

4784

woningen

ontwikkeling
woning
voorraad

61
werknemers

356
woningen
verhuurd

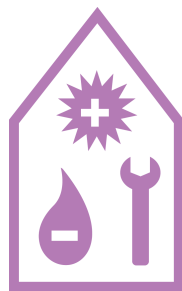
13

nieuwbouw
huurwoningen
opgeleverd



77%

groen
label



€ 10.500 000
geïnvesteed
in onderhoud
waarvan
€ 1.500.000
in energie-
besparende
maatregelen

nieuwbouw
woningen
verkocht

15



128

nieuwe
keukens

fusie
stroomdal

+137



26

projecten
Vitaal!
€ 73.128

€ 404
gemiddelde
huur

HOOGTEPUNTEN
2012



VOORWOORD

3

H1 STRATEGISCH KADER

5

- 1.1 Missie 6
- 1.2 Visie en doelstellingen 6
- 1.3 Jaarverslag: verantwoording binnen planning- en controlcyclus 6
- 1.4 Strategische keuzes 7
- 1.5 Doelstellingen jaarbegroting 2012 7

H2 BESTUURLIJKE VERSLAGLEGGING

9

- 2.1 Verslag van het bestuur 10
- 2.1.1 Governancecode 10
- 2.1.2 Raad van commissarissen 10
- 2.1.3 Bestuur 10
- 2.1.4 Risicomanagement en organisatiecontrol 11
- 2.2 Verslag van de raad van commissarissen 12
- 2.2.1 Algemeen 12
- 2.2.2 Jaarverslag van de auditcommissie 15
- 2.2.3 Jaarverslag remuneratiecommissie 16

H3 PERSPECTIEF KLANTEN

17

- 3.1 Woningmarkt 18
- 3.2 Verhuur en verkoop van woningen 18
- 3.3 Betaalbaarheid van woningen 20
- 3.4 Klachten en complimenten 21
- 3.5 Participatie 22
- 3.6 Communicatie 22
- 3.7 Investeren in de bestaande voorraad 23
- 3.8 Projectontwikkeling 24

H4 PERSPECTIEF MAATSCHAPPIJ

27

- 4.1 Belanghoudersinbreng en samenwerkingsverbanden 28
- 4.2 Afspraken met gemeenten 29
- 4.3 Leefbaarheid 29
- 4.4 Wonen, zorg en welzijn 31
- 4.5 Sponsoring 32

H5	PERSPECTIEF MEDEWERKERS	33
5.1	HRM	34
5.2	ARBO-zaken	35
5.3	OR	35
5.4	Organogram	36
H6	PERSPECTIEF BEDRIJFSVOERING	37
6.1	Beleidsontwikkeling	38
6.2	Optimaliseren processen	39
6.3	Informatievoorziening en automatisering	40
H7	PERSPECTIEF FINANCIËN	41
7.1	Financieel beleid en beheer	42
7.2	Wet- en regelgeving	42
7.3	Financiële resultaten	43
7.3.1	Financiële continuïteit	44
7.4	Treasury	45
7.5	Matching	46
7.6	Financiële ondersteuning buitenlandse instellingen	46
7.7	Beoordeling en benchmarking	47
7.7.1	Ministerie van Binnenlandse zaken	47
7.7.2	Centraal Fonds Volkshuisvesting	47
7.7.3	Waarborgfonds Sociale Woningbouw	47
7.8	Verbindingen	47
H8	JAARREKENING	49
8.1	Kengetallen	50
8.2	Geconsolideerde balans per 31 december 2012	52
8.3	Geconsolideerde winst- en verliesrekening over 2012	54
8.4	Geconsolideerd kasstroomoverzicht 2012	55
8.5	Grondslagen van waardering en resultaatbepaling van de geconsolideerde jaarrekening	56
8.6	Toelichting op de geconsolideerde balans	60
8.7	Toelichting op de geconsolideerde winst- en verliesrekening	70
8.8	Vennootschappelijke balans per 31 december 2012	78
8.9	Vennootschappelijke winst- en verliesrekening over 2012	80
8.10	Toelichting op de vennootschappelijke jaarrekening	81
	BIJLAGEN	83
	Bijlage 1: Verslag van de ondernemingsraad	84
	Bijlage 2: Overzicht belanghouders	85
	Bijlage 3: Overzicht belangrijkste planmatige onderhoudswerken	86
	Bijlage 4: Overzicht projecten in ontwikkeling	87
	Bijlage 5: Overzicht verantwoording doelstellingen begroting 2012	88
	Bijlage 6: Overzicht Woonservice in het nieuws	91
	CONTROLEVERKLARING	93
	ALGEMENE GEGEVENS	95

KLEURLOOS - KLEURRIJK

In de ene hand een nieuw en kleurrijk ondernemingsplan vol met ambities en uitdagingen voor de komende vier jaar. In de andere hand een zwarte brief aan onze belanghouders over de effecten van het nieuwe regeerakkoord op onze organisatie. In het najaar van 2012 kon het contrast niet groter zijn. Onze ambitie vol kleur, zoals u van ons gewend bent en het perspectief op basis van het regeerakkoord kleurloos.

We hebben de impact van de kabinetsplannen en het schrille contrast met wat Woonservice wil zijn en is, laten zien door onze website als stil protest 'op zwart' te zetten. Via de website hebben we vooral ook onze belanghouders aan het woord gelaten over het (in)directe effect van de kabinetsplannen op hun eigen organisatie. Van architect, gemeente, huurdersvereniging tot schilder: het regeerakkoord pakt ronduit slecht uit. De verhuurdersheffing verplicht Woonservice scherpe keuzes te maken:

- › We kijken kritisch naar onze eigen organisatie om waar mogelijk de effectiviteit te verbeteren;
- › Vanaf 2013 bezuinigen we zo'n 15% op onze onderhoudsuitgaven;
- › We maken met de nodige tegenzin gebruik van de geboden mogelijkheid inkomensafhankelijke huren te berekenen;
- › We kijken kritisch naar ons investeringsprogramma voor nieuwbouw en groot onderhoud.

Stuk voor stuk maatregelen die huurders gaan merken en waar we bepaald niet trots op zijn. Maar met het doorvoeren van deze pijnlijke maatregelen hebben we het vertrouwen een goed deel van onze toekomstige opgave aan te kunnen en de komende jaren invulling te geven aan de speerpunten van ons ondernemingsplan, waaronder het uitbreiden van het aantal voor senioren geschikte woningen, het verbreden van de keuzemogelijkheden van klanten en het verder energetisch verbeteren van de woningvoorraad.

Wat dat betreft mogen we ook trots zijn op de resultaten die we ook in 2012 behaald hebben. Zo is het merendeel van onze woningen nu voorzien van (dak)isolatie, waarmee nu ruim driekwart van de woningvoorraad een groen energielabel heeft (label C of beter). Een score die er mag zijn en die ook bijdraagt in het verlagen van de woonlasten en het verhogen van het wooncomfort voor onze huurders. Ook op het gebied van nieuwbouw hebben we diverse mijlpalen beleefd. Zo is het programma voor Woonservicezone Jade in Beilen aangescherpt, waarmee de basis is gelegd voor

de stedenbouwkundige uitwerking en de verdere concretisering van het ontwerp. Daarnaast zijn er diverse nieuwe woningen opgeleverd in Westerbork, Schoonoord en Tweede Exloërmond. In Assen zijn we gestart met de bouw van 60 appartementen. Voor Woonservice betekent dit een nieuwe koers door als plattelandswoningcorporatie ook te investeren in de grotere groeikernen. Een belangrijk moment in 2012 betreft ook de fusie tussen Woonservice en 't Stroomdal in Beilen. Deze samenvoeging is voor de bewoners van de 137 appartementen geruisloos verlopen wat een compliment waard is voor de twee betrokken organisaties.

De rol die wij als plattelandscorporatie willen oppakken zal niet meer vanzelfsprekend zijn voor de komende jaren. De uitkomsten van de parlementaire enquête over het functioneren van woningcorporaties en de discussie over het werkdomein van ons type organisatie zal hoe dan ook gevolgen hebben voor Woonservice met een impact die we nu nog niet kunnen overzien. Een aantal woningcorporaties heeft in de afgelopen periode verkeerde keuzes gemaakt. Soms met desastreuze gevolgen, zoals in het geval van Vestia. Als Woonservice zullen wij een flinke financiële bijdrage moeten leveren om deze problemen weer op te lossen. Niet alleen de financiële- en volkshuisvestelijke gevolgen zijn enorm, ook de beeldvorming rondom het functioneren van woningcorporaties is ronduit negatief te noemen. Koepelorganisatie Aedes heeft recent het rapport 'de balans verstoord' gepresenteerd waarin zij een analyse geeft van de ontwikkeling die woningcorporaties hebben doorgemaakt. In dit rapport wordt ook met een kritische blik gekeken naar de een aantal punten waarop ons type organisaties in de afgelopen decennia hebben gefaald. De reactie vanuit de politieke opinie is op dit moment weliswaar buitenproportioneel en buitengewoon schadelijk voor de toekomst van de woningcorporaties en daarmee vooral voor onze klanten, maar wel te begrijpen vanuit de genoemde negatieve beeldvorming.

Woonservice zal de komende jaren de broekriem moeten aantrekken en dit geldt niet alleen voor ons. Ook onze directe belanghouders zoals gemeenten en zorginstellingen worden geconfronteerd met bezuinigingsmaatregelen. Haast vanzelfsprekend roept dit de gedachte op dat we er dan ook verstandig aan doen om in gezamenlijkheid en goede afstemming keuzes te maken voor het wonen, de zorg en de leefbaarheid in ons werkgebied. Niet zonder toeval is dit ook één van de speerpunten uit ons nieuwe ondernemingsplan!

Harro Eppinga, directeur-bestuurder

STRATEGISCH KADER



STRATEGISCH KADER

Dit hoofdstuk geeft een toelichting op de missie, visie en strategische doelstellingen van Woonservice. Het verwoordt de vertaling van strategisch ondernemingsplan naar jaarplan en jaarverslag. De strategische keuzes uit de balanced scorecard worden verwerkt.

1.1 MISSIE

De belangrijkste kaders voor het strategisch beleid van Woonservice zijn de missie, visie en doelstellingen. In de missie van Woonservice ligt het karakter van de corporatie vast. We zijn een plattelandscorporatie en richten ons op het brede werkveld van wonen en leefbaarheid op een vitaal platteland. De missie wordt als volgt omschreven:

Woonservice wil een bijdrage leveren aan de revitalisering van het platteland. Onder revitalisering verstaan we het aantrekkelijk en leefbaar houden en maken van het wonen in dorpen en kernen in ons werkgebied voor alle leeftijds-categorieën en doelgroepen. Ook verstaan we daaronder het bevorderen van de sociale samenhang in die kernen en dorpen en het positief bevorderen van de economische ontwikkeling in het werkgebied. Vanuit onze maatschappelijke positie bereiken we onze doelen door samenwerking.

Eind 2012 is het nieuwe ondernemingsplan van Woonservice vastgesteld met het motto 'Eigenwijs in Wonen!'. Daarom geldt vanaf 2013 een nieuw strategisch kader met een nieuwe missie en visie. De kern van het ondernemingsplan is dat iedereen op een eigen wijze invulling geeft aan wonen en dat Woonservice hier zoveel mogelijk de ruimte voor biedt. In paragraaf 5.1 gaan we dieper in op de missie en doelstellingen uit het nieuwe ondernemingsplan.

1.2. VISIE EN DOELSTELLINGEN

De missie is binnen het strategisch beleid van Woonservice vertaald naar een visie en doelstellingen. Woonservice heeft de visie en doelstellingen in een achttal kernpunten vastgelegd:

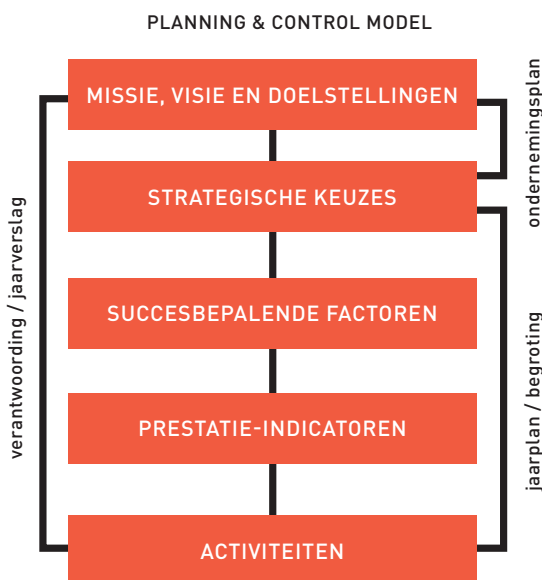
1. Oog voor de basis: Blijven voorzien in voldoende goede en betaalbare woningen;
2. De klant aan zet: Vergroten keuzevrijheid en klantsturing in wonen;
3. Een vitaal en leefbaar platteland: Borgen van de kwaliteit van de woon- en leefomgeving;

4. Verhogen fysieke kwaliteit van de woningen: Comfortabel en energiezuinig wonen;
5. Focus op integrale aanpak wonen, zorg en welzijn: Gezamenlijk doeltreffend!
6. Uitdagend bedrijf: Samen kleur geven aan wonen;
7. Verandering organisatiecultuur: Verdere verdieping cultuur gebaseerd op vraagsturing; samenwerking en eigen verantwoordelijkheid;
8. Tweerichtingsverkeer met de klant: Streven naar een continue dialoog met klanten en belanghouders.

1.3 JAARVERSLAG: VERANTWOORDING BINNEN PLANNING- EN CONTROLCYCLUS

De planning- en controlcyclus van Woonservice is gebaseerd op een vijftal perspectieven: klanten, maatschappij, medewerkers, bedrijfsvoering en financiën. Woonservice heeft de missie, visie en doelstellingen uitgewerkt in strategische keuzes op basis van deze perspectieven. In de jaarbegroting en het jaarplan worden aan deze keuzes activiteiten gekoppeld.

Dit jaarverslag is een verantwoordingsdocument waarmee we inzicht bieden in de mate waarin we er in geslaagd zijn de voorgenomen activiteiten en prestaties waar te maken. Het jaarverslag is naast een sturingsinstrument voor de eigen organisatie vooral een document waarin we externe verantwoording afleggen: aan onze maatschappelijke partners, onze klanten, onze belanghouders, maar ook aan de officiële instanties die vanuit het BBSH toezicht houden op het functioneren van Woonservice.



1.4 STRATEGISCHE KEUZES

Strategische keuzes zijn een vertaling van de missie, visie en doelstellingen van Woonservice naar strategische uitgangspunten voor de afzonderlijke perspectieven. Deze strategische uitgangspunten komen in- en expliciet terug binnen de uitwerking van de vijf volgende inhoudelijke hoofdstukken waarbinnen de activiteiten en prestaties per perspectief worden uitgewerkt (hoofdstukken 2 tot en met 6).

Perspectief klanten

Het perspectief klanten staat bij Woonservice voorop. Woonservice is een klantgerichte en steeds meer ook klantgestuurde organisatie. Woonservice onderscheidt de volgende strategische keuzes binnen dit perspectief:

1. Beschikbaarheid van voldoende betaalbare woningen;
2. Realiseren klantgestuurde dienstverlening en vergroten keuzemogelijkheden voor klanten;
3. Leveren van ongestoord woongenot;
4. Beperken woonlasten;
5. Versterken van de positie van de klant in de beleidscyclus.

Perspectief maatschappij

Woonservice is een maatschappelijke organisatie, waarvan het bestaansrecht wordt ontleend aan het BBSH (Besluit Beheer Sociale Huursector). Als private organisatie geven we binnen de wettelijke toelating invulling aan het maatschappelijke doel: volkshuisvesting. Volkshuisvesting of in bredere zin het wonen, staat ook binnen de maatschappij niet op zich. Er is een veelvoud aan raakvlakken met andere maatschappelijke beleidsterreinen. Dit is ook terug te vinden in onze strategische keuzes met betrekking tot het perspectief maatschappij:

1. Betrekken belanghouders bij koersbepaling en evaluatie;
2. Leveren bijdrage aan leef- en woonmilieu (onder andere via maatschappelijk vastgoed);
3. Realiseren van een integrale aanpak wonen, welzijn en zorg.

Perspectief medewerkers

Zoals bij vrijwel alle organisaties is de wijze waarop medewerkers invulling geven aan de strategische doelstellingen succesbepalend voor het behalen van de organisatiedoelstellingen. Woonservice heeft voor het perspectief medewerkers de volgende strategische keuzes benoemd:

1. Verhogen betrokkenheid en kwaliteit personeel;
2. Afstemmen van de organisatie op de vernieuwende en veranderende rol van de corporatie;

3. Versterken focus op onderlinge samenwerking en communicatie;
4. Aantrekkelijk werkgever zijn.

Perspectief bedrijfsvoering

Het perspectief bedrijfsvoering gaat in op de wijze waarop Woonservice haar organisatie inricht en hoe werk- en bedrijfsprocessen zijn georganiseerd. Dit perspectief legt de focus op het optimaliseren en efficiënter maken van de organisatie en de werkprocessen. De volgende strategische keuzes zijn benoemd:

1. Realiseren prognoses en voornemens;
2. Optimaliseren processen (efficiënt, effectief en klantgericht);
3. Realiseren goede informatievoorziening;
4. Benoemen en hanteren minimale kwaliteitsnorm woningbezit.

Perspectief financiën

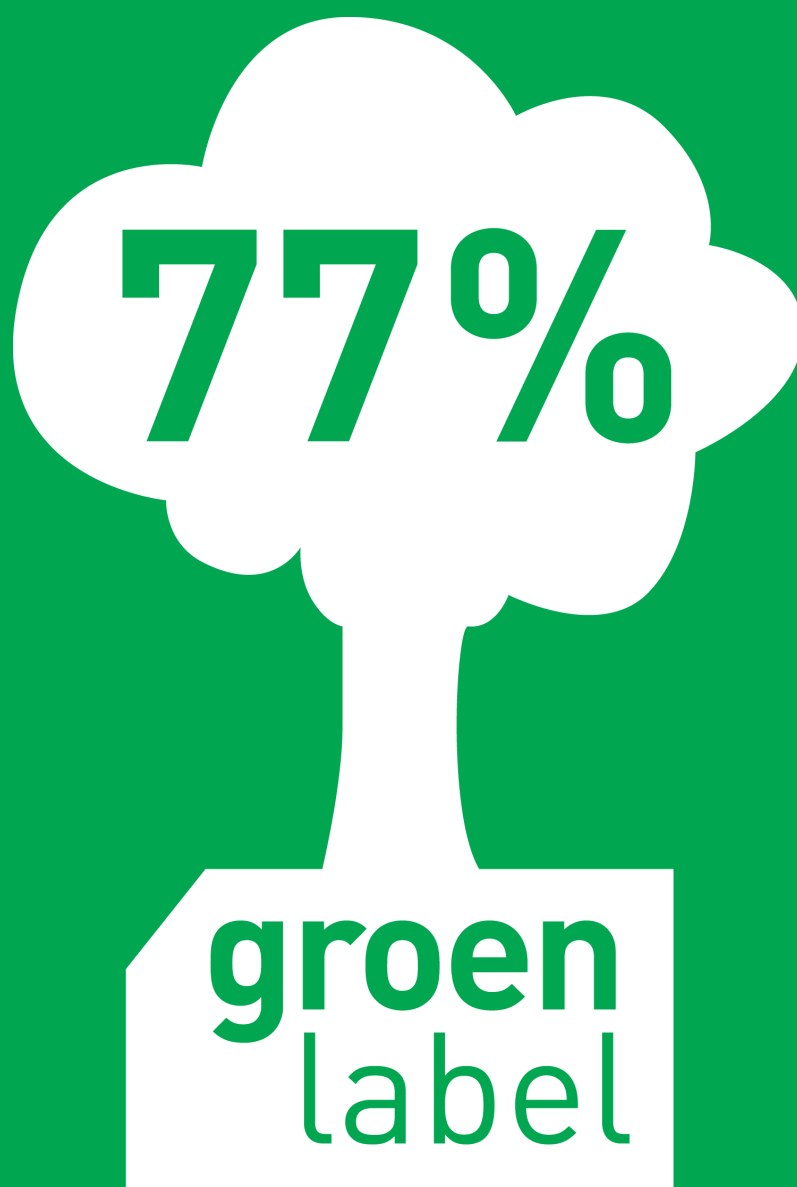
In dit jaarverslag leggen we verantwoording af over ons presteren. Maatschappelijk en natuurlijk ook financieel. Financiën zijn een onmisbaar middel om de doelstellingen van Woonservice te kunnen realiseren. Echter, een goed gevulde bankrekening maakt van Woonservice nog geen succesvolle corporatie. Van Woonservice wordt verwacht dat zij haar middelen inzet om een maximaal maatschappelijk rendement mogelijk te kunnen maken. Maar net als bij ieder huishouden bestaat er natuurlijk een balans tussen de doelen van een organisatie en haar middelen. Om deze balans veilig te stellen en mogelijk verder te optimaliseren heeft Woonservice de volgende strategische keuzes verwoord vanuit het perspectief financiën:

1. Sturen op een gezonde balans in activiteiten en vermogenspositie;
2. Beheersen van risico's;
3. Verbeteren balans tussen huurprijs, vastgoedwaarde en de kwaliteit van de woningvoorraad.

1.5 DOELSTELLINGEN JAARBEGROTING 2012

De strategische keuzes hebben we in de begroting van 2012 vertaald in een aantal concrete resultaten die we wilden behalen en ook in belangrijke mate hebben behaald: de checks. In bijlage 5 is een overzicht opgenomen met de behaalde resultaten per check.

BESTUURLIJKE VERSLAGLEGGING



BESTUURLIJKE VERSLAGLEGGING

In dit hoofdstuk doet het bestuur en de raad van commissarissen verslag van haar activiteiten in 2012. De Raad van Commissarissen houdt intern toezicht op het bestuur en de algemene gang van zaken binnen Woonservice.

2.1 VERSLAG VAN HET BESTUUR

2.1.1 GOVERNANCECODE

Woonservice onderschrijft de in de Aedescode en de Governancecode vastgelegde beginselen. De governancecode wordt gehanteerd voor het inrichten van de bestuurlijke organisatie. In deze paragraaf verantwoorden wij ons over de inrichting van de governancestructuur binnen Woonservice. Meer gedetailleerde informatie is opgenomen op onze website.

Woonservice heeft de principes en uitwerkingen zoals opgenomen in de Governancecode Woningcorporaties in 2012 opgevolgd met uitzondering van:

Hoofdstuk -2- Audit financiële verslaglegging, interne controle en externe accountant.

Artikel 4.1

De manager Middelen is aanwezig bij elk overleg met de auditcommissie en het bestuur, daar waar nodig aangevuld met de externe accountant. Relevante aandachtspunten worden tijdens deze overleggen besproken. Hoofdstuk -4- Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden.

Artikel 2.1

De vorm van het periodieke overleg met belanghebbenden wordt vastgesteld door het bestuur, maar behoeft geen voorafgaande goedkeuring door de raad van commissarissen. De raad van commissarissen wordt hierover geïnformeerd.

Artikel 2.2

Belanghebbenden worden vooraf in staat gesteld om advies te geven over de strategie en het beleid, het strategisch plan komt tot stand in samenwerking met belanghebbenden. Daarnaast wordt er structureel overleg gevoerd met de belangrijkste belanghebbenden en zal er minimaal 1 keer in de 2 jaar een gezamenlijke belanghoudersvergadering worden georganiseerd

over de te volgen koers.

De jaarlijkse (beleids)begroting wordt alle belanghebbenden toegestuurd. Tot slot worden er specifieke themabijeenkomsten georganiseerd. In het jaarverslag wordt achteraf verantwoording afgelegd.

Artikel 2.3

De raad van commissarissen is niet aanwezig bij het structureel overleg met belanghebbenden. Hierover wordt zij geïnformeerd door middel van periodieke rapportages. Zij voert jaarlijks een overleg met de huurdersvereniging en is daarnaast aanwezig bij gezamenlijke belanghoudersvergaderingen.

2.1.2 RAAD VAN COMMISSARISSEN

De raad van commissarissen bestaat uit zeven personen. Zij heeft tot taak toezicht te houden op het bestuur en op de algemene gang van zaken in de woningcorporatie en de met haar verbonden ondernemingen en staat tevens het bestuur met raad terzijde. In het jaarverslag van de raad van commissarissen is de taak en werkwijze nader omschreven evenals de wijze waarop de raad van commissarissen hieraan in 2012 invulling heeft gegeven.

De leden van de raad van commissarissen zijn onafhankelijk en voldoen daarmee aan de criteria zoals gesteld in de bepaling III 2.2 van de governancecode.

2.1.3 BESTUUR

Taak en werkwijze

Het bestuur is belast met het besturen van de corporatie. Dit houdt onder meer in dat zij verantwoordelijk is voor:

- › De realisatie van de doelstellingen van de corporatie, de strategie, het beleid en de daaruit voortvloeiende resultatenontwikkeling;
- › De naleving van alle relevante wet- en regelgeving;
- › De beheersing van alle risico's verbonden aan de activiteiten van de corporatie;
- › De financiering van de corporatie.

Het bestuur handelt hierbij binnen de kaders zoals deze zijn neergelegd in de statuten, het control-model, het financieel beleidsstatuut, het bestuursreglement en de gedragscode. Daarnaast richt zij zich bij de vervulling van haar taak naar het belang van de corporatie en weegt daartoe de in aanmerking komende belangen van de bij de corporatie betrokkenen af. Het bestuur legt verantwoording af

aan de raad van commissarissen en verschaft tijdig alle informatie die de raad van commissarissen nodig heeft ter uitvoering van haar toezichthoudende taak. De operationele, volkshuisvestelijke en financiële doelstellingen zijn ter goedkeuring aan de raad van commissarissen voorgelegd.

Leden

Er is sprake van een eenhoofdig bestuur waarbij de heer H.D. Eppinga per 1 oktober 2012 als nieuwe bestuurder is aangesteld na het vertrek van mevrouw mr. E.M. Dost-Bijl per 15 juni 2012. De heer H. Zefat geeft de bestuursfunctie tijdelijk waargenomen.

Tegenstrijdig belang

In 2012 is geen sprake geweest van tegenstrijdige belangen als bedoeld in principe 11.3 van de governancecode.

Doelstellingen en strategie

De raad van commissarissen heeft haar goedkeuring verleend aan de doelstellingen en de bijbehorende strategie voor 2012, zoals deze in de beleidsbegroting 2012 zijn opgenomen. In dit jaarverslag is uiteengezet in hoeverre deze doelstellingen ook daadwerkelijk zijn gerealiseerd.

Horizontale dialoog

Woonservice heeft de belangrijkste belanghebbenden met betrekking tot de maatschappelijke en volkshuisvestelijke missie en doelstellingen benoemd. Een overzicht is bijgevoegd.

2.1.4 RISICOMANAGEMENT EN ORGANISATIECONTROL

Aanleiding en achtergrond

Risicomanagement is een proces dat voortdurend actief aandacht krijgt binnen Woonservice. Risicomanagement is het vinden van een balans tussen risico's nemen en risico's beheersen. Het bestuur van Woonservice is verantwoordelijk voor de interne risicobeheersings- en controlesystemen, voor het actief managen van de risico's die de organisatie loopt en voor het beperken van de impact van mogelijke incidenten. De belangrijkste componenten van ons controlesysteem zijn:

- › Toepassen van integraal risicomanagement (inclusief risicoanalyses op de doelstellingen van de organisatie);
- › Handleidingen voor de inrichting van financiële verslaggeving;
- › Operationele en financiële auditwerkzaamheden;
- › Implementeren van een klachten- en

klokkenluidersregeling;

- › Systeem van periodieke monitoring en rapportering;
- › Toepassen van een integriteitcode.

Proces

Er is een risicomanager aangesteld die het toezicht houdt op de uitvoering van het risicomanagement. De risicomanager is feitelijk een 'kwaliteitsbewaker' van het risicomanagementproces met een viertal hoofdtaken:

- › Hij constateert waar in de organisatie risicomanagement 'gebrekig' verloopt en stelt dat in het managementoverleg aan de orde;
- › Hij houdt kwalitatief een vinger aan de pols als het gaat om het definiëren en beoordelen van risico's;
- › Hij bewaakt de onderlinge samenhang van risico's en beheersmaatregelen en stuurt daarop;
- › De belangrijkste taak is dat hij iedereen in de organisatie faciliteert om op een uniforme wijze risico's te identificeren en te beoordelen.
- › Om risicomanagement structureel onderdeel te laten zijn van de sturing en beheersing van Woonservice wordt het risicomanagementproces nadrukkelijk verankerd in de bestaande planning- en controlcyclus, door:
- › Risicomanagement op te nemen in de trimesterrapportages (rapportage over en terugkoppeling van vastgestelde risico's en effectiviteit van getroffen beheersmaatregelen);
- › Het jaarlijks uitvoeren van de stappen in het risicomanagementproces (identificeren, analyseren en prioriteren van risico's waar nodig gevolgd door het treffen van aanvullende beheersmaatregelen) in het kader van de jaarplancycclus;
- › Het opnemen van een 'risicoparagraaf' in meerjaren- en jaarplan en jaarverslag;
- › Proactief invulling geven aan risicomanagement door bijvoorbeeld bij nieuwe ontwikkelingen (extern dan wel intern) een risicoanalyse uit te voeren.

Strategische risico's

Omdat de strategische risico's in veel gevallen tamelijk abstract zijn, zijn deze risico's niet gekwantificeerd. Deze risico's zijn benoemd maar op de meeste hiervan kunnen we nauwelijks direct invloed uitoefenen. De benoemde strategische risico's van Woonservice zijn:

- a. Bevolkingskrimp
- b. Handelen in strijd met de vigerende wet- en regelgeving
- c. Veranderende wet- en regelgeving ten aanzien van financiering, heffingen, toezicht

- en werkdomein
- d. Kwaliteit en kwantiteit van het personeelsbestand
- e. Veranderende behoefte van de klant
- f. Niet halen van de opgave nieuwbouw en renovatie
- g. Brand in woningen
- h. Niet-integer handelen van medewerkers/bestuur

In 2012 is onder meer aandacht geweest voor de volgende risico's:

Niet integer handelen medewerkers/bestuur

In 2012 is het integriteitsbeleid opgesteld en vastgesteld.

Wijzigende wet- en regelgeving, Onverwachte aanpassing normen WSW/CFV, borging WSW

De mogelijke impact die de aangekondigde maatregelen zouden kunnen gaan hebben op onze bedrijfsvoering zijn in beeld gebracht en gehouden en een aantal nieuwbouwprojecten on-hold gezet tot er meer duidelijkheid was ontstaan.

Bevolkingskrimp, SVB niet actueel voor gehele woningbezit

Het opstellen van een nieuw Strategisch voorraadbeleid voor het gehele woningbestand. In 2012 is dit grotendeels uitgevoerd en in 2013 wordt dit traject afgerond.

Niet voldoen aan 90% toewijzingscriterium

Er is hard gewerkt om de procedures aan te passen en de medewerkers te instrueren om tot een correcte toewijzing te komen. Het toewijzingspercentage wordt gemonitord en is onderdeel van de trimesterrapportages en wordt periodiek besproken in het MT.

Kwaliteit projectontwikkeling

Er is een flexibele inzet georganiseerd aangaande projectontwikkeling. De functie ontwikkelaar wordt intern niet ingevuld.

Aantreffen asbest bij werkzaamheden woningen

Asbestbeleid is uitgewerkt in 2012 zodat deze in 2013 kan worden opgenomen en vastgesteld gelijktijdig met het nieuw op te stellen energie- en milieubeleidsplan.

Periode van leegstand wordt langer

De leegstand is bijgehouden en is onderwerp geworden in de MT vergaderingen. Een aantal maatregelen zijn ingezet om de leegstand te verkleinen. Voorbeelden hiervan zijn:

groepsaanbiedingen doen, mutatieprocedure aangescherpt.

ICT oplossingen werken niet zoals gewenst

Informatiebeleidsplan is opgesteld. Risico's zijn in kaart gebracht en de beheersmaatregelen zijn uitgewerkt en gepland voor de periode 2012-2015. Naast deze risico's zijn er beheersmaatregelen ingepast op een aantal kleinere risico's. In 2013 zal het bestaande risicoprofiel worden geactualiseerd.

2.2 VERSLAG VAN DE RAAD VAN COMMISSARISSEN

Het jaar 2012 is voor Woonservice een bewogen jaar geweest: we hebben afscheid genomen van Elles Dost, die haar loopbaan heeft voortgezet bij Actium, en Harro Eppinga met ingang van 1 oktober benoemd als nieuwe directeur-bestuurder van Woonservice. Daarmee is er weer een nieuwe periode aangebroken voor Woonservice. Er wordt met een nieuwe blik gekeken naar onze bedrijfsprocessen en de cultuur en vanuit een nieuw perspectief geanticipeerd op de toekomst.

In het najaar heeft de raad ingestemd met het nieuwe ondernemingsplan, waarin zo goed mogelijk rekening is gehouden met actuele ontwikkelingen. Daarbij blijkt maar weer dat behaalde resultaten uit het verleden geen garantie zijn voor de toekomst. Ondanks de klinkende resultaten die Woonservice de laatste jaren heeft behaald nopen de landelijke ontwikkelingen tot bezinning: de woningmarkt staat nog steeds zwaar onder druk en de bijdrage die van rijkswege van de corporaties wordt gevraagd neemt hand over hand toe. Dat leidt ook voor Woonservice tot de vraag hoe we ons de komende jaren kunnen handhaven als een sociale volkshuisvester met oog voor de regiospecifieke kenmerken.

In november heeft de raad van commissarissen de jaarlijkse zelfevaluatie uitgevoerd en zijn er afspraken gemaakt voor de onderlinge samenwerking. De samenstelling van de raad is de afgelopen jaren ingrijpend gewijzigd, maar het team is hecht en we zien de opgaven voor de organisatie, samen met onze nieuwe bestuurder, met vertrouwen tegemoet.

2.2.1 ALGEMEEN

De raad van commissarissen heeft tot taak toezicht te houden op de directie en de algemene gang van zaken in de Stichting en de met haar verbonden ondernemingen. De taken en bevoegdheden zijn neergelegd in artikel 17 van de statuten van de

Stichting. Een verdere uitwerking van deze taken en verantwoordelijkheden is opgenomen in het in 2010 vastgestelde bestuursreglement. Dit reglement is geplaatst op de website. De kaders die de raad ten behoeve van haar toezichthoudende taak hanteert zijn het BBSH, het strategisch plan, de jaarlijkse beleidsplannen, de begroting, het strategisch voorraadbeleid, het treasurystatuut en de financiële beleidskaders.

In het verslagjaar is de raad zes keer voor een intern overleg en zes keer formeel in een vergadering met het bestuur bijeen geweest.

In deze vergaderingen zijn de navolgende goedkeuringsbesluiten genomen:

- › jaarrekening 2011
- › begroting 2013
- › parameters bedrijfswaardeberekening 2013
- › verkoop woningen aan Centrada
- › tijdelijke waarneming directeur-bestuurder door de heer H. Zefat
- › verlenen goedkeuring aan het bestuur van Woonservice tot het nemen van het besluit tot fusie met Stichting 't Stroomdal Wooncentrum voor Ouderen
- › aankoop 5 woningen project de Schans te Emmen
- › aanpassing reglement van raad van commissarissen en directie
- › benoeming directeur-bestuurder
- › huurdersvereniging procedure werving RvC-leden
- › ondernemingsplan 2013-2017

Daarnaast zijn de navolgende zaken besproken:

- › managementletter 2012
- › drie trimesterrapportages
- › het continuïteitsoordeel van het Centraal Fonds
- › klanttevredenheidsonderzoek
- › medewerkersonderzoek
- › diverse benchmarkrapporten
- › integriteitsbeleid
- › procedure aanstelling directeur-bestuurder
- › gebruikmaking Anbi status voor de jaren 2008-2011
- › verhuurderheffing
- › BTW regeling
- › opgavennotitie Strategisch Voorraadbeleid
- › financiële meerjarenplanning

Overige activiteiten

- › overlegvergadering met de huurdersvereniging
- › overlegvergadering met de ondernemingsraad
- › overlegvergadering met het managementteam
- › diverse bijeenkomsten van de VTW

De procedure rondom de werving van een nieuwe directeur-bestuurder is een onderwerp dat bijzondere aandacht heeft gevraagd van de raad.

De tabellen geven inzicht in de samenstelling, zittingstermijnen, beloning, functies en nevenfuncties van de leden van de raad in 2012.

Naam	Woonplaats	Functies (hoofd/neven)
S.W.T. Gerritsen	Peize	Directeur-eigenaar Sacada Organisatieontwikkeling
J. Otter	Emmen	Directeur O&P Management Consult -Lid raad van toezicht Tinten Welzijnsorganisatie
T.J. van Riemsdijk	Groningen	Projectmanager gebiedsontwikkeling gemeente Groningen - Bestuurslid stichting BEAK Accommodatiebeheer / BEAK Holding BV, vastgoed ontwikkeling en beheer
M.P. de Wilde	Groningen	Directeur/gemeentesecretaris gemeente Haren - Lid raad van commissarissen Rabobank Stad en Midden Groningen - Lid van de bezwaren commissie SNN te Groningen
A.C. Keizer-Mastenbroek	Midlaren	Lid College van Bestuur NHL Hogeschool - Voorzitter RvT CMO Partoer - Voorzitter RvT Stichting Bison - Lid bestuur Stichting Expertise Centrum Hoger Onderwijs - Lid bestuur Stichting Studiekeuze 123 - Lid bestuur Technologie Centrum Noord Nederland
E.H. de Jonge	Smilde	Advocaat bij Enexis - Voorzitter RvT Vincent van Goghschool
J.M. Kooi	Spier	Wolkim communicatiemanagement BV, Interim communicatiemanagement en consultancy

Naam	m/v	leeftijd	aangetreden	aftredend	Herkiesbaar	Beloning
S.W.T. Gerritsen (voorzitter)	v	50	1-1-2000	31-12-2015	Nee	€ 8.500
J. Otter	m	55	01-01-2009	31-12-2012	Ja	€ 6.500
T.J. van Riemsdijk	m	62	01-01-2009	31-12-2012	Ja	€ 6.500
M.P. de Wilde	v	51	01-01-2010	31-12-2013	Ja	€ 6.500
A.C. Keizer-Mastenbroek (vice-voorzitter)	v	56	01-01-2010	31-12-2013	Ja	€ 6.500
E.H. de Jonge	m	53	01-01-2011	31-12-2014	Ja	€ 6.500
J.M. Kooi	v	52	01-01-2012	31-12-2016	Ja	€ 6.500

2.2.2 JAARVERSLAG VAN DE AUDITCOMMISSIE

Algemeen

Door de raad van commissarissen is een auditcommissie ingesteld. De instelling hiervan is gebaseerd op artikel III-5 van de Governancecode Woningcorporaties. In het verslagjaar is een reglement voor de auditcommissie opgesteld, gebaseerd op de uitgangspunten die in voornoemde code zijn opgenomen.

Samenstelling

De auditcommissie bestond in het verslagjaar uit:
de heer J. Otter (voorzitter)
de heer E.H. de Jonge
mevrouw M.P. de Wilde

Doel en opdracht / taak van de auditcommissie
Het doel van de auditcommissie is de raad van commissarissen te ondersteunen op het terrein van zijn toezicht op de financiën in het algemeen en specifiek ten aanzien van:

- › Risicobeheersing
- › De naleving van de wet- en regelgeving en de governancecode
- › De financiële informatieverschaffing
- › De naleving en aanbevelingen van de externe accountant
- › De relatie met de accountant ten aanzien van zijn onafhankelijkheid, zijn bezoldiging en het voorkomen dat hij andere conflicterende werkzaamheden verricht
- › De toepassing van ICT op financieel en administratie gebied
- › De toezicht op de financiële gang van zaken en op de financiering van de stichting
- › De selectie van de door de raad van commissarissen te benoemen externe accountant
- › De taak van de auditcommissie is het toezicht dat de raad van commissarissen uitoefent op

het financiële beleid en beheer te ondersteunen door hiertoe voorbereidende werkzaamheden te verrichten en daarover verslag aan de raad van commissarissen te doen.

Bijeenkomsten:

11 juni 2012

Tijdens deze bijeenkomst is het jaarverslag 2011 besproken, waarbij vooral is ingegaan op de financiële positie van Woonservice en de cijfers over het afgelopen jaar. Hierbij waren de interim directeur-bestuurder en de accountant aanwezig. De accountant schetst dat de landelijke ontwikkelingen grote invloed kunnen hebben op de financiële positie van Woonservice. Te noemen zijn ontwikkelingen rond de vennootschapsbelasting, investeringen die niet allemaal meer gedekt worden door het WSW en een andere bekostiging van de huurtoeslag. De jaarrekening en het accountantsrapport zijn inhoudelijk besproken. Belangrijke constatering waren:

Financierbaarheid Woonservice is niet expliciet opgenomen in jaarverslag. Op de langere termijn kan financiering een probleem gaan vormen.

DAEB en niet-DAEB is actueel onderwerp, deze moeten apart worden gefinancierd. In ondernemingsplan is opgenomen dat Woonservice geen niet-DAEB meer ontwikkelt.

Obligo verplichting opvragen door WSW komt dichterbij door de problemen met Vestia.

Het strategisch voorraadbeleid wordt in 2012 verder uitgewerkt.
Vrijval voorziening Westeinde Westerbork. Van de Raad van State mag hier niet meer worden gebouwd. In 2012 bekijken hoe we hier verder mee gaan.

Planmatig onderhoud is bij Woonservice veel hoger dan gemiddeld. Oorzaak is dat Woonservice alleen activeert wat fiscaal geactiveerd moet worden.

Wooninvesteringsfonds. De waarde van de investering van Woonservice ad € 3 mln. wordt nader onderzocht.

De auditcommissie adviseert de RvC het financiële deel van het jaarverslag 2011 goed te keuren. Verder heeft er een presentatie van het investeringsstatuut plaatsgevonden. Het stappenplan en de uitgangspunten zijn akkoord bevonden en dit statuut kan verder worden uitgewerkt.

3 december 2012

Tijdens deze bijeenkomst is de (concept) begroting 2013 besproken. Hierbij waren de directeur-bestuurder en manager Middelen aanwezig. Aan de orde zijn geweest:

Begroting 2013

De begroting is besproken. Onderstaand een weergave van de belangrijkste opmerkingen van de auditcommissie.

Woningzoekenden model: Gelet op groot verschil in wachttijden per plaats worden ook de huurprijzen voor leegkomende woningen (harmonisatie) daarop afgestemd.

Het aantal woningen wat in de verversing wordt opgenomen is relatief laag voor 2013. Oorzaak hiervan is de geringe belangstelling van huurders om mee te werken.

Isolatiemaatregelen kosten veel geld. Als de woningen op label C zijn gebracht, wordt pas op de plaats gemaakt.

Woonservice geeft veel geld uit aan onderhoud ten opzichte van andere corporaties. In 2013 zal bezien worden of de (hoge) interne normen voor onderhoud gehandhaafd worden of dat bijstelling nodig is.

De parameters voor onrendabele top zijn iets gewijzigd. De AC heeft hier geen opmerkingen over.

De sectorheffingen zullen in het meerjarig overzicht voor de RvC en de begroting apart benoemd worden om de inzichtelijkheid te verbeteren.

De begroting ziet er zowel qua lay-out als inhoudelijk goed uit en levert verder weinig vragen op. Naar aanleiding van deze bespreking en reacties van het management heeft de auditcommissie

een positief advies uitgebracht aan de raad van commissarissen over de begroting 2013.

2.2.3 JAARVERSLAG REMUNERATIECOMMISSIE

De remuneratiecommissie heeft als belangrijkste taak zorg te dragen voor het werkgeverschap van de bestuurder en de personele continuïteit van de raad. De commissie bestond in 2012 uit mevrouw A.C. Keizer-Mastenbroek, mevrouw J.M. Kooi en de heer T.J. van Riemsdijk.

Aan de orde zijn geweest:

- › aanpassing procedure werving raad van commissarissen
- › procedure werving directeur-bestuurder
- › planningsgesprek en beoordelingsgesprek met de bestuurder

De raad heeft met zowel het managementteam als met de ondernemingsraad gesprekken gevoerd.

Doel van deze gesprekken is om naast de formele afspraken over toezicht ook voeling met alle aspecten in de corporatie en het bedrijf te houden.

Bij de procedure voor benoemingen RvC leden zit er altijd een vertegenwoordiger van de

huurdersvereniging in de benoemingscommissie.

PERSPECTIEF KLANTEN



-3-

PERSPECTIEF KLANTEN

Het klantperspectief staat bij Woonservice voorop. Woonservice is een klantgerichte en ook steeds meer klantgestuurde organisatie. Dit komt onder meer tot uiting in hoe we onze klanten benaderen en hoe we ons onderhoud uitvoeren. Het voorzien in betaalbare en kwalitatief goede woningen is en blijft onze belangrijkste kerntaak.

3.1 WONINGMARKT & WONINGZOEKENDEN

Woonservice heeft een groot werkgebied verspreid over zes gemeenten en 34 dorpen. Binnen ons werkgebied hebben we te maken met verschillend functionerende woningmarkten. Maar in het algemeen kunnen we stellen dat de economische crisis en de crisis op de woningmarkt merkbaar is in ons werkgebied. Daarnaast worden we in toenemende mate geconfronteerd met krimp. In een groot deel van ons werkgebied is bevolkingsdaling al gaande. Door deze ontwikkelingen is de verkoop van woningen enorm gedaald en worden er minder woningen gebouwd. Toch bestaat er nog steeds meer vraag dan aanbod op de huurmarkt. Dit betekent dat wij onze woningen in principe goed kunnen verhuren. In 2012 hebben we ons strategisch voorraadbeleid geactualiseerd. Hiermee verwachten we tijdig te kunnen anticiperen op vraaguitval in krimpgebieden en de toenemende vraag naar seniorenwoningen.

De mutatiegraad in 2012 was met 7,1% vergelijkbaar met andere jaren. Wel zien we hierin variatie tussen de verschillende werkgebieden, waarbij de mutatiegraad in Beilen/Westerbork een stuk lager ligt dan in het werkgebied Exloo. De gemiddelde wachttijd voor een woning was in 2012 1,8 jaar.

Werkgebied Beilen-Westerbork

In dit werkgebied met hoofdkernen Westerbork en Beilen verhuren we 2.300 woningen, bijna 50% van ons bezit. In Beilen beheren we ongeveer 1.400 woningen en in Westerbork bijna 500 woningen. Ruim 95% van de woningen in dit werkgebied ligt in de gemeente Midden-Drenthe en een klein deel in de gemeente Hoogeveen. De verhuurbaarheid in Westerbork en Beilen is goed, hoewel mensen minder verhuisgeneigd zijn in verband met onzekerheid door de economische crisis en er dus meer inspanningen verricht moeten worden om een woning te verhuren. Senioren vormen een specifieke aandachtsgroep. Vooral in Westerbork is er veel vraag naar geschikte woningen voor deze doelgroep waardoor lange wachtlijsten ontstaan. In het strategisch voorraad-

beleid is daarom gekeken naar mogelijkheden om het aantal seniorenwoningen uit te breiden. In 2012 was de mutatiegraad 6,4% wat vergelijkbaar is met vorige jaren. De gemiddelde wachttijd voor een woning in dit werkgebied was in 2012 vergelijkbaar met 2011, namelijk 2,4 jaar.

Werkgebied Sleen

In het werkgebied Sleen beheert Woonservice ongeveer 1.300 woningen. De hoofdkernen zijn Schoonoord, Sleen en Veenoord. De woningmarkt verschilt erg van dorp tot dorp en zelfs binnen dorpen kan de verhuurbaarheid flink afwijken. Over het algemeen is de verhuurbaarheid in het gebied redelijk. In 2012 was de gemiddelde wachttijd in dit gebied 1,4 jaar en de mutatiegraad bedroeg 7,2%.

Werkgebied Exloo

Dit werkgebied in de gemeente Borger-Odoorn heeft als hoofdkernen Exloo, Odoorn, Valthormond en 2e Exloërmond met ongeveer 1.100 woningen. De woningmarkt is scherp verdeeld over zand- en veendorpen. Dit is zowel zichtbaar op de koop- als op de huurmarkt. De huurmarkt in de zanddorpen is sterker dan die in de veendorpen. De gemeente Borger-Odoorn is één van de gemeenten die volgens bevolkingsprognoses het meest te maken krijgt met een krimpende bevolking. De krimp is al enkele jaren gaande en wordt ook voor Woonservice merkbaar in een afnemende verhuurbaarheid van bepaalde complexen. In 2012 was de wachttijd gemiddeld 1,2 jaar en de mutatiegraad 8,2%.

3.2 VERHUUR EN VERKOOP VAN WONINGEN

Optiemodel

Woonservice wil woningzoekenden zoveel mogelijk keuzevrijheid en inzicht geven in het huurwoningaanbod. Daarom maken we gebruik van het optiemodel dat via onze website wordt aangeboden. Binnen het optiemodel kunnen woningzoekenden zelf opties nemen op clusters van woningen. Woningzoekenden kunnen zien welke clusters naar verwachting meer of minder wachttijd vragen. Men kan zich 24 uur per dag inschrijven. Woningzoekenden kunnen maximaal vijf opties nemen op onze verhuurclusters. In 2012 is de nieuwe website in gebruik genomen waarmee de gebruiksvriendelijkheid van de website sterk is verbeterd.

Woningzoekenden

Woonservice kent alleen actief woningzoekenden. Eind 2012 stonden er bij Woonservice 2.360 woning-

zoekenden ingeschreven. Dit is een flinke toename ten opzichte van de 1.850 woningzoekenden eind 2011. Ondanks de toename van het aantal geregistreerde woningzoekenden, moeten we meer moeite doen om woningen te verhuren. Regelmatig geven woningzoekenden aan dat zij de eigen woning nog niet verkocht hebben en daardoor de woningtoewijzing te vroeg komt. Men kan echter in het optiemodel geen passief woningzoekende zijn. Om de woningen toch goed te kunnen verhuren, worden er vaker groepsaanbiedingen gedaan. Bij zeer korte wachtlijsten bieden we woningen direct te huur aan via onze website, waardoor de woningen over het algemeen toch nog snel verhuurd worden.

Doelgroepen

Als corporatie richten wij ons in brede zin op mensen die niet of niet goed zelfstandig kunnen voorzien in passende huisvesting, ook wel de 'primaire doelgroep' genoemd. Daarnaast kan een onderscheid gemaakt worden op inkomen en sociale criteria.

Inkomen

Als gevolg van de Europese regelgeving rondom staatssteun zijn de regels in 2011 aangescherpt voor het toewijzen van sociale huurwoningen. Woningcorporaties moeten tenminste 90% van de sociale huurwoningen toewijzen aan huishoudens met een inkomen tot € 34.085. We vinden dat ook woningzoekenden met een iets hoger inkomen in aanmerking moeten kunnen blijven komen voor een huurwoning. Daarbij hanteren we een ruimere inkomensnorm van € 38.000. Aan huishoudens met een inkomen boven € 38.000 wijzen we geen woningen meer toe. Hierbij houden we de mogelijkheid open het toewijzen van woningen aan huishoudens met een inkomen tussen € 34.085 en € 38.000 te stoppen, wanneer wij de 90% grens overschrijden. Woningzoekenden met een verzamelinkomen boven € 34.085 proberen wij te bedienen door het aanbieden van betaalbare koopwoningen en in beperkte mate vrije sector huurwoningen. In het najaar van 2012 is een tijdelijke toewijzingsstop in werking gegaan (tot 1 januari 2013) en uiteindelijk is 92,41% van de sociale huurwoningen toegewezen aan huishoudens onder € 34.085.

Woningtoewijzing

Het beleid van Woonservice is erop gericht om woningzoekenden woningen aan te bieden binnen de geldende passendheidscriteria, zoals die worden gehanteerd in het Besluit Beheer Sociale Huursector (BBSH). In 2012 heeft Woonservice 356 woningen toegewezen. Uit overzichten op de volgende pagina blijkt in hoeverre Woonservice naar draagkracht heeft toegewezen.

Bijzondere doelgroepen

Naast het criterium inkomen onderscheiden we op basis van sociale criteria nog een aantal bijzondere doelgroepen waar we extra aandacht aan besteden, zoals statushouders en mensen met een handicap of beperking. Voor de statushouders geldt een taakstelling: het aantal personen met een verblijfstatus dat per gemeente gehuisvest moeten worden. In 2012 heeft Woonservice zich opnieuw ingespannen om deze taakstelling te realiseren en in totaal 20 statushouders gehuisvest. In de meeste gemeenten in ons werkgebied is daarmee in 2012 aan de taakstelling voldaan.

Voor mensen met een handicap of een beperking werkt Woonservice samen met verschillende zorginstellingen. Daarnaast huisvesten we ieder jaar mensen met een WMO-indicatie voor een aangepaste woning in samenwerking met de gemeente. Waar mogelijk bieden we woningen aan via het optiemodel. Senioren kunnen in het optiemodel een selectie maken van de seniorenwoningen binnen ons woningaanbod. Daarnaast staan de zorgwoningen vermeld in het optiemodel, maar vanwege de specifieke toewijzingscriteria verloopt de toewijzing buiten het optiemodel.

In Hooghalen is in 2012 een gezinswoning verhuurd aan de Stichting Leer- en Werkcentrum uit Hooghalen. In de woning wonen twee tot drie personen die deelnemen aan een werkervarings- en begeleidingstraject om weer actief deel te nemen in de maatschappij.

Verkoop van woningen

Zowel in de bestaande voorraad als in de nieuwbouw verkoopt Woonservice woningen. Als gevolg van de economische crisis is het zowel in de nieuwbouw als in de bestaande bouw steeds lastiger om woningen te verkopen.

In samenwerking met makelaars zijn er in 2012 diverse promotieacties opgezet, zoals open dagen of het tijdelijk inrichten van woningen. In 2012 zijn er 17 bestaande woningen verkocht en 15 nieuwbouwwoningen waarvan 12 woningen met Koopgarant. Daarnaast is er één Koopgarantwoning teruggekocht. Deze woning is daarna weer als sociale huurwoning verhuurd.

In 2012 is besloten Koopgarant alleen nog in te zetten bij verversingsprojecten en/of herstructurering. Vanwege de veranderende marktomstandigheden willen we de markt niet teveel verstoren. De korting leidt soms tot oneerlijke concurrentie met particuliere aanbieders. Ook moeten we de terugkoopplicht van de woningen opnemen op de balans. Indien het aantal Koopgarant woningen fors toeneemt, brengt dit een te groot financieel risico met zich mee. Door

Eenpersoonshuishoudens

Leeftijd	Inkomen	Huurgrenzen			Totaal
		<366,37	>366,37 - <= 524,37	> 524,37	
< 65	<= 22.025	46	91	7	144
< 65	> 22.025	7	33	6	46
>= 65	<= 20.675	1	19	2	22
>= 65	> 20.675	0	11	1	12
Subtotaal		54	154	16	224

Tweepersoonshuishoudens

Leeftijd	Inkomen	Huurgrenzen			Totaal
		<366,37	>366,37 - <= 524,37	> 524,37	
< 65	<= 29.900	4	32	7	43
< 65	> 29.900	1	18	3	22
>= 65	<= 28.225	0	21	6	27
>= 65	> 28.225	0	4	1	5
Subtotaal		5	75	17	97

Drie- en meerpersoonshuishoudens

Leeftijd	Inkomen	Huurgrenzen			Totaal
		<366,37	>366,37 - <= 561,98	> 561,98	
< 65	<= 29.900	3	27	1	31
< 65	> 29.900	0	3	1	4
>= 65	<= 28.225	0	0	0	0
>= 65	> 28.225	0	0	0	0
Subtotaal		3	30	2	35
Totaal		62	259	35	356

Tabel: toewijzingen naar draagkracht

de toepassing bij verversingsprojecten bieden we onze zittende huurders de mogelijkheid de stap van huren naar kopen te maken.

3.3 BETAALBAARHEID VAN WONINGEN

Huurbeleid

Woonservice wil woningen aanbieden met een goede prijs kwaliteitsverhouding. In 2012 was de huurverhoging inflatievolgend. Dit resulteerde in een huurverhoging van maximaal 2,3%. In 2012 was de gemiddelde huur € 404,21, 52,04% van de maximaal redelijke huur op basis van het woningwaarderingssysteem.

Voorgenomen was in de eerste helft van 2012 het streefhuurbeleid van Woonservice te actualiseren, dit mede naar aanleiding van aanpassingen in het woningwaarderingssysteem, waarbij woningwaarderingpunten aan het energielabel van een woning zijn gekoppeld. Een woning met een groen energielabel krijgt daarmee een aanmerkelijk hogere puntenwaardering. Omdat Woonservice relatief veel groene energielabels heeft, is het aantal punten van onze woningen gemiddeld sterk toegenomen. In afwijking op dit voornemen heeft Woonservice de streefhuren niet geactualiseerd in 2012, maar is besloten dit onderdeel te maken van de actualisatie van het (SVB) strategisch voorraadbeleid (zie ook paragraaf 5.1). Een voorstel voor de nieuwe streefhuren is binnen het SVB wel uitgewerkt, maar wordt pas na goedkeuring medio 2013 daadwerkelijk ingevoerd.

	Westerbork	Sleen	Exloo	Overige	Totaal
Aantal woningen begin boekjaar	2.132	1.379	1.083	112	4.706
Opgeleverde nieuwbouw	7	2	4	0	13
Aangekochte woningen	137	0	1	0	138
Verkochte woningen	-7	-5	-5	-49	-66
Gesloopte woningen	-1	-7	2	0	-6
Wijziging bestemming	0	0	-1	0	-1
Aantal woningen einde boekjaar	2.268	1.369	1.084	63	4.784

Tabel: Ontwikkeling woningvoorraad

Huurachterstanden

Per 1-1-2012 is de nieuwe incassoprocedure ingevoerd. Voor alle huurders geldt dat de huur uiterlijk op de 1e van de betreffende maand voldaan moet zijn. Dit heeft tot gevolg dat eventuele achterstanden sneller in beeld zijn en Woonservice eerder actie kan ondernemen. Naast het schriftelijk op de hoogte brengen van de huurachterstand heeft vooral het persoonlijk contact een belangrijke rol gespeeld in 2012. Met name door middel van het zoeken van telefonisch contact of het afleggen van een huisbezoek. Door tijdig met de huurder in contact te komen, probeert Woonservice oplopende huurachterstanden en kosten – of nog erger huisuitzettingen – te voorkomen. Tevens kan Woonservice eerder doorverwijzen naar GKB, Schuldhulp of hulpverlenende instanties. De huurachterstand bedroeg op 31-12-2012 € 103.000. Ten opzichte van de totale jaarhuur bedraagt de achterstand 0,5%. In totaal waren ultimo 2012 148 huurders achter met het betalen van de huur, nagenoeg gelijk aan het aantal van 2011.

Preventie

Tijdens de incassoprocedure meldt Woonservice aan de huurder om bij eventuele financiële problemen contact op te nemen met hulpverlenende organisaties. Met de gemeente Emmen heeft Woonservice een convenant afgesloten over vroegsignalering zodat gespecialiseerde schuldhulpverleners het betreffende huishouden kunnen begeleiden. In 2012 zijn ook vergelijkbare afspraken met de gemeente Coevorden gemaakt. In 2013 wordt gewerkt aan een samenwerkings-overeenkomst met de gemeente Borger-Odoorn en welzijnsorganisatie Andes.

Ook in 2012 heeft het project Erop af!, een samenwerking tussen de GKB en Woonservice, een vervolg gekregen. Erop af! kan op initiatief van Woonservice worden ingezet bij een huurder met een problematische huurachterstand. Door extra

ondersteuning van een GKB preventiemedewerker wordt gewerkt aan een financiële stabiele situatie, waarbij ook ruim aandacht is voor achterliggende problematiek.

Als er sprake is van een huishouden met langdurige huurachterstanden en complexe problematiek wordt dit besproken binnen het betreffende OGGZ-netwerk.

Ontruiming

Door het betrekken van organisaties en netwerken zoals het OGGZ netwerk, GKB, schuldhulpverlening en andere hulpverlenende instanties hoopt Woonservice huisuitzetting te voorkomen. Desondanks heeft Woonservice niet kunnen voorkomen dat in 2012 16 huishoudens een aanzegging van de deurwaarder hebben ontvangen, waarbij in 6 gevallen daadwerkelijk is overgegaan tot ontruiming van de woning. 5 huisuitzettingen hebben plaatsgevonden op grond van huurachterstanden, 1 uitzetting op basis van een overlastvonnis. Ter voorkoming van ontruiming is in 2012 met onze partners in Zuidoost Drenthe (gemeenten, collega-corporaties, GGZ en instellingen gericht op budgethulpverlening en welzijn) gewerkt aan Woonkansbeleid. Hierin is ook het tweede kansbeleid opgenomen.

3.4 KLACHTEN EN COMPLIMENTEN

Geschillencommissie

Woonservice werkt samen met 11 andere corporaties in Drenthe met één klachtencommissie. Deze commissie is samengesteld uit drie onafhankelijke personen met verschillende deskundigheden en werkt met een vast reglement. Woonservice doet haar best om klachten in gezamenlijkheid op te lossen. In 2012 zijn er geen zaken behandeld door de geschillencommissie.

Huurcommissie

In 2012 zijn er vijf zaken voorgelegd aan de huurcommissie. Daarvan is één bezwaar gegrond verklaard bij een geschil over de servicekosten.

Complimenten

Naast klachten ontvingen wij ook complimenten. Meerdere huurders hebben hun tevredenheid laten blijken door middel van een kaartje of een traktatie.

3.5 PARTICIPATIE

Samen Sterk

In ons werkgebied is één huurdersvereniging actief, namelijk huurdersvereniging Samen Sterk. Woonservice heeft hiermee een goede samenwerking. Samen Sterk telt 1.875 leden.

In 2012 zijn de volgende onderwerpen besproken:

- › Trimesterrapportages
- › Jaarverslag
- › Begroting
- › Jaarlijkse huurverhoging
- › Fusie 't Stroomdal
- › Protocol bewonerscommissie
- › Uitkomsten klanttevredenheidsonderzoek
- › SVB
- › Ondernemingsplan
- › Evaluatie energie –en milieubeleidsplan
- › Seniorenpakket
- › Woonkansbeleid Coevorden, Borger-Odoorn en Emmen
- › Prestatieafspraken Coevorden

Bewonerscommissies

Woonservice heeft vier permanente bewonerscommissies en één tijdelijke bewonerscommissie. Daarnaast hebben we vijf activiteitencommissies. In samenspraak met Samen Sterk is een protocol bewonerscommissies opgesteld. In het protocol worden de rechten van bewonerscommissies beschreven. Voor Woonservice maakt het duidelijk waarover we in gesprek gaan en hoe we met de adviezen om zullen gaan. Voor Samen Sterk kan het protocol een wervende functie hebben om commissies op te richten en de ondersteuning aan commissies effectiever te maken. Het concept is in 2012 afgerond en wordt in 2013 juridisch getoetst.

Woonserviceforum

Het Woonserviceforum is het digitale klantenpanel van Woonservice. De forumleden zijn huurders, woningzoekenden en andere belangstellenden van Woonservice. De uitvoering ligt bij een onafhankelijk bureau, Newcom Research. Het forum kent

ongeveer 850 deelnemers. In 2012 zijn peilingen gehouden over energiebesparing en over wonen en zorg. Beide peilingen geven belangrijke informatie die wordt gebruikt voor het opstellen van het beleid rondom deze onderwerpen. Zo blijkt uit de peiling over energie een grote interesse voor zonnepanelen onder onze huurders en geeft de peiling over wonen en zorg ons een goed beeld wat huurders en woningzoekenden van ons verwachten omtrent informatie over wonen en zorg.

3.6 COMMUNICATIE

Nieuwe website

Begin mei is onze geheel vernieuwde website opgeleverd. De techniek waarop de website draait is nieuw en de gebruiksvriendelijkheid is sterk verbeterd. Het optiemodel draait goed en het contentbeheer verloopt soepeler. Daarnaast zijn er doorplaatsingen van artikelen op facebook en twitter en kunnen artikelen door middel van een nieuwsbrief elektronisch worden verzonden. De reacties op de nieuwe website zijn positief. Het gebruik van de website neemt steeds verder toe. We zien dat terug in de bezoekersaantallen en de vragen die via de website aan ons worden gesteld. Eind 2012 hebben we onze kleurrijke site op zwart-wit gezet als reactie op de kabinetsplannen (zie ook paragraaf 3.1). Inmiddels staat onze website weer op kleur. Omdat een actuele website continu aandacht nodig heeft, zullen we in 2013 het contentbeheer verder professionaliseren. Daarnaast hebben we met de nieuwe website een basis gelegd voor verdere uitbreiding van de digitale dienstverlening. Op dit moment hebben alleen woningzoekenden de mogelijkheid om via een persoonlijke inlogcode op de website in te loggen en via deze persoonlijke omgeving met Woonservice te communiceren en gegevens uit te wisselen (het woonruimtebemiddelingsproces / optiemodel). Daarnaast is het voor huurders mogelijk een reparatieverzoek in te dienen via de website. Medio 2014 willen we huurders meer mogelijkheden bieden om via de website op een eenvoudige wijze met ons te communiceren en hun eigen gegevens te beheren.

Social media

Waar het inzetten van social media in onze ogen een toegevoegde waarde heeft, wordt het ingezet. Momenteel heeft Woonservice naast een algemeen Twitter- en Facebook-account ook een Facebook-account dat werkt als een community voor toekomstige bewoners en een speciaal Twitter-account voor het nieuwbouwproject Kroonwerk in Assen.

Communicatie- en marketingbeleidsplan

Het communicatie- en marketingbeleidsplan is grotendeels klaar. Met dit plan krijgen we zicht op de totale communicatie van onze organisatie. Voor het plan zijn we uitgegaan van de ondernemingsdoelstellingen. Aan welke doelstellingen kunnen wij met de inzet van communicatie bijdragen? Deze vraag is uitgewerkt in een aantal communicatiedoelstellingen met daar aan gekoppeld een serie activiteiten die in 2013 nader worden uitgewerkt.

Nieuws&Informatie

Nieuws&Informatie is een door Woonservice uitgegeven informatieve pagina en is 11 keer in 2012 verspreid in ons werkgebied. Door te kiezen voor huis-aan-huisbladen weten we zeker dat inwoners in ons gehele werkgebied kennis kunnen nemen van actuele zaken. Nieuws&informatie is niet alleen gericht op huurders en woningzoekenden maar ook op dorpsbewoners en belanghouders. Het is een papieren aanvulling op onze digitale media.

Deurpost

In 2012 is twee keer ons bewonersblad, Deurpost, verschenen. Deurpost wordt verspreid onder alle huurders en belanghouders van Woonservice. Het biedt informerende artikelen in een interessante mix van human interest, informatie over onze producten, diensten, verhuur en verkoop.

Nieuwbouwprojecten

In 2012 zijn enkele nieuwbouwprojecten onder de aandacht gebracht in samenwerking met de afdeling Projecten. Er is promotiemateriaal ontwikkeld voor het project Nei Arf in Exloo en voor het nieuwbouwproject van vier woningen in Zwiggelte.

Het project Kroonwerk in Assen is onder de aandacht gebracht door middel van een open huis, advertenties, banners en doeken. Ook is een nieuwsbrief over de ontwikkelingen van Woonservicezone Jade in Beilen uitgegaan en een nieuwsbrief over de ontwikkelingen van de bouw van 114 seniorenappartementen bij zorgcentrum De Schans in Emmen.

3.7 INVESTEREN IN DE BESTAANDE VOORRAAD

Kaderbegroting

Voor het onderhoud van de bestaande voorraad hebben we in 2012 opnieuw gebruik gemaakt van de kaderbegroting. Op hoofdlijnen betekent de kaderbegroting dat bij het vaststellen van de

jaarbegroting slechts het totale bedrag wordt vastgelegd dat voor het begrotingsjaar beschikbaar is voor onderhoud. Natuurlijk is wel een deel van dit budget vooraf gelabeld voor technisch noodzakelijk onderhoud op basis van de inventarisaties en is het verwachte budget voor niet- planmatig onderhoud (NPO) vastgesteld.

Het overig deel van het budget is nog niet ingevuld maar wel gelabeld. Op deze wijze kan flexibeler en nauwkeuriger invulling gegeven worden aan de uit te voeren onderhoudsactiviteiten en het moment van uitvoeren. Hierdoor biedt dit systeem ruimte om flexibel middelen beschikbaar te stellen voor de uitvoering van het keuze-onderhoud en activiteiten op het gebied van energiebesparende maatregelen, zoals dit is voorgenomen in ons energie- en milieubeleidsplan.

Een vereiste voor het goed functioneren van een kaderbegroting is een continu proces van monitoren van de planning van de activiteiten en de benodigde financiën. Hiervoor is een begrotingsteam samengesteld uit de afdelingen Klant en Markt, Middelen en Vastgoed die verantwoordelijk is voor de resultaten door monitoren en sturing van dit systeem.

Uitgevoerde werkzaamheden

De totale kaderbegroting is, exclusief het technisch beheer en inclusief 't Stroomdal, vastgesteld op € 10,6 miljoen. De uitgevoerde werkzaamheden kunnen worden verdeeld in een aantal werksoorten:

De bestedingen per werksoort zijn:

Werksoort *	Begroting	Realisatie
Niet Planmatig Onderhoud (Klachten, mutaties, service-onderhoud, contracten)	3,0	3,0
Technisch noodzakelijk onderhoud	4,8	4,8
Doorlopende werken 2012		0,3
Energetische maatregelen	2,0	1,5
Keuze-Onderhoud en geriefsverbeteringen	0,8	0,9
Totaal	10,6	10,5

* Bedragen in miljoenen

Vanwege de positieve resultaten in de aanbestedingen en de uitvoering en het stabiliseren van het NPO in de loop van het jaar hebben we de laatste periode een aantal werken van 2013 vervroegd opgestart en aanbesteed.

Totaal is voor het onderhoud, exclusief het technisch beheer, € 10,5 miljoen uitgegeven. Over de gehele kaderbegroting is in 2012 dus een onderschrijding ontstaan van circa € 100.000. In bijlage 5 is een lijst opgenomen met de belangrijkste uitgevoerde werkzaamheden. Tegelijkertijd zijn er, zoals toegelicht, meer werken uitgevoerd dan voorgenomen.

Keuze-onderhoud

In 2010 is Woonservice gestart met het uitvoeren van werkzaamheden in het keuze-onderhoud. Woonservice wil bewoners zoveel mogelijk keuzevrijheid bieden in het wonen. Het accent ligt daarbij op de onderhoudsactiviteiten aan de binnenzijde van de woning. De bewoner bepaalt voor een aantal werkzaamheden zelf het niveau van afwerking (standaard of meer), het materiaal, de kleur en het moment van uitvoering.

In 2012 zijn in het kader van het keuze-onderhoud 128 keukens geplaatst. De gesprekken met de klanten hebben in totaal tot 173 getekende opdrachten geleid. Naast de keukens zijn in 2012 in het kader van keuze-onderhoud ook buitenkranen, vaste trappen, dakramen en dergelijke geplaatst. De voorbereidingen van de douches zijn in 2012 zo ver gevorderd dat we dit in 2013 daadwerkelijk volledig kunnen invoeren in het keuze-onderhoud. De tweede helft van 2012 zijn de planmatige doucherenovaties uitgevoerd door middel van individuele gesprekken met de klant in de showroom en met alle keuzemogelijkheden die we in het keuze-onderhoud willen invoeren. Deze tussenstap is gemaakt om meer gevoel te krijgen bij de aangeboden opties en de prijsvorming van de douches in het keuzeonderhoud. Voor het keuze-onderhoud was in de begrotingsopzet rekening gehouden met € 890.000 aan uitgaven. Totaal is in 2012 € 880.000 aan keuze-onderhoud uitgegeven.

Energie- en milieubeleidsplan

Woonservice heeft in 2008 het integraal energie- en milieubeleidsplan vastgesteld. Het doel is minder energieverbruik in de bestaande voorraad, maar zeker ook lagere energielasten voor onze klanten. Hoofdpunt uit dit milieubeleidsplan voor het onderhoud is het verbeteren van de energieprestatie van de woningvoorraad. Het doel is binnen vijf jaar alle woningen die worden doorgeëxploiteerd minimaal op het niveau van het groene energielabel C te brengen.

In 2012 is € 1,5 miljoen geïnvesteerd in energiebesparende maatregelen. Daarvan is met € 1,2 miljoen veruit het grootste deel besteed aan dakisolatie zonder huurverhoging voor de zittende huurder, als uitwerking van het energie- en milieubeleidsplan. De overige werkzaamheden zijn op individuele basis uitgevoerd bij mutatie of als keuze-onderhoud op verzoek van de bewoner. Het gaat hierbij om plaatsing van HR CV installaties, vervroegde vervanging conventionele en VR ketels door HR-ketels, enkele beglazing vervangen door HR++ beglazing, aanbrengen vloerisolatie en aanbrengen spouwmuurisolatie.

In 2012 is het energie –en milieubeleidsplan geëvalueerd. Hieruit blijkt dat Woonservice goed op schema ligt met haar isolatieprogramma en we zullen dit dus ook de komende jaren voortzetten. Op basis van de evaluatie hebben we besloten te stoppen met de interactieve bespaarwebsite Mijn Energieloket, omdat er te weinig gebruik van wordt gemaakt door huurders. Verder worden de uitkomsten van de evaluatie meegenomen in het nieuwe energie- en milieubeleid.

Ontwikkeling energielabels

De investeringen die de afgelopen jaren zijn gedaan in energetische maatregelen hebben een behoorlijke invloed op de labeling van de woningen. Woonservice ligt hiermee goed op koers om de voorgenomen prestaties daadwerkelijk binnen de gestelde termijn te kunnen realiseren. We gaan ervan uit dat we eind 2015 minimaal 95% van alle woningen hebben voorzien van een groen energielabel. Momenteel heeft 77 procent van alle woningen een groen energielabel (A,B of C). Bij de nulmeting in 2008 betrof dit 41 procent van de woningen en bij aanvang van 2012 was dit 73%.

3.8 PROJECTONTWIKKELING

Woonservice investeert nog steeds fors in nieuwbouwprojecten. Naast enkele specifieke maatschappelijke voorzieningen ligt het accent met name op de vervangende nieuwbouw van bestaande woningen. Kenmerkend voor deze nieuwbouw is de hoge kwaliteit en functionaliteit. Woonservice ontwikkelt over het algemeen multifunctionele woningen van het type twee-onder-één kap. Daarnaast worden specifiek woningen ontwikkeld voor de doelgroep senioren en voor de doelgroep die afhankelijk is van zorg en/of begeleiding.

In 2012 is gestart met de bouw van vier projecten:

- › Schoonoord: verversen Ellertstraat en Klijnstraat (2e fase);
- › Tweede Exloërmond: verversen Kijlstraat en

Exloërkijl Zuid (1e fase);

- › Westerbork: verversen Bomenbuurt (2e fase);
- › Zwiggelte: uitbreidingsplan Olde Gard.

Twee bijzondere projecten zijn de Schans in Emmen en Kroonwerk in Assen. Met beide projecten breiden we onze portefeuille strategisch uit naar aanvullende (stedelijke) woonmilieus. In Emmen bouwen we de derde toren met 57 aanleunwoningen voor woon- en zorgcentrum de Schans van zorggroep Tangenborgh. In 2012 is besloten om 5 grondgebonden woningen, die een verbinding vormen tussen 2 torens, aan te kopen. In Assen ontwikkelen we 60 appartementen in het project Kroonwerk. In de begroting 2012 is de doelstelling opgenomen om te starten met een vijftal projecten. Met het project Nei Arf op de voormalige gemeentewerf in Exloo is begin 2013 gestart. Naast start bouw heeft Woonservice in 2012 ook vier nieuwe projecten opgeleverd. In bijlage 8 worden alle projecten, ingedeeld naar projectfase, kort toelicht.

Verversen

Verversen is het op kleine schaal toepassen van vervangende nieuwbouw van met name vroeg-naoorlogse woningen. Kenmerkend aan deze woningen is dat de bouwtechnische kwaliteit en het wooncomfort te wensen overlaat. Het verversen is gericht op kleinschalige vernieuwing op basis van vrijwillige deelname. Per blokje van twee worden de woningen gesloopt en verhuizen de bewoners voor een korte periode naar een wisselwoning. Uniek daarbij is dat bewoners in veel gevallen zelf kunnen kiezen of hun woning vervangen wordt. Tevens wordt hen de mogelijkheid geboden om de woningen, eventueel met Koopgarant, te kopen. Zodra de nieuwe woning klaar is, verhuizen de bewoners terug naar hun oude plek in een nieuwe woning die voldoet aan de eisen van deze tijd. De sociaal-maatschappelijke verbanden in een buurt of straat blijven door het kleinschalige karakter van verversen in stand. Kleinschalig verversen is een voorbeeld van klantgericht en klantgestuurd werken bij Woonservice.

In 2012 zijn drie projecten met in totaal 18 woningen (huur en koop) in Schoonoord, Tweede Exloërmond en Westerbork opgeleverd.

De volgende verversingsprojecten zijn in uitvoering:

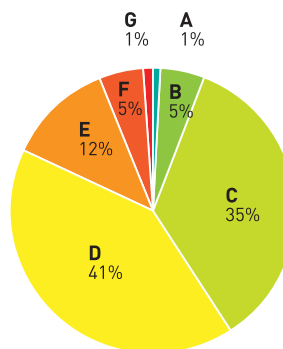
- › Ellertstraat Schoonoord. Naar verwachting komen in 2013 twee woningen vrij voor verversen.
- › Visserstraat Klijndijk. Er worden tien woningen gesloopt en acht terug gebouwd.
- › Kijlstraat – Exloërkijl-Zuid - Tweede Exloërmond. De tweede fase van zes woningen start begin 2012. De derde fase van vier woningen (Kijlstraat

2 t/m 8) is on-hold gezet. Een van de redenen is de tegenvallende verkoop en de te verwachten krimp in het gebied. Gezamenlijk met de gemeente Borger-Odoorn wordt onderzocht of het verantwoord is om meer woningen toe te voegen in Tweede Exloërmond.

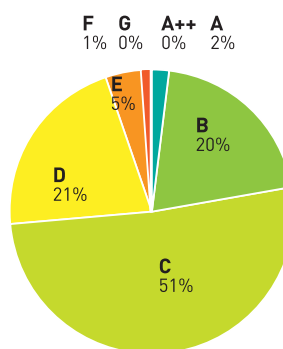
De volgende straten zijn aangewezen om te worden verversd en staan op volgorde van urgentie:

- › Eikenlaan Veenoord: 14 woningen sloopt en 10 nieuwbouw
- › Hazekampstraat Schoonoord: 18 woningen
- › Molenweg Exloo: 8 woningen

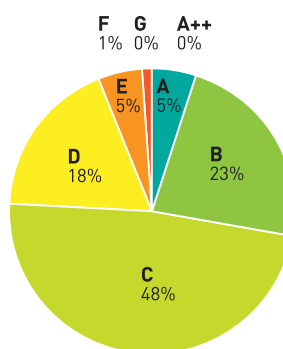
nulmeting 2008



labels 1 januari 2012



labels 1 januari 2013



Plaats	Straat	Project	Woning
Schoonoord	Ellertstraat – Klijnstraat	Klantgestuurd verversen (2e fase)	4 twee-onder-een- kap woningen
Tweede Exloërmond	Kijlstraat – Exloërkijl- Zuid	Klantgestuurd verversen (1e fase)	4 twee-onder-een- kap woningen
Westerbork	Berkenlaan e.o.	Klantgestuurd verversen (2e fase)	10 twee-onder-een- kap woningen

De ambitie is om jaarlijks circa 30 woningen per jaar te verversen. Samen met betrokken huurders, welzijn- en zorgorganisaties is een co-creatie traject gestart om een nieuwe woningplattegrond te ontwerpen samen met de architect. Met deze multifunctionele plattegrond is het ook mogelijk om te wonen en te slapen op de begane grond waarmee we inspelen op een groeiende behoefte aan een levensloopbestendige plattegrond. Eind 2012 is de architect benaderd en in 2013 is het traject opgestart om een nieuwe plattegrond te ontwikkelen.

In 2012 is het verversen geëvalueerd. Een uitwerking van de evaluatie is dat er intern gewerkt wordt met een projectgroep om het proces rond verversen soepeler te laten verlopen.

Met de gemeente Coevorden is in 2012 overeenstemming bereikt om onderling aan aantal overhoeken uit te ruilen, waardoor het beheer van de locaties efficiënter plaats kan vinden.

PERSPECTIEF MAATSCHAPPIJ



26

projecten
Vitaal!
€ 73.128

-4-

PERSPECTIEF MAATSCHAPPIJ

Vanuit het perspectief maatschappij richt Woonservice zich op de dialoog en de verbinding met haar maatschappelijke omgeving. Samen met belanghouders dragen we zorg voor de leefbaarheid in de kernen en dorpen en voor de voorzieningen op het terrein van zorg en welzijn. Ook aan integrale gebiedsplannen wordt in gezamenlijkheid gewerkt.

4.1 BELANGHOUDERSINBRENG & SAMENWERKINGSVERBANDEN

Om onze taken goed te kunnen vervullen werken we dagelijks samen met verschillende belanghouders. Dit kunnen lokale organisaties of groeperingen zijn, zoals gemeenten, dorpsbelangen en de huurdersvereniging, maar ook organisaties die landelijk of sectorbreed actief zijn, waaronder bijvoorbeeld het Ministerie van BZK, Aedes, de brancheorganisatie van woningcorporaties, of het WSW (Waarborgfonds Sociale Woningbouw). In bijlage 2 hebben we een tabel opgenomen met een overzicht van onze belanghouders. We hebben daarbij aangegeven hoe dicht deze belanghouders op onze organisatie staan. Logischerwijs staat huurdersvereniging Samen Sterk stipt bovenaan. Samen Sterk verbindt de belangen van individuele huurders en vervult een wettelijke rol in het overleg tussen huurders en Woonservice als verhuurder.

De relatie tussen Woonservice en de gemeenten waarin Woonservice actief is, heeft eveneens een wettelijke basis. Vanuit het BBSH (Besluit Beheer Sociale Huursector) wordt van corporaties verwacht haar activiteiten af te stemmen met deze gemeenten. Via zogenaamde prestatieafspraken maakt Woonservice afspraken met de gemeenten over haar activiteiten in een gemeente. Natuurlijk is daar ook een goede samenwerking met andere organisaties voor nodig, zoals collega-corporaties en zorg- en welzijnsinstellingen. Ook met deze organisaties onderhouden we goede contacten en maken we (projectgebonden) samenwerkingsafspraken om onze gezamenlijke taken zo goed mogelijk te kunnen vervullen.

Naast deze organisaties rekenen we ook een hele grote groep zakelijke relaties tot onze belanghouders. Dit zijn bedrijven die veelal werkzaamheden voor Woonservice uitvoeren.

Deze partijen zijn van groot belang om ons dagelijks werk te kunnen doen, toch zijn we er minder afhankelijk van dan bijvoorbeeld een

gemeente of zorginstelling. Door het zakelijke karakter zijn deze relaties meer uitwisselbaar. Opdrachten zijn veelal projectgebonden en er is vaak keuze tussen meerdere aanbieders.

Ondernemingsplan

Woonservice heeft medio oktober 2012 het nieuwe ondernemingsplan gepresenteerd. Het ondernemingsplan is tot stand gekomen met inbreng van een groot aantal belanghouders. Zij zijn voorafgaand aan het opstellen van het ondernemingsplan geraadpleegd.

In het laatste kwartaal van 2012 hebben alle belanghouders van Woonservice het ondernemingsplan ontvangen. Daar waar mogelijk is dit gecombineerd met een kennismakingsbezoek van Harro Eppinga, die in september als nieuwe directeur-bestuurder is gestart. In paragraaf 5.1 wordt een nadere toelichting gegeven op het nieuwe ondernemingsplan.

Kabinetsplannen

In 2012 heeft Woonservice om steun van haar belanghouders gevraagd in reactie op de kabinetsplannen van Kabinet Rutte II. De impact van deze plannen op het functioneren van corporaties en daarmee ook op Woonservice zouden naar verwachting fors en zwaar zijn. Naast een verhuurdersheffing van € 2 miljard op jaarbasis zou een nieuw huurbeleid gaan gelden waarbij de maximale huur zou worden bepaald op 4,5% van de WOZ-waarde. Voor Woonservice zou met name de aftopping van de maximale huurprijzen op 4,5% van de WOZ-waarde voor grote problemen gaan zorgen. Ook nieuwbouw van met name nieuwe woonvormen voor wonen met zorg, zou niet meer realiseerbaar zijn. Het afdragen van de verhuurdersheffing betekent daarnaast een directe aanslag op de investeringsruimte van Woonservice.

Tegelijkertijd met de introductie van het nieuwe ondernemingsplan heeft Woonservice daarom haar belanghouders opgeroepen hun zorgen kenbaar te maken over de kabinetsplannen met betrekking tot de corporaties. Via de website die voor de gelegenheid een tijd lang 'op zwart' heeft gestaan, hebben we de reacties en steunbetuigingen van onze belanghouders gepubliceerd.

Ook onze huurders, onze belangrijkste belanghouders, hebben we gevraagd hun stem te laten horen in Den Haag. Via een kerstkaartenactie konden zij Minister Blok oproepen nog eens goed na te denken over de plannen.

4.2 AFSPRAKEN MET GEMEENTEN

Prestatieafspraken

Woonservice is in meerdere gemeenten actief. De inhoud van de prestatieafspraken verschilt per gemeente en zijn maatwerk voor de lokale situatie.

Gemeente Midden-Drenthe

De gemeente Midden-Drenthe heeft in 2012 de nieuwe Woonvisie vastgesteld. In deze Woonvisie staan actiepunten benoemd die betrekking hebben op het werk van Woonservice en collega-corporatie Actium. De Woonvisie is de basis voor nieuwe prestatieafspraken. Deze afspraken zullen in 2013 worden vastgesteld. In het laatste kwartaal van 2012 is een projectgroep geformeerd, waaraan de gemeente, Actium en Woonservice deelnemen.

Gemeente Borger-Odoorn

Woonservice, Lefier en de gemeente Borger-Odoorn hebben medio 2011 gezamenlijke prestatieafspraken vastgelegd, waarbij onder andere afspraken zijn gemaakt over lagere grondkosten voor sociale huurwoningen, het vervallen (onder voorwaarden) van leges bij investeringen in sociale huurwoningen en het leveren van een financiële bijdrage door de corporaties voor de (her)inrichting van de woonomgeving bij herstructurering en vervangende nieuwbouw. Er is een gezamenlijk monitoringoverleg waarbij de gemeente, Lefier en Woonservice elkaar informeren over activiteiten die betrekking hebben op de prestatieafspraken.

Gemeente Emmen

Samen met collega-corporaties Domesta, Lefier en de gemeente Emmen is medio 2009 het Lokaal Akkoord afgesloten. In de periode 2010-2014 wordt door de deelnemende partijen gewerkt aan de realisatie van de afspraken in het akkoord. Een deel van de afspraken betreft zogenaamde procesafspraken, gericht op het uitdiepen en uitwerken van belangrijke beleidsthema's. In de gemeente Emmen is eind 2012 de woonvisie 'Thuis in Emmen' vastgesteld. Naast de Woonvisie is een uitvoeringsagenda geformuleerd.

Gemeente Coevorden

Samen met collega-corporatie Domesta en de gemeente zijn in 2012 prestatieafspraken ontwikkeld. De prestatieafspraken bevatten een gezamenlijke visie op de toekomst van de gemeente Coevorden aan de hand van een aantal thema's: leefbaarheid & sociale positie, ontwikkeling woningvoorraad, woonruimteverdeling en bijzondere doelgroepen, maatschappelijk

vastgoed, duurzaamheid en financiën. De visie is geconcretiseerd in prestatieafspraken die zijn verwerkt tot een uitvoeringsagenda. Op basis van deze agenda zullen partijen invulling geven aan de gezamenlijke koers. In afwachting op meer helderheid en inzicht in de positie van de woningcorporaties als gevolg van de in november 2012 gepresenteerde kabinetsplannen, is de vaststelling aangehouden.

Gemeente Hoogeveen

Woonservice heeft relatief weinig woningen in de gemeente Hoogeveen. Om die reden is Woonservice geen contractpartner geweest bij het vaststellen van de prestatieafspraken tussen gemeente en collega-corporaties (Actium, Domesta en Woonconcept). In overleg met de gemeente onderhoudt Woonservice het contact met de gemeente als agendalid bij onder andere de gemeentelijke overleggen rondom de Woonvisie. In 2013 worden in de gemeente nieuwe prestatieafspraken gemaakt. In overleg met de gemeente is aangegeven dat Woonservice daarbij geen primaire rol zal vervullen, maar het proces wel inhoudelijk zal blijven volgen en op afroep een bijdrage zal leveren.

Gemeente Assen

Met de verwerving van de appartementen in Kroonwerk (nieuwbouw centrumlocatie Assen) is Woonservice actief geworden in de gemeente Assen. Gegeven het geringe aantal woningen is Woonservice vooralsnog geen partner bij het formuleren van prestatieafspraken tussen gemeente en corporaties in de stad. Wel zijn er naar aanleiding van de ontwikkeling van Kroonwerk goede contacten opgebouwd met de gemeente waarbij er een basis is gelegd voor de toekomstige samenwerking met de gemeente Assen.

4.3 LEEFBAARHEID

Leefbaarheid is een belangrijk thema binnen het werk van Woonservice. Leefbaarheid staat voor prettig en veilig wonen in een goede woonomgeving. Het werkgebied van Woonservice is uitgestrekt en iedere kern is verschillend. Leefbaarheid gaat zowel over de fysieke aspecten zoals de kwaliteit van de woning en de woonomgeving, als over niet tastbare aspecten als veiligheid, samenleven, betrokkenheid, gezondheid en saamhorigheid.

Leefbaarheidsfonds Vitaal!

Woonservice vindt het belangrijk om een bijdrage te leveren aan de leefbaarheid en vitaliteit van de dorpen waarin wij actief zijn. Door middel

van het leefbaarheidsfonds Vitaal! willen wij bewoners stimuleren actief aan de slag te zijn met de leefbaarheid in hun eigen omgeving. Het leefbaarheidsfonds Vitaal! biedt een stimulans voor inwoners, verenigingen, clubs en instellingen die ieder op een eigen manier een functie vervullen in het behoud en verbeteren van leefbaarheid. Normaal gesproken wordt er drie keer per jaar door een onafhankelijke commissie besloten welke projecten een bijdrage krijgen toegekend. In verband met een nieuwe samenstelling van de commissie zijn er afgelopen jaar twee vergadermomenten geweest. Voor elke tender is er € 30.000,- beschikbaar. De overige € 10.000,- is voor aanvragen waar minder dan € 500,- wordt gevraagd. Voor het fonds is de wijze waarop een project tot stand komt bepalend, zelfwerkzaamheid vinden we hierin erg belangrijk. Het beschikbare budget wordt naar rato van de aanvraag en de eigen bijdrage verdeeld.

Om de naamsbekendheid van het fonds en de leefbaarheidsprojecten te vergroten maken we bij het toekennen van de aanvraag afspraken over publiciteit bij een opening of onthulling. Een aantal bijzondere voorbeelden uit 2012:

- › Stichting Duo-fietsen; aanschaf van een duofiets;
- › IJsbahn Sietseveen; aanschaf van een nieuwe kantine en materiaalhok;
- › Beiler Harmonie Orkest; een jubileumconcert ter ere van het 40-jarig bestaan;
- › OBS Burgemeester S.J. van Royenschool: verbeteren/vernieuwen van het buurtspeelsterrein;
- › Stichting de Ommezwoai – bijdrage voor energieinstallaties voor het zwembad in Valthermond dat door de bewoners van Valthermond gerund gaat worden.

In totaal is er een bedrag van circa € 73.128,- toegekend aan 26 leefbaarheidsprojecten. In 2012 is ook een boekje '5 jaar Vitaal!' gemaakt. Dit naslagwerk heeft Woonservice breed aangeboden om zo de naamsbekendheid van het Leefbaarheidsfonds Vitaal! te vergroten. De geplande evaluatie van de effecten van het Leefbaarheidsfonds wordt in 2013 uitgevoerd.

Dorpsvisies en -plannen

De afgelopen jaren is in een aantal dorpen door Woonservice samen met dorpsbewoners en belanghouders gewerkt aan het formuleren van gedeelde en breed gedragen dorpsvisies. Woonservice ziet het maken van dorpsanalyses en dorpsvisies als een belangrijk middel om in dialoog te komen met het dorp.

In de volgende dorpen is in 2012 gewerkt aan een gezamenlijke visie:

› DOP Valthermond en Tweede Exloërmond

In de dorpen Valthermond en Tweede Exloërmond is er enkele jaren geleden al een dorpsvisie gemaakt. Gezamenlijk met de gemeente Borger-Odoorn is afgesproken dat het belangrijk is om juist in deze dorpen nog een stap verder te gaan en een dorpsontwikkelingsplan (DOP) te maken. Een DOP is een breed gedragen uitvoeringsplan van bewoners en organisaties waarin geformuleerde ambities naar acties zijn vertaald. In 2012 zijn de bestaande dorpsvisies geactualiseerd en is er een SWOT analyse aan toegevoegd. Dezelfde analyse is ook gemaakt door maatschappelijke organisaties die actief zijn in de dorpen en door medewerkers van Woonservice en de gemeente Borger-Odoorn.

De intentie was om het DOP af te ronden in 2012, maar een goed en gedegen uitvoeringsplan vroeg meer tijd dan verwacht onder andere door veranderende markt en regelgeving waardoor meer tijd nodig is voor overleg met alle organisaties. Door beide partijen is besloten om het uitvoeringsplan in 2013 verder uit te werken. In de tussentijd is niet stilgezeten, maar zijn er twee concrete acties opgepakt. Eind 2012 zijn er wijkschouwen georganiseerd in de dorpen. Daarnaast is een wijkbasisteam, bestaande uit politie, Woonservice, gemeente, welzijn en maatschappelijk werk opgericht die geregeld bij elkaar komt om knelpunten in het dorp te bespreken en aan te pakken. Naar aanleiding van het strategisch voorraadbeleid zijn er bijeenkomsten geweest met de gemeente Borger-Odoorn over de ruimtelijke consequenties van de krimppoging in Valthermond en Tweede Exloërmond.

› Emmen Revisited dorpsprogramma Nieuw-Amsterdam/Veenoord

In Nieuw-Amsterdam/Veenoord is in 2011 het dorpsprogramma van Emmen Revisited ondertekend door de betrokken partijen. Emmen Revisited is een manier van denken, een manier van werken en vooral een manier om de kwaliteit van het (samen)leven te verbeteren. De essentie is dat bewoners en organisaties gezamenlijk zorgen voor een prettige leefomgeving. De partijen zijn Plaatselijk belang, corporaties Lefier en Woonservice, huurdersvereniging, welzijnsorganisatie Sedna en politie. In het dorpsprogramma zijn doelen beschreven die de partijen in 5 jaar willen behalen, daarvoor stellen de partijen de aankomende jaren activiteiten op. Dit kunnen gezamenlijke acties zijn, maar ook individuele

acties van een organisatie. De eerste uitwerking hiervan heeft plaatsgevonden.

Bijeenkomst dorpsbelangen

Voor 2012 stond een themabijeenkomst voor dorpsbelangen met onder andere het thema dorpsvisie op de agenda. Gezien de personele wisselingen in het management en de directie, met daarbij de veranderde regelgeving is besloten om af te zien van deze themabijeenkomst.

Woonkansbeleid

Binnen de regio Zuidoost Drenthe (gemeenten Borger-Odoorn, Coevorden en Emmen) is samen met de corporaties Lefier, Domesta en Woonservice een tweede kansbeleid opgesteld. Dit beleid richt zich op het voorkomen van ontruiming van kwetsbare doelgroepen, zoals bewoners met huurschuld, overlastgevers en dak- en thuislozen. In 2013 wordt het beleid vastgesteld.

4.4 WONEN, ZORG & WELZIJN

We worden in ons werkgebied in toenemende mate geconfronteerd met krimp en vergrijzing. Dit heeft tot gevolg dat de samenstelling van onze huurderspopulatie verandert en daarnaast vraagt de krimp van het aantal huishoudens om een integrale gebiedsaanpak. Er zullen voorzieningen worden gesloten waarbij een zorgvuldige afstemming van partijen nodig is om dit goed te laten verlopen en om voldoende voorzieningen over te houden. Het gebruik kunnen maken van zorg is vaak een vereiste voor ouderen om in kleinere kernen te kunnen blijven wonen. Samen met zorgaanbieders probeert Woonservice een bijdrage te leveren aan het zorgaanbod in ons hele werkgebied. Dit doen we door samen te werken en het geven van informatie (steunpunten en infopleinen), maar ook door zorgverlening en wonen op elkaar af te stemmen.

OGGz netwerk

In alle gemeenten waar Woonservice bezit heeft, bestaat een OGGz overleg. Binnen het OGGz werken professionals van de gemeente, maatschappelijk werk, politie, GGD, VVN, RIBW, welzijnsinstellingen, GGZ en corporaties samen om kwetsbare personen te bereiken en te begeleiden. Ook worden risicogroepen in kaart gebracht en waar nodig begeleid. Woonconsulenten hebben zitting in dit netwerk en proberen samen met de medewerkers van andere instellingen afspraken te maken om problemen op te lossen of om preventief te werken. De manager Klant en Markt heeft zitting in de stuurgroep OGGz.

Woonservicezone Jade Beilen

De Woonservicezone is een samenwerking van Woonservice, Zorggroep Drenthe, Icare, Stichting Welzijn Ouderen Midden-Drenthe en de gemeente Midden-Drenthe. Hiervoor is in 2010 de Samenwerkingsovereenkomst Ontwikkeling Woonservicezone Beilen ondertekend. Door externe ontwikkelingen is in 2012 gekozen voor een nieuwe fasering. Het plangebied is opgedeeld in 5 delen. Voor deelgebied A is gewerkt aan een voorlopig ontwerp voor de nieuwbouw op de locatie van de Westeres. Hier worden 38 zorgappartementen, 12 verpleegplaatsen en algemene ruimtes zoals het restaurant van Zorggroep Drenthe, 30 appartementen voor Woonservice en het Karspelhuus van Stichting Welzijn Midden-Drenthe gerealiseerd. Daarnaast wordt onderzocht of het haalbaar is om 60 appartementen voor het Altingerhof in de Woonservicezone te ontwikkelen. In 2012 is gestart met de voorbereidingen van vervangende nieuwbouw van circa 50 huurwoningen van Woonservice binnen het plangebied. Woningen worden tijdelijk verhuurd en afhankelijk van de nieuwe woningplattegrond kan in 2013 gestart worden met een nieuwe stedelijke invulling van het gebied.

Steunstees

In de gemeente Borger-Odoorn kennen we twee steunstees. Eén in Valthermond en één in Tweede Exloërmond. Gezamenlijk met de welzijnsorganisatie Andes is gezocht naar een combinatiefunctie van beheerder van de Steunstee en een huismeesterfunctie in Vrijheidshof en Mondkersheem. De Steunstee in Tweede Exloërmond trekt steeds meer bezoekers en loopt goed. Valthermond ondervindt bereikbaarheidsproblemen door de ligging van het nieuwe Brughuus. Er is gewerkt om de toegankelijkheid te verbeteren en dit blijft de aandacht behouden. Verder is een personele wissel geweest rondom de Steunstee. De beheerder van Tweede Exloërmond beheert nu beide steunstees en ouderencomplexen.

In de gemeente Midden-Drenthe dragen we bij aan het steunpunt 'Knooppunt' in Nieuw Balinge. Stichting Welzijn Ouderen Midden-Drenthe beheert deze steunstee. Eenzelfde constructie kennen we in de gemeente Coevorden in het dorp Schoonoord voor het steunpunt 'Infoplein'. Dit steunpunt wordt beheerd door Welzijn2000.

Schoonoord

In 2012 heeft Woonservice gezamenlijk met Leveste een onderzoek opgestart voor het ontwikkelen van woningen rondom het Ellertsveld. Het bleek niet haalbaar om het project gezamenlijk op te pakken.

Woonservice ontwikkelt nu een plan voor vervangende nieuwbouw van de verouderde seniorenwoningen nabij het Ellertsveld. De nieuwe plattegrond gericht op senioren wordt hier ingezet. Toekomstige bewoners kunnen eventuele zorg afnemen van het Ellertsveld. Naast de vervangende nieuwbouw wordt er ook naar de stedenbouwkundige structuur gekeken om het gebied veiliger te maken.

't Stroomdal

Woonservice is in 2012 gefuseerd met Stichting 't Stroomdal in Beilen. Woonservice verzorgde de afgelopen jaren al de financiële administratie en het technisch beheer van 't Stroomdal. Per 30 juni 2012 beheert en verhuurt Woonservice 137 appartementen voor senioren in het complex. De fusie betekent een mooie uitbreiding van het aanbod voor senioren geschikte woningen van Woonservice. In het complex is een actieve bewonerscommissie en een grote algemene ruimte die voor diverse activiteiten gebruikt wordt. De appartementen worden via het optiemodel verhuurd aan senioren.

Nei Arf Exloo

Op de voormalige gemeentewerf in Exloo ontwikkelt Woonservice samen met de gemeente 13 woningen, waarvan 9 huurwoningen en 4 koopwoningen. Het uitgangspunt is gemeenschappelijk wonen rondom een centraal erf met als bindend element modern naoberschap. De bedoeling is dat de nieuwe bewoners elkaar op een natuurlijke manier de helpende hand bieden wanneer dit gewenst is. De woningen zijn toegewezen aan de groep toekomstige bewoners. Daarnaast zijn er verschillende sessies met deze groep geweest om het openbaar gebied verder in te richten. Daarbij spelen eigen beheer van het gemeenschappelijk groen en de kapschuur een belangrijke rol. Vanuit de gemeente wordt een pilot opgezet voor het zelf in beheer geven van het openbaar groen aan de bewoners. Ook krijgen de bewoners de kapschuur van Woonservice in bruikleen. Begin 2013 start de bouw van het project.

Seniorweb

Woonservice communiceert steeds meer digitaal: via e-mail, de website en het Woonserviceforum. Dat kan omdat de computer inmiddels in veel huishoudens niet meer is weg te denken. We merken dat een kleinere groep, met name oudere huurders, geen of nauwelijks ervaring heeft met computers. In 2011 zijn we in Sleen gestart met een kortingsactie voor oudere huurders (55+) voor de beginnerscursus computergebruik. In 2012 hebben in totaal 14 huurders gebruik gemaakt van dit aanbod. De bedoeling is om het project in 2013 een vervolg te geven in Beilen.

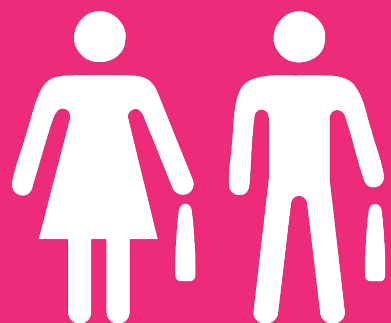
Levensloopbestendige plattegrond

Woonservice signaleert als gevolg van de vergrijzing een toenemende behoefte aan een plattegrond met wonen en slapen op de begane grond. Samen met betrokken huurders, welzijn- en zorgorganisaties is een co-creatie traject gestart om een nieuwe woningplattegrond te ontwerpen. Eind 2012 is de architect benaderd en in 2013 is het traject opgestart om een nieuwe plattegrond te ontwikkelen.

4.5 SPONSORING

Woonservice sponsort graag activiteiten die bijdragen aan de leefbaarheid in het werkgebied. Sommige activiteiten komen niet in aanmerking voor het leefbaarheidsfonds Vitaal!, maar vergroten wel de naamsbekendheid van Woonservice. In totaal is er een budget van € 10.000 beschikbaar voor sponsoring van dit soort projecten.

PERSPECTIEF MEDEWERKERS

 61
werknemers

-5-

PERSPECTIEF MEDEWERKERS

Vanuit het medewerkersperspectief focust Woon-service de aandacht op de mensen in de organisatie. Hoe aantrekkelijk zijn wij voor medewerkers en hoe kunnen onze medewerkers zich ontwikkelen. Maar ook wat is het imago van het werken bij een woningcorporatie naar de buitenwereld. Wat zijn de werkomstandigheden en hoe zit het met de tevredenheid van het personeel? In hoeverre zorgt de organisatie voor de nodige training en opleiding? Zijn er voldoende doorgroeimogelijkheden? En volstaat ons op competentieontwikkeling gericht beleid?

5.1 HRM

Interne Organisatie

In 2012 heeft een bestuurswisseling plaatsgevonden en in verband met de fusie met 't Stroomdal hebben we één medewerker overgenomen. Voor projectontwikkeling is een externe partij ingehuurd. Een aantal medewerkers zijn intern verhuisd binnen de vestiging Westerbork. Daarnaast is de huisvesting van het personeel verder gecentraliseerd in Westerbork en is een aantal medewerkers verhuisd vanuit de vestiging Sleen naar Westerbork.

Vacatures

In 2012 hebben wij 5 vacatures (exclusief stage/afstudeerplekken) uitgezet. Alle vacatures zijn binnen de gestelde termijn ingevuld. Via een detacheringbureau is tijdelijk een medewerker op de afdeling Klant en Markt ingezet.

Personeelsbeleid

Naar aanleiding van het medewerkerstevredenheidsonderzoek is het functionerings- en beloningsbeleid opnieuw geëvalueerd. Er is een plan geschreven om dit te laten aansluiten bij onze visie van talentontwikkeling. We vinden het belangrijk om samen met medewerkers de talenten in kaart te brengen en optimaal te benutten. Dat vraagt van werkgever en medewerkers dat beiden de verantwoordelijkheid nemen regelmatig stil te staan bij de huidige en toekomstige eisen van het werk. Uitgangspunt is een positieve insteek. Dat wat dicht bij de natuurlijke talenten en succeservaring van medewerkers ligt laat zich sneller ontwikkelen en versterken dan wat verder van hun natuur of ervaring vandaan ligt.

Door het functioneringsbeleid wordt aandacht gegeven aan het benutten en versterken van individuele en collectieve talenten. Zodat op elk moment optimaal geprofiteerd kan worden

van kennis, vaardigheden en competenties die aansluiten bij de actuele en toekomstige eisen van een veranderende wereld. Met succes, werkplezier en blijvende inzetbaarheid als resultaat.

Arbeidsvoorwaarden

In de CAO Woondiensten 2012 zijn de artikelen voor functiegebonden kostenvergoedingen gewijzigd.

De vergoeding voor de aanschaf van gereedschap, werkkleding -en schoenen is komen te vervallen. In plaats daarvan worden de werkkleding, schoenen en gereedschap ter beschikking gesteld door de werkgever.

In het kader van de modernisering van de ziektewet heeft Woonservice er voor gekozen om eigen risicodragers van de WGA te worden en het risico te verzekeren.

Opleiden

Het doel van opleiding en ontwikkeling is medewerkers de vereiste kennis en houding bij te brengen, zodat zij de doelen van Woonservice kunnen realiseren en/of hun inzet kunnen verhogen. Het opleidingsbeleid kent drie sporen. De strategie van de organisatie geeft richting aan een deel van het opleidingsbeleid. Daarnaast vragen de ontwikkelingen binnen het vakgebied inspanningen van de medewerkers om 'bij te blijven'. En met het beleid "Een kleurrijke baan" werken we aan de individuele loopbaanwensen van medewerkers.

Frauderisico

De administratieve organisatie en werkprocessen zijn zodanig ingericht dat het frauderisico tot een minimum is beperkt. Waar mogelijk wordt bij financiële risico's het vierogen principe toegepast. Met periodieke interne controles wordt getoetst of de geformaliseerde processen ook zodanig in de praktijk worden uitgevoerd. Er zijn in 2012 geen calamiteitenesignaleerd.

Woonservice heeft een eigen onderhoudsdienst, bestaande uit 16,89 fte's. Zonder de onderhoudsdienst blijft Woonservice ruimschoots binnen de norm van 1 fte per 100 verhuureenheden.

Aantal	Fte	Fulltime	Parttime	Aantal instroom	Aantal uitstroom
61	53,8	70%	30%	7	4

Leeftijd <=25		Leeftijd 25-35		Leeftijd 35-45		Leeftijd 45-55		Leeftijd >55	
Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
0	0,0	16	26,3	16	26,3	23	37,6	6	9,8

Geslacht			Leeftijd			Dienstjaren			Deeltijdfactor		
Aantal	M%	V%	Min	Gem	Max	Min	Gem	Max	Min	Gem	Max
61	66	34	23	43	63	0	13	36	0,18	0,90	1,00

Tabel: Ken- & Stuurgetallen (peildatum december 2012)

5.2 ARBOZAKEN

- › Het plan van aanpak voor Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) is geactualiseerd.
- › Voor 2012 hebben wij gekeken naar de betrokkenheid en de bekendheid met het BHV-plan. Uit voorgaande oefeningen is gebleken dat er nog wel wat verbeterd kon worden. Dit heeft geleid tot een instructie voor het voltallige personeel begin 2013. De reacties waren positief te noemen na afloop van de instructie, maar het blijft lastig om personeel actief hierbij te betrekken.
- › In 2012 hebben vier medewerkers een herhalingscursus BHV gevolgd en twee medewerkers hebben een herhalingscursus EHBO gevolgd.
- › Er is een AED aangeschaft voor de vestigingen Sleen en Westerbork.
- › Voor het bedienen van deze AED's zijn 22 medewerkers opgeleid.

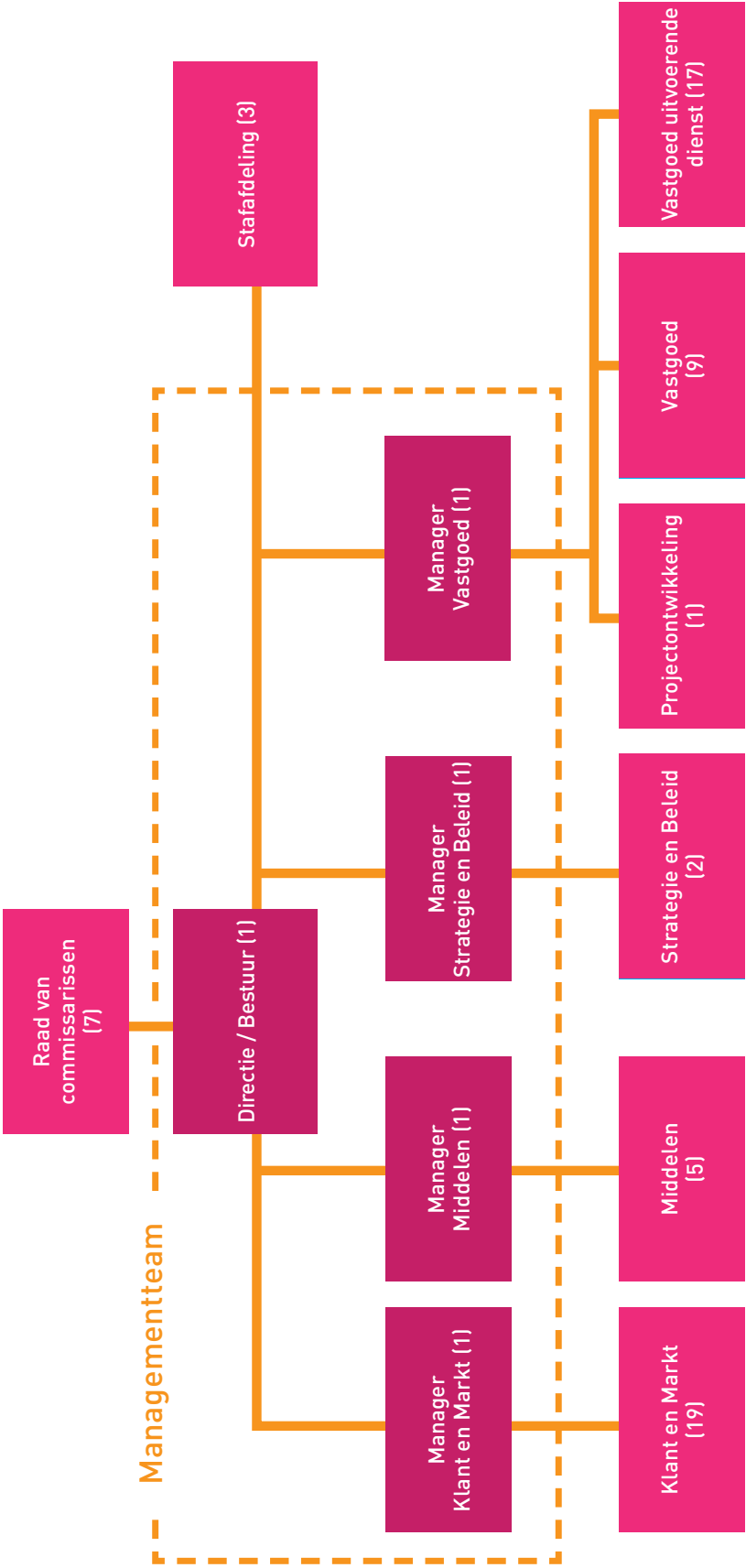
Het ziekteverzuim is in 2012 ten opzichte van 2011 met 1,45% gedaald en is ruim onder de landelijke norm van 4%.

Verzuim dagen	Gem. duur	Percentage
398	9,64	2,63

5.3 ONDERNEMINGSRAAD

De OR heeft in 2012 in totaal vijf maal overleg gevoerd met het bestuur. De inhoudelijk besproken onderwerpen staan vermeld in de bijlage bij het verslag van de ondernemingsraad.

5.4 ORGANOGRAM



PERSPECTIEF BEDRIJFSVOERING



4 7 8 4



woningen

ontwikkeling
woning
voorraad

-6-

PERSPECTIEF BEDRIJFSVOERING

Geformuleerde doelen, werkwijzen, processen en plannen zijn leidend in het werk van de organisatie. Binnen het perspectief bedrijfsvoering werken we aan actuele plannen en processen. Maar ook een goede infrastructuur om ons werk goed uit te kunnen voeren, bijvoorbeeld in de vorm van kantoorautomatisering en huisvesting.

6.1 BELEIDSONTWIKKELING

Strategisch voorraadbeleid

In 2012 hebben we een groot deel van de actualisatie van ons strategisch voorraadbeleid doorlopen. Met het strategisch voorraadbeleid maken we een lange termijn planning voor het woningbezit van Woonservice. We geven er in aan welke woningen voor langere duur in exploitatie blijven, maar ook welke woningen worden vervangen door nieuwbouw of voor verkoop in aanmerking komen. Het strategisch voorraadbeleid biedt voor de kortere termijn inzicht in de concrete activiteiten (zoals renovaties, sloop/nieuwbouw, verkoop) die we moeten uitvoeren om onze woningvoorraad te laten aansluiten bij het gekozen beleid.

De actualisatie van het SVB hebben we in een aantal stappen doorlopen, waarbij de daadwerkelijke afronding in 2013 plaatsvindt. We zijn gestart met een analyse van het ondernemingsplan. Daaruit hebben we kaders en doelstellingen geselecteerd die richtinggevend zijn voor de samenstelling van onze woningvoorraad. Een volgende stap die we hebben uitgevoerd is de markt en omgevingsanalyse. We hebben in beeld gebracht welke demografische veranderingen naar verwachting op ons af komen. Ontgroening, vergrijzing en bevolkingskrimp zijn ontwikkelingen die in hoge mate van invloed zijn op de toekomstige vraag naar woningen. We verwachten dat het aantal woningen van Woonservice in de toekomst iets afneemt, maar belangrijker is de kwalitatieve verandering. Er is behoefte aan een uitbreiding van het aantal voor senioren geschikte woningen en woningen waar zorg geboden kan worden. Door de ontgroening en vergrijzing zal de vraag naar goedkope (en kleinere) gezinswoningen dalen. Op basis van de marktanalyse en de kaders en doelstellingen uit het ondernemingsplan is de 'wensportefeuille' geformuleerd. De wensportefeuille geeft aan wat de ideale samenstelling van de woningportefeuille van Woonservice zou zijn. Met de wensportefeuille als uitgangspunt zijn alle woningen van Woonservice beoordeeld en hebben zij een strategielabel gekregen, variërend van

doorexploiteren, verbeteren, verversen, sloop en nieuwbouw, verkoop tot soms ook sloop zonder hier woningen voor terug te bouwen. Met name in het Mondengebied houdt Woonservice rekening met een geleidelijk afnemende vraag naar woningen. In 2013 zal de financiële doorrekening plaatsvinden van het strategisch voorraadbeleid en zal de actualisatie worden afgerond. Om goed te blijven inspelen op de woningmarkt en de vraag naar huurwoningen is het belangrijk continu te blijven monitoren en daar waar nodig plannen bij te stellen.

Ondernemingsplan

Met het motto 'Woonservice: Eigenwijs in wonen!' hebben we medio oktober een nieuw ondernemingsplan gepresenteerd. De kern van het ondernemingsplan is dat iedereen op een eigen wijze invulling geeft aan wonen en dat Woonservice hier zoveel als mogelijk de ruimte voor biedt. Het ondernemingsplan geeft richting aan de activiteiten die Woonservice de komende vier jaar gaat uitvoeren. Daarvoor zijn in het ondernemingsplan keuzes gemaakt. Alleen door het maken van duidelijke keuzes is het mogelijk richting te geven aan een gewenste koers en hier in de praktijk ook werk van te maken.

Binnen het ondernemingsplan hebben we de volgende drie kernkeuzes geformuleerd:

1. De komende jaren blijven we ons concentreren op onze kerntaken: bouwen, beheren, verhuren en verkopen van betaalbare woonruimte en maatschappelijk vastgoed in Drenthe. Een uitbreiding van deze activiteiten is niet aan de orde.
2. Drenthe is en blijft ons werkgebied. Daarbinnen zetten we de komende jaren in op differentiatie en behoud van de kwaliteit van ons bezit.
3. We zijn en blijven een plattelandscorporatie, maar we breiden vanuit strategische vastgoedoverwegingen wel uit naar aanvullende woonmilieus in andere (aangrenzende) groeiregio's. Zo brengen we variatie aan in onze portefeuille en daarmee spreiden we onze risico's.

Waar de drie kernkeuzes min of meer als randvoorwaardelijk zijn te beschouwen, leggen we de komende jaren nadrukkelijk de focus op de volgende vijf thema's:

1. De klant tevreden: we bieden zo veel mogelijk keuzevrijheid en we laten de klant waar mogelijk zijn eigen regie voeren. We optimaliseren de komende jaren onze dienstverlening en ons productenaanbod en we investeren in onze medewerkers. Daarbij organiseren we ons zodanig dat de individuele klanttevredenheid

- eerder stijgt dan daalt.
2. Pact voor platteland: we streven naar een 'pact' voor iedere gemeente in ons werkgebied: een niet vrijblijvende afspraak tot resultaat met alle betrokken organisaties.
 3. Transformatieopgave in kaart: we brengen per complex de huidige en te verwachten rentabiliteit in kaart en creëren zo duidelijkheid waar we onze voorraad woningen willen veranderen.
 4. Verminderen van het fossiele energieverbruik bij wonen en werken: we spannen ons in om onze huurders te verleiden hun woning zo energiezuinig mogelijk te gebruiken. En we investeren in bouwkundige en technische maatregelen die het energiegebruik verlagen.
 5. Behoud van investeringskracht: we behouden onze investeringskracht door het optimaliseren van de opbrengsten en het beheersen van de kosten. Daarbij houden we rekening met de betaalbaarheid en kwaliteit van het wonen voor onze huurders en de verschillende heffingen vanuit de overheid.

In het ondernemingsplan zijn deze thema's verder uitgediept. Het ondernemingsplan is te bekijken via de website van Woonservice.

6.2 OPTIMALISEREN PROCESSEN

Informatiebeleidsplan

In 2012 hebben we het informatiebeleidsplan 2012 – 2015 opgesteld en vastgesteld. In onze visie dient de ICT onze processen zo goed mogelijk te ondersteunen, zodat klanten optimaal bediend kunnen worden. Startend met een analyse van de huidige situatie is een meerjaren actieplan opgesteld met als doelstelling dat we in 2015 de gewenste situatie hebben bereikt. Eén van de eerste besluiten die na vaststelling van het informatiebeleidsplan is genomen betreft het verlengen van het contract van de leverancier van ons primair systeem, NCCW. Het contract met het NCCW is verlengd tot 31 december 2015. We hebben in 2012 de opzet van de gegevens-architectuur geoptimaliseerd zodat meer informatie op woningniveau kan worden geregistreerd en ontsloten. Verder is per applicatie een kerngebruiker benoemd. De kerngebruiker is verantwoordelijk voor inhoudelijk (functioneel) beheer van de desbetreffende applicatie. De primaire klantprocessen worden beheerd vanuit BIS-NOA, waarbij als doelstelling is vastgesteld dat de benodigde informatie snel, juist, volledig en eenvoudig te ontsluiten is. Dit lijkt een vanzelfsprekendheid, maar de praktijk leert dat

niet iedereen de consequenties van het niet op de juiste plaats verwerken van gegevens onderkent. Er zijn nadere afspraken gemaakt en maatregelen getroffen om de gegevens uniform te registreren.

Optimaliseren Meerjarenonderhoudsbegroting

De Meerjarenonderhoudsbegroting is een begroting waarin alle onderhoudswerkzaamheden van Woonservice zijn verwerkt. De gegevens uit deze begroting zijn zeer belangrijk voor het financiële beleid en het strategisch voorraadbeleid. We zijn in 2010 gestart met een verbeteringslag voor de Meerjarenonderhoudsbegroting om de betrouwbaarheid van de gegevens te vergroten. Hiervoor hebben we in de afgelopen periode de volgende maatregelen genomen:

- › De Meerjarenonderhoudsbegroting heeft een vaste plaats in de organisatie gekregen en is ondergebracht bij één persoon. De achtervang en kennisoverdracht is georganiseerd waardoor er geen kwetsbaarheid ontstaat bij ziekte;
- › De totale Meerjarenonderhoudsbegroting is door middel van technische opnames en enkele bijeenkomsten doorgelicht en geactualiseerd;
- › De gevolgen van het energetisch programma zijn vertaald in de Meerjarenonderhoudsbegroting;
- › Er vindt een goede afstemming plaats tussen het strategisch voorraadbeleid en de meerjarenonderhoudsbegroting;
- › Processen zijn onder de loep genomen en indien nodig herzien.

In 2012 zijn we verder gegaan met het actualiseren van de Meerjarenonderhoudsbegroting. Daarnaast hebben we een onderhoudsbeleid opgesteld waarin differentiatie wordt aangebracht in het onderhoud voor de verschillende bestemmingen van woningen (bijvoorbeeld sloop, verkoop, doorexploiteren, doelgroepwijziging). Het nieuwe strategisch voorraadbeleid zal volgens dit beleid worden vertaald in de Meerjarenonderhoudsbegroting.

6.3 INFORMATIEVOORZIENING & AUTOMATISERING

Strategisch voorraadbeleid

Gedurende het jaar zijn we bezig geweest met inhoudelijke analyse van het strategisch voorraadbeleid. Vanwege de doorlooptijd van dit project is besloten om de selectie van een systeem voor registreren en ontsluiten van relevante gegevens door te schuiven naar 2013.

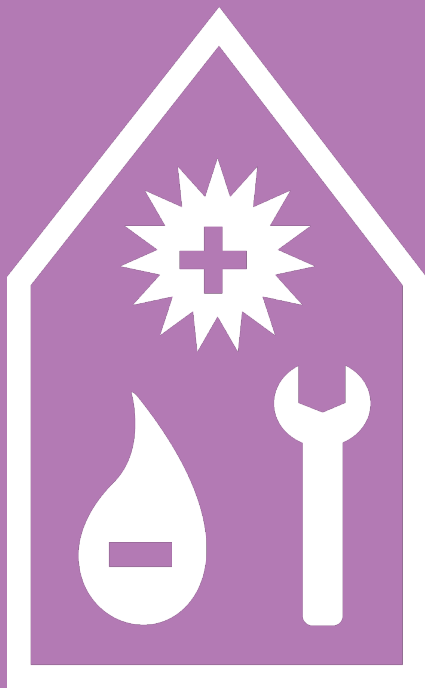
Vervangen serverpark

Het serverpark vormt de ruggengraat van onze automatisering. Het is van belang voor de dienstverlening aan onze klanten dat de beschikbaarheid zo groot mogelijk is. In 2012 is daarom het complete serverpark vervangen door nieuwe hardware. Doelstelling hierbij is uitval door slijtage te voorkomen. Overlast voor medewerkers en klanten is hierbij zoveel mogelijk beperkt. De IT systemen zijn een halve dag verminderd beschikbaar geweest.

Optimaliseren managementinformatiesysteem

Er is een nieuw systeem geïmplementeerd voor het samenstellen van rapportages uit verschillende informatiebronnen. Het voordeel is dat het eenvoudiger en efficiënter is om standaard rapportages op verschillende peildata op te starten. Daarnaast zijn er functioneel meer mogelijkheden om analyses uit te voeren.

PERSPECTIEF FINANCIËN



€ 10.500 000

geïnvesteed
in onderhoud

waarvan

€ 1.500.000

in energie-
besparende
maatregelen

-7-

PERSPECTIEF FINANCIËN

Goede financiële gezondheid is essentieel voor een ambitieuze en ontwikkelende organisatie. Vanuit het perspectief financiën bewaakt Woon-service het meerjarige financiële perspectief en stuurt op financiële continuïteit. Het financieel perspectief is gebaseerd op de woningvoorraad aan het begin van het begrotingsjaar.

7.1 FINANCIËEL BELEID EN BEHEER

Er zijn een aantal externe factoren die het erg lastig maken om het financieel beleid weloverwogen in te vullen. De effecten van de financiële crisis zijn nog dagelijks voelbaar en het wispelturige overheidsbeleid maakt dat wij al diverse scenario's hebben moeten doorrekenen om de effecten op onze investeringscapaciteit en continuïteit inzichtelijk te maken. Zoals van ons verwacht mag worden, proberen wij de door ons ingezette koers voort te zetten. Het waarborgen van de financiële continuïteit heeft bij Woon-service een hoge prioriteit en is verankerd in onze bedrijfsprocessen. Om de continuïteit te kunnen bewaken werkt Woon-service met een financieel meerjarenplan en een geactualiseerd financieel beleidsstatuut. Het beleid is gericht op het financierbaar houden van Woon-service tegen zo laag mogelijke kosten en met een zo gering mogelijk en beheersbaar risico. Woon-service hecht veel waarde aan de betaalbaarheid van het wonen en daar blijven we voor staan. Ook in de toekomst willen we woningen verhuren tegen een relatief gunstige prijs-kwaliteitverhouding. Zowel ten opzichte van landelijke gemiddelden, als in vergelijking met de regionale woningmarkt biedt Woon-service haar huurders betaalbare woningen. De perikelen rond collega-corporatie Vestia laten zien dat risico's soms uit onverwachte hoek kunnen komen. Door het waarborgstelsel in de sector zullen de gevolgen ook voor Woon-service pijnlijk merkbaar zijn. In 2013 zal Woon-service bijna € 1 miljoen moeten bijdragen aan een saneringsfonds. Wij maken ons zorgen over het domino-effect wat deze heffing in de sector wellicht tot stand zal brengen. Daarnaast is het niet ondenkbaar dat zich nieuwe problemen zullen voordoen, al zal de omvang niet in de mate van Vestia zijn. Er staat immers nog een aantal corporaties onder verscherpt toezicht. Het beleid van de overheid is na de jarenlange wispelturigheid omgeslagen in een halsstarrige houding. Hoewel het kabinetsvoornemen nog door de Eerste Kamer moet worden vastgesteld

lijkt het er op dat het kabinet vasthoudt aan haar voornemen dat de sector jaarlijks € 1,75 miljard aan de schatkist moet overmaken. De bijdrage aan de financiering van het overheidstekort weegt voor de overheid daarbij zwaarder dan de effecten op de investeringscapaciteit, met alle sociale gevolgen en continuïteit voor woningcorporaties van dien. De combinatie van bovengenoemde ontwikkelingen zorgen tezamen met de vennootschapsbelasting voor een sterk veranderend financieel perspectief voor Woon-service.

Juist in deze woelige tijden is het belangrijk om structureel een positieve operationele kasstroom te behouden. Om ook in de toekomst aan de verplichtingen te kunnen voldoen is het dan ook van belang het verloop van de kasstroom goed te monitoren. Als doelstelling hanteert Woon-service een positieve operationele kasstroom, inclusief de 2% fictieve aflossingsnorm van de leningenportefeuille. Dit waarborgt dat Woon-service leningen onder borging van het Waarborgfonds Sociale Woningbouw kan blijven aantrekken.

Om de financiële continuïteit inzichtelijk te maken, is een aantal instrumenten ontwikkeld. Voor de (middel)lange termijn beschikt Woon-service over een meerjarenonderhoudsplanung en een financiële meerjarenprognose. Voor de korte termijn wordt jaarlijks een begroting opgesteld. Periodiek wordt bekeken in hoeverre de begroting gerealiseerd is.

7.2 WET- EN REGELGEVING

Europa en staatsteun

Als gevolg van de EU-beschikking is het alleen nog mogelijk om rechtmatig staatsteun te verlenen voor diensten van algemeen economisch belang (DAEB). De ministeriële regeling omschrijft de volgende activiteiten als staatsteun:

- › Overheidsachtervang bij de borging van leningen door het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW);
- › Reguliere en bijzondere projectsteun;
- › Saneringssteun van het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV);
- › Verlaging van de grondprijzen door gemeenten ten behoeve van DAEB-activiteiten door corporaties.

Als DAEB-activiteiten voor corporaties wordt in de regeling aangemerkt:

- › Het passend huisvesten van de doelgroep;
- › Het leveren van diensten aan bewoners;
- › De bouw, instandhouding, verbetering, aankoop, exploitatie en verhuur van huurwoningen tot de maximale huurtoeslaggrens (per 1 januari 2012 € 664,66 per maand);
- › De bouw, instandhouding, verbetering, aankoop, exploitatie en verhuur van maatschappelijk

vastgoed en woon-zorgvastgoed (limitatieve, doch nog aan wijziging onderheven lijst);

- › Uitgaven in het kader van leefbaarheid en wijkaanpak.

De doelgroep is in de regeling nader omschreven bij de toewijzingsnorm. Corporaties dienen minimaal 90% van de vrijkomende woningen (inclusief nieuwbouw) toe te wijzen aan huishoudens met een verzamelinkomen van maximaal € 34.085 (per januari 2012). De administratie moet zodanig worden ingericht dat aangetoond kan worden dat de corporatie aan deze regeling heeft voldaan. Als niet wordt voldaan aan de regeling kunnen er sancties volgen, zoals het uitsluiten van WSW-borging of het terugbetalen van de te veel ontvangen staatsteun. Dat de overheid na de wijziging in de vennootschapsbelasting weer een regeling overhaast invoert, blijkt uit het feit dat het accountantsprotocol wat is opgesteld om de naleving van de regeling te toetsen pas medio 2012 beschikbaar is gesteld.

Op basis van de beschikbare informatie is in kaart gebracht welke activiteiten van Woonservice als niet DAEB-activiteiten kunnen worden gekwalificeerd. De niet DAEB-activiteiten zijn bij Woonservice gering van omvang. Zolang er nog geen duidelijkheid is in hoeverre deze activiteiten afgesplitst moeten worden, zal de huidige werkwijze worden gecontinueerd.

Vennootschapsbelasting

Per 1 januari 2008 is voor de corporatiesector de integrale belastingplicht voor de vennootschapsbelasting (vpb) ingevoerd. Nu de kernactiviteiten van een corporatie, onder andere het bouwen van sociale huurwoningen, worden belast is een ongelijk speelveld ontstaan met commerciële ondernemingen. Waar de commerciële ondernemingen gebruik kunnen maken van een fiscale beleggingsinstelling (FBI), is dit voor corporaties uitgesloten.

Woonservice heeft de vaststellingsovereenkomst (VSO2) in april 2009 getekend. Op sectorniveau zijn daarbinnen afspraken gemaakt over de toepassing van de vpb. Deze overeenkomst heeft een looptijd van 5 jaar en gaat met terugwerkende kracht met ingang van 1 januari 2008 in. Inmiddels is overeenstemming tussen partijen bereikt waardoor de VSO jaarlijks stilzwijgend wordt verlengd. Voor de komende vijf jaren wordt de verschuldigde vennootschapsbelasting begroot op gemiddeld ruim € 1 miljoen per jaar. Woonservice heeft over de jaren 2008 tot en met 2011, gezien de aard van de activiteiten, gebruik gemaakt van de herbestedingsreserve. Tegen de aanslag 2008 is dan ook formeel bezwaar aangetekend en

deze is inmiddels gehonoreerd. Onlangs zijn de aangiften 2009 en 2010 ook vastgesteld, waarbij de mogelijkheden van de herbestedingsreserve ook zijn benut. Door gewijzigde wetgeving kan vanaf 2012 geen gebruik meer van de herbestedingsreserve worden gemaakt.

Huurverhoging

Voor 2012 heeft het kabinet besloten dat de jaarlijkse huurverhoging maximaal inflatievolgend is. Woonservice voert al jaren een gematigd huurbeleid, maar dit overheidsbesluit betekent wel dat we nauwelijks nog mogelijkheden hebben om binnen het woningbestand de prijs-kwaliteitverhouding van woningen meer in evenwicht te brengen.

Woonservice heeft vanaf 2010 het streefhuurbeleid ingevoerd. Met dit beleid zal bij mutatie de huur opgetrokken worden naar de streefhuur. De streefhuur is een vooraf vastgesteld percentage van de maximaal redelijke huur. Woonservice brengt daarmee een betere balans aan tussen de kwaliteit van woningen en de huurprijs.

7.3 FINANCIËLE RESULTATEN

Het resultaat voor belastingen over het boekjaar 2012 bedraagt negatief € 354.000 (2011 € 1,3 miljoen). Dit resultaat is ten laste van de Overige Reserves gebracht. In de begroting is uitgegaan van een positief resultaat van € 1,2 miljoen (voor belastingen). Per 29 juni is een juridische fusie met Stichting 't Stroomdal Wooncentrum voor Ouderen aangegaan, waarmee het bezit met 137 appartementen is uitgebreid.

Het lagere resultaat ad € 1,6 miljoen is op hoofdlijnen als volgt te verklaren:

Gunstige factoren (€)	
› niet begrote verkoop woningen Centrada	3.830.000
› hogere opbrengst verkopen	835.000
› lagere afschrijvingslasten	532.000
› lagere personeelslasten	333.000
› teruggaaf omzetbelasting voorgaande jaren	201.000
› lagere heffing bijzondere projectsteun	157.000
› per saldo hogere rentebaten	96.000
› hogere geactiveerde loonkosten nieuwbouw	48.000
Totaal €	6.032.000

Het hogere resultaat dan begroot vloeit hoofdzakelijk voort uit eenmalige posten en heeft geen effect op de beleidskeuzes en doelstellingen voor de komende jaren.

De vervroegde verkoop van de woningen aan Centrada heeft het resultaat per saldo € 4 miljoen positief beïnvloed. In 2003 is voor deze matching een soortgelijk bedrag afgewaardeerd. Per saldo is de matching met Centrada kostenneutraal uitgevoerd.

Er zijn 7 woningen meer verkocht dan begroot, samen met de verkoop van een grondlocatie in Emmen is het verkoopresultaat fors hoger dan begroot. De hogere overige waardeveranderingen worden hoofdzakelijk veroorzaakt door de fusie per 29 juni 2012 met Stichting 't Stroomdal. De inbrengwaarde tegen marktwaarde van de daarbij betrokken 137 appartementen is afgewaardeerd tot de bedrijfswaarde. De verkoop van woningen aan Centrada en de in het kader van het strategisch voorraadbeleid aanpassingen van de restant levensduur hebben geleid tot een lagere afschrijvingslast dan begroot.

De hogere onderhoudskosten vloeien voort uit lager te activeren posten dan begroot. Per saldo is het beschikbaar gestelde budget voor 2012 niet overschreden. Tot slot is door het uitstellen van de voorgenomen sloop een bestaand huurcontract in onderling overleg aangepast, waardoor de huuropbrengst over 2012 lager is dan begroot.

Via de resultatenrekening is een bedrag van € 8.383.000 aan Overige waardeveranderingen vaste activa verwerkt. Onder deze post zijn de volgende projecten verantwoord:

7.3.1 FINANCIËLE CONTINUÏTEIT

Het financieel meerjarenbeleid heeft Woonservice uitgewerkt in een financieel meerjarenplan, dat halfjaarlijks wordt geactualiseerd. Er zijn een aantal onzekere externe factoren die van grote invloed zijn op onze financiële positie. De invoering van de integrale vennootschapsbelasting is inmiddels een bekend feit, maar de aangekondigde saneringsbijdrage (vanaf 2013) en de verhuurderheffing hebben bij ongewijzigd beleid grote invloed op onze financiële positie. De aard en omvang van de saneringsbijdrage is nog niet definitief vastgesteld. Het voorstel voor invoering van de verhuurderheffing 2014 en verder moet nog door de Eerste Kamer worden vastgesteld. Er zijn diverse scenario's opgezet waarbij de effecten zijn doorgerekend en waarbij ook de effecten van mogelijke beleidswijzigingen inzichtelijk zijn

Ongunstige factoren (€)

> hogere overige waardeveranderingen vaste activa	6.421.000
> hogere onderhoudskosten	458.000
> lagere huuropbrengsten	432.000
> kosten vervallen plannen in ontwikkeling	113.000
> hogere belastingen	68.000
> diversen	96.000
Per saldo lager resultaat dan begroot €	1.556.000

> Beilen, 't Stroomdal, 137 woningen	7.514.000
> Klijndijk, verversingsproject, 8 woningen	567.000
> Zwiggelte, uitbreidingsplan 4 woningen	242.000
> Emmen, aankoop 5 woningen	166.000
> Westerbork, verversen Bomenbuurt	-157.000
> Tweede Exloërmond, verversen Kijlstraat	-143.000
> Actualisering bedrijfswaarde	125.000
> Waardeverandering m.b.t. verkopen onder voorwaarden	78.000
> Diversen	-9.000
Totaal in 2012 ten laste van het resultaat €	8.383.000

gemaakt. Het onderstaande scenario gaat uit van de uitgangspunten voor de saneringsbijdrage en verhuurderheffing zoals deze voor de dPi2012 zijn voorgeschreven. De gevolgen voor Woonservice zijn merkbaar. Een aantal projecten zijn on-hold gezet, terwijl er met ingang van 2014 een structurele bezuiniging op het onderhoudsbudget is ingerekend van € 1,5 miljoen per jaar. De uitkomsten laten een daling van onze solvabiliteit zien. Woonservice streeft ernaar haar maatschappelijke en volkshuisvestelijke opdracht zo goed mogelijk in te vullen. De financiële continuïteit is vooralsnog gewaarborgd. In de meerjarenplanning zijn de in bijlage 4 genoemde projecten, inclusief investeringen in maatschappelijk vastgoed, op basis van reële verwachtingen in tijd ingepland

en zijn de financiële consequenties hiervan verwerkt. Daarbij is budget ingeruimd voor nieuwe ontwikkelingen zoals energiebesparende maatregelen en productontwikkeling. Op basis van deze meerjarenplanning blijkt dat de omvang van het eigen vermogen voldoende is om de bijgestelde doelstellingen die uit onze strategische keuzes zijn ontstaan te realiseren. In paragraaf 6.7 wordt aangegeven dat externe toezichthouders deze doelstellingen passend vinden bij het risicoprofiel van onze corporatie.

De prognose zoals opgenomen in de dPi2012 is de meest actuele vastgestelde meerjarenplanning, deze geeft het volgende verloop van de solvabiliteit en operationele kasstroom (inclusief 2% aflossingsfictie):

Daarbij zijn de navolgende parameters gehanteerd:

- › Huurverhoging inflatievolgend 3% per jaar;
- › Indexatie onderhoudskosten 3% per jaar;
- › Indexatie overige lasten 2,5% per jaar;
- › Rente financieringsbehoefte 5%.

Woonservice waardeert de materiële vaste activa op basis van historische kostprijs (HKP) dan wel lagere bedrijfswaarde per complex. Het verloop van de solvabiliteit en operationele kasstroom is in deze grafiek is gebaseerd op deze waarderingmethodiek.

Naast de door Woonservice toegepaste waardering tegen HKP dan wel lager bedrijfswaarde dient ook de waardering tegen bedrijfswaarde in het jaarverslag te worden verantwoord (zie jaarrekening toelichting materiële vaste activa). De wet- en regelgeving van de jaarverslaglegging biedt grote vrijheid ten aanzien van de wijze waarop

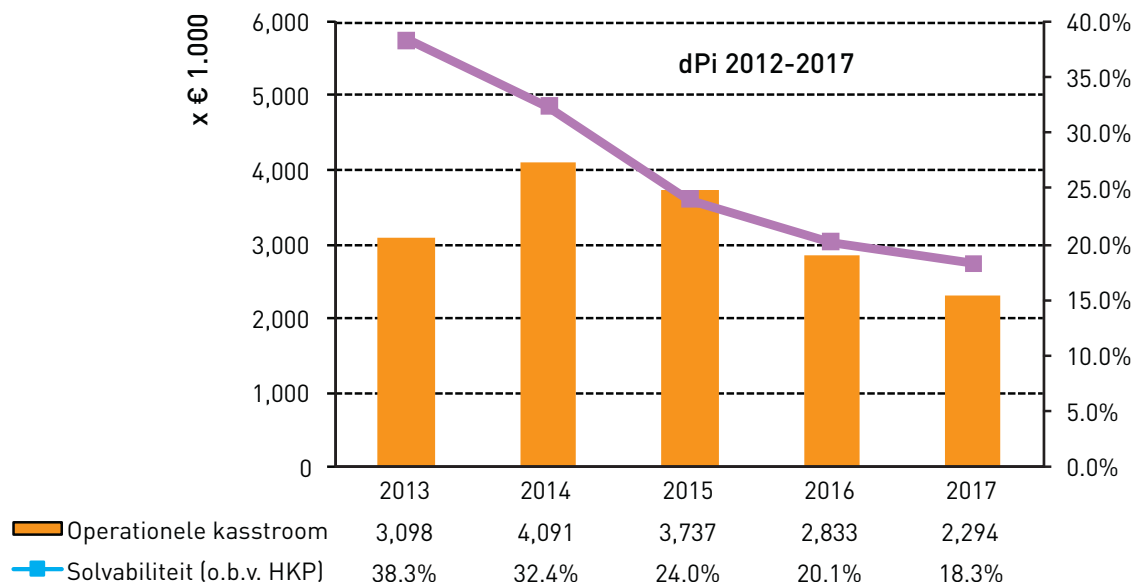
de bedrijfswaarde wordt berekend. Het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) voert een aantal uniformeringslagen door ten aanzien van de door de corporaties opgegeven bedrijfswaarde. Het CFV voert eveneens een risicobeoordeling uit, zodat kan worden vastgesteld hoe de financiële positie van Woonservice op basis van deze geüniformeerde waarderinggrondslagen is. Dit volkshuisvestelijk vermogen moet voldoende zijn om op balansdatum met 95% zekerheid de risico's op te kunnen vangen. Op basis hiervan stelt het CFV een ondergrens vast voor de solvabiliteit. Deze is door het CFV voor Woonservice vastgesteld op 21,6% per 31 december 2016. Op basis van de geüniformeerde uitgangspunten heeft het CFV de solvabiliteit voor Woonservice per 31 december 2016 vastgesteld op 37,9%. In paragraaf 6.7.2 wordt verder ingegaan op de beoordeling door het CFV.

7.4 TREASURY

Kasstroom

De netto kasstroom uit operationele activiteiten ad. € 4,6 miljoen en de inzet van aanwezige liquide middelen was voldoende om de contractueel verschuldigde aflossingsverplichtingen ad € 4,3 miljoen te voldoen. Aan investeringsactiviteiten is in het verslagjaar per saldo € 10,1 miljoen uitgegeven. Deze investeringen zijn betaald uit de operationele kasstroom, de verkoopopbrengsten, de aanwezige liquide middelen aan het begin van het boekjaar en de in 2012 opgenomen geldleningen ad € 5 miljoen.

In onderstaande tabel worden de werkelijke kasstromen uit investeringen en financieringen afgezet tegen de begrote bedragen (bedragen x 1.000):



7.5 MATCHING

In 2003 zijn 60 woningen met verkoopbestemming in het kader van matching overgenomen van woningcorporatie Centrada in Lelystad. Volgens contract zouden de onverkochte woningen in 2013 door Centrada terug worden gekocht. Op verzoek van Centrada is deze transactie vervroegd en in 2012 uitgevoerd. Daarmee zijn onze matchingsactiviteiten in Lelystad beëindigd. Woonservice kijkt met een positief gevoel terug op deze operatie.

Centrada heeft met de in 2003 verkregen middelen investeringsactiviteiten kunnen uitvoeren en haar financiële positie kunnen versterken. Samen met andere door Centrada genomen maatregelen heeft dit ertoe geleid dat Centrada de woningen in 2012 vervroegd weer terug kon kopen.

Naast de matching met Centrada in Lelystad participeert Woonservice sinds 2005 voor een bedrag van € 3 miljoen in het Wooninvesteringsfonds (Wif). Als invulling van het Convenant van het Noorden, waarin 48 woningcorporaties actief in de provincies Groningen, Friesland, Drenthe en de Kop van Overijssel garanderen dat de noordelijke volkshuisvestingsopgaven de komende tien jaren worden opgepakt én uitgevoerd, zijn in 2007 van Stichting Steelande te Hoogkerk 63 sociale huurwoningen overgenomen.

Steelande wilde deze woningen graag behouden voor haar primaire doelgroep, maar omdat de financiële positie van Steelande zodanig in het geding kwam dat zij haar volkshuisvestelijke taken niet goed kon vervullen, heeft Woonservice deze woningen overgenomen. Met Steelande is een beheerovereenkomst gesloten waardoor er voor de huurders in de praktijk niets is veranderd.

7.6 FINANCIËLE ONDERSTEUNING BUITENLANDSE INSTELLINGEN

Woonservice heeft zich voor een lening ad € 238.000 met een jaarlijkse annuïteit van € 15.000 borg gesteld voor Stichting International Guarantees for Housing. Deze stichting maakt betaalbare woningbouw mogelijk voor mensen met een laag inkomen in ontwikkelingslanden en landen in een economische overgangsfase. De lening is bedoeld voor een project in Slowakije van het non-profit woningbedrijf Matra. Matra beheert 521 woningen in het stadje Martin. Martin heeft een stedenband met Hoogeveen. Vanuit deze stedenband is een aantal corporaties in Drenthe gevraagd voor een garantstelling en Woonservice heeft besloten hier haar medewerking aan te verlenen.

Omschrijving	Begroting 2012	Werkelijk 2012	Vershil	Toelichting
Investeringswoningen	€ 9.819	€ 10.942	€ 1.123	Voor nadere toelichting zie *1
(Strategische) aankopen	€ 500	€ -	€ -500	Er zijn in 2012 geen strategische aankopen.
Investeringsbestaand bezit	€ 750	€ 286	€ -464	Activering aanbouwen en dakisolatie lager dan begroot.
Investeringsin eigen bedrijf	€ 158	€ 231	€ 73	Verbouwkosten kantoor Westerbork in verband met samenvoeging afdeling Klant en Markt.
Aan te trekken leningen	€ 5.000	€ 5.000	€ -	Conform planning
Aflossing leningen	€ 4.289	€ 4.377	€ 88	Lening 't Stroomdal als gevolg van fusie 29-06-2012

*1 De start van het project Nei Arf te Exloo was begroot in 2012 maar heeft om procedurele redenen vertraging opgelopen. Daarnaast is de bouw van de derde toren van het project De Schans te Emmen later gestart dan gepland. Hier tegenover staat dat de aankoop van 60 appartementen in Assen heeft geleid tot een niet begrote uitgaande kasstroom van € 3,7 miljoen, per saldo is de uitgaande kasstroom nieuwbouw woningen in 2012 ruim € 1 miljoen hoger dan begroot.

7.7 BEOORDELING EN BENCHMARKING

Een belangrijke manier om de resultaten van de eigen organisatie te beoordelen is het zogenaamde benchmarken. Daarbij worden de eigen resultaten en prestaties afgezet tegen vergelijkbare organisaties. In de onderstaande paragrafen wordt verslag gedaan van een aantal belangrijke benchmark- en beoordelingsresultaten.

7.7.1 MINISTERIE VAN BINNENLANDSE ZAKEN EN KONINKRIJKSRELATIES

Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft in november 2012 haar positief oordeel kenbaar gemaakt over de prestaties van Woonservice over het boekjaar 2011. De financiële positie wordt als voldoende beoordeeld. Het ministerie komt tot het oordeel dat de corporatie aan haar verplichtingen kan voldoen.

7.7.2 CENTRAAL FONDS VOLKSHUISVESTING

Het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) heeft naar aanleiding van haar beoordeling over het boekjaar 2011 geen aanleiding gezien om Woonservice te selecteren voor een specifiek onderzoek. Het gecorrigeerd weerstandsvermogen is hoger dan het minimaal noodzakelijk geachte weerstandvermogen. Het CFV concludeert dat de voorgenomen activiteiten in financieel opzicht passen bij de vermogenspositie van Woonservice, hetgeen tot een A1-oordeel heeft geleid en het solvabiliteitsoordeel is als voldoende gekwalificeerd. In het vierde kwartaal 2012 heeft het CFV de bedrijfsvergelijkende cijfers "Corporatie in perspectief" (CIP) gepubliceerd. Deze rapportage is aan de raad van commissarissen verstrekt en besproken. Het algemene beeld is dat Woonservice een relatief oud woningbezit heeft (48% van het bezit is voor 1970 gebouwd, landelijk 40%), maar dat de kwaliteit en prijs-/kwaliteitsverhouding gunstig afsteekt ten opzichte van landelijke en regionale cijfers. Dat Woonservice een typische plattelandscorporatie is komt tot uitdrukking in de samenstelling van het bezit. Bijna 86% van het woningbezit is een gezinswoning, landelijk is dit 43%. De netto bedrijfslasten bij Woonservice zijn

laag. Op basis van de criteria van de CIP bedragen deze bij Woonservice € 749 per verhuureenheden, het landelijk gemiddelde bedraagt € 1.299 per verhuureenheden.

Een aantal interessante uitkomsten uit dit rapport over 2011 ten opzichte van de landelijke en referentiecorporatie vindt u op de volgende pagina.

7.7.3 STICHTING WAARBORG-FONDS SOCIALE WONINGBOUW

De Stichting Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) heeft verklaard dat Woonservice voldoet aan de eisen van kredietwaardigheid. Op grond van deze verklaring kan Woonservice gebruik maken van de faciliteiten van het WSW, indien aan de voorwaarden voor borging wordt voldaan. Het vrijgegeven faciliteringsvolume voor de jaren 2012 tot en met 2014 bedraagt € 19,9 miljoen.

In 2012 is een lening aangetrokken van € 5 miljoen. De leningportefeuille bedraagt per 31 december 2012 € 65 miljoen.

7.8 VERBINDINGEN

In 2012 heeft Woonservice verbanden met een tweetal door Woonservice in 2007 opgerichte BV's. In samenwerking met een fiscaal adviseur is een structuur opgezet waarin op de gevolgen van de VSO is geanticipeerd. Het was de bedoeling om commerciële ontwikkelingsactiviteiten onder te brengen in de BV. De onverwachte invoering van de integrale vennootschapsbelastingplicht heeft deze gedachte ondermijnd, maar de structuur kan eventueel nog gebruikt worden om scheiding van de niet-DEAB vorm te geven. De wetgeving omtrent de wijze waarop de scheiding DAEB en niet-DAEB moet plaatsvinden is nog steeds niet duidelijk. Indien blijkt dat wij hiervoor geen gebruik hoeven te maken van een verbinding, zullen deze BV's worden opgeheven. In 2012 zijn geen activiteiten ontwikkeld binnen de verbanden.

Woonservice Holding BV

Dit betreft een in 2007 opgerichte holding-maatschappij, waarvan Woonservice enig aandeelhouder is. Het bestuur van Woonservice is statutair directeur van deze BV. Het werkgebied van deze BV is beperkt tot het werkgebied van Woonservice. Woonservice Holding BV heeft een belang van 100% in Woonservice Vastgoed BV.

Omschrijving	Woonservice	Referentie	Landelijk
--------------	-------------	------------	-----------

Verhuur/kwaliteit

mutatiegraad	7,3	7,1	7,9
huurachterstand in% van de jaarhuur	0,4	0,8	1,3
huurderving in% van de jaarhuur	0,9	1,0	1,5
gemiddelde huurprijs (per maand per huurwoning)	€ 386	€ 423	€ 433
gemiddeld aantal punten woningwaardering	155	148	137
huur in% van maximaal toegestane huur	52,0	61,8	70,2
toewijzingen aan de doelgroep 2008-2011 in%	90,4	85,0	87,0

Volkshuisvestelijke gegevens

klachten- en mutatieonderhoud (per verhuureenheid)	€ 480	€ 446	€ 511
planmatig onderhoud	€ 1.705	€ 997	€ 832
totaal onderhoud	€ 2.184	€ 1.443	€ 1.343
realisatie-index nieuwbouw	88%	geen opgave	62%
realisatie-index sloop	67%	geen opgave	43%
realisatie-index verkopen	74%	geen opgave	68%

Bedrijfsvoering

netto bedrijfslasten per verhuureenheid (vhe)	€ 749	€ 1.237	€ 1.299
personeelskosten per fte	€ 59.017	€ 64.189	€ 64.267

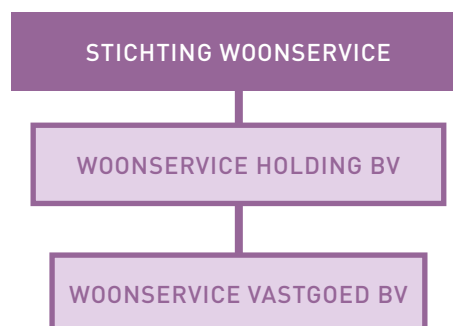
Waarden vastgoed, leningen en vermogenspositie

volkshuisvestelijke exploitatiewaarde per vhe	€ 26.214	geen opgave	€ 42.511
WOZ-waarde per huurwoning	€ 133.976	€ 157.374	€ 154.321
nominale waarde langlopende leningen per vhe	€ 13.048	€ 27.753	€ 31.673
rentelasten per vhe	€ 516	€ 1.231	€ 1.426
rentelasten op leningenportefeuille in%	4,02%	4,37%	4,17%
rentedekkinggraad	3,4	2,0	1,8
aflossingsratio	7,0	4,2	3,8
Loan to value (langlopende schulden / volkshuisvestelijke exploitatiewaarde)	0,5	0,7	0,7

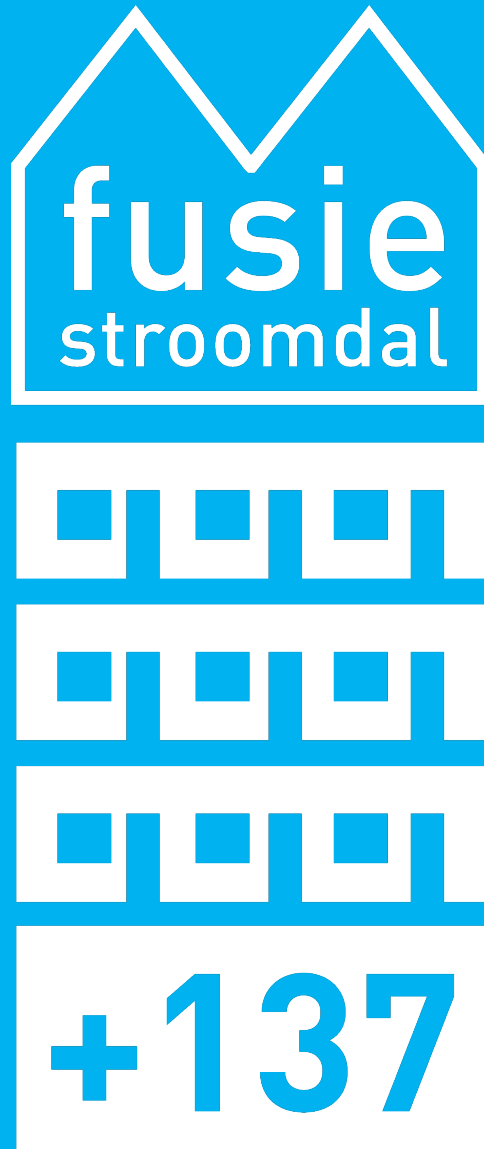
Woonservice Vastgoed BV

Deze BV is in het leven geroepen om in het statutaire werkgebied van Woonservice bouwprojecten te ontwikkelen en te realiseren. Daarnaast kan de BV samenwerkingsverbanden aangaan met derden ten behoeve van bouwprojecten. Woonservice Holding BV is enig aandeelhouder.

Schematische weergave organisatieopzet:



JAARREKENING



-8-

8.1 KENGETALLEN (gebaseerd op de geconsolideerde jaarrekening)

	2012	2011	2010	2009	2008
Gegevens woningbezit					
Aantal woningen/woongebouwen in exploitatie:					
- woningen/woongebouwen (excl. matching)	4.721	4.594	4.574	4.551	4.445
- woningen/woongebouwen matching	63	112	113	115	115
Totaal woningen/woongebouwen in exploitatie	4.784	4.706	4.687	4.666	4.560
Garages en parkeerplaatsen in exploitatie	108	108	108	87	87
Zorgplaatsen in exploitatie	89	89	89	89	89
Overige verhuureenheden in exploitatie	24	23	17	15	8
Totaal	5.005	4.926	4.901	4.857	4.744

Waardering van het woningbezit *1)

Gemiddeld verzekerde waarde per woning	83.221	80.945	79.807	78.669	77.700
Gemiddelde WOZ-waarde per woning	127.468	134.202	132.361	134.206	132.558
Gemiddelde bedrijfswaarde per woning	25.617	24.025	21.033	18.402	18.801
Boekwaarde per woning in exploitatie	16.589	16.975	15.118	14.744	14.921

Aantal mutaties in het woningbezit *1)

Opgeleverd	13	151	46	19	14
Aangekocht/fusie (excl. matching)	138	1	-	109	1
Verkocht (excl. matching)	17	13	13	11	21
Verkocht (matching)	49	1	2	-	1
Afgebroken c.q. sloopbestemming	6	118	10	11	19
Wijziging bestemming	-1	-1	-	-	-

Aantal woningen naar huurprijsklasse *2)

Goedkoop	1.374	1.503	1.723	1.786	1.842
Betaalbaar	3.318	3.127	2.886	2.814	2.658
Duur	92	76	78	66	60
Totaal	4.784	4.706	4.687	4.666	4.560

Kwaliteit *1)

Aantal reparatieverzoeken	5.195	4.716	4.355	3.850	3.903
Aantal mutaties	333	334	272	304	332
Kosten niet planmatig onderhoud per woning	637	659	614	664	625
Kosten planmatig onderhoud per woning	1.647	1.643	1.719	1.540	2.217
Totaal kosten onderhoud per woning	2.284	2.302	2.333	2.204	2.842

Prijs- kwaliteitverhouding *1)

Gemiddeld aantal punten WWS	156	155	146	145	144
Gemiddelde netto huurprijs ultimo boekjaar	404	391	378	373	362
Gemiddelde netto huurprijs t.o.v. max. redelijk	52%	52%	56%	56%	55%

Het verhuren van woningen *1)

Mutatiegraad	7,1	7,3	5,9	6,7	7,5
Huurachterstand in % maandhuur	5,2	4,7	4,8	4,8	3,9
Huurachterstand in % jaarhuur	0,5	0,4	0,4	0,4	0,3
Huurderving in % jaarhuur	0,9	0,9	0,7	0,7	0,6

	2012	2011	2010	2009	2008
Financiële continuïteit *2)					
Solvabiliteit (EV/TV)	38,7	33,8	37,4	38,5	54,9
Liquiditeit (current ratio)	3,2	1,3	1,6	0,5	1,3
Loan to value (VV/Bedrijfswaarde)	55,2	55,0	55,0	42,0	39,6
Schuldverdienratio (VV/Netto cashflow)	15,5	11,2	10,2	9,0	12,1
Interest dekkingsratio (Netto cashflow/rentelast)	1,8	2,6	2,9	2,7	1,8
Rentelast in % eigen vermogen	5,3	5,9	5,1	4,5	3,2
Interne financiering per woning	8.003	9.074	8.358	10.798	10.599
Cash-flow per woning	2.220	1.742	1.605	1.192	1.200

Balans en winst- en verliesrekening (per woning) *2)

Eigen vermogen	10.337	9.117	8.704	8.135	11.692
Boekwaarde per woning in exploitatie	17.408	18.272	16.573	16.281	16.532
Rentelasten, per saldo	487	455	378	280	225
Jaarresultaat	- 218	446	589	- 3.296	- 267

Personeelsbezetting

Fulltime-equivalenten per 31 december:					
- directie/bestuur	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
- stafafdelingen	2,11	2,06	1,83	1,50	1,50
- strategie en beleid	2,61	1,61	1,61	1,61	1,61
- klant en markt	16,19	15,78	13,79	14,38	12,83
- middelen	5,44	5,33	5,33	4,33	4,33
- vastgoed	8,57	9,32	9,32	8,39	8,32
- technische dienst uitvoerend	16,89	16,89	16,89	16,82	16,07
- projectontwikkeling	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00
Totaal	53,81	52,99	51,77	50,03	47,66

Totaal aantal medewerkers per 31 december	61	60	58	56	54
--	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

*1) heeft betrekking op de woningen/woongebouwen, exclusief de matching woningen

*2) heeft betrekking op de woningen/woongebouwen, inclusief de matching woningen

8.2 GECONSOLIDEERDE BALANS PER 31 DECEMBER 2012

(na resultaatverwerking)

(bedragen x € 1.000)	31-12-2012		31-12-2011	
ACTIVA				
Vaste activa				
Materiële vaste activa				
Sociaal vastgoed in exploitatie	89.687		92.526	
Vastgoed in ontwikkeling voor eigen exploitatie	9.424		7.741	
Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie	1.993		2.057	
		101.104		102.324
Vastgoedbeleggingen				
Commercieel vastgoed in exploitatie	2.873		2.993	
Onroerende zaken Verkocht onder Voorwaarden	10.014		8.640	
		12.887		11.633
Financiële vaste activa				
Leningen u/g	30		30	
Effecten	87		94	
Overige financiële vaste activa	3.000		3.000	
		3.117		3.124
Totaal vaste activa		117.108		117.081
Vlottende activa				
Voorraden				
		762		549
Onderhanden projecten				
		913		-
Vorderingen				
Huurdebiteuren	103		91	
Gemeenten	1		53	
Belastingen	1.693		2.500	
Overige vorderingen en overlopende activa	259		798	
		2.056		3.442
Liquide middelen				
		9.403		4.946
Totaal vlottende activa		13.134		8.937
TOTAAL ACTIVA		130.242		126.018

(bedragen x € 1.000)

(bedragen x € 1.000)	31-12-2012		31-12-2011	
PASSIVA				
Groepsvermogen				
Eigen vermogen		50.374		42.559
Voorzieningen				
Onrendabele investering nieuwbouw	739		5.265	
Onroerende zaken Verkocht onder Voorwaarden	88		56	
		827		5.321
Langlopende schulden				
Leningen kredietinstellingen	64.996		63.165	
Terugkoopverplichting onroerende zaken Verkocht onder Voorwaarden	9.998		8.260	
		74.994		71.425
Kortlopende schulden				
Schulden aan kredietinstellingen	-		3.000	
Schulden aan leveranciers	2.006		1.883	
Belastingen en premies sociale verzekering	317		144	
Overige schulden en overlopende passiva	1.724		1.686	
		4.047		6.713
TOTAAL PASSIVA		130.242		126.018

8.3 GECONSOLIDEERDE WINST- EN VERLIESREKENING OVER 2012

(bedragen x € 1.000)

(bedragen x € 1.000)	2012		2011	
Bedrijfsopbrengsten				
Huren		22.251		21.610
Vergoedingen		723		413
Overheidsbijdragen		2		2
Opbrengst verkopen		2.073		1.958
Overige bedrijfsopbrengsten		5.159		1.453
Saldo bedrijfsopbrengsten		30.208		25.436
Bedrijfslasten				
Afschrijvingen op vaste activa	3.497		3.816	
Overige waardeveranderingen vaste activa	8.383		2.398	
Lonen en salarissen	2.402		2.364	
Sociale lasten	784		758	
Lasten onderhoud	8.871		8.475	
Overige bedrijfslasten	4.247		4.187	
Saldo bedrijfslasten		28.184		21.998
Bedrijfsresultaat				
		2.024		3.438
Financiële baten en lasten				
Rentebaten	292		252	
Waardeveranderingen financiële vaste activa en effecten	- 8		- 8	
Opbrengsten financiële vaste activa en effecten	5		70	
	289		314	
Rentelasten	2.667		2.498	
Saldo financiële baten en lasten		2.378		2.184
Resultaat voor belastingen				
		- 354		1.254
Belastingen				
		709		- 886
Resultaat na belastingen		- 1.063	2.140	

8.4 GECONSOLIDEERD KASSTROOMOVERZICHT 2012

Kasstroom uit operationele activiteiten		(bedragen x € 1.000)
Bedrijfsresultaat		2.024
Aanpassingen voor:		
Opbrengst verkopen (inclusief matching)	- 5.987	
Afschrijvingen op vaste activa	3.497	
Overige waardeveranderingen vaste activa	8.383	
		5.893
Kasstroom uit bedrijfsactiviteiten		7.917
Rentebaten	292	
Opbrengsten financiële vaste activa en effecten	5	
Rentelasten	- 2.667	
Vennootschapsbelasting	- 709	
		- 3.079
Kasstroom uit operationele activiteiten		4.838
Veranderingen in werkkapitaal		
Mutatie vorderingen	1.386	
Mutatie voorraden	- 213	
Mutatie onderhanden projecten	- 913	
Mutatie kortlopende schulden	- 2.666	
Veranderingen in werkkapitaal		- 2.406
		2.432
Kasstroom uit investeringsactiviteiten		
Investerings minus desinvesteringen in materiële vaste activa	12.544	
Opbrengst verkopen	- 5.987	
Uitgaven ten laste van voorzieningen	4.356	
Investerings minus desinvesteringen in financiële vaste activa	1	
Kasstroom uit investeringsactiviteiten		10.914
		- 8.482
Kasstroom uit financieringsactiviteiten		
Opgenomen leningen	6.208	
Aflossingen van langlopende schulden	- 4.377	
Vermeerderingen minus verminderings terugkoopverplichting woningen verkocht onder voorwaarden	2.230	
Kasstroom uit financieringsactiviteiten		4.061
		- 4.421
Overige mutaties		
Fusie Stichting 't Stroomdal wooncentrum voor ouderen te Beilen		8.878
Mutatie liquide middelen 2012		4.457
Liquide middelen 1-1-2012		4.946
Liquide middelen 31-12-2012		9.403
Mutatie liquide middelen 2012		4.457

8.5 GRONDSLAGEN VAN WAARDERING EN RESULTAATBEPALING VAN DE GECONSOLIDEERDE JAARREKENING

ALGEMEEN

Algemeen

De jaarrekening is opgesteld in overeenstemming met algemeen in Nederland aanvaardbare grondslagen voor financiële verslaggeving zoals hierna vermeld. Dit betekent dat de jaarrekening is opgesteld in overeenstemming met de daartoe geldende bepalingen volgens titel 9 BW 2 en de Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving.

Voor de indeling en presentatie van de in deze jaarrekening opgenomen gegevens is gekozen voor het model voor de balans en winst- en verliesrekening zoals genoemd in bijlage 1 van de RJ 645.

De waarderingsgrondslagen zijn consistent toegepast en zijn daarbij zodanig gekozen, dat deze een goed inzicht geven in de bedrijfsvoering op lange termijn met inachtneming van een bedrijfs-economische achtergrond. De jaarrekening is opgesteld conform de richtlijnen van het BBSH, aangevuld met de voor de branche van toepassing zijnde richtlijnen.

De waardering van de activa en passiva en de bepaling van het resultaat berusten op de grondslag van verkrijgings- of vervaardigingsprijs of nominale waarde, tenzij hierna anders is vermeld. De baten en lasten worden toegerekend aan het jaar waarop zij betrekking hebben.

Stelselwijzigingen

In het verslagjaar is een wijziging doorgevoerd in de verslaggeving en presentatie van het commercieel vastgoed in exploitatie. Op basis van voortschrijdend inzicht en interpretatie van de huidige wet- en regelgeving is geconcludeerd dat het commercieel vastgoed met ingang van 1 januari 2012 verwerkt wordt als "Vastgoedbelegging" en gewaardeerd wordt tegen taxatiewaarde. Daarnaast is de verplichting voor vakantierechten en jubileumuitkeringen op balance verwerkt.

De vergelijkende cijfers over het boekjaar 2011 zijn herrekend naar de nieuwe waarderingsgrondslagen en als zodanig verwerkt in de jaarrekening.

Het effect van de stelselwijziging op het vermogen per 31 december 2011 bedraagt € 1.155.000 negatief en heeft géén effect op het resultaat over 2011.

Eigen vermogen 1 januari 2011	€ 41.570.000
Invloed van stelselwijziging (cumulatief effect)	€ -1.155.000
Herrekend eigen vermogen 1 januari 2011	€ 40.415.000
Herclassificatie van Onroerende zaken in exploitatie naar Onroerende zaken Verkocht onder Voorwaarden	€ 4.000
Resultaat boekjaar 2011	€ 2.140.000
Eigen vermogen 31 december 2011	€ 42.559.000

Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden

Onroerende zaken die in het kader van een regeling Verkoop onder Voorwaarden (VOV) zijn overgedragen aan een derde en waarvoor de woningcorporatie een terugkoopverplichting kent worden aangemerkt als financieringsconstructie.

De betreffende onroerende zaken worden gewaardeerd tegen actuele waarde, zijnde de met de koper overeengekomen contractprijs (eerste waardering) en daarna de marktwaaarde op basis van VOV (deze is gebaseerd op basis van de WOZ-waarde). 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.

Grondslagen voor het opstellen van het kasstroomoverzicht

Het kasstroomoverzicht is opgesteld in overeenstemming met de indirecte methode zoals opgenomen in RJ 360.

Integrale vennootschapsbelasting

Met ingang van 1 januari 2008 zijn woningcorporaties integraal belastingplichtig voor de Wet op de Vennootschapsbelasting. Bij de aanvang van de belastingplicht is (per 1 januari 2008) een fiscale openingsbalans opgesteld van alle bezittingen en schulden volgens de fiscale waarderingsgrondslagen.

Voor het verschil tussen de waardering op de fiscale balans (fiscale boekwaarde) en de commerciële

balans (commerciële boekwaarde) dient indien en voor zover er sprake is van verrekenbare tijdelijke verschillen een belastinglatentie te worden gevormd.

Er is geen latentie gevormd in de commerciële balans. Met name omdat de horizon, waarbij realisatie van (een significant deel van de) tijdelijke verschillen bij de woningcorporatie wordt verwacht, erg lang is. Enerzijds omdat relatief weinig van het bezit wordt verkocht, anderzijds omdat er fiscale herinvesteringsreserves worden gevormd bij verkopen. Daarnaast mag alleen een actieve latentie worden opgenomen indien het waarschijnlijk is dat deze in de toekomst gerealiseerd zal worden met fiscale winsten. Met de huidige onzekerheden ten aanzien van de berekening van de fiscale winst is het moeilijk hierover een uitspraak te doen.

Andere verschillen die als permanente verschillen zijn aan te merken en die ook niet in de latentie tot uitdrukking worden gebracht zijn onder meer algemene fiscale regelingen als investeringsaftrek, maar ook sector specifieke regelingen als saneringsbijdrage en verhuurderheffing.

De fiscale waarderingsregels zijn gebaseerd op de Vaststellingsovereenkomsten (VSO I en II), welke zijn afgesloten tussen de Belastingdienst en Aedes. Bij de berekening van de fiscale positie heeft de corporatie zich laten leiden door de afspraken die vastgelegd zijn in de VSO I en II en de daarbij verstrekte toelichting alsmede door afspraken die de corporatie zelf heeft gemaakt met de belastingdienst.

CONSOLIDATIE

In de geconsolideerde jaarrekening van Woonservice zijn opgenomen de gegevens van Stichting Woonservice Drenthe en haar groepsmaatschappijen, volgens de integrale methode.

De in de consolidatie begrepen rechtspersonen zijn:

- › Stichting Woonservice Drenthe;
- › Woonservice Holding B.V. (100% deelneming van Stichting Woonservice Drenthe);
- › Woonservice Vastgoed B.V. (100% deelneming van Woonservice Holding B.V.).

BALANSWAARDERING

Sociaal vastgoed in exploitatie

Het sociaal vastgoed in exploitatie is gewaardeerd tegen historische kostprijs dan wel lagere bedrijfswaarde op complexniveau, onder aftrek van afschrijvingen volgens de lineaire methode. Op grond wordt niet afgeschreven.

Een aantal complexen heeft een lagere bedrijfswaarde dan historische kostprijs. Deze waardevermindering is opgenomen onder de overige waardeveranderingen materiële vaste activa. Voor een aantal complexen is deze waardevermindering opgehouden te bestaan dan wel verminderd. Deze waardevermindering wordt niet teruggenomen aangezien deze omwille van het verstrijken van de tijd is opgehouden te bestaan dan wel verminderd.

Vastgoed in ontwikkeling voor eigen exploitatie

Het vastgoed in ontwikkeling voor eigen exploitatie is gewaardeerd tegen de op balansdatum bestede kosten minus de onrendabele investering, waarover vooralsnog niet wordt afgeschreven.

Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie

De onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie zijn gewaardeerd tegen historische kostprijs, onder aftrek van afschrijvingen volgens de lineaire methode op basis van de verwachte levensduur.

Commercieel vastgoed in exploitatie

Het commercieel vastgoed in exploitatie is gewaardeerd tegen historische kostprijs dan wel lagere taxatiewaarde op complexniveau, onder aftrek van afschrijvingen volgens de lineaire methode. Op grond wordt niet afgeschreven.

Onroerende zaken Verkocht onder Voorwaarden

De onroerende zaken verkocht onder Voorwaarden zijn gewaardeerd tegen actuele waarde (is WOZ waarde), onder aftrek van de contractueel overeengekomen korting, waarop niet wordt afgeschreven.

Financiële vaste activa

Leningen u/g:

Dit betreft een renteloze lening met hypothecaire zekerheid, opgenomen tegen verkrijgingsprijs.

Effecten:

De beursgenoteerde fondsen worden in zijn totaliteit gewaardeerd tegen aankoopwaarde dan wel lagere beurswaarde. De overige effecten worden gewaardeerd tegen aankoopwaarde dan wel lagere marktwaarde.

Overige financiële vaste activa:

De overige financiële vaste activa zijn opgenomen tegen de verkrijgingsprijs.

Vorraden

Voor de waardering van de voorraden zijn de laatst betaalde inkooprijzen gehanteerd. Een voorziening voor incurantheid werd niet nodig geacht.

Onderhanden projecten

De onderhanden projecten worden gewaardeerd op kostprijs minus gedeclareerde termijnen.

Overige vlottende activa

Deze zijn voor nominale waarden opgenomen, rekening houdend met een voorziening voor oninbaarheid.

Groepsvermogen

Het groepsvermogen (eigen vermogen) komt tot stand binnen de door het maatschappelijk verkeer aanvaarde richtlijnen, aangevuld met specifieke bepalingen voor de volkshuisvesting zoals vermeld in het BBSH.

Voorzieningen

Voorziening onrendabele investering nieuwbouw: Dit betreft een voorziening voor onrendabele investeringen in nieuwbouwprojecten in het komende boekjaar, welke op balansdatum reeds intern geformaliseerd en extern gecommuniceerd zijn. Hieronder wordt verstaan dat door het bestuur vastgesteld is dat het nieuwbouwplan wordt uitgevoerd. Tevens dienen er uitingen richting huurders, gemeenten en overige stakeholders te zijn gedaan aangaande verplichtingen inzake toekomstige herstructurering en nieuwbouwplannen. Van een verplichting is sprake indien het definitief ontwerp is vastgesteld door het bestuur en de opdracht is verstrekt aan de aannemer.

Voorziening onroerende zaken Verkocht onder Voorwaarden:

Dit betreft een voorziening voor het te verwachten negatieve verkoopresultaat op nieuwbouwprojecten welke verkocht worden onder voorwaarden.

Langlopende schulden

Leningen kredietinstellingen:

De schuldrestandten van de geldleningen zijn opgenomen tegen nominale waarde, inclusief de aflossingsverplichting voor het komende boekjaar.

Hedge accounting:

Voor het afdekken van rente wordt gebruik gemaakt van derivaten. De derivaten worden na eerste waardering tegen de kostprijs opgenomen. Kostprijs hedge accounting wordt toegepast op basis van specifieke hedge documentatie. Het effectieve deel van financiële derivaten die zijn toegewezen voor kostprijs hedge accounting, wordt tegen kostprijs gewaardeerd en het ineffectieve deel wordt tegen reële waarde gewaardeerd. De waardeveranderingen van de reële waarde van het ineffectieve deel worden direct in de winst en verliesrekening verwerkt.

Terugkoopverplichting onroerende zaken Verkocht onder Voorwaarden:

Deze terugverplichting onroerende zaken Verkocht onder Voorwaarden wordt gewaardeerd op basis van de terugkoopprijs per balansdatum, waarbij rekening wordt gehouden met de contractuele terugkoopbepalingen en kortingspercentages.

Kortlopende schulden

De kortlopende schulden zijn gewaardeerd tegen nominale waarde.

RESULTAATBEPALING

Algemeen

Als baten worden die opbrengsten aangemerkt, die op de balansdatum geïnd of invorderbaar waren en als lasten die kosten die op de balansdatum betaald of verschuldigd waren of waarvoor de verplichting is aangegaan.

De waarderingsmethoden ter bepaling van het resultaat zijn gelijk aan die welke voor de samenstelling van de balans worden toegepast.

Huren

Het huurniveau is gebaseerd op de wettelijke regels met betrekking tot de algemene jaarlijkse aanpassing en verhogingen bij woningverbetering. De jaarlijkse aanpassing van de huren vindt plaats op basis van het woningwaarderingssysteem.

De op te nemen huurderiving bestaat uit de volgende componenten:

- > mutatieleegstand;
- > oninbare vorderingen.

Vergoedingen

Hieronder zijn begrepen de vergoedingen die worden ontvangen voor: portiekverlichting, waterlevering, huismeester, tuinonderhoud, enz. Jaarlijks vindt op basis van de werkelijke kosten afrekening plaats. Verder zijn de vergoedingen servicefonds hieronder opgenomen.

Overheidsbijdragen

Deze zijn berekend op grond van de bestaande regelingen.

Opbrengst verkopen

Hieronder is opgenomen het verkoopresultaat, inhoudende de verkoopprijs minus de restant boekwaarde, de kostprijs en de verkoopkosten.

Overige bedrijfsopbrengsten

Onder de overige bedrijfsopbrengsten worden alle overige baten opgenomen, die voortvloeien uit de gewone bedrijfsuitoefening of die karakteristiek zijn voor toegelaten instellingen.

Afschrijvingen op vaste activa

Afschrijvingen geven de systematische waardedaling aan van de materiële activa, die optreedt als gevolg van het gebruik en door het verloop van de tijd.

Overige waardeveranderingen vaste activa

Dit betreft de afwaardering in verband met actualisering van de bedrijfswaarde, de onrendabele investeringen alsmede de waardeveranderingen in de onroerende zaken- en terugkoopverplichting onroerende zaken Verkocht onder Voorwaarden.

Lonen en salarissen

Hieronder worden opgenomen de bruto salarissen onder aftrek van ontvangen uitkeringen en aan derden doorberekende bedragen.

Sociale lasten

Dit betreft het werkgeversaandeel in de premies bedrijfsvereniging en pensioenfonds. De pensioenregeling is ondergebracht bij Stichting Pensioenfonds voor de Woningcorporaties (SPW) en is naar zijn aard een toegezegde pensioenregeling. Woonservice heeft in het geval van een tekort bij SPW geen verplichting tot het voldoen van aanvullende bijdragen anders dan hogere toekomstige premies.

Lasten onderhoud

Hieronder zijn verantwoord de onderhoudskosten derden en de materiaalkosten.

Overige bedrijfslasten

Hieronder worden de overige kosten verantwoord die zijn gemaakt in het kader van de normale bedrijfsvoering zoals overige personeelskosten, bestuurskosten, huisvestingskosten, algemene kosten, belastingen, verzekeringen enz. alsmede bijzondere lasten.

De richtlijnen voor de jaarverslaggeving schrijven voor dat ultimo boekjaar de toekomstige gratificaties op de balans verantwoord moeten worden. Gezien de systematiek van waardering (indexeren en contant maken, blijfkans en inrekenen salarisstijgingen) en de opbouw van het personeelsbestand van Woonservice is het te passiveren bedrag niet materieel. Derhalve is er voor gekozen het hieruit voortvloeiende bedrag niet op te nemen. Jaarlijks zal herijking van het belang plaatsvinden.

Rentebaten

Dit betreft de ontvangen rente op liquide middelen, beleggingen en de in de investeringen opgenomen rente.

Waardeverandering financiële vaste activa en effecten

Dit betreft de verandering in de waardering op balansdatum op grond van de gehanteerde waarderingsgrondslagen.

Opbrengsten financiële vaste activa en effecten

Hieronder zijn opgenomen de ontvangen rente, dividenden en overige opbrengsten van de financiële vaste activa en effecten.

Rentelasten

Dit betreft de betaalde rente op leningen.

Belastingen

Hieronder is opgenomen de ultimo boekjaar verschuldigde vennootschapsbelasting. De berekening van de verschuldigde vennootschapsbelasting is gebaseerd op de afspraken die vastgelegd zijn in de de Vaststellingsovereenkomsten (VSO I en II), welke zijn afgesloten tussen de Belastingdienst en Aedes en de daarbij verstrekte toelichting alsmede op de afspraken die de corporatie zelf heeft gemaakt met de belastingdienst.

8.6 TOELICHTING OP DE GECONSOLIDEERDE BALANS (bedragen x € 1.000)

VASTE ACTIVA

MATERIËLE VASTE ACTIVA	Woningen en woon-gebouwen	Overige onroerende zaken	Roerende zaken	Totaal
Sociaal vastgoed in exploitatie				
Boekwaarde per 1 januari 2012	87.134	5.276	116	92.526
Bij: investeringen minus afwaardering	11.106	-	95	11.201
	98.240	5.276	211	103.727
Af: desinvesteringen (boekwaarde)	3.300	-	-	3.300
actualisering bedrijfswaarde	7.596	-	-	7.596
afschrijvingen	2.896	209	39	3.144
overige mutaties	26	- 26	-	-
Boekwaarde per 31 december 2012	84.422	5.093	172	89.687

Aanschaffingswaarde:				
Boekwaarde per 31 december 2012	84.422	5.093	172	89.687
Bij: cumulatieve afschrijvingen	49.750	1.340	130	51.220
Aanschaffingswaarde per 31 december 2012	134.172	6.433	302	140.907

De investeringen kunnen als volgt worden gespecificeerd:

Woningen en woongebouwen:	
- Overname 137 appartementen Stichting 't Stroomdal wooncentrum voor ouderen te Beilen	9.300
- Nieuwbouw 4 woningen verversingsproject 2e Exloërmond, na afwaardering onrendabele top	378
- Nieuwbouw 7 woningen verversingsproject te Westerbork, na afwaardering onrendabele top	785
- Nieuwbouw 2 woningen verversingsproject te Schoonoord, na afwaardering onrendabele top	189
- Aankoop woning Veenmoslaan te Valthermond	127
- Aankoop diverse perceeltjes grond	30
- Woningen te Veenoord, opnieuw in exploitatie genomen	11
- Geactiveerde kosten verbetering	286
Totaal investeringen in woningen en woongebouwen	11.106

Roerende zaken:	
- Overname inventaris Stichting 't Stroomdal wooncentrum voor ouderen te Beilen	90
- Inventaris en inrichting algemene ruimtes e.d.	5
Totaal investeringen in roerende zaken	95

Totaal	11.201
---------------	---------------

Afschrijvingsmethode en -termijn:

Het sociaal vastgoed in exploitatie wordt op lineaire basis afgeschreven.

De afschrijvingstermijn voor het casco bedraagt 50 jaar, op grond wordt niet afgeschreven.

Verkoop woningen in exploitatie:

Van de woningen en woongebouwen in exploitatie zijn 335 woningen geclassificeerd voor verkoop binnen één jaar.

Het beleid is gericht op verkoop van woningen bij mutatie. De gemiddelde mutatiegraad is ca. 7,1%.

In de begroting 2013 verwachten wij 10 woningen te gaan verkopen.

De verkoopwaarde hiervan is € 1.200.000 en de boekwaarde bedraagt € 190.000.

Bedrijfswaarde:

Op basis van de berekening van de bedrijfswaarde op het niveau van kasstroom genererende eenheden hebben (in het verleden) bijzondere waardeverminderingen plaatsgevonden. Voor de bepaling van de kasstroom genererende eenheden is uitgegaan van de complexindeling die intern wordt gehanteerd voor levensduurschattingen en de bepaling van de differentiatie in het onderhouds- en huurbeleid. Op basis van de hieronder vermelde uitgangspunten bedraagt de bedrijfswaarde op totaalniveau ca. € 128 miljoen. De bedrijfswaarde heeft ten opzichte van de boekwaarde van de materiële vaste activa in exploitatie een overwaarde van circa € 43 miljoen. Een aantal complexen hebben, vanwege het afwijkende beleid, een afwijkende bedrijfswaardebepaling. In de bedrijfswaardeberekening is geen rekening gehouden met de verhuurdersheffing. Het effect van de verhuurderheffing op de bedrijfswaarde is negatief € 35 miljoen. Voor een aantal complexen is het in eerdere jaren verantwoorde bijzondere waarderverminderingverlies opgehouden te bestaan, danwel verminderd. Dit waardeverminderingverlies van ca. € 9 miljoen is niet teruggenomen aangezien dit waardeverminderingverlies grotendeels omwille van het verstrijken van de tijd, is opgehouden te bestaan, danwel verminderd.

Bij de berekening van de bedrijfswaarde is rekening gehouden met de volgende uitgangspunten:

Disconteringsvoet	5,25%
Kostenstijging:	
- beheer (1e t/m 5e jaar)	2,50%
- beheer (vervolgjaar)	3,00%
- onderhoud	3,00%
Huurverhoging:	2,50%
- 1e jaar	2,00%
- 2e t/m 5e jaar	2,00%
- vervolgjaar	

De bedrijfswaarde is in het verslagjaar met € 7.622.000 gestegen ten opzichte van de bedrijfswaarde ultimo voorgaand verslagjaar. De mutaties in de bedrijfswaarde zijn als volgt weer te geven:

Gevolgen van aanpassingen van beleidsparameters en uitgangspunten:		
- huurprijscomponent		8.030
- overige lasten (kosten werkapparaat, OZB e.d.)		-2.392
- levensduur		-1.240
- hogere restwaarde grond		4.053
- overige		-965
		7.486
Gevolgen van mutaties in het bezit:		
- nieuwbouw	1.323	
- aankoop / overname	1.994	
- sloop	-122	
- verkoop	-3.059	
		136
Per saldo mutatie bedrijfswaarde		7.622

Vastgoed in ontwikkeling voor eigen exploitatie	In aanbouw	Overige	Totaal
Boekwaarde per 1 januari 2012	2.144	5.597	7.741
Bij: investeringen minus desinvesteringen in het boekjaar	3.541	-1.075	2.466
	5.685	4.522	10.207

Af: afwaardering onrendabele top	578	-	578
afwaardering verkopen onder voorwaarden	205	-	205
	783	-	783

Boekwaarde per 31 december 2012	4.902	4.522	9.424
--	--------------	--------------	--------------

Dit bedrag kan als volgt worden gespecificeerd:

In aanbouw:			
50 Huur- en 10 koopappartementen Kroonwerk te Assen			4.653
4 Huurwoningen te Zwiggelte			243
57 Huurappartementen De Schans te Emmen			6
			4.902
Overige:			
Plan Westeinde te Westerbork		1.020	
Plan Hoofdstraat te Westerbork		976	
Plan Aelderstraat te Aalden		433	
Plan Woonservicezone te Beilen		645	
Plan Tilkamp te Beilen		496	
Grond Middenlaan te 2e Exloërmond		339	
Plan Roelof Tuinstraat te Valthermond		318	
Overige		295	
			4.522
Totaal			9.424

Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie	Gebouwen	Inventaris	Vervoer-middelen	Totaal
Boekwaarde per 1 januari 2012	1.544	328	185	2.057
Bij: investeringen minus desinvesteringen	-	191	40	231
	1.544	519	225	2.288
Af: afschrijvingen	79	120	96	295
Boekwaarde per 31 december 2012	1.465	399	129	1.993

Aanschaffingswaarde:				
Boekwaarde per 31 december 2012	1.465	399	129	1.993
Bij: cumulatieve afschrijvingen	463	424	498	1.385
Aanschaffingswaarde per 31 december 2012	1.928	823	627	3.378

Afschrijvingsmethode en -termijnen:

De onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie worden op lineaire basis afgeschreven.

Er wordt geen rekening gehouden met een eventuele restwaarde.

De afschrijvingstermijnen bedragen respectievelijk voor:

- Gebouwen	30 jaar
- Inventaris	5 jaar
- Vervoermiddelen	5 jaar

VASTGOED BELEGGINGEN

Commercieel vastgoed in exploitatie	Woningen en woongebouwen	Overige onroerende zaken	Totaal
Boekwaarde per 1 januari 2012	482	2.511	2.993
Af: actualisering bedrijfswaarde	62	-	62
afschrijvingen	11	47	58
Boekwaarde per 31 december 2012	409	2.464	2.873
Aanschaffingswaarde:			
Boekwaarde per 31 december 2012	409	2.464	2.873
Bij: cumulatieve afschrijvingen	63	166	229
Aanschaffingswaarde per 31 december 2012	472	2.630	3.102
Reële waarde per 31 december 2012	1.157	2.511	3.668
Kostprijs per 31 december 2012	669	3.608	4.277

Afschrijvingsmethode en -termijn:

Het commercieel vastgoed in exploitatie wordt op lineaire basis afgeschreven.

De afschrijvingstermijn voor het casco bedraagt 30 - 50 jaar, op grond wordt niet afgeschreven.

Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	Totaal
Boekwaarde per 1 januari 2012	8.640
Bij: investeringen minus desinvesteringen in het boekjaar	1.946
	10.586
Waardeveranderingen	-572
Boekwaarde per 31 december 2012	10.014

Dit betreffen 65 (2011: 54) woningen verkocht met "Koopgarant".

FINANCIËLE VASTE ACTIVA

Leningen u/g	31-12-2012	31-12-2011
Saldo per 1 januari	30	50
Verstrekt	-	-
	30	50
Af: aflossing	-	20
Saldo per 31 december	30	30

Dit betreft een renteloze lening met hypothecaire zekerheid, met toestemming van het Ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties, verstrekt aan Stichting DBF te Grou ten behoeve van de kinderopvang in Wijster.

Effecten		
Beursgenoteerde fondsen:		
Saldo per 1 januari	94	100
Aankopen minus verkopen in het verslagjaar	1	2
Resultaat in het verslagjaar	- 8	- 8
Saldo per 31 december	87	94

De totale beurswaarde ultimo 2012 bedraagt € 131.000.

Overige financiële vaste activa		
Certificaten Wooninvesteringsfonds	3.000	3.000

ONDERHANDEN PROJECTEN

Verkochte koopwoningen in ontwikkeling	913	-
--	-----	---

VOORRADEN

Materiaal technische dienst	226	220
Koopwoningen	536	329
Saldo per 31 december	762	549

VORDERINGEN

Huurdebiteuren

De huurachterstand kan als volgt naar tijdsduur en aantal huurders worden gespecificeerd:

Periode	Aantal huurders		Achterstand (x € 1.000)	
	31-12-12	31-12-11	31-12-12	31-12-11
< 1 maand	53	36	12	7
1 tot 2 maanden	54	70	26	30
2 tot 3 maanden	13	17	12	17
3 tot 4 maanden	13	8	17	11
> 4 maanden	15	13	36	26
Totaal	148	144	103	91

De huurachterstand bedraagt ultimo boekjaar 0,46% van de jaarhuur (2011: 0,42%).

De huurachterstand betreft alleen actieve contracten, de vordering op vertrokken bewoners is verantwoord onder "Overige vorderingen".

Gemeenten

Gemeente Midden-Drenthe	1	51
Gemeente Borger-Odoorn	-	2
Saldo per 31 december	1	53

Belastingen

Vennootschapsbelasting	1.693	2.291
Omzetbelasting	-	209
	1.693	2.500

Overige vorderingen en overlopende activa

Te ontvangen rente liquide middelen	155	66
Overige debiteuren	42	401
Vertrokken bewoners	41	177
Vergoeding Aedes	13	-
Matching, afrekening 4e kwartaal	-	150
Overige	8	4
Saldo per 31 december	259	798

LIQUIDE MIDDELEN

Direct opvraagbaar:

Kas	1	2
Rekening courant banken	643	645
Rekening courant postbank	10	1
	654	648

Op termijn uitgezet:

Spaarrekeningen en deposito's	8.749	4.298
Saldo per 31 december	9.403	4.946

GROEPSVERMOGEN

Eigen vermogen	31-12-2012	31-12-2011
Saldo per 1 januari	42.559	41.570
Samengaan Stichting 't Stroomdal wooncentrum voor ouderen te Beilen	8.878	-
	51.437	41.570
Stelselwijzigingen:		
Waardering commercieel vastgoed	-	-978
Verplichting vakantierechten	-	-83
Verplichting jubileumuitkeringen	-	-94
Herclassificatie van onroerende zaken in exploitatie naar onroerende zaken Verkocht onder Voorwaarden	-	4
	51.437	40.419
Jaarresultaat	-1.063	2.140
Saldo per 31 december	50.374	42.559

VOORZIENINGEN

Onrendabele investering nieuwbouw		
Saldo per 1 januari	5.265	3.783
Bij: dotatie minus vrijval ten laste van het resultaat	94	-969
	5.359	2.814
Af: uitgaven ten laste van voorziening minus vrijval wegens oplevering	4.620	- 2.451
Saldo per 31 december	739	5.265

De voorziening heeft betrekking op de volgende projecten:		
6 Huurwoningen verversingsproject 2e Exloërmond	260	607
6 Huurwoningen verversingsproject Klijndijk	479	-
174 Huurappartementen De Schans Emmen	-	4.341
2 Huurwoningen verversingsproject Schoonoord	-	113
6 Huurwoningen verversingsproject Westerbork	-	204
	739	5.265

Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden		
Saldo per 1 januari	56	56
Bij: dotatie ten laste van het resultaat	-232	-
	-176	56
Af: uitgaven ten laste van voorziening minus vrijval wegens oplevering	-264	-
Saldo per 31 december	88	56

	31-12-2012	31-12-2011
De voorziening heeft betrekking op de volgende projecten:		
1 Koopgarant woning De Zandberg te Westerbork	28	17
2 Koopgarant woningen verversingsproject Klijndijk	60	39
	88	56

LANGLOPENDE SCHULDEN

Leningen kredietinstellingen		
Saldo per 1 januari	63.165	55.181
Bij: opgenomen leningen	5.000	15.000
overname Stichting 't Stroomdal wooncentrum voor ouderen te Beilen	1.208	-
Subtotaal	69.373	70.181
Af: gehele aflossing	2.544	5.156
reguliere aflossingen	1.833	1.860
Saldo per 31 december	64.996	63.165

Dit bedrag kan als volgt, naar restant looptijd, worden gespecificeerd:		
Korter dan 5 jaar	10.188	9.409
Langer dan 5 jaar	54.808	53.756
	64.996	63.165

Rentevoet en zekerheden:

- > De gemiddelde rentelast over 2012 van de opgenomen leningen bedraagt circa 4,04%.
- > De gemiddelde restant looptijd van de portefeuille bedraagt 18,85 jaar.
- > Er zijn geen complexen hypothecair bezwaard.
- > De rente en aflossing van een aantal leningen wordt door de gemeenten gegarandeerd.
- > In 1999 is registratie bij het Waarborgfonds Sociale Woningbouw verkregen.

Aflossingen 2012:

Het aflossingsdeel van de kapitaalmarktleningen zal in 2013 circa € 1.970.000 bedragen.

Derivaten:

Sinds 2008 wordt gebruik gemaakt van een interest rente swap gekoppeld aan een lening van € 3.000.000 met een vaste rente van 4,44%. De marktwaarde van deze swap is +/- € 135.164. De looptijd van de lening en de swap is aan elkaar gelijk en worden per 1 januari 2014 beëindigd.

Terugkoopverplichting onroerende zaken Verkocht onder Voorwaarden	31-12-2012	31-12-2011
Saldo per 1 januari	8.260	6.782
Vermeerderingen minus verminderings in het boekjaar	2.230	1.490
	10.490	8.272
Opwaarderingen minus afwaarderingen	-492	-12
Boekwaarde per 31 december	9.998	8.260

De terugkoopverplichting betreft 65 (2012: 54) woningen verkocht met "Koopgarant".

KORTLOPENDE SCHULDEN

Schulden aan kredietinstellingen

Kasgeldlening	-	3.000
---------------	---	-------

De limiet voor rekening-courant krediet bedraagt per 31 december 2012 € 6.500.000, waarvan € 500.000 basiskrediet en € 6.000.000 kasgeld.

Schulden aan leveranciers

Dit betreft de volgens de crediteurenadministratie verschuldigde bedragen aan leveranciers ultimo van het jaar.	2.006	1.883
---	-------	-------

Belastingen en premies sociale verzekering

Loonheffing	84	82
Pensioenfonds	100	62
Omzetbelasting	133	-
Saldo per 31 december	317	144

Overige schulden en overlopende passiva

Nog niet vervallen rente leningen	1.112	980
Huurcrediteuren	177	146
Te betalen kosten	138	123
Afrekening servicekosten	82	130
Vakantierechten	86	83
Jubileumuitkeringen	100	94
Voor derden ontvangen gelden	28	26
Vrijval en rente spaarloon	-	75
Vooruitontvangen bedragen	-	21
Vooruitontvangen huurtoeslag	-	6
Overige	1	2
Saldo per 31 december	1.724	1.686

NIET UIT DE BALANS BLIJKENDE VERPLICHTINGEN

Ultimo boekjaar is sprake van een (restant) verplichting ad. € 7.956.000 inzake nieuwbouwprojecten waarvoor opdrachten met derden zijn aangegaan en die nog niet geheel of gedeeltelijk zijn afgewikkeld.

Het bedrag aan aangegane verplichtingen heeft betrekking op:

> 57 Huurappartementen De Schans te Emmen	€ 4.632.000
> 50 Huur- en 10 koopappartementen Kroonwerk te Assen	€ 654.000
> 6 Huur- en 2 koopwoningen Visserstraat te Klijndijk	€ 1.016.000
> 4 Huurwoningen Oldegard te Zwiggelte	€ 467.000
> 6 Huurwoningen Exloerkijl-Zuid Kijlstraat te 2e Exloërmond	€ 1.187.000

Daarnaast is sprake van restant verplichtingen ad. € 248.000 inzake onderhoudsprojecten die het jaar overlopen en waarvan derhalve de werkzaamheden nog niet (geheel) zijn afgerond.

Obligoverplichting

Stichting Woonservice Drenthe heeft richting 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 verplichting. De obligoverplichting voor Stichting Woonservice Drenthe per 31 december 2012 bedraagt € 2.375.000.

Borgstelling

Met toestemming van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft Stichting Woonservice Drenthe zich voor een lening ad. € 238.000, met een jaarlijkse annuïteit van € 15.000 borg gesteld voor Stichting International Guarantees for Housing. Deze stichting maakt betaalbare woningbouw mogelijk voor mensen met een laag inkomen in ontwikkelingslanden en landen in een economische overgangsfase.

Leaseverplichting

In augustus 2012 is een leaseovereenkomst aangegaan voor het leasen van een personenauto, met een looptijd van 36 maanden. De jaarlijkse leaseprijs bedraagt € 14.500.

Overige

Er is geen voorziening gevormd voor het loopbaanbudget omdat het bedrag niet goed te bepalen is. Tevens wordt er weinig gebruik van gemaakt, waardoor het bedrag niet materieel is.

Verbonden partijen / groepshoofd

Stichting Woonservice Drenthe maakt deel uit van een groep, waarvan zij groepshoofd is. Naast de toegelaten instelling maakt Woonservice Holding B.V. en haar 100% deelneming Woonservice Vastgoed B.V. deel uit van de groep en zijn derhalve aan te merken als verbonden partijen.

Medewerkers van Stichting Woonservice Drenthe verrichten administratieve werkzaamheden op het gebied van projectontwikkeling voor Woonservice Vastgoed B.V.

8.7 TOELICHTING OP DE GECONSOLIDEERDE WINST- EN VERLIESREKENING

(bedragen x € 1.000)

BEDRIJFSOPBRENGSTEN

Huren	2012	2011
Te ontvangen huur	22.457	21.802
Af: huurderwing	206	192
Totaal	22.251	21.610

De huren zijn per 1 juli 2012 met gemiddeld 2,24% verhoogd. In 2012 zijn door sloop en verkoop 23 woningen uit exploitatie genomen. Daarnaast zijn in 2012 door nieuwbouw, aankoop en overname 151 woningen aan de woningvoorraad toegevoegd.

Vergoedingen

Servicekosten	595	295
Servicefonds	128	118
Totaal	723	413

Dit betreffen de bijdragen die de huurders boven de netto-huurprijs betalen voor het servicefonds alsmede de vergoedingen voor leveringen en diensten die zijn gebaseerd op geraamde kosten en indien noodzakelijk jaarlijks aangepast worden.

Overheidsbijdragen

Jaarlijkse subsidies BWS, woningaanpassing en overige	2	2
---	---	---

De overheidsbijdragen zijn vastgesteld aan de hand van Ministeriële beschikkingen.

Opbrengst verkopen

Verkoop bestaande woningen	1.914	1.539
Verkoop nieuwbouw woningen	32	12
Verkoop grond	127	407
Totaal	2.073	1.958

Overige bedrijfsopbrengsten	2012	2011
Vergoedingen voor verrichte diensten:		
Doorberekend aan derden	24	35
Vergoeding inschrijfgeld	19	18
Vergoeding afsluiten huurcontracten	7	8
Subtotaal	50	61
Loonkosten nieuwbouw	48	226
Overige baten:		
Exploitatie woningen matching (exclusief afschrijvingen)	365	571
Verkoop matching woningen	3.914	77
Exploitatie overig onroerend goed (exclusief afschrijvingen)	562	512
Restitutie omzetbelasting voorgaande jaren	201	-
Diversen	19	6
Subtotaal	5.061	1.166
Totaal	5.159	1.453

BEDRIJFSLASTEN

Afschrijvingen op vaste activa		
Woningen en woongebouwen	2.907	3.231
Overige zaken	295	265
Activa ten dienste van de exploitatie	295	320
Totaal	3.497	3.816

Overige waardeveranderingen vaste activa		
Dotatie minus vrijval voorziening onrendabele investering nieuwbouw	94	-969
Afwaardering onrendabele top, onroerende en roerende zaken in ontwikkeling	578	2.609
Waardeveranderingen verkopen onder voorwaarden in ontwikkeling	205	392
Waardeveranderingen verkopen onder voorwaarden	572	-
Waarderverandering terugkoopverplichting verkopen onder voorwaarden	-492	12
Dotatie voorziening verkopen onder voorwaarden	-232	56
Actualisering bedrijfswaarde	7.658	298
Totaal	8.383	2.398

Lonen en salarissen	2012	2011
Salarissen:		
Bruto salarissen	2.267	2.271
Ingeleend personeel	304	193
Subtotaal	2.571	2.464

Af: ontvangen ziekengeld en WAO-uitkering	32	24
ontvangen subsidies	13	11
doorberekend aan derden	124	65
Totaal	2.402	2.364

Sociale lasten		
Sociale lasten	363	324
Premies pensioenfonds	421	434
Totaal	784	758

Lasten onderhoud		
Onderhoudslasten	11.245	10.749
Af: doorberekend onderhoud en ontvangen subsidies	257	174
Subtotaal	10.988	10.575
Af: kosten eigen dienst (elders verantwoord)	2.117	2.100
Totaal	8.871	8.475

Overige bedrijfslasten		
Overige personeelskosten	271	302
Raad van commissarissen	56	72
Huisvestingskosten	199	241
Algemene kosten	1.244	1.180
Afschrijving (elders doorbelast)	-295	-320
Belastingen	1.331	1.233
Verzekeringen	60	63
Contributie Aedes	47	48
Subtotaal	2.913	2.819

Bijzondere lasten:		
Heffing Centraal Fonds	83	268
Kosten vervallen plannen in ontwikkeling	113	57
Leefbaarheidsfonds	65	64
Energie label	25	20
Nagekomen lasten nieuwbouw	34	143
Woonplannen, structuurvisies en prestatieafspraken	43	13
Energie loket	10	19
Visitatie	-	34

vervolg op pag. 73

	2012	2011
Beleids- en productontwikkeling	17	30
Bijdrage maatschappelijke projecten	32	7
Aanpassen website	17	102
Ondernemingsplan	31	48
Overname Stichting 't Stroomdal wooncentrum voor ouderen te Beilen	40	-
Overige	11	84
Subtotaal	521	889
Overige lasten:		
Servicekosten	577	285
Reservering dubieuze debiteuren	86	39
Bijdrage huurdersverenigingen	23	30
Overige directe exploitatielasten	127	125
Subtotaal	813	479
Totaal	4.247	4.187
Rentebaten		
Liquide middelen	218	71
Geactiveerde rente tijdens de bouw	33	130
Overige	41	51
Totaal	292	252
Waardeveranderingen financiële vaste activa en effecten		
Koersresultaat effecten	-8	-8
Opbrengsten financiële vaste activa en effecten		
Rente certificaten Wooninvesteringsfonds	-	65
Overige opbrengsten effecten	5	5
Totaal	5	70
Rentelasten		
Langlopende schulden:		
Leningen o/g	2.623	2.467
Disagio en borgstellingsprovisie	14	12
Overige	30	19
Totaal	2.667	2.498

Belastingen

Ingevolge de integrale belastingplicht is vanuit het commerciële resultaat het fiscaal belastbaar bedrag berekend en de daaruit voortvloeiende vennootschapsbelasting over 2012.

Hierbij moet er rekening mee worden gehouden dat het daadwerkelijk belastbaar bedrag in de aangifte over 2012 naar alle waarschijnlijkheid hiervan zal afwijken, aangezien bij de onderstaande berekening is uitgegaan van interpretaties van de afspraken binnen de VSO II.

Het voorlopig belastbaar bedrag voor de vennootschapsbelasting is als volgt berekend:

	2012	2011
Resultaat voor belastingen	-354	1.254
Bij: -afschrijving op onroerend goed	2.792	3.560
-overige waardeveranderingen vaste activa	8.383	2.398
-heffing centraal fonds	83	268
-niet aftrekbare kosten	9	9
	10.913	7.489
Af: -opbrengst verkopen bestaande woningen (incl. verkoop matching)	6.025	2.035
-fiscaal hoger verlies verkoop nieuwbouw woningen	1.157	318
-rijksbijdragen	2	2
-vrijval disagio	147	554
-investeringsaftrek	8	11
	7.339	2.920
Fiscaal resultaat boekjaar	3.574	4.569
Compensabel verlies	699	-
	2.875	4.569
Dotatie herbestedingsreserve	-	4.569
Voorlopig belastbaar bedrag	2.875	-
Voorlopig verschuldigde vennootschapsbelasting	709	-
De in de winst- en verliesrekening opgenomen belasting is als volgt te specificeren:		
Verschuldigde vennootschapsbelasting over het boekjaar	709	-
Vennootschapsbelasting 2010, volgens concept aangifte	-	-452
Vennootschapsbelasting 2009, volgens concept aangifte	-	-25
Vennootschapsbelasting 2008, volgens definitieve aangifte	-	-409
Totaal belastingen	709	-886

OVERIGE INFORMATIE

Werknemers

Gedurende het verslagjaar 2012 had de corporatie gemiddeld 53,81 (2011: 52,99) werknemers in dienst. Dit aantal is gebaseerd op het aantal fulltime equivalenten.

Bestuurders en commissarissen

Lasten ter zake van bezoldiging en pensioenen van:

-bestuurder	€ 116.691
-commissarissen :	€ 47.667

Toelichting accountantskosten

Onder de algemene kosten is een bedrag ad. € 50.856 begrepen voor accountantskosten betaald aan BDO Audit & Assurance B.V. Dit bedrag is als volgt te specificeren:

Controle van de jaarrekening, BDO Audit & Assurance	€	32.091
Fiscale adviesdiensten, BDO Accountants & Belastingadviseurs	€	15.168
Andere niet controle opdrachten, BDO Audit & Assurance	€	2.170
	€	49.429

OVERIGE GEGEVENS

Resultaatbestemming

Overeenkomstig de statutaire bepalingen is het resultaat na belastingen van negatief € 1.063.000, vooruitlopend op de behandeling door de raad van commissarissen, in mindering gebracht op de overige reserves.

VENNOOTSCHAPPELIJKE JAARREKENING



8.8 VENNOOTSCHAPPELIJKE BALANS PER 31 DECEMBER 2012

(na resultaatverwerking)

ACTIVA

(bedragen x € 1.000)

	31-12-2012		31-12-2011	
Vaste activa				
Materiële vaste activa				
Sociaal vastgoed in exploitatie	89.687		92.526	
Vastgoed in ontwikkeling voor eigen exploitatie	9.424		7.741	
Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie	1.993		2.057	
		101.104		102.324
Vastgoedbeleggingen				
Commercieel vastgoed in exploitatie	2.873		2.993	
Onroerende zaken Verkocht onder Voorwaarden	10.014		8.640	
		12.887		11.633
Financiële vaste activa				
Leningen u/g	30		30	
Deelnemingen in groepsmaatschappijen	285		284	
Effecten	87		94	
Overige financiële vaste activa	3.000		3.000	
		3.402		3.408
Totaal vaste activa		117.393		117.365
Vlottende activa				
Voorraden		762		549
Onderhanden projecten		913		-
Vorderingen				
Huurdebiteuren	103		91	
Gemeenten	1		53	
Belastingen	1.693		2.500	
Overige vorderingen en overlopende activa	259		798	
		2.056		3.442
Liquide middelen		9.402		4.945
Totaal vlottende activa		13.133		8.936
TOTAAL ACTIVA		130.526		126.301

PASSIVA

	31-12-2012		31-12-2011	
Eigen vermogen				
Overige reserves		50.374		42.559
Voorzieningen				
Onrendabele investering nieuwbouw	739		5.265	
Onroerende zaken Verkocht onder Voorwaarden	88		56	
		827		5.321
Langlopende schulden				
Leningen kredietinstellingen	64.996		63.165	
Terugkoopverplichting Woningen Verkocht onder voorwaarden	9.998		8.260	
		74.994		71.425
Kortlopende schulden				
Schulden aan kredietinstellingen	-		3.000	
Schulden aan leveranciers	2.006		1.883	
Belastingen en premies sociale verzekering	317		144	
Rekening-courant groepsmaatschappijen	284		283	
Overige schulden en overlopende passiva	1.724		1.686	
		4.331		6.996
TOTAAL PASSIVA		130.526		126.301

8.9 VENNOOTSCHAPPELIJKE WINST- EN VERLIESREKENING OVER 2012

(bedragen x € 1.000)

	2012		2011	
Bedrijfsopbrengsten				
Huren		22.251		21.610
Vergoedingen		723		413
Overheidsbijdragen		2		2
Opbrengst verkopen		2.073		1.958
Overige bedrijfsopbrengsten		5.159		1.453
Saldo bedrijfsopbrengsten		30.208		25.436
Bedrijfslasten				
Afschrijvingen op vaste activa	3.497		3.816	
Overige waardeveranderingen vaste activa	8.383		2.398	
Lonen en salarissen	2.402		2.364	
Sociale lasten	784		758	
Lasten onderhoud	8.871		8.475	
Overige bedrijfslasten	4.247		4.187	
Saldo bedrijfslasten		28.184		21.998
Bedrijfsresultaat		2.024		3.438
Rentebaten	291		249	
Waardeveranderingen financiële vaste activa en effecten	-8		-8	
Opbrengsten financiële vaste activa en effecten	5		70	
Resultaat deelnemingen	1		3	
	289		314	
Rentelasten	2.667		2.498	
Saldo financiële baten en lasten		2.378		2.184
Resultaat voor belastingen		-354		1.254
Belastingen		709		-886
Resultaat na belastingen		-1.063		2.140

8.10 TOELICHTING OP DE VENNOOTSCHAPPELIJKE JAARREKENING

Grondslagen van waardering en resultaatbepaling

De grondslagen van waardering en resultaatbepaling voor de vennootschappelijke jaarrekening en de geconsolideerde jaarrekening zijn gelijk.

Deelnemingen in groepsmaatschappijen worden gewaardeerd volgens de netto vermogenswaarde.

Vorderingen op groepsmaatschappijen worden gewaardeerd op nominale waarde.

Voor de grondslagen van waardering en resultaatbepaling van de overige posten van de vennootschappelijke jaarrekening, wordt verwezen naar de grondslagen van waardering en resultaatbepaling van de geconsolideerde jaarrekening.

TOELICHTING OP DE VENNOOTSCHAPPELIJKE BALANS

Deelnemingen in groepsmaatschappijen

Dit betreft een 100% deelneming in Woonservice Holding B.V.

Rekening-courant groepsmaatschappijen

Dit betreft een vordering op Woonservice Holding B.V. en Woonservice Vastgoed B.V. Over het gemiddelde saldo wordt jaarlijks een rente berekend gelijk aan de gemiddelde één maands euribor met een afslag van 0,1% (2012: 0,37%; 2011: 1,171%).

Overige

Voor een toelichting op de overige posten van de vennootschappelijke balans wordt verwezen naar de toelichting op de geconsolideerde balans.

TOELICHTING OP DE VENNOOTSCHAPPELIJKE WINST- EN VERLIESREKENING

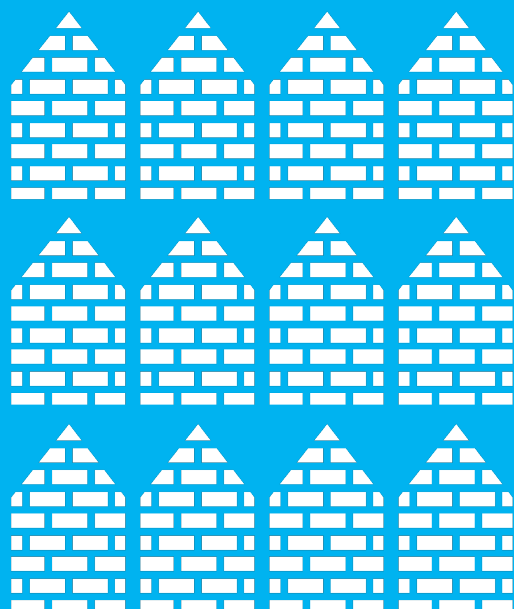
Rentebaten	2012	2011
Rentebaten volgens de geconsolideerde jaarrekening	292	252
Rente rekening courant groepsmaatschappijen	-1	-3
	291	249

Resultaat deelnemingen		
Resultaat Woonservice Holding B.V.	1	3

Overige

Voor een toelichting op de overige posten van de vennootschappelijke winst- en verliesrekening wordt verwezen naar de toelichting op de geconsolideerde winst- en verliesrekening.

 13



nieuwbouw
huurwoningen
opgeleverd

BIJLAGEN

Bijlage 1: verslag van de OR

Voor de ondernemingsraad was 2012 een belangrijk jaar. De helft van de OR leden heeft na een lange zittingstermijn besloten zich niet herkiesbaar te stellen en dus zijn er verkiezingen uitgeschreven. We zijn erg blij met de drie spontane aanmeldingen van collega's die interesse hadden voor het werk van de OR. Omdat er drie kandidaten voor drie vacatures waren, is er geen stemming gehouden en zijn de geïnteresseerde collega's benoemd tot OR lid. Natuurlijk was het ook het jaar van de directie-wisseling. Met Elles Dost hebben we altijd erg goed en op een open en vriendelijke wijze kunnen communiceren. We werden altijd uitvoerig geïnformeerd en dat hebben we gewaardeerd. Onze ervaring is inmiddels dat Harro Eppinga op eenzelfde open wijze met de OR communiceert. Alle informatie wordt gedeeld en initiatieven vanuit de OR worden gewaardeerd. In de selectieprocedure voor de nieuwe directeur is de OR ook betrokken wat natuurlijk een goede zaak is. Een van de belangrijkste agendapunten in 2012 was de rumoerige situatie in de sector. Een ander belangrijk punt is het invoeren van een verbeterd beoordelings- en beloningssysteem voor alle medewerkers van Woonservice. De OR heeft de resultaten naar aanleiding van een enquête onder het personeel in een "voorstel met aanbevelingen" aangeboden aan de directeur-bestuurder. De directeur-bestuurder heeft aangegeven minder strak met het puntensysteem binnen deze richtlijn om te willen gaan. Een beoordeling gepaard aan een beloning blijft, maar het beoordelen op zich bevat altijd enige subjectiviteit en daar moeten we een balans in vinden binnen het verbeterde systeem. In 2013 wordt het verder uitgewerkt en ingevoerd. Verder was een van de agendapunten het versterken van nieuw gereedschap in ruil voor het afschaffen van de gereedschapvergoeding voor de vaklieden. Het betreft een CAO- wijziging met betrekking tot de functiegebonden kostenvergoeding. De maatregel die met terugwerkende kracht tot 1 januari moest worden ingevoerd is door de directeur-bestuurder met de nodige coulance uitgewerkt. Het stopzetten van de vergoeding is in onderling overleg bepaald op 1 juli 2012. In mei 2012 heeft de OR ook haar instemming gegeven aan de wens van de directie dat men

graag eigen risicodrager wilde zijn voor de WGA (Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsongeschikten). Het eigen risicodragerschap gaat men aan voor een minimale periode van 3 jaar. Dit zal verzekerd worden bij de maatschappij Delta Lloyd. Eind 2012 heeft de OR met veel voldoening haar instemming gegeven aan het uitvoeren van een Periodieke Medische Keuring (PMO). Uiteraard zijn de gebruikelijke zaken als MT verslagen, trimesterrapportages, het jaarverslag en de begroting besproken tijdens het overleg met de directeur-bestuurder. Deze vergadering wordt eens per twee maanden gehouden. De OR heeft in het afgelopen jaar een start gemaakt met het invoeren van een nieuwsbrief richting achterban. Het doel is zo een betere communicatie te onderhouden en meer inzage te geven in het werk van de OR. Om de daadkracht binnen de OR te vergroten is aan de directeur-bestuurder gevraagd om deel te mogen nemen aan een OR – training. Dit was geen enkel probleem. Aansluitend willen we tot een taakverdeling komen van de belangrijke zaken die binnen de OR worden behandeld. In 2012 heeft de OR ook weer drie maal deelgenomen aan het OR-platform. Dit is een overleg tussen 6 ondernemingsraden van corporaties uit de omgeving. Het platform staat onder leiding van het bureau MEDE. Zij zorgen voor de agenda en de verslaglegging. De te behandelen punten brengen de deelnemers zelf in. Het platform voorziet zeker in een behoefte. We kijken met een tevreden gevoel terug op 2012. Veel dank zijn we verschuldigd aan Albert Meppelink en Katja Oude Velthuis die jaren als voorzitter en secretaris hun steentje hebben bijgedragen aan het functioneren van de OR binnen Woonservice. We kijken weer uit naar een jaar vol nieuwe ontwikkelingen, waarin onder andere de werkkostenregeling en de huisvesting van Woonservice prominent op de agenda zullen staan.

De ondernemingsraad.

Leden

Dhr. H.L. Timmer	-	Voorzitter
Mevr. Y. Stel	-	Secretaresse
Dhr. J. Velthuis	-	Vice-voorzitter, tevens lid FNV
Dhr. W. Fühler	-	Vice-secretaris
Mevr. M. Duiven	-	Lid

Bijlage 2: overzicht belanghouders

Omschrijving belanghouders

Mate van invloed

Huurders

Huurdersvereniging Samen Sterk

primair

Overheden

Gemeente Borger-Odoorn

primair

Gemeente Coevorden

primair

Gemeente Emmen

primair

Gemeente Hoogeveen

primair

Gemeente Midden-Drenthe

primair

Gemeente Assen

primair

Provincie Drenthe

primair

Toeziethouders

BDO Audit & Assurance B.V.

secundair

Centraal Fonds Volkshuisvesting

primair

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Directoraat-Generaal Wonen en Bouwen

primair

Corpodata

primair

VROM Inspectie Regio Noord

primair

WSW

primair

Zorg

Leveste

secundair

GGZ Drenthe

secundair

Promens Care

secundair

Woonzorgcentrum 't Derkshoes

secundair

Zorggroep Drenthe

secundair

Zorggroep Tangenborgh

secundair

De Trans

secundair

Icare

secundair

Welzijn

Sedna

secundair

Stichting Welzijn Veenoord

secundair

Welzijn 2000

secundair

Welzijn Midden-Drenthe*

secundair

Welzijn Ouderen Midden-Drenthe*

secundair

Welzijnsgroep Andes

secundair

Corporaties

Collega-corporaties

secundair

Belangenorganisaties

Belangenorganisaties als Aedes, Anbo, Dorpsbelangen, etc.

secundair

Zakelijke relaties

Architecten, banken, aannemers, adviseurs, etc.

tertiar

* per 1 januari fusie: Welzijnswerk Midden-Drenthe

Bijlage 3:

overzicht belangrijkste planmatige onderhoudswerken

- › Realiseren aanbouwen 9 woningen
- › CV ketels vervangen bij 266 woningen
- › Vervangen centrale ketel Korenhof
- › Vervangen bergingsdaken 22 woningen
- › Douche- en toiletrenovaties bij 122 woningen
- › Schilderwerk van 714 woningen
- › Voegwerk van 280 woningen
- › Herstel metselwerk 44 woningen
- › Dakisolatie aanbrengen bij 144 woningen

De grootste toegevoegde werken in de loop van 2012:

- › het vervangen van 71 CV ketels
- › het vervangen van vloerbedekking in de gangen van het Markehuus en Borkerheem
- › de renovatie van Esweg 13
- › het vervangen van noodverlichting door LED in de Borkerheem
- › het reinigen van de gevels van het Markehuus
- › grondsanering aan de Geesserraai
- › 't Stroomdal stucwerk herstellen
- › Screens aanbrengen Akkershof

Bijlage 4: overzicht projecten in ontwikkeling

ontwikkelingsfase			
Beilen	Woonservicezone, deelgebied A, fase 1 Wester Es en Eshuus	Zorggebouw met zorgsteunpunt, infocentrum, dienstencentrum, ontmoetingscentrum en zorgappartementen	40 appartementen SZD, 30 appartementen WS, 12 verpleeghuisplaatsen, 2.000 m² COG
Westerbork	Boerderij Hoofdstraat 36	Herbouw huidige boerderij ten behoeve van cliëntengroepen van Icare	huisvesting 24 cliënten Icare
Westerbork	An de Boerbrink	Onderdeel structuurvisie Westerbork, woningbouw	circa 29 woningen
voorbereidingsfase			
Klijndijk	Visserstraat	Klantgestuurd vernieuwen	8 twee-onder-een-kap woningen
realisatiefase			
Assen	Kroonwerk	Appartementen. Onderdeel van project Citadel en winkelcentrum Cite	40 huur- en 20 koopappartementen
Emmen	De Schans	Nieuwbouw aanleunwoningen zorggroep Tangenborgh (toren 3)	57 huurappartementen en 5 grondgebonden woningen
Exloo	Nei Arf	Woonbebouwing op voormalige gemeentewerf gericht op naberschap	9 huur- en 4 koopwoningen
Tweede Exloërmond	Kijlstraat – Exloërkijl- Zuid	Klantgestuurd vernieuwen (2e fase)	6 twee-onder-een-kap woningen
Zwiggelte	Olde Gard	Multifunctionele woningen voor starters	4 huurwoningen
opgeleverd			
Schoonoord	Ellertstraat - Klijnstraat	Klantgestuurd vernieuwen (2e fase)	4 twee-onder-een-kap woningen
Tweede Exloërmond	Kijlstraat – Exloërkijl- Zuid	Klantgestuurd vernieuwen (1e fase)	4 twee-onder-een-kap woningen
Westerbork	Berkenlaan e.o.	Klantgestuurd vernieuwen (2e fase)	10 twee-onder-een-kap woningen
Westerbork	Westeinde 27	Ontwikkeling woningbouw voor starters	10 Koopgarant woningen, 2 koopwoningen v.o.n.

Bijlage 5: Verantwoording doelstellingen begroting 2012

Doelstelling	Resultaat
Perspectief klanten	
Monitor van wachtduur op dorps- en woningtypeniveau is opgenomen in de trimesterrapportage.	Er is een tabel met wachtduur opgenomen in de trimesterrapportage.
De nieuwe website is uiterlijk 1 april 2012 geïntroduceerd.	De website is begin mei geïntroduceerd.
Een geactualiseerd streefhuurbeleid is 1e kwartaal 2012 geformuleerd en per 1 juli 2012 ingevoerd.	Het streefhuurbeleid is onderdeel gemaakt van de actualisatie van het SVB wat begin 2013 afgerond is.
Nieuw huurbeleid is medio 2012 vastgesteld.	Het huurbeleid sluit aan bij de EU-normen waarbij Woonservice een ruimere inkomensnorm hanteert.
Het servicekostenbeleid is geactualiseerd.	Er is geen noodzaak geweest het servicekostenbeleid te actualiseren.
Monitoring van de geactualiseerde huurincassoprocedure vindt plaats.	Per 1-1-12 is de nieuwe incassoprocedure ingevoerd en betalingsachterstanden zijn hierdoor sneller in beeld.
Het nieuw geformuleerde beleid toewijzing sociale huurwoningen is ingevoerd.	Het huurbeleid sluit aan bij de EU-normen waarbij Woonservice een ruimere inkomensnorm hanteert.
Het verkoopbeleid is geëvalueerd en geactualiseerd.	Deze evaluatie en actualisatie zal in 2013 uitgevoerd worden.
Er wordt meer bekendheid gegeven aan producten en diensten.	Communicatie en marketing heeft voortdurend onze aandacht. In het in ontwikkeling zijnde communicatie- en marketingplan is strategisch uitgewerkt hoe we onze producten onder de aandacht kunnen brengen bij onze huurders.
Het aanbieden van douches binnen het keuze-onderhoud is het tweede kwartaal 2012 gestart.	In 2012 zijn de voorbereidingen uitgevoerd om in 2013 dit volledig aan te kunnen bieden in het keuze-onderhoud. De tweede helft van 2012 zijn de planmatige doucherenovaties uitgevoerd met alle keuzemogelijkheden uit het keuze-onderhoud.
Een evaluatie van de gerealiseerde verversingsprojecten heeft plaatsgevonden.	Er is een evaluatie uitgevoerd en op basis daarvan is een aantal veranderingen doorgevoerd.
Nieuwe verversingsprojecten zijn aangewezen.	Er is een aantal complexen aangewezen voor verven.
Een plan voor het optimaliseren van de communicatie met klanten is gemaakt.	Dit is onderdeel van het communicatie- en marketingplan dat in 2012 is uitgewerkt en in 2013 wordt vastgesteld.
Reparatieverzoeken kunnen via het internet worden gepland.	Huurders kunnen digitaal een reparatieverzoek indienen.
After sales op het gebied van verhuring en reparatieverzoeken is geïmplementeerd.	Het aftersales onderzoek is april 2012 gestart en wordt continu uitgevoerd.

Het energie- en milieubeleidsplan is geëvalueerd en geactualiseerd.	Er is een evaluatie uitgevoerd en een nieuw beleidsplan is in voorbereiding.
Perspectief maatschappij	
Er is een belanghoudersbijeenkomst voor het nieuwe ondernemingsplan gehouden in het tweede kwartaal.	De nieuwe bestuurder Harro Eppinga heeft een kennismakingsronde gehouden langs de belanghouders en daarbij het nieuwe ondernemingsplan onder de aandacht gebracht.
Structurele communicatie met belanghouders vindt plaats.	Er is regelmatig contact met onze belanghouders via directe contacten, de nieuwspagina, de digitale nieuwsbrief en het magazine Deurpost.
Thematische PR activiteiten rondom leefbaarheidfonds Vitaal! zijn uitgevoerd.	Er is geen extra PR aandacht geweest voor het leefbaarheidsfonds, behalve het promotieboekje dat is gepubliceerd.
Promotieboekje Vitaal is gepresenteerd.	Er is een boekje gepubliceerd en verspreid.
Dorpsontwikkelingsplan Valthermond en Tweede Exloërmond is geformuleerd.	In 2012 zijn de dorpsvisies geactualiseerd en de uitvoeringsplannen worden in 2013 verder uitgewerkt.
Evenement voor dorpsbelangenverenigingen is georganiseerd.	In verband met personele wisselingen is besloten af te zien van deze bijeenkomst.
Uitwerking ER dorpsprogramma Nieuw-Amsterdam/Veenoord heeft plaatsgevonden.	De eerste uitwerking van het dorpsprogramma heeft plaatsgevonden.
Stedenbouwkundig onderzoek Valthermond en Tweede Exloërmond is uitgevoerd.	Er zijn gesprekken gevoerd met de gemeente over de toekomstige ontwikkeling van de woningvoorraad in deze dorpen, waarbij we ook hebben gekeken naar de ruimtelijke gevolgen hiervan.
Formuleren kaderbeleid en actualisatie strategisch voorraadbeleid heeft plaatsgevonden.	Het gehele jaar is gewerkt aan het SVB dat begin 2013 wordt vastgesteld.
Prestatieafspraken Gemeente Coevorden en Midden-Drenthe zijn vastgesteld.	De prestatieafspraken zijn on-hold gezet vanwege onbekende gevolgen van het nieuwe kabinetsbeleid.
Woonvisie Midden-Drenthe is opgesteld.	De gemeente heeft een Woonvisie opgesteld.
Uitwerking structuurvisie Westerbork heeft plaatsgevonden.	De gemeente is bezig met de nieuwe structuurvisie.
Ontwikkeling integrale gebiedsontwikkeling gemeente Borger-Odoorn is uitgevoerd.	Er is vanuit de gemeente een traject gaande rondom het voorzieningenniveau in het Mondengebied.
Woonplan Gemeente Emmen is opgesteld.	Eind 2012 is de nieuwe woonvisie van de gemeente Emmen vastgesteld.
Een structureel overleg met zorg – en welzijnspartners is opgesteld.	De bestaande overlegstructuren voldoen, dus daarom is geen structureel overleg opgesteld.
De ontwikkeling Woonservicezone Jade in Beilen is voortgezet.	Er is gestart met de voorbereidingen voor vervangende nieuwbouw en er is een nieuwe fasering gekozen.
Een optimalisatie van de Steunstees heeft samen met Lefier en Andes plaatsgevonden.	Deze optimalisatie is niet uitgevoerd.
Het woonkansbeleid is opgesteld	Er is een tweede kansbeleid opgesteld in Zuidoost Drenthe. In 2013 wordt het vastgesteld.
Perspectief medewerkers	
Een HR-strategie is geformuleerd.	Dit is on hold gezet in verband met de bestuurswisseling.

Het vervolg van management development programma is ingezet.	Dit is on hold gezet in verband met de bestuurswisseling.
De doelstellingen voor de verschillende afdelingen en functies zijn geëvalueerd en indien nodig bijgesteld.	De managers hebben een jaarplan voor de afdeling geformuleerd waarin deze doelstellingen zijn verwerkt.
Evaluatie en eventueel bijstellen van het functionerings- en beoordelingssysteem heeft plaatsgevonden.	Het evaluatie onderzoek heeft plaatsgevonden en een plan is opgesteld.
Een plan van aanpak op basis van de resultaten van het medewerkerstevredenheidsonderzoek is opgesteld.	Diverse actieplannen zijn afdelingsbreed opgepakt.
Er is uitvoering en extra aandacht gegeven aan het beleid 'Een kleurrijke baan'	Dit is volgens ingezet beleid uitgevoerd.
De formatie is met 1 fte uitgebreid.	De formatie is uitgebreid met 1 fte met de functie beleidsmedewerker.
Het integriteitsbeleid is opgesteld en uitgevoerd.	Het beleid is vastgesteld en wordt in 2013 geïmplementeerd.
Bedrijfswaarden en normen zijn opgesteld.	Vanwege de bestuurswisseling on hold gezet tot 2013.
Perspectief bedrijfsvoering	
Het ondernemingsplan 2012-2016 is opgesteld en vastgesteld.	Het ondernemingsplan 'Woonservice: 'Eigenwijs in Wonen' is eind 2012 vastgesteld.
Het investeringsstatuut is opgesteld en vastgesteld.	In verband met de bestuurswisseling en interim-periode is dit doorgeschoven naar 2013.
De meerjarenbegroting onderhoud is geactualiseerd en afgestemd op de nieuwe beheerplannen.	In 2012 is de MJOB verder geactualiseerd en is een onderhoudsbeleid opgesteld.
De basisadministratie rond woningzoekenden is aangepast aan de noodzakelijke eisen voortvloeiend uit de Europese richtlijn met betrekking tot staatssteun.	Alle maatregelen zijn genomen om te voldoen aan de richtlijnen.
De interne gegevensvastlegging is geoptimaliseerd.	Er zijn nadere afspraken gemaakt en maatregelen getroffen om gegevens uniform te registreren.
Perspectief financiën	
De operationele kasstroom is in 2012 positief.	Deze doelstelling is behaald.
Er is een A-oordeel van het Centraal Fonds verkregen	Woonservice heeft opnieuw een A-oordeel verkregen.
Waardesturing op basis van vastgoed waardecreatie is nadrukkelijker gepositioneerd binnen de afwegingskaders en afdelingsoverleg.	Bij het opstellen van het strategisch voorraadbeleid hebben we expliciet gekeken naar de bedrijfswaarde en de waardetoevoeging van de uit te voeren maatregelen.
Risicomanagement is onderdeel van persoonlijke prestatieafspraken.	De beheersmaatregelen in het kader van risicomanagement zijn benoemd en verwerkt in de prestatieafspraken.

Bijlage 6: Woonservice in het nieuws

Bron	Omschrijving	Datum
Dagblad van het Noorden	Nieuw 'naoberschap' in Exloo Nei Arf, interview toekomstige bewoner	Maart 2012
De Veldenkrant	Mijlpaal binnen de ontwikkeling woonservicezone Jade	April 2012
Dagblad van het Noorden	Woningen in dorpen 'ververst', oude huurwoningen Klijndijk en Veenoord vervangen voor nieuwbouw	Juni 2012
Krant van Midden-Drenthe	't Stroomdal fuseert met Woonservice	Juli 2012
De Veldenkrant	't Stroomdal kiest voor fusie met Woonservice	Juli 2012
Dagblad van het Noorden	Proefbewoners Schoonoord na jaar verhuisd	Eind Juli 2012
De Viefschaft	Verhuizing proefbewoners energiezuinige woningen Schoonoord	Augustus 2012
Dagblad van het Noorden	Overlast huurders Beilen. Kabaal, rommel rond woningen en slecht onderhouden tuinen	Augustus 2012
Krant van Midden-Drenthe	Eppinga houdt koers Woonservice aan	September 2012
Krant van Midden-Drenthe	Directeur Woonservice gaat elektrisch op pad (Harro Eppinga)	Oktober 2012
De Veldenkrant	Nieuwbouw Zwiggelte 'schop in de grond' Olde Gard	Oktober 2012
Dagblad van het Noorden	'alleen wij bouwen nog in dorpen' interview met Harro Eppinga	Oktober 2012
De Veldenkrant	Woonservice: eigenwijs in wonen. Met het nieuwe ondernemingsplan 2013-2017 continueert Woonservice haar ambitieuze koers.	November 2012
Dagblad van het Noorden	'uitstel investeringen zeer zorgwekkend' gezamenlijke actie voor corporaties in krimpregio	November 2012
Dagblad van het Noorden	Corporaties betalen bestuurders weer meer	November 2012
Dagblad van het Noorden	Genadeklap voor sociale verhuur. Drentse woningcorporaties bevroren activiteiten. 'Vooruitzichten corporaties zijn dramatisch'	Eind November 2012
Dagblad van het Noorden	Nieuwbouw op de tocht. Woonconcept en Woonservice in de problemen. Grote plannen in de regio van Hoogeveen staan op losse schroeven	Eind November 2012

Vakbladen

Bron	Omschrijving	Datum
Het Geheim van de Goede Corporatie	Medewerking Elles Dost aan het boekje: Het Geheim van de Goede Corporatie	2012
Renda special, exclusief voor leden	De straatsgewijze dakisolatiecampagne opgezet door Woonservice en huurdersvereniging Samen Sterk	Nr. 2-2012
Huurdersvereniging: de bewonersraad Friesland	De beste verhuurder 2011	Mei 2012
Huurdersvereniging: de bewonersraad Friesland	Woonservice is inspirerend voorbeeld voor huurdersvereniging	Oktober 2012

CONTROLEVERKLARING VAN DE ONAFHANKELIJKE ACCOUNTANT

Aan: de Raad van Commissarissen van Woonservice Drenthe

Verklaring betreffende de jaarrekening

Wij hebben de in dit verslag opgenomen jaarrekening 2012 van Stichting Woonservice Drenthe te Westerbork gecontroleerd. Deze jaarrekening bestaat uit de geconsolideerde en enkelvoudige balans per 31 december 2012 en de geconsolideerde en enkelvoudige winst-en-verliesrekening over 2012 met de toelichting, waarin zijn opgenomen een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

Verantwoordelijkheid van het bestuur

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

Verantwoordelijkheid van de accountant

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

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

Bij het maken van deze risico-inschattingen neemt de accountant de interne beheersing in aanmerking die relevant is voor het opmaken van de jaarrekening en voor het getrouwe beeld daarvan, gericht op het opzetten van controlewerkzaamheden die passend zijn in de omstandigheden. Deze risico-inschattingen hebben echter niet tot doel een oordeel tot uitdrukking te brengen over de effectiviteit van de interne beheersing van de toegelaten instelling. Een controle omvat tevens het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en van de redelijkheid van de door het bestuur van de toegelaten instelling gemaakte schattingen, alsmede een evaluatie van het algehele beeld van de jaarrekening.

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

Oordeel betreffende de jaarrekening

Naar ons oordeel geeft de jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en samenstelling van het vermogen van Stichting Woonservice Drenthe per 31 december 2012 en van het resultaat over 2012 in overeenstemming met artikel 26, eerste lid, van het Bbsh, richtlijn 645 van de Raad voor de Jaarverslaggeving.

Verklaring betreffende overige bij of krachtens de wet gestelde eisen

Ingevolge artikel 28, onderdeel b van het Bbsh, voor wat betreft het in dit artikel genoemde jaarverslag, melden wij dat ons geen tekortkomingen zijn gebleken naar aanleiding van het onderzoek of het jaarverslag, voor zover wij dat kunnen beoordelen, overeenkomstig de van toepassing zijnde bepalingen van Titel 9 Boek 2 BW is opgesteld, en of de in artikel 2:392 lid 1 onder g BW bedoelde gegevens zijn toegevoegd. Tevens vermelden wij dat het jaarverslag, voor zover wij dat kunnen beoordelen, verenigbaar is met de jaarrekening zoals vereist in artikel 2:391 lid 4 BW.

Groningen, 24 juni 2013

BDO Audit & Assurance B.V.
namens deze,

w.g. W.M. Jacobs RA

ALGEMENE GEGEVENS

Naam van de toegelaten instelling

Stichting Woonservice Drenthe (handelend onder de naam Woonservice)

Toegelaten in

Gemeenten gelegen in de provincie Drenthe en de gemeente Lelystad

Kantooradres

Bezoekadres Westerbork
Westeinde 52A

Postadres
Postbus 29
9430 AA Westerbork

Contact
Tel (0900) 11 44 900
Fax (0593) 56 46 79
info@woonservice.nl
www.woonservice.nl

Handelsregister KvK Drenthe
Nummer 04034448

Akte van juridische fusie
31 augustus 1999

Akte laatste statutenwijziging
19 december 2003

Datum publicatie Nederlandse Staatscourant
22 December 1972, nummer 52

Nationaal Register

Volkshuisvestingsinstellingen
NRV 15769

Instellingsnummer
L1877

