

> Jaarverslag
De Goede Woning

2011

De Goede Woning
Sleutelbloemstraat 26, Apeldoorn
Postbus 468, 7300 AL Apeldoorn
Telefoon: 055 – 369 69 69
Internet: www.degoedewoning.nl
E-mail: info@degoedewoning.nl

De Goede Woning

Jaarverslag 2011

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	7
2	Wonen en leven	13
2.1	Wonen naar wens	13
2.1.1	De woningvoorraad	13
2.1.2	Beschikbaarheid van de woningvoorraad	15
2.1.3	Woonlastenbeleid.....	18
2.1.4	Verkoop bestaand bezit	20
2.1.5	Overige voorgenomen acties en hun resultaten	21
2.1.6	Klantenservice.....	22
2.2	Mens en buurt	24
2.2.1	Woonbegeleiding.....	24
2.2.2	(Preventieve) financiële begeleiding	24
2.2.3	Leefbaarheid	26
2.2.4	Woonfraude.....	28
2.3	Samen werken	28
2.3.1	Dialog met de bewoners	28
2.3.2	Samenwerking met zorg- en welzijnsorganisaties	30
2.3.3	Samenwerking met de gemeente	31
2.3.4	Volkshuisvestelijke keten en deelnemingen	32
3	Bouwen, verbouwen en onderhoud	35
3.1	Vastgoedbeheer	35
3.1.1	Algemeen	35
3.1.2	Onderhoud	37
3.1.3	(Complexgewijze) verbeteringen.....	37
3.2	Planontwikkeling.....	41
3.2.1	Opgeleverde projecten.....	42
3.2.2	Projecten in uitvoering.....	42
3.2.3	Projecten in ontwikkeling.....	43
3.2.4	Uitgestelde en vervallen projecten	44
3.2.5	Overige zaken	45
4	Mens en onderneming	47
4.1	Personeelsontwikkeling.....	47
4.2	Bestuur en Raad van Commissarissen.....	50
4.2.1	Bestuur	50
4.2.2	Communicatie	51
4.2.3	De Goede Woning projectontwikkeling Apeldoorn b.v.....	51
4.3	Jaarverslag 2011 Raad van Commissarissen (R.v.C.)	51
4.3.1	Waardevol Werken vanuit integriteit en professionaliteit: Governance Code.....	51
4.3.2	Waardevol Werken met elkaar in alle openheid: Samenstelling en functioneren Raad van Commissarissen	52
4.3.3	Waardevol Werken met elkaar aan belangrijke thema's.....	53
4.4	Ondernemingsraad.....	54
5	Financiële prestaties.....	57
5.1	Ontwikkelingen 2011	57
5.2	Resultaat	58
5.3	Treasury en Financiering	59
6	Kengetallen	62
7	Jaarrekening.....	66

7.1	Balans per 31 december 2011	66
7.2	Winst- en verliesrekening 2011	68
7.3	Kasstroomoverzicht (indirecte methode).....	69
8	Overige gegevens	70
8.1	Statutaire winstverdeling	70
8.2	Gebeurtenissen na balansdatum	70
9	Bijlage 1 Overzicht Raad van Commissarissen.....	71
10	Bijlage 2 Overzicht onderhoud aan complexen	73



Inleiding

1 Inleiding

Met trots bied ik u ons jaarverslag 2011 aan.

In 2010 legden wij, met het opstellen van ons ondernemingsplan 2010-2014, de basis voor onze activiteiten in 2011. In 2011 hebben we hard gewerkt aan onze centrale thema's: waardevol wonen, waardevol leven en waardevol werken.

Het woondossier stond in 2011 op de agenda's van de Eerste en Tweede kamer. Er is veel gesproken over ontwikkelingen rond de Woningwet, de (stagnerende) woningmarkt in het algemeen en de doelgroepen van beleid in het bijzonder. Centraal staat de vraag: hoe krijgen we de woningmarkt in beweging. Via onze brancheorganisatie AEDES blijven we aandringen op hervorming van zowel de huurwoning- als koopwoningmarkt.

Waardevol wonen

Veel aandacht ging uit naar het verbeteren van de kwaliteit en beschikbaarheid van onze voorraad. We hebben de oplevering van twee grote projecten, Zuiderpoort en DokZuid, afgerond, zodat 166 woningen aan onze huurvoorraad zijn toegevoegd. Wij voegden daarmee mooie projecten aan de stad toe, wat ook gewaardeerd werd door een tweede plaats voor het project Zuiderpoort, bij de publieksprijs in de jaarlijkse Apeldoornse 'Nacht van de architectuur'.

Een groot deel, ruim 100, van die nieuwe woningen bevindt zich in het vrije sector segment, zodat wij ook de middeninkomens een goed product kunnen aanbieden.

Ook aan ons bestaand bezit is hard gewerkt om de kwaliteit op peil te houden en in vele gevallen verder te verbeteren. Aan 4.262 woningen hebben we op onderdelen planmatig onderhoud gepleegd en bij circa 675 woningen zijn complexgewijs woningverbeteringen aangebracht. Dat laatste betreft projecten die veelal over meerdere jaren lopen. Ook hebben we aan bijna 600 woningen energetische maatregelen getroffen. Dat heeft als effect gehad dat we de, in ons lopende Ondernemingsplan 2010-2014 opgenomen, doelstelling om de CO₂-uitstoot met 20% te verminderen, al ruimschoots hebben behaald. De totale investeringen aan ons bestaand bezit bedroegen dit verslagjaar bijna € 25 miljoen, in onze begroting was circa € 27,5 miljoen opgenomen. De lagere uitgaven zijn vooral veroorzaakt doordat de uitvoering van enkele onderdelen later is gestart, waardoor die projecten doorlopen naar 2012.



Op 1 maart 2011 zijn wij gestart met woningtoewijzing op basis van de EU-regelgeving rond het toewijzen van woningen in het sociale huurprijsegment. Het is ons daarbij gelukt in 2011 ruim boven de norm van 90% passend toe te wijzen. Dit betekent dat wij meer dan 90% van onze vrijgekomen woningen hebben toegewezen aan mensen met een gezinsinkomen tot € 33.614.

Om doorstroming te stimuleren zijn wij, samen met onze collega-corporaties in Apeldoorn, in 2011 een meerjarig experiment gestart om senioren te bewegen naar een voor hen meer passende woonruimte te verhuizen. Dit experiment wordt door de Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting in meerdere plaatsen in Nederland ondersteund. In Apeldoorn bleek er veel animo tot deelname en in enkele gevallen is een verhuizing ook gerealiseerd. In 2012 verwachten wij meer zicht te krijgen op de concrete uitkomsten van dit project.

Woningtoewijzing aan specifieke doelgroepen vinden wij belangrijk, met name als het om onze primaire doelgroep gaat. In 2011 hebben we circa 200, veelal zorgbehoevende, klanten een woning kunnen aanbieden. Helaas is het dit jaar echter niet gelukt het gewenste aantal statushouders te plaatsen. De komende jaren moeten we daarom een inhaalslag maken.

De woningtoewijzing is regionaal vorm gegeven. Binnen 'Woonkeus Stedendriehoek' hebben 4 gemeenten en 7 corporaties afspraken ingebracht rond de woonruimteverdeling. In 2011 heeft een evaluatie van die toewijzingssystematiek met vertegenwoordigers van huurdersbelangenorganisaties en gemeenten (zowel raadsleden als ambtenaren) plaatsgevonden. Na afstemming op de gemeentelijke niveaus zijn enkele aanpassingen doorgevoerd. Een belangrijke aanpassing is de

systeemwijziging waarmee jongeren en 'spoedzoekers' door middel van een lotingsysteem een grotere kans hebben gekregen om woonruimte te verwerven.

In 2011 voerden wij, conform de wettelijk toegestane mogelijkheden, de jaarlijkse huurverhoging door. Een inflatoire verhoging van 1,3% voor woningen in het sociale segment en voor vrije sector woningen daar bovenop een extra verhoging van 2,3%. Daarnaast is bij mutatie, waar mogelijk, de huur aangepast aan het gewenste streefhuurniveau. Die verhogingen zijn en blijven nodig om de ook beheerkosten en investeringen te kunnen dekken.

Per eind 2011 bevond 94% van ons woningbezit zich in het sociale segment, en 84% in het goedkope of betaalbare huursegment.

Verkoop van woningen uit ons bezit doen wij al jaren. Niet alleen vanuit een volkshuisvestelijk of klantbelang, maar de laatste jaren steeds meer vanuit een financiële noodzaak. Ondanks de crisis op de markt voor koopwoningen, is het ons toch gelukt om in 2011 onze verkoopdoelstelling in aantallen en bedragen te realiseren. Bijna 100 woningen werden verkocht, waarvan ruim 80 woningen via het Koopgarantlabel. In dit segment kochten we in 2011 twaalf woningen, vanuit de terugkoopverplichting, terug.

De mutatiegraad van onze woningen bedroeg in 2011 7,8%, een stijging ten opzichte van 2010. Het percentage was in 2011 hoger dan wij hadden verwacht. De opleveringen van vele nieuwbouwprojecten in Apeldoorn hebben hieraan bijgedragen. De komende jaren worden veel minder projecten opgeleverd wat, naast de economische mindere vooruitzichten, oorzaak zal zijn van minder woningmutaties. Zoals bekend wordt van alle kanten aan de regering verzocht de woningmarkt als geheel in haar beleidsaanpak te betrekken, waarbij het (financieel) meer passend huisvesten een belangrijke pijler is.

In 2011 zijn wij beleidsmatig gestart met het thema Woonlastenbeleid. De huur van de woning is een, niet onbelangrijk, deel van de totale woonlasten. De ontwikkeling van de energieprijzen zal de komende jaren een steeds grotere druk op huishoudinkomens gaan leggen. Wij zoeken naar mogelijkheden om voor alle vormen van huishoudens toch een passend aanbod te bieden, waarbij woonwensen en woonlasten voor onze klanten het vertrekpunt zijn. In 2012 willen wij besluiten over de vorm en invoering van dit beleid.

Dit thema krijgt een extra dimensie nu duidelijk is dat de vele overheidsbezuinigingen vooral ook de minst draagkrachtige groepen gaan treffen.

Waardevol leven

Naast het leveren van woningen zetten wij ons ook in voor ondersteuning van mensen in soms lastige situaties. Door welke omstandigheid dan ook veroorzaakt, wij willen iedereen ondersteunen waar nodig. Daarbij richten wij ons op (preventieve) woon- en financiële begeleiding. Samen met andere partijen bieden we die klanten mogelijkheden om uit de problemen te komen. Dat vergt een continue aanpak, waarvan we de effecten vaak pas over langere termijn kunnen bekijken. Toch denken we dat we op de goede weg zijn. Het aantal huisuitzettingen heeft in 2011 het laagste niveau van de afgelopen 5 jaar bereikt. Daarbij kan de kanttekening geplaatst worden dat die lijn ook in 2010 zichtbaar was, maar dat in dat jaar door onze start met de aanpak van woonfraude de cijfers negatief zijn beïnvloed.

Binnen onze organisatie is en wordt veel energie gestoken in het programma 'Klant centraal'. In 2011 namen we het klant-relatiemanagementsysteem in gebruik. Daardoor zijn we beter geëquipeerd om de contacten met onze klanten te onderhouden en klantinformatie nader te analyseren.

In 2011 is een eerste klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De resultaten van de nulmeting naar klanttevredenheid, hebben we geanalyseerd en zijn intern met de diverse teams en ook met de huurderbelangenvereniging besproken. De gescoorde cijfers zijn goed (overall gemiddeld een 7). Ook is op onderdelen verbetering mogelijk. Het onderdeel kwaliteit van de 'woning' is en blijft ons grootste aandachtspunt.

Onze ondersteuning van leefbaarheid van onze klanten richt zich vooral op kleinschalig, buurt- en straatniveau. Onze buurtbeheerders hebben een belangrijke rol in het op peil houden van de leefbaarheid in de wijken. Zij zijn de ogen en oren van onze organisatie en weten wat er zich afspeelt.

In 2011 ondersteunden wij weer veel projecten en activiteiten, waarvoor een bedrag van circa € 45.000 is ingezet. Wij hebben een bijzondere bijdrage geleverd bij de organisatie van de 'Huismeesterdag', waarin landelijk aandacht aan die groep medewerkers werd gegeven. Bijzonder is ook te melden dat op de in 2011 gehouden 'burendag' in de wijk de Maten, prins Willem-Alexander acte de présence gaf en daarmee het belang van dit soort activiteiten onderstreepte.



In een gespreksronde langs stakeholders hebben we geconstateerd dat er in Apeldoorn zorgen leven over een duurzame en toekomstbestendige combinatie van wonen en zorg in de wijken. Zelf willen we deze combinatie zó vorm geven, dat onze bewoners zo lang als gewenst in hun eigen woning en omgeving kunnen blijven wonen, óók als zij zorg of begeleiding nodig hebben. We zien bovendien dat mensen nu ook al vaak moeite hebben de zorg of begeleiding, die zij nodig hebben om plezierig te kunnen wonen, te regelen. De ingrijpende veranderingen, zoals die zich momenteel afspelen binnen het domein van wonen, welzijn en zorg, vergroten de noodzaak om op een andere manier (samen) te werken. Deze complexiteit én urgentie waren voor ons reden om een aantal van onze partners in Apeldoorn uit te nodigen om gezamenlijk deze problematiek verder te onderzoeken. Zo is in 2011 vanuit 'PLUK'-verband het project 'Samen op Dreef' ontstaan.

Waardevol werken

Om onze doelen te bereiken doen we veel samen met stakeholders. Met de vertegenwoordigers van de belangrijkste groep, onze klanten, hebben we veel contact. Wij spreken onze huurdersvereniging 'De Sleutel' regelmatig over ontwikkelingen en plannen. Daarnaast betrekken wij hen ook bij de gedachtevorming over nieuw beleid. Daarom hebben we, samen met onze drie Apeldoornse collega-corporaties, in juni een stakeholderconferentie voor de vier huurdersorganisaties georganiseerd. Daar kon men niet alleen kennis maken met elkaar, maar ook de inzet van en voor de Apeldoornse samenleving werd gedeeld. In oktober hebben we die conferentie een vervolg gegeven. Alle vier de huurdersorganisaties zijn bij ons uitgenodigd om actuele casuïstiek met elkaar te delen, van elkaar te leren en elkaar te inspireren.

Met het bestuur van onze huurdersorganisatie hebben we naast de reguliere onderwerpen, in 2011 uitgebreid gesproken over rollen, werkwijze en wederzijdse verwachtingen. Dit in het kader van ons stakeholder-management.

De economische en politieke ontwikkelingen zorgden in 2011 voor een turbulent jaar. De sleutel om de beweging op de woningmarkt te organiseren is nog niet gevonden.

Ook is er nog veel onduidelijkheid over de toepassing van nieuwe regelgeving, waardoor corporaties nog in het ongewis zijn hoe hun huurvoorraad boven het sociale segment de komende jaren te positioneren en te financieren.

Veel van onze activiteiten doen wij in samenspraak met onze collega's. Het samenwerkingsverband, VSW, biedt goede mogelijkheden om gezamenlijk op te trekken in afspraken richting gemeente of de totaliteit van de Apeldoornse samenleving. Eind 2011 heb ik het voorzitterschap van VSW op mij genomen. Graag wil ik aan een omslag werken: van afstemmen en elkaar informeren, naar gezamenlijk sturen op inhoudelijke thema's.

Lokaal is samen met het gemeentebestuur vooral gewerkt aan thema's als: regionale woningbouwprogrammering, structuurvisie en het woonprogramma. Het lukte het college in 2011 echter niet om tot besluitvorming op deze thema's over te gaan. Het raadsonderzoek naar het grondbedrijf, gemeentelijke bezuinigingen en de gemeentelijke reorganisatie, vroegen in het stadhuis veel bestuurlijke aandacht.

De ontwikkelingen rond het Apeldoornse grondbedrijf en de financiële effecten daarvan, kostten veel politieke aandacht en energie. Het Apeldoorns college had daardoor ook meer tijd nodig om te komen tot prioritering van de diverse projecten. Voor de corporaties een hard onderdeel van de Prestatieafspraken. Reden waarom deze in 2011 niet gesloten zijn.

De gemeentelijke bezuiniging baren ons veel zorgen. Vooral onze primaire doelgroep zal naar onze verwachting de effecten van die bezuinigingen ondervinden. Op het gebied van sociaal-maatschappelijke en financiële ondersteuning vinden wij dat, juist voor die doelgroep, de gemeentelijke voorzieningen zo goed mogelijk op peil moeten blijven.

In 2011 is de wijk Kerschoten uitgekozen voor het GEN-project, bestaande bouw. Doel is met partijen te komen tot een gebiedsgericht ontwikkelplan, waarin wordt aangetoond en bewezen dat het mogelijk is om in de bestaande bouw te komen tot een energieneutrale wijk. Deelnemende partijen zijn 14 landelijk opererende commerciële bedrijven, het rijk, gemeente Apeldoorn, AVID (Apeldoornse bedrijven voorop in duurzaamheid), DeA (Energiebedrijf Apeldoorn) en de Apeldoornse corporaties. Onze organisatie vindt dit een zeer belangrijk project en daarom treden wij graag op als coördinator voor de Apeldoornse inbreng van diverse partijen.

Intern hebben wij in 2011 rond onze organisatieontwikkeling en het personele vlak ons vooral ingezet op de ontwikkeling van onze medewerkers en daarnaast het beheersbaar houden en terugschalen van onze formatie. Voor onze medewerkers lag het accent op het gaan werken met de Planning-Voortgang-Beoordelings-cyclus, waarin heldere resultaat- en ontwikkelafspraken met elkaar gemaakt worden. Daarnaast hebben we in 2011 weer een Great-Place-to-Work-onderzoek gehouden, wat ons informatie leverde over hoe onze medewerkers onze organisatie op diverse dimensies beleven. De uitkomsten van dat onderzoek zijn met ons personeel gecommuniceerd en leverden uiteraard de nodige verbeterpunten op. Over het algemeen was de score echter zeer positief.

In 2011 hebben we de aandachtspunten, zoals die bij de in 2010 gehouden visitatie naar voren kwamen opgepakt. Daarnaast is eind van dat jaar gestart met de voorbereiding van de tussen-evaluatie van ons Ondernemingsplan 2010-2014. In de eerste helft van 2012 zal op basis van de uitkomsten en gewijzigde omgeving een herijking en bijstelling van dat plan plaats vinden.

In financiële zin is het jaar 2011 goed afgesloten. Het positieve jaarresultaat van € 13,2 miljoen was ruim € 7,8 miljoen hoger dan begroot. Circa € 5 miljoen van dit positief verschil is veroorzaakt door temporisering van investeringen (projecten), waardoor de financiële effecten grotendeels doorschuiven naar 2012 en de jaren daarna. Daarnaast hebben diverse andere onderdelen, met name huuropbrengsten, treasury, fiscale effecten en de waardering van ons onder 'Koopgarant' verkochte bezit, per saldo geleid tot een hoger dan begroot resultaat van € 3 miljoen.

Door dat resultaat stegen onze reserves en daardoor onze solvabiliteit naar ruim 14%. Onze solvabiliteit op basis van bedrijfswaarde bedroeg eind 2011 bijna 37%.

In de lokale en landelijke media zijn wij in 2011 veelvuldig en meestal zeer positief in het nieuws gekomen. Projecten werden daarbij uitgebreid belicht, maar ook was er veel aandacht voor onze sociaal-maatschappelijke inzet voor bewoners en buurten. De kern van onze acties in 2011 werd in het najaar in de Stentor kort weergegeven; 'De Goede Woning maakt meters'.

In 2011 zijn binnen onze organisatie geen integriteitconflicten aan de orde gekomen. Dat thema heeft echter ook onze aandacht gehad, vooral waar het de relatie met leveranciers en dienstverleners raakt. Met een gerust hart kunnen we dan ook concluderen dat alle uitgaven binnen Nederland gedaan zijn en in het belang van de volkshuisvesting.

Graag verwijzen we naar de volgende hoofdstukken, waarin wij dieper ingaan op onze acties en prestaties in 2011.

Tot slot wil ik als bestuurder nog het volgende expliciet benadrukken. Er is met plezier hard gewerkt! Ik dank daarom alle collega's voor hun betrokkenheid en inzet. Met het opstellen en uitbrengen van ons jaarverslag ben ik opnieuw trots op onze resultaten! Ik wil allen die, in wat voor vorm dan ook, hebben bijgedragen aan onze resultaten in 2011, graag hartelijk bedanken voor hun persoonlijke bijdrage.

Apeldoorn, 31 mei 2012

Het bestuur van wooncorporatie De Goede Woning

Ing. K. 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 woonsituatie aan mensen met een kwetsbare positie op de woningmarkt, huisvesten wij mensen met een bescheiden inkomen en bijzondere doelgroepen zoals ouderen, verstandelijk en lichamelijk beperkten.

In dit hoofdstuk geven we een overzicht van onze huidige woningvoorraad, de wijzigingen die hebben plaatsgevonden ten opzichte van 2010, de beschikbaarheid van deze voorraad, de woningtoewijzing in zijn algemeenheid en aan bijzondere doelgroepen. Vervolgens schetsen we een beeld van ons verhuur- en verkoopbeleid.

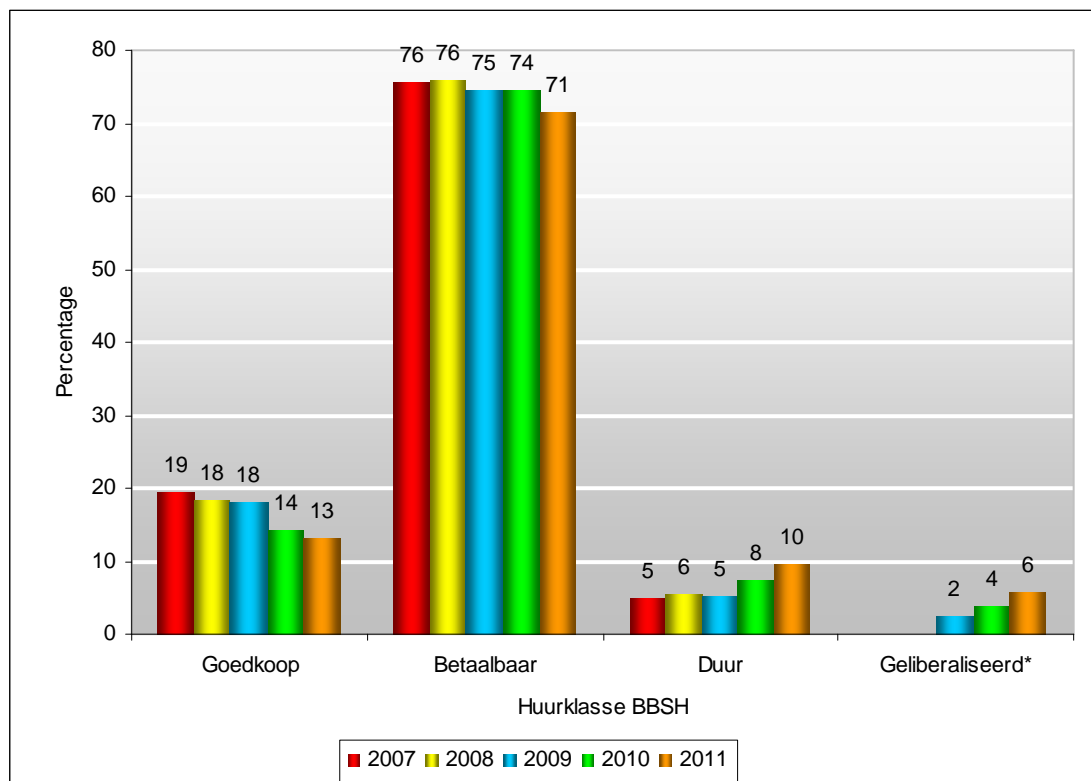
2.1.1 De woningvoorraad

De opbouw van de voorraad

Van ons bezit van totaal 8.065 wooneenheden (dit is inclusief 70 onzelfstandige kamers en 36 zorgwoonunits) bestaat 94% uit eenheden met een huur onder de huurtoeslaggrens van € 652,52. Iets minder dan de helft (43%) van dit bezit wordt getypeerd als laagbouweengezinswoning.

Van ons totale woningbezit is 71% betaalbaar en valt 13% in de categorie goedkope huurwoningen. In figuur 1 staat de verdeling van ons woningbezit in drie categorieën weergegeven, te weten: goedkoop, betaalbaar en duur.

Figuur 1: Verdeling woningbezit naar huurprijsklasse



*: Voor 2007 en 2008 is geen splitsing in 'Duur' en 'Geliberaliseerd' beschikbaar. De geliberaliseerde woningen zijn opgenomen in de categorie 'Duur'.

Wijzigingen in de voorraad

We zien een afname in het aantal goedkope en betaalbare huurwoningen en een toename van het aantal dure woningen. De afname en toename zijn vooral het gevolg van huurharmonisatie bij mutatie.

Voor een deel zien we dat ook de verkoop van betaalbare woningen van invloed is op het totaal aantal betaalbare huurwoningen. De ontwikkeling van de voorraad is conform het in 2009 ingezette streefhuurbeleid, waar we uiteindelijk 9% van onze huurwoningen in het geliberaliseerde vrije sector-segment willen aanbieden.

De getalmatige toename in de duurdere en geliberaliseerde sector is ook beïnvloed door de oplevering van de nieuwbouwprojecten: Zuiderpoort, 't Goed en Woudstaete. In totaal hebben we 166 woningen toegevoegd door nieuwbouw en 98 woningen verkocht. Van de verkochte woningen hebben we 78 met 'Koopgarant' en 2 met 'Koopplus' verkocht. Ondanks verkoop blijven we deze woningen vanuit onze volkshuisvestelijke visie als ons bezit beschouwen, omdat we deze woningen bij verkoop door de huidige eigenaar weer terugkopen.

Uit onderstaande tabel blijkt dat de door ons gewenste verdeling in prijssegmenten nog niet is bereikt. In 2012 herijken we het huurbeleid waarbij met name 'voldoende beschikbaarheid' van het aantal goedkope en betaalbare huurwoningen centraal staat.



Tabel 1: Mutaties in de woningvoorraad in 2011

Mutaties in woningvoorraad	Sociale verhuur			Vrije sector	Totalen
	Goedkoop	Betaalbaar	Duur	Geliberaliseerd	
	< € 361,66	€ 361,66 - € 554,76	€ 554,76 - € 652,52	> € 652,52	
Woningvoorraad 31-12-2010	1.141	5.958	601	297	7.997
Verkochte woningen (saldo)	-7	-76	-12	-3	-98
Nieuwbouw	0	11	45	110	166
Gesloopte woningen	0	0	0	0	0
Overige	0	0	0	0	0
Mutaties door prijsaanpassing	-69	-135	135	69	0
Saldo mutaties in 2011	-76	-200	168	176	68
Totaal aantal woningen ultimo 2011	1.065	5.758	769	473	8.065
	13%	71%	10%	6%	100%

Tabel 2: Woningvoorraad gesplitst naar type en huurklasse BBSH per 31-12-2011

VGE type	Sociale verhuur			Vrije sector	Totalen
	Goedkoop	Betaalbaar	Duur	Geliberaliseerd	
	< € 361,66	€ 361,66 - € 554,76	€ 554,76 - € 652,52	> € 652,52	
Eengezinswoning	282	2.712	285	229	3.508
Appartement met lift	157	1.425	335	182	2.099
Appartement zonder lift	336	915	65	9	1.325
Duplexwoningen	181	1	0	0	182
Laagbouwwoning (senioren)	39	637	71	14	761
Maisonnette	0	68	13	3	84
Zorgwoonunit	0	0	0	36	36
Onzelfstandige kamer	70	0	0	0	70
Totaal	1.065	5.758	769	473	8.065

Nieuwe woonruimte voor specifieke doelgroepen

In 2011 voegden we aan onze voorraad 3 complexen toe, waar door een diversiteit van doelgroepen een levendig woonklimaat ontstaat.

Het tweede gedeelte van het project 'Dok Zuid', 't Goed, is in 2011 opgeleverd, waarmee dat project is afgerond. 't Goed omvat, naast 20 appartementen en 16 zorgappartementen, op de 2^e verdieping 36 verpleegunits voor de jongerenafdeling Hamermolen van de 'Zorggroep Apeldoorn'. Daarnaast is op de begane grond een gezondheidscentrum gevestigd, waar onder andere een apotheker, huisartsen, fysiotherapeuten en meerdere zorgpartijen een praktijkruimte huren.

De laatste woningen van het nieuwbouwproject 'De Woudstaete' in de wijk Osseveld zijn verhuurd. 'De Woudstaete' bestaat uit 55 appartementen in het koop- en huursegment. De huurappartementen zijn in eerste instantie met voorrang toegewezen aan mensen met een zorgindicatie (CIZ). Het gebouw is gerealiseerd naast het bestaande woonzorgcentrum 'Talma Borgh'. Hier wonen ouderen die zo lang mogelijk zelfstandig willen wonen, maar wel met alle hulp binnen handbereik. Indien gewenst kunnen de specifieke zorg- en welzijnsactiviteiten, variërend van bijvoorbeeld maaltijdvoorzieningen tot de meest uitgebreide zorg, door de bewoners van 'De Woudstaete' ook van 'Talma Borgh' afgenomen worden.

Het project 'Zuiderpoort', onderdeel van ontwikkelingsproject 'Zuid Vooruit', omvat 149 huurwoningen en 36 koopwoningen. Het huursegment bestaat uit 16 eengezinswoningen en 133 appartementen. Een aantal appartementen wordt aan de 'J.P. van den Bent' stichting verhuurd. Eén van de negentien appartementen is ingericht als kantoor en uitvalsbasis voor medewerkers van die stichting. Er zijn achttien appartementen die ingezet worden als zelfstandige woningen voor bewoners met een verstandelijke handicap. Twee appartementen hebben extra kamers, bestemd voor gezinnen, waarvan een of meerdere leden een verstandelijke handicap hebben.



2.1.2 Beschikbaarheid van de woningvoorraad

Mutatiegraad

In 2011 hebben er meer mutaties plaatsgevonden dan in 2010. Dit is niet in overeenstemming met de verwachting gebaseerd op economische crisis en stagnatie in de woningmarkt. Aannemelijk is dat de verhuisketens die in gang gezet worden door de oplevering van nieuwbouwwoningen in 2011 langer zijn dan ingeschat. Daarnaast zien we dat de huuropzeggingsredenen 'verhuizen naar verzorgingshuis' of 'overleden' met 20% van de opzeggingsredenen, relatief vaak voor komt. In veel gevallen van de huuropzeggingen wordt geen reden aangegeven.

Tabel 3: *Mutatiegraad*

	2007	2008	2009	2010	2011
Mutatiegraad excl. opleveringen nieuwbouw	7,8	11,4	7,7	6,1	7,8
Mutatiegraad incl. opleveringen nieuwbouw	7,9	11,4	8,7	7,9	9,9

Woningtoewijzing

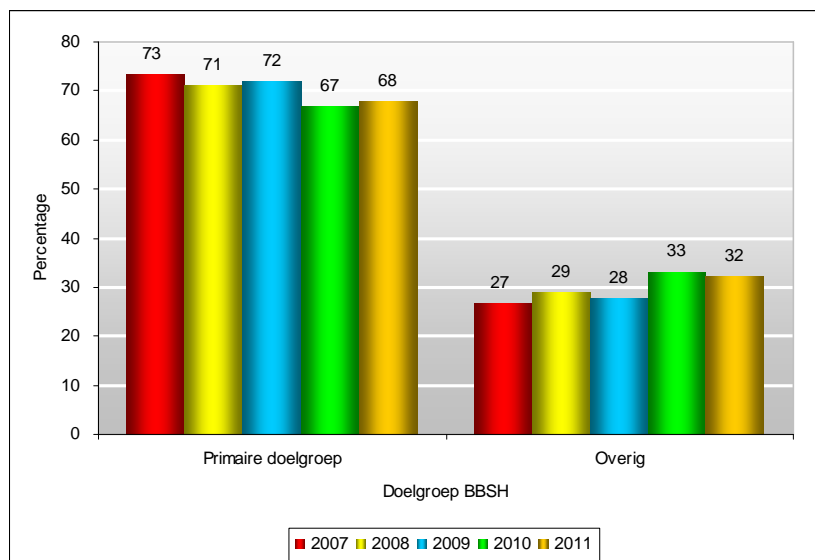
'Woonkeus Stedendriehoek' is het samenwerkingsverband tussen de wooncorporaties en de gemeenten in deze regio. Het werkgebied omvat de gemeenten Apeldoorn, Deventer, Voorst en Zutphen. Doel is om de woonruimteverdeling conform de geldende verordeningen op efficiënte en doelmatige wijze uit te voeren. 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 2011 alle woningen met een huur onder de € 652,52 - toe volgens het hiervoor opgestelde convenant.

In 2011 werkten we in dit regionale verband aan de evaluatie van het woonruimteverdelingsysteem. Eén van de daaruit voortvloeiende acties is dat we per 1 januari 2012 starten met het verloten van woningen, om voor jongeren en spoedzoekers de slaagkans voor het in aanmerking komen van een sociale huurwoning te verhogen.

Per 1 januari 2011 is de 'Tijdelijke Ministeriële Regeling DAEB', beter bekend als de EU-beschikking, ingevoerd. Belangrijkste gevolg is dat 90% van de vrijgekomen woningen met een huurprijs onder de € 652,52 vanaf 1 maart 2011 toegewezen is aan huishoudens met een verzamelinkomen tot € 33.614. Tot 1 maart zijn door ons de inkomens geregistreerd zonder hieraan een consequentie voor toewijzing te koppelen.

In 2011 hebben wij totaal 758 woningen toegewezen (dat is exclusief de 36 zorgwoonunits van de 'Zorggroep Apeldoorn'), waarvan 90 met een huurprijs boven de € 652,52. Van de 668 woningen met een huurprijs lager dan € 652,52 hebben we 626 woningen, 94%, toegewezen aan de doelgroepen van beleid. In 2011 hebben we daarmee voldaan aan het 90%-toewijzingscriterium, zoals volgt uit de 'EU-regeling'. De toewijzing van sociale huurwoningen aan woningzoekenden met hogere inkomens is tot stand gekomen ofwel voordat het inkomenscriterium ingevoerd was, of vanwege urgentie en/of toekenning van een zorgwoning of bijzondere huisvesting.

Figuur 2: Percentage toewijzingen aan BBSH-doelgroepen



Tabel 4: Aantal toewijzingen in 2011. Doelgroepindeling op basis van leeftijd- en inkomensgrens BBSH

	Doelgroep	< kwaliteits-kortingsgrens	> kwaliteits-kortingsgrens en <= laagste aftoppingsgrens	> laagste aftoppingsgrens	Totalen
1-persoons huishouden		< € 361,66	> € 361,66 en <= € 517,64	> € 517,64	
<65	Primair	85	66	71	222
<65	Overig	8	44	58	110
≥65	Primair	9	60	51	120
≥65	Overig	0	5	7	12
Totaal		102	175	187	464
2-persoons huishouden		< € 361,66	> € 361,66 en <= € 517,64	> € 517,64	
<65	Primair	2	28	60	90
<65	Overig	0	8	66	74
≥65	Primair	0	6	27	33
≥65	Overig	0	0	20	20
Totaal		2	42	173	217
3- of meerpersoons huishouden		< € 361,66	> € 361,66 en <= € 554,76	> € 554,76	
<65	Primair	0	32	41	73
<65	Overig	0	11	28	39
≥65	Primair	0	1	0	1
≥65	Overig	0	0	0	0
Totaal		0	44	69	113
Totaal aantal toewijzingen		104	261	429	794

Woningtoewijzing specifieke doelgroepen

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

In 2011 hebben we 17 woningen toegewezen aan woningzoekenden die voor bijzondere bemiddeling in aanmerking kwamen. Dit betrof: uitgestroomde klanten uit het project 'Wonen met Kansen', het herhuisvesten van kinderen waarvan de ouder is overleden, noodzakelijke toewijzing als gevolg van herstructureringsopgaven vanuit de gemeente en een andere corporatie en, als laatste, aansluitend op directe bemiddeling vanwege overlast.

In de nieuwbouw van 'Dok Zuid' hebben we 36 woonzorgunits opgeleverd die verhuurd worden aan de 'Zorggroep Apeldoorn'. Hier wonen jongeren met een niet aangeboren hersenafwijking.

In 2011 zijn er 8 woningen toegewezen aan 'Iriszorg'. Onze doelstelling was 12 woningen per jaar te leveren. 'Iriszorg' heeft woningen nodig voor mensen die de grip op hun leven kwijt waren en, onder begeleiding, een nieuwe start willen maken. Dat betrof met name eenpersoonshuishoudens. We konden echter relatief weinig van die woningen leveren. Tijdens de zomerperiode heeft 'Iriszorg' een

zomerstop van twee maanden, waarin men geen woningen wil aanbieden. De combinatie van weinig aanbod en zomerstop was de oorzaak dat de beoogde doelstelling niet is behaald.

In 2011 zijn aan 'Hera' (vrouwenopvang) 10 woningen toegewezen. Het betroffen twee toewijzingen doorlopend uit 2010 en een doorschuiftoewijzing. Daarnaast hebben we onze doelstelling, het leveren van 7 woningen op jaarbasis, ook voor 2011 bereikt.

Aan 'Statushouders' zijn in 2011 totaal 6 woningen toegewezen. Hiermee is de doelstelling van twee woningen per maand niet behaald. De problematiek rondom het voldoen aan de 'taakstelling huisvesting statushouders' heeft meerdere oorzaken. Een belangrijke oorzaak is de gecompliceerde communicatie en afstemming tussen gemeente, AZC, COA, statushouder en het aanbod van de corporaties. In de afgelopen maanden zijn vanuit 'Woonkeus Stedendriehoek', gemeente Apeldoorn en COA nieuwe afspraken gemaakt over processen met als doel de achterstand in 2012 in te halen.

Tabel 5: Toewijzingen in 2011 (inclusief bijzondere doelgroepen)

Doelgroep	Aantal toewijzingen
Opstapwoning tbv maatschappelijke opvang	9
Statushouders/asielzoekers	6
Cliënten vrouwenopvang stichting Hera	10
Huisvesting verstandelijk beperkten	54
Huisvesting andere specifieke doelgroepen	29
Urgentie toewijzing via Woonkeus	22
Herstructureringsurgenten	0
Directe bemiddeling (= bijzondere bemiddeling + woningruil + verhuizing binnen complex)	37
Totaal toewijzing aan bijzondere doelgroepen	167
Aantal toegewezen via Woonkeus (Te Woon)	8
Aantal toegewezen via Woonkeus (reguliere toewijzingen)	454
Overige toewijzingen *	165
Totaal	794

* Dit betreft met name: Omklapwoningen van 'Iriszorg', interne doorschuivingen, tenaamstelling huurcontract is gewijzigd, geliberaliseerde woningen, ons project Switch (wonen met kansen en tijdelijke huisvesting), kamers, zorgwoningen, project Aurelia, huurovereenkomsten van woningen die we tijdelijk voor andere doeleinden nodig hebben (bijv. douche-/logeerwoning), wisselwoningen en 90 toewijzingen in het vrije sector segment.

2.1.3 Woonlastenbeleid

In het kader van een nieuw op te stellen woonlastenbeleid hebben we ons streefhuurbeleid geëvalueerd en is een analyse uitgevoerd van de effecten van overheidsmaatregelen op ons huurbeleid. Daarna hebben we ons gebogen over de vraag op welke doelgroepen we ons willen richten en wat we betaalbaar vinden voor die doelgroepen. Uit de discussie is een zestal principe afspraken gekomen die richtinggevend zijn voor ons woonlastenbeleid:

- We zijn er voor de primaire doelgroep
- We hebben het over de totale woonlasten
- We richten ons op beschikbaar/betaalbaar/bereikbaar voor met name de primaire doelgroep
- We sturen op de combinatie prijs en kwaliteit
- We gaan segregatie van wijken en buurten tegen
- We verleiden scheefwoners om te verhuizen

Op basis hiervan zijn drie mogelijke vormen van woonlastenbeleid uitgewerkt. In variant 1 is de huurprijs direct gekoppeld aan de positie van de woning in de vastgoedstrategie. In variant 2 is het energielabel van de woning bepalend voor de hoogte van de huurprijs en in variant 3 is de te betalen huurprijs afhankelijk van het inkomen van de klant.

In het eerste kwartaal van 2012 kiezen we een variant en implementeren we het daarop gebaseerde beleid na de herijking van ons ondernemingsplan in 2012.

Huurverhoging 2011

Al enkele jaren worden de huurprijzen van de woningen aangepast met een inflatiepercentage over het voorgaande jaar, zo ook in 2011. Per 1 juli 2011 was dat, conform kabinetsbeleid, een maximale huurverhoging van 1,3%. Geliberaliseerde woonruimtes zijn met maximaal 2,3% verhoogd. Voor woonzorgcentra en bedrijfsruimtes gelden huurovereenkomsten 'op maat' met specifieke afspraken over de jaarlijkse huurprijsaanpassing. De huren van garages en bergingen zijn met maximaal 1,3% verhoogd.

Daarnaast hebben 148 woningen geen huurverhoging gekregen. Dat betrof sloopwoningen, wisselwoningen, op te leveren nieuwbouwwoningen en woningen waarvan de huidige huur hoger was dan de maximaal redelijke huur in het nieuwe Woningwaarderingstelsel.

Bezwaarschriften

We hebben naar aanleiding van de jaarlijkse huurverhoging per 1 juli 2011 slechts drie bezwaarschriften ontvangen. Deze bezwaarschriften waren allen gerelateerd aan achterstallig onderhoud/gebreken van de woning. Deze bezwaren zijn door ons naar de Huurcommissie doorgestuurd. Doordat betrokkenen de legeskosten niet betaald hebben zijn deze bezwaren uiteindelijk niet ontvankelijk verklaard. Wel hebben wij intern de signalen behorend bij deze bezwaren opgepakt.

Servicekosten

Een transparant en inzichtelijk servicekostentraject wordt, vooral gezien de jaarlijkse stijging in de woonlasten voor onze huurders, steeds belangrijker. Daarnaast zien we dat door diversiteit en maatwerkconstructies veel meer een beroep gedaan wordt op specialisme, kennis en een flexibele administratie. Huurders en de Huurdersbelangenvereniging hebben steeds vaker kritiek over de (hoge) afrekening en stellen hogere eisen aan een duidelijke en transparante informatievoorziening. Ook vanuit onze organisatie was er niet altijd duidelijkheid over het servicekostentraject. Daarom lieten we in 2011 door een extern bureau een QuickScan uitvoeren. De uitkomst hiervan wordt in 2012 de opmaat naar een nieuw servicekostenbeleid.

Duurzaamheid

In het eerste kwartaal is 'Peter', de energiecoach ('Beter Peter') opnieuw onder de aandacht van onze klanten gebracht. In maart maakte de 'Woonbond' via haar landelijke nieuwsbrief bekend dat via onze organisatie de meeste besparing met 'Beter Peter' is gerealiseerd. Onze deelnemers hebben gezamenlijk al meer dan € 10.000 bespaard. Daarnaast is er in het kader van het thema duurzaamheid een duurzaamheidslogo ontwikkeld, waarmee we onder andere op de onderhoudsborden, laten zien dat we in Apeldoorn volop met duurzaamheid bezig zijn.



Huurderving

Door een combinatie van factoren zagen we tot halverwege 2011 olopemde leegstandcijfers. Van invloed waren onder andere het relatief groot aantal huuropzeggingen en woningverbeteringen bij mutatie. De zogenaamde kwetsbare complexen, daar waar bijvoorbeeld met regelmaat sprake is van overlast, geven we bij mutatie extra aandacht. Voordat in die complexen toewijzing aan een kandidaat plaatsvindt, houden we met de kandidaat huurder een intakegesprek. Dit neemt wel extra tijd in beslag en beïnvloedt daardoor de leegstandcijfers.

Met ingang van 1 juni 2011 is het verhuurteam versterkt met twee tijdelijke krachten, waardoor de leegstand gedaald is tot een aanvaardbaar peil. Ook in het aanbiedingsproces zijn aanpassingen doorgevoerd om de leegstandsperiode te verkorten. In de 2e helft van 2011 is een werkgroep gestart

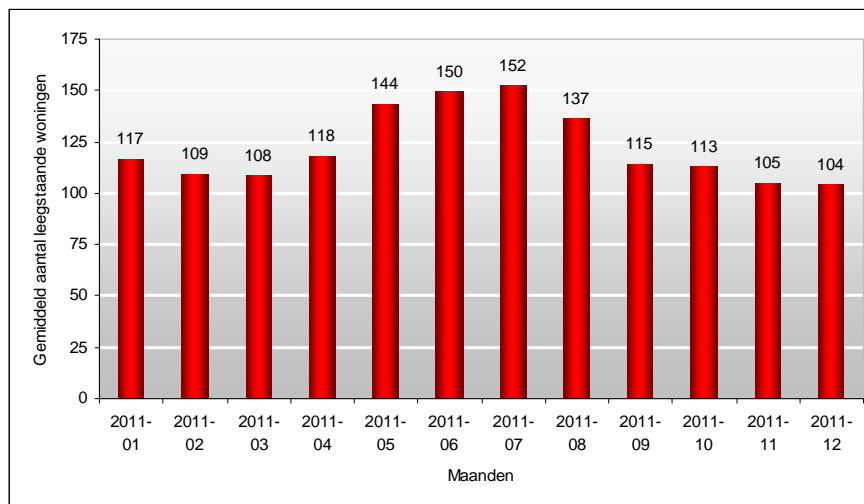
met het doel, het verhuurmutatieproces aan te scherpen om de termijn tussen huuropzegging en nieuwe acceptatie te verkorten en het proces 'klantcentraal' te houden.

Bij de geliberaliseerde woningen zien we vooral bij complexen in het hogere huursegment zowel een hoge mutatiegraad, als langere leegstandsperiode. Woningen met een huurprijs tot € 750,-- kennen een redelijk goede verhuurbaarheid. Het is aannemelijk dat de maatregel, waardoor midden- en hogere inkomens niet meer in aanmerking voor sociale huurwoningen, hier verband mee houdt.

Voor een aantal complexen hebben we besloten de huurprijs naar beneden bij te stellen en verhuurstimulerende middelen in te zetten. Dat heeft zichtbaar effect gehad. Desondanks blijft extra inspanning noodzakelijk om de woningen te verhuren.

In 2011 hebben we voor de verhuur van parkeerplaatsen in onze parkeergarages nieuw beleid vastgesteld. Bij woningmutatie wordt aan elke woning een parkeerplek gekoppeld, waardoor op langere termijn de leegstand van die plaatsen afneemt. Vanwege de toegankelijkheid van onze complexen vanuit die parkeergarages, is besloten de lege parkeerplaatsen niet aan derden te verhuren.

Figuur 3: Overzicht gemiddeld aantal leegstaande woningen per maand



2.1.4 Verkoop bestaand bezit

In 2011 is onze verkoopambitie ten opzichte van voorgaande jaren naar beneden bijgesteld. De doelstelling voor 2011 was om 75 woningen te verkopen. In de loop van het jaar is de prognose, na enkele fluctuaties, gesteld op 93 verwachte verkopen in 2011. Door de aanhoudende vraag naar Koopgarant woningen zijn er uiteindelijk 102 woningen verkocht, waarvan 82 met Koopgarant. In deze aantallen zijn vier doorverkochte woningen begrepen, die we eerst onder het Koopgarantlabel teruggekocht hebben. Daarnaast hebben we 2 woningen met het Kooppluistabel verkocht en zijn er uit onze bestaande woningvoorraad 18 woningen regulier verkocht.

Gezien de slechte reguliere koopwoningmarkt, ons besluit om 500 woningen via het Te Woonconcept aan te bieden, de daling van regulier gelabelde woningen met 145 stuks en het niet meer aanwijzen van nieuwe complexen voor de verkoop, is dit een mooi verkoopresultaat. Het aantal reacties op Koopgarant en Koopplus gelabelde woningen is ook eind 2011 weer iets verder afgenomen. Toch zijn er nog steeds voldoende inschrijvingen en worden woningen over het algemeen nog binnen de eerste drie bezichtigingen verkocht.

De verkoop van de reguliere woningen is in 2011 verder verslechterd. Woningen staan over het algemeen lang, soms ruim een jaar, leeg en sporadisch wordt een woning verkocht. In het vierde kwartaal zijn de taxatiewaardes van een 10-tal te koopstaande woningen met 7 tot 8% verlaagd.

Het verlagen van de prijzen en het opknappen van twee woningen heeft wel geleid tot een toename van het aantal bezichtigingen, maar helaas maar tot de verkoop van een enkele woning. Ook het

verlagen van de overdrachtsbelasting van 6% naar 2% heeft niet geleid tot een toename van het aantal verkopen in dit segment. Wel is die verlaging een voordeel voor kopers, zij hebben hierdoor minder kosten en daardoor lagere hypotheeklasten. Met het verlagen van de overdrachtbelasting is het voordeel bij ons Vrij-op-Naam aanbod voor kopers kleiner geworden. We onderscheiden ons hierdoor nog wel op de woningmarkt, met als gevolg dat we de voor reguliere verkoop gelabelde appartementen over het algemeen nog binnen twee tot drie maanden verkopen.

In 2011 zijn vier eengezinswoningen met een Koopgarantlabel teruggekocht en weer doorverkocht. Daarnaast zijn er in ons project 'de Seizoenen' in 2011 nog acht appartementen teruggekocht. Bij het merendeel van die terugkopen werd bij het bepalen van de terugkoopprijs de geschillenprocedure opgestart, omdat de getaxeerde prijs niet aansloot bij de verwachting van partijen. Momenteel staan er 10 appartementen leeg in de Seizoenen (uitgezonderd de 2 penthouses). Verder zijn er in 2011 nog vier appartementen ons te koop aangeboden, waarvan de effectuering in 2012 plaats vindt. Er staan twee appartementen te koop bij een externe makelaar. Deze appartementen zijn ook sterk in prijs verlaagd, maar ook dat heeft nog niet geleid tot verkopen.

Vanaf 2010 mag De Goede Woning officieel het Te Woon logo gebruiken. In 2011 zijn de eerste zeven Te Woon woningen geadverteerd en deze zijn allemaal verhuurd. Omdat er 500 woningen voor Te Woon gelabeld zijn verwachten we de komende jaren zeker een stijging van het aantal Te Woon verhuringen/verkopen. Bij ons aanbod van Te Woon woningen in de vrije sector valt al op dat ook diverse kandidaten specifiek reageren om te kopen.




Tabel 6: Aantal individueel verkochte en overgedragen woningen bestaande voorraad

Verkoopprogramma	Aantal
Koopgarant, eerste verkopen	78
Koopplus	2
Regulier	18
Totaal aantal verkochte huurwoningen	98
Koopgarant, doorverkopen na terugkoop	4
Totaal aantal verkochte woningen	102
Teruggekocht in 2011	12

2.1.5 Overige voorgenomen acties en hun resultaten

Programma Klant Centraal

In 2011 is het programma 'Klant Centraal' ontwikkeld. De uitvoering van het programma moet leiden tot tevredener klanten van 'De Goede Woning'. Als nulmeting hebben we daarom in 2011 een klanttevredenheidsonderzoek gehouden en daarnaast is een klantinformatiesysteem in 2011 geïmplementeerd.

Onze huurders en kopers oordelen overwegend positief over hun woning, hun woonomgeving en onze dienstverlening. Dat blijkt uit het klanttevredenheidsonderzoek dat we in juni 2011 hebben uitgevoerd. Verbeterpunten waarmee we aan de slag gaan, liggen onder meer op het gebied van klachtgerichtheid.

De vragenlijst is uitgedeeld aan 4.000 huurders en 344 kopers van een koopgarant- of koopplus-woning. We ontvingen 1.147 ingevulde vragenlijsten retour; een hoge respons, waar we blij mee zijn. Onder de deelnemende huurders is een maand gratis huur verloot, onder de groep kopers een waardebon. Het onderzoek bracht in beeld hoe tevreden huurders en kopers zijn met de woning,



de dienstverlening en de woonomgeving, hoe belangrijk ze die punten vinden en welke verbeterpunten er zijn.

Huurders en kopers geven een voldoende voor de woning. Wat betreft de woningkwaliteit zijn de isolatie, keuken, badkamer en gehorigheid van de woning aandachtspunten. Over de grootte van de woning, het aantal kamers en de grootte van de tuin is men zeer tevreden. De huurders beoordelen de dienstverlening met een 7,4. Verbeterpunten zijn de klachten-afhandeling en het nakomen van afspraken. We zoeken uit welke aspecten van de klachtenafhandeling kunnen worden verbeterd. Qua woonomgeving en leefbaarheid scoort De Goede Woning goed met gemiddeld een 7,4 voor huurders en een 7,6 voor kopers. Dit was de eerste keer dat wij een grootschalig klanttevredenheidsonderzoek uitvoerden. Dit wordt om de 2 jaar herhaald, om te zien of we de verbeterpunten goed hebben opgepakt.

SEV-experiment 'Verlengde verhuisketens'

In juli hebben we besloten mee te doen aan het SEV-experiment 'Verlengde verhuisketens'. In twee jaar tijd gaan de Apeldoornse wooncorporaties 'De Woonmensen', 'Ons Huis' en 'De Goede Woning' ongeveer 100 sociale huurwoningen beschikbaar stellen voor dit doorstromingsproject. Senioren die kleiner willen wonen krijgen dan bij verhuizing persoonlijke begeleiding, huurkorting en ondersteunende service. Een gewenste woning wordt bij beschikbaarheid en achterlaten van een sociale huurwoning via directe bemiddeling toegewezen. In totaal hebben 88 senioren zich in 2011 hiervoor aangemeld. Daarop hebben 27 huisbezoeken plaatsgevonden. Vier mensen lieten weten nog even te willen wachten, en twee kandidaten trokken zich uit eigen beweging terug.

Van alle aanmeldingen komen er 56 niet in aanmerking voor het experiment. Meest voorkomende redenen zijn leeftijd (aanmelder is jonger dan 65) en de woning die achtergelaten wordt komt bij mutatie niet in de sociale huursector terecht. Huurders weten niet voor welke sector (sociale huur, geliberaliseerd of verkoop) de woning na mutatie gelabeld wordt. Na de herijking van ons huurbeleid in 2012 informeren we onze klanten hier meer gericht over. Geïnteresseerden die afgewezen zijn en na herijking wel in aanmerking komen, worden dan over de aanpassing geïnformeerd.

In twee gevallen is onze bemiddeling succesvol geweest. De toewijzing betrof een grondgebonden seniorenwoning en een appartement. Beide huishoudens hebben een huurkorting van € 100,- per maand op de nieuwe woning ontvangen. De woningen die vrijkwamen zijn eengezinswoningen die weer verhuurd werden met een sociale huurprijs.

2.1.6 Klantenservice

Telefonische en online bereikbaarheid

Wij realiseren ons dat de telefonische bereikbaarheid goed geregeld moet zijn. Snel de telefoon opnemen, niet eindeloos doorverbinden, direct antwoord krijgen op een klantvraag of zorgen dat klanten uiterlijk binnen twee dagen worden teruggebeld, zijn hierbij belangrijke aspecten. Ook als men na kantoor tijd, met een spoedeisend reparatieverzoek, belt wordt de telefoon snel opgenomen en de vraag afgehandeld. Daarnaast kunnen mensen via onze website online een (niet spoedeisend) reparatieverzoek indienen. In 2011 werden er circa 600 online reparatieverzoeken ingediend, in 2010 waren dat er circa 500.

In vergelijking met 2010 is het percentage doorverbinden naar de 2^e lijn met ruim 8% verminderd. Natuurlijk hoeft dit niet in te houden dat de klant direct inhoudelijk is geholpen, maar extra wachttijden zijn hiermee voor de klant zeker voorkomen. Van de binnenkomende telefooncontacten werd 82% binnen 30 seconden aangenomen. Deze score willen we graag nog verbeteren.

Tabel 7: Telefonische bereikbaarheid 2011

Bereikbaarheidskenmerk	
Totaal binnenkomende telefoon	57.279
Gemiddeld aantal per week	1.101
Percentage vroegtijdig afgebroken	6%
Doorverbonden naar 2 ^e lijn	27%
Gemiddelde antwoordtijd (seconden)	22
Percentage opgenomen < 15 seconden	68%
Percentage opgenomen < 30 seconden	82%

Enquête klanttevredenheid spoedeisende reparatieverzoeken buiten kantoortijden

Vanaf 2010 worden onze klanten, die buiten kantoortijden en in weekenden een beroep doen op onze storingsdienst, periodiek geënuquêteerd. Doelstelling voor 2011 was dat het grootste deel van de respondenten ons een score 'goed' geeft op de dienstverlening gerelateerd aan de storingsdienst. Deze doelstelling is gehaald, maar we blijven werken aan verbetering van dit proces en een daarop volgende betere klantscore.

Tabel 8: Uitkomsten enquête urgente reparatieverzoeken buiten kantoortijden

Communicatie en bejegening	Slecht	Onvoldoende	Voldoende	Goed	Geen mening
Telefonische bereikbaarheid storingsdienst	4%	7%	19%	69%	1%
Ervaring telefonisch contact	4%	4%	24%	67%	1%
Hoe tijdens bezoek te woord gestaan?	1%	3%	13%	80%	3%
Nakoming afspraken	Ja	Nee	Geen mening		
Kwam de monteur op afgesproken tijd?	86%	8%	6%		
Is de storing naar tevredenheid opgelost?	79%	21%	0%		

Respons

Van de in 2011 195 verzonden enquêtes zijn er 79 (41%) geretourneerd. Omdat de ingevulde formulieren ons goed inzicht verschaffen in de klantbeleving willen wij in 2012 onder de huurders die het formulier hebben ingevuld ook een attentie verloten. Hierdoor verwachten wij een hogere respons.

Communicatie en bejegening

Hoewel er een lichte neerwaartse verschuiving is in de beoordeling t.a.v. 2010, beoordeelt het grootste deel van de respondenten onze storingsdienst als 'goed'.

Nakoming afspraken

Wanneer de respondent 'Nee' heeft ingevuld is er in elke individuele situatie alsnog actie ondernomen. Veelal werd in overleg met een technisch woonconsulent of met de destijds dienstdoende aannemer een vervolgactie uitgezet, waarover de bewoner uiteraard ingelicht werd. Een enkele maal vulde de bewoner hier ook commentaar in over zaken die niets te maken hebben met de geënuquêteerde melding. Regelmatig worden dit soort kwesties alsnog uitgezet bij onze technisch woonconsulenten of kwaliteitscontroleurs.

Klantinformatiesysteem

Medio 2011 hebben we de implementatie van ons klantinformatiesysteem 'Civi CRM', afgerond. Op 6 juni zijn we probleemloos 'live' gegaan en sindsdien werkt de organisatie met het programma. We gebruiken deze, open source, CRM software, voor het vastleggen van informatie over klanten en andere relaties. Naast de reguliere klantgegevens gaat het om dossiers voor, onder andere, verkoop, overlast en woonfraude. Bovendien brengen we hiermee sociale verbanden in kaart waarin mensen actief zijn. Door deze software kunnen we onze klanten nog beter bedienen.

2.2 Mens en buurt

Wij zetten ons in voor het vergroten van het woon- en leefplezier van mensen in hun woonomgeving. Dit doen we in nauwe samenwerking met buurtbewoners en andere organisaties. Centraal staat dat wij initiatieven van buurtbewoners ondersteunen en waar nodig zelf initiatieven nemen.

2.2.1 Woonbegeleiding

De 'Buitenkans'

Een 'Buitenkans' is in het kort een huurovereenkomst met afspraken over vrijwillige hulpverlening voor een bepaalde periode, veelal gericht op ondersteuning bij het woongedrag van de huurder. In 2011 zijn 5 contracten gestart en zijn 2 contracten positief afgesloten. Met de inzet van dit instrument werken we preventief bij kandidaat huurders met een hoger risicoprofiel.

Kamerbewoners met Kansen

In de jongerencomplexen wordt bij problematiek bij jongeren een beroep gedaan op de jongerencoach van 'Don Bosco'. In 2011 is de jongerencoach 75 uur ingezet, in 2010 was dit 60 uur. In 2011 is van geen enkele jongere op basis van huurschuld of overlast de woning ontruimd, terwijl dat in 2010 in één geval is gebeurd en in 2009 in 5 gevallen.

Laatste kansbeleid

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. Veelal is hierbij ook sprake van een vorm van financiële begeleiding.

In 2011 zijn 8 nieuwe aanmeldingen ontvangen. Van 3 cliënten is deze begeleiding in 2011 positief afgerond.

2.2.2 (Preventieve) financiële begeleiding

'Geldmarkt'

Op 19 oktober 2011 lieten wij tijdens een Geldzakenparade in 'DokZuid' zien wat we kunnen betekenen voor onze huurders als het om geldzaken gaat. Hier konden bezoekers een presentatie en uitleg krijgen van de diverse producten en diensten die wij bieden op het gebied van financiële hulpverlening, zoals het treffen van betalingsregelingen, de procedure rondom het voorkomen van ontruiming, et cetera. Vooral de samenwerking met andere partners in Apeldoorn werd hierbij benadrukt. Via een sprankelend spel 'Twisterkwister' ('hoe lenig ben jij met geld?') lieten wij ook zien dat we begrijpen hoe moeilijk het soms kan zijn om 'rond te komen'.



Huurbemiddeling en huurachterstand

In 2011 zijn 129 dossiers met een huurachterstand van twee maanden in behandeling genomen. Hierbij is altijd persoonlijk contact gezocht met deze klanten, dat kan zijn via bezoek 'achter de voordeur', een telefonisch contact of een uitnodiging voor een gesprek op ons kantoor. Eind december 2011 was de huurachterstand 0,55 % van de jaarhuur. Gemiddeld voor 2011 was dit 0,63 %.

Slepersactie

In april zijn 78 huurders d.m.v. een 'slepersactie' ('slepers' zijn huurders die stelselmatig de huur te laat betalen) aangeschreven. Dit heeft geresulteerd in diverse acties waaronder het treffen van betalingsregelingen, betalingsovername door de Stadsbank, automatische incasso's en een aantal

overdrachten naar de deurwaarder. Eind 2011 betaalt 65% van deze aangeschreven huurders nog steeds de huur op tijd.

Tabel 9: *Debiteurenbeleid*

	2011	2010
Aanmaningen betalingsachterstand verstuurd	5.710	7.445
Inning overgedragen aan deurwaarder	218	169
Ontvangen vonnissen ontruiming (huurschuld)	84	77
Daadwerkelijke ontruiming (huurschuld)	13	12
Aangemeld voor preventieve woonbegeleiding	26	29
Aangemeld voor laatste kans beleid	8	9
Aangemeld voor Stadsbank	10	21

Stadsbank

Er zijn in 2011 minder aanmeldingen voor de Stadsbank geweest ten opzichte van het voorgaande jaar. Het actief doorverwijzen naar de Stadsbank vergt een doortastende aanpak. De drempel voor bewoners om daadwerkelijk naar de Stadsbank te gaan is vrij hoog. Binnen onze organisatie zijn twee medewerkers gespecialiseerd om adviesgesprekken te voeren, waarbij doorverwijzing naar de Stadsbank extra benadrukt en toegelicht wordt.

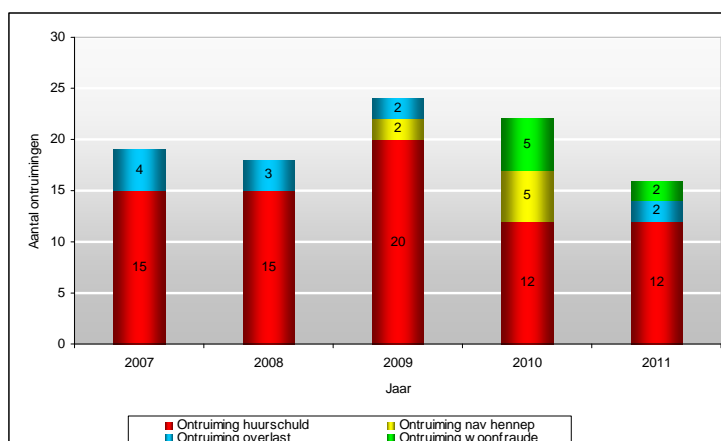
Leger des Heils (Preventieve Woonbegeleiding)

In 2011 zijn er 26 bewoners doorverwezen naar het Leger des Heils om ontruiming als gevolg van huurschuld te voorkomen. Dit is iets minder dan in 2010.

Woningontruiming

Het aantal ontruiming is in 2011 laag gebleven. Het aantal ontruiming op basis van huurschuld is praktisch gelijk aan 2010 (13 ontruiming in 2011, in 2010 waren dat er 12). Twee ontruiming betroffen overlastsituaties en twee woonfraude. Ontruiming op basis van geconstateerde hennepkwekerijen vonden niet plaats. Het is echter lastig om hier direct conclusies uit te trekken.

Figuur 4: *Aantal ontruiming per reden in de periode 2007 - 2011*



Check Sociaal

Als maatschappelijk ondernemer voelen wij ons betrokken bij de leefbaarheid van onze bewoners. Door preventieve maatregelen, zoals snel reageren bij betalingsachterstanden proberen wij te voorkomen dat huurschulden oplopen en wij uiteindelijk een huurder uit een woning moeten zetten. Binnen het huidige huurbemiddelingstraject wordt er stringent en proactief gehandeld bij het ontstaan van huurschuld bij onze zittende huurders. Door nu ook vooraf, tijdens het aangaan van een huurcontract, 'aan de poort' afspraken te maken met een nieuwe huurder, worden huurachterstanden

nog beter voorkomen. Daarom is in 2011 een start gemaakt met een intern project 'Check Sociaal'. In 2012 wordt het project afgesloten en bepaald hoe en of er een vervolg aan gegeven gaat worden.

2.2.3 Leefbaarheid

In 2011 zijn diverse kleinschalige activiteiten op buurtniveau ondersteund. Voor veel activiteiten geldt dat de activiteit een middel is om een hoger doel te bereiken, namelijk het versterken van de onderlinge samenhang in een buurt. Samen met de gemeente en andere netwerkpartners werken we aan het opbouwen van nieuwe bewonersnetwerken in buurten. In de toekomst verwachten wij dat met name bij zorgvragen er steeds meer een beroep gedaan zal worden op het netwerk van mensen zelf. In een aantal buurten waar wij werkzaam zijn constateren wij dat er mensen zijn met weinig sociale contacten en de onderlinge samenhang zwak is. Juist dan willen we ondersteunen.

Achterpaden

Vrijwel alle achterpaden binnen ons woningbezit zijn op het gewenste kwaliteitsniveau gebracht. De buurtbeheerder kan nu het onderhoud ook weer controleren en bewoners aanspreken op hun eigen verantwoordelijkheid.

Voor de complexen 24 (Brummelhof in Zuid) en 29 (Schilderskwartier in Orden) is de mate van onderhoud zo slecht dat we hebben besloten om dat aan te pakken in combinatie met het groot-onderhoud van die complexen.

Buurthuis Sprengendorp

In het Sprengendorp is het buurthuis na verbouwing geopend. Een voorwaarde om dit project zowel financieel als met menskracht te ondersteunen, is dat het vernieuwde buurthuis ingezet wordt voor een brede doelgroep. Samen met een kunstenaar wordt gewerkt aan een project in de buurt waarbij aandacht komt voor de geschiedenis van deze buurt.

Buurtteams en buurtregisseurs

In drie gebieden in Apeldoorn zijn gemeentelijke buurtregisseurs gestart. Samen met de betreffende buurtregisseur is een inventarisatie gemaakt van de mogelijkheden om in buurten de samenwerking met netwerkpartners en bewoners te verbeteren. Voor de omgeving Aristotelesstraat zijn aandachtspunten: ontmoetingsruimten en de steeds opnieuw vervuilde woonomgeving. Voor de wijk Orden ligt de focus op het verbinden van verschillende bewonersinitiatieven en voor het Staatsliedenkwartier is dat het huisvesten van bijzondere doelgroepen in die wijk.

In een aantal flatgebouwen is de balans tussen reguliere huurders en bijzondere doelgroepen verdwenen. Dat vraagt om een scherper toewijzingsbeleid in kwetsbare buurten.

Buurtontwikkelingsplan Orden

Samen met de gemeente Apeldoorn, 'De Woonmensen', 'Ons Huis' en sociale partners is er veel energie en aandacht gegaan naar de wijk Orden. Vanuit de gezamenlijke visie 'Orden weer op orde' zijn verschillende maatregelen in uitvoering gebracht of in voorbereiding.

Door onze inzet willen we het leefklimaat in de wijk Orden verbeteren. Daarom zijn projecten gestart op het gebied van sociale samenhang in het Schilderskwartier, het opvoedingsniveau, het voorzieningenniveau van de wijk en het herinrichten van de openbare ruimte bij onze flats aan de Eburonenstraat. Ook hebben we meegewerkt aan de opening van speeltuin Kindervreugd.

Inzet buurtbus

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



Sponsoring en 'Delphifonds'

In 2011 zijn 28 verzoeken om steun vanuit ons investeringsfonds 'Delphi' gehonoreerd. Een lichte toename ten opzichte van 2010 (22). Via dit fonds ondersteunen wij bewonersactiviteiten die gericht zijn op het verbeteren van de kwaliteit van de leefomgeving en/of het sociale klimaat in een buurt. In dit kader hebben wij totaal circa € 16.500 aan navdgende activiteiten verstrekt:

- straatspeeldagen Mauvestraat, Eburonenstraat, Fazantweg, Woudhuis/Osseveld en omgeving Johan Wagenaarlaan
- kerstbomenacties op een twaalfstal locaties
- sinterklaasviering in buurthuizen in Orden en de Vogelbuurt
- 'buren-contactdagen' in Orden, Zuid, Kerschoten/'t Loo, Talingweg, de Maten, Mussenweg/ Spreeuwenweg
- bijdragen aan de Kunstmarkt in Orden, het Piratenfestival, het Metaalfestival, het Zuiderpark-festival en het project 'De maten in geuren en kleuren'
- een tweetal bewonersgerichte activiteiten rond het woonzorgcentrum en aanleungebied van Mandala
- de aanschaf van een partytent, hoge drukspuit en videocamera voor een aantal bewonersgroepen



In 2011 is er een aantal sponsorcontracten afgesloten met onder andere het Drakenbootfestival, het Kinderparadefestijn en het Openlucht filmfestival. Dit zijn evenementen die bestemd zijn voor elke Apeldoorder en goed zijn voor de aantrekkelijkheid van onze stad. Ook ondersteunen wij de Wenumhoeve. Deze zorgboerderij biedt dagopvang aan mensen met een beperking. Wij adverteren op de auto van de Wenumhoeve, waarmee wij het mogelijk maken dat de Wenumhoeve uitstapjes kan maken met hun cliënten. Het sponsorcontract met G-voetbal is voor de tweede keer voor drie jaar verlengd. Onze totale sponsorbijdrage was in 2011 ruim € 27.000.



Wij nemen van relaties geen eindejaarsgeschenken meer aan. In plaats daarvan verzoeken wij hen om een geldbedrag te storten voor een goed doel. In 2011 hebben we de stichting 'kLEEF!' ondersteund, waarvoor maar liefst € 2.500 is opgehaald. Deze stichting heeft als doelstelling mensen met kanker en hun naasten te ondersteunen bij het optimaal houden van hun kwaliteit van leven.

Burendag

Er is uitgebreid aandacht besteed aan de Burendag op zaterdag 25 september. Op meer dan 10 plekken waren wij in buurten aanwezig. Bij de ene straat namen wij de rol van katalysator en bij andere straten hadden we een faciliterende rol. In de wijk 'De Maten' waren wij extra blij met de komst van Prins Willem-Alexander, het bestuur van het Oranjefonds en de directeur van Douwe Egberts, de nationale sponsor van de Burendag.



Dag van de Huismeester

In september 2011 werd voor de derde keer de 'Dag van de Huismeester' georganiseerd. Dit jaar namen wij deel in de organisatie van deze dag. Deze landelijke manifestatie werd bezocht door ongeveer 500 huismeesters/buurtbeheerders en 100 leidinggevendenden. Doel van de dag was kennisuitwisseling en profilering van het vak buurtbeheerder.

2.2.4 Woonfraude

In 2011 hebben we gewerkt aan een verder professionalisering van de aanpak van woonfraude. Het onderliggende convenant biedt de mogelijkheden tot uitwisseling van gegevens van verschillende partijen zoals sociale dienst en burgerzaken. In dit verslagjaar zijn 70 nieuwe meldingen, waar mogelijk sprake zou kunnen zijn van woonfraude, ontvangen.

Er zijn dit jaar 89 dossiers afgehandeld wat het volgende resultaat opleverde:

- Geen fraude 44
- Vrijwillig opgezegd 29
- Vonnis 6 (2 daadwerkelijk ontruimd)
- Waarschuwing 10

Na het vrijkomen van een aantal woningen zijn 3 woningen alsnog in de verkoop gebracht, de overige woningen zijn weer regulier verhuurd.

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.

2.3.1 Dialoog met de bewoners

Huurdersbelangenvereniging 'De Sleutel'

Maandelijks voerden wij overleg met het dagelijks bestuur van de Huurdersbelangenvereniging 'De Sleutel'. Zij wordt geïnformeerd over alle belangrijke zaken die onze huurders aangaan en 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.

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

1. Adviseren/goedkeuren:
 - Woonruimteverdeling
 - Huuraanpassing 2011
2. Informatief/adviseren:
 - SEV project 55+
 - Vastgoedstrategie
 - Stakeholdersmanagement
 - Klanttevredenheidsonderzoek
 - Onderzoek servicekosten
 - Woonlastenbeleid
 - EU-maatregel
 - Visitatie-uitkomsten
 - Jaarplan en begroting
 - Jaarrekening 2010

Het dagelijks bestuur van 'De Sleutel' had in de laatste maanden van 2011 een kleinere bezetting door het vertrek van de voorzitter, dhr. Traarbach. Het voorzitterschap is gedurende die tijd waargenomen door de secretaris dhr. Van Dongen.

Bewonerscommissies en Bewonersgroepen

De vergaderingen van de Bewonerscommissies van de 'De Sleutel' worden door een woonconsulent en/of buurtbeheerder van onze organisatie bezocht. In 2011 zijn er door 'De Sleutel' voor alle bewonerscommissies ook informatieve avonden georganiseerd. Naast de formele bewonersgroepen zijn er ook bewoners actief bij andere activiteiten die mede door ons worden georganiseerd, zoals de nationale Burendag.

Klankbordgroepen

Bij groot onderhoudsprojecten wordt een klankbordgroep ingesteld. Afgelopen jaar waren er groepen actief bij de projecten: Verdiplein, Vogelbuurt, Sprengensparklaan en Schilderskwartier.

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 2011 was als volgt:

Tabel 10: Samenstelling Geschillencommissie

Naam	Functie	Namens	Aftredend per	Hernoembaar
Dhr. W. Klootwijk	Voorzitter	N.v.t.	31-12-2011	Nee
Dhr. B. Versteeg	Vice-voorzitter	De Goede Woning	31-12-2012	Eénmaal
Dhr. J. Smit	Lid	De Sleutel	31-12-2013	Nee
Dhr. H. Vosselman Bosch	Lid	De Sleutel	31-12-2015	Nee
Mw. S. Ilyas-Uz	Lid	De Goede Woning	31-12-2013	Eénmaal

Aan het eind van 2011 was de zittingstermijn van dhr. Vosselman Bosch, lid namens 'De Sleutel', afgelopen. Dhr. Vosselman Bosch was herbenoembaar en het bestuur van 'De Sleutel' heeft hem voorgedragen voor een tweede zittingstermijn. Betrokkene is voor een tweede termijn benoemd.

De, reeds verlengde, maximale zittingstermijn van de commissievoorzitter, dhr. Klootwijk, liep eveneens eind 2011 af. Begin 2012 is op een passende wijze van dhr. Klootwijk afscheid genomen.

Via een advertentie in regionale bladen is geïnteresseerden de mogelijkheid geboden te reageren. Op basis van de ontvangen reacties wordt begin 2012 een besluit genomen wie als nieuwe voorzitter benoemd wordt.

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 bijwoont.

Eind 2011 heeft de commissie haar werkzaamheden in het toen afgelopen jaar kort geëvalueerd. Geconstateerd werd dat het aantal ontvangen verzoeken tot te behandelen geschillen weer een stijgende lijn vertoont. Ook constateerde de commissie dat het bezoek op locatie door een commissie-afvaardiging, een positief effect had bij de bespreking van die geschillen. De geschillen die werden behandeld, waren goed voorbereid en de bij het geschil betrokkenen konden uitgebreid hun zienswijze weergeven. De commissie volgt de afhandeling van haar, door de bestuurder van 'De Goede Woning' overgenomen, adviezen.

De commissie is in 2011 zes maal bijeengekomen, waarbij naast het behandelen van geschillen ook actuele zaken kort de revue passeerden.

In 2011 zijn 18 verzoeken van huurders ontvangen, vijf meer dan in 2010. In het verslagjaar zijn twee verzoeken afgerond die in 2010 al waren ontvangen. De stijgende lijn zet zich ook door in het aantal afgegeven adviezen.

Naast de reguliere bijeenkomsten heeft de commissie in november 2011 ook een overleg gehad met het bestuur van de huurderbelangenvereniging 'De Sleutel'. In dat overleg is gesproken over de werkwijze van de Geschillencommissie. Daarnaast zijn er enkele verbeterpunten benoemd rond de

wijze van communicatie van de commissie en de presentatie van de commissie op de website van 'De Goede Woning'.

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

Tabel 11: 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 (gemotiveerd) niet overgenomen
2007		7	4	3	2	0
2008	5	9	4	4	4	0
2009	3, 4	7	6	1	1	0
2010	2	13	4	7	7	0
2011	1	18	8	10	10	0

1: Twee in 2011 ontvangen verzoeken worden in 2012 behandeld.
 2: Twee in 2010 ontvangen verzoeken zijn in 2011 afgehandeld.
 3: Eén verzoek is reglementair afgewezen, doorverwezen is naar de Huurcommissie.
 4: Eén in 2009 ontvangen verzoek is in 2010 afgehandeld.
 5: Eén in 2008 ontvangen verzoek is in 2009 afgehandeld.

De in 2010 ingezette stijging van het aantal ontvangen geschillen heeft zich in 2011 doorgezet. Ook het aantal door de commissie uitgebrachte adviezen vertoont een duidelijk stijgende lijn.

Van de totaal 18 verzoeken zijn in 2011 er acht alsnog in goed overleg met de verhuurder opgelost, zonder dat de commissie tot behandeling is gekomen. Twee in 2011 ontvangen geschillen, worden naar verwachting in 2012 behandeld.

Uiteindelijk heeft de commissie in tien 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 betreffen:

- technische mankementen aan woning (4 x)
- financiële zaken tussen huurder/verhuurder (5 x)
- beleid of procesgang van verhuurder (1 x)

2.3.2 Samenwerking met zorg- en welzijnsorganisaties

'PLUK' experiment wonen, welzijn, zorg

In een gespreksronde langs stakeholders hebben we geconstateerd dat er in Apeldoorn zorgen leven over een duurzame en toekomstbestendige combinatie van wonen en zorg in de wijken. Zelf willen we deze combinatie zó vorm geven, dat onze bewoners zo lang als gewenst in hun eigen woning en omgeving kunnen blijven wonen, óók als zij zorg of begeleiding nodig hebben. We zien bovendien dat mensen nu ook al vaak moeite hebben de zorg of begeleiding, die zij nodig hebben om plezierig te kunnen wonen, te regelen. De ingrijpende veranderingen, zoals die zich momenteel afspelen binnen het domein van wonen, welzijn en zorg, vergroten de noodzaak om op een andere manier (samen) te werken.

Deze complexiteit én urgentie waren voor ons reden om een aantal van onze partners in Apeldoorn uit te nodigen om gezamenlijk bovenstaand verder te onderzoeken. Het doel was tweeledig: met elkaar de ervaren problematiek en zorgen delen om elkaars situatie beter te begrijpen en daarnaast de gezamenlijke opgave voor de toekomst vorm te geven in een nieuwe vorm van samenwerking.

Hierbij is gebruik gemaakt van de cyclus en werkwijze van PLUK, een platform in de Stedendriehoek, voor innovatieve samenwerking op het gebied van complexe maatschappelijke vraagstukken. In de

diverse gesprekken die de groep in de tweede helft van 2011 hierover voerde, zijn de contouren van een uitvoerbaar experiment geschetst. In dit experiment onderzoekt een groep professionals, die in de wijk de Maten werkzaam zijn, een aantal stellingen:

- Stelling: preventief investeren in contact met en participatie van mensen zal leiden tot een kleinere en/of een beter voorspelbare zorgbehoefte.
- Stelling: de klant centraal stellen vraagt een andere, slimmere manier van (samen)werken.
- Stelling: de decentralisatie van het onderdeel begeleiding uit de AWBZ naar de gemeente biedt grote kansen om zaken te koppelen, zoals de Kanteling en welzijnswerk nieuwe stijl.
- Stelling: met dit experiment, gericht op het welbevinden en de zelfregie van mensen, ontdekken we de 'witte vlekken' in het aanbod van wonen, welzijn en zorg.
- Stelling: door de aannames in de aanpak te toetsen in het veld, worden belemmeringen die in het huidige werk ervaren worden, snel duidelijk.

Woonservicegebieden

Rond de woonzorgcentra Mandala en Talma Borgh werken we nauw samen met zorg- en welzijn-organisaties aan een passend welzijnsaanbod voor bewoners. Met name de bezuiniging op het sociaal cultureel werk van 'Wisselwerk' zal zijn weerslag hebben op het welslagen en behouden van een woonservicegebied.



Community art



Op diverse plekken in de stad zetten we kunst/kunstenaars in. Vanuit onze opdracht zien we kunst niet als doel maar als middel om te werken aan verbinding. We willen mensen verbinden aan de directe woonomgeving (zie ons project Zuiderpoort) en verbinding bevorderen tussen buurtbewoners (zoals bij de woningen in het Sprengendorp). Hiervoor hebben wij contacten met de lokale partijen Markant en Mudanthe, met enkele beeldende kunstenaars uit Apeldoorn en nemen wij deel aan het platform CultuurLAB Gelderland.

Samenwerking Wijkwerk

Eind 2011 is stichting Wijkwerk gestopt met haar activiteiten in Apeldoorn. De diensten die we afnemen bestaan onder andere uit het schoonhouden van openbare ruimte, het schoonmaken van woningen na mutatie en het verwijderen van graffiti. In 2012 gaan we samen met de andere corporaties en de gemeente een nieuw dienstenconcept ontwikkelen met de nadruk op het betrekken van mensen met afstand van de arbeidsmarkt en participatie van bewoners bij het schoonhouden van hun eigen woonomgeving. Hiervoor maken we gebruik van de expertise in buurgemeente Deventer.

2.3.3 Samenwerking met de gemeente

Sluitende Buurtaanpak

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

Stadsdeelplannen

In alle stadsdelen van Apeldoorn wordt uitvoering gegeven aan de opgestelde stadsdeelplannen. Wij nemen deel aan de stadsdeeloeverleggen, waar de voortgang van die plannen wordt bewaakt. De stedelijke woningcorporaties hebben bij de evaluatie aangegeven vooral op buurt- en straatniveau wensen te willen inventariseren en op dat schaalniveau ook participatie te willen organiseren.

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 2011 geconsolideerd in het jaarverslag van onze corporatie.

Stichting 'Verenigde Samenwerkende Woningcorporaties' (VSW)

VSW is een langlopend samenwerkingsverband met onze Apeldoornse collega-corporaties Ons Huis, De Woonmensen en Sprengenland Wonen uit Eerbeek/Loenen. In 2011 is vooral samengewerkt bij het nadenken over en bespreken van de voorstellen over de met de gemeente Apeldoorn te maken Prestatieafspraken, uiteindelijk resulterend in een hernieuwd bod van de corporaties aan de Apeldoornse samenleving. De werkgroep 'Strategisch voorraadbeleid' heeft in dit kader veel energie gestoken in het afstemmen van de inzet van de corporaties. Helaas is het niet gelukt om de Prestatieafspraken in 2011 samen met de gemeente af te ronden.

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. Ook in 2011 is verder gewerkt aan de participatie van andere in het werkgebied werkzame corporaties binnen deze woonruimteverdeling, waarvoor ook concrete afspraken zijn gemaakt. In 2011 zijn voorstellen tot aanpassing van de toewijzingscriteria regionaal besproken en daarna vastgesteld. Aandachtspunt was ook de toepassing, wijze van registratie en de monitoring van de effecten van de EU-maatregelen op de woningtoewijzing. Dit samenwerkingsverband brengt jaarlijks een eigen verslag over haar activiteiten uit.

Stichting 'Beheer Woonwagens en standplaatsen Apeldoorn' (BWSA)

Deze stichting beheert, namens de in VSW-verband samenwerkende corporaties, de woonwagens en standplaatsen die, vooral in 2006 en 2007 van de gemeente zijn overgenomen. In latere jaren zijn ook nieuw ontwikkelde woonwagenlocaties bij BWSA in beheer genomen. Binnen deze stichting is een specifiek onderdeel van de corporatieactiviteiten van de participerende corporaties afgezonderd, waardoor langs één gezamenlijke beleidslijn die activiteiten vorm en inhoud krijgen. Onze bijdrage in het negatieve exploitatieresultaat 2011 van BWSA bedroeg circa € 300.000. Op bestuurlijk niveau wordt in 2012 bekeken of en op welke wijze het jaarlijks negatieve BWSA-resultaat naar een sluitend geheel gebracht kan worden.

Stichting 'Peraat'

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. Peraat heeft hiervoor een aanbod in de vorm van personenalarmering en daaraan verbonden professionele zorgopvolging. In 2011 is met het bestuur van Peraat verder gesproken over een toekomstige afbouw van onze financiële participatie in 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 vooral het 'starterssegment' te faciliteren. Deze regeling draagt bij in de rentelasten van deelnemende woningkopers rond de financiering van de door hen aangekochte woning, gekoppeld aan de inkomensontwikkeling van die kopers.

'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. In 2011 hebben wij binnen de daartoe geëigende organen van het 'WIF' aangedrongen om zicht te geven op het moment van aflossen van de certificaten. Die discussie en daaruit voortvloeiende besluitvorming loopt door naar 2012.

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.

Tabel 12: Overzicht van de verbindingen in 2011 en de daaruit voortkomende geldstromen

Verbindingen	Rechtsvorm	Deelname	Inbreng (€)	Lening u/g (€)	Rek. Courant (€)	Verbinding in 2011 (€)	
						lasten	batens
VSW (Vereniging Samenwerkende Woningcorporaties)	Stichting					70.000	
Woonkeus	Stichting					143.000	
BWSA (Beheer woonwagens en standplaatsen Apeldoorn)	Stichting				208.000	276.000	499.000
De Goede Woning Apeldoorn Projectontwikkeling BV	BV	100%	1.893.000		-1.891.000	28.000	
Paraat	Stichting			176.000	3.000	28.000	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	203.000			
VVE Complex 47 Edison 75 - 101	Vereniging					19.000	
VVE Complex 47 Edison 103 - 129	Vereniging					12.000	
VVE Complex 47 Edison 131 - 157	Vereniging					26.000	
VVE De Seizoenen Lente	Vereniging					2.000	
VVE De Seizoenen Zomer	Vereniging					3.000	
VVE De Seizoenen Herfst	Vereniging					2.000	
VVE De Seizoenen Winter	Vereniging					1.000	
VVE De Seizoenen Stallingsgarage	Vereniging					9.000	
VVE Klingelbeek 115 - 131	Vereniging					14.000	
VVE Nijenbeek 59 - 75	Vereniging					15.000	
VVE Doddendaal 67 - 83	Vereniging					18.000	
VVE Barbiershoeve 231 - 241	Vereniging					19.000	
VVE De Woudstaete	Vereniging					44.000	
VVE Gebouw B De Goudhaan	Vereniging					58.000	
VVE Gebouw F De Goudplevier	Vereniging					32.000	
VVE Gebouw G De Goudsnip	Vereniging					54.000	
VVE Vellertheuvel I	Vereniging					2.000	
VVE Vellertheuvel III	Vereniging					2.000	
VVE Vellertheuvel IV	Vereniging					2.000	
VVE Vellertheuvel VI	Vereniging					1.000	
VVE Schimmelpenninckstraat / Nolenplein	Vereniging				38.000		
7 Overige (nog) niet actieve VVE's	Vereniging						
Totaal			1.909.000	6.379.000	1.680.000	880.000	773.000



**Bouwen, verbouwen
en onderhoud**

3 Bouwen, verbouwen en onderhoud

In 2011 zijn belangrijke nieuwbouwprojecten opgeleverd. Daarmee zijn mooie nieuwe woningen toegevoegd aan ons aanbod in de markt. Een belangrijk deel van die nieuwe woningen is bestemd voor bijzondere doelgroepen uit het zorgsegment. Ook hebben we in diverse bestaande complexen woningverbeteringen doorgevoerd, waardoor de woningen weer een goede kwaliteit hebben om nog jaren te kunnen worden verhuurd.



3.1 Vastgoedbeheer

3.1.1 Algemeen

Conditiemeting

In 2011 zijn de voorbereidingen getroffen voor een nieuwe cyclus conditiemetingen. De voor de jaren 2009 tot en met 2011 ingeplande metingen zijn uitgevoerd. Hiermee hebben we een goed totaalbeeld gekregen van de staat waarin ons vastgoed verkeert. De afgesproken cyclus van inspecteren zetten we in 2012 voort met wederom een selectie van 1/3 deel van ons vastgoed. In deze selectie zit 90% van de complexen die in 2009 al zijn geschouwd. De overige complexen worden in de jaren 2013 en 2014 opnieuw beoordeeld.

Tekenwerk voor cartotheek en IntraWIS

De voorgenomen acties rond invoeren van een technische woningcartotheek en het gebruik van IntraWIS, hebben om budgettaire reden vertraging opgelopen. Het actualiseren van het technisch tekenwerk van ons vastgoed en het ontsluiten van deze informatie voor de hele organisatie via IntraWIS, zijn reeds voorbereid. In 2012 wordt met een gespecialiseerd bedrijf, dat voor meerdere corporaties in het land digitaal tekeningen produceert, een contract afgesloten. In 2012 wordt ook de applicatie IntraWIS aangeschaft en geïmplementeerd, daardoor kan onze teken- en andere vastgoed-informatie voor de hele organisatie ontsloten en op elke werkplek beschikbaar gesteld worden.

Duurzaamheid

In totaal zijn aan 581 woningen maatregelen op energiegebied getroffen. Evenals in 2010 is ook in 2011 vooral ingezet op verbetering van de rendementen door plaatsing van Hoog Rendementsglas en het vervangen van cv-ketels door HR-modellen. In een aantal complexen is ook de dak- gevel- en vloerisolatie verbeterd.

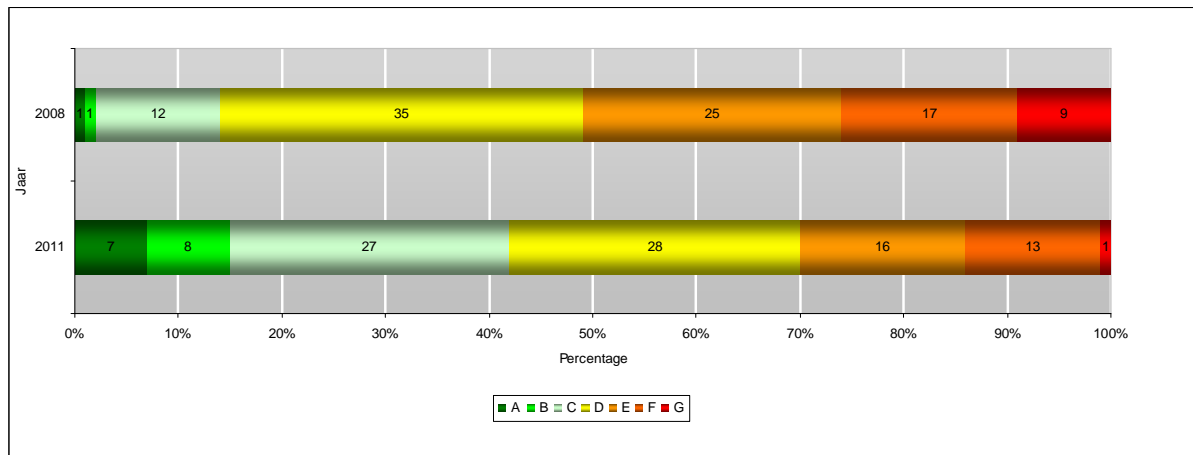
Subsidies

Buiten de voor de projecten reeds aangevraagde EIA-subsidies, zijn in 2011 geen subsidiabele projecten opgestart. Dat komt vooral door het versoberen van de rijkssubsidies voor het treffen van energetische verbeteringen.

Energielabels

Met de gerealiseerde maatregelen hebben we in 2011 weer een positieve bijdrage kunnen leveren aan de energetische staat van onze vastgoedportefeuille. In onderstaande grafiek is de evolutie van ons energielabelbestand weergegeven vanaf het 'nul'-meetjaar 2008.

Figuur 5: Ontwikkeling energielabels 2008 - 2011



CO₂ reductie

Het in 2011 uitgevoerd onderhoud en de oplevering van nieuwbouwwoningen hebben ook in dit jaar een positief effect gehad op het reduceren van CO₂-uitstoot. De getroffen maatregelen in de projecten en in het planmatig onderhoud hebben er voor gezorgd dat onze huidige vastgoedportefeuille verantwoordelijk is voor 25.143 ton CO₂. Ten opzichte van de 'nul'-meting in 2008 (34.255 ton) staat de reductieteller dus op 27 procent, al ruimschoots boven onze enkele jaren geleden geformuleerde doelstelling om 20% reductie te realiseren.

Energie BV?

In 2011 is, door voorziene wijzigingen in de landelijke en Europese regelgeving, de discussie verder gevoerd over de noodzaak van het opstarten van een Besloten Vennootschap waarin de energieleverende activiteiten van onze organisatie worden ondergebracht. Begin 2010 is uitgesproken dat het leveren en/of opwekken van energie in eigen beheer als instrument ingezet kan worden om de energielasten van onze huurders positief te beïnvloeden.

De verwachting is dat er in 2012 meer duidelijkheid omtrent wet- en regelgeving zal komen, waarmee het businessplan in de loop van 2012 ter besluitvorming kan voorliggen.

Gebieden Energie Neutraal (GEN)

'GEN' is een kennisnetwerk met onder andere kennisinstellingen, bouw- en installatiebedrijven, energie- en netwerkbedrijven, banken en adviesbureaus. Ook de gemeente en collega-corporaties participeren in dit netwerk. Deze GEN-bedrijven hebben tot doel te bewijzen dat het haalbaar is om energieneutrale gebieden te realiseren. Daarvoor wordt voor nieuwbouwlocaties, gebouwde omgeving en herstructureringsgebieden een draaiboek opgesteld, dat overal in het land met succes ingezet kan worden.

Voor de bestaande bouw zijn medio 2011 een drietal wijken geselecteerd. Een wijk in Haarlem, Breda en de wijk 'Kerschoten' in Apeldoorn.

De stichting GEN heeft begin december 'Kerschoten' gekozen om tot energieneutraal gebied om te zetten. Begin 2012 worden samenwerkingsovereenkomsten met stakeholders afgesloten en gaat een intensief innovatietraject van start. Onze organisatie heeft een aantal woningen in die wijk en is daarom nauw betrokken bij dit mooie initiatief.

In het kader van de Innovatie Agenda Energie Gebouwde Omgeving heeft het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties een bijdrage van vijf miljoen euro voor kennisontwikkeling en – verspreiding toegezegd. De koploperbedrijven van GEN leggen daar zelf nog eens vier miljoen euro bij. Ons geplande onderhoud voor 2012 en 2013 in Kerschoten (complex 51) in dit gebied, zal mede vorm krijgen door initiatieven uit dit kennisontwikkelingsproject.

3.1.2 Onderhoud

Mutatie- en klachtenonderhoud

In 2011 waren voor mutatie-onderhoud 615 mutaties met een gemiddelde uitgave van € 1.300 begroot. Uiteindelijk zijn er 751 mutaties geweest met € 1.645 als gemiddelde onderhoudsuitgave.

In 2011 ontvingen we 9.596 reparatieverzoeken. Het verhelpen daarvan betekende een gemiddelde uitgave van € 214. In de jaarbegroting was rekening gehouden met 8.500 verzoeken met een gemiddelde van € 200.

Beheer woonwagenlocaties

Het beheer en onderhoud van woonwagenlocaties is ondergebracht bij de Stichting 'Beheer Woonwagens en Standplaatsen Apeldoorn'. In 2011 zijn in Zuidbroek twee nieuwe locaties ontwikkeld. Met deze toevoeging worden namens onze organisatie 86 standplaatsen, 19 werklocaties en 32 woonwagens beheerd.

Planmatig onderhoud

De in bijlage 2 opgenomen tabel geeft een overzicht van de uitvoering van het planmatig onderhoud in 2011. Ondanks het feit dat veruit het merendeel van de geplande werken ook daadwerkelijk in 2011 werden opgeleverd, waren er toch een aantal werken die doorliepen naar 2012. De werkzaamheden binnen complex 101, Bouwhof Noord zijn in 2011 niet opgestart, omdat de materialen, met name de kozijnen, niet tijdig geleverd zijn. In 2012 is inmiddels de uitvoering gestart.

Voor de werkzaamheden aan woningen aan de Adelaarslaan (complex 79) zijn de werkzaamheden wel uitgevoerd. Besloten is echter om die uitgaven te activeren, waardoor ze niet ten laste komen van het budget planmatig onderhoud.

Dit jaar is het mogelijk gebleken om in het vierde kwartaal van 2011 de voorbereidingen voor het planmatig onderhoud 2012 te kunnen starten.

3.1.3 (Complexgewijze) verbeteringen

Rond vastgoedonderhoudsprojecten willen wij onze communicatie met betrokken bewoners verbeteren. Beoogd wordt de communicatie effectiever te maken, door nog betere afstemming op de bewoners en de specifieke punten van elk project. In 2011 zijn we hiervoor een pilot gestart die, na evaluatie, de komende jaren richting geeft aan onze communicatieve inzet bij deze projecten.

In 2011 zijn wij in de navolgende complexen actief geweest rondom woningverbetering:

Vogelbuurt, complex 14, 200 eengezinswoningen.

Eind 2010 zijn we gestart met de voorbereidingen van een grootonderhoudproject. Regelmatig is met de buurtraad, bestaande uit actieve bewoners, over de plannen overleg geweest. Het projectplan is in juni 2011 vastgesteld, waarna de uitvoering gestart kon worden. De woningen worden voorzien van een nieuwe berging, dakpannen en goten worden vervangen. Er komen nieuwe draaiende delen in de kozijnen met HoogRendementsglas.

Vloerisolatie wordt aangebracht evenals een gebalanceerd ventilatie systeem. De CV-ketels worden in HR-uitvoering toegepast. Daarnaast worden keuken, badkamer en toilet volledig gerenoveerd.

Op 8 september hebben wij, samen met de aannemer en alle onderaannemers, voor alle bewoners een buurt-BBQ georganiseerd. Dit als aftrap voor het grootonderhoudswerk dat doorloopt tot eind 2012. Eind 2011 waren 20 woningen helemaal afgerond en 55 woningen voorzien van een nieuw dak. Daarnaast zijn sinds medio 2011, 14 woningen gemuteerd. Bij deze woningen zijn direct badkamer, keuken, toilet en CV-ketels aangepakt. Die woningen zijn minimaal op energielabel C gebracht en daarna weer verhuurd.



Verdiplein, complex 27, 25 eengezinswoningen.

In februari is het eerste overleg met de klankbordgroep geweest, waarna het projectplan is opgesteld. Voor het opstellen van het projectplan is een beleidsplan 'gespikkeld bezit' vastgesteld. In november is het projectplan vastgesteld. Vervolgens is een tweede overleg met de voltallige bewonersoverleggroep geweest. In dat overleg zijn goede afspraken gemaakt en is ook afgesproken een modelwoning te realiseren. Deze woning, Verdiplein 18, is voorzien van nieuwe dakpannen, dakisolatie, goten, voordeur, (de bergingsdaken en kozijnen worden begin januari 2012 uitgevoerd). Ook is de keuken, badkamer en toilet vernieuwd.

De inlooptagen zijn eind januari/begin februari 2012 ingepland. Ook de bewoners die een koopwoning in dit complex hebben, krijgen hiervoor een uitnodiging. Daarna start de uitvoering van dit project.

Schilderskwartier, complex 29, 193 grondgebonden eengezinswoningen.

In 2011 hebben we besloten om voor de laagbouwoningen in het Schilderskwartier een duurzaam renovatieconcept te ontwikkelen. Het verzoek om een duurzaam renovatieconcept te ontwikkelen komt oorspronkelijk voort uit de verbreding van het project 'Smart Power City Apeldoorn' van de gemeente Apeldoorn en het kennisnetwerk 'kiEMT'. In eerste instantie was de grote noodzaak om onderhoud uit te voeren aan de woningen aanleiding om aan de slag te gaan. Omdat er op het sociale vlak in de wijk Orden ook veel gebeurt, is besloten het project integraal aan te pakken en bewoners vanaf het begin te betrekken bij de uitwerking van een plan. Deze aanpak sluit mooi aan op het sociaal gerichte project 'Orden weer op Orde', waar ons team 'Mens en Buurt', 'Wisselwerk' en de buurtbeheerder Orden mee zijn gestart.

Direct na de bouwvakantie hebben wij met diverse interne en externe partijen gesproken over de integrale aanpak van het project. Het gehele proces van 'fysiek en sociaal' moet leiden tot de uitwerking van een duurzaam renovatieconcept voor de woningen in het Schilderskwartier.



Eind november vond een kick-off-bijeenkomst plaats, waarbij alle partijen instemden en hun medewerking toezegden aan een integrale aanpak sociaal en fysiek van de woningen Schilderskwartier.

Eind 2011 hebben wij, samen met een externe partij, in het Cortenbosch-college een buurtcafé georganiseerd. Op deze avond zijn onze betrokken medewerkers, bewoners, gemeentelijke instanties, welzijnsorganisatie, wijkraad en huurdersbelangenvereniging met elkaar in gesprek gegaan

over wat belangrijk is voor de buurt en de bewoners. Deze druk bezochte avond is een groot succes geweest en heeft veel informatie opgeleverd. Minstens zo belangrijk is de betrokkenheid van bewoners die in 2012 graag met ons verder willen praten over de uitwerking van het plan.

Gaasterland, complex 32, 30 eengezinswoningen.

In februari 2011 is het projectplan goedgekeurd. Vervolgens zijn de voorbereidingen voor het binnenonderhoud begonnen. De projectconsulent en de uitvoerder van de aannemer, hebben alle woningen opgenomen. Vervolgens konden de bewoners naar het keuzecentrum voor het uitzoeken van keukens, tegels en sanitair. In het vierde kwartaal zijn 15 keukens, 22 badkamers, 25 toiletten 27 meterkasten en 5 CV-ketels vervangen.

Voor het buitenonderhoud heeft het architectenbureau Paul van Erken Calandt een plan ontworpen, waarbij de woningen met steenstrip worden bekleed. Dit ontwerp is op 9 mei aan de bewoners gepresenteerd. Voor dit ontwerp is door de gemeente Apeldoorn een omgevingsvergunning afgegeven. Tijdens en na de presentatie konden de bewoners een keuze maken voor een moderne of authentieke uitstraling van hun woning. Ook is er een keuze gemaakt in de toe te passen steenstrips.



De buitenwerkzaamheden zijn ingepland voor 2012 en bestaan uit het aanbrengen van extra gevelisolatie en daaroverheen steenstrips, nieuwe goten en

regenwaterafvoeren, nieuwe kozijnen op de verdieping, nieuwe voordeur en het sauswerk van de bergingen. Daarnaast worden de woningen geheel voorzien van HoogRendementsglas.

Ibisplein, complex 33, 68 gestapelde voormalige aanleunwoningen.

Begin 2011 is een aangepast projectplan vastgesteld. De voorbereidende werkzaamheden voor het binnen- en buitenonderhoud waren al in april 2010 gestart. De invulling van het grootonderhoud is in het tweede kwartaal van 2011 gestart met de uitwerking van 2 proefwoningen. In juni zijn alle bewoners in de gelegenheid gesteld deze woningen, inclusief de nieuwe bergingen in de tuin of op de zolder, te bekijken.



Omdat minimaal 70% van de bewoners akkoord moet gaan voor het uit te voeren onderhoud en de daaraan gekoppelde huurverhoging van € 8,- per maand, kreeg elke bewoner een renovatievoorstel met akkoordverklaring wat voor 1 juli moest worden ondertekend. Begin augustus kon worden geconcludeerd dat die 70% akkoord ruim is gehaald.

De bouwkundige ingrepen zijn zo groot dat ervoor gekozen is tijdens de verbouwing van de woning alternatieve huisvesting, in de vorm van woonunits, aan te bieden. Er zijn 4 woonunits in het plantsoen tussen de woningen

geplaatst. In september is het werk feestelijk en officieel gestart met een BBQ. De tijdelijke huisvesting heeft de naam "Ibis Plaza" gekregen. Hiervoor is door een van de oudste bewoners een doek en een bord met tekst onthuld.

Voor het nieuwe bijzondere ketelhuis met pelletinstallatie is EIA-subsidie (energie investeringsaftrek) toegekend. Dit bedrag wordt gebruikt om de kosten van het nieuwe ketelhuis te dekken. Alle 68 woningen krijgen 'slimme' meters. De meterstanden kunnen hiermee op afstand uitgelezen worden. De buurtbeheerder hoeft straks geen meters meer op te nemen! De jaarlijkse afrekening van (warm)water, elektra, stookkosten wordt hierdoor een stuk eenvoudiger. De 34 aanleunwoningen van de Adelaarslaanflat worden straks ook aangesloten op dit nieuwe ketelhuis.

Door de vele extra isolerende voorzieningen die zijn aangebracht wordt energiewinst geboekt van een D/E naar een B/C label. De financiële voordelen hiervan komen voor de helft terug in de portemonnee van de bewoners. De andere helft is de huurverhoging die wij doorvoeren. Rond de jaarwisseling was al het binnenonderhoud van 26 woningen geheel opgeleverd en konden de bewoners Kerst en Oud Nieuw in de opgeknapt en behaaglijke woning doorbrengen. De resterende woningen worden voor de bouwvakantie 2012 opgeknapt.

Sprengparklaan, complex 35, 141 appartementen.

In 2011 zijn de huisbezoeken in de eerste twee woonblokken afgerond. In het derde blok moeten nog ongeveer 10 bewoners worden bezocht. Eind 2011 is in ongeveer 90 woningen klantgestuurd en verplicht onderhoud uitgevoerd. Voor het uitvoeren van buitenonderhoud en aanbrengen van isolerende maatregelen is de instemming nodig van minimaal 70% van de bewoners. Met veel inspanning, extra inloopdagen en persoonlijke bezoeken is dit eind 2011 in alle 3 woonblokken gehaald. Met het toepassen van isolerende voorzieningen verwachten wij veel behaaglijke- en gezondheidsproblemen van bewoners te voorkomen. Groot voordeel is ook de behaalde energiewinst van een E/F naar een B/C label. Direct na de bouwvakantie is gestart met het buitenonderhoud aan het eerste woningblok. Eind 2011 waren de eerste 3 portieken van het eerste woonblok weer uit de steigers en het resultaat mag gezien worden!

Een grote bijkomende klus is de uitvoering van het werkprotocol flora- en faunawet. Er zijn met de gemeente afspraken gemaakt voor plaatsing van vogelhuisjes in het Sprengparkplantsoen. Bij het isoleren van de spouwmuren worden delen van de spouw van woningen op de bovenste woonlaag niet geïsoleerd maar vindt isolatie aan de binnenkant van de woning plaats. Hierdoor blijven er plekken bestaan waar



vleermuizen terug kunnen keren. Door grote energetische investeringen ontvangen wij EIA-subsidie (energie investeringsaftrek). De provincie en gemeente verstrekken monumentensubsidie, wat we gebruiken voor de plaatsing van hekwerken bij terrassen van de begane grond woningen.

Orden, complex 49, 184 appartementen.

De uitvoering van het buitenonderhoud aan deze woningen is begin 2011 gestart. De vergunning voor de entreewijziging hebben wij in het eerste kwartaal van 2011 ontvangen. In het tweede kwartaal is de uitvoering van die entreewijziging gestart.

Ook is in juni voor onze medewerkers een lunchbijeenkomst op de bouwplaats georganiseerd, om een indruk te krijgen van de uitvoering van de diverse onderhoudsmaatregelen.

In het eerste kwartaal van 2012 worden de laatste nieuwe entrees opgeleverd. De uitvoering van het buitenonderhoud aan de overige 5 appartementengebouwen is voor een groot gedeelte uitgevoerd in 2011. De twee appartementengebouwen met lift zijn geheel opgeleverd.

Ook hier is het grote energievoordeel wat bewoners krijgen na de renovatie van de buitenschil een belangrijk pluspunt. Omdat de woningen volledig worden geïsoleerd gaan de appartementen van een E/F naar een C label. De bewoners hebben hiervoor geen huurverhoging gehad.

Bizetlaan, complex 50, 42 appartementen.

In de eerste helft van 2011 zijn deze werkzaamheden afgerond. Er waren 2 logeerwoningen en een douche- en waswoning ingericht, waar tijdens de uitvoering gebruik van is gemaakt.

De buitenonderhoudswerken omvatten: voegwerk, dakisolatie, hemelwaterafvoeren, betonrenovatie, kozijnvervangings, spouwmuurisolatie en schilderwerk.

Ook het binnenonderhoud is uitgevoerd. Opvallend is dat tien huurders tijdens of vanwege de werkzaamheden zijn verhuisd. Bij die leegkomende woningen zijn op voorhand ook werkzaamheden aan de binnenzijde uitgevoerd. Het betrof nieuwe CV-installaties (tegen huurverhoging), keuken-toilet- en badkamerrenovatie.

De oude energielabels waren F en G. Na de aanpak van deze woningen heeft één woning het label F, 18 woningen label D, 10 woningen hebben label C en 13 woningen hebben label B. Bijna alle woningen hebben 3 a 4 labelstappen gemaakt.

Ugchelen, complex 66, 44 2 onder 1 kap woningen.

In 2011 zijn de binnenwerkzaamheden bij 6 woningen afgerond. Bij de overige woningen waren de werkzaamheden al in 2010 afgerond. Ter afsluiting van het totale werk is in januari 2011 een snert-(erwtensoepp)bijeenkomst voor de bewoners georganiseerd.

Na de uitvoering van dit plan hebben 8 woningen het energielabel C en de overige 34 woningen een label B. De bewoners hebben hiervoor geen huurverhoging gehad.

Begin 2012 nodigen we de bewonersoverleggroep uit, waarbij vooral de te realiseren energetische besparing onderwerp van gesprek zal zijn. In januari 2012 krijgt een aantal bewoners hun energie jaarafrekening, hier willen wij aanvullende informatie uit halen.



Tabel 13: Specificatie onderhoud en investeringen in de bestaande woningvoorraad

Soort onderhoud	€ (x 1.000)	€ (x 1.000)
Reparatiekosten	2.058	
Mutatieonderhoud	1.236	
Totaal dagelijks onderhoud		3.294
Contractonderhoud	1.144	
Planmatig onderhoud	4.455	
Overige lasten onderhoud	2	
Totaal planmatig onderhoud		5.601
Totaal onderhoud t.i.v. het resultaat		8.895
Verbeteringen binnenkant	3.766	
Verbeteringen buitenkant	8.044	
Energetische maatregelen	4.014	
Totaal geïnvesteerd		15.824
Totale uitgaven in bestaande voorraad		24.719

3.2 Planontwikkeling

Algemeen

Met de oplevering van de projecten 'Zuiderpoort' en 'Dok Zuid' is het, een aantal jaren geleden ingezette, omvangrijke nieuwbouwprogramma afgerond. In 2011 voegden we 172 woningen toe aan de Apeldoornse woningvoorraad, waarvan het grootste gedeelte huurwoningen. Verder is onze uittreding uit het project 'Kanaalzone' dit jaar formeel afgerond. Ook hebben we in 2011 de grondpositie ten behoeve van de realisatie van de 2e fase van het project 'Zuiderpoort' aan onze collega 'De Woonmensen' overgedragen. We hebben de ontwikkeling van het project 'Sluisoord' (Gezondheidscentrum) gestaakt. De belangrijkste reden hiervoor was het feit dat het aanvangsrendement te laag was en de betreffende artsen het project niet via koop konden verwerven.

De effecten van de crisis op de vastgoedmarkt waren ook het afgelopen jaar goed waarneembaar. Desondanks zijn we er in geslaagd de koopwoningen van het project 'Vrij en Dichtbij' (Herderweg/Ooiweg) snel af te zetten. Dat laatste is niet gelukt ten aanzien van de resterende woningen in het project Vellertheuvel en de duurdere huurwoningen van Dok Zuid. Reden om te besluiten die koopwoningen in 2012 alsnog in het huursegment te positioneren.

Een andere aanpak bij de ontwikkeling van onze projecten heeft bewezen vruchten af te werpen. Het herontwikkelen gaat sneller en de betrokken bewoners zijn allen enthousiast.

De terugloop in het aantal projecten heeft ook het afgelopen jaar zijn weerslag gehad op onze organisatie, doordat in 2011 de omvang van de afdeling Planontwikkeling verder is teruggebracht.

3.2.1 Opgeleverde projecten

Tabel 14: Opgeleverde projecten 2011

Project	Aantal huurwoningen	Aantal koopwoningen	Aantal parkeerplaatsen	Opmerkingen
Zuiderpoort	94	6	199	Ook zijn 2 kantoorruimtes gerealiseerd. In 2010 waren al 54 huur- en 30 koopwoningen opgeleverd.
Dok Zuid 'het GOED'	72	0	104	Naast de opgeleverde woningen is 3.260 m ² bruto vloeroppervlak opgeleverd ten behoeve van commerciële en maatschappelijke dienstverlening.
Totaal	166	6	303	

Zuiderpoort Fase 1

Dit herstructureringsproject maakt deel uit van het Masterplan Zuid. Samen met de 2^e fase (die door onze collega 'De Woonmensen' gerealiseerd wordt) vormt het de zuidelijke entreepoort tot de stad. De twee projecten dragen bij aan vernieuwing van de wijk en aan meer differentiatie van woningen. De parkeerbehoefte voor de bewoners is gerealiseerd in een parkeerkelder. Het kelderdek is als tuin ingericht. Het plan omvatte in totaal 184 woningen, waarvan 36 koop. Alle woningen zijn verhuurd of verkocht, waarvan een deel van de woningen is bestemd voor zorgbehoevende cliënten van de 'J.P. van der Bentstichting'. In het complex is verder een ruimte voor onze buurtbeheerder opgenomen. De laatste woningen, alsmede de openbare (woon)omgeving, zijn in 2011 jaar opgeleverd, waarbij bewoners en belanghebbenden waren uitgenodigd om samen te toosten op de gerealiseerde nieuwbouw.

Dok Zuid 't Goed

Naast het in 2008 gereedgekomen Multifunctionele centrum (MFC) is in 2011 het 'GOED' (gezondheidsdiensten onder één dak) met 72 woningen opgeleverd. Hiervan worden 16 appartementen aan bewoners met een zorgindicatie verhuurd en zijn 36 eenheden bestemd voor Zorggroep Apeldoorn voor cliënten met een niet aangeboren hersenletsel. Het ontwikkelen en beheren van maatschappelijk vastgoed vinden wij belangrijk, omdat het een meerwaarde heeft voor deze wijk. Het al eerder opgeleverde MFC sluit aan op het GOED. De parkeerkelder onder het GOED is mede bestemd voor bewoners van het MFC. Ook gemeenschappelijk is de Warmte-koudeopslag (WKO) installatie, die in 2010 aangebracht is. Helaas waren vier commerciële ruimtes bij oplevering niet verhuurd. Ook de dure appartementen van dit project zijn lastig te verhuren. De oplevering is samen met bewoners en genodigden uitgebreid gevierd.



3.2.2 Projecten in uitvoering

Tabel 15: Projecten in uitvoering per ultimo 2011

Project	Fase eind 2011	Aantal huurwoningen	Aantal koopwoningen
Vrij en Dichtbij (Driehuizen - Brinkhorst)	Realisatie	50	26
Totaal		50	26

'Vrij en Dichtbij' (Herderweg/Ooiweg)

In dit project komt een aantal van onze ambities 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 gemeentelijke Commissie Ruimtelijke Kwaliteit, een start gemaakt met een nieuw ontwerp, wat goed aansluit bij de behoefte van de bewoners. Het samen vernieuwen van de buurt heeft uiteindelijk geleid tot een hechte samenwerking en tevreden bewoners. De terugkerende bewoners hebben ieder hun eigen woning uitgekozen, waarbij wij in staat geweest zijn hun persoonlijke voorkeur te honoreren. De start van de bouw is vertraagd ten gevolge van archeologische vondsten. Op de locatie zijn resten gevonden van een Romeinse nederzetting. De bouw is hierdoor pas in het 3^e kwartaal van 2011 gestart en de oplevering vindt plaats in 2012, waarbij voor de zomervakantie alle woningen bewoond zullen zijn.

Teneinde de uitvoering van dit plan te kunnen realiseren, hebben wij in 2011 een stukje grond, met een waarde van € 50.000, van de gemeente Apeldoorn aangekocht.

Om de verhuur en verkoop onder de aandacht te brengen is gekozen voor een communicatiestijl die past bij de woningen en de omgeving. Advertenties, citydisplays en bijeenkomsten hebben er mede voor gezorgd dat alles verhuurd en verkocht is.



3.2.3 Projecten in ontwikkeling

Tabel 16: *Projecten in ontwikkeling*

Project	Fase eind 2011	Totaal aantal woningen
Gasfabriek	Ontwikkel	14
Metaalbuurt Klosters II 2e fase	Bouwvergunning	8
Metaalbuurt Westenenkerpark	Ontwikkel	12
Metaalbuurt De Baar	Ontwikkel	26
Vogelbuurt	Initiatief	± 145
Totaal		± 205

Gasfabriek (voormalig slaaphuis, Stationstraat 124)

In het centrum van Apeldoorn kochten wij in september 2008 aan de Stationsstraat een pand voor de realisatie van onder meer appartementen voor jongeren. Het voorzien in de huisvestingsbehoefte van deze doelgroep is onderdeel van de afspraken met de gemeente en speerpunt van gemeentelijk beleid. Daadwerkelijke realisatie van het voorgenomen programma was alleen mogelijk tegen hoge kosten en een daardoor forse onrendabele investering. De aanvankelijke participanten zijn inmiddels afgehaakt. Met een nieuw programma (zelfstandige eenheden voor licht zorgbehoevende bewoners) lijkt een acceptabele business case mogelijk. Wij verwachten dat in de eerste helft van 2012 besluitvorming plaats kan vinden om ofwel de plannen uit te voeren, dan wel alsnog het pand te verkopen.

Als wij met het project doorgaan, zal naar verwachting de binnen(ver)bouw, na het doorlopen van een bestemmingsplanwijziging en de WABO (Wet Algemene Bepalingen Omgevingsrecht), in het 1e kwartaal van 2013 kunnen starten. In het derde kwartaal van 2012 kan al wel begonnen worden met het onderhoud aan de buitenkant. Wij verwachten dan dat de gebruikers het pand in de zomer van 2013 in gebruik kunnen nemen.

Metaalbuurt –Klosters II 2e fase

Als onderdeel van de vernieuwingsopgave in de Metaalbuurt, is dit de laatste fase van het project 'Klosters', het omvat 8 woningen. Deze worden in het segment vrije sector huur dan wel het verkoopsegment op de markt gebracht. Voor het project is al een bouwvergunning verleend. Qua



bouw laten we, om kosten te reduceren, de uitvoering samen lopen met het project 'De Baar'. Dat houdt in dat medio 2012 de verkoop/verhuurcampagne gaat starten.

Westenenkerpark

Dit project vormt (samen met 'De Baar') het laatste project van de Metaalbuurt. Bij de ontwikkeling wordt 'de markt' continue gemonitord. Hoewel het project zich in de schetsfase bevindt en al besproken is in de Commissie Ruimtelijke Kwaliteit, willen wij de ontwikkeling bijstellen naar een tweekapwoning in een goedkoper segment.

De Baar

Intern is een haalbaarheidsonderzoek verricht wat geleid heeft tot een ontwikkeladvies voor deze locatie. Wij hebben een nieuwe verkaveling opgesteld om te komen tot grondgebonden woningen met parkeren op maaiveld. Met de gemeentelijke afdeling stedenbouw overleggen wij over de situering van de woningen en het gevelbeeld. Het plan bevond zich eind 2011 in de voorontwerpfase. In 2012 vragen wij de bouwvergunning aan en wij verwachten die ook in dat jaar te ontvangen.

Vogelbuurt

Wij hadden verwacht dat in 2012 begonnen zou worden met het ondergronds brengen van de hoogspanningskabels in dit plangebied. Echter, in 2011 werd bekend dat de kabels niet naast elkaar in het profiel van de weg aangelegd kunnen worden en dat splitsing van het tracé noodzakelijk is. Dit leidt tot hogere kosten. De participerende partijen (gemeente, provincie en onze organisatie) hebben hun bijdrage gemaximeerd. De gemeente overlegt nu met het Rijk om de extra financiering rond te krijgen.

De planvoorbereidingen voor de sloop/nieuwbouw van de woningen van dit complex gaan wel door, maar in een lager tempo. In het laatste kwartaal van 2011 hebben wij een overleg gevoerd met de bewoners over de richting van een nieuw plan. Hiertoe zijn verschillende verkavelingsstudies voorgelegd.

Over de projectplanning is weinig zekerheid te geven; deze is immers afhankelijk van de voortgang van het ondergronds brengen van de hoogspanningskabels.

3.2.4 Uitgestelde en vervallen projecten

Tabel 17: Projecten die in 2011 vervallen of uitgesteld zijn

Project	Fase eind 2011	Totaal aantal woningen	Overig
Sluisoord	Ontwikkel	-	Gezondheidscentrum(± 1.000 m ²)
Zuidbroek vlek 23	Initiatief	± 103	Aantal woningen kan minder worden
Totaal		± 103	

Sluisoord

Een haalbaar plan op deze locatie is niet mogelijk gebleken en ook andere partijen waren niet geïnteresseerd om de posities over te nemen. Er is onderzoek gedaan naar en een ontwerp gemaakt voor de realisatie van een gezondheidscentrum (van ca 1.000 m²) op de locatie van de oude Edahvestiging. Bij de zorgverleners (huisartsen, fysiotherapeuten, apotheker) was belangstelling voor een solitair pand, waarbij naast huur ook voor koop geopteerd werd. Hoewel op basis van het programma van eisen van de zorgverleners een goed plan ontwikkeld is, genereert het voor de verhuur een te laag rendement. Uiteindelijk bleek het voor de zorgverleners niet binnen hun financiële mogelijkheden te liggen om het nieuwbouw pand turn-key in de koopsfeer te verwerven. Het project is gestopt en de gemaakte voorbereidingskosten zijn ten laste van ons resultaat gebracht. In de navolgende paragraaf is kort aangegeven hoe de grondpositie op deze locatie per eind 2011 is verantwoord.

Zuidbroek Vlek 23

De ontwikkeling van dit deel van Zuidbroek is ernstig vertraagd. De marktsituatie heeft geleid tot stagnatie in de realisatie van het gehele uitleggebied en dus ook van dit deelplan. Het afgelopen jaar zijn

wel, op hoofdlijnen, onderlinge afspraken gemaakt over het aandeel van elke corporatie in dit deelplan.

Of dit project ook daadwerkelijk gerealiseerd kan worden is echter onzeker. Noodzakelijke vermindering van het aantal projecten in de gemeente kan ertoe leiden dat dit deelplan niet alleen vertraagd wordt, maar zelfs komt te vervallen. Medio 2012 hebben wij hierover meer duidelijkheid.

3.2.5 Overige zaken

Grondposities:

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

- **Wijngaards:**
Dit betreft een locatie welke door ons in het verleden is aangekocht voor de realisatie van circa 86 appartementen. De ontwikkeling van dit project is in 2007 gestopt en verplichtingen met de betrokken aannemer zijn in 2010 afgerond. Op de locatie is het mogelijk om ongeveer 30 laagbouwoningen in de sociale sector te realiseren.
Deze locatie zien wij als een reserve-locatie, waarvoor vooralsnog geen plannen ontwikkeld worden.
- **De Vlijt:**
Samen met Bouwbedrijf Nikkels en Rabo/Bouwfonds zijn wij eigenaar van dit perceel. De aanwezige opstallen worden bedrijfsmatig verhuurd. De grootste huurder is echter voornemens om aan het einde van de huurperiode (augustus 2014) het pand te verlaten. De gemeente kan en wil (in het licht van temporisering en prioritering van projecten) nog geen medewerking verlenen aan een herontwikkeling van deze locatie naar woningbouw.
- **Sluisoord/Pinksterbloem:**
Na het stoppen van het project om een gezondheidscentrum op de locatie van de voormalige EDAH-vestiging te realiseren, ontstond er een situatie waarbij wij ons de vraag stelden wat we met de totale locatie aan willen. Dicht bij elkaar hebben we een aantal panden (twee woonhuizen, waarvan een met aangebouwde bedrijfshal, een berging en het voormalige Edah-pand). De technische staat hiervan is matig tot slecht. In 2012 besluiten we over een toekomstige ontwikkeling/bestemming. Vooralsnog is in de financiële waardering van deze positie uitgegaan van (beperkte) sociale woningbouw.



Mens en onderneming

4 Mens en onderneming

4.1 Personeelsontwikkeling

Mensen & Organisatie. de juiste mensen op de juiste plaats.

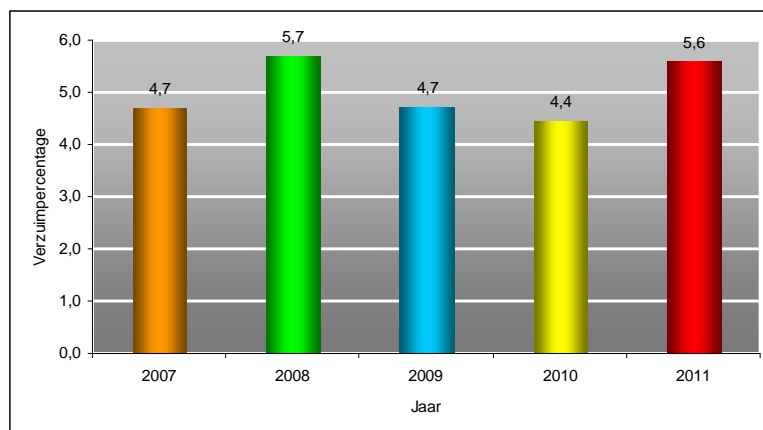
Dit verslagjaar werkten alle afdelingen voor het eerst met de Careerplanner en de nieuwe PVB-cyclus (**P**lanning, **V**oortgang en **B**oordeling). Deze cyclus is een hulpmiddel voor leidinggevend en medewerkers om met elkaar in gesprek te zijn over: op de juiste plek zitten en de juiste competenties hebben, resultaatafspraken die recht doen aan de functie, functionaris en de afdelingsdoelstellingen. Ook werkplezier en je thuis voelen bij onze organisatie zijn belangrijke gespreksonderwerpen. We hechten zowel belang aan het behalen van resultaten als aan de wijze waarop we met elkaar omgaan. Daarom werken we ook met LOL-competenties (**L**erend: zelfsturing, **O**ndernemend: initiatief en **L**oyaal: samenwerken en klantgerichtheid) waar we elkaar, via onder andere de feedbackmodule uit onze Careerplanner, feedback op geven.

Hoewel het ook nog wennen is met de nieuwe systematiek is een groot voordeel ten opzichte van de vorige jaren dat iedereen nu actief PVB-gesprekken voert. Tips ter verbetering ontvingen we via de leidinggevend en via de PVB-werkgroep die vanuit de OR meedacht. De verbeterpunten raken zowel het beleid, de techniek als de wijze waarop we met het systeem omgaan. In 2012 werken we de verbeterpunten verder uit.

Gezonde mensen

We streven naar 95% gezonde medewerkers. Om ons verzuimcijfer beter te kunnen interpreteren werken we vanaf dit jaar niet alleen met het totale verzuimcijfer, maar ook met de onderliggende kengetallen (gemiddelde verzuimduur, verzuimfrequentie, % kort-, middel- en langverzuim). Ons verzuim bedroeg 5,6 procent en dit is 0,6 procentpunt hoger dan ons streefcijfer. Het overschrijden van het streefcijfer wordt veroorzaakt door een stijging van het aantal langdurig zieken. Uit de evaluatie met de bedrijfsarts bleek dat de oorzaken niet beïnvloedbaar zijn en niet gerelateerd zijn aan de arbeidsomstandigheden. Er vinden in overleg met onze bedrijfsarts passende interventies plaats.

Figuur 6: Ziekteverzuimpercentage (excl. zwangerschaps- en bevallingsverlof)



Betrokken mensen

Via het 'Great Place To Work'-onderzoek (GPTW) hebben wij in beeld gebracht hoe medewerkers De Goede Woning ervaren op de dimensies geloofwaardigheid, respect, eerlijkheid, trots en kameraadschap. De definitie van een 'GPTW' is een organisatie waarin je vertrouwen hebt in de mensen voor wie je werkt, trots bent op wat je doet en plezier hebt met de collega's met wie je samen werkt. De response-rate bedroeg 82%, een mooie score waaruit blijkt dat veel medewerkers deelnamen aan het onderzoek. Op alle dimensies scoorden we voldoende. Onze hoogst scorende dimensie op organisatieniveau is eerlijkheid (8,1) en de laagste geloofwaardigheid (6,4), waarbij vooral de

coördinatie van mensen en middelen nog verbeterd zou kunnen worden. Op afdelingsniveau zijn alle scores nog hoger. Hier is de hoogste dimensie kameraadschap (9,3) en de laagste respect (7,6). In zeven sessies zijn we met leidinggevenden, OR en medewerkers in dialoog gegaan over de interpretatie van de uitkomsten; hoe is de uitkomst bedoeld, hoe belangrijk vinden we het en wat kunnen we er aan doen. In 2012 willen we graag onze mooie scores vasthouden en aan de slag met de ontwikkelpunten. Zo geven we bijvoorbeeld in het eerste kwartaal van 2012 aandacht aan onze laagste score (coördineren van werk en mensen) door met alle leidinggevenden in gesprek te gaan over het team, over de gemaakte resultaatafspraken (zijn de reguliere activiteiten van het team en de jaarplanactiviteiten daarin geborgd) en over wensen voor ondersteuning richting de organisatie/collega's.

Organisatie-ontwikkeling & formatie

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 voorwaardenscheppend voor de bevordering van waardevol wonen, werken en leven en aan woon-, leef- en werkplezier.

Organisatie-ontwikkeling is een continu proces. Organisaties en mensen leven, leren, bewegen en ontwikkelen. Dit verslagjaar was er onder andere binnen de afdeling Bedrijfsvoering veel in beweging en ontwikkeling. Er ontstonden nieuwe kansen doordat we de ontstane vacature van de programmamanager 'Waardeontwikkeling en financiële sturing' niet meer invulden. Deze portefeuille is grotendeels ondergebracht in de vernieuwde functie van manager 'Bedrijfsvoering'. Voor die functie hebben we in 2011 een nieuwe manager aangetrokken, dhr. Van Embden, met veel ervaring in met name de financiële hoek van onze branche.

Het project risicomanagement is ondergebracht bij de manager 'Strategie en Communicatie'. Na een positief advies van de ondernemingsraad kreeg de afdeling Bedrijfsvoering ook een andere structuur. De structuurwijziging, die onder andere een samenvoeging van de teams PCI en ICT behelst, versterkt de afdeling op het gebied van informatisering op tactisch en strategisch niveau. Dit vernieuwde team zou in eerste instantie rechtstreeks aangestuurd worden door de manager Bedrijfsvoering. In overleg met en op advies van de ondernemingsraad is, vanwege de specifieke competenties en de span of control van de manager Bedrijfsvoering, besloten om dit team aan te laten sturen door een gespecialiseerde teamleider. Het ICT-systeembeheer is uitbesteed, omdat de systeembeheerdersrol niet tot onze core business behoort. Het cluster control is direct onder de manager Bedrijfsvoering geïntegreerd.

Tabel 18: Personeelsbezetting per 31 december 2011

Directie en Staf	Aantal fte	Wonen	Aantal fte
Directie	1,0	Mens en Buurt	17,0
HRM	1,4	Wonen naar Wens	10,9
Strategie en Communicatie	5,9	Vastgoedbeheer	17,2
Bestuursadviseur	1,0	Klantenservice	5,2
Secretariaat	2,8		
Totaal Directie en Staf	12,1	Totaal Wonen	50,3
Bedrijfsvoering	Aantal fte	Planontwikkeling	Aantal fte
Financiën	10,3	Planontwikkeling	4,8
ICT en Informatie	2,2		
Planning en Control	0,8		
Facilitaire zaken	3,0		
Huuradministratie en -inning	8,1		
Totaal Bedrijfsvoering	24,4	Totaal Planontwikkeling	4,8
Totaal			91,5

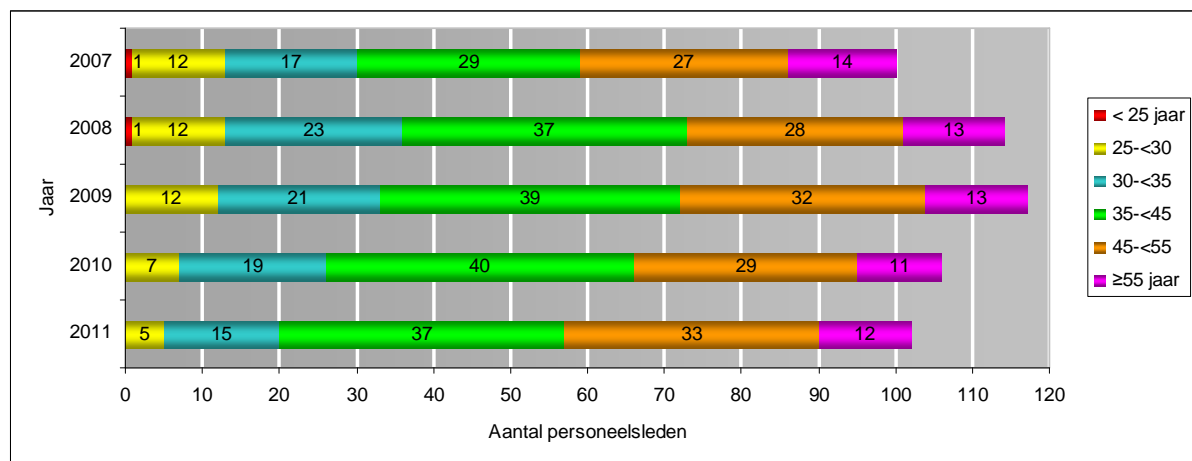
In 2011 bespaarden we, mede door bovenstaande ontwikkelingen, formatie. Ook bij de afdelingen HRM, Planontwikkeling en het secretariaat werd werk anders ingevuld. Op diverse plekken vond doorstroming van medewerkers plaats naar andere functies en/of teams/afdelingen. Dit was mooi voor de persoonlijke ontwikkeling van de betreffende collega's, maar bovenal ook voor de efficiëntie van werkprocessen.

Onze doelstelling om te krimpen naar een formatie van maximaal 99 fte is dus ruim behaald. Eind 2011 bedroeg de totale formatie (inclusief openstaande vacatures) 96 fte. Daarnaast was op dat moment 2,3 fte aan inleenmedewerkers aanwezig voor bijzondere taken of vervanging wegens ziekte. We blijven ervoor waken dat de krimp niet ten koste zal gaan van ons primaire proces en het behalen van de doelstellingen uit ons ondernemingsplan. De formatieve krimp betrof alleen krimp in overhead functies.

Tabel 19: Overzicht verloop personeel 2011

	Stand 31 - 12 - 2011		Stand 31 - 12 - 2010	
	Eigen	Inleen	Eigen	Inleen
Vast personeel	91,5	1,8	93,6	3,2
Tijdelijk personeel	0,0	5,0	1,4	3,5
Totaal fte	91,5	6,8	95,0	6,7

Figuur 7: Leeftijdsofbouw personeel met (tijdelijk) dienstverband per eind 2011



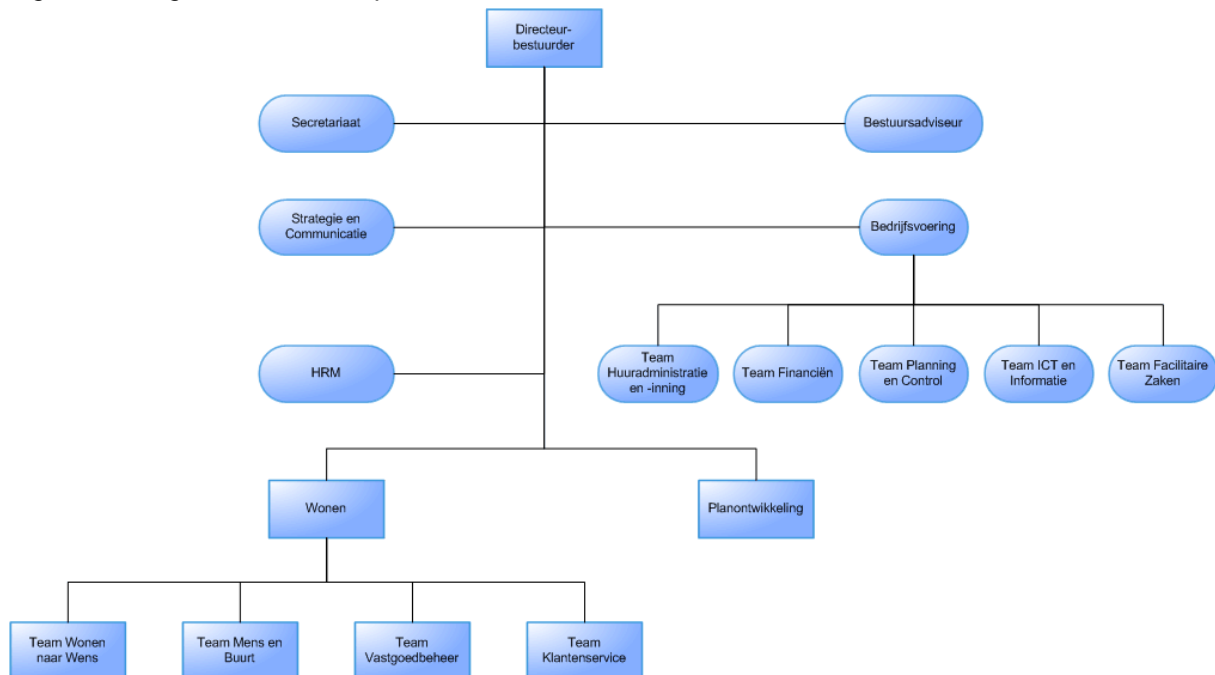
Tabel 20: Opbouw arbeidsuren personeel met (tijdelijk) dienstverband per eind 2011

Arbeidsuren	2007	2008	2009	2010	2011
≤ 16 uren	4	4	4	3	3
16 - ≤ 25	9	12	15	13	11
25 - ≤ 32	16	17	18	9	11
32 - ≤ 36	71	81	80	81	77
Totaal	100	114	117	106	102

Tabel 21: Personeelsbezetting personeel met (tijdelijk) dienstverband per eind 2011

Geslacht	2007	2008	2009	2010	2011
Vrouwen	49	60	60	54	50
Mannen	51	54	57	52	52
Totaal	100	114	117	106	102

Figuur 8: Organisatieschema per 31-12-2011



In het nieuw ontwikkelde beleid rondom werving & selectie zijn afspraken verankerd met betrekking tot het zorgvuldig omgaan met formatie. Dit doen we vanwege onze inspanningsverplichting om formatief te krimpen, maar ook omdat we vaste medewerkers zoveel mogelijk de kans willen geven om intern ervaring op te doen c.q. door te stromen. Alle interne vacatures (ook de tijdelijke) worden via 'Insite' bekend gemaakt. De feitelijke invulling van ons formatiebeleid vindt plaats na overleg met leidinggevendend, managementteam en ondernemingsraad, waarbij de HRM-manager als coördinatiepunt fungeert.

4.2 Bestuur en Raad van Commissarissen

4.2.1 Bestuur

Het gehele jaar 2011 werd de functie van directeur-bestuurder ingevuld door mw. K. Walter. Zij is per 1 mei 2009 voor onbepaalde tijd benoemd en heeft vanaf het moment van benoeming geen zitting in een lokaal of provinciaal bestuurlijk orgaan gehad. Wel vertegenwoordigt ze onze organisatie in navolgende organen:

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

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 Raad van Commissarissen nogmaals de salariëring getoetst. Het salaris viel binnen de op dat moment in de branche geldende normen.

Navolgend overzicht geeft de salariëring van het bestuur in de jaren 2011 en 2010 weer, overeenkomstig de van kracht zijnde 'Wet openbaarmaking publieke topinkomens' (Wopt).

Tabel 22: Overzicht beloningscomponenten directeur-bestuurder

Component	Kosten 2010 (in €)	Kosten 2011 (in €)
Totaal belastbaar inkomen	126.766	130.365
Onkostenvergoeding	4.971	5.979
Sociale lasten	7.684	7.829
Pensioenpremies (totaal afdracht)	29.609	30.508
Aanschafwaarde van beschikbaar gestelde auto	nvt	nvt
Totaal	169.030	174.681

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 richten van de organisatie voor de komende jaren. Het eind 2010 vastgestelde 'Ondernemingsplan' 2010-2014 geeft daarin richting. In 2011 is naast verdere invulling en operationalisering van onze doelstellingen, met name veel aandacht besteed aan het verder optimaliseren van onze (financiële) sturingsprocessen en het verstevigen van onze positie in de stad.

4.2.2 Communicatie

Wij zoeken proactief de pers op. Dat wordt beloond. In 2011 stonden wij meerdere malen op positieve wijze in de Stentor. Opleveringen van dokZuid en Zuiderpoort zijn uitgebreid in de pers opgepakt. Ook met renovatieprojecten, zoals de Sprengenparklaanflats, Vogelbuurt en Ibisplein wisten wij ons te profileren. Ons plan van aanpak rond de leefbaarheidsaanpak is doorgevoerd. Voorbeeld hiervan is de buurtbijeenkomst van de Metaalbuurt. In december heeft Krista Walter een uitgebreid persgesprek gevoerd. Het resultaat stond maar liefst op een volle pagina met de pakkende kop: 'De Goede Woning maakt meters'.

4.2.3 De Goede Woning projectontwikkeling Apeldoorn b.v.

In 2011 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 2010 van de b.v. goedgekeurd, waarna het bestuur décharge is verleend.

4.3 Jaarverslag 2011 Raad van Commissarissen (R.v.C.)

Vanuit haar toezicht-, advies- en werkgeversrol draagt ook de Raad van Commissarissen bij aan Waardevol wonen, leven en werken. Zij neemt daarbij graag een actieve en betrokken positie in.

4.3.1 Waardevol Werken vanuit integriteit en professionaliteit: Governance Code

De bijgestelde Governance Code Woningcorporaties is in 2011 de basis voor het handelen van de R.v.C. geweest, alsmede alle uit de code voortvloeiende reglementen en statuten.

De R.v.C. heeft geconstateerd dat er in 2011 bij de directeur-bestuurder geen sprake is geweest van tegenstrijdige belangen, zoals bedoeld in principe II.3 van de Governance Code Woningcorporaties.

Met de directeur-bestuurder is ook in 2011 een functioneringsgesprek gevoerd. Daarbij is geconstateerd dat het functioneren naar tevredenheid en conform de gemaakte afspraken was en is de blik op de toekomst gericht.

In het verslagjaar kende de R.v.C. één commissie: de in 2009 ingestelde Financiële Commissie. Deze commissie doet voorbereidend en adviserend werk op de thema's financiën en planning & control en werkt op basis van een vastgesteld reglement. We werken nu ruim twee jaar met de financiële commissie. Evaluatie van de werkwijze leert dat de kwaliteit van het toezicht op de genoemde thema's

is verbeterd, alsmede daarna het inhoudelijke gesprek in de voltallige R.v.C.. Vanzelfsprekend neemt de commissie niet de verantwoordelijkheid van de Raad over en vindt altijd collectieve bespreking plaats, soms in aanwezigheid van de externe accountant.

Naast de Financiële Commissie hebben de twee leden die in 2010 een aanvang hadden gemaakt met de visie op toezicht en het toezichtkader, dit in 2011 voortgezet. In 2011 hebben we een overzicht gemaakt van de aanwezige en nog (verder) te ontwikkelen documentatie benodigd voor goed toezicht. Begin van 2011 zijn we verder gegaan met de visie-ontwikkeling, daarbij heeft een discussie met de heer Kerssies, directeur van de Vereniging Toezichhouders Woningcorporaties, een goede aanzet gegeven. Het ondernemingsplan en strategische notities zijn de basis voor de inhoud van het toezicht. Over de inhoudelijke thema's spreken we af wat we willen zien en wanneer. Daarnaast hebben we ervoor gekozen jaarlijks een thema te benoemen waarop het toezicht zich specifiek richt, met als doel scherpte en deskundigheid te behouden en vergroten. Het thema voor 2012 zal dan 'planontwikkeling' (van plan tot realisatie) zijn.

De visie op toezicht vindt zijn basis in vertrouwen versus controle. Ons motto: gezond vertrouwen en adequate controle kunnen niet zonder elkaar. Dit betekent dat alle vragen gesteld mogen worden en dat het nadrukkelijk ook gaat om de vraag achter de geleverde informatie. We hebben criteria omarmd voor een goed functionerende Raad: open cultuur, zelfreflectief vermogen, rolopvatting en aanvullende samenstelling. Het functioneren van de Raad is in zekere mate afhankelijk en beïnvloedbaar door de directeur-bestuurder. Die relatie is binnen 'De Goede Woning' goed. Dat koesteren we, waarbij we ervoor waken het evenwicht te houden tussen vertrouwen en controle.

4.3.2 Waardevol Werken met elkaar in alle openheid: Samenstelling en functioneren Raad van Commissarissen

In 2011 heeft de Raad afscheid genomen van de heer Wijbenga, die de functie van directeur-bestuurder van de corporatie 'Woonbron' in Rotterdam aanvaard heeft. Zijn lidmaatschap van de R.v.C. van 'De Goede Woning' was voor hem een waardevolle ervaringsplaats om de overstap van de politie-organisatie naar een wooncorporatie te maken.

De selectieprocedure voor de opvolging van de heer Wijbenga heeft de Raad zelf ter hand genomen, met een ad hoc ingestelde commissie. Op een advertentie in de regionale pers en via de sociale media reageerden voldoende kandidaten. Vanuit gesprekken met vier kandidaten is mevrouw Keppel benoemd tot lid van de Raad. Zij is programmamanager bij 'RIWIS', een organisatie waarmee 'De Goede Woning' ook samenwerkt. We hebben met mevrouw Keppel gesproken over het voorkomen van de schijn van belangenverstrengeling en daar afspraken over gemaakt.

De zittingstermijn van de heren Van Wijk en Boon liep in de tweede helft van 2011 af. Evaluatie van hun functioneren heeft plaatsgevonden aan de hand van het profiel. De Raad heeft unaniem besloten hen voor een tweede termijn te benoemen. Daarbij is voor dhr. Van Wijk dat besluit gebaseerd op een hernieuwde voordracht door de huurdersbelangenvereniging 'De Sleutel'.

In het voorjaar van 2011 hebben we afscheid genomen van mevrouw Ilyas-Uz, die een traineeship van een half jaar in onze Raad volgde. Mevrouw Ilyas heeft vergaderingen bijgewoond, trainingen gevolgd en is daarna lid van de Geschillencommissie geworden. De Raad heeft het traineeship als waardevol ervaren en kan op deze manier bijdragen aan de ontwikkeling van commissarissen in spé.

De Raadsleden benoemd op voordracht van de huurdersbelangenvereniging en de ondernemingsraad hebben ook in 2011 contact onderhouden met de vereniging respectievelijk OR.

Met de OR is gesproken over personele ontwikkelingen, personeelsplanning, de HRM-cyclus, het ondernemingsplan.

Met de Huurderbelangenvereniging 'De Sleutel' is in 2011 tweemaal overleg gevoerd. In de eerste bijeenkomst is met het bestuur van 'De Sleutel' ingegaan op de visitatie-uitkomsten van 'De Goede Woning' in 2010. Daarnaast is gesproken over de gewenste ondersteuning van 'de Sleutel' door de Woonbond. In de tweede bijeenkomst is samen met bestuur en ledenraad gesproken over de werkzaamheden van de R.v.C. en de verhouding tussen R.v.C. en bestuurder. Ook zijn toen diverse vragen die leden hadden door de twee aanwezige R.v.C.-leden beantwoord.

De commissarissen houden hun kennis op peil via hun lidmaatschap van de 'Vereniging Toezicht-houders Woningcorporaties', via de vaak uitgebreide informatie vanuit 'De Goede Woning' en middels workshops en trainingen. Om de deskundigheidsbevordering te verbeteren en meer gestructureerd aan te pakken heeft de Raad in 2011 een scholingsplan opgesteld en een centraal thema voor 2012 benoemd. In dit scholingsplan 2012 ligt de collectieve en individuele verantwoordelijkheid voor scholing geborgd.

Op basis van de verstrekte informatie heeft de Raad vastgesteld dat geen van de leden in 2011 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 2011 is de in 2008 vastgestelde vergoeding voor R.v.C.-leden niet aangepast. Toetsing van de vergoedingen aan de VTW-normen heeft eind 2010 tot de conclusie geleid dat de extra vergoeding die de voorzitter en vice-voorzitter ontvingen een fractie hoger is dan de normering aangeeft. Besloten is om in 2011 die extra vergoedingen zodanig neerwaarts aan te passen dat alsnog aan de normen wordt voldaan.

Voor de zomer van 2011 hield de Raad haar zelfevaluatie, zonder externe begeleiding. Aan de hand van een door alle leden vooraf ingevulde vragenlijst, vond het gesprek over het functioneren plaats. Het gesprek richtte zich op de persoonlijke motivatie en het persoonlijk functioneren en op toezichtthema's als informatievoorziening, relatie met de bestuurder, integriteit. Leden hebben elkaar beoordeeld en de raad als collectief. Dat de leden kritisch zijn naar zichzelf, zo bleek uit de cijfers. Er is altijd ruimte voor verbetering.

Tijdens de zelfevaluatie is tevens gesproken over de op handen zijnde herbenoeming van twee leden in november 2011.

In 2010 heeft de R.v.C. de herbenoemingstermijnen onder de loep genomen en besloten de termijnen voor herbenoeming aan te passen en over te gaan naar termijnen van drie jaar. Hiermee zou de maximale zittingsduur op 3 keer 3 jaar. Op het moment dat een statutenwijziging doorgevoerd wordt, zullen ook daarin deze termijnen worden aangepast. Dan wordt alsnog rekening gehouden met de nieuwste Governance-eisen, waarin een maximale zittingstermijn van 8 jaar van toepassing is.

Samenstelling Raad van Commissarissen per ultimo 2011

Mw. M.A.J. van der Tas: Voorzitter

Dhr. mr. A.R. Boon : Vice-voorzitter

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

Mw. L. Keppel : Lid

4.3.3 Waardevol Werken met elkaar aan belangrijke thema's

Naast de zelfevaluatie is de R.v.C. in 2011 zeven maal formeel bijeen gekomen. Bij elke bijeenkomst waren vrijwel steeds alle leden aanwezig. Geen enkel lid was regelmatig afwezig.

De verantwoordingsdocumenten in het kader van planning & controlcyclus vormen een belangrijke peiler van de vergadercyclus. Middels kwartaalrapportages werd en wordt de R.v.C. op de hoogte gehouden van de activiteiten en resultaten van de organisatie. De R.v.C. heeft met de accountant en de directeur-bestuurder gesproken over het jaarverslag 2010 en de begroting 2012. De bestuurder is decharge verleend over het in 2010 gevoerde beleid en de begroting 2012 is goedgekeurd.

Voor elke vergadering schrijft de directeur-bestuurder een notitie met actualiteiten binnen en buiten 'De Goede Woning' en in de branche. De notitie dient als 'bijpraatpapier' en om vraagstukken voor te leggen die mening of besluit van de Raad vragen. Mondelinge toelichting van de directeur-bestuurder

tijdens de vergadering en voorbereiding vooraf door de R.v.C.-leden versterken het debat en de besluitvorming.

Diverse, met name financiële onderwerpen, worden voorbereid door de Financiële Commissie en voorzien van een advies, ter besluitvorming voorgelegd aan de voltallige R.v.C.. Enkele jaren geleden is de Raad ertoe over gegaan een Financiële Commissie in te stellen. Dit heeft de kwaliteit van het overleg en de besluitvorming verbeterd.

Tijdens de meeste vergaderingen was de manager Finance/Bedrijfsvoering van de organisatie aanwezig en tijdens sommige vergaderingen een MT-lid en/of medewerker ter bespreking van een bepaald onderwerp.

Regelmatig onderwerp van gesprek was het project 'De Gasfabriek' aan de Stationsstraat en de ontwikkeling van dit pand met een maatschappelijke bestemming. Afhankelijkheid van diverse partijen en de te verwachten, relatief hoge, investeringen maken dat besluitvorming over de ontwikkeling van dit project nog niet in 2011 heeft kunnen plaatsvinden.

In 2011 was een regelmatig terugkerend bespreksthema, het toetsingskader van de Raad. In diverse bijeenkomsten is gesproken over de wijze en mogelijkheden van toetsing en de verantwoordelijkheden die de Raad daarbij heeft en voelt. Om die reden is ook eind 2011 besloten in 2012 mee te doen aan het SEV-experiment 'De aanspreekbare commissaris'.

Ook de vernieuwde Governancode is onderwerp van gesprek geweest. Besloten is om in 2012 te zorgen dat alle activiteiten gekoppeld zijn c.q. kunnen worden aan die code en dat, waar nodig, alle documenten ook aangepast worden.

In 2011 is via een uitgebreide presentatie stilgestaan bij het thema Treasury in het algemeen en de activiteiten van 'De Goede Woning' in het bijzonder. De Raad heeft daardoor een scherp beeld gekregen hoe gewerkt wordt en waar treasuryrisico's (kunnen) liggen.

Ook zijn in 2011 alle beoordelingsbrieven en rapporten van het ministerie van BZK, het CFV en WSW en de accountant uitgebreid besproken, veelal met een aanvullende toelichting vanuit de organisatie.

Financiële commissie

De Financiële commissie is in 2011 viermaal bijeen gekomen. De commissie heeft daarbij de volgende onderwerpen besproken en waar nodig van een positief advies voor de R.v.C. voorzien:

- Jaarrekening 2010, hierbij heeft de accountant ook een toelichting op de controlebevindingen gegeven.
- De financiële cijfers uit de 3 bestuursverslagen die in 2011 zijn uitgebracht.
- Informatie en cijfers van het CFV, het WSW en het ministerie van BZK over onze organisatie.
- Ontwikkelingen in de branche en de daarmee gepaard gaande (financiële) risico's.
- Een eerste aanzet over toezicht op verbindingen van de organisatie.
- Bespreking, in aanwezigheid van de accountant, van de in 2011 gehouden interim-controle.
- De begroting 2012 en daarin opgenomen meerjarenprognose 2012-2016.
- De effecten van de overgang naar waardering tegen Bedrijfswaarde, zoals in 2012 gepland.

4.4 Ondernemingsraad

In 2011 heeft de Ondernemingsraad (OR) regelmatig en constructief overleg gehad met de directie, in totaal 13 keer. De overleggen bestonden uit zowel formele als informele agendapunten. Ook heeft de Ondernemingsraad dit jaar 2 maal overleg gehad met het door haar voorgedragen lid van de Raad van Commissarissen. De overleggen tussen directie en OR zijn halfjaarlijks geëvalueerd.

In 2011 is gestart met twee nieuwe OR-leden. Na 3 maanden inwerktijd zijn de functies van de OR-leden opnieuw bezien en herverdeeld. De samenstelling en verdeling was daarmee in 2011 als volgt:

Elke Germers	voorzitter
Alys Bloem	2 ^e voorzitter
Peter Deugd	1 ^e secretaris
René Sijtsema	2 ^e secretaris
Mercedes Wegen	lid
Mariska Disbergen	ambtelijk secretaris

In 2011 is de nieuwe en frisse Ondernemingsraad aan de slag gegaan met het thema uit haar jaarplan 'Communicatie'. Daarin zijn drie grote stappen gezet.

We hebben aan het einde van 2011 een informatieve film opgeleverd. Deze film geeft op een ludieke manier informatie over de rol, taken en verantwoordelijkheden van de Ondernemingsraad. Doel van de film is collega's te laten zien wat een Ondernemingsraad doet, mag en kan. De film is zeer positief ontvangen en wordt ook in de toekomst als informatiemiddel gebruikt.

'Insite', de interne website, wordt door onze organisatie al veel als intern communicatiemiddel gebruikt. De Ondernemingsraad heeft vanaf 2011 een groot aandeel in deze informatievoorziening. Informatie vanuit de OR wordt via berichten, oproepen en 'tweets' geplaatst.

Communicatie met de achterban gaat over zowel brengen als halen. De Ondernemingsraad heeft in 2011 voor het eerst een andere vorm om informatie bij de achterban te halen, uitgeprobeerd. De eerste OR-werkgroep is een feit. Binnen het PVB-thema is gediscussieerd en zijn collega's geïnterviewd, met als eindresultaat een advies aan de HRM-Manager over de inzet van dit thema. Het middel werkgroep is door zowel de collega's als door de Ondernemingsraad als zeer positief ervaren. In 2012 krijgt dit zeker een vervolg.

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 2011 besproken punten waren:

- Formatie ontwikkelingen en interne vacatures
- Integriteit
- Jaarverslag 2010
- Dashboards en kwartaalverslagen over 2011
- Jaarplan en begroting 2012
- Huisvesting medewerkers
- Informatiseringsplan
- Medewerkersbelevingsonderzoek (Great Place to Work)
- Vertrouwenspersoon
- Evaluatie bedrijfsarts

De Ondernemingsraad heeft in 2011 instemming verleend aan:

- Werving, selectie en aannamebeleid
- Thuiswerkbeleid

Positief advies is verleend aan:

- Adviesaanvraag structuur wijziging financiën/bedrijfsvoering
- Extra verlof en verplichte snipperdagen 2012



Financiële prestaties

5 Financiële prestaties

Kort samengevat kunnen we de financiële resultaten over en positie per eind 2011 als volgt weergeven:

Tabel 23: Financiële prestaties 2011

Prestatieveld	Prestatie
Huuropbrengsten	€ 44 miljoen
Verkoopbrengst in resultaat	€ 2 miljoen
Jaarresultaat	€ 13 miljoen
Eigen vermogen	€ 61 miljoen
Bedrijfswaarde	€ 477 miljoen
WOZ waarde	€ 1,3 miljard
Investeringen	€ 36 miljoen
Verkopen bestaand bezit	€ 8 miljoen
Solvabiliteit op basis van historische kostprijs	14 %
Solvabiliteit op basis van bedrijfswaarde	37 %
Interest coverage ratio	1,6
Loan to value op basis van historische kostprijs	81
Loan to value op basis van bedrijfswaarde	58

5.1 Ontwikkelingen 2011

De ontwikkeling van onze financiële positie is in 2011 binnen onze begrotingskaders gebleven. De operationele kasstroom is van zodanige omvang geweest dat deze voldeed aan de normen die door Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) en Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) hieraan worden gesteld.

Ondanks de economische teruggang zijn de verkopen van bestaand bezit op peil gebleven. Het gerealiseerde aantal verkopen is vooral tot stand gekomen door de verkoopformule 'Koopgarant'. Het succes van verkoop via deze formule is dat het een positief effect heeft op de (des)investeringskasstroom. Maar tegelijkertijd is deze formule een belangrijk thema binnen ons risicomangement, omdat de terugkoopplicht voor deze verkochte woningen en de daaraan verbonden noodzakelijke financiering een maximum omvang en daaraan gerelateerd risico met zich mee brengt. In 2012 zullen wij ons over die risico-inschatting nader buigen en beleid daarop gaan vaststellen. In dat licht zien wij 2012 als een jaar van herbezinning. Investeringsverplichtingen die wij al zijn aangegaan zullen wij nakomen. Projecten, zowel in herstructurering als nieuwbouw, die verderop in de tijd waren ingerekend zijn (tijdelijk) uit ons investeringsprogramma gehaald. Op basis van de nieuwe inzichten voortkomend uit de herijking van ons Ondernemingsplan 2010-2014, zullen die projecten al dan niet in andere vorm terugkomen in het dan vernieuwde investeringsprogramma.

Onze vermogenspositie is verder versterkt. Het is, gezien de huidige onzekere economische omstandigheden ook nodig een stevige buffer te hebben om tegenvallers op te vangen. Die omvang is uiteraard een momentopname en afhankelijk van de waarderingsgrondslag van ons bezit. Medio 2010 is, los van de ontwikkelingen rond de verslaggevingsrichtlijnen RJ-645, al besloten om vanaf 2012 te gaan waarderen op bedrijfswaarde. In 2011 zijn hier de nodige voorbereidingen voor getroffen. Beleidsvoorstellen zullen mede beoordeeld worden aan de hand van invloed op onze bedrijfswaarde.

De sectorinstituten, het CFV en WSW, gaven onze organisatie positieve beoordelingen. Dit betekent de A-status van het CFV en daarnaast is er door WSW voldoende borgingsfaciliteit afgegeven voor de financiering van onze plannen voor de komende drie jaar. Ook het ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties gaf weer een positief oordeel over onze activiteiten en onze financiële positie.

Risicomanagement

Intern risicobeheersing- en controlesysteem is één van de elementen die de 'Governancecode Woningcorporaties' noemt als onderdeel van good governance.

In 2011 hebben managers en teamleiders een risicoanalyse uitgevoerd van de risico's die kunnen leiden tot het niet realiseren van de voorgenomen prestaties in ons ondernemingsplan. Resultaat hiervan is een lijst met risico's en met beheersmaatregelen die genomen kunnen worden om ofwel de kans dat een risico optreedt te verkleinen of te elimineren, ofwel het gevolg van een optredend risico te beperken of te elimineren.

Het bewustzijn ten aanzien van risico's en risicomanagement is hiermee bij management en leidinggevenden vergroot. In 2012 zetten we de stap naar de verdere inbedding en verbreding van risicomanagement door een koppeling te maken met onze jaarplancyclus.

Op onze meerjarenbegroting is een gevoeligheidsanalyse uitgevoerd. Diverse scenario's ten aanzien voorgenomen huurbeleid, planontwikkeling en verkopen zijn doorgerekend en getoetst aan vooraf geformuleerde kaders ten aanzien van financierbaarheid en vermogenspositie. De uitkomsten van de scenario's laten zien dat wij de mate waarin er verkopen kunnen worden gerealiseerd in relatie tot investeringsambities, scherp moeten monitoren. Extra alertheid hierbij betreft de ontwikkeling met betrekking het woningaanbod ten aanzien van terugkoopverplichting van onder het Koopgarantlabel verkochte woningen.

In 2011 zijn ook interne audits op een tweetal interne bedrijfsprocessen (woningtoewijzing in het kader van de 'Europese richtlijnen' en vastgoedbeheer) uitgevoerd. Belangrijkste bevinding uit de audits is dat op onderdelen vastgestelde 'spelregels' ten dele verschillend interpreteerbaar zijn. Wij zullen de 'spelregels' van desbetreffende deelprocessen scherper formuleren.

5.2 Resultaat

Het jaar 2011 is afgesloten met een positief jaarresultaat van € 13,2 miljoen. Dit resultaat is € 7,8 miljoen hoger dan begroot en € 20,3 miljoen lager dan 2010.

Belangrijkste oorzaak van het hoger dan begrote resultaat 2011 was de temporisering van projecten, evenals de 'vertraging' in de oplevering van een groot-onderhoudsproject in Orden. Dit leidt tot een resultaatverschuiving naar de toekomst van € 6,3 miljoen. Daarnaast hebben diverse opgeleverde en onderhanden projecten per saldo een negatief resultaat effect gehad van € 1 miljoen. De overige projecten en grondposities zijn om diverse redenen opnieuw gewaardeerd, wat per saldo leidt tot een afboeking van € 0,5 miljoen.

Daarnaast hebben diverse andere onderdelen, met name huuropbrengsten, treasury, BTW-effecten en de waardering van ons onder 'Koopgarant' verkochte bezit, per saldo geleid tot een hoger dan begroot resultaat van € 1,2 miljoen.

De mutatie in de Vpb-latentie is circa € 1,5 miljoen hoger dan begroot.

Balans

Als waarderingsgrondslag voor de materiële vaste activa is voor de balans per eind 2011 nog gekozen voor historische kostprijs. Met het oog op de ontwikkelingen rond de vernieuwde richtlijn 645 is besloten de voorgenomen wijziging in de waarderingsgrondslag naar bedrijfswaarde, een jaar uit te stellen. Vanaf jaarrekening 2012 zullen de bedrijfswaarde en de daarbij behorende regels, vastgelegd in de gewijzigde richtlijn 645, het kader zijn waarbinnen de balans en resultatenrekening worden opgesteld.

De solvabiliteit is in 2011, ten opzichte van voorgaande jaren, door toevoeging van het resultaat aan ons eigen vermogen opnieuw gestegen. De bijstelling van de investeringsambitie van onze projectontwikkelingsportefeuille vertaalt zich ook in de balansontwikkeling. De balansposten 'onroerende en roerende zaken in ontwikkeling' en 'onderhanden werk' zijn in totaal met € 24 miljoen afgenomen. Daarnaast is de leningportefeuille, exclusief de door scherp liquiditeitsbeheer afname van € 7 miljoen

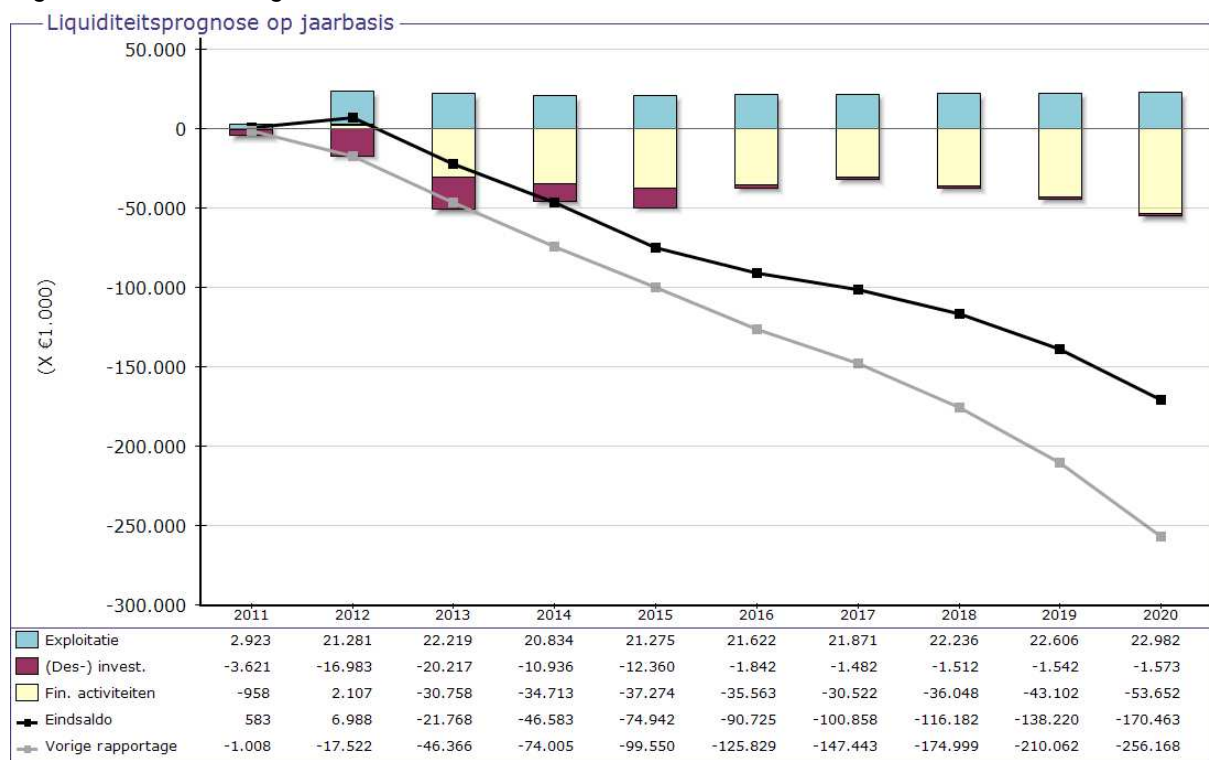
als gevolg van het afromen positief banksaldo, op hetzelfde niveau gebleven. Boven beschreven balansontwikkelingen resulteren in een bescheiden stijging van het balanstotaal met € 6 miljoen.

5.3 Treasury en Financiering

In 2011 hebben de volgende acties en transacties plaatsgevonden:

- De treasurycommissie is vier maal bijeengekomen en heeft daarbij alle noodzakelijke en uitgevoerde transacties uitgebreid besproken.
- Er is een oriëntatie geweest op financieren zonder WSW-borging in het kader van splitsing van ons bezit in een DAEB- en een niet-DAEBsegment. Er zijn analyses gemaakt met betrekking tot financieringsmogelijkheden, gesprekken over dit onderwerp gevoerd met een drietal banken en medewerkers hebben een training gevolgd rond het opstellen van financieringsaanvragen zonder WSW borging
- Twee leningen totaal € 10 miljoen, met rente percentages van 6,25% en 6,84%, zijn vervroegd afgelost.
- Een roll-over lening, nominaal € 10 miljoen met minimum opnameverplichting van € 2 miljoen, is aangetrokken tegen een 3 maands Euriborpercentage met een spreadopslag van 0,34%. Die lening is gekoppeld aan de in mei 2009 overeengekomen Swap met een rente van 4,19%.

Figuur 9: Financieringsbehoefte



Bovenstaande figuur geeft, vanaf december 2011, inzicht in de ontwikkeling van onze financieringsbehoefte in de komende tien jaar, in vergelijking met de meerjarenbegroting van vorig jaar. De geldstromen zijn daarbij onderverdeeld in:

1. *Exploitatie*: het saldo van de inkomende kasstroom van de exploitatie van onze organisatie en verhuuractiviteiten
2. *(Des-)invest.*: het saldo van de inkomende kasstroom (uitgezonderd 2012) van de verkoop-ontvangsten en de investeringsuitgaven nieuwbouw en woningverbetering
3. *Fin. activiteiten*: het saldo van de inkomende kasstroom van opgenomen leningen en uitgaande kasstroom van de rentebetalingen.

Gezien de onzekere economische ontwikkelingen en lokale beperkingen ten aanzien van aantallen nieuwbouwwoningen, is eind 2011 bij het opstellen van onze meerjarenbegroting 2012-2016 besloten toekomstige investeringen te beperken tot projecten die reeds in gang zijn gezet. Als gevolg hiervan zijn vanaf 2016 nagenoeg geen investeringen voor nieuwbouw (uitbreiding) ingerekend en is de omvang van de groei van onze liquiditeitsbehoefte (zwarte lijn) ten opzichte van de vorige begroting (grijze lijn) afgenomen.

In het voorjaar van 2012 vindt een herijking plaats van ons ondernemingsplan 2010-2014, waarbij onder meer het vastgoedbeleidsplan wordt geactualiseerd, waarna het investeringsprogramma ook bijgesteld wordt.

De activiteiten verantwoord in onze meerjarenbegroting 2012-2016 zijn gebaseerd op een solide financiële basis.

De kasstromen zijn van voldoende niveau om de rentelasten te voldoen. De (WSW) aflossingnorm is in alle jaren ruim € 5 miljoen boven het vereiste volume. Toekomstige renteschommelingen kunnen naar onze mening hiermee voldoende worden opgevangen.



Kengetallen

6 Kengetallen

Tabel 24: Aantal verhuureenheden in exploitatie

Aantal verhuureenheden in exploitatie	2007	2008	2009	2010	2011
1. Woningen / woongebouwen	8.685	8.390	8.051	7.997	8.065
2. Garages / parkeerplaatsen	295	384	384	451	707
3. Verzorgingsplaatsen woon-zorgcentra	198	264	66	66	66
4. Overige verhuureenheden	62	62	64	70	141
Totaal	9.240	9.100	8.565	8.584	8.979
Gemiddelde verzekerde waarde per woning	86.120	92.663	95.992	91.456	93.245
Gemiddelde grondslag onroerende zaakbelasting per woning (1 januari)	154.299	159.897	169.024	171.614	165.642
Aantal woonwagens	20	22	22	21	30
Aantal standplaatsen	75	72	72	72	87
Aantal werkerterreinen	19	19	19	19	18

Tabel 25: Mutaties in het woningbezit

Mutaties in het woningbezit	2007	2008	2009	2010	2011
1. Aantal opgeleverd	66	163	60	157	166
2. Aantal gesimplexeerd	-2	-2	0	0	-1
3. Aantal verkocht	-87	-379	-472	-112	-98
4. Aantal gesloopt	0	-14	-124	-97	0
5. Aantal aangekocht	5	3	1	0	0
6. Overig	0	0	0	-2	1

Tabel 26: Aantal woningen naar huurprijsklasse

Aantal woningen naar huurprijsklasse	2007	2008	2009	2010	2011
1. Goedkope woningen	1.683	1.549	1.450	1.141	1.065
2. Betaalbare woningen	6.567	6.376	5.993	5.958	5.758
3. Dure woningen	435	465	608	898	1.242

Tabel 27: Kwaliteit

Kwaliteit	2007	2008	2009	2010	2011
1. Aantal reparatieopdrachten per woning exclusief CV en Lift	1,27	1,09	1,19	1,20	1,18
2. Kosten mutatieonderhoud per mutatiewoning (€)	1.671	988	1.124	1.482	1.645
3. Kosten niet-planmatig onderhoud per woning (€)	418	311	346	351	405
4. Kosten planmatig onderhoud per woning (€)	395	482	630	582	689
5. Totaalkosten onderhoud per woning (€)	813	792	976	933	1.094

Tabel 28: Prijs-kwaliteitverhouding

Prijs-kwaliteitverhouding	2007	2008	2009	2010	2011
1. Gemiddelde netto huurprijs per boekjaar	4.733	4.862	5.198	5.235	5.421

Tabel 29: Het verhuren van woningen

Het verhuren van woningen	2007	2008	2009	2010	2011
1. Mutatiegraad excl. opleveringen nieuwbouw	7,8	11,4	7,7	6,1	7,8
2. Mutatiegraad incl. opleveringen nieuwbouw	7,9	11,4	8,7	7,9	9,9
3. Aanbiedingen	2,1	1,8	2,5	2,8	3,1
4. Huurachterstand in % jaarhuur	1,1	0,9	0,8	0,7	0,6
5. Huurderving in % jaarhuur (excl projectontwikkeling)	1,05	1,40	1,37	1,40	2,28

Tabel 30: Balans en winst- en verliesrekening

Balans en winst- en verliesrekening	2007	2008	2009	2010	2011
1. Eigen vermogen per woning	357	754	1.804	5.966	7.537
2. Totaal opbrengsten per woning*	6.152	9.330	8.848	7.035	7.241
3. Bedrijfslasten per woning (incl. overige waardeveranderingen MVA)	7.627	7.946	6.700	1.933	4.281
4. Bedrijfslasten per woning (excl. overige waardeveranderingen MVA)	3.299	3.270	3.638	3.670	4.053
5. Jaarresultaat per woning	-2.326	378	1.000	4.150	1.621

Tabel 31: Financiële continuïteit

Financiële continuïteit	2007	2008	2009	2010	2011
1. Solvabiliteit	1,02	1,92	3,84	11,58	14,52
2. Solvabiliteit o.b.v. bedrijfswaarde	44,33	43,87	35,39	39,11	36,64
3. Liquiditeit	0,71	2,69	1,84	0,87	0,32
4. Rentabiliteit eigen vermogen	-153,0%	69,2%	77,9%	106,6%	24,1%
5. Gem. rentevoet uitstaande leningen ultimo boekjaar	4,74	4,79	4,68	4,63	4,63
6. Rentabiliteit totaal vermogen	-3,14%	4,98%	6,14%	11,25%	6,17%
7. Interne financiering per woning	4.458	1.121	2.708	5.340	7.945
8. Externe financiering per woning	34.561	38.536	40.371	38.761	37.076
9. Cash-flow per woning	2.588	2.713	2.784	2.789	2.777

Tabel 32: Personeelsbezetting

Personeelsbezetting	2007	2008	2009	2010	2011
1. Aantal fte (excl. detachering)	91,6	104,0	105,9	95,0	91,5
2. Aantal personeelsleden	100	114	117	106	102
3. Aantal formatieplaatsen per 1000 woningen	10,3	11,7	13,0	11,8	11,3
4. Werkelijk aantal personeelsleden per 1000 woningen	11,3	12,8	14,4	13,1	12,5



Jaarrekening

7 Jaarrekening

7.1 Balans per 31 december 2011

Balans na verwerking voorstel resultaat:

ACTIVA	31 december 2011 <u>x € 1.000</u>	31 december 2010 <u>x € 1.000</u>
Vaste activa		
Materiële vaste activa		
1.1 Onroerende en roerende zaken in exploitatie	327.540	293.936
1.2 Onroerende en roerende zaken in ontwikkeling	12.961	31.582
1.3 Onroerende en roerende zaken in beheer	321	321
1.4 Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie	1.617	1.720
1.5 Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	<u>58.433</u>	<u>54.430</u>
<i>Totaal materiële vaste activa</i>	400.872	381.989
Financiële vaste activa		
2.1 Deelnemingen	1.908	1.886
2.2 Latente belastingvorderingen	6.045	4.926
2.3 Leningen u/g	519	497
2.4 Effecten	<u>6.000</u>	<u>6.000</u>
<i>Totaal financiële vaste activa</i>	14.472	13.309
<i>Totaal vaste activa</i>	<u>415.344</u>	<u>395.298</u>
Vlottende activa		
3.1 Voorraad materialen	77	138
3.2 Voorraad woningen ten behoeve van de verkoop	<u>2.343</u>	<u>3.131</u>
<i>Totaal voorraden</i>	2.420	3.269
4. Onderhanden projecten	1.358	6.385
Vorderingen		
5.1 Huurdebiteuren	550	564
5.2 Gemeente	17	36
5.3 Overige vorderingen	435	627
5.4. Overlopende activa	515	442
5.5 Belastingen	1.086	184
5.6 Termijnen van aanneemsommen	<u>99</u>	<u>181</u>
<i>Totaal vorderingen</i>	2.702	2.034
6. Liquide middelen	224	8.307
<i>Totaal vlottende activa</i>	<u>6.704</u>	<u>19.995</u>
Totaal	<u>422.048</u>	<u>415.293</u>

PASSIVA	31 december 2011	31 december 2010
	x € 1.000	x € 1.000
Eigen vermogen		
7.1 Stichtingsreserve	59	59
7.2 Overige reserves	61.226	48.045
<i>Totaal eigen vermogen</i>	61.285	48.104
Voorzieningen		
8.1 Voorziening onrendabele investeringen nieuwbouw huur	3.602	5.306
<i>Totaal voorzieningen</i>	3.602	5.306
Langlopende schulden		
9.1 Leningen overheid	5.658	18.621
9.2 Leningen kredietinstellingen	271.315	265.651
9.3 Waarborgsommen	2	0
9.4 Terugkoopverplichting onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	59.299	54.662
<i>Totaal langlopende schulden</i>	336.274	338.934
Kortlopende schulden		
10.1 Schulden aan gemeente	364	373
10.2 Schulden aan leveranciers	4.745	3.145
10.3 Schulden aan groepsmaatschappijen	1.891	1.869
10.4 Belastingen en premies sociale verzekering	2.976	3.789
10.5 Aangegane verplichtingen inzake onroerende en roerende zaken	54	3.118
10.6 Overige schulden	476	578
10.7 Overlopende passiva	10.381	10.077
<i>Totaal kortlopende schulden</i>	20.887	22.949
Totaal	422.048	415.293

7.2 Winst- en verliesrekening 2011

Bedragen x € 1.000		Boekjaar	Begroting	Begroting -/	Boekjaar
		2011	2011	Jaarrekening	2010
BEDRIJFSOPBRENGSTEN					
1.	Huren	44.194	45.252	-1.058	41.966
2.	Vergoedingen	2.951	2.742	209	2.531
3a.	Verkoop onroerende zaken	2.055	2.173	-118	2.265
3b.	Overige bedrijfsopbrengsten	2.247	1.552	695	1.957
3c.	Mutatie actuele waarde MVA	7.428	5.880	1.548	8.002
Som der bedrijfsopbrengsten		58.875	57.599	1.276	56.721
BEDRIJFSLASTEN					
4.	Afschrijvingen op materiële vaste activa	6.145	5.854	291	5.631
5.	Overige waardeveranderingen MVA	1.852	6.330	-4.478	-14.012
6.	Lonen en salarissen	5.337	5.230	107	5.183
7.	Sociale lasten	1.493	1.708	-215	1.522
8.	Lasten onderhoud	8.895	8.800	95	7.525
9.	Overige bedrijfslasten	11.087	11.111	-24	9.733
Som der bedrijfslasten		34.809	39.033	-4.224	15.582
BEDRIJFSRESULTAAT		24.066	18.566	5.500	41.139
10.	Rentebaten	1.468	975	493	3.370
11.	Opbrengsten financiële vaste activa	280	284	-4	280
12.	Rentelasten	-13.780	-14.118	338	-14.844
Som der financiële baten en lasten		-12.032	-12.859	827	-11.194
RESULTAAT UIT GEWONE BEDRIJFSUITOEFENING		12.034	5.707	6.327	29.945
13.	Resultaat deelnemingen	22	0	22	15
14.	Vennootschapsbelasting	-1.125	350	-1.475	-3.500
JAARRESULTAAT		13.181	5.357	7.824	33.460

7.3 Kasstroomoverzicht (indirecte methode)

	2011 x € 1.000		2010 x € 1.000
Kasstroom uit operationele activiteiten			
Bedrijfsresultaat	24.066		41.139
Aanpassingen voor:			
Afschrijvingen	6.269		5.708
Waardeveranderingen mat. en fin. vaste activa	2.224		459
Mutatie voorzieningen	<u>-1.704</u>		<u>-32.888</u>
	6.789		-26.721
Verandering in werkkapitaal:			
- mutatie voorraden	934		17.350
- mutatie onderhanden projecten	4.942		-2.690
- mutatie vorderingen	-668		2.981
- mutatie kortlopende schulden	<u>-2.062</u>		<u>78</u>
	3.146		17.719
<i>Kasstroom uit bedrijfsoperaties</i>	34.001		32.137
Ontvangen rente	1.748		3.650
Betaalde rente	-13.780		-14.844
Resultaat deelnemingen	22		15
Ontvangen / betaalde winstbelasting	<u>1.125</u>		<u>3.500</u>
	-10.885		-7.679
<i>Kasstroom uit operationele activiteiten</i>		23.116	24.458
Kasstroom uit investeringsactiviteiten			
Investerings in materiële vaste activa	-36.523		-64.614
Mutatie aangegane verplichtingen	1.334		-927
Desinvesteringen in materiële vaste activa	7.813		3.430
Mutatie financiële vaste activa	<u>-1.163</u>		<u>-2.808</u>
<i>Kasstroom uit investeringsactiviteiten</i>		-28.539	-64.919
Kasstroom uit financieringsactiviteiten			
Ontvangsten uit langlopende schulden	18.000		30.000
Aflossingen langlopende schulden	-25.299		-10.911
Mutatie waarborgsommen	2		0
Mutatie terugkoopverplichting onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	<u>4.637</u>		<u>15.778</u>
<i>Kasstroom uit financieringsactiviteiten</i>		-2.660	34.867
Netto-kasstroom / mutatie geldmiddelen		-8.083	-5.594
Verloop liquide middelen			
Liq.middelen en schulden kredietinstellingen ultimo vorig boekjaar		8.307	13.901
Netto kasstroom boekjaar		-8.083	-5.594
Liq.middelen en schulden kredietinstellingen ultimo boekjaar		224	8.307

8 Overige gegevens

8.1 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).

Tabel 33: Toerekening resultaat (in € x1.000)

	Boekjaar	Begroting	Voorgaand boekjaar
Resultaat (€ x 1.000)	13.181	5.357	33.460

Voorstel

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

8.2 Gebeurtenissen na balansdatum

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

9 Bijlage 1 Overzicht Raad van Commissarissen

Naam:	Mw. M.A.J. van der Tas (1958)
Functie R.v.C.:	Voorzitter
Profiel:	Algemeen en Volkshuisvesting
In functie sinds:	11 september 2006
Herbenoemd per:	11 september 2010
Aftredend per:	11 september 2014
Vergoeding 2011 in €:	15.946 (incl. btw)
Hoofdfunctie:	Burgemeester Steenwijkerland Venoot Task 4 You
Relevante nevenfuncties:	Voorzitter Raad van Advies Staatsbosbeheer Lid Raad van Toezicht van Verian Bestuurslid Architectuur Lokaal Bestuurslid Cultuurfonds BNG Geassocieerd lid Raden voor de Leefomgeving
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
Herbenoemd per:	20 november 2011
Aftredend per:	20 november 2015
Vergoeding 2011 in €:	10.000
Hoofdfunctie:	Belastingadviseur/ partner Boon accountants belastingadviseurs B.V.
Relevante nevenfuncties:	Vicevoorzitter Bedrijvenkring Apeldoorn (tot 31-12-2011) Lid R.v.C. Top Bakkers B.V.
Relevante cursussen/seminars:	PWC Actualiteiten woningcorporaties CFV: Intern toezicht
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 2016
Vergoeding 2011 in €:	9.000
Hoofdfunctie:	Directeur HRM Saxion
Relevante nevenfuncties:	n.v.t.
Relevante cursussen/seminars:	Procesmanagement, Open Universiteit Corporate governance en de rol van de commissaris, VTW

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 2017
Vergoeding 2011 in €:	9.000
Hoofdfunctie:	Advocaat
Relevante nevenfuncties:	Lid Raad van Toezicht 'Travers' Lid Raad van Toezicht 'Bureau Jeugdzorg Overijssel' Lid ontslagadviescommissie UWV Lid Raad van Commissarissen 'De Goede Woning Apeldoorn projectontwikkeling' bv
Relevante cursussen/seminars:	VTW, diverse seminars
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
Herbenoemd per:	20 november 2011
Aftredend per:	20 november 2015
Vergoeding 2011 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 R.v.C. Bezieling in organisaties
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 2019
Vergoeding 2011 in €:	6.750
Hoofdfunctie:	Programmaregisseur 'Geluk&co' namens Riwis Zorg&Welzijn en de Passerel
Relevante nevenfuncties:	Bestuurslid PresentNederland Lid Raad van Toezicht zorginstelling 'Het Bakken'
Naam:	Dhr. drs. B. Wijbenga (1964)
Functie R.v.C.:	Lid
Profiel:	Leefbaarheid
In functie sinds:	20 november 2006
Afgetreden per:	30 maart 2011
Vergoeding 2011 in €:	2.250
Hoofdfunctie:	Korpschef politie Flevoland Lid Raad van Hoofdcommissarissen

10 Bijlage 2 Overzicht onderhoud aan complexen

Wat betreft de werkzaamheden die gepland waren en waar in het tabeloverzicht 'fase per eind 2011' op 0% staat, kunnen we vermelden dat die allemaal zijn voorbereid en in 2012 worden uitgevoerd.

Tabel 34: Overzicht onderhoud aan complexen in 2011

Complex nr.	Naam	Activiteiten	Fase eind 2011	Aantal woningen
4	Het Monument I	Schilderwerk	0%	20
7	Het Monument II	Gallerijvloeren, kelder (scheuren en ventilatie)	0%	89
19	Ganzenweg	Voegwerk stoepjes	Afgerond	67
22	Snipweg	Voegwerk, goten, hemelwaterafvoer	Afgerond	12
23	De Hegge	Fietsenberging, schilderwerk	Afgerond	7
24	Adelaarslaan I	Asbestdaken bergingen, straatwerk, electra bergingen	73% gereed	80
25	Diepenbrocklaan	Hang- en sluitwerk, 3-puntssluitingen voordeuren	Afgerond	160
26	Brahmslaan	Asbestdaken bergingen, straatwerk, electra bergingen	Afgerond	68
30	Eksterweg (groot onderhoud in 2015)	Onderhoud resterende woningen	Afgerond	80
31	Fabianusstraat	Daken, straatwerk	Afgerond	26
34	Bachlaan	Schilderwerk, spouwisolatie	Afgerond	154
37	Ravenweg	Dakbedekking, betonrot	Afgerond	12
43	Debussylaan	Schilderwerk deuren	Afgerond	22
45	Staalweg	Bergingen, trappenhuizen en hellingbanen	Afgerond	184
46	Staatsliedenkwartier	Schilderwerk interieur, goten, electra bergingen	Afgerond	241
51	Kerschoten	Lijst conditiemeting	Afgerond	106
53	Caspar fagelstraat	Schilderwerk bergingsgangen en trappenhuizen	Afgerond	128
55	1 ^e wormenseweg	Schilderwerk bergingsgangen en trappenhuizen	Afgerond	192
56	Spitsbergen	Schilderwerk bergingsgangen	Afgerond	120
59	Aristotelesstraat	Biogasverwarming, verwijderen elektrische boilers, isolatie leidingen, liften	35% gereed	410
61	Gemzenstraat I	Schilderwerk	Afgerond	30
62	Marsweg	Voegwerk	Afgerond	8
63	Haringvliet	Schilderwerk transparante voordeuren	Afgerond	10
65	Zonnedauw	Liftwerkzaamheden	50% gereed	48
68	Bogaardslaan	Schilderwerk voordeuren, voegwerk, spouwisolatie	80% gereed	23
69	Jan van Houtumlaan	Asbestdaken bergingen	0%	17
74	Batenburg	Reinigen boeidelen, vloerisolatie	Afgerond	28
75	De Maten II	Schilderwerk bergingsgangen, coating galerijen, dilataties, hemelwaterafvoeren doorvoeren	75% gereed	333
76	De Maten III	Voegwerk, houtrot balklagen	Afgerond	47
79	Adelaarslaan II	Collectieve cv, dakbedekking, interieur	Afgerond	38
86	Eekschillersdreef	Schilderwerk exterieur, interieur	Afgerond	116
87	Looiersdreef	Lijst conditiemeting	85% gereed	27
88	Doddendal	Schilderwerk geveldelen	18% gereed	77
90	Badhuisweg	Terrein, dakbedekking, schilderwerk	Afgerond	28
92	Kruisvoorde	Schilderwerk geveldelen, goten	0%	75
93	Asselsestraat	Schilderwerk, lijst conditiemeting	Afgerond	14

Complex nr.	Naam	Activiteiten	Fase eind 2011	Aantal woningen
100	Schapendoesweg	Voegwerk, schilderwerk, achterpaden	Afgerond	23
101	Bouwhof Noord	Voegwerk, schilderwerk, isolatie daken	10% gereed	80
103	Pelikaan	Voegwerk en houtrot bergingen, dakramen	0%	51
104	Batenburg II	Schilderwerk voordeuren	75% gereed	17
105	De Cloese	Schilderwerk voordeuren, daklichten	Afgerond	27
110	Wilhelmina Druckerstraat	Schilderwerk, armaturen	55% gereed	33
116	Hoogakkerlaan	Onderzoek geluidsoverlast	Afgerond	56
118	Matenhoeve	Rookgasafvoeren	0%	57
119	Wilhelmina Druckerstraat IV	Postkasten en voegwerk tuinmuren	Afgerond	55
121	De Glasnost	Voegwerk tuinmuren	Afgerond	52
123	De Glasnost	Voegwerk tuinmuren	Afgerond	14
124	Ugchelsegrens weg	Schilderwerk, gevelreiniging	42%	18
126	Schoterweg	Schilderwerk, tuinmuurtjes en groenonderhoud	45%	43
130	Ooievaarlaan	Voegwerk tuinmuren	0%	20
136	Rijnveste	Lijst conditiemeting	0%	20
139	Loudonstaete	Onderzoek riolering	Afgerond	22
140	Vesta	Tapijten algemene ruimten	Afgerond	37
141	Hof van Orden	Onderzoek gladheid galerij en entree	Afgerond	120
142	Ordenne	Tapijten algemene ruimten	Afgerond	28
144	Het Kasteel	Schilderwerk, voegwerk	Afgerond	26
147	Talma Borgh	Metselwerk	Afgerond	103
148	Nikkelweg	Daktrimmen	0%	14
150	Kruidenveld	Terreinonderhoud	0%	45
154	Reigersweg	Schilderwerk, tapijt algemene ruimte	Afgerond	32
156	Mandala/Sportlaan	Coaten beton, schilderwerk kozijnen, entreedeur	Afgerond	128
160	Vellertzoom	Plaatsen pv-cellen	Afgerond	44