Vogelbuurt in de periode 2015-2017. Een belangrijk project in deze wijk.

Tot slot wil ik het volgende melden. De provincie Gelderland heeft dit jaar besloten om vanuit de Impulsgelden in totaal € 70 miljoen ter beschikking te stellen om in de provincie, via 45 corporaties, de energetische waarde van ruim 10.000 woningen te verhogen. Dit door in 2014 en 2015 te investeren in de realisatie van een extra labelstap voor deze woningen. Hiermee zijn we gezamenlijk in staat om 600 extra arbeidsplaatsen en minimaal 150 leerling-bouwplaatsen te creëren. Als voorzitter van het coördinatieteam ben ik trots op dit resultaat.

In een lastig jaar is veel bereikt. Met veel maatschappelijk effect! U leest er uitgebreid over in dit jaarverslag. Ook presenteren we onze resultaten in een nieuw online maatschappelijk jaarverslag. Ik nodig u uit ook daar¹ een kijkje te nemen.

Graag wil ik een ieder in de stad met wie we hebben gewerkt en natuurlijk mijn medewerkers hartelijk bedanken voor alle inzet om de genoemde resultaten te kunnen bereiken!

Apeldoorn, 26 mei 2014

Het bestuur van wooncorporatie De Goede Woning,

Ing. K. Walter
Directeur bestuurder

¹ www.degoedewoning.nl



Samenvatting

2 Samenvatting

Waardevol wonen

In 2013 was de aandacht vooral gericht op het verbeteren van de kwaliteit en beschikbaarheid van de bestaande woningvoorraad.

De voorbereiding van grote projecten omvat complexen waar we voornemens zijn deze te slopen (samen 210 woningen) en vervangende nieuwbouw (ruim 180 woningen) te realiseren.

Aan ruim 3.100 woningen pleegden we planmatig onderhoud. Daarnaast brachten we bij circa 430 woningen complexgewijs woningverbeteringen aan. Dit zijn vooral projecten die in meerdere jaren worden gerealiseerd.

In 2013 hebben we circa € 2,2 miljoen geïnvesteerd in (energetische) verbeteringen van woningen. In totaal hebben we in dit verslagjaar circa € 10,3 miljoen geïnvesteerd in ons bestaand bezit.

Eind 2013 bestaat ons bezit uit 7.927 woningen (inclusief 36 zorgunits en 70 onzelfstandige kamers). Hiervan heeft 93% een huur onder de huurtoeslaggrens van € 681,02. De verdeling per prijssegment van onze huurwoningen was als volgt:

Tabel 1: Woningvoorraad per 31-12-2013

	≤ € 374,44	€ 374,44 - ≤ € 574,35	€ 574,35 - ≤ € 681,02	> € 681,02	Totaal
Totaal aantal per klasse	787	5.157	1.446	537	7.927
Procentueel	10	65	18	7	100

In 2013 hebben we 646 woningen en 25 kamers opnieuw verhuurd. Hiervan zijn er 581 verhuurd met een sociale huurprijs. Van onze toewijzingen in het sociale segment is 98% toegewezen aan woningzoekenden met een inkomen tot € 34.229.

In september 2012 is een nieuw woonruimteverdelingsconvenant van kracht geworden. Daarbij is de lotingsystematiek als één van de toewijzingsopties mogelijk gemaakt. Wij hebben in dit verslagjaar 9,8% van ons aanbod in het sociale segment via loting aangeboden. Vooral jongeren en spoedzoekers worden hiermee geholpen.

Trots zijn we op de positieve uitkomsten van het SEV-experiment, gericht op doorstroming van vooral oudere (65+) huurders. Bewoners die een eengezinswoning in het sociale huursegment achterlaten kunnen hierbij direct bemiddeld worden naar een appartement of seniorenwoning naar wens. Dit doorstroomexperiment kreeg landelijke bekendheid. Er is veel animo voor dit project. Samen met de VSW collega's is dan ook besloten het experiment tot eind 2014 voort te zetten.

Uiteraard hebben we ook dit jaar veel aandacht besteed aan woningtoewijzing aan specifieke doelgroepen. We hebben 201 woningzoekenden uit deze doelgroepen een woning kunnen aanbieden.

De inkomensafhankelijke huurverhoging is in 2013 alsnog doorgevoerd. We hebben daarbij de wettelijke bepaalde normen overgenomen. Dit heeft wel geleid tot meer bezwaarschriften dan voorgaande jaren. Bij mutatie hebben we, waar mogelijk, de huur aangepast aan het gewenste streefhuurniveau.

Onze aandacht voor het woonlastenbeleid is in 2013 vooral gericht geweest op het verlagen van de energielasten. In onderhoudsprojecten hebben huurders veelal dan ook een voorstel voor energetische verbeteringen ontvangen.

Veel energie is besteed aan twee grote duurzaamheidsinitiatieven. Met twee wijkraden, twee collega-corporaties, het lokale energiebedrijf (deA), de gemeente en een consortium van veertien landelijk opererende bedrijven is gewerkt aan een gebiedsgericht ontwikkelplan met de naam Kerschoten Energie Neutraal (KEN).

Gelijktijdig hebben we samen met Platform 31, op basis van een vraag van een groep bewoners, een aanbidding gedaan aan bewoners in het Schilderskwartier. Het doel hiervan was om hun huis te renoveren in een energieneutrale woning. Bewoners konden zelf kiezen of ze mee wilden doen of niet.

Helaas was de deelname in het Schilderskwartier uiteindelijk net te laag om het gepresenteerde plan te kunnen realiseren. In Kerschoten gaan de Apeldoornse partijen wel met elkaar door, met als doel realisatie van energieneutrale woningen.

In 2013 hebben we 99 woningen verkocht. Dit is een aanzienlijk groter aantal dan verwacht. Daarnaast hebben we elf Koopgarantwoningen teruggekocht (minder dan verwacht). De verkoop bestond uit 54 woningen met het Koopgarantlabel, drie met Koopplus en 42 reguliere verkopen.

De mutatiegraad van onze woningen bedroeg in 2013 8,3%. Dit is nagenoeg gelijk aan vorig jaar (8,1%).

Waardevol leven

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, gelijktijdig moet er bezuinigd worden.

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 hebben in 2013 er dan ook alles aan gedaan om onze partners daarvan te overtuigen en die voorzieningen zo goed mogelijk in stand te houden. Onze rol is daarbij veelal enthousiasmerend en agenderend, maar als het direct onze cliënten betreft, zetten we al onze mogelijkheden in om hen een ondersteunende hand te bieden. In politieke forums hebben we ons standpunt in deze, samen met en/of namens de VSW-collega's, nadrukkelijk kenbaar gemaakt.

Dat de klanten onze inzet waarderen, blijkt uit het Klanttevredenheidsonderzoek 2013. Met een gemiddelde score van 7,5 zijn we zeer tevreden. Die score lag 0,1 punt hoger dan de uitslag in 2011, op diverse onderdelen was de score zelfs 0,3 punt hoger.

Waardevol werken

We zijn doorlopend met diverse interne en externe groepen en organisaties in gesprek om tot een goede afstemming en formulering van onze doelen en activiteiten te komen. Daarnaast zijn we met de belangrijkste stakeholders, waaronder de gemeente en de huurdersorganisatie, in gesprek geweest over wederzijdse verwachtingen en ontwikkelingen die beide partijen raken.

In VSW-verband, de samenwerking tussen Apeldoornse corporaties, zijn in 2013 gesprekken gevoerd om verdere samenwerking te onderzoeken. In 2014 wordt vanuit de inhoud gewerkt aan intensivering van de samenwerking op diverse deelterreinen.

In 2013 hebben we, samen met onze VSW-collega's, ons 'bod' aan Apeldoorn verder gestalte gegeven. In onze stakeholdersconferentie van november 2013, hebben we gepresenteerd wat we in 2014 en 2015 voornemens zijn te gaan doen. De concretisering, in de vorm van prestatieafspraken met de gemeente Apeldoorn, verwachten we in 2014 af te kunnen ronden.

Lokaal is, samen met het gemeentebestuur, gewerkt aan een aantal thema's. Voorbeelden zijn de woningbouwprogrammering (resulterend in de Woonagenda) en het ondergronds brengen van de hoogspanningsleidingen in de wijk Apeldoorn Zuid. In beide gevallen zijn er concrete resultaten behaald.

In 2013 kregen we voor het eerst te maken met de verhuurdersheffing. Dat leidde tot bijsturing van onze ambities. Daarbij zijn zowel projecten, bedrijfslasten als het thema leefbaarheid onderdeel geweest van afweging en besluitvorming. In dat kader hebben we ook moeten besluiten de inkomensafhankelijke huurverhoging in 2013 volledig door te voeren.

Het totaalpakket van bijsturingsmaatregelen hebben we in een verbeterplan opgenomen dat eind 2013 aan het Centraal Fonds Volkshuisvesting is gezonden. De monitoring van de uitvoering van dat plan is direct opgepakt.

De organisatie heeft, met name nadat het afscheid van een aantal collega's werd aangekondigd, een moeilijke tijd doorgemaakt. Desondanks is het ziekteverzuim in 2013 laag gebleven. Gemiddeld 3,61%.

Met onze Ondernemingsraad spraken we in 2013 ook over bovenstaande ontwikkelingen. De getroffen bezuinigingsmaatregelen en keuzes zijn, vooral waar het direct de personele formatie raakt, uitgebreid toegelicht. Daarnaast waren thema's als de PVB-cyclus, het ziekteverzuimbeleid, de healthcheck en huisvesting regelmatig onderwerp van gesprek.

Met de Raad van Commissarissen is in 2013 indringend gesproken over de borging van de financiële continuïteit van onze organisatie en de verbetermaatregelen. Ook is natuurlijk, steeds opnieuw, de stand van zaken ten opzichte van ons jaarplan, de realisatie ten opzichte van de doelstellingen en afspraken, doorgenomen.

Ook is veel gesproken over het inperken van onze risico's inzake marktwaardeverrekening op onze derivatenportefeuille. Door het afkopen van de verplichting tot marktwaardeverrekening bij de derivaten met die verplichting, is de verplichte buffervorming (ruim € 20 miljoen) komen te vervallen. Hierdoor verwachten we in 2014 een verruiming van het borgingsvolume te kunnen melden.

Het jaarplan 2013 is grotendeels gerealiseerd. De ontwikkeling van onze financiële positie bleef in 2013 binnen onze intern gestelde kaders. Ten opzichte van de begroting is er sprake van een positieve kasstroomontwikkeling. Ten opzichte van onze begroting hebben wij minder uitgegeven, waardoor onze financieringsbehoefte en schuldpositie niet zijn toegenomen.

Het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) heeft voor de komende drie jaar voldoende borgingsfaciliteit afgegeven. Voor de jaren 2015 en verder is dat nog niet vrijgegeven.

Het resultaat uit onze verhuuractiviteiten na rentekosten over 2013 was € 10,8 miljoen positief (2012 € 6,9 miljoen) en was circa € 3,0 miljoen gunstiger dan in de begroting was opgenomen. Dat positieve effect is vooral bereikt door aanzienlijk lagere uitgaven in het technisch beheer en de bedrijfskosten. Het nettoresultaat 2013, inclusief de waardedaling van ons bezit, was bijna € 0,2 miljoen positief. Dat resultaat is aan ons vermogen toegevoegd.

Ons vermogen per eind 2013, circa € 109 miljoen, is ten opzichte van 2012 (circa € 164 miljoen) gedaald met € 55 miljoen. De belangrijkste oorzaak van die daling betrof de waardedaling van ons sociaal en commercieel vastgoed. Die daling is niet via het resultaat verwerkt, maar direct in ons vermogen gecorrigeerd.

In de jaarrekening is, voor berekening van de bedrijfswaarde ten opzichte van 2012, een wijziging van parameters doorgevoerd. De verhuurdersheffing voor ons bezit in het sociaal segment is ingerekend voor de totale levensduur per complex. De eindwaarde van de grond is neerwaarts bijgesteld. De parameters/uitgangspunten zijn daarmee in overeenstemming met de werkwijze van het CFV (de externe toezichthouder).

Graag verwijzen we naar de volgende hoofdstukken waar we dieper ingaan op onze acties en prestaties in 2013.



Wonen en leven

3 Wonen en Leven

3.1 Wonen naar Wens

Vanuit onze kerntaak huisvesten wij mensen met een bescheiden inkomen en bijzondere doelgroepen zoals ouderen, statushouders en mensen met een verstandelijke en/of lichamelijke beperking.

In onderstaande paragrafen geven we een overzicht van onze huidige woningvoorraad, de wijzigingen die hebben plaatsgevonden ten opzichte van 2012, de beschikbaarheid van deze voorraad en de woningtoewijzing. Vervolgens schetsen we een beeld van ons verhuur- en verkoopbeleid.

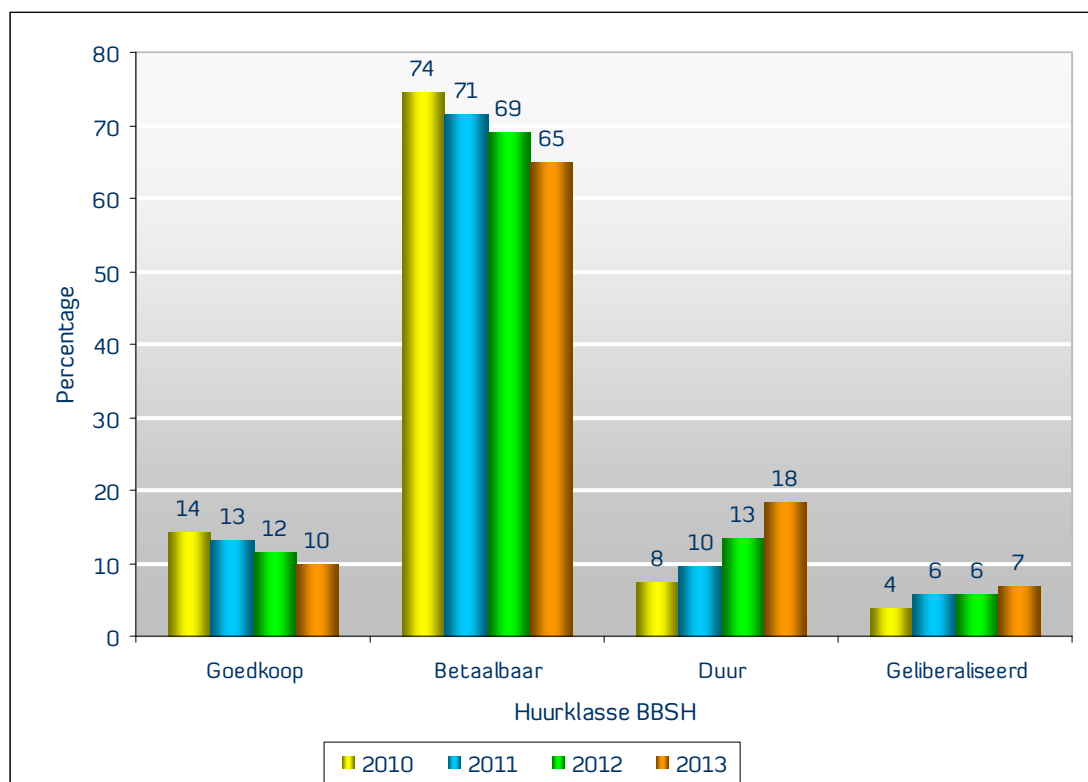
3.1.1 De woningvoorraad

De opbouw van de voorraad

Ons bezit bestaat uit 7.927 wooneenheden (inclusief 36 zorgwoonunits en 70 onzelfstandige kamers). Hiervan heeft 93% een huur onder de huurtoeslaggrens (in 2013 was deze € 681,02). Iets minder dan de helft (43%) van onze wooneenheden bestaat uit eengezinswoningen.

Van ons totale woningbezit is eind 2013 65% betaalbaar en valt 10% in de categorie goedkope huurwoningen. In figuur 1 staat de verdeling van ons woningbezit in vier categorieën² weergegeven, te weten: goedkoop, betaalbaar, duur en geliberaliseerd.

Figuur 1: Verdeling woningbezit 2009-2013



² Goedkoop: huur < 375; betaalbaar: huur < 575; duur: huur < € 681; geliberaliseerd: huur > € 681

Wijzigingen in de voorraad

We zien een verdergaande afname in het aantal goedkope en betaalbare huurwoningen, een ruime toename in het duurdere huursegment en een lichte toename in het geliberaliseerde huursegment.

De afname in het goedkope en betaalbare segment en de toename in het duurdere huursegment zijn vooral het gevolg van de harmonisatie van de huurprijs bij mutatie. Daarnaast draagt verkoop van woningen, vooral in het betaalbare segment, eveneens bij aan deze ontwikkeling.

In het goedkope segment hebben we het afgelopen jaar drie onzelfstandige woonruimtes omgebouwd tot één appartement. De lichte toename van woningen in het geliberaliseerde segment is met name het gevolg van het verhogen van de huur bij mutatie. Hierbij houden we de grens aan dat maximaal 10% van ons bezit in het vrije segment gepositioneerd wordt.

Tabel 2: Mutaties in de woningvoorraad, ten dienste van verhuur

Mutaties in woningvoorraad	Sociale verhuur			Vrije sector	Totalen
	Goedkoop ≤ € 374,44	Betaalbaar € 374,44 - ≤ € 574,35	Duur € 574,35 - ≤ € 681,02	Geliberaliseerd > € 681,02	
Woningvoorraad 31-12-2012	926	5.531	1.099	464	8.020
Verkochte woningen	-3	-32	-16	-14	-65
Verschuiving naar verkoopvoorraad	-6	-14	-2	-6	-28
Terugkoop tbv verhuur	0	0	1	1	2
Nieuwbouw	0	0	0	0	0
Gesloopte woningen	0	0	0	0	0
Overige	-2	0	0	0	-2
Mutaties door prijsaanpassing	-128	-328	364	92	0
Saldo mutaties in 2013	-139	-374	347	73	-93
Totaal aantal woningen ultimo 2013	787	5.157	1.446	537	7.927
	10%	65%	18%	7%	100%

Tabel 3: Woningvoorraad gesplitst naar type en huurklasse BBSH per 31-12-2013

VGE type	Goedkoop ≤ € 374,44	Betaalbaar € 374,44 - ≤ € 574,35	Duur € 574,35 - ≤ € 681,02	Geliberaliseerd > € 681,02	Totaal Aantal	Totaal %
Eengezinswoning	176	2.336	615	236	3.363	42
Appartement met lift	132	1.230	516	231	2.109	27
Appartement zonder lift	230	934	137	10	1.311	17
Duplexwoningen	172	10			182	2
Laagbouwwoning (senioren)	10	582	167	16	775	10
Maisonnette		65	11	8	84	1
Zorgwoonunit				36	36	0
Onzelfstandige kamer	67				67	1
Eindtotaal	787	5.157	1.446	537	7.927	100

3.1.2 Beschikbaarheid van de woningvoorraad

Mutatiegraad

De mutatiegraad is ten opzichte van 2012 redelijk constant gebleven.

De oplevering van nieuwbouwprojecten van de collega-corporaties zorgde, ten opzichte van de andere maanden, vooral in mei en augustus voor een forse stijging van het aantal huuropzeggingen. In totaal hebben we 762 huuropzeggingen verwerkt. In bijna 20% betrof het een 'reguliere opzegging'. Dit houdt in dat de huurder geen specifieke reden heeft aangegeven. Het is hierbij aannemelijk dat hij/zij doorstroomt naar een andere passende huurwoning. Bij ruim 10% van de mutaties is aangegeven dat betrokkene een huis heeft gekocht. Een kleine 10% van de huuropzeggingen is het gevolg van verhuizing naar een verzorgingstehuis. Bij ruim 14% was er sprake van overlijden. Andere redenen waren divers, zoals een verbroken relatie, ontruiming of samenwonen.

Tabel 4: Mutatiegraad 2010 - 2013

	2010	2011	2012	2013
Mutatiegraad obv beginstand, excl. opleveringen nieuwbouw	6,1	7,8	8,1	8,3
Mutatiegraad obv eindstand, incl. opleveringen nieuwbouw	7,9	9,9	8,8	8,4

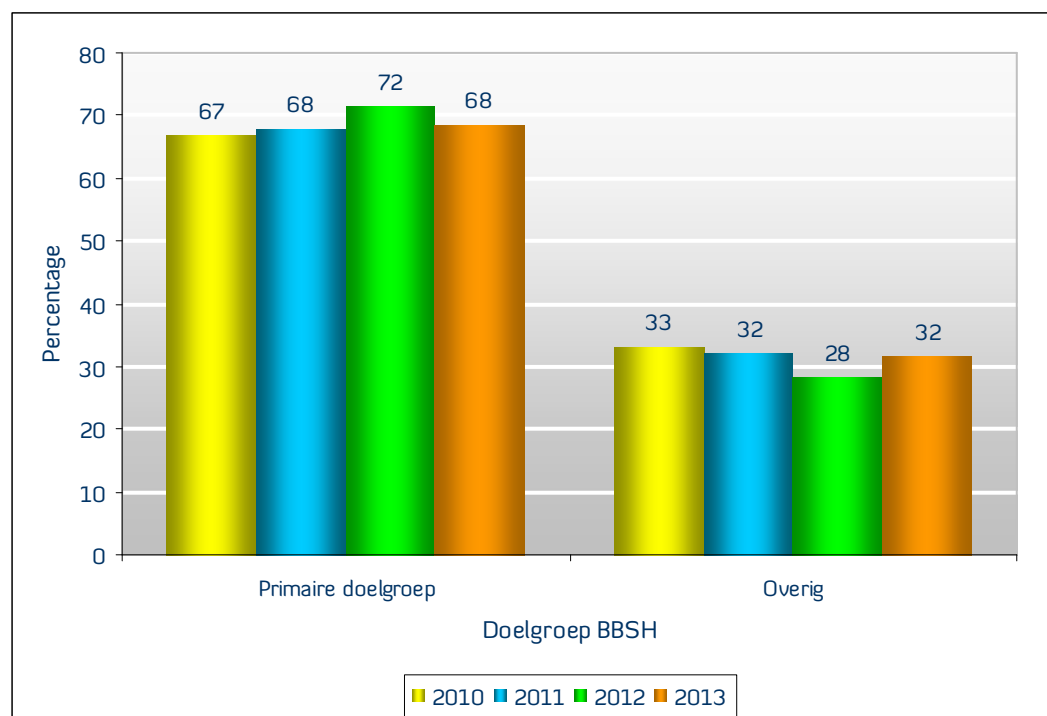
Woningtoewijzing

'Woonkeus Stedendriehoek' is het samenwerkingsverband tussen de wooncorporaties en de gemeenten in deze regio. Het werkgebied omvat de gemeenten Apeldoorn, Brummen, Deventer, Lochem, Voorst, 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. Alle woningen met een huur onder € 681,02 worden via dit samenwerkingsverband toegewezen volgens het in 2012 herziene woonruimteverdelingconvenant.

In 2013 hebben we 646 woningen en 25 kamers toegewezen. Van de woningen zijn 586 stuks verhuurd met een huurprijs in het sociale segment. Van deze sociale huurwoningen is ruim 98 % toegewezen aan woningzoekenden met een inkomen onder de € 34.229. Hiermee hebben we voldaan aan het 90%-toewijzingscriterium, zoals volgt uit de geldende EU-regeling. Woningzoekenden met een hoger inkomen die een sociale huurwoning kregen toegewezen, hadden een zorgindicatie, urgentieverklaring of waren mantelzorgers.

De procesverbetering, rondom de toewijzing van 90% van onze woningen aan de primaire doelgroep van beleid, heeft ook dit jaar extra aandacht gekregen. De inkomenscontrole van toekomstige huurders is door beleidswijzigingen eenvoudiger geworden. Toch blijft dit in sommige gevallen gecompliceerd. We hebben in het vierde kwartaal van 2013 besloten interne controles uit te voeren voordat dossiers afgerond worden, met als doel minder foute of incomplete dossiers.

Figuur 2: Percentage toewijzingen aan doelgroepen BBSH



Tabel 5: Aantal toewijzingen in 2013. Doelgroepindeling op basis van leeftijd- en inkomensgrens BBSH

	Doelgroep	< kwaliteitskortingsgrens	> kwaliteitskortingsgrens en <= laagste aftoppingsgrens	> laagste aftoppingsgrens	Totalen
1-persoons huishouden		<= € 374,44	> € 374,44 en <= € 535,91	> € 535,91	
< 65	Primair	83	63	75	221
< 65	Overig	13	36	56	105
≥ 65	Primair	1	10	32	43
≥ 65	Overig	4	2	20	26
<i>Totaal</i>		<i>101</i>	<i>111</i>	<i>183</i>	<i>395</i>
2-persoons huishouden		<= € 374,44	> € 374,44 en <= € 535,91	> € 535,91	
< 65	Primair	2	30	61	93
< 65	Overig	0	3	43	46
≥ 65	Primair	0	11	19	30
≥ 65	Overig	0	3	15	18
<i>Totaal</i>		<i>2</i>	<i>47</i>	<i>138</i>	<i>187</i>
3- of meerpersoons huishouden		<= € 374,44	> € 374,44 en <= € 574,35	> € 574,35	
< 65	Primair	1	21	49	71
< 65	Overig	0	4	13	17
≥ 65	Primair	0	0	1	1
≥ 65	Overig	0	0	0	0
<i>Totaal</i>		<i>1</i>	<i>25</i>	<i>63</i>	<i>89</i>
Totaal aantal toewijzingen		104	183	384	671

Toewijzing via loting

Sinds 2012 bieden we, naast toewijzing op inschrijfduur maximaal 10% van het woningaanbod via loting aan. In 2013 hebben we zestig woningen via loting verhuurd. Dat is circa 9% van het totaal. Door de invoering van een lotingsysteem voor spoedzoekers, is het slagingspercentage voor jongeren gegroeid van 8% in 2011, naar 15% in 2012 en 20% in 2013.

Bij loting gelden geen selectiecriteria, zoals bijvoorbeeld inschrijfduur. Men kan de aangeboden woning niet zomaar weigeren. Wanneer dit toch gebeurt maakt men minder kans bij een volgend woningaanbod. Door deze systematiek zijn de verhuurresultaten goed. Vanwege deze resultaten is in 2013 het aanbodpercentage in deze categorie verhoogd. Per verhuurder binnen de Stedendriehoek moet nu minimaal 10% van het woningaanbod via loting worden toegewezen, dit mag uitgebreid worden naar maximaal 15%.

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 nood-situaties (voor wie een 'gewone' urgentie onvoldoende is om verbetering in de leefsituatie te brengen) kunnen een beroep op deze regeling doen. Aanmelding gebeurt bij 'Woonkeus Stedendriehoek', via de corporatie(s), hulpverleningsinstellingen of door de hulpvragers zelf. Een commissie beoordeelt daarna de aanvraag voor een woning.

In 2013 hebben we zeven woningen toegewezen aan woningzoekenden die voor bijzondere bemiddeling in aanmerking kwamen.

De 'Opstapwoning' is een woonvorm gepositioneerd tussen intramuraal verblijf bij een zorgorganisatie en geheel zelfstandig wonen. Men woont hierbij wel op een zelfstandig adres in een woonwijk, maar

het huurcontract staat nog op naam van een zorgorganisatie. Daarnaast is aan de huurovereenkomst woonbegeleiding gekoppeld. Deze woonvorm is bedoeld voor personen die bij zorgorganisaties verblijven vanwege verslaving, detentie, psychiatrische problemen of verstandelijke beperkingen. De opstapwoning bereidt hen voor op een terugkeer in de maatschappij. Nadat is aangetoond dat de persoon zelfstandig kan wonen, wordt de huurovereenkomst omgezet op zijn/haar eigen naam. 'IrisZorg' draagt zorg voor het beheer van deze regeling. Alle instellingen die de samenwerkings-overeenkomst 'opstapwoningen' getekend hebben en cliënten willen aanmelden, kunnen dit doen bij de toetsingscommissie van Woonkeus Stedendriehoek.

De huisvesting van cliënten met een verstandelijke beperking valt vanaf 2013 ook onder de opstapregeling. Voor 2013 hadden wij de afspraak achttien woningen te leveren. De werkelijke vraag naar opstapwoningen viel lager uit, namelijk 13 woningen. Wij hebben zelf 9 woningen toegewezen, waarbij in 2 gevallen de bewoners pas begin 2014 de woning hebben betrokken. De overige vier toewijzingen zijn gerealiseerd door doorstroom van cliënten in woningen die 'Iriszorg' van ons huurt.

Statushouders

We hebben dertien woningen toegewezen aan 31 personen. De gemeente moet voldoen aan de door de overheid opgelegde taakstelling. De corporaties hebben hiervoor in VSW-verband een verdeelsleutel afgesproken over de te realiseren toewijzingen. Voor onze organisatie betekende dit het huisvesten van 43 mensen. We hadden echter niet altijd de goede match tussen leegkomende woningen en voorgedragen kandidaten. Dit was reden om de afgesproken verdeling aan te passen. In totaal hebben de Apeldoornse corporaties wel voldaan aan de vraag, ontleend aan de gemeentelijke taakstelling.

Tabel 6: Toewijzingen (inclusief bijzondere doelgroepen) 2013

Doelgroep	Aantal toewijzingen
Opstapwoning t.b.v. maatschappelijke opvang	7
Statushouders / Asielzoekers (in aantal woningen)	13
Cliënten vrouwenopvang stichting Moviera	8
Huisvesting verstandelijk beperkten	0
Huisvesting andere specifieke doelgroepen	65
Urgentie toewijzing via Woonkeus	13
Loting	60
Doorstroomexperiment SEV	12
Directe bemiddeling	23
Totaal toewijzing aan bijzondere doelgroepen	201
Aantal toegewezen via Woonkeus (reguliere toewijzingen)	388
Overige toewijzingen	82
Totaal	671

SEV (Stuurgroep experimenten Volkshuisvesting) experiment Doorstroom

Vanaf september 2011 hebben we samen met onze VSW-collega's, invulling gegeven aan het SEV-doorstroomexperiment. Via dit experiment willen de corporaties doorstroom bevorderen, door 65+-bewoners directe bemiddeling bij een appartement naar wens en een huurkorting aan te bieden. Voorwaarde is dat men een sociale huur eengezinswoning achterlaat.

Het SEV heeft het landelijke experiment in 2013 geëvalueerd. De belangrijkste conclusie van het experiment is dat een combinatie van huurkorting, voorrang op de wachtlijst en bemiddeling, succesvol blijkt te zijn om verhuizingen te stimuleren. De gedachte dat één verhuizing een reeks verhuizingen op gang zou brengen, bleek te kloppen. Er zijn in totaal ruim 250 aanmeldingen geweest. Hiervan zijn 53 huishoudens ook daadwerkelijk verhuisd. Het aandeel van onze organisatie was dertig passende verhuringen aan senioren, waarvan twaalf in 2013. Binnen de gehele experiment-periode vonden er tot eind 2013 27 mutaties plaats binnen ons eigen bezit. Daarnaast waren er drie 'instromers' van onze collega-corporatie Ons Huis.

3.1.3 Woonlastenbeleid

Huurverhoging 2013

Per 1 juli hebben we de inkomensafhankelijke huurverhoging doorgevoerd. Deze nieuwe regel- en wetgeving heeft veel impact gehad op onder andere het klantproces (met name op de bezwaarprocedure).

Bij de inkomensafhankelijke huurverhoging heeft het kabinet voor drie categorieën huishoudens het volgende beleid bepaald:

- Lagere inkomens: Tot € 33.614, een huurverhoging van 4%.
- Middeninkomens: Van € 33.614 tot € 43.000, huurverhoging van 4,5% (0,5% extra)
- Hogere inkomens: Boven € 43.000, een huurverhoging van 6,5% (2,5% extra)

De volgende verhogingen zijn door ons in 2013, na bespreking van het advies van de huurdersorganisatie 'De Sleutel' doorgevoerd:

- Er is 5.570 keer een standaard huurverhoging voor de categorie lagere inkomens van 4% doorgevoerd, waarbij er 23 keer sprake was van aftopping op de liberalisatiegrens.
- Bij 329 geliberaliseerde huurcontracten is er een huurverhoging van 4% doorgevoerd.
- 915 Huurders hebben een standaard huurverhoging van 4% en een extra inkomensafhanke-lijk percentage van 0,5% gekregen, waarbij in vijf gevallen is afgetopt op de maximale huurgrens.
- 909 Huurders hebben een standaard huurverhoging van 4% en een extra inkomens-afhankelijk percentage van 2,5% gekregen, waarbij in vier gevallen is afgetopt op de maximale huurgrens.
- De doorgevoerde huurverhoging voor onzelfstandige woonruimtes, geliberaliseerde huurcontracten en garages/bergingen was 4%.
- Woningen van twee sloopcomplexen, aan het Vogelplein en de Rietzangerweg, hebben géén verhoging gehad.
- De huren van de geliberaliseerde woningen in het project 'Het Goed' zijn niet verhoogd vanwege de al hoge huurprijs, gerelateerd aan de marktsituatie.

Bezwaarschriften huurverhoging:

Voorgaande jaren ontvingen we een minimaal aantal bezwaren naar aanleiding van de jaarlijkse huurverhoging. In 2013 waren dat er, vooral vanwege de doorvoer van de inkomensafhankelijke huurverhoging, aanzienlijk meer.

Er zijn in totaal 157 bezwaren ontvangen. Hiervoor is, conform nieuwe wet- en regelgeving, een nieuwe bezwaarprocedure en een privacyprotocol opgesteld en zijn er diverse nieuwe procesafspraken gemaakt. Met onze VSW-collega's is overlegd om een gelijksoortige behandeling van de bezwaren binnen Apeldoorn in te regelen.

We hebben, wanneer het gaat om huurders met drastische inkomensdalingen in 2013, afspraken gemaakt met Sociaal Raadslieden om deze mensen een voorzieningencheck aan te bieden.

Tabel 7: Tabel bezwaren huurverhoging 2013

Type bezwaar	Toe- gewezen	Af- gewezen	In- getrokken	Huur- commissie	Totaal
iah: Inkomensdaling 2012	42	9	13	1	65
iah: Inkomensdaling 2013		19	3		22
iah: chronisch zieken / gehandicapten	15	1			16
bezwaar op 4%		10		1	11
iah: privacy		3		1	4
iah: schending rechten vd mens / gelijkheidsbeginsel		2			2
gebreken / onderhoud	2	2			4
woningwaardering	4	1			5
iah: huishoudenwijziging voor 1 juli 2013	21		1		22
iah: aanbidding vrije sector, verhuurd als soc. huur		4	2		6
Totalen	84	51	19	3	157

iah = inkomensafhankelijke huurverhoging

Zoals in voorgaande tabel is te lezen zijn drie bezwaren doorgestuurd naar de Huurcommissie, waarbij in alle drie de situaties De Goede Woning in het gelijk werd gesteld.

Servicekosten

Eind 2013 is ons servicekostenbeleid hernieuwd, waarna het aansluit op de landelijke richtlijnen. De huurdersbelangenorganisatie 'De Sleutel' is nauw bij dit proces betrokken geweest.

3.1.4 Leegstand en huurderving

Huurderving

In 2013 hebben we een aantal malen een analyse uitgevoerd op de leegstandscijfers. Hieruit konden we concluderen dat een aantal woningtypes moeilijk verhuurbaar zijn. Dit betreft vooral kleine éénslaapkamer seniorenwoningen, onzelfstandige kamers, woningen met een gedateerd opleverniveau en duurdere woningen in het segment van de geliberaliseerde woningen.

De huurprijs, kwaliteit en afwerking zijn, net als bij sociale huurwoningen, een belangrijk keuzeonderwerp voor woningzoekenden in de vrije sector. Vooral woningen met een huur hoger dan € 800 per maand zijn moeilijker te verhuren.

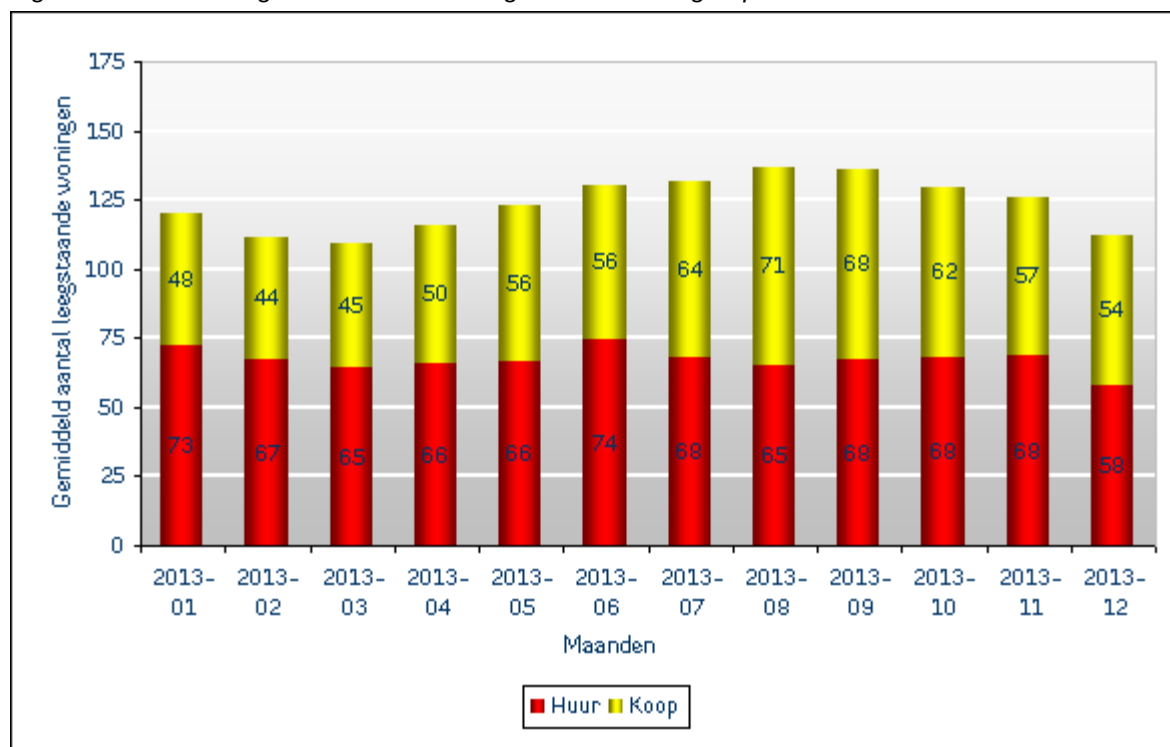
Het inzetten en ontwikkelen van een veelheid aan verhuurstimulerende maatregelen is een continu proces. We hebben in 2013 veel van die maatregelen, met wisselend succes, doorgevoerd.

De voorraad te koop staande en voor verkoop gelabelde woningen nam in 2013 toe. Door de aantrekkende koopmarkt zagen we aan het eind van het jaar alsnog een flinke daling in deze voorraad. Gemiddeld staan woningen minimaal negentig dagen leeg voordat ze verkocht worden. Deze tijd is veelal nodig in het proces van aanbieden tot overdracht. Daarbij gebeurt het regelmatig dat mensen die een woning willen kopen de financiering niet rond krijgen. Hierdoor kan de verkoop niet doorgaan en blijft de woning dus langer dan negentig dagen leeg staan.

Naast de leegstand van woningen hebben we nog vijf leegstaande commerciële ruimtes in het project 'Het Goed'. In januari 2013 hebben we de bestemming van die ruimtes gewijzigd en de huurprijs verlaagd. Dit heeft helaas nog niet geleid tot verhuur. Medio 2013 heeft de verhurend externe makelaar aangegeven de verhuur van deze ruimtes problematisch te vinden. Dit vanwege de huidige slechte markt. Er is, door de verslechterde economische situatie, steeds minder behoefte aan kantoorruimte. Dit geldt landelijk, maar zeker ook in Apeldoorn.

In september hebben we daarom besloten één ruimte in gebruik te laten nemen door onze buurtbeheerders uit de wijk Zuid.

Figuur 3: Overzicht gemiddeld aantal leegstaande woningen per maand



3.1.5 Verkoop bestaand bezit

Het totaal aantal in 2013 verkochte woningen is 99. Dit is 25% meer dan de 79 woningen die aan het begin van het jaar waren geprognosticeerd.

We verkochten vijftig woningen met het label Koopgarant en drie met het Kooppluslabel. Daarnaast zijn zestien woningen regulier verkocht. Naar aanleiding van de start van een complexgewijs verkoopprogramma (niet opgenomen in de begroting van 2013) verkochten we nog eens extra 23 woningen regulier aan zittende huurders. In totaal was dus sprake van 92 verkopen. We kochten elf Koopgarantwoningen terug (geschat was 41 stuks) en daarvan verkochten we er zeven door. Het grootste gedeelte van deze terugkopen vond plaats in het project De Seizoenen. De terugkoop van Koopgarant verkochte woningen bleef onder de ingerekende aantallen uit de begroting.

Betaalbare koopwoningen

In het tweede kwartaal van 2013 startte 'Jij Kiest'. De actie was er op gericht om mensen te 'verleiden' om naar onze website te gaan. Langs deze weg maakten we de keuzes kenbaar die klanten bij De Goede Woning hebben, onder andere in verhuur en koopproducten (het Te Woon-model). Intern lag daarbij nadrukkelijk de focus op het behalen van onze verkoopdoelstelling voor 2013.

Verspreid door Apeldoorn waren citydisplays te zien, zijn flyers verspreid, is gestart met een eigen facebookpagina en konden mensen een gratis cadeau (bloembollen, appeltaart of 2^e persoon gratis lunch) bij ons ophalen. Deze campagne heeft helaas geen concrete verkopen opgeleverd. Gedurende de actieperiode ontvingen wij wel meer informatieve telefoontjes en waren er ook meer nieuwe inschrijvingen op onze belangstellendenlijst. Er zijn in totaal 18 cadeaus opgehaald. We hadden echter gehoopt op meer resultaten en meer aandacht.

Deze actie heeft in het vierde kwartaal toch een vervolg gekregen in de vorm van de 'U Kiest' marketingcampagne. We wilden hiermee vooral brede naamsbekendheid geven aan 'U kiest' en de boodschap delen dat er bij De Goede Woning niet alleen tussen huren of kopen, maar ook op andere zaken wat te kiezen valt.

Verspreid door Apeldoorn waren weer citydisplays en posters te zien en zijn flyers verspreid. Daarnaast zijn wij opnieuw actief geweest via onze facebookpagina en onze eigen website.

De grote trekker van deze actie was de te winnen woonverbetering ter waarde van maximaal € 2.500. Deze actie was een groot succes. In totaal zijn er 81 mensen genomineerd en hebben circa 3.100 mensen gestemd. De eerste melding van de start van de actie op facebook is door ruim 900 personen bekeken. Het totaal aantal bezoeken op onze website van de 'U Kiest'-pagina gedurende de actie was ruim 29.000. Het aantal unieke bezoekers bedroeg ruim 5.500. Het succes van de actie was mede te danken aan de inzet van collega's door onder andere het ophangen van posters, verspreiden van flyers en het onder de aandacht brengen van de actie binnen het eigen netwerk.

Tabel 8: Aantal individueel verkochte en overgedragen woningen in 2013; excl. nieuwbouw, inclusief terugkoop en doorverkoop

Verkoopprogramma	Aantal
Koopgarant, eerste verkopen	50
Koopplus, eerste verkopen	3
Regulier (individueel), eerste verkopen	16
<i>Totaal aantal individueel verkochte woningen</i>	<i>69</i>
Regulier (n.a.v. start complexgewijze verkoop)	23
<i>Totaal aantal verkochte huurwoningen</i>	<i>92</i>
Doorverkoop na terugkoop Koopplus / Koopgarant	4
Doorverkoop na terugkoop Regulier	3
Totaal aantal verkochte woningen	99
<i>Koopgarant teruggekocht in 2013</i>	<i>11</i>

Reguliere verkoop

Het totaal aantal in 2013 regulier verkochte woningen is 39. Dit is inclusief 23 woningen aan zittende huurders uit de complexen aangemerkt voor complexgewijze verkoop. De doelstelling voor 2013 was 22 regulier te verkopen woningen.

De reguliere verkoopwoningen probeerden we in 2013 veelal eerst zelf te verkopen, zo nodig met extra inzet van schilderwerk en het leggen van laminaatvloeren. Daarnaast kon de koper eventueel een aanvraag doen voor de Starterslening van de gemeente. Lukt verkoop binnen drie maanden niet, dan plaatsten we de woning in collegiale verkoop met de externe makelaar.

Ook in 2013 hebben we diverse gedateerde en slecht verkoopbare woningen verbeterd. Het betreft dan niet alleen het verbeteren van badkamer en toilet en het aanbrengen van een cv-installatie, maar ook het schilderen van wanden en plafonds. Deze verbeteringen werken verkoopstimulerend, maar zijn ook kostbaar. Daarnaast wordt slechts een klein deel van de investering bij verkoop terugverdiend. Om de kosten te beperken en de verkoop te stimuleren hebben we een nieuw product bedacht: Koopkompleet. Een klant kan kiezen om de woning te kopen met een nieuwe badkamer, keuken, toilet, vloer of cv-installatie. De verbeteringen worden echter niet al op voorhand uitgevoerd, maar pas na de verkoop. De taxatiewaarde van de woning wordt afhankelijk van de pakketkeuze van de koper aangepast. Hierdoor kon de koper zijn woningverbetering in de hypotheek meefinancieren.

In maart is er een flyeractie geweest in Kerschoten, Wenum-Wiesel en Ugchelen om de appartementen in Ugchelen en aan de Edisonlaan onder de aandacht te brengen. Dit heeft enkele bezichtigingen opgeleverd. Uiteindelijk is één appartement aan de Nijenbeek verkocht. De overige appartementen in Ugchelen zijn moeilijk verkoopbaar en hier helpt de inzet van een modelwoning nog niet. Het zijn appartementen met één slaapkamer en geschikt voor eenpersoonshuishoudens. Kopers willen echter langer blijven wonen en appartementen worden dan te klein bevonden.

De verkoop van de appartementen in De Seizoenen in de wijk Orden verloopt nog steeds erg moeilijk. Daarom hebben we continue een modelwoning in het complex beschikbaar. Uiteindelijk lukte het wel om de ingerichte modelwoningen via de externe makelaar en met inzet van Funda te verkopen. Begin 2013 zijn wij op zoek gegaan naar een andere leverancier om de modelwoningen in

te richten. Deze nieuwe leverancier heeft inmiddels, tegen lagere kosten, twee modelwoningen ingericht en gaat in 2014 ook twee modelwoningen in De Seizoenen inrichten.

In verband met de moeizame verkoop in De Seizoenen is besloten de woningen in de middelste twee torens (VvE's Lente & Zomer) na terugkoop in verhuur te brengen. Eind 2013 stonden er nog tien appartementen leeg in de buitenste (koop)torens.

In 2013 hebben we aan twee NVM Open Huizen routes meegedaan. De meeste eengezinswoningen trokken meerdere belangstellenden. Onze appartementen trekken over het algemeen weinig bezoekers. Eén eengezinswoning is naar aanleiding van het Open Huis verkocht. In 2013 zijn we ook aanwezig geweest op de Starters Informatiemarkt van de gemeente Apeldoorn.

Koopgarant/Koopplus

In 2013 hadden we te maken met meer belangstelling voor koopwoningen, een eerste teken van een opleving van de koopwoningmarkt. We verkochten vooral de woningen die er van binnen en van buiten netjes uitzagen.

Voor veel zittende huurders was de stijgende huurprijs (vooral als gevolg van de inkomensafhankelijke huurverhoging) en lage koopprijs reden om te informeren naar een koopmogelijkheid. Diverse huurders, waaronder ook opvallend veel ouderen met eigen vermogen, hebben dan ook na vele jaren van huren alsnog de woning gekocht.

Ook in 2013 hebben we de indicatieprijzen besproken met taxateurs. Eind 2013 zijn diverse indicatieprijzen nog iets naar beneden bijgesteld. Inmiddels zien we bij diverse complexen wel al een stabilisatie van de getaxeerde waarde.

Het aantal nieuwe inschrijvingen voor Koopgarant/Koopplus woningen is in geheel 2013 geleidelijk weer toegenomen. Het aantal reacties en bezichtigingen steeg in 2013 naar gemiddeld vijf tot tien reacties/bezichtigingen per Koopgarant/Koopplus aangeboden woning. In totaal zijn er in het verslagjaar vijftig woningen via Koopgarant uit onze huurwoningvoorraad verkocht (doelstelling was 29) en via Koopplus drie (doelstelling was twee).

In situaties dat zich binnen twee tot drie maanden geen potentiële koper had gemeld, zetten we bij zowel Koopplus- als bij Koopgarantverkopen de Starterslening als extra stimulans in. Ook brachten we dan via Funda die woning nogmaals extra onder de aandacht. In 2013 heeft de gemeente Apeldoorn helaas besloten dat kopers van onze woningen vanaf 2014 geen Starterslening meer kunnen krijgen.

Complexgewijze verkoop

In 2013 is besloten de complexgewijze verkoop van woningen, gepland vanaf 2015, naar voren te halen. Conform de voorgeschreven procedure hebben zittende huurders uit de betreffende vier complexen in het derde kwartaal een (laatste) aanbieding ontvangen om hun huurwoning te kopen. In totaal hebben 41 bewoners interesse getoond. Uiteindelijk hebben 23 bewoners de woning in 2013 gekocht. Voor veel huurders was de fors stijgende huur als gevolg van de (inkomensafhankelijke) huurverhoging, naast de lage woningprijs en in combinatie met onze 'Vrij op naam actie' en wooncheque, reden voor de getoonde interesse.

Terugkoop

In 2013 zijn elf Koopgarantwoningen teruggekocht. Van die woningen zijn vier stuks via Koopgarant doorverkocht en drie woningen regulier doorverkocht.

De ontvangen terugkoopverzoeken komen voornamelijk uit De Seizoenen. Echter in de loop van het jaar namen ook de terugkoopverzoeken uit andere complexen toe. Door grote waardedalingen zijn in totaal zeven terugkoopverzoeken alsnog ingetrokken. Verkoop bleek dan niet mogelijk, omdat het verlies voor de verkoper te groot zou zijn of omdat men geen restschuld mee wilde financieren bij een nieuwe woning. De redenen van aanbieding tot terugkoop zijn vooral: scheiding/relatiebreuk, een nieuwe stap maken in de wooncarrière, of het niet meer financieel kunnen opbrengen van de lasten. Geschillenregelingen in het kader van terugkoop van Koopgarantwoningen zijn in 2013 niet opgestart. De waardedaling van woningen lijkt nu meer geaccepteerd of schulden worden opgevangen via de Nationale Hypotheek Garantieregeling.

U Kiest.

In het tweede kwartaal hebben we besloten om het lidmaatschap van Te Woon, bij Stichting Op Maat, op te zeggen. De meerwaarde vinden we, in vergelijking tot de kosten, te beperkt. Vanaf eind 2013 gebruiken we niet meer de naam Te Woon, maar bieden we onze producten aan onder het label 'U Kiest'. Daarmee willen we blijven uitdrukken dat (potentiële) klanten bij ons keuzes kunnen maken waar het de invulling van het wonen betreft.

Per 1 januari 2014 is ons totale Koopgarant-/Koopplusaanbod van 1.734 woningen (exclusief 523 al verkochte Koopgarantwoningen) omgezet naar 'U Kiest'. Het aanbod van die woningen verloopt vanaf dat moment via Woonkeus Stedendriehoek.

Ook voor leegstaande voor koop gelabelde woningen hebben we diverse koopstimulerende maatregelen ingezet. Dit leidde wel tot meer bezichtigingen, maar tot extra (snelle) verkoop heeft dit nauwelijks geleid.

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 met 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 het aanbod via 'U kiest' en de diverse vormen van begeleiding en bemiddeling. Ook hebben we constant aandacht voor een adequate en vriendelijke service aan onze klanten.

Klanttevredenheidsonderzoek 2013

In 2013 is weer ons tweejaarlijks Klanttevredenheidsonderzoek gehouden. Ruim 1.000 huurders hebben telefonisch of via internet deelgenomen aan het onderzoek. Daarnaast hebben we zeventig kopers van onze woningen gevraagd naar hun ervaringen met De Goede Woning. Vergeleken met het onderzoek van 2011 hebben we een hogere score gehaald. Gemiddeld hebben we een 7,5 gekregen van onze huurders. Een mooi resultaat waar we blij mee zijn.

De tweejaarlijkse kwaliteitsmeting meet de woonbeleving van de klant. De meting vindt plaats op het gebied van de woning, de buurt en de leefbaarheid en de dienstverlening vanuit onze organisatie.

De score op het onderdeel woning is een 7,4. Aandachtspunten zijn de onderhoudsstaat aan de binnenzijde van de woning, de keuken en de isolatie. Zaken die goed scoren zijn de grootte van de tuin en het aantal slaapkamers. Opvallend is dat jongere huurders en huurders met kinderen lagere punten geven in hun oordeel.

De dienstverlening scoort iets hoger, een 7,5. Huurders waarderen het dat ze snel en adequaat worden geholpen. De overlastmeldingen vormen een punt voor verbetering. Hierbij speelt de communicatie naar de huurder een rol. Bij de dienstverlening scoorden we op veel punten fundamenteel hoger dan het landelijk gemiddelde.

Met een 7,6 scoort de buurt en leefbaarheid hoog. De uitstraling en de bereikbaarheid scoren goed. Zwerfvuil wordt gezien als negatief punt; een punt voor verbetering.



Naast de algemene vragen is er een open vraag gesteld voor vrije associatie: 'Waar denkt u aan bij De Goede Woning?' Deze open vraag heeft ons de naaststaande woordenwolk opgeleverd. Dit is een visuele weergave van de respons van onze klanten. De antwoorden die het meest werden gegeven zijn groter zichtbaar in de afbeelding.

De resultaten van het onderzoek worden intern besproken en leveren belangrijke input voor ons nieuwe ondernemingsplan voor de jaren 2015-2019.

Enquête klanttevredenheid reparatieverzoeken

In 2013 zijn 628 spoedeisende reparatieverzoeken buiten kantoortijd ingediend. Om daarvan de mate van dienstverlening te meten hebben wij naar 181 (2012 = 183) van die bewoners een enquête gezonden. Daarop ontvingen wij een respons van 35% (2012 = 40%), waarbij 11% (2012 = 10%) digitaal is ontvangen. Onderstaand de resultaten.

Tabel 9: *Enquête klanttevredenheid spoedeisende reparatieverzoeken buiten kantoortijd 2013*

Communicatie en bejegening	Slecht	Onvoldoende	Voldoende	Goed	Geen mening
Telefonische bereikbaarheid storingsdienst	3%	5%	14%	78%	0%
Ervaring telefonisch contact	0%	5%	9%	85%	1%
Hoe tijdens bezoek te woord gestaan?	0%	1%	19%	74%	6%
Nakoming afspraken	Ja	Nee	Geen mening		
Kwam de monteur op de afgesproken tijd?	87%	7%	6%		
Is de storing naar tevredenheid opgelost?	89%	6%	5%		

Wanneer de huurder 'nee' of 'onvoldoende' invulde, ondernamen we een vervolgactie. Dit gebeurde in overleg met de technisch woonconsulent of met het uitvoerende bedrijf. Hierover lichtten we de betreffende bewoner in.

Online reparatieverzoeken

Onze huurders kunnen op ons kantoor, telefonisch, schriftelijk, maar ook via onze website een (niet spoedeisend) reparatieverzoek indienen. In 2013 zijn online 643 reparatieverzoeken ingediend, een lichte toename ten opzichte van 2012 (toen circa 600 online verzoeken).

Telefonische bereikbaarheid De Goede Woning

In totaal zijn er 48.486 telefoongesprekken binnengekomen, een gemiddelde van 932 per week. In ruim 90% kwam een verbinding met één van onze medewerkers tot stand. Circa twee derde van die gesprekken beantwoordden we direct. Circa een derde verbonden we door naar de tweede lijn.

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 Algemeen

In 2013 hebben we gekeken hoe we het maatschappelijk rendement van onze inzet zichtbaar kunnen maken. De SROI (Social Return on Investment) methode is daarvoor toegepast op ons Laatste Kansbeleid. Dat gaf voor alle (ook extern) betrokken partijen een goed inzicht in de effecten en kosten (inzet). Ook werd helder dat toepassing van deze systematiek veel tijd van alle betrokken partijen vergt. Op basis van die conclusies hebben we besloten om bij nieuwe projecten vooraf een keuze te maken welk instrument we inzetten om de effecten te meten. Daarbij kunnen we gebruik maken van de effectenarena, de effectenkaart, de methode storytelling, de valuegame en de SROI methode. De eerste 4 instrumenten kunnen we zelf inzetten. Voor een SROI geven we een externe opdracht.

3.2.2 Opzetten en ondersteunen van projecten en maatregelen

Het project Woonproof is met succes uitgevoerd. Een zestal leerlingen van de Praktijkschool Apeldoorn hebben twee weken zelfstandig gewoond in een speciaal voor hen ingerichte flat. Deze jongeren hebben ervaren hoe om te gaan met een weekbudget, zelfstandig gekookt en contact gelegd met de wijkagent en buurtbeheerder. Het leereffect lag vooral bij de jongeren, maar ook de nauw bij het project betrokken ouders hebben hiervan geprofiteerd. Het project krijgt in 2014 een vervolg.

In het stadsdeel Noordoost zijn we gestart met een pilotproject: beheer van de openbare ruimte door mensen met een afstand van een reguliere baan. De gemeente leverde hiervoor een projectleider. Deze geeft sturing aan zes vrijwilligers die de omgeving van de Aristotelesstraat schoonhouden en het kunstwerk in de flat controleren. Daarnaast is gestart met een fietsenopknaptienst. Hiervoor hebben wij een ruimte beschikbaar gesteld. De inzet in de buurt heeft als effect: een schonere buitenruimte, een goedkope dienstverlening voor mensen met een kleine beurs en een actieve inzet van een aantal buurtbewoners.

3.2.3 Samenwerken met gemeente, collega-corporaties en ketenpartners

In 2013 zijn in alle vier stadsdelen buurtteams met een buurtregisseur van start gegaan. Daarnaast zijn er op initiatief van de gemeente in twee wijken pilot Welzijnsteams gestart. Deze ontwikkelingen, gecombineerd met de komst van sociale wijkteams in 2014, maakt het op zijn minst ingewikkeld in de wijk. 'Wie doet wat?', was hierbij de belangrijkste vraag.

Het is voor ons belangrijk goed te agenderen wat voor het werken in ons domein 'Wonen', van belang is. We hebben daarom gekozen om in twee stadsdelen, Orden en Zuid, actief te zijn en in de andere stadsdelen niet actief te gaan participeren.

Door de komst van drie nieuwe zorgregisseurs is de organisatie van de sociale teams van opzet veranderd. Per stadsdeel is een wooncorporatie vertegenwoordigd. Hierdoor kunnen we meer tijd voor de individuele casussen inzetten en zijn er minder overlegsituaties nodig.

Het project 'Samen op Dreef' is binnen de pilot Welzijnsteam de Maten opgepakt. Bij de overdracht hebben wij samen met enkele zorgpartijen gepleit dat welzijn en zorg in een woonwijk niet los van elkaar mogen staan.

De bezuinigingen op de diverse buurtvoorzieningen in wijken hebben vooral in de wijk Zuid hun weerslag gehad. Samen met de gemeente hebben wij gekeken naar de overgang van een betaalde beheerder naar een nieuwe beheersvorm. Lastig is dat het beheer in 2014 al stopt, terwijl de nieuwe financieringsmaatregelen pas in 2015 van kracht gaan. Om de schade te beperken hebben wij met de gemeente meegedacht op welke wijze het beheer in 2014 geregeld kan worden. Ons belang is dat er

voor kwetsbare huurders bereikbare voorzieningen zijn en blijven. Dit speelt vooral in de Vogelbuurt. Hier staat buurthuis 'Het Vogelnest' midden in het gebied waar eerst de hoogspanningskabels onder de grond gaan en daarna de woningen worden gesloopt en vervangen door nieuwbouw. Vanwege de onrust bij de bewoners over de bouwactiviteiten, willen we de mogelijkheid van ontmoeting in de omgeving blijven aanbieden.

3.2.4 Werken in de wijk

In ieder stadsdeel zijn wij actief, onder andere door de inzet van de buurtbeheerders. De buurtbeheerders vormen een sterke schakel tussen de bewoners en onze organisatie. Zij pakken zowel de klachten als wensen over de leefbaarheid in de buurt op.

Op verschillende manieren stimuleren wij participatie in de buurt. Bewoners organiseren zelf vooral kleinschalige buurtactiviteiten. In 2013 waren er tientallen van deze activiteiten. Voorbeelden zijn: Burendag, een kerstboomactie, Straatspeeldag, het onderhouden van een buurtmoestuin en het inrichten van een speelplek. Ter ondersteuning zetten wij onze buurtbus in en hebben bewoners soms gebruik gemaakt van ons Delphi fonds.

Stadsdeel Noordwest

Het omgevingsplan voor het Sprengendorp is in nauwe samenwerking met bewoners uit de buurt opgesteld. Hierdoor is er voor het plan een groot draagvlak in die buurt. We willen van dat draagvlak ook gebruik maken bij het beheer van het gebied. Uitvoering van het plan vindt in het 1e kwartaal van 2014 plaats.

Voor de woningen en de woonomgeving van het Schilderskwartier zijn, samen met de bewoners, woonomgevingsplannen gemaakt. Nadat vorig jaar bleek dat de woningverbeteringsplannen binnen het co-creatietraject niet haalbaar waren, toonden de bewoners weinig vertrouwen in het samen verder ontwikkelen van een woonomgevingsplan. We zoeken nu zoveel mogelijk draagvlak voor een plan waarop bewoners via inspraak kunnen reageren.

In de Chamavenlaan is op kleine schaal bewonersparticipatie gerealiseerd. Een voorbeeld hiervan is het gebruik van de buurtmoestuin. Samen met onze collega's van De Woonmensen en Ons Huis onderzoeken we of we op gebied van buurtbeheer ook meer kunnen samenwerken.

In de zomer was er, in één van de Eburonenflats, sprake van een crisissituatie door problematisch woongedrag. Na een noodzakelijke interventie onzerzijds (via ontruiming en buurtgesprekken), hebben we een analyse gemaakt van de huurders van één van de drie flats aan de Eburonenstraat. Hieruit bleek dat driekwart van de huurders uit de betreffende flat geen dagbesteding heeft, dat 90% van de huurders wel eens bij de politie een overlastmelding heeft gedaan en dat meer dan de helft van de bewoners contact of begeleiding heeft van een hulpverlenende organisatie.

We hebben daarna dit gebied onder de aandacht gebracht bij de zorgregisseur. Vanuit het project 'sluitende buurtaanpak' wordt nu een nadere analyse gemaakt. Op basis daarvan volgt een plan van aanpak met als doel te voorkomen dat er meer crisissituaties ontstaan. Het risicoprofiel van deze flats blijkt hoog. Gegeven deze ontwikkeling geven we de komende periode meer aandacht bij de woningtoewijzing in dit gebied. Daarbij zullen we vooral welzijns- en zorgpartijen nauw betrekken.

Stadsdeel Zuidoost

Bij de aanpak van tuinen in de wijk De Maten is gekeken waar buurtbewoners elkaar onderling kunnen helpen. Dit vraagt een heel andere benadering dan één die direct gericht is op oplossingen. Naast inzet van bewoners wordt ook de organisatie Stichting Present regelmatig ingezet. Bij een huurder die dit zelf niet kan realiseren met een eigen sociaal netwerk, helpt dan een groep vrijwilligers één dag mee aan een klus. Kenmerkend bij veel kwetsbare huurders is dat het eigen netwerk heel klein of zwak is. Wij proberen dan nieuwe verbindingen te leggen.

In deze wijk zien we vooral in de oorspronkelijk voor senioren gelabelde woningen een toename van leefbaarheidsproblematiek. De toename wordt met name veroorzaakt door problemen op het gebied van verslaving met de daarbij horende toeloop van dealers. Gecombineerd met de huisvesting van

huurders met een verstandelijke beperking geeft dit een buurtsamenstelling die niet wenselijk is. De komende periode nemen we maatregelen om de problemen zo veel mogelijk te beperken.

Stadsdeel Zuidwest

In de Vogelbuurt is blijvende aandacht geweest voor een aantal multiprobleemgezinnen. De focus om de problematiek vooral samen aan te pakken blijkt in de praktijk niet zo eenvoudig vol te houden. Na een korte buurtanalyse bleek dat in één straat de mutatiegraad meer dan 50 % is. Onze vooronderstelling dat dit komt door onveiligheidsgevoelens is niet bevestigd. Vaak is men te angstig om iets te melden. Via nieuwsbrieven en gesprekken attenderen we mensen op 'Meld Misdaad Anoniem'. Via dit kanaal kunnen zij hun gevoelens uiten.

Samen met de gemeente en de verschillende zorgpartijen denken we mee aan de het realiseren van een ontmoetingsplek in Het Vogelnest. Van oudsher was dit een buurthuis. Vanaf 2014 krijgt Het Vogelnest een functie als ontmoetingsplek met een zogenaamd steunsysteem. Dit betekent dat individuele klanten hun hulp/ondersteuning niet meer thuis krijgen, maar in Het Vogelnest.

Via de Beursvloer (Maatschappelijk Ondernemen Apeldoorn) hebben we in 2013 met twee vrijwilligersorganisaties uit Apeldoorn nieuwe contacten gelegd. Men wil graag gebruik maken van de 'buurtkamer' in deze buurt. In 2014 volgt de uitwerking van die plannen.

Stadsdeel Noordoost

Ook in dit stadsdeel werken we mee aan het realiseren van een ontmoetingsplek. Ons voormalig ketelhuis, het Atrium, is omgevormd tot een ontmoetingsplek met aandacht voor verschillende doelgroepen in de wijk.

We krijgen op verschillende wijzen signalen uit de Landenbuurt dat de leefbaarheid daar afneemt. Er is sprake van hennepsteelt en via de politie melding over agressie tussen huurders. Bij de toewijzing van een huurwoning troffen wij tweemaal het bekladden van woningen aan. Het betrof hier racistische leuzen. Vanuit veiligheidsoverwegingen hebben we dit geagendeerd bij de zorgregisseur. Begin 2014 volgt een analyse en wordt een plan van aanpak opgesteld om de situatie te verbeteren. In deze situaties vinden we vooral de mogelijke inzet van justitie en politie van essentieel belang.

3.2.5 Huurinning en (preventieve) financiële begeleiding

Tabel 10: Debiteurenbeleid

Actie	2010	2011	2012	2013
Aanmaningen betalingsachterstand verstuurd	7445	5710	6713	7227
Inning overgedragen aan deurwaarder	169	218	108	147
Ontvangen vonnissen ontruiming (huurschuld)	77	84	40	31
Daadwerkelijke ontruiming (huurschuld)	12	13	15	19
Aangemeld voor preventieve woonbegeleiding	29	26	31	34
Aangemeld voor laatste kans beleid	9	8	4	4
Aangemeld voor Stadsbank	21	10	9	8
Huurachterstand (% jaarhuur)	0,65%	0,55%	0,64%	0,73%

Huurachterstand

De huurachterstand is per eind 2013 ten opzichte van eind 2012 met 0,09% gestegen. Ook het aantal betalingsregelingen is toegenomen. In 2013 zijn 611 betalingsregelingen getroffen. In 2012 waren dat er 545.

Evenals het voorgaande jaar zijn er, naar aanleiding van grote(re) huurachterstanden, circa honderd huisbezoeken afgelegd. Er zijn daarbij betaalafspraken gemaakt en/of huurders zijn doorverwezen naar maatschappelijke instanties.

Sepa (Single Euro Payment Area) / IBAN (International Bank Account Number)

Vanaf oktober 2013 is onze organisatie SEPA- en IBAN-proof. Het omzettingproject hebben we zeer tijdig opgestart, waardoor bij de implementatie van deze nieuwe betaalmethode geen grote problemen ontstonden. Een gevolg was echter wel dat het aantal terugboekingen van de automatische incasso (storno's) aanzienlijk is gestegen. Door de gewijzigde regelgeving is namelijk de doorlooptijd voor banken om te incasseren aanzienlijk verkort. Nu hebben de banken nog maar vijf dagen de tijd om de huur af te schrijven. Voorheen was dit dertig dagen. Hierdoor wordt er sneller gestorneerd als er onvoldoende saldo op de rekening van de huurder staat.

Stadsbank

In 2013 hebben we, in nauwe samenwerking met de Stadsbank, 66 huurders aangeschreven. Deze huurders betalen de huur via budgetbeheer. Hierbij beheert de Stadsbank het geld van de huurder. De Stadsbank zorgt ervoor dat de vaste lasten, zoals de maandelijkse huur, worden betaald. Deze huur betaalt men echter achteraf (dus na de eerste van de maand). Dit is geen wenselijke situatie. Wanneer bijvoorbeeld het budgetbeheer stopt, heeft de huurder direct een maand huurachterstand. Mocht mede daardoor de schuld weer oplopen, dan is dit voor die huurder veelal niet meer te overzien. In het project heeft de Stadsbank gekeken of er voldoende saldo is om een extra betaling te doen en daardoor de situatie te normaliseren. Bij voldoende saldo werd dan die achterstand (deels) betaald. Lukte dat niet, dan werd een passende betalingsregeling getroffen. Inmiddels heeft circa 40% van deze huurders de achterstand volledig ingelopen. 25% van deze groep heeft alsnog een regeling afgesproken.

Laatste Kansbeleid

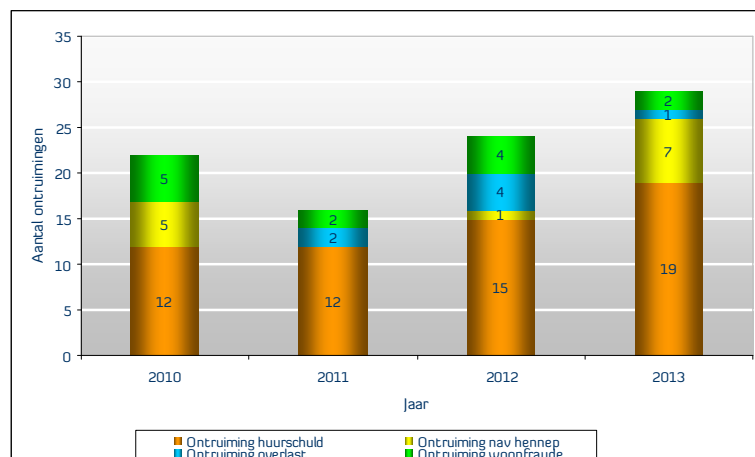
In 2013 zijn er, evenals in 2012, vier nieuwe trajecten gestart. Géén van de lopende dossiers is in 2013 afgerond. In 2012 lukte dat nog in acht trajecten.

Het Laatste Kansbeleid is een preventief instrument om de instroom in de maatschappelijke opvang zoveel mogelijk te beperken en dakloosheid te voorkomen. Een huurder die sterk afwijkend woongedrag vertoont, krijgt met dit beleid een laatste kans aangeboden. Als de huurder deze kans weigert, volgt ontruiming van de woning. De laatste kans houdt in dat de huurder gedurende drie jaar een geschikte vorm van hulpverlening en woonbegeleiding moet accepteren.

Woningontruimingen

We zien een stijging van het aantal ontruimingen. Dit patroon komt overeen met de stijging van de huurachterstand en het aantal betalingsregelingen. Het zijn signalen dat meer huishoudens moeite hebben om met het maandelijks inkomen rond te komen. Waar mogelijk zetten we een Laatste Kanstraject in en/of melden we deze huurder(s) voor begeleiding bij een sociaal team aan. In veel gevallen is de huurachterstand slechts één van de probleemgebieden van een huishouden. Bij zeven huishoudens is het aantreffen van een hennepplantage de aanleiding geweest om tot een ontruiming over te gaan.

Figuur 4: Aantal ontruimingen per reden in de periode 2010-2013



Woonfraude

Vanaf 2011 zetten gemeente, politie en wooncorporaties zich gezamenlijk in op het voorkomen en het aanpakken van mogelijke woonfraude. Doel is een eerlijke en transparante woonruimteverdeling te kunnen uitvoeren. Daarnaast willen die partijen daarmee bijdragen aan een veilige en leefbare woonomgeving. Onderdeel van deze samenwerking is onder meer het uitwisselen van adresgegevens. Vermoedens van woonfraude in huurwoningen kunnen bewoners bij ons melden. Op basis van signalen van buurtbewoners en collega's benaderen we proactief de illegale woonpraktijken. Om de aanpak succesvol te houden is het betrokken team weer getraind op de te volgen methodiek. Daarbij is ook aandacht voor de veiligheid van onze medewerkers in deze soms lastige situaties.

Door deze aanpak zijn dertig woningen vrijgekomen. Een stijging ten opzichte van 2012 (21). Na het vrijkomen van de woningen is één woning verkocht. De overige woningen zijn weer in de reguliere verhuur genomen.

In 2013 zijn 36 nieuwe meldingen van mogelijke woonfraude, ontvangen. Er zijn in 2013 66 dossiers (inclusief de doorlopende dossiers van 2012) afgehandeld met de volgende resultaten:

Tabel 11: Resultaten aanpak woonfraude

Resultaat	2010	2011	2012	2013
Geen fraude	105	44	18	31
Huurcontract vrijwillig opgezegd	35	29	14	21
Ontruimingsvonnis uitgesproken	5	6	2	2
Waarschuwing	3	10	4	5
Hennepteelt geconstateerd	6	0	5	7
Overig	8	0	0	0
Totaal aantal dossiers	162	89	43	66

Bijdragen uit het Delphifonds en sponsoring

In 2013 hebben we twaalf verzoeken vanuit ons investeringsfonds 'Delphi' gehonoreerd. Het ging hier om een totaalbedrag van circa € 2.500. 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 ondersteund door middel van sponsoring. Het ging hier om een totaal bedrag van circa € 17.500.

Tabel 12: Bijdragen sponsoring en Delphifonds 2013

Activiteit	Bedrag (€)
Bijdragen uit Delphifonds	2.500
Huisvesting van de Voedselbank	8.800
Kinderparade Festijn	1.500
Project maaltijden daklozen	1.500
Bijdragen aan diverse culturele evenementen	4.600
Bijdrage activiteiten verstandelijk beperkten	900
Diverse activiteiten	200
Totaal	20.000

3.3 Samen werken

Het werken aan waardevol wonen en leven in wijken en buurten in Apeldoorn, kan alleen gerealiseerd worden via 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. Wederzijds informeerden we elkaar over alle belangrijke zaken die onze huurders aangaan, ontwikkelingen binnen onze sector en onze organisatie in het algemeen. De directeur-bestuurder woont altijd een deel van de vergadering bij. Daarnaast worden verschillende medewerkers uitgenodigd, zodat thematische informatie uit eerste hand wordt verstrekt.

Op 21 november heeft de tweejaarlijkse stakeholdersconferentie van de gezamenlijke Apeldoornse corporaties plaatsgevonden. Het dagelijks bestuur van De Sleutel was daarbij ook aanwezig.

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

- De begroting 2014 en het jaarverslag over 2012.
- De huurverhoging per 1 juli 2013.
- De herijking van ons Ondernemingsplan 2010-2014.
- Het regeringsbeleid, met name ook de effecten van de verhuurdersheffing.
- Het thema scheiding van wonen en zorg.
- Diverse onderhoudsprojecten.
- Servicekostenbeleid.

Over de volgende onderwerpen is advies (gevraagd en ongevraagd) of instemming gevraagd aan De Sleutel:

- Akkoord tussen Aedes en de minister (ongevraagd advies).
- Jaarlijkse huurverhoging.
- Sociaal plan Rietzangerweg.
- Complexgewijze verkoop.

Daarnaast heeft de huurdersbelangenvereniging advies uitgebracht over de herbenoeming van een lid van de Raad van Commissarissen. Ook zijn in 2013 door de vereniging twee nieuwe leden voor de Geschillencommissie voorgedragen.

Bewonerscommissies en Bewonersgroepen

De vergaderingen van de bewonerscommissies van De Sleutel worden door een van onze consultants Wijk en Ontwikkeling en/of de buurtbeheerder bezocht. Bij die vergaderingen was ook altijd een vertegenwoordiger van De Sleutel aanwezig.

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

Geschillencommissie voor onze klanten

De samenstelling van de commissie was in 2013 als volgt:

Tabel 13: Samenstelling Geschillencommissie 2013

Naam	Functie	Namens	Aftredend per	Herbenoembaar
Dhr. B. Schelhaas	Voorzitter	n.v.t.	29-02-2016	Eénmaal
Dhr. J. Smit	Lid	De Sleutel	31-12-2013	Afgetreden per 31-12-2013
Dhr. H. Vosselman Bosch	Lid	De Sleutel	31-12-2015	Afgetreden per 31-12-2013
Dhr. B. Versteeg	Lid	De Goede Woning	31-12-2016	Nee
Mw. S. Ilyas-Uz	Lid	De Goede Woning	31-12-2017	Nee

Aan het eind van 2013 was de zittingstermijn van de heer Smit, lid op voordracht van de huurdersbelangenvereniging 'De Sleutel', verstreken. De heer Smit was niet meer herbenoembaar. De heer Vosselman Bosch, eveneens lid op voordracht van 'De Sleutel', heeft eind 2013 te kennen gegeven zijn lidmaatschap te willen beëindigen. Door de huurdersbelangenvereniging 'De Sleutel' zijn twee kandidaten voor de vacante posities voorgedragen. Het betrof hier de heer Brom en de heer Traarbach. Beiden zijn eind 2013 door onze de bestuurder, met ingang van 1 januari 2014, benoemd. Mevrouw Ilyas-Uz is met ingang van 1 januari 2014, voor een tweede zittingstermijn van vier jaar benoemd.

De commissie werkt op basis van een reglement dat tot stand is gekomen in samenspraak met de huurdersbelangenvereniging. De commissieleden krijgen een onkostenvergoeding voor de bijeenkomsten die men bijgewoond heeft. De commissie is in 2013 vijf maal bijeengekomen.

Eind 2013 heeft de commissie haar werkzaamheden in het toen afgelopen jaar kort geëvalueerd en met onze de bestuurder besproken. Het aantal aanhangig gemaakte geschillen bleek ook in 2013 laag en was opnieuw lager dan de voorgaande jaren.

De in 2012 afgesproken procesverbeteringen zijn in 2013 doorgevoerd. Vooral de invoering van een standaard verweerschrift voor de verhuurder heeft bijgedragen aan meer duidelijkheid rond (door verhuurder) ingenomen standpunten. Daardoor werden de commissieleden in hun voorbereiding van de bespreking beter ondersteund.

Ook in 2013 heeft ons bestuur alle uitgebrachte adviezen van de commissie overgenomen.

Navolgende tabel geeft het verloop van aantallen ontvangen en behandelde geschillen in de afgelopen jaren weer.

Tabel 14: *Geschillen behandeld door de Geschillencommissie 2010-2013*

Jaar	Ontvangen verzoeken	Door De Goede Woning afgehandeld	Door commissie opgestelde adviezen	Commissieadviezen	
				Door bestuur overgenomen	Door bestuur (gemotiveerd) niet overgenomen
2010	13	4	7	7	0
2011	18	8	10	10	0
2012	8	5	5	5	0
2013	6	3	2	2	0

3.3.2 Dialoog met belanghebbenden (stakeholders)

In 2013 hebben onze bestuurder en manager Wonen gesproken met (vooral) de bestuurders van organisaties waar we intensief mee samenwerken. Onderwerp van gesprek was de herijking van ons ondernemingsplan 2010-2014. We hebben deze stakeholders geïnformeerd over de bijstelling van onze koers en programmering. Ook zijn zij geïnformeerd over de wijziging in onze waarderingssystematiek en de overgang van historische kostprijs naar bedrijfswaarde. Verder hebben we aangekondigd in 2014 een nieuw ondernemingsplan te gaan opstellen en hen daarbij te willen betrekken. Daarnaast hebben we gediscussieerd over relevante ontwikkelingen die onze huurders, kopers, de stad en onze organisaties raken. Tot slot is gesproken over de samenwerking met de stakeholders. Hierbij stelden we de vraag 'Wat gaat goed en wat kan beter?' Dit is op managementniveau vaker onderwerp van gesprek.

In januari heeft onze bestuurder, namens de VSW-collega's, een presentatie gegeven aan de gemeenteraad over de actuele ontwikkelingen in de sector. Na de presentatie ontstond een levendig gesprek met de raadsleden. Ook is gedurende het hele jaar met veel partijen hard gewerkt om te komen tot een wijkontwikkelingsplan gericht op een energieneutrale wijk. Dit plan (Kerschoten Energie Neutraal) is zowel in de wijk als landelijk gepresenteerd. Met de bewoners en vele andere partijen wordt nu gewerkt aan de uitvoering.

Stakeholdersconferentie 2013

Met de collega's Sprengenland Wonen, Ons Huis en De Woonmensen is in VSW verband in november 2013 een tweejaarlijkse stakeholdersconferentie gehouden. In deze conferentie is verantwoording afgelegd over onze activiteiten van 2011 t/m 2013. Daarnaast zijn de actuele ontwikkelingen geschetst. Ook hebben we aangegeven welke activiteiten de corporaties de komende twee jaar (2014 en 2015) in de stad willen verrichten. Aan de stakeholders is om een reactie en aandachtspunten gevraagd. Het resultaat is meegenomen in het gesprek met de gemeente over de concept woonvisie. De input is verwerkt in de formele inspraakreactie van de gezamenlijke woningcorporaties op de woonvisie in de gemeenteraad.

3.3.3 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 partijen 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. Gegeven de in 2013/2014 lopende politieke discussie over de positionering van het vrije sector (niet-daeb) bezit, is in 2013 de effectuering van dat liquidatiebesluit opgeschort. In financiële zin is de verslaglegging over 2013 geconsolideerd in het jaarverslag van onze corporatie.

Stichting 'Verenigde Samenwerkende Woningcorporaties' (VSW)

De corporaties Ons Huis, de Woonmensen, Sprengenland Wonen en De Goede Woning werken in de stichting VSW (Verenigde Samenwerkende Woningcorporaties) nauw samen. In 2013 is hard gewerkt aan de herijking van ons gezamenlijke strategisch voorraadbeleid. Op onderdelen is hierin bijgestuurd. Ook belangrijk was het onderzoek naar de betaalbaarheid van onze sociale huurwoningen en ons aanbod in de vrije sector. Specifiek voor het huisvesten van grotere gezinnen zijn aanvullende afspraken gemaakt. Daarnaast hebben we gesproken over het huurbeleid, de ontwikkelingen in het Regionaal Kompas en op het gebied van wonen en zorg, de samenwerking met DeA (onder andere over het leveren van zonnepanelen en de inkoop van energie), de participatie van woningcorporatie Mooiland aan ons sociaal woonbeleid en de visitaties in 2014. Ook is veelvuldig gesproken over de hervormingsagenda van de woningmarkt van minister Blok. Tot slot is een gesprek met het college, gepland eind januari 2014, voorbereid.

De in 2012 ontwikkelde concept prestatieafspraken hebben door de komst van de verhuurderheffing niet geleid tot een getekende overeenkomst. Daarbij kwam de wens van de wethouder in 2013 om eerst de woonagenda voor besluitvorming aan de gemeenteraad aan te bieden.

Stichting 'Woonkeus'

In dit samenwerkingsverband werken de woningcorporaties in de regio Stedendriehoek (de gemeenten Apeldoorn, Deventer, Voorst en Zutphen) samen. Het doel is om de woonruimteverdeling conform de in de regio vastgestelde verordeningen uit te voeren. Daarnaast wordt ook de lokale uitvoering van woonruimteverdeling desgewenst ondersteund. In 2013 zijn meerdere corporaties die in dit gebied werkzaam zijn alsnog toegetreden. De wijze van invulling van het woonruimteverdelingssysteem is in 2013 onderwerp van gesprek geweest en zal in 2014 tot besluitvorming gaan leiden. Deze stichting brengt een eigen jaarverslag uit.

Stichting 'Beheer Woonwagens en standplaatsen Apeldoorn' (BWSA)

Deze stichting beheert, namens de in VSW-verband samenwerkende corporaties, de woonwagens en standplaatsen die van de gemeente Apeldoorn 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 participerende corporaties afgezonderd. Hierdoor krijgen die activiteiten langs één gezamenlijke beleidslijn vorm en inhoud.

In 2013 is door de participerende corporaties besloten de waardering van de objecten tegen bedrijfswaarde in de respectievelijke jaarrekeningen op te nemen. Als gevolg daarvan dienden afboekingen plaats te vinden, die op basis van de afgesproken verdeelsleutel, door de afzonderlijke

corporaties in hun jaarrekening zijn verwerkt. Daarmee is een eind gekomen aan de jaarlijkse corporatiebijdragen in de exploitatie van BWSA.

Stichting 'Absent' (Paraat)

De activiteiten van deze stichting (personenalarmering met eventueel noodzakelijk zorgopvolging) zijn in september 2012 aan een zorgorganisatie overgedragen. Als gevolg daarvan is ook de stichtingsnaam gewijzigd in stichting 'Absent'. In 2012 is ook besloten de stichting te liquideren. Dit is in 2013 geëffectueerd. De door ons verstrekte lening is afgelost. Een oninbaar deel was door ons al in 2012, ten laste van ons resultaat, voorzien.

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 kunnen we inzetten om de verkoop van woningen in (vooral) het startersegment te faciliteren. Deze regeling draagt bij in de rentelasten van deelnemende woningkopers over de financiering van de door hen aangekochte woning, gekoppeld aan de inkomensontwikkeling van die kopers.

In 2013 hebben we geen woning verkocht met gebruikmaking 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.

Ook in 2013 hebben we binnen de daartoe geëigende organen van het 'WIF' aangedrongen om zicht te geven op het moment van aflossen van de certificaten. De ontwikkelingen in de verkoopmarkt leiden tot financiële problemen voor het WIF. In 2013 en 2014 werden en worden daarom door het WIF nadere maatregelen ter verbetering van de positie voorgesteld. In de waardering van onze certificaten per eind 2013 hebben we daarmee rekening gehouden.

'duurzame energie Apeldoorn' (deA)

In 2012 namen we twee 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. Onder andere in de wijk Kerschoten biedt deA zonnepanelen aan de huurders van onze woningen aan (de Einsteinlaan en omgeving/ complex 51).

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 2013

Verbindingen	Rechtsvorm	Deelname	Inbreng (€)	Lening u/g (€)	Rekening courant (€)	Verbinding in 2013 (€)	
						lasten	baten
VSW (Vereniging Samenwerkende Woningcorporaties)	Stichting	0%	0	0	0	67.139	0
Woonkeus	Stichting	0%	0	0	0	145.557	0
BWSA (Beheer woonwagens en standplaatsen Apeldoorn)	Stichting	0%	0	0	1.881.905	244.361	2.036.544
De Goede Woning Apeldoorn Projectontwikkeling BV	BV	100%	18.151	0	-18.151	0	0
Absent	Stichting	0%	0	0	0	22	757
Woningnet N.V.	N.V.	0,02%	1.070	0	0	0	0
WIF (Wooninvesteringsfonds)	Vereniging	0%	0	6.000.000	0	0	292.226
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 (29 VVE's)	Vereniging		0	0	4.037	315.802	0
Totaal			34.271	6.226.606	1.867.791	772.881	2.329.527

Bouwen, verbouwen en onderhoud



4 Bouwen, Verbouwen en Onderhoud

4.1 Vastgoedbeheer

4.1.1 Duurzaamheid

In 2013 zijn bij 550 woningen maatregelen op energetisch gebied getroffen. In complexen waar grootschalig schilderwerk is uitgevoerd, is tevens nog aanwezig enkel glas vervangen door HR++ glas. In 2013 is de vervanging van ruim 600 adressen cv-ketels in één opdracht aanbesteed. Het betrof hier het vervangen van conventionele ketels (en een enkele gevelkachel) door een HR-ketel. Vóór eind van 2013 waren van dit project al 450 ketels geplaatst.

Subsidies

De in 2012 aangevraagde Europese subsidie in het kader van het SORCER-project in Zuidbroek is in 2013 door de subsidiënt getoetst en toegekend. Binnen dit project hebben we op de daken van ons complex aan de Calypsostraat zonnepanelen geplaatst. Na afgifte van de accountantsverklaring (eind 2013) wordt deze subsidie van € 42.000 in 2014 uitgekeerd.

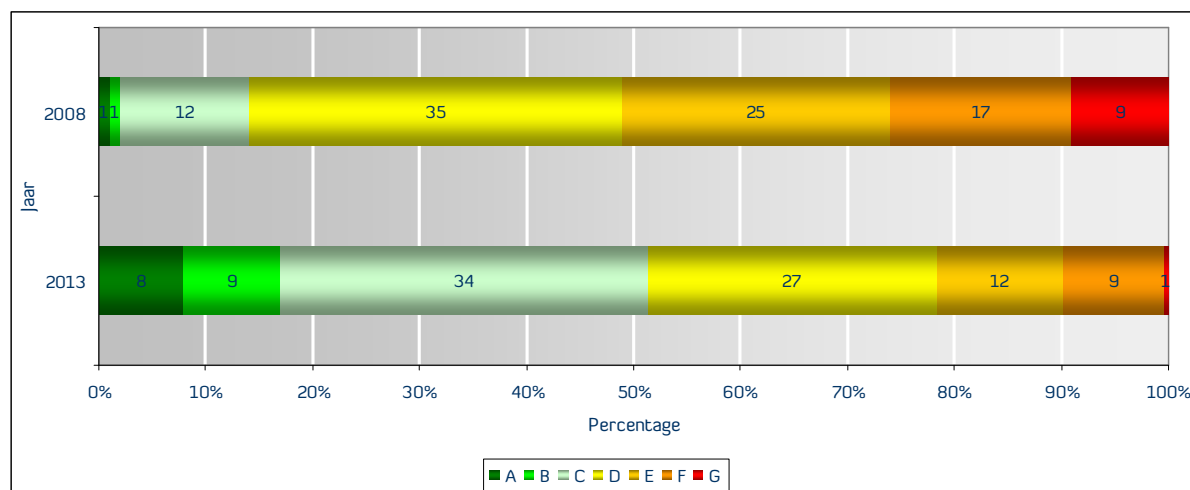
Ons besluit van medio oktober 2013 om het project Schilderskwartier niet energienotaaloes te gaan uitvoeren, betekende tevens dat we geen aanspraak meer kunnen maken op de al toegekende subsidie voor dit project.

In 2013 zijn geen nieuwe subsidiabele projecten opgestart. Wel zijn er voorbereidingen getroffen om in 2014 en 2015 gebruik te kunnen maken van een nieuwe subsidieverordening van de provincie Gelderland. Als onderdeel van de Robuuste Investeringsimpuls van de provincie kunnen de Gelderse corporaties 10.000 woningen extra verduurzamen, waarvoor een subsidie van circa € 70 miljoen beschikbaar is. Begin 2014 vragen we in dat kader voor 380 woningen subsidie aan.

Energielabels

Door de gerealiseerde maatregelen hebben we in 2013 weer een positieve bijdrage kunnen leveren aan de energetische staat van onze vastgoedportefeuille. In onderstaande grafiek is evolutie van ons energielabelbestand, vanaf het eerste meetjaar 2008, weergegeven.

Figuur 5: Ontwikkeling energielabels 2008 - 2013



CO₂ reductie

Het in 2013 uitgevoerd onderhoud heeft ook in dit jaar een positief effect gehad op het reduceren van CO₂-uitstoot. Ten opzichte van de nulmeting in 2008 hebben de getroffen maatregelen gezorgd voor een reductie van bijna 30% CO₂.

4.1.2 Onderhoud

Mutatie- en reparatieonderhoud

We hebben dit jaar ruim 10.000 reparatieverzoeken ontvangen. De gemiddelde uitgave per reparatie was € 187, beduidend lager dan in 2012 toen het gemiddelde € 230 was. Het budget voor reparatieverzoeken is met circa € 215.000 onderschreden.

Op de post mutatieonderhoud worden de reguliere mutatiekosten geboekt, maar ook de individuele woningverbeteringen die tijdens een mutatie worden uitgevoerd. Dit jaar zijn 53 woningen bij mutatie individueel verbeterd. De post mutatieonderhoud laat ook een onderschrijding, van bijna € 78.000, zien.

Beheer woonwagenlocaties

Het beheer en onderhoud van woonwagenlocaties was ook dit verslagjaar ondergebracht bij de Stichting Beheer Woonwagens en Standplaatsen Apeldoorn. Die stichting brengt over haar activiteiten een eigen jaarverslag uit.

Planmatig onderhoud

In 2013 gaven we veel aandacht aan het verbeteren van de werkwijze rond planmatig onderhoud. Doordat we op regelniveau begroten en bewaken, werd het mogelijk snel inzicht te krijgen in afwijkingen. Dat inzicht gaf een betere onderbouwing van de prognoses, nodig om de ontwikkeling van dit exploitatieonderdeel inzichtelijk te maken.

Bij de voorbereiding van het prijsvormingstraject (offerteaanvraag) kijken we kritisch of:

- uitvoering van het werk echt noodzakelijk is,
- het werk in het geheel kan vervallen,
- het werk nog een jaar vooruitgeschoven kan worden.

In 2013 zijn een tweetal grotere projecten doorgeschoven. Het eerste, Adelaarslaan (complex 79), bleek technisch nog niet nodig. De tweede is Zevenhuizen (complex 59/94). Hier is de vertraging veroorzaakt door een langere voorbereidingstijd van externe partijen.

Door de gunstige markt is in gerealiseerde projecten ook een aanbestedingsvoordeel gerealiseerd, circa € 0,7 miljoen.

De ruimte, ontstaan door inkoopvoordelen en vervallen c.q. doorgeschoven werkzaamheden, is voor een deel benut om aanvullende (in 2013 niet begrote en daarnaast voor 2014 al ingeschatte) werkzaamheden voor te bereiden.

Per saldo resteerde op planmatig onderhoud in 2013 een onderschrijding van € 1,8 miljoen, wat een positief effect op ons jaarresultaat 2013 heeft.

4.1.3 Onderhoud en (complexgewijze) verbeteringen

Tabel 16: *Onderhoudsprojecten 2013*

Complex	Fase	Woningen
14 Vogelbuurt	Gereed	200 eengezinswoningen
35 Sprengelparklaan	In uitvoering	141 appartementen
29 Schilderskwartier	In voorbereiding	183 eengezinswoningen en 10 duplexwoningen
51 Kerschoten	In uitvoering	135 eengezinswoningen, waarvan 44 koopwoningen
Totaal		669 woningen

Vogelbuurt, complex 14, 200 eengezinswoningen

Dit project is in september 2011 gestart. Het buitenonderhoud is gereed en opgeleverd. Het binnenonderhoud aan de laatste 54 woningen is in april 2013 afgerond. Hierna zijn de 5 witte kopgevels aan de Korhoenweg en Fazantweg voorzien van kunstwerken. De kunstwerken zijn tot stand gekomen in nauw overleg met de aanwonende bewoners en de buurtraad. Kijkend naar het eindresultaat zijn wij

samen met de bewoners zeer tevreden. Met de oplevering van deze kunstwerken is het grootonderhoud aan de 200 woningen rond het Vogelplein afgelopen zomer afgerond.

Sprengerparklaan, complex 35, 141 appartementen

Ook in 2013 hebben we de al in 2012 geplande werkzaamheden, vanwege de aanwezigheid van een vleermuispopulatie, niet uit kunnen voeren. In het 1e kwartaal van 2013 is nader onderzoek gedaan naar de vleermuispopulatie in de Sprengerparklaan. Daarbij is vastgesteld dat er een aantal vleermuizen in de woongebouwen aanwezig is, maar dat het niet om een massale overwinteringsplaats gaat. In het 2^e kwartaal is in nauw overleg met de zoogdierenvereniging een mitigatieplan opgesteld, waarbij van alle onderzoeksgegevens gebruik is gemaakt. Dit plan beschrijft de maatregelen die nodig zijn om ontheffing van het Ministerie van Landbouw Natuur en Visserij te krijgen. In september 2013 heeft het Ministerie de ontheffingsaanvraag goedgekeurd en zijn door de betrokken aannemer direct maatregelen getroffen om te voorkomen dat de vleermuizen zich voor de winterslaap weer in het middelste woongebouw kunnen nestelen. In november hebben alle bewoners een uitnodiging gehad voor een tweetal bijeenkomsten. We hebben informatie gegeven over de voortgang en planning van de mitigerende maatregelen en het weer opstarten van de bouwwerkzaamheden. Ook was het een mooie gelegenheid om bewoners kennis te laten nemen van de gevolgen van flora- en faunawetgeving en vragen rond het project te stellen. Zodra begin 2014 het weer het toelaat, wordt het werk aan het middelste woongebouw weer opgestart. In december hebben alle bewoners een nieuwsbrief gehad met een attentie om het jaar 2013 toch positief af te kunnen sluiten.

Schilderskwartier, complex 29, 183 eengezinswoningen en 10 duplexwoningen

Op verzoek van bewoners hebben we in 2012 samen met marktpartijen onderzocht of de energieneutrale woning in het Schilderskwartier in de wijk Orden gerealiseerd kan worden. In 2013 zou moeten blijken of 70% van de bewoners instemt met de uitvoering van dit plan. Behalve in de technische voorbereidingen, hebben we in dit traject ook veel energie gestoken in de communicatie met bewoners.

In januari 2013 is vast komen te staan dat het plan van 'De Kwartiermakers' als enige voldeed aan de gestelde eisen en de bewoners zijn hier met een brief over geïnformeerd. In het 1^e kwartaal van 2013 is hard gewerkt aan de nadere invulling en uitwerking van de details van het voorliggende plan. In april zijn we, tijdens informatiebijeenkomsten voor de bewoners, uitgebreid ingegaan op de inhoud van het renovatieplan, de meegenomen bewonerswensen, antwoorden op de belangrijkste vragen en de planning van de werkzaamheden.

Om de 70% instemming te behalen, hebben we een aantal maatregelen ingezet. In mei hebben we een proefwoning opgeleverd aan de Van Ostadelaan. De meeste bewoners hebben deze bezichtigd, stelden vragen en kregen informatie over het traject. In juni en juli hebben we zoveel mogelijk bewoners thuis bezocht, om extra toelichting te geven over het voorstel rond met name de energetische investeringen. Ook konden meer persoonlijke vragen dan beantwoord worden en eventuele hindernissen en beperkingen voor deelname in kaart gebracht worden. Helaas leidden al die inspanningen niet tot het gewenste resultaat. Hoewel meer dan de helft van de bewoners op het uiteindelijk voorstel positief gereageerd heeft, is de benodigde 70% niet gehaald.

We hebben in de zomermaanden met 'De Kwartiermakers' nog de mogelijkheid onderzocht om de plannen alleen bij de bewoners die hiervoor toestemming hadden gegeven uit te voeren. Dit zou echter voor betrokken partijen tot een niet haalbaar businessplan leiden, waarna dat voorstel niet verder is uitgewerkt. In september 2013 is het definitieve besluit gevallen om te stoppen met de energieneutrale renovatie van de woningen, omdat bij minder dan 70% bewonersdeelname er teveel financiële en technische onzekerheden aan het plan kleefden.

In oktober is besloten om regulier onderhoud aan de woningen uit te voeren. Concreet betekent dit het schilderen en repareren van kozijnen, ramen en deuren en het plaatsen van dubbel glas waar dit kan. Het voegwerk wordt waar nodig hersteld en dakgoten worden waar nodig vervangen. Naast deze ingrepen worden ook de badkamer, keuken en toilet verbeterd, indien deze aan verbetering toe zijn en als de bewoner het wil. Het huidige onderhoudsplan voorziet tevens in het aanbrengen van spouw-, vloer-, en dakisolatie. Deze energetische ingreep voeren we na akkoord van de huurder en tegen een huurverhoging uit. Doelstelling is om dit project eind 2014 af te ronden.

Complex 51, 135 grondgebonden woningen waarvan 91 huur- en 44 koopwoningen in Kerschoten.

Dit project maakt onderdeel uit van het project KEN (Kerschoten Energie Neutraal). Het heeft als doelstelling om bij 91 huurwoningen grootonderhoud en energetische verbeteringen uit te voeren, waarbij het energielabel van die woningen minimaal label B wordt.

De woningen zijn in 1961 gebouwd. In die tijd was het isoleren van woningen van ondergeschikt belang. In 1986 zijn diverse grootonderhoud werkzaamheden uitgevoerd. Het huidige onderhoudsplan voorziet in het aanbrengen van spouw-, vloer-, en dakisolatie. Kozijnen, ramen en deuren worden vervangen, waarbij alle elementen worden voorzien van HR++ glas.

Goede voorlichting naar de bewoners, hoe om te gaan met ventileren en stoken na de werkzaamheden is noodzakelijk. Hiervoor maken we een gebruikershandleiding. Naast de energetische ingrepen worden ook de badkamer, keuken en toilet, als deze aan verbetering toe zijn en als de bewoner het wil, verbeterd. Daardoor ontstaat uiteindelijk een kwalitatief goede en comfortabele woning.

In het complex is bij één woning een innovatieve technieklijn aangebracht, waarmee deze woning vergaand energiezuinig is, zelfs bijna energieneutraal. Deze woning wordt gedurende het grootonderhoud ingezet als logeerswoning. In deze woning is monitoring op energiebesparing en bewonersgedrag mogelijk, omdat na realisatie van het grootonderhoud deze woning weer regulier verhuurd gaat worden.

Tegenover de aan te brengen energetische maatregelen staat een huurverhoging. Ondanks onze communicatie-inspanningen kozen veel bewoners er niet voor de energetische maatregelen uit te laten voeren. Veel bewoners verwachten een te gering financieel voordeel van de energetische maatregelen te ervaren.

In september is gestart met het grootonderhoud en energetische verbeteringen. Alles is erop gericht om het werk in maart 2014 gereed te hebben.

Tabel 17: Specificatie onderhoud en investeringen in de bestaande woningvoorraad 2013

Soort onderhoud	(x € 1.000)	(x € 1.000)
Reparatiekosten	1.829	
Mutatieonderhoud	1.790	
<i>Totaal dagelijks onderhoud</i>		3.619
Contractonderhoud	1.146	
Planmatig onderhoud	3.226	
Overige lasten onderhoud	97	
<i>Totaal planmatig onderhoud</i>		4.470
Totaal onderhoud t.i.v. het resultaat		8.088
Energetische woningverbeteringen	486	
Overige woningverbeteringen	1.695	
<i>Totaal woningverbeteringen</i>		2.181
Totale kosten in bestaande voorraad		10.269

4.2 Planontwikkeling

4.2.1 Projecten in ontwikkeling

Tabel 18: Projecten in ontwikkeling

Project	Fase eind 2013	Totaal aantal woningen (sloop)	Totaal aantal woningen (nieuwbouw)
Sloop / nieuwbouw Rietzangerweg (complex 37)	Ontwikkel	12	6
Sloop / nieuwbouw Vogelbuurt (complex 10)	Ontwikkel	126	126
Sloop / nieuwbouw Eendenweg (complex 38)	Ontwikkel	72	50
Totaal		210	182

Sloop/nieuwbouw Rietzangerweg (complex 37)

In 2012 hebben we besloten om dit complex te slopen, waarna het sociaal plan in werking is getreden. Het afgelopen jaar hebben wij de programmering van dit project gewijzigd, van tien kangoeroe-woningen naar zes te ontwikkelen eengezinswoningen.

De huidige bewoners konden, met een stadsvernieuwingsurgentie van Woonkeus Stedendriehoek, reageren op een huurwoning elders in de stad. Alle bewoners hebben een andere woning gevonden.

De gemeente werkt aan een ontwerpbestemmingsplan, waarvan we verwachten dat de omgevingsvergunning in het derde kwartaal van 2014 wordt afgegeven.

Voor de realisatie hebben wij een tender uitgeschreven op basis van een functionele en technische vraagspecificatie. De laagste inschrijver bouwt niet alleen, maar heeft ook de verantwoordelijkheid voor een groot deel van het ontwikkeltraject. Wij kunnen hierdoor de doorlooptijd van het proces verkorten, onze eigen inzet verminderen en uiteindelijk ook een kostenvoordeel behalen.

In het flora en faunaonderzoek is geen aanwezigheid van zeldzame dieren en/of planten geconstateerd. Desondanks eiste de gemeente een vleermuisonderzoek. Dit is in augustus 2013 gestart. Tegelijkertijd is gewerkt aan een manier om het risico op vertraging als gevolg van eventuele aanwezigheid van vleermuizen te beperken, door in de omgeving nestkasten op te hangen. Door dit onderzoek waren we nog niet in staat om de woningen in 2013 te slopen. Om vandalisme tegen te gaan wordt een deel van het pand tijdelijk bewoond in het kader van anti-kraak.

We verwachten in het 4e kwartaal van 2014 te kunnen starten met de bouw en begin 2015 de woningen op te kunnen leveren.

Vogelbuurt (complex 10, Valkenweg, Spreeuwenweg en Oude Beekbergerweg)

Het project omvat de sloop van 126 woningen en de nieuwbouw van 126 woningen in het huur-segment. Binnen dat segment is de verdeling: 42,5% betaalbare huur, 42,5% bereikbare huur en 15% vrije sector huur. De woningtypes die worden teruggebouwd zijn divers: 88 rijwoningen, 18 seniorenwoningen en 20 appartementen.

Al in 2012 is een stedenbouwkundig plan gemaakt dat is afgestemd met de bewoners. Latere afstemming met de afdeling stedenbouw van de gemeente heeft geleid tot een lichte bijstelling, waardoor we twee woningen minder kunnen terugbouwen. De in het plangebied gelegen speeltuin De Zoemer en het buurthuis het Vogelnest kunnen gehandhaafd blijven. Het stedenbouwkundig plan is eind september 2013 aan de bewoners en omwonenden, tijdens een drukbezochte informatieavond, gepresenteerd. De bestemmingsplanprocedure voor dit gebied is in gang gezet en bij een gunstig verloop van de bezwaarprocedure kan in het 4e kwartaal van 2014 het bestemmingsplan onherroepelijk worden verklaard.

Ten opzichte van onze planning heeft het project enige vertraging ondervonden. De planning en de haalbaarheid van het project zijn voor een groot deel afhankelijk van het ondergronds brengen van de nu nog boven de woningen aanwezige hoogspanningskabels.

In maart 2013 heeft de Provincie Gelderland ingestemd met het verstrekken van een financiële bijdrage voor het ondergronds brengen van de hoogspanningskabels. De bijdrage betreft het traject Vogelbuurt tot en met Dok Zuid. De gemeenteraad heeft besloten om uiteindelijk een groter gebied te onderkabelen.

We hebben met de gemeente lang onderhandeld om te komen tot een tweetal overeenkomsten. In het kader van de planologische procedure is een exploitatieovereenkomst (Anterieure Overeenkomst fase 1) gesloten, waarin wij afspraken hebben gemaakt over de vergoeding aan de gemeente voor het opstellen van het bestemmingsplan. Tevens hebben we hierin afspraken gemaakt over de invulling en realisatie van het openbaar gebied. Deze afspraken worden nog verder uitgewerkt in de Anterieure overeenkomst fase 2. Daarnaast is met de gemeente een samenwerkingsovereenkomst getekend voor onze, al eerder toegezegde, bijdrage aan het ondergronds brengen van de hoogspannings-kabels.

De gemeente heeft in het laatste kwartaal van 2013 de opdracht aan Tennet verstrekt. De voorbereidingen voor het onderkabelen door Tennet zijn inmiddels in volle gang. Het afzonderlijke bestemmingsplan voor het ondergronds brengen van de hoogspanningskabels is in juli 2013 vastgesteld. In april 2014 verwachten we de start van de fysieke werkzaamheden ten behoeve van de onderkabeling. De oplevering van dit deelproject staat gepland voor eind 2014. Daarna worden de bovengrondse hoogspanningskabels (en masten) eind 2014 en begin 2015 gedemonteerd en afgevoerd.

Het sloop-/nieuwbouwproject wordt gefaseerd uitgevoerd. We verwachten de eerste sloopactiviteiten begin 2015 te kunnen starten. De op oplevering van de laatste woningen in de laatste projectfase verwachten we begin 2017 te realiseren.

Sloop / nieuwbouw Eendenweg (complex 38)

We hebben de bewoners van dit complex geïnformeerd over ons voornemen tot sloop en vervangende nieuwbouw op deze locatie. Het project omvat de sloop van alle 72 appartementen. Met de gemeente overleggen we nog over het stedenbouwkundig ontwerp. Ook de uiteindelijke programmering is nog niet definitief.

Op dit moment gaan we in de planvoorbereiding uit van de realisatie van 36 appartementen met lift en 14 eengezinswoningen. Om het project ook binnen onze rendementsdoelstellingen te kunnen realiseren is programmatische herbezinning in 2014 gewenst.

Het project wordt gefaseerd uitgevoerd. De start van fase 1 is vooralsnog gepland voor eind 2016 en die van fase 2 per eind 2017. Dit is echter mede afhankelijk van de intern beschikbare financierings-middelen.

4.2.2 Uitgestelde projecten

Tabel 19: *Uitgestelde projecten 2013*

Project	Fase eind 2013	Totaal aantal woningen	Overig
Metaalbuurt - De Baar	Ontwikkel	26	Bouwvergunning aangevraagd
Metaalbuurt - Klosters II	Ontwikkel	8	Bouwvergunning verleend
Metaalbuurt - Westenenkerpark	Ontwikkel	12	Bouwvergunning verleend
Totaal		46	

Metaalbuurt

Om tot daadwerkelijke afronding van de Metaalbuurt te komen, zouden er nog een drietal projecten gerealiseerd moeten worden. Het afgelopen jaar is nog in beperkte mate aan de voorbereiding van deze projecten gewerkt. De bouwvergunningen zijn al afgegeven, dan wel zullen we die begin 2014 ontvangen. Toch zullen we deze projecten voorlopig niet realiseren.

- De Baar

Dit project bestaat uit 26 grondgebonden rijwoningen, waarvan er 8 woningen in het vrije sector-segment gerealiseerd zouden worden. De bouwvergunning is, hangende een bezwaar, nog niet afgegeven, maar wordt wel verwacht.

Corporaties hebben de komende jaren als gevolg van diverse opgelegde heffingen aanzienlijk hogere lasten. Daarom hebben we besloten de realisatie van dit project circa vijf jaar uit te stellen. Slechts in de omstandigheid dat wij in staat zijn om in deze periode voldoende te desinvesteren, zou realisatie eerder kunnen plaatsvinden.

- Klosters II 2^e fase

De bouwvergunning voor deze woningen is (al enige jaren geleden) verleend. Aanvankelijk was voorzien om van deze 8 woningen 6 stuks in de huursector en 2 stuks in het koopsegment te positioneren. De

kosten van deze woningen zijn ten gevolge van het ontwerp relatief hoog. Omdat we verwachten die kosten niet terug te kunnen verdienen, zien we vooralsnog af van realisatie.

- Westenenkerpark

Dit project vormt (samen met het project De Baar) het laatste project van de Metaalbuurt. De bouwvergunning voor deze duurdere koopwoningen is afgegeven. Gelet op de voor dit segment verslechterde marktomstandigheden (en omdat dure koop niet behoort tot het domein van de corporatie) is besloten het project stil te leggen.

Gasfabriek (voormalig Slaaphuis, Stationsstraat 124)

In 2008 hebben we dit in het centrum van Apeldoorn gelegen pand aangekocht. Doel was onder meer om appartementen voor jongeren te realiseren. Nadat bleek dat de planrealisatie financieel niet haalbaar was, hebben we besloten het pand alsnog te verkopen. In 2013 is de verkoop gerealiseerd en begin 2014 is deze geëffectueerd.

4.2.3 Overig

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

Grondposities:

- *Wijngaards:*
Deze locatie is in het verleden aangekocht voor de realisatie van circa 86 appartementen. Dat project is in 2007 gestopt en verplichtingen met de betrokken aannemer zijn in 2010 afgerond. Op de locatie is het mogelijk om circa dertig laagbouwoningen in het sociale segment te realiseren. Vooralsnog worden er geen plannen ontwikkeld.
- *De Vlijt:*
Samen met Bouwbedrijf Nikkels en Rabo/Bouwfonds zijn we eigenaar van dit perceel. De aanwezige opstal wordt 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 op deze locatie.
- *Sluisoord/Pinksterboem:*
Dicht bij elkaar hebben we, enige jaren geleden, een aantal panden (twee woonhuizen, waarvan een met aangebouwde bedrijfshal, een berging en het voormalige Edah-pand) in eigendom verworven. Vooralsnog worden deze panden in verhuur aangeboden en zijn er geen plannen voor een nieuwbouwontwikkeling.

Mens en Organisatie



5 Mens en Organisatie

5.1 Mensen en organisatie

Vermindering bedrijfslasten en personele formatie

Het afgelopen jaar was op het gebied van mens en organisatie een bewogen jaar. In het eerste kwartaal hebben we moeilijke, maar onvermijdelijke beslissingen moeten nemen. In onze sector spelen, mede door gewijzigd overheidsbeleid, veel veranderingen. Als gevolg hiervan verslechteren onze bedrijfsresultaten en zien we ons genoodzaakt om onze bedrijfslasten te verminderen. In alle teams vonden presentaties plaats over de gevolgen voor onze organisatie, de betreffende teams en de daar werkzame mensen.

In het kader van de beperking van onze bedrijfslasten is besloten om te stoppen met de bedrijfskantine. Verder verviel de extra kerstgratificatie van €100 voor iedere medewerker, en zijn een aantal personeelsregelingen versoberd. De fiscale ruimte die er is voor kerstgeschenken blijven we echter benutten. Het teamuitje werd, mede op verzoek van collega's, omgezet in een teamtentje. Hierdoor wordt de helft van het budget en de werktijd bespaard. Teamsessies met een nadrukkelijk educatief karakter kunnen nog wel binnen werktijd plaatsvinden en worden gefinancierd uit het scholingsbudget. De extra vrije dag (Goede Vrijdag) komt te vervallen.

Helaas kwam voor een aantal functies dit jaar en in 2014 structureel minder werk beschikbaar. Bewust keken we ook al naar de werkvermindering die pas in 2014 speelt. We vinden het belangrijk om helder en open naar betreffende collega's te zijn, zodat ze zich tijdig kunnen voorbereiden op een nieuwe toekomst. Onze vacaturestop blijft voor onbepaalde tijd van kracht. De formatieruimte is verder neerwaarts bijgesteld naar maximaal 80 fte in 2018.

Met alle collega's waar we dit jaar en begin volgend jaar afscheid van moeten nemen zijn goede afspraken gemaakt. Hierdoor zullen we op 31 december 2014 met maximaal 81,2 fte eindigen. Per eind 2013 bedroeg onze formatie 85,8 fte. Per eind 2013 is de arbeidsovereenkomst van enkele medewerkers beëindigd, waardoor de formatie per 1 januari 2014 maar 82,9 fte bedraagt.

Ten opzichte van vorig jaar is er ook fors bezuinigd op inleenkrachten. We deden meer met eigen mensen, waardoor de formatie voor extra inleen van 4,2 fte in 2012 daalde naar 1,29 fte in 2013.

Tabel 20: Personeelsbezetting per 31 december 2013

Directie en Staf	Aantal fte	Wonen	Aantal fte
Directie	1,00	Mens en Buurt	15,92
HRM	1,39	Wonen naar Wens	12,14
Strategie en Communicatie	3,06	Vastgoedbeheer	17,77
Bestuursadviseur	0,39	Klantenservice	4,58
Secretariaat	2,83		
Totaal Directie en Staf	8,67	Totaal Wonen	50,41
Bedrijfsvoering	Aantal fte	Planontwikkeling	Aantal fte
Financiën	8,64	Planontwikkeling	3,00
ICT en Informatie	2,22		
Planning en Control	1,78		
Facilitaire zaken	3,00		
Huuradministratie en -inning	8,09		
Totaal Bedrijfsvoering	23,73	Totaal Planontwikkeling	3,00
Totaal			85,81

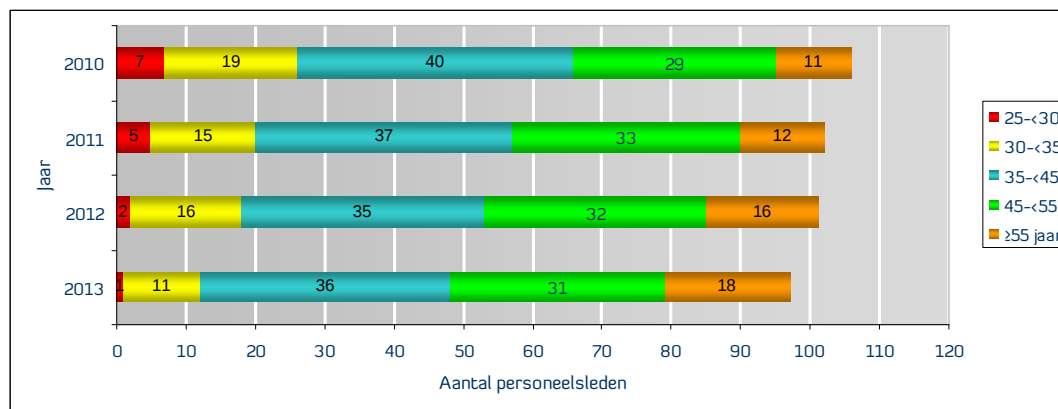
Tabel 21: Overzicht verloop personeel 2013

	Stand 31 - 12 - 2013		Stand 31 - 12 - 2012	
	Eigen	Inleen	Eigen	Inleen
Vast personeel	85,81	0,0	89,95	0,0
Tijdelijk personeel	0,00	1,29	0,0	4,2
Totaal fte	85,81	1,3	89,95	4,2

Tabel 22: Bezetting personeel met dienstverband per eind jaar

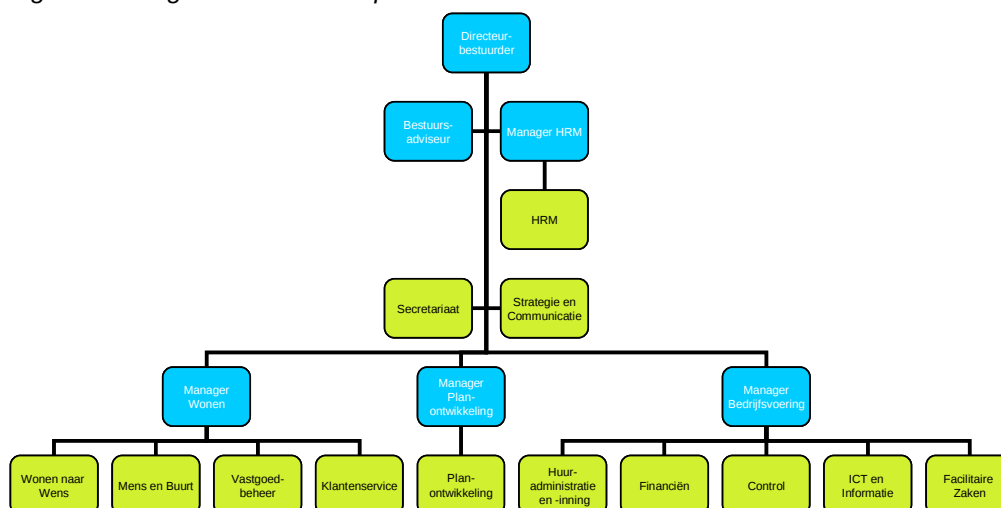
Geslacht	2010	2011	2012	2013
Vrouwen	54	50	49	48
Mannen	52	52	52	49
Totaal	106	102	101	97

Tabel 23: Leeftijdsofbouw personeel met dienstverband (inclusief tijdelijke dienstverbanden) per einde jaar



De organisatiestructuur was per eind 2013 als volgt.

Figuur 6: Organisatieschema per 31-12-2013



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

Plannings-, Voortgangs- en Beoordelingscyclus

Gezien de doelstelling om in onze bedrijfslasten te versoberen is besloten geen koppeling aan te brengen tussen prestaties en beoordeling/beloning. Onze sector heeft een goede CAO en we vinden het niet passend om daar, naast de vanuit die CAO mogelijke periodieke groei van salarissen, bovenop maatregelen in te voeren die de bedrijfslasten verhogen. We blijven de PVB-cyclus natuurlijk inzetten om met elkaar in gesprek te zijn over de juiste plek en de juiste competenties van onze medewerkers. Daarbij maken we resultaatafspraken die recht doen aan de functie, functionaris en de afdelingsdoelstellingen. Naar aanleiding van de evaluatie zijn een aantal verbeteringen in het systeem aangebracht. Onze PVB-formulieren zijn nu volledig in de Careerplanner geïntegreerd. Dit werkt gebruikersvriendelijker en biedt meer mogelijkheden. Er vonden in 2013 diverse sessies plaats om collega's vertrouwd te maken met het vernieuwde systeem.

Persoonlijk loopbaanbudget

We blijven, juist nu in deze tijd van veranderingen en noodzakelijke interne flexibiliteit, investeren in mensen en opleiden. Dit jaar werd onze regeling persoonlijk loopbaanbudget (PLB) van kracht. Elke medewerker heeft een eigen budget voor persoonlijke loopbaanontwikkeling. De medewerker bepaalt hoe, wanneer en waaraan het budget wordt besteed. De besteding van het budget moet wel bijdragen aan de loopbaan van de medewerker. Het kan gaan om opleidingen of cursussen voor de huidige functie, maar ook voor een andere of hogere functie, binnen of buiten de branche. Ook loopbaan-advies en individuele coaching behoren tot de mogelijkheden.

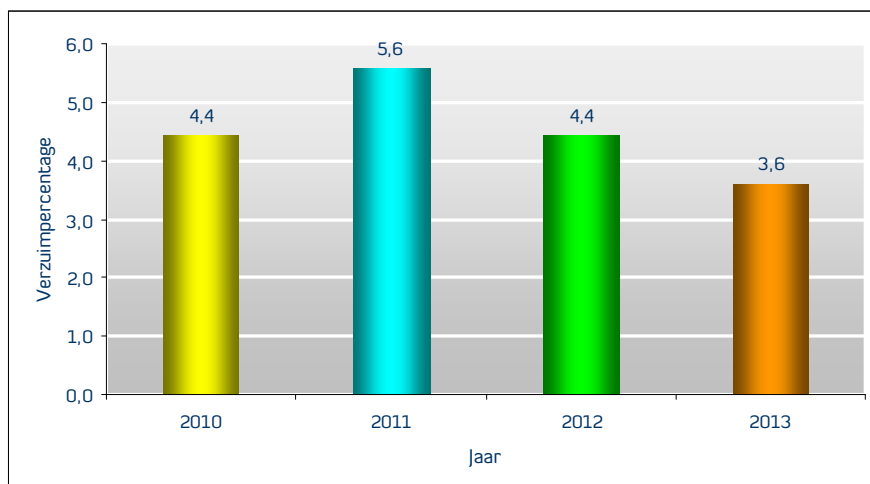
Ziekteverzuim en arbodienstverlening

Ons verzuim bedroeg in 2013 gemiddeld 3,61 %. Dit is 0,79% lager in vergelijking met vorig jaar. De meldings-frequentie is 1,5 en daarmee gelijk aan de frequentie van vorig jaar. De daling van het verzuim hangt vooral samen met de afname van het langdurig verzuim.

In het 3e kwartaal maakten we kennis met onze nieuwe bedrijfsarts, tevens ook onze externe vertrouwenspersoon.

Aan de in november aangeboden healthcheck nam iets meer dan de helft van de collega's deel. Iedere deelnemer ontving een individuele terugkoppeling. De terugkoppeling op organisatieniveau vindt in 2014 plaats.

Figuur 7: Verzuimpercentage (excl. Zwangerschaps- en bevallingsverlof)



5.2 Bestuur

5.2.1 Bestuur

Ook in 2013 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 Absent/Paraat (bestuursfunctie tot 30 oktober 2013, het moment van liquidatie, intern gemandateerd).
- Aedes, vereniging van woningcorporaties (lid).
- Nederlandse Vereniging van Bestuurders Woningcorporaties (lid).
- Wooninvesteringsfonds (lid klankbordgroep).
- Diverse overlegplatforms binnen en van de gemeente Apeldoorn.

In 2013 was zij tevens lid 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 salariëring van de directeur-bestuurder paste bij aanstelling binnen de maatschappelijk aanvaarde normen. Er is geen sprake van variabele beloning, noch van beschikbaarstelling van een auto van de zaak.

Navolgend overzicht geeft de salariëring van het bestuur in 2013 weer, in overeenstemming met de van kracht zijnde 'Wet normering topinkomens' (WNT).

Tabel 24: Overzicht beloningscomponenten directeur-bestuurder 2013

Component	Kosten in €
Bruto beloning	133.103
Kostenvergoeding	4.771
SV-premies, door werkgever betaald	9.276
Beloning betaalbaar op termijn	25.908
Totaal	173.058

Het bestuur had en heeft de opdracht om de organisatie weer 'in control' te krijgen en te houden. Ook in 2013 is daar hard aan gewerkt. Zoals in 2012 al werd aangegeven is in 2013 de bestuurlijke focus nadrukkelijk op het thema 'borgen van de financiële continuïteit' komen te liggen. Daar mee gepaard ging de vraag welke investeringsmogelijkheden die corporaties in de komende periode nog hebben en krijgen. De in 2012 al voorbereide maatregelen rond die thema's zijn in 2013 (deels) doorgevoerd en daarnaast opgenomen in het eind van dat jaar voor het Centraal fonds Volkshuisvesting opgestelde verbeterplan. Dat plan is in 2014 leidend voor het bestuurlijk handelen.

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

In 2013 hebben de Ondernemingsraad (OR), de directeur-bestuurder en de HRM-manager twaalf keer overleg gevoerd. Daarnaast heeft de OR overleg gehad met het door haar voorgedragen lid van de Raad van Commissarissen. De OR heeft kennisgemaakt met de twee bedrijfsartsen die in 2013 voor De Goede Woning werkzaam zijn geweest.

Tabel 25: Samenstelling Ondernemingsraad

Naam	Functie
Peter Deugd	Voorzitter
René Sijtsma	2 ^e voorzitter
Arnoud van Hierden	1 ^e secretaris
Ellis Aardenburg	2 ^e secretaris
Fatima el Hamdaoui	Lid

Elke Germers en Alys Bloem hebben per 1 oktober 2013 hun functie als respectievelijk voorzitter en tweede voorzitter neergelegd. Ellis Aardenburg (2^e secretaris) en Fatima el Hamdaoui (lid) zijn als nieuwe leden aangetreden. In het kader van bedrijfslastenverlichting wordt de OR vanaf 1 oktober niet meer volledig secretariael ondersteund.

Besloten en doorgevoerd is dat vanaf 1 oktober 2013 het voorzitterschap van de bijeenkomsten tussen OR en bestuur tussen beide gesprekspartners rouleert.

In 2013 is veelvuldig gebruik gemaakt van 'Insite', onze interne webomgeving, als OR-communicatiemiddel naar de medewerkers. OR-informatie wordt daarop via berichten, oproepen en 'tweets' geplaatst.

De OR 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 OR heeft in 2013 vanuit een positief kritische houding vooral aandacht gegeven aan thema's rond organisatie-ontwikkelingen. De belangrijkste in 2013 besproken punten waren:

- Jaarverslag 2012, jaarplan en begroting 2013 en 2014, bestuursrapportages 2013.
- (Herijkt) Ondernemingsplan 2010-2014.
- Begrotingskaders 2014-2018.
- Uitkomsten klanttevredenheidsonderzoek.
- Organisatieontwikkelingen, formatie en interne vacatures, vermindering beheerlasten, signalen uit de organisatie.
- OR-jaarplan 2013, OR-reglement
- Ziekteverzuimbeleid, Arbo-dienstverlening, vervanging bedrijfsarts, healthcheck.
- Handboek HRM, koppeling prestaties en beloningen PVB, boter bij de Vis-regeling.

De Ondernemingsraad heeft in 2013 positief advies verleend op:

- De verplichte snipperdagen voor 2014.

5.2.3 De Goede Woning projectontwikkeling Apeldoorn b.v.

In 2013 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 in 2013 het jaarverslag 2012 goedgekeurd, waarna het bestuur décharge is verleend. Het eind 2012 genomen besluit tot opheffing van deze b.v., is in 2013 opgeschort. Reden daarvoor was dat, gegeven de onzekere ontwikkeling rond het vrije sector- en overige niet-daebbezit van de corporatie, het onderbrengen van dat bezit in een b.v. één van de opties kan zijn. Afhankelijk van de besluitvorming en wetgeving rond de Woningwet in 2014, wordt bezien of deze b.v. nog een rol kan vervullen. Zo niet, dan wordt de liquidatie alsnog doorgezet.



Financiële prestaties

6 Financiële Prestaties

Kort samengevat kunnen we de financiële resultaten over en de positie per eind 2013 als volgt weergeven:

Tabel 26: Financiële prestaties 2013

Prestatieveld	Prestatie
Huuropbrengsten	€ 48,0 miljoen
Verkoopopbrengst in resultaat	€ 3,2 miljoen
Jaarresultaat (na belasting)	€ 0,2 miljoen
Eigen vermogen	€ 109,2 miljoen
Bedrijfswaarde (sociaal vastgoed)	€ 328,6 miljoen
Marktwaaarde verhuurde staat (commercieel vastgoed)	€ 55,4 miljoen
Marktwaaarde verkocht onder voorwaarde	€ 61,1 miljoen
WOZ waarde totaal bezit	€ 1,2 miljard
Investeringen	€ 4,4 miljoen
Verkopen bestaand bezit	€ 12,8 miljoen
Solvabiliteit (op basis van bedrijfswaarde)	23,2 %
Interest coverage ratio	1,7
Langlopende schuld per verhuureenheid	€ 31.800

6.1 Ontwikkelingen 2013

De ontwikkeling van onze financiële positie is in 2013 binnen onze begrotingskaders gebleven. Zowel onderhouds-, leefbaarheids- als bedrijfskosten zijn, mede door de in het voorjaar van 2013 genomen maatregelen, ruim binnen de begrote bedragen gebleven. De eigen vermogenspositie is in 2013 verslechterd door met name de aanscherping van de parameters in de bedrijfswaardeberekening van ons sociaal vastgoed.

Op basis van onze ingediende dPi (begroting 2013) en dVi (jaarrekening 2012) heeft het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) onze financiële huishouding beoordeeld als 'op korte termijn continuïteitsrisico zonder herstel op lange termijn'. Op basis van deze beoordeling heeft het CFV ons gevraagd een verbeterplan op te stellen. Dit verbeterplan betrof het beschrijven en doorrekenen van de maatregelen benoemd bij onze begroting 2013 (destijds nog niet doorgerekend). Deze en aanvullende maatregelen zijn doorvertaald in onze begroting 2014-2018, basis voor het verbeterplan. Eind december hebben wij het verbeterplan bij het CFV ingediend.

In het voorjaar van 2013 zijn wij gestart met het doorvoeren van bezuinigingsmaatregelen om de verhuurders- en saneringsheffing te kunnen betalen en daarnaast toch zoveel mogelijk van onze in het (in 2012 bijgestelde) Ondernemingsplan 2010-2014 opgenomen doelen, alsnog te verwezenlijken. Door de realisatie van het verbeterplan worden onze ambities en mogelijkheden weer in evenwicht gebracht.

Parallel aan de opstelling van het verbeterplan hebben we liquiditeitsrisico's met betrekking tot de marktwaaardeontwikkeling van onze ABN Amro-derivaten, waar het gaat om marktwaaardeverrekening, opgelost door die portefeuille in december geheel af te wikkelen.

De beoordeling door het Waarborgfonds Sociale Volkshuisvesting (WSW) leidde tot een faciliteringsvolume dat voldoende is om de gewenste investeringen te kunnen doen. Het laatste van de drie beoordeelde jaren (2015) was in 2013 nog beklemd. Reden daarvoor was vooral het moeten aanhouden van voldoende eigen middelen nodig voor een buffer ter dekking van 2% rentedaling op onze derivatenportefeuille. Het ging daarbij om een bedrag van ruim € 20 miljoen. Wel heeft het WSW ons gewezen op de risico's ten aanzien van onze Koopgarantportefeuille, het verkoop- en terugkoopprogramma. We zijn gevraagd het WSW daarover in 2014 nader te informeren.

6.2 Resultaat

De toelichting op de ontwikkelingen van de financiële huishouding in 2013 is gebaseerd op de waarderingsgrondslagen zoals deze zijn opgenomen in de RJ-645. Hierbij is een splitsing gemaakt tussen het resultaat uit verhuuractiviteiten en resultaat-effecten door waardemutaties.

Tabel 27: Resultaat 2013

(Bedragen x € 1.000)	2013 realisatie	2013 begroot	2012 realisatie
Huren en vergoedingen	50.790	50.669	48.747
Overige bedrijfsopbrengsten	677	566	1.415
Bedrijfsopbrengsten exclusief verkopen	51.467	51.235	50.162
Afschrijvingen ten dienste van exploitatie	295	409	382
Personeelskosten	5.977	6.288	6.051
Onderhoudskosten	8.088	10.561	13.204
Overige bedrijfskosten	7.473	9.279	7.206
Lasten servicecontracten	2.955	2.951	2.773
Leefbaarheid	640	971	782
Totaal bedrijfskosten	25.428	30.459	30.398
Saldo bedrijfsopbrengsten en bedrijfskosten	26.039	20.776	19.764
Financiële baten en lasten	-15.213	-12.936	-12.833
Resultaat verhuuractiviteiten na rente	10.826	7.840	6.931
Waardeveranderingen activa	-13.026	1.482	-45.536
Resultaat voor belastingen	-2.200	9.322	-38.605

Het resultaat uit verhuuractiviteiten, na rente, is circa € 3,0 miljoen hoger dan begroot en circa € 3,9 miljoen hoger dan 2012. De belangrijkste oorzaken hiervan zijn in onderstaand overzicht weer-gegeven:

Tabel 28: Toelichting resultaatontwikkeling 2013 t.o.v. begroting 2013 en werkelijk 2012

(Bedragen x € 1.000)	2013 t.o.v. begroting		2013 t.o.v. 2012	
Toename huuropbrengsten	-		1.900	G
Lagere onderhoudsuitgaven	2.500	G	5.100	G
Lagere bedrijfskosten	1.800	G	300	G
Lager exploitatieresultaat servicecontracten	-		-600	O
Minder uitgaven leefbaarheid	300	G	100	G
Lagere rentelasten	400	O	400	G
Afkoop AA-derivaten	7.260	O	7.260	O
Overig	600	O	7.700	O
Totaal	3.000		3.900	

G = gunstig resultaat-effect; O = ongunstig resultaat-effect

De oorzaken van de waardedaling van ons bezit in 2013 zijn in volgend overzicht weergegeven:

Tabel 29: Waardedaling van ons bezit

(Bedragen x € 1 miljoen)	2013		2012	
Afschrijvingen sociaal bezit	11	O	10	O
Waardemutaties sociaal vastgoed	5	O	30	O
Waardemutaties commercieel vastgoed	-2	G	5	O
Boekwinst verkopen	-3	G	-2	G
	11		43	
Waardemutatie financiële vaste activa	2	O	3	O
Totaal waardeveranderingen	13	O	46	O

G = gunstig resultaatteffect; O = ongunstig resultaatteffect

De afschrijvingen zijn gebaseerd op de bedrijfswaarde en de resterende exploitatieperiode per begin 2013. De waardedaling van ons sociaal vastgoed, gewaardeerd op bedrijfswaarde, is een direct gevolg van wijzigingen in de toegepaste parameters. De belangrijkste wijzigingen hierin zijn:

- de bepaling van de restwaarde van de grond (conform CFV-normen),
- inrekening van de toekomstige te betalen verhuurdersheffing gedurende de gehele resterende levensduur van de objecten.

Het grootste deel (circa € 50 miljoen) van deze waardedaling komt direct ten laste van het eigen vermogen, het restant (circa € 5 miljoen) wordt via ons resultaat verantwoord.

De waardemutatie van de financiële vaste activa betreft de certificaten van het Wooninvesteringsfonds (WIF). De zwakke financiële situatie van het WIF, veroorzaakt door de sterke terugval in de koopmarkt, heeft ons doen besluiten in 2013 € 1,5 miljoen extra te voorzien als afwaardering op onze vordering op het WIF. In 2012 was daarvoor al een voorziening getroffen van € 3,0 miljoen.

6.3 Balansontwikkeling

Tabel 30: Balansontwikkeling (bedragen in € x 1.000)

Balansposten	31 december 2013	31 december 2012
Vastgoed	447.053	516.069
Vorraden	7.792	7.678
	454.845	523.747
Eigen vermogen	109.276	163.607
Voorzieningen	17.241	14.282
	126.517	177.889

Ons vermogen per eind 2013 is ten opzichte van de stand eind 2012 met circa € 54 miljoen teruggelopen. De belangrijkste oorzaak van die daling (circa € 47 miljoen) betrof de waardedaling van ons sociaal en commercieel vastgoed.

6.4 Treasury en Financiering

Met een weloverwogen financieel beleid kunnen we de financiële continuïteit en financierbaarheid van onze activiteiten borgen. Voor de financiering van onze activiteiten zijn we sterk afhankelijk van de kapitaalmarkt. De kernactiviteiten worden gefinancierd met leningen onder WSW-garantie. Onze 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 31: Financiële indicatoren

Financiële indicator	Jaarrekening 2013	Begroting 2014	Begroting 2015	Begroting 2016	Begroting 2017	Begroting 2018
ICR (norm 1,4)	1,7	1,78	1,76	1,98	2,22	2,31
Aflossingsfictie (norm 2%)	4,06%	2,9%	2,8%	3,9%	4,5%	4,7%
Langlopende schuld €/vhe	€ 31.800	€ 33.200	€ 33.500	€ 33.800	€ 33.000	€ 31.700

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

- zogeheten plintruimte (begane grond appartementen met winkels/bedrijfsruimten);
- huurwoningen met een huur boven de liberalisatiegrens (peildatum 1 januari 2014: € 699,48);
- bedrijfsonroerendgoed en maatschappelijk vastgoed dat niet vermeld staat op de gelimiteerde lijst van het ministerie.

De financiering van investeringen in dit segment is niet meer door het WSW borgbaar. Tot op heden hebben wij dit met onze eigen middelen kunnen opvangen. Bij de invoering van de gewijzigde Woningwet (Novelle) zal ons bezit gesplitst moeten gaan worden, al dan niet ondergebracht in een aparte entiteit. 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. Verwacht wordt dat de wet eind 2014 in de 1^e kamer wordt aangenomen en invoering per 1 januari 2015 een feit zal zijn.

We hebben onze kaders, waarbinnen financieringsactiviteiten en beheersing van renterisico's plaats vinden, vastgelegd in een treasurystatuut. Dit statuut is eind 2013 geactualiseerd en volledig in lijn gebracht met de van toepassing zijnde beleidsregels derivaten.

Onderstaand een overzicht gegeven van de functionarissen die een rol spelen in het treasuryproces. Van ieder worden de belangrijkste taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden samengevat.

Tabel 32: Functionarissen met een rol in het treasuryproces

	Treasury- statuut	Treasury jaarplan	Transacties onbegrode financiering	Transacties	Liquiditeitenbeheer	Treasury- commissie
RvC	Keurt goed	Keurt goed	Keurt goed	Mandateert Directeur- Bestuurder	Mandateert Directeur-Bestuurder	
Directeur- Bestuurder	Legt voor aan RvC en stelt daarna vast	Legt voor aan RvC en stelt daarna vast	Stelt vast	Stelt vast	Stelt vast	
Bestuurs- adviseur	(Mede) beoordelen	(Mede) beoordelen	(Mede) beoordelen	(Mede) beoordelen		
Controller	Adviseert en controleert	Adviseert en controleert	Adviseert en controleert	Adviseert en controleert	Controleert	Lid
Manager Bedrijfsvoering	Initieert en stelt voor	Initieert en stelt voor	Initieert, stelt op, voert uit en parafeert	Initieert, stelt voor en parafeert	Voert uit	Lid en voorzitter
Medewerker Bedrijfsvoering				Verzorgt administratieve vastlegging	Stelt minimaal eenmaal per vier maanden een liquiditeitsprognose op	Lid
Extern treasurer	Stelt (mede) op	Stelt (mede) op	Adviseert	Adviseert, stelt op en voert uit	Adviseert	Lid

De treasurycommissie is in 2013 vier maal bijeengekomen, waarvan twee keer in het bijzijn van onze extern deskundige. Daarbij zijn alle noodzakelijke en uitgevoerde transacties uitgebreid besproken. In 2013 vonden de volgende acties en transacties plaats:

- De jaarlijkse actualisatie van het treasury statuut.
- Opstellen treasury jaarplan 2014.
- Op verzoek van het CFV hebben we een zelfevaluatie naar de opzet van de interne organisatie rondom derivaten uitgevoerd.
- Herooverweging op de derivatenportefeuille. In november is besloten de ABN-Amro renteswaps vervroegd af te wikkelen, wat in december 2013 is geëffectueerd.
- Beoordeling derivatencontracten op het al dan niet opgenomen zijn van toezichtbelemmerende bepalingen (TBB).
- Aanmelding bij de BNG-bank en ABN Amro-bank, om namens onze organisatie de verplichte rapportage activiteiten uit te voeren in het kader van de EMIR (European Market Infrastructure Regulation).

Derivaten

In 2013 waren wij in het bezit van een derivatenportefeuille, ondergebracht bij de BNG-bank en ABN Amro-bank. De derivaten bij de ABN Amro brachten een hoog risico met zich mee, veroorzaakt door de daling van de rente in de markt. Dat zou kunnen leiden tot marktwaardeverrekening, zoals die in de bijbehorende overeenkomst was vastgelegd. De verplichting om een buffer aan te houden, gebaseerd op 2% rentedaling, legde een groot beslag op onze beschikbare liquiditeiten.

Om deze risico's in te perken hebben wij in december de ABN Amro renteswaps door betaling van een afkoopsom van € 2,6 miljoen afgewikkeld. Daardoor is ons liquiditeitsrisico behoorlijk gereduceerd. De BNG-derivaten kennen geen marktwaardeverrekeningsclausule. Wel is bij die derivaten sprake van noodzakelijke aandacht om het effect van de in het contract opgenomen artikelen rond toezichtbelemmerende bepalingen te minimaliseren. Daarvoor zijn in 2013 diverse acties ondernomen, waarna begin 2014 een plan van aanpak bij het CFV is ingediend.

Onderstaande tabel geeft inzicht in de ontwikkeling in 2013 van de derivatenmarktwaarde en de vereiste buffer ter afdekking van 2% rentedaling.

Tabel 33: Ontwikkeling marktwaarde derivaten 2013 (bedragen in €)

Bank	Hoofdsom	Looptijd	Vaste rente	Marktwaarde		
				31-12-2012	30-6-2013	31-12-2013
BNG	15.000.000	03-02-2008 t/m 03-02-2016	4,597%			
BNG	15.000.000	03-09-2008 t/m 03-09-2017	4,670%			
BNG	10.000.000	04-05-2009 t/m 03-05-2014	4,190%			
Totaal BNG	40.000.000			-6.427.000	-5.126.000	-4.657.000
ABN AMRO	10.000.000	05-10-2015 t/m 06-10-2064	3,18%			
ABN AMRO	15.000.000	03-02-2014 t/m 04-02-2058	3,14%			
Totaal ABN AMRO	25.000.000			-4.048.000	-2.716.000	-
Totale marktwaarde	65.000.000			-10.475.000	-7.842.000	-4.657.000

De navolgende tabel geeft een indicatie van de opbouw van de in 2013 noodzakelijk aangehouden 2%-buffer.

Tabel 34: Opbouw 2%-buffer (bedragen in €)

Datum afgifte	31-03-2013	30-06-2013
Af te storten	-23.500.000	-20.463.000
Rekening courant BNG	18.000.000	18.967.000
Tekort	-5.500.000	-1.496.000

Navolgende tabel geeft inzicht in de ontwikkeling van de marktwaarde en de daarvoor aan te houden buffers van de ABN AMRO-derivaten in 2013.

Tabel 35: Ontwikkeling van de marktwaarde 2013 van ABN.AMRO-derivaten

ABN AMRO	Waarde (€) 31-03-2013	Waarde (€) 30-06-2013	Waarde (€) 31-12-2013
Nominale waarde	25.000.000	25.000.000	-
Marktwaarde	-3.915.000	-2.716.000	-
Marktwaarde bij 1% rentedaling	-14.334.000	-11.728.000	-
Marktwaarde bij 2% rentedaling	-28.536.000	-25.463.000	-

Financiering

Onderstaande figuur geeft inzicht in de financieringsbehoefte voor de komende jaren, 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 leningpositie (oranje lijn) groeit tot 2016 naar circa € 262 miljoen waarna deze langzaam afneemt.

Figuur 8: Financieringsbehoefte komende jaren



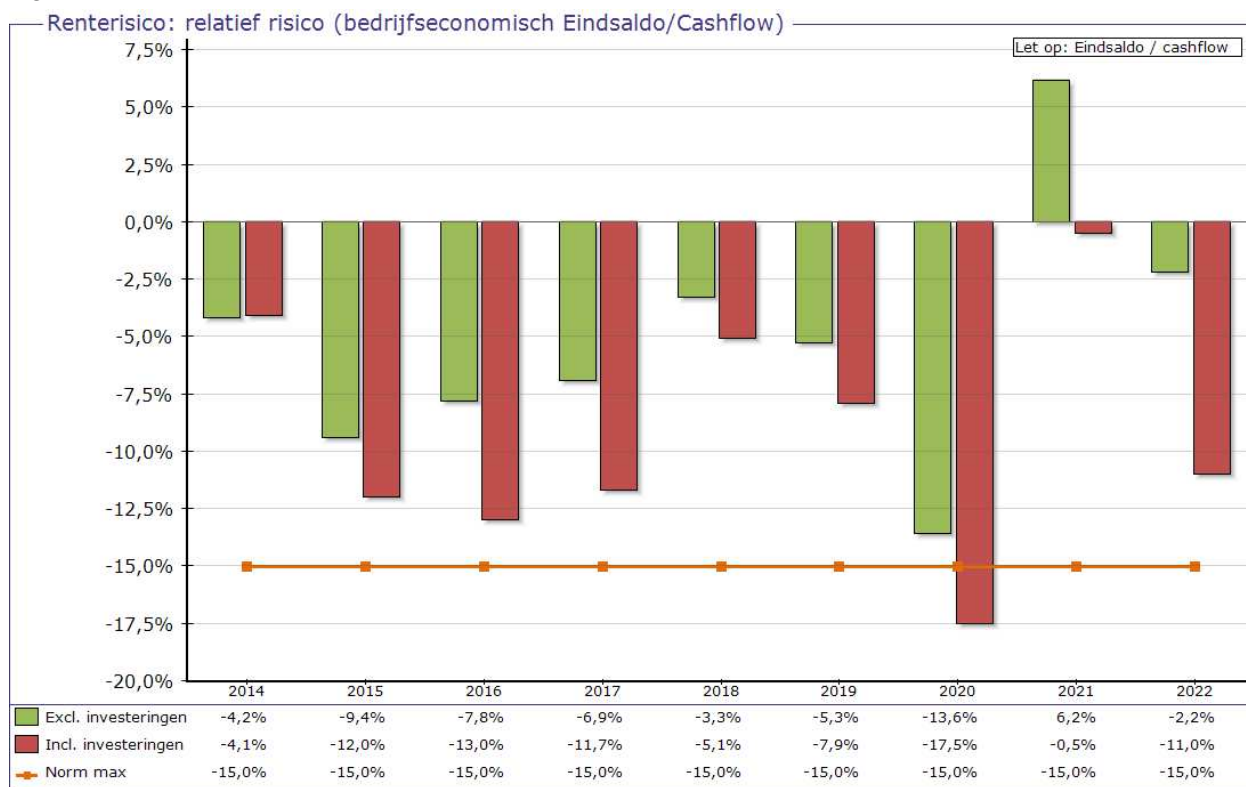
bron: treasuryrapportage 18 maart 2014

Onder investeringen worden ook desinvesteringen in dat jaar begrepen.

Renterisico

Navolgende figuur geeft inzicht in het renterisico. De groene balk is het risico exclusief investeringen. De rode balk (inclusief investeren) geeft de rente- (conversie) en aflossing- (herfinanciering) risico's aan. In 2020 ligt een piek in de omvang van het renterisico, 17,5% van de toekomstig te verwachten leningportefeuille. Het maximaal toegestane renterisico is 15%. In 2014 nemen wij maatregelen om ook in 2020 binnen de 15%-norm te blijven.

Figuur 9: Renterisico's



Liquiditeitspositie

Wij bewaken de financieringsbehoefte die voorkomt uit de operationele, investerings- en financieringskasstromen. Ons liquiditeitsbeheer is erop gericht om de rekening-courant faciliteit (eind 2013 € 18 miljoen) zo min mogelijk aan te spreken. Deze faciliteit zien wij als buffer voor het opvangen van onvoorziene uitgaven. De schommelingen in onze liquiditeitsbehoefte dekken wij af met Roll-over leningen. Aan de hand van de maandelijks bijgestelde liquiditeitsprognoses besluiten wij geld op te nemen of terug te plaatsen op de Roll-over leningen.

Financieel beleid en Financiële kaders

In het najaar van 2013 hebben wij ons financieel beleid herijkt en waar nodig aangepast. Als afgeleide daarvan worden de normen en kaders waarlangs (investerings-)beslissingen moeten worden beoordeeld, ook aangepast. De kaders maken onderdeel uit van het investeringsstatuut dat eind 2012 is vastgesteld en begin 2014 wordt geactualiseerd.

6.5 Fiscaliteit

Vanaf 2012 werken we samen met de Belastingdienst conform het zogeheten 'Horizontaal toezicht-model'. In dat kader hebben wij in 2013 tweemaal een gesprek gehad over de ontwikkelingen bij onze organisatie. Met de Belastingdienst zijn afspraken gemaakt over het digitaal ontvangen en archiveren van facturen. Het verwerkingsproces van inkomende facturen kan hiermee worden geoptimaliseerd en het bijhouden van een papierarchief is verleden tijd. Collectief heeft Aedes, onder andere ook voor onze organisatie, de Anbi-status aangevraagd. Deze aanvraag is ook door de Belastingdienst gehonoreerd. De voordelen van een Anbi-status zijn o.a. vrijwilligersaftrek, giftenaftrek, faciliteiten in de overdrachtsbelasting en mogelijk ook de teruggaaf van energiebelasting.

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).

In 2013 is de aangifte vennootschapsbelasting 2011 ingediend en vervolgens is deze in maart 2014, conform aangifte, vastgesteld met een fiscaal verlies van € 11,7 miljoen. De tot en met 2011 opgebouwde verrekenbare verliezen bedragen totaal € 33,2 miljoen.

Er wordt nog onderzocht of er al dan niet sprake is van btw belaste prestaties bij exploitatie van de WKO DokZuid en de Pelletinstallatie Ibisplein. Voorzichtigheidshalve is er, tot op heden, op de investeringen nog geen btw teruggevraagd.

6.6 Risicomanagement

In 2012 heeft het risicomanagement een meer structurele plaats gekregen in de organisatie. Op alle onderdelen uit ons (herijkte) ondernemingsplan zijn risico's, die er toe kunnen leiden dat we de door ons gestelde doelen niet kunnen realiseren, geïnventariseerd. Ook zijn de financiële risico's in beeld gebracht en zijn bij het merendeel van de risico's beheersmaatregelen benoemd. Deze werk-wijze hebben we eind 2012 ook vastgelegd, inclusief de inbedding in onze plannings- en control-cyclus.

In 2013 hebben we het risicomanagement en de werkwijze verder verankerd in de organisatie. We hebben een update uitgevoerd van het in 2012 opgestelde risicoregister. Dit hebben we in diverse bijeenkomsten gedaan, waarbij veel medewerkers betrokken zijn geweest.

Naast bovenstaande hebben we ons in 2013 gefocust op een aantal dossiers met grote financiële risico's. Het betreft hier onder andere onze derivatenportefeuille. Vooral de derivaten bij de ABN Amro-bank brachten, vanwege de daarbij overeengekomen marktwaardeverrekening, een hoog risico met zich mee. Ook in 2013 was de marktwaarde van deze derivaten erg onstabiel als gevolg van aanhoudende renteschommelingen. In april heeft deze zelfs dicht tegen de grens van afstorting aangezeten. Doordat de regels rondom het aanhouden van een buffer in de loop van het jaar verder door onze toezichthouder zijn aangescherpt en de politieke druk is toegenomen, hebben we ons eind 2013 genoodzaakt gezien om de derivaten af te kopen. Hiermee is ons liquiditeitsrisico flink gereduceerd.

Een ander dossier met een hoog risico betreft de toewijzing van onze sociale huurwoningen. Indien we deze woningen niet in voldoende mate toewijzen aan de primaire doelgroep van beleid, kan onze WSW-borging voor één jaar komen te vervallen.

Omdat in diverse audits op de woningtoewijzing, conform de 'Tijdelijke regeling DAEB' in 2012, is gebleken dat de inkomensberekeningen en de dossiervorming hieromtrent nog niet volledig op orde was, is ook in 2013 veel aandacht hiervoor geweest. Temeer ook, omdat er (in de loop van 2013) ook één en ander is gewijzigd in de regelgeving.

Uit een audit over de toewijzingen in de eerste maanden van 2013 is gebleken dat blijvende aandacht voor de juistheid en volledigheid in het proces geborgd moet zijn. Controle achteraf laat zien dat het, ondanks eenvoudiger regelgeving, nog steeds erg moeilijk is om de dossiers volledig op orde te hebben. Dit is aanleiding geweest om de controle op volledigheid van de inkomensdossiers (het meest kritische onderdeel in ons toewijzingsproces) in het proces zelf te organiseren, in plaats van achteraf. We hopen hiermee de foutenkans nog verder te verkleinen.

Het regeringsbeleid en toezichtregime leiden er toe dat ook ons meerjarenperspectief onder druk komt te staan. Hogere heffingen en strengere eisen aan onze buffers (solvabiliteit) maken het lastiger om een sluitende begroting te presenteren. Daarom is in onze meerjarenbegroting 2014 – 2018 veel aandacht geschonken aan het formuleren van risico's, waardoor we de gestelde interne en externe normen niet zouden halen. Hiertoe hebben we een aantal scenario's doorerekend. Met de huidige meerjarenplannen lukt het ons om te voldoen aan alle eisen. Echter, de mogelijkheid blijft dat de externe eisen verder aangescherpt zullen worden, wat zal leiden tot verdere aanscherping van onze ambities en doelen in relatie tot het beschikbare investerings-/kostenniveau. De eerste signalen hierover zijn al afgegeven door het CFV. We blijven de ontwikkelingen nauwlettend volgen en sturen waar nodig bij.

In november hebben we op verzoek van het CFV een zelfevaluatie uitgevoerd gericht op de opzet en interne organisatie rondom derivaten, afgezet tegen de beleidsregels derivaten. Voor 2014 is het geheel, zoals ook beschreven in het treasurystatuut, gecombineerd met een treasuryjaarplan, waarin onze treasuryactiviteiten worden vastgelegd. Dit alles heeft geleid tot een reductie van de treasury-risico's.



Kengetallen

7 Kengetallen

Tabel 36: Aantal verhuureenheden in exploitatie

Aantal verhuureenheden in exploitatie	2010	2011	2012	2013
1. Woningen / woongebouwen	7.997	8.065	8.020	7.927
2. Garages / parkeerplaatsen	451	707	716	718
3. Verzorgingsplaatsen woon-zorgcentra	66	66	66	66
4. Overige verhuureenheden	70	141	141	142
Totaal	8.584	8.979	8.943	8.853
Gemiddelde verzekerde waarde per woning	91.456	93.245	99.442	100.136
Gemiddelde grondslag onroerende zaakbelasting per woning (1 januari)	171.614	165.642	161.750	151.978
Aantal woonwagens	21	30	28	28
Aantal standplaatsen	72	87	85	85
Aantal werkterreinen	19	18	18	18

Tabel 37: Mutaties in het woningbezit

Mutaties in het woningbezit	2010	2011	2012	2013
1. Aantal opgeleverd	157	166	50	0
2. Aantal gesimplexeerd	0	-1	0	-2
3. Aantal verkocht	-112	-98	-72	-65
4. Aantal gesloopt	-97	0	0	0
5. Aantal aangekocht / teruggekocht	0	0	5	2
6. Overig	-2	1	-28	-28

Tabel 38: Aantal woningen naar huurprijsklasse

Aantal woningen naar huurprijsklasse	2010	2011	2012	2013
1. Goedkope woningen	1.141	1.065	926	787
2. Betaalbare woningen	5.958	5.758	5.531	5.157
3. Dure woningen	898	1.242	1.563	1.983

Tabel 39: Kwaliteit

Kwaliteit	2010	2011	2012	2013
1. Aantal reparatieopdrachten per woning exclusief CV en Lift	1,20	1,18	1,25	1,25
2. Kosten mutatieonderhoud per mutatiewoning (€)	1.482	1.645	3.839	2.257
3. Kosten niet-planmatig onderhoud per woning (€)	351	405	695	453
4. Kosten planmatig onderhoud per woning (€)	582	689	938	548
5. Totaalkosten onderhoud per woning (€)	933	1.094	1.633	1.000

Tabel 40: Het verhuren van woningen

Het verhuren van woningen	2010	2011	2012	2013
1. Mutatiegraad excl. opleveringen nieuwbouw	6,1	7,8	8,1	8,3
2. Mutatiegraad incl. opleveringen nieuwbouw	7,9	9,9	8,8	8,4
3. Gemiddelde netto huurprijs per boekjaar	5.235	5.421	5.634	5.904
4. Huurachterstand in % jaarhuur	0,7	0,6	0,6	0,7
5. Huurderving in % jaarhuur (excl projectontwikkeling)	1,40	2,28	2,17	1,50

Tabel 41: Financiële continuïteit

Financiële continuïteit	2010	2011	2012	2013
1. Solvabiliteit o.b.v. historische kostprijs	11,58	14,52		
2. Solvabiliteit o.b.v. bedrijfswaarde	39,11	36,64	30,46	23,22
3. Liquiditeit	0,87	0,32	0,73	0,82
4. Rentabiliteit eigen vermogen	106,6%	24,1%	-19,0%	0,1%
5. Gem. rentevoet uitstaande leningen ultimo boekjaar	4,63	4,63	3,93	3,87
6. Rentabiliteit totaal vermogen	11,25%	6,17%	-4,01%	3,66%
7. Interne financiering per woning	5.340	7.945	21.176	14.744
8. Externe financiering per woning	38.761	37.076	38.785	37.175
9. Cash-flow per woning	2.789	2.777	2.570	3.349

Tabel 42: Balans en winst- en verliesrekening

Balans en winst- en verliesrekening	2010	2011	2012	2013
1. Eigen vermogen per woning	5.966	7.537	20.233	13.671
2. Totaal opbrengsten per woning*	7.035	7.241	6.655	6.839
3. Bedrijfslasten per woning (incl. overige waardeveranderingen MVA)	1.933	4.281	8.913	5.214
4. Bedrijfslasten per woning (excl. overige waardeveranderingen MVA)	3.670	4.053	5.204	4.541
5. Jaarresultaat per woning	4.150	1.621	-4.629	24

Tabel 43: Personeelsbezetting

Personeelsbezetting	2010	2011	2012	2013
1. Aantal fte (excl. detachering)	95,0	91,5	90,0	85,8
2. Aantal personeelsleden	106	102	101	97
3. Aantal formatieplaatsen per 1000 woningen	11,8	11,3	11,1	10,7
4. Werkelijk aantal personeelsleden per 1000 woningen	13,1	12,5	12,5	12,1

Raad van Commissarissen



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

Het jaar 2013 stond geheel in het teken van het financieel toekomstbestendig maken van De Goede Woning. Veranderend overheidsbeleid vroeg om snel en adequaat handelen. Het regeerakkoord en de daaruit voortvloeiende beleidswijzigingen op macro niveau, hebben gevolgen voor elke corporatie in Nederland.

Van de toezichthouders werd optimale inzet gevraagd. Er zijn een aantal extra vergaderingen belegd om samen met de bestuurder en de werknemers van de organisatie invulling te geven aan de veranderde eisen. Een ieder heeft hier vanuit de eigen rol en positie een bijdrage kunnen leveren. De snelheid en zorgvuldigheid waarmee dit gepaard ging gaf ons een positief beeld van de kwaliteiten binnen de organisatie.

De Raad van Commissarissen (R.v.C.) van De Goede Woning is zich bewust van haar verantwoordelijkheden, ook in tijden dat corporaties onder druk staan. De focus blijft gericht op de maatschappelijke waarde en het huurdersbelang, de kernopdracht van De Goede woning. Hoe kan optimale klantwaarde met minder middelen toch gerealiseerd worden? Voor deze uitdaging stonden we in 2013 ook als R.v.C. volledig achter het beleid van de directeur-bestuurder. Zelfverantwoordelijkheid, integriteit en professionaliteit staan aan de basis van vertrouwenwekkend toezicht en langs die lijn is ook in 2013 gewerkt.

Vanuit haar toezicht-, advies- en werkgeversrol geeft de R.v.C. invulling aan haar verantwoordelijkheden en aan Waardevol Werken voor en door De Goede Woning.

8.1 Waardevol werken: Governance Code, werkwijze en visie

De Governance Code Woningcorporaties, evenals alle uit de code voortvloeiende reglementen en statuten, waren ook in 2013 de basis voor het handelen van de R.v.C..

De R.v.C. heeft geconstateerd dat er in 2013 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 door twee R.v.C.-leden een functioneringsgesprek gevoerd. Daarbij is geconstateerd dat het functioneren naar tevredenheid was en conform de gemaakte afspraken. Wij hebben onze erkentelijkheid uitgesproken over het getoonde leiderschap aan de organisatie in deze veranderende tijden. Slagvaardigheid en ondernemerschap zijn nodig om de organisatie binnen een nieuwe context bestaansrecht te geven.

Sinds ruim vier jaar kent de R.v.C. één vaste commissie: de Financiële Commissie (FC). De commissie werkt op basis van een vastgesteld reglement.

Deze commissie doet voorbereidend en adviserend werk voor de voltallige R.v.C., op de thema's financiën en planning & control. De in de commissie besproken voorstellen waren alle voorzien van een risicoparagraaf.

Op basis van de verstrekte informatie heeft de RvC vastgesteld dat geen van de leden in 2013 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 2013 is de in 2008 vastgestelde vergoeding voor R.v.C.-leden niet aangepast. Wel diende er in dat jaar over alle vergoedingen ook btw afgedragen te worden, een kostenverhogende factor voor de organisatie.

De uitkomst van 'de aanspreekbare commissaris'; een experiment met als doel het gesprek te voeren over de rol van de commissaris naar buiten en zijn/haar maatschappelijke aanspreekbaarheid, heeft in 2013 geleid tot duidelijke afspraken over zichtbaarheid van de RvC binnen de diverse netwerken in de gemeente Apeldoorn en daarbuiten. Zo worden nieuwjaarsbijeenkomsten, de 'Nacht van de architectuur', het Aedes-jaarcongres en stakeholdersbijeenkomsten goed bezocht door de R.v.C.-leden. Onze maatschappelijke aanspreekbaarheid maken we verder concreet via de vertaling naar het toetsingskader.

Onze visie is gestoeld op harde criteria, zoals interne en externe kaders en de P&C-cyclus. Daarnaast hanteren we zachte criteria als vertrouwen, informatievoorziening en aanspreekbaarheid. De R.v.C. krijgt veel informatie: de directeur-bestuurder is hierin proactief en uitgebreid, vooral in schriftelijke mededelingen van de bestuurder en de kwartaalrapportages. Daarin worden de ontwikkelingen en de organisatieactiviteiten in de gemeente Apeldoorn, zoals opgenomen in jaarplan en jaarbegroting, gemonitord en verantwoord.

Ook in 2013 presenteerden medewerkers van verschillende afdelingen tijdens de RvC bijeenkomsten een aantal keren specifieke thema's. Zo hebben wij kennis kunnen maken met het team klanten-service en hun werkwijze, een presentatie over klanttevredenheid met een mooie uitkomst, de werkzaamheden binnen het Schilderskwartier en het project Kerschoten en de voornemens rond complexgewijze verkoop van woningen. De waarde van deze thema's binnen de soms overvolle agenda, is de blik in de keuken van het interne bedrijf en ook de interactie tussen de bestuurder en haar medewerkers. Dit geeft waardevolle informatie over het primaire proces en de organisatiebesturing door eigen, directe waarnemingen van de R.v.C.. Ook op deze wijze geven we vorm aan vernieuwend toezicht in veranderende tijden. Minder op afstand, dichterbij de organisatie.

In 2013 is ook aandacht gegeven aan de te verwachten maatschappelijke ontwikkelingen binnen de gemeente Apeldoorn. De drie decentralisaties: AWBZ/WMO, jeugd en participatie zijn gepresenteerd door de expert van de gemeente, met veel kennis op het snijvlak van de drie decentrale bewegingen. De gevolgen van deze drie beleidsoverhevelingen van rijk/provincie, naar gemeenten, raakt ook de wereld van de woningcorporaties.

8.2 Waardevol werken: samenstelling en functioneren Raad van Commissarissen

De samenstelling van de R.v.C. was in 2013 stabiel en ongewijzigd. Aan de hand van een zelfevaluatie, evaluatiegesprek met de voorzitter en na gezamenlijke bespreking hiervan, heeft de R.v.C. unaniem besloten de voordracht van de huurdersbelangenvereniging om dhr. Karharman voor een tweede termijn te benoemen, te effectueren.

De samenstelling van R.v.C. was in 2013 ook onderwerp van gesprek, dat gezien het vertrek van een aantal ervaren commissarissen in 2014 en 2015. We anticiperen daarop en hebben profielschetsen ontworpen voor een gerichte werving en selectie in 2014.

In juni 2013 heeft de R.v.C. haar jaarlijkse zelfevaluatie gehouden. De voorbereiding is gedaan door een van de commissarissen in samenwerking met de bestuurder. In een landelijke omgeving hebben we onder leiding van een coach onze samenwerking geëvalueerd en plannen voor de toekomst gemaakt. De teamsamenwerking werd aan de hand van coaches met paarden illustratief en helpend.

De relatie met de directeur-bestuurder is een vast onderwerp voor de zelfevaluatie. Deze relatie is goed en open. Het kritisch vermogen mag soms wat 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 toezichtkader en de hiervoor genoemde statuten helpt in de scherpste.

De twee R.v.C.-leden, benoemd op voordracht van de huurdersbelangenvereniging en het lid op voordracht van de Ondernemingsraad (OR), hebben in 2013 contact onderhouden met de vereniging respectievelijk de OR. Met de OR is gesproken over personele ontwikkelingen en reductie, personeelsplanning, proces-management, de HRM-cyclus en het (bijgestelde) ondernemingsplan. In het overleg met de huurders-belangenvereniging 'De Sleutel' is uitvoerig gesproken over de (inkomensafhankelijke) huurverhoging, gewijzigde beleid en de gevolgen daarvan voor huurders. Er is door 'De Sleutel' gevraagd en ongevraagd op enkele beleidsterreinen advies gegeven.

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 via workshops en trainingen. Het R.v.C.-scholingsplan 2013 heeft zijn werk gedaan. De individuele leden hebben trainingen en workshops gevolgd over actuele en toezichtthema's.

Tijdens de vergaderingen van de R.v.C. zijn presentaties verzorgd rond actuele thema's en beleidsgebieden van de corporatie.

Tabel 44: Samenstelling Raad van Commissarissen

Naam	Functie	Commissie per ultimo 2013
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

8.3 Waardevol werken: inhoudelijke thema's

Naast de zelfevaluatie is in 2013 de R.v.C. acht maal formeel bijeengekomen. Bij elke bijeenkomst waren vrijwel steeds alle leden aanwezig. Geen enkel lid was regelmatig afwezig.

De verantwoordingsdocumenten in het kader van de planning&controlcyclus vormen belangrijke pijlers in de vergadercyclus. Middels kwartaalrapportages werd en wordt de RvC op de hoogte gehouden van de activiteiten en resultaten van de organisatie. De RvC heeft met de accountant gesproken over het jaarverslag 2012 en de uitgebrachte managementletter.

De bestuurder is décharge verleend over het in 2012 gevoerde beleid, de bijgestelde begroting 2013 is goedgekeurd evenals de begroting voor het jaar 2014.

Financiële onderwerpen, grote investeringsbeslissingen en de documenten in het kader van de P&C-cyclus worden voorbesproken in de Financiële Commissie en, ter goedkeuring of besluitvorming, voorzien van een advies voorgelegd aan de voltallige Raad.

Tijdens alle vergaderingen was de controller van De Goede Woning aanwezig en tijdens veel vergaderingen een MT-lid en/of medewerker voor toelichting op een bepaald onderwerp. Dit 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 besluitvorming.

De focus in de R.v.C.-bijeenkomsten lag in 2013 met name ook op de eisen en vragen die het CFV, de extern toezichthouder namens de minister, en het WSW stelden over de derivatenportefeuille, de daaraan verbonden risico's en de borging van de financiële positie op lange(re) termijn. Dit heeft uiteindelijk aan het eind van 2013 geresulteerd in goedkeuring op een tweetal belangrijke bestuurlijke beslissingen. Enerzijds de goedkeuring om de risico's verbonden aan de marktwaardeverrekening op de derivaten af te kopen. Daarnaast het akkoord op het door het CFV gevraagde verbeterplan voor de komende jaren.

Ook de (toekomstige) samenwerkingsrelatie van corporaties binnen Apeldoorn is een belangrijk bespreekpunt geweest.

Financiële commissie

In 2013 is de Financiële commissie acht maal bijeen gekomen. In 2013 is de samenstelling van de commissie niet gewijzigd.

Vanwege de veranderende financiële context is deze commissie in 2013 een aantal malen extra bij elkaar gekomen. Begin 2013 lag daarbij het accent op de voorgenomen wijziging van de al vastgestelde (meerjaren)begroting 2013-2017, als gevolg van het langjarig moeten inrekenen van diverse heffingen. Het naar voren halen van de voorgenomen complexgewijze verkoop is ook vooraf besproken in deze commissie, waarna in de R.v.C. dat voorgenomen besluit ook uitgebreid is toegelicht. Het laatste bijzondere onderwerp in de commissie was de bespreking van het eind 2013 opgestelde verbeterplan voor het CFV.

In 2013 is binnen de commissie ook gesproken en geacteerd rond de werving van een nieuwe accountant. Uit een drietal organisaties is, unaniem, Deloitte als nieuw accountantskantoor voorgedragen aan de R.v.C., die dat advies heeft overgenomen. Daarmee is na zeven jaar afscheid genomen van de E&Y als accountant.

De commissie heeft in 2013 de volgende onderwerpen besproken en waar nodig van een advies aan de R.v.C. voorzien:

- De jaarrekening 2012, hierbij heeft de accountant ook een toelichting op de controle-bevindingen gegeven.
- Bijstelling van de begroting 2013 en meerjarenbegroting 2013-2017.
- De financiële cijfers uit de drie bestuursverslagen die in 2013 zijn uitgebracht.
- Informatie en cijfers van en aan het CFV, het WSW en het ministerie van BZK over onze organisatie.
- Informatie over fiscaliteiten, met name ook de Vennootschapsbelasting, en het convenant 'Horizontaal toezicht' met de fiscus.
- Herijking en aanpassing van het Treasurystatuut.
- Financieel beleid en rendementsdenken.
- Investeringsvoorstellen voor een drietal projecten.
- Complexgewijze verkoop van woningen.
- Herinrichting van het dashboard, ingezet voor frequente monitoring van de ontwikkelingen binnen en door de organisatie.
- Ontwikkelingen in de branche en de daarmee gepaard gaande (financiële) risico's.
- Bespreking, in aanwezigheid van de accountant, van de managementletter.
- De begroting 2014 en de daarin opgenomen meerjarenprognose 2014-2018 en het treasury-plan 2014.
- Het opgestelde en ingediende verbeterplan voor het CFV.
- Derivatenbeleid.
- Selectie en voordracht nieuwe accountant.

Dit verslag is op 26 mei 2014 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



Samengevatte Jaarrekening

9 Samengevatte jaarrekening

9.1 Geconsolideerde balans per 31 december 2013

(voor resultaatbestemming)

Activa	2013	2012
Vaste activa		
Materiële vaste activa (1)		
Sociaal vastgoed in exploitatie	328.581.212	405.875.355
Soc. vastgoed in ontwikk. bestemd voor eigen expl.	145.277	924.680
Onr. en roerende zaken t.d.v. de exploitatie	1.399.714	1.299.340
	<u>330.126.203</u>	<u>408.099.375</u>
Vastgoedbeleggingen (2)		
Commercieel vastgoed in exploitatie	55.448.914	50.317.500
Com. vastgoed in ontwikk. bestemd voor eigen expl.	80.000	80.143
Vastgoed verkocht onder voorwaarden	61.077.802	57.251.218
Onroerende en roerende zaken in beheer	320.722	320.722
	<u>116.927.438</u>	<u>107.969.583</u>
Financiële vaste activa (3)		
Andere deelnemingen	16.070	16.070
Latente belastingvordering(en)	9.612.568	7.220.676
Leningen u/g	226.606	343.076
Overige effecten	1.500.000	3.000.000
	<u>11.355.244</u>	<u>10.579.822</u>
Som der vaste activa	<u>458.408.885</u>	<u>526.648.780</u>
Vlottende activa		
Voorraden (4)		
Vastgoed bestemd voor verkoop	7.214.760	7.060.650
Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor verkoop	485.000	485.000
Overige voorraden	92.263	132.110
	<u>7.792.023</u>	<u>7.677.760</u>
Vorderingen (5)		
Huurdebiteuren	660.347	623.722
Gemeenten	1.312	8.300
Belastingen en premies sociale verzekeringen	1.004.876	1.190.823
Overige vorderingen	2.705.724	753.086
Overlopende activa	6.882	56.554
	<u>4.379.141</u>	<u>2.632.485</u>
Liquide middelen (6)	<u>7.690</u>	<u>126.784</u>
Som der vlottende activa	<u>12.178.854</u>	<u>10.437.029</u>
Totaal activa	<u><u>470.587.739</u></u>	<u><u>537.085.809</u></u>

Passiva		2013	2012
Eigen vermogen			
Groepsvermogen	(7)	109.276.459	163.607.085
Voorzieningen	(8)		
Voorziening onrend. invest. en herstructurerings		17.240.959	14.282.710
Langlopende schulden	(9)		
Schulden/leningen overheid		-	286.008
Schulden/leningen kredietinstellingen		250.192.722	263.274.795
Verplichtingen inzake onroerende zaken VOV		64.172.719	59.861.524
Waarborgsommen		2.316	2.316
		<u>314.367.757</u>	<u>323.424.643</u>
Kortlopende schulden	(10)		
Schulden aan kredietinstellingen		2.446.577	-
Aflossingverplichtingen langlopende schulden		14.833.079	21.416.390
Schulden aan leveranciers		1.772.328	1.426.822
Belastingen en premies sociale verzekeringen		923.729	1.807.737
Schulden ter zake van pensioenen		46.171	50.497
Overige schulden		471.503	922.034
Overlopende passiva		<u>9.209.177</u>	<u>10.147.891</u>
		<u>29.702.564</u>	<u>35.771.371</u>
Totaal passiva		<u>470.587.739</u>	<u>537.085.809</u>

9.2 Geconsolideerde winst- en verliesrekening over 2013

		2013	2012
Bedrijfsopbrengsten			
Huuropbrengsten	(11)	47.990.542	46.067.602
Opbrengsten servicecontracten	(12)	2.799.896	2.678.785
Wijzigingen in vastgoed bestemd voor de verkoop en onderhanden projecten	(13)	-	1.882.647
Netto verkoopresultaat vastgoedportefeuille	(14)	3.195.230	1.771.170
Geactiveerde productie eigen bedrijf		465.596	795.221
Overige bedrijfsopbrengsten	(15)	211.019	619.935
Som der bedrijfsopbrengsten		54.662.283	53.815.360
Bedrijfslasten			
Afschrijvingen materiële vaste activa	(16)	11.216.391	10.492.679
Overige waardeveranderingen (im)materiële vaste activa	(17)	5.385.246	29.985.260
Bijzondere waardeverminderingen van vlottende activa	(18)	261.894	820.214
Lonen en salarissen	(19)	4.462.716	4.472.296
Sociale lasten		666.194	720.706
Pensioenlasten		848.395	858.461
Onderhoudslasten	(20)	8.088.371	13.204.330
Leefbaarheid	(21)	640.165	782.099
Lasten servicecontracten	(22)	2.955.169	2.772.516
Overige bedrijfslasten	(23)	7.153.481	7.959.153
Som der bedrijfslasten		41.678.022	72.067.714
Bedrijfsresultaat		12.984.261	-18.252.354
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen			
Vastgoedportefeuille	(24)	1.528.844	-4.520.119
Waardeveranderingen van financiële vaste activa en van vlottende effecten	(25)	-1.500.000	-3.000.000
Opbrengst van effecten en vorderingen behorend tot de financiële vaste activa	(26)	292.983	288.443
Andere rentebaten en soortgelijke opbrengsten	(27)	373.582	543.079
Rentelasten en soortgelijke kosten	(28)	-15.879.352	-13.664.102
Saldo financiële baten en lasten		-16.712.787	-15.832.580
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen		-2.199.682	-38.605.053
Belastingen	(29)	2.391.892	1.176.013
Groepsresultaat na belastingen		192.210	-37.429.040

9.3 Kasstroomoverzicht geconsolideerd 2013

(volgens indirecte methode)

	2013	2012
Kasstroom uit operationele activiteiten		
Bedrijfsresultaat	12.984.261	-18.252.354
Aanpassingen voor:		
– netto verkoopresultaat vastgoedportefeuille	-3.195.230	-
– afschrijvingen materiële vaste activa	11.334.598	10.622.533
– overige waardeveranderingen (im)materiële vaste activa	5.723.182	16.884.935
– mutaties van voorzieningen	534	9.563.033
Veranderingen in werkkapitaal:		
– mutatie vorderingen	-1.812.656	68.377
– mutatie voorraden	2.789.753	-5.257.470
– mutatie onderhanden projecten	-	1.786.477
– mutatie kortlopende schulden	-1.430.868	-4.640.786
	<u>-453.771</u>	<u>-8.043.402</u>
Per saldo kasstroom uit bedrijfsoperaties	26.393.574	10.774.745
Ontvangen intrest	380.339	831.522
Betaalde intrest	<u>-16.380.557</u>	<u>-13.664.102</u>
	<u>-16.000.218</u>	<u>-12.832.580</u>
Per saldo kasstroom uit operationele activiteiten	10.393.356	-2.057.835
Kasstroom uit investeringsactiviteiten		
Investerings in materiële vaste activa	-3.675.229	-19.481.464
Desinvesterings in materiële vaste activa	2.798.733	4.094.451
Investerings in vastgoedbeleggingen	-386.952	-480.160
Desinvesterings in vastgoedbeleggingen	2.587.609	252.493
Desinvesterings in financiële vaste activa	115.598	-
Per saldo kasstroom uit investeringsactiviteiten	1.439.759	-15.614.680
Kasstroom uit financieringsactiviteiten		
Mutatie rekening-courantschuld kredietinstellingen	2.446.577	-
Ontvangsten uit langlopende schulden	500.000	22.500.000
Aflossingen langlopende schulden	-20.451.392	-14.495.917
Ontvangst VOV verantwoord via eigen vermogen	-	5.025.902
Mutatie terugkoopverplichting onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	5.552.606	4.543.526
Per saldo kasstroom uit financieringsactiviteiten	<u>-11.952.209</u>	<u>17.573.511</u>
Mutatie geldmiddelen	<u><u>-119.094</u></u>	<u><u>-99.004</u></u>



Overige gegevens

10 Overige gegevens

10.1 Toelichting op de financiële overzichten

In hoofdstuk 9 zijn financiële overzichten opgenomen. Deze zijn ontleend aan de volledige statutaire jaarrekening en betreffen een samenvatting. Hierbij zijn dezelfde criteria/waarderingsgrondslagen toegepast. De volledige statutaire jaarrekening is op ons kantoor aanwezig.

10.2 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).

Tabel 45: Toerekening resultaat (in € x 1.000)

	Boekjaar	Begroting	Voorgaand boekjaar
Resultaat (€ x 1.000)	192	9.322	-37.429

Voorstel

Het bestuur stelt voor het exploitatieoverschot toe te voegen aan de algemene middelen conform de statutaire bepaling artikel 11 sub 3.

10.3 Gebeurtenissen na balansdatum

Op het moment van opstellen van de jaarrekening waren geen belangrijke gebeurtenissen na balansdatum bekend.

10.4 Controleverklaring van de onafhankelijk accountant

Deloitte.

Deloitte Accountants B.V.
Meander 551
6825 MD Arnhem
Postbus 30265
6803 AG Arnhem
Nederland

Tel: 088 288 2888
Fax: 088 288 9777
www.deloitte.nl

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Bijgesloten samengevatte jaarrekening 2013, bestaande uit de geconsolideerde balans per 31 december 2013, de geconsolideerde winst-en-verliesrekening en het geconsolideerde kasstroomoverzicht over 2013 met bijhorende toelichtingen, is ontleend aan de gecontroleerde jaarrekening 2013 van Woningstichting De Goede Woning. Wij hebben een goedkeurend oordeel verstrekt bij die jaarrekening in onze controleverklaring van 26 mei 2014. Desbetreffende jaarrekening en deze samenvatting daarvan, bevatten geen weergave van gebeurtenissen die hebben plaatsgevonden sinds de datum van onze controleverklaring van 26 mei 2014.

De samengevatte jaarrekening 2013 bevat niet alle toelichtingen die zijn vereist op basis van artikel 26, eerste lid van het Besluit beheer sociale-huursector (Bbsh), richtlijn 645 van de Raad voor de Jaarverslaggeving en de Beleidsregels toepassing Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT). Het kennisnemen van de samengevatte jaarrekening 2013 kan derhalve niet in de plaats treden van het kennisnemen van de gecontroleerde jaarrekening 2013 van Woningstichting De Goede Woning.

Verantwoordelijkheid van het bestuur

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van een samenvatting van de gecontroleerde jaarrekening 2013 in overeenstemming met de grondslagen waarnaar in paragraaf 10.1 wordt verwezen.

Verantwoordelijkheid van de accountant

Onze verantwoordelijkheid is het geven van een oordeel over de samengevatte jaarrekening 2013 op basis van onze werkzaamheden, uitgevoerd in overeenstemming met Nederlands Recht, waaronder de Nederlandse Controle- en overige standaard 810, "Opdrachten om te rapporteren betreffende samengevatte financiële overzichten".

Oordeel

Naar ons oordeel is de samengevatte jaarrekening 2013 in alle van materieel belang zijnde aspecten consistent met de gecontroleerde jaarrekening 2013 van Woningstichting De Goede Woning en in overeenstemming met de grondslagen waarnaar in paragraaf 10.1 wordt verwezen.

Arnhem, 23 juni 2014
Deloitte Accountants B.V.
Was getekend: J.C.M. Hendriks RA



Bijlagen

Bijlage 1: Overzicht Raad van Commissarissen

Naam:	Mw. M.A.J. van der Tas (1958)
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 2013 in € (incl. btw):	16.214
Hoofdfunctie:	Burgemeester Steenwijkerland Vennoot Task 4 You
Relevante nevenfuncties:	Lid R.v.T. van Vërian Bestuurslid Cultuurfonds BNG
Relevante cursussen/seminars:	Aedes corporatiedag PwC 'Werkgeversdag Raad van Commissarissen'
Naam:	Dhr. mr. A.R. Boon (1960)
Functie R.v.C.:	Vice-voorzitter
Profiel:	Voorzitter Financiële commissie
In functie sinds:	Financiële en Fiscaal-juridische zaken 20 november 2007
Herbenoemd per:	20 november 2011
Aftredend per:	20 november 2015
Vergoeding 2013 in € (incl. btw):	12.100
Hoofdfunctie:	Belastingadviseur / partner Boon accountants belastingadviseurs B.V.
Relevante nevenfuncties:	Lid R.v.C. 'Top Bakkers holding' B.V.
Relevante cursussen/seminars:	Seminar 'Herzieningswet Woningcorporaties'
Naam:	Mw. drs. I. Lammerse (1962)
Functie R.v.C.:	Lid op voordracht ondernemingsraad
Profiel:	HRM
In functie sinds:	2 juni 2008
Herbenoemd per:	2 juni 2012
Aftredend per:	2 juni 2016
Vergoeding 2013 in € (incl. btw):	10.890
Hoofdfunctie:	Directeur HRM Saxion
Relevante nevenfuncties:	Lid R.v.T. Stichting PCBO te Apeldoorn
Relevante cursussen/seminars:	Masterclass 'Veranderkunde'

Naam:

Functie R.v.C.:

Profiel:

In functie sinds:

Herbenoemd per:

Aftredend per:

Vergoeding 2013 in € (incl. btw):

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

10.890

Advocaat

Lid R.v.T. 'Travers'

Lid R.v.T. 'Bureau Jeugdzorg Overijssel' (tot eind 2013)

Lid ontslagadviescommissie UWV

Lid R.v.C. 'De Goede Woning Apeldoorn projectontwikkeling' bv

Aedes corporatiedag

Diverse bijeenkomsten over relevante juridische ontwikkelingen

Naam:

Functie R.v.C.:

Profiel:

In functie sinds:

Herbenoemd:

Aftredend per:

Vergoeding 2013 in € (incl. btw):

Hoofdfunctie:

Relevante nevenfuncties:

Relevante cursussen/seminars:

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

Lid op voordracht Huurdersbelangenvereniging

Vastgoed en Volkshuisvesting, Leefbaarheid

20 november 2007

20 november 2011

20 november 2015

10.890

Eigenaar adviesbureau interim-management en coaching

Lid R.v.C. 'De Goede Woning Apeldoorn projectontwikkeling' bv

VTW seminar 'Overheidsbeleid corporatiesector'

E&Y-seminar 'Nieuw financieel beleid corporaties'

PwC-seminar 'Actualiteiten woningcorporaties'

VTW-seminar 'Schaalgrootte woningcorporaties'

Aedes corporatiedag

Naam:

Functie R.v.C.:

Profiel:

In functie sinds:

Herbenoembaar per:

Aftredend per:

Vergoeding 2013 in € (incl. btw):

Hoofdfunctie:

Relevante nevenfuncties:

Relevante cursussen/seminars:

Mw. L. Keppel (1954)

Lid

Lid Financiële commissie

Leefbaarheid

4 april 2011

4 april 2015

4 april 2019

10.890

Manager welzijn, zorg Geluk&co.

Lid R.v.T. zorginstellingen 'Het Baken'

Bestuurslid stichting 'Present Nederland'.

Cursus 'De drie decentralisaties'

Leergang 'Excellent leiderschap'

Leergang 'Waardegedreven leiderschap'

College 'Morele dilemma's in maatschappelijke organisaties'

College 'Vernieuwend toezicht'

College 'Wijkgericht organiseren'

Bijlage 2: Overzicht planmatig onderhoud complexen

Complexnummer en - naam		Activiteiten	Fase eind 2013	Aantal woningen
3	Daalakker	Buitenschilderwerk huurwoningen	100%	66
7	Het Monument II	Buitenschilderwerk/kozijnreiniging	100%	54
17	V.Brerordorp I	Vervangen cv-ketels obv bouwjaar	100%	32
18	V.Brerodorp II	Vervangen cv-ketels obv bouwjaar	100%	36
19	Ganzenweg	Vervangen cv-ketels obv bouwjaar	100%	58
20	Beethovenlaan	Vervangen cv-ketels obv bouwjaar	100%	50
24	Adelaarslaan I	Vervangen cv-ketels obv bouwjaar	100%	57
25	Diepenbrocklaan	Buitenschilderwerk huurwoningen, doorgeschoven naar 2014 i.v.m. de goede kwaliteit van het schilderwerk	0%	142
26	Brahmslaan	Buitenschilderwerk huurwoningen	100%	67
30	Eksterweg	Vervangen cv-ketels obv bouwjaar	100%	80
43	Debussylaan	Vervangen keukeninrichting	100%	22
45	Staalweg	Vervangen cv-ketels obv bouwjaar	100%	216
49	Chamavenlaan	Planmatig onderhoud liftinstallatie	100%	28
53	Casper Fagelstraat	Buitenschilderwerk/kozijnreiniging	100%	124
		Vervangen cv-ketels obv bouwjaar	100%	124
56	Pieter Saenredamstraat	Aanbrengen vloercoating	100%	120
59 / 94 / 95	Aristotelesstraat	Schilderwerk, aanpassen cv-installatie, vervangen isolatieglas, aanbrengen coating. Doorgeschoven naar 2014/2015 i.v.m. voorbereidingstijd.	0%	417
64	Gemzenstraat	Inspectie dakbedekking	100%	42
		Buitenschilderwerk huurwoningen	100%	42
		Aanbrengen/vervangen isolatieglas	100%	42
70	Casper Fagelstraat	Buitenschilderwerk huurwoningen	100%	35
75	Imkersdreef	Planmatig onderhoud liftinstallatie	100%	351
76	De Maten III	Doorloop onderhoudsproject uit 2012	100%	47
79	Adelaarslaan II	Keuken-, douche- en toiletrenovatie, doorgeschoven naar 2014 ivm voorbereidingstijd.	0%	38
		Buitenschilderwerk huurwoningen	100%	38
		Vervangen dakbedekking	100%	38
86	Eekschillersdreef	Planmatig onderhoud liftinstallatie	100%	116
87	Muldersdreef	Keuken-, douche- en toiletrenovatie, deels als ZAV uitgevoerd, deels geen bewonersinteresse voor deelname.	70%	27
103	Pelikaan	Buitenschilderwerk huurwoningen	100%	51
110	Wilhelmina Druckerstraat	Planmatig onderhoud liftinstallatie	100%	33
		Buitenschilderwerk huurwoningen	100%	33
		Herstel dakbedekking	100%	33
114	Wilhelmina Druckerstraat	Keuken-, douche- en toiletrenovatie	100%	9
115	Wilhelmina Druckerstraat	Keuken-, douche- en toiletrenovatie	100%	29
119	Wilhelmina Druckerstraat	Keuken-, douche- en toiletrenovatie, doorgeschoven naar 2014 ivm voorbereidingstijd.	0%	55
126	Schoterweg	Buitenschilderwerk huurwoningen	100%	43
128	Anna Bijnsring	Vervangen keukeninrichting, deels als ZAV uitgevoerd, deels geen bewonersinteresse voor deelname.	75%	91
135	Antilopestraat	Buitenschilderwerk huurwoningen	100%	34

Complexnummer en - naam	Activiteiten	Fase eind 2013	Aantal woningen
137 Montferland	Inspectie dakbedekking	100%	72
	Vervangen cv-ketels obv bouwjaar	100%	72
	Herstellen straatwerk	100%	72
	Buitenschilderwerk huurwoningen	100%	72
	Vervangen keukeninrichting, deels als ZAV uitgevoerd, deels geen bewonersinteresse voor deelname.	60%	72
139 Loudonstaete	Vervangen keukeninrichting, doorgeschoven naar 2014 i.v.m. de nog goede kwaliteit inrichting.	0%	22
	Vervangen cv-ketels obv bouwjaar	100%	17
	Vervangen cv-ketels obv bouwjaar, doorgeschoven naar 2014 i.v.m. aanpassing collectieve rookgasafvoer.	0%	22
141 Laan van Orden	Buitenschilderwerk huurwoningen	100%	122
144 Het Kasteel	Vervangen keukeninrichting, deels als ZAV uitgevoerd, deels geen bewonersinteresse voor deelname.	50%	26
	Vervangen cv-ketels obv bouwjaar, doorgeschoven naar 2014 i.v.m. aanpassing collectieve rookgasafvoer.	0%	26
147 Ravelijn / Talma Borgh	Planmatig onderhoud liftinstallatie	100%	103
149 Oude Beekbergerweg	Vervangen keukeninrichting, deels als ZAV uitgevoerd, deels geen bewonersinteresse voor deelname.	30%	11
153 Westerzande	Planmatig onderhoud liftinstallatie	100%	29
	Buitenschilderwerk huurwoningen	100%	29
154 Reigersweg	Planmatig onderhoud liftinstallatie	100%	34
156 Mandala	Herstellen straatwerk	100%	128
	Inspectie dakbedekking	100%	128
	Buitenschilderwerk huurwoningen, doorgeschoven naar 2014 i.v.m. de goede kwaliteit van het schilderwerk	0%	128
Diverse complexen	Vervangen cv-ketels	90%	600