



> Jaarverslag
De Goede Woning

2010

Geachte lezer,

Met genoegen bied ik u ons jaarverslag 2010 aan.
Wij kijken met trots terug op de veelheid aan activiteiten in het afgelopen jaar.

Veel nieuwe woningen zijn opgeleverd of de bouw ervan is in 2010 gestart.
Ook is weer veel geïnvesteerd in de kwalitatieve verbetering van onze bestaande voorraad.
Daarbij werkten wij nauw samen met onze direct betrokken klanten, zodat de wijze van wonen en de directe leefomgeving zo veel mogelijk passen bij hun wensen.

Vanaf 2008 is er gewerkt aan een verbetering van onze financiële positie.
In 2010 zijn daarvoor nog ingrijpende besluiten genomen, vooral waar het ging om het (tijdelijk) stoppen en overdragen van nieuwbouwprojecten.
Deze besluiten hebben geleid tot een mooi bedrijfsresultaat over 2010. Dat resultaat is hard nodig om ook de komende jaren te kunnen blijven investeren in onze woningvoorraad.

Trots ben ik op het proces waarlangs dit resultaat tot stand is gekomen. Onze medewerkers, klanten, maatschappelijke partners en andere relaties hebben een belangrijke bijdrage geleverd aan de totstandkoming van het eindresultaat.
Het eindresultaat 2010 leidt ertoe dat wij kunnen blijven werken aan de uitdagingen van de toekomst.

Ik wens u veel leesplezier!

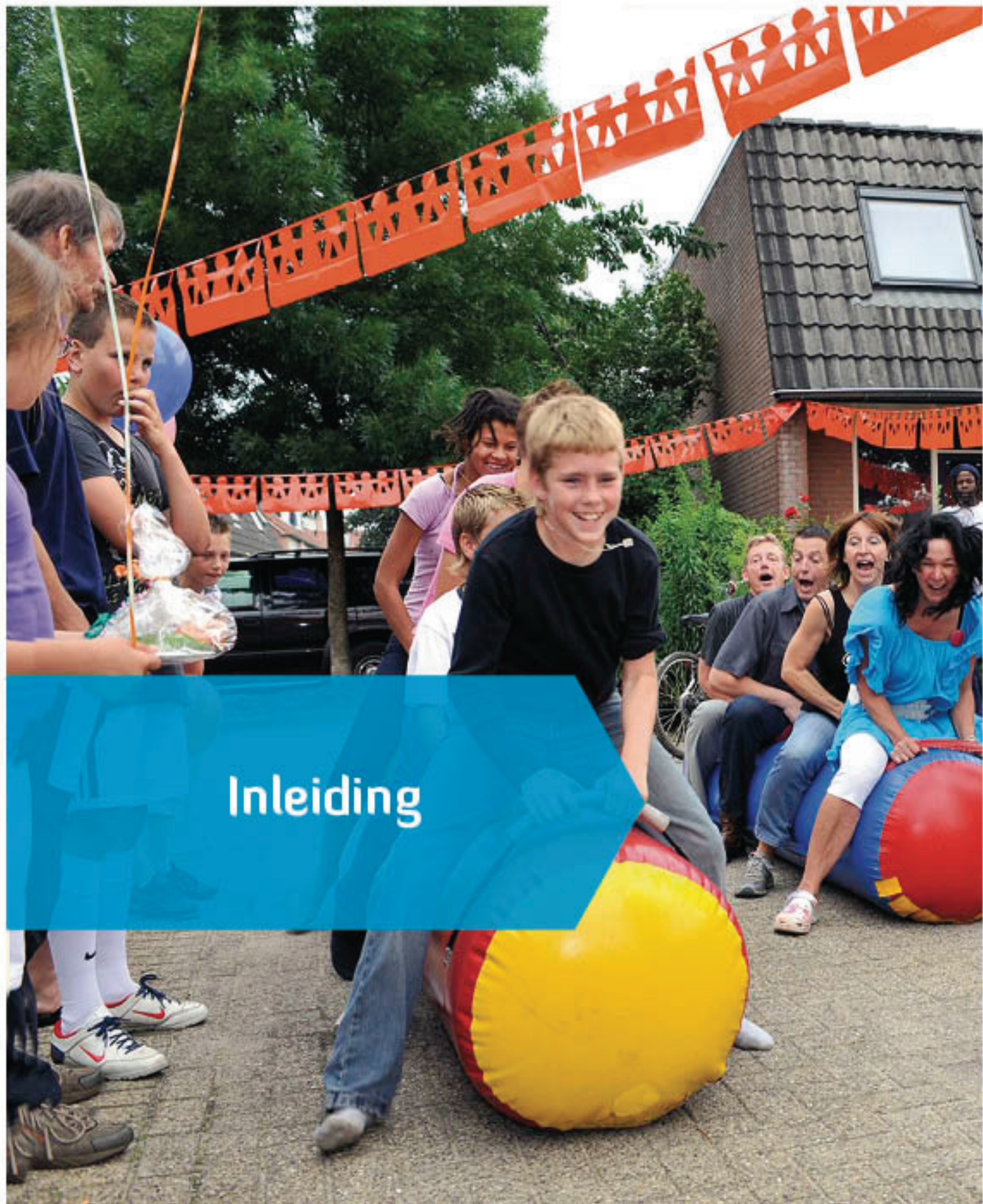
Met vriendelijke groet,
Wooncorporatie De Goede Woning

Krista Walter
Directeur/bestuurder

Inhoudsopgave

1. Inleiding	6
2. Wonen en leven.....	12
2.1 Wonen naar wens	12
2.1.1 De woningvoorraad.....	12
2.1.2 Beschikbaarheid van de woningvoorraad.....	14
2.1.3 Huurbeleid.....	17
2.1.4 Verkoop bestaand bezit.....	18
2.1.5 Overige voorgenomen acties en hun resultaten.....	19
2.1.6 Klantenservice	20
2.2 Mens en buurt	22
2.2.1 Woonbegeleiding	22
2.2.2 (Preventieve) financiële begeleiding.....	23
2.2.3 Leefbaarheid.....	25
2.2.4 Woonfraude	27
2.3 Samen werken	30
2.3.1 Dialoog met de bewoners	30
2.3.2 Samenwerking met zorg- en welzijnsorganisaties	32
2.3.3 Samenwerking met de gemeente	33
2.3.4 Volkshuisvestelijke keten en deelnemingen	33
3. Bouwen, verbouwen en onderhoud.....	37
3.1 Vastgoedbeheer.....	37
3.1.1 Algemeen.....	37
3.1.2 Onderhoud en (complexgewijze) woningverbeteringen	38
3.2 Planontwikkeling	45
3.2.1 Opgeleverde projecten	45
3.2.2 Projecten in uitvoering	47
3.2.3 Projecten in ontwikkeling	48
3.2.4 Uitgestelde en vervallen projecten	50
4. Mens en onderneming.....	53
4.1 Personeelsontwikkeling.....	53
4.2 Bestuur en Raad van Commissarissen.....	56
4.2.1.1 Bestuur	56
4.2.1.2 Communicatie.....	57
4.2.1.3 De Goede Woning projectontwikkeling Apeldoorn b.v.	58
4.2.2 Jaarverslag 2010, Raad van Commissarissen	58
4.2.2.1 Governance Code	58
4.2.2.2 Samenstelling Raad van Commissarissen.....	59
4.2.2.3 Bijeenkomsten Raad van Commissarissen.....	60
4.3 Ondernemingsraad	61
5. Financiële prestaties.....	64
6. Kengetallen.....	70
7. Jaarrekening.....	74
7.1 Balans per 31 december 2010.....	74
7.2 Winst- en verliesrekening 2010.....	76
7.3 Kasstroomoverzicht (indirecte methode)	77
7.4 Waarderingsgrondslagen	78
7.4.1 Algemeen.....	78
7.4.2 Waardering	79
7.4.3 Resultaatbepaling	82
7.5 Toelichting op de balans	84
7.6 Toelichting winst- en verliesrekening.....	96

8. Geconsolideerde cijfers	102
8.1 Geconsolideerde balans per 31 december 2010	102
8.2 Geconsolideerde winst- en verliesrekening	104
8.3 Toelichting op de geconsolideerde balans.....	105
8.4 Toelichting op de geconsolideerde winst- en verliesrekening	106
9. Overige gegevens	107
9.1 Statutaire winstverdeling	107
9.2 Gebeurtenissen na balansdatum	107
9.3 Accountantsverklaring	108
10. Bijlage	110



Inleiding

1. Inleiding

Het jaar 2010 was een spannend jaar. Zowel voor onze branche als geheel, als onze organisatie. Het nieuwe kabinet heeft enkele ingrijpende maatregelen aangekondigd en deels al doorgevoerd, zoals de maatregel rondom woningtoewijzing aan de primaire doelgroep en de corporatiebijdrage aan huurtoeslag. Beide maatregelen gaan de komende jaren een forse impact hebben.

De corporatiesector was ook in 2010 veel in het nieuws, onze sector is hevig in ontwikkeling.

De Goede Woning bracht in 2010 een nieuw Ondernemingsplan uit, waarin de thema's 'waardevol wonen, waardevol leven en waardevol werken' richtinggevend zijn. Voor het eerst lieten we ons visiteren. Best spannend! Bij zowel het ondernemingsplan als de visitatie hebben we onze stakeholders nadrukkelijk betrokken.

Dagelijks werken we met veel plezier voor onze klanten. Die staan bij ons centraal. Daarom in deze inleiding eerst aandacht voor woon- en leefplezier voor onze klanten waarna we terugkomen op meer lokale, nationale en Europese zaken en ontwikkelingen.

Leefbaarheid in de wijken is nadrukkelijk een speerpunt voor ons. We kunnen en willen dat niet allemaal zelf verbeteren. Wij leveren daarbij zeker een belangrijke bijdrage en waar nodig agenderen en faciliteren we. Inzet van bijvoorbeeld 'Buurtbemiddeling' of ons programma Buitenkans' stimuleert bewoners om meer positief hun wonen te beleven, waardoor dit uiteindelijk uitstraalt naar een hele straat/buurt.

In dat kader gaan wij nadrukkelijk de buurt(en) in. Inzet van onze buurtbus bij diverse activiteiten zorgt voor directe verbinding met en tussen onze klanten. De in 2010 geopende 'Buurtkamer' in de wijk Zuid en de ontmoetingsruimte in Zevenhuizen leveren een goede bijdrage aan een positieve buurtbeleving. Veel verzoeken tot ondersteuning van buurtactiviteiten hebben we in 2010 gehonoreerd. Een relatief kleine bijdrage onzerzijds geeft een enorm positieve invloed in die buurten, waar bewoners elkaar weer kunnen ontmoeten.

In 2010 hebben we via een viertal projecten de meer integrale buurtaanpak vorm en inhoud kunnen geven. Vooral in de 'Vogelbuurt' heeft dat tot positieve resultaten geleid en enthousiaste bewoners hebben dat in een gemaakte video-opname ook uitgedragen. De inzet van een buurtregisseur in de Vogelbuurt krijgt vanaf begin 2011 navolging in de wijk Orden. Wij verwachten daar veel positieve resultaten op het gebied van een meer leefbare buurt/wijk.

In 2010 hebben we, naast direct vastgoedgerelateerde organisaties, met veel partijen samengewerkt, vooral waar het de leefbaarheid in buurten of ondersteuning van individuele bewoners betrof. We zijn er van overtuigd dat deze vaak kleinschalige en laagdrempelige aanpak de meest concrete resultaten oplevert en ook op langere termijn positieve effecten geeft. De komende jaren kiezen we steeds meer voor een aanpak die dicht bij de direct betrokkenen ligt. Dat maatwerk krijgt in veelal wisselende coalities vorm en inhoud.

Onze focus ligt thans zowel wat betreft leefbaarheidinspanningen als de bouwkundige staat van onze woningvoorraad in belangrijke mate op de wijk Zuid. De komende jaren focussen we vervolgens meer op de wijk Orden, waarvoor we in 2010 al een aantal voorbereidende activiteiten hebben ontplooid.

In 2010 hebben we ons Vastgoedbeleid en complexstrategieën verder uitgewerkt. Ook de verkoopstrategie is in 2010 bijgesteld. Als onderlegger van deze beleids- en strategiewijzigingen hebben we onder andere gebruik gemaakt van de in 2010 afgeronde meerjaren-onderhoudsinspectie.

Ons aanbod aan huurwoningen in Apeldoorn is dit jaar licht gekrompen. Weliswaar hebben we nieuwe woningen toegevoegd, maar het aantal verkochte woningen en gesloopte woningen was in 2010 iets groter. De komende jaren voegen we, naast sloop en verkoop van woningen, zeker nog enkele honderden huurwoningen weer aan ons bezit toe. Die plannen zijn al in voorbereiding en sommige zelfs in uitvoering. Daarmee voegen we ook kwalitatief prima woningen aan voornamelijk het middensegment van ons bezit toe en houden we vast aan ons doel om in 2014 circa 8.400 woningen in verhuur te hebben.

Ook in 2010 is er weer heel veel ge- en verbouwd. Ruim 1.850 woningen ondergingen enigerlei vorm van planmatig onderhoud. Daarnaast hebben we in 2010 aan bijna 1.100 woningen complexgewijs grootonderhoud en woningverbetering uitgevoerd, waarbij die projecten veelal over meerdere jaren zijn gespreid.

Bij circa 660 woningen zijn extra energetische verbeteringen doorgevoerd. In een drietal projecten hebben we de bewoners een concreet voorstel gedaan om de kosten van die energetische verbeteringen zodanig in de huur te verdisconteren, dat men uiteindelijk op woonlastenniveau toch lager zit dan voor de ingreep. Ons aanbod rond de financiering van die energetische verbeteringen hebben we vooraf met zowel de huurderbelangenorganisatie 'De Sleutel', als met de 'Woonbond' afgestemd. Die pilot evalueren we nog in 2011 om te zien of die aanpak ook in andere projecten gevolgd kan worden.

Onze nieuwbouwproductie is ook in 2010 gestaag doorgezet. 157 huur- en 86 koopwoningen zijn in dat jaar gereedgekomen. Daarnaast waren er eind 2010 nog ruim 170 woningen in aanbouw, die alle in 2011 opgeleverd zullen worden. De ontwikkelportefeuille omvat circa 390 woningen, waarvan we verwachten die in de jaren 2011 tot 2014 te kunnen realiseren.

In 2010 hebben we echter ook concreet afstand gedaan van 2 omvangrijke projecten. Het project Zuiderpoort fase-2 is overgedragen aan onze collega 'de Woonmensen'. Daarnaast hebben we ons aandeel in 2 ontwikkelprojecten in de Kanaalzone overgedragen aan onze collega's 'Ons Huis' en 'de Woonmensen'.

Ook is bij enkele projecten, met name Westenenkerpark en Sluisoord, de verdere ontwikkeling voorlopig gestopt. Dit alles is in belangrijke mate het vervolg op het herstelplan, dat in 2008 is ingezet. Afrname van de ontwikkelportefeuille geeft ons meer ruimte om de focus op verbetering van ons bestaand bezit te leggen. De komende jaren verwachten wij nog veel inspanningen in die voorraad te moeten leveren.

Doordat we in 2010 ons vastgoedbeleid en daarin begrepen complexstrategieën hebben afgerond, zijn we beter in staat onze investeringsopgave voor de komende jaren in kaart te brengen en inhoud te geven.

Van onze woningvoorraad valt 89% in het goedkope en betaalbare segment en is daarmee, al dan niet met huurtoeslag, bereikbaar voor onze belangrijkste doelgroepen. Daarmee zitten we al bijna op het in ons Ondernemingsplan gestelde doel om, uiterlijk eind 2014, 91% van onze woningvoorraad voor die doelgroepen beschikbaar te hebben. Vooral bij mutaties passen we de huur aan, waardoor woningen in een ander prijssegment kunnen komen. De komende jaren verwachten wij een zich doorzettende daling in het aantal mutaties, waardoor prijswijziging van onze woningen in een langzaam tempo zal verlopen.

In dit verslagjaar hebben we veel ingezet op, preventieve, woonbegeleiding, vooral bij die doelgroepen die het zwaar hebben in deze soms hectische maatschappij. Die steun heeft geresulteerd in een meer positieve ervaring voor die klanten, maar ook tot minder inzet van deurwaarders en uiteindelijk tot minder uitzettingen als gevolg van huurschuld. Ons team Mens&Buurt heeft veel energie gestoken in de begeleiding van deze klanten.

Het thema 'woonfraude' is in 2010 ook nadrukkelijk door ons opgepakt. Een convenant met de sociaal-maatschappelijk betrokken partners zorgt voor een goede afstemming en de resultaten bleven niet uit. In dit verslag leest u welke acties zijn uitgevoerd en welke resultaten in 2010 zijn behaald.

De invloed van huurders op het beleid van 'De Goede Woning' loopt onder andere via de huurderbelangenorganisatie 'De Sleutel'. In 2010 hebben we een nieuw convenant met 'De Sleutel' afgesloten, waarbij we oude afspraken hebben geactualiseerd.

Met de gemeente, collega-corporaties en zorg-/welzijnsinstellingen, zijn we actief op het terrein van wonen en leven. Om een beeld te krijgen van onze inzet en resultaten in dat gemeenschappelijk veld, hebben we in 2010 ons laten visiteren. Vooraf zagen we het als een nulmeting, nodig om beter te weten waar te sturen. De resultaten waren echter boven verwachting. Het gemiddeld cijfer, een zeven, is mooi, maar kan en zal beter worden. De visitatie leerde ons ook dat we op alle deelterreinen goed

bezig zijn, een opsteker voor onze organisatie. Natuurlijk zijn er ook verbeterpunten, zoals het explicieter kennen van onze opgave in de stad, een betere invulling van de rol en positie van stakeholders en de optimalisering van onze besturingscyclus. Die punten hadden we zelf al onderkend en opgenomen in ons nieuwe Ondernemingsplan en/of ons Jaarplan 2011.

Wat betreft het verkrijgen van een beter zicht op onze opgave in de stad traden we samen met collega-corporaties en de gemeente in 2010 in overleg. Uitkomst van dat overleg moet een nieuw meerjarig Prestatiecontract zijn, met concrete doelen/activiteiten voor onze organisatie.

Die doelen worden overigens in belangrijke mate mede bepaald door ons ondernemingsplan. In 2010 hebben we het Ondernemingsplan 2010-2014 vastgesteld. Daarin staan concrete doelen zowel waar het de ontwikkeling van onze woningvoorraad raakt, als ook onze inspanningen voor een meer duurzame woningvoorraad. Energetische maatregelen en energieproductie voor onze woningen zijn thema's die ons moeten helpen de duurzaamheidsdoelen te verwezenlijken. Daarbij sluiten we nieuwe methoden en organisatievormen zeker niet uit.

Bij zowel de ontwikkeling van ons Ondernemingsplan als tijdens de Visitatie zijn in 2010 onze stakeholders nadrukkelijk gevraagd inbreng te leveren. Die inbreng hebben we ontvangen en is verwerkt in de betreffende rapporten. Maar daarmee zijn we er nog niet. Het continue betrekken en informeren van onze stakeholders en elk op het juiste niveau en moment kan beter. Daarom agenderen we in 2011 dat als een van onze belangrijkste verbeterpunten.

Verkoop en verhuur van ons bezit verliep in 2010 goed. De gewenste verkoopopbrengst uit de bestaande woningvoorraad is gehaald met iets minder verkochte woningen dan gedacht. Wel werd duidelijk dat in deze moeilijke tijd verkoop veelal gepaard gaat met een specifieke constructie, daarbij is vooral de inzet van de Koopgarant-formule een stimulerende factor geweest.

Verkoop van nieuwe woningen baarde ons meer zorgen. Ondanks inzet van verkoopstimulerende maatregelen stagneerde die verkoop. Daarom besloten we om bij diverse projecten een aantal woningen alsnog in het huursegment te positioneren. We volgen de ontwikkelingen en sturen bij zodra er zich mogelijkheden voordoen.

In dit jaar hadden we minder mutaties in de bestaande voorraad dan verwacht, ons inziens vooral veroorzaakt door een terughoudende markt als gevolg van de financiële crisis. De doorstroming stagneert, wat niet alleen effect heeft op de verkooppotentie van ons bezit, maar ook een negatief effect heeft op onze huuropbrengsten. Dat laatste vooral doordat de huurharmonisatie dan ook stagneert.

De financiële positie van onze organisatie is in 2010 verder verbeterd. De stijging van de solvabiliteit van 3 naar ruim 11% is mooi. Wel moet opgemerkt worden dat een groot deel van die stijging is veroorzaakt door het terugdraaien van in vorige jaren reeds genomen verliezen op projecten in ontwikkeling. Het positieve resultaat uit de reguliere bedrijfsvoering rond het beheer van onze woningen is circa € 6,4 miljoen. Dat is € 3,0 miljoen beter dan begroot voor 2010 en circa € 1,2 miljoen lager dan dat resultaat over 2009.

De financiële ruimte, ontstaan door het mooie resultaat over 2010, hebben we de komende jaren zeker nodig om te kunnen blijven werken aan een kwalitatieve verbetering van grote delen van ons huidige bezit. Waarnaast we ook rekening houden met het gegeven dat we vanaf 2014 nieuwe overheidsbijdragen dienen te betalen.

In ons beleid voor de komende jaren, ook vertaald in ons ondernemingsplan, gaan we uit van een verdere daling van de beheerkosten, zodanig dat we mede daardoor blijven voldoen aan geldende criteria van toezichthouders en borgingsinstellingen.

Onze liquiditeitspositie is in 2010 verder verbeterd. Waar enigszins mogelijk is actief gewerkt aan het inperken van renterisico's in onze leningportefeuille en het vastleggen van lage renteniveaus voor de komende jaren.

Ons risicoprofiel is in 2010 ten opzichte van voorgaande jaren ook verder verbeterd. De afhankelijkheid van verkoopopbrengsten is verminderd, binnen de projectportefeuille zijn risico's aanzienlijk verlaagd en renterisico's zijn zo goed mogelijk afgedekt.

In 2010 zijn we geconfronteerd met overheidsbesluiten die de komende jaren een groot effect op de activiteiten van onze branche zullen hebben. Daaraan zijn ook nieuwe risico's gekoppeld.

De EU-beschikking met betrekking tot het wel/niet ontvangen van 'staatssteun' zorgt voor een tweedeling in de woningtoewijzing. Daarbij zal met name de groep middeninkomens vanaf 2011 minder door ons bediend kunnen worden. Het EU-besluit dwingt ons tot heroverweging in hoeverre wij de midden-inkomengroep in de huurmarkt nog kunnen bedienen.

In de verte zien we ook het overheidsbesluit, om vanaf 2014 bij te dragen in de kosten van huurtoeslag, op ons afkomen. Samen met de effecten van andere maatregelen wordt er dan een flink extra beslag op onze middelen gelegd. Doorrekening van deze scenario's tonen aan dat we weliswaar levensvatbaar blijven, maar onze investeringscapaciteit, broodnodig voor het op peil brengen/houden van onze woningvoorraad, komt dan fors lager te liggen. Berekening van het effect van dit scenario bij de opstelling van onze (meerjaren)begroting leert dat we door die maatregel jaarlijks een resultaatdaling van circa € 1,0 miljoen mogen verwachten. Daardoor daalt onze investeringscapaciteit met circa € 20 miljoen.

In 2010 hebben we hard gewerkt aan het plaatsen van de juiste persoon op de juiste plaats in onze organisatie. Diverse HRM-maatregelen hebben bijgedragen aan een beter gevoel van medewerkers over onze organisatie. Dat heeft ook geleid tot een verdere daling van ons ziekteverzuim. Met grote inzet is het ook dit jaar weer gelukt de dagelijkse werkzaamheden, maar ook veel nieuwe ontwikkelingen vorm te geven.

Aan het eind van deze inleiding willen wij kort stilstaan bij een feestelijke activiteit die we eind 2010 hebben gehad. Ons 95-jarig bestaan hebben we op bescheiden wijze met het personeel gevierd en al onze klanten hebben een bijzondere uitgave van ons Woonmagazine gehad. Gegeven het bovenstaande zijn we er van overtuigd dat we over enige jaren ons 100-jarig bestaan in goede gezondheid kunnen vieren. De eerste voorbereidingen zijn daarvoor al in gang gezet.

Tot slot vind ik het vermeldenswaard, dat in 2010/2011 een stagiaire deelneemt aan de activiteiten van onze Raad van Commissarissen. Hierdoor hopen we kandidaten te ondersteunen in hun persoonlijke ontwikkeling en bagage te geven voor het participeren in bestuurlijke organen. Daarnaast hebben we in 2010 ook bewust gekozen om vanuit de sociale werkvoorziening een medewerker een plek binnen onze organisatie te geven. We vinden het onze taak om ook mensen die op de sociale werkvoorziening zijn aangewezen een mogelijkheid tot verdere ontplooiing te bieden.

Graag verwijs ik naar de volgende hoofdstukken, waarin we dieper ingaan op onze acties en prestaties in 2010. Met een gerust hart kunnen we concluderen dat alle uitgaven gedaan zijn in het belang van de volkshuisvesting.

Rest nadrukkelijk een woord van dank aan alle medewerkers en iedereen die een bijdrage geleverd heeft aan onze prestaties in 2010.

Apeldoorn, 9 juni 2011

Het bestuur van wooncorporatie De Goede Woning

Ing. Krista Walter

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



Wonen en leven

2. Wonen en leven

2.1 Wonen naar wens

Vanuit onze kerntaak, het bieden van een geschikte woonplek aan mensen met een kwetsbare positie op de woningmarkt, huisvesten wij mensen met een bescheiden inkomen en bijzondere doelgroepen zoals bijvoorbeeld ouderen, verstandelijk en lichamelijk beperkten. Maar ook het investeren in de leefbaarheid van wijken en buurten zien wij als een van onze kerntaken. Wij werken aan leefbare wijken.

Ook woningzoekenden met een hoger inkomen kunnen bij ons terecht. Vanaf begin 2011 zal dat door gewijzigde wetgeving overigens maar in zeer beperkte mate nog binnen het sociale segment kunnen. Wij verwachten dan aan de groep middeninkomens, voor ons zeker ook een doelgroep van beleid, zeer weinig woningen te kunnen toewijzen.

In dit hoofdstuk geven we een overzicht van onze huidige woningvoorraad, de wijzigingen die hebben plaatsgevonden ten opzichte van 2009, de beschikbaarheid van deze voorraad, de woningtoewijzing in zijn algemeenheid en aan bijzondere doelgroepen. Vervolgens geven we een beeld van de resultaten van ons verhuur- en verkoopbeleid in 2010. We sluiten dit hoofdstuk af met een overzicht van de resterende doelen en behaalde resultaten voortvloeiende uit ons jaarplan 2010.

2.1.1 De woningvoorraad

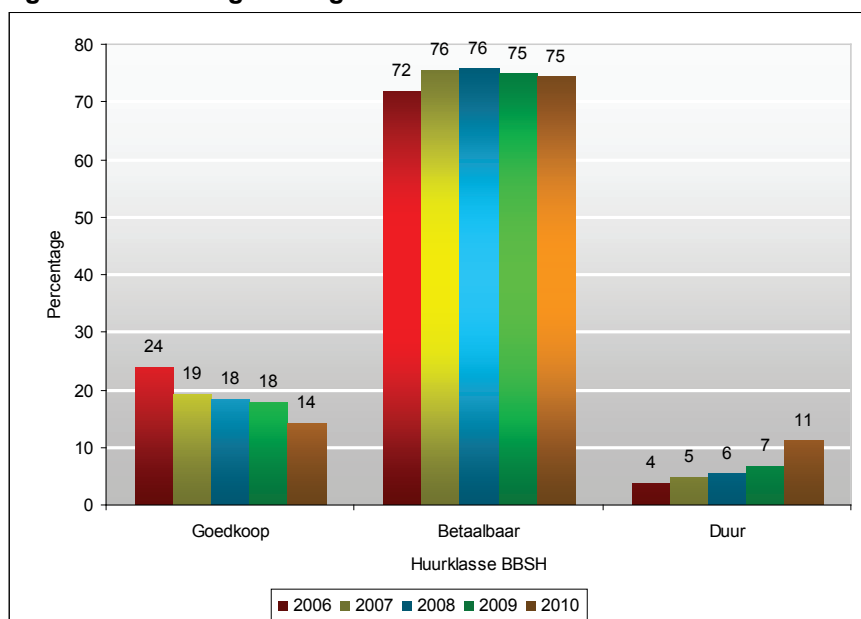
De opbouw van de voorraad

Bijna 97% van ons bezit van totaal 7.997 woningen bestaat uit woningen met een huur onder de huurtoeslaggrens van € 647 (prijsspeil 31-12-2010). Net iets meer dan de helft (52%) van dit bezit wordt getypeerd als laagbouw-eengezinswoning.

Van ons totale woningbezit is bijna 75% betaalbaar en valt 14% in de categorie goedkope huurwoningen. Per saldo bestaat ons bezit voor 89% uit woningen die beschikbaar en bereikbaar zijn voor onze primaire doelgroep van beleid.

In figuur 1 staat de verdeling van ons woningbezit in drie categorieën weergegeven, te weten: goedkoop, betaalbaar en duur.

Figuur 1: Verdeling woningbezit



We zien een verdergaande daling van ons aanbod in het segment van goedkope woningen. Dit komt vooral doordat de in de afgelopen jaren gesloopte woningen binnen de categorie goedkoop vielen. Daarnaast is het een effect van huurprijsaanpassingen voortvloeiend uit ons (streefhuur)beleid. Hierover meer in § 2.1.3.

Het aandeel van betaalbare woningen in ons bezit blijft gelijk. Hoewel een aantal van deze woningen verkocht zijn, voegen wij bij nieuwbouwprojecten vooral betaalbare huurwoningen weer aan ons bezit toe. In het segment van duurdere woningen zien we een stijging van het beschikbare aantal. Dit is ook een gevolg van de opleveringen van de projecten Zuiderpoort en Vellertheuvel.

Met het in 2009 ingezette streefhuurbeleid (doel is gemiddeld 85% van de maximaal redelijke huur te bereiken) willen we binnen 10 jaar toewerken naar de volgende verdeling:

- 67% van de woningen valt in de categorie betaalbaar (huur < € 548)
- 24% van de woningen valt in de categorie bereikbaar (huur € 548 - € 647)
- 9% van de woningen heeft een huur boven de € 647 en valt in het geliberaliseerde huursegment.

In tabel 1 staat een onderverdeling van onze woningvoorraad in vier categorieën. Aangezien woningen in de vrije sector ook voor huurtoeslag toegankelijk kunnen zijn en dus bereikbaar voor de primaire doelgroep, hebben we in dat segment gekozen voor een verdere splitsing. Binnen de vrije sector zijn de segmenten 'dure huur' en 'geliberaliseerde huur' gelijk aan het totaal van het in figuur 1 genoemde segment 'dure huur'. Duidelijk is dat ons woningbezit in zeer grote mate bereikbaar is voor de (primaire)doelgroepen van beleid, een situatie die wij graag zo houden.

Tabel 1: Woningvoorraad gesplitst naar type en huurklasse BBSH per 31-12-2010

VGE type	Sociale verhuur		Vrije sector		Totalen
	Goedkoop	Betaalbaar	Duur	Geliberaliseerd	
	< € 357,37	€ 357,37 - 548,18	€ 548,18-647,53	> € 647,53	
Eengezinswoning	324	2.801	268	188	3.581
Appartement met lift	151	1.517	225	97	1.990
Appartement zonder lift	373	908	50	0	1.331
Duplexwoningen	179	1	0	0	180
Laagbouwwooning (senioren)	44	660	48	9	761
Maisonnette	0	71	10	3	84
Onzelfstandige kamer	70	0	0	0	70
Eindtotaal	1.141	5.958	601	297	7.997

Wijzigingen in de voorraad

Onderstaande tabel geeft een overzicht van het aantal mutaties dat in 2010 in onze woningvoorraad heeft plaatsgevonden, onderverdeeld in de verschillende huursegmenten. We hebben 157 woningen toegevoegd door nieuwbouw, waarvan 56% (88 woningen) met een huurprijs onder de € 647,53.

Tabel 2: Mutaties in woningvoorraad

Mutaties in woningvoorraad	Sociale verhuur		Vrije sector		Totalen
	Goedkoop	Betaalbaar	Duur	Geliberaliseerd	
	< € 357,37	€ 357,37 - € 548,18	€ 548,18 - € 647,53	> € 647,53	
Woningvoorraad 31-12-2009	1.450	5.993	419	189	8.051
Verkochte woningen	-20	-82	-7	-3	-112
Nieuwbouw	8	34	46	69	157
Gesloopte woningen	-31	-66			-97
Overige				-2	-2
Mutaties door prijsaanpassing	-266	79	143	44	
<i>Saldo mutaties in 2010</i>	<i>-309</i>	<i>-35</i>	<i>182</i>	<i>108</i>	<i>-54</i>
Totaal aantal woningen ultimo 2010	1.141	5.958	601	297	7.997
	14%	74%	8%	4%	100%

Bezit voor specifieke doelgroepen

In 2010 hebben we aan onze voorraad voor bijzondere doelgroepen Woongroep 2000, twee wooncomplexen in het project 'Het Monument', opgeleverd. Veertien jongeren met een verstandelijke beperking leven daar, met enige begeleiding, zelfstandig. Elk gebouw heeft een algemene ruimte. De Van de Bent stichting heeft een kantoor en slaapruiimte in één van de gebouwen.

Naast de huurwoningen en (onzelfstandige) woonruimtes verhuren wij aan stichting De Goede Zorg ook één intramuraal zorgcentrum. In twee andere complexen, Talma Borgh en Mandala, is er sprake van scheiding van wonen en zorg. Wel zijn die complexen gelabeld voor 55-plussers en zijn er samenwerkingsverbanden met de Zorggroep Apeldoorn en Talma Borgh. In Mandala is een restaurant, een internetcafé, dagopvang en een winkeltje voor de bewoners. Vitale senioren die op een dag zelf zorg nodig hebben, kunnen door de nabijheid van deze voorzieningen in hun appartement blijven wonen.

Via samenwerkingsverbanden met diverse stichtingen, zoals bijvoorbeeld Van den Bent, Iriszorg, Mhoom, verhuren we meerdere woningen binnen één complex aan specifieke doelgroepen. Deze organisaties bieden noodzakelijke ondersteuning aan mensen met een verstandelijke beperking en/of psychosociale problemen. Hierdoor kunnen zij zoveel mogelijk zelfstandig blijven wonen. Wij zien onze visie op zelfregie door bewoners terug in de werkwijze van deze organisaties.

In de wijk Kerschoten kennen wij het project Switch, dat wordt ingezet voor tijdelijke huisvesting. Via dit project zijn 21 woningen beschikbaar gesteld voor Wonen-met-kansen ten behoeve van jongeren. Begin 2008 nam de eerste bewoner zijn intrek en inmiddels maken 21 jongeren gebruik van het project. De jongeren worden maximaal twee jaar begeleid en na een succesvolle afronding kunnen zij doorstromen naar zelfstandige huisvesting. In 2010 zijn de eerste twee jongeren succesvol uitgestroomd. We hebben bewust gekozen voor een goede mix van bewoners in dit complex. Niet alleen jongeren maar bijvoorbeeld ook mensen die op zoek zijn naar tijdelijke huisvesting bewonen dit complex.

2.1.2 Beschikbaarheid van de woningvoorraad

Mutatiegraad

De daling van de mutatiegraad die zich in 2009 inzette door onder andere de economische crisis en stagnatie op de woningmarkt, heeft zich in 2010 nog sterker dan verwacht doorgezet. In de begroting 2010 was rekening gehouden met 8% exclusief nieuwbouw en 11,2 % inclusief nieuwbouw. Oplevering van nieuwbouw compenseert die daling voor een deel. We sloten in totaal 631 nieuwe huurovereenkomsten af en hebben 98 woningen van ons bestaande bezit verkocht aan kopers die ingeschreven stonden bij Woonkeus, of kopers die een huurwoning achterlieten.

Tabel 3: Mutatiegraad

	2010	2009	2008	2007	2006
Mutatiegraad excl. opleveringen nieuwbouw	6,1	7,7	11,4	7,8	7,8
Mutatiegraad incl. opleveringen nieuwbouw	7,9	8,7	11,4	7,9	7,8

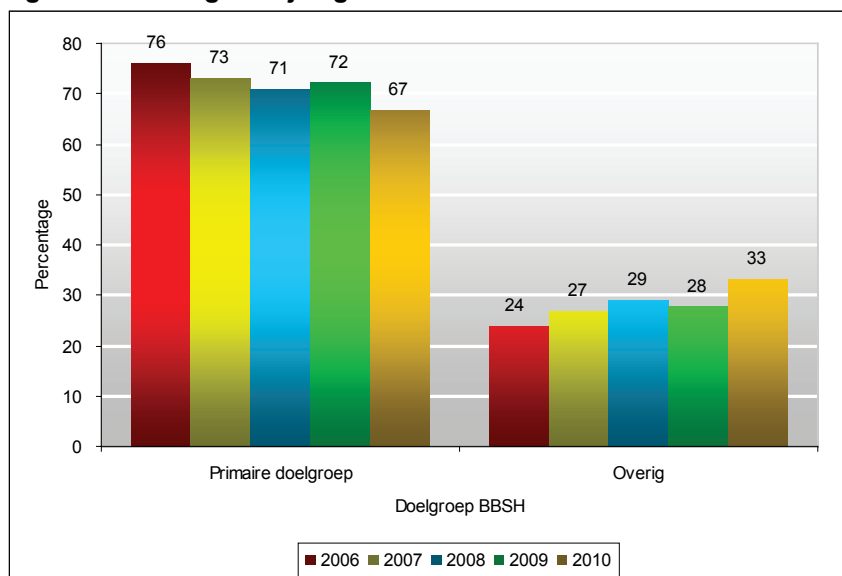
Woningtoewijzing

Woonkeus Stedendriehoek is een samenwerkingsverband tussen de wooncorporaties en de gemeenten in deze regio. Het werkgebied omvat de gemeenten Apeldoorn, Deventer, 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 vier gemeenten heldere afspraken gemaakt over de woonruimteverdeling. Wij wijzen de woningen die binnen dit samenwerkingsverband vallen - dat zijn in 2010 alle woningen met een huur onder de € 647,53 - toe volgens het hiervoor opgestelde convenant.

Binnen het toewijzingssysteem wordt in principe niemand uitgesloten. Het systeem is gebaseerd op inschrijfduur van de woningzoekende, waarbij de woningzoekende zelf moet reageren als hij/zij interesse heeft voor een vrijkomende woning. Uiteraard zijn er voor bijzondere en/of urgente gevallen extra waarborgen om een woning sneller toe te wijzen.

In 2010 is twee derde (67%) van de aangeboden woningen toegewezen aan de primaire doelgroep, waarbij het gezinsinkomen (afhankelijk van de persoonlijke situatie) ruim € 20.000 bedraagt. De secundaire doelgroep met een inkomen tot € 33.000, hebben wij in 2010 zeker ook bediend. Ruim 21% is toegewezen binnen die doelgroep.

Figuur 2: Woningtoewijzing



Van het totaal aantal aangeboden woningen heeft bijna 45% een huur onder de € 548,18, de aftoppingsgrens van de huurtoeslag. Bij huurprijzen boven die grens wordt, in voorkomende gevallen, het aandeel huurtoeslag relatief minder. De Belastingdienst beoordeelt de inzet van onze verhuur en de relatie daarvan met het gebruik van huurtoeslag tot de aftoppingsgrens niet meer. Huurders kunnen ook boven deze grens in aanmerking komen voor huurtoeslag. Daarom wijzen wij de huurwoningen met een huurprijs tussen de aftoppingsgrens en € 647,53, de bovengrens van de huurtoeslag, toe zonder inkomenseis. Van de 347 woningen die hier in 2010 onder vielen is bijna 60% toegewezen aan de primaire doelgroep.

In onderstaande tabel staat een verfijning van de toewijzing aan de verschillende doelgroepen op basis van leeftijd en inkomensgrens BBSH weergegeven.

Tabel 4: Aantal toewijzingen in 2010. Doelgroepindeling op basis van leeftijd- en inkomensgrens BBSH

	Doelgroep	< kwaliteits-kortingsgrens	> kwaliteits-kortingsgrens en <= laagste aftoppingsgrens	> laagste aftoppingsgrens	Totalen
1-persoons huishouden		< € 357,37	> €357,37 en <=€511,50	> € 511,50	
<65	Primair	54	61	57	172
<65	Overig	8	31	50	89
>65	Primair	10	26	28	64
>65	Overig	0	10	16	26
Totaal		72	128	151	351
2-persoons huishouden		< € 357,37	> €357,37 en <=€511,50	> € 511,50	
<65	Primair	0	22	70	92
<65	Overig	0	14	45	59
>65	Primair	0	6	21	27
>65	Overig	0	5	14	19
Totaal		0	47	150	197
3 of meerpersoons huishouden		< € 357,37	> € 357,37 en <=€548,18	> € 548,18	
<65	Primair	0	33	33	66
<65	Overig	0	3	13	16
>65	Primair	0	1	0	1
>65	Overig	0	0	0	0
Totaal		0	37	46	83
Totaal aantal toewijzingen		72	212	347	631

Woningtoewijzing specifieke doelgroepen

Aan de wensen van mensen met een bijzondere woonbehoefte komen we op verschillende manieren tegemoet, onder andere via bijzondere bemiddeling. Mensen in urgente en/of acute noodsituaties, voor wie een gewone urgentie onvoldoende is om verbetering in de woonsituatie te brengen, kunnen

een beroep doen op deze regeling. Een commissie beoordeelt de aanvraag voor een woning. Aanmelding gebeurt bij Woonkeus Stedendriehoek via de corporatie(s), hulpverleningsinstellingen of door de hulpvragers zelf. In dit verslagjaar hebben we 12 woningen aangeboden aan mensen die voor die bijzondere bemiddeling in aanmerking kwamen.

Dit jaar leverden wij 13 woningen aan statushouders. De verhuring aan statushouders verliep het afgelopen jaar niet volgens verwachting. In het derde kwartaal zijn door de Gemeente twee, aangeboden en gereserveerde, appartementen geretourneerd, omdat er op dat moment geen geschikte kandidaten te benoemen waren. Hierdoor hebben we de doelstelling voor 2010, zijnde toewijzing aan 24 statushouders, niet behaald.

De doelstelling voor Hera (vrouwenopvang) was 8 woningen te leveren. We hebben in dit kader 4 woningen geleverd. Door de lage mutatiegraad waren er relatief ook weinig geschikte woningen, vooral 2-kamerwoningen, beschikbaar voor de bijzondere doelgroepen. Daarnaast hebben we in enkele complexen een kritischer plaatsingsbeleid, vanwege de druk op de leefbaarheid in die complexen.

Tot slot wezen we in totaal 9 'opstapwoningen' toe. Deze woningen worden gehuurd door 'Iriszorg' en zijn bestemd voor mensen die begeleid worden door zorg- en maatschappelijk geïntendeerde instanties, zoals bijvoorbeeld: RIBW, Leger des Heils, Tactus, Iriszorg, GG-net, Omnizorg. De zorginstellingen zijn verantwoordelijk voor een goede toedeling en begeleiding. Het aantal geleverde opstapwoningen was lager dan het afgesproken aantal van twaalf, maar er blijkt geen noodzaak om alsnog een inhaalslag te maken. Bij 9 van de woningen die afgelopen jaren toegewezen zijn als opstapwoning is, na succesvolle beëindiging van het hulpverleningstraject, de woning toegewezen aan de bewoner, waarbij de huurovereenkomst is overgegaan van Iriszorg naar de betreffende bewoner zelf.

Tabel 5: Toewijzingen 2010 (inclusief bijzondere doelgroepen)

Doelgroep	
Opstapwoning tbv maatschappelijke opvang	9
Statushouders/asielzoekers	14
Cliënten vrouwenopvang stichting Hera	4
Huisvesting verstandelijk beperkten	9
Huisvesting andere specifieke doelgroepen	27
Urgentie toewijzing via Woonkeus	13
Herstructureringsurgenten	1
Directe bemiddeling (= bijzondere bemiddeling + woningruil + verhuizing binnen complex)	38
<i>Totaal toewijzing aan bijzondere doelgroepen</i>	<i>115</i>
Aantal toegewezen via Woonkeus (reguliere toewijzingen)	339
Overige toewijzingen *	177
Totaal	631

* o.a. geliberaliseerde woningen, zorgwoningen, kamers

Populariteit van beschikbare woningen

De populariteit van een bepaald type woning leiden we voor een deel af uit het aantal reacties, het aantal aanbiedingen en de mutatiegraad. Het aantal reacties is de hoeveelheid mensen die via Woonkeus reageert op een aangeboden woning. Het aantal aanbiedingen geeft aan hoe vaak een woning aangeboden moet worden voordat hij verhuurd is. De mutatiegraad zegt ons iets over het aantal keren dat een woning binnen een complex opnieuw verhuurd werd. Eengezinswoningen blijken het meest populair, gevolgd door maisonnettes. Ze krijgen gemiddeld de meeste reacties en hebben, op de onzelfstandige kamers na, ook het laagste aantal aanbiedingen nodig om verhuurd te worden. Kamers adverteren we via Kamernet en onze website.

De laagbouw seniorenwoningen scoren laag in het aantal reacties. Dit product past niet meer bij de doelgroep. We hebben besloten een aantal van deze complexen te labelen voor andere doelgroepen. Dit besluit werken wij in 2011 verder uit.

Tabel 6: Populariteit bestaande woningvoorraad (gemiddelde per woning) 2010

Type	Reacties	Aanbiedingen	Mutatiegraad
Appartement met lift	46,2	2,4	13,1%
Appartement zonder lift	73,1	2,6	11,8%
Duplexwoningen	79,0	4,8	7,2%
Eengezinswoning	142,6	3,1	3,7%
Laagbouwwoning (senioren)	18,3	3,3	6,2%
Maisonnette	92,6	2,1	9,5%
Onzelfstandige kamer	/	1,4	28,6%

Ten opzichte van het jaar 2009 is duidelijk te zien dat de mutatiegraad is gedaald. Het aantal aanbiedingen daalde bij de appartementen en is bij de reguliere eengezinswoningen gestegen.

2.1.3 Huurbeleid

Begin 2009 hebben we het huurbeleid in die zin herzien, dat bij mutatie huren naar de vastgestelde, veelal hogere, streefhuur worden bijgesteld. Het gemiddeld te bereiken streefhuurpercentage is in 2009 aangepast van 76,9% naar 85% van de maximaal redelijke huur. De eerste evaluatie van dit beleid vond in 2010 plaats. Conclusie was dat, behalve de afname in het gemiddelde aantal reacties er geen noemenswaardige ontwikkelingen zijn in voor het streefhuurbeleid genoemde indicatoren. Afname in aantal reacties geldt voor de hele regio Stedendriehoek. Onze conclusie was dan ook dat er geen redenen waren tot ingrijpen in het ingezette beleid.

Ons verhuurd bezit had in 2010 gemiddeld een huurniveau van 69,9% van de maximale huur. In 2009 was dit 68,5%, in 2008 68% en in 2007 66%. De stijgende lijn van ons huurniveau wordt, naast effecten van ons streefhuurbeleid ook gevoed door de oplevering van nieuw gebouwde huurwoningen.

Huurverhoging 2010

Per 1 juli 2010 hebben wij de huurprijzen van onze woningen aangepast met het inflatiepercentage over het jaar 2009. Dat betekende een maximale huurverhoging van 1,2% conform het kabinetsbeleid. De huur van geliberaliseerde woonruimtes, is met maximaal 2,5 % verhoogd. Voor de woonzorgcentra golden huurovereenkomsten 'op maat'. Ook de huren van garages en bergingen zijn met maximaal 1,2% verhoogd.

Bezwaarschriften

We ontvingen in 2010 zeven bezwaarschriften n.a.v. de jaarlijkse huurverhoging. Een keer betrof het een bezwaar refererend naar de puntvermelding van de woning. Dit is in goed overleg met de huurder opgelost. Een ander bezwaar betrof de verhoging van een geliberaliseerde woning waarna de huurder het niet eens was met de nieuwe huurprijs. Ook dit is in goed overleg afgehandeld. Vijf andere bezwaren waren gerelateerd aan achterstallig onderhoud/gebreken. Hiervan zijn momenteel nog een aantal zaken in onderzoek bij de Huurcommissie.

Huurderving

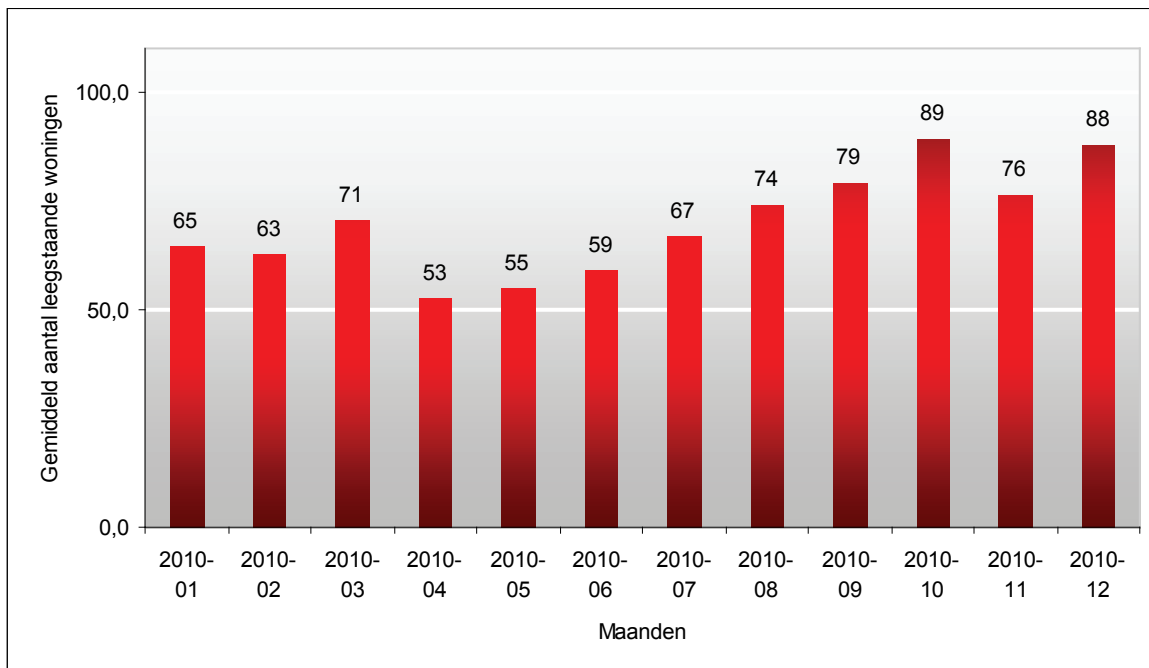
Het afgelopen jaar hadden we ons als doel gesteld om de leegstandserving over 2010 maximaal 0,9% van de huursom van dat jaar te laten zijn. We hebben dit niet gehaald, want deze derving is 1,4 % van de huursom geworden.

Een groot deel van de leegstand, ongeveer een derde, wordt veroorzaakt door de voor verkoop gelabelde woningen van ons bestaand bezit. Na opzegging van de huur bieden wij deze woningen te koop aan. Daarnaast wordt ook circa een derde van de leegstand veroorzaakt door moeilijkere verhuurbaarheid van woningen. De derde grote oorzaak van leegstand, circa 15%, is de woningverbetering die wij bij mutatie uitvoeren.

Ook het hoge aantal, circa 100, niet verhuurde parkeerplaatsen in onze diverse parkeergarages is van invloed op de leegstandscijfers. Een oorzaak van die leegstand is dat enkele jaren geleden in enkele nieuwbouw complexen er voor gekozen is de parkeerplaatsen bij verhuur niet te koppelen aan de (sociale huur)woningen. In 2010 hebben we besloten de parkeerplaatsen bij woningen in het sociale huursegment

mee te nemen in de woningwaardering. Hierdoor verminderd op lange termijn de leegstandserving. Uit onderzoek bleek dat de woningen ook dan nog een sociale huurprijs houden. Bij woningen in het vrije-sectorsegment koppelen we de verhuur van een parkeerplaats wel aan de woningverhuur.

Figuur 3: Overzicht gemiddelde leegstand van woningen in 2010



2.1.4 Verkoop bestaand bezit

Vanaf 2010 mogen we officieel het 'TeWoon'-logo gebruiken. De toets daarvoor van de stichting 'Opmaat', de organisatie die licenties verleend voor o.a. Koopgarantregeling, hebben we positief doorlopen.

Reguliere verkoop of Koopgarant en Koopplus

Ook in 2010 hadden we opnieuw een ambitieus verkoopprogramma. Op basis van de verwachting dat we, evenals in 2009, ook in 2010 zeker honderd woningen konden verkopen, is die doelstelling benoemd. Die doelstelling hebben we met 98 verkopen net niet gehaald, maar, in deze momenteel lastige markt is dat aantal een acceptabel resultaat.

102 zittende huurders ontvingen in 2010 een koopaanbod voor hun eigen huurwoning. Daarnaast werden voor verkoop gelabelde woningen, die na mutatie vrij kwamen, te koop aangeboden.

Om de bereikbaarheid voor een woning, voor woningzoekenden ingeschreven bij Woonkeus, te vergroten en om doorstroming op de Apeldoornse woningmarkt te bevorderen passen we voorrangregels toe. Woningzoekenden die minimaal één jaar staan ingeschreven bij 'Woonkeus' en huurders die een huurwoning van één van de Apeldoornse corporaties leeg achterlaten, kregen voorrang bij het kopen van een leegstaande 'Koopgarant' gelabelde woning. Kandidaten op onze belangstellendenlijst kennen ons koopaanbod voornamelijk via onze eigen website, de website van Woonkeus Stedendriehoek en via familie of vrienden.

De eerste drie kwartalen liep de verkoop achter op onze prognose. Dit was onder andere te wijten aan het feit dat er in 2010 minder woningen aan zittende huurders te koop zijn aangeboden. Daarnaast verliep met name de reguliere verkoop moeizaam. Dat laatste in het bijzonder bij het aanbod van appartementen, ondanks ons 'Vrij op naam'-aanbod of het inzetten van de Starters Renteregeling. De verkoop van Koopgarantwoningen is het hele jaar voorspoedig verlopen. Maar ook hier waren het aantal reacties minder dan de afgelopen twee jaar. In het vierde kwartaal is het aantal verkopen weer flink gestegen, waardoor we alsnog in totaal 98 woningen hebben verkocht.

Naar aanleiding van de in 2009 vastgestelde vastgoedstrategie is het verkoopbeleid in 2010 herijkt. Eengezinswoningen worden niet meer regulier verkocht met uitzondering van de woningen die zich in een blok bevinden waar ook al andere woningen verkocht zijn. Hierdoor is het aantal voor verkoop gelabelde eengezinswoningen met 145 stuks gedaald. Ook komen er bij mutatie dan meer eengezinswoningen beschikbaar voor de verhuur of met het TeWoon-label.

In 2010 vonden er 98 verkooptransacties plaats. In totaal kochten we 3 woningen terug en zijn daarvan 2 weer verkocht. Daarnaast zijn 96 woningen uit de bestaande voorraad verkocht. Van de 98 verkooptransacties zijn 79 woningen verkocht met het 'Koopgarant'-label (70 aan externe kandidaten en 9 aan zittende huurders). Vijf woningen zijn via het 'Koopplus'-label verkocht (2 aan externe kandidaten en 3 aan zittende huurders). Tevens zijn 14 woningen regulier verkocht.

Tabel 7: Aantal individueel verkochte en overgedragen woningen bestaande voorraad

Verkoopprogramma	Aantal
Koopgarant, eerste verkopen	77
Koopgarant, doorverkopen na terugkoop	2
Koopplus	5
Regulier	14
<i>Totaal verkocht</i>	98
Teruggekocht in 2010	3
Door individuele verkoop in 2010 minder huurwoningen beschikbaar	95

Naast de individuele verkoop van de 98 woningen, hebben wij ook nog 16 woningen collectief verkocht in het kader van de overdracht van ons project Zuiderpoort fase-2. Hierdoor komt het totaal aantal verkochte woningen uit de bestaande voorraad op 114 stuks.

2.1.5 Overige voorgenomen acties en hun resultaten

In dit verslagjaar zijn we gestart met de omvorming van ons huurbeleid naar een integraal woonlastenbeleid, waarin zowel huurprijzen als prijzen voor energie worden meegenomen. Het NIBUD (Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting) heeft in onze opdracht onderzoek gedaan naar betaalbare woonlasten voor onze doelgroep(en). In dat onderzoek is rekening gehouden met huren per woningtype en energielasten per woningtype. De resultaten van het onderzoek geven een objectief beeld van maximale woonlasten en worden gebruikt om ons woonlastenbeleid verder te onderbouwen. In 2011 geven we de invulling van dat beleid verder vorm.

Binnen het thema klantrelatiemanagement hebben we in 2010 een stap gezet door het starten met de implementatie van ons klant informatie systeem 'Civi-CRM'. Een interne projectgroep heeft intensief gewerkt aan het inrichten van het systeem. We verwachten die implementatie in het tweede kwartaal van 2011 te hebben afgerond.

In 2010 namen wij weer actief deel aan 'PLUK-Agenda'. 'PLUK' is een platform voor kennisuitwisseling en kennisontwikkeling voor innovatie en experimenten rondom complexe maatschappelijke vraagstukken. PLUK-Agenda Stedendriehoek is opgezet om regionale en lokale initiatieven te ondersteunen en stelt multi-stakeholder-projecten centraal. Het is vooral bedoeld om lokaal een ontmoetingsplaats te ontwikkelen voor partners. Die partners werken aan de lokale innovatie- c.q. onderzoeks- en/of projectenagenda rond complexe maatschappelijke vraagstukken op het niveau van de stad, dorp, wijk en buurt.

Binnen PLUK hebben wij in 2010 twee studenten begeleid die een afstudeeronderzoek hebben uitgevoerd binnen het thema Wijkeconomie. Eén onderzoek had betrekking op de economische effecten van interventies die onze organisatie pleegt in wijken en buurten. Het andere onderzoek ging in op de wensen en behoeften van ondernemers in Apeldoorn-Zuid en de vraag of en in welke mate 'De Goede Woning' een bijdrage kan/moet leveren aan het stimuleren van ondernemerschap in die wijk. De beide onderzoeken zijn in juni afgerond en vormen de basis voor het realiseren van een werkprogramma wijkeconomie voor Apeldoorn Zuid.

In 2010 hebben we ons vastgoedbeleidsplan verder uitgewerkt en vastgesteld. Dat plan geeft richting aan en stelt kaders voor beslissingen ten aanzien van ons vastgoed. Na de vaststelling van de vastgoedvisie en de wensportefeuille in 2009, zijn in 2010 strategieën per complex vastgesteld, is een prioritering gemaakt in de aanpak van de complexen en zijn de effecten van de ingrepen op onze wensportefeuille in beeld gebracht.

2.1.6 Klantenservice

Telefonische bereikbaarheid De Goede Woning

Onze organisatie is op vijf dagen per week van 8:00 tot 16:30 voor alle klantvragen (zowel telefonisch als op kantoor) bereikbaar. Na kantoor tijden en in de weekenden handelt een storingsdienst de telefonisch urgente storingsverzoeken namens onze organisatie af.

Eind 2009 zijn wij overgestapt van een analoge telefooncentrale naar een Internet-Protocol-platform, zodat we onze klanten telefonisch snel, klantgericht en vakkundig te woord kunnen staan. Ook kunnen we hierdoor meer gegevens en cijfermatige informatie over ons telefoonverkeer genereren.

Op jaarbasis verwerken wij circa 60.000 binnenkomende telefoongesprekken, waarvan ongeveer 70% binnen 15 seconden in behandeling wordt genomen. Met name dit laatste percentage willen wij de komende jaren verbeteren.

De telefonische bereikbaarheid is opgebouwd uit een algemeen nummer en het storingsnummer voor reparatieverzoeken. Dit houdt echter niet in dat tijdens kantoor tijden mensen altijd het storingsnummer bellen als er een reparatieverzoek wordt ingediend. Daarvoor wordt ook het algemene nummer gebruikt.

Enquête klanttevredenheid urgente reparatieverzoeken buiten kantoor tijden

In 2010 hebben wij steekproefsgewijs die klanten geënquêteerd, die buiten kantoor tijd en in de week-einden een beroep hebben gedaan op onze storingsdienst. Onze doelstelling was voor onze bereikbaarheid en het vervolg van de gesprekken/meldingen, gemiddeld een ruime voldoende te halen. Uit de enquête kwam naar voren dat driekwart van de respondenten ons hiervoor die ruime voldoende ook gaf.

Respondenten gaven aan dat op het gebied van communicatie en bejegening het soms onduidelijk was waar ze hun vraag konden stellen. Daarom hebben wij inmiddels het telefonisch keuzemenu aangepast.

Wanneer de respondent rond de vraag over nakoming afspraken 'nee' heeft ingevuld is er in elke individuele situatie alsnog actie ondernomen. Daarnaast is het betreffende onderwerp vaak alsnog bij een technisch woonconsulent uitgezet om bij die klant nazorg te verrichten. Men kon bij de rubriek 'Toelichting' ons verbeter suggesties geven. Een groot deel van de respondenten gaf daar aan juist zeer tevreden te zijn geweest over de snelheid waarmee de monteur ter plekke kwam en ook tevreden te zijn over de afhandeling van de storing zelf.

Tabel 8: Uitkomsten enquête urgente reparatieverzoeken buiten kantoor tijden

Communicatie en bejegening	Slecht	Onvoldoende	Voldoende	Goed	Geen mening
Telefonische bereikbaarheid storingsdienst	1%	3%	25%	70%	1%
Ervaring telefonisch contact	2%	4%	17%	74%	3%
Hoe tijdens bezoek te woord gestaan?	0%	2%	18%	76%	4%
Nakoming afspraken	Ja	Nee	Geen mening		
Kwam de monteur op afgesproken tijd?	90%	8%	2%		
Is de storing naar tevredenheid opgelost?	86%	13%	1%		

Wij zijn blij met de uitkomsten van dit onderzoek. Het geeft ons vertrouwen op de goede weg te zijn, maar we werken ook de komende jaren nog aan verbetering van onze bereikbaarheid, informatievoorziening en afhandeling van vragen/meldingen van onze klanten.



Mens en buurt

2.2 Mens en buurt

De Goede Woning zet zich in voor het vergroten van het woon- en leefplezier van mensen in hun woonomgeving. Daarnaast geven wij vooral in de wijken Zuid en Orden ondersteuning aan individuele huishoudens, afhankelijk van de mate van zelfredzaamheid.

2.2.1 Woonbegeleiding

Woonplezier is mede afhankelijk van de wijze waarop buurtbewoners samenleven in de buurt. Wanneer huurders van burens overlast ervaren, geven wij advies hoe zij dit kunnen aanpakken. Hierbij doen wij een beroep op de eigen verantwoordelijkheid van bewoners. Indien wenselijk volgt bemiddeling van een buurtbeheerder of woonconsulent, of volgt een verwijzing naar 'buurtbemiddeling'. Hieronder geven we een opsomming van onze activiteiten rond woonbegeleiding.

De 'Buitenkans'

De 'Buitenkans' is een instrument dat wij in voorkomende gevallen inzetten, als wij bekend zijn met de (mogelijke) problematiek van een kandidaat-huurder. Een bijlage bij de af te sluiten huurovereenkomst benadrukt artikelen uit onze Algemene Huurvoorwaarden die van toepassing zijn op het risicoprofiel van die kandidaat-huurder. Samen met een aantal maatschappelijke instellingen ondersteunen wij een bepaalde periode die huurders in het op een goede en verantwoorde wijze invullen van hun wijze van wonen in brede zin. In 2010 zijn vijf 'Buitenkans' trajecten gestart en is er een tweetal positief afgesloten.

Kansrijk wonen in de Metaalbuurt

In navolging op de buurten Eburonenstraat en Aristotelesstraat in 2009, is dit jaar in de Metaalbuurt het project 'Kansrijk Wonen' uitgevoerd. Samen met een medewerker van Sociaal Raadslieden zijn bewoners thuis bezocht. Hun financiële situatie is daarbij in kaart gebracht en er is gecheckt of er financiële regelingen zijn waar de bewoner nog geen gebruik van maakt. Hierbij is het uitgangspunt dat als de financiële situatie stabiel is, of wordt verbeterd, huurachterstanden mogelijk verminderd of voorkomen kunnen worden. Er zijn 44 huishoudens bezocht, waarvan de 'voorzieningscheck' van de Sociaal Raadslieden voor 12 huishoudens een positief resultaat heeft opgeleverd, gemiddeld € 300 per jaar per huishouden. Daarnaast zijn er door de huisbezoeken 6 bewoners getraceerd die bereid zijn om met ons te onderzoeken welke initiatieven uitvoerbaar zijn om de leefbaarheid in de buurt te bevorderen.



Kamerbewoners met Kansen

In de jongerencomplexen wordt bij problematiek bij jongeren een beroep gedaan op de jongerencoach van 'Don Bosco'. In 2010 is de jongerencoach 60 uur ingezet. Het betrof hulp aan jongeren op allerlei leefgebieden: financiën, begeleiding naar werk, dagbesteding, verslaving. Door hulpverlening op gang te brengen hopen wij de vaak neerwaartse spiraal weer in positieve zin om te kunnen buigen. Uitgangspunt daarbij is dat, wanneer er stabiliteit is in de andere leefgebieden, de huurachterstanden voorkomen kunnen worden. In 2010 is slechts van één jongere op basis van huurschuld, gecombineerd met psychische problemen, de woning ontruimd en betrokkene is weer bij haar ouders gaan wonen.

Project 'Buurtbemiddeling', uitgevoerd door Wisselwerk

'Buurtbemiddeling' werkt met getrainde vrijwilligers die proberen een conflict tussen bewoners op te lossen. Daarvoor wordt met beide partijen afzonderlijk gesproken, waarna een bemiddelend gesprek tussen die partijen georganiseerd wordt. In 2010 zijn vanuit ons team 'Mens en Buurt' 8 situaties aangemeld, waarvan 5 met een positief resultaat zijn afgerond.

In 2010 hebben wij dit project geëvalueerd, waarna is besloten het project met alle in VSW samenwerkende collega's voort te zetten.

Overlast

Dit jaar zijn we gestart met het toepassen van een kort geding, in plaats van de veel langer durende bodemprocedure, tegen henneplocaties. Dit heeft geleid tot snellere en in zes gevallen positieve uitspraken. Het effect hiervan is dat bewoners in de wijken zien dat hennep in de woning niet getolereerd wordt en dat deze manier van onrechtmatig gebruik van de woning door ons wordt aangepakt.

Het aantal overlastsituaties met als onderliggende oorzaak psychische problematiek is afgenomen. De casussen die wij in behandeling hebben zijn vaak zeer complex van aard. In alle stadsdelen maken wij gebruik van het sociaal team, waarbij de gemeente Apeldoorn coördinerend optreedt.

We hebben besloten de overlastsituaties meer op complexniveau te volgen, zodat we het komend jaar soms beter kunnen inspelen op de problematiek.

Tabel 9: Type overlast

Type overlast	Aantal meldingen 2010	Aantal meldingen 2009
Geluidsoverlast	59	81
Agressie	18	43
Burenconflict	29	37
Psychische problemen	13	25
Tuinonderhoud	7	23
Niet naleven huis- en of flatregels	29	18
Vervuiling/afval	16	15
Huisdieren	14	14
Hennep	10	10
Onderhuur	23	9
Overig	37	50
Totaal	255	325

2.2.2 (Preventieve) financiële begeleiding*Huurbemiddeling en huurachterstand*

In 2010 zijn 128 dossiers van huurders met een huurachterstand van twee maanden in behandeling genomen. Eind december was de huurachterstand 0,65 % van de jaarhuur. Gemiddeld voor 2010 was dit percentage 0,69 waarmee we onder het niveau van 2009 zijn gebleven.

In 2010 hebben wij 29 klanten doorverwezen naar het Leger des Heils, waarbij het traject preventieve woonbegeleiding is ingezet ter voorkoming van woninguitzetting als gevolg van huurschuld.

Laatste Kans Beleid

Het 'Laatste kans Beleid' is de laatste schakel om woningontruiming te voorkomen. Bij een laatste kans krijgen mensen, voor een van te voren afgesproken periode, de mogelijkheid om, onder begeleiding van voor hen relevante instanties, hun leven weer op de rit te krijgen. In 2010 zijn er negen nieuwe aanmeldingen gedaan. Van 7 cliënten is de begeleiding positief afgerond.

Tabel 10: Laatste Kans Beleid

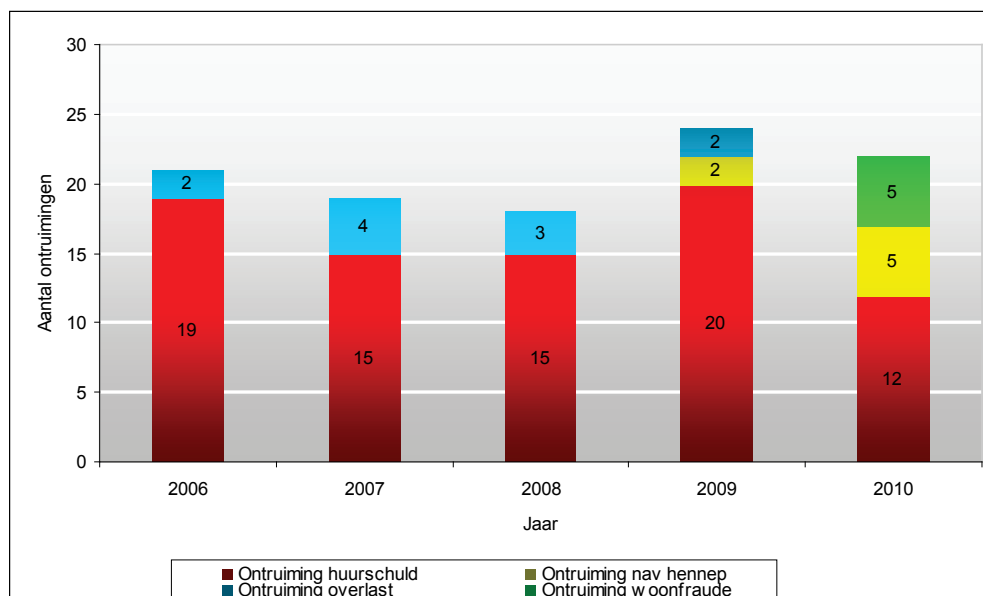
	2010	2009
Aanmaningen betalingsachterstand verstuurd	7445	6148
Inning overgedragen aan deurwaarder	169	240
Ontvangen vonnissen huisuitzetting (huurschuld)	77	74
Daadwerkelijke huisuitzetting (huurschuld)	12	20
Aangemeld voor preventieve woonbegeleiding	29	17
Aangemeld voor laatste kans beleid	9	11
Aangemeld voor Stadsbank	21	18

Woningontruiming

Het aantal ontruiming op basis van huurschuld is drastisch gedaald. In 2009 waren dit twintig adressen in 2010 twaalf, waarvan 1 contract in combinatie met 'overlast' is ontbonden. Er waren geen ontruiming op basis van enkel overlast. Er zijn vijf ontruiming uitgevoerd in verband met de aanwezigheid van hennepkwekerijen in woningen. Dit verslagjaar zijn daarnaast vijf ontruiming op basis van geconstateerde woonfraude uitgevoerd.

In 2010 zijn alle woonconsulenten getraind in het onderdeel 'Hurbemiddeling'. Meer expertise in het team brengt nieuwe inzichten en verbeteringen. Veel zaken worden ook ingebracht in het sociaal team zodat ook samenwerkingspartijen, bij vaak complexe casussen, hun inbreng en deskundigheid inbrengen. Die complexiteit is vaak een combinatie van huurachterstanden, psychische problemen, verstandelijke beperkingen, mishandeling, verslaving en langdurige werkloosheid.

Onze inspanning om steeds meer preventief aan (beheersing van) huurachterstand te werken, begint vruchten af te werpen. Samen met partners uit het sociaal team lukt het ons om de betreffende huurders zodanig te ondersteunen dat men de wooncarrière bij onze corporatie kan voorzetten.

Figuur 4: Aantal uitzettingen per reden in de periode 2006 – 2010

2.2.3 Leefbaarheid

Het bijdragen aan een veilige en leefbare woonomgeving is een van de speerpunten van ons beleid. We zien het als belangrijke taak om zelf daar actief aan te werken, maar ook om problemen bij andere partijen in dat veld te agenderen en samen aan oplossingen en verbeteringen te werken. Uiteindelijk leidt dat tot een positieve(re) woonbeleving van onze klanten, maar ook tot een waardestijging van ons bezit. Daarmee leidt onze inzet tot meerwaarde voor de stad, bewoner en onze organisatie. In 2010 is de leefbaarheidsmonitor in de Apeldoornse wijken niet uitgevoerd. Die wordt in 2011 samen met collega-corporaties opnieuw gestart, waarbij we ook enkele nieuwe onderzoekselementen zullen toevoegen.

Kansen voor de buurt

Wij initiëren buurtontmoetingsactiviteiten om in contact te komen met huurders en te horen hoe bewoners het wonen in de buurt ervaren. Ook faciliteren wij activiteiten in de buurt, waarbij bewoners zelf het initiatief nemen om elkaar te ontmoeten en te werken aan hun onderlinge band. Wanneer er vanuit deze ontmoetingen wensen komen voor buurtactiviteiten dan denken, werken en/of financieren wij graag mee om die wensen te realiseren. Hierna volgen enkele activiteiten die in dit kader zijn uitgevoerd.

Integrale Buurtaanpak

400 Volt Vogelbuurt

Per 1 juni was de opdracht voor de ingezette buurtregisseur afgerond. Het integraal buurtteam werkt nu verder aan de wensen en ideeën die verzameld zijn tijdens de huisbezoeken. Van het gehele proces en de resultaten van het project '400 Volt' is een buurtfilm gemaakt die goed weergeeft hoe buurtbewoners terugkijken op de afgelopen twee en een half jaar.

Verder zijn alle achterpaden in de complexen 10 en 14 binnen de Vogelbuurt, door WijkWerk in samenwerking met buurtbewoners, opgeschoond. In het 4^e kwartaal werd duidelijk welke richting het op gaat met betrekking tot de toekomst van deze complexen. De ontwikkeling van het verbeterplan gebeurt in nauwe samenwerking tussen de projectgroep van De Goede Woning, het buurtteam (professionals) en de buurtraad (bewoners).

Pieter Saenredamstraat: 'Eigen kracht in de buurt'

Het project 'Eigen kracht in de buurt Pieter Saenredamstraat' is in 2009 gestart omdat het aantal overlastsituaties fors was gestegen. Het projectplan is opgedeeld in 4 fasen: buurtanalyse, plan van aanpak, cooling-down en versterken van de sociale structuur. Inmiddels zijn we aanbeland bij het onderdeel 'versterken van de sociale structuur'. Hiervoor hebben de opbouwwerker en onze organisatie het idee uitgewerkt om behoeftes te peilen middels een buurtbusbijeenkomst. Daarna zetten wij die behoeftes in acties om. Het aantal overlastsituaties is momenteel laag. Er zijn in het derde kwartaal met een groep bewoners nadere afspraken gemaakt. Een eerste resultaat is dat er maandelijks een koffie-avond voor de buurtbewoners wordt georganiseerd.

Bewoners activeren Ibisplein/Eendenweg

Onze woonconsulent, buurtbeheerder en een opbouwwerker zijn in 2010 gestart met een plan om bewoners van projecten aan de Eendenweg en het Ibisplein meer te betrekken bij hun woonomgeving. Het effect van het ondersteunen van deze bewonersgroep is dat er meer ontmoeting in de buurt plaats vindt en bewoners elkaar weer aanspreken. Daarnaast heeft de buurtbeheerder een groep actieve mensen, die iets wil betekenen voor de buurt, geformeerd. Dit draagt bij aan het vertrouwen van de buurtbewoners in de positieve ontwikkeling van hun buurt.

Opzetten woonservicegebied Orden

Samen met de Zorggroep Apeldoorn en Wisselwerk hebben wij het woonservicegebied Orden/ Mandala vorm gegeven. Er is een enquête gehouden om te achterhalen wat in die buurt de wensen zijn op het gebied van welzijn. Vervolgens zijn 30 bewoners uitgenodigd om in een gezamenlijk treffen dit mondeling toe te lichten en verder te bespreken. Daaruit is een activiteitenprogramma ontstaan waar zowel bewoners uit Mandala als ook uit de wijk gebruik van maken. De organisatie van deze activiteiten is ook erg positief ontvangen door de bewoners van Mandala en die bewoners geven aan dat het wonen in Mandala het afgelopen jaar veel plezieriger is.



in Mandala het afgelopen jaar veel plezieriger is.

Ontmoeting

Buurtbus 'In de Buurt'

Onze buurtbus is in dit verslagjaar 35 keer ingezet. Op een laagdrempelige manier komen wij hierdoor in contact met buurtbewoners. Wij verzamelen informatie uit de buurt en brengen informatie naar de buurt toe. Wij waren onder andere op 7 locaties actief tijdens de landelijke Burendag en op 12 locaties tijdens de kerstbomenacties. Reacties van bewoners(groepen) zijn positief en geven aan dat wij een heel toegankelijke organisatie zijn waar gehoor is voor het verhaal van bewoners.



Opening buurtkamer in Staatsliedenkwartier

In januari is de buurtkamer in het Staatsliedenkwartier geopend. Vanaf de opening zijn er nu regelmatig diverse activiteiten: zoals: taalondersteuning voor volwassenen, fietscursus, maaltijd voor buurtbewoners. De activiteiten worden ondersteund door een opbouwwerker van Wisselwerk. In 2011 zetten wij ons in om bewoners meer de regie over deze buurtkamer te geven.



Ontmoetingsruimte Drosera 'de Dertiende'

In dit complex wonen grotendeels 55-plussers. Op hun verzoek is het oude ketelhuis in het complex verbouwd tot een gemeenschappelijke ontmoetingsruimte. Op 30 september is deze ruimte geopend, waarbij ongeveer 40 bewoners aanwezig waren. Inmiddels is er een gebruikerscontract met de bewoners getekend. Bewoners ontmoeten elkaar, er is sprake van sociale controle en een veilig en vertrouwd gevoel. Het verkleint de kans op eenzame bewoners en/of sociaal isolement. De bewoners ervaren daardoor ook meer woonplezier. Gezien de leeftijd van de bewoners en de anonimiteit die er anders in de flat zou zijn, heeft dit een zeer positieve uitwerking op de leefbaarheid in de flat.

Investeringsfonds Delphi

In 2010 zijn 22 verzoeken om steun vanuit ons investeringsfonds 'Delphi' gehonoreerd. Via dit fonds ondersteunen wij de bewonersinitiatieven die gericht zijn op de verbetering van de kwaliteit van de leefomgeving en/of het sociaal klimaat in de buurt.

- Straatspeeldagen aan de Eburonenstraat, Diepenbrocklaan, Talmastraat, Osseveld/Woudhuis.



- Jongerenfestival, Sprengenparkfestival
- WK evenement Mheenpark
- Sneeuwruimers leveren aan complex Calypsostraat
- Zuiderparkfestival
- Aanvraag plantenbakken Vesta in Orden
- Burendag Mussenweg
- Aankleding entree Calypsostraat
- Buurtfeest Landenbuurt
- Burendagen Ibisplein/Eendenweg, Orden, Zuiderpoort en Matendreven
- Kerstbomenactie op diverse locaties
- Sinterklaasfeest Kindervreugd Orden.

2.2.4 Woonfraude

Convenant



Op 8 november hebben wij het convenant Woonfraude getekend. Partijen zijn, naast onze organisatie, de collega-corporaties De Woonmensen, Ons Huis en Sprengenland, de Politie district Apeldoorn inclusief de Vreemdelingenpolitie en de Gemeente Apeldoorn met de diverse relevante afdelingen. In november heeft de eerste uitwisseling van gegevens plaatsgevonden. Het werkproces is deels beschreven en wordt door praktijkervaringen in 2011 verder uitgebouwd en verfijnd. De resultaten uit 2010, het startjaar van onze aanpak van Woonfraude, hebben ons verrast. In negatieve zin waar het om het aantal geconstateerde zaken gaat, maar ook in positieve zin waar het gaat om meer beschikbaarheid van woningen voor de woningzoekenden. Daarnaast is de financiële opbrengst gestegen na vrijwillige huuropzegging of na uitvoering van een vonnis tot uitzetting.

Onderzoek en Actie

In de loop van 2010 zijn er 177 nieuwe meldingen ontvangen waar mogelijk sprake zou kunnen zijn van woonfraude. Op 31 december 2010 bevonden zich nog 41 adressen waarvan de behandeling in gang gezet was, in portefeuille.

In het wachtdossier zijn adressen opgenomen waar op een later tijdstip weer onderzoek plaatsvindt. Er is sprake van enige overloop van adressen die in 2009 zijn geregistreerd en in 2010 zijn afgehandeld of nog voor behandeling in aanmerking komen. Deze zijn in onderstaande overzichten buiten beschouwing gelaten.

Tabel 11: Dossiers Woonfraude

Adressen	Aantal 2010
Nieuwe geregistreerde adressen	177
Afgehandeld	156
Wachtdossier	32
In behandeling genomen	99

Van de hiervoor vermelde 156 afgehandelde dossiers hebben het onderzoek en de daarop volgende actie(s) het volgende resultaat opgeleverd:

Tabel 12: Inzet rond Woonfraude

Resultaat onderzoek en actie	Aantal 2010
Geen fraude	105
Vrijwillig opgezegd	35
Vonnis	5 *
Waarschuwing	3
(w.v.) Te Woon	6
Geen De Goede Woning	2
Totaal afgehandeld	156

* Dit is exclusief de 2 woningen waarvan de 1e in 2011 wordt opgeleverd en voor de 2e nog een juridisch traject gaande is.

Juridische procedures

In 2010 hebben we in 7 gevallen een kort geding moeten starten, omdat de huurder de huur niet vrijwillig wilde opzeggen en de onrechtmatige bewoning ontkende. Met uitzondering van het eerste dossier zijn wij door de rechter in alle overige zaken in het gelijk gesteld. Het eerste dossier was een kort geding. Nadat wij door de rechter aanvankelijk in het ongelijk werden gesteld, werd na hoger beroep het vonnis alsnog in het voordeel van 'De Goede Woning' uitgesproken. Daarnaast werden wij door de rechter in een ander kort geding wel direct in het gelijk gesteld, maar de huurder is tegen deze uitspraak in hoger beroep gegaan. De uitspraak rondom deze woonfraude zaak verwachten wij in 2011.

Door een consequente werkwijze in de (juridische) aanpak van deze problematiek, is de kans om een positief vonnis via de rechter te verkrijgen aanzienlijk vergroot. Daarnaast is er jurisprudentie ontstaan, wat ons meer zicht geeft op de haalbaarheid van gestarte procedures.

Opbrengsten

De aanpak van woonfraude brengt met zich mee dat woningen worden opgezegd. Daarmee komen ze weer beschikbaar voor een rechtmatige verdeling van de woningvoorraad, van groot belang nu er nog altijd krapte op die huurmarkt bestaat. Deze vrijkomende woningen komen doorgaans met een geharmoniseerde huurprijs beschikbaar voor de woningmarkt. Daarnaast kwamen er ook enkele woningen beschikbaar voor de verkoop (TeWoon) en is er bij één huurder een boete opgelegd.



Samen werken

2.3 Samen werken

Het werken aan waardevol wonen en leven in wijken en buurten in Apeldoorn kan alleen gerealiseerd worden in samenwerking met andere partners in de stad. Daarom werken wij op verschillende niveaus intensief samen. Op uitvoeringsniveau ontstaan vaak verrassende projecten, door gebruik te maken van de kennis en ervaring van andere organisaties.

Op bestuurlijk niveau wordt gesproken en nagedacht op welke wijze de komende jaren de sociale opgave in de stad gerealiseerd kan worden, rekening houdende met de inzet van minder financiële middelen. Hoe kan het slimmer en welke frisse coalities zijn te smeden?

Hierna geven wij een overzicht van de meest belangrijke samenwerkingsverbanden.

2.3.1 Dialoog met de bewoners

Huurdersbelangenvereniging 'De Sleutel'

In 2010 ondertekenden wij, samen met de Huurdersbelangenvereniging 'De Sleutel', een nieuw samenwerkingsconvenant. De totstandkoming van het nieuwe convenant verliep in goed overleg, waarbij het bestuur van 'De Sleutel' zich mede heeft laten adviseren door 'De Woonbond'. De Overlegwet, vastgesteld in 2009, maakte dat het oude convenant niet meer passend was.

Evaluatie, samen met het bestuur van 'De Sleutel', van het overleg in de afgelopen periode, leerde dat we scherper moeten sturen of de aan de orde zijnde thema's informatief, adviserend dan wel ter goedkeuring voorliggen.

Maandelijks voerden wij overleg met het dagelijks bestuur van de Huurdersbelangenvereniging. Zij wordt geïnformeerd over alle belangrijke zaken die onze huurders aangaan en de ontwikkelingen binnen onze branche en van onze organisatie in het algemeen. De directeur-bestuurder woont altijd een deel van de vergadering bij en daarnaast schuiven verschillende medewerkers aan, zodat thematische informatie uit eerste hand wordt verstrekt. De visitatie die onze organisatie in 2010 heeft laten uitvoeren is ook onderwerp van gesprek geweest. 'De Sleutel' was één van de belangrijkste stakeholders die met de visitatiecommissie hebben gesproken.

Tijdens het regulier overleg zijn o.a. de volgende thema's en onderwerpen aan de orde gekomen:

- De jaarverslagen 2009 van 'De Sleutel' en onze organisatie
- Ondernemingsplan 2010 -2014
- Jaarplan 2011
- Visitatie in 2010
- Servicekosten
- Schoonmaakkosten
- De door ons opgestelde 'Wensportefeuille', met betrekking tot ons vastgoed
- Vastgoedstrategie
- Het EU-akkoord van Brussel
- Verkoop van appartementen en oprichting van daarbij horende VVE's
- Het imago en de identiteit van de Huurdersbelangenvereniging
- Woonfraude
- Problematiek naar aanleiding van onze complexgewijze verkoop van woningen aan het WIF
- De wijze van doorberekening van een huurverhoging bij energie besparende maatregelen
- Het energiebesparingsproject 'Beter Peter'
- Het woningwaarderingstelsel

Het dagelijks bestuur van 'De Sleutel' had in 2010 lange tijd een kleine bezetting. Aan het eind van het jaar werd het bestuur uitgebreid met de komst van dhr. J. van Dongen als secretaris. De vacature van voorzitter is in de persoon van dhr. C. Traarbach ingevuld. Daarmee was het bestuur weer op sterkte en daar zijn wij blij mee.

In 2010 heeft 'De Sleutel' aan een stagiaire gelegenheid gegeven om mee te draaien met het dagelijks bestuur. Hiermee kon de stagiaire ervaring opdoen bij het bestuur van een Huurdersorganisatie. Aansluitend aan die stageperiode heeft deze persoon ook een stage bij de R.v.C. van onze corporatie gevolgd.

Bewonerscommissies

De vergaderingen van de Bewonerscommissies van 'De Sleutel' worden door een woonconsulent en/of buurtbeheerder van onze organisatie bezocht. Steeds meer Bewonerscommissies voelen zich mede verantwoordelijk voor de leefbaarheid in de buurt. Ze zijn bijvoorbeeld betrokken bij het verwelkomen van nieuwe bewoners in de flats aan de Aristotelesstraat en de totstandkoming van een ontmoetingsruimte bij de Drosera-flat aan de Zonedauw. Samen met 'De Sleutel' hechten wij veel waarde aan de aanwezigheid van een actieve Bewonerscommissie in een buurt. We hebben dan ook het voornemen gezamenlijk in 2011 meer aandacht aan realisatie en ondersteuning van die groepen te schenken.

Bewonersgroepen

Naast formele bewonersgroepen zijn er ook bewoners die aangeven zich te willen inzetten voor ontmoeting in de buurt. Bewoners organiseren zelf activiteiten en waar nodig geven wij ondersteuning bijvoorbeeld door een bijdrage vanuit het Delphi fonds. In 2010 is samen met deze bewonersgroepen vorm gegeven aan de nationale Burendag en aan de kerstboomactie.

Klankbordgroepen

Bij groot onderhoudstrajecten wordt een klankbordgroep ingesteld. Afgelopen jaar was er een groep actief bij de projecten Keienbergweg, Eburonenstraat en de Sprengenparklaan. Bij die projecten proberen wij zoveel mogelijk de wensen van onze klanten terug te laten komen, zodat er sprake is van maatwerk per project.

Geschillencommissie voor onze klanten

De commissie bestaat uit 5 leden en de samenstelling per ultimo 2010 was als volgt:

Tabel 13: Samenstelling Geschillencommissie

Naam	Functie	Namens	Aftredend per	Hernoembaar
Dhr. W. Klootwijk	Voorzitter	n.v.t.	31-12-2011	Nee
Dhr. J. Smit	Lid	De Sleutel	31-12-2013	Nee
Dhr. H. Vosselman Bosch	Lid	De Sleutel	31-12-2011	Eénmaal
Dhr. B. Versteeg	Lid	De Goede Woning	31-12-2012	Eénmaal
Mw. S. Ilyas-Uz	Lid	De Goede Woning	31-12-2013	Eénmaal

Vanaf 1-1-2010 is mw. Ilyas-Uz, op voordracht van De Goede Woning, lid van de commissie. Zij volgt daarmee dhr. Straatsma op. Mw. Ilyas-Uz is voorgedragen en benoemd op basis van een door de commissie opgesteld profiel.

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

Begin 2011 heeft de commissie haar werkzaamheden over het afgelopen jaar kort geëvalueerd. Geconstateerd werd dat het aantal ontvangen verzoeken tot te behandelen geschillen ten opzichte van de voorgaande jaren weer een stijgende lijn vertoont. Het is echter niet zo dat hiervoor een duidelijke reden aan te geven is. De behandelde geschillen zijn daarvoor te divers van aard.

De commissie volgt de afhandeling van haar, door de bestuurder van De Goede Woning overgenomen, adviezen. Daarbij constateert de commissie over het jaar 2010 dat het goed is dat medewerkers van De Goede Woning voorgelicht worden over het traject en gedachte wijze en tempo van afhandeling van ingebrachte geschillen. De commissie heeft het bestuur van De Goede Woning daarop begin 2011 gewezen. Naar aanleiding daarvan zijn maatregelen genomen die de afhandeling van door de bestuurder geaccordeerde adviezen moeten verbeteren.

De commissie is in 2010 zeven maal bijeengekomen, waarbij naast het behandelen van geschillen ook actuele zaken de revue passeerden.

In 2010 zijn 13 verzoeken van huurders ontvangen, zes meer dan in 2009. Navolgende tabel geeft het verloop van aantallen ontvangen en behandelde geschillen in de afgelopen jaren weer.

Tabel 14: Overzicht ontvangen en behandelde verzoeken aan de Geschillencommissie

Jaar	Noot	Ontvangen verzoeken	Door De Goede Woning alsnog afgehandeld	Door commissie opgestelde adviezen	Commissieadviezen	
					Door bestuur overgenomen	Door bestuur niet overgenomen
2006		15	12	3	3	0
2007		7	4	3	2	1
2008	1	9	4	4	4	0
2009	2, 3	7	6	1	1	0
2010	4	13	5	7	7	0

1: Eén in 2008 ontvangen verzoek is in 2009 afgehandeld.
 2: Eén verzoek is reglementair afgewezen, doorverwezen is naar de Huurcommissie.
 3: Eén in 2009 ontvangen verzoek is in 2010 afgehandeld.
 4: Eén in 2010 ontvangen verzoek wordt in 2011 afgehandeld.

De in 2007 ingezette getalsmatige daling heeft zich in 2010 niet doorgezet. Gegeven de inhoud van de wel geagendeerde en behandelde geschillen, blijkt De Goede Woning een goede gesprekspartner voor haar klanten, maar ook een organisatie die haar grenzen duidelijk maakt.

Van de in totaal 13 verzoeken zijn in 2010 er 5 alsnog in goed overleg met de verhuurder opgelost, zonder dat de commissie tot behandeling is gekomen. Uiteindelijk heeft de commissie in zeven gevallen het geschil in behandeling genomen en advies uitgebracht. Die adviezen zijn allemaal door de directeur-bestuurder van De Goede Woning overgenomen, waarna betrokkene(n) en de organisatie daarvan in kennis zijn gesteld.

De behandelde geschillen betroffen:

- communicatie rond woningtoewijzing (1x)
- aanleg en onderhoud van tuin bij appartementengebouw (1x)
- verhelpen van vochtoverlast (2 x)
- oplossen technische mankementen aan woning (1 x)
- vergoeding gemaakte kosten bij koop van woning (1 x)
- verhelpen tochtoverlast en behandeling geschil met burens (1 x)

2.3.2 Samenwerking met zorg- en welzijnsorganisaties

In 2010 voerden we een aantal kleinschalige samenwerkingstrajecten uit. Dit vanuit onze visie dat een laagdrempelige en 'dicht-bij-huis' aanpak het meest effectief is bij het scheppen van een goede woon- en leefomgeving. Na evaluatie van een project bekijken we of een langdurige inzet van belang is om blijvend resultaat te bereiken.

Zo hebben wij de keuze gemaakt om het project Switch, wonen met kansen voor jongeren, voor te zetten. Wij zien het nu niet meer als project, maar als reguliere taak waarbij de kosten van inzet van een 'Switch-beheerder' die aandacht heeft voor het woongedrag van de jongeren, binnen onze jaarbegroting zijn opgenomen..

Op het gebied van ontmoeting in de wijk zijn diverse projecten in samenwerking met Wisselwerk uitgevoerd, zoals de Buurtkamer in het Staatsliedenkwartier. Op het gebied van Wonen-Welzijn-Zorg is in de wijk Orden gestart met een programma om de leefbaarheid in en rond Mandala te verbeteren. Samen met de welzijnsorganisatie en de Zorggroep Apeldoorn is hier vorm aan gegeven. Bewoners geven aan dat het wonen en leven in Mandala met de komst van nieuwe activiteiten aanzienlijk is verbeterd.

Samen met 'Don Bosco' geven wij support aan jongeren die niet in staat zijn om (financieel)zelfstandig te wonen. Bij geconstateerde huurachterstanden gaat een jongerencoach samen met de jongeren kijken naar een oplossing en hoe meer schulden kunnen worden voorkomen.

In 2010 zijn wij aangeschoven bij een gezelschap van maatschappelijk georiënteerde organisaties die, onder de noemer 'Serendipistische zoektocht', met elkaar op zoek zijn naar gemeenschappelijke vraagstukken om die dan op een onorthodoxe wijze aan te pakken.

Eind 2010 hebben wij het samenwerkingsconvenant met stichting 'De Goede Zorg' geëvalueerd. Beide partijen hebben daarbij vastgesteld dat gaandeweg de tijd de samenwerking niet meer voldeed aan de oorspronkelijke verwachtingen. Dat had en heeft met name te maken met de (ongelijke) ontwikkelrichting die beide organisaties hebben gekozen. Geconcludeerd werd dat er onvoldoende basis is voor continuering van het strategische partnerschap. Wel zijn beide organisaties van mening dat, waar mogelijk en/of nodig, er altijd de bereidheid is en zal blijven om vanuit een zakelijke benadering in relevante projecten/activiteiten elkaar te steunen. Mede als gevolg van de nieuwe koers die 'De Goede Zorg' heeft gekozen, hebben zij eind 2010 ook de kantoorruimten die men in ons pand in gebruik had, verlaten en is men naar een nieuw eigen pand verhuisd.

Uit de gesprekken in het kader van de visitatie blijkt dat er veel waardering is voor onze inzet op het gebied van leefbaarheid en aandacht voor kwetsbaren in de samenleving. Wel vragen de gemeente en de zorg- en welzijnsorganisaties aandacht voor de gezamenlijke opgave in de stad.

2.3.3 Samenwerking met de gemeente

Vanuit het wijkgerichte werken participeren wij in de stadsdeelplatforms en hebben wij onze bijdrage gegeven in de totstandkoming van de Toekomst agenda van noordoost Apeldoorn. Bij de evaluatie van de Toekomstagenda Apeldoorn hebben wij aangegeven dat wij meer op buurtniveau dan op stadsdeelniveau willen inventariseren wat de wensen zijn van bewoners. Interventies op dit schaalniveau sluiten meer aan bij onze opdracht in de wijk, waarmee meer zelfwerkzaamheid is te organiseren dan op stadsdeelniveau.

Onze inzet in de 'Sluitende buurtaanpak' bestaat uit inbreng van casussen in de sociaal teams in alle vier stadsdelen. De werkwijze is geprofessionaliseerd en boekt goede resultaten. In 2012 eindigt dit project.

Voor het visiedocument 'Orden weer op Orde' hebben wij onze informatie en vragen ingebracht. Inmiddels wordt er samen met andere partijen in de wijk Orden uitvoering geven aan verschillende activiteiten. In 2011 zal onder andere een nieuw buurthuis gebouwd worden en diverse speelvoorzieningen aangelegd of verbeterd. De functie van buurtregisseur wordt vanaf begin 2011 ingevuld, waarmee een directe lijn ligt tussen buurtbewoners met hun ambities en maatschappelijk betrokken partijen, nodig om die ambities waar te kunnen maken.

Wij zijn actief betrokken bij de uitvoering van 'Zuid vooruit' en het 'Orden op Orde'. Bij beide plannen wordt de organisatievorm toegespitst op uit te voeren activiteiten.

Samen met onze in VSW-verband participerende collega's, hebben wij in 2010 overleg gehad over de met de gemeente overeen te komen Prestatieafspraken. De gesprekken zijn in 2010 enige tijd gestagneerd door de overgang van een oud naar een nieuw college van B&W, maar we streven er naar de afronding in de eerste helft van 2011 te kunnen melden. In het verlengde van dit traject hebben de vier VSW-corporaties in 2010 wel ingezet op formulering van een vervolg op hun bod aan de stad. Ook dit zal begin 2011 gepresenteerd worden.

2.3.4 Volkshuisvestelijke keten en deelnemingen

'De Goede Woning projectontwikkeling Apeldoorn' bv

Deze 100% dochteronderneming van onze organisatie is enkele jaren geleden ingezet voor het gezamenlijk met andere marktpartijen ontwikkelen van bouwprojecten. Gegeven de veranderende (fiscale) regelgeving voor corporaties is die inzet momenteel niet meer aan de orde. Het is mogelijk dat in de nabije toekomst, gegeven de nodige aanpassing in ons bestel, alsnog gebruik gemaakt moet worden van deze bv. Daarom gaan wij voorlopig niet over tot liquidatie. In financiële zin is de verslaglegging over 2010 geconsolideerd in het jaarverslag van onze corporatie.

Coöperatieve Vereniging 'de Zorg Alliantie' u.a. (dZA)

In 2009 is door de partners besloten deze organisatie te ontbinden en te liquideren. De effectuering daarvan heeft in 2010 plaatsgevonden, waarbij er aan onze organisatie nog een laatste uitkering van € 2.175 heeft plaatsgevonden.

Stichting 'Verenigde Samenwerkende Woningcorporaties' (VSW)

VSW is een langlopend samenwerkingsverband met onze Apeldoornse collega-corporaties Ons Huis, De Woonmensen en Sprengenland Wonen uit Eerbeek/Loenen. In 2010 is vooral samengewerkt bij de realisatie van onderdelen van het in 2008 gezamenlijk aan de gemeente Apeldoorn uitgebrachte 'Bod aan de Apeldoornse samenleving'. Een werkgroep 'Strategisch voorraadbeleid' is in dit kader ook gestart, teneinde de inzet van de corporaties binnen de gemeente Apeldoorn beter op elkaar af te stemmen. Daarnaast waren en zijn wij, via VSW, met de gemeente in gesprek over hernieuwing van de prestatie-afspraken.

Stichting 'Woonkeus'

Dit samenwerkingsverband omvat de in de regio Stedendriehoek (de gemeenten Apeldoorn, Deventer, Voorst en Zutphen) werkzame woningcorporaties. Het doel is de woonruimteverdeling conform de in de regio vastgestelde verordeningen uit te voeren. Daarnaast wordt ook de lokale uitvoering van woonruimteverdeling desgewenst ondersteund. In 2010 is verder gewerkt aan de participatie van andere in het werkgebied werkzame corporaties binnen deze woonruimteverdeling, waarvoor ook concrete afspraken zijn gemaakt.

Belangrijk aandachtspunt was ook de verkenning van de effecten van implementatie van de EU-maatregelen op de woningtoewijzing en administratieve verwerking daarvan.

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

Stichting 'Beheer Woonwagens en standplaatsen Apeldoorn' (BWSA)

Deze stichting beheert, namens de in VSW-verband samenwerkende corporaties, de woonwagens en standplaatsen die, met name in 2006 en 2007 van de gemeente zijn overgenomen. In 2010 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, waardoor langs één gezamenlijke beleidslijn die activiteiten vorm en inhoud krijgen.

Stichting 'OpMaat'

In 2007 zijn wij deelnemer geworden van de Stichting Koopgarant. Hierdoor kunnen wij het Koopgarant-product aanbieden in ons verkooppakket van woningen. Ook in 2010 is een groot aantal woningen via dit product verkocht. In 2007 hebben wij ons ook bij het Te Woon Platform aangemeld. Binnen dit platform wisselen corporaties hun kennis en ervaring met name rond specifieke koop- en huurproducten uit. In 2008 is het Te Woon Platform en de Stichting Koopgarant samengegaan en wordt gewerkt onder de naam 'OpMaat'.

'Het Woonnetwerk'

Deze samenwerking met een twintigtal collega-corporaties, rond initiatieven om de corporaties meer maatschappelijk rendement te laten genereren, is in 2010 gestopt. Per eind van dat jaar hebben wij het lidmaatschap opgezegd.

Vernieuwende activiteiten ontwikkelen wij samen met partners vanaf 2011 binnen PLUK, een regionaal coöperatief samenwerkingsverband.

Stichting 'Paraat'

Samen met twee Apeldoornse collega-corporaties participeren wij in deze stichting. Als men binnen of buiten de woning in een noodsituatie komt, vinden met name ouderen het vaak prettig terug te kunnen vallen op een hulporganisatie. Paraat heeft hiervoor een aanbod in de vorm van personenalarmering

en daaraan verbonden professionele zorgopvolging. In 2010 is met het bestuur van Paraat gesproken over een toekomstige afbouw van onze bijdrage aan de activiteiten van die stichting.

Coöperatie 'Smart finance' b.a.

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

'Woningnet' NV

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

'Wooninvesteringsfonds' (WIF)

Door de verkoop in 2009 van enkele honderden woningen uit ons bezit aan het WIF, zijn wij ook lid van die vereniging geworden. Wij hebben een A-lidmaatschap op basis van het aantal in ons bezit zijnde certificaten, dat wij bij genoemde verkoop hebben ontvangen.

Overig

Naast bovengenoemde verbindingen participeren wij in een (steeds groter wordend) aantal Verenigingen van Eigenaren, ontstaan bij de verkoop van delen van ons bestaand bezit, maar ook bij nieuw ontwikkelde projecten. In 2011 ontwikkelen wij concreet beleid rond onze deelname binnen die VVE's.

Tabel 15: Overzicht van de verbindingen en de daaruit voortkomende geldstromen

Verbindingen	Rechtsvorm	Deelname	Inbreng (€)	Lening u/g (€)	Rek. Courant (€)	Verbinding in 2010 (€)	
						lasten	baten
VSW (Vereniging Samenwerkende Woningcorporaties)	Stichting					79.000	
Woonkeus	Stichting					98.000	
BWSA (Beheer woonwagens en standplaatsen Apeldoorn)	Stichting				112.000	258.000	367.000
De Goede Woning Apeldoorn Projectontwikkeling BV	BV	100%	1.870.000		-1.869.000	17.000	
Paraat	Stichting			176.000	4.000	41.000	4.000
Woningnet N.V.	N.V.	0,02%	1.000				
WIF (Wooninvesteringsfonds)	Vereniging			6.000.000			270.000
Coöperatie Smart Finance B.A.	Coöperatie		15.000	121.000			
VVE Complex 47 Edison 75 - 101	Vereniging					14.000	
VVE Complex 47 Edison 103 - 129	Vereniging					14.000	
VVE Complex 47 Edison 131 - 157	Vereniging					14.000	
VVE De Seizoenen Lente	Vereniging					5.000	
VVE De Seizoenen Zomer	Vereniging					5.000	
VVE De Seizoenen Herfst	Vereniging					2.000	
VVE De Seizoenen Winter	Vereniging					2.000	
VVE De Seizoenen Stallingsgarage	Vereniging					14.000	
VVE Klingelbeek 115 - 131	Vereniging					35.000	
VVE Nijenbeek 59 - 75	Vereniging					45.000	
VVE Doddendaal 67 - 83	Vereniging					26.000	
VVE Barbiershoeve 231 - 241	Vereniging					11.000	
VVE De Woudstaete	Vereniging					4.000	
VVE Appartementcomplex Zuiderpoort	Vereniging						
VVE Stallingsgarage Zuiderpoort	Vereniging						
VVE Gebouw B De Goudhaan	Vereniging						
VVE Gebouw F De Goudplevier	Vereniging					10.500	
VVE Gebouw G De Goudsnip	Vereniging					4.500	
VVE Gebouw H De Goudvink	Vereniging						
VVE Vellertheuvel I	Vereniging						
VVE Vellertheuvel II	Vereniging						
VVE Vellertheuvel III	Vereniging						
VVE Vellertheuvel IV	Vereniging						
VVE Vellertheuvel V	Vereniging						
VVE Vellertheuvel VI	Vereniging						
VVE Zuid&Park	Vereniging						
VVE Zuid&Park A1 Goedcomplex	Vereniging						
VVE Zuid&Park A2 MFA-complex	Vereniging						
Totaal			1.886.000	6.297.000	-1.753.000	699.000	641.000



Bouwen, verbouwen
en onderhoud

3. Bouwen, verbouwen en onderhoud

Een corporatie kan niet zonder goed onderhoud van de woningen, haar belangrijkste 'kapitaal'. Wij hebben ook in 2010 weer veel geïnvesteerd in onze woningvoorraad, waardoor een kwaliteitsslag is gemaakt. Gezien de leeftijd van een groot deel van onze woningen, zullen we ook de komende jaren veel blijven investeren. Daarnaast zorgen we ook voor verjonging en verversing van de woningvoorraad, door sloop en vervangende nieuwbouw en door toevoegen van nieuwbouw in stedelijke uitbreidingslocaties. Dit alles is gebaseerd op ons ondernemingsplan dat richting geeft en ons vastgoedbeleid waarin we expliciete acties hebben opgenomen. Alleen daardoor kunnen we ook de komende jaren onze klanten een kwalitatief goed woonproduct blijven bieden en kan onze continuïteit geborgd blijven.

Hierna geven we een overzicht van onze activiteiten op dit gebied in 2010.

3.1 Vastgoedbeheer

3.1.1 Algemeen

Conditiemeting

Nadat we in 2009 zijn begonnen met het inventariseren van de technische onderhoudstoestand van een derde deel van ons vastgoed, hebben we in 2010 het restant van de conditiemeting uitgevoerd. Deze inhaalslag was noodzakelijk om versneld een duidelijker beeld en onderbouwing te krijgen van onze meerjaren onderhoudsprognose (MJOP). Deze conditiemeting, een belangrijke pijler voor de MJOP, is uitgevoerd door onze eigen kwaliteitcontroleurs in samenwerking met een extern adviesbureau.

Basiskwaliteit

In ons ondernemingsplan 2010-2014 hebben wij doelen gesteld ten aanzien van de te behalen (woon)technische basiskwaliteit van onze woningen. In 2014 moet 65% van ons bezit aan de basiskwaliteit voldoen. Eind 2010 was dit 40%. De basiskwaliteit is een door onszelf gehanteerd begrip wat de minimaal door ons gewenste kwaliteit van die betreffende woning moet aangeven. Dat wil echter niet zeggen dat woningen die niet op dat niveau zitten slecht zijn. Bovengenoemde conditiemeting is een van de pijlers waarop onze activiteiten tot het behalen van die doelen zijn gestoeld.

Tekenwerk voor cartotheek en IntraWIS

Voor het actualiseren van het technisch tekenwerk van ons vastgoed en het ontsluiten van deze informatie voor de gehele organisatie, zijn in 2010 de voorbereidingen getroffen. Met een gespecialiseerd bedrijf, dat voor meerdere corporaties in het land digitaal tekeningen produceert, zijn afspraken gemaakt ter voorbereiding op het af te sluiten contract. Dat contract voor het tekenen en muteren van digitale woningplattegronden en gevelaanzichten wordt in 2011 nog getoetst aan doelen en kaders van het informatiseringsplan.

Voor het ontsluiten van onder andere de tekeninginformatie voor de organisatie, is de applicatie IntraWIS geselecteerd. Deze web-based applicatie koppelt data uit het primaire systeem (in ons geval First Noa) en cartotheekinformatie met digitale grafische gegevens als plattegronden, tekeningen en foto's. Deze informatie is vervolgens op elke werkplek beschikbaar. Ook deze applicatie wordt in 2011 getoetst aan de kaders van het informatiseringsplan.

3.1.2 Onderhoud en (complexgewijze) woningverbeteringen

In 2010 hebben we aan een groot aantal woningen (complexgewijs) onderhoud uitgevoerd en verbeteringen aangebracht. Het betrof planmatig onderhoud aan de buiten- maar ook binnenzijde van de woningen. Bij die werkzaamheden zorgen wij dat het afwerkingsniveau van de woningen aansluit bij de gedefinieerde en gewenste basiskwaliteit. Daarnaast zijn er woningverbeteringen aangebracht. Daarbij konden bewoners kiezen om die werkzaamheden tegen een huurverhoging uit te laten voeren. Ook zijn er door ons energetische verbeteringen doorgevoerd, soms gekoppeld aan het toch uit te voeren vervangingsonderhoud (zoals het plaatsen van hoogrendements--cv-ketels).

In een pilotproject hebben we bij 4 complexen energetische verbeteringen aangeboden tegen een huurverhoging. Uitgangspunt daarbij was dat de woonlasten voor de klant, per saldo zeker niet hoger zouden mogen worden. Bij die projecten dient 70% van de bewoners akkoord te gaan met deze ingreep en de daaraan gekoppelde huurverhoging. In 2011 zullen wij, na evaluatie, beoordelen of we op die wijze het aanbieden van energetische verbeteringen willen en kunnen blijven aanbieden.

Waar er sprake is van sloop of renovatie van woningen stellen wij in overleg met de huurders een sociaal plan op. Daarin worden onderwerpen als verhuiskostenvergoeding, terugkeergarantie en andere relevante zaken beschreven. Naast de wettelijke eisen, proberen we in dat plan ook zoveel mogelijk de wensen van onze klanten terug te laten komen, zodat we per project van maatwerk kunnen spreken.

Hierna geven wij per project een korte beschrijving van de meest relevante activiteiten.

Woudhuis (Landenbuurt), complex 89, 43 eengezinswoningen

Het grootste deel van deze werkzaamheden is al in 2009 uitgevoerd. Begin 2010 zijn de laatste binnenwerkzaamheden uitgevoerd. Het energielabel is van een E naar een C-label gegaan. Uit de bewonersenquête blijkt dat de bewoners redelijk tot goed tevreden zijn. Bewoners konden uit 5 buitenkleuren kiezen. Er zijn woningblokken die dezelfde kleur hebben, maar er is ook een blok van 5 woningen waar 4 verschillende kleuren op aangebracht zijn. Door de harmonie in kleurvoorstellen is geeft het dit blok een fris uiterlijk.



Uilenweg, complex 30, 62 eengezinswoningen

Begin 2010 is het onderhoud en het aanbrengen van verbeteringen in deze woningen afgerond. Niet alle huurders hebben voor verbeteringen gekozen. Veertig badkamers zijn verplaatst van de begane grond naar de 1^e verdieping.

Ook zijn er energetische verbeteringen aan de woningen uitgevoerd. Dakisolatie is aangebracht en hoogrendementsglas geplaatst. Daardoor is het energielabel van de woningen deels naar C- en deels naar D-niveau gestegen.

Uit de, na gereedkomen van het project, gehouden bewonersenquête blijkt dat de ingreep behoorlijk ingrijpend is geweest, maar dat iedereen over het eindresultaat tevreden is.

Sprengendorp, complex 8, 141 laagbouwoningen

In 2010 is het binnenonderhoud en buitenonderhoud aan de 141 woningen geheel afgerond. In 130 woningen zijn naast basisonderhoud ook keuken-, douche- of toiletverbeteringen uitgevoerd. De woningen zijn door na-isolatie van een F- naar een C-label gebracht en zijn hierdoor aanmerkelijk energiezuiniger. Ook zijn ongeveer 70 houten schuren achter de woningen vervangen. De bewonersdeelname van het klantgestuurde binnenonderhoud bleek aanzienlijk hoger dan wij hadden ingeschat. Rond de jaarwisseling is onder het genot van glühwein en een oliebol het project met de bewoners samen afgesloten.

Ugchelen, complex 66, 44 woningen

Begin april 2010 zijn wij de werkzaamheden aan de buitenzijde van de woningen gestart. Vanwege het broedseizoen van de vogels is de planning noodgedwongen aangepast en zijn vogelvides tussen de goot en de dakpannen aangebracht. Daardoor kunnen in het nieuwe broedseizoen de vogels er weer, zonder dat zij schade aan het dakbeschot kunnen aanrichten, nestelen. Deze buitenwerkzaamheden zijn dit jaar afgerond.

De binnenwerkzaamheden zijn bij 38 woningen uitgevoerd, de overige 6 woningen worden begin 2011 uitgevoerd. Het gaat hierbij om renovatie/vervanging van 35 keukens, 30 badkamers en 38 toiletten. Het energielabel gaat van een D naar een C label.

Eind januari 2011 is het werk afgerond met een snert(erwtensoepp)bijeenkomst voor alle bewoners.



Zevenhuizen, complex 57, 380 eengezinswoningen

De voorbereidingen van deze werkzaamheden zijn al in 2007 gestart. In 2010 hebben we het project afgerond, wat inhoudt dat bij alle 280 woningen de dakbedekking is vervangen en dat bij 246 woningen buitenonderhoud en bij 80 woningen binnenonderhoud is uitgevoerd. Ook zijn de achterpaden herstraat.

Totaal zijn in het project 202 keuken-, 218 badkamer- en 241 toiletrenovaties uitgevoerd. Bij de woningen waar de verbeteringen nog niet zijn uitgevoerd, zullen we die de komende jaren bij mutatie alsnog uitvoeren.

Uit de gehouden bewonersenquête blijkt duidelijk dat de bewoners uiterst tevreden zijn over de geleverde werkzaamheden. Ook de overstap van het, op basis van urgentie, wisselend door de wijk binnenwerkzaamheden uitvoeren, naar aaneensluitend werken bleek logistiek beter en die keus werd ook door de huurders gewaardeerd.

Orden, complex 49, 184 appartementen

In de wijk Orden staan 7 flats met daarin 184 appartementen. De flats zijn in 1963 gebouwd en hebben voor het laatst in 1992 grootonderhoud gehad. Vanaf eind 2008 tot eind 2010 hebben wij in 126 woningen binnenonderhoud uitgevoerd, waarbij ook centrale verwarming met warmwatervoorziening is aangebracht. Begin 2010 is gestart met de voorbereiding van het buitenonderhoud aan deze 7 flats. In een aantal bijeenkomsten is met een grote groep bewoners gesproken over de onderhoudswensen. Met deze groep bespreken wij in een later stadium ook de verbetering van de woonomgeving.

Aanvankelijk had de Welstandscommissie problemen met de gekozen kleurstelling voor de flats. Na overleg en met de nodige aanpassingen is men eind 2010 alsnog akkoord gegaan met de aangepaste kleurstelling. Voor het vergunningvrije buitenonderhoud waren onze plannen klaar en was het de bedoeling in december 2010 met de uitvoering te starten. Helaas maakten de weersomstandigheden die start niet mogelijk.

Met het isoleren van de woningen gaat het energielabel van een E/F- naar een C- label en zal veel energiebesparing gerealiseerd worden, wat de bewoners in hun woonlasten ten goede komt.

Sprengeparklaan, complex 35, 141 appartementen

Begin 2010 is gestart met de voorbereiding van het binnen- en buitenonderhoud aan deze 141 appartementen. Deze woningen zijn in 1954 gebouwd. In 1982 is het laatste grootonderhoud uitgevoerd. In 2008 heeft het complex, met de eerste flats van Apeldoorn, een monumentenstatus gekregen.

Er is een bewonersoverleggroep in het leven geroepen en de Woonbond is uitgenodigd kritisch mee te denken met de uitwerking en invulling van het onderhoudsplan. Voor het aanbrengen van noodzakelijke isolerende voorzieningen tegen een huurverhoging, hebben wij de instemming van 70% van de huurders nodig.

Na de bouwvakantie is met veel energie de uitwerking opgepakt. Omdat het een monument betreft en er vergunningen nodig zijn voor de aanpak hiervan, is een architect ingeschakeld om onze plannen door de Monumenten- en Welstandcommissie te begeleiden. Eind 2010 is voor alle bewoners een

aantal inlooptijden georganiseerd. Het was de bedoeling eind 2010 duidelijkheid te hebben over de 70% instemming van bewoners met onze plannen. Er blijken echter toch meer vragen te zijn dan wij verwacht hadden, reden om de instemmingstermijn te verlengen. Begin 2011 moet duidelijk zijn of het plan de instemming van de bewoners heeft gekregen.

Buizerdweg, Spreeuwenweg en Hopweg, complex 40, 56 woningen

Begin 2010 zijn we gestart met informatieverstrekking aan alle bewoners over het, tegen een huurverhoging, aanbrengen van isolerende voorzieningen. Bij de bewoners van de Buizerdweg is in 2009 al het buitenonderhoud uitgevoerd. Voor bewoners van de Spreeuwenweg en Hopweg wordt dit gelijktijdig met het aanbrengen van de isolerende voorzieningen gedaan. Voor de woningen die in aanmerking komen voor een keuken-, douche- of toiletverbetering, kunnen bewoners aangeven hiervoor in aanmerking te willen komen. Bij de uitwerking van de plannen is ook de Woonbond nauw betrokken geweest. Wij vonden het van belang bewoners op een goede en objectieve wijze te informeren over de grote voordelen van een goed geïsoleerde woning. Uiteindelijk heeft ruim 70% van de bewoners met onze voorstellen ingestemd. De bewoners hadden overigens meer verbeterwensen dan in de praktijk konden worden uitgevoerd.

Voor de bouwvakantie is aan de Buizerdweg gestart met isolatiewerkzaamheden. Het dak van deze woningen is van binnenuit geïsoleerd. In energetische zin gaan de woningen van een F/G label naar een B/C label.

Na de bouwvakantie is gestart aan de Spreeuwenweg en Hopweg waar het gehele dak is vervangen. Ook is hier gestart met het schilderen van de kozijnen en het aanbrengen van hoogrendementsglas. In het laatste kwartaal van 2010 is de aannemer gestart met het binnenonderhoud. In totaal is er in 15 woningen een keuken- douche of toiletverbetering aangebracht. Vier bewoners hebben gekozen voor het aanleggen van een complete cv installatie met warmwatervoorziening.

Bizetlaan, complex 50, 42 appartementen

De voorbereidingen voor dit project zijn in de eerste helft van 2010 afgerond. Er is een klankbordgroep van bewoners gevormd, waarvoor de belangstelling erg groot was. Er zijn 3 overleg rondes geweest en in september hebben we 2 inloopavonden voor alle bewoners georganiseerd.

Wij hebben 2 logeerwoningen ingericht en 1 douche- en waswoning, waar tijdens de uitvoering van dit project gebruik van gemaakt kon worden. Het buitenonderhoud is voor een groot deel gereed. Kozijnvervanging en schilderwerk, maar ook het binnenonderhoud wordt in 2011 gestart.

Opvallend is dat veel huurders zijn verhuisd. Bij deze lege woningen hebben wij op voorhand het binnenonderhoud en verbeteringen laten uitvoeren. De planning is dat alle werkzaamheden medio 2011 zijn afgerond.

Vogelbuurt, complex 14, 200 eengezinswoningen

Nadat in 2010 de gemeente bekend maakte dat de financiering van het ondergronds brengen van de boven de woningen lopende hoogspanningsleiding rond is, zijn wij in september 2010 gestart met de voorbereidingen voor dit project. In oktober hielden we een bewonersavond, waarbij de eerste informatie met de huurders is gedeeld. In het 1^e kwartaal van 2011 wordt het projectplan verder uitgewerkt.



Verdiplein, complex 27, 25 eengezinswoningen

Eind 2010 zijn intern de eerste voorbereidingen getroffen. Als woningen leegkomen worden die altijd verkocht, mits er in dat blok al eerder woningen verkocht werden. Aan die woningen wordt dan zo nodig onderhoud uitgevoerd om de woning in een goede staat te kunnen leveren. Als er uitgebreid verbeteringen worden aangebracht, wordt de verkoopprijs daarop aangepast.

Ibisplesin, complex 33, 68 gestapelde voormalige aanleun-/seniorenwoningen

In het 2^e kwartaal van 2010 zijn wij gestart met de voorbereiding van het onderhoud aan de 68 voormalige aanleun-/seniorenwoningen van dit complex, liggend naast het woonzorgcentrum Avondzon aan het Ibisplesin en de Eendenweg.

Op basis van vooraf geformuleerde onderhoudsuitgangspunten is in nauw overleg met een bewonersgroep een projectplan uitgewerkt. Het noodzakelijke onderhoud wordt mede afgestemd op de wensen van de nieuwe doelgroep, jongeren. Begin 2011 nemen wij een besluit over het projectplan, waarna de bouwactiviteiten zullen starten.

Duurzaamheid

In totaal zijn er in 661 woningen maatregelen op energiegebied getroffen. In 2010 is vooral ingezet op de plaatsing van hoogrendementglas, het vervangen van cv-ketels door HR-modellen en het plaatsen van zonneboilers.

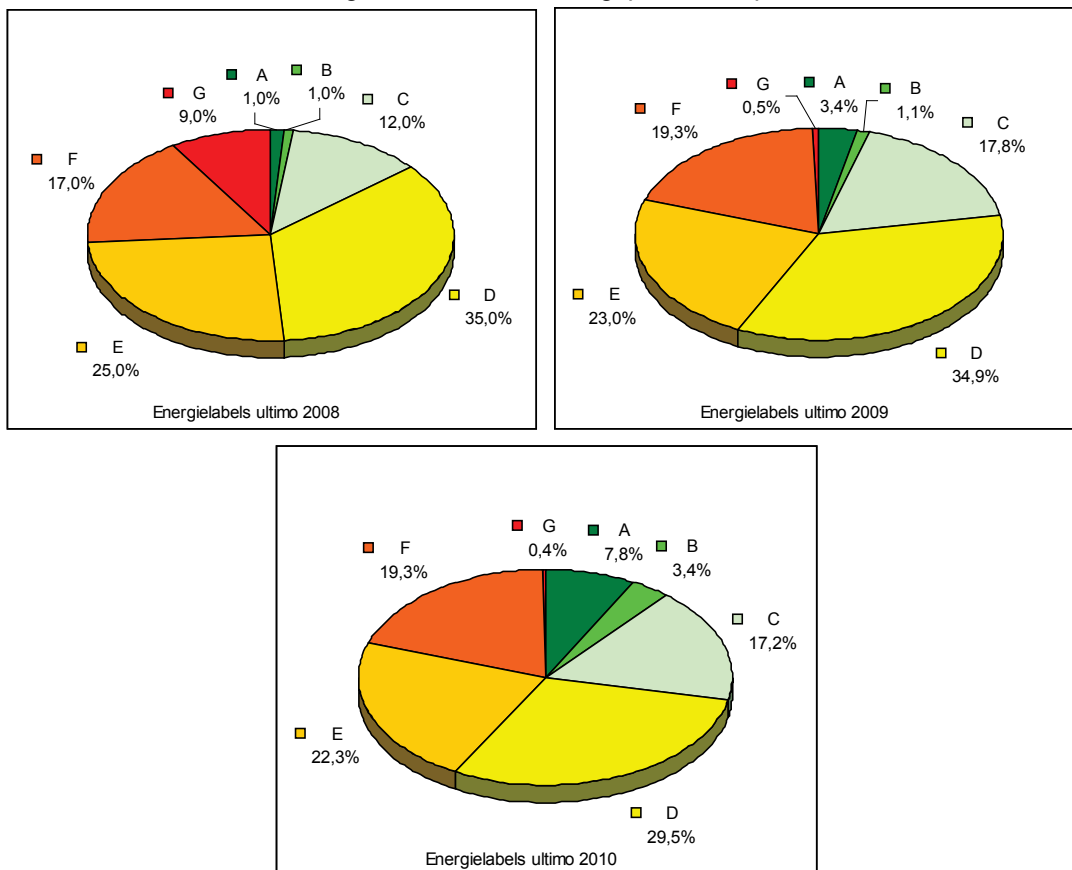
Subsidies

Voor een aantal uitgevoerde of voorbereide energetische maatregelen in 2010 hebben we gebruik kunnen maken van subsidie. Voor het plaatsen van 95 zonneboilers in complex 80 hebben we zowel gebruik kunnen maken van de Subsidietender Duurzame Warmte (€ 74.800) als van de fiscale EIA-subsidie (investeringsaftrek: € 136.000).

Nadat we voor enkele projecten maatwerkadviezen hebben laten opstellen, is daarvoor EIA-subsidie aangevraagd. Het betreft de complexen 35 (Sprengparklaan), 40 (Buizerdweg e.o.), 49 (Orden) en complex 50 (Bizetlaan). Voor de zonneboilerprojecten die gestart zijn in 2009 en opgeleverd in 2010 zijn subsidies toegekend op basis van de SDW- en EIA-regeling.

Energielabels

Met de gerealiseerde maatregelen konden we in 2010 weer een positieve bijdrage leveren aan de energetische staat van onze vastgoedportefeuille. In onderstaande grafieken is evolutie van de energetische labelling van onze woningvoorraad vanaf het 'nul'-metingsjaar 2008 weergegeven. Duidelijk is de 'vergroening' van ons bezit in de afgelopen paar jaar af te lezen. Gerichte investeringen in bestaande bouw en oplevering van nieuwbouw hebben er toe geleid dat eind 2010 28% van ons bezit een A-,B-, C-energielabel had, terwijl dat percentage in het eerste meetjaar, 2008 op 14 lag. Hiermee hebben we de doelstelling uit ons Ondernemingsplan, 25% per eind 2014, behaald.



CO² reductie

Het uitgevoerde onderhoud in 2010 heeft een positief effect gehad op het reduceren van CO²-uitstoot. De tijdens het onderhoud getroffen maatregelen hebben er voor gezorgd dat onze huidige vastgoedportefeuille verantwoordelijk is voor 29.000 ton CO². Ter vergelijking: de CO²-waarden voor 2009 en 2008 waren respectievelijk 31.346 en 34.255 ton. Ten opzichte van de 'nul'-meting in 2008 staat de reductieteller dus op 16%.

Energie opwekken

Het verbeteren van de energielabels en een bijdrage leveren aan het verlagen van de CO²-uitstoot zijn geen doel op zich. Wij hebben ons ten doel gesteld om woonlasten in totaliteit te verlagen en ons bezit te verduurzamen. Naast het zoeken naar mogelijkheden om duurzame en betaalbare energie voor onze bewoners te kunnen (laten) leveren, leveren wij ook al warmte en koude bij een tweetal complexen waar een Warmte-Koude-Opslag-installatie is geplaatst. Dit doen we in ons complex Avondzon en gaan we in 2011 in Dok Zuid doen. Daarmee vervullen we sinds 2008 ook de rol van energieproducent/-leverancier.

Als beleidsdoel is begin 2010 uitgesproken dat het leveren c.q. opwekken van energie in eigen beheer, als instrument ingezet kan worden om de energie- en daarmee ook woonlasten van onze huurders positief te beïnvloeden. Randvoorwaarde hierbij is wel dat de te leveren energie alleen ingezet wordt ten behoeve van onze eigen bewoners. In 2010 zijn wij, in samenwerking met BDO, gestart met het onderzoek naar de meest optimale vorm waarin wij onze rol als energieleverancier kunnen vervullen. Hierbij zijn zowel juridische als fiscale risico's geanalyseerd met als uitkomst dat een BV-structuur voor deze activiteiten de meest logische lijkt.

Om een weloverwogen keuze te kunnen maken, is een businessplan opgezet. De cases in dat plan bestaan uit onze huidige 2 WKO-installaties, een mogelijk te realiseren bio-warmteproject en een elektriciteit-opwekkingsproject. Wij verwachten dit businessplan in het eerste kwartaal van 2011 te kunnen beoordelen, waarna verdere besluitvorming plaatsvindt.

Planmatig onderhoud

De uitvoering van het planmatig onderhoud is in 2010, op enkele werkzaamheden na, volledig afgerond. Bij het complex Talma Borgh is het schilderwerk samen met de zorgaanbieder voorbereid en vindt de uitvoering in 2011 plaats. In drie complexen, 24 (Adelaarslaan), 26 (Brahmslaan) en 31 (Fabianusstraat) wordt de collectieve aanpak van bergingen doorgeschoven naar 2011. Oorzaak hiervan is het uitlopen van het planmatig onderhoud aan de eengezinswoningen en de vroeg ingetreden vorstperiode van 2010. Bij de overige 18 complexen is het voor 2010 geplande werk, zowel planmatig onderhoud als het treffen van energetische maatregelen, 100% uitgevoerd. Het is ons dit jaar gelukt om al in het derde kwartaal van 2010 de voorbereidingen voor het planmatig onderhoud 2011 te kunnen starten. Hierdoor kunnen we in 2011 de planning en uitvoering beter sturen dan voorgaande jaren.

Tabel 16: Overzicht onderhoudscomplexen

Complex-nummer	Naam	Activiteiten	Fase eind 2010	Aantal woningen
1	Zwanenplein	Schilderwerk, herstel metselwerk, bergingen	95% gereed	60
20	Beethovenlaan	Schilderwerk, herstel metselwerk, isolatie vlivering/gevel	Afgerond	62
24	Adelaarslaan	Schilderwerk, vervangen goten en hemelwaterafvoeren, reinigen kunststof, herstellen voegwerk gevels woningen	Afgerond	180
25	Diepenbrocklaan	Vervangen cv-ketels	95% gereed	174
26	Brahmslaan	Vervangen PVC hemelwaterafvoeren en herstellen voeg- en metselwerk woningen	40% gereed	75
31	Fabianusstraat	Schilderwerk en herstellen voeg- en metselwerk gevels	90% gereed	26
24/26/31	Diverse	Herstellen bergingen en achterpaden, vervangen asbestplaten – geheel doorgeschoven naar 2011 i.v.m. nog niet gereed woningen	5% gereed	275
45B	Staalweg	Gevelwerkzaamheden, coating – doorlooppject vanuit 2009	Afgerond	176
54	Eburonenstraat	Schilderwerk, vervangen draai- en klepramen, borstweringspanelen, herstellen voeg- en metselwerk	Afgerond	18
64	Gemzenstraat	Vervangen besturing, bekabeling en diverse transportonderdelen lift	Afgerond	42
75	Inkersdreef e.o.	Vervangen besturing, bekabeling en diverse transportonderdelen lift	Afgerond	351
80	Burgersveld	Vervangen cv-ketels en plaatsen van zonnecollectoren	Afgerond	95
83	Burgersveld II	Schilderwerk, vervangen draai- en klepramen, borstweringspanelen, dakramen, hemelwaterafvoeren en goten	Afgerond	20
84	Nietzschestraat	Herstellen goten, hemelwaterafvoeren en riolering	Afgerond	12
86B	Eekschillersdreef	Vervangen besturing, bekabeling en diverse transportonderdelen lift	Afgerond	32
129	Top Naeffstraat	Vervangen cv-ketels	Onderzoek	26
147	Ravelijn	Reinigen lichtstraat en gevelmetselwerk en geveldelen, liftrnovatie	Afgerond	103
156	Mandala	Vervangen liftbesturing met bekabeling	Afgerond	126

Contract onderhoud

Voor het onderhoud aan CV's, groenvoorziening, rioolontstoppingen en het periodiek reinigen van dakgoten hebben we contracten afgesloten. Tevens is de systematiek binnen het liftonderhoud aangepast. In de gemaakte afspraken met de liftleveranciers is nu een duidelijk onderscheid gemaakt tussen werkzaamheden die vallen binnen het reguliere contractwerk en werkzaamheden die vallen onder de noemer van planmatige vervangingen.

In de jaarlijkse evaluatie van de rioleringswerkzaamheden en het reinigen van dakgoten zijn we tot de conclusie gekomen dat we afscheid moeten nemen van een van de twee contractpartners. Naast de kwaliteit van dat werk werden ook afspraken onvoldoende nagekomen, reden voor ons de samenwerking te beëindigen. Het vrijgekomen werkpakket wordt met ingang van 1 januari 2011 geheel overgenomen door de enig overgebleven partij.

Binnen de genoemde contracten heeft in 2010 het reguliere onderhoud plaatsgevonden.

Beheer woonwagenlocaties

Het beheer en onderhoud van woonwagenlocaties is ondergebracht bij de stichting Beheer Woonwagens en Standplaatsen Apeldoorn. Namens onze organisatie worden daarbij 72 standplaatsen, 19 werklocaties en 21 woonwagens beheerd. In 2010 zijn door ons twee nieuwe locaties ontwikkeld met totaal 15 standplaatsen. De oplevering van deze locaties ligt in het 1^e kwartaal van 2011.

Reparatieonderhoud en opleverkosten bij mutatie

Het aantal reparatieverzoeken is weliswaar meer dan waarmee bij de opstelling van de begroting rekening is gehouden. De gemiddelde uitgave per reparatie is in 2010 echter lager dan verwacht, waardoor uiteindelijk het resultaat ten opzichte van de begroting lager uit komt.

Het aantal woningen waar mutatieonderhoud heeft plaatsgevonden ligt nagenoeg gelijk aan dat waarmee in de begroting rekening is gehouden. De gemiddelde kosten per woningmutatie zijn echter hoger dan begroot, waardoor het resultaat hoger uitkomt dan begroot.

Tabel 17: Specificatie onderhoud en investeringen in de bestaande voorraad

Soort onderhoud	€ (x 1.000)	€ (x 1.000)
Reparatiekosten	1.850	
Mutatieonderhoud	981	
<i>Totaal dagelijks onderhoud</i>		<i>2.831</i>
Contractonderhoud	972	
Planmatig onderhoud	3.724	
Overige lasten onderhoud	-2	
<i>Totaal planmatig onderhoud</i>		<i>4.695</i>
Totaal onderhoud t.i.v. het resultaat		7.526
Verbeteringen binnenkant	7.090	
Verbeteringen buitenkant	5.469	
Energetische maatregelen	1.830	
<i>Totaal geïnvesteerd</i>		<i>12.559</i>
Totale uitgaven in bestaande voorraad		20.085



Planontwikkeling

3.2 Planontwikkeling

Algemeen

De voorbereiding van projecten in de afgelopen jaren heeft erin geresulteerd dat we in 2010 een groot aantal woningen hebben opgeleverd, totaal 243 woningen waarvan 157 in het huur- en 86 in het koopsegment.

Naast de realisatie van projecten heeft het afgelopen jaar zich ook gekenmerkt door het daadwerkelijk afscheid nemen van projecten uit onze portefeuille. Die besluiten en acties zijn nog een onderdeel van ons financial-recoveryplan, waarin naast verkoop van woningen ook het inkrimpen van onze te grote projectportefeuille een onderdeel was. Daarnaast willen we onze focus en middelen nog meer richten op, het verbeteren van, ons bestaand bezit.

De levering van gronden van ons project Zuiderpoort 2^e fase aan onze collega 'de Woonmensen' heeft eind 2010 z'n beslag gekregen. Bij het project Kanaalzone hebben wij onze positie over kunnen dragen aan de twee meeparticiperende collega-corporaties.

Al deze acties hebben er toe geleid dat onze projectportefeuille aanzienlijk verkleind is. Daarmee zijn ook de aan zo'n portefeuille verbonden risico's aanzienlijk ingeperkt. Dit is een positieve impuls op het risicoprofiel van onze organisatie.

In het verslagjaar hebben wij geen gronden of onroerend goed aangekocht om een positie te verwerven om nieuwe projecten te ontwikkelen. Wel zijn binnen lopende projecten enkele zeer kleine stukken grond aan- en/of verkocht, teneinde de bouw van het project niet te belemmeren.

Bij een aantal dit jaar gereedgekomen projecten lagen de stichtingskosten boven de stichtingskostengrens van € 200.000. Belangrijkste oorzaak daarvan was een te hoog niveau van de ontwikkelkosten van deze vaak al lang lopende projecten, waarbij de ontwikkeling onvoldoende efficiënt is verlopen. Van de in 2010 opgeleverde projecten (zie tabel 18) vielen de woningen van de projecten Zuiderpoort fase-1 en Woudstaete. om deze redenen boven deze grens. Bij beide projecten was er overigens ook sprake van realisatie van een parkeerkelder onder de gebouwen.

Hoewel we nog veel projecten onderhanden hebben, is het aandeel projecten in de ontwikkelfase gering. Om die reden is in het verslagjaar de omvang van de afdeling Planontwikkeling verder teruggebracht, tot een niveau waarop voldoende capaciteit is om de lopende projecten in de initiatieffase, als ook daarna in de ontwikkelfase, goed voor te bereiden.

De crisis op de vastgoedmarkt was het afgelopen jaar goed merkbaar. Bij alle projecten was er zorg over de afzet en ondanks extra inspanningen is het niet gelukt om alle koopwoningen te verkopen. Prijsverlaging heeft bij het project Vellertheuvel in Zuidbroek geleid tot een toename van de belangstelling. Toch is ook bij dit project een deel van de koopwoningen als huurwoning geherpositioneerd. Ook bij het project Woudstaete zijn we er niet in geslaagd alle woningen voor oplevering te verkopen. Bij het project Zuiderpoort daarentegen is het wel gelukt om alle woningen in het dure huur- en koopsegment af te zetten.

Het blijven ontwikkelen van woningen in het vrije-sector en/of koopsegment, zij het in meer beperkte mate, vinden wij noodzakelijk om ook enige differentiatie in de buurtopbouw te realiseren. Dat laatste is ons inziens een belangrijke factor voor een leefbare buurt.

3.2.1 Opgeleverde projecten

Tabel 18: Projecten opgeleverd in 2010

Project	Aantal huurwoningen	Aantal koopwoningen	Leegstand na oplevering	Opmerkingen
Woongroep 2000	14			Naast de 14 woningen zijn ook 2 gemeenschappelijke ruimten en een kantoor opgeleverd.
Woudstaete	34	21	11	Bij iedere woning is ook een parkeerplaats opgeleverd.
Mansardehof (2e blok)	8			Naast de 8 woningen is ook een ontmoetingsruimte opgeleverd en een ruimte t.b.v. kantoor/slaapwacht. Het eerste blok is in 2009 opgeleverd.
Zuidbroek	47	35	16	De overige 24 woningen in dit project zijn in 2009 opgeleverd.
Zuiderpoort	54	30		De bijbehorende parkeerplaatsen zijn nog niet opgeleverd.
Totaal	157	86	27	

Metaalbuurt – Woongroep 2000

Begin 2010 leverden wij twee gebouwen op voor 'Woongroep 2000'. Het ging hierbij om 14 appartementen en twee algemene ruimten. Woongroep 2000 is een ouderinitiatief en bestaat uit ouders van veertien jong volwassenen met een verstandelijke beperking. De meeste jongeren werken op een dagvoorziening of bij de Feluagroep. Met de realisatie van dit project wordt voorzien in het aanbieden van woonruimte aan speciale doelgroepen, zoals afgesproken in Prachtkansen, ons bod aan de Apeldoornse samenleving. Het project kende een zeer lange voorgeschiedenis, hetgeen wellicht een verklaring is voor het grote enthousiasme van de bewoners bij de daadwerkelijke oplevering in het 1^e kwartaal van 2010. Inmiddels blijkt dat deze vorm van wonen de bewoners en de ouders erg goed bevalt.



Woudstaete (Talma Borgh)

Om tegemoet te komen aan de grote vraag aan kwalitatief hoogwaardige seniorenwoningen hebben wij een plan ontwikkeld in de directe nabijheid van het woon-zorgcentrum Talma Borgh. Een vierde vleugel is aangebouwd, die via twee overdekte loopbruggen verbonden is met Talma Borgh. Door de mix van koop- en huurwoningen is het beheer ondergebracht in een Vereniging van Eigenaren. Het project bestaat uit 55 (senioren)woningen, waarvan de bewoners onder meer gebruik kunnen maken van de voorzieningen in Talma Borgh. Van de aanvankelijk 33 koopwoningen zijn er 17 verkocht. De oplevering vond plaats in oktober 2010, waarbij nog niet alle woningen verkocht waren. Besloten is om een aantal niet verkochte woningen in 2011 alsnog in de verhuur uit te geven.

Mansardehof

Op de locatie Mansardehof/Zutphensestraat hebben wij een woonvoorziening voor bijzondere doel-groepen gerealiseerd. Aan weerszijden van de straat staat een woonblok. Totaal omvat dit project twintig wooneenheden en een aantal gemeenschappelijke ruimtes. Huurder van dertien appartementen, met daarnaast een appartement voor de slaapwacht, is de J.P. van der Bent Stichting. De overige eenheden worden door RIWIS gehuurd. Eind 2009 waren de eerste woningen opgeleverd en begin 2010 volgde het restant.



Zuidbroek Vellertheuvel Vlek 11

Op een tweetal terpen realiseerden wij in samenwerking met Van Berlo Ontwikkeling de bijzondere woningen en appartementen Vellertheuvel. Het organische van de heuvel en de natuur zijn uitgangspunt geweest voor de vormgeving van de blokken. De woningen zijn, zoals alle woningen in Zuidbroek, duurzaam ontwikkeld. Zo zijn alle woningen voorzien van een warmte-aansluiting, die zorgt voor warmte en warm water. De eerste 24 koopwoningen zijn al eind 2009 opgeleverd. Het restant, 82 stuks, in de eerste helft van 2010. Hoewel alle woningen al geruime tijd opgeleverd zijn, is er leegstand in het koopsegment. Een deel van die koopwoningen positioneren wij alsnog in het huursegment. De overige woningen blijven in 2011 in het verkoopsegment. Hoewel het tempo laag zal zijn, verwachten wij wel dat die verkoop zal slagen.



Zuiderpoort Fase 1

Dit herstructureringsproject maakt deel uit van het Masterplan Zuid. Samen met het project Zuiderpoort fase-2, wat door onze collega 'De Woonmensen' gerealiseerd wordt, vormt het de zuidelijke entreepoort tot de stad. De projecten dragen bij aan vernieuwing van de wijk en aan meer differentiatie van woningtypen in die wijk. De parkeerbehoefte voor de bewoners is gerealiseerd in een parkeerkelder. Het dek van die kelder wordt als tuin ingericht. Het plan omvat in totaal 185 woningen, waarvan 36 in het koopsegment. Een deel van de woningen is bestemd voor cliënten van de J.P. van der Bentstichting. In het complex is verder een ruimte ten behoeve van de buurtbeheerder opgenomen.



De bouw van de woningen is gestart in het tweede kwartaal van 2009. De eerste woningen zijn vanaf medio 2010 opgeleverd en het restant volgt, evenals de parkeerkelder, in de eerste helft van 2011. Zowel de verkoop als de verhuur, ook in het duurdere segment, verlopen voorspoedig.

Woonwagenlocaties Zuidbroek

Bij dit project hebben wij ons beperkt tot de opdrachtgeverrol. De ontwikkeling van deze 2 locaties, met totaal 15 standplaatsen, is volledig uitbesteed aan de firma Nijbod, gespecialiseerd in ontwikkeling en beheer van dit soort locaties. Naast het ontwikkelen van de locaties wordt er door ons ook een aantal huurwoonwagens geplaatst. De oplevering van deze locaties ligt in het 1^e kwartaal van 2011.

3.2.2 Projecten in uitvoering

Tabel 19: Projecten in uitvoering

Project	Fase eind 2010	Aantal huurwoningen	Aantal koopwoningen	Overig
Zuiderpoort (fase 1)	Gedeeltelijk opgeleverd.	95	6	Naast de 101 woningen worden ook 1 ruimte voor de buurtbeheerder en 199 parkeerplaatsen in de kelder gerealiseerd.
Dok Zuid	In realisatie	72		Naast de woningen worden ook 3259 m2 commerciële ruimte en 104 parkeerplaatsen gerealiseerd. Van de 72 woningen zijn er 36 bestemd voor Zorggroep Apeldoorn.
Totaal		167	6	

Zuiderpoort fase 1

Voor een toelichting op dit project verwijzen wij naar paragraaf 3.2.1.

Dok Zuid, Zuid en Park Goed

Naast het Multifunctioneel centrum (MFC) realiseren wij een GOED (gezondheidsdiensten onder een dak) en 72 woningen. Hiervan worden 16 appartementen verhuurd aan bewoners met een zorgindicatie en zijn 36 eenheden bestemd voor de Zorggroep Apeldoorn ten behoeve van cliënten met een niet aangeboren hersenletsel. Het ontwikkelen en beheren van maatschappelijk vastgoed vinden wij belangrijk, omdat het een grote meerwaarde heeft voor deze wijk. Het al eerder opgeleverde MFC sluit aan op het GOED. De parkeerkelder onder het GOED is ook bestemd voor bewoners die boven het MFC wonen. Ook gemeenschappelijk is de WKO-installatie, die in 2010 aangebracht is en in 2011 volledig in werking zal zijn.

Met het merendeel van de toekomstige gebruikers, vooral zorgleveranciers, van het GOED zijn inmiddels huurcontracten afgesloten. De verhuur van de woningen loopt ook goed. Wij verwachten dit project rond 1 april van 2011 op te kunnen leveren.



3.2.3 Projecten in ontwikkeling

Onderstaande tabel geeft een beeld van de projecten die wij eind 2010 in ontwikkeling hadden. Gegeven de huidige afzetmogelijkheden in het huur- en koopsegment bepalen wij in 2011 nader hoeveel woningen per segment vermarkt gaan worden.

Tabel 20: Projecten in ontwikkeling

Project	Fase eind 2010	Totaal aantal woningen	Overig
Slaaphuis	Ontwikkelt	16	Naast de woning worden circa 400m ² commerciële ruimte en een aantal (grotendeels gebouwde) parkeerplekken gepland.
Herderweg/Ooiweg	Ontwikkelt	76	Er worden ook parkeerplaatsen gepland, deels op het eigen terrein, deels op het maaiveld.
2e fase Metaalbuurt-Klosters II	Bouwvergunning verstrekt	8	Dure huur en koop.
Sluisoord - GOED	Initiatief	0	Het plan is om circa 1.000m ² commerciële ruimte met parkeerplaatsen op maaiveld te realiseren.
Metaalbuurt - Westenenkerpark	Initiatief	12	Inclusief 12 garages en/of carports.
De Baar	Definitief	28	Op het openbaar gebied worden parkeerplaatsen gepland.
Zuidbroek vlek 23	Initiatief	±125	Aantal kan minder worden
Vogelbuurt	Initiatief	±126	
Totaal		±391	

Gasfabriek (voormalig slaaphuis, Stationstraat 124)

In het centrum van Apeldoorn hebben wij aan de Stationsstraat in 2008 een pand aangekocht voor de realisatie van onder meer appartementen voor jongeren. Het voorzien in de huisvestingsbehoefte van deze doelgroep is onderdeel van afspraken met de gemeente en speerpunt van gemeentelijk beleid. Hoewel uitgegaan is van 16 eenheden voor jongeren, bleek de constructie van het pand zodanig dat dit slechts tegen hoge kosten gerealiseerd kan worden. Het programma wordt naar alle waarschijnlijkheid bijgesteld naar 12 eenheden, waardoor dure constructieve aanpassingen voorkomen kunnen worden. De begane grond krijgt een maatschappelijke functie. Eerdere initiatieven met een project bemenst door cliënten van Iriszorg/Passerel bleken niet haalbaar te zijn. De veranderende regelgeving in de zorg maakte een sluitende businesscase niet mogelijk. Daarom voeren wij nu vervolgesprekken met de Hoenderloo Groep voor een nieuwe invulling van dat deel van het pand. Eind 2010 was de fase van het voorlopig ontwerp afgerond. Het ontwerp wordt nog verder geoptimaliseerd, waarbij we verwachten het aantal appartementen van 16 naar 12 terug te brengen. Wij verwachten dat de (ver)bouw, na het doorlopen van een bestemmingsplanwijziging, in het 2e kwartaal van 2012 gestart kan worden.



Herderweg/Ooiweg



In dit project kwam een aantal ambities van De Goede Woning samen: het mogelijk maken van betaalbaar wonen voor minder draagkrachtige huishoudens, het vergroten van het eigen woningbezit onder onze doelgroep en het geven van inspraak aan bewoners wat betreft het ontwerp van hun woning en de inrichting van de woonomgeving. Begin 2010 is, na eerdere kritische opmerkingen vanuit de Commissie Ruimtelijke Kwaliteit, een nieuwe start gemaakt met een ontwerp. Het nieuwe ontwerp sluit goed aan bij de behoefte van de bewoners. Het samen vernieuwen van de buurt heeft, na een aanvankelijk minder succesvolle start, uiteindelijk geresulteerd in een hechte samenwerking en tevreden bewoners. De terugkerende bewoners hebben ieder hun eigen woning uitgekozen, waarbij wij in staat geweest zijn hun voorkeur te honoreren. Daarnaast zijn de stichtingskosten ten opzichte van het eerdere ontwerp aanzienlijk verlaagd. De 88 woningen op de locatie zijn in het laatste kwartaal van 2010 gesloopt.

Naar verwachting start de bouw in het 2^e kwartaal van 2011. In ieder geval wordt dan een groot deel van de woningen in 2012 opgeleverd. Begin 2011 is besloten het geplande aantal koopwoningen te verlagen en dit project grotendeels in het huursegment op de markt te brengen. Resultaat van alle aanpassingen ten opzichte van het oorspronkelijke plan is helaas wel dat de meeste woningen niet

meer bereikbaar zijn voor de oorspronkelijk beoogde doelgroep. Het project draagt in belangrijke mate bij aan een betere differentiatie van ons bezit.

Metaalbuurt –Klosters II 2^e fase

Als onderdeel van de vernieuwingsopgave in de Metaalbuurt is dit de laatste fase van het project-onderdeel Klosters. Het project omvat 8 woningen. Deze worden in vrije sector huur dan wel verkoop op de markt gebracht. Wij waren voornemens om de woningen in 2010 te bouwen. De verkoop bleek echter problematisch, omdat potentiële kopers uiterst onzeker waren over de toekomstige ontwikkeling van de nabij gelegen locatie 'De Baar'. Besloten is om de verkoop opnieuw ter hand te nemen als er meer zekerheid te geven is over deze aangrenzende ontwikkeling. De uitvoering van deze twee projecten laten we samen lopen om daarmee kosten te reduceren.

Sluisoord

Een haalbaar plan op deze locatie is niet mogelijk gebleken en ook andere partijen waren niet geïnteresseerd om de posities over te nemen. Een en ander heeft ertoe geleid dat besloten is de bestaande panden verder te exploiteren en alleen voor de voormalige EDAH-locatie te onderzoeken of een Gezondheidscentrum (van ca 1.000m² bvo) rendabel te realiseren is. We hebben besloten dat de realisatie van het project ook overgedragen kan worden aan geïnteresseerde zorgverleners of particuliere beleggers. Mocht dat niet mogelijk zijn dan stoppen wij deze ontwikkeling.

Westenenkerpark

Dit project vormt, samen met het project 'De Baar', het laatste project van de Metaalbuurt. Onderzocht wordt om, al dan niet met veel zeggenschap en invloed voor de koper, te komen tot een haalbaar en rendabel plan voor koopwoningen. Om vandalisme te voorkomen zijn in het laatste kwartaal van 2009 de oorspronkelijke woningen gesloopt. Met de gemeente wordt momenteel gesproken over de eerste schetsen en verkavelingsstudies.

De Baar

Voor deze locatie was aanvankelijk een, te duur, plan met appartementen ontwikkeld. Wij hebben een nieuwe verkaveling opgesteld om te komen tot grondgebonden woningen en parkeren op maaiveld. De discussies met de gemeentelijke afdeling stedenbouw, over de ontsluiting en de situering van de woningen, lopen nog. Intern is een advies voor de gewenste ontwikkeling van de locatie opgesteld en op basis daarvan wordt een haalbaarheidsonderzoek verricht.

Zuidbroek Vlek 23

Door de gemeente is een stedenbouwkundig plan opgesteld en zijn drie Apeldoornse corporaties, waaronder onze organisatie, uitgenodigd om gezamenlijk de bouw van circa 270 woningen op te pakken. De corporaties hebben energie gestoken in een optimalisatie van het stedenbouwkundige plan. Dit heeft geresulteerd in een plan met meer kwaliteit (onder meer bredere woningen, zodat ook aan de straat gewoond kan worden) en minder afzetrisico. Niet alle grond in het gebied is reeds verworven, waardoor in de gemeentelijke fasering realisatie van dat deel pas in 2012 kan plaats vinden. Momenteel is de onderlinge verdeling van de aantallen woningen onderwerp van gesprek tussen de deelnemende corporaties. Daarnaast beraden wij ons nog of de geplande aantallen in het huur-/koopsegment, gegeven de marktomstandigheden, niet aangepast moeten worden.

Vogelbuurt

Met het besluit van de gemeente om de hoogspanningskabels ondergronds te brengen is het mogelijk geworden te investeren in ons bezit dat direct aan die leidingen grenst. Aan dit gemeentelijk project dragen wij een substantieel bedrag, € 2.500.000, bij.

Na uitvoering van voornoemd project wordt het mogelijk om de benodigde vergunningen te verkrijgen om op die locatie ingrijpende werkzaamheden aan de bestaande bebouwing te verrichten. Met de bewoners wordt een plan voorbereid, bestaande uit zowel renovatie/groot onderhoud voor complex 14 (200 woningen) als sloop/vervangende nieuwbouw voor complex 10 (126 woningen). Het plan bevindt

zich nog in de initiatiefase. Met de aanpak kunnen we een belangrijke bijdrage leveren aan de verbetering van de leefbaarheid en wordt er ook bijgedragen aan de kwaliteit van onze vastgoedportefeuille.

Overige locaties

Naast de projecten in voorbereiding beschikken wij over een tweetal posities waar in de toekomst gebouwd kan worden.

Op de locatie Wijngaards ontplooiën wij vooralsnog geen initiatieven. In het verslagjaar is de eerder afgesloten realisatie-overeenkomst met een aannemer ontbonden en zijn gelden, die nog bij de notaris in depot stonden, aan ons teruggestort. Daartegenover hebben wij de door de aannemer gemaakte kosten vergoed. Daarmee zijn alle contracten en daaruit voortvloeiende verplichtingen afgerond.

Samen met Bouwbedrijf Nikkels en Rabo/Bouwfonds zijn wij eigenaar van de locatie De Vlijt. De opstallen worden aan diverse partijen verhuurd. Vooralsnog zijn er geen initiatieven om tot de ontwikkeling van woningen op deze locatie over te gaan.

3.2.4 Uitgestelde en vervallen projecten

Tabel 21: overzicht vervallen projecten

Project	Fase eind 2010	Totaal aantal woningen	Overig
Kanaalzone-Pilot	Definitie	ca 90	+ ruimte tbv maatschappelijke dienstverlening
Kanaalzone-Vlek 1	Initiatief	pm	
Zuiderpoort fase 2	Initiatief	pm	
Zuid en Park Parkranden (samen met Bouwfonds)	Ontwikkel	ca. 70	

Kanaalzone (Pilot en Vlek 1)

Veranderende omstandigheden noodzaken ons telkens een afweging te maken rond de projecten waarin geïnvesteerd wordt. Hoewel wij beseffen dat de herontwikkeling en transformatie van een industriële zone naar een aantrekkelijk woon- en werkgebied voor de stad erg belangrijk is, is onze participatie daarin niet absoluut noodzakelijk. Het project Kanaalzone-Zuid Pilot bleek niet meer binnen de financiële kaders van de in 2008 getekende samenwerkingsovereenkomst met gemeente en provincie gerealiseerd te kunnen worden. Het project was tevens belast met bovengemiddelde hoge risico's. Daarnaast leverde de uiteindelijke kleine hoeveelheid te realiseren huurwoningen voor ons een te beperkte bijdrage in de versterking van de vastgoedportefeuille in dat gebied. Met de collega corporaties is overeengekomen om onze positie in Kanaalzone-Zuid Pilot en Vlek 1 aan hen over te dragen en de gronden/panden die nog in ons bezit zijn aan hen te verkopen. Eind 2010 is daarom tussen de corporaties een overeenkomst opgesteld die begin 2011 door de bestuurders is ondertekend. De daadwerkelijke levering van gronden en opstallen vindt plaats in het 1^e kwartaal van 2011.

Zuiderpoort fase-2

In 2010 hebben we besloten de ontwikkeling van deze, al enkele jaren nagenoeg braak liggende, locatie in de wijk Zuid niet zelf op te pakken. Onderhandeling met onze collega De Woonmensen hebben er toe geleid dat deze ontwikkellocatie eind 2010 formeel is verkocht en overgedragen. De Woonmensen ontwikkelt een nieuw plan, dat men in 2011 in de markt wil zetten.

Zuid & Park – Parkranden

Het Bouwfonds is trekker in deze gemeenschappelijke ontwikkeling. Bebouwing van de randen van het Zuidpark had mede tot doel om geld te genereren voor het ondergronds brengen van de hoogspanningskabels en het herinrichten van het park.

Ondanks bijdragen en garanties van gemeente, provincie en corporatie is die ambitie slechts haalbaar door de grond relatief duur te verkopen. Het resultaat van deze (gemeentelijke) ambitie is dat de

gedachte huurwoningen zijn komen te vervallen. Voor de koopwoningen geldt dat een hoger dan getaxeerde verkoopprijs gevraagd moet worden om de grondkosten te kunnen afdekken. Voor onze organisatie is het risico-element, alsmede het gegeven dat het project geen huurwoningen bevat, reden om niet verder te participeren in dit plan. Begin 2011 hebben wij formeel besloten en gecommuniceerd onze participatie in dit project te stoppen.



Mens en onderneming

4. Mens en onderneming

4.1 Personeelontwikkeling

Onze organisatie maakt een ontwikkeling door van beherend naar een mensgerichte en maatschappelijk betrokken wooncorporatie. De inrichting van onze organisatie moet daaraan optimaal ondersteunend zijn.

Resultaten met plezier

In 2010 zijn we van start gegaan met, de PVB-cyclus (Plannen-Voortgang-Beoordelen), een nieuw (deels digitaal) hulpmiddel om met elkaar in gesprek te blijven over waardevol werken en werkplezier, over op de juiste plek zitten en de juiste competenties hebben. Belangrijk element in deze gesprekken zijn de doelstellingen zoals verwoord in ons ondernemingsplan en daaruit afgeleide afdelingsjaarplan. In de gesprekken worden met alle medewerkers, vanuit dat bredere kader, resultaatafspraken gemaakt. Daarbij wordt ook besproken wat de medewerker nodig heeft om die resultaten te kunnen behalen. In onze visie wordt het succes van onze organisatie hierdoor bepaald. Als mensen zich met hoofd, hart, ziel en lichaam voor hun werk kunnen inzetten en daarvoor ook waardering krijgen, ervaren mensen werkplezier en dat komt de samenwerking, creativiteit, betrokkenheid en ondernemingszin ten goede.

We hechten zowel belang aan het behalen van resultaten als aan de wijze waarop we met elkaar omgaan. Daarom hebben we naast de resultaatafspraken dit jaar ook de LOL-kwaliteiten geformuleerd (Lerend, Ondernemend en zelfsturing, Loyaal en initiatief, samenwerken en klant-gericht) waar we elkaar feedback op geven. Dit jaar was een eerste oefenjaar. Met name binnen de afdeling Wonen is er al flink met het systeem gewerkt. In 2011 werken alle afdelingen met deze methode.

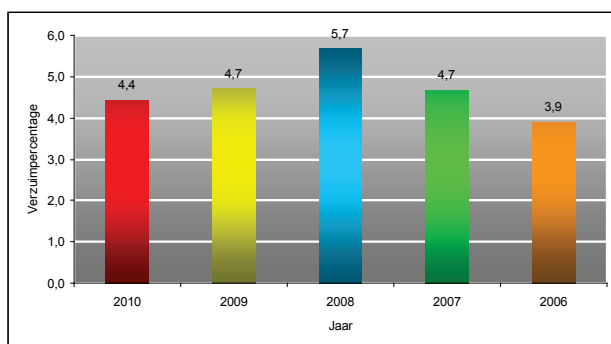
Gezonde mensen

Eind 2010 voelde 95,6% van onze medewerkers zich gezond. Het ziekteverzuimpercentage van 4,4%, daalde ten opzichte van 2009 met 0,3 procent.

Samen met de Ondernemingsraad kozen we voor een nieuwe vorm van arbodienstverlening. Gekozen is voor een vrijgevestigde bedrijfsarts die 'in huis' spreekuur houdt. De nieuwe situatie heeft een flink aantal voordelen opgeleverd. De communicatielijnen zijn korter geworden waardoor sneller ondersteuning mogelijk is. De arbo-arts heeft ons, de werkplekken en de mensen leren kennen, waardoor hij haalbare en passende adviezen heeft kunnen geven.

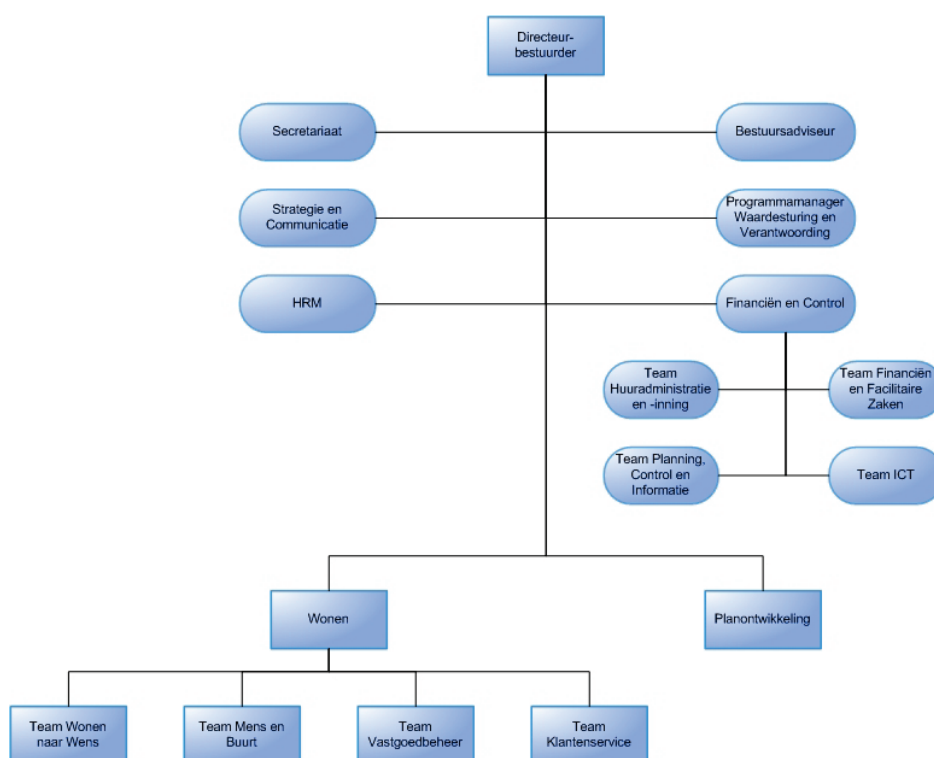
Ons verzuimbeleid is op de nieuwe situatie herschreven. In het beleid zijn niet alleen de praktische regels rondom het ziek- en betermelden beschreven, maar ook hoe we binnen onze organisatie bij de verzuimbegeleiding met elkaar omgaan en wat voor rol de bedrijfsarts en de uitvoeringsinstelling UWV hierbij spelen.

Verder is er weer in gezondheid geïnvesteerd door o.a. onze wekelijkse fruitdag en het aanbieden van een healthcheck voor iedereen. Aan de healthcheck namen 49 mensen deel. We hebben dit jaar ook een fitness-contract afgesloten met Achmea Health & Spa Center.

Figuur 5: Verzuimpercentage (excl zwangerschaps- en bevallingsverlof)**Organisatiestructuur & formatie**

Onze missie is ons ijkpunt. Onze basisvraag bij alle handelingen, beleids- proces- en structuurwijzigingen en verbeteringen is: *'In hoeverre draagt dit op een effectieve en efficiënte wijze bij aan of is het voorderekend voor de bevordering van waardevol wonen, werken en leven en levert het een bijdrage aan woon-, leef- en werkplezier'*.

Bij de invulling van de vacature die dit jaar ontstond na het vertrek van de manager Wonen waren dit onze uitgangspunten. Daarnaast was er onze wens om zoveel mogelijk eigen medewerkers een kans te geven om hun kwaliteiten en ambities binnen onze organisatie zo goed mogelijk tot hun recht te laten komen. Dit hebben we met elkaar en in overleg met de Ondernemingsraad kunnen realiseren. Onze teamleider Vastgoed is manager Wonen geworden. De bestaande portefeuilles binnen de afdeling Wonen zijn anders verdeeld. De teamleiders hebben een breder takenpakket gekregen en de afdeling Strategie en Communicatie is direct onder de directeur geïntegreerd. De manager van deze nieuwe stafafdeling maakt deel uit van het managementteam. Deze organisatieontwikkeling vond geheel plaats met eigen mensen.

Figuur 6: Organisationschema per 31-12-2010

Tabel 22: Personeelsbezetting in Fte, per 31 december 2010

Directie en Staf	Aantal fte	Wonen	Aantal fte
Directie	1,0	Mens en Buurt	16,6
HRM	1,6	Wonen naar Wens	12,0
Strategie en Communicatie	5,5	Vastgoedbeheer	17,0
Bestuursadviseur	1,0	Klantenservice	4,1
Programmamanager Waardesturing en Verantwoording	1,0		
Secretariaat	3,4		
Totaal Directie en Staf	13,5	Totaal Wonen	49,7
Finance & Control	Aantal fte	Planontwikkeling	Aantal fte
Financiën	10,1	Planontwikkeling	6,9
ICT	1,7		
PCI	2,3		
Facilitaire zaken	3,0		
Huuradministratie en -inning	7,8		
Totaal Finance & Control	24,9	Totaal Planontwikkeling	6,9
Totaal			95,0

Formatieontwikkeling

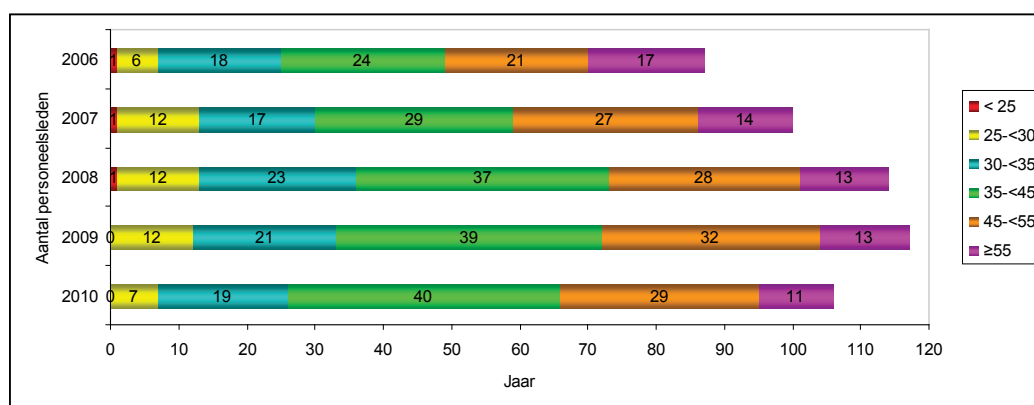
Door het goed inrichten van onze organisatie, werkprocessen en informatisering en het optimaal benutten van de kwaliteiten van mensen denken we geleidelijk te kunnen krimpen naar 95 fte in 2014. Dit jaar liet een krimp zien van 105,9 naar 95 fte per eind van het jaar. In 2011 zal de formatie weer toenemen naar 99 fte in verband met de vervulling van een aantal reguliere vacatures, maar ook in verband met uitbreidingsvacatures bij onder andere de afdeling Wonen. Dit doen we, omdat we vinden dat de gewenste personele krimp niet ten koste mag gaan van ons primaire proces en het verwezenlijken van onze missie en jaarplannen. Uiteindelijk krimpen we in 2014 naar 95 fte. Eind 2010 is een benchmark uitgezet die ons hierbij kan ondersteunen.

Tabel 23: Verloop personeel in Fte

	Stand 31 - 12 - 2009		Stand 31 - 12 - 2010	
	Eigen	Inleen	Eigen	Inleen
Vast personeel	101,7	0,0	93,6	3,2
Tijdelijk personeel	4,2	1,1	1,4	3,5
Totaal fte	105,9	1,1	95,0	6,7

In de volgende drie tabellen geven we een beeld van de samenstelling van onze personele formatie.

Figuur 7: Leeftijdsofbouw personeel met dienstverband (incl. tijdelijke dienstverbanden), per einde jaar in aantallen medewerkers



Tabel 24: Opbouw arbeidsuren personeel met dienstverband (incl. tijdelijke dienstverbanden), per einde jaar, in aantallen medewerkers

Arbeidsuren	2010	2009	2008	2007	2006
≤ 16	3	4	4	4	5
16-≤25	13	15	12	9	10
25-≤32	9	18	17	16	13
32-≤36	81	80	81	71	59
Totaal	106	117	114	100	87

Tabel 25: Personeelsbezetting personeel met dienstverband (incl. tijdelijke dienstverbanden), per einde jaar in aantallen medewerkers

Geslacht	2010	2009	2008	2007	2006
Vrouwen	54	60	60	49	41
Mannen	52	57	54	51	46
Totaal	106	117	114	100	87

Opleiding & medewerkers ontwikkeling

Dit jaar maakten de eerste collega's gebruik van hun loopbaanontwikkelingsbudget; een nieuwe mogelijkheid in onze CAO. Met dit budget kunnen medewerkers opleiding, scholing en of coaching volgen die niet direct samenhangen met de uitoefening van hun (huidige) functie.

Er werd volop regulier geschoold, onder andere in het omgaan met agressie, EHBO en ons primair automatiseringssysteem FirstNoa. Ook onze nieuwkomerstraining is weer gehouden.

We hebben veel ingezet op opleiding/training en kennisdeling. Collega's deelden met andere collega's kennis rond de ontwikkeling van een klantvolgsysteem (Civi-CRM), feedback geven en ontvangen (Virus-project), de PVB-cyclus en ons telefoonsysteem.

In onze maandelijkse bijpraatlunches deelden collega's hun kennis op het gebied van onder andere woonfraude, het gebruik van social media en ons preventief huurinningsbeleid.

Alle leidinggevenden volgden trainingen over leiderschap. Onder leiderschap verstaan wij: *'het met persoonlijke betrokkenheid de visie van De Goede Woning uitstralen en een rolmodel zijn als het gaat om integriteit en authenticiteit'*. Leidinggevenden stralen vertrouwen uit, kiezen de juiste richting en hebben een heldere visie voor de afdeling. Leidinggevenden coachen medewerkers op de LOL- en functiecompetenties en op het behalen van de resultaatafspraken, zodat daardoor de totale organisatie zich ontwikkelt en succesvoller wordt.

4.2 Bestuur en Raad van Commissarissen

4.2.1.1 Bestuur

Het gehele jaar 2010 werd de bestuurlijke functie ingevuld door mw. K. Walter, met als titel directeur-bestuurder. Mw. Walter 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 (bestuurslid)
- Stichting Woonkeus Stedendriehoek (lid Raad van Toezicht)
- Stichting Beheer Woonwagens en Standplaatsen Apeldoorn (bestuurslid)
- Stichting Paraat (bestuursfunctie, intern gemandateerd)
- Aedes, vereniging van woningcorporaties (lid)
- Directeurencontact, netwerk van bij AEDES aangesloten corporaties (lid)
- Diverse overlegplatforms binnen en van de gemeente Apeldoorn.

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, zoals gesteld door de commissie Izeboud. Er is geen sprake van variabele beloning, noch van beschikbaarstelling van een auto van de zaak. Eind 2010 heeft de R.v.C. nog-

maals de salariering getoetst, daarbij bleek die binnen de op dat moment binnen de in de branche geldende normen te vallen.

De bestuurder was in een deel van het verslagjaar nog mede-eigenaar van een natuurkampeerterrein in Hoog-Soeren, dat aandeel is echter in de loop van 2010 afgestoten.

Navolgend overzicht geeft de salariering van het bestuur in de jaren 2009 en 2010 weer, overeenkomstig de van kracht zijnde 'Wet openbaarmaking publieke topinkomens' (Wopt).

Tabel 26 Overzicht beloningscomponenten bestuurder(s) over 2009 en 2010

Component	Kosten 2010 (in €)	Kosten 2009 (in €)
Totaal belastbaar inkomen	126.766	134.685
Onkostenvergoeding	4.971	4.602
Sociale lasten	7.684	5.462
Pensioenpremies (totaal afdracht)	29.609	32.994
Totaal	169.030	177.743

Tot en met april 2009 betreft het de beloningscomponenten van dhr. Driever. Daarnaast had dhr. Driever de beschikking over een auto met een aanschafwaarde van € 32.098. Vanaf mei 2009 betreft het de beloningscomponenten van mw. Walter, zij heeft niet de beschikking over een auto.

Het bestuur had en heeft de opdracht om de organisatie weer 'in control' te krijgen en te houden. Nadat met name in 2009 veel energie gestoken was in het financieel weer op orde brengen van de organisatie, lag de focus vanaf 2010 meer op het organisatorisch goed inbedden van de activiteiten in de organisatie en daarnaast het opnieuw focussen van de organisatie voor de komende jaren. Het eind 2010 vastgestelde 'Ondernemingsplan' 2010-2014 geeft daarin richting.

Door het onderschrijven van de AEDES-code en daaraan gekoppelde Governancecode Woningcorporaties, dienen we ons ook eens per vier jaar te laten visiteren. Begin 2010 is, na overleg met de R.v.C., besloten die visitatie in de 2^e helft van 2010 uit te laten voeren. Naast het algemene doel dat door een visitatie beoogd wordt, het toetsen onder andere via stakeholders, hoe de organisatie invulling geeft aan haar maatschappelijke taken, werd deze eerste visitatie door ons ook beschouwd als een nulmeting. Na een roerige periode in de afgelopen jaren, hadden we behoefte om onafhankelijk te laten toetsen waar we staan, omdat dat beeld bij ons zelf nog onvoldoende scherp was. Besloten is ook zoveel mogelijk zelf uit te voeren en aan te leveren, zodat we inzicht en kennis van het visitatieproces in eigen huis zouden krijgen.

Het uiteindelijke visitatierapport is medio november door ons ontvangen. Het resultaat stemde tot tevredenheid. Een gemiddelde score van 7 over de beoordeelde periode 2006-2009 wordt door ons zeker positief ervaren, zeker ook omdat er in het laatste metingsjaar een stijgende lijn door de commissie werd waargenomen. Verbeterpunten zijn ook genoemd. De wijze van betrokkenheid van stakeholders kan beter georganiseerd worden en onze lokale doelen moeten scherper benoemd worden. Ook onze control-cyclus moet nog scherper worden. Deze en andere adviezen pakken we in 2011 op en de komende jaren werken wij aan verbetering van die punten.

4.2.1.2 Communicatie

In 2010 hebben we nog meer ingezet op een goede externe communicatie, vooral waar het 't promoten van onze projecten betrof.

De huisstijl is consequent doorgevoerd in al onze communicatie-uitingen en Intranet heeft een betere functionaliteit gekregen. Bij elk project wordt een communicatieplan gemaakt, waardoor de bewoners beter geïnformeerd worden en blijven en daardoor ook meer betrokken worden bij dat project.

In 2010 zijn veel projecten gestart of opgeleverd, reden om via de pers daar aandacht aan te schenken. Daarnaast zijn we ook een aantal malen negatief in de lokale berichtgeving geweest. Legionella-problematiek en problemen bij etagewoningen naar aanleiding van de winterse koude, leidden tot berichten waarin wij wel duidelijk konden aangeven alles er aan te doen die problemen op te lossen.

Van de totale sponsoruitgaven van circa € 18.500 ging ruim 40% naar de Voedselbank als bijdrage in de huisvestingslast van die organisatie. Daarnaast hebben we 9 maal een kleine(re) bijdrage gegeven

aan lokaal gebonden maatschappelijke activiteiten, met als doel de leefbaarheid in de stad te bevorderen.

Onze organisatie heeft een integriteitscode en klokkenluidersregeling. Ook is er de mogelijkheid om een vertrouwenspersoon in te schakelen. In 2010 is geen gebruik gemaakt van deze mogelijkheden.

4.2.1.3 De Goede Woning projectontwikkeling Apeldoorn b.v.

In 2010 zijn er binnen deze 100-% deelneming geen activiteiten ontwikkeld. De resultaten van deze b.v. worden geconsolideerd binnen het jaarverslag van wooncorporatie 'De Goede Woning'.

Door de Raad van Commissarissen van deze b.v. is het jaarverslag 2009 van de b.v. goedgekeurd, waarna het bestuur décharge is verleend over het in 2009 gevoerde beleid.

4.2.2 Jaarverslag 2010, Raad van Commissarissen

4.2.2.1 Governance Code

De Governance Code Woningcorporaties is ook in 2010 de basis voor het handelen van de Raad van Commissarissen geweest, alsmede alle uit de code voortvloeiende reglementen en statuten. Het aanwezige R.v.C.-reglement is in 2010 niet aangepast.

Bestuur en R.v.C. handelen op basis van de Governancecode Woningcorporaties, maar zijn zich bewust dat er nog hiaten zijn waar het communicatie en de formele kant van de code raakt. In 2011 wordt gewerkt aan verbetering van die punten, waarbij uiteraard de dan bijgestelde code als nieuw uitgangspunt wordt genomen. In afwijking van de huidige code is besloten de bestuurder niet een arbeidsovereenkomst voor vier jaar aan te bieden, maar een voor onbepaalde tijd. Dit besluit is genomen om na een bestuurlijk hectische periode weer rust in de organisatie te brengen en de bestuurder ruimte te geven de organisatie een stevig fundament voor de toekomst te geven.

De R.v.C. heeft geconstateerd dat er in 2010 bij de directeur-bestuurder geen sprake is geweest van tegenstrijdige belangen, zoals bedoeld in principe II.3 van de Governance Code Woningcorporaties.

Ten behoeve van voorbereiding van de visitatie heeft de R.v.C. de zelfevaluatie uitgebreid besproken en tevens eerste stappen gezet om te komen tot een uitgewerkt toezichtkader.

Waar in 2009 veel aandacht van de R.v.C. is uitgegaan naar financiën, gaf 2010 meer de gelegenheid om ook andere thema's te bespreken. Belangrijke thema's voor de R.v.C. waren de afronding van het ondernemingsplan, de visitatie en vanzelfsprekend alle verantwoordingsdocumenten in het kader van de planning en control cyclus.

Met de directeur-bestuurder is in april 2010 een functioneringsgesprek gevoerd. Daarbij is geconstateerd dat het functioneren naar tevredenheid en conform de gemaakte afspraken is en de blik op de toekomst wordt gericht.

In het verslagjaar kende de R.v.C. één commissie: de in 2009 ingestelde Financiële commissie. Die commissie doet, op de deelgebieden financiën en planning & control, belangrijk voorbereidend en adviserend werk voor de gehele R.v.C. Deze commissie werkt op basis van een vastgesteld reglement. De werkwijze en verantwoordelijkheden van de Financiële commissie zijn geëvalueerd en daarbij is vastgesteld dat de rol van en invulling door de Financiële commissie als waardevol wordt beschouwd.

Naast de Financiële commissie hebben zich in de verslagperiode twee leden van de R.v.C. gebogen over de visie op toezicht en het gewenste toezichtkader. De eerste contouren voor dat kader zijn opgesteld. In 2011 wordt die visie verder aangescherpt en geoperationaliseerd in het kader.

Tijdens een bijzondere bijeenkomst van de R.v.C. in het voorjaar van 2010 heeft zij haar eigen functioneren onder de loep genomen. Dit jaar zonder begeleiding van een externe partij, maar zelf voorbereid, georganiseerd en geëvalueerd. Aan de hand van vooraf uitgezette vragen is een 'plaatje'

van het functioneren van de voltallige R.v.C. en van ieder lid persoonlijk gemaakt. Dit beeld is, in alle openheid en professionaliteit, uitgebreid besproken.

Belangrijke thema's die, naar aanleiding van deze evaluatie, de komende periode extra aandacht krijgen zijn:

- Het als team voldoende kennis ontwikkelen en behouden en daarnaast nadrukkelijk aandacht voor de collectieve verantwoordelijkheid als R.v.C.
- Aandacht voor strategische onderwerpen, zowel op landelijk als lokaal niveau, met een schets waar de corporatie over 5 of 10 jaar staat.
- Meer en actievere verantwoording naar stakeholders
- Signalen uit het veld zodanig vertalen dat de bestuurder deze in alle vrijheid kan oppakken

Naar aanleiding van de zelfevaluatie en mede conform aanbeveling van de VTW heeft de R.v.C. besloten de termijnen voor herbenoeming aan te passen en over te gaan naar termijnen van drie jaar. Hiermee komt de maximale zittingsduur op drie keer drie jaar. Op het moment dat een statutenwijziging doorgevoerd wordt, zullen ook daarin deze termijnen worden aangepast.

4.2.2 Samenstelling Raad van Commissarissen

Het jaar 2010 heeft geen wisselingen in de samenstelling van de R.v.C. laten zien. Van de voorzitter, mevrouw Van der Tas, en de heer Wijbenga liep de eerste zittingsperiode af. Na een evaluatie van hun functioneren ten opzichte van het profiel van de R.v.C. is unaniem besloten hen voor een tweede termijn te benoemen.

Eind 2009 is de heer Ekrem Karharman op voordracht van huurderbelangenvereniging 'de Sleutel' in de R.v.C. benoemd. Als uitvloeisel van de selectieprocedure heeft mevrouw Serap Ilyas-Uz een traineeship in onze R.v.C. aangeboden gekregen. Mevrouw Ilyas woont in dat kader de vergaderingen bij, heeft een introductie in de organisatie gehad en een aantal relevante trainingen gevolgd. In het najaar van 2010 is zij haar bevallingsverlof ingegaan, waardoor zij een paar maanden minder inzetbaar was. Het traineeship loopt daarom door tot in 2011.

De R.v.C.-leden benoemd op voordracht van de Huurdersbelangenvereniging en de Ondernemingsraad (OR) hebben in 2010 contact onderhouden met de vereniging respectievelijk OR. Met de OR is gesproken over personele ontwikkelingen, de HRM-cyclus, functioneren en verzuim. In het overleg met de Huurderbelangenvereniging is ingegaan op de inbreng en rol van 'De Sleutel' rondom de visitatie, de ondersteuning van de vereniging door de Woonbond en al dan niet gewenste samenwerking met andere huurderorganisaties. Ook over de aard en wijze van invulling van de contacten tussen De Goede Woning en de Huurderorganisatie is uitgebreid gesproken. Met de ondertekening van een nieuw convenant tussen beide organisaties is ook afgesproken die contacten te intensiveren en optimaliseren.

De R.v.C.-leden zijn, ten behoeve van het op peil brengen of houden van hun kennis van de branche en rolinvulling, lid van de Vereniging Toezichthouders Woningcorporaties. Ook vanuit De Goede Woning wordt veel informatie over landelijke en lokale ontwikkelingen verstrekt.

Gezien het belang van actuele deskundigheid stuurt de R.v.C. meer op haar eigen deskundigheid: besproken en afgestemd wordt wie welke bijeenkomsten bezoekt of cursussen volgt. Belangrijk doel is de kennis optimaal te houden en een goede externe vertegenwoordiging te hebben.

Op basis van de verstrekte informatie heeft de R.v.C. vastgesteld dat geen van de leden in 2010 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 2010 is ook besloten om de hoogte van de in 2008 vastgestelde vergoedingen voor R.v.C.-leden niet aan te passen. Daarnaast heeft de R.v.C. eind 2010 de hoogte van haar vergoedingen getoetst aan de op dat moment nieuw vastgestelde VTW-normen. Geconcludeerd kon worden dat de vergoedingen binnen de grenzen van die normen bleven. Alleen het totaal aan extra vergoeding dat de voorzitter en vice-voorzitter ontvingen is een fractie hoger dan de normering aangeeft. Besloten is om in 2011 die extra vergoedingen zodanig aan te passen dat alsnog aan de normen wordt voldaan.

Samenstelling Raad van Commissarissen per ultimo 2010

Mw. M.A.J. van der Tas : Voorzitter
Dhr. mr. A.R. Boon : Vice-voorzitter
Dhr. drs. B. Wijbenga : Lid
Mw. drs. I. Lammerse : Lid op voordracht Ondernemingsraad
Dhr. ir. J.J.B. van Wijk : Lid op voordracht Huurdersbelangenvereniging
Dhr. mr. E. Karharman : Lid op voordracht Huurdersbelangenvereniging

4.2.2.3 Bijeenkomsten Raad van Commissarissen

In het verslagjaar is de R.v.C., naast de zelfevaluatie, zeven maal formeel bijeen gekomen. De opkomst bij alle bijeenkomsten laat zien dat de R.v.C. betrokken is bij De Goede Woning. Steeds waren nagenoeg alle leden aanwezig. Er was geen lid dat regelmatig afwezig was.

Belangrijke rode draad in de vergaderingen zijn de verantwoordingsdocumenten in het kader van de planning- en control cyclus en de inhoudelijke rapportages over de activiteiten van de organisatie. De directeur-bestuurder hield de R.v.C. via kwartaalrapportages en een overzicht van actualiteiten op de hoogte van branche-ontwikkelingen en de voortgang van projecten en activiteiten.

Bij bespreking van diverse onderwerpen fungeerde het advies van de Financiële Commissie als onderlegger. Die adviezen werden meegewogen in het uiteindelijke advies en of besluit dat de R.v.C. over dat onderwerp diende te nemen.

Ter gelegenheid van de bespreking en goedkeuring van het jaarverslag 2009 heeft de R.v.C. met de accountant ook gesproken over de interne controlemaatregelen en het 'in control' zijn van de organisatie.

Ook is stilgestaan bij de effecten van de in 2011 door te voeren wijziging van de waarderingssystematiek van het bezit van De Goede Woning.

In de loop van 2010 heeft de R.v.C. zich door de organisatie uitgebreid laten voorlichten over de nieuwe vastgoedvisie en ondernomen leefbaarheidactiviteiten.

Ook de ontwikkeling van het ondernemingsplan is enkele malen onderwerp van discussie met het bestuur geweest. Eind 2010 is het ondernemingsplan 2010-2014 door de R.v.C. goedgekeurd.

Het jaarverslag 2009 is door de R.v.C. besproken en goedgekeurd en de bestuurder is décharge verleend over het in 2009 gevoerde beleid. Ook het jaarverslag van de Geschillencommissie over 2009 is door het bestuur aan de R.V.C. aangeboden.

Het jaarplan 2011 en de daarin opgenomen begroting voor dat jaar zijn eind 2010 ook door de R.v.C. goedgekeurd.

Het bestuur heeft haar voornemen om de met stichting 'De Goede Zorg' lopende strategische alliantie te stoppen, met de R.v.C. besproken. Duidelijk werd dat die samenwerking in de huidige vorm voor beide partijen geen meerwaarde bood. Om die reden heeft de R.v.C. ingestemd met de uitvoering van dat voornemen.

Het aangaan van een verbinding met PLUK, een initiatief om op creatieve en innovatieve wijze zorg-/welzijnsgerelateerde problemen op te pakken, is door de R.v.C. goedgekeurd.

Begin 2010 is in overleg tussen bestuur en R.v.C. besloten een visitatie uit te laten voeren. Ook de R.v.C.-leden zijn door de visitatiecommissie uitgebreid bevraagd. Bij de uitreiking van het rapport was een grote afvaardiging van de R.v.C. aanwezig.

Buiten het regulier overleg hebben de R.v.C.-leden zich in een aparte bijeenkomst ook uitgebreid laten informeren door medewerkers van de organisatie over de activiteiten die men dagelijks ontplooid. Afsproken is dit soort bijeenkomsten jaarlijks te houden, om zodoende ook feeling met het werkveld en daar aanwezige problematiek en behaalde successen te houden.

Financiële commissie

De Financiële commissie is in het verslagjaar vier maal bijeen gekomen. De commissie heeft daarbij de volgende onderwerpen besproken en waar nodig van een positief advies voor de R.v.C. voorzien:

- Jaarrekening 2009, hierbij heeft de accountant ook een toelichting op de controlebevindingen gegeven.
- Voorgenomen bestuursbesluit tot het doorvoeren van een begrotingswijziging 2010. Dit bleek noodzakelijk, omdat de waardering van activa, vooral ook waar het Koopgarantwoningen betreft, op een andere wijze dan voor 2010 begroot toegepast moet worden. Daarnaast is besloten de afschrijvingsmethodiek van 2009 alsnog ook nog in 2010 toe te passen. Beide zaken hadden impact voor de jaarlijkse afschrijvingslast. Daarnaast is een in 2009 aan de gemeente gedane toezegging, rond het ondergronds brengen van een hoogspanningsleiding in de wijk Zuid, alsnog opgenomen in de jaarrekening 2009 en kon daarmee vervallen in de begroting 2010.
- De financiële cijfers uit de 3 bestuursverslagen die in 2010 zijn uitgebracht.
- Informatie en cijfers van het CFV, het WSW en het ministerie van WWI over onze organisatie.
- Informatie over fiscaliteiten, met name ook de Vennootschapsbelasting, en het convenant 'Horizontaal toezicht' met de fiscus.
- Effecten van de in het komende jaar door te voeren wijziging van waarderingsgrondslagen, naar bedrijfswaardemethodiek.
- Ontwikkelingen in de branche en de daarmee gepaard gaande (financiële) risico's.
- Bespreking, in aanwezigheid van de accountant, van de in 2010 gehouden interim-controle.
- Het voorgenomen besluit tot aankoop van SWAPS, rentederivaten, waarbij op het onderdeel offerte van 3 partijen, bewust werd afgeweken van het Treasurystatuut.
- De verbeteragenda, door de organisatie en accountant opgesteld, ter optimalisering van de interne organisatie en risicoreductie binnen het handelen van de organisatie.
- De begroting 2011 en daarin opgenomen meerjarenprognose 2011-2015.

Risicobeheersing

Ook in 2010 heeft de R.v.C. ruim aandacht geschonken aan de branche- en corporatiegegevens, zoals die door diverse wettelijke organen worden verstrekt.

Met name ook de impact van nieuwe overheidsmaatregelen zijn onderwerp van discussie geweest. Daarbij is ook ingezoomd op de (verwachte) ontwikkelingen in de huur- en koopmarkt en de projectportefeuille zoals de organisatie die in 2010 had. Het bestuur is gevraagd maatregelen te nemen die tot verdere risicoreductie binnen de projectportefeuille moeten leiden. De R.v.C. is daarop volgend ook akkoord gegaan met het afstoten van het aandeel dat de organisatie in de ontwikkelingsplannen van de Kanaalzone in Apeldoorn had.

Ook het bestuursbesluit om voor verkoop gelabelde woningen alsnog in het huursegment te vermarkten is met instemming van de R.v.C. genomen. Daardoor werd weer een bijdrage geleverd aan inperking van afzetrisico in het koopsegment.

Met de accountant zijn ook de organisatorische ontwikkeling en de (komende) brancheontwikkelingen, in het kader van risicoreductie onderwerp van gesprek geweest.

4.3 Ondernemingsraad

In 2010 heeft de Ondernemingsraad regelmatig en constructief overleg gehad met de directie. Naast tien formele overlegmomenten, is er tevens 8 keer informeel overlegd. Ook heeft de Ondernemingsraad dit jaar twee maal overleg gehad met het door haar voorgedragen lid van de Raad van Commissarissen. Het overleg met de directie is door de Ondernemingsraad halfjaarlijks geëvalueerd.

In de loop van 2010 zijn binnen de Ondernemingsraad de functies herverdeeld en twee leden afgetreden. Eind 2010 zijn er verkiezingen gehouden om de dan opengevallen vacatures in 2011 te kunnen vullen.

De samenstelling Ondernemingsraad per eind 2010 was als volgt:

Mw. E. Germers	: Voorzitter
Mw. A. Bloem	: Vice-voorzitter
Dhr. D. Augustinus	: Secretaris
Mw. M. Wegen	: 2 ^e Secretaris
Dhr. J. Penders	: Lid

De Ondernemingsraad is niet alleen op de hoogte gebracht van lopende en komende zaken, maar er werd ook 'gespard' rond bestuurlijke thema's en keuzes die gemaakt moesten worden. Ook de verdere ontwikkeling van de organisatie was daarbij onderwerp van gesprek. Vanuit een positief kritische houding heeft de Ondernemingsraad haar inbreng geleverd. De belangrijkste in 2010 besproken punten waren:

- Formatie ontwikkelingen
- Een andere functie-invulling van de manager Finance & Control.
- Benchmark van de formatie
- Ontwikkeling van het Ondernemingsplan 2010-2014
- Gang van zaken en resultaten van de in 2010 gehouden Visitatie
- Dashboards en kwartaalverslagen over 2010 en het jaarverslag 2009
- Diverse HRM-thema's als: Health-check, Ziekteverzuimbeleid, Rookbeleid, Bedrijfsarts, invoering stoelmassage en bedrijfsfitness
- Integriteit en vertrouwenspersoon
- CAO-ontwikkelingen en hun effecten, zoals het persoonlijk loopbaanbudget
- Thuiswerkbeleid
- De toepassing en invoer van de PVB-cyclus (Presteren Verantwoorden en Boordelen)
- Medewerkers tevredenheidmeting in 2011 via 'Great Place to Work'.

De ondernemingsraad heeft in 2010 instemming verleend aan:

- Invoer van de PVB-cyclus
- Verplichte vrije dagen 2011
- Regeling beeldschermbril

Positief advies is verleend in het kader van een beoogde organisatieontwikkeling. Het ging hierbij met name om invulling van de vacature voor manager afdeling Wonen en de positionering van de afdeling Strategie & Communicatie.

Daarnaast is de ontwikkeling van het MT-overleg en het zogenaamde 'breed' MT aan de orde geweest.



Financiële prestaties

5. Financiële prestaties

Ontwikkelingen in 2010

Het jaar 2010 stond in financieel opzicht in het teken van een verder uitwerking van het 'financieel recoveryplan' dat vanaf medio 2008 een leidraad is voor het werken aan het financieel gezonder maken van onze organisatie. Dat plan was met name gericht op het creëren van een balans tussen geldstromen volgend uit investeringen en desinvesteringen. In 2010 hebben we opnieuw keuzes gemaakt in onze nieuwbouw- en ontwikkelingsportefeuille ten behoeve van een betere balans op langere termijn. We houden op dit gebied continu de vinger aan de pols en stellen bij als dit voor een gezond evenwicht noodzakelijk is. Concreet betekende dit bijvoorbeeld, dat we ons teruggetrokken hebben uit twee projecten rond de Kanaalzone en het project Zuiderpoort fase-2. Maar ook dat, als gevolg van de ingezakte koopmarkt, we in 2010 een aantal woningen in de verhuur genomen hebben die we voor de koopmarkt hadden ontwikkeld. Voor het financiële effect van die maatregel was in 2009 al een voorziening getroffen. Om onze bedrijfsvoering structureel gezond te houden zijn er ook in het afgelopen jaar weer maatregelen getroffen om met name de operationele kasstromen te verbeteren. Het aangepaste streefhuurbeleid speelt hierin een belangrijke rol.

De sectorinstituten, het CFV en het WSW, gaven onze organisatie positieve beoordelingen. Dit betekent de A-status van het CFV en daarnaast is er door het WSW voldoende borgingsfaciliteit afgegeven voor de financiering van onze plannen voor de komende drie jaar.

In 2010 hebben we stappen gezet om de bedrijfsvoering verder te verbeteren. We zijn gestart met het actualiseren van de beschrijvingen van de belangrijkste processen en is gestart met het vergroten van het risicobewustzijn in de organisatie door het project Risicomangement.

Fiscale ontwikkelingen

In goede afstemming met de Belastingdienst hebben we in het afgelopen jaar de eerste integrale vennootschapsbelastingaangifte over 2008, ingediend. Om zover te komen en om een basis te leggen voor het invoeren van 'Horizontaal Toezicht' hebben we met de Belastingdienst intensief contact onderhouden. Zij heeft tussentijds de definities beoordeeld, steekproeven gehouden, procedures en processen beoordeeld en getoetst. Daarnaast heeft men via gesprekken met een grote groep medewerkers de informele organisatie getoetst en de aanwezige fiscale kennis beoordeeld. Dit heeft geresulteerd in een gedragen aangifte 2008 en een goede basis voor de aangifte 2009, die begin 2011 wordt ingediend. Hiernaast betekende dit een forse stap richting het door ons en de Belastingdienst gewenste convenant voor Horizontaal toezicht. Dat convenant is medio februari 2011 door beide partijen ondertekend. Het voordeel van dit convenant is dat we steeds duidelijkheid hebben over onze fiscale positie en niet achteraf door een eventuele controle verrast worden. We werken dan volgens procedures die met de Belastingdienst zijn afgesproken en stemmen bij twijfel vooraf met hen af. Hierdoor worden alle eventuele verschillen van inzicht direct opgelost, wat voor beide partijen voordelen heeft.

ICT

Met de leverancier van ons primair informatiesysteem hebben we in 2010 intensief overleg gevoerd over een nieuwe overeenkomst en het gewenste service level agreement (SLA). Deze SLA biedt meer zekerheden voor de kwaliteit van dienstverlening en de performance van het systeem. De ondertekening van de overeenkomst en de SLA heeft in januari 2011 plaatsgevonden.

Resultaat uit bedrijfsvoering

Jaarresultaat

In 2010 hebben wij een zeer positief jaarresultaat ter grootte van € 33,5 miljoen gerealiseerd. Dit is € 25,3 miljoen hoger dan het resultaat over 2009. Dit verschil wordt bijna geheel veroorzaakt door de ontwikkelingen in de projecten- en verkoopportefeuille. In 2010 hebben we per saldo 98 woningen individueel verkocht. Hiermee is de financiële doelstelling gehaald. Ten opzichte van vorig jaar zijn dit 30 minder individueel verkochte woningen en een aanzienlijk lager aantal complexgewijs verkochte woningen. Dit resulteert in een lagere verkoopopbrengst en mutatie actuele waarde (verkopen onder voorwaarden) in 2010 van € 15,1 miljoen.

Hiertegenover staat een fors lagere waardeverandering van de materiële vaste activa, groot € 38,9 miljoen. In 2010 hebben we in onze projectenportefeuille andere keuzes gemaakt met betrekking tot de nieuwbouwprojecten. Andere programmering, het staken of verkopen van een project hebben per saldo geleid tot het terugnemen van € 14,0 miljoen aan projectverliezen die in eerdere jaren genomen zijn.

Het jaarresultaat 2010 is, exclusief de verschillen veroorzaakt door de ontwikkelingen in de projecten-, verkoopportefeuille en vennootschapsbelasting, € 0,9 miljoen lager dan dat over 2009. Deze resultaatdaling wordt met name veroorzaakt door een stijging van de rentelasten met € 0,8 miljoen, € 0,4 miljoen lagere onderhoudskosten en € 0,5 miljoen aan hogere overige bedrijfslasten.

In 2010 was de gemiddelde huurverhoging 1,2%. Het bestand aan huurwoningen daalde met 61 woningen. Per saldo zijn de huuropbrengsten dit jaar nagenoeg gelijk aan 2009.

In 2010 hebben we het Ondernemingsplan en de Vastgoedvisie vastgesteld en een begin gemaakt met het expliciet in kaart brengen en beoordelen van risico's voor onze organisatie en doelstellingen. Samen met de vorig jaar doorgevoerde verhoging van de streefhuren met 10%, werken we daardoor aan betere garanties voor de (financiële) continuïteit van De Goede Woning.

Balans

Door toevoeging van het jaarresultaat aan ons eigen vermogen, is de solvabiliteit in 2010 met 7,74% naar 11,58% gestegen. Het € 34 miljoen hogere balanstotaal heeft daarbij een dempende werking op de hoogte van de solvabiliteit.

Het balanstotaal is enerzijds gestegen als gevolg van mutaties in het woningbestand. Nieuwe woningen zijn in exploitatie genomen en woningen uit de bestaande voorraad zijn verkocht of gesloopt. Per saldo stijgt de waardering van de verhuurvoorraad met € 20 miljoen. De waardering van de woningen verkocht onder voorwaarden, stijgt door de verkopen met € 16 miljoen. Hiernaast zijn een aantal projecten in een vergevorderd stadium van ontwikkeling of realisatie. De ontwikkeling van nieuwbouw huurwoningen leidt tot ruim € 20 miljoen stijging van het balanstotaal (activa in ontwikkeling). Voor de ontwikkeling van nieuwbouw koopwoningen (onderhanden projecten) is dit effect € 3 miljoen. Het balanstotaal is gedaald ten gevolge van de afname van de verkoopvoorraad met € 17 miljoen en de daling van de kortlopende vorderingen en liquide middelen met respectievelijk € 3 en € 7 miljoen.

In de financiering van de activa is in 2010 het eigen vermogen met circa € 33 miljoen gestegen. Daarnaast is de portefeuille met langlopende leningen gestegen met € 35 miljoen en de voorziening voor onrendabele investeringen is met € 31,3 miljoen gedaald.

Begroting 2010

De bedrijfsopbrengsten zijn in 2010 € 1,3 miljoen achtergebleven op de begroting. Dit is enerzijds veroorzaakt doordat nieuwbouwwoningen later dan gepland in exploitatie genomen konden worden en anderzijds door het achterblijven van de huurharmonisatie door een lagere mutatiegraad. Er zijn per saldo 5 woningen minder verkocht dan begroot. Het lagere verkoopresultaat wordt echter gecompenseerd door een hoger resultaat op de verkopen onder voorwaarden, dat is verantwoord als mutatie actuele waarde.

De bedrijfslasten zijn € 19,4 miljoen lager dan begroot. Dit wordt voor € 16,9 miljoen veroorzaakt door het per saldo terugnemen van eerder genomen projectverliezen. In de bedrijfsvoering zijn de onderhoudskosten € 0,9 miljoen lager doordat geplande werkzaamheden voor planmatig onderhoud niet zijn

uitgevoerd en doordat contracten voor contractonderhoud gedurende het boekjaar zijn herzien. De overige bedrijfslasten zijn circa € 1,1 miljoen lager. Dit werd voornamelijk veroorzaakt door € 0,5 miljoen lagere VVE-bijdragen, doordat de uitrol van de verkoop van woningen van een aantal complexen niet is doorgegaan. Daarnaast waren er diverse overige bedrijfslasten die lager uitvielen dan begroot.

De financiële baten en lasten zijn per saldo € 0,9 miljoen hoger dan begroot. Dit is veroorzaakt door lagere rentebaten van € 0,7 miljoen en hogere rentelasten van € 0,2 miljoen. De lagere rentebaten zijn enerzijds het gevolg van minder doorberekende rente tijdens de bouw en anderzijds door ontvangen rente op vorderingen die niet was begroot. De hogere rentelasten zijn veroorzaakt door betaalde agio op twee afgekochte leningen.

In 2010 hebben we de eerste integrale aangifte vennootschapsbelasting, over het jaar 2008 gedaan. De aangifte 2009 was eind 2010 bijna afgerond. Hierdoor hebben we nu een betere basis om de fiscale last te bepalen dan ten tijde van het opstellen van de begroting. Over 2010 is geen vennootschapsbelasting verschuldigd. In het resultaat 2010 is een belastinglatentie verwerkt van € 2,7 miljoen en € 0,8 miljoen aan terugontvangen belastinggelden uit voorgaande jaren.

Bedrijfswaarde

Onze kasstromen staan onder druk door financieel beperkende overheidsmaatregelen en stijgende beheerkosten. Deze ontwikkelingen hebben een drukkend effect op de bedrijfswaarde van ons bezit. De lage inflatie heeft ook een lage huurverhoging tot gevolg. De woningmarkt zit steeds meer op slot. De mutatiegraad is gedaald naar 8%. Dit beperkt ons in de mogelijkheden om de huren te harmoniseren. Ook die geringe stijging van onze inkomsten betekent dat de bedrijfswaarde daalt. Hiernaast wijzigt de bedrijfswaarde door mutaties in de woningvoorraad en door de autonome waardemutatie als gevolg van het verouderen van de bestaande voorraad. Op bladzijde 81 is een uitgebreide toelichting opgenomen.

Tabel 27: Materiële Vaste Activa

Materiële vaste activa	Bedrag (€ x 1.000.000)
Boekwaarde ultimo 2010	328
Bedrijfswaarde ultimo 2010	484
WOZ waarde 1-1-2010	1.387

Treasury en Financiering

1. Financiële markten in 2010

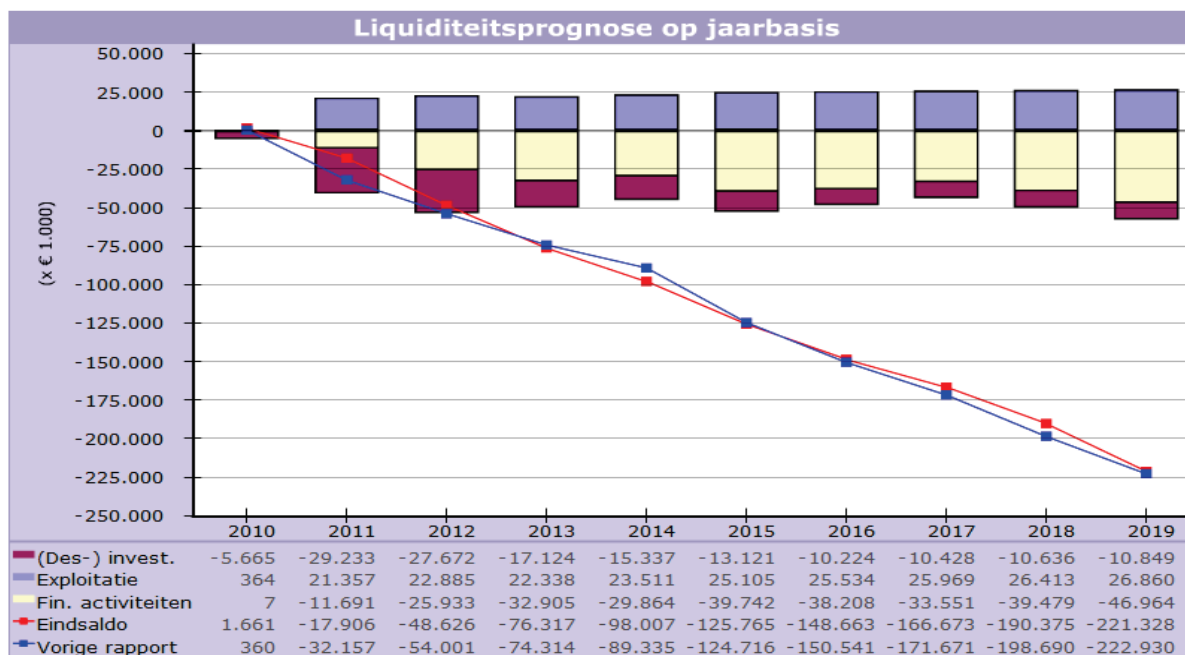
Door de problemen in Zuid-Europa en Ierland zagen we tot september de lange rente in Nederland sterk dalen. De reden hiervoor was de 'flight to quality' wat betekent dat beleggers op zoek waren naar betrouwbare landen om in te investeren. De problemen in Ierland toonden echter aan dat de schulden van een Euroland feitelijk de schulden van de hele Eurozone zijn. De landen steunen elkaar als zich betalingsproblemen voordoen. Hierdoor stegen de rentes ook in de veilige landen als Nederland en Duitsland, maar deze blijven nog fors onder de tarieven van Zuid-Europese landen. Eind 2010 bedroeg de 10-jaars swaprente 3,32%.

Ook de liquiditeitsopslagen op leningen hebben toe- en afnames laten zien. De opslagen op leningen met een looptijd tot tien jaar, lijken momenteel redelijk stabiel. Voor 10-jaars leningen betalen corporaties circa 0,60% opslag. Het feit dat alleen de BNG leningen met een rentevaste looptijd langer dan 10 jaar aanbiedt heeft er voor gezorgd dat de opslagen in dit segment sterk zijn gestegen. Voor een 50-jaars lening betalen corporaties nu circa 1,80% opslag. Hierdoor wordt vaker gekeken naar alternatieve producten zoals derivaten en de basisrentelening.

2. Acties en transacties gedurende 2010

De komende jaren kennen we een sterk oplopende financieringsbehoefte, vanwege onze aanzienlijke investeringsopgave, met name in onze bestaande woningvoorraad. Daarnaast zien we, mede door de effecten van de nieuwe vastgoedvisie, een reductie van de verkoop van bestaand bezit.

Figuur 8: Financieringsbehoefte



De rode balken in bovenstaande grafiek laten zien dat de investeringen in met name 2011 en 2012 een grote rol in de groei van de financieringsbehoefte spelen. Vanaf 2012 spelen ook de financiële verplichtingen (herfinanciering) een belangrijke rol. Het lage Euriborpercentage heeft in 2010 geresulteerd in een rentevoordeel op onze korte financiering. De lage lange rente hebben we daarentegen gebruikt om passende maatregelen te treffen, waarmee een deel van ons toekomstig renterisico is vastgelegd.

In 2010 hebben de volgende acties en transacties plaatsgevonden:

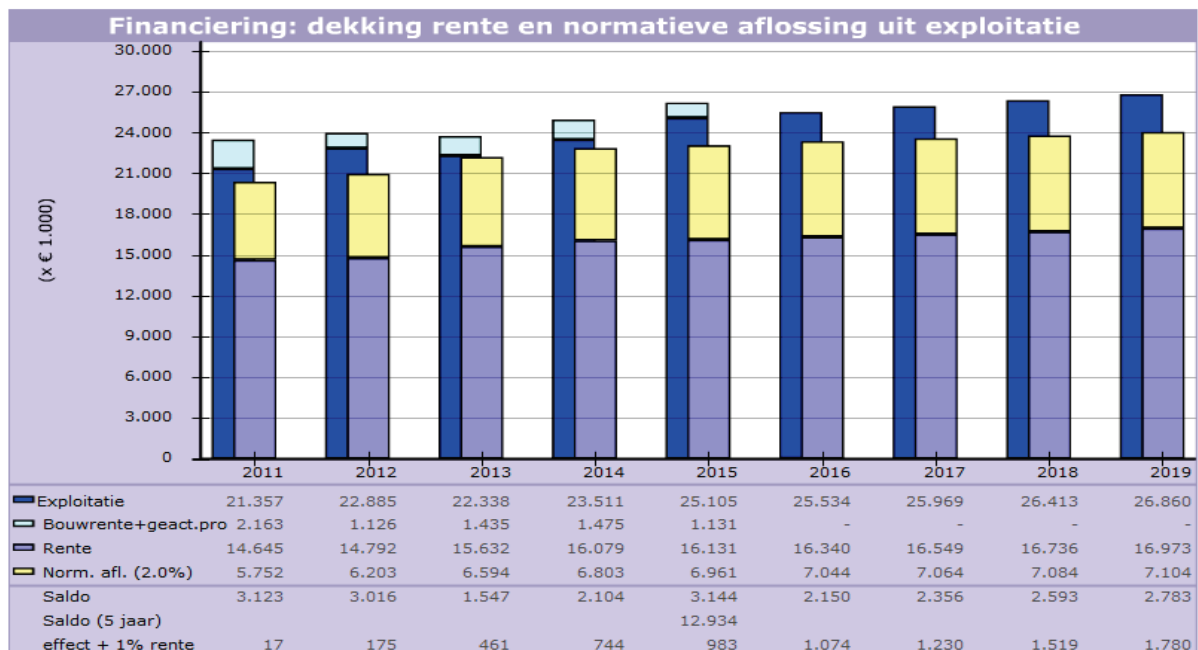
- De treasurycommissie is vier maal bijeengekomen.
- We hebben kennisgemaakt met de 'Deutsche Bank'. Deze kennismaking was er vooral op gericht om meer inzicht te krijgen in de werkwijze van die bank rond afgeleide producten als renteswaps. Daarnaast werken we aan risicospreiding door uitbreiding van het aantal contractpartijen.
- We hebben twee fixe-leningen aangetrokken van elk € 10 miljoen. De looptijden bedragen respectievelijk 8 en 50 jaar, de rentepercentages 3,50% en 4,495% en de stortingsdata liggen op augustus 2011 en november 2012.
- Op 23 november 2010 zijn twee swaps aangetrokken met startdata in 2014 en 2015. Door middel van deze swaps zijn renteafspraken gemaakt die in de genoemde jaren ingaan voor volumes van respectievelijk € 10 miljoen en € 15 miljoen. De daadwerkelijke financiering dient dan nog te worden aangetrokken. In beide swaps is de ABN Amro bank de tegenpartij. De rente op de aan te trekken financiering is vastgelegd tot de jaren 2058 en 2064 op respectievelijk 3,18% en 3,14%.

3. Treasuryprofiel

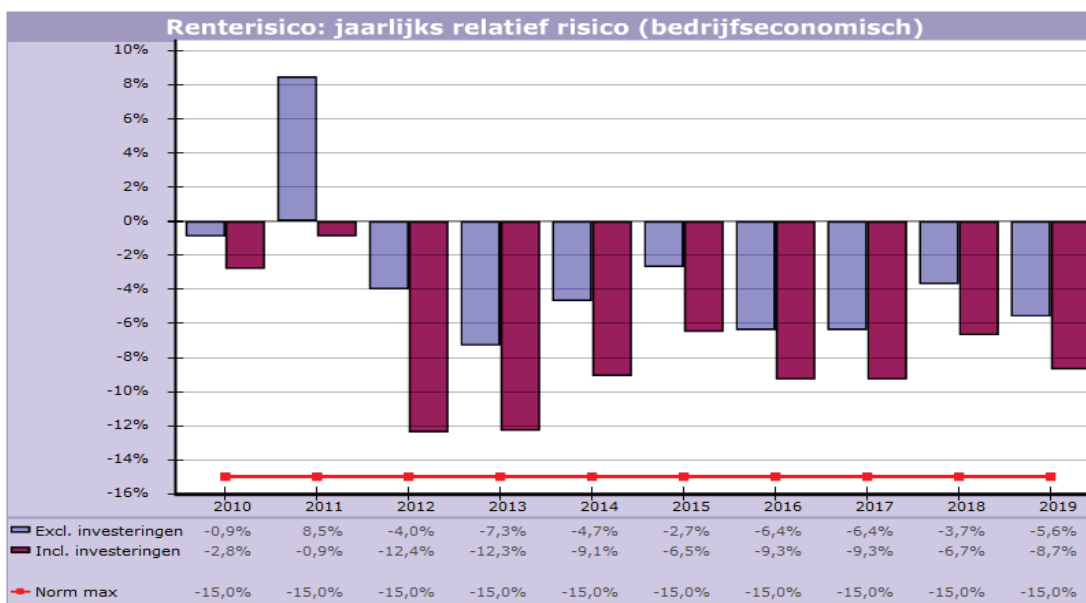
Per eind 2010 ziet het treasuryprofiel van De Goede Woning er uitgebalanceerd en gezond uit. Als gevolg van de voorgenomen investeringen, maar ook door aflossing van leningen, zien we de (her)financieringsbehoefte de komende jaren fors groeien. Deze toename leidt echter niet tot problemen, zoals de grafieken II en III laten zien. De Goede Woning voldoet structureel aan het kasstroommodel van het WSW (Grafiek II), waarmee de financieringscapaciteit van corporaties wordt getoetst. We kunnen ieder jaar aan onze rentelasten en de (WSW-)aflossingsnorm van 2% voldoen. Daarnaast kennen we in geen enkel jaar een bovenmatig renterisico. Dit betekent dat toekomstige renteschommelingen niet tot directe problemen zouden moeten leiden. Op dit moment financieren wij al onze leningen met borging van het WSW. Op basis van de nieuwe regelgeving vanuit de Tijdelijk

Ministeriele Regeling DAEB bestaat de verwachting dat wij op termijn meerdere leningen zonder borging WSW dienen aan te trekken.

Figuur 9: WSW Kasstroommodel



Figuur 10: Relatief Renterisico



Risicomanagement

De risico's in onze begroting 2010 zaten, vanuit financieel perspectief gezien, vooral op het gebied van verkoopresultaten, projectontwikkeling en vennootschapsbelasting. We hebben hard gewerkt aan verlaging van die risico's. Verkoopstimulerende maatregelen of het alsnog positioneren van koopwoningen in het huursegment, hebben het afzetrisico flink gereduceerd. Daarnaast hebben we, zoals eerder gemeld, een aantal maatregelen rond de ontwikkeling van projecten genomen, die ook hebben geleid tot een forse risicoreductie. De risico's op het gebied van treasury beheersen we zo goed mogelijk via onze treasury-commissie, waarbij continue aandacht is voor het optimaliseren van onze leningportefeuille met daarbij horende rente- en herfinancieringsrisico's.

Vooruitzichten 2011

Het voorgenomen regeringsbeleid met betrekking tot de invoering van de huurtoeslagbijdrage en de ter compensatie geboden mogelijkheid om boven-inflatoir de huren te verhogen heeft, naar onze verwachting per saldo grote negatieve invloed op de kasstromen van onze organisatie. In een scenario opgesteld ten behoeve van de (meerjaren)begroting 2011, hebben wij de impact van deze veranderende omstandigheden zo goed mogelijk in kaart gebracht. Daaruit blijkt dat we op langere termijn er niet aan ontkomen onze (investerings)plannen zodanig bij te stellen dat de financiële continuïteit van onze onderneming niet in gevaar komt..

Door de ontwikkeling op de financiële markten en de gevolgen van het EU-dossier komen corporaties in een versneld tempo in een volledig nieuwe wereld terecht. Ook wij zullen op korte termijn geconfronteerd worden met financiering zonder WSW borging, waarbij geheel andere spelregels gelden.

In 2011 geven wij ons financieel beleid verder vorm. Dit beleid is gericht op inzicht in onze financiële polsstok (sturen) en transparantie naar onze stakeholders over de inzet van onze middelen (verantwoorden). Daarnaast zullen we in 2011 de financiële doelen, kaders en parameters verder ontwikkelen, waardoor bij beleids- en projectmatige beslissingen ook de te verwachten financiële impact vooraf goed in beeld is.



Kengetallen

6. Kengetallen

Aantal verhuureenheden in exploitatie

Aantal verhuureenheden in exploitatie	2010	2009	2008	2007	2006
1. Woningen / woongebouwen	7.997	8.051	8.390	8.685	8.703
2. Garages / parkeerplaatsen	451	384	384	295	171
3. Verzorgingsplaatsen woon-zorgcentra	66	66	264	198	198
4. Overige verhuureenheden	70	64	62	62	59
Totaal	8.584	8.565	9.100	9.240	9.131
Gemiddelde verzekerde waarde per woning	91.456	95.992	92.663	86.120	81.600
Gemiddelde grondslag onroerende zaakbelasting per woning (1 januari)	171.614	169.024	159.897	154.299	141.452
Aantal woonwagens	21	22	22	20	18
Aantal standplaatsen	72	72	72	75	53
Aantal werkterreinen	19	19	19	19	19

Mutaties in het woningbezit

Mutaties in het woningbezit	2010	2009	2008	2007	2006
1. Aantal opgeleverd	157	60	163	66	79
2. Aantal gesimplexeerd	0	0	-2	-2	-7
3. Aantal verkocht	-112	-472	-379	-87	-28
4. Aantal gesloopt	-97	-124	-14	0	-24
5. Aantal aangekocht	0	1	3	5	7
6. Overig	-2	0	0	0	0

Aantal woningen naar huurprijsklasse

Aantal woningen naar huurprijsklasse	2010	2009	2008	2007	2006
1. Goedkope woningen	1.141	1.450	1.549	1.683	2.079
2. Betaalbare woningen	5.958	5.993	6.376	6.567	6.265
3. Dure woningen	898	608	465	435	359

Kwaliteit van de woningen

Kwaliteit	2010	2009	2008	2007	2006
1. Aantal reparatieopdrachten per woning exclusief CV en Lift	1,20	1,19	1,09	1,27	1,23
2. Kosten mutatieonderhoud per mutatiewoning (€)	1.613	1.290	1.100	1.730	1.670
3. Kosten niet-planmatig onderhoud per woning (€)	351	346	311	418	438
4. Kosten planmatig onderhoud per woning (€)	582	630	482	395	315
5. Totaalkosten onderhoud per woning (€)	933	976	792	813	753

Prijs-kwaliteitverhouding van de woningen

Prijs-kwaliteitverhouding	2010	2009	2008	2007	2006
1. Gemiddelde netto huurprijs per boekjaar	5.235	5.198	4.862	4.733	4.585

Het verhuren van woningen

Het verhuren van woningen	2010	2009	2008	2007	2006
1. Mutatiegraad excl. opleveringen nieuwbouw	6,1	7,7	11,4	7,8	7,8
2. Mutatiegraad incl. opleveringen nieuwbouw	7,9	8,7	11,4	7,9	7,8
3. Aanbiedingen	2,8	2,5	1,8	2,1	2,2
4. Huurachterstand in % jaarhuur	0,7	0,8	0,9	1,1	1,5
5. Huurderving in % jaarhuur (excl projectontwikkeling)	1,40	1,37	1,40	1,05	0,81

Financiële continuïteit

Financiële continuïteit	2010	2009	2008	2007	2006
1. Solvabiliteit	11,58	3,84	1,92	1,02	9,29
2. Solvabiliteit o.b.v. bedrijfswaarde	39,11	35,39	43,87	44,33	45,08
3. Liquiditeit	0,93	1,84	2,69	0,71	0,22
4. Rentabiliteit eigen vermogen	106,6%	77,9%	69,2%	-153,0%	-37,8%
5. Gem. rentevoet uitstaande leningen ultimo boekjaar	4,63	4,68	4,79	4,74	5,07
6. Rentabiliteit totaal vermogen	11,25%	6,14%	4,98%	-3,14%	-0,45%
7. Interne financiering per woning	5.340	2.708	1.121	4.458	5.533
8. Cash-flow per woning	2.789	2.784	2.713	2.588	2.426

Balans en winst- en verliesrekening

Balans en winst- en verliesrekening	2010	2009	2008	2007	2006
1. Eigen vermogen per woning	5.966	1.804	754	357	2.678
2. Totaal opbrengsten per woning*	7.035	8.848	9.330	6.152	5.512
3. Bedrijfslasten per woning**	1.933	6.700	7.946	7.627	5.650
4. Jaarresultaat per woning	4.150	1.000	378	-2.326	-1.247

* incl. resultaat verkoop woningen

** incl. waardeveranderingen MVA

Personeelsbezetting

Personeelsbezetting	2010	2009	2008	2007	2006
1. Aantal fte (excl. detachering)	95,0	105,9	104,0	91,6	77,7
2. Aantal personeelsleden	106	117	114	100	87
3. Aantal formatieplaatsen per 1000 woningen	11,8	13,0	11,7	10,3	8,73
4. Werkelijk aantal personeelsleden per 1000 woningen	13,1	14,4	12,8	11,3	9,77



Jaarrekening

7. Jaarrekening

7.1 Balans per 31 december 2010

(na verwerking voorstel bestemming resultaat)

ACTIVA	31 december 2010 x € 1.000	31 december 2009 * x € 1.000
Vaste activa		
Materiële vaste activa		
1.1 Onroerende en roerende zaken in exploitatie	293.936	273.837
1.2 Onroerende en roerende zaken in ontwikkeling	31.582	11.519
1.3 Onroerende en roerende zaken in beheer	321	321
1.4 Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie	1.720	1.701
1.5 Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	54.430	38.667
<i>Totaal materiële vaste activa</i>	<u>381.989</u>	<u>326.045</u>
Financiële vaste activa		
2.1 Deelnemingen	1.886	1.871
2.2 Latente belastingvorderingen	4.926	2.254
2.3 Leningen u/g	497	376
2.4 Effecten	6.000	6.000
<i>Totaal financiële vaste activa</i>	<u>13.309</u>	<u>10.501</u>
<i>Totaal vaste activa</i>	<u><u>395.298</u></u>	<u><u>336.546</u></u>
Vlottende activa		
3.1 Voorraad materialen	138	78
3.2 Voorraad woningen ten behoeve van de verkoop	3.131	20.541
<i>Totaal voorraden</i>	<u>3.269</u>	<u>20.619</u>
4. Onderhanden projecten	6.385	3.695
Vorderingen		
5.1 Huurdebiteuren	564	682
5.2 Gemeente	36	0
5.3 Overige vorderingen	627	906
5.4 Overlopende activa	442	176
5.5 Belastingen	184	2.554
5.6 Termijnen van aanneemsommen	181	697
<i>Totaal vorderingen</i>	<u>2.034</u>	<u>5.015</u>
6. Liquide middelen	8.307	15.343
<i>Totaal vlottende activa</i>	<u><u>19.995</u></u>	<u><u>44.672</u></u>
Totaal	<u><u>415.293</u></u>	<u><u>381.218</u></u>

* Als gevolg van een stelselwijziging zijn de vergelijkende cijfers aangepast.

PASSIVA	31 december 2010 x € 1.000	31 december 2009 * x € 1.000
Eigen vermogen		
7.1 Stichtingsreserve	59	59
7.2 Overige reserves	48.045	14.585
<i>Totaal eigen vermogen</i>	48.104	14.644
Voorzieningen		
8.1 Voorziening onrendabele investeringen nieuwbouw huur	5.306	38.194
<i>Totaal voorzieningen</i>	5.306	38.194
Langlopende schulden		
9.1 Leningen overheid	18.621	21.262
9.2 Leningen kredietinstellingen	265.651	243.921
9.3 Terugkoopverplichting onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	54.662	38.884
<i>Totaal langlopende schulden</i>	338.934	304.067
Kortlopende schulden		
10.1 Schulden aan kredietinstellingen	0	1.442
10.2 Schulden aan gemeente	373	286
10.3 Schulden aan leveranciers	3.145	6.729
10.4 Schulden aan groepsmaatschappijen	1.869	0
10.5 Belastingen en premies sociale verzekering	3.789	5.419
10.6 Aangegane verplichtingen inzake onroerende en roerende zaken	3.118	820
10.7 Overige schulden	578	541
10.8 Overlopende passiva	10.077	9.076
<i>Totaal kortlopende schulden</i>	22.949	24.313
Totaal	415.293	381.218

7.2 Winst- en verliesrekening 2010

Bedragen x € 1.000		Boekjaar 2010	Begroting 2010	Begroting -/ Jaarrekening	Boekjaar 2009 *
BEDRIJFSOPBRENGSTEN					
1.	Huren	41.966	43.270	-1.304	41.947
2.	Vergoedingen	2.531	2.607	-76	2.609
3a.	Verkoop onroerende zaken	2.265	2.826	-561	14.813
3b.	Overige bedrijfsopbrengsten	1.957	1.790	167	1.844
3c.	Mutatie actuele waarde MVA	8.002	7.525	477	10.603
Som der bedrijfsopbrengsten		56.721	58.018	-1.297	71.816
BEDRIJFSLASTEN					
4.	Afschrijvingen op materiële vaste activa	5.631	5.969	-338	5.729
5.	Overige waardeveranderingen MVA	-14.012	2.881	-16.893	24.856
6.	Lonen en salarissen	5.183	5.205	-22	5.076
7.	Sociale lasten	1.522	1.627	-105	1.565
8.	Lasten onderhoud	7.525	8.410	-885	7.928
9.	Overige bedrijfslasten	9.733	10.839	-1.106	9.231
Som der bedrijfslasten		15.562	34.930	-19.349	54.385
BEDRIJFSRESULTAAT		41.139	23.088	18.052	17.431
10.	Rentebaten	3.370	4.086	-716	3.090
11.	Opbrengsten financiële vaste activa	280	284	-4	210
12.	Rentelasten	-14.844	-14.658	-186	-13.649
Som der financiële baten en lasten		-11.194	-10.288	-906	-10.349
RESULTAAT UIT GEWONE BEDRIJFSUITOEFENING		29.945	12.800	17.146	7.082
13.	Resultaat deelnemingen	15	0	15	1
14.	Vennootschapsbelasting	-3.500	2.766	-6.266	-1.032
JAARRESULTAAT		33.460	10.034	23.427	8.115

* Als gevolg van een stelselwijziging zijn de vergelijkende cijfers aangepast.

7.3 Kasstroomoverzicht (indirecte methode)

	2010 x € 1.000	2009 * x € 1.000	
Kasstroom uit operationele activiteiten			
Bedrijfsresultaat	41.139	17.431	
Aanpassingen voor:			
Afschrijvingen	5.708	5.805	
Waardeveranderingen mat. en fin. vaste activa	459	657	
Mutatie voorzieningen	-32.888	1.211	
	<u>-26.721</u>	<u>7.673</u>	
Verandering in werkkapitaal:			
- mutatie voorraden	17.350	16.669	
- mutatie onderhanden projecten	-2.690	292	
- mutatie vorderingen	2.981	387	
- mutatie kortlopende schulden	78	8.584	
	<u>17.719</u>	<u>25.932</u>	
<i>Kasstroom uit bedrijfsoperaties</i>	32.137	51.036	
Ontvangen rente	3.650	3.300	
Betaalde rente	-14.844	-13.649	
Resultaat deelnemingen	15	1	
Ontvangen / betaalde winstbelasting	3.500	1.032	
	<u>-7.679</u>	<u>-9.316</u>	
<i>Kasstroom uit operationele activiteiten</i>	24.458	41.720	
Kasstroom uit investeringsactiviteiten			
Investerings in materiële vaste activa	-64.614	-45.153	
Mutatie aangegane verplichtingen	-927	-269	
Desinvesteringen in materiële vaste activa	3.430	16.291	
Mutatie financiële vaste activa	-2.808	-6.008	
<i>Kasstroom uit investeringsactiviteiten</i>	-64.919	-35.139	
Kasstroom uit financieringsactiviteiten			
Ontvangsten uit langlopende schulden	30.000	10.000	
Aflossingen langlopende schulden	-10.911	-23.955	
Mutatie terugkoopverplichting onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	15.778	24.351	
<i>Kasstroom uit financieringsactiviteiten</i>	34.867	10.396	
Netto-kasstroom / mutatie geldmiddelen	-5.594	16.977	
Verloop liquide middelen			
Liq.middelen en schulden kredietinstellingen ultimo vorig boekjaar	13.901	-3.076	
Netto kasstroom boekjaar	-5.594	16.977	
Liq.middelen en schulden kredietinstellingen ultimo boekjaar	8.307	13.901	
controle			
werkelijk saldo liquide middelen en effecten	8.307	13.901	
Verschil	0	0	

* Als gevolg van een stelselwijziging zijn de vergelijkende cijfers aangepast.

7.4 Waarderingsgrondslagen

7.4.1 Algemeen

De waardering van de activa en passiva berusten op de grondslag van verkrijging- of vervaardigingsprijs respectievelijk nominale waarde, tenzij hierna anders is vermeld.

Regelgeving

Met ingang van 1993 behoort de jaarrekening van toegelaten instellingen te voldoen aan de eisen van het burgerlijk wetboek 2 titel 9. De huidige binnen titel 9 voorgeschreven modellen geven voor wat betreft de toegelaten instellingen onvoldoende inzicht in de financiële positie en de financiële gang van zaken. Op grond daarvan zijn nadere voor de branche geschikte modellen gehanteerd.

Grondslagen voor de consolidatie

In de consolidatie worden betrokken alle activa, passiva en resultaten van wooncorporatie De Goede Woning en de 100% deelneming De Goede Woning projectontwikkeling Apeldoorn B.V. De onderlinge financiële verhoudingen en transacties zijn in de consolidatie geëlimineerd.

De toegepaste grondslagen voor waardering en resultaatbepaling zijn onderstaand beschreven. In de toelichting op de geconsolideerde balans en resultatenrekening worden de posten nader omschreven wanneer de samenstelling daarvan afwijken van die in de jaarrekening van de wooncorporatie.

Stelselwijziging

De in het verleden door De Goede Woning verkochte woningen waarvoor een terugkoopplicht geldt, zijn met ingang van 2010 verantwoord in de balans onder de materiële vaste activa verkocht onder voorwaarden met daartegenover een verplichting onder de langlopende schulden. Hiermee wordt de verwerking van de woningen met terugkoopplicht in overeenstemming gebracht met de richtlijnen voor de jaarverslaggeving.

Als gevolg van de stelselwijzigingen zijn de vergelijkende cijfers over 2009 aangepast met de volgende effecten op het eigen vermogen en resultaat:

Effecten	Voor stelselwijziging Cijfers ontleend aan jaarrekening 2009	Na stelselwijziging Cijfers op basis van nieuwe grondslagen
Eigen vermogen		
31-12-2009	14.861	14.644
31-12-2010		48.104
Resultaat		
2009	8.332	8.115
2010		33.460

Het groepsvermogen 2009 is als volgt aangepast:

Eigen vermogen 2009 volgens jaarrekening 2009		14.861	
Aanpassing resultaat	Oorspronkelijk resultaat 2009	8.332	
	Jaarresultaat 2009 na stelselwijziging	<u>8.115</u>	
			<u>-217</u>
Groepsvermogen 2009 na stelselwijziging			14.644

Het jaarresultaat is als volgt aangepast:

Resultaat 2009 volgens jaarrekening 2009	8.332
Stelselwijziging Verkopen onder voorwaarden	
Elimineren boekwinst verkochte Koopgarantwoningen 2009	-10.820
Toevoegen waardeverandering in boekjaar	<u>10.603</u>
Resultaat 2009 na stelselwijziging	8.115

7.4.2 Waardering**Materiële vaste activa***Grond*

De grond is gewaardeerd op de historische kostprijs, waarop niet wordt afgeschreven.

Woningen, woongebouwen, installaties

De woningen met de daarbij behorende installaties, garages en aanpassingen zijn gewaardeerd op basis van de minimum waarderingsregel, te weten historische kostprijs minus reguliere afschrijvingen, dan wel lagere bedrijfswaarde gebaseerd op de verwachte economische levensduur op complexniveau. Deze toets vindt jaarlijks plaats. Bij toename van de bedrijfswaarde worden eventueel in het verleden afgewaardeerde boekwaarden weer bijgeboekt.

De afschrijvingen zijn berekend volgens het annuïtaire systeem tegen een vaste rekenrente van 6%.

Na-investeringen worden geactiveerd, wanneer die leiden tot een uitbreiding van de capaciteit, hogere huurinkomsten/toename woningwaarderingssteempunten, verlenging van de gebruiksduur, toename van de restwaarde of die een gevolg zijn van wettelijke verplichtingen. Deze na-investeringen hebben een levensduur van het complex. Hierbij geldt bij (grootschalige) complexgewijze ingrepen een minimale restantlevensduur van 25 jaar, te rekenen vanaf oplevering van het project. In de praktijk betekent dit dat alle uitgaven worden geactiveerd tot een maximum van de ruimte tussen bedrijfswaarde en boekwaarde gemiddeld per verhuureenheid.

Bij complexen in exploitatie waarvoor nog geen ingreep of sloop is voorzien wordt een minimum levensduur van 10 jaar gehanteerd.

Complexdefinitie

De gehanteerde complexdefinitie is nagenoeg ongewijzigd en nog steeds gebaseerd op de ministeriele indeling op grond van afgegeven subsidiebeschikkingen in het verleden. In 2004 zijn alleen de hoog- en laagbouw types binnen één complex gesplitst om een zuiverdere bedrijfswaarde-berekening te kunnen maken. Mogelijke toekomstige wijzigingen in deze definitie kunnen tot (materieële) afwijkingen lijden in de bedrijfswaarde van een complex.

Bedrijfswaarde

De bedrijfswaarde van het totale bezit wordt gevormd door de contante waarde van het saldo van de kasstromen verbonden met de toekomstige inkomsten en uitgaven over de verwachte resterende economische levensduur van de kasstroomgenererende eenheden (complexen). Bij de bedrijfswaarde berekening per ultimo 2010 zijn de volgende algemene uitgangspunten gehanteerd:

Algemene uitgangspunten

Economische parameters	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Prijsinflatie	1,25	1,50	2,00	2,00	2,00	2,00
Looninflatie	1,00	1,50	1,95	2,27	2,49	2,64
Bouwindex (onderhoud)	1,00	1,50	1,95	2,27	2,49	2,64
Marktindex	0,00	0,70	1,40	2,10	2,80	3,50
Reguliere huurverhoging	1,20	1,25	1,50	2,00	2,00	2,00

Overige parameters	2011
Verdisconteringspercentage	5,25
Grondwaarde per m ²	200
Sloop- en uitplaatsingskosten per woning	10.000

Uitgangspunt bij de bedrijfswaarde berekening per ultimo 2010 zijn de begrote opgeschoonde variabele lasten 2011, uitgedrukt in een normbedrag per woning, en een normbedrag voor (planmatig) onderhoud.

(On)roerende zaken in ontwikkeling/ aangegane verplichtingen

De onroerende en roerende zaken in ontwikkeling zijn gewaardeerd tegen de tot en met de balansdatum bestede bedragen (inclusief betaalde rente), onder aftrek van eenmalige subsidies, tot de balansdatum aangegane verplichtingen of tegen de lagere bedrijfswaarde op dat moment. Als in een jaar een project voldoet aan het criterium 'Intern geformaliseerd, Extern gecommuniceerd' (IFEC), dan wordt het onrendabele deel van de investering verantwoord in de resultatenrekening. De gerealiseerde projectkosten van huurwoningen worden, na aftrek van de voorziening voor het onrendabele deel, gepresenteerd op de balans. Zijn de gerealiseerde projectkosten lager dan deze voorziening dan wordt het saldo opgenomen in een voorziening op de balans. De positieve projectresultaten worden verantwoord in het jaar waarin zij zijn gerealiseerd.

Intern geformaliseerd en extern gecommuniceerd (IFEC)

Bij "De Goede Woning" is sprake van intern geformaliseerd, als besluitvorming binnen de interne organen heeft plaatsgevonden. Daarvoor kan de volgende onderverdeling gemaakt worden;

- Vastgoedprojecten (via de afdeling planontwikkeling)

Er dient altijd sprake te zijn van een Directie-/MT-besluit, gebaseerd op een (onderdeel van een) fasedocument. Daarnaast moet het besluit zodanig zijn, dat diegene die tot uitwerking/uitvoering overgaat, zodanig gemandateerd is, dat hij/zij bij externe communicatie over dat onderdeel volledig vrij kan handelen.

- Aan- en verkoopbesluiten van/over vastgoed (via Directie)

Hiervoor geldt dat een besluit daartoe door de directie (op basis van een MT-advies) genomen moet worden en schriftelijk moet zijn geformuleerd, waarbij de geldende statutaire bepalingen in acht moeten zijn genomen. Daarnaast moet voldaan zijn aan de richtlijnen die daarover in de geldende procuratieregeling of het geldend directiestatuut vermeld staan.

Bij De Goede Woning is sprake van "extern gecommuniceerd" zodra de bouwvergunningaanvraag is ingediend bij de Gemeente Apeldoorn.

Bij aan-/verkoopbesluiten geldt het officiële door de procuratiebevoegde ondertekende document, bijvoorbeeld de brief aan de (ver)koper.

Onroerende zaken in beheer

Dit betreft een bedrijventerrein (Vlijtseweg) dat in 2000 in eigendom is verworven in samenwerking met een tweetal partners uit de particuliere sector. De Goede Woning is hiervan voor 1/3 deel eigenaar. Dit bedrijventerrein is gewaardeerd tegen aanschafwaarde. Gelet op toekomstige planvorming is dit actief (exclusief geraamde grondwaarde) annuïtair afgeschreven in 10 jaar.

(On)roerende zaken ten dienste van de exploitatie

Bedrijfsgebouwen zijn gewaardeerd tegen aanschafwaarde of lagere markt/taxatiewaarde verminderd met de afschrijvingen. De afschrijvingen zijn berekend volgens het lineaire systeem.

Machines, gereedschappen, kantoormeubilair, bedrijfsvervoermiddelen, automatisering, implementatie en licenties gewaardeerd tegen aanschafwaarde verminderd met afschrijvingen. De afschrijvingen zijn berekend volgens het lineaire systeem. Activering vindt plaats vanaf een minimale aanschafwaarde van € 454,00 (fiscale ondergrens).

Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden

Onroerende zaken die in het kader van een regeling Verkoop onder Voorwaarden (VOV) zijn overgedragen aan een derde en waarvoor de wooncorporatie een terugkoopverplichting kent worden aangemerkt als financieringsconstructie. De betreffende onroerende zaken worden gewaardeerd tegen actuele waarde zijnde de met de koper overeengekomen contractprijs (eerste waardering) en daarna de marktwaarde op basis van VOV.

Voor de in de regeling overeengekomen overdrachtswaarde wordt aan de creditzijde van de balans een terugkoopverplichting opgenomen. Deze terugkoopverplichting wordt jaarlijks gewaardeerd en getoetst aan de bij overdracht ontstane verplichting rekening houdend met de contractvoorwaarden.

Financiële vaste activa

Leningen U/G

Deze leningen zijn gewaardeerd tegen nominale waarde, eventueel rekening houdend met een voorziening voor oninbaarheid.

Deelnemingen

De deelneming (100%) in 'De Goede Woning projectontwikkeling Apeldoorn B.V.' is gewaardeerd volgens de vermogensmutatiemethode. Dit betekent dat de waardering overeenkomt met het eigen vermogen van 'De Goede Woning projectontwikkeling Apeldoorn B.V.'. De deelnemingen in Woningnet N.V. en Coöperatie Smart Finance B.A. worden gewaardeerd tegen de verkrijgingsprijs.

Plottende activa*Vorraden*

De voorraden worden één keer in de twee jaar geïnventariseerd en gewaardeerd tegen laatst bekende inkooprij. De laatste inventarisatie is ultimo 2009 uitgevoerd. Dit heeft niet geleid tot afwaarderen.

Onderhanden projecten

De onderhanden projecten worden gewaardeerd tegen de betaalde kosten verminderd met de ontvangen termijnen van kopers en het onrendabel deel van de (toekomstige) investeringen.

Vorderingen*Vorderingen en overlopende activa*

De vorderingen en overlopende activa worden gewaardeerd tegen nominale waarde. De vorderingen op (voormalige) huurders onder aftrek van een voorziening voor mogelijke oninbaarheid.

Voorziening dubieuze debiteuren

Deze voorziening wordt jaarlijks vastgesteld en is gebaseerd op 20% van de vordering op huurdebiteuren en 30% van de vordering op vertrokken huurders.

Liquide middelen

Beleggingen en liquide middelen zijn gewaardeerd tegen nominale waarde.

Eigen vermogen*Eigen vermogen (overige reserves) en stichtingenreserve*

Is opgebouwd uit de gecumuleerde toevoeging of onttrekking van de jaarresultaten.

Voorzieningen*Pensioenvoorziening*

De (vroeg)pensioenen zijn ondergebracht bij Stichting Pensioenfonds Woningcorporaties (SPW) die betreffende pensioenregeling kwalificeert als een "toegezegde pensioenregeling" omdat de pensioenuitkeringen aan deelnemers niet uitsluitend afhankelijk zijn van betaalde premies en behaalde rendementen, maar ook gekoppeld zijn aan de pensioen-grondslagen/salarissen van de deelnemers. Het bedrijfstakpensioenfonds stelt ook dat de pensioenregeling een "toegezegde bijdrageregeling" betreft.

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

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

Dit betekent dat de verschuldigde premiebijdragen rechtstreeks in de winst-en-verliesrekening als pensioenlast worden verantwoord en dat de nog te betalen dan wel terug te ontvangen bijdragen worden opgenomen onder de kortlopende schulden respectievelijk vorderingen.

Ultimo 2010 bedraagt de dekkingsgraad van het SPW circa 104% (ultimo 2009 106%). De Nederlandsche Bank stelt een minimale dekkingsgraad van 105%. Op 2 juli 2009 heeft SPW volgens de voorschriften van de DNB een herstelplan vastgesteld. Volgens dit plan is SPW ruim binnen de herstelperiode van vijf jaar weer op het minimum niveau van 105% en ruim binnen vijftien jaar weer op 117%, het vereiste niveau. SPW voldoet daarmee aan de herstelnormen.

Voorziening onrendabele investeringen nieuwbouw huur

De voorziening onrendabele investeringen nieuwbouw huur is gewaardeerd tegen nominale waarde. Het onrendabele deel van een project is gebaseerd op de meest recente projectcalculatie. Dit wordt opgenomen in de voorziening zodra het project voldoet aan het criterium 'Intern geformaliseerd, Extern gecommuniceerd' (IFEC).

Latente belastingvorderingen en – verplichtingen

Een voorziening voor latente belastingvorderingen en –verplichtingen wordt getroffen voor tijdelijke verschillen tussen de commerciële en fiscale boekwaarde van activa en passiva, en ook wanneer er sprake is van voorwaartse verrekenbare verliescompensatie.

De berekening van de latente belastingvorderingen en –verplichtingen geschiedt tegen de op het einde van het verslagjaar geldende belastingtarieven of tegen de in komende jaren geldende tarieven, voor zover reeds bij wet vastgesteld.

Latente belastingvorderingen, met inbegrip van die voortvloeiend uit voorwaartse verliescompensatie worden gewaardeerd indien het waarschijnlijk is dat er toekomstige fiscale winst beschikbaar zal zijn waarmee verliezen kunnen worden gecompenseerd en verrekeningsmogelijkheden kunnen worden benut. Latente belastingvorderingen en –verplichtingen worden gewaardeerd tegen nominale waarde.

Latente belastingvorderingen zijn opgenomen onder financiële vaste activa, latente belastingverplichtingen zijn opgenomen onder de voorzieningen.

Langlopende schulden

De langlopende schulden zijn gewaardeerd tegen nominale waarde. De aflossingsverplichting voor het volgende jaar wordt als toelichting vermeld.

In het kader van de verkoop van woningen onder voorwaarden heeft de wooncorporatie een terugkoopverplichting die mede afhankelijk is van de ontwikkeling van de waarde van de woningen in het economisch verkeer. De terugkoopverplichting wordt jaarlijks gewaardeerd.

Kortlopende schulden

De kortlopende schulden zijn gewaardeerd tegen nominale waarde.

7.4.3 Resultaatbepaling**Algemeen**

Het resultaat wordt bepaald met inachtneming van de hiervoor vermelde waarderingsgrondslagen. Baten worden verantwoord in het jaar waarin zij geïnd of invorderbaar zijn. Lasten worden toegerekend aan het jaar waarin zij worden gerealiseerd dan wel voorzienbaar zijn.

Bedrijfsopbrengsten*Huren*

Dit betreffen de te ontvangen huurpenningen verminderd met huurderving wegens leegstand. Huurderving wegens oninbaarheid wordt afgeboekt van de voorziening dubieuze debiteuren.

Vergoedingen

Dit zijn de te ontvangen vergoedingen voor leveringen en diensten (servicekosten) verminderd met derving wegens leegstand. Derving wegens oninbaarheid wordt afgeboekt van de voorziening dubieuze debiteuren.

Overige bedrijfsopbrengsten

Dit zijn de vergoedingen voor verrichte diensten. Administratievergoedingen, assurantiebemiddeling, exploitatieresultaat beheerpenden, en overige incidentele opbrengsten.

Doorberekende uren aan nieuwbouw- en herstructureringsprojecten en onderhoud bestaan uit doorberekende uren van medewerkers in loondienst en opslag uurloon voor indirecte kosten van inleenkrachten planontwikkeling minus indirecte uren.

Verkoopresultaat woningen

Het verkoopresultaat van woningen is te onderscheiden in een tweetal rubrieken te weten:

- Verkoopresultaat op woningen uit bestaand bezit. Deze bestaat uit de verkoopprijs minus bijkomende kosten en boekwaarde.
- Nieuwbouw. Daarbij bestaat het resultaat uit de verkoopprijs minus totale voortbrengingskosten.

De opbrengst uit woningen verkocht onder voorwaarden worden niet verantwoord als verkoopopbrengst daar de belangrijkste economische rechten niet zijn overgedragen aan de koper. De gegarandeerde terugkoopverplichting wordt opgenomen onder de post Langlopende schulden, terugkoopverplichting onroerende zaken VOV en wordt jaarlijks met inachtnaam van de contractvoorwaarden gewaardeerd.

Bedrijfslasten

Afschrijvingen

De afschrijvingen worden berekend op basis van geschatte economische levensduur waarbij de woningen, woongebouwen, bedrijfsruimtes, garages en na-investeringen worden bepaald op basis van het annuïtaire stelsel en de activa ten dienste der exploitatie volgens het lineaire stelsel.

Overige waardeveranderingen

Hieronder worden de (onrendabele) projectresultaten van nieuwbouw en herstructurering verantwoord die voldoen aan het criterium 'Intern geformaliseerd, extern gecommuniceerd'. Voor bestaand bezit is dit het verschil tussen de boekwaarde en de "structureel" lagere bedrijfswaarde op complexniveau. Deze toets en verwerking vinden jaarlijks plaats.

Lonen, salarissen en sociale- en pensioenlasten

Dit zijn alle loon en loongerelateerde kosten en de afdrachten aan Belastingdienst, uitkeringsinstantie en het pensioenfonds voor personeel in loondienst. Hierop worden in mindering gebracht de ontvangen zieken- en wao-gelden.

Hieronder staan ook de kosten verantwoord voor inleenpersoneel die niet doorbelast worden aan projectontwikkeling.

Lasten onderhoud

Hieronder vallen de kosten voor het jaarlijks terugkerend onderhoud. Dit wordt onderscheiden in kosten van derden en de kosten van materiaalverbruik en eigen dienst. In de winst- en verliesrekening zijn de kosten van de eigen dienst tevens opgenomen bij de kostensoorten lonen en salarissen, sociale lasten en overige bedrijfslasten en gelijktijdig opgenomen als bate onder overige bedrijfsopbrengsten.

Overige bedrijfslasten

Dit zijn de kosten die zijn gemaakt in het kader van de gewone bedrijfsvoering zoals overige personeelskosten, huisvestingskosten, bestuurskosten, algemene kosten, belastingen, verzekeringen, levering goederen en diensten, leefbaarheid, overige exploitatiekosten, dotatie aan de voorziening dubieuze debiteuren, e.d..

Financieringsresultaat

Rentebaten

Dit zijn de (te)ontvangen rentebaten op uitstaande/belegde gelden en de aan nieuwbouw- en herstructureringsprojecten toegerekende rente tijdens de bouw.

Resultaat deelnemingen

Het resultaat op deelnemingen is het jaarresultaat in de verschillende deelnemingen.

Rentelasten

Hieronder worden de verschuldigde rentelasten op aangetrokken leningen, boeterentes, premies voor renteaftspraken en of herfinancieringen en bankkosten verantwoord.

Bijzondere baten en lasten

Onder bijzondere baten en lasten worden die posten opgenomen die niet uit de normale bedrijfsactiviteiten voortkomen en dus niet in het normale bedrijfsresultaat worden verantwoord. Hiermee wordt getracht een duidelijker inzicht te verschaffen in de ontwikkeling van het resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening.

Financiële instrumenten

Renteswaps

De primaire financiële instrumenten dienen ter financiering van de operationele activiteiten of vloeien direct uit deze activiteiten voort. Daarbij zijn renteswaps afgesloten om het renterisico af te dekken dat ontstaat uit de operationele en financieringsactiviteiten. Het beleid is om niet te handelen in financiële instrumenten.

De waarde in het economische verkeer van deze renteswaps bestaat uit het bedrag dat De Goede Woning zou ontvangen of betalen om deze contracten te beëindigen.

Belastingen

Vennootschapsbelasting

De vennootschapsbelasting wordt berekend over het resultaat voor belastingen volgens de jaarrekening op basis van het geldende belastingtarief, rekening houdend met fiscale faciliteiten en beperkingen.

7.5 Toelichting op de balans

(bedragen x € 1.000,-)

Activa

1. Materiële vaste activa

	31-12-2010	31-12-2009
1.1 Onroerende en roerende zaken in exploitatie	293.936	273.837
1.2 Onroerende en roerende zaken in ontwikkeling	31.582	11.519
1.3 Onroerende en roerende zaken in beheer	321	321
1.4 Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie	1.720	1.701
1.5 Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	54.430	38.667
Totaal	381.989	326.045

1.1 Onroerende en roerende zaken in exploitatie

	Woningen en woon- gebouwen	Onroerende zaken niet zijnde woningen	Totaal
Saldo per 1 januari			
- aanschafwaarde	372.712	1.771	374.483
- cumulatieve afschrijvingen inclusief waardeveranderingen	-100.431	-215	-100.646
Boekwaarde per 1 januari	272.281	1.556	273.837
Mutaties in het boekjaar:			
- investeringen	28.524	0	28.524
- desinvesteringen	-3.688	0	-3.688
- afschrijvingen	-5.348	-12	-5.360
- afschrijvingen desinvesteringen	643	0	643
- administratieve correcties	-20	0	-20
Saldo mutaties	20.111	-12	20.099
Saldo per 31 december			
- aanschafwaarde	397.528	1.771	399.299
- cumulatieve afschrijvingen inclusief waardeveranderingen	-105.136	-227	-105.363
Boekwaarde 31 december	292.392	1.544	293.936

Afschrijvingsmethode en -termijnen

De afschrijvingsmethode en -termijnen bedragen respectievelijk voor:

	Annuitair
- Woningen	40 tot 50 jaar
- Garages	40 tot 50 jaar
- Bedrijfsruimten	10 tot 50 jaar
- Lift	20 tot 25 jaar
- Na-investering	cf looptijd financieel complex
- Woonwagens	50 jaar
- Woonwagenstandplaatsen; toiletunits en andere opstallen	50 jaar

Uitzonderingen op het bovenstaande is:

- Ten aanzien van groot-onderhoud-/renovatiekosten wordt afgeschreven op basis van een (verlengde) levensduur van maximaal 25 jaar.

Het integrale rekenrentepercentage is 6%.

Zakelijke rechten

Voor de als zekerheid voor leningen verbonden materiële vaste activa wordt verwezen naar de toelichting op de langlopende schulden.

Verzekering

De onroerende en roerende zaken in exploitatie zijn per 31 december 2010 voor € 737.411.809 op uitgebreide condities verzekerd tegen het risico van schade. De laatste wijziging van de verzekerde waarde heeft plaatsgevonden in 2010.

Grond in economisch eigendom

Bij alle complexen heeft juridische overdracht reeds plaatsgevonden.

Actuele waarde

De waarde van de woningen en woongebouwen en onroerende zaken niet zijnde woningen, bedroeg volgens de aanslag onroerend-zaakbelasting 2010 € 1.383.725.000 (2009: € 1.371.965.000).

Bedrijfswaarde

Op basis van de berekening van de bedrijfswaarde op het niveau van kasstroom genererende eenheden hebben (in het verleden) bijzondere waardeverminderingen plaatsgevonden.

Voor de bepaling van de kasstroom genererende eenheden is uitgegaan van de complexindeling die intern wordt gehanteerd voor levensduurschattingen en de bepaling van de differentiatie in het onderhouds- en huurbeleid. Op basis van de hieronder vermelde uitgangspunten bedraagt de bedrijfswaarde op totaalniveau circa € 484 miljoen. De bedrijfswaarde heeft ten opzichte van de boekwaarde van de materiële vaste activa in exploitatie (€ 294 miljoen), een overwaarde van circa € 190 miljoen (+/- 65 %).

De bedrijfswaarde in het verslagjaar is toegenomen met een bedrag van € 22 miljoen ten opzichte van de bedrijfswaarde ultimo voorgaand verslagjaar. De mutatie in de bedrijfswaarde laat zich als volgt verklaren:

Bedrijfswaarde 2009	461.969.892
autonome waardemutatie	4.715.112
realisaties verkoop en sloop	-7.987.141
realisaties verbeteringen	0
realisaties nieuwbouw en aankoop	17.624.663
verlaging disconteringsvoet	15.759.077
wijziging economische parameters	-1.754.327
nieuwe levensduren	2.726.942
exploitatielasten	-7.995.094
onderhoudslasten	983.190
overig	-2.469.120
Bedrijfswaarde 2010	<u>483.573.194</u>

Autonome waardemutatie

De autonome waardemutatie vormt het saldo van het effect van het wegvallen van (per saldo) positieve kasstromen doordat één jaar in de bedrijfswaardeberekening komt te vervallen en het feit dat alle kasstromen dichterbij komen, waardoor deze een jaar minder contant behoeven te worden gemaakt.

Verkoop & Sloop:

In 2010 zijn per saldo 96 verhuureenheden (VHE's) door verkoop uit exploitatie genomen. Deze VHE's hadden nog een gemiddelde levensduur van 18 jaar. Daarnaast zijn er 97 verhuureenheden gesloopt, waarop overigens geen huurcontract meer rustte. Deze verkoop en sloop hebben in totaal ca. 6,5 miljoen negatief effect op de bedrijfswaarde. Tevens zijn toekomstige sloopplannen binnen een termijn van vijf jaar ingerekend in de bedrijfswaarde.

Deze toekomstige sloopplannen hebben ca. 1,4 miljoen negatief effect op de bedrijfswaarde.

Voor een verdere toelichting op verkoop wordt verwezen naar paragraaf 2.1.4 van het jaarverslag.

Nieuwbouw:

In totaal zijn er in 2010 157 nieuwbouwwoningen opgeleverd die in totaal ruim 17,5 miljoen toevoegen aan de bedrijfswaarde van het bezit. De volgende projecten zijn aan de exploitatie toegevoegd:

- Woongroep 2000 (14)
- Woudstaete (34)
- Mansardehof 2e blok (8)
- Zuidbroek (47)
- Zuiderpoort (54)

Disconteringsvoet:

De disconteringsvoet is neerwaarts bijgesteld van 5,5% naar 5,25% waarmee we aansluiten bij de uitgangspunten van het WSW. De verlaging van de disconteringsvoet heeft per saldo een positief effect op de bedrijfswaarde van 15,8 miljoen.

Economische parameters:

Doordat de kosten van woningcorporaties structureel harder stijgen dan de inflatie, is de lange termijn kostenstijging op 3% vastgesteld en daarmee 1% boven de ingerekende inflatie.

Levensduren:

Mede door ingrepen in het woningbezit is de gemiddelde levensduur met 0,2 jaren toegenomen.

Exploitatielasten:

Door een afname van onze nieuwbouwproductie kunnen op termijn minder interne kosten worden toegerekend aan deze nieuwbouw.

Overig:

Er is sprake van een afname van de ingerekende restwaarde en een toename van de lasten voor belastingen en verzekeringen.

1.2 Onroerende en roerende zaken in ontwikkeling

	<u>31-12-2010</u>	<u>31-12-2009</u>
1.2a Onroerende en roerende zaken in ontwikkeling	30.194	11.058
1.2b Aangegane verplichtingen inzake onroerende en roerende zaken	1.388	461
Totaal	<u>31.582</u>	<u>11.519</u>

1.2a Onroerende en roerende zaken in ontwikkeling

Saldo per 1 januari	11.058
Mutaties in het boekjaar:	
- Investerings	66.580
- Overboeking naar onroerende/roerende zaken in exploitatie	-18.723
- Geboekte onrendabele toppen t.i.v. activa in ontwikkeling	-27.800
- Wijziging grondposities	-921
Saldo per 31 december	<u>30.194</u>

1.2b Aangegane verplichtingen inzake onroerende en roerende zaken

Saldo per 1 januari	461
Mutaties in het boekjaar:	
- Aangegane verplichtingen	927
Saldo per 31 december	<u>1.388</u>

1.3 Onroerende en roerende zaken in beheer

Saldo per 1 januari respectievelijk 31 december	<u>321</u>
--	------------

Dit betreft de restwaarde grond van de onroerende en roerende zaken in beheer.

1.4 Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie

	Kantoor- pand	Inventaris	Vervoer- middelen	Totaal
Saldo per 1 januari				
- aanschafwaarde	2.709	2.677	492	5.878
- cumulatieve afschrijvingen inclusief waardeveranderingen	-1.882	-1.890	-405	-4.177
Boekwaarde per 1 januari	<u>827</u>	<u>787</u>	<u>87</u>	<u>1.701</u>
Mutaties in het boekjaar:				
- investeringen	0	337	46	383
- desinvesteringen	0	0	-68	-68
- afschrijvingen	-47	-274	-27	-348
- afschrijving desinvesteringen	0	0	52	52
Saldo mutaties	<u>-47</u>	<u>63</u>	<u>3</u>	<u>19</u>
Saldo per 31 december				
- aanschafwaarde	2.709	3.014	470	6.193
- cumulatieve afschrijvingen inclusief waardeveranderingen	-1.929	-2.164	-380	-4.473
Boekwaarde per 31 december	<u>780</u>	<u>850</u>	<u>90</u>	<u>1.720</u>

Afschrijvingsmethode en -termijnen

De afschrijvingsmethode en -termijnen bedragen respectievelijk voor:

	Lineair
- Kantoorpand	45 jaar
- Inventarissen	2 t/m 10 jaar
- Kelder	35 jaar
- Installaties kantoren	15 jaar
- Wagenpark	3 t/m 5 jaar
- Huismeesterruimtes	15 jaar

Zekerheden

Voor de als zekerheid voor leningen verbonden materiële vaste activa wordt verwezen naar de toelichting op de langlopende schulden.

Verzekering

De onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie zijn per 31 december 2010 voor € 6.019.600 verzekerd. De laatste wijziging van de verzekerde waarde heeft plaatsgevonden in 2010.

De specificatie van de verzekeringen van de onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie is als volgt:

- Kantoorpand	Uitgebreide opstal
- Werkplaats	Uitgebreide opstal
- Kantoorinventaris	Uitgebreide inboedel
- Magazijninventaris	Uitgebreide inboedel
- Automatiseringsapparatuur	Uitgebreide inboedel
- Vervoermiddelen	WA-uitgebreid casco

Actuele waarde

In 2010 heeft taxatie plaatsgevonden van het kantoorpand en onderliggende gronden aan de Sleutelbloemstraat 26, naar de toestand per 1 januari 2008. De actuele waarde op basis van de onderliggende vrije verkoopwaarde is € 2.985.000. De WOZ waarde van het kantoorpand is € 2.827.000.

1.5 Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden

	31-12-2010	31-12-2009
Saldo per 1 januari		
- Contractprijzen	39.324	14.532
- Herwaarderingen	-657	0
Boekwaarde per 1 januari	<u>38.667</u>	<u>14.532</u>
Mutaties in het boekjaar:		
- Toevoegingen	16.591	25.044
- Onttrekkingen	-369	-252
- Herwaarderingen	-459	-657
Saldo mutaties	<u>15.763</u>	<u>24.135</u>
Saldo per 31 december		
- Contractprijzen	55.546	39.324
- Herwaarderingen	-1.116	-657
Boekwaarde 31 december	<u>54.430</u>	<u>38.667</u>

2. Financiële vaste activa

2.1 Deelnemingen	1.886	1.871
2.2 Latente belastingvorderingen	4.926	2.254
2.3 Leningen u/g	497	376
2.4 Effecten	6.000	6.000
Totaal	<u>13.309</u>	<u>10.501</u>

2.1 Deelnemingen

2.1a Deelneming De Goede Woning projectontwikkeling Apeldoorn B.V. (100%) te Apeldoorn	1.870	1.855
2.1b Deelneming Woningnet N.V. te Utrecht (0,02%)	1	1
2.1c Deelneming Coöperatie Smart Finance B.A. te Utrecht	15	15
	<u>1.886</u>	<u>1.871</u>

31-12-2010**31-12-2009****2.1a Deelneming De Goede Woning projectontwikkeling Apeldoorn B.V.**

Boekwaarde per 1 januari	1.855	1.844
Resultaat boekjaar	15	11
Boekwaarde per 31 december	<u>1.870</u>	<u>1.855</u>

2.1b Deelneming Woningnet N.V.

Boekwaarde per 1 januari respectievelijk 31 december	<u>1</u>	<u>1</u>
--	----------	----------

2.1c Deelneming Coöperatie Smart Finance B.A.

Boekwaarde per 1 januari	15	0
Storting ledenkapitaal	0	15
Boekwaarde per 31 december	<u>15</u>	<u>15</u>

2.2 Latente belastingvorderingen

Looptijd langer dan 1 jaar	153	1.904
Looptijd korter dan 1 jaar	4.773	350
Boekwaarde per 31 december	<u>4.926</u>	<u>2.254</u>

Dit betreft een latentie gevormd voor de tijdelijke verschillen tussen de commerciële en fiscale waardering van de leningen u/g, de leningen o/g, onroerende zaken verkocht onder voorwaarden en onderhanden werk. De latentie is gevormd tot het bedrag waarvan het waarschijnlijk is dat er in de toekomst fiscale winst beschikbaar zal zijn voor verrekening. De latentie is gewaardeerd tegen het nominale tarief van 25,5%.

2.3 Leningen u/g

2.3a Leningen u/g; Stichting De Goede Zorg	200	200
2.3b Leningen u/g; Stichting Paraat	176	176
2.3c Leningen u/g; Coöperatie Smart Finance B.A.	121	0
Totaal	<u>497</u>	<u>376</u>

2.3a Leningen u/g; Stichting De Goede Zorg

Saldo per 1 januari respectievelijk 31 december	<u>200</u>	<u>200</u>
---	------------	------------

Deze lening is in 2003 afgesloten met Stichting De Goede Zorg. De lening heeft een looptijd van tien jaar, waarvan er ultimo boekjaar nog drie jaar resteert, een rentepercentage van 3,0%, waarbij de eerste twee jaar (2004 en 2005) € 25.000 per jaar is afgelost. Het restant saldo blijft staan als fixe lening.

2.3b Leningen u/g; Stichting Paraat

Saldo per 1 januari respectievelijk 31 december	<u>176</u>	<u>176</u>
---	------------	------------

Voor deze fixe-lening, met mogelijkheid van vervroegde aflossing, is m.i.v. 1-1-2006 een jaarlijks te betalen rentepercentage vastgesteld. Dit rentepercentage is gelijk aan het 12-maands Euribor tarief op de laatste werkdag van het vorige boekjaar, vermeerderd met een opslag van 1,0%. De restantlooptijd van de lening is 7 jaar.

2.3c Leningen u/g; Coöperatie Smart Finance B.A.

Saldo per 1 januari	0	0
Verstrekkings	121	0
Saldo per 31 december	<u>121</u>	<u>0</u>

Betreft de lening die verstrekt is aan Coöperatie Smart Finance B.A. in het kader van de Starters Renteregeling. De lening blijft van kracht zolang er in het kader van de Starters Renteregeling leningen aan starters zijn en/of worden verstrekt. De rentevergoeding op de lening is gelijk aan het inflatiepercentage volgens de consumentenprijsindex 'alle huishoudens' van het daaraan voorafgaande jaar, indien en voor zover de bedragen rentedragend zijn geworden.

2.4 Effecten

Saldo per 1 januari respectievelijk 31 december	<u>6.000</u>	<u>6.000</u>
---	--------------	--------------

De effecten bestaan uit 12 certificaten van € 500.000 van het Wooninvesteringsfonds. De certificaten hebben een onbeperkte looptijd, met mogelijkheid van vervroegde aflossing. De certificaten zijn tot en met 2010 rentedragend tegen 4,5%. Het bestuur van het Wooninvesteringsfonds heeft haar leden voorgesteld om nieuwe rente afspraken te maken. Het voorstel is om de vaste rentevergoeding te stellen op 2,25% en een variabel deel afhankelijk van het resultaat van het Wooninvesteringsfonds. De ledenvergadering van 29 oktober 2010 stond sympathiek tegen de voorgestelde renteconversie, maar neemt een beslissing in het voorjaar van 2011.

3. Voorraden

	<u>31-12-2010</u>	<u>31-12-2009</u>
3.1 Materialen	138	78
3.2 Woningen ten behoeve van de verkoop	3.131	20.541
Totaal	<u>3.269</u>	<u>20.619</u>

3.2 Voorraad woningen ten behoeve van de verkoop

De voorraad woningen ten behoeve van de verkoop bestaat ultimo boekjaar uit:

a. te verkopen woningen uit bestaand bezit:

- 1 resp. 8 appartementen en 4 penthouses in het project De Seizoenen	1.220	2.272
- 6 woningen in het project Vellertheuvel	1.003	0
- 4 woningen in het project Woudstaete	682	0
b. niet verkochte woningen in de projecten:		
- Herderweg / Ooiweg	0	699
- Zuid & Park Parkranden	0	185
- Zuiderpoort Fase 1	226	3.639
- Talma Borgh	0	3.593
- Zuidbroek vlek 11	0	7.945
- Zuidbroek vlek 23	0	4
- Kanaalzone Pilot	0	2.121
- Klosters 2 fase 2	0	83
	<u>3.131</u>	<u>20.541</u>

4. Onderhanden projecten (koopwoningen)

Het saldo heeft betrekking op de verkochte woningen in de projecten:

- Zuiderpoort fase 1	6.385	0
- Talma Borgh	0	968
- Zuidbroek vlek 11	0	2.727
	<u>6.385</u>	<u>3.695</u>

5. Vorderingen

5.1 Debiteuren	564	682
5.2 Gemeente	36	0
5.3 Overige vorderingen	627	906
5.4 Overlopende activa	442	176
5.5 Belastingen	184	2.554
5.6 Gefactureerde termijnen van aanneemsommen koopwoningen	181	697
Totaal	<u>2.034</u>	<u>5.015</u>

5.1 Debiteuren

Hier wordt het saldo debiteuren vermeld wat is opgebouwd uit vorderingen op huidige- en vertrokken bewoners.

De achterstanden kunnen als volgt naar tijdsduur worden gespecificeerd :

Periode	Huurachterstand	
	31-12-2010	31-12-2009
tot 1 maand	124	173
1 tot 2 maanden	72	51
2 maanden en ouder	568	643
Totaal	<u>764</u>	<u>867</u>

De huurachterstanden bedragen ultimo boekjaar 1,8 % (2009 : 2,0 %) van de brutojaarhuur.

Voorziening voor dubieuze huurdebiteuren

Voor het risico van wanbetaling door huurdebiteuren is een voorziening getroffen.

Deze voorziening wordt als volgt bepaald:

- 20% van de vordering op huurdebiteuren
- 30% van de vordering op vertrokken huurders

De voorziening voor dubieuze huurdebiteuren geeft het volgende verloop te zien:

	<u>31-12-2010</u>	<u>31-12-2009</u>
Stand per 1 januari	185	170
Mutaties in het boekjaar:		
Afgeboekte posten	-147	-159
Toevoeging	<u>162</u>	<u>174</u>
	15	15
Stand per 31 december	<u>200</u>	<u>185</u>
Saldo debiteuren inclusief voorziening	<u><u>564</u></u>	<u><u>682</u></u>

5.3 Overige vorderingen

5.3a Stichting De Goede Zorg	190	396
5.3b Rekening courant Vlijtseweg	42	34
5.3c De Goede Woning projectontwikkeling Apeldoorn B.V.	0	2
5.3d Stichting B.W.S.A	112	177
5.3e Woningverkoppen	167	139
5.3f Diversen	<u>116</u>	<u>158</u>
Totaal	<u><u>627</u></u>	<u><u>906</u></u>

5.4 Overlopende activa

5.4a Te ontvangen rente	270	107
5.4b Overig overlopende activa	<u>172</u>	<u>69</u>
Totaal	<u><u>442</u></u>	<u><u>176</u></u>

5.5 Belastingen

5.5a Omzetbelasting	46	46
5.5b Vennootschapsbelasting	<u>138</u>	<u>2.508</u>
Totaal	<u><u>184</u></u>	<u><u>2.554</u></u>

6. Liquide middelen**Direct opvraagbaar:**

6.1 Kas	0	4
6.2 ING Bank N.V.	73	113
6.3 BNG	1.203	0
6.4 Rabobank	4	5
6.5 Deposito's ABN AMRO Bank N.V.	7.001	15.188
6.6 Kruisposten	<u>26</u>	<u>33</u>
Totaal	<u><u>8.307</u></u>	<u><u>15.343</u></u>

Passiva**7. Eigen vermogen**

7.1 Stichtingsreserve	59	59
7.2 Overige reserves	48.045	14.585
Totaal	<u>48.104</u>	<u>14.644</u>

7.1 Stichtingsreserve

Stand per 1 januari respectievelijk 31 december	<u>59</u>	<u>59</u>
---	-----------	-----------

7.2 Overige reserves

Stand per 1 januari	14.585	6.470
Resultaat boekjaar	33.460	8.115
Stand per 31 december	<u>48.045</u>	<u>14.585</u>

31-12-2010**31-12-2009****8. Voorzieningen**

8.1 Voorziening onrendabele investeringen nieuwbouw huur	<u>5.306</u>	<u>38.194</u>
--	--------------	---------------

8.1 Voorziening onrendabele investeringen nieuwbouw huur

Stand per 1 januari	38.194	36.983
Mutaties in het boekjaar:		
- Dotaties	188	13.208
- Onttrekkingen	-33.076	-11.997
Stand per 31 december	<u>5.306</u>	<u>38.194</u>

9. Langlopende schulden

	31-12-2010		31-12-2009	
	totaal	Waarvan looptijd > 5 jaar	totaal	Waarvan looptijd > 5 jaar
9.1 Leningen overheid	18.621	5.135	21.262	19.929
9.2 Leningen kredietinstellingen	265.651	199.805	243.921	192.843
9.3 Terugkoopverplichting onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	54.662	54.662	38.884	38.884
Totaal	<u>338.934</u>	<u>259.602</u>	<u>304.067</u>	<u>251.656</u>

9.1 Leningen overheid

	31-12-2010	31-12-2009
Saldo per 1 januari	21.262	22.097
Mutaties in het boekjaar :		
- aflossingen	-2.641	-835
Saldo per 31 december	<u>18.621</u>	<u>21.262</u>

9.2 Leningen kredietinstellingen

Saldo per 1 januari	243.921	257.041
Mutaties in het boekjaar:		
- nieuwe leningen	30.000	10.000
- aflossingen	-8.270	-23.120
Saldo per 31 december	<u>265.651</u>	<u>243.921</u>

De aflossingen 2010 bestaan voor € 8.270.179 uit contractuele aflossingen

Rentevoet en aflossingssysteem

De gemiddelde rentevoet van de uitstaande leningen overheid en kredietinstellingen bedraagt ultimo 2010 circa 4,63 % (2009: 4,68 %).

De leningen overheid en kredietinstellingen worden op basis van het annuïteiten-, lineair systeem dan wel het dynamische kostprijsstelsel afgelost of ineens afgelost (fixe leningen).

Het aflossingsbestanddeel in het komende boekjaar zal circa 25 miljoen euro bedragen.

	<u>31-12-2010</u>	<u>31-12-2009</u>
9.3 Terugkoopverplichting onroerende zaken verkocht onder voorwaarden		
Saldo per 1 januari		
- Terugkoopverplichting	39.324	14.532
- Herwaarderings	-440	0
	<u>38.884</u>	<u>14.532</u>
Mutaties in het boekjaar:		
- Toevoegingen	16.465	25.044
- Onttrekkingen	-374	-252
- Herwaarderings	-313	-440
	<u>15.778</u>	<u>24.352</u>
Saldo per 31 december		
- Terugkoopverplichting	55.415	39.324
- Herwaarderings	-753	-440
	<u>54.662</u>	<u>38.884</u>

10. Kortlopende schulden

10.1 Schulden aan kredietinstellingen	0	1.442
10.2 Schulden aan gemeenten	373	286
10.3 Schulden aan leveranciers	3.145	6.729
10.4 Schulden aan groepsmaatschappijen	1.869	0
10.5 Belastingen en premies sociale verzekering	3.789	5.419
10.6 Aangegane verplichtingen inzake onroerende en roerende zaken	3.118	820
10.7 Overige schulden	578	541
10.8 Overlopende passiva	10.077	9.076
Totaal	<u>22.949</u>	<u>24.313</u>

10.1 Schulden aan kredietinstellingen

a. BNG	<u>0</u>	<u>1.442</u>
--------	----------	--------------

De kredietfaciliteit bij de BNG bedraagt per 31 december 2010 € 18.000.000 (rekening-courant krediet). Voor de faciliteit zijn geen zekerheden verstrekt.

10.4 Schulden aan groepsmaatschappijen

a. De Goede Woning projectontwikkeling Apeldoorn B.V.

1.869	0
-------	---

10.5 Belastingen en premies sociale verzekering

a. Omzetbelasting

3.471	4.276
-------	-------

b. Loonheffing

206	218
-----	-----

c. Pensioenen

112	925
-----	-----

Totaal

3.789	5.419
-------	-------

10.7 Overige schulden

a. Verplichting verlofuren

136	164
-----	-----

b. Huurtoeslag

309	334
-----	-----

d. Overig

133	43
-----	----

Totaal

578	541
-----	-----

10.8 Overlopende passiva

a. Niet vervallen rente

6.393	6.302
-------	-------

b. Beheerkosten

226	695
-----	-----

c. Afrekening servicekosten

470	227
-----	-----

d. Vooruitontvangen huren

386	342
-----	-----

e. Servicefonds

39	24
----	----

f. Renteswaps

1.080	1.096
-------	-------

g. Planmatig onderhoud

404	389
-----	-----

h. Afkoop agio leningen

711	0
-----	---

i. Diversen

368	1
-----	---

Totaal

10.077	9.076
--------	-------

Niet uit de balans blijvende verplichtingen**1. Voorwaardelijke verplichtingen****Koopvarianten**

1. MGE: De woning wordt verkocht tegen 90% van de marktwaarde. Bij verkoop heeft De Goede Woning een terugkooprecht, tegen 90% van de dan geldende marktwaarde.

Er vinden onder deze koopvariant geen verkopen meer plaats.

2. Koopplus: De woning wordt verkocht tegen 100% van de marktwaarde. Bij verkoop heeft De Goede Woning een terugkooprecht, tegen 100% van de dan geldende marktwaarde.

De omvang van het terugkooprecht per koopvariant bedraagt ultimo 2010:

	€	Aantal
- MGE	2,4 mln	15
- Koopplus	4,1 mln	25

Obligo WSW

Obligo aan het WSW uit hoofde van een door het WSW geborgde lening, die opeisbaar wordt indien blijkt dat het aan het WSW betaalde disagio en de achtergestelde lening bij elkaar niet voldoende zijn om de aanspraken op het WSW te dekken. Ultimo boekjaar bedraagt het obligo € 11.474.000.

Renteswaps

Per einde boekjaar heeft Woningstichting De Goede Woning drie contracten inzake renteswaps uitstaan met een totale reële waarde van € - 4.915.348. Op grond van de contracten ontvangt De Goede Woning over het nominale bedrag van € 40.000.000 een rente gelijk aan het 3-maands euribortarief en betaalt zij een gemiddelde rente van 4,49% over dit nominale bedrag. De renteswaps dienen ter in dekking van het renterisico dat De Goede Woning loopt op een roll-over lening met een rente gelijk aan het 3-maands euribortarief met een afslag van 0,0315% en haar toekomstige financieringsbehoefte.

De gemiddelde looptijd van de renteswaps bedraagt 7,3 jaar.

Fiscale eenheid

Voor zowel de omzetbelasting als voor de vennootschapsbelasting is er een fiscale eenheid met De Goede Woning projectontwikkeling Apeldoorn B.V. Uit hoofde hiervan is De Goede Woning hoofdelijk aansprakelijk voor de belastingschulden van de fiscale eenheid als geheel.

2. Niet verwerkte verplichtingen**Voorziening jubileumuitkeringen**

Voor eventuele jubileumuitkeringen is geen voorziening gevormd omdat de omvang van deze verplichting niet betrouwbaar kan worden bepaald.

Onderhanden projecten

Per ultimo 2010 heeft De Goede Woning voor circa € 113 miljoen projecten onderhanden die voldoen aan het IFEC-criterium.

Integrale vennootschapsbelastingplicht

Bij het opmaken van de jaarrekening 2010 is de fiscale positie over 2008 definitief opgesteld en is de aangifte afgerond.

De afwijkingen ten opzichte van de eerder verantwoorde fiscale positie zijn verwerkt in de jaarrekening 2010.

De fiscale positie over 2009 is nog niet definitief opgesteld en de aangifte is nog niet afgerond.

Als gevolg hiervan is ook de fiscale positie over 2010 en de hiermee samenhangende te betalen vennootschapsbelasting niet volledig op basis van de geldende waarderingsregels in de jaarrekening verantwoord, maar op basis van een zo goed mogelijke inschatting zoals die ten tijde van het opmaken van de jaarrekening kan worden bepaald.

Dientengevolge kan de uiteindelijke te betalen vennootschapsbelasting over 2010 op basis van de aangifte materieel afwijken. Eventuele correcties met betrekking tot de aangifte 2009 en aangifte 2010 worden verwerkt in de jaarrekening 2011.

7.6 Toelichting winst- en verliesrekening

(bedragen x € 1.000,-)

	Boekjaar 2010	Begroting 2010	Boekjaar 2009
Bedrijfsopbrengsten			
1. Huren			
1 Te ontvangen nettohuur			
1 Huren woningen	42.210	43.514	42.189
2 Huren garages	353	215	339
	<u>42.563</u>	<u>43.729</u>	<u>42.528</u>
2 Derving wegens leegstand			
1 Huurderving woningen	-530	-403	-518
2 Huurvermindering	-5	-6	-6
3 Huurderving garages	-62	-50	-57
	<u>-597</u>	<u>-459</u>	<u>-581</u>
Totaal 1. Huren	<u>41.966</u>	<u>43.270</u>	<u>41.947</u>

De "te ontvangen nettohuur" is ten opzichte van het vorige boekjaar gewijzigd als gevolg van voornamelijk de volgende oorzaken:

a. Effect huurverhoging	248
b. Huurverhoging als gevolg van verbetering van woningen en huurharmonisatie	250
c. Nieuwbouw/Herstructurering/Aankoop	379
d. Verkoop woningen/Sloop/Samenvoeging	-238
e. Uit exploitatie genomen woningen	0
f. Afname a.g.v. huurmutaties vorig jaar (huurharmonisatie, huurverhoging, verkopen, nieuwbouw etc.)	<u>-604</u>
Saldo	<u>35</u>

De huurderving bedraagt 1,40 % van de te ontvangen huur (2009: 1,37 %).

2. Vergoedingen			
1 Overige zaken, leveringen en diensten	2.979	2.649	2.841
2 WKO Avondzon	164	0	104
3 Te verrekenen met huurders	-591	0	-303
4 Derving wegens leegstand	-21	-42	-33
Totaal 2. Vergoedingen	<u>2.531</u>	<u>2.607</u>	<u>2.609</u>

De vergoedingsderving bedraagt 0,70 % van de te ontvangen vergoedingen (2009: 1,16 %).

	Boekjaar 2010	Begroting 2010	Boekjaar 2009
3. Overige bedrijfsopbrengsten			
1 Resultaat verkoop bestaande woningen			
1 Netto verkoopopbrengst	2.939	3.570	27.636
2 Bijkomende kosten	-205	-157	-193
3 Boekwaarde	-378	-587	-12.480
Resultaat verkoop bestaande woningen	<u>2.356</u>	<u>2.826</u>	<u>14.963</u>
2 Nagekomen verkoopresultaat	-91	0	-150
Totaal 3a Verkoop onroerende zaken	<u>2.265</u>	<u>2.826</u>	<u>14.813</u>

3 Vergoedingen voor verrichte diensten			
1. Servicekosten bewoners (administratiekosten)	88	104	104
2. Administratiekosten en leges	13	15	11
3. Stichting De Goede Zorg	78	10	40
4. Diversen	5	6	33
5. Doorberekende uren onderhoud/projecten	1.631	1.541	1.326
Totaal vergoeding voor verrichte diensten	<u>1.815</u>	<u>1.675</u>	<u>1.514</u>
4 Resultaat exploitatie Vlijtseweg	131	115	113
5 Boekwinst verkoop overige activa	11	0	217
Totaal 3b Overige bedrijfsopbrengsten	<u>1.957</u>	<u>1.790</u>	<u>1.844</u>
6 Mutatie actuele waarde MVA	7.716	7.892	10.163
7 Waardeverandering terugkoopverplichting MVA	286	-367	440
Totaal 3c. Mutatie actuele waarde MVA	<u>8.002</u>	<u>7.525</u>	<u>10.603</u>

Bedrijfslasten

	Boekjaar 2010	Begroting 2010	Boekjaar 2009
4. Afschrijvingen op materiële vaste activa			
1 Afschrijvingen woningen en woongebouwen	5.271	5.235	5.080
2 Afschrijvingen o/g niet zijnde woningen	12	13	9
3 Afschrijvingen ten dienste van de exploitatie	348	452	337
4 Afschrijvingen activa in beheer (Vlijtseweg)	0	269	303
Totaal 4 afschrijvingen op materiële vast activa	<u>5.631</u>	<u>5.969</u>	<u>5.729</u>
5. Overige waardeveranderingen materiële vaste activa			
1 Onrendabele investeringen groot onderhoud/overig	0	1.163	95
2 Onrendabele investeringen nieuwbouw	-14.012	1.718	24.761
Totaal 5 overige waardeveranderingen materiële vaste activa	<u>-14.012</u>	<u>2.881</u>	<u>24.856</u>

Specificatie 5.2 Onrendabele investeringen nieuwbouw

Projectnaam	ORT 2010	ORT cumulatief
<i>Gerealiseerde projecten</i>		
Zuidbroek vlek 11	-3.652	4.668
Mansardehof	-85	1.003
Talma Borgh	-936	3.800
De Seizoenen	113	113
Woongroep 2000	-24	1.455
<i>Projecten in aanbouw</i>		
Zuid en Park 't GOED	449	14.952
Zuiderpoort - fase 1	-2.716	24.263
<i>Projecten in voorbereiding</i>		
Zuiderpoort - fase 2	-2.282	1.698
Herderweg / Ooiweg	-2.508	3.562
Kanaalzone Pilot	-2.691	2.774
Stationsstraat 124	25	2.349
Sluisoord GZC	546	546
Klosters II - fase 2	-1.003	304
<i>Overig</i>		
Zuid en Park Parkranden	234	234
Grondpositie Metaalbuurt De Baar	530	3.834
Grondpositie Wijngaards	118	1.932
Grondpositie Westenenkerpark	-480	-536
Diversen	350	350
Totaal	-14.012	67.301

	Boekjaar 2010	Begroting 2010	Boekjaar 2009
6. Lonen en salarissen			
1 Salarissen	4.655	4.705	4.843
2 Uitzendkrachten:			
1 Onderbouwde externe inhuur	222	200	83
2 Vervanging bij ziekte	84	150	243
3 Vervanging anders dan bij ziekte	258	150	56
3 Ziekengelden/WAO-gelden	-36	0	-149
Totaal 6 lonen en salarissen	5.183	5.205	5.076
7. Sociale lasten			
1 Sociale lasten	618	634	611
2 Pensioenlasten	904	992	954
Totaal 7 sociale lasten	1.522	1.627	1.565
8. Lasten onderhoud			
De onderhoudskosten zijn inclusief uren/materialen eigen dienst en werk derden. Voor de loonkosten eigen dienst is een dekking opgenomen onder overige bedrijfsopbrengsten.			
De specificatie van de onderhoudsuitgaven ten laste van het resultaat is als volgt:			
1 Contract onderhoud	972	1.400	1.205
2 Planmatig onderhoud	3.724	4.282	3.869
3 Klachtenonderhoud	1.850	1.980	1.984
4 Mutatieonderhoud	981	748	827
5 Onderhoud buiten contract	1	0	18
6 Algemene kosten klantgestuurd onderhoud	0	0	4
7 Nagekomen baten/lasten onderhoud	-3	0	21
Totaal 8 lasten onderhoud	7.525	8.410	7.928

	Boekjaar 2010	Begroting 2010	Boekjaar 2009
9. Overige bedrijfslasten			
9.1 Overige kostensoorten			
1. Overige personeelskosten			
1 Reis-en verblijfkosten	105	101	106
2 Opleidingen	207	195	193
3 Competentiemanagement	15	10	20
4 Werving personeel	32	75	65
5 Kosten ARBOned	36	55	30
6 Afdelingsactiviteiten/Personeelsdag	22	29	15
7 Overige personeelskosten	84	112	3
Totaal overige personeelskosten	501	577	432
2. Huisvestingskosten			
1 Huur kantoor/bedrijf/parkeerplaats	128	131	128
2 Onderhoud kantoor/bedrijf	103	60	51
3 Onderhoud en vervangen inventaris	13	30	14
4 Nutsbedrijven	72	86	100
5 Belasting en verzekering kantoorpanden	23	24	22
6 Kantinekosten	37	42	38
7 Schoonmaken en vuilafvoer	95	100	97
8 Beveiliging kantoor	10	13	7
9 Overige huisvestingskosten	0	2	1
Totaal huisvestingskosten	481	487	458
3. Kosten Raad van Commissarissen	69	85	85
4. Algemene kosten			
1 Porti- en telefoonkosten			
1 Portikosten	33	40	36
2 Telefoonkosten	79	110	91
Totaal porti- en telefoonkosten	112	150	127
2 Drukwerk en kantoorbenodigdheden			
1 Drukwerk	37	45	43
2 Kopieerkosten, lichtdruk en fotografie	84	80	82
3 Kantoorbenodigdheden	10	15	8
Totaal drukwerk en kantoorbenodigdheden	131	140	133
3 Communicatie-, PR-, representatie- en advertentiekosten			
1 Bijdrage De Sleutel	42	43	35
2 Klantenonderzoek	0	15	0
3 Marktanalyses	2	0	0
4 Optimaliseren inter-en intranet	7	10	22
5 Koersdocument	16	15	17
6 Communicatie Te Woon	55	45	34
7 Laatste kans beleid - Het Vierde Huis	29	34	20
8 PR kosten	1	0	7
9 Communicatie	25	40	29
10 Sponsoring	19	30	24
11 Advertentiekosten	15	10	20
12 Kosten bewonersblad	66	70	35
Totaal communicatie etc.	277	312	243
4 Contributie en abonnementen	20	35	34
5 Kosten externe controle/jaarrekening			
1 Externe controle	82	65	119
2 Drukkosten jaarrekening	1	20	14
Totaal kosten externe controle/jaarrekening	83	85	133

	Boekjaar 2010	Begroting 2010	Boekjaar 2009
6 Advieskosten			
1 Advieskosten algemeen	0	25	0
2 Advieskosten ICT	19	10	36
3 Juridische advieskosten	56	75	76
4 Financiële advieskosten	59	40	83
5 Organisatie advieskosten	5	15	9
6 Fiscale advieskosten	86	50	25
7 Planontwikkeling programma's	2	25	-17
8 EPA-toetsing/prestatiecontracten	11	0	93
9 Programma informatiemanagement	0	10	0
10 Programma inkoop-/aanbestedingsbeleid	0	0	6
11 Advieskosten Wonen	2	10	10
12 Advieskosten HRM	20	10	5
13 Advieskosten onderhoud	93	85	89
14 Visitatie	36	50	0
15 Milieumaatregelen	3	10	14
Totaal advieskosten	392	415	429
7 Kosten automatisering			
1 NCCW (automatisering)	314	318	305
2 Onderhoudscontracten (automatisering)	253	230	187
3 Software	29	15	8
4 Computersupplies	8	3	7
5 Implementatie (automatisering)	3	10	12
6 Implementatie DMS	31	47	50
7 Internet	50	46	42
8 Hardware vervanging/aanschaf	3	5	14
9 Overige automatisering	33	22	10
Totaal kosten automatisering	724	696	635
8 Inventaris-en onderhoudskosten	8	10	4
9 Exploitatiekosten vervoermiddelen	70	78	74
10 Exploitatiekosten (B.W.S.A.) woonwagens/standplaatsen	258	230	218
11 Kosten V.S.W./Woonkeus	177	262	227
12 Overig	61	90	61
Totaal algemene kosten	2.313	2.502	2.318
Totaal 9.1 Overige kostensoorten	3.364	3.650	3.293
9.1.4 Accountantskosten			
De onder de algemene kosten verantwoorde kosten voor de externe accountant en de accountantsorganisatie, zijnde Ernst & Young Accountants LLP zijn als volgt:			
1 Totale honoraria voor het onderzoek van de jaarrekening	75	65	118
2 Totale honoraria voor andere controleopdrachten	4	0	2
3 Totale honoraria voor adviesdiensten op fiscaal terrein	3	0	0
4 Totale honoraria voor andere niet-controlediensten	22	0	44
Totaal 9.1.4 Accountantskosten	104	65	164
9.2 Zakelijke bedrijfslasten			
1. Belastingen			
1 Onroerende-zaakbelasting	1.358	1.750	1.319
2 Waterschapslasten	297	0	258
Totaal belastingen	1.655	1.750	1.577
2. Verzekeringen	287	250	329
3. Contributie landelijke federatie	79	79	74
4. Vogeljaarheffing	464	480	465
Totaal 9.2 zakelijke bedrijfslasten	2.485	2.559	2.445

	Boekjaar 2010	Begroting 2010	Boekjaar 2009
9.3 Overige lasten			
1. Exploitatie woningen			
1 Exploitatietekort schoonmaak	189	215	125
2 Buurtconciërges, wijkserviceteams	41	70	38
3 Leefbaarheid	488	662	578
<i>Tussentelling leefbaarheid</i>	<i>718</i>	<i>947</i>	<i>741</i>
4 Paraat	41	38	42
5 Eigen risico stormschade/niet declarabele schade's	0	25	0
6 Vervolgingskosten, ontsplitsingskosten	3	35	32
7 Bijzondere bemiddeling	25	30	38
8 Preventieve woonbegeleiding	20	17	12
9 Verhuisbussenvergoeding	13	24	13
10 Woonnetwerk	25	20	15
11 Uitbesteed werk vastgoedbeheer	88	110	0
12 Overig	30	0	65
Totaal exploitatie woningen	963	1.246	958
2. Exploitatie leveringen en diensten			
1 Kosten onderhoud	30	125	21
2 Administratiekosten	70	0	76
3 Gas	801	1.114	872
4 Elektra	356	385	377
5 Water	29	25	27
6 Huur	46	49	48
7 Tuinonderhoud	101	115	96
8 Schoonmaakkosten	538	620	604
9 Kosten rioolontstoppingen	55	60	57
10 Serviceabonnement c.v.	77	101	79
11 Overig	108	55	104
12 VVE bijdragen	193	600	0
13 WKO	355	0	0
Totaal exploitatie leveringen en diensten	2.759	3.249	2.361
Totaal 9.3 Overige lasten	3.722	4.494	3.319
9.4 Dotaties voorziening			
1 Mutatie voorziening dubieuze debiteuren	162	137	174
Totaal 9.4 dotaties voorzieningen	162	137	174
Totaal 9 Overige bedrijfslasten	9.733	10.839	9.231
10. Rentebaten			
Totaal 10. Rentebaten	3.370	4.086	3.090
11. Opbrengsten financiële vaste activa			
1 Rente termijndeposito	0	0	5
2 Rente leningen u/g	280	284	205
Totaal 11. Opbrengsten financiële vaste activa	280	284	210
12. Rentelasten			
Totaal 12. Rentelasten	14.844	14.658	13.649
13. Resultaat deelnemingen			
1 Resultaat CV Presta	0	0	-10
2 Resultaat De Goede Woning projectontwikkeling Apeldoorn B.V.	15	0	11
Totaal 13. Resultaat deelnemingen	15	0	1
14. Vennootschapsbelasting			
1 Vennootschapsbelasting huidig boekjaar	-4	2.766	137
2 Vennootschapsbelasting voorgaande jaren	-824	0	-626
3 Mutatie latente belastingen	-2.672	0	-543
Totaal 14. Vennootschapsbelasting	-3.500	2.766	-1.032

8. Geconsolideerde cijfers

8.1 Geconsolideerde balans per 31 december 2010

(na verwerking voorstel bestemming resultaat)

per 31 december 2010

ACTIVA	31 december 2010 x € 1.000	31 december 2009 * x € 1.000
Vaste activa		
Materiële vaste activa		
1.1 Onroerende en roerende zaken in exploitatie	293.936	273.837
1.2 Onroerende en roerende zaken in ontwikkeling	31.582	11.519
1.3 Onroerende en roerende zaken in beheer	321	321
1.4 Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie	1.720	1.701
1.5 Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	54.430	38.667
<i>Totaal materiële vaste activa</i>	<u>381.989</u>	<u>326.045</u>
Financiële vaste activa		
2.1 Deelnemingen	16	16
2.2 Latente belastingvorderingen	4.926	2.254
2.3 Leningen u/g	497	376
2.4 Effecten	6.000	6.000
<i>Totaal financiële vaste activa</i>	<u>11.439</u>	<u>8.646</u>
<i>Totaal vaste activa</i>	<u><u>393.428</u></u>	<u><u>334.691</u></u>
Vlottende activa		
3.1 Voorraad materialen	138	78
3.2 Voorraad woningen ten behoeve van de verkoop	3.131	20.541
<i>Totaal voorraden</i>	<u>3.269</u>	<u>20.619</u>
4. Onderhanden projecten	6.385	3.695
Vorderingen		
5.1 Huurdebiteuren	564	682
5.2 Gemeente	36	0
5.3 Overige vorderingen	627	904
5.4 Overlopende activa	442	176
5.5 Belastingen	184	2.527
5.6 Termijnen van aanneemsommen	181	697
<i>Totaal vorderingen</i>	<u>2.034</u>	<u>4.986</u>
6. Liquide middelen	8.308	15.785
<i>Totaal vlottende activa</i>	<u>19.996</u>	<u>45.085</u>
Totaal	<u><u>413.424</u></u>	<u><u>379.776</u></u>

* Als gevolg van een stelselwijziging zijn de vergelijkende cijfers aangepast.

PASSIVA	31 december 2010 x € 1.000	31 december 2009 * x € 1.000
Eigen vermogen		
7.1 Stichtingsreserve	59	59
7.2 Overige reserves	48.045	14.585
<i>Totaal eigen vermogen</i>	<u>48.104</u>	<u>14.644</u>
Voorzieningen		
8.1 Voorziening onrendabele investeringen nieuwbouw	5.306	38.194
<i>Totaal voorzieningen</i>	<u>5.306</u>	<u>38.194</u>
Langlopende schulden		
9.1 Leningen overheid	18.621	21.262
9.2 Leningen kredietinstellingen	265.651	243.921
9.3 Terugkoopverplichting onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	54.662	38.884
<i>Totaal langlopende schulden</i>	<u>338.934</u>	<u>304.067</u>
Kortlopende schulden		
10.1 Schulden aan gemeente	373	286
10.2 Schulden aan leveranciers	3.145	6.729
10.3 Belastingen en premies sociale verzekering	3.789	5.419
10.4 Aangegane verplichtingen inzake onroerende en roerende zaken	3.118	820
10.5 Overige schulden	578	541
10.6 Overlopende passiva	10.077	9.076
<i>Totaal kortlopende schulden</i>	<u>21.080</u>	<u>22.871</u>
Totaal	<u><u>413.424</u></u>	<u><u>379.776</u></u>

8.2 Geconsolideerde winst- en verliesrekening 2010

Bedragen x € 1.000	Boekjaar 2010	Boekjaar 2009 *
BEDRIJFSOPBRENGSTEN		
1. Huren	41.966	41.947
2. Vergoedingen	2.531	2.609
3a. Verkoop onroerende zaken	2.265	14.813
3b. Overige bedrijfsopbrengsten	1.957	1.844
3c. Mutatie actuele waarde MVA	8.002	10.603
Som der bedrijfsopbrengsten	<u>56.721</u>	<u>71.816</u>
BEDRIJFSLASTEN		
4. Afschrijvingen op materiële vaste activa	5.631	5.729
5. Overige waardeveranderingen MVA	-14.012	24.856
6. Lonen en salarissen	5.183	5.076
7. Sociale lasten	1.522	1.565
8. Lasten onderhoud	7.525	7.928
9. Overige bedrijfslasten	9.733	9.231
Som der bedrijfslasten	<u>15.582</u>	<u>54.385</u>
BEDRIJFSRESULTAAT	<u>41.139</u>	<u>17.431</u>
10. Rentebaten	3.372	3.104
11. Opbrengsten financiële vaste activa	280	210
12. Rentelasten	-14.827	-13.649
Som der financiële baten en lasten	<u>-11.175</u>	<u>-10.335</u>
RESULTAAT UIT GEWONE BEDRIJFSUITOEFENING	<u>29.964</u>	<u>7.096</u>
13. Resultaat deelnemingen	0	-10
14. Vennootschapsbelasting	-3.496	-1.029
JAARRESULTAAT	<u>33.460</u>	<u>8.115</u>

* Als gevolg van een stelselwijziging zijn de vergelijkende cijfers aangepast.

8.3 Toelichting op de geconsolideerde balans

(bedragen x € 1.000,-)

Activa	31-12-2010	31-12-2009
2. Financiële vaste activa		
2.1 Deelnemingen		
2.1a Deelneming Woningnet N.V. te Utrecht (0,02%)	1	1
2.1b Deelneming Coöperatie Smart Finance B.A. te Utrecht	15	15
Totaal	<u>16</u>	<u>16</u>
2.1a Deelneming Woningnet N.V.		
Boekwaarde per 1 januari respectievelijk 31 december	<u>1</u>	<u>1</u>
2.1b Deelneming Coöperatie Smart Finance B.A.		
Boekwaarde per 1 januari	15	0
Storting ledenkapitaal	0	15
Boekwaarde per 31 december	<u>15</u>	<u>15</u>
5. Vorderingen		
5.3 Overige vorderingen		
5.3a Stichting De Goede Zorg	190	396
5.3b Rekening courant Vlijtseweg	42	34
5.3c Stichting BWSA	112	177
5.3d Woningverkoppen	167	139
5.3e Diversen	116	158
Totaal	<u>627</u>	<u>904</u>
5.5 Belastingen		
5.5a Omzetbelasting	46	46
5.5b Vennootschapsbelasting	138	2.481
Totaal	<u>184</u>	<u>2.527</u>
6. Liquide middelen		
Direct opvraagbaar:		
6.1 Kas	0	4
6.2 ING Bank N.V.	73	113
6.3 BNG	1.204	442
6.4 Rabobank	4	5
6.5 Deposito's ABN AMRO Bank N.V.	7.001	15.188
6.6 Kruisposten	26	33
Totaal	<u>8.308</u>	<u>15.785</u>

Voor de overige toelichtingen wordt verwezen naar de toelichting op de enkelvoudige balans.

8.4 Toelichting op de geconsolideerde winst- en verliesrekening

(bedragen x € 1.000,-)

	<u>Boekjaar 2010</u>	<u>Boekjaar 2009</u>
10. Rentebaten		
Totaal 10. Rentebaten	<u>3.372</u>	<u>3.104</u>
12. Rentelasten		
Totaal 12. Rentelasten	<u>14.827</u>	<u>13.649</u>
13. Resultaat deelnemingen		
1 Resultaat CV Presta	0	-10
Totaal 13. Resultaat deelnemingen	<u>0</u>	<u>-10</u>
14. Vennootschapsbelasting		
1 Woningstichting De Goede Woning	-3.500	-1.032
2 De Goede Woning projectontwikkeling Apeldoorn B.V.	4	3
Totaal 14. Vennootschapsbelasting	<u>-3.496</u>	<u>-1.029</u>

Voor de overige toelichtingen wordt verwezen naar de toelichting op de enkelvoudige winst- en verliesrekening.

9. Overige gegevens

9.1 Statutaire winstverdeling

Statutaire bepaling omtrent de bestemming van het resultaat

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

Toerekening resultaat in € x 1.000

	Boekjaar	Begroting	Voorgaand boekjaar
Resultaat (€ x 1.000)	33.460	10.034	8.115

Voorstel

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

9.2 Gebeurtenissen na balansdatum

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

9.3 Accountantsverklaring



Ernst & Young Accountants LLP
 Meander 861
 6825 MH Arnhem
 Postbus 30116
 6803 AC Arnhem
 Tel.: +31 (0) 88 - 407 6225
 Fax: +31 (0) 88 - 407 6005
 www.ey.nl

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan: Woningstichting De Goede Woning, Apeldoorn

Verklaring betreffende de jaarrekening

Wij hebben de in dit verslag opgenomen jaarrekening 2010 van Woningstichting De Goede Woning te Apeldoorn gecontroleerd. Deze jaarrekening bestaat uit de geconsolideerde en enkelvoudige balans per 31 december 2010 en de geconsolideerde en enkelvoudige winst-en-verliesrekening over 2010 met de toelichting, waarin zijn opgenomen een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

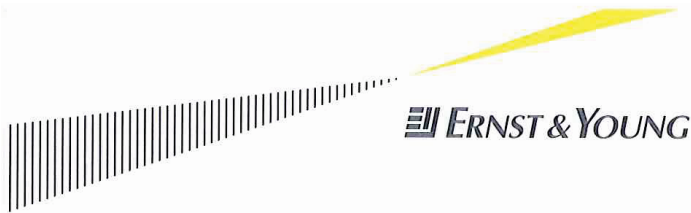
Verantwoordelijkheid van het bestuur
 Het bestuur van de toegelaten instelling is verantwoordelijk voor het opmaken van de jaarrekening die het vermogen en het resultaat getrouw dient weer te geven, alsmede voor het opstellen van het jaarverslag, beide in overeenstemming met de bepalingen inzake de jaarrekening en het jaarverslag als opgenomen in artikel 26, eerste lid, van het Besluit beheer sociale-huursector, richtlijn 645 van de Raad voor de Jaarverslaggeving en de Wet openbaarmaking uit publieke middelen gefinancierde topinkomens. Het bestuur van de toegelaten instelling is tevens verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing als het noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of fouten.

Verantwoordelijkheid van de accountant
 Onze verantwoordelijkheid is het geven van een oordeel over de jaarrekening op basis van onze controle. Wij hebben onze controle verricht in overeenstemming met Nederlands recht, waaronder de Nederlandse controlestandaarden en het controleprotocol in rubriek A van Bijlage III bij het Besluit beheer sociale-huursector. Dit vereist dat wij voldoen aan de voor ons geldende ethische voorschriften en dat wij onze controle zodanig plannen en uitvoeren dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat de jaarrekening geen afwijkingen van materieel belang bevat.

Een controle omvat het uitvoeren van werkzaamheden ter verkrijging van controle-informatie over de bedragen en de toelichtingen in de jaarrekening. De geselecteerde werkzaamheden zijn afhankelijk van de door de accountant toegepaste oordeelsvorming, met inbegrip van het inschatten van de risico's dat de jaarrekening een afwijking van materieel belang bevat als gevolg van fraude of fouten.

Bij het maken van deze risico-inschattingen neemt de accountant de interne beheersing in aanmerking die relevant is voor het opmaken van de jaarrekening en voor het getrouwe beeld daarvan, gericht op het opzetten van controlewerkzaamheden die passend zijn in de omstandigheden. Deze risico-inschattingen hebben echter niet tot doel een oordeel tot uitdrukking te brengen over de effectiviteit van de interne beheersing van de toegelaten instelling.

Ernst & Young Accountants LLP is een limited liability partnership opgericht naar het recht van Engeland en Wales en geregistreerd bij Companies House onder registratienummer OC335594. In relatie tot Ernst & Young Accountants LLP wordt de term partner gebruikt voor een (vertegenwoordiger van een) vennoot van Ernst & Young Accountants LLP. Ernst & Young Accountants LLP is statutair gevestigd te Lambeth Palace Road 1, London SE1 7EU, Verenigd Koninkrijk, heeft haar hoofvestiging aan Boomjes 25B, 3011 XZ Rotterdam, Nederland en is geregistreerd bij de Kamer van Koophandel Rotterdam onder nummer 24432944. Op onze werkzaamheden zijn algemene voorwaarden van toepassing, waarin een beperking van de aansprakelijkheid is opgenomen.



2

Een controle omvat tevens het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en van de redelijkheid van de door het bestuur van de toegelaten instelling gemaakte schattingen, alsmede een evaluatie van het algehele beeld van de jaarrekening.

Wij zijn van mening dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is om een onderbouwing voor ons oordeel te bieden.

Oordeel

Naar ons oordeel geeft de jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van Woningstichting De Goede Woning per 31 december 2010 en van het resultaat over 2010 in overeenstemming met artikel 26, eerste lid, van het Besluit beheer sociale-huursector richtlijn 645 van de Raad voor de Jaarverslaggeving en de Wet openbaarmaking uit publieke middelen gefinancierde topinkomens.

Verklaring betreffende overige bij of krachtens de wet gestelde eisen

Ingevolge artikel 28, sub a van het Besluit beheer sociale-huursector, melden wij dat ons geen tekortkomingen zijn gebleken naar aanleiding van het onderzoek of het jaarverslag, voor zover wij dat kunnen beoordelen, overeenkomstig de van toepassing zijnde bepalingen van Titel 9 BW 2 is opgesteld, en of de in artikel 2:392 lid 1 onder g bedoelde gegevens zijn toegevoegd. Tevens vermelden wij dat het jaarverslag en het volkshuisvestingsverslag, voor zover wij dat kunnen beoordelen, verenigbaar is met de jaarrekening zoals vereist in artikel 391, vierde lid, van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek.

Verder vermelden wij dat is voldaan aan de verplichting tot vermelding in het jaarverslag van financiële ondersteuning aan buitenlandse instellingen zoals bedoeld in de MG 2005-04 en MG 2008-03, alsmede aan de verplichting tot vermelding in het jaarverslag van grondaankopen zoals bedoeld in de MG 2001-26 en de verplichting tot vermelding in het jaarverslag van sponsoractiviteiten zoals bedoeld in MG 2006-04.

Arnhem, 6 mei 2011

Ernst & Young Accountants LLP

drs. W. van Olst RA

10. Bijlage

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
Herbenoembaar per:	11 september 2013
Aftredend per:	11 september 2016
Vergoeding 2010 in €:	16.065 (incl. btw)
Hoofdfunctie:	Vennoot Task 4 You
Relevante nevenfuncties:	Lid VROM-raad Voorzitter 'Gelders Genootschap' Voorzitter provinciale commissie fysieke leefomgeving provincie Overijssel Voorzitter Veluwecommissie Plv. voorzitter commissie MER Voorzitter Raad van Advies Staatsbosbeheer Lid R.v.A. stichting Bouwhuis Lid R.v.T. van Verian Bestuurslid Architectuur Lokaal
Relevante cursussen/seminars:	PWC Actualiteiten woningcorporaties CFV: Intern toezicht
Naam:	Dhr. mr. A.R. Boon (1960)
Functie R.v.C.:	Vice-voorzitter
Profiel:	Financiële en Fiscaal-juridische zaken
In functie sinds:	20 november 2007
Herbenoembaar per:	20 november 2011
Aftredend per:	20 november 2017
Vergoeding 2010 in €:	10.000
Hoofdfunctie:	Belastingadviseur/ partner Boon accountants belastingadviseurs B.V.
Relevante nevenfuncties:	Vicevoorzitter Bedrijvenkring Apeldoorn Lid R.v.C. Top Bakkers B.V.
Naam:	Mw. drs. I. Lammerse (1962)
Functie R.v.C.:	Lid op voordracht ondernemingsraad
Profiel:	HRM
In functie sinds:	2 juni 2008
Herbenoembaar per:	2 juni 2012
Aftredend per:	2 juni 2018
Vergoeding 2010 in €:	9.000
Hoofdfunctie:	Directeur HRM Saxion
Relevante nevenfuncties:	n.v.t.
Naam:	Dhr. mr. C. Karharman (1975)
Functie R.v.C.:	Lid op voordracht Huurdersbelangenvereniging
Profiel:	Juridische zaken
In functie sinds:	9 december 2009
Herbenoembaar per:	9 december 2013
Aftredend per:	9 december 2019

Vergoeding 2010 in €:	9.750 (waarvan € 750 betrekking heeft op het lidmaatschap in 2009)
Hoofdfunctie:	Advocaat
Relevante nevenfuncties:	Lid Raad van Toezicht 'Travers' Lid Raad van Toezicht 'Bureau Jeugdzorg Overijssel'
Relevante cursussen/seminars:	CFV: Intern toezicht
Naam:	Dhr. ir. J.J.B. van Wijk (1948)
Functie R.v.C.:	Lid op voordracht Huurdersbelangenvereniging
Profiel:	Vastgoed en Volkshuisvesting, Leefbaarheid
In functie sinds:	20 november 2007
Herbenoembaar per:	20 november 2011
Aftredend per:	20 november 2017
Vergoeding 2010 in €:	10.710 (incl. btw)
Hoofdfunctie:	Eigenaar adviesbureau interim-management en coaching
Relevante nevenfuncties:	Voorzitter Raad van Toezicht 'Cultuur onder dak Apeldoorn' Lid Raad van Commissarissen 'De Goede Woning Apeldoorn projectontwikkeling' bv
Relevante cursussen/seminars:	Diverse bijeenkomsten over wijkaanpak, veiligheid en wijkeconomie CFV: Intern toezicht VTW: cultuur en gedrag in de RvC Bezieling in organisaties Beoordeling bestuurder en 360° feedback Twynstra Gudde: leiders in de wijkaanpak TUT: actualiteitencollege risicomangement P10: bijeenkomst krimp gemeenten Gelderland Overijssel Diverse bijeenkomsten Netwerk Wijkontwikkeling Oost Nederland
Naam:	Dhr. drs. B. Wijbenga (1964)
Functie R.v.C.:	Lid
Profiel:	Leefbaarheid
In functie sinds:	20 november 2006
Herbenoemd per:	20 november 2010
Herbenoembaar per:	20 november 2013
Afgetreden per:	30 maart 2011
Vergoeding 2010 in €:	9.000
Hoofdfunctie:	Korpschef politie Flevoland
Relevante nevenfuncties:	Lid Raad van Hoofdcommissarissen Lid Raad van Commissarissen 'Kwintes' Lid Raad van Toezicht stichting Almere Citymarketing Hoofdredacteur tijdschrift voor Politie Lid Raad van Advies Veilig Verkeer Nederland Lid Raad van Advies stichting Vrijwillig Leven
Naam:	Mw. L. Keppel (1954)
Functie R.v.C.:	Lid
Profiel:	Leefbaarheid
In functie sinds:	4 april 2011
Herbenoembaar per:	4 april 2014
Aftredend per:	4 april 2017
Vergoeding 2010 in €:	N.v.t.
Hoofdfunctie:	Programmaregisseur 'Riwis Zorg&Welzijn' en 'de Passerel'
Relevante nevenfuncties:	Adviseur Monuta Charity fund Lid Raad van Toezicht 'Het Bakken'

De Goede Woning

Sleutelbloemstraat 26
Postbus 468
7300 AL Apeldoorn

T > [055] 369 69 69

F > [055] 369 69 09

E > info@degoedewoning.nl

W > www.degoedewoning.nl