



een goede woning
in een fijne straat
voor iedereen

jaarverslag 2010

inhoudsopgave

pagina

goed?

4.

Voorwoord door Eric de Ceuster, directeur - bestuurder.

goed doen

6.

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

goed huren en kopen

14.

Mensen huisvesten is onze kerntaak.

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

goed wonen

20.

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

goed duurzaam

26.

De klimaatverandering is aanleiding geweest om in 2009 actief en op structurele wijze het energithema op te pakken.

goed samen

30.

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

goed werken

34.

Wij zijn de organisatie Woongood, 83 collega's, werkend aan een verdere professionalisering.

goed met geld

40.

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

goed met anderen

48.

We zijn transparant over onze deelnemingen.

goed bestuur & toezicht

52.

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

jaarrekening

63.

controleverklaring

82.

bijlagen

83.

Kengetallen. Verdrag Ondernemingsraad. Belanghoudersregister.
Colofon.

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

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

goed?

Goed is het trefwoord in dit jaarverslag over 2010. We willen goed doen. In verhuren, in onderhoud, in verkopen, in samenwerking met anderen, in besturen en toezicht, in geld. We doen verslag van onze doelstellingen en bereikte resultaten, zodat u als lezer kan beoordelen wat goed is en wat beter kan. U kunt ons daarbij helpen met uw reactie.

Eric de Ceuster

eric@woongoed



goeddoen

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

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

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

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

In dit hoofdstuk geven we eerst onze missie en visie. Vervolgens toetsen we onze resultaten in 2010 aan de afspraken met de gemeente en aan ons eigen jaarplan. In de hoofdstukken GOEDsamen en GOEDwerken leest u hoe onze klanten en belanghouders ons waarderen.

Missie

Een goede woning, een fijne straat, voor iedereen. Daar staan we voor.

We geven daar inhoud aan op de volgende wijze:

'Een goede woning'

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

'Een fijne straat'

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

'Voor iedereen'

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

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

missie/ ondernemingsplan/ klantfocus/
keuzevrijheid/ competenties & talenten



Ondernemingsplan

Onze visie en missie hebben we vertaald in vijf strategische hoofdoelen. Samen vormen ze het Ondernemingsplan 2009-2012.

Klantfocus

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

Optimale keuzevrijheid

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

Zichtbaar bouw- en energieprogramma / buurtaanpak

Wij hebben eind 2010 een hard investeringsprogramma van € 135 miljoen voor nieuwbouw, renovatie en energiebesparing. Daar bovenop hebben we € 27 miljoen voor nieuwbouwplannen die nog in de initiatieffase zijn. Om goede woningen blijvend te kunnen aanbieden in een periode met grote demografische veranderingen, zijn omvangrijke investeringen noodzakelijk. Daarbij is nadrukkelijk aandacht nodig voor de leefomgeving. De kwaliteit van het wonen speelt achter en voor de voordeur. In de gebieden met een goede kwaliteit van de woningen richt onze buurtaanpak zich op 'schoon, heel en veilig'. In sommige delen van ons woningbezit is een meer ingrijpende aanpak gewenst en stellen we samen met bewoners plannen op.

Rendement

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

Competenties en talenten

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

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

Prestatieafspraken

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

Prestatieafspraken gehaald?

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

Ja, ruimschoots. We hielden zelfs 4.951 woningen bereikbaar.

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

Ja, dit percentage ligt zelfs op 99%.

Alle studenten van de Roosevelt Academy zijn gehuisvest. **Ja**, voor het zesde achtereenvolgende jaar hebben we de groei van het aantal studenten kunnen bijbenen.

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

Nee, maar we hebben het aanbod vergroot naar 366 woningen. In 2011 nemen we een beslissing over de aanwijzing van nog een aantal nieuwe 'JeStek'-complexen, zodat het aantal van 500 behaald wordt.

We bouwen tot 2010 minimaal 800 levensloopbestendige woningen binnen de woonservicezones.

Nee, deze afspraak bleek te ambitieus. Sinds 2005, toen we de prestatieafspraken vaststelden, hebben we tot en met 2010 317 huur- en 90 koopappartementen gerealiseerd. Voor 2010 tot en met 2013 zijn in 9 complexen de bouw van 295 huur- en 138 koopappartementen gepland.

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

Ja, de veertien in 2010 opgeleverde appartementen zijn allemaal onder de huurtoeslaggrens.

Jaarplan (exclusief prestatieafspraken)

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

Klantwaarde gehaald?

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

Ja, in het eerste klantcontact wordt deze norm ruimschoots behaald. Vragen van klanten handelen we direct en snel af.

Mijnwoongoed.nl is geïmplementeerd.

Nee, we bleken meer tijd nodig te hebben voor de conceptontwikkeling en de testfase die in 2010 is afgerond. De introductie staat nu voor begin 2011 op het programma.

We meten de klanttevredenheid.

Ja, en met positieve uitkomsten (zie ook het hoofdstuk GOEDwerken).

Woningzoekenden krijgen informatie over zoekduur en slagingskansen.

Ja, doordat er sinds 2010 een beter inzicht is in de wachttijden en de slagingskansen in de diverse wijken en voor de verschillende woningtypes die we verhuren, kunnen we woningzoekenden gerichter helpen. Zelf krijgen we hierdoor ook een beter beeld van de wachttijden, de krapte of de ruimte op delen van de woningmarkt. Dit kunnen we vertalen in adviezen aan onze woningzoekenden.

Woningzoekenden krijgen meer keuzemogelijkheden in het huuraanbod.

Ja, doordat we beperkende voorwaarden hebben laten vervallen, zijn er meer keuzemogelijkheden voor woningzoekenden gekomen. Door voortzetting van de huurregeling voor woonserviceszones en voor buitenlandse studenten, hebben we ook in 2010 de keuzemogelijkheden voor senioren en studenten in het aanbod vergroot.

Kwetsbare groepen krijgen maatwerk bij hun huisvesting.

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

We leveren maatwerk gericht op het voorkomen van betalingsachterstanden.

Ja, een huurachterstand signaleren we snel en we maken, waar mogelijk, direct afspraken om te voorkomen dat de achterstand oploopt. Kenmerken voor onze aanpak zijn streng, snel en sociaal. We hebben ons in 2010 gericht op het optimaliseren van de samenwerking met de Kredietbank en maatschappelijk werk om waar nodig hulp en begeleiding te realiseren en ontruimingen te voorkomen.

Toch is de totale huurachterstand in vergelijking met 2009 opgelopen.

Klanten krijgen keuzevrijheid bij nieuwbouw.

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

Klanten krijgen meer keuzemogelijkheden in het koopaanbod.

Ja, we hebben meer huurwoningen voor verkoop aangewezen. Zowel in 'JeStek' (met korting tussen 10% en 25%) als in de vrije verkoop. Zowel in de bestaande bouw als in de diverse nieuwbouwprojecten. Om de bereikbaarheid van het aanbod te vergroten, hebben we in 2010 bovendien de Startersrenteregeling geïntroduceerd.

Klanten krijgen keuzevrijheid bij keuken- en badkamerrenovatie.

Ja, we hebben ons programma 'onderhoud op aanvraag' in 2010 voortgezet en daarvoor € 1.361.000 aangewend.

We zetten klantenpanels in om onze aanpak te toetsen.

Tweemaal ja, we zochten in het project 'Schatgraven' en vervolgens in klankbordgroepen met bewoners en andere betrokkenen naar uitgangs- en aandachtspunten voor de aanpak van de renovatie van Nieuw Middelburg. Bovendien hebben we samen met de bewoners van recent opgeleverde nieuwbouwprojecten en de Huurdersvereniging Middelburg (HVM) verbeterpunten opgesteld voor toekomstige projecten.

We werken samen met bewoners om renovatieprojecten in Nieuw Middelburg en het Griffioen vorm te geven.

Ja, aan de slag samen met bewoners in en voor de wijk, dat hebben we gedaan in 2010. In Nieuw Middelburg hebben we de renovatieplannen samen met de architect en een actieve klankbordgroep van bewoners uitgewerkt. We realiseerden twee proefwoningen. Hiermee hielpen we bewoners in de wijk om een beeld te krijgen van de renovatie in de praktijk. In het Griffioen hebben we samen met bewoners en de architect een plan samengesteld om de woningen in deze wijk energiezuiniger te maken. Naast energiemaatregelen is er veel aandacht besteed aan de wijze waarop maatwerk geleverd kan worden aan de veelal oudere bewoners in deze buurt.

Het bewonersbegeleidingsplan voor Nieuw Middelburg ondersteunt het renovatieplan.

Ja, samen met bewoners van de klankbordgroep hebben we een plan opgesteld waarin we afspraken hebben vastgelegd. Bewoners kunnen hierop rekenen. Van het recht op vergoeding, tot voorrang op andere woonruimte: het komt allemaal in het plan aan de orde. Daarnaast krijgen

de bewoners een eigen ondersteuner voor, tijdens en na de renovatie. Voor bewoners die een steuntje in de rug nodig hebben, startten we samen met Stichting Welzijn Middelburg (SWM) de 'achter de voordeur aanpak' en het vrijwilligersproject 'weer thuis in je huis'.

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

Ja, doordat we onze registratie verbeterd hebben, hebben we in 2010 beter inzicht gekregen in de aard en de omvang van de overlast. Dit helpt in het optimaliseren van de aanpak. Onze overlastaanpak is versterkt door intensivering van de samenwerking met maatschappelijke partners. Dit door de samenwerking in het project buurtbemiddeling, de ketenaanpak, voorzetting van het project 'Woonherkansers' en de verbeterde samenwerking tussen begeleidende instanties zoals welzijn, maatschappelijk werk en Emergis.

Verwaarloosde tuinen pakken we aan.

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

Samen met bewoners voeren we leefregelprojecten uit.

Ja, in 2010 hebben we verder gewerkt aan de introductie van leefregels om zodoende de leefbaarheid en samenhang in de Meanderlaan en de Zandkreekstraat te vergroten. Dit deden we in nauwe samenwerking met bewonersgroepen, HVM en SWM.

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

Ja, in 2010 hebben we in dit kader € 175.000 ingezet. De focus bij de inzet van onze middelen was gericht op het leveren van een bijdrage aan een schone, hele en veilige buurt waar mensen zich thuis voelen. Daarnaast boden we faciliteiten voor bewonersparticipatie en sponsorden we activiteiten gericht op het verbeteren van goed wonen en een fijne, veilige woonomgeving.

Nieuwe samenwerkingsovereenkomst met de HVM en bewonerscommissies is vastgelegd en toegepast.

Tweemaal ja, een grote mijlpaal in 2010 is de totstandkoming en het resultaat van de nieuwe samenwerkingsovereenkomst bewonersparticipatie. In goed overleg met de HVM en bewonersgroepen is een nieuw kader voor participatie tot stand gekomen. Deze overeenkomst is gestoeld op een gegroeid onderling vertrouwen en gaat uit van gebruikmaking van elkaars kennis en kunde. Ook sluit de nieuwe overeenkomst aan bij de nieuwe structuur van

de HVM en de overlegwet.

In 2010 hebben we intensief samengewerkt met de 22 bewonerscommissies en de vier klankbordgroepen. In de wijze waarop we het contact met bewonersgroepen aangaan, richten we ons vooral op transparantie en openheid in handelen, luisteren, leren van elkaar en inzicht hebben en houden op elkaars belangen.

Vastgoedwaarde gehaald?

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

Het nieuwbouwprogramma is gerealiseerd.

Ja, de Clasiestraat en de Nieuwe Haven zijn opgeleverd. De projecten Dokstraat, Stromenwijk en Quarleshaven zijn gestart. De projecten Veersch Palet, Baarsjesstraat, de Watergang en Symfonie 2 zijn volgens plan onderhanden. **Nee**, het project Noordweg/Noordsingel is nog niet gestart. De planologische procedures vergen meer tijd dan gedacht door bezwaren van omwonenden.

Het onderhoudsprogramma is gerealiseerd volgens de begroting van 2010.

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

Het energieprogramma is gerealiseerd.

Ja, we hebben het complex Griffioen aangepakt en zijn met de voorbereiding begonnen van de projecten die in 2011 in uitvoering moeten komen.

Nee, het project Griffioen is in 2010 nog niet in uitvoering gebracht. De projectvoorbereiding en intensief overleg met bewoners vergt meer tijd dan was voorzien. Daarnaast blijkt dat we naast energiemaatregelen ook onderhoudsmaatregelen moeten uitvoeren. Daar is in de begroting geen rekening mee gehouden en hiervoor hebben we oplossingen gezocht. De uitvoering van het project zal plaatsvinden in 2011.

Van het renovatieplan Nieuw Middelburg is fase 1 in uitvoering en zijn we bezig met de volgende deelcomplexen.

Ja, in fase 1 hebben we twee proefwoningen gerealiseerd. Hierdoor zijn alle maatregelen die in de woning nodig zijn bekend en kunnen we de rest van fase 1 in uitvoering brengen volgens de methode van het 'lean bouwen'.

Nee, fase 1 is nog niet geheel in uitvoering. We verwachten wel dat de snelheid in de verdere uitvoering gunstig beïnvloed wordt door de tijd die we hebben gestopt in de voorbereiding.



“Mijn studentenhuis bevindt zich in het centrum van Middelburg en 5 min. lopen van de supermarkt, ideaal.”

Dion Verspoor, 19, student RA,
Nieuwe Haven 39, centrum Middelburg
samen met zijn vriendin
Valerie de Koeijer, 17

Een vastgoedportefeuille die voldoende rendeert voor maatschappelijke investeringen.

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

Tweemaal ja.

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

Ja.

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

Ja.

De huurdering is maximaal 1,5% van de huursom.

Nee, door de renovatieprojecten die we gestart zijn en de toename van verkoop, is er sprake van extra leegstand.

En vanwege de economische omstandigheden is er extra leegstand in bedrijfspanden.

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

Ja, met 1,39% blijven we ruim binnen de in de organisatie gestelde norm.

De begroting van 2011 past in de meerjarenbegroting.

Ja.

Organisatiewaarde gehaald?

ICT ondersteunt klantgericht en efficiënt werken.

Ja, we hebben de concrete doelen voor 2010 gehaald. We hebben de digitale verwerking van contracten uitgebreid met de teams Nieuwbouw en Bedrijfsvoering. De nieuwe telefooncentrale werkt en geeft wekelijkse informatie over onze telefonische dienstverlening. Uit het systeem van de woonruimteverdeling halen we relevante woningmarktgegevens.

HRM ondersteunt de strategie.

Ja, we hebben zoals beoogd in 2010 een HRM-beleidskader vastgesteld en hebben volgens plan de uitwerking ter hand genomen met een aanpak voor werving, selectie en het inwerken van nieuwe collega's en het evalueren van het pakket 'secundaire arbeidsvoorwaarden'.

Processen worden ingericht op efficiency en effectiviteit.

Nee, we hebben slechts twee werkprocessen opnieuw beschreven: 'aangaan huurovereenkomst', 'selectie huurder' en 'jaarlijkse huurprijswijziging'. Hierbij is vooral de aandacht uitgegaan naar het in kaart brengen en beheersen van risico's.

Budgetdiscipline en kostenbewustzijn worden versterkt.

Ja, we zijn een strategisch project 'efficiënte corporatie' gestart. Dat heeft geleid tot besparingen (zie het hoofdstuk GOEDwerken). De budgetbewaking en -discipline staan bij Woongoed op een hoog niveau.

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

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

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

Vooraf omdat de projecten al in een te ver gevorderd stadium waren én omdat bij ons de capaciteit ontbrak om een ketenaanpak in de breedte te introduceren.

Nee, aan de kennisbank zijn we niet toegekomen.

Kwaliteitszorg, behoud van het KWH-label

Ja, we hebben op twee speerpunten, namelijk op de telefonische dienstverlening en de nieuwbouw, systematisch gewerkt aan kwaliteitszorg. Het lidmaatschap van Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector (KWH) hebben we in 2010 beëindigd. In de tussentijdse metingen voldeden we aan de eisen maar in strikte zin hebben we geen KWH-label meer.

Woongoed-waarden zijn expliciet gemaakt en gebruikt.

Ja, we communiceren de Woongoed-waarden intensief. Uit het medewerkersonderzoek blijkt dat deze herkend worden. In het kader van de herijking van de integriteitscode wordt aan onze waarden nog meer inkleuring gegeven.

Governancedoelstellingen gehaald?

Aanbevelingen uit het visitatierapport zijn opgevolgd.

Ja, we hebben alle aanbevelingen opgevolgd, met uitzondering van een document hoe opvattingen van belanghouders worden meegenomen in de beleidsvorming. Daarover beraden we ons nog.

Met onze belangrijkste partners; de gemeente, de HVM en de bewonerscommissies, zijn we in 2010 in een open proces gestart met de opstelling van nieuwe prestatieafspraken.

In de overlastaanpak hebben we de samenwerking met partners geïntensiveerd.

Nieuwe vormen van betrokkenheid van belanghouders wordt beproefd.

Ja, we hebben de samenwerking met HVM en bewoners-

commissies vernieuwd. In Nieuw Middelburg geven we bewoners en SWM invloed op de aanpak van het renovatieproject. Met partners in de zorg organiseerden we lunchmeetings.

In overleg met de HVM worden nieuwe prestatieafspraken gemaakt met de gemeente.

Ja, maar de formele afronding vindt plaats in 2011.

Het controleplan 2010 is uitgevoerd.

Ja.

De risicoscan is uitgevoerd en wordt actueel gehouden.

Ja, deze scan is uitgevoerd. Daarnaast vormen deze scan en het uitgebreide controleplan 2011 een toetsingskader om nieuwe procesbeschrijvingen te beoordelen op risico's.

De raad van commissarissen verricht een zelfevaluatie.

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

Het integriteitsbeleid wordt uitgewerkt en ingevoerd.

Ja, we hebben een nieuwe integriteitscode vastgesteld en daar zijn de verschillende geledingen van Woongoed bij betrokken. In 2010 zijn we gestart met een project om ook op teamniveau te komen tot een 'eigen' integriteitscode.

Plan opstellen om sectorwijzigingen op te vragen.

Ja, dit doen we onder andere door het strategisch project 'efficiënte corporatie'. Daarnaast brengen we de activiteiten met en zonder staatssteun in beeld en nemen we maatregelen die samenhangen met de 90% toewijzingseis aan huishoudens met een inkomen tot € 33.000. Verder zorgen we voor de financierbaarheid van de onderneming in de komende jaren.

goedhurenenkopen

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

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

Huisvesten van bijzondere doelgroepen

In 2010 verhuurden we aan 120 huishoudens die we tot bijzondere doelgroepen rekenen, een woning, waarvan:

- 24 ouderen met een zorgindicatie
- 20 statushouders
- 27 medisch urgenten - huisvesting op basis van Wet Maatschappelijke Opvang
- 33 sociaal urgenten
- 16 woningen beschikbaar gesteld - uitstroom uit maatschappelijke instellingen

Mensen met een zorgbehoefte

Het beleid van Woongoed is om in samenwerking met de gemeente en zorg- en welzijnsaanbieders mensen de keuzemogelijkheid te geven zo lang mogelijk zelfstandig te wonen.

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

Wij garanderen steeds dat minstens 50% van de huurwoningen voor senioren onder de huurtoeslaggrens blijft en zo toegankelijk is voor mensen met een lager inkomen. In 2010 ontwikkelden we voor ouderen (eventueel met een zorgbehoefte) onderstaande projecten, waarbij aangegeven het aantal huurwoningen en tussen haakjes steeds het beoogde jaar van oplevering.

- 10 appartementen in het project Quarleshavenstraat in de kern van Nieuwland (2011)
- 8 appartementen in de Clasinastraat in Arnhemuiden (2010)
- 28 appartementen in de Dokstraat in Arnhemuiden (2011)
- 43 appartementen in het project Watergang aan de Baarsjesstraat in Middelburg (2011)
- 55 appartementen in het centrum van de Stroomwijk in Middelburg (2012)
- 22 seniorenappartementen in de IJsselstraat in Middelburg, naast het Molukse zorgcentrum Tabadila (2011)



huisvesten/ doelgroepen/ zorgbehoefte/
studenten/ woningvoorraad/ huurbeleid

- 12 appartementen in het Veersch Palet, in Middelburg (2011)
- 16 appartementen aan de Maisbaai, in het centrum van Middelburg (2012)

In totaal zijn dit 194 appartementen, verspreid over diverse wijken en kernen.

Speciale groepen

We zien het als onze taak om speciale doelgroepen te huisvesten. Met verschillende zorgaanbieders zijn we in gesprek over nieuwbouw voor hun cliënten.

Een groep ouders van jongvolwassen kinderen die ondersteuning nodig hebben, willen zelf de regie houden over de zorgverlening en klopte bij ons aan voor huisvesting. Zij hebben zich verenigd in Stichting Wonen met Zorg en Ondersteuning en gaan tien zelfstandige eenheden en een gemeenschappelijke ruimte huren in het project Baarsjesstraat.

Stichting 't Gors participeert in het project Centrum Stromenwijk met negentien zelfstandige eenheden en een gemeenschappelijke ruimte.

Daarnaast hebben we samen met Stichting de Zeeuwse Gronden een woonvorm ontwikkeld voor cliënten met een langdurige psychische aandoening. Zij worden gehuisvest aan de Noordweg/Noordsingel.

Ex-gedetineerden

In samenwerking met Stichting DOOR, die zich inzet voor de reïntegratie van ex-gedetineerden in de samenleving, ontwikkelen we een plan voor het verbouwen van een boerderij aan de rand van Middelburg tot een woon-, werk- en leefproject voor 17 deelnemers.

Statushouders

In 2010 hebben we 22 statushouders gehuisvest, dit is 88% van de taakstelling van 25 personen. Woongoed liep voor het eerst een achterstand op doordat de interesse vanuit deze doelgroep voor het definitief vestigen in Middelburg sterk is teruggelopen. Woongoed wil graag aan de taakstelling voldoen en heeft hierover overleg gevoerd met de gemeente Middelburg en het verantwoordelijk Ministerie.

Studentenhuisvesting

Woongoed geeft de unieke garantie dat alle studenten van de Roosevelt Academy gehuisvest worden. Dat is ook in 2010 gelukt. In 2010 voegden we enkele panden aan de Nieuwe Haven, Zusterstraat en Burggang met in totaal twaalf studenteneenheden aan ons aanbod toe. Het totale aanbod van 586 studenteneenheden ligt voor het grootste deel in een campusachtige setting in de binnenstad.

Woningvoorraad per 31-12-2010

woningtype	huurprijsklasse				totaal
	goedkoop < € 357,37	middelduur ≥ € 357,37 en < € 548,18	bereikbaar ≥ € 548,18 tot huurtoeslaggrens € 647,53	duur > huurtoeslaggrens € 647,53	
eengezins	206	2.293	189	24	2.712
meergezins	564	1.097	179	87	1.927
senioren	144	647	173	81	1.045
bedrijfsruimten en zorg	4	2	-	49	55
studenteneenheden	576	10	-	-	586
totaal	1.494	4.049	541	241	6.325

Verhuringen

In 2010 hebben we 678 vrijkomende woningen verhuurd. We willen mensen met een lager inkomen (onze primaire doelgroep) met voorrang een goedkopere woning aanbieden. Ons doel is dat wij minstens 90% van de verhuringen in deze huurprijsklasse aan de primaire doelgroep toewijzen. Dat is ruimschoots gelukt.

Verhuringen

	huurprijsklasse							
	goedkoop		middelduur		duur		totaal	
primair	345	99%	182	75%	38	45%	565	83%
niet primair	5	1%	62	25%	46	55%	113	17%
totaal	350	100%	244	100%	84	100%	678	100%

Sociale urgentie

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

Aantal sociale urgenties in de regio

jaar	aantal	verhuringen door Woongoed
2006	97	45
2007	108	45
2008	82	33
2009	85	37
2010	101	33

Medische urgentie

134 huishoudens kregen in 2010 medische urgentie. Medisch urgenten zoeken zelf naar een woning van hun keuze en krijgen daarbij voorrang op anderen. In 2010 accepteerden 149 van deze huishoudens een woning, waarvan 50 bij Woongoed. In onderstaand overzicht ontbreken de cijfers van 2006 en 2007, de registratie vanaf 2008 is niet vergelijkbaar met de voorgaande jaren.

Aantal medische urgenties in de regio

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

Woningzoekenden krijgen een medische urgentie, omdat de huidige woning niet meer voldoet aan de noodzakelijke criteria. In 2010 is dit aantal licht toegenomen ten opzichte van 2009. Wel zijn aanzienlijk meer woningen aan medisch urgenten toegewezen. Dit heeft te maken met de oplevering van geschikte nieuwbouwwoningen.

Mutatiegraad

jaar	percentage
2006	9,5
2007	12,0
2008	11,0
2009	9,6
2010	10,0

De mutatiegraad (het aantal vrijgekomen woningen op het totaal aantal woningen) was in 2010 10,0%, en daarmee iets hoger dan 2009.

Woonfraude

Wij proberen zorgvuldig te zijn in het verhuren van woningen. Een eerlijke woonruimteverdeling staat daarbij voorop. Daarom accepteren wij geen illegale onderverhuur. We zetten onze eigen onderhouds- en andere medewerkers die 'in de wijk' komen actief in om tekenen van woonfraude te signaleren. Wanneer omwonenden mogelijke woonfraude melden, onderzoeken wij steeds de situaties. In 2010 hebben we bij één geval van woonfraude ingegrepen.

Huurbeleid

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

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

Huurverhoging 2010

Het inflatievolgend huurbeleid van de overheid is bepalend voor Woongood. In 2010 verhoogden we de huren met 1,2%. Daarbij hebben we rekening gehouden met de geldende restricties.

Gemiddelde huurverhoging

jaar	percentage
2006	1,9
2007	1,1
2008	1,4
2009	2,4
2010	1,2

Betaalbaarheid

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

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

Huurachterstand

In 2010 bedroeg de totale huurachterstand (van huidige en vertrokken huurders) € 515.568. Dit is 1,39% van de jaarhuur. We zijn er, dankzij grote inspanning van onze medewerkers, in geslaagd om de totale achterstand te beperken. Daarmee blijven we onder de intern gestelde norm van maximaal 1,6% van de jaarhuur.

Huurachterstand

jaar	huurachterstand in euro's (*)	% jaarhuur	aantal huidige huurders	totaal bedrag in euro's	% jaarhuur	aantal vertrokken huurders	totaal bedrag in euro's	% jaarhuur
2006	454.993	1,48	470	310.309	1,01	138	144.089	0,47
2007	490.823	1,52	438	274.539	0,85	60	216.285	0,67
2008	425.101	1,22	364	194.848	0,56	190	230.253	0,66
2009	451.228	1,24	440	246.584	0,68	180	204.644	0,56
2010	515.568	1,39	379	267.772	0,72	187	247.796	0,67

* exclusief terugwerkende kracht mutaties

Ontruimingen

Onze incassoanpak is streng, snel en sociaal. Toch zijn ontruimingen soms niet te vermijden. In samenwerking met de Kredietbank, hulpverleners en onze klanten, proberen we het aantal ontruimingen te beperken. Het aantal ontruimingen in 2010 is fors hoger dan het jaar ervoor. In 2009 hebben we ten opzichte van eerdere jaren een laag aantal ontruimingen.

Aantal ontruimingen

jaar	uitgevoerd	niet uitgevoerd
2006	18	73
2007	28	69
2008	27	57
2009	8	45
2010	16	67

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

Huurderving

De huurderving vanwege leegstand en afboekingen van achterstanden over de nettohuur in 2010 bedraagt € 698.000. Dit is 2,03% van de huursom. Belangrijke oorzaken hiervoor zijn: de leegstand in bedrijfspanden, de leegstand als gevolg van renovatie in met name Nieuw Middelburg, te verkopen woningen na mutatie, de leegstand van studentenhuysvesting in de zomer en de voor-reservering voor studentenhuysvesting.

Huurderving

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

Woningen in JeStek

complex	oorspronkelijk aantal woningen	verkocht per 01-01-2010	verkocht in 2010	verkocht per 31-12-2010
Statenlaan	154	112	4	116
't Zanddorp	124	8	7	15
Nassaulaan	88	0	12	12
totaal	366	120	23	143

Verkoop

In 2010 namen we het besluit om meer woningen uit het bestaande bezit te verkopen. In deze 'vrije verkoop' zijn 179 woningen gelabeld voor verkoop. Het betreffen voornamelijk eengezinswoningen, verspreid over de diverse wijken in Middelburg.

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

Bij verkoop met 'JeStek' kunnen mensen onder bepaalde voorwaarden een woning kopen. Zij krijgen daarbij een korting op de taxatiewaarde van 0%, 10%, 15% of 25%, een terugkoopgarantie van Woongoed en een deling van de waardeverandering. Met 'JeStek' slaan we twee vliegen in één klap. We voldoen aan de behoefte aan goedkope koopwoningen bij veel van onze huurders en woningzoekenden. Tegelijkertijd maken we het vermogen dat vastligt in ons vastgoed, beschikbaar voor investeringen in nieuwbouw, energiebesparing en leefbaarheid.

In 2010 verkochten we 23 woningen in de 'JeStek'-formule, en tien woningen in de vrije verkoop.

Uit de nieuwbouwprojecten verkochten we in 2010 51 woningen en appartementen, twee zorgunits, een jeugdhonk en diverse winkels.

In 2010 kochten we in Statenlaan en omgeving negen woningen terug en hebben we acht woningen doorverkocht. Deze hebben beide betrekking op 'JeStek'.

In het derde kwartaal van 2010 introduceerden we de Startersrenteregeling: een financieel product dat het mogelijk maakt om bij een lager inkomen een grotere leencapaciteit te realiseren. Een pilot werd ingezet in de bestaande verkoopportefeuille en in een nieuwbouwproject. We verwachten dat deze regeling in 2011 bijdraagt aan de uitbreiding van koopmogelijkheden voor onze klanten en dat het zal bijdragen aan onze eigen verkoopdoelstelling.

goedwonen

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

onderhoud/ renovatie/
herstructurering/
nieuwbouw/
maatschappelijk vastgoed



Onderhouden van ons vastgoed

Reparatieonderhoud

Op verzoek van onze klanten voeren wij reparaties uit. We streven ernaar om binnen tijdsblokken van twee uur een afspraak bij de klant te maken. In 2010 lukte dit in 92% van de gevallen.

Reparatieverzoeken

jaar	aantal reparatie- verzoeken	kosten per verzoek in euro's	kosten per woning in euro's	totale kosten in euro's *
2006	5.824	186	188	1.085.089
2007	5.757	208	200	1.195.471
2008	6.059	272	267	1.651.649
2009	6.158	279	273	1.720.711
2010	6.444	267	272	1.717.863

* exclusief bijdragen van derden en kosten calamiteiten

De totale kosten voor reparatieonderhoud, inclusief garages (€ 59.000) en kosten calamiteiten (€ 87.000), bedragen € 1.864.000. Dit is € 295 per woning.

Mutatieonderhoud

Als een huurder de woning verlaat, maken we de woning verhuurklaar voor de nieuwe huurder. In totaal gaven we in 2010 € 588.587, exclusief garages uit aan mutatieonderhoud. Dit is € 344.724 minder dan in 2009. Dit komt omdat er minder mutaties waren en de kosten per mutatie lager uitvielen.

Mutatieonderhoud

jaar	aantal mutaties	kosten per mutatie in euro's	totale kosten in euro's *
2006	691	1.074	742.460
2007	802	1.000	801.954
2008	922	1.398	1.289.194
2009	811	1.151	933.311
2010	759	775	588.587

* exclusief bijdragen van derden

* de aantallen mutaties wijken af van het overzicht op pagina 17 vanwege verschillende meetmomenten

De totale kosten mutatieonderhoud per woning bedragen € 93.

Serviceonderhoud

Een deel van het onderhoud waarvoor huurders verantwoordelijk zijn, verricht Woongoed in de vorm van een onderhoudsabonnement. We onderscheiden een basispakket voor glasschade en herstel van ontstoppingen, en een pluspakket voor reparaties aan hang- en sluitwerk, sanitair en elektra. Beide pakketten voorzien in een behoefte. Aan het basispakket neemt 94% van de huurders deel, aan het pluspakket 82%. Het aantal deelnemers nam af met respectievelijk 85 en 56 huurders. De afname bij het basispakket wordt voornamelijk veroorzaakt door de leegstand bij renovatie (41) en de verkoop van woningen (33).

Planmatig onderhoud

Aan planmatig onderhoud besteedden we in 2010, exclusief garages, een bedrag van € 3.644.769. Hierin is voor € 191.000 aan energiebesparende maatregelen opgenomen.

Planmatig onderhoud

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

* inclusief doorgeschoven onderhoud van het voorgaand jaar

'Onderhoud op aanvraag'

Wanneer huurders een opknapbeurt van hun keuken of badkamer willen, kan Woongoed daarin voorzien. We noemen dit 'onderhoud op aanvraag'. We hebben 'onderhoud op aanvraag' eind 2009 aangepast.

De kosten per aanvraag en het aantal uitgevoerde aanvragen zijn door het gewijzigde beleid teruggelopen. In 2010 besteedden we € 1.361.295 aan 'onderhoud op aanvraag'. Daarvan is € 34.261 voor extra wensen van de huurder, deze kosten hebben we rechtstreeks in rekening gebracht bij deze huurders. In 2010 pasten we 222 woningen aan, met een gemiddeld bedrag van € 6.132.

Totaal onderhoud

Per woning gaven we in 2010 € 1.159 uit. In 2009 was dit € 1.431. De basis voor dit bedrag is het totaal aan onderhoudskosten (exclusief serviceonderhoud), gedeeld door het gemiddelde aantal woningen in 2010.

Renovatie en ketenintegratie

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

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

Eind 2010 hebben we twee modelwoningen gemaakt om te onderzoeken of de plannen zoals we die van te voren hadden bedacht, ook in de praktijk uitgevoerd konden worden. Tijdens de renovatie van de modelwoningen hebben we extra kwaliteit ten opzichte van het oorspronkelijke ontwerp toegevoegd. Deze wordt in de verdere renovatie toegepast. De start van de uitvoering is gepland voor begin 2011. De uitvoering zal in totaal ongeveer twee jaar in beslag nemen.

Nieuwbouw

Een belangrijke verandering in de samenstelling van ons woningbezit vormt de nieuwbouw. Woongoed speelde in de afgelopen jaren actief in op de behoefte aan nieuwe

woningen voor huurders en kopers. 2010 is met veertien opgeleverde verhuureenheden een mager jaar. In 2010 hebben we echter weer diverse projecten in uitvoering genomen, die we de komende jaren op gaan leveren. In het overzicht op de volgende pagina geven we aan welk projecten we in 2010 opleverden, welke in uitvoering zijn en welke we ontwikkelen.

Opleveringen nieuwbouw

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

* inclusief V.O.F Veersche Poort / Novaform

Aankoop

In 2010 kochten we wooncentrum het Bastion aan. Deze aankoop bestaat uit 43 woningen en één bedrijfsruimte.

Maatschappelijk vastgoed

Wij ontwikkelen maatschappelijk vastgoed (zorg, gezondheidszorg en welzijn) en houden dat in eigendom om het voorzieningsniveau in een wijk op peil te houden. In 2010 hebben we geen maatschappelijk vastgoed opgeleverd. We gaan bij maatschappelijk vastgoed uit van een kostendekkende exploitatie. Wij willen ons vermogen niet inzetten voor de subsidiëring van andere (maatschappelijke) ondernemingen. Vastgoed voor het huisvesten van bijzondere groepen zien wij als woonruimte (zie het hoofdstuk GOEDhuren en kopen). Altijd gaat het om mensen met een laag inkomen, daarom rekenen we voor deze groepen sociale huurprijzen.



“Samen met 3 medebewoners zijn we bezig in de gezamenlijke tuin om een kruidentuin aan te leggen en een mozaïek bank te maken.”

Jikke Posthuma, 50, woongroep stadsschuur, centrum Middelburg

Nieuwbouwprogramma

aantallen woningen/ eenheden

	huureenheden		koopeenheden		
	Woongood		Woongood		samenwerking
	Middelburg		Middelburg		
opgeleverd in 2010:					
Clasinastraat	8	-	-	11	
Nieuwe Haven 39	6 ¹	-	-	-	
totaal opgeleverd:	14	0	0	11	
in uitvoering:					
Baarsjesstraat	43	-	-	-	
De Watergang	-	20	-	-	
Mortiere Symfonie 2, deel A	8	20	-	-	
Dokstraat	28	1	-	-	
't Veersch Palet	12	55	-	-	
Quarleshavenstraat	10	10	-	-	
Stromenwijk winkelcentrum	55	26	-	-	
totaal in uitvoering:	156	132	0	0	
in ontwikkeling:					
Golsteinseweg	17	-	-	-	
Noordweg/ Noordsingel	54	8	-	-	
Mortiere Symfonie 1	57	65	-	-	
Mortiere Symfonie 2, deel B	8	20	-	-	
IJsselstraat	22	-	-	-	
Maisbaai	16	3	-	-	
totaal in ontwikkeling:	174	96	0	0	
in initiatieffase:	147	0	0	0	
totaal:	491	228	0	11	

¹ renovatie van één gebouw naar zes appartementen

Gerealiseerde en verwachte investeringen in euro's

	huureenheden		koopeenheden		
	Woongood		Woongood		samenwerking
	Middelburg		Middelburg		
opgeleverd in 2010	1.532.293				*
in uitvoering	26.921.189		25.300.421		
in ontwikkeling	31.711.419		19.353.094		
in initiatieffase	27.071.250				
totaal	87.236.151		44.653.515		0

* de uitgaven Clasinastraat zijn opgenomen in de projecten BV.

De opgeleverde wooneenheden 2010 zijn gebaseerd op de werkelijke uitgaven. De bedragen bij de verschillende fases zijn gebaseerd op de prognoses van de verwachte investeringen.

goedduurzaam

Klimaatverandering, de eindigheid van fossiele brandstoffen en de stijging van de energieprijzen in relatie tot de woonlastenontwikkeling, is aanleiding geweest om actief en op structurele wijze het energithema op te pakken. Succesvolle energiebesparing vereist een reeks van samenhangende activiteiten, maatregelen en inspanningen.

onze ambitie/ Griffioen/ energiebesparende
maatregelen/ Nieuw Middelburg



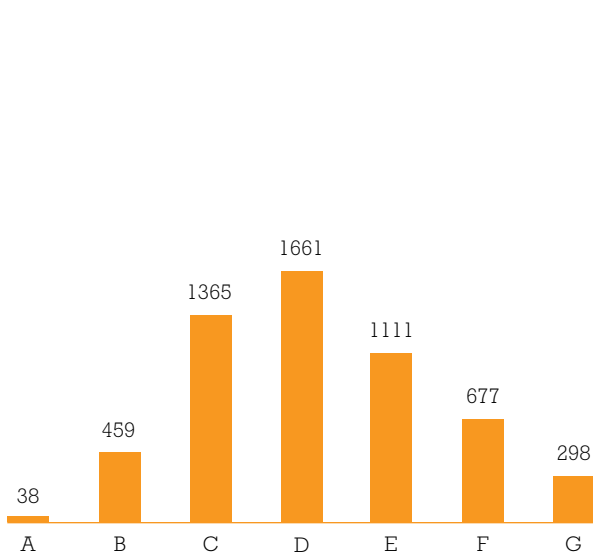
We hebben in een ambitieus energiebesparingsprogramma van € 30 miljoen voor de periode 2010-2023 op de bestaande woningvoorraad. Met de uitvoering van het programma zijn we sinds één jaar bezig.

Onze ambitie

- 2.968 woningen worden verbeterd naar minimaal label B;
- De totale CO₂ - en gasbesparing op de woningen uit het energieprogramma is respectievelijk 36% en 32%;
- De totale CO₂ - en gasbesparing verwerkt in de totale woningenportefeuille bedraagt respectievelijk 18% en 20%.

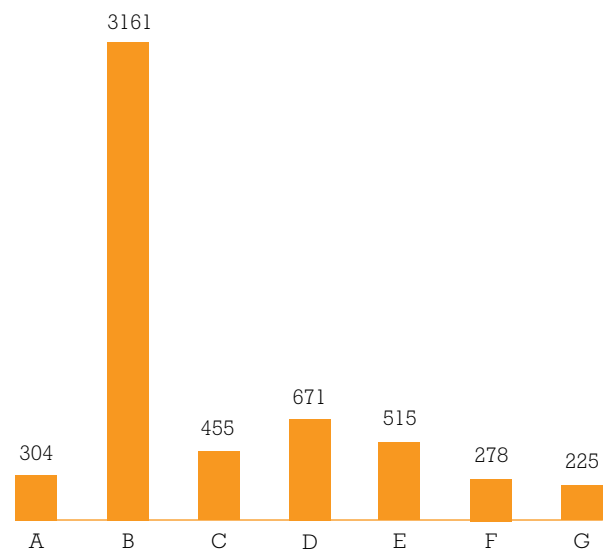
De onderstaande diagrammen geven de transformatie van onze woningvoorraad weer:
(woningen in aantal met label)

Energieprestatie huidige voorraad:



Energiebesparende maatregelen leiden tot meer wooncomfort (minder kou, vocht en tocht), lagere stookkosten en minder CO₂-uitstoot. Dat is goed voor het milieu, goed voor de gezondheid en goed voor de portemonnee van de huurder. Ons uitgangspunt is dat de woonlasten direct na de ingreep gelijk blijven. De huurverhoging als gevolg van de energiebesparende maatregelen mag op complexniveau niet hoger zijn dan de gemiddelde theoretische besparing op energie.

Energieprestatie voorraad na uitvoering energieprestatie



Woongoed richt zich bij het duurzaamheidsbeleid voornamelijk op de verbetering van de bestaande woningvoorraad, omdat hierin de meeste energiewinst te behalen valt. Complexen met een slecht energielabel komen in eerste instantie in aanmerking voor energieverbetering. Vervolgens verbeteren we de middelmatige labels. We geven daarbij de voorkeur aan grotere volumes.

Voor het moment van uitvoering van energieprojecten kijken we zorgvuldig naar een mogelijke overlap met de meerjarige onderhoudsbegroting. We proberen daarbij energiebesparende en onderhoudsmaatregelen zo efficiënt mogelijk met elkaar te combineren. Ook benutten we de kans om de architectonische uitstraling te verbeteren of te herstellen.

Het energieprogramma richt zich in eerste instantie op de reductie van de energievraag. Dit wordt met name bewerkstelligd door het isoleren van de schil van de woningen. De volgende stap waar we nu onderzoek naar doen, is duurzame energieopwekking en materialisering. Samen met gemeente Middelburg, provincie Zeeland en energiebedrijf Delta wordt in 2011 een haalbaarheidsonderzoek gestart naar de mogelijkheden voor het oprichten van een lokaal, duurzaam energiebedrijf. Enerzijds om op een duurzame wijze energie op te wekken, anderzijds om de energielasten van huurders te drukken. Daarnaast schrijven we bij renovatieprojecten duurzame materialen voor, zoals duurzaam geproduceerd FSC-hout. Wanneer het gaat om duurzaamheid, hanteert Woongoed bij nieuwbouwprojecten een volgend beleid conform de (hoge) eisen van het bouwbesluit. Bij het nieuwbouwproject Quarleshavenstraat in Nieuw- en St. Joosland is de duurzaamheidslat hoger gelegd. Bij dit project krijgen de woningen het zeer energiezuinige label A++, onder andere dankzij de toepassing van een warmtepomp in combinatie met lage temperatuurverwarming.

Eerste jaar aan de slag

De eerste twee projecten waar we energiebesparende maatregelen treffen, betreffen de complexen Griffioen en Nieuw Middelburg.

Griffioen

Bij dit project worden 112 woningen verbeterd van het onzuinige energielabel F naar het groene label B. De nadruk hierbij ligt op het isoleren van de schil van de woningen en het verbeteren van de installaties. Bij de ontwikkeling van dit plan is ingezet op bewonersparticipatie. Door middel van een projectgroep hebben bewoners mee kunnen praten over de planvorming. Ook hebben we inlooptijden en informatieavonden gehouden. Zo hebben we draagvlak kunnen creëren voor de maatregelen en de huurverhoging

onder de bewoners. Begin 2011 starten we met de uitvoering van het project. Om de overlast voor bewoners zoveel mogelijk te beperken hanteren we de principes van ketenintegratie.

Nieuw Middelburg

In 2010 is gestart met de uitvoering van de eerste fase (39 woningen) van de grootschalige renovatie van de wijk Nieuw Middelburg. In de wijk wordt de energieprestatie van in totaal 350 woningen verbeterd. De energieambitie van dit project is energielabel A. Dit is vergelijkbaar met nieuwbouwkwaliteit. Door isolerende maatregelen aan te brengen en installaties te verbeteren kunnen we deze ambitie realiseren. De renovatie is dusdanig ingrijpend dat bewoners hun huis tijdelijk uit moeten. Om dit goed te begeleiden, hebben we ingezet op intensieve bewonersparticipatie. Hiervoor zijn diverse klankbordgroepen (technisch en sociaal) in het leven geroepen en hebben we alle bewoners individueel bezocht. Ook hebben we bewoners met informatieavonden en nieuwsbrieven zo goed mogelijk geïnformeerd.

Vervanging geisers en gaskachels

In navolging van het energieprogramma en het verkrijgen van een gezond binnenmilieu in de woningen, zijn in 2010 85 geisers en gaskachels met een open verbrandingsbron projectmatig vervangen door een centrale verwarmingsinstallatie. De vervanging van de resterende toestellen met open verbrandingsbron vindt de komende jaren plaats. In sommige gevallen vervangen we deze bij het leegkomen van de woning.

goedsamen

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

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

Het woongenot wordt minstens net zoveel door de woonomgeving bepaald als door de woning zelf. In samenspraak met belanghouders (HVM, gemeente Middelburg, politie, SWM) kozen we in 2009 de speerpunten 'schoon, heel en veilig'. Op deze speerpunten hebben we ons ook in 2010 verder gericht.

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

Bij vervuiling en vernieling van de woonomgeving van de woningen zetten wij direct ons serviceteam in. Het uitgangspunt is 'vandaag gemeld, morgen hersteld'. In 2010 kwam ons serviceteam 53 maal in actie.

Wij geven invulling aan het begrip 'veilig' door overlast te beperken. In 2010 kregen we daarvan 945 meldingen.

Onze eerste actie is om zaken bespreekbaar te maken en mensen te helpen om het met elkaar op te lossen. We zijn partner in het project 'buurtbemiddeling', een samenwerkingsverband met de gemeente Middelburg, politie, woningcorporatie Arnhemuiden en Stichting Welzijn Middelburg. In 2010 zijn 74 situaties voor buurtbemiddeling aangemeld.

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



leefbaarheid/ bewonersparticipatie/
samen met anderen actief in wijken & buurten

In 2010 hebben we ons bij meervoudige problematiek gefocust op de uitbreiding en optimalisatie van de afspraken met hulpverlenende en begeleidende instanties. Zo proberen we, waar mogelijk, de onderliggende oorzaak van overlast in de vorm van verslaving en psychische problematiek weg te nemen.

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

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

Aan leefbaarheid gaven we in 2010 in totaal € 625.000 uit. De uitgaven hebben betrekking op initiatieven van bewoners die gericht zijn op de speerpunten 'schoon, heel en veilig', het faciliteren van de bewonersparticipatie en deelname aan samenwerkingen op het gebied van beheer en leefbaarheid ('Woonherkansers' en buurtbemiddeling).

Bewonersparticipatie in diverse vormen

Het actief betrekken van bewonersgroepen bij diverse onderwerpen, helpt bij het maken van haalbare plannen. We toetsen daarmee onze beleidsvoornemens. Deze werkwijze draagt in belangrijke mate bij aan het creëren van draagvlak onder bewoners. In 2010 boekten we met deze aanpak de eerste succesvolle resultaten in renovatie- en energieprojecten in de wijken Nieuw Middelburg en Griffioen.

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

In 2010 overlegden we in totaal dertien maal met het bestuur van de HVM.

Hieronder volgt een selectie van onderwerpen die aan de orde zijn gekomen en/of waarover gekwalificeerd advies is gevraagd:

- huurverhoging, streefhuurbeleid en tariefstelling basis- en pluspakket
- vormgeving van het bewonersbegeleidingplan Nieuw Middelburg
- verkoop van huurwoningen via de 'JeStek'-formule en vrije verkoop
- beleid onderhoud op aanvraag
- renovatie- en energieproject Nieuw Middelburg en Griffioen
- energieprogramma
- leefregelprojecten in diverse complexen
- prestatieafspraken met gemeente Middelburg
- plan van aanpak vernieuwing participatie
- jaarverslag Woongoed
- visitatierapport Woongoed
- ondernemingsplan, jaarplan en begroting Woongoed
- activiteitenplan en begroting HVM
- financiële ondersteuning HVM, bewonersgroepen
- actualiteiten en gewijzigde regelgeving
- samenwerkingsovereenkomst participatie

In 2010 vormden we samen met de HVM en de bewonerscommissies en -groepen een nieuw kader van samenwerking. Deze samenwerking gaat uit van een nieuwe opzet van bewonersparticipatie. Hierin staat centraal dat we elkaars kennis en ervaring gebruiken, dat we door kennis en ervaring uit te wisselen van elkaar kunnen leren en dat er ruimte is voor andere informele vormen van samenwerking met bewoners. De nieuwe samenwerkingsovereenkomst sluit aan bij de overlegwet.

Naast frequent overleg met de HVM hebben we minimaal tweemaal per jaar overleg met 22 bewonerscommissies die diverse flats, buurten en straten van Middelburg vertegenwoordigen.

Met hen bespreken we zaken die spelen in leefbaarheid, dienstverlening en het woningbeheer.

Ook hebben we nauw contact met actieve bewoners die zich op buurt- of themaniveau organiseren, zoals Stichting Wijk Dauwendaele en Stichting Bomenbuurt Griffioen.

We zetten ook nieuwe vormen van participatie in. Door aan het begin van een project te starten met klankbordgroepen, geven we samen vorm aan de aanpak en de inhoud van energieprojecten. In 2010 hebben we op deze wijze gewerkt in Nieuw Middelburg. Eenzelfde aanpak realiseerden we bij het energieproject van 112 eengezinswoningen in de wijk Griffioen. Naast het bespreken van de aanpak en de maatregelen, hebben we in samenspraak met bewoners een bewonersbegeleidingsplan opgesteld waarin de vergoedingen, verhuiskostenvergoedingen en mogelijkheden voor voorrang bij herhuisvesting zijn vastgelegd. Ook het verbeteren van de directe woonomgeving

is met bewoners besproken. Hierin kwam de herinrichting van tuinen, de aanpassing van voortuinen en de erfafscheiding aan de orde.

In 2010 besteedden we samen met bewonersgroepen aandacht aan energiebesparing en woongedrag. Zo hebben we een actieve bijdrage geleverd aan het Klimaatstraatfeest door promotie via de bewonerscommissies. Gervinsland is daarbij als winnaar voor Zeeland uit de bus gekomen. Bij deze woningen is een infraroodscan uitgevoerd en aan deze bewoners hebben we uitleg gegeven over de uitgangspunten van ons energieprogramma.

In samenwerking met een groep bewoners van de Wielingenstraat en omgeving hebben we een informatie-avond georganiseerd op het gebied van energiebesparing en woongedrag. Tot slot hebben we in samenwerking met gemeente Middelburg, HVM en energieleverancier Delta een informatiemarkt over energiebesparing en wonen gehouden voor huurders. Zo kregen bewoners inzicht in wat zijzelf kunnen doen om de woonlasten op het gebied van energie te beperken.

Dit zijn nieuwe manieren van samenwerken, die zowel door bewoners, de deelnemende partners als Woongoed positief zijn ervaren.

Samen met anderen actief in wijken en buurten

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

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

Zo hebben we in de afgelopen wijktafels een toelichting gegeven op de diverse nieuwbouw- en onderhoudsprojecten.

De samenwerking met directe maatschappelijke partners als de gemeente, de politie en SWM, is in 2010 geïntensiveerd. Naast de reguliere samenwerking in buurtbemiddeling en ketenaanpak bij overlast is projectmatig

samengewerkt op het gebied van leefregels en energiebesparing. Daarnaast kreeg het afstemmingsoverleg met betrokken partijen vorm, door naast de incidentele informatie-uitwisseling meer tot een planmatige afstemming te komen.

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

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

In 2010 namen we deel aan het project 'Woonherkansers'. In dit project bieden we huurders die op het punt staan van ontruiming van de woning, een laatste kans om onder begeleiding toch in hun huis te kunnen blijven wonen. Oorzaken kunnen liggen in betalingsproblematiek of woonoverlast. Het project 'Woonherkansers' is een samenwerking met Emergis en wordt ondersteund door de Walcherse gemeenten en woningcorporaties.

goedwerken

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



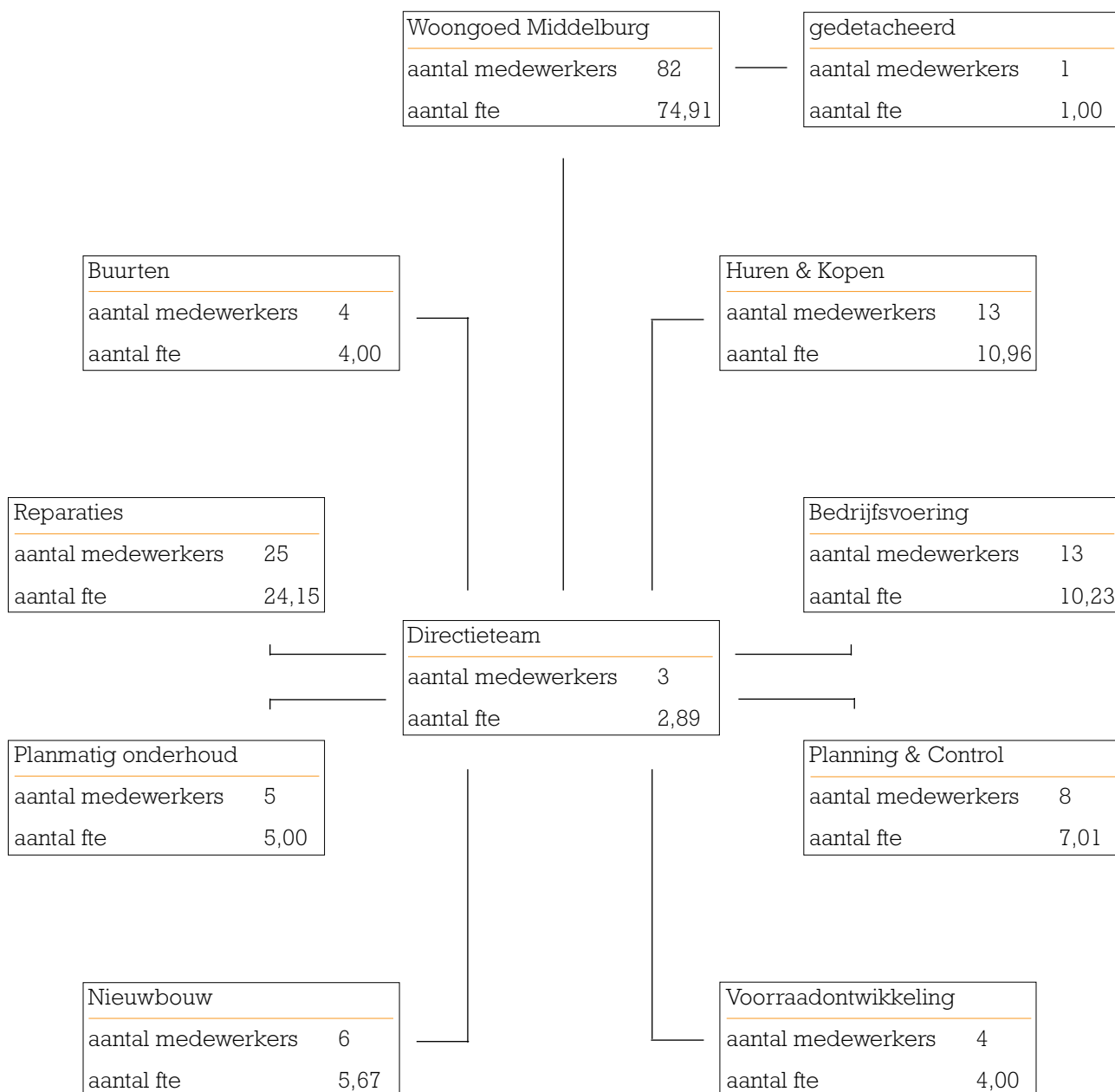
organisatiemodel/ personeelsbeleid/
professionalisering/ tevreden klanten

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

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

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

organisatie per 31 december 2010



Sturing en strategie

Het directieteam heeft een sturende functie op het resultaat (Ondernemingsplan 2009-2012, Jaarplan 2010) en op de samenwerking binnen Woongoed en met onze externe partners.

Bij de strategie kijkt het directieteam vooral naar de aansluiting van het Ondernemingsplan op de veranderende omstandigheden. De verslechterende financiële condities waren voor ons reden om het strategische project 'de effectieve corporatie' te starten. Dit project is gericht op lagere kosten voor de bedrijfsvoering en op een balans tussen kosten en opbrengsten van de verschillende diensten die wij leveren.

In 2010 heeft dit mede geleid tot € 515.000 minder kosten dan begroot en een begroting voor 2011 die 8% lager is dan de begroting van 2010.

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

Verkoop

De verkoop van nieuwbouwwoningen is overgenomen van team 'Nieuwbouw' door team 'Huren & Kopen'. Hierdoor kunnen de projectleiders 'Nieuwbouw' prioriteit geven aan de sturing op techniek, financiën, kwaliteit en procedures. Team 'Huren & Kopen' deed al de verkoop van bestaande woningen. De koopwoningen erbij nemen zorgt voor een efficiëntere aansturing van de makelaars en bovendien komt alle klantinformatie in één hand.

Naast deze organisatorische verandering zijn de verkoopopbrengsten van groot belang. Genoeg reden om de verkoop als strategisch project te pakken.

In 2011 bouwen we deze bijzondere sturing af.

Nieuw Middelburg

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

Procesbeschrijvingen

Bij de procesbeschrijvingen hebben we lang moeten zoeken naar de juiste balans tussen onze ambities om efficiënter te worden en de verdere ontwikkeling van de administratieve organisatie en de interne controle. In 2010 hebben we twee processen beschreven en vooral een werkwijze bepaald waarmee we in 2011 verder kunnen.

Energieprogramma

Een nieuw thema met hoge ambities. Reden om er een strategisch project van te maken. Enerzijds om de plannen in de uitvoeringsfase te krijgen, anderzijds om het thema inhoudelijk te verdiepen (zie ook het hoofdstuk GOED-duurzaam).

Personeelsbeleid

In 2010 hebben we het HRM-, ofwel personeelsbeleid, verder uitgewerkt; met name op het gebied van de werving en selectie van nieuwe medewerkers en het daaropvolgende introductieprogramma. In de nabije toekomst verwachten we een krappere arbeidsmarkt. Het blijft zaak om ook dan een aantrekkelijke werkgever te zijn. Onze kleine schaal en het beperkte werkgebied is nadelig. Daarom zijn we in gesprek met vier andere corporaties in Zeeland om op HRM-gebied meer te gaan samenwerken. Ook hebben we met hen in 2010 stappen gezet in de samenwerking op ICT-gebied en inkoop.

Personeel

Eind 2010 hadden we 82 medewerkers in dienst (74,91 fte). Een vermindering van 3,1 fte ten opzichte van eind 2009. Dit past in onze ambitie om de bedrijfslasten onder het sectorgemiddelde te houden (in 2009 77% van de gemiddelde netto-bedrijfslasten in de sector, bron Centraal Fonds Volkshuisvesting).

In 2010 hebben we van zes medewerkers afscheid genomen en hebben we vijf nieuwe collega's verwelkomd. Dit sluit aan bij het door ons gewenste mobiliteitsniveau.

Het ziekteverzuim was in 2010 6,05%, een lichte daling ten opzichte van 2009 (6,65%). De dalende trend heeft zich doorgezet (2008: 7,11%). Van de 6,05% in 2010 wordt 2,42% veroorzaakt door twee ernstig zieke collega's.

Professionalisering

We verbeteren onze werkwijze voortdurend. Twee werkprocessen zijn herschreven en het incassoproces hebben we met externe hulp volledig doorgelicht en er een verbeterprogramma voor opgesteld.

Ook hebben we het verkoopproces herijkt en daarvoor meer capaciteit beschikbaar gesteld.

Bij professionalisering is de ICT-ondersteuning van groot belang. We beantwoorden 80% van de vragen van de klant in het eerste contact, mede door een professioneel ingerichte telefooncentrale.

ICT helpt ook onze voorspelkracht te vergroten.

We hebben de interne controle uitgebreid en verdiept en ons zicht op de toekomst vergroot door woningmarkt-onderzoeken (één op gemeentelijk niveau en één op

projectniveau) en de implementatie van het strategisch voorraadbeleid in het programma voor de financiële meerjarenprognose.

Belangrijke innovaties in 2010 waren:

- de verbetering van de interne, en daarmee ook de externe, communicatie over de afrekening van de servicekosten;
- de bewonersparticipatie in energiebesparings- en renovatieprojecten;
- toepassing van ketenintegratie en 'lean bouwen' in enkele bouwprojecten.

Tevreden klanten

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

Voorheen lieten wij onze klanttevredenheid en kwaliteit van dienstverlening toetsen door het Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector (KWH). In 2010 hebben we het lidmaatschap beëindigd omdat KWH niet alleen meet, maar ook voorschrijft. De gedetailleerde eisen die zij stellen aan bijvoorbeeld de telefonische bereikbaarheid en de openingstijden passen niet bij onze opvattingen over service en bedrijfsvoering.

Ook zonder KWH meten wij de kwaliteit van onze dienstverlening. Ons speerpunt is de telefonische bereikbaarheid en de directe behandeling van klantvragen.

Ook houden we bij nieuwbouwprojecten een evaluatie met de bewoners. Daaruit volgen een nazorgprogramma en verbeterpunten voor volgende projecten. Deze aanpak gaan we in 2011 uitbouwen naar renovatie- en grotere onderhoudsprojecten.

onderwerp	norm	resultaat december
de klant krijgt contact	97%	97%
minstens 80% van de gesprekken binnen 30 seconden beantwoord	80%	87%
minstens 80% van de vragen van de klant wordt direct of na één keer doorverbinden beantwoord	80%	98%
gemiddeld wordt de klant doorverbonden in:	45%	23%

Klachten

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

1. De regionale klachtencommissie woonruimteverdeling, een samenwerkingsverband van de Walcherse woningcorporaties. Bij deze commissie kunnen mensen een klacht indienen, of in beroep gaan tegen een negatief besluit over hun urgentieverklaring.
In 2010 kwamen twaalf klachten binnen. In drie zaken is de klacht gegrond verklaard.

Op 31 december 2010 bestond de commissie uit de volgende personen:

De heer Olivier van den Hoek (voorzitter), de heer Jan Bostelaar, mevrouw Joan van Dijk-Sturm en mevrouw Hanneke Miezerus. Woongoed verzorgt de secretariële werkzaamheden van de regionale klachtencommissie.

2. De klachtencommissie voor alle overige vormen van dienstverlening. In 2010 ontving deze commissie drie klachten die schriftelijk zijn afgehandeld.

Op 31 december 2010 bestond de commissie uit de volgende personen:

- De heer Dik Kruis (voorzitter)
- Mevrouw Joan van Dijk-Sturm, benoemd door Woongoed Middelburg (plaatsvervangend voorzitter)
- Mevrouw Rie Wisse, benoemd door Huurdersvereniging Middelburg
- De heer Leo Canjels (reservelid namens Huurdersvereniging Middelburg)
- De heer Jo Kodde (reservelid namens Woongoed Middelburg)

goedmetgeld

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



resultaten 2010/ kasstromen/ fiscaliteit/
EU- beschikking

Hoe hebben we het in 2010 gedaan?

Het resultaat over 2010 kwam uit op € 3.120.000 vóór de aftrek van belasting. Na de belastingaftrek resulteert € 635.000. Hiermee behaalden we een resultaat dat lager is dan in 2009.

Hierna geven we in hoofdlijnen een toelichting op de samenstelling van het resultaat 2010 en op de belangrijkste verschillen met het jaarresultaat volgens de jaarrekening 2009 en het jaarresultaat volgens de begroting 2010.

Resultaten 2010 (volgens enkelvoudige jaarrekening)

x € 1.000

	jaarrekening 2010	begroting 2010	jaarrekening 2009
bedrijfsopbrengsten	53.288	40.989	36.380
bedrijfslasten	42.719	27.658	25.819
exploitatieresultaat	10.569	13.331	10.561
rentelasten/ rentebaten	7.614	9.340	6.971
resultaat deelnemingen	165	15	- 209
jaarresultaat voor belastingen	3.120	4.006	3.381
belastingen	2.485	1.529	171
jaarresultaat	635	2.477	3.210

Ten opzichte van de begroting 2010 en jaarrekening 2009 zijn de bedrijfsopbrengsten en -lasten 2010 hoger omdat voor € 14 miljoen aan kosten uitbesteed werk in het kader van nieuwbouwprojecten koop zijn opgenomen.

Van de € 53 miljoen aan inkomsten werd in 2010 81% een bedrag van € 43 miljoen uitgegeven aan bedrijfslasten.

Het onderhoud is een grote kostenpost: 21% van de huuropbrengsten geven we uit aan onderhoud. Wij hechten namelijk veel waarde aan de kwaliteit van onze woningen.

Van de inkomsten uit verhuur resteert uiteindelijk

€ 635.000 als nettoresultaat na belasting. Ten opzichte van de historische kostprijs van de woningen aan het begin van 2010, € 225 miljoen, betekent dit een rendement van 0,28%.

Jaarresultaat

het verwachte verloop van het jaarresultaat tot en met 2015:

x € 1.000

	jaarrekening 2010	begroting 2011	begroting 2012	begroting 2013	begroting 2014	begroting 2015
jaarresultaat	635	6.297	6.063	8.446	5.782	4.530

bron: begroting 2011, gebaseerd op annuïtaire afschrijvingen

Resultaat van de portefeuille

Het gerealiseerde resultaat op verkopen van bestaand bezit is € 3.376.000, dit is hoger dan het begrote bedrag van € 3.111.000. Hiervan is € 1.086.000 verantwoord onder de verkopen (vrije verkopen) en € 2.290.000 onder de overige waardeveranderingen ('JeStek').

Het aantal woningen dat verkocht is in 2010 is hoger dan begroot. In 2010 verkochten we 33 woningen, terwijl we 25 verkopen hadden begroot. De gemiddelde opbrengst per woning is lager dan begroot. Dit komt vooral omdat veel kopers van een JeStek-woning kiezen voor het hoogste kortingspercentage van 25%.

We leverden in 2010 veertien huureenheden en elf koop-eenheden op. De stichtingskosten van de verhuur-eenheden bedroegen € 2,3 miljoen. De onrendabele top voor deze woningen bedroeg € 0,7 miljoen.

In 2010 hebben we mede als gevolg van de financiële effecten van de crisis, de ontwikkelingen op de vastgoedmarkt en de EU-beschikking, onze ambities bijgesteld en onze portefeuille hierop aangepast. Koopprojecten zijn heroverwogen. Dit heeft geresulteerd in het schrappen van projecten of het omzetten van koopprojecten naar huurprojecten. Dit doen we alleen als de woningen passen in ons strategisch voorraadbeleid.

Per saldo daalt het investeringsniveau van onze geplande nieuwbouwproductie van 2010 tot en met 2016 ten opzichte van vorig jaar met € 85 miljoen.

In Middelburg kochten we een complex van een zorginstelling voor een bedrag van € 1.869.000. Het gaat hier in totaal om 44 verhuureenheden. De onrendabele top voor deze woningen bedroeg € 317.000.

Bij de product-markt-combinatie buiten Middelburg hebben we de waarde met € 4,3 miljoen afgewaardeerd. De bedrijfswaarde is lager dan de boekwaarde.

Resultaat van financieringen

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

In 2010 stonden geen renteaanpassingen en eindaflossingen op het programma.

In totaal trokken we in 2010 € 36 miljoen aan nieuwe leningen aan. De gemiddelde rentevoet in 2010 is 4,52%.

Hiermee is deze iets toegenomen ten opzichte van de rentevoet van 2009 (4,33%).

Hoe bewaken we de financiële continuïteit?

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

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

1. Positieve operationele kasstromen

Het kasstroomoverzicht van Woongoed Middelburg over 2010 en de prognose voor 2011 tot en met 2015 is als volgt:

Kasstroomoverzicht

x € 1.000

	jaarrekening 2010	begroting 2010	begroting 2011	begroting 2012	begroting 2013	begroting 2014	begroting 2015
kasstroom uit operationele activiteiten	8.525	7.168	4.134	4.973	1.468	3.877	3.266
kasstroom uit (des) investeringsactiviteiten	- 9.358	- 30.052	- 43.458	- 29.511	- 443	- 16.455	- 5.170
kasstroom uit financieringsactiviteiten	27.953	1.456	- 22.704	- 11.046	- 10.404	- 5.625	- 17.837
toename/afname geldmiddelen	27.120	21.428	62.028	35.584	9.379	18.203	19.741

bron: begroting 2011

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

Deze kasstroom staat onder grote druk, vooral door de vennootschapsbelasting. Wij hebben in 2010 maatregelen genomen om in de komende jaren een positieve operationele kasstroom te behouden. Vanaf 2011 gaan we uit van ongeveer 5% lagere bedrijfslasten en € 1 miljoen lagere onderhoudsuitgaven dan eerder begroot.

De kasstroom uit (des)investeringsactiviteiten is het saldo van nieuwbouw, renovatie en verkoop. De cijfers wisselen sterk per jaar door de planning van nieuwbouw en renovatie. We blijven de komende vijf jaar een investerende corporatie. In deze periode zijn we van plan € 95 miljoen te investeren. We gaan daarbij uit van verkoopopbrengsten van € 21 miljoen. Minder verkoop kan invloed hebben op het investeringsvolume.

De kasstroom uit de financieringsactiviteiten geeft de afwijking weer van de werkelijke aflossingen van leningen ten opzichte van de genormeerde 2% aflossingen, die in de operationele kasstroom zijn verwerkt. We zien dat Woongood de komende vijf jaar boven de norm zit van 2%, met een kasstroom van € 68 miljoen. Wij lopen daar-

door rente- en financieringsrisico's. In het eerste kwartaal van 2010 namen we maatregelen om deze risico's te beperken.

Meestal kiezen we ervoor om de af te lossen leningen te herfinancieren. Dat is goed te zien in de laatste regel van het schema over de toe- en afname van geldmiddelen. Daarbij is ons doel om deze toename 'in de pas te laten lopen' met het faciliteringsvolume dat het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) beschikbaar stelt.

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

Interest coverage ratio/ rentedekkingsgraad

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

Uit het onderstaande overzicht blijkt dat Woongood een gezonde financiële positie heeft.

Interest coverage ratio/ rentedekkingsgraad

jaar	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
ICR	1,8	1,9	2,1	1,8	1,8	1,5	1,7	1,6

bron: CFV 2010 en dpi 2010

2. Solvabiliteit

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

Solvabiliteit

jaar	2010	2011	2012	2013	2014	2015
solvabiliteit in %	16	19	19	22	22	23

Vanaf 2011 zijn de percentages gebaseerd op de begroting van 2011. In deze begroting zijn nog niet opgenomen de nieuwe voorschriften voor de verwerking van afschrijvingen en verkoop onder voorwaarden in de balans.

We stellen ons een solvabiliteit van minimaal 15% als doel. De komende jaren verwachten wij boven deze norm uit te komen, maar volgen dit elk jaar bij het opstellen van de begroting.

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

De bandbreedte die het CFV hanteert voor het volkshuisvestelijk vermogen is groot. In 2013 hebben we volgens het CFV nog steeds een A-oordeel. We presteren dus naar vermogen, maar we hebben een vrije vermogensruimte van € 52.000.000.

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

Het CFV beoordeelde, op basis van onze jaarrekening over 2009, onze solvabiliteit als voldoende.

3. Beoordeling door het WSW

Woongoed is deelnemer aan het WSW en maakt bij het afsluiten van leningen gebruik van hun borgstelling. Sinds 2007 is het beoordelingssysteem aangepast. Borgingsfaciliteiten zijn vervangen door het faciliteringsvolume. Niet alleen is de balanspositie een graadmeter om middelen aan te trekken met borging van het WSW, ook kasstromen worden hierin betrokken. In 2010 verklaarde het WSW dat Woongoed Middelburg voldoet aan de eisen van kredietwaardigheid. Het toegekende faciliteringsvolume in 2010 bedraagt € 104,7 miljoen, hiervan is in 2010 € 69 miljoen benut. De stand van het faciliteringsvolume per 23 november 2010 bedroeg € 35,7 miljoen. Dit bedrag mogen we onder garantie van het WSW lenen.

Vermogen en resultaat op basis van waardering vastgoedportefeuille Aedex

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

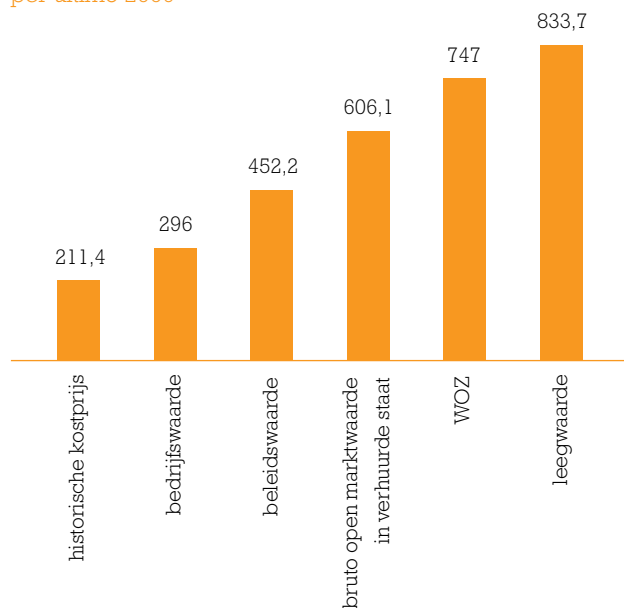
Aedex wordt binnen Woongoed gebruikt om de kwaliteit van de bedrijfsvoering te 'benchmarken'. Het instrument levert belangrijke managementinformatie op. Op basis van die informatie kunnen we strategische beslissingen onder-

bouwen. Daarnaast gebruiken we Aedex om verschillende waarden te bepalen bij investeringsbeslissingen. Ook gebruiken we Aedex om het directe en indirecte rendement van de portefeuille te meten.

De waarde van de portefeuille 'in verhuurde staat' van Woongoed bedroeg per 31 december 2009 € 606 miljoen. De vastgoedportefeuille van Woongoed behaalde in 2009 een totaalrendement van -3,3%, waarvan 2,8% direct rendement en -5,9% indirect rendement.

In 2009 bedroeg het gemiddelde totale, directe en indirecte rendement van de Aedex-deelnemers respectievelijk -1,9%, -4,3% en 2,6%.

De waarden in miljoenen euro's van Woongoed per ultimo 2009



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

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

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

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

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

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

Bedrijfswaarde

De bedrijfswaarde bedraagt per 31 december 2010 € 318 miljoen. In 2009 was de bedrijfswaarde € 296 miljoen. Investerings zijn ingerekend op basis van feitelijke verplichtingen die intern zijn goedgekeurd en extern gecommuniceerd zijn. De belangrijkste oorzaak van de toename van de bedrijfswaarde ten opzichte van 2009, is het aantal opgeleverde woningen in 2010 en de gewijzigde parameters. De disconteringsvoet is gewijzigd van 6% naar 5,25%.

Fiscale positie

	2010	2009
commercieel resultaat voor belastingen	3.176	3.499
bij:		
correctie verschil commerciële/fiscale afschrijvingen materiële vaste activa (MVA)	7.491	3.875
correctie bijzondere waardevermindering MVA	4.308	887
fiscaal niet aftrekbare heffingen	293	273
correctie gemengde kosten	14	14
fiscaal lagere onderhoudslasten	427	538
grond en opstal resultaat projecten	- 211	120
af:		
correctie fiscale winst verkopen MVA	3.296	1.303
dotatie fiscale voorziening onderhoud	- 703	3.192
correctie fiscale waarde leningen	404	262
fiscaal resultaat	12.501	4.449
verschuldigde vennootschapsbelasting	3.178	1.123

Uit bovenstaande opstelling blijkt dat het fiscaal resultaat over 2010 € 9.325.000 hoger is dan het commercieel jaarresultaat uit bedrijfsactiviteiten voor belasting.

Fiscaliteit

Algemeen

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

Verskil commerciële en fiscale jaarrekening

In Nederland hoeven de commerciële en fiscale jaarrekening niet aan elkaar gelijk te zijn. De reden hiervoor is dat beide jaarrekeningen een verschillend doel hebben.

Door verschillen tussen de vennootschappelijke en fiscale waardering, kunnen verschillen in het vennootschappelijk en fiscaal jaarresultaat ontstaan. In deze waarderingsverschillen wordt onderscheid gemaakt tussen tijdelijke verschillen en permanente verschillen. Voor tijdelijke verschillen in de waardering in de vennootschappelijke en fiscale balans, dient een belastinglatentie als schuld en/of als vordering in de vennootschappelijke balans te worden gevormd. Voor permanente waarderingsverschillen hoeft geen belastinglatentie te worden gevormd.

Het verschil tussen de commerciële en fiscale waardering bedraagt € 9,3 miljoen. Dit verschil is als volgt opgebouwd:

Opstellen fiscale jaarrekening 2008

In 2010 hebben we de aangifte over 2008 afgerond en ingediend bij de Belastingdienst. Bij de aangifte over 2008 is een uitgebreide toelichting meegezonden, waarin de gehanteerde veronderstellingen en aannames, die zijn gehanteerd bij het samenstellen van de aangifte, zijn aangegeven. Deze uitgebreide toelichting op de aangifte is gemaakt op basis van het Horizontaal Toezicht convenant dat Woongoed Middelburg en de Belastingdienst hebben afgesloten.

EU-beschikking en de gevolgen voor Woongoed Middelburg

Op 1 januari 2011 is de inwerkingtreding van een ministeriële regeling, de EC-beschikking inzake staatssteun, van kracht geworden. Deze regeling geeft aan voor welke activiteiten woningcorporaties staatssteun mogen ontvangen en voor welke activiteiten dat niet mag. Daarnaast wordt geregeld onder welke voorwaarden staatssteun mag worden ingezet en welke maatregelen genomen kunnen worden indien staatssteun onrechtmatig wordt ingezet. De gevolgen voor Woongoed Middelburg hebben met name betrekking op de noodzaak om de niet-diensten van algemeen en economisch belang (niet-DEAB) commercieel te financieren.

De bestaande voorraad niet-DEAB is weergegeven in onderstaande tabel.

	won > 647	BOG	parkeren	totaal
Aantal verhuureenheden per 31-12-2009	141	25	1.130	1.296
1. netto open marktwaarde (NOM)	19.291.484	7.052.446	18.690.086	45.034.016
2. leningenportefeuille 31-12-2009	6.381.072	2.332.747	6.182.146	14.895.965

De nieuwbouw in uitvoeringsfase

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

Nieuwbouw in inventarisatiefase

De niet-DAEB activiteiten bedragen € 6,8 mln. Wellicht is het noodzakelijk om het programma aan te passen, als financiering niet geregeld kan worden. Het financieren van de koopwoningen zal mogelijk zijn door het stellen van een hoog percentage van verkochte woningen bij start bouw. Te denken valt aan percentages van minimaal 70-80%. Financiering van koopwoningen uit eigen middelen is beperkt mogelijk.

goedmetanderen

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



transacties/ leningen/ belegging



“Wij gaan verhuizen naar de Trompstraat, over 2 weken kunnen we onze woning inrichten, erg spannend. ”

Van links naar rechts: Danny, Regine, Ralph, Wilbert, Niki, Dirk
Trompstraat, Watergang, www.wmzo.nl

Projecten Woongoed B.V.

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

Eigen vermogen eind 2010	-/-	€	13.439
Maatschappelijk kapitaal		€	90.000
Geplaatst en gestort kapitaal		€	18.000
Jaarresultaat 2010 na belastingen		€	164.911
Langlopende schulden		€	0
Omzet 2010		€	3.515.143

Transacties met verbonden partijen

Gedurende het boekjaar 2010 vonden transacties tussen de Projecten Woongoed B.V. en haar 100% aandeelhouder Stichting Woongoed Middelburg plaats. Stichting Woongoed heeft in totaal € 33.610 aan kosten doorbelast.

Leningen

Stichting Bedrijfsgebouwen WVM	31-12-2010
Lening	€ 1.618.594
Rentepercentage	6,5%
Looptijd tot	31-12-2018

Wooninvesteringsfonds	31-12-2010
Lening	€ 2.090.000
Rentepercentage	4,5%
Looptijd tot	2015

Stichting Woonwagengebeheer West-Brabant

Woongoed Middelburg maakt deel uit van Stichting Woonwagengebeheer West-Brabant.

Stichting Woonwagengebeheer West-Brabant is in 2001 door een zevental corporaties in West-Brabant opgericht. De stichting heeft als doel het in eigendom verkrijgen en vervreemden van woonwagendstandplaatsen en woonwagens en het op een adequate manier beheren van deze objecten.

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

Op 13 juni 2008 sloten een zevental Midden- en Noord-Zeeuwse corporaties zich aan bij de stichting die samen 98 standplaatsen aan de stichting overdroegen. De huur-

woonwagens op deze standplaatsen zijn nog eigendom van de diverse gemeenten.

Het werkgebied is dus vergroot, evenals het aantal te beheren standplaatsen. De naam van de stichting werd gewijzigd in: Stichting Woonwagengebeheer Zuid-West Nederland. De corporaties geven op deze wijze uitvoering aan de zorg voor het doelgroepenbeleid volgens het Besluit Beheer Sociale Huursector.

Belegging Zeeuwind

Woongoed heeft € 79.502 belegd bij Zeeuwind. Deze belegging is nader gespecificeerd onder de post beleggingen van de financiële vaste activa in de jaarrekening. In 2010 is een winstuitkering verantwoord van iets meer dan 4%.

goedbestuurentoezicht

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

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



bestuur/ beleid/ informatievoorziening/
good governance/ RvC

Bestuur

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

Profiel van de bestuurder

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

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

Strategie, beleid, realisatie

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

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

De realisatie wordt toegelicht in het hoofdstuk GOEDdoen. Kort samengevat: op enkele onderdelen lopen we achter op schema, maar een inhaalslag is mogelijk.

Risicobeheersing

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

Projectportefeuillerisico's

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

in veel gevallen aanvullende maatregelen nodig zijn om de risico's te beperken.

Treasuryrisico's

Woongoed kent een treasurycommissie om rente- en (her) financieringsrisico's gestructureerd te bepreken en passende beheersmaatregelen te nemen. Daarbij zijn goede kasgeld- en investeringsprognoses van groot belang. We bewaken de kwaliteit van deze prognoses nauwgezet. Door de kredietcrisis is het risico van ontbrekende beschikbaarheid van kapitaal fors toegenomen. In 2009 en begin 2010 hebben we daarom de (her)financieringen tot en met december 2012 al gefixeerd.

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

Vastgoedportefeuille- en marktrisico's

In het kader van de herijking van het strategisch voorraadbeleid keken we naar verhuurrisico's bij de verschillende woningcomplexen en naar ongewenste oververtegenwoordiging van bepaalde bouwperiodes en wijken. Voor die risico's troffen we passende maatregelen in de energie-, verkoop- en renovatieprogramma's.

Fiscale risico's

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

Organisatierisico's

Belangrijke middelen om in de bedrijfsvoering 'in control' te zijn, vormen de informatievoorziening en een duidelijke toedeling voor bevoegdheden. Op beide aspecten brachten we in 2010 verbeteringen aan.

Frauderisico's

In 2009 hebben we een frauderisico-audit uitgevoerd. Van bijzondere risico's was geen sprake. In 2010 hebben we bij de nieuw opgestelde procesbeschrijvingen expliciet de frauderisico's benoemd.

Risicobeheersing verbindingen

De stichting heeft één verbinding: Projecten Woongoed B.V. De bestuurder van de B.V. is Stichting Woongoed Middelburg. Daardoor is de raad van commissarissen van Woongoed in staat rechtstreeks toezicht te houden op de B.V. In de projecten werden de koopprojecten en

de projecten met derden ontwikkeld. Nadat corporaties integraal verplicht zijn vennootschapsbelasting te betalen, is de ontwikkeling van koopprojecten weer in de stichting ondergebracht. In de projecten B.V. voeren we nu alleen nog de samenwerkingsverbanden met derden uit. Voor de risico-beoordeling (vooral projecten en financiering) is de systematiek van de risicoanalyse gelijk aan die van de stichting.

Beoordeling van het stelsel van risicobeheersing

Naast controle door de externe accountant voert Woongoed ook zelf financial audits uit. Daarvoor stelden we in 2010 een intern controleplan op. Dit controleplan wordt uitgevoerd door team Planning & Control.

In 2010 hebben we, naast de algemene controles, audits uitgevoerd die gericht zijn op:

- investeringen nieuwbouw
- huuropbrengsten
- verantwoording facturen
- kasgelden
- verkopen
- bijdragen aan Verenigingen van Eigenaren (VvE)
- salariskosten

Periodieke informatievoorziening

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

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

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

Integriteit

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

Het beleidskader inzake integriteit omvat:

- het reglement van de raad van commissarissen met o.a. de bepaling omtrent de (schijn van) belangenverstrengeling van leden van de raad en de bestuurder
- een integriteitscode (deze staat tevens vermeld op de

website)

- een regeling vertrouwenspersoon (deze staat tevens vermeld op de website)
- een klokkenluidersregeling (deze staat tevens vermeld op de website)
- bepalingen in de statuten en in het reglement van de raad van commissarissen over de bevoegdheid van de bestuurder om besluiten te nemen met of zonder voorafgaande goedkeuring door de raad

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

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

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

Ook voor de medewerkers van Woongoed geldt de integriteitscode. In 2010 hebben we in een proces met alle medewerkers de nieuwe code (minder gericht op regels en meer gericht op gedrag) besproken, vertaald naar de eigen situaties en aanbevelingen verzameld voor een verdere uitwerking van de code. In de loop van 2011 ronden we dit proces af.

In 2010 zijn zaken van mogelijk niet-integer handelen van medewerkers onderzocht. De desbetreffende medewerkers zijn aangesproken en hebben een schriftelijke waarschuwing ontvangen.

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

Toezicht houden

Raad van commissarissen

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

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

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

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

Samenstelling

De samenstelling van de raad van commissarissen is in 2010 niet gewijzigd en was per 31 december 2010 als volgt:

De heer Jaap Gelok (voorzitter)

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

Mevrouw Elly Brand (lid)

1. geboren in 1961
2. sinds 2005 lid van de raad van commissarissen
3. directeur-bestuurder van Stichting Kinderopvang De Bevelanden
4. overige werkzaamheden: bestuurslid branchebestuur kinderopvang van de MO-groep (landelijke werkgeversorganisatie), bestuurslid VIAZORG, lid van de raad van toezicht van Stichting Tragel, lid van het bestuur van Kindwijzer.
5. einde termijn 2013 (Herkiesbaar)

De heer Marijn Dieleman (lid)

1. geboren in 1958
2. sinds 2003 lid van de raad van commissarissen, lid van de remuneratiecommissie
3. advocaat te Middelburg
4. deken van de Orde van Advocaten arrondissement Middelburg, bestuurslid Koninklijk Zeeuws Genoot-

schap der Wetenschappen, voorzitter Stichting Mentorschap Zeeland

5. einde termijn 2012 (Herkiesbaar)

Mevrouw Wilna Janse-Alewijnse (lid)

1. geboren in 1953
2. sinds 2002 lid van de raad van commissarissen, lid van de auditcommissie
3. organisatieadviseur, interim-manager gezondheidszorg
4. overige werkzaamheden: lid raad van toezicht Swinhove Groep Zwijndrecht, lid Landelijke Bezwaar Advies Commissie speciaal onderwijs cluster 4, promovendus Gouverneur Kremers Centrum/Universiteit Maastricht
5. einde termijn 2014

De heer Koos Scherphuis (vicevoorzitter)

1. geboren in 1942
2. sinds 2001 lid van de raad van commissarissen, lid van de auditcommissie, lid van de remuneratiecommissie
3. van 1971 tot 1997 directeur, mede-eigenaar van de Provinciale Zeeuwse Courant (PZC)
4. overige werkzaamheden: bestuurslid Maatschappij voor Nijverheid en Handel Department Zeeland, penningmeester Roosevelt Academy Scholarfund, bestuurslid Stichting ZIGZAG, voorzitter programmaraad Omroep Zeeland, voorzitter a.i. van Stichting Panorama Walcheren en lid van de raad van toezicht van Omroep Zeeland.
5. einde termijn: 2012

Mevrouw Fiek Smitskamp (lid)

1. geboren in 1940
2. sinds 2005 lid van de raad van commissarissen
3. tot 1997 wethouder in Middelburg
4. overige werkzaamheden: lid klachtencommissie Stichting Jeugdzorg Zeeland, Bestuurslid 'de Loods' (arbeidsintegratieproject), voorzitter Seniorenraad Middelburg, voorzitter Vereniging van Eigenaars Appartementencomplex Molenwater.
5. einde termijn: 2013 (Herkiesbaar)

De heer Dick van der Wouw (lid)

1. geboren in 1955
2. sinds 2006 lid van de raad van commissarissen, lid van de auditcommissie
3. adviseur onderzoek en ontwikkeling SCOOP (Zeeuws instituut voor sociale en culturele ontwikkeling)
4. overige werkzaamheden: geen
5. einde termijn: 2014 (Herkiesbaar)

Mevrouw Smitskamp en de heer Dieleman zijn benoemd op voordracht van de HVM. De leden van de raad van



“Mijn woning is erg mooi gerenoveerd met openslaande deuren naar de tuin. Ik ben nu nog alles aan het witten en dan verhuis ik terug naar mijn woning!”

Mirun Kawash, 26, Jasmijnstraat Nieuw Middelburg

commissarissen worden steeds benoemd voor een periode van vier jaar. De maximaal toegestane zittingsduur is twaalf jaar.

Werkzaamheden

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

Toezicht op financiën

De raad gaf zijn goedkeuring op de jaarrekening van 2009, het jaarverslag van 2009 en de begroting van 2011. De raad van commissarissen volgt de investeringsbeslissingen kritisch.

Werkprogramma raad van commissarissen in 2010

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

Besluiten van de raad van commissarissen in 2010

- herbenoeming van drie leden van de raad van commissarissen: Jaap Gelok, Dick van der Wouw en Wilna Janse. Ten behoeve van deze herbenoeming is een remuneratiecommissie gevormd uit de raad van commissarissen, bestaande uit Koos Scherphuis en Marijn Dieleman
- aangepast reglement raad van commissarissen Stichting Woongoed Middelburg
- strategisch Voorraadbeleid 2010-2020
- goedkeuring van het jaarverslag 2009 en de geconsolideerde jaarrekening van Stichting Woongoed en de Projecten Woongoed B.V., enkelvoudige jaarrekening Stichting Woongoed en de enkelvoudige jaarrekening Projecten Woongoed B.V. De accountant lichtte zijn oordeel over de prestaties en continuïteit van Woongoed Middelburg toe.
- uitbreiding van het huidig verkoopprogramma met vrije verkopen
- verkoop woningen H. Dunantlaan
- Honorering voor auditcommissie en remuneratiecommissie met € 500 per bijeenkomst
- goedkeuring rapportage jaarplan 2010
- goedkeuren van de aankoop van 44 woningen Bastion
- vaststellen rapportage tot en met het tweede kwartaal 2010
- kader vaststellen voor het strategisch voorraadbeleid

dat als uitgangspunt dient voor de begroting van 2011 en verder

- instemmen met voorstel van het aan kopers aanbieden van de startersrenteregeling
- goedkeuring van onderhoudsbegroting 2011
- vaststellen functioneringsverslag bestuurder
- goedkeuren van aankoop Z. Jansenstraat 18
- goedkeuren van verkoop van acht nieuwbouwwoningen met 'JeStek' met een mogelijk verlies
- goedkeuren keuze accountant Deloitte voor controle 2011
- goedkeuren overdracht kantoor van Stichting Beheer Bedrijfsgebouwen aan Woongoed
- goedkeuren liquidatie van de Stichting Beheer Bedrijfsgebouwen
- vaststellen rapportage derde kwartaal 2010
- goedkeuren begroting 2011 van Woongoed Middelburg en Projecten Woongoed BV
- goedkeuren Jaarplan 2011
- vaststellen rooster van aftreden van auditcommissie
- instemmen met hoofdlijnen van strategisch voorraadbeleid
- instemmen met de stand van zaken implementatie integriteitscode

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

- de planning & controlcyclus, zowel de inhoudelijke kant als de procesmatige aspecten. De raad van commissarissen vindt dat het op tijd, juist en volledig rapporteren over vooraf vastgelegde onderwerpen een indicatie is van het 'in control' zijn van de bestuurder. Naar het oordeel van de raad van commissarissen is de informatievoorziening goed.
- stand van zaken jaarplan 2010
- project Scheldekwartier Vlissingen
- rapportage nieuwbouw
- gevolgen voor Woongoed van de economische crisis
- gevolgen voor Woongoed van de EU-beschikking
- voorstellen betreffende het huurbeleid naar HVM
- fase-document winkelcentrum Stromenwijk
- resultaten Aedex 2009
- prestatie-index KWH 2009

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

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

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

De auditcommissie is in 2010 tweemaal bijeen geweest. De volgende onderwerpen zijn besproken:

- het jaarverslag 2008, met name gericht op financiële continuïteit en CFV- en WSW-oordelen
- het kader voor investeringsbeslissingen
- de resultaten voor beheersing uitgaven: onderhoud op aanvraag en kostendekking eigen dienst
- de begroting 2010
- de financiële afwegingen bij deelname aan het Scheldekwartier

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

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

De raad van commissarissen voerde in 2010 onder externe begeleiding een zelfevaluatie uit. Hieruit kwam naar voren dat de raad meer aandacht wil geven aan en kennis wil ontwikkelen op het terrein van de financiële sturing en beheersing. Ook governance aspecten, zoals integriteit, vragen blijvend de aandacht.

De raad van commissarissen heeft in 2010 ook gesproken met het bestuur van Huurdersvereniging Middelburg. De belangrijkste gespreksonderwerpen waren:

- de positie van HVM
- de communicatie met de bewonerscommissies, de HVM en Woongoed

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

- de Aedescode
- het Ondernemingsplan 2009-2013, vastgesteld in 2008, waarin naast de strategische doelen ook het beleidskader voor de kwaliteit van het woningbezit en een investeringsprogramma is opgenomen
- de prestatieafspraken met de gemeente, in maart 2006 opnieuw vastgesteld
- het jaarplan 2010, gekoppeld aan de begroting 2010

- het treasurystatuut

Informatie

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

Met betrekking tot de risico's worden de belangrijkste grote geldstromen, verkoop, nieuwbouw, onderhoud en leningen gevolgd. De raad van commissarissen onderkende de risico's van fraude. De bestuurder stelde daarom in 2009 een frauderisicoanalyse op die met het management en de accountant is besproken. Er was geen aanleiding om de frauderisicoanalyse in 2010 te doen. Over de eigen vermogenspositie en de financiële continuïteit laat de raad van commissarissen zich, behalve door het oordeel van de bestuurder, ook informeren door het CFV en de accountant.

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

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

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

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

Good Governance

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

Bij de uitwerking van goed ondernemingsbestuur is de 'Governance code Woningcorporaties' het uitgangspunt. Alle leden van de raad van commissarissen voldoen aan de eisen van onafhankelijkheid zoals in de Governance code is gedefinieerd. Principes die niet één op één zijn overgenomen, worden in de onderstaande tabel toegelicht.

principe omschrijving	uitleg
2.2 het bestuur, rechtspositie en bezoldiging bestuur	De directeur-bestuurder is benoemd voor onbepaalde tijd. Jaarlijks vindt een functioneringsgesprek plaats en een evaluatie of de organisatie op koers is. Bij het ontstaan van een vacature beraadt de raad van commissarissen zich op de 'voors en tegens' van een benoemingsperiode van vier jaar.

Woongood Middelburg heeft zich in 2009 laten visiteren.

Werkgeversrol

De raad van commissarissen stelt de beloning van de directeur-bestuurder vast. Op het moment van aangaan van de arbeidsovereenkomst met de directeur-bestuurder volgde de raad van commissarissen het advies van de door Aedes ingestelde commissie Peters. De beloning is ook conform de actuele beloningscode in de sector (commissie Izeboud). Wanneer de functie van bestuurder vacant komt, zal de raad van commissarissen bij de beloning van de bestuurder de adviezen van de commissie Izeboud betrekken. De raad van commissarissen voert jaarlijks een functioneringsgesprek en stelt de beloning van de bestuurder vast. Voor 2010 is de beloning (inclusief fiscale bijtelling voor een auto) weergegeven in onderstaande tabel. Er is geen sprake van een variabel inkomen. De vergoedingen zijn op basis van de gemaakte kosten.

naam	functie	totaal vast inkomen	inkomen op termijn	werkgeverslasten	totaal
Eric de Ceuster	directeur - bestuurder	121.939	33.234	7.477	162.650

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

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

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

naam	functie	jaarlijkse vergoeding	vergoeding commissie	totaal
de heer Jaap Gelok	voorzitter vanaf 01-04-20	€ 7.405	-	€ 7.405
mevrouw Elly Brand	lid vanaf 01-09-2005	€ 5.061	-	€ 5.061
de heer Marijn Dieleman	lid vanaf 01-12-2003	€ 5.061	€ 500	€ 5.561
mevrouw Wilna Janse- Alewijnse	lid vanaf 16-09-2002	€ 5.061	€ 1.000	€ 6.061
de heer Koos Scherphuis	lid vanaf 01-07-2001 vice-voorzitter vanaf 04-06-2007	€ 5.061	€ 1.500	€ 6.561
mevrouw Fiek Smitskamp	lid vanaf 01-09-2005	€ 5.061	-	€ 5.061
de heer Dick van de Wouw	lid vanaf 01-12-2006	€ 5.061	€ 1.000	€ 6.061

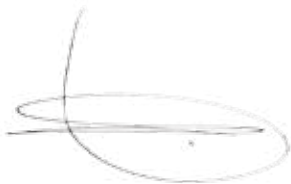
Tot slot

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

Namens de raad van commissarissen van Woongoed Middelburg,

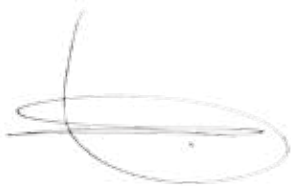
Jaap Gelok

voorzitter raad van commissarissen



In dit jaarverslag leggen wij verantwoording af over onze resultaten in 2010. Deze resultaten zijn gericht op de vijf prestatievelden zoals genoemd in het Besluit Beheer Sociale Huursector, het wettelijk kader voor woningcorporaties. Ook van de financiële consequenties doen wij verslag.

Middelburg, 18 april 2011



Raad van commissarissen
Jaap Gelok
voorzitter



Bestuur
Eric de Ceuster
directeur-bestuurder

Verklaring omtrent besteding van middelen

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



Eric de Ceuster
directeur-bestuurder

jaarrekening

1. Verkorte geconsolideerde balans per 31-12-2009

ACTIVA (x € 1.000)	31-12-2010	31-12-2009
vaste activa		
immateriële vaste activa	91	0
materiële vaste activa		
onroerende en roerende zaken in exploitatie	207.999	216.449
onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	15.052	11.759
onroerende en roerende zaken in ontwikkeling	13.964	6.962
onroerende en roerende zaken ten dienste van exploitatie	1.420	1.544
totaal materiële vaste activa	238.435	236.714
financiële vaste activa		
te vorderen BWS-subsidies	151	213
deelnemingen	30	28
beleggingen	80	80
overige financiële activa	3.324	3.708
latente belasting	3.375	2.353
totaal financiële vaste activa	6.960	6.382
totaal vaste activa	245.486	243.096
vlottende activa		
voorraden		
voorraad materialen	84	83
voorraad onroerende zaken bestemd voor verkoop	655	388
voorraad in ontwikkeling bestemd voor verkoop	2.197	6.658
totaal	2.936	7.129
onderhanden werk	7.325	0
vorderingen		
huurdebiteuren	315	296
gemeenten	127	131
overige vorderingen	1.075	836
overlopende activa	533	685
totaal vorderingen	2.050	1.948
liquide middelen	27.284	164
totaal vlottende activa	39.595	9.241
totaal	285.081	252.337

PASSIVA (x € 1.000)	31-12-2010	31-12-2009
eigen vermogen		
eigen vermogen	46.783	46.148
totaal eigen vermogen	46.783	46.148
egalisatierekening		
	151	213
voorzieningen		
voorzieningen	1.272	2.735
totaal voorzieningen	1.272	2.735
langlopende schulden		
leningen overheid	80.517	81.754
kredietleningen	104.997	99.823
terugkoopverplichting verkoop onder voorwaarden	15.052	11.759
waarborgsommen	163	163
totaal langlopende schulden	200.729	193.499
kortlopende schulden		
aflossing komend jaar langlopende schulden	27.063	2.226
schulden aan kredietinstellingen	-	820
schulden aan leveranciers	1.588	2.399
belastingen en premies sociale verzekeringen	3.002	137
overige schulden	156	157
overlopende passiva	4.337	4.003
totaal kortlopende schulden	36.146	9.742
totaal	285.081	252.337

2. Geconsolideerde winst- en verliesrekening over 2010

(x € 1.000)

	2010	2009
bedrijfsopbrengsten		
huren	33.687	32.710
vergoedingen	2.181	2.114
overheidsbijdragen	71	142
verkoop onroerende goederen/ omzet projecten	11.686	- 110
mutatie onderhanden werk	7.467	-
geactiveerde productie t.b.v. eigen bedrijf	1.123	1.030
overige bedrijfsopbrengsten	485	448
som der bedrijfsopbrengsten	56.700	36.334
bedrijfslasten		
afschrijvingen op immateriële en materiële vaste activa	7.790	4.054
overige waardeveranderingen materiële vaste activa	1.667	184
erfpacht	62	62
lonen en salarissen	4.261	4.689
sociale lasten	469	451
pensioenlasten	652	687
kosten uitbesteed werk	17.132	12
lasten onderhoud	7.129	8.623
overige bedrijfslasten	6.777	7.073
som der bedrijfslasten	45.939	25.835
bedrijfsresultaat	10.761	10.499
financiële baten en lasten		
rentebaten en soortgelijke opbrengsten	778	450
rentelasten en soortgelijke kosten	8.365	7.429
som de financiële baten en lasten	- 7.587	- 6.979
resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen	3.174	3.520
vennootschapsbelasting	2.541	289
	633	3.231
resultaat deelneming	2	- 21
resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening na belastingen	635	3.210

3. Algemene grondslagen

3.1 Regelgeving

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

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

3.2 Grondslagen voor consolidatie

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

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

De in de consolidatie begrepen rechtspersonen zijn:

Volledig geconsolideerd (100%)

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

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

3.3 Wijzigingen ten opzichte van de jaarrekening 2009

3.3.1 Stelselwijziging

In het verslagjaar heeft Woongoed Middelburg een wijziging doorgevoerd in de verslaggeving en presentatie van de onroerende zaken verkocht onder voorwaarden. Met ingang van 1 januari 2010 worden onroerende zaken, die in het kader van verkoop onder voorwaarden zijn verkocht, in de balans verwerkt als “onroerende zaken verkocht onder voorwaarden” en gewaardeerd tegen taxatieprijs onder aftrek van de verleende aankoopkorting. Voor de in de regeling overeengekomen overdrachtswaarde wordt aan de creditzijde van de balans een terugkoopverplichting opgenomen. Deze terugkoopverplichting wordt jaarlijks gewaardeerd en getoetst aan de bij overdracht ontstane verplichting. De mogelijk per saldo toename van de terugkoopverplichting ten opzichte van de bij overdracht ontstane verplichting wordt geactiveerd. Een per saldo afname wordt als resultaat verantwoord. De vergelijkende cijfers over het boekjaar 2009 zijn herrekend naar de nieuwe waarderingsgrondslagen en als zodanig verwerkt in de jaarrekening. De balans is daardoor onder de activa en passiva verhoogd met € 11 miljoen. Dit heeft verder geen effect op het vermogen begin 2010. In de exploitatie zijn per 1 januari 2010 de verkopen en waardeveranderingen overeenkomstig aangepast.

3.3.2 Schattingswijziging

Gedurende het verslagjaar is vooruitlopend op de herziene RJ645 de afschrijvingsmethodiek van de activa gewijzigd van annuïtair naar lineair. Voor het kalenderjaar zijn hierdoor de afschrijvingslasten met € 3,95 miljoen toegenomen. Door de schattingswijziging verlopen de afschrijvingen vanaf heden lineair in plaats van progressief. Bij lineaire afschrijving wordt in de aanvangsjaren meer afgeschreven dan bij annuïtair. In 2010 zijn de verwachte levensduren voor de in exploitatie zijnde woningen opnieuw bepaald. Als gevolg hiervan zijn bij enkele complexen de levensduur verlengd. Dit heeft gevolgen voor de afschrijvingen en bedrijfswaarde.

3.3.3 Rubricering balans

In de balans zijn de voorraden en langlopende schulden verder gespecificeerd opgenomen in de balans. Op deze wijze geeft de balans meer inzicht in de samenstelling van activa en passiva.

4. Waarderingsgrondslagen voor de balans

4.1 Algemeen

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

BALANS ACTIVA

4.2 Immateriële vaste activa

Uitgaven die worden gemaakt voor de productie van identificeerbare en unieke softwareproducten van Woongoed worden geactiveerd. Deze investeringen worden geactiveerd indien het waarschijnlijk is dat er economische voordelen worden behaald en de kosten betrouwbaar kunnen worden vastgesteld. De investering wordt afgeschreven over de geschatte economische levensduur.

Uitgaven samenhangend met onderhoud van softwareprogramma's en uitgaven van onderzoek worden verantwoord in de winst- en verliesrekening.

4.3 Materiële vaste activa

4.3.1 Onroerende zaken en roerende zaken in exploitatie

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

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

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

plaats.

De afschrijvingen worden met ingang van 2010 lineair berekend. Tot 2010 werd gebruik gemaakt van de annuïtaire methode.

De volgende afschrijvingstermijnen worden gehanteerd per te activeren item.

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

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

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

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

De extra's, waar een huurverhoging tegenover staat, worden geactiveerd. Voorwaarde is dat de kosten op jaarbasis per complex per actief hoger zijn dan € 20.000 (bedragen onder deze grens vallen in de exploitatie). De huurder kan ook tot vervanging overgaan, als de levensduur nog niet is verstreken. Er dient dan wel een vergoeding betaald te worden voor de restant levensduur. Deze vergoeding wordt gesaldeerd met het te activeren bedrag.

Bovenstaande betreft de afwikkeling van overeenkomsten uit 2009. Vanaf 2010 worden de extra's niet meer via een huurverhoging in rekening gebracht. Aan de huurder worden de meerkosten direct in rekening gebracht.

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

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

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

4.3.2 Onroerende en roerende zaken in ontwikkeling

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

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

4.3.3 Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie

Dit betreffen complexen in aanbouw ten behoeve van toekomstige verhuurexploitatie die worden gewaardeerd tegen historische kostprijs en toegerekende kosten van het werkapparaat uit hoofde van voorbereiding, toezicht en directievoering onder aftrek van bijzondere waardevermindering uit hoofde van te dekken stichtingskosten. Voorts wordt rente tijdens de bouw toegerekend. Vanaf de datum van de start bouw tot aan het moment van oplevering wordt over de ontvangen bouwtermijnen en overige kosten een rente van 4% (2010) aan een project toegerekend.

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

Bedrijfswaarde

parameter	2010	2009
jaarlijkse huurverhoging	2011: 1,5% 2012 ev: 2,0%	2010: 1,1% 2011: 0,95% 2012 ev: 2,25%
jaarlijkse huurderiving	2,00%	1,50%
jaarlijkse stijging variabele lasten voor:		
• overige lasten	2,00%	2,25%
• beheer en administratie o.b.v. begroting komend jaar met stijging	2,00%	2,25%
rijksbijdragen volgens rijksregeling op woning-/ complexniveau		
verkoopopbrengsten op basis van het vastgestelde verkoopprogramma. Verkopen worden ingerekend voor maximaal 5 jaar.		
werkelijke uitgaven op complexniveau klachten- en mutatieonderhoudskosten per verhuureenheid met jaarlijkse stijging	3,00%	3,25%
kosten groot onderhoud per woning:	3,00%	3,25%
• conform het geactualiseerd planmatig onderhoudsprogramma voor de komende 50 jaar, jaarlijkse stijging		
disconteringsvoet	5,25%	6,00%

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

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

4.3.4 Bedrijfswaarde

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

De afschrijvingen zijn met ingang van 2010 berekend volgens het lineaire systeem. Tot 2010 werd gebruik gemaakt van het annuïtaire systeem.

Op 30 december 1993 is het economische eigendom van het bedrijfsgebouw aan de Buitenruststraat 235 te Middelburg overgedragen aan de Stichting Beheer Bedrijfsgebouwen W.V.M. te Middelburg. Het juridisch eigendom berust bij Stichting Woongood Middelburg. Deze overdracht heeft plaatsgevonden tegen de fiscale boekwaarde van het onroerend goed welke de instemming heeft van de Belastingdienst Zuidwest te Goes. Het huurcontract is in 2008 conform de geldende bepalingen van het contract

met 10 jaar verlengd en loopt af op 30 december 2018. Het kantoorgebouw en de inventarissen zijn verzekerd tegen brand- en stormschade alsmede tegen een groot aantal kleinere doch verzekeringswaardige risico's. De computerapparatuur en het gebruik hiervan zijn apart verzekerd.

4.4 Financiële vaste activa

4.4.1 Te vorderen BWS-subsidies

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

4.4.2 Deelnemingen

Deelnemingen worden gewaardeerd volgens de vermogensmutatie methode.

4.4.3 Actieve belastinglatentie

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

4.5 Voorraden

4.5.1 Voorraad materialen

De voorraden zijn gewaardeerd tegen inkooprijzen 2010.

4.5.2 Voorraad onroerende zaken bestemd voor verkoop

Onroerende zaken bestemd voor verkoop, welke niet terug genomen worden in exploitatie (veelal de zogenoemde ABC-transacties) worden onder deze post verantwoord tegen de aankoop c.q. terugkooprijzen.

4.5.3 Voorraad in ontwikkeling bestemd voor verkoop

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

4.6 Onderhanden werk

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

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

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

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

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

4.7 Vorderingen

Alle overige vorderingen zijn opgenomen tegen nominale waarde.

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

Een bedrag van 30% van de huurdergebonden vorderingen wordt aangemerkt als dubieus.

4.8 Liquide middelen

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

BALANS PASSIVA

4.9 Egalisatierekening

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

4.10 Voorzieningen

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

Voorziening onrendabele investeringen nieuwbouw

In 2008 is de keuze gemaakt om de bedrijfswaarde van het bezit van Woongoed Middelburg niet langer per complex te beoordelen maar in te delen in Noord (alle complexen ten noorden van het kanaal), Zuid (alle complexen ten zuiden van het kanaal) en Overig (alle complexen buiten de Gemeente Middelburg).

Vanaf 2008 wordt binnen deze groepering de bedrijfswaarde bepaald. Deze schattingswijziging is prospectief verwerkt in de jaarrekening, hetgeen inhoudt dat afboekingen uit het verleden niet teruggenomen worden. De voorzieningen, getroffen voor onrendabele toppen uit de nog lopende nieuwbouwprojecten, worden afgebouwd naar mate de projecten vorderen. Eind 2010 zijn deze geheel afgebouwd.

4.11 Langlopende leningen

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

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

4.12 Overige activa en passiva

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

5. Toelichting op de geconsolideerde balans

5.1 Immateriële Vaste Activa

	2010
boekwaarde per 1 januari 2010	
mutaties:	
investeringen website en Mijn Woongoed	107
afschrijvingen 2010	- 16
boekwaarde per 31 december 2010	91

5.2 Materiële Vaste Activa

	onroerende en roerende zaken in exploitatie	verkopen onder voorwaarden	onroerende en roerende zaken in ontwikkeling	onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie
1 januari 2010				
aanschaffingswaarde	282.715	11.759	10.381	2.299
cumulatieve afschrijvingen t/m 2009	- 66.266			- 755
incl. waardeveranderingen aangemerkt als onrendabel			- 5.794	
waarvan opgenomen onder voorziening onrendabel			2.735	
koopdelen gemengde projecten			- 360	
boekwaarden per 1 januari 2010	216.449	11.759	6.962	1.544
mutaties 2010				
investeringen	2.217	3.253	8.759	137
na-investeringen			1	
desinvesteringen	- 787	- 297	- 191	
in exploitatie genomen	1.532			
overboeking naar exploitatie			- 1.532	
afschrijvingen 2010	- 7.697			- 261
waardecorrectie	- 4.310	337	- 35	
correctie afschrijvingen i.v.m. desinvesteringen	411			
correctie afschrijving voorgaande jaren	184			
totaal mutaties	- 8.450	3.293	7.002	- 124
31 december 2010				
aanschaffingswaarde	281.366	15.052	18.283	2.437
cumulatieve afschrijvingen t/m 2010	- 73.367			- 1.017
incl. waardeveranderingen aangemerkt als onrendabel			- 4.319	
boekwaarden 31 december 2010	207.999	15.052	13.964	1.420

5.3 Financiële vaste activa

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

	1. te vorderen BWS- subsidies	2. deelnemingen	3. beleggingen	4. overige financiële vaste activa	5. latente belasting	totaal
boekwaarde 1 januari 2010	213	28	80	3.708	2.353	6.382
mutaties						
af: afschrijvingen/ aflossingen	- 62					- 62
voorziening oninbaar				- 384		- 384
resultaat boekjaar		2			1.022	1.024
totaal mutaties	- 62	2		- 384	1.022	578
boekwaarde 31 december 2010	151	30	80	3.324	3.375	6.960

5.4 Voorraden

	2010	2009
voorraad materialen	84	83
voorraad onroerende zaken bestemd voor verkoop	655	388
voorraad in ontwikkeling	2.197	6.658
totaal	2.936	7.129

5.5 Voorraad onroerende zaken bestemd voor verkoop

	2010	2009
parkeerplaatsen Parc Zonnehove (2)	22	22
Boreelstraat 10		119
Boddaerstraat 36		125
Boreelstraat 18		122
Statenlaan 64	124	
Alemanstraat 52	120	
Alemanstraat 36	108	
Boddaerstraat 32	101	
Clasinastraat	180	
totaal	655	388

5.6 Voorraad in ontwikkeling bestemd voor verkoop

complex	naam	eind 2009	naar OHW	mutatie	investeringen	eind 2010
165	Noordweg	28			40	68
168	Maisbaai	73			49	122
174	Veersch Palet	2.275	- 2.275			
239	Winkel Stromenwijk	368			611	979
244	Watergang	985	- 985			
423	Mortiere	1.042			- 14	1.028
424	Boydstraat/ Lennonplein	1.850	- 1.850			
	Veersche Poort	2	- 2			
	Clasinastraat	35		- 35		
	totaal	6.658	- 5.112	- 35	686	2.197

5.7 Onderhanden werk

complex	naam	eind 2009	van voorraad	kostprijs verkopen	opbrengst verkopen	resultaat- neming	VOV	eind 2010
174	Veersch Palet		2.275	3.863	1.961	396		4.573
244	Watergang		985	1.728	2.450	274	30	567
424	Boydstraat/ Lennonplein		1.850	2.297	2.434	21	28	1.762
427	Dokstraat			184	190	2		- 4
428	Quarleshavenstraat			733	315	7		425
	Veersche Poort		2					2
	totaal		5.112	8.805	7.350	700	58	7.325

5.8 Liquide middelen

	2010	2009
direct opvraagbaar		
kas	1	2
B.N.G.	7.273	152
deposito	20.000	
kruisposten	10	10
totaal	27.284	164

Passiva

5.9 Groepsvermogen

Het verloop van het groepsvermogen is als volgt:

	2010	2009
stand per 1 januari	46.148	42.938
resultaat boekjaar	635	3.210
stand per 31 december	46.783	46.148

5.10 Egalisatierekening BWS subsidies

	aantal woningen	beginsaldo	ontvangen bijdrage (incl. rentewijzigingen)	eindsaldo
Maas-/Oosterscheldestraat	8	3	2	1
Penninghoeksingel	19	41	16	25
Hof ter Veste	60	23	21	2
Goudend	30	146	23	123
totaal	117	213	62	151

5.11 Leningen overheid en kredietinstellingen

	leningen overheid	leningen kredietinstellingen	totaal
saldo per 1 januari 2010	82.932	100.872	183.804
waarvan opgenomen onder kortlopende schulden	1.178	1.049	2.227
stand per 1 januari 2010	81.754	99.823	181.577
bij: nieuwe leningen	-	36.000	36.000
af: aflossingen	1.178	6.049	7.227
af: correcties/ vervroegde aflossingen	-	-	-
saldo per 31 december 2010	81.754	130.823	212.577
waarvan opgenomen onder kortlopende schulden	1.237	25.826	27.063
stand per 31 december 2010	80.517	104.997	185.514

Terugkoopverplichting verkoop onder voorwaarden

	2010
waarde per 1 januari	11.759
mutaties	
terugkopen	- 297
verkopen	2.822
waardeveranderingen	337
nieuwbouw	431
waarde per 31 december	15.052

Waarborgsommen

	2010	2009
waarborgsommen	163	163
totaal	163	163

5.12 Kortlopende schulden

	2010	2009
aflossingen langlopende leningen komend jaar	27.063	2.226
schulden aan kredietinstellingen	-	820
schulden aan leveranciers	1.588	2.399
belastingen en premies sociale verzekeringen	3.002	137
overige schulden	156	157
overlopende passiva	4.337	4.003
totaal	36.146	9.742

Niet uit de balans blijvende verplichtingen / Risico's

WSW geborgde langlopende schulden

WSW-deelnemers hebben naar het WSW een zogeheten obligoverplichting. Deze verplichting is voorwaardelijk. Zolang het risicovermogen van het WSW voldoende is om eventuele betalingsverplichtingen van WSW-deelnemers over te nemen, wordt geen beroep gedaan op deze obligoverplichting. Het obligotarief is vastgesteld op 3,85%. De grondslag waarover het obligotarief wordt berekend is het schuldrestant van de geborgde leningen per ultimo boekjaar met uitzondering van het leningtype met een variabele hoofdsom en voor collegiale financieringen. Voor het type lening met een variabele hoofdsom is bepaald dat over 75% van de maximale hoofdsom obligo is verschuldigd. Voor collegiale financieringen is bepaald dat over 1/3 van het schuldrestant obligo is verschuldigd. De schuldrestanten per 31-12-2010 en de reeds geborgde bedragen in 2011 en 2012 zijn in totaal voor € 250,3 miljoen geborgd door het WSW. De obligoverplichting bedraagt per 31-12-2010 € 9,6 miljoen.

Aangegane verplichtingen inzake roerende en onroerende zaken

Per balansdatum bedragen de aangegane verplichtingen met betrekking tot de bouw van huurwoningen € 17,1 miljoen en € 5,4 miljoen voor koopwoningen. Voor het planmatig onderhoud bedragen de aangegane verplichtingen € 0,2 miljoen.

Wet Ketenaansprakelijkheid

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

Fiscale eenheid vennootschapsbelasting

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

Risico doorgaan van investeringen

Voor de investering Mortiere Symfonie I (appartementen) heeft Woongoed Middelburg eind 2010 € 2.255.000 aan kosten gemaakt.

Een risico van het plan is de bestemmingsplanprocedure. Voor de realisatie van de appartementen moet het bestemmingsplan worden gewijzigd. Tegen de wijziging van het bestemmingsplan zijn veel zienswijzen ingediend. De afhandeling vergt de nodige tijd bij de gemeente. Met de gemeente wordt overleg gevoerd ten aanzien van de voortgang van de afhandeling van deze procedure. Voor-

lopig zijn de werkzaamheden ten aanzien van dit project stilgezet.

Deelname stichting Woonwagengebeheer Zuid-West Nederland

Woongoed Middelburg neemt deel aan de stichting Woonwagengebeheer Zuid-West Nederland. De overdragende corporaties van het Woonwagenschap Midden- en Noord Zeeland aan eerder genoemde stichting hebben zich maximaal garant gesteld voor exploitatietekorten tot een bedrag van € 2.000.000.

Woongoed Middelburg heeft hierin een aandeel van ongeveer 20%, wat overeenkomt met een garantie van € 400.000.

Inkoopgarantie nieuwbouwprojecten

In de loop van 2009 is besloten dat Woongoed bij 2 complexen de huidige woning van de koper van nieuwbouw koopwoningen kan overnemen. Deze garantie geldt onder bepaalde voorwaarden, bijvoorbeeld als de huidige woning binnen een bepaalde tijd na oplevering van de nieuwbouw koopwoning niet is verkocht.

In januari 2010 is aan 1 koper een inkoopgarantie gegeven. Medio maart 2011 zal deze woning worden aangekocht.

Woningborg en Stiwoga

Eind 2010 zijn bij Woningborg en Stiwoga plannen aangemeld. Aan obligobedrag is € 5 miljoen toegekend. Eind 2010 is het uitstaande saldo € 4,4 miljoen.

Economisch eigendom kantoorpand

In 2011 zijn de bestuurders van Stichting Woongoed Middelburg en Stichting Beheer Bedrijfsgebouwen WVM (SBBW) overeengekomen dat Woongoed het economisch eigendom van het kantoorpand aan de Buitenruststraat 235 te Middelburg (terugkoopt van SBBW). De raad van commissarissen van Woongoed heeft hier eind 2010 toestemming voor gegeven.

6. Toelichting op de geconsolideerde winst- en verliesrekening

6.1 Bedrijfsopbrengsten

Huren

	2010	2009
te ontvangen netto huur	34.385	33.304
huurderving		
af: huurderving wegens leegstand	637	477
af: huurderving wegens overige redenen	61	117
totaal	33.687	32.710

Vergoedingen

	2010	2009
te ontvangen vergoedingen:		
overige goederen, leveringen en diensten	2.274	2.239
af: vergoedingsderving wegens leegstand	92	121
af: vergoedingsderving wegens oninbaarheid	1	4
totaal	2.181	2.114

Overheidsbijdragen

	2010	2009
jaarlijkse bijdragen woningaanpassingen		71
subsidies BWS	71	71
totaal	71	142

Verkopen onroerende zaken / omzet projecten

	2010	2009
verkopen huurwoningen	1.234	
correctie erfpacht 2009	- 62	
verkoopopbrengst nieuwbouw koop	10.721	
resultaat VOV opgenomen in verkoopopbrengst	- 59	
verkoopkosten	- 148	- 110
totaal	11.686	- 110

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

complex nummer	naam	verkoopbedrag
174	Veersch palet	1.960
244	De Watergang	2.451
424	Mortiere Symfonie II	2.434
427	Dokstraat	190
428	Quarleshavenstraat	315
	Project Clasinastraat	3.371
totaal		10.721

Overige bedrijfsopbrengsten

	2010	2009
vergoedingen / verrichte diensten	437	362
overig	48	86
totaal	485	448

6.2 Bedrijfslasten

Overige waardeveranderingen

	2010	2009
verkoop onder voorwaarden (JeStek): 1e verkoop	- 2.170	- 1.349
verkoop onder voorwaarden (JeStek): ABC verkopen	- 62	27
subtotaal	- 2.232	- 1.322
verkopen onder voorwaarden nieuwbouw	- 58	-
materiële vaste activa in exploitatie	4.310	888
materiële vast activa ten dienste van exploitatie	-	54
waardeverandering terugkoopverplichting VOV	492	-
waardeverandering materiële vaste activa VOV	- 492	-
materiële vaste activa in ontwikkeling	35	564
afboeking voorziening onrendabel	- 632	-
voorziening verlies door lagere verkoopprijs bij OHW	244	-
totaal	1.667	184

Lonen en Salarissen, Sociale lasten en Pensioenlasten

	2010	2009
lonen en salarissen		
brutosalarissen (incl. ziekengeld)	3.638	3.555
uitzendkrachten	626	1.147
ontvangen ziekengelden	- 3	- 13
totaal lonen en salarissen	4.261	4.689
sociale lasten	469	451
pensioenlasten	652	687
totaal	5.382	5.827

Kosten uitbesteed werk

complexnummer	naam	kosten uitbesteed werk
174	Veersch palet	6.138
244	De Watergang	2.713
424	Mortiere Symfonie II	4.147
427	Dokstraat	184
428	Quarleshavenstraat	733
	Clasinastraat	3.217
		17.132

Lasten onderhoud

	2010	2009
klachten onderhoud	1.777	1.789
mutatie onderhoud	589	937
onderhoud op aanvraag	1.361	1.833
af: geactiveerd onderhoud op aanvraag	-	75
onderhoud op aanvraag	1.361	1.758
planmatig onderhoud	3.712	4.552
service onderhoud	839	1.014
leefbaarheid	625	507
calamiteiten	87	56
subtotaal	8.990	10.613
af: onderhoudslasten werkapparaat	1.861	1.990
totaal	7.129	8.623

Overige bedrijfslasten

	2010	2009
beheerkosten:		
overige personeelskosten	314	422
huisvestingskosten	299	291
bestuurskosten	44	43
algemene kosten	1.258	1.916
heffingen:		
belastingen	1.785	1.700
verzekeringen	155	148
contr.land.fed/ heffing CFV	61	58
bijzondere projectsteun wijkaanpak	293	273
overige bedrijfslasten:		
VVE bijdragen	351	390
diverse overige lasten	178	362
leveringen en diensten	1.365	1.456
dotatie overige voorzieningen	671	-
overig	3	14
totaal	6.777	7.073

6.3 Financiële baten en lasten

Rentebaten en soortgelijke opbrengsten

	2010	2009
rentebaten	778	450
totaal	778	450

Rentelasten en soortgelijke kosten

	2010	2009
rentelasten	8.365	7.429
totaal	8.365	7.429

6.4 Vennootschapsbelasting

	2010	2009
vennootschapsbelasting over 2010	3.178	-
vennootschapsbelasting over 2009	718	1.264
vennootschapsbelasting over 2008	- 1.368	-
mutatie actieve belastinglatentie	- 1.022	- 975
mutatie passieve belastinglatentie	1.035	-
totaal	2.541	289

6.5 Resultaat deelneming

Resultaat deelneming

	2010	2009
v.o.f. de Veersche Poort	2	- 21
totaal	2	- 21

6.6 Controleverklaring

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

Verklaring betreffende de verkorte jaarrekening

Bijgesloten samengevatte jaarrekening, bestaande uit de samengevatte geconsolideerde balans per 31 december 2010, de samengevatte geconsolideerde winst-en-verliesrekening over 2010, met bijbehorende toelichtingen, zijn ontleend aan de gecontroleerde jaarrekening van Stichting Woongoed Middelburg per 31 december 2010. Wij hebben een goedkeurend oordeel verstrekt bij die jaarrekening in onze controleverklaring van 18 april 2011.

De samengevatte jaarrekening bevat niet alle toelichtingen die zijn vereist op basis van BW 2 titel 9. Het kennismaken van de samengevatte jaarrekening kan derhalve niet in de plaats treden van het kennismaken van de gecontroleerde jaarrekening van Stichting Woongoed Middelburg.

Verantwoordelijkheid van het bestuur

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

Verantwoordelijkheid van de accountant

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

Oordeel

Naar ons oordeel is de samengevatte jaarrekening in alle van materiaal belang zijde aspecten consistent met de gecontroleerde jaarrekening van Stichting Woongoed Middelburg per 18 april 2011 en in overeenstemming de grondslagen zoals beschreven in hoofdstuk 4 van de toelichting.

Middelburg, 18 april 2011
Deloitte Accountants B.V.
was getekend: W.A. De Leeuw MGA RA

bijlagen

Kengetallen

	2010	2009	2008	2007	2006
gegevens woningbezit					
aantal VHE's in exploitatie:					
woningen en woongebouwen	6.270	6.246	6.115	5.925	5.760
onroerende zaken niet zijnde woningen:					
garages	911	912	926	926	924
carports	4	4	4	1	1
garagekelder	57	57	57	57	57
parkeerplaatsen	141	141	135	79	79
kelders/bergingen	16	15	14	14	14
bedrijfsruimte	55	54	54	41	38
totaal	7.454	7.429	7.305	7.043	6.873
het verhuren van woningen					
mutatiegraad	10,0	9,6	11,0	12,0	9,5
acceptatiegraad	-	-	-	-	62,1
huurachterstand in % jaarhuur	1,41	1,27	1,41	1,72	1,42
huurderving in % jaarhuur	2,03	1,78	2,36	1,83	1,31
financiële continuïteit					
liquiditeit (current ratio)	1,03	0,77	0,18	0,12	0,58
solvabiliteit eigen vermogen (in %)	16,30	18,14	18,97	19,37	19,13
rentabiliteit eigen vermogen (in %)	1,36	6,96	5,82	2,16	27,78
rentabiliteit totaal vermogen (in %)	3,15	4,18	4,25	3,48	7,72
balans en winst- en verliesrekening					
eigen vermogen per VHE	6.276	6.212	5.878	5.591	5.606
overige voorzieningen per VHE	32	0	0	149	145
totaal opbrengsten per VHE	7.149	4.897	4.887	4.844	4.787
kapitaalslasten per VHE	1.277	2.426	2.224	2.609	1.608
overige bedrijfslasten per VHE	2.587	2.897	3.231	2.812	2.407
jaarresultaat per VHE	85	432	342	121	1.557
personeelsbezetting					
aantal medewerkers	82	83	83	78	81
aantal fte's	74,91	78,01	76,08	69,87	73,53

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

Verslag Ondernemingsraad 2010

Samenstelling van de OR op 31 december 2010

De heer Eef van Ginkel (voorzitter)
De heer Cees de Groot
De heer Jan Leendertse
Mevrouw Natasja Swennen (secretaris)
Vacature

Marion van Stiphout en Machiel de Vries zijn afgetreden als lid van de Ondernemingsraad. Jan Leendertse is als lid toegetreden tot de Ondernemingsraad. In de nieuwe samenstelling zijn Eef van Ginkel en Natasja Swennen respectievelijk voorzitter en secretaris. Eind 2010 is een verkiezingsprocedure gestart voor de openstaande positie in de Ondernemingsraad. Begin 2011 wordt het nieuwe lid gekozen.

In 2010 voerde de Ondernemingsraad vijf keer overleg met de directeur-bestuurder.

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

Cao 2010

Kilometerheffing

Als medewerkers, na toestemming van hun manager, vrijwillig hun eigen auto gebruiken, dan geldt de gebruikelijke vergoeding zonder bodembedrag.

Loopbaanbudget

Het loopbaanbudget is opgenomen in de notitie 'planmatig opleiden & ontwikkelen'. Na opmerkingen van de Ondernemingsraad is ingestemd met een gewijzigde versie van deze notitie en de toepassing van het loopbaanbudget.

Medewerkersonderzoek

De Ondernemingsraad heeft advies gegeven over de opzet van het medewerkersonderzoek. Dit onderzoek is anoniem gebleven. We hebben de vraag of medewerkers bezwaar hebben tegen het invullen op naam aan het onderzoek toegevoegd. Het onderzoek zal eens in de twee jaar uitgevoerd worden. Op basis van de evaluatie van het in 2010 gehouden onderzoek, is een andere opzet van het onderzoek gewenst. In 2011 zal dit nader worden onderzocht.

Verbouwing kantoor

De Ondernemingsraad geeft advies over de verbouwing van het kantoor op drietal momenten:

1. Programma van eisen
2. Voorlopig ontwerp
3. Uitvoeringsplan

De directie is hiermee akkoord. De verder uitwerking zal in 2011 plaatsvinden

HR-Visiedocument

Het HR-Visiedocument is in samenspraak met de Ondernemingsraad tot stand gekomen. Het stappenplan voor de introductie van nieuwe medewerkers is later toegevoegd en de Ondernemingsraad heeft met het stappenplan ingestemd.

Werving en selectie/beveiligings- en ontruimingsplan

De Ondernemingsraad heeft na enkele aanpassingen ingestemd met de notitie werving en selectie.

De Ondernemingsraad heeft ingestemd met het beveiligings- en ontruimingsplan.

Werkkostenregeling/secundaire arbeidsvoorwaarden

De Ondernemingsraad stemt in met de werkkostenregeling zoals deze is voorgesteld en gaat akkoord met een proefjaar. Dit houdt in dat alle regelingen die nu bestaan gehandhaafd blijven.

De secundaire arbeidsvoorwaarden blijven ongewijzigd met uitzondering van het doel voor de collectieve beloning (behalen/behouden van het KWH-label). Dit doel is niet meer van toepassing omdat we stoppen met het KWH-label. Een alternatief doel voor de collectieve beloning staat in 2011 op de agenda.

organisatie	kader	invulling
gemeente Middelburg	kwaliteitsatlas beleidsnota Wonen prestatieafspraken wijkenaanpak wijkbeheerprojecten buurtbemiddeling ketenaanpak Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) woningaanpassing	- bestuurlijk en ambtelijk overleg brede agenda en frequentie - afstemmingsoverleg buurtaanpak en leefbaarheid per kwartaal
Provincie Zeeland	stedennetwerk zeeland 2010-2020: bestuurakkoord Kiezen & Delen	vertegenwoordiging Zeeuwse corporaties in Commissie Wonen
Collega-corporaties: Woonburg, L'escaut woonservice, WBV Arnhemuiden	Samenwerkingsverband woonruimteverdeling, projectmatige samenwerking	regio-overleg op bestuurlijk en operationeel niveau volgens vaste agenda & frequentie
Zorgpartners Zorgstroom, Stichting werkt voor ouderen, SVRZ	samenwerkingsverband woonservicezones, huisvesting en zorgaanbod	- overleg op projectniveau - tweejaarlijks overleg op directieniveau
Stichting Welzijn Middelburg	samenwerkingsverband buurtbemiddeling, project Nieuw Middelburg leefbaarheid/leefregelproject	- diverse project & themaoverleggen - per kwartaal afstemmingsoverleg buurtaanpak en leefbaarheid - halfjaarlijks overleg buurtbemiddeling - Weer thuis in je huis
Politie Zeeland	samenwerkingsverband overlataanpak, ketenaanpak, buurtbemiddeling	- op onderwerpniveau overlast en ketenaanpak - halfjaarlijks overleg buurtbemiddeling
Roosevelt Academy	samenwerkingsverband huisvesting studenten en bevorderen leefbaarheid	periodiek overleg invulling samenwerking
Huurdersvereniging Middelburg	samenwerkingsovereenkomst participatie	maandelijks overleg met HVM en thematisch overleg bij adviesaanvragen
22 Bewonerscommissies 2 Klankbordgroepen/themagroepen (Griffioen, Nieuw Middelburg) Housing Affair Commity (HAC) Stichting Wijk Dauwendaele Stichting Bomenbuurt Griffioen	samenwerkingsovereenkomst participatie	- bewonerscommissies minimaal 2 maal per jaar overleg - klankbordgroepen: frequentie en inhoud afhankelijk van het onderwerp - HAC gemiddeld eens per maand over verhuur, beheer en leefbaarheid - stichtingen: themagericht overleg
Kredietbank Walcheren	convenant budgetbewaking en schuldhulpverlening	jaarlijks overleg over invulling convenant, frequent operationeel overleg

Stichting Blijf van mijn lijf	samenwerking in realisatie woonvoorziening	behandeling huisvestingsverzoeken
Stichting Het Witte Huis	samenwerking in realisatie woonvoorziening	op onderwerpniveau inzake huisvestingsverzoeken
Stichting Arduin	samenwerking huisvesting cliënten	huisvestingsaanbod op maat
Juvent	samenwerking in huisvesting bijzondere doelgroepen ontwikkeling Foyer de Jeunesse	periodiek overleg over aanvraag huisvestingverzoeken en begeleiding
Stichting CMO Maresaete	samenwerking in realisatie woonvoorziening	huisvestingsaanbod afgestemd op doelgroep
Emergis	samenwerking op het gebied van huisvesting en begeleiding vanuit de geestelijke gezondheidszorg, 'Woonherkansers'	op onderwerpniveau inzake huisvestingsverzoeken en invulling begeleiding en hulpverlening
Stichting Door	realisatie woon-, werk- en leefvoorziening ex-gedetineerden	participatie in project
Het Gors	samenwerking in huisvesting van gehandicapten	aanbod huisvesting en participatie in het project Stromenwijk
Stichting Zeeuwse Gronden	samenwerking in realisatie woonvoorziening	participatie in het project Noordweg/Noordsingel
Stichting Philadelphia	aanbod huisvesting bijzondere doelgroep	aanbod bestaande voorraad en ontwikkeling nieuw aanbod in project Baarsjesstraat
Stichting Wonen, Zorg en ondersteuning	aanbod huisvesting bijzondere doelgroep	realisatie project Baarsjesstraat
Mee Zeeland	begeleiding	woonbegeleiding op caseniveau
Stichting Weerwerk	begeleiding	woonbegeleiding op caseniveau

tekst: woongood middelburg
ontwerp: laura van dijk/ cmk1
fotografie: dickduyves
copyright 2011

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

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

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

Woongood Middelburg is aangesloten bij Aedex,
Stichting Corporatie Vastgoedindex