



W O O N S E R V I C E

**KLOPT
HET
NOG?**

JAARVERSLAG

2013



W O O N S E R V I C E

INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD

H1	STRATEGISCH KADER	9
1.1	Planning- en controlcyclus en verantwoording	9
1.2	Missie	9
1.3	Visie en strategische doelen	10
1.4	Doelstellingen jaarbegroting 2013	10
H2	BESTUURLIJKE VERSLAGLEGGING	12
2.1	Verslag van het bestuur	12
2.1.1	Governancecode	12
2.1.2	Raad van commissarissen	12
2.1.3	Bestuur	12
2.1.4	Interne risicobeheersing- en controlesystemen	13
2.2	Verslag van de raad van commissarissen	15
2.2.1	Algemeen	15
2.2.2	Jaarverslag Auditcommissie	17
2.2.3	Jaarverslag Remuneratiecommissie	17
H3	PERSPECTIEF KLANTEN	19
3.1	Woningmarkt en woningzoekenden	19
3.2	Verhuur en verkoop van woningen	20
3.3	Betaalbaarheid van woningen	21
3.4	Klachten en complimenten	22
3.5	Participatie	22
3.6	Communicatie	23
3.7	Investeren in de bestaande voorraad	24
3.8	Projectontwikkeling	26
H4	PERSPECTIEF MAATSCHAPPIJ	28
4.1	Belanghoudersinbreng & samenwerkingsverbanden	28
4.2	Afspraken met gemeenten	28
4.3	Leefbaarheid	29
4.4	Wonen, zorg & welzijn	31
H5	PERSPECTIEF MEDEWERKERS	34
5.1	Ontwikkelingen organisatie	34
5.2	Human Resource Management	34
5.3	ARBO-zaken	35
5.4	Overleg tussen bestuur en ondernemingsraad	36
5.5	Organogram	36

H6	PERSPECTIEF BEDRIJFSVOERING	39
6.1	Implementatie SVB	39
6.2	Optimaliseren processen	40
6.3	Informatievoorziening & automatisering	40
H7	PERSPECTIEF FINANCIËN	41
7.1	Financieel beleid en beheer	41
7.2	Wet- en regelgeving	42
7.3	Financiële resultaten	42
7.3.1	Financiële continuïteit	43
7.4	Treasury	44
7.5	Matching	45
7.6	Financiële ondersteuning buitenlandse instellingen	45
7.7	Beoordeling en benchmarking	45
7.7.1	Ministerie van Binnenlandse Zaken	45
7.7.2	Centraal Fonds Volkshuisvesting	46
7.7.3	Waarborgfonds Sociale Woningbouw	47
7.8	Verbindingen	47
H8	JAARREKENING	48
8.1	Kengetallen	51
8.2	Geconsolideerde balans per 31 december 2013	52
8.3	Geconsolideerde winst- en verliesrekening over 2013	54
8.4	Geconsolideerd kasstroomoverzicht 2013	55
8.5	Grondslagen van waardering en resultaatbepaling van de geconsolideerde jaarrekening	56
8.6	Toelichting op de geconsolideerde balans	61
8.7	Toelichting op de geconsolideerde winst- en verliesrekening	70
8.8	Vennootschappelijke balans per 31 december 2013	76
8.9	Vennootschappelijke winst- en verliesrekening over 2013	78
8.10	Toelichting op de vennootschappelijke jaarrekening	79
	CONTROLEVERKLARING	80
	BIJLAGEN	82
	Bijlage 1: Verslag van de ondernemingsraad	83
	Bijlage 2: Overzicht verantwoording doelstellingen begroting 2013	84
	ALGEMENE GEGEVENS	90

VOORWOORD



KLOPT HET NOG?

Woonservice is een corporatie met een regelmatige hartslag. Dat van een allround sporter. Met hart en ziel wordt er gewerkt aan goed wonen. We leunen niet achterover, maar proberen iedere ronde opnieuw weer een betere prestatie neer te zetten. De inzet is een tevreden klant. Betaalbare en kwalitatief goede huisvesting in een omgeving waar het prettig wonen is. De organisatie werkt continu aan verbetering, vanuit de overtuiging dat er altijd nog een verbetering te maken is. Op deze manier behouden we ook de aansluiting met de veranderende wereld om ons heen.

Maar klópt het nog wel? Met de inzet van Woonservice is niets mis, maar het lijkt haast wel of onze sport, de volkshuisvesting, waar jarenlang het hart voor klopte, ineens tegenslag op tegenslag te verwerken krijgt. Zijn we werkelijk te vergelijken met de problemen in de wielwereld? Wie dan en hoe dan? We zijn er afgelopen jaren spijtig genoeg hard mee geconfronteerd. Dat zijn de feiten. In dat opzicht is de parlementaire enquête goed nieuws. Wat in decennia is opgebouwd in Nederland en wat onze samenleving uniek maakt, mag niet zomaar wegvallen. Ons werk, onze sport, is er bij gebaat dat de onderste steen boven komt en dat recht gezet wordt wat rechtgezet moet worden. Het spel verdient heldere regels en bovenal Fair Play.

Maar klopt het dan nog wel? De volkshuisvesting is inmiddels een eigenaardige sport geworden.

We staan op een veld, waarbij beide teams het niet eens zijn met de scheidsrechter. Het maatschappelijk publiek, onze toeschouwers met datzelfde sporthart, protesteren met ons mee. Oneerlijk, het kan niet de bedoeling zijn. De scheids volstaat zijn rol: Gele kaart, rode kaart! Verhuurdersheffing: Voor wie en waarom? En nu verplaatst hij zelfs het doel en straks verlegt hij de lijnen op het veld (de Novelle). Dat deed hij de vorige wedstrijd ook al. Zijn we dan echt zo boos op deze scheidsrechter? Ja en nee. We willen vooral onze sport kunnen beoefenen. Ons hart draait warm voor de volkshuisvesting. De essentie van deze sport is en blijft van groot belang. Dat we kritisch moeten zijn op ons zelf en onze collega's: Duidelijk. Dat we de regels voor buitenspel of de afmetingen van het speelveld iets moeten aanpassen, prima. Maar laat het spel het spel. Het is onze nationale volkssport! Afblijven dus.

In dit jaarverslag geven we inzicht in wat we in 2013 bereikt hebben. We zijn er trots op. We kunnen laten zien dat er hard is gewerkt. We hebben keuzes kunnen maken in het belang van onze huurders en een verantwoorde inzet van onze middelen. In het jaarverslag leest u ook dat dit niet vanzelfsprekend is. Niet alles wat we ons hadden voorgenomen hebben we ook kunnen realiseren. We zien ook verbeterpunten, zaken waar we als team mee aan de slag moeten. De veranderingen in de sector en de bezuinigingen die we hebben moeten doorvoeren vraagt van iedereen om mee te veranderen.

Een aantal belangrijke prestaties in 2013:

- » De eerste zonnepanelen zijn gelegd, zowel bij individuele huurders als op een aantal wooncomplexen. We geven daarmee uitvoering aan ons nieuwe energiebeleidsplan.
- » We leverden 111 nieuwe huurwoningen op. Appartementen in Assen en Emmen en ook levensloopbestendige woningen in Zwiggelte en twee-onder-een kapwoningen in Tweede Exloërmond.
- » We gaven € 9,3 miljoen uit aan onderhoud en verbetering van de woningvoorraad.
- » We hebben € 2,2 miljoen geïnvesteerd in energie-besparende maatregelen. Hierdoor heeft 86% van onze door te exploiteren woningen inmiddels een groen energielabel. Verder zijn alle aanvragen binnen het keuze-onderhoud afgehandeld. Zo zijn er 130 nieuwe keukens en 96 nieuwe douches geplaatst.
- » We verbeterden een aantal belangrijke werkprocessen, waarmee we onze klanten efficiënter en duidelijker kunnen bedienen.
- » We hebben het toekomstperspectief voor al onze woningen door middel van het strategisch voorraadbeleid geactualiseerd. Op basis hiervan zorgen we voor een goede afstemming van onze woningvoorraad op de toekomstige behoefte.
- » Het kantoor, de werkplaats en het magazijn in Sleen hebben we gesloten en we werken nu volledig vanuit Westerbork.
- » Met veel van onze maatschappelijke partners maakten we (werk)afspraken. Op het gebied van schuldhulpverlening, gebiedsgericht werken, wonen en zorg en leefbaarheid.
- » In 35 kernen (in 6 gemeenten) zorgden we voor goede en betaalbare huisvesting voor bijna 5.000 huishoudens.
- » We hebben 444 woningen toegewezen aan onze primaire doelgroep.
- » Met huurdersvereniging Samen Sterk hebben we goed samengewerkt. We hebben gezamenlijk beleid ontwikkeld voor de huurverhoging per 1 juli 2013. Ook is in het afgelopen jaar een samenwerkingsovereenkomst afgesloten.
- » Als nieuw onderdeel van het keuze-onderhoud hebben we het Pluspakket ontwikkeld, een pakket maatregelen die naar eigen keuze de veiligheid en het comfort in de woning vergroot.
- » Met het Woonserviceforum hebben we informatie opgehaald onder huurders en woningzoekenden die we kunnen gebruiken bij de ontwikkeling van beleid.

Uiteraard gebeurde er nog veel meer. Deze opsomming laat zien dat we, ondanks de zorgen die we hebben en de moeilijkheden die ons nog te wachten staan, door hebben kunnen gaan met ons werk. Misschien klopt ons hart wel sneller dan voorheen. We moeten vaker sprintjes trekken en verwachten dat het speelveld er zeker niet beter op wordt. In 2014 zullen we ons als sector opnieuw moeten kwalificeren. Zie het niet als een valse start, maar wij zijn alvast van start gegaan!

Harro Eppinga, directeur-bestuurder

STRATEGISCH KADER

1



STRATEGISCH KADER

DIT HOOFDSTUK LAAT DE MISSIE, VISIE EN STRATEGISCHE DOELSTELLINGEN VAN WOONSERVICE ZIEN. HET IS DE VERTALING VAN HET STRATEGISCH ONDERNEMINGSPLAN (EIGENWIJS IN WONEN, 2012) NAAR HET JAARPLAN 2013 (GEWOON DOEN) EN NAAR HET JAARVERSLAG 2013.

1.1 PLANNING- EN CONTROLCYCLUS EN VERANTWOORDING

De planning- en controlcyclus van Woonservice is gebaseerd op het principe van de Balanced Scorecardmethode. Daarbij wordt een vijftal perspectieven toegepast:

- » Klanten;
- » Maatschappij;
- » Medewerkers;
- » Bedrijfsvoering;
- » Financieel.



Woonservice heeft de missie, visie en doelstellingen uitgewerkt in strategische keuzes op basis van deze vijf perspectieven. In de begroting en het daaraan gekoppelde jaarplan worden aan deze keuzes activiteiten gekoppeld.

Dit jaarverslag is een verantwoordingsdocument. We bieden inzicht in het behalen van de voorgenomen activiteiten en prestaties. 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.

1.2 MISSIE

De belangrijkste kaders voor Woonservice zijn de missie, visie en doelstellingen. De missie geeft aan waarom we bestaan. Woonservice is 'Eigenwijs in Wonen'. Ook de komende jaren willen we onze huurders graag de ruimte geven om op eigen wijze invulling te geven aan wonen. We zijn innovatief en betrokken bij ons werkgebied in Drenthe. Onze missie is als volgt omschreven:

Woonservice creëert, beheert, verhuurt en verkoopt woonruimte in Drenthe. Dat doen we vooral voor mensen die niet zelfstandig voor woonruimte kunnen zorgen, nu én in de toekomst. We zijn een financieel gezonde organisatie, met slagvaardige medewerkers

die hoge kwaliteit bieden en klanten benaderen met vertrouwen. We voelen ons medeverantwoordelijk voor de woonomgeving waarin wij en onze klanten wonen. Daarom houden wij onze oren en ogen open en onderhouden we actief contact met bewoners en maatschappelijke partners. Wij zien het als onze taak om samen met maatschappelijke partners te signaleren en een aanpak af te stemmen waarin een ieder zijn steentje bijdraagt. Wij nemen daarin actief het voortouw, verbinden de betrokkenen en zetten waar nodig onze investeringskracht in.

1.3 VISIE EN STRATEGISCHE DOELEN

De missie is binnen ons ondernemingsplan “Eigenwijs in Wonen” vertaald naar een vijftal kernkeuzes dat de visie en doelstellingen voor de komende jaren weergeeft:

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. Dit doen we omdat we midden in het maatschappelijk leven staan van onze woonkernen en daarom stellen we ons op als een actieve bondgenoot.

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 de kwaliteit van het wonen voor onze huurders en de verschillende heffingen vanuit de overheid.

In de hoofdstukken 3 tot en met 6 worden de vijf belangrijkste strategische keuzes impliciet en expliciet per perspectief verder uitgewerkt.

1.4 DOELSTELLINGEN JAARBEGROTING 2013

In de begroting van 2013 hebben we concrete resultaten benoemd. Door middel van de ‘checks’ maken we inzichtelijk of we deze doelen ook hebben behaald. In bijlage 2 is een overzicht opgenomen met de behaalde resultaten per check.



BESTUURLIJKE VERSLAGLEGGING

BESTUURLIJKE VERSLAGLEGGING

IN DIT HOOFDSTUK DOEN WE VERSLAG VAN DE ACTIVITEITEN VAN HET BESTUUR EN DE RAAD VAN COMMISSARISSEN VAN WOONSERVICE IN 2013. 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 beginselen die in de Aedescode en de Governancecode zijn vastgelegd. De Governancecode Woningcorporaties wordt gehanteerd voor het inrichten van de bestuurlijke organisatie. In deze paragraaf verantwoorden wij ons over de inrichting van de governancestructuur binnen Woonservice. Verdere informatie is opgenomen op onze website www.woonservice.nl. Woonservice heeft de principes en uitwerkingen zoals opgenomen in de Governancecode Woningcorporaties in 2013 opgevolgd met uitzondering van:

Hoofdstuk IV Audit financiële verslaglegging, interne controle en externe accountant

Artikel IV.1

De manager Middelven 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 V Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden

Artikel V.1.3

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 2013 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 bestuurt de corporatie. Dit houdt, onder andere, 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 controlmodel, het financieel beleidsstatuut, het bestuursreglement en de gedragscode. Daarnaast richt zij zich bij het vervullen van haar taak naar het belang van de corporatie. 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 hebben we ter goedkeuring aan de raad van commissarissen voorgelegd.

Leden

Er is sprake van een eenhoofdig bestuur. De heer H.D. Eppinga is in 2012 als bestuurder aangesteld.

Tegenstrijdig belang

Er is geen sprake geweest van tegenstrijdige belangen in 2013 als bedoeld in principe II.3 van de Governancecode.

Doelstellingen en strategie

De raad van commissarissen heeft haar goedkeuring verleend aan de Ondernemingsstrategie en de bijbehorende doelstellingen voor 2013-2017 en aan de daaruit voortvloeiende begroting 2013. In dit jaarverslag is uiteengezet in hoeverre de doelstellingen uit de begroting 2013 ook daadwerkelijk zijn gerealiseerd.

Belanghouders

Woonservice heeft de belangrijkste belanghouders met betrekking tot de maatschappelijke en volkshuisvestelijke missie en doelstellingen benoemd.

2.1.4 Interne risicobeheersing- en controlesystemen

Achtergrond

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;
- » Een klachten- en klokkenluidersregeling;
- » Systeem van periodieke monitoring en rapportering;
- » Toepassen van een integriteitcode.

Proces

Woonservice heeft een risicomanager aangesteld die toezicht houdt op de uitvoering van het risicomanagement. De risicomanager bewaakt de kwaliteit van het risicomanagementproces en heeft een viertal hoofdtaken:

- » Hij constateert waar in de organisatie risicomanagement niet goed verloopt en stelt dat in het managementoverleg aan de orde;
- » Hij definieert en beoordeelt de risico's;
- » Hij bewaakt de onderlinge samenhang van risico's en beheersmaatregelen en stuurt daarop;
- » Hij faciliteert iedereen in de organisatie om op een uniforme wijze risico's te identificeren en te beoordelen.

Het risicomanagement behoort structureel onderdeel te zijn van de sturing en beheersing van Woonservice. Daarom is het risicomanagement verankerd in de bestaande planning- en controlcyclus:

- » Risicomanagement is opgenomen in de trimesterrapportages (rapportage over en terugkoppeling van vastgestelde risico's en effectiviteit van getroffen beheersmaatregelen);
- » Het risicomanagementsproces voeren we jaarlijks uit in het kader van de jaarplancycclus (identificeren, analyseren en prioriteren van risico's, waar nodig gevolgd door het treffen van aanvullende beheersmaatregelen);
- » In het meerjaren- en jaarplan en jaarverslag is een 'risicoparaagraaf' opgenomen;
- » Proactief invulling geven aan risicomanagement door bijvoorbeeld bij nieuwe interne- en externe ontwikkelingen een risicoanalyse uit te voeren.

Strategische risico's

De strategische risico's zijn in veel gevallen tamelijk abstract en zijn nauwelijks direct beïnvloedbaar. Daarom zijn deze risico's niet gekwantificeerd. Mogelijke 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.

Operationele risico's

Bij de operationele risico's gaat het om de risico's die samenhangen met de dagelijkse activiteiten bij Woonservice. In onderstaande tabellen zijn de risicoprofielen weergegeven. Ook de wijzigingen van het risicoprofiel ten opzichte van 2012 zijn zichtbaar. Het aantal risico's per risicoklasse is aangegeven waarbij onderscheid gemaakt is tussen risico's met financiële schade en met imagoschade. De profielen laten zien dat er een aantal risico's zijn met een grotere impact. Dit zijn de risico's in het bovenste oranje gebied. Het gaat hierbij om de volgende risico's:

Imago en financieel

Mismatch vraag en aanbod lange termijn van woningen (toekomstbestendigheid en doelmatigheid).

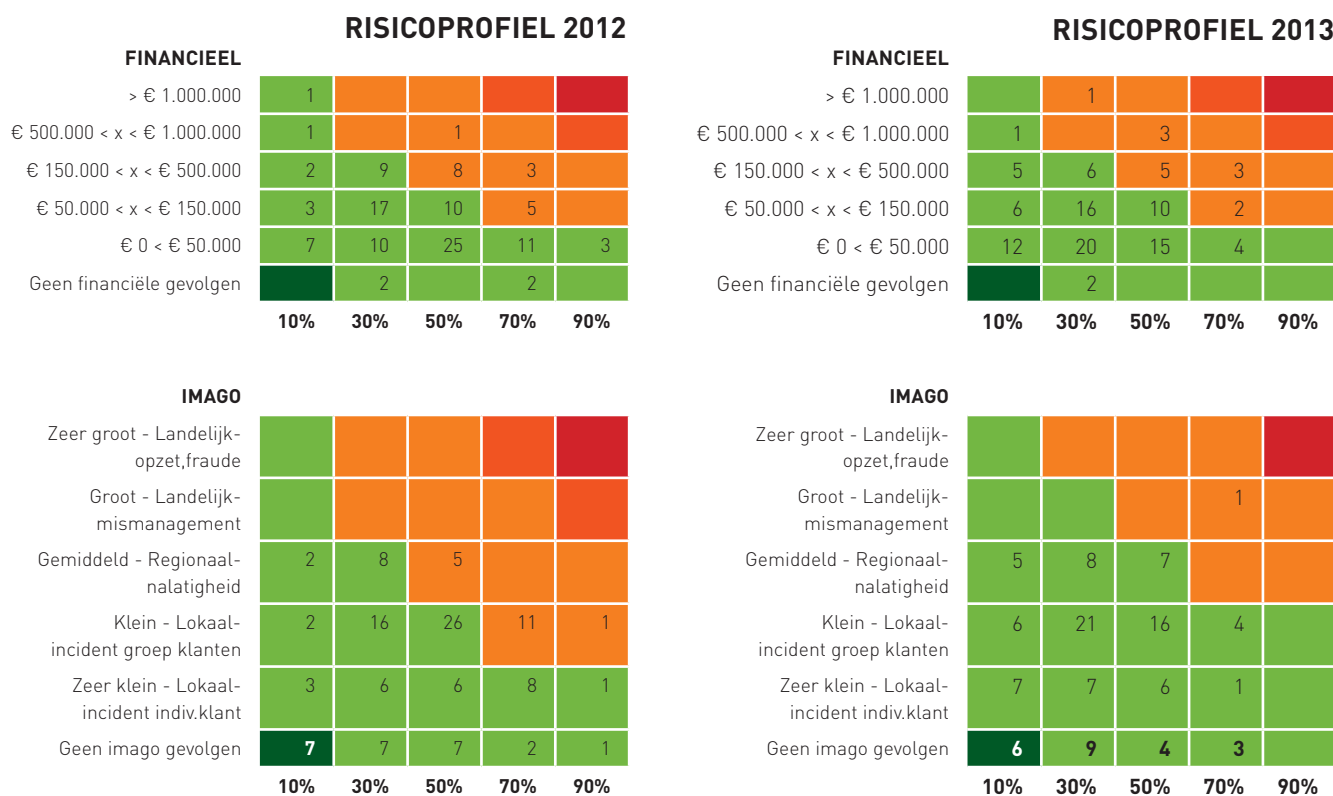
Financieel

Omvang terugkoop van woningen in Koopgarant, door recessie worden woningen weer aan ons aangeboden waarbij geen waardeestijging is gerealiseerd.

Financieel

Contracten met zorgpartijen worden opgezegd of moeten worden herzien als gevolg van het scheiden van wonen en zorg.

Figuur 2.1 Risicoprofielen met mogelijke imagoevolgen.



2.2 VERSLAG VAN DE RAAD VAN COMMISSARISSEN

Ondanks de turbulente ontwikkelingen in de sector heeft het jaar 2013 voor Woonservice vooral in het teken gestaan van gestaag verder bouwen aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Dat is gebeurd onder leiding van Harro Eppinga, de nieuwe directeur bestuurder. De relatie met de huurdersvereniging Samen Sterk is verstevigd en herijkt.

Per 1 januari 2013 zijn T.J. van Riemsdijk en J. Otter herbenoemd voor hun tweede termijn. De raad is in 2013 qua samenstelling niet gewijzigd en dat heeft rust gebracht. De afspraken uit de zelfevaluatie 2012 zijn uitgevoerd en de sfeer is goed. De zelfevaluatie van 2013 is om agendatechnische redenen uitgevoerd in januari 2014, onder externe begeleiding. Dat heeft op onderdelen geleid tot kleine aanpassingen in de werkwijze. Zo zal de raad zich gaan bezinnen op haar zichtbaarheid binnen de organisatie en onder stakeholders en wordt er een systeem ontwikkeld om alert te blijven op ontwikkelingen die mogelijk effect hebben op het toezicht op Woonservice.

Onder invloed van externe ontwikkelingen is de raad een strategische discussie gestart over de toekomst van Woonservice. De vraag is of en hoe wij de komende jaren verder kunnen als zelfstandige woningcorporatie en hoe we de samenwerking kunnen zoeken met corporaties om ons heen. Deze discussie duurt voort in 2014 en zal worden afgerond met een standpuntbepaling in de vorm van een strategische notitie.

2.2.1 Algemeen

De raad van commissarissen heeft als taak toezicht te houden op de directie en de algemene gang van zaken in de Stichting en daaraan 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 bestuursreglement (vastgesteld in 2010). Dit reglement staat op de website van Woonservice. 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 heeft de raad van commissarissen vier keer een intern overleg gehad en er heeft vijf keer formeel een bijeenkomst plaatsgevonden. In deze formele vergaderingen zijn de volgende goedkeuringsbesluiten genomen:

- » Strategisch voorraadbeleid 2013;
- » Verslaglegging accountant;
- » Jaarverslag 2012;
- » Accountantselectie, waarbij is gekozen voor BDO;
- » Verbindingenstatuut;
- » Voorstel aankoop 10 appartementen Hof van Drenthe;
- » Parameters bedrijfswaardeberekening 2014;
- » Begroting 2014;
- » Investeringsstatuut;
- » Treasurystatuut;
- » Herbenoeming leden raad J. Otter en T.J. van Riemsdijk;
- » Volmacht WSW.

Verder zijn onder meer de volgende onderwerpen besproken:

- » Managementletter 2013;
- » Continuïteitsoordeel van het Centraal Fonds;
- » Huurbeleid;
- » Verhuurderheffing;
- » Novelle minister Blok;
- » Onder handen zijnde projecten;
- » Woonlastenonderzoek.

Overige activiteiten raad van commissarissen

Naast reguliere vergaderingen, heeft de raad van commissarissen ook de onderstaande activiteiten uitgevoerd:

- » Overlegvergadering met de huurdersvereniging Samen Sterk;
- » Overlegvergadering met de ondernemingsraad;
- » Overlegvergadering met het managementteam;
- » Diverse bijeenkomsten van de Vereniging van toezichthouders in woningcorporaties (VTW);
- » Deelname aan het Kennisnetwerk Drenthe-Groningen.
- » Schouw woningbezit

Algemene gegevens raad van commissarissen

Onderstaande tabellen geven inzicht in de samenstelling, zittingstermijnen, beloning en (neven)functies van de leden van de Raad van Commissarissen in 2013.

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
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 van Hogeschool Van Hall Larenstein - Voorzitter RvT Stichting Bison - Lid bestuur Stichting Studiekeuze 123 - Lid bestuur Technologie Centrum Noord Nederland
E.H. de Jonge	Smilde	Advocaat bij Enexis - Voorzitter RvT Vincent van Gogh school
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	51	01-11-2008	31-12-2015	Nee	€ 10.285
J. Otter	m	56	01-01-2009	31-12-2016	Nee	€7.865
T.J. van Riemsdijk	m	63	01-01-2009	31-12-2016	Nee	€7.865
M.P. de Wilde	v	52	01-01-2010	31-12-2013	Ja	€7.865
A.C. Keizer-Mastenbroek (vice voorzitter)	v	57	01-01-2010	31-12-2013	Ja	€ 6.500*
E.H. de Jonge	m	54	01-01-2011	31-12-2014	Ja	€7.865
J.M. Kooi	v	53	01-01-2012	31-12-2015	Ja	€7.865

* Ziet af van de BTW over de vergoeding

2.2.2 Jaarverslag Auditcommissie

Algemeen

De raad van commissarissen heeft een Auditcommissie ingesteld. De instelling is gebaseerd op artikel III-5 van de Governancecode Woningcorporaties.

Samenstelling

De Auditcommissie bestond in het verslagjaar uit:

- » De heer J. Otter (voorzitter);
- » De heer E.H. de Jonge;
- » Mevrouw J.M. Kooi.

Doel en opdracht Auditcommissie

Het doel van de Auditcommissie is de Raad van Commissarissen te ondersteunen op het terrein van toezicht op financiën in het algemeen en specifiek ten aanzien van:

- » Risicobeheersing;
- » Naleving van de wet- en regelgeving en de Governancecode;
- » De financiële informatieverschaffing;
- » De selectie van de door de Raad van Commissarissen te benoemen externe accountant;
- » 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 administratief gebied;
- » Het ondersteunen van de Raad van Commissarissen door middel van het verrichten van voorbereidende werkzaamheden.

Bijeenkomsten in 2013

De Auditcommissie is in het verslagjaar twee keer bij elkaar geweest.

Besproken onderwerpen

De volgende onderwerpen zijn door de Auditcommissie besproken:

- » Jaarverslag 2012;
- » Begroting 2014;
- » Verbindingenstatuut;
- » Treasurystatuut;
- » Investeringsstatuut.

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 van Commissarissen.

Samenstelling

De Remuneratiecommissie bestond in het verslagjaar uit:

- » Mevrouw A.C. Keizer-Mastenbroek;
- » De heer T.J. van Riemsdijk;
- » Mevrouw M.P. de Wilde.

Onderwerpen

De volgende onderwerpen zijn in het verslagjaar aan de orde geweest:

- » Functioneringsgesprek en beoordelingsgesprek met de bestuurder.

De Remuneratiecommissie is in 2013 een keer bij elkaar geweest.

PERSPECTIEF KLANTEN

3



PERSPECTIEF KLANTEN

DE KLANT STAAT BIJ WOONSERVICE VOOROP. WE ZIJN STEEDS MEER EEN KLANTGESTUURDE ORGANISATIE. DIT KOMT ONDER MEER TOT UTING IN HOE WE ONZE KLANTEN BENADEREN EN HOE WE ONS ONDERHOUD UITVOEREN.

.....

3.1 WONINGMARKT & WONINGZOEKENDEN

Woonservice heeft een groot werkgebied verspreid over 35 dorpen in zes gemeenten. Binnen ons werkgebied hebben we te maken met verschillend functionerende woningmarkten. In het algemeen kunnen we stellen dat de economische crisis en de crisis op de woningmarkt merkbaar is in ons gehele werkgebied. Daarnaast hebben we in toenemende mate te maken met krimp. In een groot deel van ons werkgebied is sprake van bevolkingsdaling. Door deze ontwikkelingen is de verkoop van woningen 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 2013 hebben we de implementatie gerealiseerd van het aangepaste strategisch voorraad beleid. Hiermee verwachten we tijdig te kunnen anticiperen op vraaguitlevering in krimpgebieden en de toenemende vraag naar seniorenwoningen.

De mutatiegraad in 2013 was met 7,1% nagenoeg gelijk aan vorig jaar (2012: 7%). Wel heeft de oplevering van 120 woningen, waaronder appartementen De Schans in Emmen en appartementen Kroonwerk in Assen, extra inzet van ons gevraagd. De gemiddelde wachttijd voor een woning is als gevolg van een opschoningsronde van het optiemodel gedaald naar 1,4 jaar. In 2012 was dit 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 en Assen. De verhuurbaarheid in Westerbork en Beilen is goed. Door de economische crisis merken we wel dat we meer inspanningen moeten verrichten 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 voorraadbeleid is daarom gekeken naar mogelijkheden om het aantal seniorenwoningen uit te breiden.

De appartementen Kroonwerk in Assen die in 2012 zijn aangekocht, zijn in 2013 opgeleverd. Alle huurwoningen die bestemming sociale verhuur hebben zijn verhuurd. De cijfers opgeleverde nieuwbouwwoningen Westerbork (tabel onder aan de paragraaf) zijn inclusief de appartementen Kroonwerk.

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.

Werkgebied Exloo

Het werkgebied in de gemeente Borger-Odoorn heeft als hoofdkernen Exloo, Odoorn, Valthermond en 2e Exloërmond met ongeveer 1.100 woningen. De woningmarkt is scherp verdeeld tussen 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 is ook voor Woonservice merkbaar door een afnemende verhuurbaarheid van meerdere complexen.

Tabel 3.1 Ontwikkeling woningvoorraad

	Westerbork	Sleen	Exloo	Overige	Totaal
Aantal woningen begin boekjaar	2.268	1.370	1.083	63	4.784
Opgeleverde nieuwbouw	43	62	6		111
Aangekochte woningen	9				9
Verkochte woningen	-9	-3	-6		-18
Gesloopte woningen		-15	-22		-37
Wijziging bestemming	-1*	-1*			-2
Aantal woningen einde boekjaar	2.310	1.413	1.061	63	4.847

* Dit betreft wijziging bestemming van Onroerende zaken in exploitatie naar Onroerende zaken Verkocht onder Voorwaarden (Koopgarant)

3.2. VERHUUR EN VERKOOP VAN WONINGEN

Optiemodel

Woonservice geeft woningzoekenden keuzevrijheid en inzicht in ons huurwoningaanbod. Dit gebeurt door middel 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. In de tweede helft van 2013 zijn we bezig gegaan met het optimaliseren van het optiemodel. We hebben onder andere acties uitgevoerd met betrekking tot de verwerking van het aangepaste strategisch voorraad beleid en het optimaliseren van de informatie bij de clusters. Verder hebben we het aantal opties uitgebreid van vijf naar acht optiemogelijkheden per woningzoekende.

Woningzoekenden

Woonservice kent alleen actief woningzoekenden. Eind 2013 stonden er bij Woonservice 2546 woningzoekenden ingeschreven. In 2012 waren dit er 2360. Ondanks de toename van het aantal geregistreerde woningzoekenden, moeten we meer moeite doen om woningen te verhuren. Regelmatig geven woningzoekenden aan dat zij nog niet toe zijn aan een nieuwe woning, doordat de eigen woning nog niet verkocht is. Om de woningen toch goed en zo snel mogelijk te kunnen verhuren, doen we steeds vaker groepsaanbiedingen. Bij zeer korte wachtlijsten bieden we woningen direct te huur aan via onze website, waardoor we de woningen over het algemeen toch snel verhuren.

Doelgroepen

Als corporatie richten wij ons in brede zin op onze primaire doelgroepen. Dit zijn mensen die niet of niet goed zelfstandig kunnen voorzien in passende huisvesting. Daarnaast kunnen we onderscheid maken in inkomen en bijzondere doelgroepen.

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 € 34.229 (peildatum januari 2013). Wij vinden dat ook woningzoekenden met een iets hoger inkomen in aanmerking moeten kunnen blijven komen voor een huurwoning. Daarom hanteren we een ruimere inkomensnorm van € 38.000. Als we de grens van 90% overschrijden, zullen we de toewijzing aan huishoudens met een inkomen tussen de € 34.229 en € 38.000 stoppen. Woningzoekenden met een verzamelinkomen boven de € 34.229 proberen wij verder te bedienen door het aanbieden van betaalbare koopwoningen.

Woningtoewijzing

Het beleid van Woonservice is erop gericht om woningzoekenden huurwoningen aan te bieden binnen de geldende passendheidscriteria, zoals die worden gehanteerd in het Besluit Beheer Sociale Huursector (BBSH). In 2013 heeft Woonservice 444 woningen toegewezen ten opzichte van 356 in 2012. Deze toename van toewijzingen heeft onder meer te maken het toewijzen van woningen op de locatie De Schans in Emmen en de opgeleverde appartementen Kroonwerk in Assen.

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 per gemeente: Het aantal personen met een verblijfstatus dat gehuisvest moet worden. In 2013 heeft Woonservice zich opnieuw ingespannen om deze taakstelling te realiseren. In totaal hebben we 13 statushouders gehuisvest. In de meeste gemeenten in ons werkgebied hebben we daarmee in 2013 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 ook apart vermeld in het optiemodel. Vanwege de specifieke toewijzingscriteria verloopt de toewijzing van zorgwoningen, waarbij in principe een indicering nodig is, buiten het optiemodel.

Verkoop van woningen

We verkopen zowel woningen in de bestaande voorraad als in de nieuwbouw. Als gevolg van de economische crisis merken we dat de verkoop in zowel de nieuwbouw als in de bestaande bouw minder goed loopt. In samenwerking met makelaars hebben we in 2013 diverse promotieacties opgezet, zoals open dagen en het tijdelijk inrichten van modelwoningen. In 2013 hebben we 18 bestaande woningen verkocht en 15 nieuwbouwwoningen. Ondanks dat de verkoop meer moeite kost hebben we in 2013 meer woningen verkocht dan het gemiddelde van de voorgaande jaren. Twee woningen zijn verkocht met Koopgarant en een woning met Koopcomfort. Daarnaast zijn er twee Koopgarantwoningen teruggekocht. Deze woning zijn daarna weer te koop aangeboden.

3.3 BETAALBAARHEID VAN WONINGEN HUURBELEID

Woonservice wil woningen aanbieden met een goede prijs-kwaliteitverhouding. In 2013 bestond er de mogelijkheid om de huren inkomensafhankelijk te verhogen. Dit resulteerde in een huurverhoging van maximaal 6,5% voor mensen met een inkomen hoger dan € 43.000,-. In 2013 was de gemiddelde huur € 430,-. Dit is 53% van de maximaal redelijke huur op basis van het woningwaarderingsstelsel. In 2013 zijn er binnen het Strategisch voorraad beleid nieuwe streefhuren vastgesteld. Dit was een zorgvuldig en tijdrovend proces. Medio 2013 zijn deze streefhuren doorgevoerd.

Huurachterstanden

Op 31 december 2013 bedroeg de huurachterstand € 117.000 (eind 2012 was dit € 103.000). Dit is 0,46% ten opzichte van de totale jaarhuur. In totaal hadden 160 huurders per 31 december 2013 een achterstand met het betalen van de huur. We kunnen concluderen dat de incassoproblematiek toeneemt in onze regio.

Preventie

Voor alle huurders geldt dat de huur uiterlijk op de eerste van de betreffende maand voldaan moet zijn. Op die manier kan Woonservice eventuele achterstanden sneller in beeld brengen en kunnen we eerder actie ondernemen. Woonservice voert een actief incassobeleid. In een vroeg stadium wordt persoonlijk contact met de huurder gezocht via brief, telefoon of door het afleggen van een huisbezoek. Door tijdig met de huurder in contact te komen, probeert Woonservice oplopende huurachterstanden en kosten of huisuitzettingen te voorkomen. Bovendien kan Woonservice eerder doorverwijzen naar GKB, Schuldhulpverlening of andere hulpverlenende instanties.

Met de gemeente Emmen en Coevorden heeft Woonservice een convenant gesloten over vroegsignalering zodat gespecialiseerde schuldhulpverleners het betreffende huishouden kunnen begeleiden. In september 2013 is ook een samenwerkingsovereenkomst gesloten met de gemeente Borger-Odoorn, welzijnsorganisatie Andes en de woningcorporaties Lefier en Woonservice. Het project Erop af!, een samenwerking tussen de GKB en Woonservice, heeft in 2013 ook een vervolg gekregen. Erop af! kan op initiatief van Woonservice worden ingezet bij huurders met een problematische

huurachterstand. Door extra ondersteuning van de GKB wordt gewerkt aan een financieel 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.

Ontruimingen

Door het betrekken van hulpverlenende organisaties hoopt Woonservice huisuitzetting te voorkomen. Desondanks heeft Woonservice niet kunnen voorkomen dat in 2013 22 huishoudens een aanzegging van de deurwaarder hebben ontvangen, waarbij in zes gevallen daadwerkelijk is overgegaan tot ontruiming van de woning. Twee huurders hebben voortijdig de sleutels ingeleverd om een ontruiming te voorkomen. Alle huisuitzettingen hebben plaatsgevonden op grond van huurachterstand. Ter voorkoming van ontruimingen is in 2013 het Woonkansbeleid ondertekend met onze partners in Zuidoost-Drenthe: Gemeenten, collega-corporaties, GGZ en instellingen gericht op budgethulpverlening en welzijn. Hierin is ook het tweede kansbeleid meegenomen.

3.4 KLACHTEN EN COMPLIMENTEN

Geschillencommissie

Woonservice werkt samen met 11 andere corporaties in Drenthe met één geschillencommissie. 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 met de huurder op te lossen. In 2013 zijn er twee zaken behandeld door de geschillencommissie.

Huurcommissie

In 2013 zijn 11 zaken voorgelegd aan de huurcommissie, in 2012 waren dit er 5. Alle zaken hadden betrekking op de doorgevoerde inkomensafhankelijke huurverhoging. Acht zaken zijn uiteindelijk ingetrokken en de overige drie zaken zijn ongegrond verklaard.

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 een goede samenwerking met Samen Sterk. Samen Sterk heeft 1865 leden. De huurdersvereniging heeft ook een jaarlijks overleg met de raad van commissarissen van Woonservice en vervult een rol bij de procedure Werving Commissarissen voor Woonservice. In 2013 zijn de volgende onderwerpen besproken met Samen Sterk:

- » Trimesterrapportages;
- » Jaarverslag 2012;
- » Begroting 2013;
- » Jaarlijkse huurverhoging;
- » Uitkomsten klanttevredenheidsonderzoeken;
- » Basisplattegrond;
- » Tuinonderhoud;
- » Evaluatie woonserviceforum;
- » Prestatie afspraken;
- » Nieuwbouwprojecten;
- » Evaluatie leefbaarheidsfonds;
- » Samenwerkingsovereenkomst schulddienstverlening Domesta, Lefier, gemeente Emmen en Woonservice;
- » Samenwerkingsovereenkomst woonkansbeleid gemeente Borger-Odoorn, Lefier, Andes en Woonservice;
- » Woonkansbeleid Zuid-Oost-Drenthe, gemeenten Borger-Odoorn, Coevorden en Emmen;
- » Zonne-energie;
- » Wijziging algemene huurvoorwaarden;
- » Rioolrechten;
- » Urgentiebeleid en tweede kansbeleid na huisuitzetting.

Ook heeft de huurdersvereniging Samen Sterk in 2013 voor een aantal leden bemiddeld in een aantal klachten van huurders aangaande onderhoud en voorzieningen in en rond de gehuurde woning en leefomgeving.

In 2013 heeft Woonservice in samenspraak met Samen Sterk een drietal belangrijke documenten opgesteld over de samenwerking tussen huurders/bewoners en Woonservice:

- » Samenwerkingsovereenkomst Samen Sterk en Woonservice;
- » Sociaal statuut wijkvernieuwing en sloop;
- » Protocol bewonerscommissies.

De samenwerkingsovereenkomst maakt voor Woonservice duidelijk waarover we in gesprek gaan met Samen Sterk en hoe we met de adviezen om zullen gaan. Het sociaal statuut geeft de afspraken weer die Woonservice maakt met de betrokken huurders bij wijkvernieuwing en sloop. Belangrijk hierbij is dat de belangen van de huurders zo min mogelijk worden geschaad.

Het protocol bewonerscommissies:

Woonservice erkent de belangen van haar huurders en maakt daarom afspraken met de huurdersvereniging en met bewonerscommissies waarbij de partijen informatie-, advies- of instemmingsrecht hebben. De invloed van huurders op het beleid van de verhuurder wordt zo voldoende geborgd.

Bewonerscommissies

Woonservice kent drie bewonerscommissies: Börkerheem Westerbork, Ettenstate Beilen en 't Stroomdal Beilen. Daarnaast is er een aantal activiteitencommissies actief. Woonservice hecht waarde aan goede afstemming met huurdersvereniging en bewonerscommissies. Zoals hierboven beschreven is het protocol bewonerscommissies opnieuw opgesteld in 2013.

Woonserviceforum

Het Woonserviceforum is een digitaal 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 350 deelnemers. In 2013 is een peiling gehouden over bepaalde communicatiemiddelen (informatievoorziening algemeen, nieuws&informatie, Deurpost en website Woonservice). Deze peiling geeft belangrijke informatie die wordt gebruikt voor het opstellen van het beleid rondom het betreffende onderwerp.

3.6 COMMUNICATIE

Communicatie- en marketingbeleidsplan

Begin 2013 hebben we het communicatie- en marketingbeleidsplan afgerond. De rode draad uit het plan is de organisatie communicatiever te maken, met als uitgangspunt de doelen uit het ondernemingsplan. Voorgaande jaren was de communicatie ad hoc georganiseerd. Het afgelopen jaar hebben we gewerkt aan een structurele inzet

van communicatie. Daarbij is gekeken welke zaken de komende tijd prioriteit hebben. Naast faciliterend krijgt Communicatie een duidelijke adviserende en zichtbare rol.

Website

Onze website wordt goed bezocht. Op een gemiddelde werkdag kan de website rekenen op 500 bezoekers. Op de website is de mogelijkheid ingebouwd voor het online indienen van een reparatieverzoek. Ook hebben we een digitale nieuwsbrief ontwikkeld. Eind 2012 hebben we als reactie op de kabinetsplannen de website op zwart-wit gezet. In april is deze weer op kleur gegaan.

Social media

De actuele berichten op de website worden automatisch doorgeplaatst naar het account van Woonservice op facebook en twitter. Daarnaast worden regelmatig nieuwsfeiten onder de aandacht gebracht van deze twee sociale media. Naast facebook en twitter is LinkedIn toegevoegd. Woonservice wil met social media kanalen informeren maar ook de dialoog aangaan.

In het nieuws

Het afgelopen jaar is Woonservice regelmatig in het nieuws geweest. Vaak was dit in positieve zin. In december zijn we op een bijzondere manier in het nieuws gekomen. Als reactie op de plannen van het ministerie en om bewoners erop te attenderen dat energie besparen gewoon geld oplevert, hebben medewerkers begin december chocolademunten verspreid in alle dorpen en kernen van Woonservice. De gedachte hiervan was: Het geld ligt op straat! De pers heeft ruim aandacht besteed hieraan en ook via Facebook zijn veel positieve reacties binnengekomen.

Huurdersinformatie

Voor het pluspakket dat aan senioren wordt aangeboden hebben we informatiemateriaal ontwikkeld.

Nieuws&Informatie

Nieuws&Informatie is een door Woonservice uitgegeven informatieve pagina die maandelijks verschijnt. De pagina wordt geplaatst in de huis-aan-huisbladen in ons werkgebied. Nieuws&Informatie is niet alleen gericht op huurders en woningzoekenden maar ook op dorpsbewoners en belanghouders.

Deurpost

In 2013 is twee keer ons bewonersblad, Deurpost, verschenen. Deurpost wordt verspreid onder alle huurders en belanghouders van Woonservice. Het biedt informatieve artikelen.

Nieuwbouwprojecten

In 2013 zijn enkele nieuwbouwprojecten onder de aandacht gebracht, is informatiemateriaal opgesteld en zijn diverse bijeenkomsten georganiseerd waaronder een informatiebijeenkomst over concrete plannen van de eerste fase van de woonservicezone in Beilen.

Promotie huur en koop

Om aandacht te vragen voor de koopwoningen die corporaties aanbieden is in samenwerking met gemeenten een startersmanifestatie georganiseerd op 25 mei. Deze dag heeft een directe verkoop tot gevolg gehad. Ons aanbod koopwoningen wordt multimediaal gepresenteerd. Ook wordt in samenwerking met de betreffende makelaars regelmatig meegedaan aan de Open Huizen Dagen.

Intranet

Intranet gebruiken we als belangrijk middel om elkaar als medewerkers onderling te informeren over actuele zaken. Daarnaast wordt eens per kwartaal een thema-ontbijt gehouden.

3.7 INVESTEREN IN DE BESTAANDE VOORRAAD

Kaderbegroting

Voor het onderhoud van de bestaande voorraad hebben we in 2013 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 kunnen we flexibeler en nauwkeuriger invulling geven 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.

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

Uitgevoerde werkzaamheden

De totale kaderbegroting, exclusief het technisch beheer, is vastgesteld op € 10,6 miljoen. De uitgevoerde werkzaamheden zijn te verdelen in een aantal werksoorten. De bestedingen per werksoort zijn opgenomen in onderstaande tabel:

Werksoort *	Begroting	Realisatie
Niet Planmatig Onderhoud (Klachten, mutaties, serviceonderhoud, contracten)	3,1	2,6
Technisch noodzakelijk onderhoud	3,7	2,9
Doorlopende werken 2013	0,2	0,2
Energetische maatregelen	2,2	2,2
Keuze-Onderhoud en geriefsverbeteringen	1,4	1,4
TOTAAL	10,6	9,3

*bedragen in miljoen euro.

In de volgende tabel een overzicht van de belangrijkste onderhoudswerken:

Planmatig onderhoud	Aantal eenheden
Seniorgeslacht maken woningen door aanbouw	3 woningen
Aanbouwen met douche, toilet en bijkeuken	9 woningen
Schilderwerk	424 woningen
Voegwerk herstellen/ vervangen	271 woningen
Goten vervangen	107 woningen
Dakisolatie aanbrengen	214 woningen
CV ketels vervangen	69 woningen
Gevelbekleding vervangen en verbeteren isolatie	24 woningen
Vervangen standleidingen en warm- en koudwaterleidingen in een wooncomplex	100 woningen
Dakramen vervangen	15 woningen
Plaatsen ondergrondse containers	3 wooncomplexen
Plaatsen zonnepanelen	14 woningen en 3 woongebouwen

Halverwege 2013 hebben we geconstateerd dat er een behoorlijke onderschrijding zou gaan ontstaan. Dit zou ontstaan door lagere kosten op het klachten- en mutatieonderhoud, lagere kosten op het contractonderhoud en een aanbestedingsvoordeel op het planmatig onderhoud. Eén van de oorzaken van de onderschrijding is het lage BTW-tarief dat geldt voor een deel van de werkzaamheden. Hiermee is in de begroting geen rekening gehouden. We hebben in september besloten de ruimte die ging ontstaan niet te benutten door toevoeging van extra planmatige werkzaamheden. Totaal is voor het onderhoud, exclusief het technisch beheer, € 9,3 miljoen uitgegeven. Over de gehele kaderbegroting is in 2013 dus een onderschrijding ontstaan van circa € 1,3 miljoen.

We hebben het voorgenomen programma energetische maatregelen volledig kunnen uitvoeren en alle aanvragen in verband met het keuze- onderhoud afgehandeld.

Keuze-onderhoud

Sinds 2010 is Woonservice bezig 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 2013 zijn vanuit het keuze-onderhoud 130 keukens en 96 douches aangepakt. Naast de keukens hebben we in 2013 ook buitenkranen, vaste trappen, dakramen en dergelijke geplaatst. Conform begrotingsopzet hebben we in 2013 € 1,4 miljoen uitgegeven aan het keuze-onderhoud.

Energie- en milieubeleidsplan

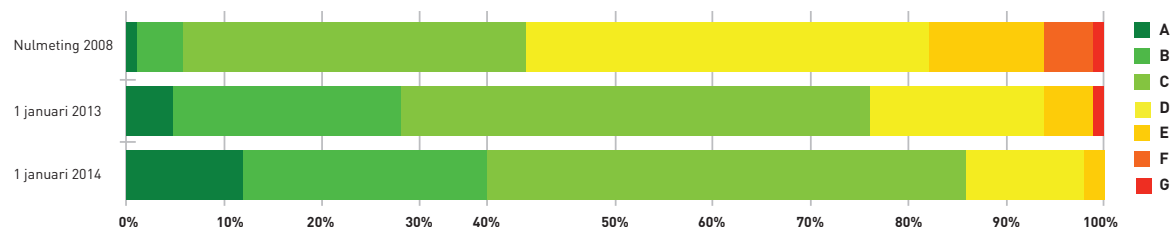
In 2013 heeft een evaluatie plaatsgevonden van het integraal Energie- en milieubeleidsplan. Op basis van deze evaluatie is een nieuw actieplan Energie & milieu 2013-2017 vastgesteld. Het doel blijft minder energieverbruik in de bestaande voorraad, maar zeker ook lagere energielasten voor onze klanten en meer bewustwording van het energieverbruik bij onze klanten. Woonservice streeft er naar in 2017 alle door te exploiteren woningen te hebben voorzien van label C of hoger. In 2013 is € 2,2 miljoen geïnvesteerd in energiebesparende maatregelen. Daarvan is het grootste deel, € 1,9 miljoen, besteed aan dakisolatie zonder huurverhoging voor de zittende huurder.

Vanuit het nieuwe actieplan Energie en milieu is gestart met het aanbrengen van zonnepanelen op 14 woningen in Aalden in het kader van een pilot en op drie wooncomplexen ten behoeve van de stroomvoorziening van de algemene ruimten en de lift. Hier is een bedrag van € 140.000 in geïnvesteerd. Het restant is besteed aan overige werkzaamheden, 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.

Ontwikkeling energielabels

De afgelopen jaren hebben we flink geïnvesteerd in energetische maatregelen. Dit heeft een behoorlijke invloed gehad op de labeling van de woningen. Woonservice heeft hiermee grote stappen gemaakt om de voorgenomen prestaties daadwerkelijk binnen de gestelde termijn te kunnen realiseren. Momenteel

heeft 86% van alle door te exploiteren woningen een groen energielabel (A, B of C). Bij de nulmeting in 2008 betrof dit 41% van de woningen en bij aanvang van 2013 was dit 76%.



Grafiek 3.7 ontwikkeling energielabels

3.8 PROJECTONTWIKKELING

Woonservice investeert behoorlijk in nieuwbouw-projecten. We investeren in een aantal specifiek maatschappelijke voorzieningen en in de vervangende nieuwbouw van bestaande woningen. Kenmerkend voor deze nieuwbouw is de hoge kwaliteit en functionaliteit. Woonservice ontwikkelt vooral multifunctionele woningen van het type twee-onder-één kap. Daarnaast ontwikkelen we specifiek woningen voor de doelgroep senioren en voor de doelgroep die afhankelijk is van zorg en/of begeleiding.

In de begroting 2013 is de doelstelling opgenomen om te starten met vijf projecten. Met drie van deze projecten is in 2013 daadwerkelijk gestart:

- » Schoonoord, verversen Ellertstraat en Klijnstraat (3e fase);
- » Tweede Exloërmond, verversen Kijlstraat en Exloërkijl Zuid (2e fase);
- » Klijndijk, verversen Visserstraat (1e fase).

Het project Zinger in Westerbork is nog in voorbereiding en het project verversen Eikenlaan in Veenoord is "on hold" gezet vanwege de hoogte van de stichtingskosten ten opzichte van de marktwaarde van de nieuwe woningen. Woonservice is aan het onderzoeken of en in welke vorm het project Eikenlaan alsnog gerealiseerd kan worden.

Ook is begin 2013 gestart met het project Nei Arf op de voormalige gemeentewerf in Exloo. Dit is een project uit de begroting van 2012.

Naast start van de bouw heeft Woonservice in 2013 ook vier nieuwe projecten opgeleverd. Daarnaast heeft Woonservice appartementen Hof van Drenthe aangekocht.

PERSPECTIEF MAATSCHAPPIJ

4



PERSPECTIEF MAATSCHAPPIJ

HET PERSPECTIEF MAATSCHAPPIJ RICHT ZICH OP DE MAATSCHAPPELIJKE OMGEVING. WOONSERVICE ZOEKT BINNEN DIT PERSPECTIEF ACTIEF VERBINDING MET HAAR MAATSCHAPPELIJKE BELANGHOUDERS.

.....

4.1 BELANGHOUDERS & SAMENWERKINGSVERBANDEN

Woonservice werkt dagelijks samen met verschillende belanghouders. Zowel lokale organisaties of groeperingen, zoals gemeenten, dorpsbelangen en de huurdersvereniging, als ook organisaties die landelijk of sectorbreed actief zijn, waaronder bijvoorbeeld het Ministerie van BZK, Aedes, de brancheorganisatie van woningcorporaties en het WSW (Waarborgfonds Sociale Woningbouw). Huurdersvereniging Samen Sterk is een belangrijke samenwerkingspartner. Samen Sterk verbindt de belangen van individuele huurders en vervult een wettelijke rol in het overleg tussen huurders en Woonservice als verhuurder.

Met zowel gemeenten als met collega-corporaties en zorg- en welzijnsinstellingen onderhouden we goede contacten en maken we samenwerkingsafspraken.

De samenwerking met zorginstellingen is in 2013 geïntensiveerd. Hierbij speelt vooral de tendens naar scheiden van wonen en zorg een rol. Corporaties en zorginstellingen staan gezamenlijk voor de uitdaging hier verder vorm aan te geven. Onze samenwerking met welzijnsorganisaties is het afgelopen jaar steeds meer gericht op een gezamenlijke aanpak van schuldenproblematiek.

4.2 AFSPRAKEN MET GEMEENTEN

Prestatieafspraken

Vanuit het BBSH wordt van corporaties verwacht dat zij met iedere gemeente waar zij actief is afspraken maakt. Met deze zogenaamde prestatieafspraken leggen gemeenten en corporaties hun intenties voor de komende jaren vast. Het gemeentelijk woonbeleid is daarbij een belangrijk vertrekpunt. De afspraken hebben betrekking op een breed speelveld die aansluiten bij de taakvelden van het BBSH. De inhoud van de prestatieafspraken verschilt per gemeente. Ook de inzet van Woonservice verschilt, het hangt samen met de rol die Woonservice in de betreffende

gemeente invult. Woonservice is in zes gemeenten binnen de provincie Drenthe actief.

Gemeente Midden-Drenthe

Na het vaststellen van de nieuwe gemeentelijke Woonvisie in 2012 heeft in 2013 een beleidsmatige vertaling plaatsgevonden naar nieuwe prestatieafspraken. Gemeente Midden-Drenthe, collega-corporatie Actium en Woonservice hebben de afspraken gezamenlijk geformuleerd. Binnen de overeenkomst zijn afspraken vastgelegd over de volgende thema's:

- » Ontwikkeling woningvoorraad en woonruimteverdeling;
- » Leefbaarheid, wijkgericht werken en bewonersparticipatie;
- » Bijzondere doelgroepen;
- » Wonen, welzijn en zorg;
- » Duurzaamheid en energie;
- » Overleg en duur.

Eind 2013 is in een gezamenlijk bestuurlijk overleg ingestemd met de inhoud van de prestatieafspraken. De formele ondertekening heeft in maart 2014 plaatsgevonden.

Borger-Odoorn

In de gemeente Borger-Odoorn zijn in 2010 prestatieafspraken vastgesteld in samenwerking met de gemeente en collega-corporatie Lefier. Binnen een hiervoor vastgestelde overlegstructuur vindt de monitoring van de prestatieafspraken plaats en stemmen gemeente en corporaties relevante ontwikkelingen af.

Gemeente Emmen

Woonservice is beperkt aanwezig binnen de gemeente Emmen. De prestatieafspraken met gemeente Emmen en collega-corporaties Domesta en Lefier liggen vast in het Lokaal Akkoord. De gemeente kent een vaste overlegstructuur waarbinnen wordt gewerkt aan de realisatie, monitoring en actualisatie van de prestatieafspraken. Voor 2013 en 2014 zijn afspraken gemaakt over onder

andere energie en duurzaamheid, wonen en zorg en huisvesten van doelgroepen.

Gemeente Coevorden

Samen met collega-corporatie Domesta en gemeente Coevorden zijn medio 2012 prestatieafspraken geformuleerd. Omdat er eind 2012 veel onduidelijkheid bestond over het toekomstige taakgebied van woningcorporaties is besloten de prestatieafspraken niet formeel vast te stellen. Wel is er gewerkt aan de punten op de uitvoeringsagenda die ongeacht de uitkomsten van het politieke debat, voortgezet konden worden. Dit heeft onder andere geleid tot de uitvoering van de pilot met het plaatsen van zonnepanelen in Aalden. Na het vaststellen van het Woonakkoord is eind 2013 besloten de prestatieafspraken alsnog te ondertekenen. Daar waar nodig is een actualisatie van de afspraken doorgevoerd. De formele ondertekening van de prestatieafspraken vond plaats in maart 2014.

Gemeente Hoogeveen

Woonservice is in de gemeente Hoogeveen een kleine speler. Om die reden is Woonservice geen contractpartner geweest in 2013 bij het vaststellen van de prestatieafspraken tussen gemeente en collega-corporaties (Actium, Domesta en Woonconcept). Met de gemeente Hoogeveen is afgesproken dat Woonservice informatie voor het monitoren van de marktontwikkeling aanlevert en indien nodig facultatief aansluit bij relevante overleggen.

Gemeente Assen

Woonservice is sinds 2012 actief in Assen, met de aankoop van een appartementencomplex met 40 huurappartementen en een aantal koopwoningen (Kroonwerk). Gezien dit geringe aantal huurwoningen is Woonservice (nog) geen partner bij het formuleren van prestatieafspraken tussen gemeente en corporaties in de stad.

4.3 LEEFBAARHEID

Leefbaarheid en gebiedsgerichte aanpak

Woonservice is een typische plattelandscorporatie met in haar werkgebied een verscheidenheid aan dorpen: woondorpen, voorzieningendorpen, grote en kleine dorpen. De betekenis van een dorp verandert steeds sneller als gevolg van demografische en maatschappelijke ontwikkelingen.

Woonservice streeft ernaar de leefbaarheid en vitaliteit in de dorpen te behouden en waar nodig te versterken. De sociale binding in een dorp is hiervoor van essentieel belang. Soms is dat door een fysiek gebouw voor ontmoeting, soms door het borgen van sociale lijnen binnen een dorp of gemeenschap. In het werken aan leefbaarheid gaat het niet zozeer alleen om de kwaliteit van de woningen. Het gaat vooral ook om zaken die het wonen omgeven: de woonomgeving, veiligheid, samen zaken doen, betrokkenheid, voorzieningen en gezondheid.

Gebiedsgerichte aanpak

Op een aantal plekken in ons werkgebied signaleren we een afnemende verhuurbaarheid, lichte mate van krimp en staat de leefbaarheid onder druk. Woonservice heeft hierbij vier gebieden aangewezen: Schoonoord, Veenoord, Beilen-West en De Monden. Gebieden waar we meer in willen investeren samen met bewoners, met gemeenten en met andere maatschappelijk partners om aan een integrale gebiedsgerichte aanpak te werken.

Veenoord

In Veenoord/Nieuw-Amsterdam (tweelingdorp) participeert Woonservice in het samenwerkingsverband Emmen Revisited. Emmen Revisited is een samenwerkingsmethode om de kwaliteit van het (samen)leven te verbeteren. De kern is dat bewoners en organisaties samen zorgen voor een prettige leefomgeving. In Nieuw-Amsterdam/Veenoord werken gemeente, plaatselijk belang, huurdersvereniging, welzijnsorganisatie Sedna, politie en corporaties Lefier en Woonservice samen. Woonservice heeft ook zitting in de stuurgroep Emmen Revisited. In 2013 is Emmen Revisited geëvalueerd. Een belangrijke conclusie uit de evaluatie is dat Emmen Revisited de aankomende jaren in een andere afgeslankte vorm verder gaat. Hoe dit eruit gaat zien wordt in 2014 verder onderzocht. Dit geldt dus ook voor de deelname in Veenoord/Nieuw-Amsterdam.

Schoonoord

In de prestatieafspraken met de gemeente Coevorden is Schoonoord aangemerkt als aandachtsgebied. Het doel is om de sociale structuur van het dorp en de sociale positie van bewoners te versterken.

Valthermond & Tweede Exloërmond (De Monden)

Door specifieke ontwikkelingen in de Monden is het noodzakelijk om een duidelijke lange termijnvisie te vormen op de ontwikkeling van de dorpen in het Mondengebied. Woonservice heeft hier een belangrijke volkshuisvestelijke rol. De verhuurbaarheid loopt echter snel terug, mede als gevolg van de bevolkingskrimp in dit gebied. De centrale vraag is: Hoe zorgen we voor het behoud van de leefbaarheid van deze dorpen en een kwaliteit van onze woningvoorraad?

Gezamenlijk met de gemeente Borger-Odoorn is in 2013 gewerkt aan een visie op de toekomst en aan de fysieke en sociaal maatschappelijke ontwikkeling van deze dorpen. Tevens is het wijkbasisteam doorontwikkeld. Dit is een team dat signalerend werkt en probeert te voorkomen dat er problemen ontstaan bij bewoners in het gebied. Het team is gericht op preventie en werkt samen vanuit diverse disciplines. In het Gebieds Ontwikkelings Programmama (GOP) wordt dit beschreven. Het is een agenda waarin projecten zijn opgenomen voor de ontwikkeling van deze dorpen.

Daarnaast heeft Woonservice zich aangesloten bij werkgelegenheidsinitiatief Waark Veur Joe (W4U). Dit project is erop gericht om langdurige werklozen weer een kans te geven op de arbeidsmarkt. De werkzaamheden die gedaan worden kunnen door Woonservice worden aangereikt en sluiten aan bij het bevorderen van een prettige leefomgeving.

Beilen-West

In de gemeente Midden-Drenthe is in oktober 2013 een samenwerkingsovereenkomst getekend 'Leefbaarheid en wijkgericht werken' door Welzijn Midden-Drenthe, Stichting Noordermaat, Politie Drenthe, de gemeente en de corporaties Actium en Woonservice. De partijen werken met twee kernteams, namelijk kernteam Beilen en Smilde. Woonservice participeert alleen in het eerste team om de leefbaarheid in de wijken en dorpen te garanderen. Beilen-West is voor het kernteam een aandachtsgebied en daarin wordt gezamenlijk gewerkt aan een beter woon- en leefklimaat. Eventuele overlastsituaties kunnen hier ook worden gesignaleerd en opgepakt.

Evaluatie leefbaarheidsfonds Vitaal!

Met het Leefbaarheidsfonds Vitaal! draagt Woonservice bij aan het behoud en de verbetering van de leefbaarheid in de dorpen en buurten waarin we actief zijn. De kern van Vitaal! is het leveren van een financiële bijdrage aan leefbaarheidsprojecten en bewonersinitiatieven. Met dit fonds hoopt Woonservice de bewoners te stimuleren nieuwe initiatieven op te pakken. In 2013 zijn er 48 aanvragen ontvangen met een totaalbedrag van € 158.000. De commissie heeft 29 aanvragen goedgekeurd met een totaalbedrag van € 71.735.

Het fonds is geëvalueerd en in 2013 is er een nieuw voorstel geïmplementeerd. In het vernieuwde Leefbaarheidsfonds Vitaal! zijn de volgende doelstellingen vastgesteld: Leefbaarheid vergroten in de kernen waar Woonservice bezit heeft, met extra aandacht voor de kernen die het nodig hebben. Hierbij is het de uitdaging om binnen de kernen een pro-actieve houding te stimuleren. Zelfwerkzaamheid en ook eigen initiatief zijn hierbij kernwoorden.

Steunstees

Op verschillende plekken is Woonservice betrokken bij Steunstees. Dit zijn laagdrempelige loketten voor bewoners waar ze terecht kunnen voor al hun vragen over wonen, welzijn en zorg. Woonservice participeert in meerdere steunstees:

- » Gezamenlijk met welzijnsorganisatie Andes zijn twee Steunstees in de gemeente Borger-Odoorn actief (in Valthermond en in Tweede Exloërmond);
- » In de gemeente Midden-Drenthe dragen we financieel bij aan het steunpunt 'Knooppunt' in Nieuw Balinge. Stichting Welzijn Ouderen Midden-Drenthe beheert deze steunstees;
- » In de gemeente Coevorden (Schoonoord) dragen we bij aan het steunpunt 'Infoplein'. Dit steunpunt wordt beheerd door Welzijn2000.

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 van bewoners of om

preventief te werken. De manager Klant & Markt heeft zitting in de stuurgroep OGGz.

4.4 WONEN, ZORG & WELZIJN

De vraag naar wonen en zorg, zowel kwalitatief als kwantitatief zal de komende jaren sterk gaan veranderen. Dit heeft onder andere te maken met toenemende vergrijzing, veranderende woonwensen, decentralisatie van zorg en welzijnstaken naar gemeenten en scheiden van wonen en zorg.

Het aantal senioren onder onze huurders is hoog en dat zal in de toekomst verder toenemen. De ingezette verschuiving van intramurale voorzieningen naar langer zelfstandig thuis wonen en het scheiden van wonen en zorg zal zich verder doorontwikkelen. Van belang is dat voldoende woningen geschikt zijn voor het leveren van zorg aan huis. Tevens hebben we te maken met krimp in ons werkgebied. De krimp van het aantal huishoudens vraagt om een integrale gebiedsaanpak. Er zullen voorzieningen worden gesloten in bepaalde kernen waarbij een zorgvuldige afstemming van partijen nodig is om dit goed te laten verlopen en om voldoende voorzieningen over te houden. Het scheiden van wonen en zorg vraagt om een goede samenwerking tussen lokale partners: gemeente, corporaties en welzijn- en zorgaanbieders. Woonservice heeft goede contacten met de zorg- en welzijnsaanbieders in ons werkgebied.

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 nieuw woningplattegrond te ontwerpen. In 2013 is dit traject afgerond en is de nieuwe plattegrond een feit geworden.

Woonservicezone Jade Beilen

De Woonservicezone is een samenwerking van Woonservice, Zorggroep Drenthe, Icare, Stichting Welzijn Ouderen Midden-Drenthe en de gemeente Midden-Drenthe. In 2010 is de samenwerkingsovereenkomst Ontwikkeling Woonservicezone Beilen ondertekend. Het plangebied is opgedeeld in 4 delen. Voor deelgebied A is gewerkt aan een voorlopig ontwerp voor de nieuwbouw op de locatie van het Eshuus en de

Westeres. Hier worden 40 zorgappartementen, 12 verpleegplaatsen en algemene ruimtes zoals restaurant van Zorggroep Drenthe, 30 appartementen voor Woonservice en het Karspelhuis van Stichting Welzijn Midden-Drenthe gerealiseerd. De plannen zijn in april 2013 gepresenteerd aan het college, toekomstige bewoners, medewerkers van Zorggroep Drenthe en omwonenden. De plannen zijn zeer enthousiast en positief ontvangen.

In 2013 is gestart met de voorbereidingen van vervangende nieuwbouw van 21 huurwoningen van Woonservice binnen het plangebied (deelgebied C). Inmiddels is de ontwikkeling opgestart en ligt er een nieuwe stedenbouwkundige opzet. Ook de ontsluiting met de Kruisakker wordt meegenomen in het nieuwe stedenbouwkundige plan. Binnen het plan is de nieuwe basisplattegrond van de levensloopbestendige woning toegepast. Verder onderzoeken we of het haalbaar is om circa 50 appartementen voor Icare in de Woonservicezone te ontwikkelen (deelgebied B). Deelgebied D omvat het gebied met de Mr. Harm Smeenge school. De plannen hiervoor worden ontwikkeld door de gemeente Midden-Drenthe.

Westerbork

Op de plek waar voorheen de boerderij Zinger stond in Westerbork zal nieuwbouw gepleegd worden, in samenwerking met Icare, om 24 cliënten van Icare te huisvesten. Het gaat om ouderen met een zwaardere zorgvraag. De geplande nieuwbouw aan de Hoofdstraat 36 in Westerbork is ter vervanging van een deel van het Altingerhof in Beilen. Dit plan is in 2013 nader uitgewerkt. De zorgbehoefte in Westerbork is voor de langere termijn aanwezig. Met deze plannen komen we hier aan tegemoet. Daarnaast wordt gewerkt aan een plan voor nieuwbouw naast het Derkshoes, waarbij nieuwe huurders de zorg afnemen van het Derkshoes. Het gaat om circa 30 appartementen op de locatie van de school de Wegwijzer. Op dit moment wordt gewerkt aan het voorlopig ontwerp van de gebouwen.

Schoonoord

Woonservice ontwikkelt een plan voor vervangende nieuwbouw van de verouderde seniorenwoningen nabij het Ellertsveld. De nieuwe plattegrond gericht op senioren zetten we hier in. 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. In 2013 zijn de eerste woningen gesloopt.

Nei Arf Exloo

Op de voormalige gemeentewerf in Exloo hebben we in 2013 samen met de gemeente 13 woningen ontwikkeld: 9 huur- en 4 koopwoningen. Het uitgangspunt is gemeenschappelijk wonen rondom een centraal erf met als bindend element modern 'naoberschap'. De bedoeling hiervan is dat de nieuwe bewoners elkaar op een natuurlijke manier helpen 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.



PERSPECTIEF MEDEWERKERS

PERSPECTIEF MEDERWERKERS

BINNEN HET PERSPECTIEF MEDEWERKERS FOCUST WOONSERVICE DE AANDACHT
ENERZIJD OP DE MENSEN BINNEN DE ORGANISATIE: OP WELKE WIJZE
KUNNEN ONZE MEDEWERKERS ZICH ONTWIKKELEN EN HOE TEVREDEN ZIJN
ONZE MEDEWERKERS OVER HET WERKEN BIJ ONZE ORGANISATIE EN OVER DE
WERKOMSTANDIGHEDEN? ZIJN ER IN 2013 ZAKEN VERANDERD DIE VAN INVLOED
ZIJN OP ONZE MEDEWERKERS? OOK EXTERN SPEELT EEN ROL: HOE IS HET GESTELD
MET HET IMAGO VAN WOONSERVICE NAAR BUITEN? HOE KIJKEN POTENTIËLE
MEDEWERKERS NAAR ONS ALS ORGANISATIE?

.....

5.1. ONTWIKKELINGEN ORGANISATIE

Woonservice kent een sterke familiecultuur. Dit heeft zeer bruikbare en welkome onderdelen, zoals hart voor elkaar en voor de klant, loyaliteit, hard werken en een grote actiebereidheid.

Enkele aspecten van die familiecultuur verdienen echter ook aandacht binnen de organisatie. Concreet hebben we vier speerpunten benoemd als het gaat om de organisatie-ontwikkeling. Met deze punten is in 2013 een start gemaakt, met name als het gaat om inventarisatie, communicatie en voorbereiding. De grootste slag in de uitvoering staat in 2014 gepland met een doorloop naar de jaren daarna. De volgende speerpunten zijn benoemd:

Projectmatig werken

We sturen projecten meer projectmatig aan en verbeteren processen continu middels de Plan-Do-Check-Act cyclus

Feedback geven en ontvangen

Doel is dat medewerkers elkaar gevraagd en ongevraagd feedback geven om zo bevestiging te krijgen op zaken die goed verlopen en verbetermogelijkheden aangereikt krijgen als het beter kan.

Effectief en efficiënt werken

Woonservice zet haar middelen maatschappelijk gezien zo goed mogelijk in. Mogelijke verbeterpunten worden gesignaleerd, gerapporteerd en doorgevoerd.

Verantwoordelijkheid voelen en verantwoordelijk zijn

Medewerkers voelen zich verantwoordelijk voor hun werk, pakken de verantwoordelijkheid op die in hun bereik ligt en afspraken worden nagekomen.

5.2 HUMAN RESOURCE MANAGEMENT

Wijziging personeelsbeleid

Het functionerings- en beloningsbeleid is in samenspraak met de OR in 2013 aangepast. Binnen het functioneringsbeleid wordt nu meer aandacht gegeven aan het benutten en versterken van individuele kwaliteiten. Hierdoor kan de organisatie op elk moment optimaal gebruik maken van kennis, vaardigheden en competenties die aansluiten bij actuele en toekomstige eisen van een veranderende wereld. Dit heeft als doel: Verhogen van het werkplezier en blijvende inzetbaarheid. In het nieuwe beloningsbeleid wordt de beloning gekoppeld aan prestaties.

Opleiden

We vinden het belangrijk om te investeren in scholing en training. De arbeidsmarkt verandert snel en vraagt om flexibiliteit. Het doel van opleiding en ontwikkeling is medewerkers de vereiste kennis en vaardigheden bij te brengen, zodat zij de doelen van Woonservice kunnen realiseren en/of hun inzet kunnen verhogen. De strategie van de organisatie bepaalt mede op welke wijze het opleidingsbeleid vorm krijgt. Intern is een studieregeling opgesteld, zodat er duidelijkheid is over de vergoedingen van opleidingen/cursussen.

Medewerkers hebben onder andere de volgende opleidingen/cursussen gevolgd:

- » Asbestdeskundige;
- » Trainingen op gebied van leefbaarheid, huurrecht, bezwaarschriften, vocht- en schimmeloverlast en bouwregelgeving;
- » Ciep basisprogramma: Gericht op het introduceren van gemeenschappelijke werkfilosofie en het systematisch optimaliseren van persoonlijke effectiviteit in werken;
- » Feedback geven en ontvangen.

Verder kennen we het beleid 'kleurrijke baan'. Hierin werken we aan de individuele loopbaanwensen van medewerkers. Hiervoor kan het loopbaanontwikkelingsbudget uit de CAO Woondiensten worden ingezet.

Interne organisatie

Op 1 juli 2013 is ons pand in Sleen verkocht. Als gevolg hiervan is er een nieuwe locatie gezocht voor de werkplaats en zijn de kantoormedewerkers ondergebracht op de locatie in Westerbork. In juni 2013 is een nieuwe werkplaats in Westerbork in gebruik genomen. Op 31 december 2013 hadden we 63 medewerkers in dienst, waarvan 65% met een fulltime dienstverband en 35% met een parttime dienstverband. De organisatie bestaat uit 55,3 fte. Voor projectontwikkeling en beleidsontwikkeling is tijdelijk externe expertise ingehuurd.

Nieuwe en vertrekkende medewerkers

In 2013 hebben we drie vacatures in- en extern uitgezet, die alle drie zijn ingevuld. Daarnaast hebben we voor een korte periode een uitbreiding van twee medewerkers gehad vanwege ziektevervangings. Vier medewerkers hebben om diverse redenen Woonservice verlaten.

Jubilea

Er waren in 2013 twee jubilarissen:

- » Een medewerker 12,5 jaar in dienst;
- » Een medewerker 25 jaar in dienst.

Stageplaatsen

Wij geven invulling geven aan onze maatschappelijke rol in opleidingstrajecten door middel van het bieden van stageplaatsen. Op diverse afdelingen zijn stagiairs van verschillende opleidingen actief geweest. Woonservice is aangemeld als gastbedrijf bij het opleidingscentrum Bouw Drenthe (OCB) in Ruinen. Dit houdt in dat er regelmatig leerlingen in

het kader van hun opleiding bij ons worden geplaatst om het timmermansvak te leren. Verder hebben wij ons aangemeld bij Ecabo. Wij zijn een erkend leerbedrijf voor de volgende functies: Assistent communicatiemedewerker, marketing medewerker, bedrijfsadministrateur, financieel administratief medewerker en secretaresse.

Integriteitsbeleid

In het jaar 2013 is het vernieuwde integriteitsbeleid geïmplementeerd. Integriteit vinden we een belangrijk onderwerp binnen onze organisatie. Daarom hebben we voor alle medewerkers een workshop georganiseerd. Iedereen is actief aan de slag geweest met het thema integriteit door middel van dilemmabesprekingen. Verder hebben we aandacht besteed aan de rol van een vertrouwenspersoon binnen Woonservice.

5.3 ARBOZAKEN

- » In 2013 is aan alle medewerkers een Periodiek Medisch Onderzoek aangeboden. Hier hebben nagenoeg alle medewerkers aan deelgenomen. De adviezen uit de rapportage worden opgevolgd.
- » Uit het onderzoek bleek onder meer dat 98% van de medewerkers tevreden is over hun baan.
- » Om de bekendheid van het BHV-plan te verbeteren hebben we in 2013 instructiebijeenkomsten georganiseerd voor alle kantoormedewerkers. Wij hopen hiermee de bekendheid en het belang van een ontruimingsoefening te vergroten en ook de individuele verantwoordelijkheden te verduidelijken.
- » In 2013 hebben vier medewerkers een herhalingscursus BHV gevolgd en twee medewerkers de herhalingscursus EHBO.
- » Voor het kunnen bedienen van de AED hebben 22 medewerkers een herhalingscursus AED/reanimatie gevolgd.
- » In verband met de verhuizing van onze werkplaats heeft er een risico-inventarisatie en evaluatie-update van ons plan van aanpak plaatsgevonden. Er zijn aanpassingen gedaan in verband met de inrichting van de nieuwe werkplaats.

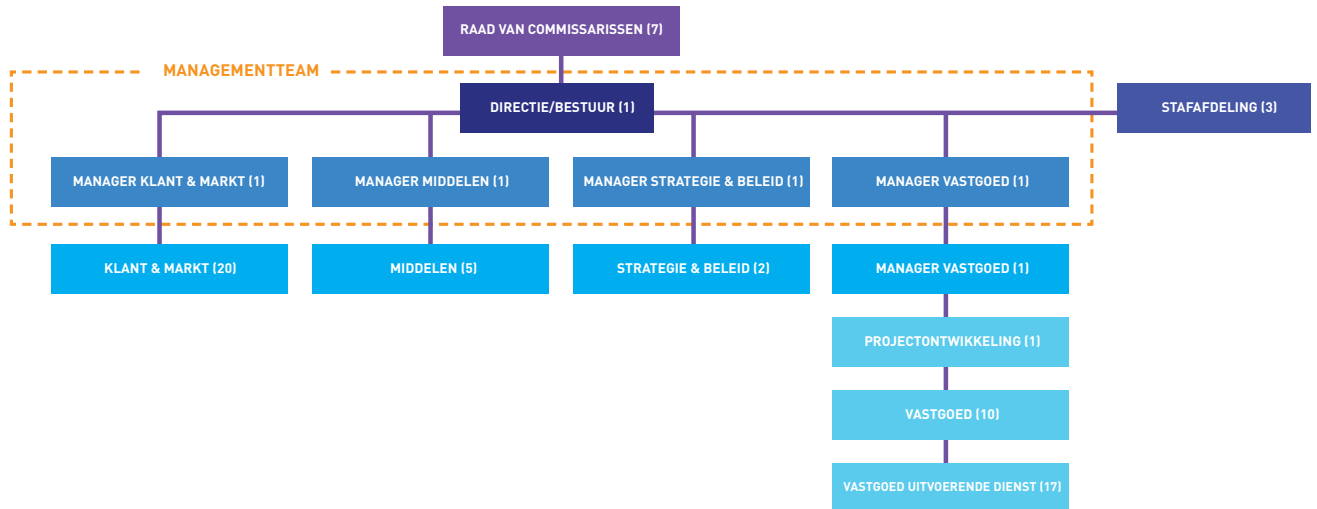
Ziekteverzuim

Het ziekteverzuimpercentage voor 2013 ligt op 2,54%. Dit is 0,09 % lager dan in 2012. Hiermee ligt ons verzuimpercentage beduidend lager dan het landelijk gemiddelde van 3,8% binnen de branche.

5.4 OVERLEG TUSSEN BESTUUR EN ONDERNEMINGSRAAD

Het bestuur heeft in 2013 in totaal vier maal overleg gevoerd met de OR. De besproken onderwerpen staan vermeld in bijlage 1 - verslag van de OR.

5.5 ORGANOGRAM



PERSPECTIEF BEDRIJFSVOERING

6



PERSPECTIEF BEDRIJFSVOERING

BINNEN HET PERSPECTIEF BEDRIJFSVOERING WERKT WOONSERVICE AAN ACTUELE PLANNEN EN PROCESSEN. GOED GEFORMULEERDE DOELEN EN DUIDELIJKE WERKWIJZEN EN PROCESSEN ZIJN HIERBIJ LEIDEND.

6.1 IMPLEMENTATIE SVB

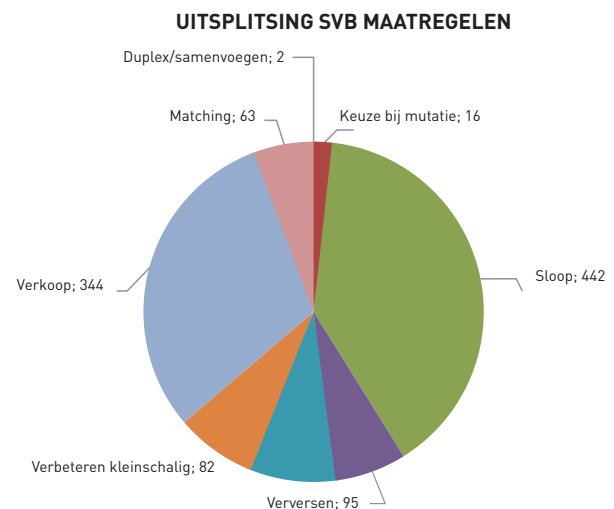
In het voorjaar van 2013 heeft Woonservice het Strategisch Voorraad Beleid (SVB) geactualiseerd en vastgesteld. In 2012 was daarvoor een project opgestart waarbij we in verschillende processtappen uiteindelijk voor iedere woning de strategie hebben bepaald. Met het SVB zorgt Woonservice voor een optimale afstemming van de woningvoorraad op de te verwachten vraag en opgave. Daarbij is het vooral van belang om ons te richten op de lange termijn verwachting: sluit de woningvoorraad op termijn aan bij de toekomstige vraag. In het ondernemingsplan is een van de speerpunten: In kaart brengen van de transformatie van de woningvoorraad.

Omdat Woonservice relatief veel gezinswoningen verhuurt en de komende jaren de vergrijzing verder zal toenemen, zet Woonservice in op het vergroten van het aantal toegankelijke woningen. Tegelijkertijd verwachten we als gevolg van de ingezette bevolkingskrimp op termijn een licht afnemende vraag naar woningen. Binnen het SVB van Woonservice zorgt dit voor de nodige dynamiek. Het betekent dat we de komende tien jaar verwachten met ruim een vijfde van de woningvoorraad een verandering in te zetten. Deze woningen hebben een strategie gericht op sloop, vervangende nieuwbouw, verbetering, verversen of verkoop.

In de bijgaande grafiek wordt een samenvatting gegeven van de verschillende maatregelen die bij de actualisatie van het SVB benoemd zijn. Het betreft de woningen met een afwijkende exploitatiestrategie (totaal circa 1.100). De grootste verschuivingen vinden plaats door woningen te verkopen en door vervangende nieuwbouw (sloop / verversen). Hierbij moet worden opgemerkt dat sloop in sommige gevallen niet wordt gevolgd door nieuwbouw. Woonservice grijpt het moment van vervangende nieuwbouw aan om kritisch te kijken naar het aantal nieuw te bouwen woningen. Daar waar wenselijk

bouwen we iets minder woningen terug, waardoor we zowel investeren in een verbetering van de kwaliteit van de voorraad, maar ook in het aanpassen van de omvang van de woningvoorraad.

Met het vaststellen van de strategie per woning is de koers bepaald. Het heeft gevolgen voor belangrijke processen binnen Woonservice. Voor projectontwikkeling, voor de onderhoudsplanning, voor het verhuur- en verkoopproces. Door middel van een implementatieproject is er medio 2013 voor gezorgd dat het SVB goed is doorgevoerd in de verschillende processen. Het SVB-team, een interne projectgroep, borgt de uitvoering van het SVB.



6.2 OPTIMALISEREN PROCESSEN

Optimaliseren optiemodel

Het optiemodel is enige jaren geleden gelanceerd bij Woonservice. Na verloop van tijd zijn gegevens, zoals foto's, tekeningen en plattegronden, in de clusters vervuild. Verder zijn bepaalde basisgegevens in het primaire systeem, zoals woningwaarderingspunten, voor bepaalde clusters niet goed ingevoerd bij de implementatie. Om het optiemodel weer goed te krijgen, is het project 'Opschonen en Optimaliseren Optiemodel' in 2013 gestart.

Onderdeel hierbij was ook de implementatie van de wijzigingen vanuit het vernieuwde SVB: Verwijderen van (delen van) clusters en toevoegen van nieuwe clusters. Alle woningzoekenden die ingeschreven stonden voor deze clusters, zijn hierover geïnformeerd.

Verder is een belangrijke spelregel binnen het optiemodel gewijzigd: Voorheen mocht een woningzoekende vijf opties op clusters nemen. Dit is uitgebreid naar acht opties. Hiervoor is gekozen om klanten nog meer keuzevrijheid te bieden in het zoeken naar een geschikte woning.

Optimaliseren Mutatieproces

Het verhuurproces, waarbij woningen worden aangeboden via het optiemodel, is onderdeel van het gehele mutatieproces. Doel van het vernieuwde mutatieproces is dan ook: Een efficiënter en sneller verloop van het proces, transparant voor iedereen en klantgericht.

Om zo efficiënt mogelijk te werken, hebben we het gehele mutatieproces ontleed om te zien waar en hoe het proces geoptimaliseerd kon worden.

6.3 INFORMATIEVOORZIENING & AUTOMATISERING

Strategisch voorraadbeleid

Zoals beschreven in 6.1 is in 2013 het Strategisch voorraadbeleid geactualiseerd en vastgesteld. Vorig jaar wilden we een nieuw registratiesysteem selecteren. Er is uiteindelijk geen systeem voor het registreren en ontsluiten van relevante gegevens aangeschaft. De oplossing binnen de bestaande applicaties bleek vooralsnog voldoende.

Investeringen ICT

In 2013 is een selectietraject gestart om het bestaande Document Management Systeem (DMS) te vervangen. Een DMS voor de verwerking van inkomende en uitgaande post. Ook voor het scannen van documenten en facturen en het beheren van verschillende documentstromen is het DMS een belangrijk middel. Het bestaande pakket voldeed niet meer aan de wensen van de gebruikers.

De implementatie van het DMS en de vervanging van de telefooncentrale is doorgeschoven naar 2014. Als gevolg van capaciteitsproblemen kon dit niet worden afgerond. In 2014 is met het aantrekken van een projectmanager voor voldoende capaciteit gezorgd. De overige investeringen in een nieuw softwarepakket voor de MJOB en FMP worden bij nader inzien niet uitgevoerd. Bij de uitwerking van de businesscase bleek de investering niet rendabel voor Woonservice.

PERSPECTIEF FINANCIËN

7



PERSPECTIEF FINANCIËN

VANUIT HET PERSPECTIEF FINANCIËN BEWAAKT WOONSERVICE DE FINANCIËLE CONTINUÏTEIT. WOONSERVICE HEEFT IN HET VERLEDEN EEN GEDEGEN FINANCIËEL BELEID GEVOERD EN ZIET DE TOEKOMST IN PRINCIPE MET VERTROUWEN TEGEMOET. DE VOORGENOMEN MAATREGELEN VAN HET HUIDIGE KABINET WERPEN ECHTER WEL EEN DONKERE SCHADUW OVER DE TOEKOMST.

7.1 FINANCIËEL BELEID EN BEHEER

Hoewel landelijk de eerste signalen worden afgegeven dat het dieptepunt in de financiële crisis is bereikt en er op landelijk niveau weer over groeiverwachting wordt gesproken, zijn de effecten van de financiële crisis voor ons nog dagelijks voelbaar. Een toenemende werkloosheid in ons marktgebied en de effecten van kabinetsmaatregelen merken onze klanten direct in hun besteedbaar inkomen. Het wispelturige overheidsbeleid maakt eveneens dat wij tal van scenario's moeten doorrekenen om de effecten op onze investeringscapaciteit en continuïteit inzichtelijk te maken. Zoals in ons ondernemingsplan verwoord, ligt onze focus op het behoud van investeringskracht. Ons streven blijft dan ook om onze investeringskracht op een zodanig peil te houden dat onze investeringsopgave kan worden uitgevoerd.

Om de financiële continuïteit te kunnen bewaken werkt Woonservice met een financieel meerjarenplan en een geactualiseerd investeringsstatuut. Het beleid is gericht op het financieel houden van Woonservice tegen zo laag mogelijke kosten en met een zo gering mogelijk en beheersbaar risico. Woonservice 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 Woonservice haar huurders betaalbare woningen.

Door het waarborgstelsel in de sector heeft Woonservice in 2013 bijna € 1 miljoen moeten bijdragen aan het saneringsfonds van het Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting (CFV).

In onze meerjarenramingen hebben we voor de eerstkomende jaren een bijdrage aan het saneringsfonds opgenomen, gebaseerd op het voorstel van het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW).

De jaarlijkse verhuurderheffing is inmiddels een feit. Met ingang van 2013 draagt ook Woonservice fors bij aan de financiering van het overheidstekort, met alle gevolgen op de investeringscapaciteit van dien.

De combinatie van bovengenoemde ontwikkelingen zorgen samen met de vennootschapsbelasting, voor een sterk veranderend financieel perspectief voor Woonservice.

Het beleid van Woonservice is er op gericht om structureel een positieve operationele kasstroom te behouden. Het kader, zoals opgenomen bij het onderdeel Financial Risks in het nieuwe risicobeoordelingsmodel van het WSW, is verwerkt in onze financiële meerjarenprognose. Bij het sturen wordt bewaakt dat Woonservice ook op termijn blijft voldoen aan deze gestelde kaders. Op deze manier waarborgt Woonservice dat zij leningen onder borging van het WSW kan blijven aantrekken. Woonservice gebruikt een aantal instrumenten, zodat we de financiële continuïteit inzichtelijk kunnen maken. Voor de korte termijn wordt jaarlijks een begroting opgesteld. Periodiek wordt bekeken in hoeverre de begroting gerealiseerd is. Voor de middellange en lange termijn beschikt Woonservice over een meerjarenonderhoudsplanung en een financiële meerjarenprognose.

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 regeling van het ministerie 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.

Op basis van de regeling was voor 2013 nog onduidelijk wat als DAEB-activiteiten voor corporaties wordt aangemerkt. Inmiddels is deze lijst weer aan verandering onderhevig. In de in het voorjaar 2014 gepubliceerde concept-novelle van minister Blok is deze lijst drastisch ingeperkt. 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.

Wel is duidelijk dat het passend huisvesten van de doelgroep de kerntaak blijft. Corporaties dienen minimaal 90% van de vrijkomende woningen (inclusief nieuwbouw) toe te wijzen aan huishoudens met een verzamelinkomen van maximaal € 34.229 (per januari 2013). De administratie van Woonservice is zodanig ingericht dat aangetoond kan worden dat Woonservice aan deze regeling heeft voldaan.

Vennootschapsbelasting

De vaststellingsovereenkomst (VSO2) tussen de corporaties en de belastingdienst is per 1 januari 2013 stilzwijgend voor een jaar verlengd. Voor de komende vijf jaren wordt de verschuldigde vennootschapsbelasting begroot op gemiddeld ruim € 1 miljoen per jaar. De aangiften tot en met 2010 zijn vastgesteld, waarbij de mogelijkheden van de herbestedingsreserve ook zijn benut. Door gewijzigde wetgeving kan vanaf 2012 geen gebruik meer worden gemaakt van de herbestedingsreserve.

Huurverhoging

Voor 2013 heeft het kabinet de corporaties in gelegenheid gesteld de huren inkomensafhankelijk te verhogen. Woonservice heeft in 2013 gebruik gemaakt van deze mogelijkheid. Wel is in samenspraak met de huurdersvereniging een coulanceregeling afgesproken. Doel van deze regeling is om kwetsbare groepen te ontzien, door voor huurders met een laag inkomen en een relatief hoge huur een lagere huurverhoging door te voeren. Woonservice heeft verder het streefhuurbeleid ingevoerd. Met dit beleid wordt bij mutatie de huur opgetrokken 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. Met een percentage van 53% ten opzichte van maximaal redelijk zijn de gemiddelde huren bij Woonservice lager dan de regionale en landelijke gemiddelden. Onze streefhuur is vastgesteld op een percentage van 63% ten opzichte van maximaal redelijk.

7.3 FINANCIËLE RESULTATEN

Het resultaat voor belastingen over het boekjaar 2013 bedraagt € 5.193.000 positief (2012 € 354.000 negatief). Dit resultaat is ten gunste van de Overige Reserves gebracht. In de begroting is uitgegaan van een positief resultaat van € 1.184.000 miljoen (voor belastingen). Het hogere resultaat ad € 4.000.000 is op hoofdlijnen als volgt te verklaren:

Gunstige factoren	
waardeveranderingen materiële vaste activa	4.264.000
lagere kosten onderhoud	1.213.000
hogere opbrengst verkopen	865.000
lagere overige bedrijfslasten	85.000
lagere personeelslasten	85.000
hogere overige bedrijfsopbrengsten	83.000
lagere afschrijvingen	137.000
per saldo hogere rentebaten	213.000
hogere geactiveerde loonkosten nieuwbouw	80.000
diversen	21.000
	7.064.000
Ongunstige factoren	
waardeveranderingen financiële vaste activa	2.967.000
lagere huuropbrengsten	88.000
Per saldo hoger resultaat dan begroot	4.009.000

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

Er zijn 8 woningen meer verkocht dan begroot, waardoor het verkoopresultaat fors hoger is dan begroot. De waardeveranderingen financiële vaste activa wordt hoofdzakelijk veroorzaakt door de afwaardering van de ledencertificaten van het Wooninvesteringsfonds. De lagere onderhoudskosten zijn het gevolg van fors lagere kosten niet-planmatig onderhoud en gunstige aanbestedingen van planmatige onderhoudswerkzaamheden.

Via de resultatenrekening is een bedrag van € 2.545.000 aan Overige waardeveranderingen materiële vaste activa verwerkt. Onder deze post zijn de volgende projecten verantwoord:

Teruggenomen waardevermindering	-5.091.000
Actualisering bedrijfswaarde	2.535.000
Exloo, uitbreidingsplan 9 woningen	543.000
Beilen, aankoop 10 woningen	229.000
Tweede Exloërmond, ververset Kijlstraat	59.000
Assen, afwikkeling Kroonwerk	40.000
Zwiggelte, uitbreidingsplan 4 woningen	27.000
Emmen, afwikkeling De Schans	-975.000
Waardeverandering m.b.t. verkopen onder voorwaarden	80.000
Totaal in 2013 ten gunste van het resultaat	2.545.000

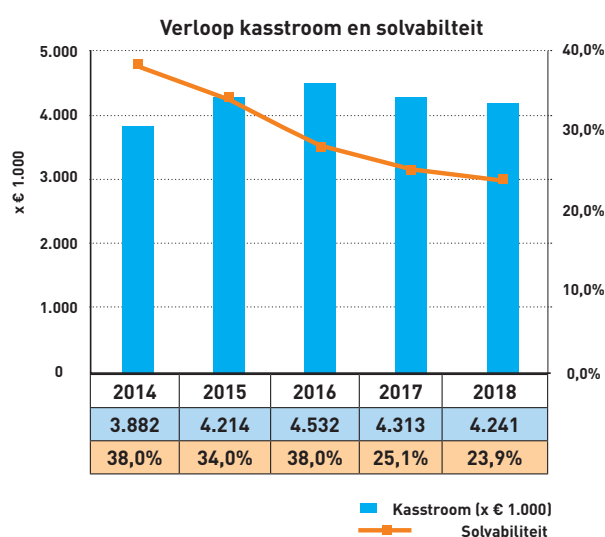
7.3.1 Financiële continuïteit

Woonservice heeft het financieel meerjarenbeleid uitgewerkt in een financieel meerjarenplan. Dit wordt halfjaarlijks geactualiseerd. De verhuurderheffing en de saneringsbijdrage zijn verwerkt in de meerjarenplanning. Er zijn diverse scenario's opgezet waarbij de effecten zijn doorgerekend en waarbij ook de effecten van mogelijke beleidswijzigingen inzichtelijk zijn gemaakt. Het onderstaande scenario gaat uit van de uitgangspunten voor de saneringsbijdrage en verhuurderheffing zoals deze voor de dPi2013 zijn voorgeschreven. 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 alle projecten, inclusief investeringen in maatschappelijk vastgoed, op basis van reële verwachtingen in tijd ingepland. 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.

De prognose zoals opgenomen in de begroting 2014 is de meest actueel vastgestelde meerjarenplanning. Deze geeft het volgende verloop van de solvabiliteit en operationele kasstroom (inclusief 2% aflossings-fictie):



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 in deze grafiek is gebaseerd op deze waarderingmethodiek.

Naast de solvabiliteit en de operationele kasstroom zijn in het nieuwe beoordelingskader van het WSW de belangrijkste kengetallen de Interest Coverage Ratio (ICR) en de Debt Service Coverage Ratio (DSCR). Het WSW hanteert voor de ICR een ondergrens van 1,4 en voor de DSCR 1,0. Volgens de meerjarenplanning zijn deze kengetallen bij Woonservice:

	2014	2015	2016	2017	2018
ICR	2,97	2,87	2,72	2,55	2,45
DSCR	3,08	2,98	2,58	2,25	2,12

Naast de door Woonservice toegepaste waardering tegen HKP dan wel lagere bedrijfswaarde moeten we ook de waardering tegen bedrijfswaarde in

het jaarverslag verantwoorden (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 waarderingsgrondslagen 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 20% per 31 december 2016. Op basis van de geüniformeerde uitgangspunten heeft het CFV de solvabiliteit voor Woonservice per 31 december 2017 vastgesteld op 25%. Woonservice wil haar weerstandsvermogen op een zodanig peil

houden, zodat bij de jaarlijkse financiële beoordeling door het CFV de A-status behouden blijft. De huidige financiële prognoses geven aan dat deze doelstelling, bij ongewijzigde uitgangspunten, realistisch is.

7.4 TREASURY

Kasstroom

De netto kasstroom uit operationele activiteiten ad € 7,9 miljoen en de inzet van aanwezige liquide middelen was voldoende om de contractueel verschuldigde aflossingsverplichtingen ad € 2 miljoen te voldoen. In het verslagjaar is per saldo € 9,4 miljoen uitgegeven aan investeringsactiviteiten. Deze investeringen zijn betaald uit de operationele kasstroom, de verkoopopbrengsten en de aanwezige liquide middelen aan het begin van het boekjaar. In onderstaande tabel worden de werkelijke kasstromen uit investeringen en financieringen afgezet tegen de begrote bedragen (bedragen x 1.000):

Omschrijving	Begroting 2013	Werkelijk 2013	Verschil	Toelichting
Investeringswoningen	€ 9.154	€ 7.085	€ -2.069	Voor nadere toelichting zie *1)
(Strategische) aankopen	€ 500	€ 1.500	€ 1.000	Betreft aankoop 10 appartementen Hof van Drenthe
Investeringsbestaand bezit	€ 750	€ 703	€ -47	Activering aanbouwen en dakisolatie lager dan begroot.
Investeringsin eigen bedrijf	€ 207	€ 74	€ -133	Aanschaf diverse software is uitgesteld
Totaal investeringen	€ 10.611	€ 9.362	€ -1.249	
Aan te trekken leningen	€ -	€ -	€ -	Conform planning
Aflossing leningen	€ 1.970	€ 1.970	€ -	Conform planning

*1) Het verschil ad. € -2.069.000 ontstaat vooral doordat de start van het project Boerderij Zinger te Westerbork door gewijzigde planvorming is uitgesteld. Daarnaast is de bouw van acht huur- en twee koopwoningen aan de Eikenlaan in Veenoord uitgesteld vanwege te hoge stichtingskosten ten opzichte van de marktwaarde. Woonservice is nog met de gemeente in onderhandeling om hier een oplossing voor te vinden.

7.5 MATCHING

Als invulling van het Convenant van het Noorden, waarin 48 woningcorporaties actief zijn in de provincies Groningen, Friesland, Drenthe en de Kop van Overijssel, heeft Woonservice 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.

Naast de matching met Steelande participeert Woonservice sinds 2005 voor een bedrag van € 3 miljoen in het Wooninvesteringsfonds (Wif). Het CFV heeft het WIF per 30 november 2012 onder verscherpt toezicht gesteld. Om uit de financiële problemen te komen heeft het WIF in 2013 een aantal herstelplannen ingediend bij het CFV. Het CFV heeft geoordeeld, dat deze herstelplannen onvoldoende zijn om de financiële problemen op te lossen en de herfinanciering in 2015 veilig te stellen. De financiële situatie is zo precair, dat het nu zeer onzeker is of er in de toekomst op enig moment nog gelden vrij zullen komen voor de certificaathouders (hetzij in de vorm van rente, hetzij in de vorm van een deelaflissing op de certificaten). Woonservice heeft besloten om ten laste van het resultaat van 2013 een verlies te nemen van € 3.000.000.

7.6 FINANCIËLE ONDERSTEUNING BUITENLANDSE INSTELLINGEN

Woonservice heeft zich borg gesteld voor Stichting International Guarantees for housing voor een lening ad € 238.000 met een jaarlijkse annuïteit van € 15.000. Deze stichting maakt betaalbare woningbouw mogelijk voor mensen met een laag inkomen in ontwikkelingslanden en landen in een economische overgangsfase. De lening is bestemd 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. Sinds 2011 verleent Woonservice hier haar medewerking aan.

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 doen we verslag 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 2013 haar positieve oordeel kenbaar gemaakt over de prestaties van Woonservice over het boekjaar 2012.

7.7.2 Centraal Fonds Volkshuisvesting

Het CFV heeft naar aanleiding van haar beoordeling over het boekjaar 2012 geen aanleiding gezien tot het doen van interventies bij Woonservice. Het gecorrigeerd weerstandsvermogen is hoger dan het minimaal noodzakelijk geachte weerstandsvermogen. In het vierde kwartaal 2013 heeft het CFV de bedrijfsvergelijkende cijfers "Corporatie in perspectief" (CIP) gepubliceerd.

Deze rapportage is aan de Raad van Commissarissen verstrekt en besproken.

Een aantal interessante uitkomsten uit dit rapport over het boekjaar 2012 ten opzichte van de landelijke en referentiecorporaties zijn (Bron CIP 2013)

Omschrijving Verhuur/kwaliteit	Woonservice	Referentie	Landelijk
mutatiegraad	7,1	7,0	7,9
huurachterstand in % van de jaarhuur	0,5	0,9	1,3
huurderving in % van de jaarhuur	0,9	1,5	2,1
gemiddelde huurprijs (per maand per huurwoning)	€ 391	€ 437	€ 445
gemiddeld aantal punten woningwaardering	156	151	140
huur in % van maximaal toegestane huur	52,0	61,2	67,2

Volkshuisvestelijke gegevens			
klachten- en mutatieonderhoud (per verhuureenheden)	€ 487	€ 439	€ 509
planmatig onderhoud	€ 1.756	€ 931	€ 800
totaal onderhoud	€ 2.243	€ 1.370	€ 1.309

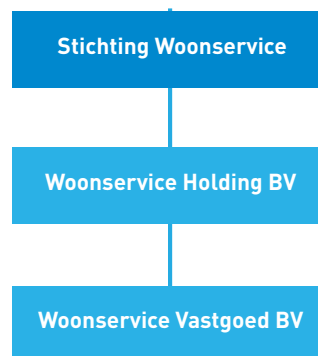
Bedrijfsvoering			
netto bedrijfslasten per verhuureenheden (vhe)	€ 761	€ 1.269	€ 1.296
personeelskosten per fte	€ 59.219	€ 68.887	€ 66.128

Waarden vastgoed, leningen en vermogenspositie			
volkshuisvestelijke exploitatiewaarde per vhe	€ 20.072	geen opgave	€ 40.171
WOZ-waarde per huurwoning	€ 127.027	€ 150.027	€ 148.523
nominale waarde langlopende leningen per vhe	€ 13.267	€ 28.492	€ 34.298
rentelasten per vhe	€ 544	€ 1.258	€ 1.513
rentelasten op leningenportefeuille in %	3,97%	4,34%	4,19%
rentedekkingsgraad	3,4	2,2	1,8
aflossingsratio	8,7	4,9	3,7
loan to value (langlopende schulden / volkshuisvestelijke exploitatiewaarde)	0,7	0,7	0,8

7.7.3 Stichting Waarborgfonds 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, als aan de voorwaarden voor borging wordt voldaan. Het vrijgegeven faciliteringsvolume voor de jaren 2013 tot en met 2015 bedraagt € 36 miljoen. In 2013 zijn geen leningen aangetrokken. De leningportefeuille bedraagt per 31 december 2013 € 63 miljoen.

Schematische weergave organisatieopzet:



7.8 VERBINDINGEN

Woonservice heeft verbindingen met twee door Woonservice in 2007 opgerichte BV's. Het was de bedoeling om commerciële ontwikkelingsactiviteiten onder te brengen in de BV. De onverwachte invoering van de integrale vennootschapsbelastingplicht heeft deze gedachte ondermijnd. 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 vastgesteld. Als blijkt dat wij hiervoor geen gebruik hoeven te maken van een verbinding, zullen deze BV's worden opgeheven. In 2013 zijn geen activiteiten ontwikkeld binnen de verbindingen.

Woonservice Holding BV

Dit betreft een holdingmaatschappij, 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.

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.

JAAARREKENING

8

8.1 KENGETALLEN

(gebaseerd op de geconsolideerde jaarrekening)

KENGETALLEN

(gebaseerd op de geconsolideerde jaarrekening)

	2013	2012	2011	2010	2009
Gegevens woningbezit					
Aantal woningen/woongebouwen in exploitatie:					
- woningen/woongebouwen (excl. matching)	4.784	4.721	4.594	4.574	4.551
- woningen/woongebouwen matching	63	63	112	113	115
Totaal woningen/woongebouwen in exploitatie	4.847	4.784	4.706	4.687	4.666
Garages en parkeerplaatsen in exploitatie	124	115	115	115	87
Zorgplaatsen in exploitatie	90	89	89	89	89
Overige verhuureenheden in exploitatie	24	24	23	17	15
Totaal	5.085	5.012	4.933	4.908	4.857

Waardering van het woningbezit *2) (t/m 2012 *1)

Gemiddeld verzekerde waarde per woning	85.300	83.221	80.945	79.807	78.669
Gemiddelde WOZ-waarde per woning	121.812	127.468	134.202	132.361	134.206
Gemiddelde bedrijfswaarde per woning	30.986	25.617	24.025	21.033	18.402
Boekwaarde per woning in exploitatie	21.574	16.589	16.975	15.118	14.744

Aantal mutaties in het woningbezit *1)

Opgeleverd	111	13	151	46	19
Aangekocht / fusie (excl. matching)	9	138	1	-	109
Verkocht (excl. matching)	18	17	13	13	11
Verkocht (matching)	-	49	1	2	-
Afgebroken c.q. sloopbestemming	37	6	118	10	11
Wijziging bestemming	- 2	- 1	- 1	-	-

Aantal woningen naar huurprijsklasse *2)

Goedkoop	1.117	1.374	1.503	1.723	1.786
Betaalbaar	3.568	3.318	3.127	2.886	2.814
Duur	162	92	76	78	66
Totaal	4.847	4.784	4.706	4.687	4.666

Kwaliteit *1)	2013	2012	2011	2010	2009
Aantal reparatieverzoeken	4.724	5.195	4.716	4.355	3.850
Aantal mutaties	340	333	334	272	304
Kosten niet planmatig onderhoud per woning	542	637	659	614	664
Kosten planmatig onderhoud per woning	1.358	1.647	1.643	1.719	1.540
Totaal kosten onderhoud per woning	1.900	2.284	2.302	2.333	2.204

Prijs- kwaliteitverhouding *1)

Gemiddeld aantal punten WWS	158	156	155	146	145
Gemiddelde netto huurprijs ultimo boekjaar	430	404	391	378	373
Gemiddelde netto huurprijs t.o.v. max. redelijk	53%	52%	52%	56%	56%

Het verhuren van woningen *1)

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

Financiële continuïteit *2)

Solvabiliteit (EV/TV)	45,3	38,7	33,8	37,4	38,5
Liquiditeit (current ratio)	2,0	3,2	1,3	1,6	0,5
Loan to value (VV/Bedrijfswaarde)	45,0	55,2	55,0	55,0	42,0
Schuldverdienratio (VV/Netto cashflow)	11,5	15,5	11,2	10,2	9,0
Interest dekkingsratio (Netto cashflow/rentelast)	2,4	1,8	2,6	2,9	2,7
Rentelast in % eigen vermogen	4,2	5,3	5,9	5,1	4,5
Interne financiering per woning	11.652	8.003	9.074	8.358	10.798
Cash-flow per woning	1.666	2.220	1.742	1.605	1.192

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

Eigen vermogen	13.038	10.337	9.117	8.704	8.135
Boekwaarde per woning in exploitatie	21.574	17.408	18.272	16.573	16.281
Rentelasten, per saldo	488	487	455	378	280
Jaarresultaat	879	- 218	446	589	-3.296

Personeelsbezetting

Fulltime-equivalenten per 31 december:					
- directie/bestuur	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
- stafafdelingen	2,11	2,11	2,06	1,83	1,50
- strategie en beleid	2,50	2,61	1,61	1,61	1,61
- klant en markt	17,79	16,19	15,78	13,79	14,38
- middelen	5,44	5,44	5,33	5,33	4,33
- vastgoed	8,57	8,57	9,32	9,32	8,39
- technische dienst uitvoerend	16,89	16,89	16,89	16,89	16,82
- projectontwikkeling	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00
Totaal	55,30	53,81	52,99	51,77	50,03

Totaal aantal medewerkers per 31 december	63	61	60	58	56
--	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

*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 2013 (bedragen x € 1.000)

(na resultaatverwerking)

ACTIVA

	31-12-2013		31-12-2012	
VASTE ACTIVA				
MATERIËLE VASTE ACTIVA				
1. Sociaal vastgoed in exploitatie	110.823		89.687	
2. Vastgoed in ontwikkeling voor eigen exploitatie	6.095		9.424	
3. Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie	1.321		1.993	
		118.239		101.104
Vastgoedbeleggingen				
4. Commercieel vastgoed in exploitatie	2.270		2.873	
5. Onroerende zaken Verkocht onder Voorwaarden	9.744		10.014	
		12.014		12.887
Financiële vaste activa				
6. Leningen u/g	30		30	
7. Effecten	-		87	
8. Overige financiële vaste activa	-		3.000	
		30		3.117
Totaal vaste activa		130.283		117.108
VLOTTENDE ACTIVA				
9. Voorraden		1.346		762
10. Onderhanden projecten		351		913
Vorderingen				
11. Huurdebiteuren	117		103	
12. Gemeenten	116		1	
13. Belastingen	352		1.693	
14. Overige vorderingen en overlopende activa	196		259	
		781		2.056
15. Liquide middelen		9.393		9.403
Totaal vlottende activa		11.871		13.134
TOTAAL ACTIVA		142.154		130.242

PASSIVA

	31-12-2013		31-12-2012	
GROEPSVERMOGEN				
16. Eigen vermogen		64.370		50.374
VOORZIENINGEN				
17. Onrendabele investering nieuwbouw	191		739	
18. Onroerende zaken Verkocht onder Voorwaarden	60		88	
		251		827
LANGLOPENDE SCHULDEN				
19. Leningen kredietinstellingen	63.026		64.996	
20. Terugkoopverplichting onroerende zaken Verkocht onder Voorwaarden	9.699		9.998	
		72.725		74.994
KORTLOPENDE SCHULDEN				
21. Schulden aan leveranciers	2.403		2.006	
22. Belastingen en premies sociale verzekering	483		317	
23. Overige schulden en overlopende passiva	1.922		1.724	
		4.808		4.047
TOTAAL PASSIVA		142.154		130.242

8.3 GECONSOLIDEERDE WINST- EN VERLIESREKENING OVER 2013

(bedragen x € 1.000)

	2013		2012	
BEDRIJFSOPBRENGSTEN				
24. Huren		24.575		22.251
25. Vergoedingen		973		723
26. Overheidsbijdragen		-		2
27. Opbrengst verkopen		1.884		2.073
28. Overige bedrijfsopbrengsten		218		5.159
Saldo bedrijfsopbrengsten		27.650		30.208
BEDRIJFSLASTEN				
29. Afschrijvingen op vaste activa	3.464		3.497	
30. Overige waardeveranderingen materiële vaste activa	- 2.545		8.383	
31. Lonen en salarissen	2.589		2.402	
32. Sociale lasten	817		784	
33. Lasten onderhoud	7.202		8.871	
34. Sectorspecifieke heffingen	1.171		83	
35. Overige bedrijfslasten	4.389		4.164	
Saldo bedrijfslasten		17.087		28.184
Bedrijfsresultaat		10.563		2.024
36. Rentebaten	286		292	
37. Waardeveranderingen financiële vaste activa en effecten	- 2.967		- 8	
38. Opbrengsten financiële vaste activa en effecten	6		5	
	- 2.675		289	
39. Rentelasten	2.695		2.667	
Saldo financiële baten en lasten		5.370		2.378
Resultaat voor belastingen		5.193		- 354
40. Belastingen		853		709
Resultaat na belastingen		4.340		- 1.063

8.4 GECONSOLIDEERD KASSTROOMOVERZICHT 2013 (bedragen x € 1.000)

	2013		2012	
KASSTROOM UIT OPERATIONELE ACTIVITEITEN				
Bedrijfsresultaat		10.563		2.024
Aanpassingen voor:				
Opbrengst verkopen (inclusief matching)	- 1.884		- 5.987	
Afschrijvingen op vaste activa	3.464		3.497	
Overige waardeveranderingen vaste activa	- 2.545		8.383	
		- 965		5.893
Kasstroom uit bedrijfsactiviteiten		9.598		7.917
Rentebaten	286		292	
Opbrengsten financiële vaste activa en effecten	6		5	
Rentelasten	- 2.695		- 2.667	
Vennootschapsbelasting	- 853		-709	
		- 3.256		- 3.079
Kasstroom uit operationele activiteiten		6.342		4.838
VERANDERINGEN IN WERKKAPITAAL				
Mutatie vorderingen	1.275		1.386	
Mutatie voorraden	- 584		- 213	
Mutatie onderhanden projecten	562		- 913	
Mutatie kortlopende schulden	761		- 2.666	
Veranderingen in werkkapitaal		2.014		- 2.406
		8.356		2.432
KASSTROOM UIT INVESTERINGSACTIVITEITEN				
Investeringen minus desinvesteringen in materiële vaste activa	7.588		12.544	
Opbrengst verkopen	- 1.884		- 5.987	
Uitgaven ten laste van voorzieningen	1.119		4.356	
Investeringen minus desinvesteringen in financiële vaste activa	- 120		1	
Kasstroom uit investeringsactiviteiten		6.703		10.914
		1.653		- 8.482
KASSTROOM UIT FINANCIERINGSACTIVITEITEN				
Opgenomen leningen	-		6.208	
Aflossingen van langlopende schulden	- 1.970		- 4.377	
Vermeerderingen minus verminderingen terugkoop- verplichting woningen verkocht onder voorwaarden	238		2.230	
Kasstroom uit financieringsactiviteiten		- 1.732		4.061
Transporteren		- 79		- 4.421
OVERIGE MUTATIES				
Fusie Stichting 't Stroomdal wooncentrum voor ouderen te te Beilen	-		8.878	
Herclassificatie van Onroerende zaken in exploitatie naar Onroerende zaken Verkocht onder Voorwaarden	69		-	
		69		8.878
MUTATIE LIQUIDE MIDDELEN				
		- 10		4.457
Liquide middelen per 1 januari		9.403		4.946
Liquide middelen per 31 december		9.393		9.403
MUTATIE LIQUIDE MIDDELEN				
		- 10		4.457

8.5 GRONDSLAGEN VAN WAARDERING EN RESULTAATBEPALING VAN DE GECONSOLIDEERDE JAARREKENING

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.

Toelichtingen op posten in de balans en winst- en verliesrekening zijn in de jaarrekening genummerd.

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 bedrijfseconomische 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.

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 openningsbalans 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 welke de corporatie zelf heeft gemaakt met de belastingdienst.

Herziening

In het verslagjaar is een wijziging doorgevoerd in de verwerking van het sociaal vastgoed in exploitatie. De terugname van het waardeverminderverslies is tot en met 2012 niet verwerkt. In de toelichting op de geconsolideerde balans is jaarlijks de motivatie en hoogte van het bedrag toegelicht. Op basis van voortschrijdend inzicht is geconcludeerd dat de terugname van het waardeverminderverslies een structureel karakter heeft gekregen. Met ingang van 1 januari 2013 wordt de terugname via de resultatenrekening verwerkt. De correctie tot en met 2012 is via een vermogensmutatie per 1 januari 2013 verwerkt.

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.

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. Eerste waardering vindt plaats tegen reële waarde. Vervolgwaardering vindt plaats tegen geamortiseerde kostprijs, rekening houdend met een voorziening voor oninbaarheid. Aangezien er geen sprake is van agio of disagio en transactiekosten is de geamortiseerde kostprijs gelijk aan de nominale waarde.

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 verkrijgingsprijs onder aftrek van een voorziening wegens waardedaling.

Vorraden

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

Onderhanden projecten

De onderhanden projecten worden gewaardeerd op kostprijs minus gedeclareerde termijnen.

Vorderingen

Eerste waardering vindt plaats tegen reële waarde. Vervolgwaardering vindt plaats tegen geamortiseerde kostprijs, rekening houdend met een voorziening voor oninbaarheid. Aangezien er geen sprake is van agio of disagio en transactiekosten is de geamortiseerde kostprijs gelijk aan de nominale waarde.

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, die 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 die verkocht worden onder voorwaarden.

LANGLOPENDE SCHULDEN

Leningen kredietinstellingen:

De schulden worden bij eerste verwerking opgenomen tegen de reële waarde en vervolgens gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs, inclusief de aflossingsverplichting voor het komende boekjaar. Aangezien er geen sprake is van agio of disagio en transactiekosten is deze gelijk aan de nominale waarde.

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. In 2013 is het laatste derivaat beëindigd. Per ultimo boekjaar wordt derhalve geen hedge accounting meer toegepast.

Terugkoopverplichting onroerende zaken Verkocht onder Voorwaarden:

Dit 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

Eerste waardering vindt plaats tegen reële waarde. Vervolgwaardering vindt plaats tegen geamortiseerde kostprijs. Aangezien er geen sprake is van agio of disagio en transactiekosten is deze gelijk aan de 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 woningwaarderingstelsel.

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 en in de financiële vaste activa.

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 pensioenfondsen. De pensioenregeling is ondergebracht bij Stichting Pensioenfondsen 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 waarde-ringsgrondslagen.

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), die 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.

Wet normering bezoldiging topfunctionarissen in de (semi)publieke sector (WNT)

Voor de uitvoering van de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen in de (semi)publieke sector (WNT) heeft de instelling zich gehouden aan de Beleidsregels toepassing WNT. De instelling heeft de Beleidsregels toepassing WNT, waaronder het wetsvoorstel Aanpassingswet WNT, als normenkader bij het opmaken van deze jaarrekening gehanteerd. Eerder genoemd wetsvoorstel mag op grond van de mededeling van de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties van 12 februari 2014 worden toegepast als ware de wettekst reeds in werking getreden.

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
1. Sociaal vastgoed in exploitatie				
Aanschafwaarde	186.323	6.397	320	193.040
Cumulatieve waardeverminderingen	- 51.240	- 284	-	- 51.524
Cumulatieve afschrijvingen	- 50.661	- 1.020	- 148	- 51.829
Boekwaarde per 1 januari 2013	84.422	5.093	172	89.687
Teruggenomen waardeverandering tot en met 2012	9.587	-	-	9.587
Herziene boekwaarde per 1 januari 2013	94.009	5.093	172	99.274
Bij: investeringen minus afwaardering	12.550	-	-	12.550
teruggenomen waardevermindering	5.091	-	-	5.091
uit commercieel vastgoed in exploitatie	383	-	-	383
	112.033	5.093	172	117.298
Af: desinvesteringen (boekwaarde)	523	-	-	523
actualisering bedrijfswaarde	2.043	324	-	2.367
afschrijvingen	2.892	208	50	3.150
wijziging bestemming	83	352	-	435
Boekwaarde per 31 december 2013	106.492	4.209	122	110.823
Aanschaffingswaarde:				
Boekwaarde per 31 december 2013	106.492	4.209	122	110.823
Bij: cumulatieve afschrijvingen	53.014	1.155	199	54.368
cumulatieve waardeveranderingen	44.468	608		45.076
Aanschaffingswaarde per 31 december 2013	203.974	5.972	321	210.267

De investeringen kunnen als volgt worden gespecificeerd:

Woningen en woongebouwen:		
- Nieuwbouw 62 appartementen De Schans Emmen, na afwaardering onrendabele top		5.713
- Nieuwbouw 6 woningen verversingproject 2e Exloërmond, na afwaardering onrendabele top		553
- Nieuwbouw 4 woningen Olde Gard te Zwiggelte, na afwaardering onrendabele top		413
- Nieuwbouw 39 appartementen Kroonwerk te Assen, na afwaardering onrendabele top		4.048
- Aankoop 9 appartementen Hof van Drenthe te Beilen, na afwaardering onrendabele top		1.119
- Aankoop diverse perceeltjes grond		1
- Geactiveerde kosten verbetering		703
Totaal		12.550

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 317 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 2014 verwachten wij 15 woningen te gaan verkopen. De verkoopwaarde hiervan is € 1.530.000 en de boekwaarde bedraagt € 270.000.

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 levensduur schattingen en de bepaling van de differentiatie in het onderhouds- en huurbeleid. Op basis van de hieronder vermelde uitgangspunten bedraagt de bedrijfswaarde op totaalniveau ca. € 162 miljoen. De bedrijfswaarde heeft ten opzichte van de boekwaarde van de materiële vaste activa in exploitatie een overwaarde van circa € 61 miljoen. De totale bedrijfswaarde van het sociaal vastgoed in exploitatie per 31 december 2013 is als volgt te specificeren:

	x € 1.000
Woningen	147.364
Zorgplaatsen	5.462
Overig onroerend goed	5.160
Bedrijfswaarde per 31 december 2013	157.986

In de bedrijfswaardeberekening is rekening gehouden met de verhuurdersheffing. Het effect van de verhuurderheffing op de bedrijfswaarde is negatief € 31 miljoen. Voor een aantal complexen is, door voortschrijdend inzicht, het in eerdere jaren verantwoorde bijzondere waardeverminderingverlies opgehouden te bestaan, danwel verminderd. Dit waardeverminderingverlies van ca. € 14,7 miljoen heeft voor een bedrag ad. € 9,6 miljoen betrekking op voorgaande jaren en is derhalve verwerkt in het eigen vermogen per 1 januari 2013 en voor een bedrag ad. € 5,1 miljoen betrekking op 2013 en dit bedrag is derhalve verwerkt in het resultaat over 2013. Bij de berekening van de bedrijfswaarde is rekening gehouden met de volgende uitgangspunten:

	Woningen	Zorgplaatsen	Overig onroerend goed
Disconteringsvoet	5,25%	5,25%	5,25%
Kostenstijging			
- beheer (1e t/m 5e jaar)	2,00%	2,00%	2,00%
- beheer (vervolgjaren)	3,00%	3,00%	3,00%
- zakelijke lasten	3,00%	3,00%	3,00%
- onderhoud (1e t/m 5e jaar)	2,00%	2,00%	2,00%
- onderhoud (vervolgjaren)	3,00%	3,00%	3,00%
- Verhuurdersheffing:			
- 1e jaar	0,00%	0,00%	n.v.t.
- 2e jaar	15,00%	15,00%	n.v.t.
- 3e jaar	5,00%	5,00%	n.v.t.
- 4e jaar	5,00%	5,00%	n.v.t.
- vervolgjaren	0,50%	0,50%	n.v.t.
Huurverhoging:			
- 1e jaar	3,25%	3,25%	2,50%
- 2e en 3e jaar	2,50%	2,50%	2,00%
- vervolgjaren	2,00%	2,00%	2,00%

De bedrijfswaarde van de woningen is in het verslagjaar met € 19.112.000 gestegen ten opzichte van ultimo voorgaand verslagjaar. De mutatie in de bedrijfswaarde van de woningen is als volgt weer te geven:

Gevolgen van aanpassingen van beleidsparameters en uitgangspunten:			
- huurprijscomponent			20.917
- onderhoudscomponent			21.389
- verhuurdersheffing			- 31.006
- overige			- 3.660
			7.640

Gevolgen van mutaties in het bezit:			
- nieuwbouw		10.727	
- aankoop / overname		1.159	
- verkoop / sloop		- 414	
			11.472
Per saldo mutatie bedrijfswaarde woningen			19.112

2. Vastgoed in ontwikkeling voor eigen exploitatie

	In aanbouw	Overige	Totaal
Boekwaarde per 1 januari 2013	4.902	4.522	9.424
Bij: investeringen minus desinvesteringen in het boekjaar	- 4.849	900	- 3.949
	53	5.422	5.475

Af: afwaardering onrendabele top	- 620	-	- 620
----------------------------------	-------	---	-------

Boekwaarde per 31 december 2013	673	5.422	6.095
--	------------	--------------	--------------

Dit bedrag kan als volgt worden gespecificeerd:

In aanbouw:			
9 Huur- en 4 Koopwoningen te Exloo			671

Overige:			
Plan Westeinde te Westerbork		1.020	
Plan Hoofdstraat te Westerbork		1.049	
Plan Aelderstraat te Aalden		447	
Plan Woonservicezone te Beilen		1.358	
Plan Tilkamp te Beilen		506	
Grond Middenlaan te 2e Exloërmond		403	
Plan Roelof Tuinstraat te Valthermond		336	
Overige		305	
			5.424

Totaal			6.095
---------------	--	--	--------------

3. Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie	Gebouwen	Inventaris	Vervoer middelen	Totaal
Aanschafwaarde	1.928	823	627	3.378
Cumulatieve afschrijvingen	463	424	498	1.385
Boekwaarde per 1 januari 2013	1.465	399	129	1.993
Bij: investeringen minus desinvesteringen	-	3	71	74
	1.465	402	200	2.067
Af: desinvesteringen	458	4	22	484
afschrijvingen	66	131	65	262
Boekwaarde per 31 december 2013	941	267	113	1.321

Aanschafwaarde:				
Boekwaarde per 31 december 2013	941	267	113	1.321
Bij: cumulatieve afschrijvingen	319	283	509	1.111
Aanschaffingswaarde per 31 december 2013	1.260	550	622	2.432

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.

VASTGOEDBELEGGINGEN

4. Commercieel vastgoed in exploitatie	Woningen en woon- gebouwen	Overige onroerende zaken	Totaal
Aanschafwaarde	669	3.608	4.277
Cumulatieve waardeverminderingen	- 197	- 978	- 1.175
Cumulatieve afschrijvingen	- 63	- 166	- 229
Boekwaarde per 1 januari 2013	409	2.464	2.873

Af: actualisering bedrijfswaarde	-	168	168
afschrijvingen	5	47	52
naar sociaal vastgoed in exploitatie	383	-	383
Boekwaarde per 31 december 2013	21	2.249	2.270

Aanschaffingswaarde:			
Boekwaarde per 31 december 2013	21	2.249	2.270
Bij: cumulatieve afschrijvingen	50	213	263
cumulatieve waardeveranderingen	196	1.146	1.342
Aanschaffingswaarde per 31 december 2013	267	3.608	3.875

	Woningen en woon- gebouwen	Overige onroerende zaken	Totaal
Reële waarde per 31 december 2013	583	2.249	2.832
Kostprijs per 31 december 2013	267	3.608	3.875
Bedrijfswaarder per 31 december 2013	154	3.448	3.602

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.

5. Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	31-12-2013	31-12-2012
Boekwaarde per 1 januari 2013	10.014	8.640
Bij: investeringen minus desinvesteringen in het boekjaar	355	1.946
	10.369	10.586
Waardeveranderingen	- 625	- 572
Boekwaarde per 31 december 2013	9.744	10.014

Dit betreft 66 (2012: 65) woningen verkocht met "Koopgarant" en een woning verkocht met "Koopcomfort".

FINANCIËLE VASTE ACTIVA

6. Leningen u/g		
Saldo per 1 januari	30	30
Verstrekt	-	-
	30	30
Af: aflossing	-	-
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.

7. Effecten		
Beursgenoteerde fondsen:		
Saldo per 1 januari	87	94
Aankopen minus verkopen in het verslagjaar	- 120	1
Resultaat in het verslagjaar	33	- 8
Saldo per 31 december	-	87

Per 31 december 2013 zijn geen effecten meer in bezit.

8. Overige financiële vaste activa	31-12-2013	31-12-2012
Certificaten Wooninvesteringsfonds	3.000	3.000
Af: afwaardering	3.000	-
Saldo per 31 december	-	3.000

9. Onderhanden projecten		
Koopwoningen in ontwikkeling	351	913

10. Voorraden		
Materiaal technische dienst	215	226
Koopwoningen	1.131	536
Saldo per 31 december	1.346	762

VORDERINGEN

11. Huurdebiteuren

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

PERIODE	Aantal huurders		Achterstand (x € 1.000)	
	31-12-13	31-12-12	31-12-13	31-12-12
< 1 maand	52	53	10	12
1 tot 2 maanden	74	54	39	26
2 tot 3 maanden	12	13	13	12
3 tot 4 maanden	8	13	12	17
> 4 maanden	14	15	43	36
Totaal	160	148	117	103

De huurachterstand bedraagt ultimo boekjaar 0,47% van de jaarhuur (2012: 0,46%). De huurachterstand betreft alleen actieve contracten, de vordering op vertrokken bewoners is verantwoord onder "Overige vorderingen".

12. Gemeenten	31-12-2013	31-12-2012
Gemeente Borger-Odoorn	115	-
Gemeente Midden-Drenthe	1	1
Saldo per 31 december	116	1

13. Belastingen		
Vennootschapsbelasting	352	1.693

14. Overige vorderingen en overlopende activa		
Te ontvangen rente liquide middelen	73	155
Overige debiteuren	76	42
Vertrokken bewoners	39	41
Vergoeding Aedes	-	13
Overige	8	8
Saldo per 31 december	196	259

De huurdebiteuren, de vorderingen op gemeenten, de belastingen en de overige vorderingen en overlopende activa hebben een looptijd korter dan 1 jaar.

15. Liquide middelen

	2013	2012
Direct opvraagbaar:		
Kas	1	1
Rekening courant banken	498	643
Rekening courant postbank	8	10
	507	654
Op termijn uitgezet:		
Spaarrekeningen en deposito's	8.886	8.749
Saldo per 31 december	9.393	9.403

De liquide middelen zijn vrij opneembaar. De limiet voor rekening-courant krediet bedraagt per 31 december 2013 € 500.000.

GROEPSVERMOGEN

16. Eigen vermogen

Saldo per 1 januari	50.374	42.559
Teruggenomen waardeverandering tot en met 2012	9.587	-
Herzien eigen vermogen per 1 januari	59.961	42.559
Herclassificatie van Onroerende zaken in exploitatie naar Onroerende zaken Verkocht onder Voorwaarden	69	-
Samengaan Stichting 't Stroomdal wooncentrum voor ouderen te Beilen	-	8.878
	60.030	51.437
Jaarresultaat	4.340	- 1.063
Saldo per 31 december	64.370	50.374

VOORZIENINGEN

17. Onrendabele investering nieuwbouw

Saldo per 1 januari	739	5.265
Bij: dotatie minus vrijval ten laste van het resultaat	543	94
	1.282	5.359
Af: uitgaven ten laste van voorziening minus vrijval wegens oplevering	1.091	4.620
Saldo per 31 december	191	739

De voorziening heeft betrekking op de volgende projecten:		
6 Huurwoningen verversingsproject Klijndijk	191	479
6 Huurwoningen verversingsproject 2e Exloërmond	-	260
	191	739

18. Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden

Saldo per 1 januari	88	56
Bij: dotatie minus vrijval ten laste van het resultaat	-	- 232
	88	- 176
Af: uitgaven ten laste van voorziening minus vrijval wegens oplevering	28	- 264
Saldo per 31 december	60	88

De voorziening heeft betrekking op de volgende projecten:		
2 Koopgarant woningen verversingsproject Klijndijk	60	60
1 Koopgarant woning De Zandberg te Westerbork	-	28
	60	88

LANGLOPENDE SCHULDEN

19. Leningen kredietinstellingen	31-12-2013	31-12-2012
Saldo per 1 januari	64.996	63.165
Bij: opgenomen leningen	-	5.000
samengaan Stichting 't Stroomdal wooncentrum voor ouderen te Beilen	-	1.208
Subtotaal	64.996	69.373

Af: gehele aflossing	-	2.544
reguliere aflossingen	1.970	1.833
Saldo per 31 december	63.026	64.996

Dit bedrag kan als volgt, naar restant looptijd, worden gespecificeerd:

Korter dan 5 jaar	14.408	10.188
Langer dan 5 jaar	48.618	54.808
	63.026	64.996

Rentevoet en zekerheden:

- » De gemiddelde rentelast over 2013 van de opgenomen leningen bedraagt circa 4,15%.
- » De gemiddelde restant looptijd van de portefeuille bedraagt 15,27 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 2013:

Het aflossingsdeel van de kapitaalmarktleningen zal in 2014 circa € 3.576.000 bedragen.

Derivaten:

- » De derivaten zijn in 2013 beëindigd.
- » Van de leningen heeft € 61.618.000 waarborg van het WSW en € 1.408.000 waarborg van gemeenten.

20. Terugkoopverplichting onroerende zaken Verkocht onder Voorwaarden

Saldo per 1 januari	9.998	8.260
Vermeerderingen minus verminderings in het boekjaar	238	2.230
	10.236	10.490
Opwaarderingen minus afwaarderingen	- 537	- 492
Boekwaarde per 31 december	9.699	9.998

De terugkoopverplichting betreft 65 (2012: 65) woningen verkocht met "Koopgarant" en 1 woning verkocht met "Koopcomfort".

KORTLOPENDE SCHULDEN

21. Schulden aan leveranciers	31-12-2013	31-12-2012
Dit betreft de volgens de crediteurenadministratie verschuldigde bedragen aan leveranciers ultimo van het jaar.	2.403	2.006
22. Belastingen en premies sociale verzekering		
Omzetbelasting	320	133
Loonheffing	86	84
Pensioenfondsen	77	100
Saldo per 31 december	483	317
23. Overige schulden en overlopende passiva		
Nog niet vervallen rente leningen	1.079	1.112
Te betalen kosten	302	138
Huurcrediteuren	202	177
Jubileumuitkeringen	104	100
Vakantierechten	93	86
Ontvangen bankgarantie	60	-
Afrekening servicekosten	45	82
Voor derden ontvangen gelden	36	28
Overige	1	1
Saldo per 31 december	1.922	1.724

De schulden aan leveranciers, belastingen en premies sociale verzekeringen en de overige schulden en overlopende passiva hebben een looptijd korter dan 1 jaar.

NIET UIT DE BALANS BLIJKENDE VERPLICHTINGEN

Aangegane verplichtingen

Ultimo boekjaar is sprake van een (restant) verplichting ad. € 898.000 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:

- 9 Huur en 4 koopwoningen Nei Arf te Exloo	53.000
- 6 Huur en 2 koopwoningen Visserstraat te Klijndijk	845.000
	898.000

Daarnaast is sprake van restant verplichtingen ad. € 317.000 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 2013 bedraagt € 2.372.000.

Onderpand WSW-geborgde leningen

Als onderpand voor de WSW-geborgde leningen is in de dVi 2012 € 619 miljoen aan WOZ-waarde als onderpand ingezet (peildatum WOZ waarde 1-1-2012). In 2013 is op verzoek van het WSW een volmacht afgegeven aan het WSW om hypotheekrecht te vestigen op het onderpand, in lijn met artikel 30 van het WSW reglement.

Hierdoor kan het WSW bij eventuele niet-nakoming van betalingsverplichtingen door de corporatie direct hypotheekrecht vestigen zonder dat hiertoe vooraf de formele bevestiging benodigd is van bestuur en commissarissen.

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 gevestigd te Westerbork, maakt deel uit van een groep, waarvan zij groepshoofd is. Naast de toegelaten instelling maakt Woonservice Holding B.V. gevestigd te Westerbork en haar 100% deelneming in Woonservice Vastgoed B.V. gevestigd te Westerbork, 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)

	2013	2012
Bedrijfsopbrengsten		
24. Huren		
Te ontvangen huur	24.747	22.457
Af: huurderving	172	206
Totaal	24.575	22.251

De huren zijn per 1 juli 2013 met gemiddeld 4,23% verhoogd. In 2013 zijn door sloop en verkoop 55 woningen uit exploitatie genomen. Daarnaast zijn in 2013 door nieuwbouw en aankoop 120 woningen aan de woningvoorraad toegevoegd. Met ingang van het boekjaar 2013 worden de huuropbrengsten van de matching woningen en van het overig onroerend goed opgenomen onder de huren, in plaats van onder de overige bedrijfsopbrengsten.

25. Vergoedingen

Servicekosten	812	595
Servicefonds	161	128
Totaal	973	723

Dit betreft 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.

26. Overheidsbijdragen

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

De overheidsbijdragen zijn vastgesteld aan de hand van Ministeriële beschikkingen.

26. Opbrengst verkopen

Verkoop bestaande woningen	1.768	1.914
Verkoop nieuwbouw woningen	116	32
Verkoop grond	-	127
Totaal	1.884	2.073

28. Overige bedrijfsopbrengsten	2013	2012
Vergoedingen voor verrichte diensten:		
Doorberekend aan derden	20	24
Vergoeding inschrijfgeld	18	19
Vergoeding afsluiten huurcontracten	8	7
Subtotaal	46	50
Loonkosten nieuwbouw	80	48
Overige baten:		
Restitutie omzetbelasting voorgaande jaren	42	201
Boekwinst verkoop inventaris en vervoermiddelen	38	-
Exploitatie matching woningen (exclusief afschrijvingen)	- *	365
Verkoop matching woningen	- *	3.914
Exploitatie overig onroerend goed (exclusief afschrijvingen)	- *	562
Diversen	12	19
Subtotaal	92	5.061
Totaal	218	5.159

*) met ingang van het boekjaar 2013 zijn, ten behoeve van het inzicht, de opbrengsten en kosten van dit bezit niet meer per saldo opgenomen onder de overige bedrijfsopbrengsten, maar worden opgenomen onder de betreffende posten waartoe ze behoren.

BEDRIJFSLASTEN

29. Afschrijvingen op vaste activa		
Woningen en woongebouwen	2.897	2.907
Overige zaken	305	295
Activa ten dienste van de exploitatie	262	295
Totaal	3.464	3.497
30. Overige waardeveranderingen materiële vaste activa		
Dotatie minus vrijval voorziening onrendabele investering nieuwbouw	543	94
Afwaardering onrendabele top, onroerende en roerende zaken in ontwikkeling	- 620	578
Waardeveranderingen verkopen onder voorwaarden in ontwikkeling	-	205
Waardeveranderingen verkopen onder voorwaarden	625	572
Waardeverandering terugkoopverplichting verkopen onder voorwaarden	- 537	- 492
Dotatie voorziening verkopen onder voorwaarden	-	- 232
Teruggenomen waardevermindering	- 5.091	-
Actualisering bedrijfswaarde	2.535	7.658
Totaal	- 2.545	8.383

	2013	2012
31. Lonen en salarissen		
Salarissen:		
Bruto salarissen	2.388	2.267
Ingeleend personeel	452	304
Subtotaal	2.840	2.571
Af: ontvangen ziekengeld en WAO-uitkering	25	32
ontvangen subsidies	14	13
doorberekend aan derden	212	124
Totaal	2.589	2.402
32. Sociale lasten		
Sociale lasten	372	363
Premies pensioenfonds	445	421
Totaal	817	784
33. Lasten onderhoud		
Onderhoudslasten	9.504	11.245
Af: doorberekend onderhoud en ontvangen subsidies	241	257
Subtotaal	9.263	10.988
Af: kosten eigen dienst (elders verantwoord)	2.061	2.117
Totaal	7.202	8.871
34. Sectorspecifieke heffingen		
Heffing Centraal Fonds	1.086	83
Verhuurdersheffing	85	-
Totaal	1.171	83
35. Overige bedrijfslasten		
Overige personeelskosten	268	271
Raad van Commissarissen	62	56
Huisvestingskosten	248	199
Algemene kosten	1.202	1.244
Afschrijving (elders doorbelast)	- 261	- 295
Belastingen	1.407	1.331
Verzekeringen	74	60
Contributie Aedes	43	47
Subtotaal	3.043	2.913

	2013	2012
Bijzondere lasten:		
Boekverlies kantoorpand Sleen	84	-
Leefbaarheidsfonds	74	65
Bijdrage maatschappelijke projecten	42	32
Klantenpanel, beleids- en productontwikkeling	35	17
Energielabel	26	25
Woonplannen, structuurvisies en prestatieafspraken	25	43
Nagekomen lasten nieuwbouw	9	34
Ondernemings- en overige beleidsplannen	7	31
Kosten vervallen plannen in ontwikkeling	3	113
Aanpassen website	-	17
Overname Stichting 't Stroomdal wooncentrum voor ouderen te Beilen	-	40
Overige	12	21
Subtotaal	317	438

Overige lasten:		
Servicekosten	783	577
Reservering dubieuze debiteuren	17	86
Bijdrage huurdersverenigingen	23	23
Beheer matching woningen	49	-
Overige directe exploitatielasten	157	127
Subtotaal	1.029	813

Totaal	4.389	4.164
---------------	--------------	--------------

36. Rentebaten

Liquide middelen	143	218
Geactiveerde rente tijdens de bouw	12	33
Overige	131	41
Totaal	286	292

37. Waardeveranderingen financiële vaste activa en effecten

Koersresultaat effecten	33	- 8
Waardeveranderingen certificaten Wooninvesteringsfonds	- 3.000	-
Totaal	- 2.967	- 8

38. Opbrengsten financiële vaste activa en effecten

Rente certificaten Wooninvesteringsfonds	-	-
Overige opbrengsten effecten	6	5
Totaal	6	5

39. Rentelasten

Langlopende schulden:		
Leningen o/g	2.663	2.623
Disagio en borgstellingsprovisie	14	14
Overige	18	30
Totaal	2.695	2.667

40. 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:

Resultaat voor belastingen	5.193	-354
Bij: - afschrijving op vaste activa	1.938	2.792
- overige waardeveranderingen materiële vaste activa	- 2.545	8.383
- heffing centraal fonds	1.086	83
- niet aftrekbare kosten	9	9
	5.681	10.913
Af: - opbrengst verkopen bestaande woningen (incl. verkoop matching)	1.755	6.025
- fiscaal hoger verlies verkoop nieuwbouw woningen	254	1.157
- rijksbijdragen	-	2
- vrijval disagio	147	147
- (energie)investeringsaftrek	73	8
	2.229	7.339
Fiscaal resultaat boekjaar	3.452	3.574
Compensabel verlies	-	699
Voorlopig belastbaar bedrag	3.452	2.875
Voorlopig verschuldigde vennootschapsbelasting	853	709

OVERIGE INFORMATIE

Werknemers

Gedurende het verslagjaar 2013 had de corporatie gemiddeld 55,3 (2012: 53,81) werknemers in dienst. Dit aantal is gebaseerd op het aantal fulltime equivalenten.

Bezoldiging bestuurder

Per 1 januari 2013 is de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (verder: WNT) in werking getreden. De directeur-bestuurder wordt op grond van deze wet gezien als topfunctionaris. In het kader van de WNT worden de volgende gegevens gemeld.

Naam	H.D. Eppinga
Functie	Directeur bestuurder
Bruto-salaris	€ 110.250
Door de werkgever betaalde vrijwillige sociale-verzekeringspremies	€ -
Belastbare vaste en variabele onkostenvergoedingen	€ -
Voorzieningen t.b.v. beloningen betaalbaar op termijn (pensioenpremies)	€ 25.373
Totale uit publieke middelen gefinancierde bezoldiging en relevant voor de WNT	€ 135.623

Duur van het dienstverband in het boekjaar (in maanden)	12
Omvang van het dienstverband in het boekjaar (uren per week)	40
Einde dienstverband	30-09-2016
Jaar waarin het dienstverband is geëindigd:	n.v.t.
In het boekjaar verrichte uitkeringen wegens beëindiging van het dienstverband:	n.v.t.

De directeur valt in de overgangsregeling van de WNT, nu de met hem gemaakte bezoldigingsafpraak (ruim) voor 1 januari 2013 is overeengekomen. Dat betekent dat de bezoldiging overeenkomstig de wettelijke regeling in zeven jaar zal worden aangepast.

Bezoldiging raad van commissarissen

De WNT geeft ten aanzien van de bezoldiging van commissarissen aan dat deze per 1 januari 2013 maximaal 5% (lid) of 7,5% (voorzitter) mag bedragen van de voor de organisatie geldende maximale bezoldiging van de bestuurder. Een commissaris die voor 1 januari 2013 is benoemd en wiens vergoeding hoger is dan de WNT aangeeft, kan deze hogere vergoeding blijven ontvangen tot het moment van herbenoeming op basis van overgangsrecht.

De bezoldiging van de commissarissen in 2013 is als volgt: (bedragen exclusief omzetbelasting)

Naam:	Functie:	Bezoldiging:
S.W.T. Gerritsen	Voorzitter raad van commissarissen	€ 8.500
T.J. van Riemsdijk	Lid raad van commissarissen Lid remuneratiecommissie	€ 6.500
J. Otter	Lid raad van commissarissen Voorzitter audit commissie	€ 6.500
M.P. de Wilde	Lid raad van commissarissen Lid remuneratiecommissie	€ 6.500

Naam:	Functie:	Bezoldiging:
A.C. Keizer-Mastenbroek	Lid raad van commissarissen Lid remuneratiecommissie	€ 6.500
E.H. de Jonge	Lid raad van commissarissen Lid audit commissie	€ 6.500
J.M. Kooi	Lid raad van commissarissen Lid audit commissie	€ 6.500

De bezoldiging van de raad van commissarissen bedroeg in 2013 in totaal € 56.110 (2012: € 47.667). Deze stijging wordt verklaard doordat vanaf 1 januari 2013 over de vergoeding van commissarissen omzetbelasting in rekening wordt gebracht. De bezoldiging van enkele leden van de raad van commissarissen was in 2013 hoger dan de WNT aangeeft. De vergoeding valt echter onder de overgangsregeling die de WNT kent, omdat de benoeming van deze leden (ruim) voor de inwerkingtreding van de WNT plaats vond.

Reis- en onkosten

De leden van de raad van commissarissen kunnen werkelijk gemaakte reis- en onkosten declareren. De reiskosten per auto worden vergoed op basis van € 0,40 per kilometer of die van openbaar vervoer op basis van gemaakte kosten voor openbaar vervoer.

Toelichting accountantskosten

Onder de algemene kosten is een bedrag ad. € 41.055 voor accountantskosten betaald aan BDO Audit & Assurance B.V.. Dit bedrag is als volgt te specificeren:

Controle van de jaarrekening, BDO Audit & Assurance	€ 27.438
Fiscale adviesdiensten, BDO Accountants & Belastingadviseurs	€ 11.058
Andere niet-controle opdrachten, BDO Audit & Assurance	€ 2.559
	€ 41.055

8.8 VENNOOTSCHAPPELIJKE BALANS PER 31 DECEMBER 2013 (BEDRAGEN X € 1.000)

(na resultaatverwerking)

ACTIVA

	31-12-2013		31-12-2012	
VASTE ACTIVA				
Materiële vaste activa				
Sociaal vastgoed in exploitatie	110.823		89.687	
Vastgoed in ontwikkeling voor eigen exploitatie	6.095		9.424	
Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie	1.321		1.993	
		118.239		101.104
VASTGOEDBELEGGINGEN				
Commercieel vastgoed in exploitatie	2.270		2.873	
Onroerende zaken Verkocht onder Voorwaarden	9.744		10.014	
		12.014		12.887
Financiële vaste activa				
Leningen u/g	30		30	
Deelnemingen in groepsmaatschappijen	284		285	
Effecten	-		87	
Overige financiële vaste activa	-		3.000	
		314		3.402
Totaal vaste activa		130.567		117.393
VLOTTENDE ACTIVA				
Vorraden		1.346		762
Onderhanden projecten		351		913
Vorderingen				
Huurdebiteuren	117		103	
Gemeenten	116		1	
Belastingen	352		1.693	
Overige vorderingen en overlopende activa	196		259	
		781		2.056
Liquide middelen		9.393		9.402
Totaal vlottende activa		11.871		13.133
TOTAAL ACTIVA		142.438		130.526

PASSIVA

EIGEN VERMOGEN	31-12-2013		31-12-2012	
Overige reserves		64.370		50.374
VOORZIENING				
Onrendabele investering nieuwbouw	191		739	
Onroerende zaken Verkocht onder Voorwaarden	60		88	
		251		827
LANGLOPENDE SCHULDEN				
Leningen kredietinstellingen	63.026		64.996	
Terugkoopverplichting Woningen Verkocht onder Voorwaarden	9.699		9.998	
		72.725		74.994
KORTLOPENDE SCHULDEN				
Schulden aan kredietinstellingen	-		-	
Schulden aan leveranciers	2.403		2.006	
Belastingen en premies sociale verzekering	483		317	
Rekening-courant groepsmaatschappijen	284		284	
Overige schulden en overlopende passiva	1.922		1.724	
		5.092		4.331
TOTAAL PASSIVA		142.438		130.526

8.9 VENNOOTSCHAPPELIJKE WINST- EN VERLIESREKENING OVER 2013

(bedragen x € 1.000)

	2013		2012	
BEDRIJFSOPBRENGSTEN				
Huren		24.575		22.251
Vergoedingen		973		723
Overheidsbijdragen		-		2
Opbrengst verkopen		1.884		2.073
Overige bedrijfsopbrengsten		218		5.159
Saldo bedrijfsopbrengsten		27.650		30.208
BEDRIJFSLASTEN				
Afschrijvingen op vaste activa	3.464		3.497	
Overige waardeveranderingen materiële vaste activa	- 2.545		8.383	
Lonen en salarissen	2.589		2.402	
Sociale lasten	817		784	
Lasten onderhoud	7.202		8.871	
Sectorspecifieke heffingen	1.171		83	
Overige bedrijfslasten	4.389		4.164	
Saldo bedrijfslasten		17.087		28.184
Bedrijfsresultaat		10.563		2.024
Rentebaten	286		291	
Waardeveranderingen financiële vaste activa en effecten	- 2.967		- 8	
Opbrengsten financiële vaste activa en effecten	6		5	
Resultaat deelnemingen	-		1	
	- 2.675		289	
Rentelasten	2.695		2.667	
Saldo financiële baten en lasten		5.370		2.378
Resultaat voor belastingen		5.193		- 354
Belastingen		853		709
Resultaat na belastingen		4.340		- 1.063

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% (2013: 0,125%; 2012: 0,37%).

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

	2013	2012
RENTEBATEN		
Rentebaten volgens de geconsolideerde jaarrekening	286	292
Rente rekening courant groepsmaatschappijen	-	- 1
	286	291
RESULTAAT DEELNEMINGEN		
Resultaat Woonservice Holding B.V.	-	1

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.

OVERIGE GEGEVENS

Resultaatbestemming

Het resultaat na belastingen ad. € 4.340.000, is toegevoegd aan de overige reserves.

Controleverklaring

Op de volgende pagina is de door BDO Audit & Assurance B.V. afgegeven controleverklaring opgenomen.

CONTROLEVERKLARING VAN DE EXTERNE ACCOUNTANT

Aan: de raad van commissarissen van Stichting Woonservice Drenthe

Verklaring betreffende de jaarrekening

Wij hebben de in dit verslag opgenomen jaarrekening 2013 van Stichting Woonservice Drenthe te Westerbork gecontroleerd. Deze jaarrekening bestaat uit de geconsolideerde balans per 31 december 2013 en de geconsolideerde winst-en-verliesrekening over 2013 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 in overeenstemming met de bepalingen inzake de jaarrekening als opgenomen in artikel 26, eerste lid, van het Besluit beheer sociale-huursector (Bbsh), richtlijn 645 van de Raad voor de Jaarverslaggeving en de Beleidsregels toepassing Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT), alsmede voor het opstellen van het jaarverslag in overeenstemming met de bepalingen inzake het jaarverslag als opgenomen in artikel 26, eerste lid, van het Bbsh en richtlijn 645 van de Raad voor de Jaarverslaggeving.

Het bestuur is tevens verantwoordelijk voor het opmaken van de jaarrekening die voldoet aan de WNT-eisen van financiële rechtmatigheid, zoals opgenomen in het Controleprotocol WNT van de Beleidsregels toepassing WNT.

Het bestuur van de toegelaten instelling is voorts verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing als het noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening en de naleving van de WNT-eisen van financiële rechtmatigheid 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, het controleprotocol in rubriek A van Bijlage III bij het Bbsh en de Beleidsregels toepassing WNT, inclusief het Controleprotocol WNT. 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 alsmede voor de naleving van de WNT-eisen van financiële rechtmatigheid, 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 de gebruikte WNT-eisen van financiële rechtmatigheid 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 de samenstelling van het vermogen van Stichting Woonservice Drenthe per 31 december 2013 en van het resultaat over 2013 in overeenstemming met artikel 26, eerste lid, van het Bbsh, richtlijn 645 van de Raad voor de Jaarverslaggeving en de Beleidsregels toepassing Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT).

Voorts zijn wij van oordeel dat de jaarrekening in alle van materieel belang zijnde aspecten voldoet aan de WNT-eisen van financiële rechtmatigheid, zoals opgenomen in het Controleprotocol WNT van de Beleidsregels toepassing WNT.

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, 23 juni 2014

BDO Audit & Assurance B.V.
namens deze,

w.g. W.M. Jacobs RA

BIJLAGEN

BIJLAGE 1

VERSLAG VAN DE OR

Na de OR-verkiezingen in 2012 zijn we in 2013 energiek gestart. In 2013 heeft de OR vier keer overleg gehad met de directie. Hierbij zijn veel onderwerpen aan de orde geweest, waaronder:

- » Aanpassing studiekostenregeling;
- » Werkkostenregeling;
- » Nieuw functionering- beoordelingsbeleid;
- » Sluiting kantoor Sleen;
- » Verhuizing van de werkplaats naar Westerbork;
- » Balie 3.0;
- » Cultuurwijziging.

Aangaande de studiekostenregeling waren er vanuit de OR geen op- of aanmerkingen en deze is daarom per direct vastgesteld. Over de wijzigingen in de werkkostenregeling is uitgebreid uitleg gegeven en drastische wijzigingen waren voor ons (nog) niet aan de orde. Eén en ander is echter uitgesteld tot 2015 en zal ook pas dan weer besproken worden.

Op grond van het door de OR in 2012 aangereikte voorstel met aanbevelingen betreffende het nieuwe functionerings- en beoordelingsbeleid is dit in 2013 opnieuw op de agenda geplaatst. De OR kon zich geheel vinden in de aangepaste versie van het nieuwe beleidsstuk en deze is vervolgens vastgesteld. De sluiting van het kantoor in Sleen en het plaatsen van alle collega's in het kantoor in Westerbork heeft ook in 2013 zijn beslag gekregen. De OR is over de voortgang steeds geïnformeerd.

Dit geldt ook voor de verplaatsing van de werkplaats naar Westerbork. Als OR hebben we hierover weliswaar wat vragen gesteld, maar al spoedig bleek dat de verhuizing naar tevredenheid van en in overleg met de betrokkenen, gestalte is gegeven.

In 2013 zijn we ook op de hoogte gesteld van gewenste veranderingen over de cultuur binnen onze organisatie. Dit proces is in gang gezet, maar zal in 2014 zijn vervolg krijgen. De OR heeft aangegeven graag betrokken te willen worden bij dit proces. De OR waardeert de wijze waarop zij door de bestuurder betrokken wordt bij de diverse beleidszaken en de openheid waarmee gesproken wordt.

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

VERANTWOORDING DOELSTELLINGEN BEGROTING 2013

PERSPECTIEF KLANTEN	
We hebben 90% van de vrijkomende woningen toegewezen aan huurders met een inkomen tot €34.085.	Het streefhuurbeleid is ingevoerd.
Het streefhuurbeleid is ingevoerd.	Het streefhuurbeleid is als onderdeel van het strategisch voorraad beleid in 2013 ingevoerd.
Er is een informatiebrochure voor nieuwe huurders ontwikkeld.	Dit is doorgeschoven naar 2014. We gaan zoveel mogelijk werken met digitale folders.
Er zijn circa 15 betaalbare koopwoningen aangeboden.	Er zijn in 2013 35 woningen verkocht.
Er is nieuw verkoopbeleid opgesteld.	Het verkoopbeleid is in het eerste kwartaal van 2014 afgerond.
Balie 3.0 en het serviceteam is operationeel.	Dit omvangrijke project is doorgeschoven naar 2014, onder andere vanwege wisselingen in het management.
De klanttevredenheid over de dienstverlening bij reparatieverzoeken en nieuwe huurders scoort minimaal een 7,6.	Uit de meting van Newcom komt een score van een 7,8 naar voren.
De tevredenheid over de staat van de woning bij nieuwe huurders scoort minimaal een 7.	De tevredenheid over de staat van de woning in 2013 komt uit op een 7.
90% van de reparatieverzoeken is uitgevoerd binnen de afgesproken termijn.	Er is geen termijn afgesproken, maar Newcom heeft de tevredenheid over de afhandeltermijn gemeten. Dit komt uit op een 7,8.
Er is een beheeraanpak voor tuinen en openbaar gebied ontwikkeld.	Begin 2014 is een tuinbeleid opgesteld. Op dit moment wordt geen beheeraanpak voor openbaar gebied ontwikkeld. Dit heeft nu geen prioriteit.
Er is een regionaal convenant voor het tweede kansbeleid gesloten.	Dit convenant is afgesloten in 2013

Er is gestart met de ontwikkeling van vijf nieuwbouw- en/of verversingsprojecten.	In 2013 is gestart met de ontwikkeling van vijf nieuwbouw en/of verversingsprojecten.
Er zijn circa 20 woningen 'ververst'.	Er zijn in de verversingsprojecten zes woningen opgeleverd en we zijn gestart met de bouw van zes woningen.
90% van het planmatig onderhoud is binnen de gestelde termijn uitgevoerd.	92% van het begrote planmatig onderhoud (in geld gerekend) is in 2013 uitgevoerd.
Er is een nieuw Energie –en Milieubeleid ontwikkeld.	Het beleid is geëvalueerd en geactualiseerd. De eerste acties uit het nieuwe plan, pilot zonnepanelen Aalden en zonnepanelen op drie wooncomplexen, zijn in 2013 uitgevoerd.
Er is een pilot gestart met zonneboilers in Veenoord.	Een pilot is gestart in Veenoord.
Er is een pilot gestart met zonnepanelen in Coevorden.	Er is een pilot gestart in Aalden.
Het keuze-onderhoud is uitgebreid met nieuwe producten.	Het pluspakket is ingevoerd.
Er is minimaal 1 keer overleg gevoerd met bestaande bewonerscommissies.	De woonconsulenten hebben overleg gevoerd met de bewonerscommissies, en tevens met bewoners in complexen waar geen commissie is.
Er zijn 3 peilingen uitgevoerd onder het Woonserviceforum.	Er zijn twee peilingen uitgevoerd, over communicatiemiddelen en over Wonen en Zorg. Verder is er meerdere keren een panelonderzoek uitgevoerd, onder andere voor het keuze-onderhoud.

PERSPECTIEF MAATSCHAPPIJ	
De bijeenkomst voor belanghouders heeft plaatsgevonden.	De bijeenkomst rondom belanghouders wordt in 2014 uitgevoerd. Het uitstel heeft vooral met prioritering van werkzaamheden te maken.
De bijeenkomst voor raadsleden heeft plaatsgevonden.	De bijeenkomst is doorgeschoven naar 2014. Inmiddels zijn de verschillende raden van de gemeenten aangeschreven met de vraag of er behoefte is aan een discussie over wonen in de gemeenten.
De prestatieafspraken gemeente Midden-Drenthe en Coevorden zijn vastgesteld.	Door de politieke ontwikkelingen in 2013 hebben de betrokken corporaties bij de twee gemeenten aangegeven de prestatieafspraken te ondertekenen als er meer bekend is vanuit de politiek over de plannen rondom volkshuisvesting. In maart 2014 zijn afspraken gepland om de prestatieafspraken voor beide gemeenten te ondertekenen.

De evaluatie leefbaarheidsfonds is uitgevoerd.	De evaluatie van het Leefbaarheidsfonds Vitaal! heeft plaats gevonden. Een nieuwe vorm van Vitaal! is geïmplementeerd per 1 januari 2014.
Er is een integrale aanpak Schoonoord ontwikkeld en uitgevoerd.	In 2013 hebben we gesprekken gevoerd met de gemeente Coevorden en dorpsbelangen. De gemeente wil de plannen rondom de decentralisatie integreren in de pilot Leefbaarheid. Het plan wordt in 2014 verder opgepakt. Daarnaast ontwikkelt Woonservice een wijkvisie op Schoonoord.
Het GOP Tweede Exloërmond wordt uitgevoerd.	Het GOP De Monden is nog niet vastgesteld. Er ligt een concept die in mei 2014 kan worden ondertekend.
De wijkshow en de tuinopruimdag in Valthermond zijn georganiseerd.	In Valthermond is in het najaar een wijkshow geweest. Daarnaast is op 21 november een tuinopruimdag georganiseerd aan de Vurenlaan, Dikke Turfstraat en Roelof Tuinstraat.
De opgave wonen en zorg is in kaart gebracht.	Dit punt wordt in 2014 opgepakt.
Het beleidskader wonen en zorg is opgesteld.	Wonen en zorg beleidskader is door personele wisselingen doorgeschoven naar 2014. De gesprekken met de verschillende zorgorganisaties zijn opgestart in 2013. Bij de zorgorganisaties speelt het scheiden van wonen en zorg. Er is nog niet duidelijk hoe de partijen hierin willen gaan bewegen en in 2014 gaan we hier meer op richten en onderzoeken.
De bijeenkomst met zorg –en welzijnspartijen heeft plaatsgevonden.	Er heeft geen bijeenkomst plaatsgevonden. Wel is er gestart met het voeren van gesprekken met allerlei zorg- en welzijnspartijen.
Er is een model ontwikkeld voor accountmanagement zakelijke markt.	De verschillende externe overlegstructuren zijn in kaart gebracht en op basis van deze kaart hebben we verdelingen rondom werkzaamheden gemaakt. Een model wordt in eerste instantie niet nodig geacht.
Het convenant zorgexperiment wordt uitgevoerd.	Het convenant is begin 2014 afgerond. Er komt nog een afronding door een digitaal boek te ontwikkelen over het zorgexperiment. Het initiatief ligt bij STAMM.
De kortingsactie voor Seniorweb is uitgebreid naar Beilen.	In Beilen heeft Woonservice 500 senioren huurders (vanaf 60 jaar) aangeschreven om een cursus te volgen bij Seniorweb. Op deze actie hebben 17 personen een cursus gevolgd. Woonservice heeft een deel van het cursusgeld op zich genomen.
Een flexibel systeem voor aanpassen woningen voor senioren en zorgbehoevenden is ontwikkeld.	We zijn bezig met de ontwikkeling van een flexibel systeem.

Het PLUSpakket is ingevoerd.	In 2013 is het PLUSpakket ingevoerd als aanvulling op het keuzeonderhoud van Woonservice. Huurders hebben de mogelijkheid met dit pakket om langer zelfstandig thuis te blijven wonen. Het comfort en de veiligheid kan worden verhoogd in de woning. Door het realiseren van kleine aanpassingen wil Woonservice graag aan de wensen van de huurders tegemoet komen. Het PLUSpakket is voor iedereen beschikbaar. De producten worden kostendekkend aangeboden.
Het sterrenstelsysteem is ingevoerd.	In het primaire stelsysteem van Woonservice is het sterrenstelsysteem ingevoerd. We hebben door het sterrenstelsysteem een beter beeld van geschikte woningen voor senioren en waar zorg geleverd kan worden. Alle woningen die aan de criteria voldoen krijgen, afhankelijk van het toe- of doorgankelijkheidsniveau, één tot vier sterren. Zo kunnen woningzoekenden snel en eenvoudig zien in hoeverre een woning toe –of doorgankelijk is.
Er is een nieuw basisplattegrond ontwikkeld.	Begin 2013 is in gezamenlijkheid met bewoners, zorgaanbieders (Derkshoes, Welzijn Midden-Drenthe en welzijnsorganisatie Sedna), medewerkers Woonservice en de architect een woningplattegrond ontworpen die voldoet aan het criterium om langer zelfstandig thuis te blijven wonen. Het uitgangspunt bij deze woning is een slaap- en badkamer op de begane grond. Deze nieuwe basisplattegrond komt naast de huidige basisplattegrond te liggen en beide projecten kunnen worden ingezet bij verversprojecten.

PERSPECTIEF MEDEWERKERS	
Er is uitvoering en aandacht gegeven aan het beleid 'Mijn kleurrijke baan'.	In 2013 is hier uitvoering en aandacht voor geweest.
De benodigde kennis en competenties van de medewerkers zijn afgestemd op Balie 3.0.	Balie 3.0 is doorgeschoven naar 2014.
Er wordt geïnvesteerd in de benodigde scholing om de (digitale) dienstverlening verder te optimaliseren.	Er zijn diverse opleidingen en cursussen gevolgd, met als doel de dienstverlening verder te optimaliseren.

Vanuit het samenwerkingsverband in SWNN activiteiten bieden op het gebied van vacatures en werkstages, het organiseren van workshops, trainingen en opleidingen.	Een aantal noordelijke organisaties nemen deel in een samenwerkingsverband, Loopbaaninitiatief. Via het Loopbaaninitiatief worden vacatures gedeeld, cursussen aangeboden, etc.
Er is strategisch HRM-beleid geformuleerd op het nieuwe werken en duurzame inzetbaarheid.	Formulering van strategisch HRM-beleid op het nieuwe werken en duurzame inzetbaarheid heeft niet plaatsgevonden in 2013. Er is voor gekozen om het beleid op het nieuwe werken in 2014 te ontwikkelen. Nieuw beleid op duurzame inzetbaarheid zal niet gemaakt worden.
De arbeidsvoorwaarden voor 2014 passen binnen het beleid van de werkkostenregeling.	De werkkostenregeling is uitgesteld. Er is een eerste aanzet gedaan en zal in 2014 definitief gemaakt worden.
Er zijn diverse themabijeenkomsten georganiseerd om medewerkers bij de organisatie en het beleid te betrekken.	Diverse themabijeenkomsten, in de vorm van bijvoorbeeld ontbijtbijeenkomsten, hebben plaatsgevonden.
Het huidige digitale HRM-systeem is geoptimaliseerd en verder uitgebreid.	Het personeelsinformatiesysteem is uitgebreid, mede door het gebruik van het elektronisch dossier.
De personeelsdossiers zijn gedigitaliseerd.	Digitalisering van personeelsdossiers is niet uitgevoerd en heeft voor nu ook geen prioriteit.

PERSPECTIEF BEDRIJFSVOERING	
Het strategisch voorraadbeleid is vertaald naar relevante bedrijfsprocessen.	In 2013 is het nieuwe SVB vertaald naar de interne processen.
Er is een woningmarktmonitor op kernniveau ontwikkeld.	De ontwikkeling is opgestart in 2013. In de loop van 2014 wordt dit afgerond en geïmplementeerd.
De mogelijkheden voor een softwarepakket voor strategisch voorraadbeleid zijn onderzocht en eventueel aangeschaft.	De mogelijkheden zijn onderzocht en er is besloten om geen nieuw softwarepakket aan te schaffen.
Het automatiseringsprogramma MJOB is herzien en/of vervangen.	Er is geen investering gepleegd in FMP en MJOB, aangezien de investering niet passend was voor Woonservice.
De telefooncentrale is vervangen.	Binnen het project Balie 3.0 wordt ook gekeken naar een mogelijkheid om de telefooncentrale te vervangen. Aangezien het project is uitgesteld naar 2014, is ook het onderzoek naar vervanging uitgesteld.
Het managementinformatiesysteem is verder verfijnd.	Dit is een continu proces.

Het workflowmanagementsysteem is geïntroduceerd.	Er is onderzoek gedaan naar een nieuw workflowmanagementsysteem. In 2014 wordt de implementatie van een nieuw managementsysteem afgerond.
Het strategisch voorraadbeleid is vastgesteld door de Raad van Commissarissen.	Het nieuwe strategisch voorraadbeleid is door de Raad van Commissarissen vastgesteld en geïmplementeerd.

PERSPECTIEF FINANCIËN	
De operationele kasstroom is in 2013 positief.	Dit doel is ruimschoots gehaald (hoofdstuk 7.3.1).
Er is een A oordeel van het Centraal Fonds verkregen (voorgenomen activiteiten passen bij vermogenspositie).	Dit doel is behaald (Hoofdstuk 7.7.2); zonder interventies.
De beoordeling en eventuele selectie voor een softwarepakket toetsingskader financierbaarheid is afgerond.	Een beoordeling en selectie heeft plaatsgevonden. Op basis van de uitkomsten is niet gekozen voor een nieuw pakket.
Risicomanagement is onderdeel van persoonlijke prestatieafspraken medewerkers.	Er is een aantal risico's benoemd binnen de organisatie. Deze zijn als onderdeel van persoonlijke prestatieafspraken meegenomen.
De beheermaatregelen risicomanagement zijn bewaakt en uitgevoerd.	Dit maatregelen worden binnen het risicomanagement goed bewaakt en uitgevoerd.
Er is een model ontwikkeld voor het bepalen van de vastgoedwaarde van een complex.	De Bedrijfswaarde wordt toegepast. Hier is geen specifiek model voor ontwikkeld.

BEZOEKADRES

Westeinde 52A

9431 CG Westerbork

POSTADRES

Postbus 29

9430 AA Westerbork

CONTACT

Tel (0900) 11 44 900

Fax (0593) 56 46 79

info@woonservice.nl

www.woonservice.nl