



een goede woning
in een fijne straat
voor iedereen

jaarverslag 2011

inhoudsopgave

pagina

goed?

5.

Voorwoord door Eric de Ceuster, directeur - bestuurder.

goed doen

6.

'Doen we de goede dingen?' en 'doen we die goed?' Beide vragen stellen we aan onszelf, aan onze belanghouders en aan onze klanten.

goed huren en kopen

14.

Mensen huisvesten is onze kerntaak.

Wij willen iedereen in Middelburg een fijne plek bieden om te wonen.

goed wonen

22.

Om in te spelen op de wensen van huidige en toekomstige klanten, investeren wij in ons woningbezit.

goed duurzaam

28.

De klimaatverandering en de stijgende energieprijzen zijn redenen om op structurele wijze het energithema op te pakken.

goed samen

34.

'Wij doen meer dan wonen alleen'. Hieraan geven we op verschillende manieren vorm.

goed werken

40.

79 collega's werken aan 'een goede woning in een fijne straat, voor iedereen!'

goed met geld

46.

Wij willen een efficiënte en effectieve organisatie zijn die als een goed rentmeester de financiële continuïteit bewaakt, zodat we blijvend een bijdrage kunnen leveren aan goede huisvesting in Middelburg en op Walcheren.

goed met anderen

54.

We zijn transparant over onze deelnemingen.

goed bestuur & toezicht

58.

Hoe goed doet Woongoed het op gebied van governance?
In dit hoofdstuk geven we daar een overzicht van.

jaarrekening

68.

controleverklaring

87.

bijlagen

88.

Kengetallen. Verslag Ondernemingsraad. Belanghoudersregister.
Colofon.

 Alle informatie in dit jaarverslag kunt u ook downloaden op onze website www.woongoed.nl

Als u meer informatie nodig heeft over Woongoed Middelburg bel dan onze klantenservice op 0118 691700



goed?

Goed is het trefwoord in dit jaarverslag over 2011. We willen 'goed doen'. In verhuren, in onderhoud, in verkopen, in samenwerking met anderen, in besturen en toezicht, in geld. We doen verslag van onze doelstellingen en bereikte resultaten, zodat u als lezer kunt beoordelen wat goed is en wat beter kan. U kunt ons daarbij helpen met uw reactie.

Eric de Ceuster

eric@woongoed

goeddoen

Doen we de goede dingen? En doen we die goed? Beide vragen stellen we aan onszelf, aan onze belanghouders en aan onze klanten.

Aan onszelf omdat we een visie hebben op onze opgave om mensen te huisvesten in ons werkgebied en opvattingen hebben over onze maatschappelijke positie.

Aan de belanghouders, met name organisaties van huurders en de gemeente, omdat we hen beschouwen als belangrijke maatschappelijke partners. Hun opvattingen doen ertoe.

Aan onze klanten omdat zij direct worden geconfronteerd met de gevolgen van onze keuzes.

In dit hoofdstuk geven we eerst onze missie en visie. Vervolgens toetsen we onze resultaten in 2011 aan de afspraken met de gemeente en aan ons eigen jaarplan. In de hoofdstukken GOEDsamen en GOEDwerken leest u hoe onze klanten en belanghouders ons waarderen.

Missie

Een goede woning, een fijne straat, voor iedereen. Daar staan we voor. We geven daar inhoud aan op de volgende wijze:

'Een goede woning'

- we investeren in het onderhoud van onze woningen
- we investeren in de energieprestaties van onze woningen
- we bouwen nieuwe woningen van goede kwaliteit

'Een fijne straat'

- we organiseren en ondersteunen activiteiten die de woonomgeving schoon, veilig en leefbaar houden
- we gaan in gesprek met bewoners, gemeente, zorg- en welzijnsorganisaties, buurt- en huurdersgroepen over wat er leeft in de buurten, straten en complexen
- we investeren in divers vastgoed en in de leefomgeving om de buurt dynamisch en aantrekkelijk te houden

'Voor iedereen'

- we bieden een ruim en gevarieerd aanbod van woningen voor alle typen huishoudens, leefstijlen en inkomenscategorieën, zowel in huur als in koop
- we leggen extra nadruk op voldoende aanbod voor mensen met lage inkomens
- we bieden een gespecialiseerd aanbod voor bijzondere groepen en begeleid wonen

Onze missie wordt gevoed door onze visie: Woongoed is een maatschappelijk georiënteerde organisatie met gezonde ondernemingszin, die bijdraagt aan de kwaliteit van wonen en het leven in de regio Walcheren en Middelburg in het bijzonder.



goedezomer

woonggoed middelburg
een goede woning, een fijne straat voor iedereen

goedezomerkaart
voor alle huurders

Ondernemingsplan

Onze visie en missie hebben we vertaald in vijf strategische hoofddoelen. Deze vijf vormen samen het Ondernemingsplan 2009-2012.

Klantfocus

We streven naar het afhandelen van klantvragen in het eerste contact (per e-mail, telefoon of 'face to face') voor 80% van alle vragen. Klanten worden aan de telefoon direct en snel geholpen. Dit monitoren we wekelijks. De nieuwe website is geïntroduceerd: een nieuw digitaal kanaal dat 24 uur per dag en 7 dagen per week interactieve mogelijkheden biedt voor dienstverlening aan klanten en bewonersgroepen. We hebben nieuwe communicatiemiddelen als twitter en mijnwoongoed.nl geïntroduceerd.

Optimale keuzevrijheid

We vinden dat onze klanten moeten kunnen wonen zoals zij dat willen. Daarom maken we ons sterk voor betaalbaar huren en kopen, kunnen klanten (onder voorwaarden) hun eigen keuken- of badkamerrenovatie bepalen en werken we bij nieuwbouwprojecten met een optieprogramma.

Zichtbaar bouw- en energieprogramma / buurtaanpak

Eind 2011 was er voor € 126 miljoen voor nieuwbouw, renovatie en energiebesparing opgenomen in een hard investeringsprogramma. Daar bovenop heeft Woongoed € 27 miljoen gereserveerd voor nieuwbouwplannen en energieprojecten die nog in de initiatieffase zijn. Om goede woningen blijvend te kunnen aanbieden in een periode met grote demografische veranderingen, zijn omvangrijke investeringen noodzakelijk. Daarbij is nadrukkelijk aandacht nodig voor de leefomgeving. De kwaliteit van het wonen speelt achter én voor de voorkeur. In gebieden met een goede kwaliteit van de woningen richt onze buurtaanpak zich op 'schoon, heel en veilig'. In sommige delen van ons woningbezit is een meer ingrijpende aanpak gewenst en stellen we samen met bewoners plannen op.

Rendement

Onze inspanningen om het wonen betaalbaar te houden en te investeren in nieuwbouw, energiebesparing en leefbare buurten zijn alleen mogelijk als de investeringen van Woongoed voldoende renderen. Om voldoende financiële armslag te houden en de continuïteit te waarborgen, letten we scherp op de kosten en zoeken we actief naar verdienmogelijkheden die niet ten koste gaan van onze maatschappelijke doelstellingen.

Competenties en talenten

Mensen maken het verschil. Woongoed als organisatie is een structuur, een netwerk van processen én vooral mensenwerk. Wij vinden het belangrijk dat onze

medewerkers weten wat we van hen verwachten. Wij geloven dat medewerkers het fijn vinden om te werken bij een organisatie die er toe doet en dat een goede organisatie van het werk medewerkers energie geeft. Onze interne sturing en inzet van Human Resource Management instrumenten is gericht op het ontwikkelen van competenties en talenten van onze medewerkers. Dit sluit aan op de strategie van Woongoed.

Prestatieafspraken

De strategische doelen uit het ondernemingsplan vertalen we naar een jaarplan. In het jaarplan zijn ook de prestatieafspraken met de gemeente Middelburg opgenomen.

Prestatieafspraken gehaald?

3.800 bestaande woningen bereikbaar houden voor mensen met een laag inkomen.

Ja, ruimschoots. We hielden zelfs 5.539 woningen bereikbaar.

90% van de vrijkomende betaalbare woningen verhuren we aan de primaire doelgroep.

Ja, dit percentage ligt op 94%, hiermee voldoen we aan de toewijzingsbepalingen uit de EU-beschikking.

Alle studenten van de Roosevelt Academy zijn gehuisvest.

Ja, voor het zevende achtereenvolgende jaar hebben we in de huisvesting van de groeiende studentenpopulatie kunnen voorzien.

Minimaal 500 woningen komen in aanmerking voor 'JeStek' (het Woongoedlabel voor Koopgarant).

Ja, we hebben 508 woningen met een 'JeStek' label.

We bouwen levensloopbestendige woningen binnen de woonservicezones.

Ja, er zijn momenteel 123 woningen in ontwikkeling, in 2011 leverden we 60 huur- en koopappartementen voor senioren op.

Minstens de helft van de nieuwbouw voor senioren heeft een huur onder de huurtoeslaggrens.

Ja, daar voldeden we in ruime mate aan. 47 van de 60 in 2011 opgeleverde appartementen hebben een huur onder de huurtoeslaggrens.

Jaarplan (exclusief prestatieafspraken)

Ons jaarplan bestaat uit drie delen: klantwaarde, vastgoedwaarde en organisatiewaarde.

Klantwaarde gehaald?

80% van de klantvragen wordt in het eerste contact afgehandeld.

Nee, al komen we met 77% in telefonie heel dicht bij onze doelstelling. Er wordt gewerkt aan uitbreiding van de informatievoorziening via de kennisbank om meer klantvragen in het 1e contact af te kunnen handelen.

'Click, Call, Face' geïmplementeerd.

Ja, we richten ons in de dienstverlening op uitbreiding van de digitale mogelijkheden.

In 2011 is de mogelijkheid om via 'click' met ons in contact te komen uitgebreid door de introductie van mijnwoongoed.nl. Deze persoonlijke webportal wordt inmiddels door 12% van onze huurders gebruikt. Ook informeren we onze 500 volgers op twitter dagelijks over onze producten en diensten. We richten ons verder op de verbetering van de telefonische bereikbaarheid door allerlei maatregelen gericht op (piek) bezetting, gedrag en aanpassing van de 'telefoonboom'. Ook pasten we onze dienstverlening tijdens kantooruren beter aan op de veranderende klantbehoefte.

We meten de klanttevredenheid.

Ja, en met positieve uitkomsten als het gaat over de wijze waarop wij klachten over dienstverlening en reparatieverzoeken afhandelen. Evenals bij de evaluatie van energie- en renovatieprojecten ontvangen we waardering voor het eindresultaat en onze aanpak.

Woningzoekenden krijgen informatie over zoekduur en slagingskansen.

Ja, doordat er inzicht is in de wachttijden en de slagingskansen in de diverse wijken en voor de verschillende woningtypes die we verhuren, kunnen we woningzoekenden gerichter helpen. Zelf krijgen we hierdoor ook een beter beeld van de wachttijden, de krapte of de ruimte op delen van de woningmarkt. Dit vertalen we in individuele adviezen aan onze woningzoekenden.

Woningzoekenden krijgen meer keuzemogelijkheden uit het huuraanbod.

Ja, er is meer om uit te kiezen omdat een aantal beperkende voorwaarden zijn komen te vervallen. Senioren blijven aanspraak maken op een bijdrage uit het participatiefonds.

Kwetsbare groepen krijgen maatwerk bij hun huisvesting.

Ja, alle verzoeken om huisvesting van zorg- en opvanginstellingen voor zelfstandige huisvesting van hun cliënten, hebben we in samenwerking met de collega-corporaties op Walcheren gehonoreerd. We realiseerden 22 toewijzingen voor deze groepen. Tevens kunnen we urgent

woningzoekenden binnen twee maanden huisvesten.

We leveren maatwerk om betalingsachterstanden te voorkomen.

Ja, een huurachterstand signaleren we snel en we maken, waar mogelijk, direct afspraken om te voorkomen dat de achterstand oploopt. Kenmerken voor onze aanpak zijn: streng, snel en sociaal. Onze aanpak waarbij we ook persoonlijk contact zochten, heeft in 2011 tot een verlaging van 0,31% van de totale huurachterstand geleid.

Klanten krijgen keuzevrijheid bij nieuwbouw.

Ja, we hebben een optieprogramma waaruit toekomstige huurders kunnen kiezen.

Klanten krijgen meer keuzemogelijkheden in het koopaanbod.

Ja, we hebben meer huurwoningen voor verkoop aangegeven. Zowel in 'JeStek' (met korting tot 25%) als in de vrije verkoop. Het gaat om zowel bestaande bouw als de diverse nieuwbouwprojecten.

Klanten krijgen keuzevrijheid bij keuken- en badkamerrenovatie.

Ja, we hebben ons programma 'onderhoud op aanvraag' in 2011 voortgezet en daarvoor € 1.725.000 aangewend.

We werken samen met bewoners om renovatie- en energieprojecten in de wijken Nieuw Middelburg en Griffioen vorm te geven.

Ja, in voorgaande jaren gingen we aan de slag samen met bewoners in en voor de wijk. Dat hebben we in 2011 voortgezet. In Nieuw Middelburg is de renovatie in volle gang. De eerste kleine honderd woningen zijn opgeknapt en opnieuw bewoond. Het overleg met bewoners in de klankbordgroep hielp ook in 2011 om de renovatieplannen en de uitvoering van werkzaamheden goed met bewoners af te stemmen. In Nieuw Middelburg zetten we in 2011 de 'aanpak achter de voordeur' voort en ook de samenwerking met SWM op het gebied van het vrijwilligersproject 'weer thuis in je huis' is vervolgd.

Het energieproject in de wijk Griffioen ronden we in 2011 af. Samen met bewoners en projectgroep evalueerden we dit succesvolle en leerzame pilotproject.

We voeren energieprojecten uit waarbij bewoners actief participeren.

Ja, we werkten constructief samen met bewoners bij de opstart en uitvoering van energieprojecten in de Prins Willem Alexanderstraat, Prinses Marijkestraat en Montgomerylaan. Klankbordgroepen bestaande uit bewoners denken actief mee over maatregelen en aanpak van het energieproject in hun buurt.

Via een klantenpanel met bewoners van het Bellinkplein en omstreken toetsten we wensen en ideeën inzake energie-maatregelen in drie (deel)complexen.

We zetten ons in om overlast te voorkomen of op te lossen.

Ja, we kregen in 2011 goed zicht op de aard en de omvang van overlast in wijken en buurten. Onze aanpak gericht op voorkomen en oplossen werd nog verder afgestemd op de aard van de problematiek. Onze overlastaanpak is versterkt door intensivering van de samenwerking met maatschappelijke partners. Dit door de samenwerking in het project buurtbemiddeling, de ketenaanpak, voorzetting van het project 'Woonherkansers' en de verbeterde samenwerking tussen begeleidende instanties op het gebied van welzijn, maatschappelijk werk en opvang.

Verwaarloosde tuinen pakken we aan.

Ja, een schone woonomgeving vraagt om een snelle en directe aanpak bij verwaarlozing of vervuiling van tuinen. Daarmee wijzen we bewoners op hun verantwoordelijkheden.

Er is een programma voor participatie en ondersteuning van buurtinitiatieven met een focus op 'schoon, heel en veilig'.

Ja, in 2011 hebben we in dit kader € 132.000 ingezet. De focus bij de inzet van onze middelen was gericht op het leveren van een bijdrage aan een schone, hele en veilige buurt waar mensen zich thuis voelen. Daarnaast boden we faciliteiten voor bewonersparticipatie en sponsorden we activiteiten gericht op het verbeteren van goed wonen en een fijne, veilige woonomgeving.

Participatie op basis van samenwerkingsovereenkomst met de Huurdersvereniging Middelburg (HVM) toegepast.

Ja, in 2011 is invulling gegeven aan participatie via overleg met HVM, vier beleidsgroepen, twintig bewonerscommissies, vijf klankbordgroepen en een klantenpanel.

Er is intensief samengewerkt waarbij we gericht hebben op: vroegtijdig betrekken, openheid in handelen, leren van elkaar en inzicht hebben en houden in elkaars belangen.

Vastgoedwaarde gehaald?

De implementatie van de EU-beschikking is gerealiseerd. **Ja**, de toewijzingscriteria voor de doelgroep zijn geïmplementeerd.

Nee, de splitsing Diensten van Algemeen en Economisch Belang en niet Diensten van Algemeen en Economisch Belang (DAEB/niet-DAEB) is nog niet gerealiseerd en de strategie hoe hier mee om te gaan is nog niet ontwikkeld. Dit komt doordat nog niet duidelijk is hoe de splitsing moet worden gerealiseerd. Volgens de laatste berichten zal dit voor 2014 moeten plaatsvinden.

Een bouw- en energieprogramma dat zichtbaar is en wordt gewaardeerd door de omgeving.

Het nieuwbouwprogramma is gerealiseerd.

Ja, de projecten NoMi, Dokstraat, Quarleshavenstraat, Baarsjesstraat/Watergang en Symfonie II zijn opgeleverd. De projecten Noordweg/Noordsingel en IJsselstraat zijn gestart.

Nee, het project Golsteinseweg is nog niet gestart. De planologische procedures vergen meer tijd. Het project Veersche Poort fase 5 is ook niet gestart.

Het onderhoudsprogramma is gerealiseerd volgens de begroting van 2011.

Ja, we hebben de activiteiten in het onderhoudsprogramma uitgevoerd volgens planning.

Het energieprogramma is gerealiseerd.

Ja, we hebben het complex Griffioen uitgevoerd en afgerond. We hebben de projecten Prinses Irenestraat, Welzingestraat, Bellinkplein/Sint Jorisstraat/Klein Vlaanderen, Baarsjesstraat en Montgomerylaan opgestart.

Nee, het project Welzingestraat gaat niet door, omdat we geen 70% akkoord hadden van de huurders. De projectvoorbereiding van de projecten Gervinsland en Koningin Julianastraat vergt meer tijd dan was voorzien. Het project Oosterscheldestraat wordt in 2012 opgestart.

Het renovatieplan Nieuw Middelburg is in uitvoering.

Ja, we hebben in 2011 81 woningen gerealiseerd. In de zomerperiode is asbest geconstateerd in de woningen. We hebben in overleg met de bewoners maatregelen genomen om de asbest te saneren. De planning is hierop aangepast.

We hebben een aantal complexen onderzocht in het strategisch voorraadbeleid.

Ja, we hebben onderzoek gedaan naar de Westerscheldestraat en de Havendijkstraat. Voor de Westerscheldestraat wordt een vervolgonderzoek gedaan. Besloten is om de Havendijkstraat te slopen en vervangende



nieuwe bewoners
project Watergang

nieuwbouw te realiseren. De bewoners zijn hierover geïnformeerd. Samen met bewoners wordt in het project Spoorzoeken onderzocht welke kwaliteiten van de huidige buurt in de nieuwbouw meegenomen kunnen worden.

Nee, we zijn gestart met de onderzoeken naar de Baljuwlaan, Beiaard, Vredenburg en de Oude Rijksweg in Nieuw & St. Joosland. Deze zijn nog niet afgerond.

Een vastgoedportefeuille die voldoende rendeert voor maatschappelijke investeringen.

We voldoen aan de normen van het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW; kredietwaardigheidsnorm) en houden de A-status bij het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV).

Tweemaal ja.

Het rendement op nieuwbouw voor ons sociaal vastgoed is minimaal 3%.

Ja.

Het rendement op nieuwbouw voor duurdere huur is minimaal 6%.

Nee. Door de crisis is de verkoop van woningen in de nieuwbouw gestagneerd. Woningen die niet verkocht worden, nemen we in de verhuur. Dit is het geval in 2011 bij 21 appartementen in NoMi.

De huurderiving is maximaal 2% van de huursom.

Nee, door de renovatieprojecten die we gestart zijn en de toename van verkoop, is er sprake van extra leegstand. Vanwege de economische omstandigheden is er ook extra leegstand in de bedrijfspanden. Dit leidde tot een totale huurderiving van 3,03%.

De huurachterstand is maximaal 1,6% van de huursom.

Ja, met 1,1% blijven we ruim binnen de in de organisatie gestelde norm.

We passen ketenintegratie toe in de projecten Nieuw Middelburg en Griffioen.

Ja, in Nieuw Middelburg hebben we met alle bouwpartners een opleiding gevolgd over 'lean bouwen'. Principes hiervan worden toegepast in de dagelijkse praktijk. In het project Griffioen heeft de aannemer zelf de principes van ketenintegratie toegepast.

Projectevaluaties zijn uitgevoerd en acties worden opgevolgd.

Ja, we hebben in 2011 voor de projecten Dokstraat Arnemuiden, Griffioen, Mortiere en NoMi projectevaluaties uitgevoerd. Allereerst met het team Nieuwbouw, later ook met andere teams erbij. Het blijkt zeer nuttig en in volgende projecten doen we er ons voordeel mee.

Strategisch voorraadbeleid/portefeuillestrategie is geactualiseerd en wordt gemonitord.

Ja, het strategisch voorraadbeleid is in 2011 geactualiseerd en wordt periodiek gemonitord.

Nieuwe wijze van onderhoudsplanning ingevoerd en die conform de meerjarenbegroting is.

Ja, er is een nieuwe werkwijze geïmplementeerd voor het beoordelen van de onderhoudsopgave. Leidend is de conditie van de complexen die jaarlijks wordt herijkt. Aan de hand van de conditie wordt de onderhoudsopgave bepaald. Het beschikbare budget is leidend.

Organisatiewaarde gehaald?

Verbouwing kantoor, focus op kosten.

Ja, we hebben een plan van aanpak gemaakt voor de verbouwing van het kantoor.

Nee, het plan bleek veel duurder dan gepland. Door de mogelijke fusie en het feit dat in deze lastige economische tijd het niet passend is om zoveel geld voor een eigen kantoor uit te geven, gaan we alleen de meest noodzakelijke maatregelen nemen.

ICT ondersteunt klantgericht en efficiënt werken.

Ja, we hebben de meeste doelen gehaald. We hebben de digitale verwerking van onze documenten verder uitgebreid en verbeterd, bijvoorbeeld de toepassing van de rappeltermijnen. De website mijnwoongood.nl is geëvalueerd. De helpdesk werkt binnen de afgesproken normering. De applicaties zijn beschikbaar en de storingen zijn volgens de normen verholpen.

Nee, we hebben het keuzetraject voor het primair systeem uitgesteld. Het voorstel voor vervanging van de servers is vertraagd doordat we een second opinion hebben laten doen. We hebben nog geen programma van eisen gemaakt voor een applicatie voor strategisch voorraadbeleid.

Human Resource Management (HRM) ondersteunt de strategie.

Ja, we hebben het opleidingsplan 'nieuwe stijl' gemaakt en zijn gestart met een samenwerking op HRM gebied met vijf andere corporaties. We hebben hiervoor gezamenlijk een medewerker aangetrokken die het strategisch HRM-beleid vorm gaat geven.

Processen worden ingericht op efficiency en effectiviteit.

Ja, we zijn gestart met het mutatieproces en de woningcartotheek.

Nee, we hebben deze processen nog niet afgerond.

Ketenaanpak in nieuwbouw en onderhoud, delen van kennis via een interne kennisbank .

Ja, bij de renovatie van Nieuw Middelburg en het energiebesparingsplan voor de Griffioen werken we volgens de principes van ketensamenwerking en 'lean bouwen'. We hebben ons hierin intensief laten scholen en we zijn enthousiast over de samenwerking met onze bouwpartners. We hebben ketenintegratie verder toegepast bij het project Prins Willem Alexanderstraat.

Nee, we hebben de ketensamenwerking nog niet breed kunnen toepassen in het onderhoud.

Nee, we zijn gestart met de kennisbank, maar deze is nog niet afgerond.

Kwaliteitszorg: we meten kwaliteit volgens nieuwe uitgangspunten.

Ja, we hebben ingezet op twee speerpunten: de telefonische dienstverlening en het beperken van de klachtdienstverlening. Systematisch wordt gewerkt aan kwaliteitszorg door wekelijkse en maandelijkse rapportages over resultaten en verbetermaatregelen.

Woongood-waarden zijn expliciet gemaakt en gebruikt.

Ja, we communiceren de Woongood-waarden intensief. Met de herijking van de integriteitscode is aan onze waarden nog meer inkleuring gegeven.

Governancedoelstellingen gehaald?

De raad van commissarissen verricht een zelfevaluatie.

Ja, de raad van commissarissen heeft zich hierbij laten ondersteunen door een externe deskundige.

Het controleplan 2011 wordt uitgevoerd.

Ja, het controleplan 2011 is uitgevoerd.

Het integriteitsbeleid in alle teams, directieteam en raad van commissarissen is besproken en verankerd.

Ja, het integriteitsbeleid is in alle teams, directieteam en raad van commissarissen besproken. Middels maatwerktrainingen die teammanagers zelf mochten invullen, is met alle medewerkers gesproken over integriteit. We hebben het integriteitsbeleid opnieuw vastgesteld.

Belanghoudersprogramma uitgevoerd.

Ja, het belanghoudersprogramma is uitgevoerd.

Intentieovereenkomst tot fusie met l'escaut woonservice en Woonburg

Het huidige ondernemingsplan loopt tot en met 2012.

De voorbereiding voor een nieuw ondernemingsplan in 2012 voor de periode 2013-2016 is echter in een ander perspectief gekomen door een intentieovereenkomst tot fusie.

In 2011 hebben de bestuurders en de Raden van Commissarissen van l'escaut woonservice, Woonburg en Woongood de mogelijkheid en noodzakelijkheid van een fusie onderzocht. Op 23 december 2011 hebben zij een intentieovereenkomst tot fusie gesloten.

goedhurenenkopen

Mensen huisvesten is onze kerntaak. Wij willen iedereen in Middelburg een fijne plek bieden om te wonen, vooral de mensen die niet zelf in hun eigen woonruimte kunnen voorzien.

Ons beleid is om voldoende woningen bereikbaar te houden voor huishoudens met de laagste inkomens. We bieden maatwerk aan klanten die door medische of sociale omstandigheden snel woonruimte nodig hebben. Ook bieden we passende huisvesting aan bijzondere groepen en willen we graag voldoen aan onze verplichting om statushouders en mensen uit de pardonregeling te huisvesten.

Huisvesten van bijzondere doelgroepen

In 2011 verhuurden we een woning aan 145 huishoudens die we tot bijzondere doelgroepen rekenen waarvan:

- 54 ouderen met een zorgindicatie
- 17 statushouders
- 22 klanten met een medisch urgentie - huisvesting op basis van Wet Maatschappelijke Opvang
- 30 klanten met een sociaal urgentie
- 16 woningen zijn beschikbaar gesteld voor uitstroom uit maatschappelijke instellingen
- 6 woningen zijn beschikbaar gesteld aan cliënten van Philadelphia

Mensen met een zorgbehoefte

Het beleid van Woongoed is om in samenwerking met de gemeente en zorg- en welzijnsaanbieders mensen de

keuzemogelijkheid te geven zo lang mogelijk zelfstandig te wonen.

Voor mensen met een zorgbehoefte willen we in alle wijken levensloopbestendige woningen bouwen met zorginfrastructuur en welzijnsvoorzieningen, zodat zelfstandig wonen en participatie in de samenleving mogelijk blijft.

Wij garanderen steeds dat minstens 50% van de huurwoningen voor senioren onder de huurtoeslaggrens blijft en zo toegankelijk is voor mensen met een lager inkomen. In 2011 realiseerden we 78% van de nieuwe huurwoningen onder de huurtoeslaggrens.

In 2011 ontwikkelden we voor ouderen (eventueel met een zorgbehoefte) onderstaande projecten. Tussen haakjes staat steeds het (beoogde) jaar van oplevering.

- 10 appartementen in het project Quarleshavenstraat in de kern van Nieuw & St Joosland (2011)
- 28 appartementen in de Dokstraat in Arnhemuiden (2011)
- 22 appartementen in het project Watergang aan de Baarsjesstraat in Middelburg (2011)
- 24 appartementen in het centrum van de Stroomwijk in Middelburg (2012)
- 22 seniorenappartementen in de IJsselstraat in Middelburg, naast het Molukse zorgcentrum Tabadila (2012)



Irenestraat & Julianastraat

Wat vindt u?

woongood middelburg
een goede woning, een fijne straat
voor iedereen

kaart aan bewoners
Irenestraat & Julianastraat

- 16 appartementen aan de Maisbaai, in het centrum van Middelburg (2013)

In totaal zijn dit 122 appartementen, verspreid over diverse wijken en kernen.

Speciale groepen

We zien het als onze taak om speciale doelgroepen te huisvesten. In 2011 stelden we 16 woningen ter beschikking voor de uitstroom vanuit maatschappelijke instellingen zoals stichting Blijf van mijn Lijf, Arduin, Juvent, stichting Zuidwester, Weerwonen, Emergis, stichting Droom, CMO Maresaete en stichting Door. Daarnaast hebben we zes woningen beschikbaar gesteld aan stichting Philadelphia voor huisvesting van haar cliënten in reeds daarvoor bestemde complexen.

Statushouders

In 2011 hebben we 17 statushouders gehuisvest. Dit is 33% van de taakstelling van 51 personen. Woongoed liep verdere achterstand op doordat de interesse vanuit deze

doelgroep voor het definitief vestigen in Middelburg sterk is teruggelopen. De voorkeur van de statushouders ligt bij het vestigen in de grote steden. Verbetermaatregelen zoals aanbidding van woningen via de COA-site en pilots met huisvesting van groepjes alleenstaande statushouders hebben onvoldoende resultaat opgeleverd. Omdat wij graag aan de taakstelling voldoen, hebben we hierover overleg gevoerd met de gemeente Middelburg, de provincie Zeeland en het verantwoordelijke Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Studentenhuisvesting

Woongoed geeft de unieke garantie dat alle studenten van de Roosevelt Academy gehuisvest worden. Dit is ook in 2011 gelukt. Het totale aanbod bestaat uit 606 studenteneenheden, waarvan 587 ingezet en 19 gelabeld, maar nog niet bewoond door studenten.

De studenteneenheden, inclusief gelabelde eenheden, liggen voor het grootste deel in een campusachtige setting in de binnenstad.

Woningvoorraad per 31-12-2011

woningtype	huurprijsklasse				totaal
	goedkoop < € 361,66	middelduur ≥ € 361,66 en < € 554,76	bereikbaar ≥ € 554,76 tot huurtoeslaggrens € 652,52	duur > huurtoeslaggrens € 652,52	
eengezins	178	2.177	300	38	2.693
meergezins	644	961	260	84	1.949
senioren	215	581	223	58	1.077
bedrijfsruimten					
en zorg	7	4	2	42	55
studenteneenheden	561	8	-	-	569
totaal	1.605	3.731	785	222	6.343

Verhuringen

In 2011 hebben we 871 vrijkomende woningen verhuurd. We willen mensen met een lager inkomen (onze primaire doelgroep) met voorrang een goedkopere woning aanbieden. Ons doel is dat wij minstens 90% van de verhuringen in deze huurprijsklasse aan de primaire doelgroep toewijzen. Dit is met 94% behaald.

Sociale urgentie

Ook mensen die met spoed een woning nodig hebben, krijgen van ons bijzondere aandacht. We doen dat in samenwerking met de collega-corporaties op Walcheren. Wij bieden de mensen met urgentie binnen twee maanden een passende woning aan. We houden daarbij rekening met hun woonplaatsvoorkeur.

Aantal sociale urgenties in de regio

jaar	aantal	verhuringen door Woongoed
2007	108	45
2008	82	33
2009	85	37
2010	101	33
2011	81	30

Medische urgentie

115 huishoudens kregen in 2011 medische urgentie. Deze klanten met een medische urgentie zoeken zelf naar een woning van hun keuze en krijgen daarbij voorrang op anderen. In 2011 accepteerden 115 van deze huishoudens een woning, waarvan 22 bij Woongoed. In onderstaand overzicht ontbreken de cijfers van 2007, de registratie vanaf 2008 is niet vergelijkbaar met de voorgaande jaren.

Aantal medische urgenties in de regio

jaar	aantal	geaccepteerd	verhuringen door Woongoed
2008	96	82	33
2009	123	77	27
2010	134	149	50
2011	119	115	22

Mutatiegraad

jaar	percentage
2007	12,0
2008	11,0
2009	9,6
2010	10,0
2011	10,1

De mutatiegraad (het aantal vrijgekomen woningen op het totaal aantal woningen, exclusief studenten) is in de afgelopen twee jaar constant gebleven.

Woonfraude

Wij proberen zorgvuldig te zijn in het verhuren van woningen. Een eerlijke woonruimteverdeling staat daarbij voorop. Daarom accepteren wij geen illegale onderverhuur. We zetten onze eigen onderhouds- en andere medewerkers die in de wijk komen actief in om tekenen van woonfraude te signaleren. Wanneer omwonenden mogelijke woonfraude melden, onderzoeken wij steeds de situaties. In 2011 hebben we elf meldingen hieromtrent onderzocht en bij drie gevallen van woonfraude daadwerkelijk ingegrepen.

Huurbeleid

Betaalbare huisvesting van goede kwaliteit, dat is onze kerntaak. Ons huurbeleid kent drie pijlers:

- het betaalbaar houden van een belangrijk deel van de woningvoorraad voor de primaire doelgroep
- het bieden van een evenwichtige prijs-kwaliteitverhouding, afgestemd op de lokale en regionale woningmarkt
- het waarborgen van de financiële continuïteit van de organisatie

Huurverhoging 2011

Het inflatievolgend huurbeleid van de overheid is bepalend voor Woongoed. In 2011 verhoogden we de huren met 1,3%. Daarbij hebben we rekening gehouden met de geldende restricties.

Gemiddelde huurverhoging

jaar	percentage
2007	1,1
2008	1,4
2009	2,4
2010	1,2
2011	1,3

Betaalbaarheid

Goed wonen is een essentiële levensbehoefte en moet daarom voor iedereen bereikbaar zijn, ook voor mensen met een lager inkomen. Kort samengevat doen we hieraan het volgende:

- we hebben een eigen regeling voor 65-plussers die zelfstandig willen wonen in een appartement waar indien nodig ook intensieve zorg kan worden verstrekt
- we geven een bijdrage aan de huurregeling van de studentengemeenschap van de Roosevelt Academy.
Hieruit ontvangen studenten die niet in aanmerking komen voor huurtoeslag, een bijdrage in de huurlasten

Huurachterstand

In 2011 bedroeg de totale huurachterstand (van huidige en vertrokken huurders) € 428.876. Dit is 1,1 % van de jaarhuur. We zijn er, dankzij grote inspanning van onze medewerkers, in geslaagd om de totale achterstand te beperken. Daarmee blijven we onder de intern gestelde norm van maximaal 1,6% van de jaarhuur.

Huurachterstand

jaar	huurachterstand in euro's (*)	% jaarhuur	aantal huidige huurders	totaal bedrag in euro's	% jaarhuur	aantal vertrokken huurders	totaal bedrag in euro's	% jaarhuur
2007	490.823	1,52	438	274.539	0,85	60	216.285	0,67
2008	425.101	1,22	364	194.848	0,56	190	230.253	0,66
2009	451.228	1,24	440	246.584	0,68	180	204.644	0,56
2010	515.568	1,39	379	267.772	0,72	187	247.796	0,67
2011	428.876	1,08	315	254.822	0,62	140	179.317	0,46

* exclusief mutaties met terugwerkende kracht

Ontruimingen

Onze incassoanpak is streng, snel en sociaal. Toch zijn ontruimingen soms niet te vermijden. In samenwerking met de Kredietbank, hulpverleners en onze klanten proberen we het aantal ontruimingen te beperken. Het aantal ontruimingen in 2011 is licht gestegen. Ontruimingen zijn voorkomen door deelname aan het project 'Woonherkansers', budgetbeheer of het treffen van een schuldenregeling.

Aantal ontruimingen

jaar	uitgevoerd	niet uitgevoerd
2007	28	69
2008	27	57
2009	8	45
2010	16	67
2011	19	55

Bovenstaande aantallen hebben betrekking op de woningen en niet op het aantal personen.

Huurderving

De huurderving vanwege leegstand en afboekingen van achterstanden over de nettohuur in 2011 bedraagt € 1.073.000. Dit is 3,03% van de huursom. Belangrijke oorzaken hiervoor zijn: de leegstand in bedrijfspanden, de leegstand als gevolg van renovatie in met name Nieuw Middelburg, te verkopen woningen na mutatie, de leegstand van studentenhuisvesting in de zomer en de voorreservering voor studentenhuisvesting.

Huurderving

jaar	huurderving
2006	0,79 %
2007	1,30 %
2008	2,14 %
2009	1,78 %
2010	2,03 %
2011	3,03 %

Verkoop

Per eind 2011 hebben we in de 'vrije verkoop' 1.038 woningen gelabeld voor verkoop. Het betreft voornamelijk eengezinswoningen, verspreid over de diverse wijken in Middelburg.

Naast het vrije verkoopprogramma verkopen we woningen onder het label 'JeStek'.

Bij verkoop met 'JeStek' kunnen mensen onder bepaalde voorwaarden een woning kopen. Zij krijgen daarbij een korting op de taxatiewaarde van 0%, 10%, 15% of 25%, een terugkoopgarantie van Woongoed en een deling van de waardeverandering. Met 'JeStek' slaan we twee vliegen in één klap. We voldoen aan de behoefte aan goedkope koopwoningen bij veel van onze huurders en startende woningzoekenden. Tegelijkertijd spelen we in op de behoefte aan zekerheid in de toekomst die de terugkoopgarantie (terugkoopplicht) biedt.

In 2011 verkochten we 30 woningen in de vrije verkoop en 29 woningen in de 'JeStek'-formule. Uit de nieuwbouwprojecten verkochten we in 2011 19 woningen en appartementen.

Woningen in JeStek

complex	oorspronkelijk aantal woningen	verkocht per 01-01-2011	verkocht in 2011	verkocht per 31-12-2011
bestaand bezit				
Jasmijnstraat e.o.	22	0	9	9
Jacob Catsstraat e.o.	12	0	0	0
Nassaulaan	88	12	9	21
Eduard Vetermanstraat	21	0	2	2
't Zanddorp	124	15	4	19
Statenlaan e.o.	154	116	5	121
Granaat e.o.	79	0	0	0
Totaal bestaand bezit	500	143	29	172
Nieuwbouw				
Kraaijerthavenstraat	8	0	4	4
Watergang	2	0	2	2
Mortiere II	1	0	1	1
Totaal nieuwbouw	11	0	7	7
Totaal	511	143	36	179

Begin 2011 hadden we vier teruggekochte woningen 'JeStek' op voorraad. In 2011 kochten we in de Statenlaan en omgeving vijf woningen terug en hebben we zeven woningen doorverkocht. Eind 2011 hadden we daarom nog twee woningen 'JeStek' op voorraad.

Startersrenteregeling

In het derde kwartaal van 2010 introduceerden we de Startersrenteregeling: een financieel product dat het mogelijk maakt om bij een lager inkomen een grotere leencapaciteit te realiseren. Een pilot werd ingezet in de bestaande verkoopportefeuille en in een nieuwbouwproject. Er is nog geen gebruik gemaakt van deze regeling tot en met 2011.



start bouw appartementen
IJsselstraat

goedwonen

Om in te spelen op de wensen van huidige en toekomstige klanten investeren wij in ons woningbezit. Met onderhoud en energiebesparende maatregelen zorgen we voor een goede en betaalbare woning. Bovendien blijft de waarde van het woningbezit in stand en dat is belangrijk voor onze (financiële) continuïteit. We onderscheiden: reparatieonderhoud, mutatieonderhoud, serviceonderhoud, planmatig onderhoud en onderhoud op aanvraag. Met aankopen, verkopen, slopen, herstructureren en nieuwbouw passen we de samenstelling van ons woningbezit aan. Vragen van klanten, de demografische ontwikkelingen op lange termijn en het streven naar een gezonde financiële positie zijn daarin leidend. In ons strategisch voorraadbeleid hebben we een streefportefeuille vastgelegd voor de jaren 2012, 2020 en 2028.



planmatig onderhoud 2011

kaart aan alle huurders
met informatie over
planmatig onderhoud
in 2011

Onderhouden van ons vastgoed

Reparatieonderhoud

Op verzoek van onze klanten voeren wij reparaties uit. We streven ernaar om binnen tijdsblokken van twee uur een afspraak bij de klant te maken. In 2011 lukte dit in 94% van de gevallen.

Reparatieverzoeken

jaar	aantal reparatie- verzoeken	kosten per verzoek in euro's	kosten per woning in euro's	totale kosten in euro's *
2007	5.757	208	200	1.195.471
2008	6.059	272	267	1.651.649
2009	6.158	279	273	1.720.711
2010	6.444	267	272	1.717.863
2011	6.953	237	261	1.650.270

* exclusief bijdragen van derden

Mutatieonderhoud

Als een huurder de woning verlaat, maken we de woning verhuurklaar voor de nieuwe huurder.

In totaal gaven we in 2011 € 707.212 uit aan mutatieonderhoud, exclusief garages. Dit is € 118.625 meer dan in 2010. Dit komt door iets hogere kosten per mutatie (2%) en vooral omdat er meer mutaties waren (18%).

Mutatieonderhoud

jaar	aantal mutaties	kosten per mutatie in euro's	totale kosten in euro's *
2007	802	1.000	801.954
2008	922	1.398	1.289.194
2009	811	1.151	933.311
2010	759	775	588.587
2011	895	790	707.212

* exclusief bijdragen van derden, inclusief studenteneenheden

De totale kosten mutatieonderhoud per woning bedragen € 112.

Serviceonderhoud

Een deel van het onderhoud waarvoor huurders verantwoordelijk zijn, verricht Woongoed in de vorm van een onderhoudsabonnement. We onderscheiden een basispakket voor glasschade en herstel van verstoppingen, en een pluspakket voor reparaties aan hang- en

sluitwerk, sanitair en elektra. Beide pakketten voorzien in een behoefte. Aan het basispakket neemt 96% van de huurders deel, aan het pluspakket 84%. Het aantal deelnemers is toegenomen met respectievelijk 210 en 218 huurders.

Planmatig onderhoud

Aan planmatig onderhoud besteedden we in 2011, exclusief garages, een bedrag van € 3.734.891. Hierin is voor € 1.106.000 aan energiebesparende maatregelen opgenomen.

Planmatig onderhoud

jaar	totale kosten in euro's
2006	4.453.445
2007	4.277.829
2008	5.106.972
2009	4.395.110
2010 *	3.644.769
2011*	3.734.891

* inclusief doorgeschoven onderhoud van het voorgaande jaar à € 175.000,-

Onderhoud op aanvraag

Wanneer huurders een opknapbeurt van hun keuken of badkamer willen, kan Woongoed daarin voorzien. We noemen dit 'onderhoud op aanvraag'.

In 2011 besteedden we € 1.724.534 aan 'onderhoud op aanvraag'. Daarvan is € 41.850 voor extra wensen van de huurder, deze kosten hebben we rechtstreeks in rekening gebracht bij deze huurders. In 2011 pasten we 301 woningen aan, met een gemiddeld bedrag van € 5.729.

In deze 301 woningen hebben de volgende aanpassingen plaatsgevonden:

- 186 badkamers/toilet, gemiddeld investeringsbedrag € 5.071
- 224 keukens, gemiddeld investeringsbedrag € 2.537
- 113 toilet, gemiddeld investeringsbedrag € 1.900

Totaal onderhoud

Per woning gaven we in 2011 € 1.234 uit. In 2010 was dit € 1.159. De basis voor dit bedrag is het totaal aan onderhoudskosten (exclusief serviceonderhoud), gedeeld door het gemiddelde aantal woningen in 2011.

Renovatie en ketenintegratie

Begin 2009 begonnen we met een grootschalig onderhouds- en energieproject van drie complexen in Nieuw Middelburg. Het gaat om 266 kleine woningen, die in 1920-1921 gebouwd zijn in de stijl van de Amsterdamse school. Het is het eerste woningbezit van een juridische voorganger van Woongoed Middelburg. De onderhouds- en energie-ingrepen zorgen ervoor dat de woningen het energielabel A krijgen.

Vanaf de start zijn bewoners nauw betrokken bij het proces. Het bouwproces zijn we begonnen met behulp van ketenintegratie. We hebben een aannemer geselecteerd die samen met ons, de architect en de bouwspecialisten zoveel mogelijk wil leren om het proces zo efficiënt en effectief mogelijk uit te voeren. We leren voortdurend met en van elkaar volgens de principes van het 'lean bouwen'. In het bouwproces zijn steeds verbeteringen doorgevoerd.

Eind 2011 hebben we 77 woningen opgeleverd. In de zomer is er asbest aangetroffen in de woningen van Nieuw Middelburg. In overleg met bewoners hebben we de reeds gerenoveerde woningen gesaneerd. De nog niet gerenoveerde woningen worden gesaneerd voorafgaand aan de renovatie. Dit heeft geleid tot extra saneringskosten. De uitvoering ligt op schema. Volgend jaar zal de renovatie worden afgerond.

Nieuwbouw

Een belangrijke verandering in de samenstelling van ons woningbezit vormt de nieuwbouw. Woongoed speelde in de afgelopen jaren actief in op de behoefte aan nieuwe woningen voor huurders en kopers. 2011 is met 207 opgeleverde woningen een goed jaar. In het overzicht op de volgende pagina geven we aan welke projecten we in 2011 opleverden, welke in uitvoering zijn en welke we ontwikkelen.

Sloop

Opleveringen nieuwbouw

jaar	verhuureenheden	koop*	totaal
2006	18	73	91
2007	210	30	240
2008	253	48	301
2009	41	10	51
2010	14	11	25
2011	113	94	207

* inclusief V.O.F Veersche Poort / Novaform

In 2011 hebben we uitgebreid onderzoek gedaan naar de bouwkundige staat van alle 33 woningen aan de Havendijkstraat. De fundering van deze woningen is zo slecht dat het helaas niet mogelijk is gebleken om de woningen te renoveren. In december zijn de bewoners geïnformeerd en is verteld dat de woningen naar verwachting in 2014 worden gesloopt. Samen met de bewoners wordt een nieuwbouwplan ontwikkeld. De bewoners krijgen de mogelijkheid om in een nieuwbouwwoning terug te keren.

Maatschappelijk vastgoed

Wij ontwikkelen maatschappelijk vastgoed (zorg, gezondheidszorg en welzijn) en houden dat in eigendom om het voorzieningenniveau in een wijk op peil te houden. In 2011 hebben we maatschappelijk vastgoed opgeleverd aan de Quarleshavenstraat in Nieuw en St. Joostland. Het gaat hier om twee groepswoningen en een zorgsteunpunt in de Dokstraat te Arnemuiden. We hebben dit zorgvastgoed verkocht. Vastgoed voor het huisvesten van bijzondere groepen zien wij als woonruimte (zie het hoofdstuk GOED-hurenenkopen). Altijd gaat het om mensen met een laag inkomen, daarom rekenen we voor deze groepen sociale huurprijzen.



bewoonster van renovatieproject
Nieuw Middelburg

Nieuwbouwprogramma

aantallen woningen/eenheden

	huureenheden		koopeenheden		
	Woongoed		Woongoed		samenwerking
	Middelburg		Middelburg		
opgeleverd in 2011:					
Baarsjesstraat	43	-	-	-	
De Watergang		20	-	-	
Mortiere Symfonie II (fase 1)	11	17	-	-	
Dokstraat	28	1	-	-	
NoMi	21	46	-	-	
Quarleshavenstraat, Nieuw en St. Joosland	10	10	-	-	
totaal opgeleverd	113	94	0	0	
in uitvoering:					
Stromenwijk (winkelcentrum)	55	26	-	-	
Golsteinseweg	16	-	-	-	
Noordweg/Noordsingel	54	8	-	-	
Mortiere Symfonie II (fase2)	-	28	-	-	
IJsselstraat	22	-	-	-	
totaal in uitvoering	147	62	0	0	
in ontwikkeling:					
Mortiere Symfonie I	57	65	-	-	
Maisbaai	20	4	-	-	
Totaal in ontwikkeling	77	69	0	0	
in initiatieffase:					
totaal in initiatieffase	150	0	0	0	
totaal	487	225	0	0	

Gerealiseerde en verwachte investeringen in euro's

	huureenheden		koopeenheden		
	Woongoed		Woongoed		samenwerking
	Middelburg		Middelburg		
opgeleverd in 2011	16.311.839	16.260.255	-	-	
in uitvoering	19.552.514	11.117.997	-	-	
in ontwikkeling	15.414.417	13.185.466	-	-	
in initiatieffase	26.692.651	-	-	-	
totaal	77.971.421	40.563.718	0	0	

De opgeleverde wooneenheden 2011 zijn gebaseerd op de werkelijke uitgaven. De bedragen bij de verschillende fases zijn gebaseerd op de prognoses van de verwachte investeringen.

goedduurzaam

Klimaatverandering, de eindigheid van fossiele brandstoffen en de stijging van de energieprijzen in relatie tot de woonlastenontwikkeling, is aanleiding geweest om actief en op structurele wijze het energithema op te pakken.



kaart met
nieuwbouwaanbod
2010/2011

We hebben een ambitieus energiebesparingsprogramma van € 45 miljoen voor de periode 2010-2023 voor de bestaande woningvoorraad. Met de uitvoering van het programma zijn we sinds 2010 bezig. In 2011 hebben we het energieprogramma herijkt.

Onze ambitie

- 1.600 woningen worden verbeterd naar minimaal label B
- de totale CO₂ - en gasbesparing op de woningen uit het energieprogramma is respectievelijk 38% en 40%
- de totale CO₂ - en gasbesparing verwerkt in de totale woningportefeuille bedraagt respectievelijk 19% en 20%

De complexen die buiten het energieprogramma vallen zijn:

- bedrijfsonroerendgoed
- woningen die reeds een A of B label hebben
- woningen met een C label
- monumenten
- studentenwoningen
- woningen die in aanmerking komen voor verkoop

Energiebesparende maatregelen leiden tot meer wooncomfort (minder kou, vocht en tocht), lagere stookkosten en minder CO₂-uitstoot. Dat is goed voor het milieu, goed

voor de gezondheid en goed voor de portemonnee van de huurder. Ons uitgangspunt is dat de woonlasten direct na de ingreep gelijk blijven. De huurverhoging als gevolg van de energiebesparende maatregelen mag op complexniveau niet hoger zijn dan de gemiddelde theoretische besparing op energie in het eerste jaar.

Woongoed richt zich met het duurzaamheidsbeleid voornamelijk op de verbetering van de bestaande woningvoorraad, omdat hierin de meeste energiewinst te behalen valt. Complexen met een slecht energielabel komen in eerste instantie in aanmerking voor energiebesparende maatregelen. Vervolgens verbeteren we de middelmatige labels. We geven daarbij de voorkeur aan grotere complexen. Voor het moment van uitvoering van energieprojecten kijken we zorgvuldig naar een mogelijke overlap met de meerjarige onderhoudsbegroting. We proberen daarbij energiebesparende en onderhoudsmaatregelen zo efficiënt mogelijk met elkaar te combineren. Ook benutten we de kans om de architectonische uitstraling, waar nodig te verbeteren of te herstellen.

In 2010 is gestart met de uitvoering van het energieprogramma. In het onderstaande schema zijn de projecten weergegeven die zijn uitgevoerd of nog in de planontwikkeling zitten.

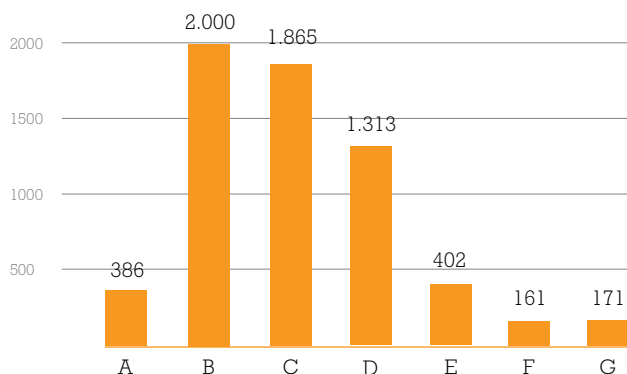
complex	naam	aantal	soort project	energiesprong	verwacht jaar van uitvoering
opgeleverd		193			
228	Bomenbuurt Griffioen	112	energie	E naar B	2011
128	Nieuw Middelburg	79	renovatie	D naar A	2011
129	Nieuw Middelburg	2	renovatie	E naar A	2011
in uitvoering		113			
128	Nieuw Middelburg	73	renovatie	D naar A	2011/2012
129	Nieuw Middelburg	40	renovatie	E naar A	2011/2012
planvorming		432			
109	Bellinkplein	52	energie	D naar B	2012
129	Nieuw Middelburg	56	renovatie	E naar A	2012/2013
130	Nieuw Middelburg	17	renovatie	C naar A	2012/2013
131	Nieuw Middelburg	22	energie	F naar B	2013
133	Nieuw Middelburg	42	energie	E naar B	2012
137	Montgomerylaan	18	energie	D naar B	2012
201	Burgerweidestraat	148	energie	F naar B	2012/2016
411	Gervinsland	77	energie	D naar B	2012
geannuleerd		22			
237	Welzingestraat	22	energie	E naar B	*

* niet uitgevoerd in verband met het niet behalen van 70% akkoord van bewoners

Per woning zijn de gemiddelde kosten geschat op € 31.502. De totale uitvoeringstijd van het energieprogramma wordt ingeschat op 10 jaar. Gemiddeld worden circa 150 woningen per jaar verbeterd naar energielabel B. Conform de ambitie van Woongoed wordt $150 \times € 31.502 = \text{ca } 4,7 \text{ miljoen euro}$ per jaar geïnvesteerd in energieprojecten

Ons woningbezit ziet er als volgt uit na het energieprogramma:

situatie na energieprogramma



Ervaringen

Op basis van de eerste projecten die worden uitgevoerd en de planontwikkeling heeft Woongoed de nodige kennis en ervaring opgedaan. De belangrijkste leerpunten zijn:

- de daadwerkelijke kosten zijn hoger dan de begrote kosten uit het energieprogramma
- de voorbereidingstijd van projecten is langer dan vooraf ingeschat door onderzoek naar de sociale, technische en financiële haalbaarheid en het creëren van draagvlak bij bewoners. We doen dit zorgvuldig en dat neemt veel tijd in beslag
- door het isoleren van de schil van de woningen in combinatie met de verbetering van de installaties in de woningen is het mogelijk om in de meeste gevallen energielabel B te bereiken

Nieuwe initiatieven

Het energieprogramma richt zich in eerste instantie op de reductie van de energievraag. Dit wordt met name bewerkstelligd door het isoleren van de schil van de woningen. De volgende stap waar we nu onderzoek naar doen, is duurzame energieopwekking en materialisering. Samen met de provincie Zeeland is in 2011 een conferentie georganiseerd over het bundelen van initiatieven op het gebied van duurzaamheid en zijn de mogelijkheden voor het oprichten van een lokaal, duurzaam energiebedrijf onderzocht. Enerzijds om op een duurzame wijze energie op te wekken, anderzijds om de energielasten van huurders te drukken. Deze conferentie heeft opgeleverd

dat duidelijk is geworden dat binnen Zeeland behoefte is aan kennisuitwisseling over duurzaamheid. De gemeenten op Walcheren onderzoeken nu de mogelijkheden voor het oprichten van een energieraad in Walcheren. Woongoed Middelburg zal daar ook bij worden betrokken. Verder zijn we samen met de gemeente Middelburg gestart met een haalbaarheidsonderzoek voor het oprichten van een lokaal duurzaam energiebedrijf.

Daarnaast schrijven we bij renovatieprojecten duurzame materialen voor, zoals duurzaam geproduceerd FSC-hout. Wanneer het gaat om duurzaamheid, hanteert Woongoed bij nieuwbouwprojecten een beleid conform de (hoge) eisen van het bouwbesluit. Bij het nieuwbouwproject Quarleshavenstraat in Nieuw- en St. Joosland is de duurzaamheidslat hoger gelegd. Bij dit project krijgen de woningen het zeer energiezuinige label A++, onder andere dankzij de toepassing van een warmtepomp in combinatie met lage temperatuurverwarming.

Tweede jaar aan de slag

De eerste twee projecten waar we energiebesparende maatregelen hebben getroffen, zijn de complexen Griffioen en Nieuw Middelburg.

Griffioen

Bij dit project zijn 112 woningen verbeterd van het onzuinige energielabel E naar het groene label B. De nadruk ligt hierbij op het isoleren van de schil van de woningen en het verbeteren van de installaties. Bij de ontwikkeling van dit plan is ingezet op bewonersparticipatie. Door middel van een projectgroep hebben bewoners mee kunnen praten over de planvorming. Ook hebben we inloopdagen en informatieavonden gehouden. Zo hebben we draagvlak kunnen creëren voor de maatregelen en de huurverhoging onder de bewoners. Begin 2011 zijn we gestart met de uitvoering van het project. In november is het project afgerond. Om de overlast voor bewoners zoveel mogelijk te beperken hebben we de principes van ketenintegratie gehanteerd.

Nieuw Middelburg

In 2010 is gestart met de uitvoering van de eerste fase (39 woningen) van de grootschalige renovatie van de wijk Nieuw Middelburg. In de wijk wordt de energieprestatie van in totaal ongeveer 350 woningen verbeterd. De ambitie van dit project is het realiseren van zoveel mogelijk woningen met energielabel A. Dit is vergelijkbaar met nieuwbouwkwaliteit. Door isolerende maatregelen aan te brengen en installaties te verbeteren kunnen we deze ambitie realiseren.

Vervanging geisers en gaskachels

In navolging van het energieprogramma en het verkrijgen van een gezond binnenmilieu in de woningen, zijn in 2011 25 geisers en gaskachels met een open verbrandingsbron projectmatig vervangen door een centrale verwarmingsinstallatie. De vervanging van de resterende toestellen met open verbrandingsbron vindt de komende jaren plaats. In sommige gevallen vervangen we deze bij het leegkomen van de woning.



oplevering 100ste woning
renovatieproject Nieuw Middelburg

goedsamen



Het begrip 'wonen' is veelomvattend. Het betreft niet alleen een gebouw en een dak boven je hoofd. Het gaat ook om tal van sociale, culturele en economische aspecten die medebepalend zijn voor het woongenot. We zijn ons hiervan bewust en geven er dan ook gericht aandacht aan. Om die reden zeggen we: 'wij doen meer dan wonen alleen'. Dit geven we op verschillende manieren vorm.

Ons motto in leefbaarheid: 'schoon, heel en veilig'

Het woongenot wordt minstens net zoveel door de woonomgeving bepaald als door de woning zelf. In samenwerking met belanghouders (HVM, Stichting Welzijn Middelburg (SWM), gemeente Middelburg, politie) kozen we bij de start van het ondernemingsplan voor de speerpunten 'schoon, heel en veilig'. Deze speerpunten zijn ook in 2011 leidend geweest voor ons handelen op het gebied van leefbaarheid.

Voor 'schoon en heel' zetten we in vijf complexen onze huismeesters in. Ook onze buitendienstmedewerkers, zoals de reparatie- en verhuurmedewerkers, hebben een belangrijke signaleringsfunctie. Daarnaast hebben we een aparte medewerker 'beheer woonomgeving'.

Bij vervuiling en vernieling van de woonomgeving van de woningen zetten wij direct ons serviceteam in. Het uitgangspunt is 'vandaag gemeld, morgen hersteld'. In 2011

kwam ons serviceteam 17 maal in actie.

Wij geven invulling aan het begrip 'veilig' door overlast te beperken. In 2011 kregen we daarvan 661 meldingen. Onze eerste actie is om zaken bespreekbaar te maken en mensen te helpen om het met elkaar op te lossen. We zijn partner in het project 'buurtbemiddeling', een samenwerkingsverband met de gemeente Middelburg, politie, woningcorporatie Arnemuiden en SWM. In 2011 zijn 45 situaties naar buurtbemiddeling doorverwezen.

Soms is de overlast dermate ernstig dat bemiddeling geen zin heeft. Als huisbaas nemen wij dan onze verantwoordelijkheid. Onze stelling is dat omwonenden niet de dupe mogen worden van ernstige, langdurige overlast. We nemen dan passende maatregelen, variërend van begeleiding door hulpverleningsinstanties tot inzet van de politie. Als dat alles niet tot een afdoende resultaat leidt, starten we een juridische procedure om de overlast te beëindigen.



Renovatie nieuws
oktober 2011

Woongoe
eengoede woning, een fijne straat
middelburg
voor iedereen

kaart aan bewoners
Nieuw Middelburg over
vrijwilligersproject
'Weer thuis in je huis'

In samenwerking met de gemeente ontwijken we daarbij het harde juridische middel van de gedwongen verhuisplicht niet.

Het is ons gelukt om in 2011 tot een ketenaanpak extreme woonoverlast te komen. In een convenant legden we samen met de gemeente, politie en woningbouwvereniging Arnemuiden vast hoe we een op elkaar afgestemde aanpak realiseren om ernstige overlast effectief aan te pakken. Vastgelegd is in welke situaties we tot onderlinge informatie-uitwisseling en ketenaanpak overgaan. In 2011 zijn tien kwesties in de ketenaanpak opgenomen.

In 2011 hebben we ons bij meervoudige problematiek gefocust op optimalisatie van de afspraken met hulpverlenende en begeleidende instanties. Na de voorbereiding in 2011 leidt dit komend jaar tot nieuwe samenwerkingsafspraken met (opvang)instellingen over onder andere woningtoewijzing en de mate van begeleiding.

Leefbaarheidsinitiatieven stimuleren we met een bijdrage

Naast 'schoon, heel en veilig' vinden we het belangrijk dat bewoners betrokken zijn, bij elkaar en bij hun buurt. Initiatieven van bewoners faciliteren we met een financiële bijdrage. Op deze manier werken we samen met bewoners aan een vitale buurt. Bij het beoordelen van de bewonersinitiatieven hanteren we een aantal criteria. Zo is het belangrijk dat een initiatief een bijdrage levert aan de leefomgeving, er draagvlak in de buurt is, en er sprake is van sociale betrokkenheid en participatie door buurtbewoners.

We vinden het belangrijk dat Middelburg een leefbare stad is én blijft. De demografische ontwikkelingen in Zeeland tonen aan dat we ons in moeten zetten om mensen over te halen naar Zeeland te komen en zich aan Zeeland te binden. Hiermee houden we Zeeland, en daarmee ook Middelburg, leefbaar. De Roosevelt Academy draagt hieraan bij. Daarom hebben wij in 2011 € 120.000 geïnvesteerd in de onderwijsinstelling. Dit deden we voor de laatste keer.

Aan leefbaarheid gaven we in 2011 in totaal € 559.000 uit. De uitgaven hebben betrekking op initiatieven van bewoners die gericht zijn op de speerpunten 'schoon, heel en veilig', het faciliteren van de bewonersparticipatie en deelname aan samenwerkingsverbanden op het gebied van beheer en leefbaarheid ('Woonherkansers' en buurtbemiddeling).

Bewonersparticipatie in diverse vormen

Het actief betrekken van bewonersgroepen bij diverse onderwerpen, helpt bij het maken van haalbare plannen. We toetsen daarmee onze beleidsvoornemens. Deze werk-

wijze draagt in belangrijke mate bij aan het creëren van draagvlak onder bewoners. In 2011 boekten we met deze aanpak succesvolle resultaten in renovatie- en energieprojecten in de wijken Nieuw Middelburg en Griffioen.

Woongoed stimuleert allerlei vormen van participatie. Op centraal niveau voeren we overleg met de HVM.

In 2011 overlegden we twaalf maal met het bestuur van de HVM. Hieronder volgt een selectie van onderwerpen welke in deze overleggen aan de orde kwamen of waarover gekwalificeerd advies is gevraagd:

- activiteitenplan en begroting HVM
- jaarplan Woongoed
- jaarverslag Woongoed
- participatie in energie- en onderhoudsprojecten
- prestatieafspraken gemeente Middelburg en Woongoed
- huurverhoging en aanpassing tarieven servicepakketten
- streefhuurbeleid en nieuwe woningwaarderingstelsel
- onderhoudsplanning 2011
- slaagkansen en beschikbaarheid van aanbod
- kwaliteitsmeting dienstverlening
- asbestsanering
- herstructurering Havendijkstraat en Karelsgang
- relevante ontwikkelingen vanuit wetgeving en gevolgen voor Woongoed
- evaluatie samenwerkingsovereenkomst

In 2010 vormden we samen met de HVM en de bewonerscommissies en -groepen een nieuw kader van samenwerking. Deze samenwerking gaat uit van een nieuwe opzet van bewonersparticipatie. Hierin staat centraal dat we elkaars kennis en ervaring gebruiken, dat we door kennis en ervaring uit te wisselen van elkaar kunnen leren en dat er ruimte is voor andere informele vormen van samenwerking met bewoners. De nieuwe samenwerkingsovereenkomst sluit aan bij de overlegwet. Vanuit deze nieuwe samenwerkingsovereenkomst startten we in 2011 drie beleidsgroepen op. Doel van deze beleidsgroepen was inzicht krijgen in een bepaald thema of onderwerp en op basis hiervan adviezen uitbrengen aan Woongoed. Deze aanpak biedt de HVM de mogelijkheid om de beleidsagenda van Woongoed te beïnvloeden. Gestart is met de onderwerpen: energiebeleid, woningtoewijzing en overlast en leefbaarheid. De beleidsgroepen komen in 2012 tot advisering.

Eind 2011 hebben we samen met de HVM de samenwerkingsovereenkomst voor het eerst geëvalueerd. We hebben hierbij samen geconcludeerd dat we op de goede weg zijn. Ook zijn er keuzes gemaakt door de focus verder te leggen bij succesvolle participatie via klankbordgroepen en verder te gaan met maatwerk voor bewonerscommissies. Een nieuwe manier van participatie krijgt vorm in 2012

door de organisatie van werkconferenties voor bewoners rondom nader te bepalen thema's.

Naast frequent overleg met de HVM hebben we minimaal tweemaal per jaar overleg met twintig commissies die bewoners van diverse flats, buurten en straten van Middelburg vertegenwoordigen.

Met hen bespreken we zaken die spelen op het gebied van leefbaarheid, dienstverlening en woningbeheer. Ook hebben we nauw contact met actieve bewoners die zich op buurt- of themaniveau organiseren, zoals Stichting Wijk Dauwendaele en Stichting Bomenbuurt Griffioen.

We zetten ook nieuwe vormen van participatie in. Door aan het begin van een project te starten met klankbordgroepen, geven we samen vorm aan de aanpak en de inhoud van energieprojecten. In 2011 hebben we op deze wijze ons werk in Nieuw Middelburg voortgezet. Naast het bespreken van de aanpak en de maatregelen in de woning en woonomgeving, evalueren we periodiek met bewoners en klankbordgroep. Uit deze evaluaties putten we elementen in onze aanpak die we kunnen verbeteren, dit is een continu proces.

Naast Nieuw Middelburg werkten we in diverse participatieprojecten samen met bewoners aan plannen voor energie- en onderhoudsprojecten. Dit deden we in de Bomenbuurt/Griffioen, Pr. Willem Alexanderstraat, Pr. Marijkestraat e.o., Welzingestraat en Montgomerystraat. Bewoners denken mee over de maatregelen en de faciliteiten voor bewoners. Door intensieve samenwerking met bewoners krijgen we meer inzicht in welke aanpak werkt in welke situatie. Zo ontstaan ook diverse vormen van participatie die afgestemd zijn op de aard van het project en de behoefte van bewoners. Van een lichte vorm waarbij na een informatieavond deelname aan een project wordt gevraagd tot aan intensieve participatie waarbij persoonlijke benaderingen en een aanpak 'achter de voordeur' worden gecombineerd. We leveren meer en meer maatwerk en evalueren projecten zodat we leereffecten toepassen in volgende projecten.

In samenwerking met een groep bewoners van Bellinkplein, Klein Vlaanderen en St. Jorisstraat hielden we een klantenpanelbijeenkomst. We hoorden in deze eenmalige bijeenkomst wat er leeft bij bewoners qua wensen op het gebied van energiebesparing.

Dit is een nieuwe manier van samenwerken die zowel door bewoners als door Woongoed als positief ervaren wordt.

Samen met anderen actief in wijken en buurten

Als verhuurder hechten we er belang aan om van onze belanghouders te horen wat er speelt in de wijken, maar ook om te bespreken waar de prioriteiten liggen. Op welke punten werken we samen? En wie kan op welk onderdeel een bijdrage leveren aan de verbetering van de leefbaarheid? We werken actief en intensief samen met belanghouders en bespreken vooraf ons jaarplan en meer in het bijzonder de projecten die we voorbereiden en uit gaan voeren in de diverse wijken. Dit vanuit een open, lerende houding, gericht op de bundeling van krachten.

Zo nemen we deel aan de wijktafels: het overleg tussen gemeente, wijkbewoners en actieve organisaties in de wijk. We gebruiken deze platforms als informatiebron voor wat er leeft in de verschillende buurten, als forum voor de afstemming van activiteiten en om, indien nodig, onze plannen te toetsen.

Zo hebben we in de afgelopen wijktafels een toelichting gegeven op ons nieuwbouwproject in de Stromenwijk en op ons renovatieproject in Nieuw Middelburg. We woonden in 2011 periodiek de wijktafels bij in Nieuw Middelburg, Dauwendaele, Stromenwijk, Nieuw- en St. Joosland en Griffioen.

De samenwerking met directe maatschappelijke partners als de gemeente, de politie en SWM is in 2011 geïntensiveerd. Naast de reguliere samenwerking in buurtbemiddeling en opgezette ketenaanpak bij overlast is projectmatig samengewerkt op het gebied van renovatieprojecten als in Nieuw Middelburg. In het afstemmingsoverleg met betrokken partijen hebben de samenwerking bij energie- en onderhoudsprojecten verder vormgegeven. Maar ook 'buiten' treffen we elkaar bij wijkwandelingen die we samen met bewoners in diverse wijken aflegden.

'Weer thuis in je huis'

Bijzonder is de samenwerking met SWM in het project 'Weer thuis in je huis' in Nieuw Middelburg. Doel van dit project is om met name bewoners met beperkte mogelijkheden te helpen bij de voorbereiding, tijdelijke verhuizing en inrichting van hun woning voor en tijdens de renovatie. Via een groep van vrijwilligers, deels bestaande uit wijkbewoners, ontstaat een nieuwe vorm van burenhulp. Naast de huisbezoeken wordt door deze intensieve aanpak voorafgaand aan de renovatie duidelijk welke bewoners hulp of professionele begeleiding nodig hebben. Deze signalen worden vertaald naar SWM en maatschappelijk werk, die de hulpvraag actief oppakken. Hierdoor ontstaat een aftastende aanpak 'achter de voordeur'.

'Woonherkansers'

In 2011 namen we deel aan het project 'Woonherkansers'. In dit project bieden we huurders die op het punt staan van ontruiming van de woning, een laatste kans om onder begeleiding toch in hun huis te kunnen blijven wonen. Oorzaken kunnen liggen in betalingsproblematiek of woonoverlast. Het project 'Woonherkansers' is een samenwerking met Emergis en wordt ondersteund door de Walcherse gemeenten en woningcorporaties.

Stageplekken

We hebben voortdurend stageplekken voor studenten uit het MBO en HBO. Dat hoort bij onze visie op maatschappelijk ondernemen. Bovendien leren we er zelf ook van en krijgen we er tijdelijk enthousiaste collega's bij.



bezoekers woonbeurs
Timmerfabriek Vlissingen

goedwerken

We hebben ons werk verdeeld over acht teams. Ieder team werkt aan een cluster van bij elkaar horende processen. Elk team heeft een duidelijk profiel dat de verdergaande professionalisering van onze organisatie stimuleert. Ook de relatie tussen de teams en de klanten is duidelijk gedefinieerd.



gemak
vanuit huis



woonggoed middelburg
een goede woning, een fijne straat voor iedereen

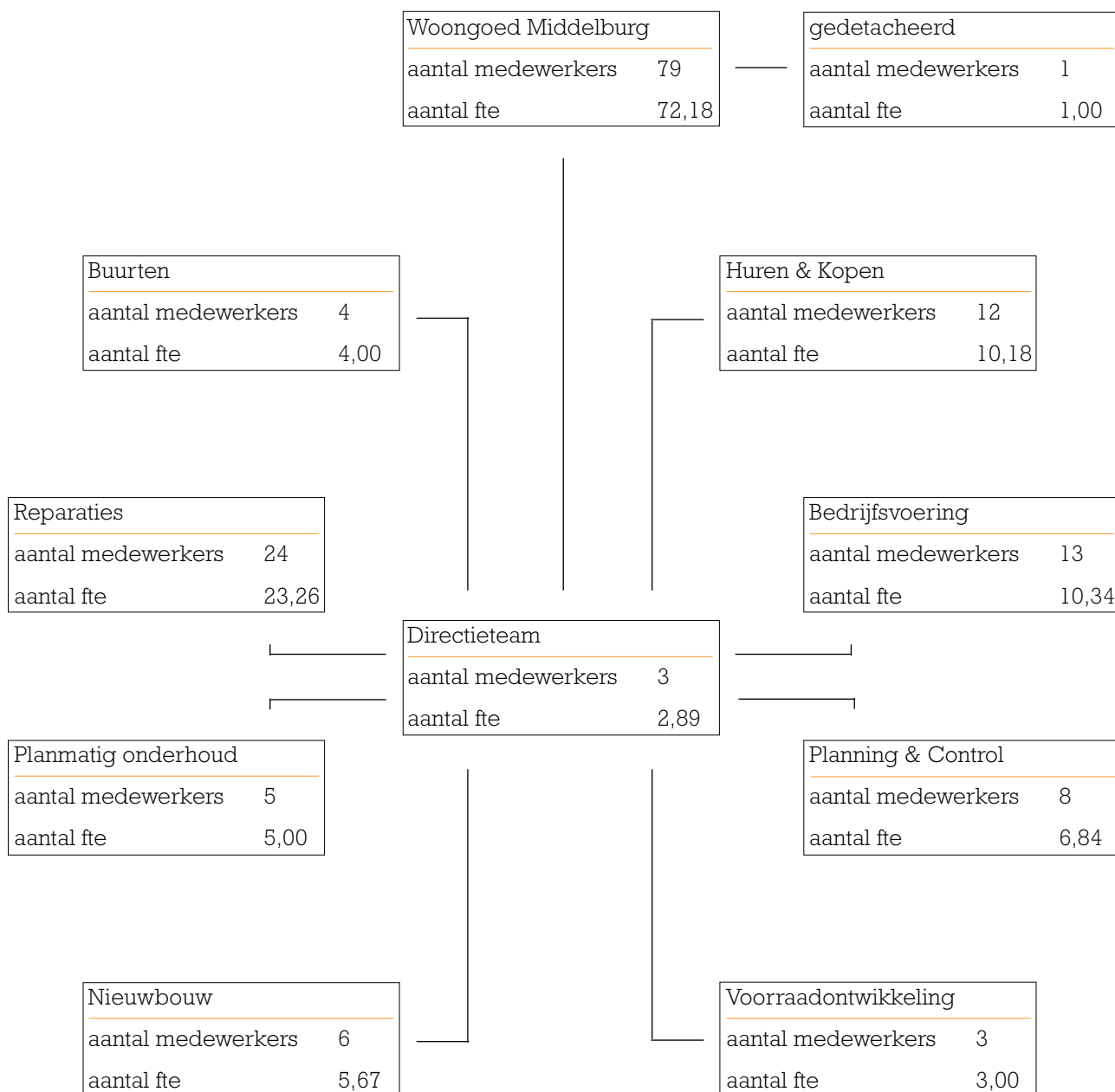
kaart aan alle huurders
met meer informatie
over mijnwoongood

De teammanagers en hun teams realiseren de jaarplannen. De jaarplannen zijn afgeleid van het ondernemingsplan. Om de resultaten te behalen, is samenwerking tussen de teams onmisbaar. In samenwerkingsagenda's leggen we de onderwerpen voor nadere afstemming vast. Het directieteam is verantwoordelijk voor de sturing en de strategie en bestaat uit:

- de heer Eric de Ceuster, directeur-bestuurder
- mevrouw Judith Corsmit, portefeuille vastgoedwaarde
- mevrouw Petrie Pijnenborg, portefeuille klantwaarde

Kenmerkend voor ons organisatie-model is de grote zelfstandigheid van de verschillende teams, de sturing van het directieteam op aandachtsgebieden (in plaats van organieke onderdelen) en de samenwerking tussen de teams onderling en met het directieteam. In ons organogram drukken we deze kenmerken uit.

organisatie per 31 december 2011



Sturing en strategie

Het directieteam is verantwoordelijk voor de sturing en strategie. Bij de strategie kijkt het directieteam vooral naar de aansluiting van het ondernemingsplan op de veranderende omstandigheden. De verslechterende financiële condities waren voor ons reden om het strategische project 'de effectieve corporatie' te starten. Dit project is gericht op lagere kosten voor de bedrijfsvoering en op een balans tussen kosten en opbrengsten van de verschillende diensten die wij leveren. In 2010 zijn we gestart met dit project en we hebben het in 2011 afgerond.

In 2011 heeft dit mede geleid tot € 500.000 minder kosten dan begroot en een begroting voor 2011 die 8% lager is dan de begroting van 2010.

Andere strategische projecten binnen Woongoed hebben te maken met nieuwe thema's, gecompliceerde teamoverstijgende onderwerpen of grote risico's, zoals:

Verbouwing kantoor

De verbouwing van het kantoor van Woongoed is noodzakelijk omdat er een aantal knelpunten bestaan met betrekking tot klimatologische omstandigheden, akoestiek en veiligheid. Ook past de kantoorindeling niet meer bij de personele bezetting. Naast het opheffen van de knelpunten was er de behoefte om de indeling van het kantoor te wijzigen en teams die veelvuldig samenwerken meer in de nabijheid van elkaar te plaatsen. Tot slot was er de behoefte om meer differentiatie in werkplekken aan te brengen, passend bij de aard van de activiteiten die uitgevoerd worden. Denk daarbij bijvoorbeeld aan concentratieplekken en informele overlegplekken.

Gedurende 2011 zijn de verbouwingsplannen voorbereid en is overleg gevoerd met een klankbordgroep bestaande uit collega's van de diverse teams.

Eind 2011 is besloten om het verbouwingsplan te beperken tot het opheffen van de eerdergenoemde knelpunten op het gebied van klimatologische omstandigheden, akoestiek en veiligheid. Vanwege de fusieplannen willen we de omvang van de kosten beperken. De uitvoering hiervan staat in de eerste helft van 2012 gepland.

Kennisbank

Het doel van de kennisbank is om tot optimalisatie van processen en informatievoorziening te komen. Dat laatste zowel in- als extern. In 2011 is het programma van eisen van de kennisbank gerealiseerd en is gestart met de inventarisatie van de 'content'. In 2011 is intern de nodige aandacht besteed aan het toelichten van het belang van een kennisbank en waaraan deze bijdraagt.

Nieuw Middelburg

De renovatie van Nieuw Middelburg is vanwege de grote complexiteit en het gebrek aan ervaring een strategisch

project. De afgelopen decennia hebben we onze investeringscapaciteit immers vooral gericht op nieuwbouw. Bovendien kiezen we voor een vernieuwende aanpak in de participatie en in de bouw (ketensamenwerking). Genoeg redenen om Nieuw Middelburg de status van strategisch project te geven.

Procesbeschrijvingen

In 2011 hebben we aandacht besteed aan het verhuurmutatieproces, reparatieverzoeken en de woningcartotheek. Bij verhuurmutatieproces en reparatieverzoeken is gekozen voor een aanpak die resulteert in een actuele efficiënte procesbeschrijving en een verbeterplan voor de korte en lange termijn. Direct betrokken medewerkers van diverse disciplines hebben meegedacht over mogelijkheden om tot optimalisaties te komen. We zijn begonnen met het proces rondom de woningcartotheek. In 2011 is in beeld gebracht welke informatie in de woningcartotheek zou moeten worden opgenomen. In 2012 wordt het proces beschreven en wordt de woningcartotheek geactualiseerd.

Personeelsbeleid

In 2011 hebben we het HRM-, ofwel personeelsbeleid met vijf andere corporaties in Zeeland opgepakt. We hebben een gezamenlijke HRM-adviseur aangetrokken om het strategisch personeelsbeleid verder vorm te kunnen geven. Ook hebben we met hen in 2011 stappen gezet in de samenwerking op ICT-gebied en inkoop. Zo bundelen we, waar mogelijk opdrachten en realiseren hiermee gunstige condities.

Personeel

Eind 2011 hadden we 79 medewerkers in dienst (72,18 fte). Een vermindering van 2,73 fte ten opzichte van eind 2010.

In 2011 hebben we van zes medewerkers afscheid genomen en hebben we drie nieuwe collega's verwelkomd. Dit sluit aan bij het door ons gewenste mobiliteitsniveau. Het ziekteverzuim was in 2011 5,73%, een lichte daling ten opzichte van 2010 (6,05%). De dalende trend heeft zich doorgezet (2008/2009: 7,11% / 6,65%). Van de 5,73% in 2011 wordt 1,73% veroorzaakt door twee langdurig zieke collega's.

Professionalisering

We verbeteren onze werkwijze voortdurend door tussentijdse evaluaties in te bouwen en de resultaten hiervan met elkaar te delen. Zo leren we van elkaar en is het een continu proces.

In 2011 is de werkgroep 'Click en Call' gestart. Deze werkgroep heeft als doel om de telefonische bereikbaarheid verder te verbeteren en om de mogelijkheden van

digitale dienstverlening uit te breiden. Op basis van de resultaten uit de professioneel ingerichte telefooncentrale worden wekelijks resultaten geanalyseerd en worden verbetervoorstellen gedaan. Voorbeelden hiervan zijn aanpassing van de 'telefoonboom', uitbreiding van technische mogelijkheden om telefoontjes in de wacht over te nemen, instructie en aanspreken op aanpassen van de telefoonstatus van de medewerkers.

We hebben de interne controle uitgebreid en verdiept. We hebben ons zicht op de toekomst vergroot door woningmarktonderzoeken (één op gemeentelijk niveau en één op projectniveau) en door de implementatie van het strategisch voorraadbeleid in het programma voor de financiële meerjarenprognose.

Belangrijke innovaties in 2011 waren:

- evaluaties van nieuwbouwprojecten breed in de organisatie
- vernieuwde aanpak klachten dienstverlening en structurele meting klanttevredenheid
- de aanpak van bewonersparticipatie in energiebesparings- en renovatieprojecten
- de organisatie van een klantenpanel ten behoeve van energiebesparingsprojecten
- verdere toepassing van ketenintegratie en 'lean bouwen' in enkele bouwprojecten

Tevreden klanten

Tevreden klanten zijn een graadmeter voor de kwaliteit van ons werk. Ontevreden klanten zijn veelal een signaal dat we onze manier van werken moeten verbeteren.

onderwerp	norm	resultaat december 2011
de klant krijgt contact	97%	96%
minstens 80% van de gesprekken binnen 30 seconden beantwoord	80%	77%
minstens 80% van de vragen van de klant wordt direct of na één keer doorverbinden beantwoord	80%	98%
gemiddeld wordt de klant doorverbonden in:	45 sec.	25 sec.

Ons speerpunt is de telefonische bereikbaarheid en de directe behandeling van klantvragen.

Ook houden we bij nieuwbouwprojecten een evaluatie met de bewoners. Daaruit volgen nazorgprogramma's en verbeterpunten voor volgende projecten. Deze aanpak hebben we in 2011 uitgebouwd naar renovatie- en grotere onderhoudsprojecten. In het renovatieproject Nieuw Middelburg hebben we een tussentijdse evaluatie uitgevoerd met de bewoners. De uitkomsten van de enquête hebben we besproken met de klankbordgroep.

In 2011 hebben we ingezet op de meting van klanttevredenheid op onze werkwijze met betrekking tot reparatieverzoeken en afhandeling klachten dienstverlening.

De resultaten van de meting over de aannames en afhandeling van reparatieverzoeken heeft ons geholpen bij de verbetering van dit werkproces.

Wij meten structureel de omvang en de aard van de dienstverlening bij klachten evenals de wijze waarop onze klanten onze dienstverlening bij klachten ervaren. Per kwartaal worden verbetermaatregelen vastgesteld en geïmplementeerd.

Klachten

Officiële klachten staan meestal voor een breder ongenoegen. Elke klacht is voor ons daarom van groot belang, zodat we zelf ons functioneren kritisch kunnen beoordelen.

Woongoed kent twee klachtencommissies:

1. De regionale klachtencommissie woonruimteverdeling, een samenwerkingsverband van de Walcherse woningcorporaties. Bij deze commissie kunnen mensen een klacht indienen of in beroep gaan tegen een negatief besluit over hun urgentieverklaring.

In 2011 kwamen negen klachten binnen. In acht zaken is de klacht ongegrond verklaard en één klacht is terugverwezen naar de urgentiecommissie. Deze klager is wederom niet in het gelijk gesteld door de urgentiecommissie.

Op 31 december 2011 bestond de commissie uit de volgende personen:

- de heer Olivier van den Hoek (voorzitter)
- de heer Jan Bostelaar
- mevrouw Joan van Dijk-Sturm
- mevrouw Tineke Verhage
- mevrouw Hanneke Miezerus.

Woongoed verzorgt de secretariële werkzaamheden van de regionale klachtencommissie.

2. De klachtencommissie voor alle overige vormen van dienstverlening. In 2011 ontving deze commissie één klacht die schriftelijk is afgehandeld.

Op 31 december 2011 bestond de commissie uit de volgende personen:

- de heer Dik Kruis (voorzitter)
- mevrouw Joan van Dijk-Sturm benoemd door Woongoed Middelburg (plaatsvervangend voorzitter)
- mevrouw Rie Wisse, benoemd door Huurdersvereniging Middelburg
- de heer Jo Kodde (reservelid namens Woongoed Middelburg).

De heer Leo Canjels (reservelid namens Huurdersvereniging Middelburg) is in oktober 2011 om persoonlijke redenen gestopt.

goedmetgeld

Wij willen een efficiënte en effectieve organisatie zijn, die als een goed rentmeester de financiële continuïteit bewaakt. Zo kunnen we blijvend een bijdrage leveren aan goede huisvesting in Middelburg en Walcheren.



Energiemarkt Bomenbuurt
woensdag 21 september 2011
18.30 tot 21.00 uur
locatie: Olmenhof

woonggoed middelburg
een goede woning, een fijne straat
voor iedereen

kaart aan bewoners
Bomenbuurt met
uitnodiging voor de
energiemarkt

Hoe hebben we het in 2011 gedaan?

Het resultaat over 2011 kwam uit op € 5.845.000 vóór de aftrek van belasting. Na de mutatie belastingen resulteert een bedrag van € 11.205.000. Hiermee behaalden we een resultaat dat hoger is dan 2010.

Hierna geven we in hoofdlijnen een toelichting op de samenstelling van het resultaat 2011 en op de belangrijkste verschillen met het jaarresultaat volgens de jaarrekening 2010 en het jaarresultaat volgens de begroting 2011.

Resultaten 2011 (volgens enkelvoudige jaarrekening)

x € 1.000

	jaarrekening 2011	begroting 2011	jaarrekening 2010
bedrijfsopbrengsten	43.316	51.383	53.288
bedrijfslasten	28.768	39.555	42.719
exploitatieresultaat	14.548	11.828	10.569
rentelasten/ rentebaten	8.487	9.316	7.614
resultaat deelnemingen	- 216	10	165
jaarresultaat voor belastingen	5.845	2.522	3.120
belastingen	- 5.360	435	2.485
jaarresultaat	11.205	2.087	635

De verschillen in bedrijfsopbrengsten en -lasten ten opzichte van de begroting 2011 en vorig jaar worden voornamelijk veroorzaakt door de uitgaven en inkomsten in het kader van de bouw van nieuwbouwwoningen voor verkoop.

Van de € 43 miljoen aan inkomsten werd in 2011 67% - een bedrag van € 29 miljoen - uitgegeven aan bedrijfslasten. Het onderhoud is een grote kostenpost; 32% van de huuropbrengsten geven we uit aan onderhoud. Wij hechten immers veel waarde aan de kwaliteit van onze woningen.

Van de inkomsten uit verhuur resteert uiteindelijk € 11.205.000 als nettoresultaat na belasting. Ten opzichte van de historische kostprijs van de woningen aan het begin van 2011, € 244 miljoen, betekent dit een rendement van 4,59%.

Van het resultaat over 2011 is € 5 miljoen te verklaren door het terugnemen van de gepresenteerde belastinglast over de jaren 2009 en 2010 als gevolg van de uitspraak van de Hoge Raad begin 2012. In deze uitspraak worden woningbouwcorporaties gekwalificeerd als een Algemeen Nut Beogende Instelling (ANBI). Hierdoor is het mogelijk

om in de jaren voor 2012 een beroep te doen op de vorming van een herbestedingsreserve. Met ingang van 2012 zijn de regels met betrekking tot de ANBI status gewijzigd en kunnen woningbouwcorporaties zich hier niet meer op beroepen. Bij het opmaken van de jaarrekeningen 2009 en 2010 was de mogelijkheid voor het vormen van deze reserve nog onzeker. Voorzichtigheidshalve zijn in deze jaren de volledige belastingbedragen (vennootschapsbelasting) als kosten opgenomen.

Jaarresultaat

het verwachte verloop van het jaarresultaat tot en met 2016:

x € 1.000

	jaarrekening 2011	begroting 2012	begroting 2013	begroting 2014	begroting 2015	begroting 2016
jaarresultaat	11.205	3.175	2.099	- 873	- 738	- 190

bron: begroting 2012

De verklaring van het resultaat over 2011 is op de vorige pagina vermeld. Het verwachte verloop van de resultaten in de komende jaren laat vanaf 2014 een terugval zien. Dit wordt veroorzaakt door de verwachte heffing voor de huurtoeslag. Deze zal ongeveer € 1,7 miljoen per jaar bedragen.

Resultaat van de portefeuille

Het gerealiseerde resultaat op verkopen van bestaand bezit is € 5.029.000. Dit is hoger dan het begrote bedrag van € 3.994.000. Hiervan is € 2.271.000 opgenomen onder de verkopen (vrije verkopen) en € 2.758.000 onder de overige waardeveranderingen ('JeStek').

Het aantal woningen dat verkocht is in 2011 is hoger dan begroot. In 2011 verkochten we 59 woningen, terwijl we 31 verkopen hadden begroot.

We leverden in 2011 113 huureenheden en 94 koop-eenheden op. De stichtingskosten van de verhuureenheden bedroegen € 16,3 miljoen.

Resultaat van financieringen

Doelstellingen voor Woongoed Middelburg in het treasurybeleid zijn de beschikbaarheid van kapitaal, het minimaliseren van de vermogenskostenvoet en het optimaliseren van de vervalkalender van de leningenportefeuille voor het beheersen van renterisico's.

In 2011 stond een eindaflossing op het programma van € 25 miljoen. Daarnaast is een bedrag van € 9,5 miljoen extra afgelost.

In totaal werd in 2011 € 33 miljoen aan nieuwe leningen gestort. Deze waren al eerder aangetrokken. De gemiddelde rentevoet in 2011 is 4,56 %. Hiermee is deze iets toegenomen ten opzichte van de rentevoet van 2010 (4,52%).

Hoe bewaken we de financiële continuïteit?

Wij zetten onze financiële middelen in voor de prestaties op het gebied van volkshuisvesting in Middelburg en Walcheren. Daarbij vinden we het van belang dat onze continuïteitsdoelstelling is gewaarborgd. We willen er ook voor de toekomst zijn. Goed rentmeesterschap hoort hierbij. Dit hebben we vertaald naar de volgende doelstellingen:

1. positieve operationele kasstroom
2. de solvabiliteit op basis van het volkshuisvestelijk vermogen bedraagt minimaal 15% (op basis van historische kostprijs)
3. we voldoen aan de kredietwaardigheidsnorm van het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW)

1. Positieve operationele kasstromen

Het kasstroomoverzicht van Woongoed Middelburg over 2011 en 2010 is als volgt:

Kasstroomoverzicht

x € 1.000

	jaarrekening 2011	jaarrekening 2010
kasstroom uit operationele activiteiten	11.685	6.936
kasstroom uit (des) investeringsactiviteiten	- 23.756	- 36.788
kasstroom uit financieringsactiviteiten	- 2.714	7.178
toename/afname geldmiddelen	- 14.785	- 22.674

Wij vinden dat de kasstroom uit operationele activiteiten (inclusief 2% genormeerde aflossingen) positief moet zijn. Anders worden we in onze kernactiviteiten afhankelijk van verkoopopbrengsten en brengen wij de betaling van rente en aflossingen in gevaar.

Wij hebben maatregelen genomen om in de komende jaren een positieve operationele kasstroom te behouden. We hebben bezuinigd op de bedrijfslasten en een systeem van genormeed onderhoud ingevoerd.

Kasstroom investeringsactiviteiten

De kasstroom uit (des)investeringsactiviteiten is het saldo van nieuwbouw, renovatie en verkoop. Volgens de begroting 2012 wisselen de cijfers sterk per jaar door de planning van nieuwbouw en renovatie. We blijven de komende vijf jaar een investerende corporatie. In deze periode zijn we van plan € 82 miljoen te investeren. We gaan daarbij uit van verkoopopbrengsten van € 22 miljoen. Minder verkoop kan invloed hebben op het investeringsvolume.

Kasstroom financieringsactiviteiten

Volgens de begroting 2012 heeft Woongoed in de komende vijf jaar een financieringsbehoefte van € 89 miljoen, waarvan € 14,1 miljoen al is afgesloten. Van deze € 89 miljoen heeft € 66 miljoen betrekking op de herfinanciering van aflossingen van leningen (€ 5 miljoen reguliere aflossingen en € 61 miljoen heeft betrekking op

eindaflossing van leningen).

Meestal kiezen we ervoor om de af te lossen leningen te herfinancieren. Daarbij is ons doel om deze toename 'in de pas te laten lopen' met het faciliteringsvolume dat het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) beschikbaar stelt.

Samengevat sturen we aan op een positieve operationele kasstroom en op een verkoopopbrengst om de kasstroom uit (des)investeringsactiviteiten te beperken, zodat we binnen het faciliteringsvolume van het WSW blijven.

Interest coverage ratio/ rentedekkingsgraad

Een andere graadmeter voor de financiële continuïteit is de interest coverage ratio (ICR), oftewel de rentedekkingsgraad. Deze geeft aan in welke mate we kunnen voldoen aan de rentelast uit de kasstroom (exclusief rente en aflossingen). Het WSW beschouwt een ratio met een waarde van 1,3 of lager als een signaal van een corporatie in 'slecht weer'.

In de jaren 2016 tot en met 2018 is een beperkt nieuwbouwprogramma opgenomen. Na 2018 zijn er geen investeringen in nieuwbouw en/of renovatie ingerekend. Hierdoor is vanaf 2016 een stijging van de interest coverage ratio te zien.

Uit het onderstaande blijkt dat Woongoed een gezonde financiële positie heeft.

Interest coverage ratio/ rentedekkingsgraad

jaar	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
ICR	1,65	1,61	1,59	1,58	1,63	1,67	1,71	1,74	1,80	1,87

2. Solvabiliteit

We hebben in 2010 onze investeringsportefeuille aangepast. Hierdoor zien we dat de solvabiliteit (het eigen vermogen gedeeld door het totaal vermogen) ongeveer stabiel blijft.

Vanaf 2012 zijn de percentages gebaseerd op de begroting van 2012. In deze berekening is het hogere resultaat 2011 niet opgenomen.

We stellen ons een solvabiliteit (op basis van historische kostprijzen) van minimaal 15% als doel. De komende jaren

Solvabiliteit

jaar	2011	2012	2013	2014	2015	2016
solvabiliteit in %	19,2	16,3	16,8	16,2	16,0	15,9

verwachten wij boven deze norm te blijven, maar volgen dit elk jaar bij het opstellen van de begroting.

Op basis van de door ons ingediende prognosegegevens concludeert het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) dat de voorgenomen activiteiten in financieel opzicht passen bij de vermogenspositie van Woongoed. Dat leidde tot een A1-oordeel.

Op 3 oktober 2011 heeft het CFV het volgende solvabiliteitsoordeel 2011 (verslagjaar 2010) afgegeven: voldoende solvabiliteit. We presteren dus naar vermogen.

De bandbreedte die het CFV hanteert voor het volkshuisvestelijk vermogen is groot. Volgens het solvabiliteitsoordeel 2011 hebben we eind 2010 een vrije vermogensruimte van € 74.000.000.

Gelet op de druk op de kasstromen, de daling van de interest coverage ratio, en de onzekerheid over het toekomstige faciliteringsvolume van het WSW, voeren we geen gericht beleid om deze vrije ruimte in het vermogen aan te wenden.

3. Beoordeling door het WSW

Woongoed is deelnemer aan het WSW en maakt bij het afsluiten van leningen gebruik van de borgstelling vanuit het fonds. Op 7 december 2011 verklaarde het WSW dat Woongoed Middelburg voldoet aan de eisen van kredietwaardigheid. Het toegekende faciliteringsvolume over de jaren 2011 tot en met 2013 bedraagt € 102,2 miljoen. Van dit bedrag is € 58,1 miljoen benut.

Vermogen en resultaat op basis van waardering vastgoedportefeuille Aedex

Woongoed neemt sinds 2003 deel aan de Aedex/IPD Corporatie Vastgoedindex. Deze Aedex-index is een van de commerciële vastgoedsector afgeleid meetinstrument, dat voor corporaties een beoordeling mogelijk maakt van zowel de financieel-economische, als het maatschappelijke optreden.

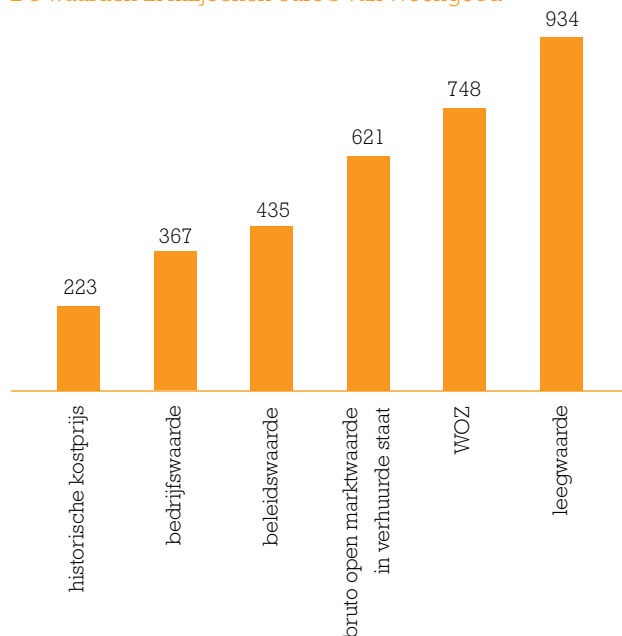
Aedex wordt binnen Woongoed gebruikt om de kwaliteit van de bedrijfsvoering te 'benchmarken'. Het instrument levert belangrijke managementinformatie op. Op basis van die informatie kunnen we strategische beslissingen onderbouwen. Daarnaast gebruiken we Aedex om verschillende waarden te bepalen bij investeringsbeslissingen. Ook gebruiken we Aedex om het directe en indirecte rendement van de portefeuille te meten.

De waarde van de portefeuille 'in verhuurde staat' van Woongoed bedroeg per 31 december 2010 € 621 miljoen.

De vastgoedportefeuille van Woongoed behaalde in 2010 een totaalrendement van 3,3%, waarvan 3,3% direct rendement en -0,1% indirect rendement.

In 2009 bedroeg het gemiddelde totale, directe en indirecte rendement van de Aedex-deelnemers respectievelijk -3,3%, 2,8% en -5,9%.

De waarden in miljoenen euro's van Woongoed



De waarde van de historische kostprijs en bedrijfswaarde heeft betrekking op de waarden ultimo 2011. De andere waarden hebben betrekking op 2010, waarbij wordt vermeld dat de WOZ-waarde gebaseerd is op peildatum 1 januari 2009.

De historische kostprijs of lagere bedrijfswaarde wordt toegepast in de jaarrekening voor de waardering van de materiële vaste activa.

Het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) hanteert de bedrijfswaarde voor de waardering van de materiële vaste activa. Deze waarde is de netto contante waarde op basis van de beleidsvoornemens van Woongoed en de CFV-normen voor bijvoorbeeld huurstijging en inflatie.

De beleidswaarde is de verdien capaciteit van Woongoed die Aedex berekent op basis van de beleidsvoornemens van Woongoed, rekeninghoudend met verkoop na vijftien jaar.

De bruto open marktwaarde geeft aan wat de waarde is als Woongoed haar woningen verhuurt tegen marktwaarde en probeert te verkopen aan zittende huurders of bij mutatie.

De WOZ-waarde wordt door de gemeente als heffingsgrondslag gebruikt voor de gemeentelijke belastingen. Het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) hanteert de WOZ-waarde voor de normering van de omvang van de leningenportefeuille. De Belastingdienst hanteert een percentage van de WOZ-waarde voor de waardering van de materiële vaste activa.

De leegwaarde is de waarde van de woningen in lege staat ten behoeve van de verkoop.

Bedrijfswaarde

De bedrijfswaarde bedraagt per 31 december 2011 € 367 miljoen. Op 31 december 2010 was de bedrijfswaarde € 318 miljoen. De belangrijkste oorzaken van de toename van de bedrijfswaarde ten opzichte van 2010 is het aantal opgeleverde woningen in 2011, de herziening van de WSW-punten per woning, de verlaging van de kosten, meer verkopen en de herziening van het energieprogramma.

Fiscaliteit

Algemeen

Met ingang van 1 januari 2008 is Woongoed Middelburg voor al haar activiteiten onderworpen aan winstbelasting (vennootschapsbelasting).

Verschil commerciële en fiscale jaarrekening

In Nederland hoeven de commerciële en fiscale jaarrekening niet aan elkaar gelijk te zijn. De reden hiervoor is dat beide jaarrekeningen een verschillend doel hebben. Door verschillen tussen de vennootschappelijke en fiscale waardering, kunnen verschillen in het vennootschappelijk en fiscaal jaarresultaat ontstaan. In deze waarderingsverschillen wordt onderscheid gemaakt tussen tijdelijke en permanente verschillen. Voor tijdelijke verschillen in de waardering in de vennootschappelijke en fiscale balans, dient een belastinglatentie als schuld en/of als vordering in de vennootschappelijke balans te worden gevormd. Voor permanente waarderingsverschillen hoeft geen belastinglatentie te worden gevormd.

Het verschil tussen de commerciële en fiscale waardering bedraagt € 2,8 miljoen. Dit verschil is als volgt opgebouwd:

Fiscale positie

	2011	2010
commercieel resultaat voor belastingen (totale fiscale eenheid)	5.971	3.176
bij:		
correctie verschil commerciële/fiscale afschrijvingen materiële vaste activa (MVA)	7.856	7.491
correctie bijzondere waardevermindering MVA	66	4.308
fiscaal niet aftrekbare heffingen	338	293
correctie gemengde kosten	19	14
fiscaal lagere onderhoudslasten	573	427
grond en opstal resultaat projecten	- 29	- 211
af:		
correctie fiscale winst verkopen MVA	4.281	3.296
dotatie fiscale voorziening onderhoud	730	- 703
correctie fiscale waarde leningen	1.019	404
fiscaal resultaat	8.764	12.501
toevoeging aan herbestedingsreserve	8.764	*)
verschuldigde vennootschapsbelasting	nihil	3.178

*) Zoals vermeld onder het kopje resultaten 2011 heeft de uitspraak van de Hoge Raad begin 2012 gevolgen voor de berekening van de vennootschapsbelasting. Bij het opmaken van de jaarrekening 2010 was de mogelijkheid voor het vormen van deze reserve nog onzeker. Voorzichtigheidshalve was in dit jaar het volledig te betalen bedrag opgenomen.

Uit de opstelling op de linkerpagina blijkt dat het fiscaal resultaat over 2011 € 2.793.000 hoger is dan het commercieel jaarresultaat uit bedrijfsactiviteiten voor belasting.

Opstellen fiscale jaarrekening

In 2011 hebben we de aangiftes tot en met 2010 afgerond en ingediend bij de Belastingdienst. Bij de aangifte is een uitgebreide toelichting meegezonden, waarin de gehanteerde veronderstellingen en aannames, die zijn gehanteerd bij het samenstellen van de aangifte, zijn aangegeven. Deze uitgebreide toelichting op de aangifte is gemaakt op basis van het convenant Horizontaal Toezicht dat Woongoed Middelburg en de Belastingdienst hebben afgesloten.

EU-beschikking en de gevolgen voor Woongoed Middelburg

Op 1 januari 2011 is de inwerkingtreding van een ministeriële regeling, de EC-beschikking inzake staatssteun, van kracht geworden. Deze regeling geeft aan voor welke activiteiten woningcorporaties staatssteun mogen ontvangen en voor welke activiteiten dat niet mag. Daarnaast wordt geregeld onder welke voorwaarden staatssteun mag worden ingezet en welke maatregelen genomen kunnen worden indien staatssteun onrechtmatig wordt ingezet. De gevolgen voor Woongoed Middelburg hebben met name betrekking op de noodzaak om de niet-diensten van algemeen en economisch belang (niet-DAEB) commercieel te financieren. Ultimo 2011 zijn er nog steeds geen spelregels vanuit het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties hoe we deze activiteiten mogen scheiden.

Bij de begroting 2012 is een berekening gemaakt van de waarde van de niet DAEB eenheden. Deze waarde is toen bepaald op € 33.296.000 voor de materiële vaste activa en € 21.461.000 voor de verkopen onder voorwaarden. De materiële vaste activa zijn gebaseerd op de historische kostprijs.

Ultimo 2011 behoren de volgende aantallen tot de niet DAEB eenheden:

verhuureenheden	aantallen
Woningen met een huur > € 652,52	180
Bedrijfsonroerendgoed	22
Parkeren	1.145
Totaal	1.347

Nieuwbouw

De nieuwbouw die nu in de uitvoeringsfase zit, bestaat voor ca. € 8,5 mln. uit niet-DAEB activiteiten. Het gaat dan met name om huurwoningen met een huur boven de huurtoeslaggrens en koopwoningen die nog niet zijn verkocht.

goed met anderen

Woongoed kent een aantal verbindingen met andere rechtspersonen. De hieruit voortvloeiende activiteiten vinden plaats op het terrein en in het belang van de volkshuisvesting.



NIEUWSKAART

Karelsgang - Havendijkstraat

woongroep
een goede woning, een fijne straat

december 2011

kaart aan bewoners
Karelsgang -
Havendijkstraat met
uitnodiging voor
bewonersavond



lean plannen voor renovatieproject
Nieuw Middelburg

Projecten Woongoed B.V.

Doel van 100% Woongoed-dochter Projecten Woongoed B.V. is het bemiddelen bij de verhuur en verkoop van woningen en het ontwikkelen daarvan. Daarnaast is zij betrokken bij de verkoop van producten die verband houden met woningen. Woongoed Middelburg is de enige aandeelhouder en bestuurder van deze vennootschap. De verbinding is in de consolidatie betrokken.

Eigen vermogen eind 2011	-/-	€	229.413
Maatschappelijk kapitaal		€	90.000
Geplaatst en gestort kapitaal		€	18.000
Jaarresultaat 2011 na belastingen	-/-	€	215.974
Langlopende schulden		€	0
Omzet 2011		€	0

Transacties met verbonden partijen

Gedurende het boekjaar 2011 vonden transacties tussen de Projecten Woongoed B.V. en haar 100% aandeelhouder Stichting Woongoed Middelburg plaats. Stichting Woongoed heeft in totaal € 2.640 aan kosten doorbelast en € 24.264 aan rente in rekening courant betaald.

Leningen

Wooninvesteringsfonds	31-12-2011
Lening	€ 2.090.000
Rentepercentage	2011: 2,25% ontvangen
Looptijd tot	2015

Stichting Woonwagengebeheer Zuid-West Nederland

Woongoed Middelburg maakt deel uit van Stichting Woonwagengebeheer Zuid-West Nederland. Stichting Woonwagengebeheer Zuid-West Nederland is in 2001 door zeven corporaties in West-Brabant opgericht. De stichting heeft als doel het in eigendom verkrijgen en vervreemden van woonwagengestandplaatsen en woonwagens en het op een adequate manier beheren van deze objecten.

Op 1 januari 2006 is de stichting eigenaar geworden van 72 standplaatsen en 28 huurwoonwagens van de gemeente Roosendaal en op 15 november 2006 werd de stichting eigenaar van twaalf standplaatsen en vier huurwoonwagens van de gemeente Halderberge.

Op 13 juni 2008 sloten zeven Midden- en Noord-Zeeuwse corporaties zich aan bij de stichting die samen 98 standplaatsen aan de stichting overdroegen. De huurwoonwagens op deze standplaatsen zijn eigendom van de diverse gemeenten.

Het werkgebied is dus vergroot, evenals het aantal te beheren standplaatsen. De corporaties geven op deze wijze uitvoering aan het doelgroepenbeleid volgens het Besluit Beheer Sociale Huursector. De Zeeuwse corporaties hebben zich garant gesteld voor exploitatietekorten tot een bedrag van maximaal € 2 miljoen.

Belegging Zeeuwind

Woongoed heeft € 79.502 belegd bij Zeeuwind. Deze belegging is nader gespecificeerd onder de post beleggingen van de financiële vaste activa in de jaarrekening. In 2011 is een rente-uitkering van € 3.180 verantwoord. Een winstuitkering is niet uitgekeerd.

goed bestuur en toezicht

Goed ondernemerschap betekent dat de bestuurder integer en transparant handelt, dat hier goed toezicht op wordt gehouden en er verantwoording over wordt afgelegd. Dat zijn de pijlers waar 'good governance' op steunt.

Hoe goed is de governance bij Woongoed? In dit hoofdstuk geven we daar een overzicht van.



Oosterscheldestraat

Wat vindt u?

woonco
een goede woning, een fijne straat

kaart aan bewoners
Oosterscheldestraat
over het energiebesparingsproject
in hun straat

Bestuur

Het bestuur van Woongoed Middelburg is een éénhoofdig bestuur. De bestuurder is tevens directeur.

Profiel van de bestuurder

- de heer Eric de Ceuster
- geboren in 1956
- sinds 1999 directeur-bestuurder van Woongoed Middelburg. Sinds 1994 in dienst bij Woongoed Middelburg
- overige werkzaamheden: lid van het bestuur van de Zeeuwse Concertzaal, lid van de bestuurscommissie van de Openbare Bibliotheek Vlissingen, lid van de beroepscommissie van Aedes
- benoemd voor onbepaalde tijd

Het bestuur is verantwoordelijk voor de strategie, het beleid en het realiseren van de doelstellingen. Bovendien is het bestuur verantwoordelijk voor het naleven van alle relevante wet- en regelgeving, het beheersen van de risico's die zijn verbonden aan de activiteiten van Woongoed Middelburg, en voor het financieren van de onderneming. Ook moet de bestuurder voldoen aan de waarden en normen betreffende belangenverstrengeling, nevenfuncties, beoordeling en honorering.

Strategie, beleid, realisatie

Het in 2008 opgestelde Ondernemingsplan 2009-2012 is begin 2009 afgestemd met belanghouders en vormt de basis voor jaarplannen en uitvoeringsprogramma's.

De organisatie is heringericht en de bemensing is aangepast om de doelen uit het ondernemingsplan te realiseren. ICT en HRM-middelen worden aangepast om de gekozen strategie te ondersteunen. Ook op andere onderdelen is de bedrijfsvoering aangepast en verbeterd. De doelen zijn ambitieus, uitdagend én haalbaar.

De realisatie wordt toegelicht in het hoofdstuk GOEDdoen. Kort samengevat: we realiseren onze doelstellingen. Daar waar dat niet gebeurt, nemen we maatregelen om de doelstellingen alsnog te behalen.

Risicobeheersing

Woongoed geeft veel aandacht aan de organisatie van risicobeheersing. We onderscheiden zes soorten risico's.

Projectportefeuillerisico's

Alle nieuwbouw- en renovatieprojecten volgen we nauwgezet aan de hand van fase-documenten. In deze documenten staat onder andere informatie over de risico's van contracten, de afzet, de financiering, de procedures, de kosten versus kwaliteit en de tijd. De fase-documenten worden doorgenomen door team Nieuwbouw en het directieteam. Na vaststelling is het fase-document het kader om de volgende fase in een project te kunnen uitvoeren. De vaststelling wordt regelmatig aangehouden, omdat

er aanvullende maatregelen nodig zijn om de risico's te beperken. De nieuwbouw- en renovatieprojecten worden tussentijds verantwoord aan de Raad van Commissarissen in de periodieke managementrapportages. Daarnaast wordt voor elke aanbesteding het fase-document voorgelegd aan de Raad van Commissarissen.

Treasuryrisico's

Woongoed kent een treasurycommissie om rente- en (her) financieringsrisico's gestructureerd te bepreken en passende beheersmaatregelen te nemen. Het gaat met name om het eerder aantrekken van kapitaal met een uitgestelde datum van storting om de beschikbaarheid van kapitaal te garanderen, de spreiding van de looptijden van de leningen om het renterisico te spreiden en om financieringen met een flexibele hoofdsom om korte schommelingen in de kapitaalbehoefte te kunnen opvangen. Daarbij zijn goede kasgeld- en investeringsprognoses van groot belang. We bewaken de kwaliteit van deze prognoses nauwgezet. We hebben het treasurystatuut in 2011 geactualiseerd en vastgesteld. Er heeft een aanscherping plaatsgevonden op de bevoegdhedenverdeling. Door de afwaardering van financiële instellingen hebben we de uitgangspunten voor beleggen aangepast.

Voor het financieren van de onderneming zijn kasstromen veel belangrijker geworden dan vermogensposities. Het team Planning & Control stuurt op voldoende positieve kasstromen.

Vastgoedportefeuille- en marktrisico's

In het kader van de herijking van het strategisch voorraadbeleid keken we naar verhuurrisico's bij de verschillende woningcomplexen en naar ongewenste oververtegenwoordiging van bepaalde bouwperiodes en wijken. We hebben ook gekeken naar de aantallen en type woningen en de kwaliteit. Verder hebben we gekeken naar de beleidsomgeving. Voor die risico's troffen we passende maatregelen in de energie-, verkoop- en renovatieprogramma's. Bij de verkoopprogramma's in de nieuwbouw houden wij vooraf al rekening met een mogelijk verhuurscenario. De eventuele tegenvallende verkoop van bestaande huurwoningen vangen wij op door investeringen te temporiseren en gedeeltelijk pas uit te voeren als er zicht is op verkoopopbrengsten.

Fiscale risico's

Vooral de btw-heffing en de vennootschapsbelasting zijn complex en kunnen veel effect hebben op de financiële resultaten van Woongoed. Om deze risico's te beheersen, hebben we een Tax Control Framework (TCF). Deze TCF vormt de basis voor de overeenkomst met de Belastingdienst in het kader van 'Horizontaal Toezicht'.

Organisatierisico's

Belangrijke middelen om in de bedrijfsvoering 'in control' te zijn, vormen de informatievoorziening en een duidelijke toedeling van bevoegdheden. Op beide aspecten brachten we in 2011 verbeteringen aan.

Frauderisico's

Met een fraudeanalyse en maatregelen zoals functiescheiding en interne audits proberen we het risico van fraude zo beperkt mogelijk te houden. Toch is in 2011 sprake geweest van een fraudegeval, door een tijdelijk ingehuurd medewerker. We hebben hiervan aangifte gedaan en alle betrokkenen, waaronder de werkgever van de ingehuurd medewerker, de accountant en de Raad van Commissarissen geïnformeerd. Daarnaast hebben we aanvullende maatregelen genomen in autorisaties.

Risicobeheersing verbindingen

De stichting heeft één verbinding: Projecten Woongoed B.V. De bestuurder van de B.V. is Stichting Woongoed Middelburg. Daardoor is de raad van commissarissen van Woongoed in staat rechtstreeks toezicht te houden op de B.V. In de projecten B.V. worden de koopprojecten en de projecten met derden ontwikkeld. Nadat corporaties verplicht zijn vennootschapsbelasting te betalen, is de ontwikkeling van koopprojecten weer in de stichting ondergebracht. In de projecten B.V. voeren we nu alleen nog de samenwerkingsverbanden met derden uit. Voor de risicobeoordeling (vooral projecten en financiering) is de systematiek van de risicoanalyse gelijk aan die binnen de stichting.

Misschien wel het grootste risico voor de continuïteit van het goed en betaalbaar huisvesten van huishoudens met een laag inkomen is de veranderende politiek-bestuurlijke context op Europees en nationaal niveau. Wij volgen de ontwikkelingen nauwgezet en proberen daarop ook te anticiperen maar gelet op de aard van het risico is de mate van beïnvloeding beperkt.

Beoordeling van het stelsel van risicobeheersing

Naast controle door de externe accountant voert Woongoed ook zelf financiële audits uit. Daarvoor stelden we in 2011 een intern controleplan op. Dit controleplan wordt uitgevoerd door team Planning & Control.

In 2011 hebben we, naast de algemene controles, audits op het gebied van:

- investeringen nieuwbouw
- huuropbrengsten
- verantwoording facturen
- kasgelden
- verkopen

- salariskosten
- tussenrekeningen
- 90%-regeling woningtoewijzing
- treasury

Periodieke informatievoorziening

Een goede informatievoorziening zien we als een belangrijk middel om risico's te beheersen.

Afgezien van de inhoud van de rapportage is een tijdige, juiste en volledige informatievoorziening een graadmeter voor de kwaliteit van de bedrijfsvoering. Sinds 2009 hebben we de medewerker Planning & Control een zelfstandige positie gegeven in het stelsel van maandelijks rapportages aan teammanagers en het directieteam. Deze persoon toetst de tijdigheid, juistheid en volledigheid van de rapportages. Tevens heeft hij een adviesfunctie in de meer inhoudelijke zaken.

De raad van commissarissen krijgt per kwartaal een rapportage over de voortgang van het jaarplan, een aantal kritische succesfactoren en een prognose van het jaarresultaat.

Integriteit

De bestuurder is verantwoordelijk voor de waarden en normen betreffende belangenverstrengeling, nevenfuncties, beoordeling en beloning.

Het beleidskader inzake integriteit omvat:

- het reglement van de raad van commissarissen met onder andere de bepaling omtrent de (schijn van) belangenverstrengeling van leden van de raad en de bestuurder
- een gedragscode (deze staat vermeld op de website)
- een regeling vertrouwenspersoon (deze staat vermeld op de website)
- een klokkenluidersregeling (deze staat vermeld op de website)
- bepalingen in de statuten en in het reglement van de raad van commissarissen over de bevoegdheid van de bestuurder om besluiten te nemen met of zonder voorafgaande goedkeuring van de raad

De directeur-bestuurder verklaart dat er geen transacties zijn geweest met tegenstrijdige belangen.

De bestuurder meldt nevenfuncties aan de raad van commissarissen en vraagt om toestemming.

De raad van commissarissen stelt de honorering van de bestuurder vast. Hij is zelf ook verantwoordelijk voor een passende honorering. Bij het aangaan van de arbeidsovereenkomst zijn de toen vigerende richtlijnen van de commissie Peters gevolgd.

Ook voor de medewerkers van Woongoed geldt de gedragscode. In 2011 hebben we in een proces met alle medewerkers de nieuwe code (minder gericht op regels en meer gericht op gedrag) besproken, vertaald naar de eigen situaties. We hebben aanbevelingen opgesteld voor een verdere uitwerking van de code. Dit proces is in 2011 afgerond en we zullen er in 2012 opnieuw aandacht aan besteden met alle medewerkers.

In 2011 zijn zaken van mogelijk niet-integer handelen van medewerkers onderzocht. De desbetreffende medewerkers zijn aangesproken en hebben een schriftelijke waarschuwing ontvangen.

Woongoed Middelburg voldoet aan de eisen voor integriteit, zoals vastgelegd in de Aedes-code en governance-code voor woningcorporaties.

Toezicht houden

Raad van commissarissen

De raad van commissarissen heeft zijn taken (deels statutair vastgelegd), werkwijze en profiel bepaald. Tot de belangrijkste taken horen:

- het bewaken van de continuïteit van Woongoed Middelburg
- het bewaken van de doelstelling
- het bewaken van de kwaliteit van de leiding van de werkorganisatie
- het vervullen van een rol als adviesorgaan/klankbord voor de werkorganisatie
- het bewaken van de kwaliteit van de raad van commissarissen

In de werkwijze van de raad van commissarissen is het volgende vastgelegd: de informatievoorziening, de relatie met de Ondernemingsraad en de HVM, en de toetsing van zijn eigen functioneren.

Het profiel kent een aantal algemene kenmerken, waaraan alle leden afzonderlijk dienen te voldoen. Het gaat hierbij om zaken als betrokkenheid bij de sociale doelstelling, onafhankelijkheid van Woongoed Middelburg en haar directe relaties, het bezit van basiskennis op het vlak van financiën, volkshuisvesting en bedrijfsvoering en vergadervaring. Daarnaast dient de raad als totaal en bij voorkeur gespreid over verschillende personen te voldoen aan een aantal algemene kenmerken.

Samenstelling

De samenstelling van de raad van commissarissen is in 2011 niet gewijzigd en was per 31 december 2011 als volgt:

De heer Jaap Gelok (voorzitter)

1. Geboren in 1951
2. Sinds 2006 voorzitter van de raad van commissarissen
3. Burgemeester van Borsele
4. Overige werkzaamheden: voorzitter Stichting Zeeuwse Schaapskudde, voorzitter plaatselijke groep Leader+ Midden- en Noord Zeeland, voorzitter raad van commissarissen Sportfondsen Borsele, voorzitter klankbordgroep RMPK, voorzitter facilitair bureau brandweer Goes/Borsele, voorzitter raad van toezicht ROC Zeeland, Designated authority, coördinerend burgemeester ISPS (International Ship and Port Security)
5. Einde termijn 2014

Mevrouw Elly Brand (lid)

1. Geboren in 1961
2. Sinds 2005 lid van de raad van commissarissen
3. Directeur-bestuurder van Stichting Kinderopvang De Bevelanden
4. Overige werkzaamheden: bestuurslid branchebestuur kinderopvang van de MO-groep (landelijke werkgeversorganisatie), bestuurslid VIAZORG, lid van de raad van toezicht van Stichting Trage!; lid van het bestuur van Kindwijzer
5. Einde termijn 2013

De heer Marijn Dieleman (lid)

1. Geboren in 1958
2. Sinds 2003 lid van de raad van commissarissen, lid van de remuneratiecommissie, lid van de auditcommissie
3. Advocaat te Middelburg
4. Deken van de Orde van Advocaten arrondissement Middelburg; bestuurslid Koninklijk Zeeuws Genootschap der Wetenschappen, voorzitter Stichting Mentorschap Zeeland
5. Einde termijn 2012

Mevrouw Wilna Janse-Alewijnse (lid)

1. Geboren in 1953
2. Sinds 2002 lid van de raad van commissarissen, lid van de auditcommissie
3. Organisatieadviseur, interim-manager gezondheidszorg
4. Overige werkzaamheden: lid raad van toezicht Swinhove Groep Zwijndrecht, lid Landelijke Bezwaar Advies Commissie speciaal onderwijs, manager Behandeling en Expertise SDW Roosendaal
5. Einde termijn 2014

De heer Koos Scherphuis (vicevoorzitter)

1. Geboren in 1942
2. Sinds 2001 lid van de raad van commissarissen, lid van de remuneratiecommissie, lid van de

auditcommissie

3. Van 1971 tot 1997 directeur, mede-eigenaar van de Provinciale Zeeuwse Courant (PZC)
4. Overige werkzaamheden: bestuurslid Maatschappij voor Nijverheid en Handel Department Zeeland, penningmeester Roosevelt Academy Scholarfund, bestuurslid Stichting ZIGZAG, voorzitter programmaraad Omroep Zeeland, voorzitter a.i. van Stichting Panorama Walcheren en lid van de raad van toezicht van Omroep Zeeland
5. Einde termijn 2012

Mevrouw Fiek Smitskamp (lid)

1. Geboren in 1940
2. Sinds 2005 lid van de raad van commissarissen
3. Tot 1997 wethouder in Middelburg
4. Overige werkzaamheden: lid klachtencommissie Stichting Jeugdzorg Zeeland, Bestuurslid 'de Loods' (arbeidsintegratieproject), voorzitter Seniorenraad Middelburg, voorzitter Vereniging van Eigenaars Appartementencomplex Molenwater
5. Einde termijn 2013

De heer Dick van der Wouw (lid)

1. Geboren in 1955
2. Sinds 2006 lid van de raad van commissarissen, lid v van de auditcommissie
3. Adviseur onderzoek en ontwikkeling SCOOP (Zeeuws instituut voor sociale en culturele ontwikkeling)
4. Overige werkzaamheden: geen
5. Einde termijn 2014

Mevrouw Smitskamp en de heer Dieleman zijn benoemd op voordracht van de HVM. De leden van de raad van commissarissen worden steeds benoemd voor een periode van vier jaar. De maximaal toegestane zittingsduur is twaalf jaar.

Werkzaamheden

De raad hield zorgvuldig toezicht op de geleverde prestaties van Woongoed en de daarmee samenhangende ontwikkelingen. Hij beschikte daartoe over periodieke rapportages, jaarrekening en jaarverslag, begrotingen en projectrapportages. Het ondernemingsplan is een belangrijk onderdeel van het toezichtkader voor de raad van commissarissen.

Toezicht op financiën

De raad gaf zijn goedkeuring op de jaarrekening van 2010, het jaarverslag van 2010 en de begroting van 2012. De raad van commissarissen volgt de investeringsbeslissingen kritisch.

Werkprogramma raad van commissarissen in 2011

- agendaoverleg: zes keer
- reguliere vergaderingen: vier keer
- vergadering met externe accountant: één keer
- themabijeenkomsten met auditcommissie: twee keer
- strategiedag onder externe begeleiding: één keer

Besluiten van de raad van commissarissen in 2011

- goedkeuren prestatieafspraken met de gemeente Middelburg
- goedkeuring van het jaarverslag 2010 en de geconsolideerde jaarrekening van Stichting Woongoed en de Projecten Woongoed B.V., enkelvoudige jaarrekening Stichting Woongoed en de enkelvoudige jaarrekening Projecten Woongoed B.V. De accountant lichtte zijn oordeel over de prestaties en continuïteit van Woongoed Middelburg toe
- goedkeuring verkoop tuinstrook aan de Nieuwe Haven 41-43
- goedkeuring verkoop woningen Henri Dunantlaan
- vaststellen rapportage 1e kwartaal 2011
- goedkeuring aanpak nieuwbouwprojecten Veersch Palet en Mortiere (Symfonie 1)
- goedkeuring verkoop Latijnse Schoolstraat
- vaststellen rapportage tot en met het tweede kwartaal 2011
- kader vaststellen voor het strategisch voorraadbeleid dat als uitgangspunt dient voor de begroting van 2012 en verder
- goedkeuring van onderhoudsbegroting 2012
- vaststellen functioneringsverslag bestuurder
- vaststellen rapportage derde kwartaal 2011
- goedkeuren begroting 2012 van Woongoed Middelburg en Projecten Woongoed BV
- goedkeuren Jaarplan 2012
- vaststellen investeringskader Woongoed Middelburg
- vaststellen gewijzigd treasurystatuut Woongoed Middelburg
- instemmen met hoofdlijnen van strategisch voorraadbeleid
- instemmen met toepassing overgangsregeling governance-code
- goedkeuren sloop woningen Havendijkstraat/Karels-gang
- intentiebesluit fusie Walcherse corporaties

Vanuit zijn toezichthoudende taak besteedde de raad van commissarissen aandacht aan:

- de planning & controlcyclus, zowel de inhoudelijke kant als de procesmatige aspecten. De raad van commissarissen vindt dat het op tijd, juist en volledig rapporteren over vooraf vastgelegde onderwerpen een indicatie is van het 'in control' zijn van de bestuurder. Naar

het oordeel van de raad van commissarissen is de informatievoorziening goed.

- stand van zaken jaarplan 2011
- aanbestedingsdocument IJsselstraat
- terugblik bijeenkomst over het Scheldekwartier
- aanbestedingsdocument Noordweg/Noordsingel
- reflectie op bijeenkomst met de directeur van het CFV
- notitie inzake staatssteundossier/nieuwe woningwet
- nieuw onderhoudsprogramma
- evaluatie organisatiemodel
- samenwerking met Walcherse collega's
- resultaten Aedex 2010
- nieuwe Governance-code
- monitor woonruimteverdeling

In de planning & controlcyclus besprak de raad van commissarissen verder de volgende zaken:

- de managementletter van de accountant aan de bestuurder
- de toetsingsbrief van de minister
- de beoordeling van het CFV

Woongoed Middelburg heeft een auditcommissie. De taakopdracht van de auditcommissie is gericht op het geven van verdieping en verheldering van te bespreken stukken in de vergadering van de raad van commissarissen. Met de vraagstukken wordt onderzocht of de bestuurder 'in control' is en de kwaliteit van investeringsbeslissingen, het treasuryproces en de financiële positie van Woongoed beoordeeld.

De auditcommissie is in 2011 tweemaal bijeen geweest. De volgende onderwerpen zijn besproken:

- het jaarverslag en de jaarrekening 2010, met name gericht op financiële continuïteit en CFV- en WSW-oordelen
- begroting 2012
- investeringskader
- gewijzigd treasurystatuut
- notitie inzake studentenhuisvesting
- practice financieel beleid

Vanuit de klankbordfunctie wisselde de raad van commissarissen met de bestuurder van gedachten over een groot aantal onderwerpen. Met nadruk is gesproken over:

- relatie tussen HVM en Woongoed
- landelijke ontwikkelingen woningcorporatiesector (brief van minister van der Laan, EU- beschikking inzake staatssteun)

De raad van commissarissen voerde in 2011 onder externe begeleiding een zelfevaluatie uit. Hieruit kwam naar voren dat de raad meer aandacht wil geven aan en kennis wil ontwikkelen op het terrein van de financiële sturing en

beheersing. Ook governance-aspecten, zoals integriteit, vragen blijvend de aandacht.

De raad van commissarissen heeft in 2011 ook gesproken met de ondernemingsraad van Woongoed Middelburg.

In het algemeen kan gesteld worden dat de raad van commissarissen zich in zijn werk laat leiden door belangrijke beleidsdocumenten, zoals:

- de Aedescode
- het Ondernemingsplan 2009-2013, vastgesteld in 2008, waarin naast de strategische doelen ook het beleidskader voor de kwaliteit van het woningbezit en een investeringsprogramma is opgenomen
- de prestatieafspraken met de gemeente, in maart 2011 opnieuw vastgesteld
- het jaarplan 2011, gekoppeld aan de begroting 2011
- het treasurystatuut

Informatie

De bestuurder informeert de raad van commissarissen conform de afspraken in het 'reglement raad van commissarissen', bijgesteld in 2009. Hierin is vastgelegd: de verhouding met de directeur-bestuurder, het profiel van de individuele leden van de raad van commissarissen en van de raad van commissarissen als geheel, de werkwijze en de taken van de raad van commissarissen. Dit reglement wordt jaarlijks geëvalueerd. De raad van commissarissen verzamelt zelf ook informatie door gesprekken met Huurdersvereniging Middelburg, de Ondernemingsraad, de accountant en zijn eigen maatschappelijke contacten.

Met betrekking tot de risico's worden de belangrijkste grote geldstromen, verkoop, nieuwbouw, onderhoud en leningen gevolgd. De raad van commissarissen onderkende de risico's van fraude.

Over de eigen vermogenspositie en de financiële continuïteit laat de raad van commissarissen zich, behalve door het oordeel van de bestuurder, ook informeren door het CFV en de accountant.

De raad van commissarissen stelde een minimum voor de solvabiliteitsnorm vast, waaraan de meerjarenprognoses en investeringsvoorstellen worden getoetst.

De kwaliteit van de bedrijfsvoering wordt getoetst aan externe audits zoals Aedex en CFV en aan een interne toetsing in de vorm van een medewerkersonderzoek.

De raad van commissarissen constateerde geen besluiten waarbij sprake kon zijn van tegenstrijdige belangen.

Het toezicht op de deelnemingen van Woongoed Middelburg gebeurt in een directe lijn naar de bestuurder van Woongoed Middelburg. De begroting en het jaarverslag van de Projecten Woongoed B.V. worden, zowel separaat als geconsolideerd, gepresenteerd aan de raad van commissarissen.

Good Governance

Het bestuur en de raad van commissarissen van Woongoed Middelburg vinden goed bestuur (good governance) van groot belang.

Bij de uitwerking van goed ondernemingsbestuur is de 'Governance-code Woningcorporaties' het uitgangspunt. Alle leden van de raad van commissarissen voldoen aan de eisen van onafhankelijkheid zoals in de Governance-code is gedefinieerd.

Woongoed Middelburg heeft zich in 2009 laten visiteren.

Werkgeversrol

De raad van commissarissen stelt de beloning van de directeur-bestuurder vast. Op het moment van aangaan van de arbeidsovereenkomst met de directeur-bestuurder volgde de raad van commissarissen het advies van de door Aedes ingestelde commissie Peters. De beloning is ook conform de actuele beloningscode in de sector (commissie Izeboud). Wanneer de functie van bestuurder vacant komt, zal de raad van commissarissen bij de beloning van de bestuurder de adviezen van de commissie Izeboud betrekken. De raad van commissarissen voert jaarlijks een functioneringsgesprek en stelt de beloning van de bestuurder vast. Voor 2011 is de beloning (inclusief fiscale bijtelling voor een auto) weergegeven in onderstaande tabel. Er is geen sprake van een variabel inkomen. De vergoedingen zijn op basis van de gemaakte kosten.

naam	functie	totaal vast inkomen	inkomen op termijn	werkgeverslasten	totaal
Eric de Ceuster	directeur - bestuurder	123.753	32.978	7.922	164.653

De raad van commissarissen beoordeelt jaarlijks het functioneren van de directeur-bestuurder. Daarvoor peilt de voorzitter van de raad van commissarissen de meningen binnen de raad. Vervolgens heeft hij een gesprek met de directeur-bestuurder. Het verslag hiervan wordt in de volgende vergadering van de raad van commissarissen besproken en vastgelegd.

Voor de secundaire arbeidsvoorwaarden en de beloningsmutaties worden respectievelijk de algemeen geldende regels binnen Woongoed Middelburg en de geïndexeerde loonontwikkeling in de branche gevolgd. De beloning van de leden van de raad van commissarissen is gebaseerd op een advies van de brancheorganisatie in 1997 bij de overgang van een drie- naar een tweelagenstructuur in het bestuur en toezicht.

De beloning gaat uit van een vast bedrag en volgt de geïndexeerde loonontwikkeling in de branche. Overige vergoedingen zijn gebaseerd op de werkelijk gemaakte kosten.

naam	functie	jaarlijkse vergoeding	vergoeding commissie	totaal
de heer Jaap Gelok	voorzitter vanaf 01-04-20	€ 7.516	-	€ 7.516
mevrouw Elly Brand	lid vanaf 01-09-2005	€ 5.137	-	€ 5.137
de heer Marijn Dieleman	lid vanaf 01-12-2003	€ 5.137	€ 1.000	€ 6.137
mevrouw Wilna Janse-Alewijnse	lid vanaf 16-09-2002	€ 5.137	-	€ 5.137
de heer Koos Scherphuis	lid vanaf 01-07-2001 vice-voorzitter vanaf 04-06-2007	€ 5.137	€ 1.000	€ 6.137
mevrouw Fiek Smitskamp	lid vanaf 01-09-2005	€ 5.137	-	€ 5.137
de heer Dick van de Wouw	lid vanaf 01-12-2006	€ 5.137	€ 1.000	€ 6.137



gerealiseerd nieuwbouw-
project de Dokke,
Arnhemuiden

jaarrekening

Dit betreft de verkorte jaarrekening, waarin een samenvatting is opgenomen van de cijfers en toelichtingen uit de volledig gecontroleerde gecolideerde jaarrekening, vastgesteld d.d. 23 april 2012.

1. Verkorte geconsolideerde balans per 31-12-2011 (na resultaatbestemming)

ACTIVA (x € 1.000)	31-12-2011	31-12-2010
vaste activa		
immateriële vaste activa	61	91
materiële vaste activa		
onroerende en roerende zaken in exploitatie	222.665	207.999
onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	19.872	15.052
onroerende en roerende zaken in ontwikkeling	20.080	13.964
onroerende en roerende zaken ten dienste van exploitatie	2.621	1.420
totaal materiële vaste activa	265.238	238.435
financiële vaste activa		
te vorderen BWS-subsidies	106	151
deelnemingen	28	30
beleggingen	80	80
overige financiële activa	2.090	3.324
latente belasting	3.899	3.375
totaal financiële vaste activa	6.203	6.960
totaal vaste activa	271.502	245.486
vlottende activa		
voorraden		
voorraad materialen	76	84
voorraad onroerende zaken bestemd voor verkoop	3.953	655
voorraad in ontwikkeling bestemd voor verkoop	3.130	2.197
totaal	7.159	2.936
onderhanden werk	4.435	7.325
vorderingen		
huurdebiteuren	272	315
gemeenten	58	127
overige vorderingen	3.003	1.075
overlopende activa	572	533
totaal vorderingen	3.905	2.050
liquide middelen	12.499	27.284
totaal vlottende activa	27.998	39.595
totaal	299.500	285.081

PASSIVA (x € 1.000)	31-12-2011	31-12-2010
eigen vermogen		
eigen vermogen	57.988	46.783
totaal eigen vermogen	57.988	46.783
egalisatierekening		
	106	151
voorzieningen		
voorzieningen	3.337	1.272
totaal voorzieningen	3.337	1.272
langlopende schulden		
leningen overheid	51.755	80.517
kredietleningen	137.146	104.997
terugkoopverplichting verkoop onder voorwaarden	19.872	15.052
waarborgsommen	134	163
totaal langlopende schulden	208.907	200.729
kortlopende schulden		
aflossing komend jaar langlopende schulden	20.158	27.063
schulden aan kredietinstellingen	804	-
schulden aan leveranciers	3.305	1.588
belastingen en premies sociale verzekeringen	201	3.002
overige schulden	265	156
overlopende passiva	4.429	4.337
totaal kortlopende schulden	29.162	36.146
totaal	299.500	285.081

2. Geconsolideerde winst- en verliesrekening over 2011

(x € 1.000)

	2011	2010
bedrijfsopbrengsten		
huren	34.355	33.687
vergoedingen	2.153	2.181
overheidsbijdragen	55	71
verkoop onroerende goederen/ omzet projecten	8.195	11.686
mutatie onderhanden werk	- 3.070	7.467
geactiveerde productie t.b.v. eigen bedrijf	1.071	1.123
overige bedrijfsopbrengsten	545	485
som der bedrijfsopbrengsten	43.304	56.700
bedrijfslasten		
afschrijvingen op immateriële en materiële vaste activa	8.324	7.790
overige waardeveranderingen materiële vaste activa	- 3.267	1.667
erfpacht	62	62
lonen en salarissen	4.106	4.261
sociale lasten	494	469
pensioenlasten	672	652
kosten uitbesteed werk	3.059	17.132
lasten onderhoud	9.294	7.129
overige bedrijfslasten	6.251	6.777
som der bedrijfslasten	28.995	45.939
bedrijfsresultaat	14.309	10.761
financiële baten en lasten		
rentebaten en soortgelijke opbrengsten	1.122	778
rentelasten en soortgelijke kosten	9.584	8.365
som de financiële baten en lasten	- 8.462	- 7.587
resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen	5.847	3.174
vennootschapsbelasting	- 5.360	2.541
	11.207	633
resultaat deelneming	- 2	2
resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening na belastingen	11.205	635

3. Algemene grondslagen

3.1 Regelgeving

De jaarverslaggeving door toegelaten instellingen volkshuisvesting dient te voldoen aan de eisen zoals deze zijn geformuleerd in het Besluit Beheer Sociale Huursector. In dit besluit wordt Titel 9 Boek 2 BW voorgeschreven behoudens enkele uitzonderingen van specifieke aard. Voor jaarrekeningen van woningcorporaties geldt de door de Raad voor de Jaarverslaggeving uitgegeven Richtlijn 645 Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting. In deze richtlijn zijn onder meer specifieke modellen voor de balans en de winst- en verliesrekening en het verloopoverzicht van de bedrijfswaarde opgenomen en zijn voor de sector specifieke presentatie-, waarderings- en verslaggevingsvoorschriften geformuleerd.

De geconsolideerde jaarrekening is opgesteld volgens de bepalingen van Titel 9 Boek 2 BW en de Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving, uitgegeven door de Raad voor de Jaarverslaggeving.

3.2 Grondslagen voor consolidatie

In de consolidatie worden opgenomen de financiële gegevens van Stichting Woongoed Middelburg en Projecten Woongoed B.V. Dit betreft alle maatschappijen waarmee zij een organisatorische en economische eenheid vormt. Integraal in de consolidatie worden opgenomen deelnemingen waarin beslissende zeggenschap op het beleid kan worden uitgeoefend. In het algemeen betreft het deelnemingen waarin het belang meer dan 50% bedraagt.

Groepsmaatschappijen blijven in de consolidatie opgenomen tot het moment dat zij worden verkocht; de consolidatie vindt plaats op het moment dat de beslissende zeggenschap wordt overgedragen.

De in de consolidatie begrepen rechtspersonen zijn:

Volledig geconsolideerd (100%)

- Stichting Woongoed Middelburg, Middelburg
 - Projecten Woongoed B.V., Middelburg
-
- de activiteiten van Stichting Woongoed Middelburg bestaan uit het verhuren van woningen aan de primaire doelgroep en activiteiten op het gebied van de overige prestatievelden van het BBSH
 - de activiteiten van Projecten Woongoed B.V. bestaan voornamelijk uit het aangaan van samenwerkingsverbanden in projectontwikkeling ten behoeve van Stichting Woongoed Middelburg

Intercompany-transacties, intercompany-winsten en onderlinge vorderingen en schulden tussen groepsmaat-

schappijen worden geëlimineerd. Ongerealiseerde verliezen op intercompany-transacties worden ook geëlimineerd tenzij er sprake is van een bijzondere waardevermindering. Resultaten op intercompany-transacties, tussen de in de consolidatie opgenomen groepsmaatschappijen, worden volledig uit zowel de balanswaardering als het groepsresultaat geëlimineerd voor zover deze resultaten nog niet door een overdracht van het verkregen actief of passief aan derden buiten de groep zijn gerealiseerd.

3.3 Wijzigingen ten opzichte van de jaarrekening 2010

3.3.1 Schattingswijziging

Met ingang van 2011 is bij de berekening van de bedrijfswaarde geen rekening meer gehouden met de rentabiliteitswaardecorrectie. Eind 2010 was een rentabiliteitswaardecorrectie opgenomen van € 11,7 miljoen.

In 2011 zijn de verwachte levensduren van de overige zaken in exploitatie opnieuw bepaald. Als gevolg hiervan zijn de levensduren van de meubilering/stoffering teruggebracht van 10 naar 5 jaar. Hiervan effect hiervan € 154.568 extra afschrijving in 2011.

4. Waarderingsgrondslagen voor de balans

4.1 Algemeen

De grondslagen waarop de waardering van de activa en passiva en de bepaling van het resultaat berusten, zijn de verkrijging- en/of vervaardigingsprijzen, met uitzondering van de hierna genoemde posten. Bij het samenstellen van de balans en de winst- en verliesrekening is een bestendige gedragslijn in acht genomen. De activa en passiva zijn, indien niet anders vermeld, opgenomen tegen de nominale waarden. De baten en lasten worden toegerekend aan het jaar, waarop zij betrekking hebben.

BALANS ACTIVA

4.2 Immateriële vaste activa

Uitgaven die worden gemaakt voor de productie van identificeerbare en unieke softwareproducten van Woongoed worden geactiveerd. Deze investeringen worden geactiveerd indien het waarschijnlijk is dat er economische voordelen worden behaald en de kosten betrouwbaar kunnen worden vastgesteld. De investering wordt afgeschreven over de geschatte economische levensduur. Uitgaven samenhangend met onderhoud van softwareprogramma's en uitgaven van onderzoek worden verantwoord in de winst- en verliesrekening.

4.3 Materiële vaste activa

4.3.1 Onroerende zaken en roerende zaken in exploitatie

Deze zijn gewaardeerd tegen verkrijgingprijs verminderd met de cumulatieve afschrijvingen op basis van de verwachte economische levensduur of tegen lagere marktwaarde (=bedrijfswaarde) door middel van een bijzondere waardevermindering.

Of sprake is van een bijzondere waardevermindering wordt jaarlijks getoetst op basis van boekwaarde versus bedrijfswaarde. Een bijzonder waardeverminderingverlies is het bedrag waarmee de boekwaarde de bedrijfswaarde duurzaam overschrijdt en wordt direct in de winst- en verliesrekening verwerkt onder de post overige waardeverminderingen van materiële vaste activa.

De analyse ten opzichte van de bedrijfswaarde gebeurt op product-marktcombinatie (PMC)-niveau. Woongoed heeft haar bezit opgedeeld in 3 PMC's te weten: Middelburg-Noord, Middelburg-Zuid en buiten Middelburg. Indien op PMC-niveau de bedrijfswaarde lager is dan de boekwaarde op basis van historische kosten, vindt afwaardering naar lagere bedrijfswaarde plaats.

De volgende afschrijvingstermijnen worden gehanteerd per te activeren item.

- grond: op de grond wordt niet afgeschreven
- bouw: 50 jaar
- technische installaties (o.a. centrale verwarming, combiketels, mechanische afzuiging, lift): 20 jaar

Na-investeringen zijn kosten die leiden tot waardeverhoging van het actief. Vervangingsinvesteringen in centrale verwarming, sanitair, keukens en ventilatie worden direct ten laste van de winst- en verliesrekening verantwoord.

Woongoed Middelburg wil haar klanten keuzevrijheid geven bij het bepalen van hun woonkwaliteit.

De kosten van de normale vervanging worden geregistreerd onder de post planmatig onderhoud.

Aan de huurder wordt de mogelijkheid gegeven om extra voorzieningen aan te schaffen. De meerkosten van deze extra voorzieningen worden direct in rekening gebracht.

Verkochte woningen worden in het betreffende jaar als desinvestering verantwoord als in dat jaar ook de levering heeft plaats gevonden via de notaris.

Alle onroerende zaken zijn verzekerd tegen schade ontstaan door brand, blikseminslag, ontploffing, alsmede tegen stormschade en vliegtuigschade.

Opruimingskosten zijn tot maximaal 10% van de verzekerde som verzekerd met een maximum van € 500.000.

4.3.2 Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden

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

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

4.3.3 Onroerende en roerende zaken in ontwikkeling

Dit betreffen complexen in aanbouw ten behoeve van toekomstige verhuurexploitatie die worden gewaardeerd tegen historische kostprijs en toegerekende kosten van het werkapparaat uit hoofde van voorbereiding, toezicht en directievoering onder aftrek van bijzondere waardevermindering uit hoofde van te dekken stichtingskosten. Voorts wordt rente tijdens de bouw toegerekend. Vanaf de datum van de start bouw tot aan het moment van oplevering wordt over de ontvangen bouwtermijnen en overige kosten een rente van 4 % (2011) aan een project toegerekend.

Met betrekking tot zogeheten gecombineerde projecten wordt het aandeel van de koopwoningen verantwoord onder de post voorraad in ontwikkeling bestemd voor verkoop, het aandeel huurwoningen wordt verantwoord onder de onroerende en roerende zaken in ontwikkeling.

Deze zijn gewaardeerd tegen de vervaardigingsprijs onder aftrek van een noodzakelijk geachte voorziening voor onrendabele investeringen nieuwbouw op grond van de PMC-indeling op moment van ontstaan van het verlies. Ingenomen grondposities worden onder deze post verwerkt tegen aanschafprijs en bijkomende kosten.

Afschrijving vindt eerst plaats nadat de betreffende complexen in exploitatie zijn genomen.

4.3.4 Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie

Deze zijn gewaardeerd tegen verkrijgingprijs verminderd met cumulatieve afschrijvingen op basis van de verwachte economische levensduur.

4.4 Financiële vaste activa

4.4.1 Te vorderen BWS-subsidies

De vordering uit hoofde van binnen het Besluit Woninggebonden Subsidies toegezegde bedragen (contante waarde van de uitbetalingen) wordt jaarlijks verminderd met de door de budgethouders beschikbaar gestelde bedragen. De uitbetalingstermijn is afhankelijk gesteld van de disconteringsvoet en belooft vanaf de vaststelling van de subsidie maximaal 30 jaar.

4.4.2 Deelnemingen

Deelnemingen worden gewaardeerd volgens de vermogensmutatie methode.

4.4.3 Actieve belastinglatentie

De actieve belastinglatentie is opgenomen rekening houdend met tijdelijke verschillen tussen waardering in de jaarrekening en de fiscale waardering. De opgenomen latentie heeft betrekking op complexen bestemd voor de verkoop (in de komende 5 jaar), beleggingen en langlopende schulden. Voor het overige bezit is niet aan te duiden wat de bestemming zal zijn en is vanuit het oogpunt van voorzichtigheid de latentie op nihil gewaardeerd. Latente belastingvorderingen worden opgenomen voor zover realisatie daarvan redelijkerwijze te verwachten is. De latentie wordt gewaardeerd tegen nominale waarde.

4.5 Voorraden

4.5.1 Voorraad materialen

De voorraden zijn gewaardeerd tegen inkooprijzen 2011.

4.5.2 Voorraad onroerende zaken bestemd voor verkoop

Onroerende zaken bestemd voor verkoop, welke niet terug genomen worden in exploitatie (veelal de zogenoemde ABC-transacties) worden onder deze post verantwoord tegen de aankoop c.q. terugkooprijzen. Onder deze balanspost worden ook de gereedgekomen woningen nieuwbouw opgenomen, die nog niet verkocht zijn.

4.5.3 Voorraad in ontwikkeling bestemd voor verkoop

De voorraad in ontwikkeling bestemd voor verkoop wordt gewaardeerd tegen de gerealiseerde projectkosten. Dit zijn projecten waar op nog geen verkopen hebben plaatsgevonden. Als verkopen hebben plaatsgevonden dan worden deze kosten verantwoord onder onderhanden werk.

4.6 Onderhanden werk

Onderhanden werk wordt gewaardeerd tegen de gerealiseerde projectkosten vermeerderd met de toegerekende winst en verminderd met verwachte verliezen en gedeclareerde termijnen. Indien het resultaat niet op betrouwbare wijze kan worden ingeschat wordt geen winst toegerekend en wordt deze winst verantwoord in het boekjaar waarin

het project wordt opgeleverd.

De projectkosten omvatten de direct op het project betrekking hebbende kosten, de kosten die toerekenbaar zijn aan projectactiviteiten in het algemeen en toewijsbaar zijn aan het project en andere kosten die contractueel aan de opdrachtgever kunnen worden toegerekend.

Projectopbrengsten en projectkosten uit hoofde van de voorraad in ontwikkeling bestemd voor verkoop worden als opbrengsten en kosten verwerkt in de winst- en verliesrekening naar rato van de verrichte prestaties op balansdatum. De mate waarin de prestaties zijn verricht is bepaald op basis van de tot de balansdatum gemaakte projectkosten in verhouding tot de geschatte totale projectkosten en winstname geschiedt met inachtneming van de daadwerkelijke gerealiseerde verkoopcontracten.

Voorzieningen voor verwachte verliezen worden genomen in de periode waarin komt vast te staan dat er sprake is van verliesgevend projecten, en worden in mindering gebracht op de post onderhanden projecten.

Onderhanden projecten waarvan het saldo een debetstand vertoont, worden gepresenteerd onder de vlottende activa. Onderhanden projecten waarvan het saldo een creditstand vertoont, worden gepresenteerd onder de kortlopende schulden.

4.7 Vorderingen

Alle overige vorderingen zijn opgenomen tegen nominale waarde.

De voorziening dubieuze huurdebiteuren is gebaseerd op 50% van de vorderingen die 3 tot en met 6 maanden openstaan en 100% voor vorderingen die langer openstaan dan 6 maanden.

De voorziening huurgebonden vorderingen is gebaseerd op ervaringscijfers, 30% oninbaar. Aan het eind van het jaar wordt daarom 30% van de vordering als dubieus aangemerkt.

4.8 Liquide middelen

Liquide middelen bestaan uit kas, banktegoeden en deposito's met een looptijd korter dan twaalf maanden. Rekening-courantschulden bij banken zijn opgenomen onder schulden aan kredietinstelling onder kortlopende schulden.

Bedrijfswaarde

parameter	2011	2009
jaarlijkse huurverhoging	2012 ev: 2,0%	2010: 1,5% 2012 ev: 2,0%
jaarlijkse huurderiving	2012 t/m 2016: 2,5%, daarna 2%	2%
jaarlijkse stijging variabele lasten voor:		
• overige lasten	2,00%	2,00%
• beheer en administratie o.b.v. begroting komend jaar met stijging	2,00% vanaf 2017: 3%	2,00%
rijksbijdragen volgens rijksregeling op woning-/ complexniveau		
verkoopopbrengsten op basis van het vastgestelde verkoopprogramma. Verkopen worden ingerekend voor maximaal 5 jaar.		
werkelijke uitgaven op complexniveau klachten- en mutatieonderhoudskosten per verhuureenheid met jaarlijkse stijging	3,00%	3,00%
kosten groot onderhoud per woning:	3,00%	3,00%
• conform het geactualiseerd planmatig onderhouds- programma voor de komende 50 jaar, jaarlijkse stijging		
disconteringsvoet	5,25%	6,00%

BALANS PASSIVA

4.9 Egalisatierekening

De rechten op exploitatiesubsidies vallend binnen het regime van het Besluit Woninggebonden Subsidies worden verantwoord in het jaar van ontstaan. De bijdragen worden jaarlijks ten gunste van het resultaat gebracht overeenkomstig de jaarlijkse voorgerecalculeerde tekorten van de betreffende exploitaties.

4.10 Voorzieningen

Voorzieningen worden gevormd voor in rechte afdwingbare en feitelijke verplichtingen en verliezen die op balansdatum bestaan en waarbij het waarschijnlijk is dat een uitstroom van middelen noodzakelijk is en waarvan de hoogte redelijkerwijs kan worden ingeschat. Voorzieningen worden tegen nominale waarde opgenomen.

4.11 Langlopende leningen

Langlopende schulden worden gewaardeerd tegen de kostprijs, zijnde het ontvangen bedrag rekening houdend met agio of disagio.

De aflossingsverplichting voor het komende jaar van de langlopende schulden is opgenomen onder de kortlopende schulden.

4.12 Overige activa en passiva

Voor zover in het bovenstaande niet anders is aangegeven worden activa en passiva gewaardeerd op nominale waarde. Hierbij wordt op vorderingen, indien dit noodzakelijk is, een voorziening wegens mogelijke oninbaarheid in mindering gebracht.

Waarderingsgrondslagen voor bepaling van het resultaat

Het resultaat wordt bepaald met inachtneming van de hiervoor vermelde waarderingsgrondslagen. De resultaten op transacties worden verantwoord in het jaar waarin zij zijn gerealiseerd; verliezen reeds zodra zij voorzienbaar zijn.

5. Toelichting op de geconsolideerde balans

5.1 Immateriële Vaste Activa

	2011
boekwaarde per 1 januari 2011	91
mutaties:	
investeringen website en Mijn Woongoed	7
afschrijvingen 2010	- 37
boekwaarde per 31 december 2011	61

De investeringen worden in 3 jaar lineair afgeschreven.

5.2 Materiële Vaste Activa

	onroerende en roerende zaken in exploitatie	verkopen onder voorwaarden	onroerende en roerende zaken in ontwikkeling	onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie
1 januari 2011				
aanschaffingswaarde	281.366	15.052	18.283	2.437
cumulatieve afschrijvingen t/m 2010	- 73.367			- 1.017
incl. waardeveranderingen aangemerkt als onrendabel			- 4.319	
boekwaarden per 1 januari 2011	207.999	15.052	13.964	1.420
mutaties 2011				
investeringen	277	4.375	29.298	1.407
na-investeringen	13			
desinvesteringen	- 1.613	- 527	- 476	
in exploitatie genomen	22.588			
overboeking naar exploitatie			- 22.588	
afschrijvingen 2011	- 8.083			- 206
waardecorrectie	631	972	- 118	
correctie afschrijvingen i.v.m. desinvesteringen	853			
totaal mutaties	14.666	4.820	6.116	1.201
31 december 2011				
aanschaffingswaarde	306.941	19.872	20.956	3.843
cumulatieve afschrijvingen t/m 2011	84.276			- 1.222
incl. waardeveranderingen aangemerkt als onrendabel			- 876	
boekwaarden per 1 januari 2012	222.665	19.872	20.080	2.621

5.3 Financiële vaste activa

De mutaties in de financiële vaste activa zijn in het navolgende schema samengevat:

	1. te vorderen BWS- subsidies	2. deelnemingen	3. beleggingen	4. overige financiële vaste activa	5. latente belasting	totaal
boekwaarde	151	30	80	3.324	3.375	6.960
31 december 2010						
mutaties						
af: afschrijvingen/ aflossingen	- 45			- 1.234		- 1.279
resultaat boekjaar		- 2			524	522
totaal mutaties						
boekwaarde	106	28	80	2.090	3.899	6.203
31 december 2011						

5.4 Voorraden

	2011	2010
voorraad materialen	76	84
voorraad onroerende zaken bestemd voor verkoop	3.953	655
voorraad in ontwikkeling	3.130	2.197
totaal	7.159	2.936

5.5 Voorraad onroerende zaken bestemd voor verkoop

	2011	2010
parkeerplaatsen Parc Zonnehove (2)	22	22
Boddaerstraat 56	114	-
Statenlaan 64	-	124
Alemanstraat 52	-	120
Alemanstraat 36	-	108
Boddaertstraat 32	-	101
Clasinastraat	-	180
Statenlaan 12	115	-
voorraad nieuwbouwwoningen		
Complex 174, NoMi, 19 woningen	2.971	-
Complex 244, Watergang, 1 woning	174	-
Complex 428, Quarleshavenstraat, 4 woningen	557	-
totaal	3.953	655

Met betrekking tot de voorraad nieuwbouwwoningen koop zijn in 2012 nog geen woningen verkocht. Woongoed spant zich de komende tijd in om de in voorraad zijnde woningen alsnog te verkopen. Bij resterende woningen die niet verkocht kunnen worden, zal worden beoordeeld

of deze in de verhuur kunnen worden gebracht. De te verkopen woningen hebben betrekking op de PMC's Noord en Zuid. Eventuele onredabele toppen vallen binnen de overwaarde van deze PMC's.

5.6 Voorraad in ontwikkeling bestemd voor verkoop

complex	naam	eind 2010	naar OHW	investeringen	eind 2011
165	Noordweg	68		425	493
168	Maisbaai	122		39	161
239	Winkels Stromenwijk	979	- 979		-
423	Mortiere	1.028			1.028
424	Boydstraat / Lennonplein 2e fase		1.448		1.448
	Totaal	2.197	469	464	3.130

De investeringskosten bij project Noordweg bestaan voornamelijk uit grond- en ontwikkelingskosten. Bij complex Maisbaai zijn alleen ontwikkelingskosten uitgegeven. Voor de complexen Mortiere en Boydstraat/ Lennonplein zijn de grondkosten opgenomen.

5.7 Onderhanden werk

complex	naam	eind 2010	van voorraad	kostprijs verkopen	opbrengst verkopen	resultaat- neming	VOV	eind 2011
174	NoMi	4.573		- 1.183	3.117	- 273		0
239	Winkels Stromenwijk		979	3.649	214	19		4.433
244	Watergang	567		- 85	641	145	14	0
424	Boydstraat / Lennonplein	1.762	- 1.448	59	381	14	- 6	0
427	Dokstraat	- 4		98	111	17		0
428	Quarleshavenstraat	425		766	1.274	- 64	147	0
	Clasinastraat		180	224	170	- 234		0
	Veersche Poort	2						2
	Totaal	7.325	289	3.528	5.908	- 376	155	4.435

In 2012 is voor het complex Winkels Stromenwijk een verkoopbedrag ontvangen van € 4,2 miljoen. Woongoed spant zich de komende tijd in om de resterende woningen te verkopen. Bij woningen die niet verkocht kunnen worden, zal worden beoordeeld of deze in de verhuur kunnen worden gebracht. De te verkopen

woningen hebben betrekking op de PMC Noord. Een eventuele onredabele top valt binnen de overwaarde van deze PMC.

5.8 Liquide middelen

	2011	2010
direct opvraagbaar		
kas	1	1
B.N.G.	320	7.273
spaarrekeningen	12.170	20.000
kruisposten	8	10
totaal	12.499	27.284

Passiva

5.9 Groepsvermogen

Het verloop van het groepsvermogen is als volgt:

	2011	2010
stand per 1 januari	46.783	46.148
resultaat boekjaar	11.205	635
stand per 31 december	57.988	46.783

5.10 Egalisatierekening BWS subsidies

	aantal woningen	beginsaldo	ontvangen bijdrage (incl. rentewijzigingen)	eindsaldo
Maas-/Oosterscheldestraat	8	1	1	0
Penninghoeksingel	19	25	16	9
Hof ter Veste	60	2	2	0
Goudend	30	123	26	97
totaal	117	151	45	106

5.11 Leningen overheid en kredietinstellingen

	leningen overheid	leningen kredietinstellingen	totaal
saldo per 1 januari 2011	81.754	130.823	212.577
waarvan opgenomen onder kortlopende schulden	1.237	25.826	27.063
stand per 1 januari 2011	80.517	104.997	185.514
bij: nieuwe leningen	-	33.000	33.000
af: aflossingen	1.190	25.826	27.016
af: correcties/ vervroegde aflossingen	9.502	-	9.502
saldo per 31 december 2011	71.062	137.997	209.059
waarvan opgenomen onder kortlopende schulden	19.307	851	20.158
stand per 31 december 2011	51.755	137.146	188.901

5.12 Terugkoopverplichting verkoop onder voorwaarden

	2011
waarde per 1 januari	15.052
mutaties	
terugkopen	- 527
verkopen	3.753
waardeveranderingen	972
nieuwbouw	622
waarde per 31 december 2011	19.872

5.13 Waarborgsommen

	2011	2010
waarborgsommen	134	163
totaal	134	163

5.14 Kortlopende schulden

	2010	2009
aflossingen langlopende leningen komend jaar	20.158	27.063
schulden aan kredietinstellingen	804	-
schulden aan leveranciers	3.305	1.588
belastingen en premies sociale verzekeringen	201	3.002
overige schulden	265	156
overlopende passiva	4.429	4.337
totaal	29.162	36.146

Niet uit de balans blijvende verplichtingen / Risico's

WSW geborgde langlopende schulden

WSW-deelnemers hebben naar het WSW een zogeheten obligoverplichting. Deze verplichting is voorwaardelijk. Zolang het risicovermogen van het WSW voldoende is om eventuele betalingsverplichtingen van WSW-deelnemers over te nemen, wordt geen beroep gedaan op deze obligoverplichting. Het obligotarief is vastgesteld op 3,85%. De grondslag waarover het obligotarief wordt berekend is het schuldrestant van de geborgde leningen per ultimo boekjaar met uitzondering van het leningtype met een variabele hoofdsom en voor collegiale financieringen. Voor het type lening met een variabele hoofdsom is bepaald dat over 75% van de maximale hoofdsom obligo is verschuldigd. Voor collegiale financieringen is bepaald dat over 1/3 van het schuldrestant obligo is verschuldigd. De schuldrestanten per 31-12-2011 en de reeds geborgde bedragen in 2011 en 2012 zijn in totaal voor € 225.000.000 geborgd door het WSW. De obligoverplichting bedraagt per 31-12-2011 € 8.300.000.

Aangegane verplichtingen inzake roerende en onroerende zaken

Per balansdatum bedragen de aangegane verplichtingen met betrekking tot de bouw van huurwoningen € 6.100.000, renovatie € 4.400.000 en € 6.100.000 voor koopwoningen.

Voor het planmatig onderhoud bedragen de aangegane verplichtingen € 100.000.

Wet Ketenaansprakelijkheid

Door gebruik te maken van aannemers en onderaannemers is de Wet Ketenaansprakelijkheid van toepassing.

Fiscale eenheid vennootschapsbelasting

Sinds 1 januari 2008 vormt Stichting Woongoed Middelburg tezamen met Projecten Woongoed B.V. een fiscale eenheid voor de Vennootschapsbelasting. Hieruit vloeit voort dat beiden tezamen en ieder afzonderlijk hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de vennootschapsbelastingsschulden van de fiscale eenheid.

Risico doorgaan van investeringen

Voor de investering Mortiere Symfonie I (appartementen) (complex 423) heeft Woongoed Middelburg eind 2011 € 2.283.000 aan kosten gemaakt.

Het bestemmingsplan op hoofdlijnen is onherroepelijk geworden.

Voor dat de bouwvergunning door de gemeente kan worden verleend moet een ruimtelijk uitwerkingsplan worden opgesteld en in procedure worden gebracht. Hier is wederom bezwaar en beroep tegen mogelijk.

Voorlopig zijn de werkzaamheden ten aanzien van dit project stilgezet.

Deelname stichting Woonwagengebeheer Zuid-West Nederland

Woongoed Middelburg neemt deel aan de stichting Woonwagengebeheer Zuid-West Nederland. De overdragende corporaties van het Woonwagenschap Midden- en Noord Zeeland aan eerder genoemde stichting en de nieuwe corporaties hebben zich maximaal garant gesteld voor exploitatietekorten tot een bedrag van € 2.000.000. Woongoed Middelburg heeft hierin een aandeel van ongeveer 20 %, hetgeen overeenkomt met een garantie van € 400.000.

Woningborg

Eind 2011 zijn bij Woningborg plannen aangemeld. Aan obligobedrag is € 3.600.000 toegekend en € 2.700.000 opgeleverd. Eind 2011 is het uitstaande saldo € 900.000.

6. Toelichting op de geconsolideerde winst- en verliesrekening

6.1 Bedrijfsopbrengsten

Huren

	2011	2010
te ontvangen netto huur	35.428	34.385
huurderving		
af: huurderving wegens leegstand	928	637
af: huurderving wegens overige redenen	145	61
totaal	34.355	33.687

Vergoedingen

	2011	2010
te ontvangen vergoedingen:		
overige goederen, leveringen en diensten	2.284	2.274
af: vergoedingsderving wegens leegstand	116	92
af: vergoedingsderving wegens oninbaarheid	15	1
totaal	2.153	2.181

Overheidsbijdragen

	2011	2010
subsidies BWS	55	71
totaal	55	71

Verkopen onroerende zaken / omzet projecten

	2011	2010
verkopen huurwoningen	2.421	1.234
correctie erfpacht 2009	0	- 62
verkoopopbrengst nieuwbouw koop	5.908	10.721
resultaat VOV opgenomen in verkoopopbrengst	18	- 59
verkoopkosten	-152	- 148
totaal	8.195	11.686

De opbrengst verkoop nieuwbouw is als volgt verdeeld over de verschillende complexen:

complex nummer	naam	verkoopbedrag
174	NoMi	3.117
239	Stromenwijk	214
244	De Watergang	641
424	Mortiere Symfonie II (Boydstraat / Lennonplein)	381
427	Dokstraat	111
428	Quarleshavenstraat	1.274
	Project Clasinastraat	170
Totaal		5.908

Overige bedrijfsopbrengsten

	2011	2010
vergoedingen / verrichte diensten	486	437
overig	59	48
totaal	545	485

6.2 Bedrijfslasten

Overige waardeveranderingen

	2011	2010
verkoop onder voorwaarden (JeStek): 1e verkoop	- 2.627	- 2.170
verkoop onder voorwaarden (JeStek): ABC verkoopkosten	24	-
verkopen onder voorwaarden nieuwbouw	4	- 62
subtotaal	- 2.599	- 2.232
Verkopen onder voorwaarden nieuwbouw	- 155	- 58
materiële vaste activa in exploitatie	- 631	4.310
waardeverandering terugkoopverplichting VOV	972	492
waardeverandering materiële vaste activa VOV	- 972	- 492
materiële vaste activa in ontwikkeling	118	35
afboeking voorziening onrendabel	-	- 632
voorziening verlies door lagere verkoopprijs bij OHW	-	244
totaal	- 3.267	1.667

Lonen en Salarissen, Sociale lasten en Pensioenlasten

	2011	2010
lonen en salarissen		
brutosalarissen (incl. ziekingeld)	3.595	3.638
uitzendkrachten	521	626
ontvangen ziekingelden	- 10	- 3
totaal lonen en salarissen	4.106	4.261
sociale lasten	494	469
pensioenlasten	672	652
totaal	5.272	5.382

Kosten uitbesteed werk

complexnummer	naam	kosten uitbesteed werk
174	NoMi	- 1.183
239	Winkels Stromenwijk	4.628
244	De Watergang	- 85
424	Mortiere Symfonie II	- 1.389
427	Dokstraat	98
428	Quarleshavenstraat	766
	Clasinastraat	224
		3.059

Lasten onderhoud

	2011	2010
klachten onderhoud	1.700	1.777
mutatie onderhoud	709	589
onderhoud op aanvraag	1.724	1.361
planmatig onderhoud	2.708	3.381
energieprogramma	1.106	331
service onderhoud	936	839
leefbaarheid	-	625
dotatie voorziening asbest	1.896	-
calamiteiten	120	87
subtotaal	10.899	8.990
af: onderhoudslasten werkapparaat	1.605	1.861
totaal	9.294	7.129

Overige bedrijfslasten

	2011	2010
beheerkosten:		
overige personeelskosten	341	314
huisvestingskosten	165	299
bestuurskosten	51	44
algemene kosten	844	1.258
heffingen:		
belastingen	1.808	1.785
verzekeringen	143	155
contr.land.fed/ heffing CFV	60	61
bijzondere projectsteun wijkaanpak	191	293
eenmalige overheidssteun	147	-
overige bedrijfslasten:		
VVE bijdragen	435	351
diverse overige lasten	325	178
dotatie overige voorzieningen	- 87	671
leveringen en diensten	1.274	1.365
leefbaarheid	554	
overig		3
totaal	6.251	6.777

6.3 Financiële baten en lasten

Rentebaten en soortgelijke opbrengsten

	2011	2010
rentebaten	1.122	778

Rentelasten en soortgelijke kosten

	2011	2010
rentelasten	9.584	8.365

6.4 Vennootschapsbelasting

	2011	2010
vennootschapsbelasting over 2010	- 3.178	3.178
vennootschapsbelasting over 2009	- 1.841	718
vennootschapsbelasting over 2008	-	- 1.368
mutatie actieve belastinglatentie	- 523	- 1.022
mutatie passieve belastinglatentie	182	1.035
totaal	- 5.360	2.541

6.5 Resultaat deelneming

Resultaat deelneming

	2011	2010
v.o.f. de Veersche Poort	- 2	2
totaal	- 2	2

Ondertekening van de jaarrekening

De raad van commissarissen spreekt zijn waardering uit voor de resultaten die Woongoed Middelburg heeft bereikt. Wij danken hiervoor het bestuur en alle medewerkers.

Was getekend door de raad van commissarissen van
Woongoed Middelburg,
Koos Scherphuis
Wilna Janse-Alewijnse
Marijn Dieleman
Fiek Smitskamp
Elly Brand
Dick van der Wouw

Jaap Gelok

voorzitter raad van commissarissen



In dit jaarverslag leggen wij verantwoording af over onze resultaten in 2011. Deze resultaten zijn gericht op de vijf prestatievelden zoals genoemd in het Besluit Beheer Sociale Huursector, het wettelijk kader voor woningcorporaties. Ook van de financiële consequenties doen wij verslag.

Middelburg, 23 april 2012



Raad van commissarissen
Jaap Gelok
voorzitter



Bestuur
Eric de Ceuster
directeur-bestuurder

Verklaring omtrent besteding van middelen

De directeur-bestuurder van Stichting Woongoed Middelburg verklaart dat de stichting haar middelen uitsluitend heeft besteed in het belang van de volkshuisvesting.



Eric de Ceuster
directeur-bestuurder

6.6 Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan de Raad van Commissarissen
Van Stichting Woongoed Middelburg
Postbus 7120
4330 GC MIDDELBURG

Bijgesloten samengevatte jaarrekening, bestaande uit de samengevatte balans per 31 december 2011 en de samengevatte winst-en-verliesrekening over 2011 met bijbehorende toelichtingen, zijn ontleend aan de gecontroleerde jaarrekening van Stichting Woongoed Middelburg. Wij hebben een goedkeurend oordeel verstrekt bij die jaarrekening in onze controleverklaring van 23 april 2012. Desbetreffende jaarrekening en deze samenvatting daarvan, bevatten geen weergave van gebeurtenissen die hebben plaatsgevonden sinds de datum van onze controleverklaring van 23 april 2012.

De samengevatte jaarrekening bevat niet alle toelichtingen die zijn vereist op basis van BW2 titel 9. Het kennisnemen van de samengevatte jaarrekening kan derhalve niet in de plaats treden van het kennisnemen van de gecontroleerde jaarrekening van Stichting Woongoed Middelburg.

Verantwoordelijkheid van het bestuur

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van een samenvatting van de gecontroleerde jaarrekening in overeenstemming met de grondslagen zoals beschreven in hoofdstuk 4 van de toelichting.

Verantwoordelijkheid van de accountant

Onze verantwoordelijkheid is het geven van een oordeel over de samengevatte jaarrekening op basis van onze werkzaamheden, uitgevoerd in overeenstemming met Nederlands Recht, waaronder de Nederlandse Standaard 810, "Opgavten om te rapporteren betreffende samengevatte financiële overzichten".

Oordeel

Naar ons oordeel is de samengevatte jaarrekening in alle van materieel belang zijnde aspecten consistent met de gecontroleerde jaarrekening van Stichting Woongoed Middelburg en in overeenstemming met de grondslagen zoals beschreven in hoofdstuk 4 van de toelichting.

Middelburg, 23 april 2012

Deloitte Accountants B.V.
Was getekend: W.A. de Leeuw MGA RA

bijlagen

Kengetallen over de afgelopen 5 jaar

	2011	2010	2009	2008	2007
gegevens bezit					
aantal VHE's in exploitatie:					
woningen en woongebouwen	6.290	6.270	6.246	6.115	5925
onroerende zaken niet zijnde woningen:					
garages	901	911	912	926	926
carports	4	4	4	4	1
garagekelder	57	57	57	57	57
parkeerplaatsen	167	141	141	135	79
kelders/bergingen	16	16	15	14	14
bedrijfsruimte	53	55	54	54	41
totaal	7.488	7.454	7.429	7.305	7.043
het verhuren van woningen					
mutatiegraad	10,1	10,0	9,6	11,0	12,0
huurachterstand in % jaarhuur	1,18	1,41	1,27	1,41	1,72
huurderving in % jaarhuur	3,03	2,03	1,78	2,14	1,83
financiële continuïteit					
liquiditeit (current ratio)	0,89	1,03	0,77	0,18	0,12
solvabiliteit eigen vermogen (in %)	19,24	16,30	18,14	18,97	19,37
rentabiliteit eigen vermogen (in %)	19,32	1,36	6,96	5,82	2,16
rentabiliteit totaal vermogen (in %)	6,91	3,15	4,18	4,25	3,48
balans en winst- en verliesrekening					
eigen vermogen per VHE	7.744	6.276	6.212	5.878	5.591
overige voorzieningen per VHE	283	32	0	0	149
totaal opbrengsten per VHE	5.785	7.149	4.897	4.887	4.844
afschrijvingskosten per VHE	1.120	1.053	554	591	557
overige bedrijfslasten per VHE	2.780	2.587	2.897	3.231	2.812
jaarresultaat per VHE	1.496	85	432	342	121
personeelsbezetting					
aantal medewerkers	79	82	83	83	78
aantal fte's	72,18	74,91	75,99	76,08	69,87

Kengetallen 2009 zijn aangepast aan de hand van de bijgestelde balans en winst-en verliesrekening.

Verslag Ondernemingsraad 2011

Samenstelling van de OR op 31 december 2011:

- Eef van Ginkel (voorzitter)
- Natasja Swennen (secretaris)
- Cees de Groot
- Floris Horstink
- Jan Leendertse

Begin 2011 is na de uitslag van de verkiezingen Floris Horstink toegetreden als lid van de OR. In de nieuwe samenstelling zijn Eef van Ginkel en Natasja Swennen respectievelijk voorzitter en secretaris.

In 2011 voerde de Ondernemingsraad vijf keer overleg met de directeur-bestuurder en een keer met de Raad van Commissarissen.

De OR is betrokken geweest en/of heeft advies uitgebracht over de volgende zaken:

Samenwerking Zeeuwse Corporaties

De ondernemingsraad is op de hoogte gebracht over de samenwerking met de Zeeuwse corporaties onder de naam ZuidWestSamen.

Nieuw doel collectieve beloning

Na een enquête onder het personeel heeft een jury, bestaande uit Eric de Ceuster (directeur-bestuurder), Wim Hoogendoorn (personeelszaken) en Eef van Ginkel (voorzitter ondernemingsraad) het beste idee gekozen voor een nieuwe collectieve beloning. De collectieve beloning in 2011 wordt uitgekeerd zodra voldaan is aan de normen van de telefonische bereikbaarheid.

Verbouwing kantoor

De ondernemingsraad heeft een adviesaanvraag ontvangen over de verbouwing van het kantoor. Hier heeft de ondernemingsraad positief over geadviseerd. In dit advies zijn verschillende aandachtspunten opgenomen. Aan het einde van het jaar zijn de plannen voor de verbouwing opgeschort, in verband met de mogelijkheid tot een fusie.

Verbetertraject team reparaties

Tijdens dit traject is de ondernemingsraad op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen. De ondernemingsraad is akkoord gegaan met de planning van het verbetertraject.

Vergoeding werkkleding vaklieden

De ondernemingsraad stemt, na overleg, in met de verandering van een kledingvergoeding naar een kledingverstrekking. Dit conform de belastingmaatregel die voortkomt uit de werkkostenregeling.

Verlofdagen 2012

In overleg met de directie en de ondernemingsraad is de volgende verlofdag vastgesteld:

18 mei 2012

organisatie	kader	invulling
gemeente Middelburg	kwaliteitsatlas beleidsnota Wonen prestatieafspraken wijk aanpak wijkbeheerprojecten buurtbemiddeling ketenaanpak Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) woningaanpassing	- bestuurlijk en ambtelijk overleg brede agenda en frequentie - afstemmingsoverleg buurtaanpak en leefbaarheid per kwartaal
Provincie Zeeland	stedennetwerk zeeland 2010-2020: bestuurakkoord Kiezen & Delen	vertegenwoordiging Zeeuwse corporaties in Commissie Wonen
Collega-corporaties: Woonburg, L'escaut woonservice, WBV Arnemuiden	Samenwerkingsverband woonruimteverdeling, projectmatige samenwerking	regio-overleg op bestuurlijk en operationeel niveau volgens vaste agenda & frequentie
Zorgpartners Zorgstroom, Stichting werkt voor ouderen, SVRZ	samenwerkingsverband woonservicezones, huisvesting en zorgaanbod	- overleg op projectniveau - tweejaarlijks overleg op directieniveau
Stichting Welzijn Middelburg	samenwerkingsverband buurtbemiddeling, project Nieuw Middelburg leefbaarheid/leefregelproject	- diverse project & themaoverleggen - per kwartaal afstemmingsoverleg buurtaanpak en leefbaarheid - halfjaarlijks overleg buurtbemiddeling - Weer thuis in je huis
Politie Zeeland	samenwerkingsverband overlstaanpak, ketenaanpak, buurtbemiddeling	- op onderwerpniveau overlast en ketenaanpak - halfjaarlijks overleg buurtbemiddeling
Roosevelt Academy	samenwerkingsverband huisvesting studenten en bevorderen leefbaarheid	periodiek overleg invulling samenwerking
Huurdersvereniging Middelburg	samenwerkingsovereenkomst participatie	maandelijks overleg met HVM en thematisch overleg bij adviesaanvragen

20 Bewonerscommissies klankbordgroepen & projectgroepen energie- en renovatieplannen: - Nieuw Middelburg - Pr. Willem Alexanderstraat - Pr. Marijkeplein e.o. - Montgomerylaan - Bomenbuurt Griffioen Klantenpanel Bellinkplein e.o. Housing Affair Commissie (HAC) Stichting Wijk Dauwendaele Stichting Bomenbuurt	samenwerkingsovereenkomst participatie	- bewonerscommissies minimaal eens per jaar overleg - klankbordgroepen: frequentie en inhoud afhankelijk van het onderwerp - HAC gemiddeld eens per maand over verhuur, beheer en leefbaarheid - stichtingen: themagericht overleg
Orionis Walcheren	convenant budgetbewaking en schuldhulpverlening	jaarlijks overleg over invulling convenant, frequent operationeel overleg
Stichting Blijf van mijn lijf	samenwerking in realisatie woonvoorziening	behandeling huisvestingsverzoeken
Stichting Het Witte Huis	samenwerking in realisatie woonvoorziening	op onderwerpniveau inzake huisvestingsverzoeken
Stichting Arduin	samenwerking huisvesting cliënten	huisvestingsaanbod op maat
Juvent	samenwerking in huisvesting bijzondere doelgroepen ontwikkeling Foyer de Jeunesse	periodiek overleg over aanvraag huisvestingverzoeken en begeleiding
Stichting CMO Maresaete	samenwerking in realisatie woonvoorziening	huisvestingsaanbod afgestemd op doelgroep
Emergis	samenwerking op het gebied van huisvesting en begeleiding vanuit de geestelijke gezondheidszorg, 'Woonherkansers'	op onderwerpniveau inzake huisvestingsverzoeken en invulling begeleiding en hulpverlening
Stichting Door	realisatie woon-, werk- en leefvoorziening ex-gedetineerden	participatie in project
Het Gors	samenwerking in huisvesting van gehandicapten	aanbod huisvesting en participatie in het project Stromenwijk
Stichting Zeeuwse Gronden	samenwerking in realisatie woonvoorziening	participatie in het project Noordweg/Noordsingel
Stichting Philadelphia	aanbod huisvesting bijzondere doelgroep	aanbod bestaande voorraad en ontwikkeling nieuw aanbod in project Baarsjesstraat
Stichting Wonen, Zorg en ondersteuning	aanbod huisvesting bijzondere doelgroep	realisatie project Baarsjesstraat
MEE Zeeland	begeleiding	woonbegeleiding op caseniveau
Stichting Weerwerk	begeleiding	woonbegeleiding op caseniveau



tekst: woongood middelburg
ontwerp: laura van dijk/ cmk1
copyright 2012

Woongood Middelburg
Postbus 7120
4330 GC Middelburg
T 0118 691700
F 0118 691791
E mail@woongood.nl
www.woongood.nl
www.twitter.com/woongood

ingeschreven bij de Kamer van koophandel en Fabrieken
voor Zeeland in het handelsregister onder nummer
22014999

Woongood Middelburg is lid van de branchevereniging
Aedes en onderschrijft de bedrijfstakcode,
registratienummer 702010, exploitatie onroerende
goederen

Woongood Middelburg is aangesloten bij Aedex,
Stichting Corporatie Vastgoedindex en bij de Stichting
Woonwagengebeheer Zuid-West Nederland.