



# **Jaarverslag 2011**

**Datum:** 21 mei 2012

**Inhoudsopgave**

Voorwoord .....	3
1 Algemene ontwikkelingen .....	4
2 De organisatie.....	8
3 Woningbezit .....	12
4 Kwaliteit van de voorraad .....	16
5 Huurbeleid .....	20
6 Betrekken bewoners bij beleid.....	23
7 Leefbaarheid.....	26
8 Wonen en zorg .....	28
9 Financiën .....	31
10 Governance structuur .....	36
11 Verslag Raad van Commissarissen .....	39
12 Verklaring besteding van middelen .....	44

**Voorwoord*****Betrouwbaar zijn en scherp aan de wind zeilen***

Het was een bewogen eerste jaar onder de nieuwe naam Waardwonen. Ondanks de frisse nieuwe start, bleek het verleden ons te achtervolgen vanwege een integriteitskwestie rond een aantal grondtransacties. Na constatering hiervan, is door de Raad van Commissarissen en de directeur-bestuurder direct melding gemaakt bij het Meldpunt Integriteit Woningcorporaties. Waardwonen heeft onmiddellijk afstand genomen van de vermeende fraude. Waardwonen wil een integere organisatie zijn en wil daarom de onderste steen boven hebben om het verleden af te sluiten. Deze zaak heeft binnen Waardwonen en in de media tot veel discussie geleid en zal ook in 2012 een vervolg krijgen. Wel is duidelijk dat aan de waarde van integriteit binnen Waardwonen niet te tornen valt.

Volkshuisvesting staat niet hoog op de politieke agenda. Dat bleek onlangs weer in het kader van een wetsvoorstel voor verplichte verkoop van woningen. Maar ook het EU-dossier heeft vervelende gevolgen op het gebied van woningtoewijzing voor de middeninkomens. Met ingang van 1 januari 2011 zijn het toewijzingsbeleid voor huurwoningen en de regeling voor financiering van koopwoningen aanzienlijk veranderd. Een grote groep mensen komt hierdoor niet in aanmerking voor een sociale huurwoning en het verkrijgen van een hypotheek voor een koopwoning verloopt moeizaam. Ondanks de overheidsmaatregelen wil Waardwonen er ook voor de doelgroep met een middeninkomen zijn en zet zij zich in zodat er geen mensen 'buiten de boot' vallen.

In goede samenwerking met de gemeente Lingewaard en Woonstichting Gendt hebben wij een grote groep vluchtelingen uit Laos huisvesting geboden. Een goed voorbeeld hoe belanghouders hun maatschappelijke verantwoordelijkheid nemen.

Om inzicht te krijgen in de vragen en behoeften van klanten en stakeholders van Waardwonen, is in 2011 een klanttevredenheidsonderzoek gehouden. Ook zijn wij gevisiteerd. Hieruit blijkt dat huurders over het algemeen zeer tevreden zijn over Waardwonen. Stakeholders beoordelen in het visitatierapport de maatschappelijke prestaties van Waardwonen als ruim voldoende en zij vinden ons degelijk en betrouwbaar.

Met dit jaarverslag willen wij ons graag verantwoorden over onze prestaties in 2011. Zowel intern als extern stonden wij voor verschillende uitdagingen, toch is het niveau van onze dienstverlening verder verbeterd. Dit geeft ons een goede basis om ook in de toekomst te leren en te groeien.

Waardwonen heeft een flinke ontwikkeling doorgemaakt en er zijn goede ontwikkelingen op het gebied van portefeuillestrategie, organisatieontwikkeling en sturing en risicobeheersing. In vergelijking met de benchmark scoort Waardwonen opmerkelijk positief.

Ik wil graag iedereen hartelijk bedanken voor de grote betrokkenheid, bijdrage en inzet. Waardwonen is en blijft in ontwikkeling en klaar voor de toekomst. Dit proces verloopt voortvarend en daar ben ik de organisatie dankbaar voor.

Sije Holwerda  
directeur-bestuurder

mei 2012

## Jaarverslag 2011

---

### 1 Algemene ontwikkelingen

Waardwonen fungeert als spil in de samenleving. Wij kennen alle belanghebbenden en weten deze te verbinden en te inspireren voor een bijdrage aan een beter leefklimaat. In 2011 hebben wij een uitgebreide inventarisatie gemaakt van het oordeel van de stakeholders en huurders. Door het klanttevredenheids-onderzoek en de visitatie hebben wij beter zicht gekregen op het (maatschappelijk) presteren van Waardwonen. Deze inzichten helpen ons zo goed mogelijk inhoud te geven aan onze missie:

*‘Op verantwoorde wijze werken aan plezierig wonen in een aantrekkelijke omgeving in dialoog met huurders en maatschappelijke organisaties’.*

In mei en juni 2011 is onder de huurders van Waardwonen een klanttevredenheidsonderzoek gehouden. Doel van dit onderzoek was het in kaart brengen van de tevredenheid van huurders over de woning, de dienstverlening en de woonomgeving. In totaal hebben 805 huurders meegewerkt aan dit onderzoek. De huurders zijn over het algemeen zeer tevreden over Waardwonen. Stakeholders beoordeelden in de visitatie de maatschappelijke prestaties van Waardwonen als ruim voldoende. Verder in dit hoofdstuk kunt u lezen dat Waardwonen op alle punten van de maatschappelijke visitatie naar voren komt als een (ruim) voldoende presterende corporatie. En wat betreft het financiële beleid heeft Waardwonen, ook sinds de fusie in 2010, een positieve ontwikkeling doorgemaakt waardoor wij nu een sterke corporatie zijn. Dit mooie resultaat proberen wij niet alleen vast te houden, maar ook uit te breiden. Ondanks dat onze huurders en stakeholders over het algemeen tevreden zijn, zien wij blijvend voldoende verbetermogelijkheden om de tevredenheid nog verder te vergroten en toekomstbestendig te zijn.

#### Stakeholders

##### *Gemeenten*

Na de gemeenteraadsverkiezingen in 2010 heeft de relatie tussen Waardwonen en de colleges van de gemeenten Lingewaard en Millingen aan de Rijn zich goed ontwikkeld. Wij voeren jaarlijks bestuurlijk en ander periodiek overleg om met hen afstemming te zoeken op een groot aantal terreinen zoals woningbouw, zorg, welzijn, duurzaamheid en tevens om nieuwe prestatieafspraken te maken.

##### *Gemeente Lingewaard*

In 2011 is er 3 keer bestuurlijk overleg geweest tussen de gemeente Lingewaard en Waardwonen. De thema's van deze overleggen waren: lopende projecten, Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning), opvang asielzoekers en WBO (woningbehoefte-onderzoek). Met de gemeente Lingewaard zijn prestatieafspraken voor 2011 gemaakt en met beide gemeenten is afgesproken vanaf 2012 meerjarige afspraken te maken. Voor de gemeente Lingewaard verwachten wij de prestatieafspraken 2012 t/m 2015 begin 2012 te tekenen.

Ook voerden wij samen met Woonstichting Gendt ambtelijk overleg om de prestatieafspraken en het woningbehoefte-onderzoek verder te concretiseren. In aanwezigheid van de directeur-bestuurders en wethouder(s) zijn er bijeenkomsten geweest over duurzaamheid, structuurvisie en de MVV-gedachte (Maatschappelijk welzijn, Volksgezondheid en Volkshuisvesting). In het kader van kennisuitwisseling heeft wethouder B. Frings (inmiddels oud-wethouder) een dag stage gelopen bij Waardwonen. Ondertussen hebben wij kennisgemaakt met zijn opvolger de heer B. van Eeten.

##### *Gemeente Millingen aan de Rijn*

Met de gemeente Millingen aan de Rijn verwachten wij rond de zomer van 2012 de prestatieafspraken te tekenen. De afspraken hebben betrekking op nieuwbouw, woonruimteverdeling, verkoop, herstructurering, duurzaamheid, Wmo en leefbaarheid.

## Jaarverslag 2011

---

### *Zorgpartijen*

In 2011 heeft de afdeling Woondiensten overleg gehad met de zorgpartijen die bij Waardwonen woonruimte huren of de wens hebben om te huren.

In die gesprekken zijn visies en ontwikkelingen uitgewisseld en is gekeken of er op korte termijn nog extra samenwerking gewenst is.

- De Karmel heeft in 2011 een woning van ons gekocht ten behoeve van huisvesting van hun cliënten en wij zijn op zoek gegaan naar een geschikte locatie voor twee specifieke cliënten.
- De J.P. van den Bentstichting neemt in de Bloemstraat te Huissen 12 appartementen van ons af. Deze woningen worden begin 2012 opgeleverd.
- Momenteel kijken wij met Driestroom naar een MFC (Multifunctioneel Centrum) in Huissen en een locatie in Millingen aan Rijn.
- Met Gasthuis St. Jan de Deo is gesproken over zorg in Millingen aan de Rijn en kijken wij naar wat wij voor elkaar kunnen betekenen. Gasthuis St. Jan de Deo heeft daarbij aangegeven meer te willen extramuraliseren.
- In 2011 zijn afspraken gemaakt met de zorgpartijen Stichting Zorgcentra Betuweland en Driestroom over de ontwikkeling, realisatie en samenwerking van woonzorgcomplex Loovelden. Driestroom huurt tevens 2 appartementen op de eerste verdieping ten behoeve van huisvesting van hun cliënten. Dit project is een goed voorbeeldproject ten aanzien van wonen, zorg en welzijn en wordt in februari 2012 opgeleverd.

### *Wmo*

In de convenanten zijn concrete afspraken gemaakt. In de gemeente Lingewaard worden de woningaanpassingen door een derde partij uitgevoerd. Door het vernieuwen van het Wmo-convenant in de gemeente Lingewaard per 1 januari 2012, is dit jaar met regelmaat overleg gevoerd met de gemeente. Met beide gemeenten is ook contact geweest over woningzoekenden met een indicatie. Deze contacten verlopen goed. Daar waar nodig worden werkafspraken bijgesteld.

### *KR8*

Waardwonen maakte ook in 2011 deel uit van de KR8-corporaties (spreek uit 'kracht'). Dit zijn corporaties die nauw samenwerken op verschillende terreinen en dezelfde visie delen waar het gaat om grote volkshuisvestelijke opgaven in de zogenoemde Stadsregio Arnhem-Nijmegen. De corporaties die in KR8-verband werken zijn: Laris Wonen en diensten, Oosterpoort, Portaal Arnhem, Portaal Nijmegen, Standvast Wonen, Talis, Vivare, Volkshuisvesting Arnhem, Woonservice IJsselland en Waardwonen. De KR8-corporaties willen de uitdagingen op het gebied van de volkshuisvesting in de Stadsregio Arnhem-Nijmegen gezamenlijk, maar ook individueel aangaan. In 2011 waren de belangrijkste onderwerpen: woningtoewijzing, Keten van kansen, duurzaamheid en het aanpassen van de regionale huisvestingsverordening. Alle managers nemen deel aan de verschillende werkgroepen. Begin 2012 staat beleidsontwikkeling op het gebied van duurzaamheid en leefbaarheid op de agenda.

### *Woonstichting Gendt*

Begin 2011 heeft er een directiewisseling plaatsgevonden, Waardwonen en Woonstichting Gendt voeren samen de gesprekken met de gemeente Lingewaard met betrekking tot wonen, zorg en welzijn. Ook worden de gesprekken ten aanzien van de prestatieafspraken gezamenlijk gevoerd. De samenwerking verloopt op een prettige en constructieve manier.

### **Landelijke ontwikkelingen**

De Europese Unie is tot een regeling gekomen dat vanaf 1 januari 2011 woningcorporaties sociale huurwoningen alleen nog mogen verhuren aan mensen met een inkomen van maximaal € 33.614. Waardwonen kiest ervoor om deze inkomensvoorwaarden te volgen. Hiermee willen wij bereiken dat de overheid de gevolgen van haar beleid onder ogen ziet. Daarnaast willen wij niet worden getroffen door financiële consequenties op het gebied van het borgen van leningen. Wij verwachten dat door dit beleid van de overheid een grote groep mensen met een inkomen tussen de € 33.614 en € 43.000 overal buiten de boot zal vallen. Zij zijn niet in staat om een woning te kopen, aangezien de eisen voor de financiering hiervan steeds verder verscherpen. Deze huurders zijn nu aangewezen op commerciële verhuurders waardoor betaalbaar wonen voor hen niet meer is weggelegd. Wij hebben vooral in het tweede trimester een flinke terugval van het aantal mutaties gezien.

## Jaarverslag 2011

---

Het lijkt erop dat de klanten door de nieuwe maatregel en de economische onzekerheid minder geneigd zijn te verhuizen. Het wetsvoorstel inzake het kooprecht is een voortvloeisel uit het regeerakkoord. Waardwonen heeft hier bij Aedes negatief op gereageerd. Aedes en de Woonbond hebben inmiddels hun reactie aan de Tweede Kamer gegeven. Het lijkt erop dat dit wetsvoorstel het niet gaat halen. Het zegt wel iets over hoe de politiek denkt over de volkshuisvesting en de corporaties.

Waardwonen heeft een positief beeld van Aedes en de Woonbond en hun houding tegenover de overheid. Aedes voorzitter Marc Calon is een stevige tegenspeler voor de overheid. Daarnaast vinden Aedes en de Woonbond elkaar steeds meer en beter. Dat is bijzonder, maar wel gewenst in crisistijd.

### Governance

Waardwonen heeft een eigen Governancecode en een reglement voor bestuur en toezicht opgesteld met de titel 'Rollen en Regels'. Door een eigen code te ontwikkelen wordt er nagedacht over de gestelde regels en waar nodig aanvulling ontwikkeld. In 2011 is gestart met het actualiseren van de reglementen en de code. Hiervoor is een werkgroep bestaande uit twee leden van de Raad van Commissarissen (RvC) en de directeur-bestuurder ingesteld. Uiteraard onderschrijven wij de Aedes Governancecode, maar wij willen vooral vanuit onze eigen situatie blijven denken. Naar aanleiding van het integriteitsdossier is het integer handelen in 2011 een belangrijk onderwerp van gesprek geweest. Er is veel over gesproken in werkoverleggen en voortgangsgesprekken. Binnen Waardwonen streven wij naar een open cultuur, waar wij elkaar open en eerlijk aanspreken. Waardwonen hecht veel waarde aan integriteit. Daarom heeft iedere werknemer de Integriteitscode met daarin onze gedragsregels ondertekend. Onder integriteit verstaan wij al het handelen, zowel van de organisatie als van haar medewerkers, dat wordt gekenmerkt door onkreukbaarheid en betrouwbaarheid, met oog voor maatschappelijke verantwoordelijkheid van de organisatie. Ook het contact met de RvC was in 2011 door het integriteitsdossier erg intensief. Naast dit dossier hebben de Raad van Commissarissen en de directeur-bestuurder in 2011 aandacht besteed aan de auditcommissie, visitatie, portefeuillestrategie, ontwikkelingen in de sector en het ondernemingsplan.

### Ondernemingsplan

Het opstellen van een nieuw ondernemingsplan is in verband met het grondonderzoek doorgeschoven naar 2012. Waardwonen wil de uitkomsten van de visitatie gebruiken als input voor het nieuwe ondernemingsplan. Het vorige ondernemingsplan is geëvalueerd en er is een plan van aanpak opgesteld. In 2012 organiseren wij in combinatie met ons honderdjarig bestaan, een stakeholdersbijeenkomst om directer en actiever te kunnen praten met alle partijen die met de volkshuisvesting te maken hebben en hen in onze toekomstplannen te betrekken.

### Visitatie

#### Algemeen

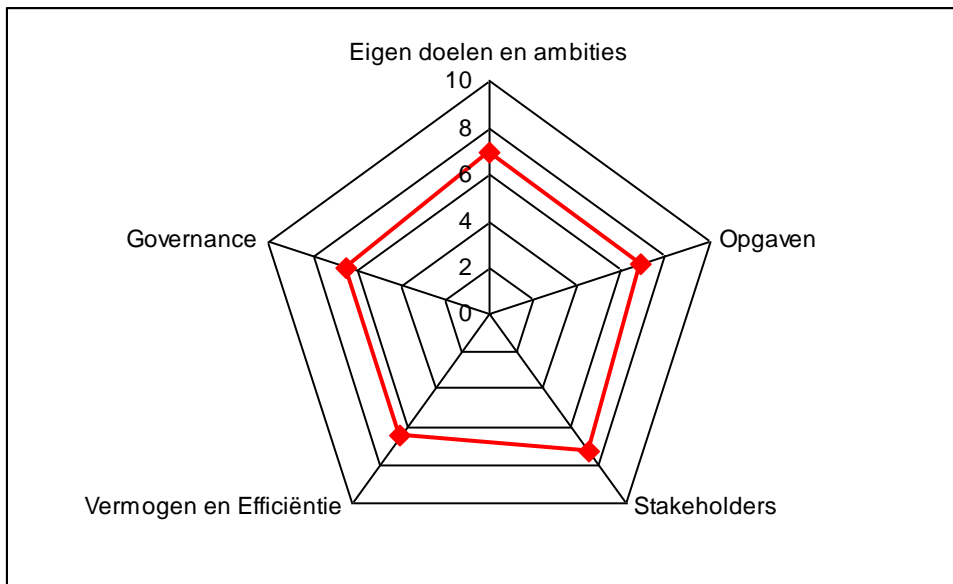
Elke corporatie die lid is van Aedes is op grond van de Governancecode verplicht, zich eens in de vier jaar te laten visiteren. In 2011 heeft Waardwonen zich laten visiteren door een onafhankelijke visitatiecommissie van Ecorys. De maatschappelijke visitatie had betrekking op de periode 2007 tot en met 2010. Hierna wordt kort ingegaan op de bevindingen van het onderzoek. Het onderzoeksrapport van Ecorys is terug te vinden op de website van Waardwonen.

#### Oordeel visitatiecommissie over Waardwonen

Waardwonen krijgt de volgende beoordelingen voor de verschillende onderdelen van de maatschappelijke visitatie:

- Presteren naar Ambities: ruim voldoende: 6,9;
- Presteren naar Opgaven: ruim voldoende: 6,8;
- Presteren volgens Belanghebbenden: ruim voldoende: 7,3;
- Presteren naar Vermogen: voldoende: 6,5;
- Presteren ten aanzien van Governance: voldoende: 6,5.

Totaalbeeld: eindoordeel voldoende tot ruim voldoende (6,8).



Waardwonen presteert voldoende/ruim voldoende binnen alle referentiekaders. Tevens wordt Waardwonen gezien als een degelijke en betrouwbare partner. Het is de visitatiecommissie duidelijk geworden, dat Waardwonen na de fusie in het laatste jaar van de visitatieperiode een positieve ontwikkeling laat zien. Naar de toekomst ziet de visitatiecommissie voldoende mogelijkheden en aanknopingspunten om meer dan voldoende te presteren. Hierbij zullen het nieuwe ondernemingsplan, de portefeuillestrategie en het reeds geformuleerde financiële beleid een belangrijke rol spelen. Daarnaast geldt, dat het goed inkaderen van de opgaven in Lingewaard en Millingen aan de Rijn zal moeten leiden tot een meer zichtbaar prestatieniveau. Het concretiseren (SMART maken) van de afspraken moet daarbij centraal staan. Een en ander zal door middel van goede communicatie beter herkend worden door de buitenwereld. De inzet op specifieke projecten wordt op dit moment gewaardeerd, hetgeen een goede basis is op deze wijze door te gaan. Kortom, Waardwonen heeft alles in huis om de komende jaren de ingeslagen verbeteringen door te zetten en om opnieuw tot goede maatschappelijke prestaties te komen.

De uitkomsten van het visitatierapport zullen worden gebruikt als input voor het actualiseren van het ondernemingsplan in 2012.

## Jaarverslag 2011

### 2 De organisatie

#### Van binnen naar buiten

Het jaar 2011 stond in het teken van visitatie en klantonderzoeken, waarbij wij op alle fronten ruim voldoende scores. Extern lag de nadruk op samenwerking en netwerken. Beide zijn nodig om de organisatie te optimaliseren, zodat wij ons zowel intern als extern beter kunnen positioneren.

In 2011 lag de nadruk niet alleen op de ontwikkeling van de organisatie en de invulling van ons personeelsbestand. Wij hebben ook diverse nieuwe regelingen op het gebied van personeelsbeleid geïmplementeerd. Zo ging in het verslagjaar veel aandacht uit naar de gezondheid en het welzijn van onze medewerkers. Ook vonden wij 2011 een goed moment om eens wat beter naar onszelf als organisatie te kijken.

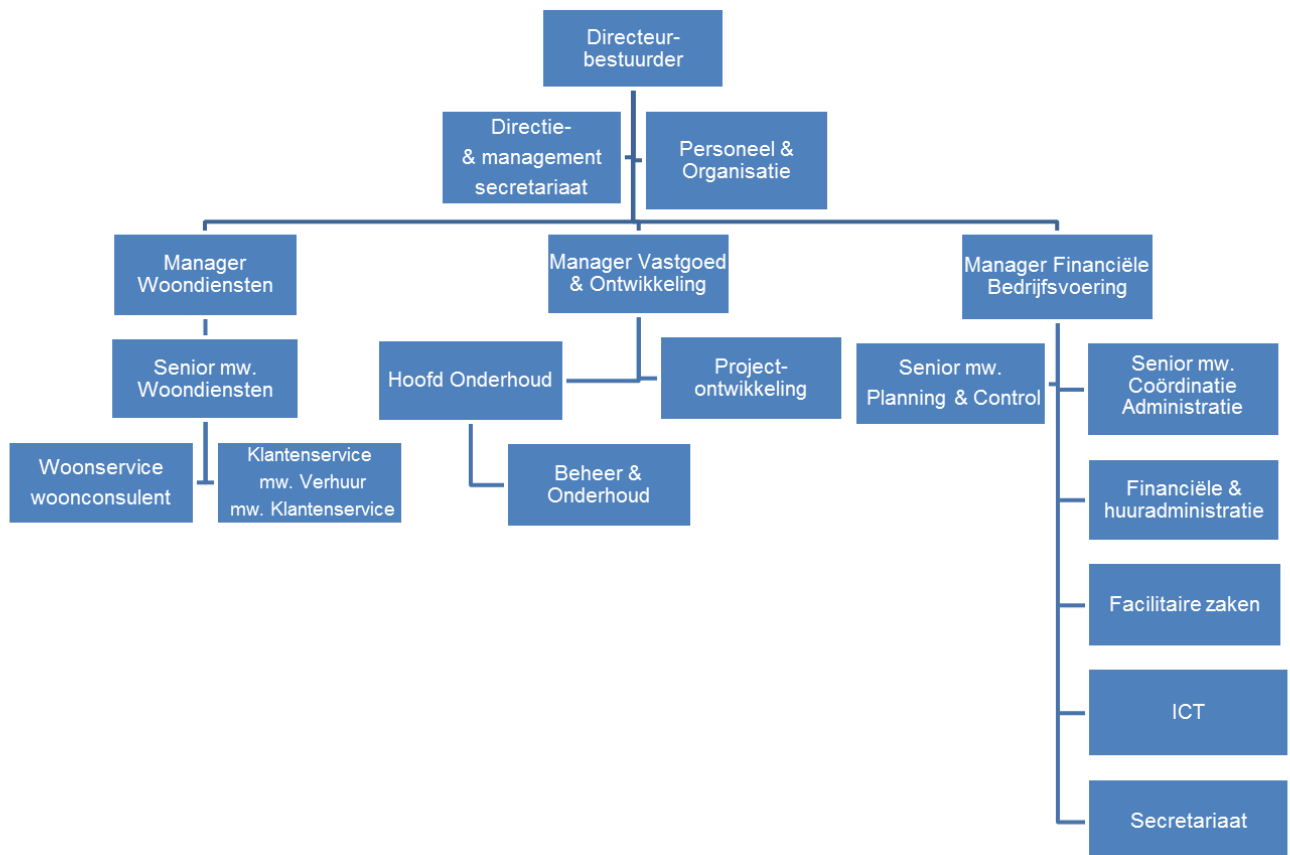
#### Wijzigingen in de organisatie

Met de komst van de manager Financiële Bedrijfsvoering begin 2011 en de invulling van de vacature manager Vastgoed & Ontwikkeling met ingang van 1 januari 2012, is het managementteam en daarmee de organisatie weer compleet. Waardwonen had op 1 januari 2011 42 medewerkers in dienst. Dit aantal is per 31 december 2011 40 (gelijk aan 35 FTE). Per 1 januari 2012 stijgt dit aantal weer naar 41. Twee medewerkers die toe waren aan een nieuwe uitdaging zijn in 2011 uit dienst getreden en niet vervangen.

Waardwonen is continue bezig met de optimalisering van werkprocessen.

#### Organogram

Het organogram ziet er per 31 december 2011 als volgt uit:





## Jaarverslag 2011

---

### Personele opbouw

Eind 2011 was de personele opbouw binnen Waardwonen:

Afdeling	Aantal medewerkers
Directie	1
Directiesecretariaat en managementondersteuning	2
Financiële Bedrijfsvoering	9
Vastgoed & Ontwikkeling	14
Personeel & Organisatie	1
Woondiensten	13
Totaal	40

**Aantal FTE's: 35**

### Positionering

Waardwonen werkt aan het realiseren van haar kernwaarden (maatschappelijk gedreven, inspirerend, betrouwbaar, betrokken en respectvol) en het beter positioneren van de organisatie.

Ook de samenwerking in KR8-verband in de Stadsregio Arnhem-Nijmegen heeft op management- en seniorniveau meer vorm gekregen. Daardoor zien medewerkers dat netwerken en samenwerken noodzakelijk zijn om onze organisatie te optimaliseren, zodat wij snel kunnen inspelen en op de hoogte zijn van ontwikkelingen in de branche en in onze interne en externe omgeving.

### Personeelsbeleid

Op een aantal punten hebben wij ons personeelsbeleid in 2011 geactualiseerd. In 2011 heeft Waardwonen haar medewerkers een Periodiek Medisch Onderzoek (PMO) aangeboden, dat wij hebben gekoppeld aan de thema's betrokkenheid en tevredenheid. 93 procent van de medewerkers heeft hieraan meegedaan.

Uit de rapportage blijkt dat medewerkers van Waardwonen zeer betrokken en erg tevreden zijn. Verder mag Waardwonen in z'n geheel wat meer aandacht besteden aan het onderwerp gezondheid. Dit advies hebben wij dan ook meteen opgevolgd. Wij organiseren lunchbijeenkomsten in plaats van koffie met gebak bij verjaardagen, er zijn zuivelproducten aanwezig in de kantine, medewerkers gaan lunchwandelen en wij hebben de rookkamer opgeheven. Waardwonen wil een gezonde werkgever zijn. Daarnaast hebben wij sinds 1 januari 2011 een zestal bedrijfsauto's in ons bezit die medewerkers voor zakelijke afspraken, opleidingen en trainingen kunnen gebruiken. Eveneens is per 1 januari 2011 de regeling flexibele werktijden van kracht. Deze regeling is positief geëvalueerd door het managementteam. Verder heeft Waardwonen in 2011 wijzigingen aangebracht in de kilometervergoeding en een uitrustregeling voor kilometers geïnitieerd.

In het verslagjaar hebben wij ons ook bezig gehouden met wetgeving, maar scholing en training stonden in 2011 eveneens weer prominent op de agenda.

### *Beloning en beoordeling*

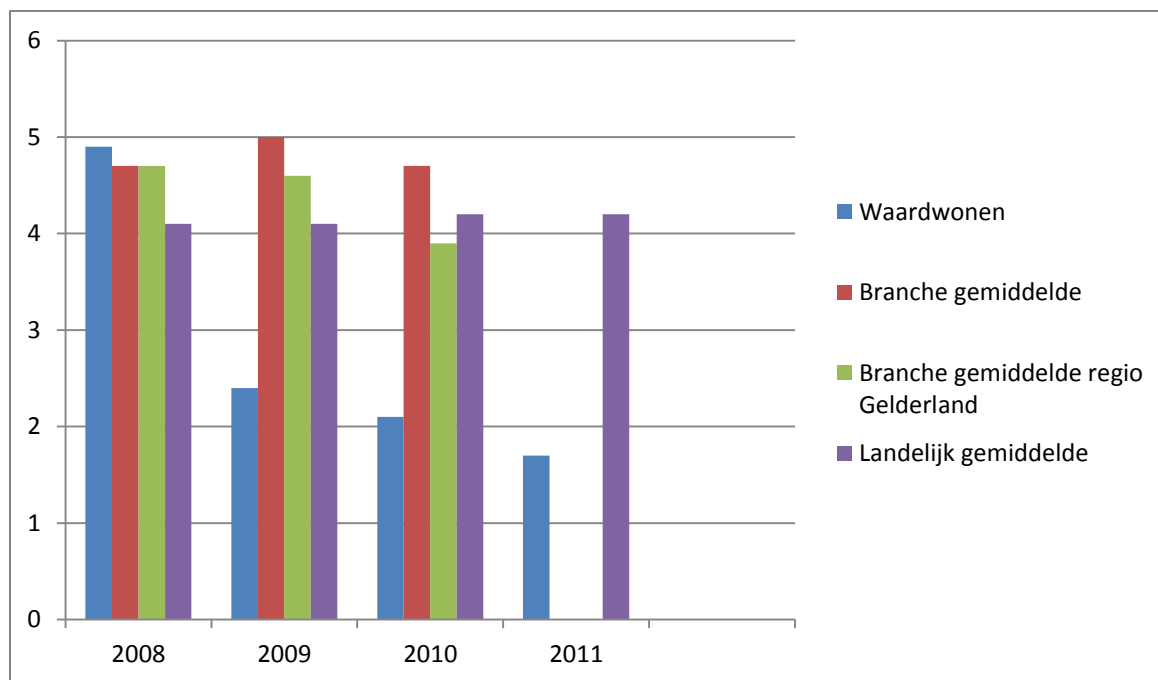
Ieder jaar worden de prestaties van onze medewerkers beoordeeld. Het beoordelings- en beloningssysteem van Waardwonen bestaat uit drie gesprekken: een doelstellings-, voortgangs- en een beoordelingsgesprek. Aan dit beoordelingssysteem is een salarisontwikkeling gekoppeld. Het managementteam heeft in 2011 twee sessies gehouden om de eenduidigheid van het beoordelingssysteem te waarborgen.

## Jaarverslag 2011

### Lage verzuimscore

Als relatief kleine organisatie wil Waardwonen onnodig verzuim voorkomen en oplossingen zoeken voor problemen die ten grondslag liggen aan het verzuim. In onderstaande grafiek zijn de verzuimpercentages af te lezen. Het gemiddeld landelijke verzuimpercentage 2011 is gemeten over de eerste drie kwartalen. Het totale landelijke verzuimpercentage over 2011 is (nog) niet bekend. Dit geldt ook voor de verzuimpercentages van de branche over 2011. De verzuimpercentages van Waardwonen zijn inclusief langdurig verzuim en exclusief zwangerschap en stagiairs.

Figuur 1: verzuimpercentages



### Opleidingsmogelijkheden

Waardwonen heeft de ontwikkeling van haar medewerkers hoog in het vaandel staan. In 2011 bedroeg de begroting voor opleidingen € 86.000. De belangstelling voor scholingen en trainingen was groot. Hieraan is dit jaar in totaal € 85.000 uitgegeven. Diverse medewerkers volgen opleidingen of hebben opleidingen afgerond, onder andere op het gebied van personeelsmanagement, corporatie & vastgoed, communicatie, bouwkundig bouwmanagement en bouwkunde. Daarnaast maken wij een kwaliteitsslag door regelmatig diverse trainingen en coachingstrajecten aan te bieden om de kennis en vaardigheden van onze medewerkers naar een hoger niveau te brengen. Vier stagiairs hebben in 2011 werkervaring opgedaan bij Waardwonen.

### Ondernemingsraad

De relatie met de Ondernemingsraad (OR) is in het jaar 2011 verder verstevigd. Er is vier keer overleg geweest tussen de directie en de OR. De onderlinge samenwerking verloopt naar volle tevredenheid. Qua samenstelling is de OR in 2011 niet gewijzigd. De jaarplanning is in het verslagjaar zo goed als afgewerkt. In 2011 sprak de OR over de volgende onderwerpen:

- Evaluatie bedrijfsauto's
- Evaluatie flexibele werktijden
- Actualisatie kilometervergoeding
- Actualisatie studieregeling
- Loopbaanontwikkelingsbudget
- Implementatie uitruilregeling
- Afschaffing spaarloon-levensloopregeling
- PMO-rapport

## Jaarverslag 2011

---

- Klimaatsysteem
- Vacature manager Vastgoed & Ontwikkeling
- Voorbereidingen jubileumjaar
- Visitatierapport

De OR neemt deel aan een netwerkkring waarin diverse ondernemingsraden actief zijn.

### Vertrouwenspersonen

Waardwonen heeft twee vertrouwenspersonen, die jaarlijks een gesprek voeren met de directeur-bestuurder. In 2011 hebben zij geen meldingen ontvangen.

### Arbeidsomstandigheden

Waardwonen hecht veel waarde aan optimale arbeidsomstandigheden, zowel voor haar eigen medewerkers als voor tijdelijk (ingeleend) personeel. De veiligheid, gezondheid en het welzijn van de medewerkers staat voorop. Waardwonen heeft een preventiemedewerker en zijn taken zijn vastgelegd in het arbobeleidsplan.

Het arbobeleid heeft in 2011 verder vorm gekregen doordat:

- De medewerkers hebben meegedaan aan het PMO.
- Op individuele basis een werkplekonderzoek is uitgevoerd.
- De bedrijfshulpverleners op herhalingscursus zijn geweest.
- Een groot aantal medewerkers de herhalingscursus AED heeft gevolgd.

### Sponsoring

Waardwonen is terughouden ten aanzien van sponsoring. Ingeval er sprake is van sponsoring staat dit in het algemeen in verband met leefbaarheid.

In 2012 heeft Waardwonen een deel van de wielerkleding voor een fietsgroep, waaraan een medewerker van Waardwonen heeft deelgenomen, gesponsord voor € 400. De fietsgroep reed mee met Ride for the Roses om geld binnen te halen voor het kankerfonds.

## Jaarverslag 2011

### 3 Woningbezit

#### Waardevol bezit

Waardwonen heeft een bezit dat grotendeels bestaat uit eengezinswoningen. Het merendeel is gebouwd in de naoorlogse periode waarvan de meeste woningen in de jaren zeventig. Ons bezit heeft een hoger energielabel vergeleken met het landelijke gemiddelde, gemiddeld label C ten opzichte van landelijk label D. Het bezit van Waardwonen wordt gekenmerkt door de goede kwaliteit en staat waarin het verkeert.

Waardwonen bouwt en beheert woningen voor mensen die zelf moeilijk in hun huisvesting kunnen voorzien. Ons woningaanbod richt zich voornamelijk op klanten die een betaalbare woning nodig hebben. Onze klanten bestaan uit mensen met lagere inkomens, senioren die behoefte hebben aan een woning met zorg, starters, mensen met een beperking, statushouders, dak- en thuislozen en huurders en kopers in het midden- en duurdere segment die de doorstroming kunnen bevorderen.

#### Woningbezit

Bijna 73 procent van ons woningbezit bestaat uit eengezinswoningen, waarvan een deel levensloopbestendig is en een deel aangepast aan bewoners als senioren of mensen met een beperking. Op 1 januari 2011 bestond de woningvoorraad van Waardwonen uit 3.762 woningen. Er zijn in het verslagjaar geen woningen gesloopt. Wel zijn er woningen verkocht en opgeleverd, waardoor de woningvoorraad op 31 december 2011 met 17 woningen is afgenomen en het totaal op 3.745 woningen uitkwam.

Waardwonen biedt verschillende woningtypen in verschillende prijsklassen aan. In de onderstaande tabel is in een oogopslag te zien hoe het bezit op 31 december 2011 is opgebouwd.

	< € 361,66 Goedkoop	€ 361,66 - ≤ € 554,76 Betaalbaar	> € 554,76 ≤ € 652,52 Duur ≤ liberali- satiegrens	> € 652,52 Duur > liberali- satiegrens	Totaal	In %
Eengezinswoningen	74	1966	121	26	<b>2187</b>	58,4
Gelijkvloerse woningen	192	951	32	0	<b>1175</b>	31,4
Gestapelde woning met trap	213	69	0	0	<b>282</b>	7,5
Aanleunwoningen	0	101	0	0	<b>101</b>	2,7
<b>Totaal</b>	<b>479</b>	<b>3087</b>	<b>153</b>	<b>26</b>	<b>3745</b>	<b>100,0</b>
%	<b>12,8%</b>	<b>82,4%</b>	<b>4,1%</b>	<b>0,7%</b>	<b>100,0%</b>	

		Waardwonen
Verloop woningvoorraad en aantal verhuurde woningen		2011
Stand per begin trimester		3762
Verkochte woningen		-14
Verkochte woningen zittende huurder		-1
Verkochte woningen KG/KC		-19
Verkochte woningen KG/KC zittende huurder		-3
Gekochte woningen		0
Gesloopte woningen		0
Opgeleverde woningen		20
<b>Huidige woningvoorraad</b>		<b>3745</b>

## Jaarverslag 2011

---

### Nieuwe projecten

In 2011 is de Schoollocatie, fase I opgeleverd bestaande uit 20 appartementen in Millingen aan de Rijn. Bij deze woningen is geen leeftijdsvoorwaarde gehanteerd. De nieuwe huurders behoren zowel tot de doelgroep starters als tot de doelgroep senioren. In 2011 is verder geen nieuwbouw opgeleverd.

### Woonruimteverdeling

De gemiddelde wachttijd voor een starter op de woningmarkt is in de gemeente Lingewaard ruim 5 jaar en in Millingen aan de Rijn ruim 3 jaar. Voor doorstromers is de gemiddelde woontijd in de gemeente Lingewaard ruim 23 jaar en in Millingen aan de Rijn bijna 21 jaar. In de huisvestingsverordening van de Stadsregio Arnhem- Nijmegen, waarbinnen Waardwonen valt, wordt onderscheid gemaakt tussen starters en doorstromers bij de opbouw van de meettijd. Voor starters geldt de inschrijfdatum als criterium en voor de doorstromers is dat de datum van vestiging. Als stelregel hanteren wij dat de woningzoekende met de langste meettijd de eerste kandidaat is voor een woning. Hierbij wordt dus geen onderscheid gemaakt tussen starters en doorstromers. Met corporaties in de regio hebben wij afgesproken dat iedere corporatie minimaal 30% van de woningen aan starters verhuurt. In 2011 hebben wij 31,2% aan starters verhuurd.

Waardwonen is aangesloten bij Entree, het woonruimteverdeelsysteem in de Stadsregio Arnhem-Nijmegen, om een eerlijke verdeling van de beschikbare woningen te kunnen garanderen. In het weekblad EntreeMagazine en op de website [www.entree.nu](http://www.entree.nu) worden de beschikbare woningen aangeboden. In 2011 werden 129 woningen via een advertentie in Entree verhuurd.

### Mutaties

Als welkomstcadeau ontvingen nieuwe huurders in 2011 een schoonmaakpakket. De achterliggende gedachte hierbij is dat wij iedereen een frisse start in hun nieuwe woning willen geven zodat bewoners zich meteen 'thuis voelen'.

Waardwonen hanteert al sinds jaar en dag als definitie van mutatie: "alle woningen die in een jaar worden opgezegd c.q. waar een opname in de woning plaatsvindt". Dit is niet conform de definitie van het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV). Deze gaat uit van "alle nieuwe verhuringen die plaatsvinden in bestaande woongelegenheden". De nieuwbouw en einde medehuur vallen hier derhalve niet onder. Waardwonen wenst bij de definitie van het centraal fonds aan te sluiten en heeft derhalve ook de mutatiegraden van 2010 en 2011 in de onderstaande tabel toegevoegd. Ten opzichte van de jaren ervoor zien we hierdoor een verschuiving.

In 2011 heeft Waardwonen 187 verhuringen gehad (inclusief 20 nieuwbouw), waarvan 129 via Entree en 58 zonder advertentie in EntreeMagazine (zie directe toewijzing verderop in dit hoofdstuk). De mutatiegraad volgens de definitie van het CFV is 4,4%.

### Aantal verhuringen en mutatiegraad

	2010	2011
Aantal verhuringen incl. nieuwbouw	246	187
Aantal mutaties (excl. garages) volgens definitie Waardwonen	332	238
Gemiddeld aantal woningen	3758	3754
Aantal woningen eind van het jaar	3762	3745
Aantal nieuwbouw	58	20
Oorspronkelijke mutatiegraad voor Waardwonen	8,8%	6,4%
Mutaties volgens CFV (verhuringen – nieuwbouw)	188	167
Woningen einde jaar volgens CFV (aantal – nieuwbouw)	3704	3725
Mutatiegraad volgens CFV	5,1%	4,4%
Aantal verhuringen via advertentie Entree	175	129
Aantal verhuringen niet via advertentie Entree	71	58

## Jaarverslag 2011

Door de crisis en de EU-regels zijn er minder verhuizingen en dus is er ook minder doorstroming. Vooral in de maanden mei tot en met augustus 2011 hebben wij een grote teruggang in het aantal mutaties gezien. Namelijk 85 in 2010 ten opzichte van 38 in 2011. De laatste vier maanden zijn de mutaties weer toegenomen. Deels doordat wij de nieuwbouw in Millingen aan de Rijn zijnde Schoollocatie, fase I bestaande uit 20 appartementen, hebben opgeleverd. Zonder die nieuwbouw is het aantal mutaties ongeveer gelijk aan de eerste vier maanden van 2011. Als wij echter de laatste maanden vergelijken met de laatste maanden van 2010 zien wij in 2011 minder mutaties dan in 2010.

Twee woningen die verhuurd zijn hebben een huur boven de grens van € 652,52 en zijn dus verhuurd aan huurders met een hoger inkomen. Deze woningen vallen buiten de staatssteunregeling. Van de 185 woningen onder de huurgrens van € 652,52 zijn er 179 verhuurd aan mensen met een inkomen onder de € 33.614. Dit is ruim boven de gestelde grens, namelijk 96,7%.

### Noodgevallen

In de huisvestingsverordening is de mogelijkheid opgenomen om in noodsituaties, zoals bij brand en levensbedreigende situaties, huurwoningen onder de tweede aftoppingsgrens direct toe te wijzen. In 2011 hebben zich twee noodsituaties voorgedaan waarbij Waardwonen woningen met een huur onder de tweede aftoppingsgrens direct heeft toegewezen.

### Lokaal maatwerk

Waardwonen mag 30 % toewijzen onder het Lokaal Maatwerk. In 2011 viel 18,7% van de toewijzingen binnen dit Lokaal maatwerk.

### Directe toewijzing

In 2011 zijn in totaal 58 woningen rechtstreeks toegewezen (31,2% inclusief de 14 statushouders).

Specifieke doelgroepen	2011
Statushouders (COA)	14
Wmo – ROWO-woning	1
2e kans	0
Gouden Appel / Hoefslag	10
Gasthuis	6
Molukse Wijk	1
't Woudhues	0
<b>Overige redenen</b>	
Herstructureringsurgenten	2
Zorginstelling De Driestroom	1
Nieuwbouw	18
Uitzondering	5
<b>Totaal aantal verhuringen</b>	<b>58</b>

### Weigeringen

Het percentage weigeringen in 2011 was 0,39. Daarmee zijn er minder woningen geweigerd in vergelijking met het jaar ervoor (0,47). In totaal zijn 129 woningen 50 keer geweigerd voordat deze werden geaccepteerd. In onderstaande de tabel is te zien hoeveel reacties wij op onze woningen kregen en hoeveel woningen werden geweigerd.

verhuringen	aantal woningen	%	aantal reacties	%	aantal weigeringen	weigeringsgraad
goedkoop	20	15,50%	1059	18,74%	22	1,10
betaalbaar	75	58,14%	2455	43,44%	22	0,29
duur	34	26,36%	2138	37,83%	6	0,18
<b>Totaal</b>	<b>129</b>	<b>100,00%</b>	<b>5652</b>	<b>100,00%</b>	<b>50</b>	<b>0,39</b>

## Jaarverslag 2011

---

Woningen worden om uiteenlopende redenen geweigerd. In 70% van de gevallen is de reden persoonlijk of is men al voorzien. In bijna 17% is de woning of de woonomgeving reden om te weigeren. Zo'n 4% weigert om financiële redenen. In 9% ligt de weigering bij Waardwonen (inkomen te hoog, huurachterstand, woontijd niet correct).

### **Urgenten**

Jaarlijks mag 20% van het woningaanbod worden uitgesloten voor urgenten. In 2011 heeft Waardwonen 10 woningen uitgesloten, dit is 7,8% (van de 129 via Entree). Hiermee blijven wij ruim onder de gestelde norm. In totaal zijn 17 (is 13,3%) woningen aan urgent woningzoekenden verhuurd.

## Jaarverslag 2011

---

### 4 Kwaliteit van de voorraad

#### Hoe dient ons bezit er over tien jaar uit te zien?

In 2011 is de portefeuillestrategie afgerond en vastgesteld. In 2010 is in de eerste fase de strategie op hoofdlijnen bepaald en afgelopen jaar is in de tweede fase de vertaling naar dorpen en complexen gemaakt. Hiervoor is het eerder vastgestelde beleid op een aantal gebieden herijkt en verbeterd om het bezit optimaal op de behoefte van de klant af te stemmen.

#### Portefeuillestrategie

In de portefeuillestrategie bepalen wij de toekomstige structuur van ons woningbezit voor de komende 10 tot 15 jaar. Bij het maken van de strategische keuzes houden wij rekening met onze ambities, de marktkansen en -risico's en ons huidige woningbezit. De gewenste toekomstige structuur van ons woningbezit vertalen wij daarna in een wensenportefeuille: hoe dient ons bezit er over tien jaar uit te zien?

In 2010 is de eerste fase van de ontwikkeling van de portefeuillestrategie door Waardwonen afgerond en in 2011 is ook de tweede fase afgerond. In de eerste fase is een analyse van ons huidige bezit gemaakt waarbij voornamelijk naar de volgende vijf aspecten is gekeken: dorpen, woningtype, woninggrootte, huurprijsklasse en bouwjaar. Na deze analyse zijn een aantal keuzes voor de portefeuillestrategie gemaakt. In de tweede fase van de portefeuillestrategie is de vertaling naar dorpen en complexen gemaakt. In een aantal sessies zijn alle complexen onder begeleiding van bureau STEC door een werkgroep doorgenomen en is een strategie per complex bepaald. De werkgroep bestond uit afgevaardigden van de afdelingen Woondiensten, Vastgoed & Ontwikkeling en Financiële Bedrijfsvoering. In deze sessies is ons beleid op de volgende gebieden herijkt en opnieuw vastgesteld:

- Acquisitie
- Verkoop
- Sloop-nieuwbouw of transformatie
- Onderhoud
- Duurzaamheid, label B
- Leefbaarheid
- Huurbeleid

Na de analyse en de herijking zijn de volgende keuzes voor de portefeuillestrategie gemaakt:

1. Wij behouden voldoende betaalbare woningen voor onze primaire doelgroepen.
2. Onze portefeuille dient de komende tien jaar met 4% in omvang toe te nemen want wij willen ons marktaandeel behouden.
3. Wij transformeren gemiddeld 3,6% van onze voorraad per jaar door nieuwbouw aan de voorraad toe te voegen en door woningen te verkopen en te slopen.
4. De leefbaarheid in de dorpen, met name in de kleine kernen, willen wij op peil houden door te investeren in maatschappelijk en bedrijfsonroerend goed vanuit een maatschappelijke visie.
5. Wij gaan sturen op woonlasten en streven naar een energielabel van minimaal B.
6. Wij hebben een verkoopprogramma dat aansluit op de behoefte van de portefeuillestrategie.
7. Wij gaan gebruikmaken van de marktruimte in het middeldure segment.
8. Wij verversen de totale vastgoedvoorraad in zestig jaar.
9. Wij gaan de prijs-kwaliteitverhouding van ons bezit verbeteren.
10. Wij sluiten minimaal aan bij de financiële eisen die worden gesteld door het CFV en WSW. Wij blijven een financieel gezonde corporatie.

Er zijn twee beleidsvelden die wij nog moeten concretiseren voor de begroting van 2013. Dit zijn leefbaarheid en duurzaamheid. Op het gebied van duurzaamheid zijn dit maatregelen om het woningbezit van een gemiddeld energielabel C naar B te transformeren. Verder moeten wij maatregelen op het gebied van leefbaarheid naar dorps- en complexniveau formuleren.



## Jaarverslag 2011

---

Zowel de Bewonersraad *Lingewaard* als Huurdersvereniging Millingen aan de Rijn hebben zich positief uitgesproken over de portefeuillestrategie. Ze waren erg content met de presentatie en hebben op de specifieke beleidsonderdelen een positief gekwalificeerd advies gegeven.

### **Woningbehoefteonderzoek**

In 2011 heeft Waardwonen in de gemeente Lingewaard samen met Woonstichting Gendt en de gemeente Lingewaard een woningbehoefteonderzoek laten uitvoeren. In Millingen aan de Rijn heeft Waardwonen met de gemeente Millingen aan de Rijn hetzelfde gedaan. In het woningbehoefteonderzoek is gekeken naar de woningbehoefte tot 2020. Aan de orde kwamen vragen zoals hoeveel woningen zijn benodigd en welke woningen zijn dat? In de gemeente Lingewaard hebben wij een verdiepingsslag gemaakt naar de kernen. Gebleken is dat in beide gemeenten meer plancapaciteit aanwezig is dan vraag. Ook blijkt in beide gemeenten dat er sprake is van vergrijzing en een groeiende behoefte aan verzorgd wonen. Opvallend hierbij is dat het merendeel van de klanten zelfstandig verzorgd wil wonen en de hulp/verzorging aan huis wil ontvangen. Dit betekent voor Waardwonen dat wij moeten kijken of wij meer woningen geschikt kunnen maken voor langer zelfstandige bewoning (opplussen). De woningbehoefte per kern is voor Waardwonen leidraad en toetssteen voor nieuwe ontwikkelingen.

### **Verkoopbeleid**

Per 2012 hebben wij de nieuwe Erfpacht- en Koopgarantbepalingen geïmplementeerd in ons verkoopbeleid. De Koopgarantregeling hebben wij in 2011 geëvalueerd en deze wordt gecontinueerd.

Eind 2011 maakte het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties bekend dat corporaties geen toestemming meer aan het Ministerie hoeven te vragen om tot verkoop van een woning over te gaan. Verder is bepaald dat aan elke verkochte woning een waardebeoordeling vanuit een gevalideerd taxatierapport of de WOZ-waarde ten grondslag ligt. Dit geldt voor Koopgarant en definitieve verkoop.

In 2011 hebben wij in het kader van de portefeuillestrategie ook gekeken naar het verkoopbeleid en is de verkoopvijver gewijzigd. Deze wijzigingen gaan begin 2012 in. De opbrengsten uit verkoop investeren wij in onze huidige en toekomstige voorraad. Wij bouwen nieuw zodat wij ook in de toekomst voldoen aan de woningbehoefte.

### **Verkoop**

De huizenmarkt is slecht en de crisis heeft voor een teruggang in de verkoop gezorgd. Klanten kunnen moeizaam aan een hypotheek komen, banken zijn erg terughoudend en de eisen worden steeds verzaamd. Waardwonen had voor 2011 in totaal 50 woningen begroot voor de verkoop. Dit is echter in de loop van het jaar bijgesteld naar 38. In totaal zijn 37 woningen en het Wit-Gele Kruisgebouw in Millingen aan de Rijn verkocht. Wij zien dat de markt in de kleine kernen helemaal op slot zit, er staat veel te koop en de doorlooptijd is lang. Koopgarant is een product dat nog wel loopt. Via deze regeling zijn 22 woningen verkocht en de overige 15 woningen zijn verkocht als definitieve verkoop. Aan zittende huurders zijn 4 woningen (1 definitief en 3 via Koopgarant) verkocht.

Door de economische crisis dalen de prijzen en neemt de verkooptijd toe. De afdeling Woondiensten heeft daarom een notitie geschreven voor 15 woningen die op dat moment langer dan drie maanden leeg stonden. Per woning is een voorstel gedaan. De adviezen variëren van omklappen naar Koopgarant tot het weer verhuurklaar maken de woning. In de tweede helft van het jaar heeft de afdeling Woondiensten een marketingcampagne bedacht om de Koopgarantverkopen een nieuwe impuls te geven. Er is een nieuwe billboard ontwikkeld waarmee wij de aandacht vestigen op onze Koopgarantwoningen in combinatie met een klusbon van € 2.500 voor de nieuwe eigenaar. De achterliggende gedachte hierbij is dat het binnen de nieuwe financieringsregels niet meer mogelijk is om geld te financieren voor het opknappen van de woning. De billboardactie start begin 2012.

### **Grondaankopen**

Ten behoeve van het herstructureringsproject Van Kleefstraat e.o. is in 2011 een woning aangekocht voor een bedrag van € 210.000 inclusief k.k. Op een tweede woning is in dit verband een optie gevestigd. De aankoop van deze woning vindt in 2012 plaats. Deze panden worden vervolgens, samen met de aanpalende huurwoningen, gesloopt.

## Jaarverslag 2011

---

### Opgeleverd

In 2011 zijn de volgende projecten opgeleverd:

- Millingen aan de Rijn, Schoollocatie fase I: 20 huurappartementen. Bij de verhuur van deze woningen is geen leeftijdsgrens gehanteerd. Er zijn zowel starters als doorstromers gehuisvest.

### In uitvoering

In 2011 zijn de volgende projecten in uitvoering:

- Millingen aan de Rijn, 't Stüpke: 14 appartementen en commerciële ruimten.
- Millingen aan de Rijn, Schoollocatie fase I: kinderopvang voor Humanitas.
- Huissen, woonzorgcentrum Loovelden: 20 appartementen en 47 zorgunits voor Driestroom en Zorgcentra Betuweland.
- Huissen, Bloemstraat: 32 appartementen; de J.P. van den Bent Stichting gaat in dit project 12 appartementen op de bovenste etage huren voor mensen die begeleiding bij het wonen nodig hebben.
- Bemmel: Centrumplan/MGZ : 27 appartementen.

In 2011 is onderzoek gestart naar de mogelijkheid om samen met Driestroom een project in Millingen aan de Rijn op te zetten. Verder zijn in 2011 oriënterende gesprekken met Philadelphia gevoerd over een plek in de nieuwbouw aan de Van Kleefstraat in Huissen. Philadelphia gaat hier echter niet mee door en momenteel kijken wij met Driestroom of dit voor hen opportuun is.

### Herstructurering

In 2011 speelden de volgende herstructureringsprojecten:

- Doelenstraat te Huissen: In verband met de ontwikkeling van de centrumvisie is er in 2011 geen overlegvergadering met de projectgroep geweest.
- Van Kleefstraat e.o.: Het project is in 2011 van start gegaan. De bewoners zijn geïnformeerd via diverse bewonersavonden, nieuwsbrieven en huisbezoeken.

Het gebied Van Kleefstraat, Van Kleefplein en Van Gelrestraat in Huissen gaat er heel anders uitzien. De huidige woningen Van Kleefstraat en Van Gelrestraat worden gesloopt omdat ze niet meer voldoen aan de eisen van deze tijd. In de portefeuillestrategie is sloop in twee fasen gepland, te weten in de jaren 2012 en 2013.

In 2011 is het sociaal plan samen met de bewoners opgesteld. De omgevingsvergunning voor het slopen is eind 2011 ontvangen. Dat betekent dat het Sociaal Plan van kracht is voor de (93%) bewoners die het document voor akkoord hebben ondertekend. Inmiddels is gestart met de fase van herhuisvesting hetzij permanent of tijdelijk.

De sloop- en nieuwbouw van de woningen gebeurt in twee fasen. In totaal worden er 77 eengezinswoningen gesloopt. Er worden 108 woningen teruggebouwd, waarvan 38 eengezinswoningen en 70 appartementen.

Op basis van volkshuisvestelijke uitgangspunten is gekozen voor een mix van appartementen en eengezinswoningen. Hiermee speelt Waardwonen in op de vergrijzing (bouwen voor ouderen) en op de terugkeergarantie voor de huidige huurders, waaronder meerdere gezinnen. Een deel van de eengezinswoningen is bestemd voor verkoop. Daarmee creëren wij een goede mix van koop- en huurwoningen in de wijk. Daarnaast onderzoeken wij of in één van de appartementenblokken een vorm van beschermd wonen voor mensen met een verstandelijke beperking kan worden gerealiseerd. Met een werkgroep waarin de huurders vertegenwoordigd zijn is gekeken naar de invulling van een groenplein in de wijk.

In het voorjaar van 2012 organiseren wij een inloopmarkt waar de woningplattegronden, huurprijzen en verdeling koop/huur worden gepresenteerd. De bewoners ontvangen regelmatig een nieuwsbrief waarin de laatste ontwikkelingen van het project staan.

## Jaarverslag 2011

---

### Streefkwaliteit

De streefkwaliteit is in 2011 niet aangepast. Waardwonen hanteert nog steeds dezelfde kwaliteitsnorm. In 2014 voldoen nagenoeg alle woningen aan de streefkwaliteit.

### Planmatig onderhoud 2011

Aan de hand van de meerjarenbegroting wordt jaarlijks het planmatig onderhoud uitgevoerd. Onder planmatig onderhoud vallen werkzaamheden met een gemiddelde onderhoudscyclus die ligt tussen de tien en vijftientig jaar. In 2011 heeft Waardwonen het navolgende planmatig onderhoud uitgevoerd:

- Vervanging van keukens in 121 woningen
- Vervanging van douches en toiletten in 131 woningen
- Vervanging van cv-ketels in 260 woningen
- Aanleg van bergingen bij 25 woningen
- Buitenschilderwerk van 509 woningen
- Vervanging daken van 52 woningen
- Vervanging goten van 80 woningen
- Vervanging zachtboard plafonds in 41 woningen

In totaal heeft Waardwonen in 2011 € 3.165.000 uitgegeven aan planmatig onderhoud.

### Dagelijks onderhoud

Het dagelijks onderhoud bij Waardwonen bestaat uit:

- Reparatieverzoeken
- Klein onderhoud
- Mutatieonderhoud
- Contractonderhoud
- Instandhouding naar aanleiding van herstructurering

Waardwonen heeft in 2011 totaal € 1.097.000 aan dagelijks onderhoud besteed.

### Energie en duurzaamheid

Waardwonen neemt haar verantwoordelijkheid ten aanzien van de problemen in de klimaatverandering en het tekort aan fossiele brandstoffen. Wij willen daarom tot en met 2018 een besparing van 20% op het gasverbruik in de bestaande woningvoorraad realiseren. Deze ambitie is met de samenwerkingspartners in KR8-verband afgesproken.

Het gemiddelde EPA-label voor al onze woningen is nu C. Wij streven ernaar om op al onze woningen een label B of beter te scoren. Een betere energieprestatie betekent ook lagere woonlasten voor de bewoners. In het huurbeleid houden wij rekening met de effecten van energiebesparing. Gestart is met het formuleren van het duurzaamheidsbeleid waarin het verbeteren van de energiezuinigheid een belangrijke plaats inneemt. Waardwonen start in 2012 met het verbeteren van de energieprestaties van haar woningbezit.

## Jaarverslag 2011

---

### 5 Huurbeleid

#### Beperkte mogelijkheden

Net als het jaar ervoor heeft het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties aangegeven dat het huurbeleid in 2011 inflatievolgend zou zijn. In het verslagjaar zijn daarom alle huren verhoogd met het inflatiepercentage van 1,3 procent.

Sinds 1 januari 2011 geldt de EU-maatregel dat corporaties 90% van de woningen met een huur onder de liberalisatiegrens moeten toewijzen aan huishoudens met een inkomen tot € 33.614. Een andere wijziging op het gebied van het huurbeleid is dat per juli 2011 het EPA-label is verwerkt in het woningwaarderingssysteem. Hiertoe is echter pas in een laat stadium door de overheid besloten, waardoor in het streefhurenbeleid voor 2011 het EPA-label al in de methodiek voor 2011-2012 is meegenomen. De doorvoering van het EPA-label in het woningwaarderingssysteem heeft geleid tot een toegenomen aantal punten en dus tot een lager percentage van de gemiddelde huur ten opzichte van de maximaal toegestane. Na doorvoering van de huurverhoging op 1 juli 2011 bedroeg de gemiddelde huurprijs 61,7%. Het jaar daarvoor zaten we nog op 65%. De verwerking van het energielabel in het woningwaarderingssysteem heeft dus tot een lager gemiddeld huurpercentage geleid.

Landelijk werd in 2010 gemiddeld een huur gevraagd die overeenkwam met 72% van de maximaal toegestane huur. Waardwonen zat in 2010 gemiddeld op 64,2%. Dit terwijl het aantal woningwaarderingpunten landelijk gemiddeld op 131 lag en bij ons op 145. Wij hanteerden hierbij een gemiddelde puntprijs van 2,98 ten opzichte van landelijk 3,22. Kortom, Waardwonen biedt relatief veel woning voor weinig geld (Bron: CFV 2011 Corporatie in Perspectief). De gemiddelde huurprijs voor Waardwonen bedroeg in 2011 € 445,65.

#### Huurcommissie

Waardwonen heeft in 2011 een bezwaarschrift tegen de huurverhoging ontvangen. Het bezwaar had te maken met de punten die zijn toegekend aan de woonomgeving. Waardwonen is echter in het gelijk gesteld door de Huurcommissie. Er zijn geen bezwaren tegen de afrekening servicekosten ingediend.

#### Streefhuurbeleid

Wij hanteren sinds een aantal jaren een systeem waarin wij kijken naar de hoogte van de WOZ-waarde en hoe graag toekomstige klanten in de woning willen wonen. Wij houden hierbij rekening met de technische staat van de woning. Wij hebben in 2011 het streefhuurbeleid aangepast vanwege de opname van het energielabel in de systematiek. Op deze manier kunnen wij beter naar woonlasten kijken. In een woning met een hoog energielabel zijn de woonlasten laag. Een hoog energielabel rechtvaardigt dus een hogere huur ten opzichte van woningen met een laag energielabel.

Waardwonen streeft naar een gemiddelde streefhuur van 75%. Landelijk zat men in 2011 op een gemiddeld gerealiseerd percentage van 72%. Waardwonen realiseert per 1 juli 2011 een percentage van 61,7%.

#### Huurtoeslag

In 2011 ontvingen 196 huurders de huurtoeslag via Waardwonen. Dit was alleen mogelijk voor de huurders uit Millingen aan de Rijn. Huurders die voorheen bij Lingewaard Wonen huurden, ontvangen de huurtoeslag op hun eigen rekening. De huurders van Millingen aan de Rijn hadden in 2011 nog steeds de mogelijkheid om de huurtoeslag rechtstreeks in mindering te laten brengen op de huur, oftewel huurmatiging. Waardwonen heeft besloten met ingang van 1 januari 2012 te stoppen met huurmatiging. Dit betekent voor de huurders uit Millingen aan de Rijn dat de huurtoeslag door de Belastingdienst op rekening van de huurder wordt gestort. Voor de overige huurders zijn er geen veranderingen.

#### HIP

Waardwonen vervult uit serviceoogpunt de functie van Huurtoeslag Informatie Punt (HIP). Huurders kunnen met vragen die betrekking hebben op de huurtoeslag terecht bij Waardwonen. Wij kunnen de status van de aanvraag Huurtoeslag en de hierbij gebruikte (inkomens)gegevens inzien. Aan de hand hiervan kunnen wij onze huurders goed informeren en adviseren. Via onze tussenpersoon bij de Belastingdienst zijn een aantal lastige huurtoeslagdossiers opgelost.

## Jaarverslag 2011

---

### Incassobeleid

Het verscherpte incassobeleid, zoals dat enkele jaren geleden is ingezet, is nog steeds van kracht. In 2011 hebben medewerkers van Waardwonen 43 bezoeken in het kader van betalingsproblemen afgelegd. Het doel van de huisbezoeken is om in contact te komen met de huurders en te signaleren wat de problemen zijn. Wij stimuleren onze huurders om gebruik te maken van de automatische incassomethode om zo betalingsachterstanden te voorkomen. Per december 2011 maakten 2.929 huurders gebruik van het automatisch incasseren van de huur. Dit is 78% van de huurders van Waardwonen. In 2011 heeft Waardwonen 34 vorderingen van zittende huurders uit handen gegeven aan een advocaat of deurwaarder. Dit was voor een totaalbedrag van € 34.407. In 2010 waren dit 31 uit handen gegeven vorderingen voor een totaalbedrag van € 30.570.

### Huurachterstand

Waardwonen voert een actief beleid ten aanzien van huurachterstanden. Naast herinneringsbrieven, uitnodigingen voor een gesprek op kantoor, telefonische incasso en huisbezoeken, benadert Waardwonen nu de huurders ook per e-mail. Bij het acceptatieformulier voor een woning wordt door klantenservice om het e-mailadres van de huurder gevraagd. Door bovenstaande toe te passen, signaleren wij probleemsituaties vroegtijdig en kunnen wij samen met de huurder zoeken naar een oplossing. Tevens bekijken medewerkers van Waardwonen of huurders in aanmerking komen voor huurtoeslag en sturen wij huurders door naar de gemeente voor aanvulling van het inkomen. Waardwonen heeft korte lijnen met instanties zoals de gemeente, het maatschappelijk werk, het BAC (Budget Advies Centrum) en werkt samen met meerdere bureaus die zich bezighouden met bewindvoering en budgetbeheer. Verder hebben we directe contacten met een deurwaarder en een advocaat.

Op 31 december 2011 bedroeg de totale huurachterstand van zittende bewoners ruim € 70.133 ofwel 0,35% van de jaarhuur. In 2010 bedroeg de totale huurachterstand € 71.664 wat toen eveneens op 0,35% van de jaarhuur uitkwam. In 2011 is een bedrag van € 43.102 afgeboekt. Dit was in 2010 € 23.700.

### Uitzettingen

Toch lukt het niet altijd om uitzettingen te voorkomen. In 2011 zijn 21 aanzeggingen tot ontruiming gedaan. Van deze 21 aanzeggingen tot ontruiming zijn er 7 daadwerkelijk uitgevoerd. Van één ontruiming was overlast de reden en van de overige was huurschuld de oorzaak. In 2010 zijn 4 woningen ontruimd.

Uitzettingen passen wij slechts in het uiterste geval toe. Daarvoor wordt alle medewerking verleend om uitzetting te voorkomen. Als er ook kinderen in het spel zijn, voeren wij overleg met de gemeente en instanties voor een zorgvuldige opvang en een oplossing voor de huisvesting.

### Huurderving

Het totaalbedrag aan huurderving bedroeg in 2011 € 198.970. Als onderdeel hiervan bedroeg de huurderving als gevolg van verkoop € 143.074.

<b>Mutatieleegstand</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
% jaarhuur	0,24	0,28
dagen mutatieleegstand	2914	3966
aantal leegstaande woningen	218	213
gemiddeld aantal dagen per leegstaande woning	13,4	18,6

## Jaarverslag 2011

---

Het grootste verschil zit in de woningen die op 31 december 2011 nog niet zijn verhuurd. Dit zijn 20 woningen meer dan in 2010, deze leveren ruim 1.000 dagen leegstand op. 9 van deze woningen zijn aangehouden voor het herstructureringsproject Van Kleefstraat e.o. in Huissen.

<b>Reden van leegstand 2011</b>	<b>aantal woningen</b>	<b>aantal dagen</b>
Verkoop	74	12436
Sloop/herstructurering	4	160
Mutatie declarabel	6	202
Mutatie	213	3966
<b>Totaal</b>	<b>297</b>	<b>16764</b>

*Per 1 januari 2012 schaft Waardwonen de week huurvrij bij nieuwe verhuringen af.*

## Jaarverslag 2011

---

### 6 Betrekken bewoners bij beleid

Het klanttevredenheidsonderzoek was naast de visitatie en de portefeuillestrategie in 2011 een van de belangrijke pijlers van onze organisatie. Onze klanten blijken meer dan tevreden over Waardwonen en beoordelen ons gemiddeld met een 7 of hoger. Dit cijfer geeft aan dat wij onze klanten serieus nemen en hun wensen centraal stellen.

Klantgerichtheid zien wij als vanzelfsprekend. Waardwonen speelt vlot, efficiënt en op persoonlijke wijze in op de behoeften van de klant. In 2011 hebben wij een klanttevredenheidsonderzoek laten uitvoeren, waaruit bleek dat onze huurders in het algemeen tevreden zijn over de meeste aspecten ten aanzien van hun woning, de dienstverlening van Waardwonen en hun omgeving.

#### **Klanttevredenheidsonderzoek**

Onderzoeksbureau USP Marketing Consultancy heeft in mei en juni 2011 onder klanten van Waardwonen een klanttevredenheidsonderzoek gehouden in de vorm van 805 enquêtes (408 telefonisch, (een respons van 70 procent) en 397 online (een respons van 11 procent)). USP heeft de resultaten hiervan in hoofdlijnen gepresenteerd en er is een notitie gemaakt waarin de conclusies en de uit te voeren acties als gevolg hiervan zijn opgenomen. De verschillende afdelingen gaan hiermee aan de slag.

#### *Woning*

Het rapportcijfer dat huurders voor de woning in totaal gaven is een 7,6. Opvallend is dat oudere huurders de woning in totaal aanzienlijk hoger beoordelen dan jongere huurders. Over een aantal onderdelen zoals isolatie van de woning, gehorigheid, beveiliging van het trappenhuis en de hoeveelheid bergruimte in en buiten de woning, zijn huurders minder tevreden. USP heeft aangegeven in welke complexen dit voorkomt, zodat de afdeling Vastgoed & Ontwikkeling hierop kan inspelen. Wat betreft bergruimte wordt bij nieuwbouw in het programma van eisen een individuele berging met een minimale grootte van 4m<sup>2</sup> opgenomen en in de ontwerpfase moet een check plaatsvinden op de grootte van de bergruimte.

#### *Dienstverlening*

De dienstverlening van Waardwonen in zijn totaal waarderen onze huurders met een 7,6. De klant is zeer tevreden over onze openingstijden (7,7), telefonische bereikbaarheid (8,0) en de snelheid waarmee hij zowel aan de balie als telefonisch wordt geholpen (8,0). Op de onderdelen informatievoorziening over het aanbod van woningen (6,7) en ontwikkelingen in de wijken (6,6), de afhandeling van klachten (6,0) en overlastmeldingen (5,4) scoren wij minder goed. Daarom maken wij onze website actueler en nemen wij de procedures bij overlastmeldingen en klachten nader onder de loep. De waardering van de dienstverlening op het kantoor in Millingen aan de Rijn is toegenomen, in vergelijking met een vorig onderzoek uit 2008, terwijl de dienstverlening op het kantoor in Huissen gelijk is gebleven. Als communicatiemiddel wordt het Waardwonen Magazine veel gelezen (72%), waarvan het merendeel door ouderen) en de nieuwe website goed beoordeeld, respectievelijk met een 7,6 en een 7,4.

#### *Woonomgeving*

De leefbaarheid in de buurt in het algemeen beoordelen de huurders met een 7,7. Klanten voelen zich veilig en thuis en zijn betrokken bij hun buurt. Aandachtspunten zijn vervuiling en het rijgedrag in de wijk. Wij blijven signalen van bewoners oppakken. Indien nodig spelen wij ze door naar de gemeente, politie of maatschappelijke organisaties en spreken huurders aan op hun gedrag bij vervuiling van tuinen en achterpaden.

#### *ZAV-beleid*

Begin 2011 is het ZAV-beleid met de Bewonersraad Lingewaard en Huurdersvereniging Millingen aan de Rijn besproken en goedgekeurd. Wij hebben nieuwe informatie op de website geplaatst. De afdeling Vastgoed & Ontwikkeling informeert bij vragen en adviseert de klant.

In de nieuwe Algemene Huurvoorwaarden worden de wijzigingen van het ZAV-beleid meegenomen. Uit het klanttevredenheidsonderzoek is gebleken dat de klanten tevreden zijn met de keuzevrijheid die zij hebben.

## Jaarverslag 2011

---

### Extra module

In het klanttevredenheidsonderzoek is een module opgenomen met de vraag of huurders zich extra zouden willen inzetten voor de wijk, woonomgeving, het complex en of zij zich willen opgeven voor een commissie of de huurdersvertegenwoordiging. Hierop hebben 76 huurders gereageerd, waarvan 28 interesse hadden in de Bewonersraad Lingewaard of Huurdersvereniging Millingen aan de Rijn en 34 huurders wilden deelnemen aan een wijkplatform. Deze aantallen zijn doorgegeven aan de betreffende verenigingen. De woonconsulenten maken tijdens de kennismakingen met de wijkplatforms de interesse van de huurders bekend.

### Meer klanttevredenheid

Naast het klanttevredenheidsonderzoek hebben wij meer gedaan om de klant beter te kunnen bedienen. In EntreeMagazine en op onze website presenteren wij uitgebreidere informatie over de wijken en dorpen. De werkgroep website fase II heeft in 2011 hard gewerkt aan de persoonlijke inlogomgeving van de klant en heeft gekeken welke informatie op de site zichtbaar moet zijn. Omdat de online ontwikkelingen snel gaan, oriënteren wij ons nog op het interactief maken van de nieuwe website. In 2012 kunnen bewoners direct over hun eigen huurgegevens beschikken, een storing melden en een reparatieverzoek inplannen. Nieuw op de website onder de button Wijk informatie is de koppeling van ons bezit op straatniveau aan 'streetview'.

### Oproep leefbaarheidsprojecten

Om onze bewoners meer bij ons beleid te betrekken, hebben wij in 2011 in het Waardwonen Magazine een oproep gedaan om ideeën voor leefbaarheidsprojecten in te dienen. Helaas hebben wij hierop geen respons ontvangen. Daarom gaan wij deze actie in de toekomst anders vormgeven.

### Vertegenwoordiging van huurders

Waardwonen voert regelmatig overleg met twee actieve huurdersorganisaties waarin een vertegenwoordiging van onze huurders is opgenomen. Bewonersraad Lingewaard en Huurdersvereniging Millingen aan de Rijn hebben in 2011 naar samenwerking gezocht en besloten in 2012 gezamenlijk in een overkoepelende organisatie beleidszaken op te pakken. Daarom heeft Waardwonen een concept gemaakt voor een nieuwe samenwerkingsovereenkomst op beleidsmatige zaken. Deze nieuwe vorm van samenwerking opereert straks onder de naam Huurwaarde LingeRijn. Begin 2012 tekenen beide organisaties het convenant en vindt installatie plaats van de nieuwe organisatie. Beide organisaties dragen leden aan voor het nieuwe Huurwaarde LingeRijn. Op lokaal niveau blijft elke organisatie apart opereren.

Speciale projectgroepen zijn actief, bijvoorbeeld in de Doelenstraat en Van Kleefstraat e.o. in Huissen. Deze projectgroepen bestaan uit een door de bewoners zelf gekozen afvaardiging, een lid van de Stichting Bewonersraad Lingewaard of een lid van Huurdersvereniging Millingen aan de Rijn, een medewerker van de afdeling Woondiensten en een medewerker van de afdeling Vastgoed & Ontwikkeling.

In 2011 zijn voor het nieuwbouwcomplex aan de Ravelstraat in Millingen aan de Rijn contactpersonen benoemd, waarmee in hetzelfde jaar al is overlegd.

### Overleg

In 2011 hebben de Stichting Bewonersraad Lingewaard en Huurdersvereniging Millingen aan de Rijn diverse keren overleg met Waardwonen gevoerd over de meest uiteenlopende onderwerpen:

- Samenwerking Bewonersraad Lingewaard en Huurdersvereniging Millingen aan de Rijn
- ZAV-beleid
- Huurbeleid
- Portefeuillestrategie
- Leefbaarheidsbeleid
- Verkoopbeleid
- Onderhoudsbeleid
- Projecten
- Financieel
- Samenwerking met Waardwonen.



## Jaarverslag 2011

---

Op bijna alle terreinen heeft Waardwonen aan beide partijen gekwalificeerd advies gevraagd en ook gekregen, alleen heeft Bewonersraad Lingewaard niet gereageerd op ons nieuwe ZAV-beleid. Huurdersvereniging Millingen aan de Rijn vierde in 2011 haar 10-jarig bestaan waarbij Waardwonen ook aanwezig was. Naast een terugblik op formele onderwerpen als leefbaarheid en de projecten in tien jaar tijd, was er ook ruimte voor cultureel amusement.

Daarnaast hebben wij ook in 2011 onze jaarlijkse presentatie aan de huurdersorganisaties gehouden. Hierin blikten wij terug naar 2010 en keken vooruit naar 2011. Er is onder andere aandacht besteed aan het onderhoudsbeleid, woningtoewijzingsbeleid, de projecten, de portefeuillestrategie en de financiële positie.

### Bewonersenquêtes

Waardwonen heeft in 2011 bewonersenquêtes gehouden onder nieuwe en vertrekkende huurders waarvan wij begin 2012 de resultaten verwachten. Onderzoeksbureau EVA heeft in 2011 een uitgebreid rapport opgesteld waarin de resultaten van 2009 en 2010 met elkaar zijn vergeleken. Deze resultaten zijn in de afdelingsoverleggen gepresenteerd en de volgende acties zijn opgepakt:

- De termijn waarbinnen Waardwonen op brieven reageert en op welke manier is onder de aandacht gebracht.
- Op het gebied van opname en overname zijn de communicatieregels aangescherpt.
- De afdelingen Vastgoed & Ontwikkeling en Woondiensten voeren bepaalde opnames gezamenlijk uit om het gehele proces beter te stroomlijnen. Inmiddels staat ook het onderhouds-ABC op de website, waarnaar wij tijdens het uitreiken van de huurovereenkomst verwijzen.
- Wij geven extra toelichting op het ZAV-formulier.
- Wij benadrukken dat de reparatielijn ook buiten kantooruren bereikbaar is.
- Op Entree.nu is wijk informatie toegevoegd. Verder is er aandacht voor de invulling van de advertentieruimte en kijken wij of wij ruimte voor extra foto's willen opnemen.

Per 1 januari 2012 stoppen wij met de enquêtes in het kader van het mutatieproces en leggen wij de focus op het monitoren van reparatieverzoeken.

### Bewonerscommunicatie

Waardwonen heeft niet alleen persoonlijk contact met haar bewoners, ook communiceert zij met haar doelgroep via de website, Waardwonen Magazine, projectnieuwsbrieven en brieven. Waardwonen Magazine, dat ook als pdf te bekijken of te downloaden is via onze website, is in 2011 drie keer verschenen. Hierin zijn onderstaande onderwerpen besproken:

- Inkomensvoorwaarden
- Bedrijfsauto's
- Integriteit
- Wijziging huurtoeslag
- Stopzetting acceptgirokaarten Millingen aan de Rijn
- Interviews met huurders in de rubriek 'Thuis volgens'
- Oproep leefbaarheid;
- Verkoop 100ste Koopgarantwoning
- Aankondiging 100 jaar Waardwonen
- Visitatie
- Huurders die een taart waard zijn
- Status projecten
- Puzzel
- Recepten
- Foto-oproep 100 jaar Waardwonen

Op 30 mei 2012 bestaat Waardwonen 100 jaar. Daarom verschijnt er in 2012 een speciale editie van Waardwonen Magazine.

### Klachtenbeleid

Waardwonen is aangesloten bij de Klachtencommissie woningcorporaties in Nijmegen die kijkt hoe wij handelen bij klachten van huurders. In het jaar 2011 heeft Waardwonen zes klachten ontvangen waarvan er twee door de Klachtencommissie zijn behandeld. De twee gegronde klachten zijn zorgvuldig en conform het reglement klachtencommissie door Waardwonen behandeld.

## Jaarverslag 2011

---

### 7 Leefbaarheid

#### Samen werken aan een leefbaar klimaat

Buiten het reguliere beheer van haar woningen zorgt Waardwonen voor een zo optimaal mogelijk woongenot voor haar huurders. Veiligheid vormt daarbij een belangrijke basis om prettig te kunnen wonen en leven. Daarnaast zijn wij er alert op dat de kwaliteit van de fysieke woonomgeving in orde is en bieden wij voldoende voorzieningen om de leefbaarheid in onze wijken en buurten te bevorderen.

Waardwonen houdt een vinger aan de pols op het gebied van leefbaarheid door te kijken en te luisteren wat er in de wijken speelt. Onze rol is faciliterend, waarbij wij aanvankelijk uitgaan van de behoefte van de klant. Uiteraard treden wij proactief op als bewoners zich niet gedragen en het woongenot van anderen negatief beïnvloeden. Op ad-hoc basis bekijken wij wat wij kunnen bijdragen aan het behoud van, dan wel het voorzien in bepaalde voorzieningen (bijvoorbeeld medische, winkel-, vervoers-, groen-, recreatie- of onderwijsvoorzieningen) in de kernen waar wij woningbezit hebben.

#### Leefbaarheidsbeleid

In 2011 is onze portefeuillestrategie vastgesteld. Hierin is ook nieuw beleid ten aanzien van leefbaarheid opgenomen. Wij hebben de volgende beleidskaders vastgesteld:

- Wij investeren in eerste instantie in leefbaarheid als onze huurders daarom vragen. Voorwaarde is wel dat wij een substantieel aandeel bezit hebben in de betreffende wijk of het dorp en daarnaast moet de verbetering van leefbaarheid ook de verhuurbaarheid van de complexen van Waardwonen bevorderen.
- Wij zijn actief bezig met de behandeling van overlastzaken en met het op peil brengen/houden van de achterpadverlichting bij bestaande bouw. Verder zetten wij ons in voor een goede inrichting van de openbare ruimte en investeren wij veel in goede contacten met sociale instanties.

Overigens investeren wij in het kader van leefbaarheid alleen in commercieel onroerend goed in de kleinere dorpen Haalderen, Angeren, Millingen aan de Rijn en Doornenburg als er een maatschappelijke noodzaak toe is.

#### Gezamenlijke aanpak

Werken aan leefbaarheid doen wij niet alleen. Wij voeren regelmatig overleg met de gemeente om leefbaarheidsproblemen gezamenlijk aan te pakken. Samen beschikken wij over een eenmalig leefbaarheidsbudget. In 2011 is hieruit een bijdrage naar het openbaar maken van het schoolterrein in Angeren gegaan.

Met de gemeenten is in 2011 een eerste aanzet gemaakt voor de beleidskaders rondom leefbaarheid (waaronder de rolverdeling). In 2012 werken wij in overleg met beide gemeenten deze beleidskaders verder uit. Dit zal mede gebeuren tijdens de sessies met de gemeente over de MVV-gedachte (Maatschappelijk welzijn, Volkshuisvesting en Volksgezondheid). In het kader van de leefbaarheid nemen wij deel aan diverse overleggen. Zo nam Waardwonen deel aan de Stuurgroep Veiligheid en Wijkbeheer in de gemeente Lingewaard, waarin ook de gemeente, politie en diverse wijkplatforms zijn vertegenwoordigd. De nadruk lag tijdens deze overleggen op de verkeersveiligheid. Omdat Waardwonen meer op bewonersniveau wil communiceren, nemen wij voortaan alleen op uitnodiging deel aan de Stuurgroep en nemen onze woonconsulenten vanaf 2012 een of twee maal per jaar deel aan de vergaderingen van diverse wijkplatforms.

Ook hebben wij in 2011 in de gemeente Lingewaard regelmatig overlegd met hometeams waarvan de opzet was dat alle zorginstanties, de politie en Waardwonen elkaar weten te vinden in geval van problemen. Dit is inmiddels het geval. Daarom onderzoekt de gemeente in 2012 welke netwerken en overleggen er zijn en waar deze elkaar mogelijk overlappen.

Waardwonen neemt in de gemeente Lingewaard deel aan het OGGZ-netwerkoverleg en in de gemeente Millingen aan de Rijn aan het netwerkoverleg. Beide overleggen richten zich op zorg. Verder voeren de woonconsulenten van Waardwonen ad hoc en structureel overleg met de politie om lopende en mogelijk toekomstige overlast te bespreken.

## Jaarverslag 2011

---

### Leefbaarheidsactiviteiten

In 2011 heeft Waardwonen € 30.730 besteed aan leefbaarheid. Ook is een bedrag van € 50.000 uitgegeven aan de herinrichting van het schoolterrein van de Marang in Angeren. Dit bedrag komt uit de leefbaarheidsspot die wij samen met de gemeente Lingewaard hebben. Het schoolterrein is ook buiten schooltijden open en voor meerdere doelgroepen bruikbaar.

Waardwonen heeft in 2011 de volgende activiteiten ondernomen om de leefbaarheid in haar wijken en dorpen te verbeteren:

- Houden buurtonderzoek vanwege overlastsituatie in Millingen aan de Rijn.
- Plaatsen bloembakken in de binnentuin van een nieuwbouwcomplex in Millingen aan de Rijn.
- Coaten bergingsvloeren en plaatsen twee inloopmatten in Doornenburg.
- Leveren financiële bijdrage aan de zomerspelen van Millingen aan de Rijn.
- Plaatsen ophangrails ter opfleuring van een algemene ruimte in Millingen aan de Rijn.
- Aanbrengen bewegingsmelders in Bemmelen in verband met veiligheid.
- Bijdrage voor AED-cursus in Bemmelen.
- Oplossen parkeerproblematiek in Bemmelen (kruis en verbodsbord).
- Opruimen bergingen in Huissen.
- Geven kleuradvies voor kozijnen in Millingen aan de Rijn om complex betere uitstraling te geven.
- Leveren sneeuwschuiver in Bemmelen.
- Aanbrengen achterpadverlichting in Haalderen.

### Jaarlijks leefbaarheidsproject

Jaarlijks roepen wij de huurders uit ons werkgebied op om een leefbaarheidsproject aan te dragen. De bedoeling hiervan is om meer betrokkenheid te creëren bij hun wijk/dorp/stad. In 2011 heeft deze oproep geen nieuwe reacties opgeleverd. In de nabije toekomst krijgen de leefbaarheidsacties dan ook een andere invulling. Vanuit de oproep leefbaarheid uit 2010 zijn in 2011 de volgende projecten gerealiseerd:

- Creëren van ouderenontmoetingsplek de Kamp in Millingen aan de Rijn.
- Leveren financiële bijdrage aan werkplan speeltuin Johannahoeve in Huissen.
- Leveren bankje voor park Rustenburg in Millingen aan de Rijn.
- Zorgen voor beplanting en bloembakken bij Maartenshof in Doornenburg.

### Overlast

Waardwonen houdt regelmatig onderzoeken om tijdig te signaleren of er in wijken en buurten sprake is van overlast. In 2011 hebben wij te maken gehad met 98 overlastgevallen in de vorm van geluidsoverlast, onaangepast gedrag en verwaarlozing van tuinen. Een huurder uit Huissen is na een langslappende overlastzaak via een rechtszaak uit zijn woning gezet. In Millingen aan de Rijn hebben wij bij een overlastzaak de rechter moeten inschakelen. De situatie is nog steeds actueel en onhoudbaar. Daarom hebben wij een onafhankelijk bureau ingeschakeld dat samen met gemeente, politie en maatschappelijk werk zoekt naar een oplossing. In het kader van overlast voeren wij gesprekken met klagers en veroorzakers en overleggen wij met gebiedsagenten. Ter ondersteuning van politie en maatschappelijk en sociale hulpverleners maken wij in de gemeente Lingewaard gebruik van buurtbemiddeling en participeren wij in de stuurgroep Buurtbemiddeling.

In 2011 kwamen in totaal 41 meldingen van conflicten binnen in de gemeente Lingewaard en Overbetuwe. 17 hiervan zijn via Waardwonen aangemeld: 10 zaken zijn via buurtbemiddeling opgelost, 5 zaken lopen nog, 1 zaak is doorverwezen en 1 zaak bleek niet geschikt voor buurtbemiddeling.

In 2011 was geen sprake van tweede-kansbeleid. Wij bekijken per geval welke begeleiding een bewoner nodig heeft en leggen hiervoor geen beleid vast in convenanten met gemeente en zorginstellingen.

### Woonfraude

In geval van meldingen of verdenkingen van woonfraude onderzoekt Waardwonen heel grondig wie er wonen en horen te wonen. In 2011 hadden wij te maken met twee gevallen van woonfraude. In het ene geval is de oorspronkelijke bewoner na een onderzoek weer teruggekeerd en in het andere geval is de huur opgezegd door de huurder.

## Jaarverslag 2011

---

### 8 Wonen en zorg

#### **Wonen en zorg, een mooie combinatie**

Wonen en zorg zijn voor Waardwonen belangrijke speerpunten van beleid. Wij willen dat iedereen de mogelijkheid krijgt om plezierig te kunnen wonen en leven. Wij bouwen onze woningen levensloopbestendig en zoeken contact met zorgpartijen om combinaties van wonen en zorg te realiseren.

Op verschillende fronten hebben wij projecten in uitvoering die zijn bedoeld voor ouderenhuisvesting en/of zorg. Daarnaast brengen wij vraag en aanbod van zorg en welzijn met elkaar in contact. Met collega-corporaties zoeken wij de samenwerking op met de vele zorgpartijen die in onze regio actief zijn. Wij voeren ook overleg met zorg- en welzijnspartijen die bij ons huren om te kijken wat wij voor elkaar kunnen betekenen.

Op het terrein van wonen, zorg en welzijn werken wij samen met:

- Gemeente Lingewaard
- Gemeente Millingen aan de Rijn
- Zorgcentra Betuweland
- Gasthuis St. Jan de Deo
- Zorg- en welzijnsinstelling Driestroom
- Philadelphia
- J.P. van den Bent stichting
- RIBW Nijmegen & Rivierenland
- Pompestichting
- Stichting 't Binnenhues
- De Karmel

#### **Netwerken**

In ons werkgebied bestaan zorgnetwerken die (twee)maandelijks samenkomen. Om fragmentering van de zorgverlening en continuïteit en samenhang te waarborgen, organiseren wij vroegtijdig hulp en/of bepalen coördinatie en samenhang in de aangeboden zorg en hulp. Het Lokaal Zorgnetwerk OGGZ in de gemeente Lingewaard is in 2011 negen keer bijeengekomen en bestaat uit Woonstichting Gendt, Waardwonen, Politie Gelderland-Midden, Stichting Welzijn Lingewaard, Stichting Thuiszorg Midden-Gelderland (de onderdelen maatschappelijk werk en gespecialiseerde thuiszorg) en de gemeente Lingewaard. Hulpverlening Gelderland Midden (HGM) vervult de rol van onafhankelijk voorzitter. Aan het Netwerkoverleg met de gemeente Millingen aan de Rijn nemen naast Waardwonen ook het NIM (maatschappelijk werk), de politie en de gemeente Millingen aan de Rijn deel en indien nodig schuiven andere zorgpartijen aan. Dit overleg heeft in 2011 zeven keer plaatsgevonden.

#### **Nieuwe afspraken**

De EU-maatregel heeft ertoe geleid dat wij in 2011 nieuwe afspraken met zorgpartijen hebben gemaakt op het gebied van woningtoewijzing. Wij mogen onze sociale huurwoningen immers alleen nog toewijzen aan huishoudens met een inkomen tot € 33.614 per jaar. Deze inkomensnorm gold niet voor dienstverlening in het kader van de Algemene wet bijzondere ziektekosten (AWBZ), maar wel voor dienstverlening via het persoonsgebonden budget (PGB). Met zorgpartijen hebben wij afgesproken om per mutatie een inkomenscheck te doen.

#### **Bijzondere doelgroepen**

Speciale aandacht van Waardwonen gaat uit naar de huisvesting van mensen die bijzondere zorg nodig hebben.

#### *Ouderen*

Waardwonen bouwt, in het kader van de voortgaande vergrijzing, haar woningen veelal levensloopbestendig zodat mensen langer zelfstandig kunnen blijven wonen. In 2011 hebben wij 1 levensloopgeschikte locatie gerealiseerd. Eind 2011 zijn in Millingen aan de Rijn 20 gelijkvloerse huurappartementen opgeleverd op de Schoollocatie, fase I. Ook zijn wij in Millingen aan de Rijn bezig met de bouw van 't Stüpke dat bestaat uit 13 gelijkvloerse woningen en 1 woning die over twee lagen gaat.

## Jaarverslag 2011

---

In Bommel werken wij in het centrum aan de bouw van 27 gelijkvloerse appartementen. Daarnaast realiseren wij in Huissen 16 appartementen voor 55-plussers in een zorgcomplex en 30 gelijkvloerse appartementen aan de Bloemstraat. In 2012 start in Angeren de bouw van 12 appartementen aan de Bernhardstraat.

### *Mensen met een beperking*

De Karmel heeft in 2011 een woning in Huissen van ons gekocht. Ook hebben wij hen geholpen door twee dakloze jongens te plaatsen in één van onze woningen, zodat ze zelfstandig kunnen wonen met begeleiding. Met de J.P. van den Bent stichting hebben wij afgesproken dat zij in april 2012 12 appartementen in het plan Bloemstraat in Huissen gaan huren voor het begeleid wonen van hun doelgroep. Wij onderzoeken met Driestroom de mogelijkheid van een woonvorm op de Schoollocatie fase II in Millingen aan de Rijn. Verder hebben wij samen aangehaakt bij het Multifunctioneel centrum (MFC) in Huissen om hier een woonvorm te realiseren. Daarnaast onderzoeken wij voor hen de mogelijkheid om woningen in de Van Kleefstraat af te nemen. Ook Philadelphia had hiervoor belangstelling, maar dit plan ging niet door. Met Zorgcentra Betuweland praten wij over het aanbieden van zorg in het project woonzorgcentrum Loovelden in Huissen. Tevens wil zij graag haar dienstverlening aanbieden in het MFC. In de woningen die Gasthuis St. Jan de Deo van ons huren willen zij meer verpleegzorg bieden. Ten slotte zijn wij met Gasthuis St. Jan de Deo in gesprek over extramuralisering.

In totaal verhuren wij 71 woningen aan zorginstaties waarin 99 mensen met een beperking/begeleiding zijn gehuisvest. In 2011 zijn 3 woningen verhuurd aan een zorginstantie: 1 aan Driestroom, 1 aan De Karmel en 1 aan de Pompestichting.

### *Statushouders*

Waardwonen begon in 2011 in de gemeente Millingen aan de Rijn met een achterstand voor de huisvesting van statushouders van 3 personen. De taakstelling van de gemeenten bedroeg 4 personen. Wij hebben in het verslagjaar 5 personen gehuisvest in 4 woningen waardoor de uiteindelijke achterstand 2 personen bedraagt. In de gemeente Lingewaard begonnen wij met een achterstand van 29 personen (waarvan 10 voor Gendt). De overheid legde ons een taakstelling van 27 personen op. In het eerste trimester hebben wij 15 personen gehuisvest in 4 woningen. Om de rest van de achterstand in te lopen, is in de gemeente een groep van 33 statushouders uit Laos gehuisvest. In de zomer zijn hiervan 14 mensen gehuisvest in Gendt, 10 in Haalderen en 9 in Doornenburg. Het televisieprogramma Brandpunt heeft deze groep Laotianen tijdens het hele traject gevolgd. In het derde trimester hebben wij nog 4 personen gehuisvest waarmee wij in totaal nog een achterstand van 1 persoon hebben.

### *Keten van kansen*

Waardwonen participeert met negen collega-corporaties in KR8-verband om samen te werken aan wonen, zorg en welzijn. Het koppelen van zorg aan huisvesting is een van de speerpunten van KR8. Dit noemen zij de Keten van kansen. In 2011 hebben wij afgesproken ons in te zetten voor twee projecten uit de Keten van kansen. Waardwonen levert in het kader van Dak&Thuis in de regio 4 kleinere woningen die toegankelijk zijn voor jongeren. Een ander project is de levering van een doorstroomhuis voor ex-gedetineerden. Deze groep kan vanuit het fasehuis waar ze begeleid wonen, doorstromen naar een zelfstandige woning. Beide projecten vullen wij de komende jaren in. Daarnaast heeft KR8 gezamenlijk afgesproken voor het Dak&Thuis-project werk te leveren in en rondom de woning, waarmee tien jongeren een jaar lang aan de slag kunnen. Daarvoor geven de corporaties ieder jaar voor € 12.500 uit aan klussen als onderhoud van groen, maar ook het strippen van te renoveren woningen. Maatschappelijke onderneming 2Switch begeleidt de jongeren hierbij. Dit krijgt in 2012 een vervolg.

De KR8-corporaties formuleerden en presenteerden als gevolg van het EU-besluit een standpunt aan eigenaar van de regionale huisvestingsverordening Stadsregio Arnhem-Nijmegen. Uitgangspunt is een simpelere woonruimteverdeling met meer kansen. De stadsregio gaat in 2012 aan de slag met een nieuwe huisvestingsverordening en treedt daartoe in overleg met gemeenten en corporaties.

### **Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)**

Waardwonen heeft zowel met de gemeente Lingewaard als met de gemeente Millingen aan de Rijn een Wmo-convenant afgesloten, waarin duidelijke afspraken staan over de samenwerking en het elkaar informeren op het gebied van de Wmo. Met de gemeente Millingen aan de Rijn sloten wij dit convenant in 2010.

## Jaarverslag 2011

---

Met de gemeente Lingewaard en Woonstichting Gendt hebben wij in 2011 intensief contact gehad. Samen hebben wij een nieuw Wmo-convenant tot stand gebracht dat alle partijen in 2012 ondertekenen. Het convenant bevat een nieuwe bepaling die bepaalt dat de gemeente voor alle aanpassingen die nodig zijn een externe partij moet inschakelen. Waardwonen is hierin geen partij meer en hoeft alleen nog te letten op de kwaliteit van de materialen. Ook hebben wij met beide gemeenten gesproken over woningzoekenden met een indicatie. Waardwonen heeft in 2011 in totaal drie volledig aangepaste of aan te passen woningen toegewezen aan mindervaliden op basis van de Wmo.

### **Nieuwe ontwikkelingen**

De gemeente Lingewaard onderzoekt de mogelijkheden van een MFC in Huissen. Aanleiding hiervoor is de ontwikkeling van een sporthal naast een school waarin een combinatie van wonen met zorg mogelijk is. De werkgroep die zich hiermee bezighoudt bestaat, naast Waardwonen als participant, onder andere uit onze stakeholders Zorgcentra Betuweland en Driestroom. In 2012 vindt een haalbaarheidsonderzoek plaats naar dit initiatief van de gemeente. In Millingen aan de Rijn realiseren wij begin 2012, behalve de genoemde gelijkvloerse woningen in 't Stüpke, ook het nieuwe kantoor van Waardwonen en een vestiging van de Rabobank. Voor de kleintjes in Millingen aan de Rijn vestigt Humanitas zich op de Schoollocatie, fase I met een kinderdagverblijf, buitenschoolse opvang en een peuterspeelzaal.

## 9 Financiën

### Sturing op kasstromen

Om de voorgenomen activiteiten van Waardwonen uit te kunnen voeren, moeten wij over voldoende financiële middelen beschikken. Waardwonen is financieel gezond, maar om ook in de toekomst onze bewoners goed te bedienen, sturen wij scherp op inkomsten en uitgaven. Onze kasstromen moeten in evenwicht blijven.

Het financiële beleid van Waardwonen is gericht op het waarborgen van de continuïteit. Hierbij stuurt Waardwonen primair op positieve operationele kasstromen. Deze moeten positief zijn voor een gezonde exploitatie van de woningen op de lange termijn. Voor gezonde kasstromen sturen wij op zo laag mogelijke bedrijfslasten en een goed onderhoudsbeleid. De financiële continuïteit wordt voor een belangrijk deel bepaald door de mogelijkheid om uit de binnenkomende kasstromen de financieringslasten, onderhouds- en bedrijfslasten te kunnen betalen. Daarnaast hebben wij dit nodig om leningen aan te kunnen blijven trekken voor de financiering van nieuwbouwprojecten en herfinancieringen.

Verder sturen wij op de ontwikkeling van het vermogen op lange termijn. Waardwonen zet haar vermogen in voor de uitvoering van activiteiten die voortkomen uit de portefeuillestrategie ten behoeve van de volkshuisvesting. Als randvoorwaarde geldt dat het vermogen van Waardwonen gezond moet blijven. Ook het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) waakt over een gezonde financiële corporatiesector.

### Jaarresultaat

De financiële positie van Waardwonen is gezond. Met een eigen vermogen van € 39,2 miljoen en een resultaat van € 5,5 miljoen is het jaar 2011 positief afgesloten.

In de resultatenrekening zijn waardemutaties opgenomen. Waardemutaties zijn geen kasstromen. Het vastgoedbezit van Waardwonen wordt gewaardeerd tegen minimum waarderingsregel. Dat wil zeggen dat de laagste waarde wordt aangehouden van enerzijds de boekwaarde en anderzijds de bedrijfswaarde. De boekwaarde is de historische kostprijs minus de afschrijvingen. De bedrijfswaarde betreft een contante waarde van de toekomstige inkomsten minus de toekomstige uitgaven.

Het jaarresultaat van Waardwonen wordt toegevoegd aan het eigen vermogen. Het vermogen in de corporatie is bedoeld om in te zetten voor doelstellingen zoals geformuleerd in de portefeuillestrategie.

### Ontwikkelingen 2011

Er zijn in 2011 enkele nieuwe ontwikkelingen geweest die invloed hebben gehad op de financiële positie van Waardwonen, namelijk:

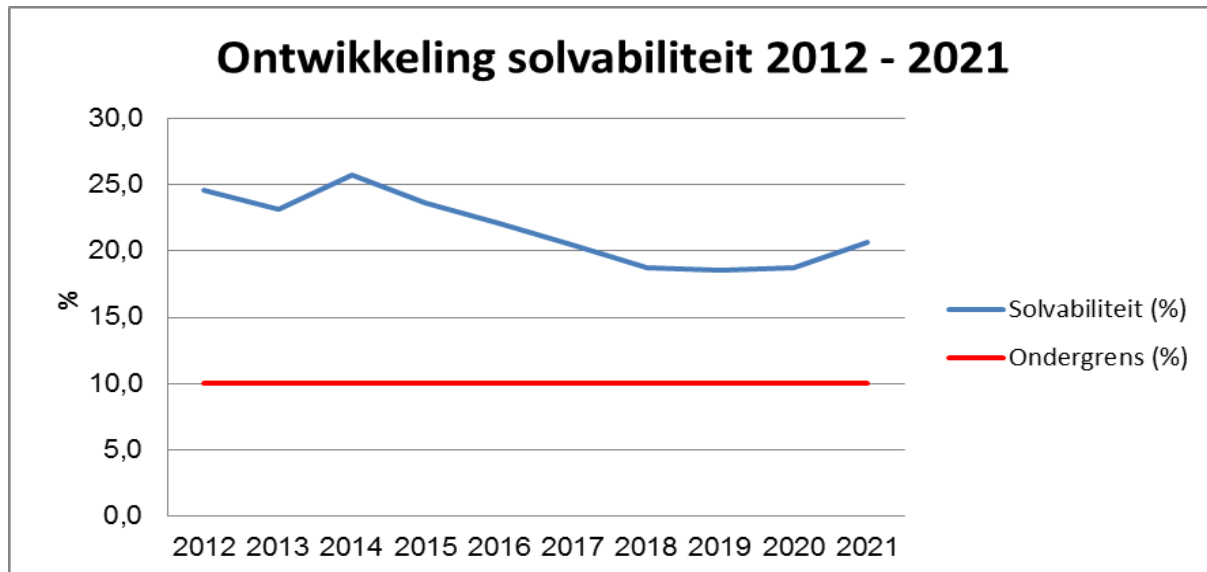
- De realisatie van positieve aanbestedingsresultaten ten opzichte van wat begroot was en een gunstig btw-tarief op onderhoudsuitgaven.
- Herfinancieringen hebben geleid tot een lager gemiddelde rentepercentage.
- Door de fiscale planning betalen wij weinig vennootschapsbelasting.
- Het aantal verkochte woningen bleef 25% onder het begrote aantal woningen.

### Ontwikkelingen 2012 en verder

In 2011 heeft Waardwonen de portefeuillestrategie bepaald. Hierin zijn onder meer de investeringen, verkopen en de financierbaarheid van de voorgenomen activiteiten bepaald. Vervolgens is het effect hiervan doorerekend in de exploitatie en vertaald in een financiële meerjarenplanning. Zoals uit de volgende grafiek blijkt, blijft de hoogte van het solvabiliteitspercentage de komende jaren ruim boven de intern gehanteerde solvabiliteits eis van minimaal 10%. Hierbij is rekening gehouden met een jaarlijkse huurtoeslagheffing vanaf 2014.

## Jaarverslag 2011

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Eigen vermogen (x € 1.000)	40.366	38.844	45.695	44.518	44.070	42.787	40.981	42.693	44.590	50.490
Balanstotaal (x € 1.000)	163.915	167.499	177.256	188.229	199.352	209.176	219.165	229.872	237.559	244.118
Solvabiliteit (%)	24,6	23,2	25,8	23,7	22,1	20,5	18,7	18,6	18,8	20,7



### Treasurybeleid

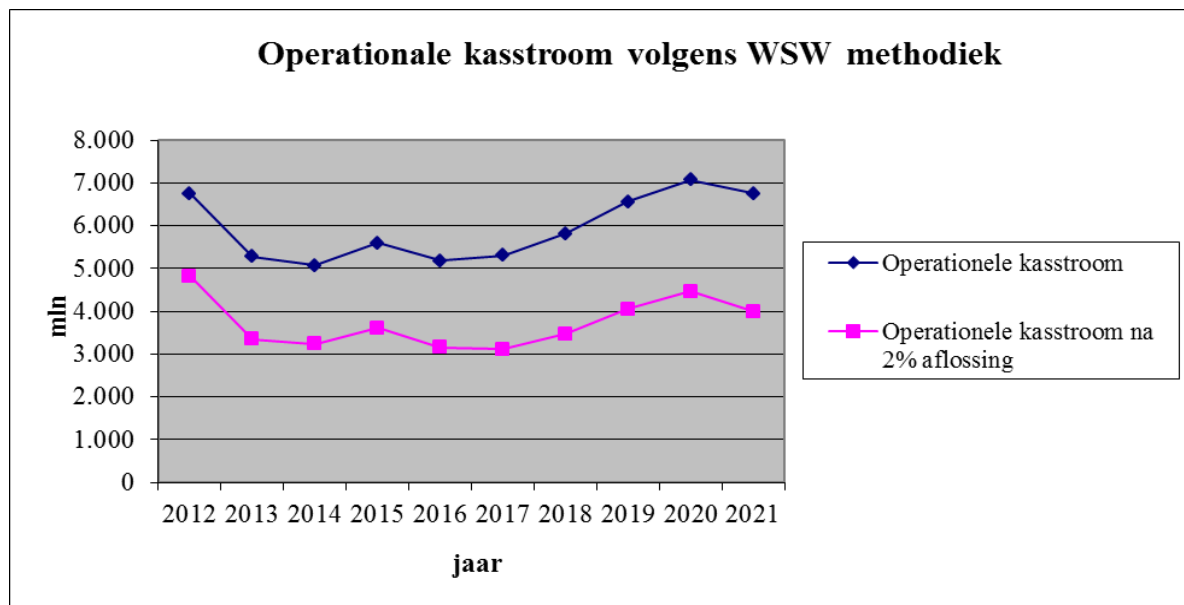
Het treasurybeleid is erop gericht om de financiële posities van Waardwonen die voortkomen uit de bedrijfsvoering te beheersen. In 2011 zijn maatregelen genomen gericht op het behalen van een gunstig rentetarief bij het aantrekken van vreemd vermogen en op een evenwichtige renterisicopositie. Het is voor Waardwonen dan ook van groot belang dat wij altijd over voldoende liquide middelen beschikken om aan onze verplichtingen te kunnen voldoen. Hierbij geldt wederom dat Waardwonen streeft naar een financiële structuur die sterk genoeg is om deze continuïteit te waarborgen. De belangrijkste doelstellingen hierbij zijn:

- Het waarborgen van een blijvende toegang tot de vermogensmarkt.
- Het beheersen van de financiële risico's.
- Het realiseren van zo laag mogelijke kosten.
- Het zeker stellen van voldoende liquiditeit.

In 2011 heeft Waardwonen twee nieuwe leningen afgesloten voor in totaal € 8.750.000. Het gemiddeld rentepercentage was 2,17%. Het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) staat borg voor 95% van onze totale leningenportefeuille. Voor de overige 5% is er sprake van gemeentegarantie. Tot slot is er in 2011 € 3.239.000 extra afgelost op leningen.

Investeringen in nieuwbouwprojecten leiden tot een financieringsbehoefte. Voor het grootste deel van het bezit trekken wij leningen aan met een zogenaamde WSW-borgstelling. Met de WSW-borgstelling kunnen wij op een snelle en gemakkelijke wijze leningen aantrekken met een laag rentetarief. Eén van de voorwaarden voor het verkrijgen van deze borgstelling is dat de operationele kasstromen inclusief rente in de komende jaren voldoende ruimte moeten bieden om aan een fictieve aflossingsplicht te voldoen van 2% van de leningenportefeuille.





Uit bovenstaand overzicht blijkt dat Waardwonen de komende jaren de kasstromen positief en goed in evenwicht heeft om aan deze WSW-eis te voldoen.

### Kredietcrisis

Net als in 2010 heeft de crisis in 2011 invloed gehad op de financiën van Waardwonen. De laatste jaren was er sprake van een lage inflatie en daarmee een lage huurverhoging. De huurverhoging is namelijk de laatste jaren gekoppeld aan de inflatie. Het tweede effect van de crisis is dat de rentetarieven voor het aantrekken van leningen de laatste jaren gunstig waren maar wel een liquiditeitsopslag in het rentetarief kregen. Daarnaast was er sprake van gunstige aanbestedingen en een verlaagd btw-tarief op onderhoudsuitgaven. De voordelen van de lage rentestanden, gunstige aanbestedingen en het lage btw-tarief werden teniet gedaan door een tegenvallende verkoopmarkt. Waardwonen heeft een kwart minder woningen verkocht dan begroot. Kopers lieten zich afschrikken door de aangescherpte financieringseisen, de onzekere economische tijden en de lopende discussie over de hypotheekrenteaftrek.

Waardwonen stuurt scherp op de lasten. Zo hebben wij de sturing van onderhoudsuitgaven aangescherpt. Ook is in 2011 een aanzet gegeven voor optimalisatie van bedrijfsprocessen. Dit beleid zetten wij in 2012 voort.

### Vennootschapsbelasting

Per saldo is een bedrag van € 2,0 miljoen ten laste van het resultaat gebracht. De acute belastingafdracht is nihil. De mutatie in de latente belastingen bedroeg € 2,0 miljoen.

### Interne risicobeheersings- en controlesystemen

Waardwonen neemt als maatschappelijk vastgoedondernemer op beheerste wijze risico's met inachtnaam van de doelstellingen. Op basis van goede governance heeft Waardwonen interne risicobeheersings- en controlesystemen ingericht voor het actief managen van de strategische, financiële en operationele risico's en het beperken van de impact van mogelijke incidenten. Hierbij is extra aandacht voor de gevolgen van de financiële crisis. Bij corporaties kunnen onder andere op het gebied van vastgoedinvesteringen forse risico's ontstaan. Waardwonen rapporteert over de beheersing van risico's aan de Raad van Commissarissen (RvC).

### Risico's en gevoeligheid

Het risicomanagementsysteem van Waardwonen is voortdurend in ontwikkeling.

De belangrijkste elementen van het systeem zijn:

- Beheersingsomgeving en beheersingsmaatregelen.
- Risico-inschatting en monitoring van investeringen in vastgoed en dienstbare activa.
- Risico-inschatting en monitoring van portefeuillemanagement (marktontwikkeling en financiële effecten).
- Een informatiesysteem voor goede verantwoording, sturing en efficiency.

## Jaarverslag 2011

---

### Beheersingsmaatregelen

Waardwonen heeft een intern risicobeheersings- en controlesysteem om de toenemende risico's te beheersen. De belangrijkste componenten hiervan zijn:

- Functiescheiding voor kritische processen zoals betalingstransacties.
- Bevoegdheden en hieraan gekoppelde budgetverantwoordelijkheid.
- Integriteitscode voor toezicht, bestuur, management en medewerkers.
- AO/IC (het samenspel van administratieve organisatie en maatregelen van interne controle) voor de belangrijke en risicovolle processen.
- De projectadministratie wordt in 2012 geoptimaliseerd.
- Tweemaandsrapportage op basis van een managementdashboard.
- Trimesterrapportages met jaarprognose en analyse van de projectportefeuille, die ook aan de RvC worden verstrekt.
- Een jaarrekening die op consistente wijze met in achtname van relevante wet- en regelgeving wordt opgesteld.
- Cijfers die leidend zijn voor de financiële meerjarenprognose vormen de basis voor de bedrijfswaarde en jaarbegroting en vormen een consistent geheel met de doorrekening van het strategisch vastgoedbeleid.
- Voorleggen van vastgoedinvesteringen in de vorm van een beslisdokument ter definitieve goedkeuring aan de RvC.
- Een treasuryjaarplan, vastgesteld binnen het geldende treasurystatuut.

Adequate en effectieve risicobeheersings- en controlesystemen zijn voor het realiseren van de ondernemingsdoelstellingen nooit een absolute garantie. Hiermee zijn wezenlijke fouten, verliezen, fraude of de overtreding van wetten en regelgeving niet volledig te voorkomen.

Daarom zijn de houding en het gedrag van medewerkers van primair belang voor Waardwonen. Deze dienen als fundament van het stelsel van interne beheersing. Om houding en gedrag te reguleren zijn geformaliseerde beheersingskaders ontwikkeld. Deze kaders verankeren de interne 'checks en balances' in de organisatie.

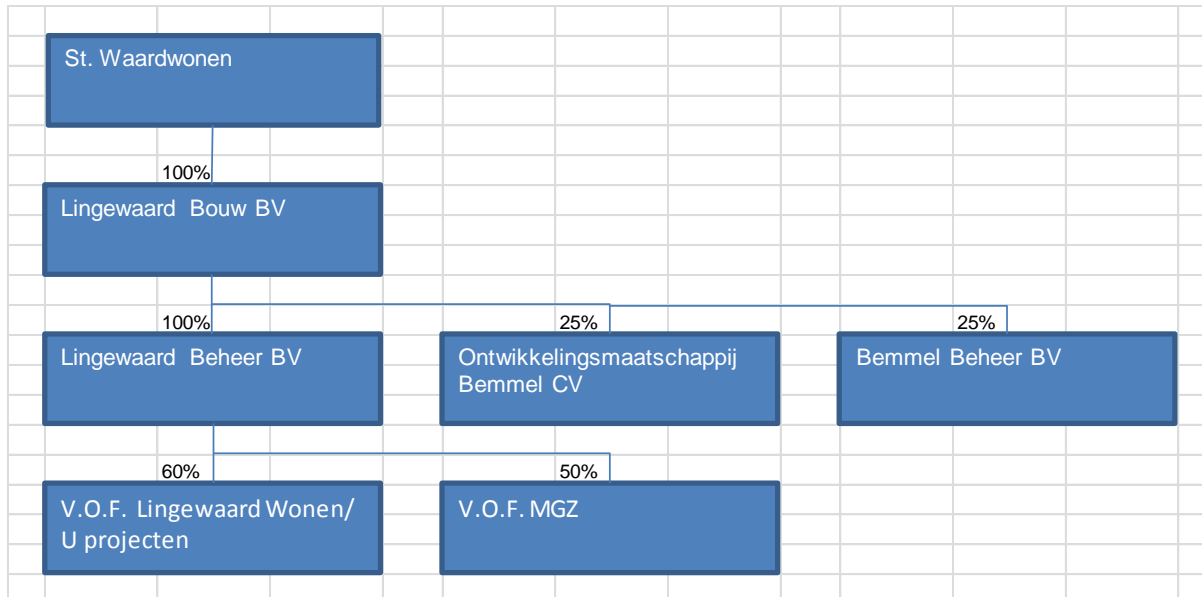
### Oordelen CFV/WSW

Het CFV beoordeelt jaarlijks de financiële positie van Waardwonen en brengt daarover advies uit aan de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Op grond van de ingediende prognoses 2011-2015 heeft het CFV een A1-oordeel verstrekt. Dit betekent dat de voorgenomen activiteiten in financieel opzicht passen bij de vermogenspositie van Waardwonen. Zoals hiervoor al vermeld, geeft het WSW borgstellingen af bij het aangaan van leningen. Jaarlijks beoordeelt ook het WSW de financiële positie van Waardwonen. Zij heeft in haar oordeel vermeld dat Waardwonen onveranderd voldoet aan de eisen van kredietwaardigheid.

## Jaarverslag 2011

### Verbindingen

Binnen de grenzen van het BBSH werkt Waardwonen ook commercieel. Om fiscale redenen en om risico's te spreiden is Waardwonen een aantal verbindingen aangegaan. De verbindingenstructuur ziet er als volgt uit:



*Lingewaard Bouw BV*: een volle dochter (100 procent), die zich voornamelijk richt op projectontwikkeling van koopwoningen. Waardwonen heeft zich tegenover het Garantie Instituut Woningbouw (GIW), Woningborg BV en Stichting Waarborgfonds Koopwoningen (SWK) onherroepelijk en onvoorwaardelijk borg gesteld. Dit tot zekerheid van de betalingen van al hetgeen het GIW, Woningborg BV en SWK van Lingewaard Bouw BV te vorderen mochten hebben.

*Ontwikkelingsmaatschappij Bommel CV*: Lingewaard Bouw BV neemt voor 25% deel in Ontwikkelingsmaatschappij Bommel CV. De hoofdactiviteit van deze vennootschap is het grondbeheer van Vinex-locaties in Bommel. De samenwerkingspartners, alle met een aandeel van 25%, in deze vennootschap zijn:

- AM Wonen BV
- Plegt-Vos Projecten BV
- Weghorst Woningbouw BV

Deze CV zal in 2012 worden ontbonden.

*Bommel Beheer BV*: Lingewaard Bouw BV neemt voor 25% deel in Bommel Beheer BV. Dit is een beherende vennoot binnen Ontwikkelingsmaatschappij Bommel CV. Binnen deze vennootschap vinden geen bedrijfsactiviteiten plaats.

*Lingewaard Beheer BV*: Lingewaard Beheer BV is een 100% dochter van Lingewaard Bouw BV. Zij verrichten activiteiten op het gebied van beheer en onderhoud voor enkele maatschappelijke vastgoedobjecten en woningen.

Daarnaast is er een direct belang in VOF Lingewaard Wonen/U-Projecten. Deze onderneming is voor 60% eigendom van Lingewaard Beheer BV. Binnen de vennootschap is Waardwonen hoofdelijk aansprakelijk voor de aangegane (financiële) verplichtingen. Ook is er een direct belang in VOF MGZ. Deze onderneming is voor 50% eigendom van Lingewaard Beheer. Bij de activiteiten van deze deelnemingen zijn voornamelijk medewerkers van Waardwonen betrokken. De RvC houdt toezicht op de verbindingen.

### Verbindingenstatuut/investeringsstatuut

In 2011 zijn het verbindingenstatuut en het investeringsstatuut in concept opgesteld. Deze worden in het eerste kwartaal 2012 vastgesteld door de directeur-bestuurder en goedgekeurd door de RvC.

## Jaarverslag 2011

---

### 10 Governance structuur

#### Het belang van transparantie

Waardwonen onderschrijft de Governancecode en daarmee het belang van goede governance. Deze code bevat normen voor goed bestuur en toezicht, transparantie, externe verantwoording en financiële beheersing.

Onze maatschappelijke taak is om voor mensen die zelf niet of moeilijk in hun huisvesting kunnen voorzien goede en betaalbare woningen te bouwen en te beheren. Wij besturen onze organisatie transparant en leggen verantwoording over ons handelen af aan onze stakeholders, die op beleidsniveau een belangrijke rol spelen. Waardwonen heeft qua transparantie in 2011 flinke stappen gezet. In 2011 lag de nadruk in dit kader op de visitatie, het klanttevredenheidsonderzoek, medewerkerstevredenheid, de instelling van de auditcommissie, het integriteitsdossier en de start van de aanpassing aan de Governancecode. Ook de goedkeuring van de portefeuillestrategie past daarbij. Niet alleen plaatsten wij informatie hierover op de website, ook vond overleg met bewonersorganisaties plaats, maakten wij gebruik van nieuwsbrieven en was er voldoende ruimte om terug te kijken.

#### Rollen en Regels

De Governancecode Woningcorporaties is voor Waardwonen uitgangspunt bij het afleggen van verantwoording in het jaarverslag. Waardwonen kent een eigen gedragscode en Integriteitscode 'Rollen en Regels', die in 2007 zijn uitgewerkt en vastgesteld. De Governancecode is evenals onze eigen gedragscode te vinden op de website van Waardwonen. Ook de Integriteitscode en de Klokkenuidersregeling, die inmiddels is vastgesteld, zijn daar in te zien. Binnen de raad is een werkgroep actief die momenteel werkt aan voorstellen voor actualisering van zowel de statuten en de 'Rollen en Regels', met de geldende Governancecode als uitgangspunt. Ook actualiseert de werkgroep de statuten.

Als kader voor het uitoefenen van haar taken hanteert de raad het BBSH, de door de Raad van Commissarissen (RvC) goedgekeurde missie, het jaarplan, de begroting en de afspraken die met de belanghouders zijn gemaakt.

#### Onafhankelijkheid

Het is van groot belang dat de leden van de RvC ten opzichte van elkaar, het bestuur en welk deelbelang dan ook onafhankelijk en kritisch kunnen handelen. In een in 2007 opgestelde profielschets voor de RvC staan de kwalificatievereisten en competenties voor de individuele leden en de randvoorwaarden voor het functioneren van de raad als geheel. Deze profielschets is in 2011 aangescherpt vanwege de werving van twee nieuwe leden. Zo zijn de adviezen vanuit de Vereniging van Toezichthouders voor Woningcorporaties (VTW) volledig verwerkt.

#### Raad van Commissarissen

Waardwonen heeft een RvC die toezicht houdt op het beleid van de directeur-bestuurder. Naast deze toezichthoudende rol, geeft de raad ook invulling aan haar taak als werkgever van de directeur-bestuurder. Met het beoordelen van de functionaliteit van de interne controle- en risicobeheersingssystemen toetst de raad het functioneren van de organisatie. Tot slot vervult de raad ook de rol van klankbord.

#### *Werkwijze*

Een lid van de RvC wordt benoemd voor vier jaar. Volgens de nieuwe regels van de Governancecode hanteren wij als maximale zittingstermijn voor een raadslid een periode van acht jaar. Om zijn taak goed te kunnen vervullen heeft elke commissaris een specifieke deskundigheid, binnen zijn rol in het kader van de profielschets van de raad. De samenstelling van de raad moet zodanig zijn dat ieder zijn of haar taak naar behoren kan vervullen. Alleen na zorgvuldige overweging kan een herbenoeming van een commissaris plaatsvinden waarbij wordt gelet op de hiervoor genoemde profieleisen.

#### Commissies

## Jaarverslag 2011

---

Waardwonen heeft een afzonderlijke remuneratiecommissie die jaarlijks de prestatieafspraken en bezoldiging voor de directeur-bestuurder uitwerkt en voorlegt aan de RvC. De commissie bestaat uit twee leden van de raad waarbij de voorzitter een vaste plek inneemt.

In 2011 heeft de commissie plannings-, voortgangs- en beoordelingsgesprekken gehouden met de directeur-bestuurder, waarbij de raad om input is gevraagd.

Waardwonen is in 2011 gestart met een afzonderlijke auditcommissie die per 1 januari 2012 volledig functioneert. Deze commissie behandelt integraal alle onderwerpen die bij het toezicht op het financieel beheer en beleid van belang zijn. De auditcommissie doet hiervan verslag aan de voltallige raad, waar met inbreng van alle leden de besluiten worden genomen. De taken van de auditcommissie zijn vastgelegd in een afzonderlijk reglement.

Omdat zowel eind 2011, als ook eind 2012, conform het rooster van aftreden in totaal twee leden uit de raad vertrekken, heeft de raad ook een selectiecommissie voor nieuwe leden ingesteld. Om volledige transparantie te betrachten maken wij vacatures door advertenties in de lokale bladen kenbaar. De geselecteerde kandidaat krijgt ook de gelegenheid om kennis te maken met de directeur-bestuurder. Ook de ondernemingsraad wordt om advies gevraagd. Nadat de RvC de voorgedragen kandidaat gesproken heeft, neemt de raad het besluit al dan niet tot benoeming over te gaan.

Ook is er een commissie samengesteld die zich bezighoudt met de actualiseren van de statuten, Rollen en Regels en de integriteitscode.

Het werken met verschillende commissies wordt door de raad jaarlijks geëvalueerd. Het is de ervaring van de raad dat deze commissies een belangrijke bijdrage leveren in de voorbereiding naar besluitvorming en extra betrokkenheid genereren bij wat er binnen de corporatie gaande is.

### **Interne beheersing**

De interne controlefunctie speelt een belangrijke rol bij het beoordelen en toetsen van interne risicobeheersings- en controlesystemen. De manager Financiële Bedrijfsvoering draagt samen met de overige managementteamleden zorg voor de inrichting en verbetering van managementcontrol systemen zoals de planning- en controlcyclus, begrotingen, budgettering en de meerjarenplanning. Daarnaast verantwoordt het managementteam zich over de realisatie van doelstellingen zoals periodieke financiële en niet-financiële rapportages en investeringsanalyses en de analyse van afwijkingen met vooraf gestelde normen. Ook de onafhankelijke accountant en de RvC houden toezicht op het financiële beheer en beleid van de organisatie. Als ondernemende corporatie moet Waardwonen soms risico's nemen om haar doelen te bereiken. De RvC ziet toe op maatregelen waarmee deze risico's beheersbaar blijven.

### **Meldpunt Integriteit Woningcorporaties**

Het onderwerp integriteit komt op alle niveaus ter sprake. Waardwonen vermijdt elke vorm en schijn van belangenverstremgeling. Waardwonen heeft een klokkenluidersregeling opgesteld en deze op haar website geplaatst. De leden van de raad moeten ieder jaar opgave doen van functies en nevenfuncties waarover open wordt gesproken binnen de raad. Ook bij werving van nieuwe leden besteedt de raad aandacht aan mogelijke belangenverstremgeling. De Integriteitscode verbiedt belangenverstremgeling. De RvC schept alle mogelijke voorwaarden om Waardwonen een integere organisatie te laten zijn en moet zijn goedkeuring verlenen aan besluiten tot het aangaan van transacties waarbij tegenstrijdige belangen spelen, die van materiële betekenis voor de woningcorporatie en/of de bestuurder kunnen zijn. In het jaar 2011 hebben geen transacties met een tegenstrijdig belang plaatsgevonden. Mocht dit wel het geval zijn, dan maakt de raad hier direct melding van bij het Meldpunt Integriteit Woningcorporaties. Het Meldpunt richt zich vooral op een mogelijke frauduleuze cultuur binnen een woningcorporatie en op zelfverrijking door medewerkers, management en bestuurders.

## Jaarverslag 2011

---

### Integriteitsdossier

Dat Waardwonen transparantie en integriteit als basis ziet voor haar handelen komt duidelijk naar voren in het Integriteitsdossier waar de RvC in 2011 intensief mee bezig was. Dit dossier is ontstaan doordat de RvC in 2010 besloot melding te doen bij het Meldpunt van het Ministerie van VROM (inmiddels Binnenlandse Zaken) over vastgoedtransacties die in het verleden bij een van onze rechtsvoorgangers hebben plaatsgevonden. Destijds zijn er vanuit het Meldpunt/Ministerie op basis van de toen beschikbare informatie geen vervolgacties ondernomen. Aansluitend heeft de RvC besloten tot een nader intern onderzoek door Deloitte Forensic Dispute Services.

De resultaten van dit onderzoek zijn begin 2011 aanleiding geweest voor een opdracht aan Deloitte voor een vervolg, waarbij alle betrokken partijen gesproken zijn. In november 2011 zijn de resultaten van dit onderzoek beschikbaar gekomen. Waardwonen heeft alle mogelijke transparantie betracht aangaande het proces bij de behandeling van dit dossier. Zo is ook begin december 2011 een persbericht uitgegaan over de te nemen vervolgstappen.

Naar aanleiding van dit integriteitsdossier heeft de RvC opnieuw alle documenten en richtlijnen aangaande integriteit gescreend, tegen het licht gehouden en indien nodig aangepast op de website. Meerdere woningcorporaties zijn de afgelopen jaren helaas geconfronteerd met misstanden. De RvC geeft aan dat de kracht van het toezicht gevonden moet worden in een sterke combinatie van intern en extern toezicht. De raad zal alles in het werk blijven stellen om integriteit bij Waardwonen en daarmee in de sector te bevorderen.

### Benchmark

Extern onafhankelijke accountant PricewaterhouseCoopers Accountants N.V. beoordeelt via een benchmark de relatieve kwaliteit van specifieke risicomanagementcomponenten. In een managementletter brengen zij op twee beleidsterreinen de specifieke risicomanagementcomponenten in kaart. In het onderdeel 'Risico Identificatie & Analyse' komt de wijze waarop de organisatie risico's benoemt en kwantificeert in relatie tot bedrijfsdoelstellingen naar voren. Een analyse over de aanwezige processen gericht op het beperken van de gevolgen van de risico's staat in het onderdeel 'Risico Respons & Beheersing'. Per beleidsterrein zijn in de benchmark specifieke risicocomponenten in kaart gebracht. In termen van risicobeheer is er een aantal verbeterpunten voor Waardwonen. In 2011 zijn wij gestart met het opstellen van plan van aanpak voor een ICT-beleidsplan vanwege mogelijke kwetsbaarheid van de huidige ICT. Met name de beheersing en de kwetsbaarheid door de geringe omvang van de afdeling heeft grote aandacht van het management.

### Financiële verslaglegging

Bij het bestuur ligt de verantwoordelijkheid voor de kwaliteit en de volledigheid van de openbaar gemaakte financiële informatie. De RvC ziet erop toe dat het bestuur zorgdraagt voor deze verantwoordelijkheid. Bij de beoordeling hiervan laat de RvC zich informeren door de externe onafhankelijke accountant.

### Extern toezicht

PricewaterhouseCoopers Accountants N.V. is door de RvC benoemd als externe onafhankelijke accountant. Jaarlijks ontvangen de bestuurder en de RvC van hen een rapportage over de bevindingen aangaande het onderzoek van de jaarrekening. Tijdens de vergadering van de RvC in mei 2011 heeft de externe onafhankelijke accountant het accountantsverslag 2010 toegelicht. Het functioneren van de externe onafhankelijke accountant is in 2011 tussentijds geëvalueerd.

Waardwonen voert eenmaal in de vier jaar een uitgebreidere evaluatie uit waarbij wij opnieuw besluiten welke accountant wij voor de komende periode aanstellen.

Ondermeer in het kader van projectontwikkeling wint Waardwonen ten aanzien van de btw, Vennootschapsbelasting en Wet Ketenaansprakelijkheid overigens ook regelmatig fiscale adviezen in bij PricewaterhouseCoopers Belastingadviseurs. Los van de projectontwikkeling is in het kader van de Vennootschapsbelasting een start gemaakt met een fiscale meerjarenplanning. Samen met externe fiscalisten bepalen wij in 2012 de optimale belastingplanning. In het jaar 2011 ging meer aandacht uit naar de algehele projectbeheersing op administratief/financieel gebied. Met de aanstelling van een nieuwe manager kan de afdeling Vastgoed & Ontwikkeling zich in 2012 verder ontwikkelen.

### Beoordeling externe onafhankelijke accountant

Jaarlijks beoordeelt de raad het functioneren van de externe onafhankelijke accountant met inbreng van ervaringen vanuit de organisatie. Over de inbreng van externe onafhankelijke accountant PricewaterhouseCoopers Accountants N.V. is de RvC tevreden.

## 11 Verslag Raad van Commissarissen

### **Toezicht op de organisatie**

Een professionele en open cultuur is kenmerkend voor Waardwonen. In 2011 zijn op het gebied van transparantie stappen gemaakt en is aandacht besteed aan de speerpunten visitatie, klanttevredenheid, medewerkerstevredenheid en de portefeuillestrategie. Als toezichthoudend orgaan doet de Raad van Commissarissen er alles aan om een eerlijke, integere en transparante bedrijfsvoering te handhaven en te controleren.

De Raad van Commissarissen (RvC) is blij te constateren dat Waardwonen steeds meer van binnen naar buiten treedt. Om haar doelen te realiseren zoekt zij bewust samenwerking met externe partijen. Via verschillende benchmarks toetst Waardwonen haar prestaties op hetgeen onder andere vergelijkbare corporaties presteren. De gevolgen van de financiële crisis heeft Waardwonen tot nu toe goed doorstaan en Waardwonen blijft onverminderd alert. De komende jaren wordt extra veel van ons gevraagd als gevolg van het EU-beleid en de maatregelen van de Nederlandse overheid. Desondanks vertrouwt de RvC erop dat Waardwonen deze stormen goed zal doorstaan.

### **Actuele ontwikkelingen**

Eenmaal in de vier jaar vraagt de Aedes-code corporaties een visitatie uit te voeren. De RvC vindt visitatie een waardevol instrument om de corporatie nog scherper te laten functioneren op haar maatschappelijke doelstellingen. Op alle onderdelen scoort Waardwonen voldoende tot ruim voldoende. Waardwonen heeft een goed moment voor de visitatie gekozen waarop de organisatie echt met de resultaten aan de slag kon. De visitatie vormt een aanzet tot vernieuwing van het ondernemingsplan, waarin de betrokkenheid van stakeholders van groot belang is. De raad is betrokken bij de voorbereiding van de selectie van het visitatiebureau en het besluit voor opdracht. Op de themadag is de visitatieaanpak besproken en toegelicht, twee leden zijn geïnterviewd en de resultaten van het visitatierapport zijn door de raad besproken. Waardwonen laat op alle fronten een evenwichtige ontwikkeling zien. Het doet de raad goed dat Waardwonen wordt aangeduid als een degelijke en betrouwbare organisatie.

Ook op het gebied van klanttevredenheid scoort Waardwonen hoger dan de benchmark. Klanten geven Waardwonen gemiddeld een 7 of hoger voor de onderdelen woning, dienstverlening en woonomgeving.

Waardwonen heeft in 2011 haar portefeuillestrategie opnieuw onder de loep genomen en deze actualisatie vastgesteld. Daarin verwoorden wij de visie op ons woningbezit voor de komende jaren. De raad merkt dat dit strategisch document inmiddels echt onderdeel is geworden van het handelen van de organisatie.

De raad is blij dat binnen de organisatie het onderwerp opleiding en ontwikkeling van medewerkers veel aandacht heeft gekregen. Ook ging zowel binnen de organisatie als in de raad veel aandacht uit naar het Integriteitsdossier zoals staat aangegeven in het hoofdstuk Governance.

### **Samenstelling Raad van Commissarissen**

Aan het eind van dit verslagjaar heeft de raad afscheid genomen van de heer W.J.M. Mulder. De heer Mulder heeft zich gedurende vele jaren als vice-voorzitter van het bestuur en later de RvC ingezet voor de volkshuisvesting in het werkgebied van Waardwonen. Wij zijn hem dankbaar voor zijn enorme inzet en betrokkenheid bij de organisatie. Voor de toekomstige termijnen van herbenoeming heeft de raad gehandeld binnen de Governancecode waardoor een aantal leden nog een beperkte zittingsduur heeft.

## Jaarverslag 2011

---

De RvC kent vanaf 1 januari 2011 de volgende samenstelling:

*De heer C.A.J.M. van Bergen, voorzitter*

Leeftijd: 52 jaar  
Beroep: manager Operations Collectief Pensioen bij Nationale Nederlanden te Arnhem  
Nevenfuncties: geen  
Benoemd sinds: 1 oktober 1999  
Aftredend: 31 december 2013  
Niet herbenoembaar  
Commissie: Remuneratie; Selectie nieuwe RvC-leden  
Expertise: financieel, management en organisatie  
Vergoeding: € 9.500

*De heer W.J.M. Mulder, vice-voorzitter*

Leeftijd: 46 jaar  
Beroep: belastingadviseur bij Gibo Groep Accountants en Adviseurs  
Nevenfuncties: bestuurslid Coöperatieve Vereniging Huisartsenpost de Gelderse Vallei te Ede  
Benoemd sinds: 28 maart 1994  
Aftredend: 31 december 2011  
Niet herbenoembaar  
Expertise: juridisch en financieel  
Vergoeding: € 8.000

*De heer M. Hamstra, lid*

Leeftijd: 41 jaar  
Beroep: senior relatiemanager ING  
Nevenfuncties: penningmeester Evenementencommissie Stichting TOP  
Benoemd sinds: 1 januari 2005  
Aftredend: 31 december 2012  
Niet herbenoembaar  
Commissie: Audit  
Expertise: financieel, management en organisatie  
Vergoeding: € 7.000

*De heer J.W. Bedeaux, op voordracht van de Bewonersraad Lingewaard*

Leeftijd: 47 jaar  
Beroep: voorzitter Raad van Bestuur bij Avenier  
Nevenfuncties: bestuurslid bij Stichting Postacademisch Onderwijs Oost-Nederland  
Benoemd sinds: 21 januari 2008  
Zittingsperiode: 31 december 2012  
Herbenoembaar  
Commissie: Remuneratie; Statuten en Governancecode  
Expertise: bestuurlijk  
Vergoeding: € 7.000

*Mevrouw B.M.F. Schouten-Willemsen, lid*

Leeftijd: 40 jaar  
Beroep: strategisch adviseur grote stedelijke projecten van de gemeente Nijmegen  
Nevenfuncties: geen  
Benoemd sinds: 1 januari 2008  
Zittingsperiode: 31 december 2015  
Niet herbenoembaar  
Commissie: Statuten en Governancecode  
Expertise: juridisch en vastgoed  
Vergoeding: € 7.000



## Jaarverslag 2011

---

*De heer P.L.Th.M. Strikkeling, lid op voordracht van de Huurdersvereniging Millingen aan de Rijn*

Leeftijd: 49 jaar  
Beroep: manager Kwaliteit bij Maldenburch, centrum voor Welzijn, Wonen en Zorg  
Nevenfuncties: voorzitter Stichting Exploitatie Tennisaccomodatie Millingen aan de Rijn  
Benoemd sinds: 1 januari 2008  
Aftredend: 31 december 2015  
Niet herbenoembaar  
Commissie: Selectie nieuwe RvC-leden  
Expertise: welzijn, wonen en zorg  
Vergoeding: € 7.000

*De heer A.W.M.H. Wolsing, lid*

Leeftijd: 47 jaar  
Beroep: relatiebeheerder bij Jongejan & Tjakkes Accountants & Belastingadviseurs  
Nevenfuncties: geen  
Benoemd sinds: 1 november 2005  
Aftredend: 31 december 2013  
Niet herbenoembaar  
Commissie: Audit  
Expertise: financiën en controle  
Vergoeding: € 7.000

De verstrekte vergoedingen aan de leden van de Raad van Commissarissen passen binnen de Honoreringcode Commissarissen.

### Werkzaamheden

De RvC is in 2011 negen keer bijeen gekomen. De directeur-bestuurder is bij alle vergaderingen aanwezig geweest, op een aantal vergaderingen rond het integriteitsdossier na. In november heeft een tweede vergadering zonder de directeur-bestuurder plaatsgevonden. Tijdens deze bijeenkomst heeft de raad zijn eigen functioneren geëvalueerd (waarvoor de directeur-bestuurder wel vooraf input heeft gegeven) en is stilgestaan bij het functioneren van de directeur-bestuurder. De resultaten hiervan zijn door de remuneratiecommissie meegenomen bij de beoordeling van de directeur-bestuurder. De directeur-bestuurder heeft zich, afhankelijk van het onderwerp dat ter tafel kwam, laten bijstaan door leden van het managementteam.

Een keer per jaar voeren wij informeel overleg bij een van de raadsleden thuis.

Ook heeft de RvC met zowel de ondernemingsraad als het managementteam regulier, één keer per jaar, overlegd. De onderwerpen die tijdens deze overleggen aan de orde kwamen zijn visitatie en integriteit. Verder heeft overleg plaatsgevonden met Stichting Bewonersraad *Lingewaard* en de Huurdersvereniging Millingen aan de Rijn waar is gesproken over actuele ontwikkelingen als het EU-dossier en de bezuinigingen.

De volgende onderwerpen zijn in 2011 behandeld:

- Goedkeuring huurbeleid.
- Goedkeuring notitie visitatie, opdrachtverstrekking aan Ecorys.
- Goedkeuring notitie stakeholders.
- Goedkeuring beslisdocument projectontwikkeling Bloemstraat.
- Vaststelling themadag Raad van Commissarissen en managementteam.
- Goedkeuring trimesterrapportages.
- Goedkeuring plan van aanpak ondernemingsplan.
- Goedkeuring jaarverslag 2010.
- Goedkeuring benoeming PricewaterhouseCoopers Accountants N.V. voor de duur van één jaar als onafhankelijke accountant.
- Goedkeuring beslisdocument herstructureringsproject Van Kleefstraat.
- Goedkeuring notitie verkoop St. Antoniusplein, Gasthuis St. Jan de Deo.
- Goedkeuring notitie Centrumplan Millingen aan de Rijn, deelplan Rabobanklocatie en scenario's herontwikkeling.
- Goedkeuring notitie Analyse effect prijsaanpassingen 't Stüpke.

## Jaarverslag 2011

---

- Besluit om een externe partij in te schakelen bij de werving van nieuwe commissarissen.
- Goedkeuring concept profielschets voor leden van de Raad van Commissarissen.
- Goedkeuring inschakeling Public Spirit voor de werving van twee nieuwe leden voor de Raad van Commissarissen.
- Goedkeuring begroting 2012 en MeerjarenPrognose 2012-2021.
- Goedkeuring Treasuryjaarplan 2012.
- Goedkeuring rooster van aftreden Raad van Commissarissen.
- Herbenoeming de heer P.L.Th.M. Strikeling tot lid van de Raad van Commissarissen voor een periode van vier jaar.

### **Goedkeuring strategische doelstellingen**

De operationele en financiële doelstellingen van Waardwonen worden onder meer in de financiële meerjarenprognose vastgesteld. De RvC heeft deze begroting beoordeeld en goedgekeurd. Doelstellingen van beleid zijn het behalen van maximaal maatschappelijk rendement onder de randvoorwaarde van financiële continuïteit.

### **Deskundigheid**

Periodiek en op jaarlijkse basis krijgt de RvC de beschikking over verschillende rapportages om tot een gefundeerd oordeel te kunnen komen over het functioneren van Waardwonen. De leden van de RvC hebben allemaal binding met het werkgebied van Waardwonen. Hierdoor blijven ze vanuit de beschikbare netwerken goed op de hoogte van de plaatselijke volkshuisvestelijke ontwikkelingen. Daarnaast delen en bespreken zij relevante publicaties. Periodiek bespreekt de raad of er ten gevolge van de actualiteit nieuwe onderwerpen op de agenda moeten komen. Zo hebben wij in 2011 veelvuldig gesproken over en besluiten genomen inzake het integriteitsdossier. De directeur-bestuurder en een aantal externe adviseurs voorzagen ons hierbij van advies. Door het lezen van vakliteratuur en het actief volgen van maatschappelijke ontwikkelingen blijft de raad op de hoogte van ontwikkelingen in de volkshuisvesting en houdt zo zijn deskundigheid op peil. Leden van de raad hebben in 2011 deelgenomen aan bijeenkomsten en workshops, georganiseerd door de Vereniging van Toezichthouders voor Woningcorporaties (VTW). Daarnaast heeft in juni ook een themadag plaatsgevonden waar is gesproken over het strategisch voorraadbeleid en visitatie. De raad is zich bewust van de toenemende complexiteit van een goed intern toezicht. Zij stelt dan ook al het mogelijke in het werk om haar taak zo goed mogelijk te vervullen.

### **Toezicht op de interne risicobeheersings- en controlesystemen**

Waardwonen heeft een systeem van risicobeheersings- en controlesystemen voor het managen van de strategische, financiële en operationele risico's en het beperken van de impact van mogelijke incidenten. De directeur-bestuur rapporteert hierover aan de RvC. De RvC houdt toezicht op het systeem van risicobeheersing- en controlesystemen. Hierbij laat de RvC zich ook informeren door de externe onafhankelijke accountant op grond van de interim- en jaarrekeningcontroles. De raad concludeert dat de risico's die Waardwonen neemt zich binnen de aanvaardbare grenzen bevinden. Extra alertheid wordt hierbij gevraagd voor de gevolgen van de huidige wereldwijde financiële crisis. Verder vraagt de RvC aandacht voor de bespreekbaarheid rondom vraagstukken op het gebied van integriteit. Afgelopen jaar heeft zich op dit gebied geen enkele dissonantie voorgedaan.

### **Transacties met tegenstrijdige belangen**

In 2011 hebben geen transacties met tegenstrijdige belangen plaatsgevonden.

### **Stakeholders**

De directeur-bestuurder en het management hebben in 2011 regelmatig en goed contact onderhouden met de verschillende stakeholders, zoals gemeenten, zorg- en welzijnsinstellingen, collega corporaties in het werkgebied van Waardwonen en diverse wijkplatforms.

De RvC ziet erop toe dat zowel het managementteam als de directeur-bestuurder in dialoog blijft met alle relevante belanghouders. Waardwonen betreft haar stakeholders bij het opstellen van het ondernemingsplan waarmee wij een goed maatschappelijk draagvlak creëren voor nieuwe plannen.

## Jaarverslag 2011

---

### Zelfevaluatie

Ook in dit verslagjaar heeft een zelfevaluatie van de RvC plaatsgevonden waaraan de raad veel waarde hecht. Over de verschillende taken die wij als raad hebben vond discussie plaats. De raad heeft voor de zelfevaluatie gebruikgemaakt van beschikbaar materiaal vanuit onder andere de Vereniging van Toezichthouders voor Woningcorporaties. In 2011 heeft de raad zijn taken naar behoren uitgeoefend.

### Beoordeling en beloning directeur-bestuurder

Allereerst kan hier gesteld worden dat de RvC unaniem van mening is dat de heer S. Holwerda op een prima wijze leiding geeft aan Waardwonen. De hoogte en de samenstelling van de beloning van de bestuurder vormen een belangrijk onderdeel van het remuneratierapport. De variabele beloning is de afgelopen jaren in stappen afgebouwd, omdat deze vorm van beloning voor de bestuurder als onvoldoende passend is ervaren.

De RvC van Waardwonen hanteert voor de beloning van de directeur-bestuurder de actuele Sectorbrede beloningscode bestuurders woningcorporaties en volgt deze code bij het vaststellen van de arbeidsvoorwaarden van de directeur-bestuurder. Buiten de standaardregelingen zijn in 2011 geen aanvullende toezeggingen gedaan ten aanzien van pensioenvoorziening of afvloeiingsregelingen. De periodiek betaalde beloningen, samen met een laatste variabele component, bedroegen in 2011 in totaal € 142.921 (2010: € 140.555). De kosten van de pensioenopbouw waren € 29.786 (2010: € 29.174).

### Agenda voor de toekomst

De RvC vindt dat het goed gaat met Waardwonen. Stap voor stap werkt de organisatie aan een verdergaande professionalisering. Juist als het goed gaat is het wel van belang om voldoende kritisch te blijven op het functioneren van Waardwonen en de mate waarin de organisatie haar maatschappelijk rendement weet te realiseren. Waardwonen is nog niet waar het wil zijn, maar de raad heeft zeker het vertrouwen dat medewerkers, management en bestuur in staat zullen zijn om op de ingeslagen weg door te gaan. Met dit verslag legt de RvC publiekelijk verantwoording af over de wijze waarop de raad invulling geeft en heeft gegeven aan de uitvoering van zijn verantwoordelijkheden, taken en bevoegdheden.

Op 21 mei 2012 heeft het bestuur de jaarrekening vastgesteld. Deze is in opdracht van de RvC door PriceWaterhouseCoopers Accountants N.V. onderzocht en goedgekeurd. De onafhankelijke accountantsverklaring is in de jaarrekening opgenomen.

De Raad van Commissarissen verklaart dat Waardwonen haar middelen uitsluitend in het belang van de volkshuisvesting heeft aangewend waarbij de bepalingen van het BBSH in acht zijn genomen.

Namens de Raad van Commissarissen  
C.A.J.M. van Bergen  
voorzitter

## Jaarverslag 2011

---

### 12 Verklaring besteding van middelen

De directeur-bestuurder van Waardwonen verklaart hiermee het volkshuisvestingsverslag en de jaarrekening 2011 te hebben vastgesteld met inachtneming van de verklaring van de onafhankelijke accountant. Tevens verklaart hij dat alle uitgaven in het verslagjaar 2011 zijn gedaan in het belang van de volkshuisvesting.

Huissen, 21 mei 2012

S. Holwerda  
Directeur-bestuurder