



Wonen Wateringen wil dat haar klanten tevreden, prettig en plezierig wonen

Jaarplan 2012

Activiteitenplan | Bedrijfsbegroting

Jaarplan 2012

1 Een woord vooraf

Dit is het jaarplan van Wonen Wateringen voor het jaar 2012. In dit jaarplan worden alle plannen van de corporatie voor 2012 uit de doeken gedaan. Met de activiteiten in het voorliggende jaarplan zetten wij onze bestaande strategie voort en handhaven wij onze doelstellingen. Voor een deel vinden de strategie en de doelstellingen hun basis in de vaststelling dat de woningmarkt op slot zit. Wachttijden lopen op. Jongeren en startende gezinnen kunnen geen woning vinden passend bij hun levensfase. Datzelfde geldt voor ouderen die graag in een vertrouwde omgeving zelfstandig in een comfortabele woning willen blijven wonen. Wij zien het als onze (mede)verantwoordelijkheid om in samenwerking met gemeente en andere partijen de woningmarkt meer in beweging te brengen.

Wij richten ons daarbij in eerste instantie op jongeren en ouderen. Door onze inspanningen op hen te richten, willen wij uiteindelijk bereiken dat ook andere doelgroepen nieuwe kansen krijgen in de woningmarkt. Een gedegen aanpak, met een mix van maatregelen. We doen gericht onderzoek naar de woonwensen en stemmen onze bouw- en verkoopprogramma's daarop af. We benutten onze beleidsvrijheid in de woningtoewijzing om een verhuisketen in gang te zetten. Deze mix van maatregelen zien wij als de basis voor het in beweging brengen van de lokale woningmarkt. Daar hebben we de afgelopen jaren op ingestoken met concrete activiteiten en vernieuwende projecten. Die inzet zetten wij de komende jaren versterkt voort.

Dan onze wens om midden in de samenleving te staan, om samen met bewoners en andere partijen de leefbaarheid in wijken te waarborgen en te verbeteren. Wij nemen onze verantwoordelijkheid om de kwaliteit van wonen in de kernen Kwintsheul en Wateringen te waarborgen of te versterken. Beide kernen hebben een eigen karakter en een eigen voorzieningenniveau. Vooral voor de wat oudere inwoners van Kwintsheul is het op peil houden van het voorzieningenniveau en woningaanbod van vitaal belang.

Als betrouwbare en solide corporatie komt Wonen Wateringen haar afspraken na. Wij voeren een consistent beleid, óók in deze tijd van economisch zwaarder weer. Op alle fronten blijven we investeren in leefbare wijken in Kwintsheul en Wateringen; kerngericht en samen met lokale partners.

Aan ambities geen gebrek. Financieel gezien investeren wij heel veel geld in de kwaliteit van het wonen. Wij zijn bereid onze financiële grenzen op te zoeken. Tegelijkertijd zullen wij voldoende waarborgen inbouwen om onze financiële continuïteit te garanderen. Wij willen niet alleen nu, maar ook in de toekomst kunnen blijven investeren in het wonen van onze klanten.

In dit jaarplan geven wij u een overzicht van wat u van ons komend jaar mag verwachten. Voornemens zijn waardevol. Het zijn de resultaten die uiteindelijk tellen. Om waar te maken wat we beloven is de inzet van onze medewerkers bepalend voor het resultaat van onze inspanningen. Zij maken uiteindelijk het verschil. Daar hebben wij alle vertrouwen in. Onze medewerkers hebben er zin in! Daarom ook zien wij de uitdagingen van de toekomst optimistisch tegemoet. Vanzelfsprekend blijven wij u op de hoogte houden van onze activiteiten en onze resultaten. En uw belangstelling of suggesties zijn altijd welkom.

André van den Berg directeur-bestuurder

december 2011

2 Doelen van Wonen Wateringen

De ontwikkelingen op de woningmarkt en in de sector vragen om het formuleren van een eigen ambitie en visie en vormen de uitdaging het strategisch beleid en de activiteiten te richten op een vijftal doelen.

- 1 strategisch voorraadbeleid (verder) ontwikkelen
- 2 samenwerking met andere partijen opzetten en intensiveren
- 3 de communicatie met huidige en toekomstige bewoners optimaliseren
- 4 een moderne en slagvaardige organisatie gestalte geven
- 5 stevig financieel fundament realiseren

Strategisch voorraadbeleid (verder) ontwikkelen

Wonen Wateringen wenst tijdig te investeren in de bestaande woningvoorraad en in het realiseren van (vervangende) nieuwbouwprojecten om de verscheidenheid aan woningen en woonvormen ook in de toekomst op een kwalitatief hoog peil te houden.

Voor het op voldoende niveau kunnen houden van de woningvoorraad is het extra inzetten van financiële middelen vereist. Blijvend zal worden gewaarborgd dat een voor de traditionele doelgroep bestemde voorraad woningen, in stand wordt gehouden. Daarbij zal een zekere spreiding over de verschillende wijken worden aangehouden. De differentiatie mogelijkheden in de woningvoorraad, via sloop en vervangende nieuwbouw, zijn beperkt.

Het toevoegen van (vervangende) nieuwbouwwoningen zal slechts op beperkte schaal mogelijk zijn. De nieuwbouw van huurwoningen in Plan Juliahof is inmiddels voltooid, waardoor de mogelijkheden tot verdere uitbreiding vrijwel nihil zijn.

Het strategisch voorraadbeleid is hierdoor een dynamische, ontwikkelingsgerichte activiteit waarin met een mix van maatregelen, zoals gedifferentieerd huurbeleid, sloop, (vervangende) nieuwbouw en verkoop, wordt geïnvesteerd in de verhuurbaarheid van onze woningen en in de leefbaarheid van wijken.

Samenwerking met andere partijen

Om aan de volkshuisvestelijk en maatschappelijke verplichtingen te voldoen is het vereist dat de corporatie samenwerkt met partijen die complementair zijn aan de eigen organisatie.

Samenwerking zal vindt plaats vanuit ieders specifieke positie en dito verantwoordelijkheid.

De dialoog met samenwerkingspartners moet resulteren in wederzijdse (prestatie)afspraken waarin met name ook de inzet van middelen en instrumenten wordt vastgelegd.

Het aangaan van samenwerkingsvormen met instanties, als zorgleveranciers, welzijns- en maatschappelijke instellingen – die een relatie met de volkshuisvesting hebben – zal er toe bijdragen dat de corporatie haar doelstellingen (eerder) kan realiseren. Het biedt de kansen om het producten- en dienstenaanbod verder uit te breiden.

Communicatie met huidige en toekomstige bewoners optimaliseren

De beheeractiviteiten en met name de intensievere aanpak die nodig is om hier en daar de verbeter- en veranderopgave waar te kunnen maken, verlangt een open communicatiestructuur met de huidige en toekomstige huurders. Wonen Wateringen wenst hen dan ook actief de gelegenheid te beiden hun wensen aan te geven en hun mening te uiten over allerlei zaken die direct en indirect met het wonen verband houden. In dit streven past een voortdurende bezinning op de wijze waarop met huidige en toekomstige klanten wordt omgegaan.

In het beleid van de corporatie wordt daarom in toenemende mate uitgegaan van:

- het flexibel inspelen op de wensen van onze klanten
- het benadrukken van de eigen verantwoordelijkheden van huurders ten aanzien van de woning, de woonomgeving en het wonen zelf
- het betrekken van onze huurders bij beheerszaken en plannen op wijk en buurtniveau.

Een moderne en slagvaardige organisatie gestalte geven

Naast intensieve aandacht voor de wensen van de klant ten aanzien van de woning en woonomgeving zal de corporatie ook intensief aandacht blijven geven aan aanvullende diensten die klanten vragen. Ook vanuit de ondernemersgedachte geredeneerd is het nog nadrukkelijker aandacht hebben voor een klantgerichte dienstverlening noodzakelijk.

Door de klant alert en slagvaardig tegemoet te treden en door hen aanvullende (woon)-diensten aan te bieden worden potentiële huurders geïnteresseerd om een woning bij Wonen Wateringen te (blijven) huren. Gezien onze specifieke werksoort is de mens de belangrijkste factor in en bij onze ondernemingsactiviteiten. Klantgerichte aanpak en een service gerichte instelling vormen de actuele thema's.

Een goede naamsbekendheid en een dito imago zijn van groot belang en dienen waar mogelijk verder te worden uitgebouwd. Wonen Wateringen wil zich aan het publiek en andere belanghebbenden profileren en aangeven wat zij met de (regionale) volkshuisvesting voor heeft, hoe zij daar uitvoering aan geeft, voor wie en welke activiteiten ontplooid worden. De bekendheid met het instituut Wonen Wateringen moet verder worden bevorderd en de bedoelingen bij de verschillende doelgroepen verduidelijkt. Het tijdig onderkennen van maatschappelijke trends en het voortdurend stelselmatig attent zijn op signalen van onze relaties, vormen eveneens belangrijke peilers van de beleidsfilosofie.

Stevig financieel fundament realiseren

Om de ambities en doelstellingen als een moderne, slagvaardige woonorganisatie te kunnen bereiken wil en durft Wonen Wateringen te investeren in de toekomst. Investeren in het bestaande bezit, maar ook in nieuwbouw voor specifieke doelgroepen en (aanvullende) woondiensten. Het zal daarbij om grote uitgaven gaan waarvoor een sterke financiële positie onontbeerlijk is.

Dit vereist het voortzetten van een zorgvuldig financieel beleid en van een kostenbewust handelen van de organisatie om het stevige, financiële fundament vast te houden.

In het Portefeuilleplan wordt een schets gegeven van de taken en inspanningen waar wij voor staan. Om deze waar te kunnen maken blijft een goede financiële positie noodzakelijk en streven wij ook naar het behouden van een gezonde financiële positie. Hiervoor is in beginsel een minimaal overall kostendekkende exploitatie nodig. Voorts, dat voortdurend voldoende financieringsmiddelen voor de korte en langere termijn tot de beschikking staan en de bedrijfseconomische risico's aanvaardbaar zijn.

Samengevat wil Wonen Wateringen als volgt presteren:

- toekomstbestendigheid van de voorraad huurwoningen: Wonen Wateringen wil onverminderd blijven werken aan een kwaliteitsslag
- vernieuwing van de vastgoedportefeuille
- inspelen op behoeften van de gemiddeld ouder wordende klant van Wonen Wateringen, met name die groep ouderen die zijn aangewezen op bijzondere huisvesting en diensten
- producten en diensten ontwikkelen en aanbieden die de slaagkans van starters en jonge huishoudens op de huur- en koopwoningmarkt verbetert
- maatschappelijke prestaties meetbaar en zichtbaar maken voor stakeholders.

3 De agenda voor 2012

In dit hoofdstuk volgt een opsomming van een aantal onderwerpen in de agenda voor 2012 van Wonen Wateringen. Veel zaken verdienen de aandacht maar niet alles kan tegelijkertijd opgepakt worden. Niet onbelangrijk bij het maken van deze keuzen is dat we ook ons werk gewoon blijven doen: woningen onderhouden, huren incasseren, werken aan leefbaarheid in wijken en buurten, afspraken rond nieuwbouw en energiereductie nakomen, in gesprek zijn met bewoners en stakeholders en een aantrekkelijke werkgever zijn. Steeds is het belangrijk goed voor ogen te hebben waar de prioriteiten in ons handelen liggen. Bij alle onderwerpen staat kwaliteitsverhoging vooraan. Niet alleen van de woning en woonomgeving maar ook van onze dienstverlening. Daarnaast vinden wij het belangrijk dat we gericht en aansluitend op de behoeften van de klanten het assortiment uitbreiden met nieuwe producten en diensten.

Wij werken vanuit een maatschappelijke doelstelling. Ons doel is goede en betaalbare woningen in een prettige woonomgeving, voor mensen die moeite hebben om dat op de vrije markt te vinden.

Tevreden, prettig en plezierig wonen in 2012

Wonen Wateringen biedt voldoende goede huurwoningen tegen een betaalbare prijs. Ook komend jaar steken we energie in het onderhouden en het versterken van de duurzaamheid van onze woningen. Met als insteek dat onze woningen in 2020 tenminste energielabel C hebben. Om goed in te kunnen spelen op de behoefte, hebben we in 2011 ons strategisch voorraadbeleid geactualiseerd. Komende jaren werken we onze strategie nader uit. Een brede opgave is leidend voor onze strategie en dat wat onze organisatie daarin kan betekenen.

Ons strategisch voorraadbeleid maakt inzichtelijk wat we met ons woningbezit voor ogen hebben; wat we behouden, vernieuwen of verkopen. En waar we – zo mogelijk samen met lokale partners – kansen zien voor nieuwbouw. Uiteraard met oog op 'prettig wonen voor onze bewoners'. Jaarlijks verkopen wij vijf tot tien woningen uit onze bestaande voorraad.

Onze kerntaken op het gebied van verhuur, onderhoud en beheer zijn de belangrijkste peilers onder ons bestaan en we vinden het dan ook de normaalste zaak van de wereld dat we onze kerntaken goed uitvoeren. Echter de landelijke ontwikkelingen maken het er niet altijd even gemakkelijk op. Het huurbeleid beperkt onze mogelijkheden en het EU-dossier legt een nog grotere druk op de woningmarkt.

Uiteraard benutten we alle mogelijkheden die we hebben en moeten we soms nog creatiever zijn in het bedenken van oplossingen. Hoewel onze bedrijfslasten in vergelijking met vele andere corporaties relatief laag zijn, hebben we hier continu aandacht voor. Onze kerntaken verrichten we op een professionele wijze, zo efficiënt mogelijk, om vervolgens ruimschoots aandacht te kunnen besteden aan maatschappelijk relevante en lokale vraagstukken.

Wat doen we in ieder geval in 2012

- Bieden van goede en voldoende betaalbare huurwoningen
- Uitvoeren van planmatig en dagelijks onderhoud
- Uitwerking geven aan het strategisch voorraadbeleid
- Toewijzen volgens EU-normen en
- Beperken van labeling woningaanbod naar inkomen
- Inzetten gerichte acties om huurachterstanden te voorkomen
- Beperken van huurachterstanden (contact telefonisch, thuis- of kantoorbezoek)
- Consequent aanpakken van woonfraude en onrechtmatige bewoning
- Zero-tolerance beleid voor illegale hennepsteelt
- Beoordelen en waar nodig verbeteren van procedures
- Huurderving onder de 0,6% van de totale huursom
- Betalingachterstand < 3 maanden huur lager dan 5% van de huursom per maand
- Streven naar een gemiddeld energie label C in 2020
- Werken aan een aantal bijzondere projecten

Wonen Wateringen richt zich in eerste instantie op de vraagstukken en behoeften die lokaal spelen. Ontwikkelingen in onze omgeving beïnvloeden in sterke mate onze activiteiten. Ze bepalen voor een belangrijk deel ons handelen en stellen kaders waarbinnen wij onze keuzes moeten maken.

Marktontwikkelingen

De veronderstelde toename van het aantal kleine huishoudens zet door. Er is (te) weinig doorstroming in de woningmarkt. De economische crisis blijft zijn invloed houden op de woningmarkt. In de koopsector zullen ook het komend jaar structureel minder transacties plaatsvinden. Alleen het segment tot € 200.000 biedt nog voldoende kansen. Nieuwbouwprojecten stagneren en alleen corporaties zijn nog in staat een bijdrage te leveren aan de nieuwbouwproductie. De druk op betaalbare woonruimte neemt toe. De invoering van de EU-beschikking heeft dit alleen nog maar versterkt.

De noodzakelijke flexibiliteit in de woningportefeuille blijft onze aandacht vragen. Flexibel, zowel in woningtypologie en prijs, als ook in huur- en kooparrangementen. Met de geplande aanpassingen in onze bestaande woningportefeuille wordt hiermee rekening gehouden. De nieuwbouwplannen in Oranjewijk worden ook vanuit het oogpunt van de marktontwikkelingen ontwikkeld en gerealiseerd.

Politieke en economische ontwikkelingen

De verwachtingen over de prestaties van en de investeringen door corporaties blijven hoog. Tegelijkertijd wordt de investeringsruimte drastisch beperkt door overheidsmaatregelen. Daarnaast verwachten we dat de effecten van de kredietcrisis nog lang merkbaar zullen zijn. Ook in onze markt zien we woningverkoop stagneren en een toenemende druk op huurwoningen ontstaan. Koopwoningen verkopen met korting (via KoopGoedkoop), dan wel omzetten in huurwoningen, zal meer en meer een voor ons gebruikelijke methode blijken. De effecten van deze maatregelen zijn ingerekend in onze meerjarenbegroting. We maken bewuste keuzes in het investeringsprogramma om vooral de continuïteit veilig te stellen.

Het imago van corporaties heeft de afgelopen tijd in de ogen van de rijksoverheid de nodige deuken opgelopen. In onze directe omgeving zien we juist een verbetering van onze reputatie. Dit komt mede door open en constructief overleg met onze lokale belanghouders. Ook onze prestaties en resultaten worden positief gewaardeerd.

Door de economische ontwikkelingen maken wij ons zorgen over de koopkracht voor vele burgers en de betaalbaarheid van het wonen. De bezuinigingen op de huurtoeslag gaan door, er is nog geen sprake van een integrale aanpak woningmarkt en de consequenties voor het

huurbeleid zijn nog onduidelijk. Als gevolg van de uitvoering van de EU beschikking neemt de druk op de huurmarkt nog steeds toe. Deze maatregel heeft een ernstig negatief effect voor huishoudens met een inkomen tussen € 33.000 en € 43.000. Deze doelgroep is, in de nieuwe situatie, aangewezen op een koopwoning dan wel duurdere huurwoning. Daartoe is hun inkomen ontoereikend. We zullen ons uiterste best doen om binnen de kaders van de regeling deze huishoudens nog enig perspectief te bieden binnen onze betaalbare woningvoorraad.

Ook de voorgestelde heffing voor de huurtoeslag heeft vanaf 2014 grote gevolgen voor onze kasstromen. Volgens een voorlopige schatting moeten alle corporaties samen ruim 600 miljoen voor hun rekening nemen. Voor Wonen Wateringen betekent dit vanaf 2014 een aanslag op de kasstroom van € 600.000 tot € 700.000 per jaar. Het is dus noodzakelijk om de komende periode er voor te zorgen, dat de kasstromen vooral op peil blijven. De concrete vraag is: op welke wijze kunnen operationele kasstromen (meer inkomsten en/of minder uitgaven) en/of de investeringskasstromen (meer verkopen en/of minder investeren) verbeteren. De puzzel zit hem in de exacte invulling van deze maatregelen en de uitwerking hiervan.

De beheersing van de bedrijfslasten vraagt de komende periode ook de nodige aandacht. We zijn ons ervan bewust, dat de bedrijfslasten de afgelopen jaren in relatief opzicht aanzienlijk zijn gestegen. Dit is voor een belangrijk deel veroorzaakt door een noodzakelijke uitbreiding van de werkorganisatie. In de afgelopen jaren heeft Wonen Wateringen zich nadrukkelijk ontwikkeld tot een breed georiënteerde woningcorporatie. In het Jaarplan voor 2012 is voorzien dat de bezetting en formatie daarop worden afgestemd en ingevuld. Niet onvermeld mag blijven dat onze netto bedrijfslasten per woning nog altijd ruim 10% lager zijn dan het gemiddelde in de sector.

De komende periode kiezen we voor een verantwoord investeringsprogramma. We varen scherp aan de wind, maar we waken er zorgvuldig voor dat de continuïteit niet in gevaar komt. Daarvoor beschikken we over een adequaat systeem van risicobeheersing, sturen we continu op positieve kasstromen en een rentedekkingsgraad van minimaal 1,4%. De huidige lage rente heeft op zich al een positief effect op de kasstroom. Tegelijkertijd is dit ook een risico. Stijgt de lange rente boven de 5%, dan zal dat direct ten koste van onze ambities gaan en zal heroverweging van ons investeringsprogramma noodzakelijk blijken. Tevens blijven inkomsten uit verkoop van bestaand bezit noodzakelijk. In de begroting hebben we rekening gehouden met een beperkte verkoop uit onze bestaande woningvoorraad.

Visie op woonruimteverdeling: oog voor eigenheid

Wonen Wateringen heeft de afgelopen jaren, binnen de kaders van de Regionale Huisvestingsverordening Haaglanden 2005, maar ook vanuit een eigen visie, invulling gegeven aan de woningtoewijzing. In 2010 heeft Wonen Wateringen met de notitie 'Voorstromen en doorstromen in Wateringen en Kwintsheul' haar visie op woonruimteverdeling verwoord. Daarin geeft Wonen Wateringen aan de positieve effecten te zien van de Regionale Huisvestingsverordening, waaronder een meer open regionale woningmarkt met keuzemogelijkheden voor woningzoekenden uit de regio. Toch constateert Wonen Wateringen ook enkele ongewenste effecten. Op lokaal niveau zoals in de kernen Wateringen en Kwintsheul blijkt dat het aandeel nieuwe verhueringen aan inwoners van deze kernen fors is afgenomen. De eerste zorg is het beperkt aantal vrijkomende woningen (de verhuisketen) op de Westlandse woningmarkt. Door het grote aantal instromers van buiten Westland te verlagen, wordt de lokale doorstroming vergroot. Door een toename van doorstroming ontstaan langere verhuisketens. Hoe langer de verhuisketen, hoe meer woningzoekenden de kans krijgen om een stap te zetten op de woningmarkt. Lokale doorstroming brengt meer beweging op de lokale woningmarkt.

Naast een afnemende slaagkans voor de inwoners van Wateringen en Kwintsheul constateert Wonen Wateringen dat er door zeer veel mensen van buiten de gemeente Westland min of meer lukraak wordt ingeschreven op een woning, zonder dat hen direct helder is waar die woning staat en welke fysieke en sociale omgeving aanwezig is. Dat leidt tot zeer veel weigeringen, daarmee tot een frustratie van het toewijzingsbeleid en een langere leegstand van de woning die daardoor niet beschikbaar is voor woningzoekenden.

Nieuwe Woningwet en Huisvestingswet

Bij de Tweede Kamer zijn wetsvoorstellen ingediend voor een herziening/wijziging van de Woningwet (Woonvisie) en voor de Huisvestingswet. Relevant is ook dat de huidige regering een streep zet door de stadsregio's (WGR Plus), waardoor een einde komt aan 'gedwongen' samenwerking tussen gemeenten en corporaties in de regio Haaglanden.

Wonen Wateringen onderstreept het uitgangspunt van de nieuwe Woningwet, dat de (gemeentelijke) Woonvisie de basis is voor prestatieafspraken tussen gemeente en corporatie en als onderbouwing van de sturing op de woonruimteverdeling.

De op handen zijnde wijziging van de Huisvestingswet maakt een regionale Huisvestingsverordening overbodig. Immers, volgens de nieuwe wet is een Huisvestingsverordening pas gelegitimeerd, als er sprake is van onevenwichtige en onrechtvaardige effecten van schaarste aan goedkope woonruimte. In het ommeland (van het Stadsgewest Haaglanden), waaronder de gemeente Westland, heerst geen kwantitatieve woningnood, zoals recent onderzoek heeft aangetoond, en de leefbaarheid staat er niet onder druk.

Tegelijk vinden ontwikkelingen in de markt en de maatschappij plaats die aanleiding vormen om de wijze van woonruimteverdeling beter aan te passen aan het zoekgedrag van woningzoekenden. Er is immers wel een kwalitatief woningtekort. Relatief veel woningzoekenden weigeren aangeboden woningen vanwege de kwaliteitseisen die zij stellen. Door beter zicht te krijgen op klantwensen, betere informatievoorziening van het woningaanbod en minder normen en regels, kan meer maatwerk worden geboden en de marktwerking worden versterkt. Tegen deze achtergrond pleit Wonen Wateringen voor een andere wijze van woonruimteverdeling. Zoals de nieuwe Woningwet stelt zou het gemeentelijk beleid leidend moeten zijn en de basis moeten vormen voor afspraken over woonruimteverdeling. Dit in plaats van een regionale Huisvestingsverordening die te weinig beleidsvrijheid biedt aan de afzonderlijke gemeenten.

Keuzevrijheid is essentieel

Ons uitgangspunt is en blijft dat keuzevrijheid op de woningmarkt essentieel is. Sturing op de woningmarkt met behulp van diverse criteria dient alleen te gebeuren daar waar het nodig is om schaarse woningen rechtvaardig en doelmatig toe te wijzen. Maar sturing via criteria (labelen) moet het aanbod niet onnodig opdelen en mag de keuzevrijheid voor woningzoekenden niet belemmeren. Het evenwicht tussen wel en niet sturen is broos. Mensen indelen op sociale klasse is 'uit', op leefstijlen is 'in'. Dit betekent dat woningzoekenden vooraf moeten weten wat ze kunnen verwachten in een wijk vinden wij. Door als Wonen Wateringen tijdig te communiceren met potentiële nieuwe bewoners en zo het beeld van een wijk of kern voor hen te verduidelijken, wordt dit als nieuw onderdeel opgenomen in het verhuurproces. We kijken niet alleen vanuit de kenmerken van bewoners maar ook vanuit de kenmerken van de wijk of kern om zo de juiste match van buurt en bewoner te vinden.

In de eerste helft van 2012 zal Wonen Wateringen haar opvattingen over de woonruimteverdeling in Westland vastleggen in een beleidsnotitie. Wonen Wateringen zal in de eerste helft van 2012 tevens een onderzoek laten uitvoeren waarin vragen aan de orde komen als 'is het huidige systeem van woonruimteverdelen nog van deze tijd?' En vooral ook past het nog wel bij hoe woningzoekenden geholpen willen worden? En bovendien: wie zijn die woningzoekenden nu eigenlijk precies? De resultaten van het onderzoek zal de onderlegger vormen van vernieuwingen in de wijze waarop wij onze woningen 'aan de man (m/v/) brengen'.

Te koop

In totaal komen circa 125 woningen in het woningbezit van Wonen Wateringen in aanmerking voor verkoop. Het betreft 24 woningen Vlietlaan/Vlotlaan en 60 woningen in Oranjewijk, die zodra de huidige huurder de huur beëindigt aan jongeren te koop worden aangeboden onder

toepassing van Koop-Goedkoopcondities. We signaleren dat het in de huidige economische situatie voor deze groep kopers kansen biedt. Enerzijds door de aantrekkelijke koopprijs door de aangeboden condities van Koop-Goedkoop. En anders de zekerheid dat bij een eventuele 'gedwongen' verkoop in de eerste drie jaren de woning gegarandeerd wordt teruggekocht door Wonen Wateringen.

In het deel van het woningbezit waar in de jaren 90 woningen zijn verkocht komen 45 woningen in aanmerking voor verkoop zodra de huidige huurder de huur beëindigt. De woningen worden marktconform aangeboden. Hoewel in 2011 voor dit contingent een actief verkoopbeleid gevoerd, zijn resultaten uitgebleven.

In de meerjarenramingen is voorzien dat in een periode van drie jaar van dit contingent woningen 25% is verkocht. Gezien de huidige economische omstandigheden (en in bijzonder de omstandigheden op de woningmarkt) is in de begroting voor 2012 rekening gehouden met een realisatie van bescheiden verkoopaantallen en verkoopresultaat (€ 375.000).

Huurprijsbeleid

In de analyse in het beleidskader 'Portefeuilleplan' is de constatering dat het woningbezit méér woningen telt dan benodigd is om de traditionele doelgroep onder-dak te bieden. In de strategie van het Portefeuilleplan is nu voorzien dat deze 'overmaat' wordt ingezet voor de middeninkomens. Dat komt tot uiting in het werkende weg bij nieuwe verhuur 'liberaliseren' van woningen. Concreet: deze woningen zullen in het prijssegment van € 675 tot € 780 op de vrije markt worden aangeboden.

De overtuiging bestaat dat deze strategie zal bijdragen aan zowel het bieden van nieuwe kansen op de woningmarkt voor mensen met een middeninkomen als aan het realiseren van gemengde wijken en de verhuurbaarheid van onze woningen op lange termijn.

De selectiecriteria van de voor liberalisatie in aanmerking komende woningen worden niet alleen gevormd door 'de punten'. Criteria zijn ook de WOZ-waarde en de ligging van de woningen evenals het beleidsmatig uitgangspunt dat in alle wijken woningen op de vrije markt moeten kunnen worden aangeboden.

Dit beleidspunt en de inpassing van de 'Brusselse' richtlijn in het bedrijfseigen beleid is een belangrijk actiepoint voor de eerste helft van 2012. Hierbij is aan de orde dat het onderscheid tussen Diensten van Algemeen en Economisch belang DAEB en niet- DAEB ook bij de indeling van het woningbezit tot uiting komt. Hoeveel en welke woningen gaan (op termijn) tot de vrije sector behoren en wat zijn de gevolgen voor de administratieve organisatie en de financiering. Bij dit onderwerp wordt ook de nieuwe richtlijn voor de jaarverslaglegging (RJ645) betrokken?

Huuraanpassingen

Minister Donner (ministerie van BiZa) heeft eind november de Huurbrief 2012 naar de Tweede Kamer gestuurd. Daarin informeert hij de Kamer over het huurbeleid voor de periode 1 juli 2012 tot en met 30 juni 2013. De maximale huurverhoging blijft gelijk aan inflatie. (inflatiecijfer 2011, huidige verwachting CPB is 2,25 procent.) Voor woningcorporaties geldt een maximum aan de stijging van de totale huursom. De minister stelt ook die vast op het inflatiepercentage van 2011 (exclusief harmonisatie).

Deze huurverhogingronde geeft wederom nauwelijks mogelijkheden voor huurdifferentiatie. Uiterlijk vóór 1 maart 2012 stellen wij, op basis van het dan geldend huurbeleid de (eventuele) differentiatie van de huurverhoging per 1 juli 2012 vast. Uit het regeerakkoord vloeit voort dat huishoudens met een inkomen boven € 43.000 een extra huurverhoging van 5% kan worden berekend (totaal dus 7,25%). Het kabinet wil deze extra huurverhoging op 1 juli 2012 invoeren. Het wetsvoorstel daarvoor gaat nog dit jaar naar de Kamer. Bij de bedrijfsbegroting voor 2012 is (nog) geen rekening gehouden met deze (mogelijke) extra huurverhoging.

De beleidslijn om bij mutaties de huur te verhogen (harmonisatie ineens op basis van het strategische huurbeleid) wordt voor 2012 verder aangescherpt, rekening houdend met de 'Brusselse' richtlijn. De woningen die qua kwaliteit een te lage huurprijs hebben, gaan we in huurprijs verhogen. Hiermee gaan we naar verwachting op jaarbasis ongeveer 0,5 procent extra huurstijging realiseren op de totale huuromzet.

Huurincasso

Doelstelling voor 2012 is het percentage huurachterstanden te brengen rond de 0,75%. In 2012 gaan we actie voeren om nog meer huurders automatisch te gaan laten betalen. Het belang van een goed en duidelijk incassobeleid is door de kredietcrisis alleen maar toegenomen. Omdat een eenmaal opgelopen achterstand niet eenvoudig kan worden ingelopen, zetten wij ons huidige 'strakke' incassobeleid voort. Daarbij gaat het niet alleen om een vroegtijdige signalering van de achterstand, maar ook duidelijk beleid om tot oplossingen te komen. Klanten worden in een vroeg stadium geattendeerd op de huurachterstand en zoveel als mogelijk wordt samen gezocht naar oplossingen om de achterstand in te lopen. Met de vroegtijdige signalering wordt beoogd dat de betalingsachterstand per huurder beperkt blijft tot maximaal 3 maanden.

Resultaten

In 2012 behalen we de volgende resultaten

- een beleidsnotitie 'Visie op Woonruimteverdeling' (onder de nieuwe Huisvestingswet) is opgesteld en collega-corporaties en lokale/regionale gemeenteraden aangeboden
- een onderzoek naar de opvattingen en wensen van woningzoekenden rond woonruimteverdelen is uitgevoerd
- de huurovereenkomst en algemene huurvoorwaarden zijn getoetst en geactualiseerd
- nieuwe wijze van 'woningmakelen' is ontwikkeld en in uitvoering
- inzicht bestaat in de gevolgen van regelgeving vanuit Europa voor de eigen organisatie
- er is voorgesorteerd op de toepassing Richtlijnen Jaarverslaglegging 645
- een actie is gevoerd om nog meer huurders automatisch te gaan laten betalen
- het strakke incassobeleid is voortgezet
- de betalingsachterstand ultimo 2012 is teruggebracht tot 0,75% van de jaarhuursom

Investeren in vernieuwing en kwaliteit van het woningbezit

Strategisch voorraadbeleid

In 2011 is het strategisch voorraadbeleid geactualiseerd (Portefeuilleplan). Het portefeuilleplan geeft handvatten voor de diverse beleidsvelden voor de komende jaren waarmee de portefeuille van Wonen Wateringen zodanig wordt aangepast door middel van bijvoorbeeld sloop, nieuwbouw en verkoop, dat zij tegemoet komt aan de vraag in de markt op de korte en langere termijn. De uitkomsten van het portefeuilleplan zijn input voor de komende begrotingen en meerjarenramingen. De actualisatie is in eerste instantie gericht op het labelen van de complexen. Alle complexen zijn nu voorzien van een aantal labels; de toekomststrategie, een doelgroep, het gewenste kwaliteitsniveau en een streefhuurniveau. Deze labels geven sturing aan de dagelijkse processen waarin gewerkt wordt met de woningen (onder andere verhuur en mutatieonderhoud).

In 2012 ligt binnen het strategisch voorraadbeheer de nadruk op het integreren van de investeringsopgave op het terrein van de verbetering energieprestatie van het woningbezit en de meerjarenplanning onderhoud. Uiteindelijk doel is dat in 2020 aan onze woningen gemiddeld het energielabel C of beter is toegekend.

Tot dusverre bestond het voornemen een afzonderlijk Investeringsplan op te maken voor de plannen waarbij de energieprestatie van ons woningbezit wordt verbeterd. In dit voorliggend Jaarplan is gememoreerd aan het feit dat de ruimte om te investeren is verkleind als gevolg van diverse ontwikkelingen als vennootschapsbelasting, inperking van de maximale huursomstijging en de in het Regeerakkoord aangekondigde bijdrage (heffing) aan de Huurtoeslag.

Nu de investeringscapaciteit afneemt is het niet realistisch te veronderstellen dat een ambitieus Investeringsplan Energiebesparing ook daadwerkelijk kan worden uitgevoerd. Gekozen is voor een second-best oplossing waarbij 'energie-investeringsplannen' worden gekoppeld aan het technische onderhoud.

Door 'werk-met-werk-maken' kunnen kostenbesparingen worden gerealiseerd. Bij de planning en uitvoering van het planmatig onderhoud en bij de opzet van onderhouds- en/of renovatieprojecten zal hiermee steeds vaker rekening worden gehouden. De financiële haalbaarheid is een belangrijke randvoorwaarden bij het realiseren van verbeteringen van de energielabels. De haalbaarheid van de verbeteringen wordt onderzocht bij het uitwerken van de plannen. Doordat in dit proces de sturing zal plaatsvinden op woonlasten, zullen andere afwegingen worden gemaakt dan bij sturing op sec de huurprijs. Uiteindelijk doel is dat uiterlijk in 2020 de woningen in ons woningbezit tenminste energielabel C bezitten.

'Werk in Uitvoering'

Wonen Wateringen heeft een investeringsprogramma onder handen met een totaal investeringsvolume van 41 miljoen euro. Voor een deel van de projecten mag verwacht worden dat ze daadwerkelijk in de periode 2012-2016 in aanbouw en exploitatie worden genomen omdat inmiddels bouwvergunning is aangevraagd en/of verleend; of omdat planvorming dit of aankomend jaar wordt afgerond met de indiening van een aanvraag bouwvergunning. Deze projecten te samen vormen het Investeringsplan 2012-2016.

Investeringsplan 2012-2016 (in € 1.000)

| | | |
|--|--------|------|
| Investeringsplan 2012-2016 | 18.300 | 100% |
| – projecten waarvan de bouw in 2011 daadwerkelijk is gestart | 10.000 | 55% |
| – projecten waarvan de bouw in 2011 (of later) start | 8.300 | 45% |
| waarvan projecten uit Wijkontwikkelingsplan Oranjewijk | 8.300 | |

Binnen het investeringsplan 2012-2016 worden in 2012 de projecten Prinses van Oranje, Swanevelt en Heerenbanck (totaal 45 woningen) opgeleverd. Daarbij worden ook nog eens 2 eenheden maatschappelijk vastgoed (Kinderdagverblijf Julia en Heerenbanck) opgeleverd.

Wijkontwikkelingsplan Oranjewijk

In 2011 is een eerste belangrijk sleutelproject in de vernieuwing van Oranjewijk opgeleverd ('het *Nieuwe Hofzicht*'); in de eerste helft van 2012 zullen de sleutels van de 18 woningen in het tweede sleutelproject ('Prinses van Oranje') aan de bewoners worden uitgereikt. Met beide projecten is Wonen Wateringen er in geslaagd de oudere bewoners van de Oranjewijk die hun woning moeten verlaten omdat deze gesloopt gaat worden, een nieuwe woning in Oranjewijk aan te bieden.

Wat Wonen Wateringen betreft kan er nu (meer) vaart worden gemaakt in de ontwikkeling en uitvoering van de vervolgplannen. Als formele basis voor de ruimtelijke en functionele ontwikkeling van de sloop-/niewbouwplannen in Oranjewijk is daartoe eind 2010 het Ontwerp Bestemmingsplan Oranjewijk opgesteld. Sindsdien wordt met de gemeente Westland overlegd over de verdeling van kosten bij de uitvoering van werkzaamheden in het openbaar gebied. In het overleg is midden 2011 een padstelling bereikt.

Om de voortgang in de uitvoering niet te frustreren is inmiddels een deelplan op basis van een afzonderlijke RO-procedure in ontwikkeling genomen. In de eerste helft van 2012 zal naar verwachting een start gemaakt kunnen worden met de bouwkundige realisatie van de projecten in dit deelplan (totaal 44 woningen - Emmastraat, Julianastraat).

Centrumplan Kwintsheul

Wonen Wateringen is sinds 2008 in gesprek over een mogelijke revitalisering van het centrum van plan Kwintsheul. De gemeente heeft het initiatief genomen om met alle (belangen)-verenigingen, sportverenigingen, ondernemers en Wonen Wateringen aan de slag te gaan voor een compacter en leefbaar centrum.

Het plan is dat (aan de noordzijde van het centrum) de voormalige Rabobank en kleuterschool en (aan de zuidzijde) de 'Kastanjehof' en bestaande supermarkt worden gesloopt om plaats te maken voor een nieuwe supermarkt en voor kantoorruimten, alsmede ruimten voor gezondheids-, welzijn en recreatievoorzieningen en woningen.

Voor 2012 stellen wij ons ook tot doel een samenwerkingsovereenkomsten met verschillende partijen aan te gaan over de ontwikkeling van een bijzonder woon-/zorgproject in het centrum van Kwintsheul. Het project verkeert nu in de initiatieffase.

Onderhoudsbegroting

Het technisch beheer is niet alleen gebaseerd op de technische staat van het bezit maar veel meer op de synergie tussen de verschillende disciplines. Zo kunnen bouwkundige en installatietechnische maatregelen niet meer los worden gezien van kwaliteitsverbeteringen, leefbaarheid, verhuurbaarheid, energetische maatregelen en het optimaliseren van het binnenklimaat in het kader van gezondheid. Wij toetsen regelmatig onze onderhoudsnormen aan de markt. Indien hiertoe aanleiding is stellen wij onze normen bij.

De noodzakelijke onderhoudswerken en de bijbehorende kosten voor de korte en lange termijn zijn in kaart gebracht in de meerjarenonderhoudsbegroting. Het planmatig onderhoud omvat alle ingrepen aan woningen die aan de hand van vaste cycli per ingreep complexgewijs of per woning worden uitgevoerd. Alle toekomstige onderhoudswerkzaamheden aan de woningen en overige gebouwen zijn in een meerjarenplanning (database) vastgelegd. Jaarlijks wordt dit bestand geactualiseerd.

De onderhoudscyclus is bepaald aan de hand van de cyclus buitenschilderwerk en/of de verwachte levensduur van een bouw- of installatieonderdeel. Hierbij wordt gebruik gemaakt van landelijke en ervaringscijfers. De in een jaarschijf opgenomen ingrepen worden evenwel slechts uitgevoerd indien bij voorafgaande opname de noodzaak daartoe blijkt. De jaarbegroting planmatig onderhoud wordt direct afgeleid uit de meerjarenbegroting onderhoud en heeft de status van een taakstellend uitvoeringsbudget. Het uitvoeringsbudget voor 2012 bedraagt € 1,1 miljoen.

Dagelijks en verhuisonderhoud

Goed dagelijks onderhoud, dat wil zeggen snel reageren op een reparatieverzoek en dit ook snel en goed doen uitvoeren, vormt een belangrijk element in de tevredenheid van huurders. Dit streven heeft bij het installatiebeheer (liften, centrale verwarming) ertoe geleid dat huurders bij storing rechtstreeks het onderhoudsbedrijf kunnen benaderen. Voor het overige heeft Wonen Wateringen bij reparatieverzoeken als norm ingesteld dat een verzoek direct beantwoord wordt, dat meteen een afspraak gemaakt wordt en dat herstel zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen twee weken gerealiseerd is.

Een uitgelezen moment voor onderhoud aan een woning is het leegkomen van een woning bij verhuizen. Bij een verhuizing levert Wonen Wateringen de woning schoon, heel en veilig op. Daarmee zorgen we er voor dat de woning van voldoende kwaliteit is voor de volgende huurder. Sinds een aantal jaren wordt een 'basiskwaliteit' toegepast waaraan woningen bij nieuwe verhuur moeten voldoen. In 2011 is de kwaliteit opnieuw bepaald. Kwaliteitsverbeteringen kunnen gevolgen hebben voor de huurprijs. Dat geldt zeker als individueel keuzemogelijkheden geboden worden.

Woningaanpassingen

Steeds meer mensen vragen om aanpassingen, zodat zij zelfstandig kunnen blijven wonen in hun eigen woonomgeving. Het moment van (gedwongen) verhuizen kan zo langer worden uitgesteld. De dienstverlening aan huurders bij het aanpassen van hun woning zal in 2012 worden verbeterd door versnelling in de doorlooptijd van de aanvragen.

Keuzes bij badkamer- en keukenvervanging

Bij de nieuwbouwprojecten, maar ook bij renovatie of vervanging van badkamer- en/of keukeninrichting worden huurders een ruim aanbod aan keuzes en opties geboden. Keuzes zonder meerprijs waar het gaat om kleur van de tegels, frontjes van keukenkastjes, keukenblad, greepjes etcetera. Daarnaast biedt Wonen Wateringen een aantal optiemogelijkheden met meerprijs waar het gaat om uitbreiding van de keukeninrichting of inbouwapparatuur. Wonen Wateringen vindt het belangrijk dat mensen zelf kunnen kiezen waarbij ze zelf

verantwoordelijk zijn voor deze keuze. In 2012 zal de werkwijze rondom het aanbieden van keuzes bij badkamer- en keukenvervangng worden herzien.

Resultaten

In 2012 behalen we de volgende resultaten

- in de meerjarenplanning voor onderhoud zijn verbeterwerkzaamheden energieprestatie opgenomen, met als doelstelling dat in 2020 onze woningen tenminste energielabel C bezitten.
- de vastgelegde kwaliteitsniveaus (brons, zilver, goud) zijn ingevoerd
- de standaard omschrijving van veel voorkomende onderhoudswerkzaamheden zijn geactualiseerd
- 45 nieuwbouwwoningen zijn opgeleverd en in exploitatie genomen
- 2 eenheden maatschappelijk vastgoed zijn opgeleverd en in exploitatie genomen
- de bouw van 4 projecten (44 huurwoningen) in Oranjewijk is gestart
- samenwerkingsovereenkomsten mbt Centrumplan Kwintsheul zijn afgesloten
- het werkplan planmatig onderhoud is uitgevoerd
- de dienstverlening aan huurders bij aanpassen woningen is verbeterd (snellere procedure)
- de werkwijze bij het aanbieden van keuzes keuken- en badkamervervangng is herzien
- leegstand mutatiwoningen gemiddeld korter dan 25 kalenderdagen
- doorlooptijd reparatieverzoeken merendeel binnen 3 werkdagen, maximale doorlooptijd 2 kalenderweken
- digitale woningcartotheek is operationeel

Voor en met belanghebbenden

Woningcorporaties staan ook in 2012 in het middelpunt van de publieke belangstelling en dus is imago en externe beeldvorming een belangrijk aandachtspunt. Constant in dialoog zijn met de omgeving is daarbij een belangrijke voorwaarde om de beeldvorming positief bij te stellen. Wonen Wateringen werkt continue aan een positief imago. Ondermeer door open en duidelijk te zijn in de dingen die we willen, die we doen en die we laten. De meer operationele communicatie is een belangrijk hulpmiddel bij effectieve bedrijfsvoering. Ook voor verantwoording over onze activiteiten, de marketing van onze projecten en informatie aan huurders en belanghouders is goede communicatie onontbeerlijk. Het belang hiervan neemt toe, zeker ook gezien de ambities. Maar het gaat om meer dan imago en reputatie alleen. Wonen Wateringen werkt met maatschappelijk gegenereerd vermogen. Voor ons betekent het werken met maatschappelijk gegenereerd vermogen dat we onze legitimatie ook 'uit de maatschappij' halen. Dit begint met maatschappelijk verantwoord handelen en open zijn in ambities, plannen en resultaten.

We zijn een moderne corporatie die vernieuwend te werk gaat. Dit stralen we in onze communicatie-uitingen ook uit. De vernieuwing speelt zich in 2012 voornamelijk af rond het - thema verhuurmakelaardij. Te denken valt aan een vernieuwing van de wijze waarop wij onze woningen aan de man (m/v) brengen en in bijzonder de profilering van de zes wijken en de presentatie van het woningbezit.

Themamanifestaties

Naast de meer reguliere vormen van contact en communicatie met onze huurders en toekomstige huurders organiseren wij in 2012 een tweetal themamanifestaties. In het voorjaar staat daarbij het thema 'Veiligheid' centraal.

Relatie met belanghouders

De participatie van belanghouders bij ons beleid is voor ons als een maatschappij gedreven organisatie van groot belang. In 2011 is het beleid voor participatie van belanghouders vastgelegd in een beleidskader. In het beleidskader is vastgelegd welke informatie onze belanghouders tenminste ontvangen en op welke wijze zij invloed kunnen uitoefenen op de beleidsvorming binnen Wonen Wateringen. In de eerste weken van 2012 zal het beleidskader in de vorm van een prestatieovereenkomst aan alle belanghouders worden toegezonden. De belanghouders – in ieder geval een selectie daaruit – zal vroegtijdig betrokken worden bij de discussie over de actualisering van de strategische koers, die wij in de eerste helft van 2012 zullen voeren.

Resultaten

In 2012 behalen we de volgende resultaten

- een tevredenheidsonderzoek onder de huurders is uitgevoerd
- de presentatie van het woningaanbod (gedrukt en digitaal) zijn vernieuwd
- de brochurelijn is vernieuwd
- een schrijfwijzer (huisstijlhandboek) is opgesteld
- een themamanifestatie 'Veiligheid' is gehouden
- onder belanghouders is het beleidskader belanghoudersmanagement verspreid
- een debat met onze stakeholders waarin de aanzet van een nieuw ondernemingsplan centraal staat is gevoerd

Financiële continuïteit

Het financieel beleid van Wonen Wateringen is erop gericht om haar beschikbare middelen zo efficiënt en effectief mogelijk in te zetten voor de maatschappelijke doelstellingen die zij nastreeft. Financiële continuïteit en het toegang houden op de geld- en kapitaalmarkt zijn de belangrijkste peilers binnen het financieel beleid. Wonen Wateringen wil hierbij zondermeer voldoen aan de normen, die door de sectorinstituten, het Waarborgfonds Sociale Woningbouw WSW en het Centraal Fonds Volkshuisvesting CFV voor de financiële positie en kredietwaardigheid stellen. De belangrijkste doelstellingen van het financieel beleid zijn het waarborgen van de financiële continuïteit van Wonen Wateringen en het tijdig beschikbaar hebben van de benodigde financiële middelen die nodig zijn voor het uitvoeren van de voorgenomen activiteiten.

Er wordt steeds meer beslag gelegd op het vermogen en de liquiditeit van de corporatie. Ondermeer de invoering van de vennootschapsbelasting voor corporaties, de inflatievolgende huurverhoging en de kredietcrisis zijn hier de oorzaak van. Om alle ambities van Wonen Wateringen te kunnen waarmaken en onze doelgroepen goed te kunnen bedienen wordt het steeds belangrijker om de financiële continuïteit voortdurend te monitoren. De concrete vraag is: op welke wijze kunnen operationele kasstromen (meer inkomsten en/of minder uitgaven) en/of de investeringskasstromen (meer verkopen en/of minder investeren) verbeteren.

Financiële eisen

Het Centraal Fonds Volkshuisvesting heeft als oordeel over onze vermogenspositie uitgesproken dat ons volkshuisvestelijk vermogen ultimo 2015 boven de van toepassing zijnde norm ligt, dat onze continuïteit tot die periode voldoende gewaarborgd is en dat onze geplande activiteiten in financieel opzicht passen bij onze vermogenspositie.

Het wsw borgt de leningen van corporaties. Hierdoor kan een corporatie tegen een lager tarief geld lenen en zal een bank altijd bereid zijn om geld uit te lenen. Het mag duidelijk zijn dat borging van grote waarde is voor een corporatie. Het is dan ook belangrijk om te voldoen aan de eisen van het wsw om voor deze borging in aanmerking te komen. Uit de beoordeling van het wsw van de meerjarenramingen 2011-2015 blijkt dat Wonen Wateringen voldoet aan de eisen van kredietwaardigheid die door wsw wordt gesteld, zodoende kan Wonen Wateringen op reguliere wijze gebruik maken van de borgingsfaciliteiten van deze instelling.

Financieringsstrategie

In 2012 wordt aan de financieringsstrategie in het Treasuryjaarplan verder invulling gegeven. In het plan worden ook (het kunnen wegnemen van) de risico's in de bestaande leningenportefeuille beschouwd.

Organisatie

Om onze doelstellingen te kunnen verwezenlijken, geldt een aantal randvoorwaarden. Dat zijn een gezonde financiële positie, maar ook tevreden, betrokken en op samenwerking gerichte medewerkers. De bedrijfscultuur is gericht op outputgericht werken in harmonie met een open en eerlijke, vriendelijke en servicegerichte benadering van de interne en externe klant. Gekozen is voor een transparante organisatie, met heldere doelen en korte lijnen, waarbij de mens nadrukkelijk centraal staat. Ons mensbeeld is gebaseerd op zelf-gedrevenheid, goede wil en de bereidheid verantwoordelijkheid te nemen en verantwoording af te leggen. Met het leggen van verantwoordelijkheden laag in de organisatie wordt de voorwaarde vervuld die zal leiden tot gemotiveerde medewerkers en -sters met betrokkenheid bij de volkshuisvestingszaak.

In overeenstemming met de koers van Wonen Wateringen is de organisatie 'mean en lean' (*slank en doelgericht*) ingericht. Voor specifieke beleidsterreinen wordt gebruik gemaakt van externe deskundigen. Deels heeft dat betrekking op het inhuren van kennis en expertise op het gebied van P&O, juridische zaken, fiscaal/juridisch, ondersteuning algemene managementtaken.

De organisatie kent in fte gemeten een relatief kleine bezetting. In de sector is het aantal verhuureenheden per fte 87; bij Wonen Wateringen is dit 117 (bron: zie Corporatie in Perspectief). Deze omstandigheid is deels historisch van aard en deel gegroeid doordat aanvankelijk full-time functies nú parttime worden ingevuld. Ervaring in de praktijk heeft geleerd dat door de relatief kleine bezetting vooral op bedrijfsbureau onderhoud een (te) grote werkdruk bestaat. In het Jaarplan 2012 is voorzien dat het aantal fte's met twee wordt uitgebreid (bedrijfsbureau onderhoud – toezicht en bewonerszaken).

Het personeelshandboek zal in 2012 worden geactualiseerd en besproken met de werknemers. Voor opleidingen en cursussen is ook in 2012 een ruim budget beschikbaar. Onderdeel van dit budget is ook het loopbaanontwikkelingsbudget zoals CAO-partijen dat in 2010 hebben afgesproken. Dit houdt in dat er per medewerker een budget beschikbaar is dat op kan lopen tot € 4.500,- voor een periode van vijf jaar en in beginsel te gebruiken naar eigen inzicht.

Voor 2012 staat gepland de werkprocessen nog verder op elkaar af te stemmen. Dit omdat de primaire processen levende processen zijn, die regelmatig geactualiseerd en aangepast moeten worden. Prioriteit wordt gelegd bij de processen die raken aan de relatie met huurders/woningzoekenden.

In 2012 zal ook het 'organisatieplan' voor bedrijfsbureau onderhoud en eigen servicedienst zijn beoordeeld en geactualiseerd.

'In control' zijn

De komende periode blijven we ook ruime aandacht besteden aan de verdere professionalisering van de organisatie, een gedegen en transparante verantwoording, goed governance en adequaat intern toezicht. Er is ons veel aan gelegen om de goede reputatie in onze lokale omgeving te waarborgen.

Risicomanagement

Vanuit de controlfunctie zal in 2012 veel aandacht voor het ontwikkelen van risicomanagement. Het goed in beeld hebben van de in- en externe risico's waarmee het bedrijf wordt geconfronteerd en een zo adequaat mogelijke set van beheersmaatregelen daarop is een steeds belangrijker onderdeel van de moderne bedrijfsvoering. In de analyses en het zoeken naar oorzaken van de huidige economische crisis komt het begrip risicomanagement steeds naar voren. Ook binnen de bedrijfsvoering en projecten van Wonen Wateringen spelen risico's en hoe wij daarmee omgaan, een belangrijke rol. Aangezien wij in ons ondernemingsbeleid hebben vastgesteld dat wij op een aantal vlakken de gewenste doelen waarschijnlijk alleen maar kunnen bereiken door het opzoeken van grenzen, zal ook in onze bedrijfsvoering het risicomanagement steeds belangrijker worden. Ten slotte wordt vanuit 'good governance' ook aandacht gevraagd voor intern risicomanagement. In 2012 zullen we de top-10 risico's bij Wonen Wateringen in kaart brengen. Vervolgens zullen we een set van beheersmaatregelen vaststellen en rapporteren over deze risico's in onze managementrapportages en in de jaarverslaglegging.

Resultaten

In 2012 behalen wij de volgende resultaten:

- de personeelsformatie is uitgebreid
- 'organisatieplan' voor bedrijfsbureau onderhoud en servicedienst is geactualiseerd.
- Treasuryjaarplan 2012 is opgesteld en in uitvoering
- de planning en controlcyclus is verbeterd
- de activeringsgrondslagen zijn geactualiseerd (irm RJ645)
- inrichten administratie op Europese regelgeving
- uitdragen good governance
- de vermogenspositie en kredietwaardigheid voldoen aan eisen van CFV en van WSW
- een Top-10 van de bedrijfsrisico's is in kaart gebracht en een set beheersmaatregelen is opgesteld

4 Bedrijfsbegroting 2012

| (bedragen in € 1.000) | jaarrekening 2010 | prognose uitkomst 2011 | begroting 2012 | index 2011=100 |
|--|----------------------|---------------------------|---------------------------------|-------------------|
| Bedrijfsopbrengsten | | | | |
| Huren | 11.237 | 12.060 | 12.764 | 106 |
| Vergoedingen | 377 | 396 | 404 | 102 |
| Opbrengsten verkopen | 5.034 | 793 | 375 | 47 |
| Overige bedrijfsopbrengsten | 91 | 75 | 64 | 85 |
| Som der bedrijfsopbrengsten | 16.739 | 13.324 | 13.607 | 102 |
| Bedrijfslasten | | | | |
| Afschrijving op materiële vaste activa | 1.599 | 3.743 | 3.894 | 104 |
| Overige waardeveranderingen MVA | 1.726 | | | |
| Lonen en salarissen | 794 | 853 | 934 | 109 |
| Sociale lasten | 95 | 106 | 107 | 101 |
| Pensioenlasten | 145 | 157 | 175 | 111 |
| Kosten uitbesteed werk | 4.357 | 192 | | |
| Lasten onderhoud | 1.745 | 2.394 | 2.261 | 94 |
| Overige bedrijfslasten | 2.177 | 2.303 | 2.244 | 97 |
| Som der bedrijfslasten | 12.638 | 9.748 | 9.615 | 99 |
| Bedrijfsresultaat | 4.101 | 3.576 | 3.992 | 112 |
| Financiële baten en lasten | | | | |
| Rentebaten | 83 | 34 | 0 | |
| Rentelasten | 4.142 | 4.576 | 4.447 | 97 |
| Financiële baten en lasten | 4.059 | 4.542 | 4.447 | 98 |
| Jaarresultaat voor belastingen | 42 | -966 | -455 | 47 |
| Belastingen | 1.508 | PM | PM | |
| Resultaat deelnemingen | -9 | 0 | 0 | |
| Jaarresultaat na belastingen | 1.541 | -966 | -455 | 47 |

Toelichting op de bedrijfsbegroting voor 2012

De bedrijfsbegroting 2012 is gebaseerd op de voorlopige uitkomst 2011 en het 'going concern' principe. Dit betekent dat is uitgegaan van de huidige (lopende) activiteiten, de effecten van bestaand beleid en de al geplande activiteiten en investeringen (zoals nieuwbouwprojecten en renovatieprojecten) voor zover deze zijn te voorzien van een reële inschatting van de kosten en opbrengsten.

Bedrijfsopbrengsten

- Huren

De netto huuropbrengsten over 2012 worden geraamd op € 12.764.000. Ten opzichte van de prognose 2011 betekent dit een stijging van € 704.000 (6,0 %). De ontwikkeling in de huuropbrengsten over 2012 kan als volgt worden gespecificeerd:

| | |
|---|------------|
| startpositie huursom bestaande voorraad ultimo 2011 | 12.446.000 |
| huuraanpassing per 1 juli 2012 (2,25%) | 134.000 |
| in exploitatie nemen nieuwbouwcomplexen | 312.000 |
| overige mutaties (sloop en extra huursom) | -50.000 |
| totale bruto huursom over het jaar 2012 | 12.842.000 |
| huurderving door leegstand bij mutatie | 78.000 |
| totale netto huursom over het jaar 2012 | 12.764.000 |

- Huuraanpassing in 2012

Verwacht wordt dat de huurstijging per 1 juli 2012 niet hoger zal zijn dan het inflatiepercentage over 2011. Jaarlijks stelt de Minister van Binnenlandse Zaken (BiZa) het maximale huurverhogingspercentage vast. Dit maximale percentage gaat altijd in op 1 juli en geldt tot en met 30 juni van het daarop volgende jaar.

Het Centraal Planbureau verwacht op dit moment dat de inflatie over 2011 uitkomt op 2,25%, dat zou betekenen dat de huren per 1 juli 2012 met maximaal dat percentage mogen stijgen. Het definitieve inflatiepercentage wordt begin volgend jaar gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS).

Voor corporaties geldt daarnaast de maximale huurprijsnorm. Dit is het percentage waarmee de gemiddelde huurprijs gerekend over alle woningen van een betreffende corporatie per 1 juli mag stijgen. Ook deze maximale huurprijsnorm wordt gesteld op het inflatiepercentage over 2011 van naar verwachting 2,25%.

In de begroting voor 2012 is de gemiddelde huurverhoging per 1 juli 2012 geraamd op 2,25%.

- In exploitatie-nemen van woningen

In april 2012 wordt het nieuwbouwproject Swanevelt in exploitatie genomen, in mei 2012 Prinses van Oranje, in juli 2012 het Kinderdagverblijf Julia en in september 2012 de Heerenbanck; de huuropbrengsten nemen hierdoor met € 312.000 toe.

- Huurderving

In de netto huursom is een bedrag verdisconteerd voor 'huurderving wegens leegstand'. In de begroting is de huurderving gebaseerd op 0,60 % van de bruto huursom en is daarmee geraamd op € 78.000.

De leegstand betreft uitsluitend de kortdurende leegstand bij wisseling van huurders. Structurele leegstand wordt niet voorzien. Leegstand in de complexen waarvan besloten is de exploitatie te beëindigen wordt voorkomen door gebruik te maken van de mogelijkheden tot tijdelijke verhuur op basis van de Leegstandswet ('Huis-hoppen' en verhuur aan een uitzendbureau).

- Vergoedingen

De opbrengsten uit vergoedingen, geraamd netto € 404.000, betreffen onder andere serviceabonnementen voor een bedrag van € 116.000, glasverzekering voor € 51.000 en schoonmaken van portieken voor € 59.000.

De baten voor levering van gas, water en elektriciteit zijn geraamd op € 151.000; het betreft kostendekkende doorlevering; afwijkingen naar boven of beneden hebben derhalve geen invloed op het jaarresultaat.

- Opbrengst verkopen

In de begroting 2012 is de verkoop van 5 woningen geraamd. Het netto verkoopresultaat is geraamd op € 375.000. Bij de raming is er van uitgegaan dat deze woningen met Koop-Goedkoopcondities, waarbij de grond in erfpacht wordt uitgegeven, worden verkocht. Eventuele opbrengsten en kosten uitbesteed werk voor het project Collectief Particulier Opdrachtgeverschap MA-street zijn niet begroot.

- Overige bedrijfsopbrengsten

De overige bedrijfsopbrengsten, totaal € 64.000, betreffen erfpachtinkomsten van € 26.000, huurovereenkomsten antennes van € 26.000 en overige bedrijfsopbrengsten van € 12.000.

Bedrijfslasten

- Afschrijving op materiële vaste activa

De totale boekwaarde van het bezit (vaste activa) bedraagt eind 2011 € 127.485.000 (eind 2010 was dit € 124.407.000). In 2012 zal in totaal € 3.894.000 (2011: € 3.743.000) aan waarde worden afgeschreven. De toename van afschrijvingen hangt samen met het in exploitatie nemen van de nieuwbouwprojecten.

- Lonen en salarissen

Het totaal van de lonen en salarissen voor 2012 is geraamd op € 934.000. De toename ten opzichte van de prognose 2011 van lonen en salarissen hangt samen met een geraamde stijging van zowel individuele brutosalarissen als een ingeschatte CAO aanpassing van 2% van de salarisschalen (toename € 21.000). In de loop van 2011 is het aantal formatieplaatsen ten opzichte van de jaarrekening 2010 toegenomen met 2,2 fte. Doordat deze fte in de begroting van 2012 voor het gehele jaar meetellen, betekent dit een toename van € 43.000. In 2011 is er een bedrag van € 17.000 ontvangen als uitkering van zieken gelden. In de begroting van 2012 wordt hiervoor geen bedrag opgenomen.

Formatieplaatsen en omvang personeelsbestand

Eind 2010 had Wonen Wateringen 16,9 fte in dienst; de begroting 2012 is gebaseerd op een personeelsformatie van 19,1 fte.

| | |
|--|-----------------------|
| Formatieplaatsen, gesplitst naar activiteiten | |
| Directie/PR/Beleidsondersteuning | 2,6 (3 medewerker) |
| Administratie/financieel economische zaken | 2,8 (4 medewerkers) |
| Bewonerszaken/klantcontact | 4,7 (6 medewerkers) |
| Onderhoud en beheer (voorbereiding, begeleiding) | 4,0 (4 medewerkers) |
| Onderhoud (uitvoering) | 5,0 (5 medewerkers) |
| Totaal | 19,1 (22 medewerkers) |

- Lasten onderhoud

Het totaal van de kosten voor het uitvoeren van onderhoud in 2012 wordt geraamd op € 2.261.000 (prognose eindtotaal 2011: € 2.394.000), en is als volgt te specificeren

| | prognose 2011 | begroting 2012 | index 2011=100 |
|---|---------------|----------------|----------------|
| budget werkplan planmatig onderhoud | 1.264 | 1.108 | 88 |
| mutatie onderhoud door derden | 705 | 719 | 102 |
| klachten onderhoud door derden | 641 | 654 | 102 |
| lasten overige exploitaties | 74 | 76 | 103 |
| uitgevoerd door eigen technische dienst | -290 | -296 | 102 |
| totaal lasten onderhoud | 2.394 | 2.261 | 94 |

Het budget voor planmatig onderhoud in 2012 (€ 1.108.000) is gebaseerd op de 'Meerjarenplanning onderhoud' zoals die in 2009/2010 is opgemaakt. Op basis van deze planning is voor 2012 een werkprogramma planmatig onderhoud opgesteld. De uitnodigingen voor het doen van inschrijvingen op de uitvoering van de werkzaamheden zullen tijdig worden gedaan zodat aanbesteding in de eerste weken van 2012 kan plaatsvinden. De overige posten zijn gebaseerd op de prognose 2011 verhoogd met 2%.

- Overige bedrijfslasten

De overige bedrijfslasten worden geraamd op € 2.243.520 (2011: € 2.303.681) en is als volgt te specificeren:

| | prognose 2011 | begroting 2012 | index 2011=100 |
|-------------------------------|---------------|----------------|----------------|
| Overige bedrijfslasten | | | |
| Abonnementen | 25.000 | 25.500 | 102 |
| Advertenties | 15.200 | 15.504 | 102 |
| Advieskosten | 10.000 | 15.000 | 150 |
| Autokosten | 17.565 | 20.000 | 114 |
| Belastingen en verzekeringen | 608.577 | 620.748 | 102 |
| Contributies | 5.000 | 5.100 | 102 |
| Drukwerk en kantoorbehoeften | 19.800 | 20.196 | 102 |
| Bijdrageheffingen CFV | 128.098 | 120.000 | 94 |
| Huisvestingskosten | 199.959 | 201.101 | 101 |
| Kosten automatisering | 124.105 | 126.587 | 102 |
| Kosten externe controle | 74.000 | 43.460 | 59 |
| Kosten leveringen en diensten | 300.000 | 306.000 | 102 |

| | prognose 2011 | begroting 2012 | index 2011=100 |
|-----------------------------------|---------------|----------------|----------------|
| Kwartier | 20.200 | 20.604 | 102 |
| Leefbaarheid (incl. Oranjewijk) | 217.000 | 110.000 | 51 |
| Opleidingen | 24.500 | 24.990 | 102 |
| Overige algemene kosten | 84.468 | 84.532 | 100 |
| Overige bedrijfslasten | 51.677 | 56.402 | 109 |
| Overige directe exploitatielasten | 57.291 | 57.951 | 101 |
| Overige personeelskosten | 31.747 | 22.721 | 72 |
| Porto, bezorg en telefoonkosten | 24.445 | 24.934 | 102 |
| PR en communicatie | 10.074 | 10.276 | 102 |
| Projectontwikkeling | -5.000 | 50.000 | . |
| Sociaal plan Oranjewijk | 239.233 | 225.017 | 94 |
| Woonruimteverdeling | 0 | 25.000 | 0 |
| Totaal | 2.303.681 | 2.243.520 | 97 |

- Rentebaten en -lasten

Het totaal van het vreemd vermogen bedraagt per 1 januari 2012 € 107.161.000.

De in 2012 verschuldigde rentelasten over de leningportefeuille bedraagt € 4.355.000.

- Jaarresultaat

Het jaarresultaat voor belastingen is in de begroting 2012 geraamd op € 455.000 negatief, prognose einduitkomst 2011 is € 966.000 negatief.

Toets aan Financiële Meerjarenraming 2011-2015

In de meerjarenraming 2011-2015 wordt het jaarresultaat voor belasting 2012 geraamd op € 98.000 positief. In onderstaand overzicht worden de verschillen in beeld gebracht.

| (in € 1.000) | Meerjarenraming | | |
|-----------------------------------|-----------------|----------------|-------|
| | voor 2012 | Begroting 2012 | index |
| Totaal van de bedrijfsopbrengsten | 14.072 | 13.607 | 97 |
| Totaal van de bedrijfslasten | 9.513 | 9.615 | 101 |
| Bedrijfsresultaat | 4.559 | 3.992 | 88 |
| Renteresultaat | 4.461 | 4.447 | 100 |
| Resultaat voor belasting | 98 | -455 | . |

Het verschil bij de bedrijfsopbrengsten wordt voor een belangrijk deel (€ 244.000) gevormd door lagere opbrengsten verkoop bestaand bezit.

Operationele kasstromen

In de meerjarenraming 2011-2015 wordt de operationele kasstroom in 2012 geraamd op € 3.425.000. Van belang is te constateren dat de kernactiviteit (exploitatie van woningen) een positief financieel resultaat laat zien. In onderstaand overzicht worden de verschillen in beeld gebracht.

| (in € 1.000) | Meerjarenraming | |
|---|-----------------|----------------|
| | voor 2012 | Begroting 2012 |
| Kasstroom uit operationele activiteiten | 3.425 | 2.814 |

