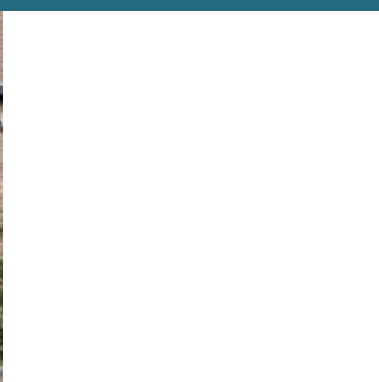




Jaarverslag 2011



woonwenz

woningcorporatie sinds 1907

Inhoud

Voorwoord	3	7	Governance	53
		7.1	Governancecode Woningcorporaties	54
		7.2	De Raad van Toezicht	55
		7.3	Het Bestuur	55
		7.4	Interne risicobeheersings- en controlesystemen	55
		7.5	Externe accountant	56
		7.6	Integriteitscode en klokkeluidersregeling	57
		7.7	Visitatie	57
		8	Financieel beleid	59
		8.1	Resultaatontwikkeling	60
		8.2	Vermogensontwikkeling	63
		8.3	Waardering vastgoed	64
		8.4	Ontwikkeling bedrijfsvoering	66
		8.5	Treasury	67
		8.6	Financiële continuïteit	68
		8.7	Financiële kengetallen	71
		9	Verslag Ondernemingsraad	77
		10	Verslag Raad van Toezicht	83
		10.1	Samenstelling Raad van Toezicht	84
		10.2	Taakopvatting	86
		10.3	Werkwijze	86
		10.4	Onderwerpen Raad van Toezicht	87
		10.5	Governancecode woningcorporaties	89
		10.6	Visitatie	89
		10.7	Integriteitscode	89
		10.8	Nawoord	89
		11	Overige gegevens	91
		11.1	Verbindingen	92
		11.2	Verenigingen van eigenaren	94
		11.3	Belangrijke gebeurtenissen na balansdatum	95
		11.4	Meldingsplichtige besluiten	95
		11.5	Verklaring bestuur inzake besteding middelen en resultaatbestemming	95
		12	Controleverklaring	97
1	Belangrijke ontwikkelingen	5		
1.1	Missie en identiteit	6		
1.2	Belangrijke ontwikkelingen 2011	6		
2	De klant	11		
2.1	Verhuur woningen	12		
2.2	Specifieke doelgroepen	15		
2.3	Keuzevrijheid klanten	18		
3	Vastgoed	21		
3.1	Bestaande vastgoedportefeuille	22		
3.2	Nieuwbouw	22		
3.3	Transformatie	24		
3.4	Aankoop	25		
3.5	Verkoop	25		
3.6	Herstructurering	26		
3.7	Onderhoud	26		
3.8	Renoveren	27		
3.8	Duurzame energiemaatregelen	27		
4	Leefbaarheid	31		
4.1	Gevarieerde wijken	32		
4.2	Vitale stad	35		
4.3	Uitgaven leefbaarheid	36		
5	Betrokkenheid van belanghouders bij beleid en beheer	39		
5.1	Huurders en bewonerscommissies	40		
5.2	Strategisch akkoorde met de gemeente Venlo	42		
5.3	Zorg- en welzijnsinstellingen en maatschappelijke organisaties	42		
5.4	Onderwijsinstellingen	42		
5.5	Koepelorganisatie	43		
5.6	Overige belanghouders	43		
6	De organisatie	45		
6.1	Bestuurlijke organisatie	46		
6.2	Bedrijfsorganisatie	46		

Voorwoord



De titel van ons nieuwe ondernemingsplan is: “onderweg in een veranderende omgeving” Veranderingen zijn van alle dag. Gisteren is niet vandaag en morgen zal weer anders zijn. De veranderingen die wij nu in onze omgeving zien, zijn echter van dien aard dat we onze koers verleggen. In 2011 zijn we dan ook gestart met het opstellen van een nieuw ondernemingsplan voor de periode 2012-2015, deze is in 2012 vastgesteld.

Het nieuwe ondernemingsplan is door een brede interne en externe oriëntatie tot stand gekomen. Toekomstige ontwikkelingen zoals een afnemende vraag naar woningen in ons huidige afzetgebied en de ons beperkende financiële bijdragen aan de overheid, leiden tot een andere strategie. Onze inzet met betrekking tot vastgoed is gericht op het versterken en transformeren van het huidige bezit om een goede uitgangspositie voor de toekomst te waarborgen. De nieuwbouw waar wij de afgelopen jaren veel in hebben geïnvesteerd, komt op een lager pitje te staan.

Ook stond 2011 in het teken van het opleveren van een aantal spraakmakende gebouwen in Venlo. Crescendo, Park Rijnbeek, de Beeldenfabriek en het Bondsgebouw zijn prachtige staaltjes van onze visie op wonen, verpakt in een prachtige architectuur. Met deze nieuwe gebouwen zetten we de wijken opnieuw in de spotlights. Ook grootschalige renovatie kreeg, met het opknappen van de Maasbreesestraat in Blerick, veel aandacht. Met een uniek concept, waarbij plannings en mogelijke verbeteringen aan de binnenkant van de woningen in nauw overleg met huurders zijn uitgevoerd, heeft dit tot een vernieuwde buurt geleid. Daarnaast hebben wij ons het afgelopen jaar een beeld gevormd van de dorpen Arcen, Lomm en Velden en zullen de komende jaren daar waar nodig fysiek aan de slag gaan.

De stenen zijn echter maar een deel van ons werk. De inspanningen die wij met betrekking tot leefbaarheid in de wijken verrichten, zorgen ervoor dat onze huurders naast goede huizen ook een prettige leefomgeving hebben. In dat kader is de start van het project VenloDroom een extra stimulans voor de leefbaarheid in Venlo. Samenwerking met partijen in de zorg en het welzijnswerk leidt tot een innovatieve werkwijze waarbij niet het aanbod maar de vraag centraal staat. Op basis van onze uitstekende contacten in de wijk Venlo-Oost is daar de eerste pilot van dit project in 2011 gestart. De eerste bevindingen van die pilot laten zien dat dit concept aanslaat. In de toekomst wordt VenloDroom uitgebreid naar andere wijken.

Wij zijn trots op het feit dat de tevredenheid van onze huurders en van de partners in de stad hoog wordt gewaardeerd. Ieder kwartaal meten wij die tevredenheid bij onze huurders en ook de score in het visitatierapport van de tevredenheid van externe partners was met een 8 bovengemiddeld. De komende jaren zullen wij alles in het werk stellen om die tevredenheid op dit peil te houden.

2011 Was een interessant jaar. Het afronden van de lopende ontwikkelingen en het nadenken over de veranderende toekomst zorgen voor afwisseling en voor een inspirerend werkklimaat voor ons allen. Wij zien de komende jaren vol vertrouwen tegemoet.

Frank van Engelen
directeur-bestuurder

Belangrijke ontwikkelingen



1



Afgelopen jaar was het beleidsplan 2011 van kracht. Dat plan was gebaseerd op de actuele situatie van woningmarkt en politieke discussie over corporatiebestel en er was beperkt nieuw beleid in geformuleerd. De afstemming van de in 2010 nog verschillende processen en werkwijzen van beide (fusie) corporaties stond hierbij op de agenda, net

als de externe op klant en vastgoed gerichte activiteiten en investeringen. Tenslotte was in dit beleidsplan de bestuurlijke- en werkorganisatie vastgesteld. Daarnaast was in 2011 het ondernemingsplan 2008-2011 en het strategisch akkoord met de gemeente Venlo en corporaties nog van kracht en uitgangspunt voor het gevoerde beleid.

Ontwikkelingen

6

1.1 Missie en identiteit

Woonwenz staat voor bevordering van goed wonen voor haar huidige en toekomstige klanten. Goed wonen en huisvesting bieden aan haar huurders en woningzoekenden hebben een belangrijke leefbaarheidscomponent. Vandaar dat Woonwenz oog heeft voor reële bijdragen aan woonomgeving en aan de bevordering van sociale en culturele stijging. Dat wil Woonwenz doen met het vastgoed en bijbehorende financiële middelen die haar ter beschikking staan én met de mensen die de organisatie maken. De identiteit van Woonwenz is verankerd in de missie van Woonwenz:

Goed en betaalbaar wonen voor iedereen in gevarieerde wijken, in een vitale stad.

Dit vertaalt zich in de volgende kernwaarden:

- Daadkracht
- Vakmanschap
- Betrokkenheid
- Betrouwbaarheid
- Klantgerichtheid
- Hart voor Venlo

1.2 Belangrijke ontwikkelingen 2011

Het afgelopen jaar was een jaar waarin veel belangrijke ontwikkelingen zich voordeden. Deze worden in de volgende subparagrafen beschreven.

Afronding fusie Woningstichting Arcen en Velden en Woningstichting Venlo-Blerick

De fusie tussen Woningstichting Venlo-Blerick en Woningstichting Arcen en Velden is in 2010 met succes afgerond. Beide corporaties gingen per 1 januari 2011 gezamenlijk verder onder de naam Woonwenz, woningcorporatie sinds 1907. Met de fusie is een woningcorporatie gerealiseerd met een uitgebreid woon-

en werkgebied. Nu kan aan de huishoudens in Venlo, Blerick, Arcen, Velden en Lomm de dienstverlening en de kwaliteit worden geboden van een moderne professionele organisatie. De samensmelting van beide organisaties verliep gesmeerd. Alle medewerkers zijn geïntegreerd binnen de organisatie, evenals de werkzaamheden. Vanwege het geringe bezoekersaantal, werd in mei 2011 besloten het kantoor in Velden niet meer open te stellen. Daarnaast denken we onze huurders in Arcen, Lomm en Velden beter van dienst te kunnen zijn door huurders met vragen of klachten, indien gewenst, persoonlijk te bezoeken.

Nieuwe strategische afspraken met gemeente Venlo en corporaties

In 2007 hebben de woningcorporaties en de gemeente Venlo een eerste Strategisch Akkoord (STRAK) gesloten. Dit akkoord liep tot en met 2011. In de tussentijd is er veel veranderd op de woningmarkt, is wet- en regelgeving voor corporaties verscherpt en zijn de investeringsmogelijkheden afgenomen. Dit alles zorgde ervoor dat de samenwerking in 2011 opnieuw moest worden bekeken. Het STRAK is immers afgelopen. Het Strategisch Akkoord 2012-2015 vernieuwt de samenwerking onder de gegeven omstandigheden. Daarbij vinden gezamenlijke ontwikkelingen in de toekomst plaats op basis van gelijkwaardig partnerschap. Besloten is om prioriteit te geven aan de versterking van het centrum en het behoud van de leefbaarheid in dorpen en wijken. Blijvend investeren in de dorpen en wijken is noodzakelijk om deze op orde te brengen of te houden, alsmede de leefbaarheid in de dorpen en wijken te waarborgen. Daarnaast wordt gezamenlijk ingezet op het wonen in de binnenstad, studentenhuusvesting en het behoud van cultuur historisch erfgoed.

Nieuw ondernemingsplan

Ook was 2011 het laatste jaar van het ondernemingsplan 2006-2011 en het beleidsplan 2011. Dit is dan ook de reden waarom intensief is gewerkt aan het opstellen van het

ondernemingsplan 2012-2015. Hierbij is gekozen voor een vernieuwde werkwijze. Nadat door het managementteam de kaders zijn gesteld voor het nieuwe plan, zijn workshops georganiseerd waarbij het merendeel van de medewerkers werd betrokken. Hierdoor is een breed gedragen ondernemingsplan ontstaan dat in 2012 is vastgesteld en vanaf 2012 wordt ingevoerd. Belangrijke onderwerpen uit het plan zijn de ambitie van Woonwenz, de klant, de ondernemende organisatie, samenstelling huishoudens en het effect ervan op de samenstelling van ons bezit, duurzaamheid, onze financiële continuïteit, de nieuwe organisatie en hoe onze medewerkers daarin passen. Per onderdeel is een aantal (ambitieuze) doelstellingen voor de komende jaren geformuleerd.

Oplevering majeure nieuwbouwcomplexen

Met de oplevering van Crescendo, Hertogin Isabella en Markies Spinola is ingespeeld op de vergrijzing binnen de gemeente Venlo. Bijna tweeënhalf jaar is gebouwd aan deze moderne woongebouwen. Onze doelstelling is dat mensen ook nog wooncarrière kunnen maken als ze een dagje ouder worden. Binnen beide projecten wordt riant wonen gecombineerd met (zorg)voorzieningen. Bewoners hebben dan de zorg binnen handbereik als dat nu of in de toekomst nodig is. Hierbij staan niet de zorgvoorzieningen, maar het woongenot centraal. Crescendo is in architectonisch opzicht een hoogstandje. Het gebouw is ontworpen door het prestigieuze architectenbureau Benthem Crouwel uit Amsterdam. Het complex is zo ontworpen dat het maximale aan zon, uitzicht en toegankelijkheid naar de directe omgeving wordt bereikt. Hertogin Isabella en Markies Spinola liggen in Park Rijnbeek; een opvallend groene, verkeersluwe omgeving. Bij de verhuur van met name Crescendo was de stagnerende woningmarkt merkbaar. Onze doelgroep was senioren die de overstap maken van de koopmarkt naar de huurmarkt, echter vormde de verkoop van hun koopwoning voor vele een belemmering voor deze overstap. Desondanks verloopt de verhuur volgens planning.

Visitatie

In 2011 is de maatschappelijke visitatie uitgevoerd. Dit is een onderzoek naar het maatschappelijk presteren dat iedere corporatie om de vier jaar laat uitvoeren door een onafhankelijk extern bureau. Onze prestaties werden beschreven en afgezet tegen de eigen ambities, de opgaven in het werkgebied, de normen van belanghouders en de financiële mogelijkheden. Dit onderzoek resulteerde in een eindscore van 7,4. De beoordeling door onze belanghouders beschouwen we als een blijk van waardering voor de inspanningen die Woonwenz in de periode 2007 - 2010 heeft geleverd. Onze stakeholders erkennen dat wij onze ambities hebben waargemaakt, waarbij rekening is gehouden met de opgave die in Venlo voor ons lag/licht, op een verantwoorde wijze vanuit financieel en organisatorisch perspectief. Ook zijn we erg tevreden met de goede beoordeling van onze governancestructuur, aangezien de afgelopen periode veel is geïnvesteerd in de besturing, het interne toezicht en de externe legitimatie van onze corporatie. Ondanks onze tevredenheid over de inhoud van het visitatierapport, willen we graag een kanttekening plaatsen. De methodiek richt zich op de prestaties en resultaten afgezet tegen de geformuleerde doelstellingen. Daarbij wordt geen rekening gehouden met het ambitieniveau van onze doelstellingen. Wij zijn van mening dat uit de eindbeoordeling onze ambitie niet is te herleiden. De waardering van de belanghebbenden (8,1), degene die het bestaansrecht van onze organisatie vormen, beschouwen wij dan ook als totaaloordeel. De methodiek weerhoudt ons er niet van om de lat hoog te blijven neerleggen.

7

Ontwikkelingen

8

Europese regelgeving

Europa wordt steeds belangrijker in de dagelijkse praktijk van corporaties. Meer en meer hebben kaderstelling en regelgeving uit Brussel invloed op de woningcorporaties in Nederland. Het gaat dan om onderwerpen als staatssteun, mededinging en bijvoorbeeld bouwregelgeving.

De ministeriële regeling “Tijdelijke regeling diensten van algemeen economisch belang toegelaten instellingen volkshuisvesting” trad per 1 januari 2011 in werking. Met deze interim regeling geeft Nederland op onderdelen uitwerking aan het Besluit van de Europese Commissie rondom bestaande en nieuwe staatssteun en de Nederlandse woningcorporaties. Op andere onderdelen vindt de komende tijd nog nadere uitwerking plaats. Conform deze regeling is bepaalde staatssteun toegestaan als ten minste 90 procent van de vrijkomende huurwoningen tot de toeslaggrens worden verhuurd aan huishoudens met een maximaal inkomen van € 33.614. In 2011 is getracht hier uitwerking aan te geven, wat resulteerde in een toewijzing van 90,5% van de woningen onder de geliberaliseerde huurgrens aan huishoudens die voldoen aan de door deze regelgeving opgelegde norm. Het voldoen aan deze norm is het resultaat van extra inspanning. We sluiten niet uit dat door deze regelgeving huishoudens tussen wal en schip terecht komen.

9

De klant

2



De klanten die van ons woningen huren zijn toenemend kritischer en divers in culturele opvattingen en sociaal-economische positie. Als woningcorporatie zijn we pas tevreden als de klant dit ook is.

Onze kerntaak is en blijft het bieden van goede huisvesting aan met name die groepen mensen die daartoe op eigen kracht niet in staat zijn. Aan deze klanten verhuren wij het overgrote deel van ons bezit. Wij streven er naar dat de woonlasten voor deze klanten betaalbaar blijven. Aandachtspunt hierbij vormt de

toenemende wettelijk opgelegde eisen aangaande energiebesparende maatregelen en de stijgende energielasten.

In de huidige woningmarkt richten wij ons eveneens op de middeninkomens.

Wij verhuren dure en geliberaliseerde woningen via onze dochteronderneming Maesteyn. Door deze verbreding van ons aanbod bevorderen wij gevarieerde woningbouw in buurten en wijken en brengen wij ontbrekende woningen op de markt die voor deze doelgroep betaalbaar zijn.

De klant

2.1 Verhuur woningen

Betaalbare woningvoorraad

Eind 2011 hadden wij 6.988 betaalbare huurwoningen. In Tabel 1 is een overzicht van het aantal woningen naar huurprijs uiteengezet.

Woningen naar huurprijs*	31-12-2011	31-12-2010
Goedkoop (< € 361,66)	1.392	1.474
Middelbaar (€ 361,66 - € 554,76)	5.596	5.623
Betaalbare woningvoorraad	6.988	7.097
Duur (€ 554,76 - € 652,52)	352	280
Geliberiseerd (> € 652,52)	262	132
Woningen uit exploitatie genomen (huurprijs € 0)	248	119
Totale woningvoorraad	7.850	7.628

* De hier gehanteerde huurprijsgrenzen zijn overgenomen uit het Besluit Beheer Sociale Huursector (BBSH) en gelden per 1 juli 2011
Tabel 1

In 2011 werd 90,5% van de vrijkomende niet geliberaliseerde huurwoningen verhuurd aan huishoudens met een inkomen tot € 33.614 per jaar (doelstelling minimaal 90%). Hiermee wordt voldaan aan de "Tijdelijke regeling diensten van algemeen economisch belang toegelaten instellingen volkshuisvesting". De resultaten zijn afgebeeld in Tabel 2.

Belastbaar inkomen	Aantal opnieuw verhuurde woningen binnen DAEB-regeling*
Minder dan € 33.614	525
Meer dan € 33.614	55
Totaal	580

* Betreft het aantal verhuringen inclusief verhuringen via Maesteyn BV
Tabel 2

Huurverhoging 2011

De reguliere huurverhoging per 1 juli 2011 was gelijk aan de inflatie over 2010 en bedroeg 1,3% (maximale landelijke huurverhoging 1,3%). De verdeling van de huurverhoging over de woningen is uiteengezet in Tabel 3.

Percentage huurverhoging per 01-07-2011*	Woningen sociale verhuur	Woningen marktgerichte verhuur	Totaal aantal woningen
0,0%	137	38	175
1,3%	6.784	484	7.268
3,5%**	6	0	6
Totaal	6.927	522	7.449

* Exclusief woningen met een huurprijs van € 0. Deze woningen zijn uit exploitatie genomen, vanwege sloopplannen en/of herstructurering.
** Deze huurverhoging betreft de verhuur aan een zorginstelling waarmee contractueel vaste huurverhogingen zijn afgesproken.

Tabel 3

In 2011 kwamen geen bezwaarschriften binnen tegen de huurverhoging bij sociale verhuur.

Reduceren overige woonlasten

Voor een grote groep van onze huurders nemen de woonlasten een aanzienlijk deel van het besteedbaar inkomen in beslag. Wij vinden het onze taak om de kosten van wonen voor deze doelgroep betaalbaar te houden. Niet alleen de huurprijs is bepalend voor de hoogte van de woonlasten, maar in toenemende mate zijn ook overige woonlastencomponenten van groot belang. Een integraal landelijk beleid en toezicht op de ontwikkeling van totale woonlasten, is helaas niet voorhanden. Een aantal woonlastencomponenten is door ons niet te beïnvloeden, zoals gemeentelijke heffingen, energieprijzen en de verzekeringspremies. Wel achten wij de servicekosten, de kosten van huurdersonderhoud en het energieverbruik door ons beïnvloedbaar. Met name op deze drie terreinen voerden wij het afgelopen jaar een voor huurders prijsdrukkend beleid.

Reduceren servicekosten

Ook in 2011 is het reduceren van servicekosten en de daarmee gepaard gaande administratieve lastenverlichting een aandachtspunt geweest. Wij streven er naar om servicekosten die niet of moeilijk zijn te herleiden tot individuele gebruikers en servicekosten van financieel beperkte omvang, onder te brengen in de algemene bedrijfskosten. In wezen zijn deze kosten onlosmakelijk verbonden met de verhuur van de woning.

Reduceren huurdersonderhoud

Kleine reparaties, die volgens de huurwetgeving ten laste van de huurder komen, leiden vaak tot onbegrip bij de huurders. De onvrede die hieruit voortkomt, hebben wij in één keer weggenomen door een belangrijk deel van dit kleine huurdersonderhoud op onze kosten uit te voeren. Enkele voorbeelden van klein huurdersonderhoud zijn reparaties aan sanitaire onderdelen en hang- en sluitwerk van binnendeuren, verstoppingen van binnen- en buitenriolering en het vegen van ventilatiekanalen. Een overzicht van het klein huurdersonderhoud is opgenomen in Tabel 4.

	2011	2010
Aantal reparaties klein huurdersonderhoud	2.447	2.506
Kosten klein huurdersonderhoud	€ 212.328	€ 209.662

Tabel 4

Reduceren energieverbruik

In het Strategisch Akkoord is opgenomen dat we de energieprestaties van circa 1.600 woningen zullen verbeteren. Dit realiseren we door, eerder dan gepland, de individuele cv-ketel te vervangen. Deze vervroegde vervanging is opgenomen in de meerjarenbegroting planmatig installatieonderhoud.

Uiteindelijk zal door de vervroegde vervanging de gemiddelde leeftijd van de cv-ketels zijn verlaagd van 21 jaar naar 17 jaar waardoor de woonlasten van de huurders substantieel worden verlaagd.

Naast onze investeringen om het energieverbruik te verlagen, zijn ook de huurders zelf betrokken bij het besparen van energie. Zodoende is in 2010 aan huurders in de stadsdelen Venlo en Blerick de mogelijkheid geboden om gedurende 2 jaar te werken aan een persoonlijk actieplan rondom energiebesparing. Dit gebeurt met het programma "Beter Peter" dat door het Energieplatform is ontwikkeld om samen met de deelnemende huurders een jaarlijkse energiebesparing te realiseren van minimaal 10%. De resultaten van deelname en energiebesparing in 2011 waren zeer gering. Een evaluatie zal plaatsvinden in 2012. In paragraaf 3.9 wordt het gebruik van duurzame energiemaatregelen nader toegelicht.

Woningtoewijzing

Om de verbreding van de klantenkring helder te positioneren, heeft Woonwenz een organisatorische scheiding aangebracht tussen de segmenten sociale verhuur en marktgerichte verhuur. In 2006 is voor de marktgerichte verhuur de aparte vennootschap Maesteyn BV opgericht. Bij Maesteyn BV is sprake van selectie, gericht op marktconforme huurvoorwaarden en verbreding van de klantenkring. Woonwenz blijft zich primair richten op de doelgroep met een jaarinkomen beneden € 33.614. In 2011 zijn in totaal 697 woningen verhuurd, waarvan 208 nieuwbouw- en transformatiewoningen. Het reguliere mutatiecijfer bedraagt 5,6% en is lager dan in 2010 (6,8%). Het aantal verhuringen is af te lezen in Tabel 5.

De klant

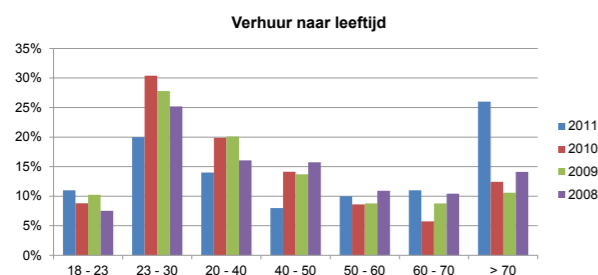
Verhuur woningen 2011	Woonwenz	Maesteyn BV	Totaal
Nieuwbouw/transformatie	54	154	208
Bestaande bouw	443	46	489
Totaal	497	200	697

Tabel 5

Bij de woningtoewijzing wordt door Woonwenz gebruik gemaakt van het aanbodmodel. Dit wordt verder toegelicht in paragraaf 4.1.

Verhuur naar leeftijd

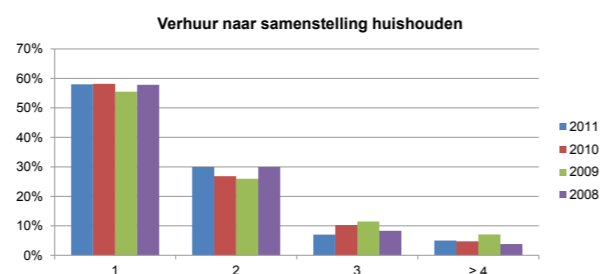
In 2011 werd 45% van de woningen verhuurd aan huurders jonger dan 40 jaar (59% in 2010). Dit is een belangrijke groep die voor een groot deel bestaat uit (her)starters op de woningmarkt. Daarnaast maakte een nieuwe doelgroep, studenten, vanaf 2011 onderdeel uit van deze groep. Als gevolg van de vergrijzing vond ook een groot deel van de verhuringen plaats aan huurders ouder dan 60 jaar. Rekeninghoudend met dit fenomeen passen we onze woningvoorraad hierop aan. Het percentage verhuur aan 60-plussers is in 2011 vanwege de opleveringen van nieuwbouwcomplexen voor deze doelgroep hoger dan voorgaande jaren, namelijk 37% ten opzichte van 18% in 2010. De verhuur naar leeftijd is afgebeeld in Figuur 1.



Figuur 1

Verhuur naar samenstelling huishouden

De woningverhuur vond voor het grootste deel (88%) plaats aan huishoudens van één of twee personen. De gemiddelde huishoudgrootte bij nieuwe verhuringen is afgenomen van 1,64 in 2010 naar 1,60 in 2011. De verhuur naar samenstelling van het huishouden is afgebeeld in Figuur 2.



Figuur 2

Overige verhuurcijfers

Eind 2011 bedroeg de gemiddelde huur, als percentage van de maximaal redelijke huur 68,9%. Hiermee ligt de relatieve huurprijs op een lager niveau dan landelijk (72% in 2010). Absoluut gezien ligt de gemiddelde maandhuur per woning in 2011 (€ 435) hoger dan het landelijk gemiddelde van 2010 (€ 422). De huurachterstand is lager dan het landelijk gemiddelde en evenals in 2010 is het aantal ontruimingen lager dan de jaren daarvoor. Dit heeft te maken met de individuele, directe en vroegtijdige benadering van betrokkenen. De huurdering wegens leegstand is ook lager dan het landelijk gemiddelde. Dit is het resultaat van de herdefinitie van het mutatieproces in 2009, waarbij leeggekomen woningen eerder opnieuw worden verhuurd. Er was in 2011 geen structurele leegstand door gebrek aan vraag. Een overzicht van alle overige verhuurcijfers, voor een deel met een landelijke vergelijking, is af te lezen in Tabel 6.

Corporatie in Perspectief	2011	2010	landelijk 2010*
Huur in procenten van de maximaal redelijke huur	68,9	69,1	72,0
Gemiddelde maandhuur per huurwoning in €	435	429	422
Mutatiegraad	5,6%	6,8%	8,1%
Huurachterstand in % van de jaarhuur	0,7	0,7	1,1
Huurdering in % van de jaarhuur	0,9	0,7	1,5
Overige kengetallen verhuur	2011	2010	
Aantal huurharmonisaties	385	421	
Gemiddelde huurharmonisatie in €	51	36	
Vordering vertrokken huurders in €	585.000	607.000	
Dotatie dubieuze debiteuren in €	147.000	164.000	
Aanzegging tot ontruiming	25	30	
Ontruimingen	15	15	
Gemiddelde huurstijging in procenten	1,28	1,16	

* Kengetallen afkomstig uit rapportage "Corporaties in perspectief 2011" van CFV

Tabel 6

2.2 Specifieke doelgroepen

In totaal exploiteren wij 195 permanente woongelegenheden voor bijzondere aandachtsgroepen. Daarnaast is in 2011 een locatie toegevoegd voor permanente huisvesting van begeleid wonen. In Tabel 7 is een overzicht opgenomen van deze activiteiten voor bijzondere aandachtsgroepen.



De klant

Partnerinstelling	Omschrijving project	Aantal woonlocaties
Leger des Heils	Domus	23
Stichting Doortocht	Sociaal Pension	5
Dichterbij	Begeleid wonen voor verstandelijk beperkten	54
Mensana	Begeleid wonen voor psychiatrische patiënten	51
Exodus	Resocialisatie ex-gedetineerde vrouwen	8
Fokus	Aangepaste woningen voor meervoudig gehandicapten	15
Gemeente Venlo	Huisvesting woonwagen-bewoners	11
SGL	Begeleid wonen voor lichamelijk beperkten	14
Pluryn Werkenrode	Huisvesting lichamelijke en/of verstandelijke gehandicapten	8
Housing First	Huisvesten dak- en thuislozen	1
Stichting de Sluijs	Huisvesten in het kader van jeugdhulpverlening	5
	Totaal	195

Tabel 7

Ook helpen we partnerinstellingen aan huisvesting om tijdelijk begeleid wonen te faciliteren, met als doel om uiteindelijk zelfstandig te wonen. In 2011 hebben we zeven personen geholpen, die een begeleidingstraject hebben afgerond. Een overzicht van het aantal personen dat in 2011 via een begeleid wonen traject of op verzoek van een partnerinstelling door ons is gehuisvest, is afgebeeld in Tabel 8.

Tenslotte hebben we 32 asielzoekers gehuisvest.

Partnerinstelling	Omschrijving project	Aantal personen
Stichting Wel.kom	Wonen op Proef (WOP)	9
GGZ	Huren op Proef	1
St. Zonnehuizen	Wonen op Proef	1
Mensana	Huisvesting bewoners Mensana	2
	Totaal	13

Tabel 8

Wonen, welzijn en zorg

De steeds verdergaande (dubbele) vergrijzing stelt veel eisen aan producten die nodig zijn om wonen en leven van ouderen goed te faciliteren. Daarvoor is intensieve samenwerking tussen partners in wonen, welzijn en zorg nodig. De gemeente Venlo heeft daartoe voor de periode 2008-2012 een leidraad opgesteld voor het integraal handelen op deze terreinen. Daarvan afgeleid vindt een aantal activiteiten plaats waaraan wij deelnemen.



Woningvoorraad

De bestaande woningvoorraad is in 2010 volledig getoetst aan een opgesteld kader, waaraan een woning minimaal moet voldoen om geschikt te zijn voor bewoners die een meer of mindere zorgvraag hebben. Hierdoor is inzichtelijk welke woningen geschikt zijn of geschikt gemaakt kunnen worden voor bewoning met zorg.

Indien er bij een individuele bewoner sprake is van lichamelijke beperkingen, anticipeerden wij daarop door het aanbrengen van woningaanpassingen op grond van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning.

Ook is een aantal nieuwbouwiniciatieven ondernomen die specifiek gericht zijn op het terrein van wonen, welzijn en zorg. Zie Tabel 9.

Project	Programma	Planning
Crescendo, Venlo-Centrum-Zuid	42 zorgappartementen, 74 huurappartementen, ca. 1600 m2 zorginfra, 5 groepswoonwoningen, ca. 90 parkeerplaatsen (i.s.m. De Zorggroep)	Opgeleverd in 2011
Hertogin Isabella, Venlo-Oost	61 woonzorgappartementen, ca. 275m2 welzijnsruimte	Opgeleverd in 2011
Wachtpoststraat, Venlo-Centrum	17 zorgappartementen, 5 groepswoonwoningen met ontmoetingsruimte	Oplevering in 2012
Kloosterstraat, Velden	13 zorgappartementen, praktijkruimte	Oplevering in 2012
Onder de Wieën, Blerick	55 zorgappartementen en 7 groepswoonwoningen	Oplevering in 2014

Tabel 9

Ook overige nieuwbouw realiseren wij voor een belangrijk deel op een dusdanige wijze, dat bewoners zo lang mogelijk zelfstandig in hun woning kunnen blijven wonen. Bij grondgebonden woningen kiezen wij, waar mogelijk, voor een volledig woon- en leefprogramma op de begane

grond. De locatie ten opzichte van voorzieningen en een levensloopbestendige woonomgeving zijn daarbij belangrijke aandachtspunten.

Huizen van de Wijk

In het verleden zijn veel Huizen van de Wijk gerealiseerd. Dit zijn ontmoetingsruimtes waar bewoners elkaar kunnen ontmoeten en gebruik kunnen maken van geïndiceerde dagbesteding. Daarnaast beschikt Woonwenz ook over ontmoetingsruimtes voor haar bewoners waar geen dagbesteding wordt aangeboden. In Tabel 10 zijn de Huizen van de Wijk en ontmoetingsruimtes weergegeven.

Huizen van de Wijk	Ontmoetingsruimtes
Ruysdonck	D'n Baand
5-sprong	't Sprongske
Keijzershof	Veerpaerdjes
Julianaflat	Casinopark
Rozenhof	Maria Regina
Josefhof	Tegelseweg
De Waag	De Houtsnip
Hertogin Isabella	
Ericaweg	

Tabel 10

In 2010 en 2011 werd door de bezuinigingen binnen de AWBZ en WMO gezocht naar mogelijkheden om de functionaliteit van bestaande en nieuwe ontmoetingsruimtes en Huizen van de Wijk te optimaliseren. Door bijvoorbeeld de doelgroep te verbreden en vrijwilligers een voorname rol te laten spelen. Hierdoor kunnen personeelskosten van zorgmedewerkers worden teruggedrongen. Ieder Huis van de Wijk in Venlo zal naast maatwerkactiviteiten op verzoek van burgers in ieder geval drie functies aanbieden:

- dagbesteding/ontmoeting
- training en begeleiding van vrijwilligers
- informatievoorziening op de terreinen Wonen, Welzijn en Zorg

De klant

18

Naast de hierboven genoemde fysieke activiteiten zijn verdere stappen gezet om tot realisatie van een multi-functionele accommodatie in het gebied “boven op de berg” in Venlo-Oost te komen. In het gebied Casinoweg, Ericaweg, Leutherweg wordt een Huis van de Wijk gerealiseerd, samen met een basisschool. Het Huis van de Wijk wordt gerealiseerd door onszelf en de school wordt gerealiseerd door de gemeente Venlo.

VenloDroom

Door Proteion, Dichterbij, De Zorggroep, Gemeente Venlo, Zorgkantoor Noord- en Midden-Limburg, Wel.kom en Woonwenz is in 2011 gewerkt aan een innovatieve beweging die VenloDroom heet. VenloDroom stelt zich ten doel om Wonen, Welzijn en Zorg niet meer aanbodgestuurd, maar vraaggestuurd vorm te geven. Dit betekent dat er hordes moeten worden genomen, zoals het afschaffen van diverse regels, de klant en niet de professional stuurt, samenwerken binnen de piketpalen van marktwerking, enzovoort. Globale doelen zijn een grotere betrokkenheid van burgers en daardoor grotere klanttevredenheid bij invulling van klantwensen en een bezuiniging van kosten door onder andere het voorkomen van professionele doublures en door echte samenwerking. In 2011 startten de eerste pilotprojecten en werden de eerste resultaten gemeten.



Prestaties woningaanpassingen

Op basis van de WMO-regeling kunnen huurders een beroep doen op de gemeente voor de financiering van noodzakelijke woningaanpassingen. Indien de noodzaak is aangetoond, zorgen wij voor het aanbrengen van de aanpassing(en) en de gemeente voor de financiering. Sinds 2007 kunnen huurders kleine woningaanpassingen rechtstreeks bij ons aanvragen. Het betreft voorzieningen zoals een mengkraan, verhoogd toilet of douchebeugel. Omdat voor deze voorzieningen geen medische indicatie nodig is, kunnen de aanpassingen sneller en tegen lagere kosten gerealiseerd worden. Dit gemeentelijk beleid is in 2012 aangepast.

In Tabel 11 is af te lezen dat wij in 2011 op 312 adressen nieuwe woningaanpassingen hebben gerealiseerd en op 71 adressen onderhoud hebben uitgevoerd aan woningaanpassingen. In totaal is hiervoor een bedrag van € 316.557 uitgegeven.

Overzicht woningaanpassingen	2011	2010
Aantal adressen met een nieuwe woningaanpassing	312	342
Aantal adressen met onderhoud aan woningaanpassingen	71	95
Totale uitgaven woningaanpassingen	€ 316.557	€ 327.065

Tabel 11

2.3 Keuzevrijheid klanten

Keuzevrijheid is een groot goed. Zowel de klant als de organisatie is echter niet gebaat bij een wildgroei aan mogelijkheden. De keuzevrijheid die wij bieden, heeft betrekking op de kwaliteit van de woning, het aanbod van woningen aan woningzoekenden, de contractvorm en de dienstverlening. Uitgangspunt is dat wij vastgoedgerelateerde diensten aanbieden en waar mogelijk verwijzen naar samenwerkingspartners die aanvullende

diensten aanbieden (bijvoorbeeld een klussendienst, zorgaanbieders e.d.). Ons doel is om het huidige niveau van keuzevrijheid voor de klant te handhaven en we breiden deze vrijheid alleen uit als de vraag ernaar structureel is.

Prestaties 2011

- Er is een overleg om, met vertegenwoordigers van allochtone ouderen en een daarvoor gespecialiseerde zorginstelling, te komen tot een specifiek aanbod van vastgoed met bijbehorende zorg voor deze doelgroep. Naar verwachting zal dit initiatief, voor onder andere de locatie, verder worden uitgewerkt in 2012. Door dit initiatief worden de keuzemogelijkheden, voor de traditioneel bij de cultuur horende mantelzorg of zelfstandig wonen, vergroot.
- Op basis van geïnventariseerde woonwensen is in 2009 gestart met de herstructurering van de woonwagenlocatie Hagerhofweg. Deze pilot houdt in dat de bewoners kunnen kiezen uit behoud van de huidige eigendoms-woonwagen, plaatsing van een chalet in huur, koop of huurkoop of een stenen woonvorm. Ook kunnen de bewoners kiezen voor huur of koop van de bijbehorende standplaats. Uitgangspunt is normalisatie van wonen. Eind 2011 was de locatie volledig geherstructureerd met als resultaat dat 4 standplaatsen met woonwagen zijn verkocht aan de bewoners en is voor 3 standplaatsen en woonwagen een huur/koop overeenkomst getekend.
- Op verzoek van de Universiteit Maastricht zijn studentenkamers gerealiseerd aan de Koninginnesingel in Venlo. De locatie leent zich hiervoor uitstekend: in het centrum, dicht bij het station en alle voorzieningen. Ook is er in 2011 op de begane grond een studentensociëteit gerealiseerd. Deze plannen sluiten aan bij de strategische visie 2030 van de gemeente, waarin het binden van jonge mensen aan deze stad, door onder andere het bieden van goede huisvesting en ontwikkelingsmogelijkheden, als doelstelling is geformuleerd.

Klanttevredenheid

Of wij aan onze doelstellingen met betrekking tot klanttevredenheid voldoen, kan alleen de klant beoordelen. Indachtig het adagium “Metten is weten” nemen wij al vanaf 2008 deel aan de Continue Klantcontact Monitor van USP Marketingconsultancy. In het ondernemingsplan 2008-2011 hebben wij ons ten doel gesteld om een 7,5 te scoren op de algemene klanttevredenheid, gemeten naar USP-maatstaven.

Tabel 12 geeft de tevredenheid van onze klanten weer, afgezet tegen de landelijke score. In 2011 was de score van de gemiddelde tevredenheid een 7,8.

Klanttevredenheid	Woonwenz 2011	Landelijk 2011
Nieuwe huurders	7,8	7,5
Vertrokken huurders	7,3	7,2
Afhandeling reparatieverzoeken	7,7	7,3
Geriefsverbeteringen	8,1	Nb.
Planmatig onderhoud	7,7	7,1

Tabel 12



19

Vastgoed



3



Het verhuren en onderhouden van onze woningen zijn kernactiviteiten waarmee veel van onze medewerkers dagelijks bezig zijn. Bij een goed vastgoedbeheer spelen aspecten als woningkwaliteit, klantgerichtheid en efficiency een belangrijke rol. Daarnaast hechten wij grote waarde aan energiebesparing en reductie van CO₂-uitstoot.

De omvang van de huishoudens van stad en regio laat in alle prognoses op middellange termijn een dalende tendens zien. Het keerpunt ligt rond 2026. Dat is dichtbij in relatie tot de vastgoedbeslissingen van vandaag. De toename van de woningvoorraad in Venlo dient de komende jaren dan ook beperkt te worden tot circa 0,5%. Een grotere uitbreiding van het woningbestand in de stad leidt tot leegstand. Ook de samenstelling van de bevolking verandert. Door een sterke vergrijzing en ontgroening verandert de huishoudsamenstelling en veranderen de woonbehoeften. Door bovenstaande ontwikkelingen kan onze kernvoorraad huurwoningen krimpen. Dat biedt

ruimte om diverse wijken een kwaliteitsimpuls te geven door sloop en nieuwbouw van woningen.

Vanwege deze ontwikkelingen in de nieuwbouw van huurwoningen wordt meer gedifferentieerd in huurprijs en doelgroep. Daarnaast wordt geanticipeerd op marktontwikkelingen, zoals woningtekorten voor (koop)starters, tekorten in het middeldure huursegment, vergrijzing, ontgroening en gezinsverdunding. Het huidige beleid, waarbij een grote groep huurders hun huurhuis kunnen kopen, wordt de komende jaren voortgezet. De veranderingen in onze portefeuille moeten er toe leiden dat ons aanbod meer gedifferentieerd wordt naar kwaliteit, woonmilieu en prijs en dat de keuzemogelijkheden van klanten toenemen, terwijl de kansen van huishoudens uit onze doelgroep van beleid niet afnemen. In ons ondernemingsplan 2008-2011 is opgenomen dat we in wijken waar we een sterke positie hebben, bereid zijn om, waar nodig en wenselijk, een bijdrage te leveren aan het realiseren, beheren en eventueel financieren van maatschappelijk vastgoed.

Vastgoed

3.1 Bestaande vastgoedportefeuille

Woonwenz had per 31 december 2011 in totaal 7.850 woningen en 1.782 overige verhuureenheden in duurzaam beheer. Een onderverdeling naar type verhuureenheden is afgebeeld in Tabel 13.

Aantal verhuureenheden	31-12-2011	31-12-2010
Woningen		
Grondgebonden woningen	3.467	3.514
Etagewoningen	4.182	3.921
HAT-woningen en kamers	201	193
Totaal Woningen	7.850	7.628
Overige verhuureenheden		
Standplaatsen voor woonwagens	42	44
Woonwagens	11	12
Winkels en kantoren	95	94
Garages en parkeerplaatsen	1.194	957
Overigen	440	106
Totaal overige verhuureenheden	1.782	1.213
Totaal	9.632	8.841

Tabel 13

Alle woningen en overige verhuureenheden zijn eigendom van Woonwenz met uitzondering van de onderstaande eenheden:

- 37 woonwagendstandplaatsen en 25 parkeerplaatsen zijn eigendom van de gemeente Venlo;
- Het economisch eigendom van 16 woningen, 33 winkels, 6 kantoren, 1 overige verhuureenheid en 13 antennepostelplaatsen is in handen van Woonwenz Holding B.V.

Uit Tabel 14 is af te lezen dat wij in 2011, 57 woningen (54 bestaande huurwoningen; 1 kavel met opstal; 2 nieuwbouwwoningen) en 6 andere verhuureenheden hebben

verkocht aan particulieren. Hier tegenover staat dat wij 245 nieuwbouwwoningen en 236 overige verhuureenheden aan ons bezit hebben kunnen toevoegen en 75 woningen en 46 overige verhuureenheden hebben getransformeerd. Er zijn 19 woningen en 6 overige verhuureenheden gesloopt. Daarnaast zijn er 22 verhuureenheden en 6 overige verhuureenheden uit exploitatie genomen. Ten slotte zijn 305 overige verhuureenheden toegevoegd vanwege administratieve redenen om scootmobielstallingen als een aparte verhuureenheid te behandelen. Per saldo is ons bezit in 2011 toegenomen met 222 woningen en 569 overige eenheden.

Mutaties 2011	Woningen	Overige verhuureenheden	Totaal
Beginstand	7.628	1.213	8.841
Nieuwbouw	245	236	481
Transformatie	75	46	121
Verkoop	-57	-6	-63
Herstructurering	-19	-6	-25
Uit exploitatie	-22	-6	-28
Overigen	0	305	305
Eindstand	7.850	1.782	9.632

Tabel 14

3.2 Nieuwbouw

De opgenomen nieuwbouwplannen in het ondernemingsplan 2008-2011 zijn allemaal nog actueel. Wel is er bij een aantal projecten sprake van planvertraging, waardoor deze plannen niet in de ondernemingsplanperiode 2008-2011 worden opgeleverd maar in 2012. In de volgende tabellen wordt de planning per nieuwbouwproject gespecificeerd, waarbij een verdeling is gemaakt naar opleveringen in 2011 (zie Tabel 15), 2012 (zie Tabel 16) en begrote nieuwbouwprojecten na 2012 (zie Tabel 17).

Opgeleverd in 2011

Project	Programma	Investering totaal (€)
Crescendo, Venlo-Centrum-Zuid	42 zorgappartementen, 74 huurappartementen, ca. 1600 m2 zorginfra, 5 groepswoningen (i.s.m. De Zorggroep)	36.200.000
Emmastraat, Venlo-Zuid	19 appartementen	3.700.000
Hertogin Isabella, Venlo-Oost	61 appartementen en welzijnsruimte	13.300.000
Markies Spinola, Venlo-Oost	41 appartementen	8.600.000

Tabel 15

In 2011 zijn 245 woningen opgeleverd. Een aantal langlopende grootschalige projecten zoals Crescendo en Park Rijnbeek is opgeleverd. Met deze grote projecten, samen goed voor 218 woningen, is grotendeels voorzien in de behoefte van comfortabele appartementen waarbij de zorg verzekerd is.



Begroot voor 2012

Project	Programma	Investering (schatting) (€)
Keizerstraat, Venlo-Centrum	1 bovenwoning en commerciële ruimte	900.000
Wachtpoststraat, Venlo-Centrum	17 zorgappartementen, 5 groepswoningen en ontmoetingsruimte	6.000.000
Nedinsco, Venlo-Centrum-Zuid	27 appartementen en voorzieningen	10.300.000
Kloosterstraat, Velden	13 appartementen en praktijkruimte	4.700.000
Bremmerbos, Venlo-Oost	26 levensloopbestendige woningen	3.200.000
Totaal begroot 2012	84 (huur)woningen, diverse overige objecten	

Tabel 16

Verder is in 2011 naast een aantal andere woningbouwprojecten gestart met de herbesteding van het rijksmonument Nedinsco. Een bekend Venloos industrieel erfgoed dat een nieuwe functie krijgt; wonen en werken. Er worden 27 sociale huurappartementen voor starters gerealiseerd en circa 4.500m2 commerciële functies.

Vastgoed

Gepland na 2012

Project	Programma	Jaar oplevering (schatting)
Laurentiusplein, Blerick	18 appartementen en 4 eengezinswoningen	2013
Q4 Blok Bergstraat, Venlo-Centrum	28 stadswoningen	2013
Grondgebonden woningen Park Rijnbeek, Venlo-Oost	22 parkwoningen	2013
Melderslo	8 grondgebonden woningen	2013
Meerlo	5 grondgebonden woningen	2013
Q4 herontwikkeling Jacobskapel, Venlo-Centrum	herontwikkeling monument tot bedrijfsverzamelgebouw	2014
Straatwand Casinoweg, Venlo-Oost	multifunctionele accommodatie	2014
Onder de Wieën, Blerick	55 zorgappartementen en 7 groepswoningen (i.s.m. De Zorggroep)	2014
Wijkontwikkeling Q4, Venlo-Centrum	nog niet volledig bekend	Tot 2015
Herontwikkeling Kloosterkwartier, Venlo-Centrum	nog niet volledig bekend	Tot 2015
Kerkhofweg, Venlo-Zuid	nog niet volledig bekend	2015
De Wal, Arcen	nog niet volledig bekend	2015
De Waag, Arcen	nog niet volledig bekend	2015
Venlo-Noord fase II	nog niet volledig bekend	Tot 2020

Tabel 17

3.3 Transformatie

We zijn al enkele jaren bezig met de revitalisering van het Kloosterkwartier in de binnenstad. Fase 1 is inmiddels afgerond en fase 2 is van start gegaan. Onderdeel van fase 2 is de realisatie van studentenhuisvesting aan de Koninginnesingel, waarbij de flats aan de Koninginnesingel geschikt zijn gemaakt voor studentenhuisvesting en een studentensociëteit is gerealiseerd. In 2011 zijn in het kader van fase 2, 22 portiekappartementen uit exploitatie genomen en getransformeerd in 64 studentenkamers en 2 appartementen.

Ook is in 2011 de transformatie van het Bondsgebouw opgeleverd, waarbij 53 woningen werden omgebouwd tot 12 appartementen. Om dit te realiseren zijn 31 eenheden gesloopt en 22 eenheden verbouwd tot 12 appartementen.

Dit is volgens de afspraken uit het Strategisch Akkoord, waarin is afgesproken dat de gemeente en de corporatie zoeken naar alternatieven voor dit gebouw, waarbij handhaving van de gevel mogelijk is. Een overzicht van de transformaties in 2011 is opgenomen in Tabel 18.

Project	Programma	Investering (€)
Koninginnesingel	64 studentenkamers, 2 appartementen	1.800.000
Bondsgebouw, Venlo-Centrum	12 appartementen	1.900.000

Tabel 18



3.4 Aankoop

De vastgoed- en grondaankopen die in 2011 plaatsvonden, zijn opgenomen in Tabel 19.

Locatie	Motivering	Bedrag
Kloosterstraat 10, Velden	Ontwikkeling project Kloosterstraat, Velden	€ 395.000
Locatie gymzaal, Velden	Ontwikkeling project Kloosterstraat, Velden	€ 25.180
Laaghuissingel 13, Venlo-Oost	Ontwikkeling project Grondgebonden woningen Park Rijnbeek	€ 1.662.256
Bergstraat, Venlo-Centrum	Ontwikkeling project Q4 Blok Bergstraat	€ 340.709
Nedinsco, Venlo-Centrum-Zuid	Ontwikkeling project Nedinsco	€ 1

Tabel 19

3.5 Verkoop

Al bijna 20 jaar bieden wij een toenemend aantal huurders en andere woningzoekenden de mogelijkheid om een huurwoning te kopen. Wij verkopen de woningen zonder bezwarende bepalingen op basis van de getaxeerde marktwaarde. Huurders van Woonwenz betalen echter geen overdrachtsbelasting en notariskosten. Bij verkoop aan deze groep nemen wij deze kosten voor onze rekening.

Aantal verkochte huurwoningen

Tot en met 2011 zijn in totaal ruim 3.300 woningen voor verkoop aangewezen. Daardoor heeft bijna 50% van onze huurders de vrije keus tussen huren of kopen. Een overzicht van de verkochte huurwoningen is afgebeeld in Tabel 20.

Van de 3.300 voor verkoop aangewezen woningen is tot en met 2011, 47% verkocht, waarvan ongeveer de helft aan huurders. In 2011 zijn 54 woningen verkocht, terwijl een lager aantal was begroot. Ondanks de algemene teruggang van de woningmarkt blijft er dus behoefte aan de door ons aangeboden woningen. De prognose voor 2012 is lager ingeschat.

Verkoop	1993 t/m 2007	2008	2009	2010	2011	Prognose 2012
Huurders	643	51	24	17	2	Nb.
Niet huurders	653	47	33	27	52	Nb.
Totaal	1.296	98	57	44	54	45

Tabel 20

Vastgoed

Verkoop kavels

In Venlo-Oost bieden wij bouwpercelen aan voor nieuwbouw door particulieren. In 1995 is besloten om twee complexen van in totaal 59 kavels met opstal te verkopen, die gekoppeld zijn aan een sloopverplichting van de opstal binnen 4 maanden. De oppervlakte van de kavels varieert van 387 m² tot 1.230 m². Dit beleid past goed in het rijksbeleid dat bevordering van het particuliere opdrachtgeverschap nastreeft. Inmiddels zijn 51 van de in totaal 59 kavels verkocht. Er is in 2011 één kavel verkocht.

Verkoop nieuwbouwwoningen

In 2010 is gestart met projecten (deels) in de verkoopsector. Van de 23 te verkopen woningen zijn in 2011 in totaal 5 woningen verkocht. Een overzicht van de reeds verkochte nieuwbouwwoningen is in Tabel 21 uiteengezet.

Project	aantal verkoopwoningen	aantal verkochte woningen t/m 2011
Hoek 12	12	6
Bondsgebouw	3	2
Bremmerbos	8	0

Tabel 21

3.6 Herstructurering

In 2011 zijn in Q4 19 woningen gesloopt voor de realisatie van het project Blok Bergstraat waar we 28 stadswoningen realiseren. Dit is het eerste fysieke project in Q4 dat daarmee de start markeert voor de herstructurering.

Begroot voor 2012

In Tabel 22 is een overzicht opgenomen van complexen waarvoor herstructurering in de komende jaren is begroot. Sloop vindt alleen plaats vanuit het oogpunt van gebiedsontwikkeling, woningmarkt, slechte bouwkundige staat en/of de slechte woon- en leefomgeving.

Locatie	Aantal woningen
Venlo-Noord fase 2	182
Kerkhofweg	9

Tabel 22

3.7 Onderhoud

Goed onderhoud bepaalt in hoge mate het woongenot van de huurder en is nodig voor instandhouding van de woningvoorraad. Op basis van de klanttevredenheids-onderzoeken onder nieuwe huurders, zittende huurders en vertrokken huurders kunnen wij concluderen dat huurders doorgaans tevreden zijn met de uitvoering van de dagelijkse onderhoudswerkzaamheden. Daarnaast houden wij de stijgende onderhoudsuitgaven scherp in de gaten. Dankzij een effectiever en efficiënter mutatieproces hebben we de uitgaven voor het mutatie-onderhoud kunnen verlagen. Dit is onder andere een reden waarom ons dagelijks onderhoud op een binnen de branche gemiddeld niveau ligt. Daarentegen zijn onze uitgaven aan planmatig onderhoud bovengemiddeld. Dit is het resultaat van een kwalitatief hoogwaardig onderhoudsniveau van onze woningen. In 2012 wordt onderzocht of deze verhouding tussen prijs en kwaliteit nog in balans is, zodat we een nog bewustere keuze kunnen maken voor het na te streven onderhoudsniveau en bijbehorende kosten.

3.8 Renoveren

Bij renovatie vindt een ingrijpende verbetering of aanpassing van de woning plaats, die verder gaat dan het reguliere onderhoud. Met renovatie bereiken we een aanzienlijke kwaliteitsverbetering en levensduurverlenging van het vastgoed. Woningrenovatie voeren wij projectmatig en in nauw overleg met de huurders uit. De projecten waarbij in 2011 sprake was van een ingrijpende vernieuwing en herontwikkeling voor andere functies, zijn opgenomen in Tabel 23.

Project	Programma	Renovatiekosten	Project status
Maasbreesestraat, Blerick	Casco renovatie, energiezuinige maatregelen en opknappen binnenzijdes	€ 2.754.000	Opgeleverd

Tabel 23

3.9 Duurzame energiematregelen

Woonwenz hecht veel waarde aan energiebesparing en reductie van CO₂-uitstoot. Drijfveer is enerzijds de beheersing van de woonlasten en anderzijds de reductie van de milieubelasting.

Duurzame energiematregelen bestaande woningvoorraad

Uit de o-meting van eind 2007 kwam naar voren dat de totale CO₂-uitstoot van de woningen van Woonwenz per jaar circa 23.133.000 kg bedraagt. Deze berekening is gebaseerd op de uitgangspunten die het Nibag hanteert bij het vaststellen van het energielabel.

Met de uitgevoerde werkzaamheden in 2011 is een totale vermindering van 2,15% gerealiseerd. De reductie heeft te maken met de werken die zijn uiteengezet in Tabel 24.

Project	Reductie CO ₂ -uitstoot
Sloop Q4	47.901 kg (0,23%)
Renovatie Maasbreesestraat	39.172 kg (0,19%)
(vervroegd) CV-vervanging	164.276 kg (0,80%)
Kozijnen vervangen/isolatieglas/spouwisolatie	190.157 kg (0,93%)

Tabel 24

We streven ernaar om, zoals afgesproken in het STRAK, over de periode 2007 - 2011, gemiddeld 2% per jaar te besparen aan CO₂-uitstoot. De prestaties van 2008 - 2011 zijn afgebeeld in Tabel 25.

Jaar	CO ₂ besparing
2008	3,78%
2009	2,61%
2010	2,12%
2011	3,04%

Tabel 25

Ook streven we ernaar om geen woningen meer met energielabel F en G te hebben. De prestaties van 2008 - 2011 zijn afgebeeld in Tabel 26. Vanaf 2010 zijn ook de nieuwbouwwoningen die vanaf 1998 zijn gebouwd opgenomen in deze grafiek.



Vastgoed

Energie-label	Aantal woningen per energie-label*			
	2011	2010	2009	2008
Energie-label A	349	265	13	10
Energie-label B	942	698	372	305
Energie-label C	2.925	2540	2.550	2.376
Energie-label D	2.369	2478	2.428	2.543
Energie-label E	704	590	686	747
Energie-label F	201	415	502	571
Energie-label G	26	59	112	112

* vanaf 2010 zijn ook de nieuwbouwwoningen die vanaf 1998 zijn gebouwd opgenomen in deze grafiek.

Tabel 26

Uit de o-meting van eind 2007 kwam naar voren dat we 710 woningen met een F-label bezaten en 167 woningen met een energie-label G (samen 877 woningen). Eind 2011 hadden we 227 woningen met een energie-label F of G in ons bezit. Dit betekent een afname van 650 woningen ten opzichte van eind 2007. In 2011 is besloten om het aantal resterende energie-labels F en G zoveel als mogelijk te reduceren, waarvoor een extra budget is uitgegeven van € 500.000. De verwachting is dat in 2017 de gehele upgrade is voltooid. Redenen om woningen niet te upgraden is de afhankelijkheid van medewerking van bewoners, extreem hoge kosten bij monumenten of een vastgoedontwikkeling op korte termijn.

Complexen met WKO-installaties	Bouwjaar
Keijzershof, Venlo-Noord	2006
5-sprong, Blerick	2007
Rutgerusgang, Blerick	2008
Domani en Mariaweide, Venlo-Centrum	2008
Crescendo en Nedinsco, Venlo-Centrum-Zuid	2011/2012
Markies Spinola, Hertogin Isabella, Venlo-Oost	2011
Wachtpoststraat, Venlo-Centrum	2012
Kloosterstraat, Velden	2012

Tabel 27

Wij stimuleren de plaatsing van individuele meters in bestaande gebouwen waar daar nu nog geen sprake van is. Met individuele meters zijn besparingen tot wel 20% te realiseren, omdat de bewoners (kosten)bewuster met het verbruik van energie omgaan. Alle nieuwbouwwoningen worden voorzien van een individueel meetsysteem, waardoor iedere bewoner zelf zijn stookgedrag kan bepalen of beïnvloeden.

Duurzame energemaatregelen nieuwbouwprojecten

Standaard wordt in nieuwbouwwoningen ten behoeve van ventilatie een Warmte-Terug-Win-installatie toegepast en voor de centrale verwarming worden Hoog Rendement-ketels toegepast. Voor ieder project stellen we ons de vraag of de toepassing van verdere duurzame maatregelen zinvol is. Voor een aantal projecten zijn extra investeringen gedaan in duurzame energietoepassing. Dit geldt voor Markies Spinola, Hertogin Isabella en Crescendo waarbij WKO-installaties in combinatie met een energiedak zijn aangebracht. Crescendo is hierdoor een van de energie-zuinigste woongebouwen van Limburg geworden en zal ten opzichte van een traditioneel gestookte cv-installatie een reductie op CO₂-uitstoot hebben van 101.250 kg/jaar. Nedinsco wordt in de toekomst ook aangesloten op de bronnen van Crescendo waarmee het rendement van de gehele WKO-installatie wordt verhoogd. De projecten de Wachtpoststraat en het project Kloosterstraat in Velden

worden ook voorzien van een WKO-installatie.

In Tabel 27 is een overzicht opgenomen van het aantal WKO-installaties die de afgelopen jaren zijn geïnstalleerd en die in de toekomst worden geïnstalleerd.

Duurzame materialen

In 2006 is Woonwenz als eerste Limburgse woningcorporatie lid geworden van FSC Nederland. Deze afkorting staat voor Forest Stewardship Council Nederland en de verkorte naam is Stichting Goed Hout. Dit lidmaatschap maakte het mogelijk een convenant te tekenen om het gebruik van FSC-gecertificeerde producten te stimuleren. Het gebruik van hout uit goed beheerde bossen wordt wereldwijd beschouwd als een bijdrage aan de oplossing van het probleem van ontbossing en bosdegradatie. Een bewijs van goed bosbeheer is het onafhankelijke keurmerk dat de Forest Stewardship Council kan afgeven. Het FSC-keurmerk biedt de zekerheid dat houtproducten met het FSC-logo voldoen aan de hoogste eisen op het gebied van sociaal, milieuvriendelijk en economisch verantwoord

bosbeheer. De ondertekening van het convenant impliceert dat wij in al onze nieuwbouwprojecten en renovatie- of andere onderhoudswerkzaamheden, daar waar wij kiezen voor houtonderdelen, gecertificeerd hout toepassen. Daarnaast maken we alleen gebruik van papier dat is gelabeld met het FSC-keurmerk.

Ook steunt Woonwenz sinds 2010 The Borneo Initiative, met deelname aan het Corporatiefonds Borneo. Centraal bij de aanpak van The Borneo Initiative staat dat de houtkapbedrijven die in Borneo tot FSC-certificering over wens te gaan, worden ondersteund bij het verkrijgen van het FSC-certificaat. Dit gebeurt door een deel van de kosten te vergoeden via een ontwikkeld subsidiemodel en het proces te ondersteunen met deskundigheid. Daartoe mobiliseert The Borneo Initiative zowel de vraag- als aanbodzijde door de keten van houthandel, bouwwereld, concessiehouders, overheden en bosexperts bij elkaar te brengen, te stimuleren en te ondersteunen.



Leefbaarheid



4

Elke woonwijk kent een cyclus van opkomst en neergang. De veroudering van de bebouwing en de verhuisstromen van mensen die kiezen voor een wooncarrière elders, brengen wijken vaak in een negatieve spiraal. Dit proces is funest voor de leefbaarheid.

Er is ons alles aan gelegen om dit proces in de wijken waar wij substantieel bezit hebben tot stilstand te brengen en om te buigen. Dat vergt enorme investeringen van stadsvernieuwing over een periode van 10 tot 15 jaar om weer voor een generatie een gevarieerde wijk te hebben. Gelet op de intensiteit van inzet die nodig is om succes te behalen in wijken,

concentreren wij ons uitsluitend op de wijken waar wij substantieel aanwezig zijn. Een prettig woonklimaat wordt niet alleen bepaald door de kwaliteit van de woonwijken, ook de stad zelf moet een aantrekkelijk vestigingsklimaat hebben voor woningzoekenden.

Een goed aanbod aan sociaal-culturele voorzieningen draagt daarin in belangrijke mate aan bij. Wij vinden dat Woonwenz belang heeft bij een aantrekkelijke binnenstad en daaraan een bijdrage moet leveren. Wij hebben in onze missie vastgelegd te willen zorgdragen voor het realiseren van gevarieerde wijken en een vitale stad.

Leefbaarheid

4.1 Gevarieerde wijken

Een gevarieerde wijk is een wijk met een divers woningaanbod. Teveel van hetzelfde moet voorkomen of doorbroken worden. Daarmee wordt een belangrijke basis gelegd voor een evenwichtige sociaal-economische samenstelling van de wijkbevolking. Er is echter meer nodig voor een gevarieerde wijk. Sociaal-economische voorzieningen en een goede kwaliteit van de openbare ruimte zijn eveneens belangrijke factoren. Wij voeren onze stadsvernieuwingsactiviteiten consequent uit aan de hand van een analyse van de hele wijk. De gebiedsontwikkeling (door sloop, nieuwbouw, differentiatie in koop/huur en herhuisvestingsactiviteiten) bevordert een sociaal-economische interventie in de bewonerssamenstelling. Via sociale ingrepen, veelal in samenwerking met andere in de wijk actief zijnde organisaties en bewonersgroepen, streven wij naar onder meer participatie en een prettige sfeer in de wijk. Wij hebben in het verslagjaar diverse activiteiten ontplooid die direct of indirect in belangrijke mate hebben bijgedragen aan de leefbaarheid in onze wijken.

Project buurtcoördinatoren

Per oktober 2007 heeft Woonwenz twee buurtcoördinatoren in dienst genomen. Deze medewerkers zijn het eerste



aanspreekpunt voor wijkbewoners die vragen, opmerkingen of ideeën hebben. Ook pakken de coördinatoren samen met de huurders initiatieven op om de buurt leefbaarder te maken en te houden. Beide buurtcoördinatoren hebben een eigen kantoor in de aandachtswijken Venlo-Noord en Venlo-Oost. Wij hebben het project volgens afspraak in 2010 geëvalueerd. De inzet van de beide buurtcoördinatoren is zinvol en effectief gebleken. In 2010 is het project beëindigd en zijn de functies in onze reguliere organisatie ondergebracht. In het verslagjaar hebben de buurtcoördinatoren namens Woonwenz samen met wijkbewoners, gemeente en maatschappelijke instanties onder andere aan de volgende zaken een belangrijke bijdrage geleverd:

- Het organiseren van diverse buurtfeesten in samenwerking en deels onder regie van de bewoners. Dit heeft tot doel bewoners op een prettige wijze met elkaar in contact te brengen;
- Het organiseren van de VVV-Venlo BuurtBattle in Venlo-Oost, die staat voor ontmoeting, verbinding en trots op de wijk;
- Onder regie van Gilde Opleidingen is een bijdrage geleverd aan het project de Leerbon, waarmee bewoners uit de buurt De Ruit gratis cursussen kunnen volgen, zoals Nederlands, omgaan met instanties, enzovoort;
- Diverse bewonersinitiatieven zijn ondersteund en opgepakt, zoals de sinterklaasactiviteit Copacabana, verwendag ouderensoos Copacabana, straatspeeldag Buurtvereniging De Zonnestraal;
- Er zijn diverse activiteiten voor en met kinderen in de wijken georganiseerd, zoals knutseluurtjes en opschoonacties;
- Samen met bewoners zijn diverse schoonmaakacties in de wijken georganiseerd;
- Het ondersteunen van de organisatie van de Dag van de Mantelzorg in Venlo-Oost, waarbij 10 vrijwilligers bloemetjes hebben afgegeven bij 83 mantelzorgers in de wijk;
- Opstarten van een eetpunt in de Casinoparkflat in samenwerking met Proteion en Wel.kom.

Stadsvernieuwing Venlo-Noord fase 1 afgerond

Met de bouw van 12 koopwoningen is na ruim 15 jaar de stadsvernieuwing van het zuidelijk gedeelte van Venlo-Noord afgesloten (fase 1). De afgelopen jaren zijn hier ruim 1.000 huishoudens verhuisd en honderden woningen gesloopt. Ook zijn tientallen woningen omgezet van huur naar koop. De inspanningen hadden tot doel om meer variatie aan te brengen in de wijk. In combinatie met diverse sociale projecten, zoals het meermalen bekroonde project 'Respect in de Wijk' en de inspanningen van de buurtcoördinator van Woonwenz in de wijk, is de leefbaarheid de afgelopen jaren enorm toegenomen.

Het afgelopen jaar zijn we gestart met de gebiedsontwikkeling van fase 2 in Venlo-Noord, waarbij eengezinswoningen gefaseerd worden gesloopt om plaats te maken voor kwalitatief goede sociale huurwoningen. Van de 182 huurwoningen in dit gebied, is momenteel de helft vrijgekomen. Lege woningen zijn dichtgezet met plexiglas, waardoor het niet mogelijk is de woningen binnen te dringen. Ook wordt op deze manier het aanzien van de straten niet aangetast, iets wat met het gebruikelijke plaatwerk wel gebeurt.

Project Sociale Stijging

Aan het 'achter de voordeur-project' Sociale Stijging dat reeds liep in de buurt De Ruit in Venlo-Oost, is de buurt Leutherhook toegevoegd. Daarmee is het projectgebied uitgebreid met 175 woningen. Het project is een samenwerking tussen diverse maatschappelijke instellingen onder regie van Woonwenz en de gemeente Venlo. Het doel is om met gesprekken bij de mensen thuis verborgen problemen op de terreinen van onder andere werk, inkomen, opvoeding, wonen en opleiding op te sporen. Dankzij een goede samenwerking tussen diverse instanties worden bewoners vervolgens geholpen met hun specifieke vraag. Het tweede doel van het project is het bevorderen van participatie van buurtbewoners. In de wijk worden, onder andere door de buurtcoördinator, diverse activiteiten georganiseerd om de leefbaarheid te bevorderen. In 2010 heeft een tussenevaluatie van het project plaatsgevonden. Hieruit bleek dat sinds

de start van het project het aantal vrijgekomen woningen in de buurt is gedaald met 24% en het aantal reacties op vrijgekomen woningen met 70% is gestegen. Uit gegevens van de politie blijkt bovendien dat het aantal meldingen van overlast en andere criminaliteit met 70% is gedaald in Venlo-Oost. In 2011 zijn uiteindelijk alle bewoners persoonlijk bezocht en is door een extern bureau gestart met een gehele evaluatie waarvan de resultaten in 2012 tijdens een symposium worden gepresenteerd.

Woningtoewijzing als leefbaarheidsinstrument

Bij de woningtoewijzing gebruiken wij het aanbodmodel. Urgent woningzoekenden krijgen voorrang bij de toewijzing. Indien er geen urgent woningzoekende kandidaat is, wordt met de woning geadverteerd in een weekblad en op onze website. Bij iedere woningtoewijzing wegen wij het belang van de zittende huurders in de buurt af tegen het belang van de individuele woningvrager. In gebieden waar de leefbaarheid ernstig onder druk staat, passen wij in bepaalde gevallen maatwerk toe. Bijvoorbeeld in het gebied 'De Ruit' in Venlo-Oost. Ook hier adverteren wij met praktisch alle woningen, maar toewijzing vindt plaats op woon- en leefstijl en niet puur op basis van volgordecriteria. Uit de reagerende kandidaten maken wij een selectie, die ter advies voorgelegd wordt aan een bewonerswerkgroep in dit gebied.

Project Dautzenbergstraat

Er is een bewonerswerkgroep geformeerd naar aanleiding van een bewonersbrief met diverse handtekeningen met klachten over het wooncomplex Dautzenbergstraat. Woonwenz heeft hierdoor voortijdig de mogelijkheden en onmogelijkheden met betrekking tot renovatie en/of sloop bekeken. Er is regelmatig met de bewoners gesproken over de actuele situatie. Voor dit complex zijn nog geen concrete plannen duidelijk, echter kan wel worden gesteld dat de plannen zo vergaand zullen zijn dat de huidige bewoners hier niet kunnen blijven wonen. Samen met de bewonerswerkgroep is een sociaal programma opgesteld. In 2012 worden alle bewoners thuis bezocht voor een persoonlijk gesprek en gestart met het ontruimen.

Leefbaarheid

Samen optreden

Woonwenz is continu aanwezig in de wijken. Het rechtstreekse contact met de bewoners is een belangrijke basis voor de ontwikkeling van wijken. Huisbezoek, spreekuur in wijksteunpunten en sociale controle binnen leefbaarheid, gebruiken we als middelen om (noodzakelijke) acties te ondernemen. We trekken hierin op met diverse instanties, zoals de gemeente, politie, zorg- en welzijnsinstanties, bewonerswerkgroepen en wijkoverleggen. In 2011 participeerden wij onder andere in handhavingsprojecten. Samen met de gemeente en politie zorgden wij mede voor de bezetting van wijkinformatiepunten en zetten wij onze buurtbeheerders in om controle te houden op de leefbaarheid.

Daarnaast neemt Woonwenz deel aan het zorgnetwerk; een maandelijks overleg met de gemeente, GGZ Bemoeizorg, Politie, Welzijnsinstelling, Bureau jeugdzorg, de andere Venlose woningcorporaties en eventuele overige partners. Hier worden alle voorkomende problemen bij inwoners van de gemeente Venlo besproken waarbij een multidisciplinaire inzet nodig is om tot een gezamenlijke aanpak te komen. Zodoende worden probleem- conflict en/of overlastsituaties voorkomen, verminderd en bestreden binnen de gemeente Venlo. Daarnaast heeft het zorgnetwerk ten doel om zorgmijders op te sporen.



Bewonerscommissies

Ook bewoners in onze wijken worden gestimuleerd om in hoge mate mee te denken en mee te doen in de verbetering van hun woon- en leefomgeving. In 2011 zijn er opnieuw diverse bewonerswerkgroepen gestart. Sommige bewonerswerkgroepen zijn zelfs formeel onder de Overlegwet aan het werk. Dit stelt eisen aan vertegenwoordiging en verantwoording, maar geeft ook faciliteiten en rechten zoals vormen van medezeggenschap. In 2011 ondersteunden wij concreet 22 bewonerscommissies in diverse complexen. Een overzicht van de bewonerscommissie is opgenomen in paragraaf 5.1.

Gedeelde verantwoordelijkheid

In de samenwerking met andere partijen kijken we niet primair onder wiens verantwoordelijkheid bepaalde leefbaarheidsaspecten vallen, maar wie deze het beste kan oplossen. De leefbaarheid van een wijk wordt immers bepaald door diverse factoren, zoals sociale cohesie tussen bewoners, toegang tot zorg- en welzijnsinstellingen, de gemeenschappelijke woonomgeving, het beperken van overlast en het verhogen van de veiligheidsbeleving. Wanneer instanties samen met bewoners een gezamenlijke verantwoordelijkheid voelen voor al deze aspecten kan dit voor alle partijen, inclusief de wijk als geheel, grote voordelen opleveren. Deze verregaande samenwerking heeft onder andere geleid tot het opstarten van twee pilots in 2010 op het gebied van Wonen, Welzijn en Zorg, de projecten 'Huis van de Wijk' en 'VenloDroom' (zie Hoofdstuk 2 voor meer informatie over deze projecten). Ook participeerden wij in het gemeentelijk project Buurtbemiddeling, waarmee geprobeerd wordt om burendie problemen met elkaar hebben in een vroeg stadium bij elkaar te brengen.

Overlast vroegtijdig signaleren

Onze aanwezigheid in de wijken en de samenwerking met andere partijen leidt er ook toe dat wij signalen van leefbaarheidsproblemen eerder krijgen en accurater kunnen handelen. Ook in 2011 kwamen bij ons weer



gevallen van overlast binnen. Daarvan konden wij er veel, vaak met hulp van samenwerkingspartners, zelf oplossen. In een aantal gevallen was de overlast zo weerbarstig dat een juridische procedure als ultiem middel werd ingezet. In 4 situaties is vóór de rechterlijke uitspraak overeengekomen dat de huurder de woning zou verlaten. In 8 gevallen werd een vonnis gewezen; in 2 situaties werd de ontruiming daadwerkelijk uitgevoerd, in 4 gevallen koos de huurder ervoor om zelf de sleutels vóór de ontruiming in te leveren. In een enkele situatie van hennepsteelt proberen wij met de huurder overeen te komen dat er vrijwillig voor een tweede kanscontract wordt gekozen. In alle andere gevallen vragen wij, bij geconstateerde hennepsteelt, zonder uitzondering een ontruimingsvonnis aan bij de kantonrechter. Dit, voor ons al jaren geldende beleid is in 2010 onderschreven door het ondertekenen van het convenant drugsoverlast met de gemeente Venlo en de Venlose woningcorporaties.

4.2 Vitale stad

Woonwenz wil een bijdrage leveren aan de sociaal-culturele kwaliteit van de (binnen)stad. Vanwege ons omvangrijke woningbezit in Venlo hebben wij hierbij een direct belang. Onze bijdrage ligt vooral in investering in vastgoed dat de stad mooier en completer maakt. In de binnenstad concentreren we ons op de gebieden Binnenstad-Noord, Q4 en het Kloosterkwartier.

Binnenstad-Noord

In het noordelijk deel van de binnenstad hebben wij de afgelopen jaren panden aangekocht, waaronder monumenten, om deze permanent een nieuwe functie te geven voor de wijk. De leefbaarheid in dit deel van de stad is enorm toegenomen. In 2005 kochten wij het drugspand Sint Martinusstraat 17/17a aan omwille van de leefbaarheid. Dit pand is vervolgens gesloopt om in 2010 plaats te maken voor 4 stadsappartementen. In hetzelfde gebied vond een transformatie plaats van het voormalige vakbondsgedouw het Bondsgebouw tot 12 appartementen voor huur en koop. In het Bondsgebouw werden tot voor enkele jaren geleden hat-eenheden verhuurd. Na jaren van overlast en tenslotte een brand in een benedenwoning, besloten wij in 2009 het complex volledig te restaureren, oude elementen zoals glas in lood terug te brengen en er appartementen voor de sociale huur en koop in te realiseren. Het 'nieuwe' Bondsgebouw werd medio 2011 opgeleverd. Met deze fors onrendabele projecten heeft de woningstichting in belangrijke mate bijgedragen aan de leefbaarheid voor de buurt, waar we actief zijn in stadsvernieuwing en woningen verhuren.

Kloosterkwartier

In 2009 ronden Woonwenz en de gemeente Venlo de herstructurering van het Kloosterkwartier fase 1 af. In 2010 werd gestart met de voorbereidingen voor fase 2 in dit gebied. Het Kloosterkwartier moet een rustig woongebied worden in de binnenstad, met hoven en pleinen, maatschappelijke voorzieningen en kleinschalige horeca. In 2010 startten wij de voorbereidingen voor de sloop van

Leefbaarheid

36

een aangekocht, voormalig overlastgevend, café, waarna in 2011 kon worden gestart met nieuwbouw van een horecagelegenheid met een bovenwoning en groot terras, passend in het pittoreske straatje en binnen de visie voor het Kloosterkwartier. Dit project wordt in 2012 opgeleverd.

Q4

De wijk Q4 raakte vanaf de jaren zeventig in hoog tempo in verval. Veel panden werden oneigenlijk gebruikt en de bewoners trokken massaal weg uit deze centrumwijk die de schakel is tussen de Venlose binnenstad, de Maas en de groene omgeving van het Wilhelminapark. De gemeente Venlo, Woonwenz en Bouwbedrijven Jongen willen van de potentiële wijk weer een onderdeel van het kloppende stadshart van Venlo te maken, met het accent op wonen in een culturele omgeving. Woonwenz heeft plannen ontwikkeld voor het Blok Bergstraat in het hart van de wijk. Hier werden verschillende woningen gesloopt om plaats te maken voor nieuwe woningen en kleine commerciële ruimtes voor creatieve ondernemers. Begin 2012 wordt gestart met de daadwerkelijke bouw. Daarnaast onderzoeken de gemeente en Woonwenz de mogelijkheden voor het herbestemmen van de monumentale Jacobskapel en het aangrenzende voormalig gemeentekantoor. Hierbij wordt de mogelijkheid bekeken van een cluster voor creatieve en culturele ondernemers (bedrijfsverzamelgebouw).



Venlo Studentenstad

In 2011 zijn studentenkamers in de flats aan de Koninginnesingel gerealiseerd, waarbij ook ruimte is gemaakt voor de huisvesting van Studentensociëteit The Hub. Deze plannen maken deel uit van een grotere visie om Venlo aantrekkelijker te maken voor studenten. Wij werken daarin samen met onder andere VenloPartners, Fontys Hogescholen, de Universiteit Maastricht en diverse deelnemers uit het bedrijfsleven. In samenwerking met verschillende partners willen we ervoor zorgen dat er voor de toekomst voldoende 'high potentials' in de stad gevestigd zijn. Door studenten in een vroeg stadium aan Venlo te binden en vervolgens te zorgen voor een goed werkklimaat, kan dit op termijn van grote betekenis zijn voor de vitaliteit van de stad. Wij richten ons de komende jaren dan ook intensief op de doelgroep studenten.

Sponsorbeleid

Met een gericht sponsorbeleid wil Woonwenz bijdragen aan de vitaliteit van de stad. In 2011 hebben wij ons sponsorbeleid aangescherpt. Wij blijven ons richten op maatschappelijke en culturele zaken/initiatieven en activiteiten in de wijken waar wij actief zijn. Nadrukkelijker wordt per activiteit de betrokkenheid van onze huurders bezien. In 2011 is € 76.622 aan sponsoruitgaven besteed. Een overzicht van de gesponsorde activiteiten is opgenomen in Tabel 28.

4.3 Uitgaven leefbaarheid

In 2011 heeft Woonwenz aan buurtbeheer en overige leefbaarheidsactiviteiten in buurten en wijken € 789.000 uitgegeven. Deze bedragen betreffen alleen de direct toegerekende kosten aan leefbaarheid en zijn dus exclusief de inzet van medewerkers in projecten en investeringen in leefbaarheidsbevorderende nieuwbouw- of renovatieprojecten (Tabel 28).

overzicht sponsoring 2011

Jocus	€ 9.255
Floriade	€ 2.648
The Borneo Initiative (duurzaamheid)	€ 1.000
Fortissimo	€ 536
VVV-Venlo	tijdelijk beschikbaar stellen grond
Harmonie St. Caecilia	€ 750
Marcato Mondial	€ 5.000
Limburgs Landschap	€ 1.150
De Buun	€ 3.350
Kersnach 2.0	€ 650
Algemene Hulpdienst Venlo	€ 3.674
Sokkertante	€ 12.765
Multiculturele kerstviering	€ 400
Kiwanis	€ 1.000
Parkinson café	€ 500
Expositie Toebosch	€ 350
Expositie Nicolas & Nicolas	€ 350
HBV thema-avond inbraakpreventie	€ 921
Toon Hermans Huis	€ 6.090
Cantate	€ 417
Nach van ut Limburgs Leed	€ 417
Venlona	€ 350
Dag van de Ouderen	€ 500
Ziekentriduum	€ 500
Zomerparkfeest	€ 4.284
Bouw- en Beweegdorp	€ 1.000
Marokkaanse avond	€ 511
Venlose Hockey Club	€ 1.403
Wijk Overleg Venlo-Zuid (burendag en Venloop)	€ 437
Dorpsraad Arcen	€ 1.928
't Groenewold	€ 1.000
Stichting Boekenderbelang	€ 1.500
Informatie-avond allochtone ouderen	€ 413
Venloop	€ 7.110
Uigske op Bliërick	€ 2.975
Bike Buddy Challenge	€ 1.488
Totaal	€ 76.622

Tabel 28

37

Betrokkenheid van belanghebbenden bij beleid en beheer



5

Maatschappelijke organisaties, waartoe ook Woonwenz zich rekent, bevinden zich in een complex speelveld. Voor maatschappelijke organisaties is kennis van wensen en belangen van haar belanghouders een belangrijke succesfactor bij het realiseren van de doelstellingen.

Woonwenz heeft altijd een bijzondere waarde gehecht aan goede participatie van haar belanghouders en een actief beleid gevoerd op dit gebied. Uit het rapport, dat in 2011 naar aanleiding van de visitatie is uitgebracht, bleek dat deze inspanning door de belanghouders hoog werd gewaardeerd.

Betrokkenheid

5.1 Huurders en bewonerscommissies

Tot de groep van primaire belanghouders horen onze (individuele) huurders en de binnen wooncomplexen actieve bewonerscommissies. Zij zijn de basis van ons bestaan. In 2011 is bijzondere aandacht besteed aan het directe contact met de individuele huurder via een centrale loket functie. Om bewoners in de dorpen Arcen, Lomm en Velden, die na de fusie met Woningstichting Arcen en Velden aan het werkgebied zijn toegevoegd, optimaal te kunnen bedienen, worden op verzoek huisbezoeken gebracht. We hebben gemerkt dat bewonerscommissies van groot belang zijn in herstructureringswijken en bij renovatie- en grootonderhoud projecten. Huurders zijn bij uitstek experts en primaire belanghouders als het gaat om projecten in de wijk of ingrijpende wijzigingen aan (groepen van) woningen. In wijken waar nog geen bewonerscommissies actief zijn, worden in de opstartfase van projecten bewonersbegeleidingsgroepen geformeerd. Zij kunnen een beroep doen op ondersteuning door Woonwenz en gebruik maken van de expertise van de Huurdersbelangenvereniging (HBV).

In 2011 participeerde Woonwenz in:

- Bewonerswerkgroepen/-commissies: 5-sprong, Renaissance, Mariënhoven, Jan Vermeer/Vincent van Gogh-flats, Akkerwinde, Enfaataate, Postflat, Ottohof, Casinoflat, Casinopark, Gelreveste, Bakkersstraat e.o., Witte woningen, Oodestaate, Rutgerusgang, Maria Regina, Keizershof, Julianaflat, Beemdenstaate, Loyolastraat, Johannes Boscostraat, Dautzenbergstraat;
- Beheercommissies ontmoetingsruimtes: 't Sprungske, d'n Baand, De Houtsnip, Casinopark, Veerpaerdjes, Ruysdonck, Maria Regina;
- Diverse wijkoverleggen (thema's volkshuisvesting en leefbaarheid) en dorpsraden (o.a. Boekend, Lomm en Velden);
- Werkgroep Molukse Gemeenschap en het Turks- en Marokkaans centrum;

Als dank voor de inzet organiseerde Woonwenz ook in 2011 een vrijwilligersbijeenkomst, waar vrijwilligers ervaringen met elkaar kunnen uitwisselen.

Interne Klachtencommissie Woonwenz

Wij kennen een interne klachtencommissie (met actieve participatie van vertegenwoordigers van de huurdersorganisatie) waar huurders, maar ook woningzoekenden via een korte en informele weg met klachten over het handelen of nalaten van Woonwenz terecht kunnen. Ook kan de huurdersorganisatie de van haar leden ontvangen klachten rechtstreeks inbrengen in het overleg. Op deze wijze wordt maximale transparantie bereikt en rechtstreeks invloed verleend op het beleid van klachtenafhandeling. Leidt de behandeling in deze commissie niet tot een voor de cliënt bevredigend resultaat dan is er nog de weg naar de Regionale Geschillencommissie. De interne commissie staat los van de op grond van het BBSH verplichte Geschillencommissie.

Huurdersorganisatie

De Huurdersbelangenvereniging Venlo-Blerick en omstreken (HBV) is de huurdersorganisatie, waarmee Woonwenz een samenwerkingsovereenkomst heeft gesloten en die als zodanig is erkend als zijnde representatief voor onze huurders. Om die reden krijgen alle nieuwe huurders het aanbod om een jaar lang gratis lid te worden van de HBV. Ook de huurders van fusiecorporatie Woningstichting Arcen en Velden konden van dit aanbod gebruikmaken toen hun huurdersorganisatie ophield te bestaan. De relatie tussen Woonwenz en HBV is er een van vertrouwen en respect voor elkaars specifieke positie. Discussies worden in een open dialoog gevoerd met begrip voor elkaars standpunten. In 2011 heeft de HBV ons van advies gediend over het huurbeleid 2011 en de daaropvolgende jaren en het huurbeleid na het aanbrengen van geriefsverbeteringen en bij mutaties. Ook vond overleg en informatieuitwisseling plaats over de stand van zaken met betrekking tot het Strategisch Voorraadbeleid en de nieuw te formuleren prestatieafspraken binnen het STRAK-2 met de collega-



corporaties en de gemeente Venlo. Ook werd voor het eerst de visie van Woonwenz op de lokale woningmarkt, vervat in de Woningmarktbrief, met de HBV gedeeld. Twee bestuursleden van de HBV hebben zitting in de interne klachtencommissie van Woonwenz.

Bijdrage aan bewonerscommissies en de huurdersorganisatie

Voor de bewonerscommissies is een afzonderlijk participatiereglement opgesteld dat tevens voorziet in een beperkte bijdrage in de kosten van een dergelijke organisatie. De HBV heeft eigen inkomsten uit contributies en subsidies en ontvangt daarnaast bijdragen van de drie Venlose Corporaties, die haar als representatieve huurdersvertegenwoordiging hebben erkend. De bijdrage van Woonwenz aan de HBV over 2011 bestond uit:

1. € 2,11 per huurder van Woonwenz, die lid is van de HBV;
2. € 1,75 per huurwoning van Woonwenz;
3. Vergoeding van het lidmaatschap van de HBV voor één jaar voor elke nieuwe huurder van Woonwenz.
4. Vergoeding van huur, belastingen en energiekosten van het kantoorpand van de HBV;
5. Bijdrage in de kosten van scholing, seminars en bijeenkomsten.

In het verslagjaar 2011 werd voor bovenstaande kosten een totale bijdrage verleend van € 39.525.

Regionale Geschillencommissies Noord- en Midden-Limburgse Woningcorporaties

Voor de onafhankelijke afhandeling van geschillen tussen Woonwenz en haar cliënten zijn wij aangesloten bij de Regionale Geschillencommissie Noord- en Midden-Limburgse Woningcorporaties. Sinds 2011 vervullen wij ook het ambtelijk secretariaat van deze commissie. Geschillen kunnen worden voorgelegd aan de commissie als betrokkenen van mening zijn dat zij onvoldoende gehoor vonden bij de interne klachtencommissie. Daarnaast staat het de cliënt vrij te allen tijde rechtstreeks bij de Regionale Geschillencommissie een klacht in te dienen. Het advies van de Regionale Geschillencommissie is bindend. In 2011 werden geen klachten ingediend over Woonwenz bij de Regionale Geschillencommissie.

Betrokkenheid

5.2 Strategisch Akkoord met de gemeente Venlo

In 2007 sloten de gemeente Venlo en de Venlose woningcorporaties een strategisch akkoord (STRAK). Daarin werd een stevige samenwerking afgesproken om de hoge ambities voor stadsvernieuwing, wonen en leefbaarheid, culturele- en sociale stijging van de bewoners en duurzaamheid in Venlo te realiseren.

Afspraken tussen de gemeente en de 3 gezamenlijke corporaties

Om de gemaakte afspraken te monitoren, bij te stellen en te borgen, werd afgesproken dat een jaarlijkse evaluatie zou plaatsvinden die zowel bestuurlijk als met de gemeenteraad inhoudelijk besproken dienden te worden. Deze evaluatie vond pas voor het eerst plaats in december 2010. Hierdoor is het nakomen van afspraken, eventueel noodzakelijk bijsturen van afspraken en gebruik maken van voortschrijdend inzicht niet tijdig besproken. Dit heeft nadelig gewerkt tussen partijen.

Bilaterale afspraken

Elke corporatie heeft met de gemeente Venlo inhoudelijke afspraken gemaakt over activiteiten en projecten en waar nodig voorzien van een financiële paragraaf. Ook in 2011 bleek dat Woonwenz zowel financieel als inhoudelijk volledig op koers lag. Ondanks nieuwe en bestaande extra heffingen door het Rijk, die ontstonden na het tot stand komen van het STRAK in 2007, kon Woonwenz deze prestatie leveren. Enkele projecten verliepen minder voorspoedig dan beoogd. In Q4 betrof dit de onzekerheid rondom een goede exploitatie van de Jakobskapel. In het stadsvernieuwinggebied Kloosterkwartier werd in 2011 een koerswijziging ingezet. De opstelling van andere vastgoedpartijen in het gebied heeft geleid tot een andere vastgoedstrategie. Belangrijk onderdeel hiervan is de intrekking van het sloopbesluit voor de appartementen aan de Koninginnesingel. Deze appartementen zijn in 2011 deels getransformeerd en geschikt gemaakt voor huisvesting van studenten.

5.3 Zorg- en welzijnsinstellingen en maatschappelijke organisaties

Een van de verantwoordingsvelden uit het Besluit Beheer Sociale Huursector (BBSH) betreft wonen en zorg, in toenemende mate uitgebreid met welzijn. Grotere nieuwbouwcomplexen kennen steeds vaker een combinatie van wonen, welzijn en zorg. Ook het aanpassen van de bestaande voorraad aan de veranderende bevolkingssamenstelling vereist inzicht in en overleg over elkaars vakgebied. Woonwenz beschouwt daarom alle in haar werkgebied werkzame zorg- en welzijnsinstellingen als belanghouder. Voornamelijk met de zorginstellingen zijn diverse langjarige samenwerkingsovereenkomsten aangegaan en huurcontracten afgesloten. Bij ontwikkelingen op buurt- en wijkniveau kunnen welzijnsinstellingen en instituten als buurtbemiddeling of schuldhulpverlening van groot belang zijn. Ook worden de goede contacten met de politie door Woonwenz als zeer waardevol ervaren.

5.4 Onderwijsinstellingen

Goede voorzieningen op het gebied van basisonderwijs vormen vaak het hart van een wijk. Een vaak gehoord adagium is: "zonder school geen wijk". Huisvesting van onderwijsvoorzieningen vindt steeds vaker geclusterd plaats in de vorm van brede scholen in multifunctionele accommodaties. Woonwenz is ook actief op het gebied van maatschappelijk vastgoed en beschouwt onderwijsinstellingen daarom zeker als belanghouders. Dit geldt voor zowel basis- als middelbaar onderwijs. Bij de door Woonwenz voorgestane wijkgerichte aanpak speelt een goede onderwijsvoorziening een grote rol. Nu Venlo steeds meer instituten voor hoger en universitair onderwijs kent, ontstaat de vraag naar studentenhuisvesting. Om hier goed op in te spelen is ook een samenwerking met deze betrokken partijen van belang.

5.5 Koepelorganisatie

Wij zijn aangesloten bij Aedes, koepel van woningcorporaties en zijn op provinciaal niveau binnen deze organisatie actief. Maatregelen van nationale of Europese overheden hebben ingrijpende gevolgen voor de sector en gaan vaak gepaard met forse heffingen of belastingen, die de investeringskracht van de corporaties sterk beperken. Een sterke brancheorganisatie kan via ingangen bij de politiek aandacht vragen voor de specifieke problemen van de sector.

5.6 Overige belanghouders

Buiten de hierboven genoemde instellingen onderhoudt Woonwenz goede relaties met tal van organisaties in en rondom Venlo. De economische crisis dwingt ondernemingen meer dan ooit een open oor en oog te hebben voor mogelijke vormen van samenwerking of wederzijdse versterking. Daartoe worden goede contacten onderhouden met commerciële vastgoedbeheerders en andere zakelijke partners, culturele instellingen en de media. Ook met andere gemeentes buiten Venlo worden goede contacten onderhouden. Onze deur staat dan ook altijd open voor gesprekken.



De organisatie

6



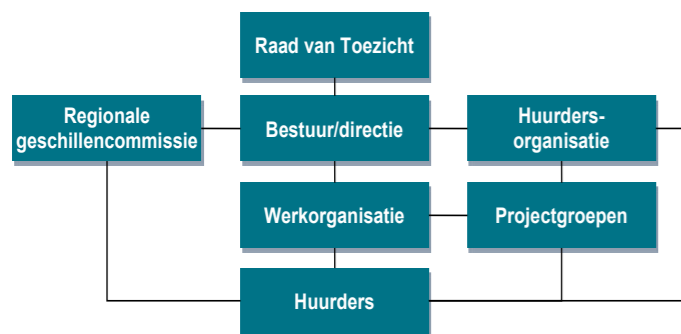
Het door ons beoogde maatschappelijk ondernemerschap vraagt om een hechte organisatie van professionals die staan voor de kwaliteit van hun werk. Het managementteam draagt gezamenlijk de bedrijfsverantwoordelijkheid. Het is juist in deze ondernemingsperiode van belang om

kennis en ervaring die aanwezig is bij een oudere generatie medewerkers te borgen. Zij moeten het als hun verantwoordelijkheid zien hiervoor te zorgen. Met versterking van de bedrijfscultuur en het in de praktijk brengen van overdracht van kennis, kan de organisatie zich verder ontwikkelen.

De organisatie

6.1 Bestuurlijke organisatie

In 2011 hebben zich geen wijzigingen voorgedaan in onze bestuurlijke organisatie. De statuten van Woonwenz zijn per 31 december 2010 gewijzigd in het kader van de fusie met Woningstichting Arcen en Velden. De bestuurlijke organisatiestructuur van Woonwenz is afgebeeld in Figuur 3.



Figuur 3

Bestuur/directie

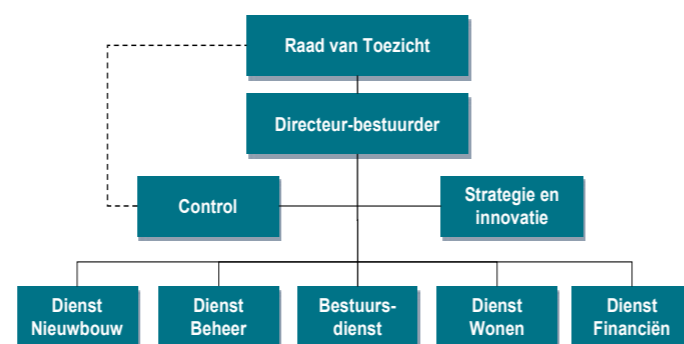
Statutair is bepaald dat de directie ook het bestuur vormt. Per 1 januari 2011 is de heer drs. F.C.M. van Engelen directeur-bestuurder van Woonwenz. Het bestuur is belast met het besturen van de woningcorporatie, hetgeen onder meer inhoudt dat het bestuur verantwoordelijk is voor:

- de realisatie van de doelstellingen van de woningcorporatie;
- de strategie;
- de financiering;
- het beleid;
- de organisatie;
- de resultatenontwikkeling;
- het beleid ten aanzien van de deelnemingen.

Het bestuur legt hierover verantwoording af aan de Raad van Toezicht. Het bestuur richt zich op het belang van de woningcorporatie in het licht van haar volkshuisvestelijke en maatschappelijke doelstelling. Het weegt daartoe de in aanmerking komende belangen van de bij de woningcorporatie betrokkenen af. Het bestuur verschaft de Raad van Toezicht tijdig de informatie die nodig is voor de uitoefening van haar taak. Het bestuur is verantwoordelijk voor de naleving van alle relevante wet- en regelgeving en voor het beheersen van de risico's verbonden aan de activiteiten van de woningstichting. Het bestuur rapporteert hierover en bespreekt de interne risicobeheersings- (en controle)systemen met de Raad van Toezicht.

6.2 Bedrijfsorganisatie

Het aantal fulltime equivalenten (fte) per 31 december 2011 is: 86 5/18 (31 december 2010: 78,6). Eén fte is een volledige werkweek van 36 uur. De organisatiestructuur per 31 december 2011 is afgebeeld in Figuur 4.



Figuur 4

Samenstelling managementteam

Het managementteam is als volgt samengesteld:

Directeur-bestuurder	F.C.M. van Engelen (voorzitter)
Controller	R. van Tilburg
Strategie en innovatie	J. Leunissen
Bestuurssecretaris/Hoofd bestuursdienst	H. van Rooij
Directeur Beheer	J. Görtz
Hoofd dienst Wonen	E. Pater
Hoofd dienst Financiën	J. Lenssen
Hoofd dienst Nieuwbouw	P. Renkens

Personeel

Onze medewerkers zijn de motor van de organisatie. Om een organisatie goed te laten functioneren is de inbreng van mensen onontbeerlijk. Binnen Woonwenz zijn onze medewerkers samen met onze klanten de belangrijkste belanghouders. De tijd waarin we leven kenmerkt zich door snel opeenvolgende ontwikkelingen. Die snelheid zal in de toekomst zeker niet afnemen. Deze dynamische omgeving stelt hoge eisen aan medewerkers. Op diverse vakgebieden (vastgoed, wonen, leefbaarheid) moeten de medewerkers verder professionaliseren om de toenemende complexiteit het hoofd te bieden. Naast kennis wordt ook een beroep gedaan op flexibiliteit en verandervermogen. Om bij de tijd te blijven, verandert de organisatie en stelt nieuwe eisen. Om medewerkers hierin te ondersteunen is in 2011 gestart met het opstellen van een nieuw personeelsbeleidsplan. De diverse elementen van dit plan hebben als doel om medewerkers te prepareren voor de toekomst die steeds anders zal zijn. Het Personeelsbeleidsplan zal in 2012 worden afgerond.



Woonwenz werkt op organisatie- en op functieniveau met competenties. De bedrijfscompetenties, oftewel de typische vaardigheden waar elke medewerker over beschikt en waarin Woonwenz zich wil onderscheiden ten opzichte van andere organisaties zijn:

- Integriteit: handhaven van algemene of professionele, sociale en ethische normen en waarden, ook bij druk van buitenaf om hiervan af te wijken
 - Samenwerken: bijdragen aan het gezamenlijke resultaat door een optimale afstemming met anderen
 - Initiatief: verantwoordelijkheid nemen om problemen in het werk te signaleren en op te lossen, verbeteringen in te voeren en kansen te benutten
 - Klantgerichtheid: een hoge prioriteit geven aan tevredenheid van klanten en collega's en aan het verlenen van service of hulp en daarnaar handelen
 - Resultaatgerichtheid: zich blijven richten op het afgesproken resultaat of het gestelde doel, ook bij problemen, tegenslagen, tegenwerking of afleidingen
- Per functie worden drie additionele competenties benoemd.

De organisatie

48

In 2011 werd voor het eerst gewerkt conform de resultaatgerichte beoordelingssystematiek. Deze cyclus houdt in dat er jaarlijks drie gesprekken worden gevoerd tussen leidinggevende en medewerker. In januari van elk jaar vinden de plangesprekken plaats, waarin de resultaatafspraken worden vastgelegd. In het midden van het jaar vindt een voortgangsgesprek plaats, waar gesproken wordt over de vorderingen en over wat nodig is om de afgesproken resultaten te behalen. Tenslotte vindt in december de feitelijke beoordeling over de geleverde arbeidsinzet (het beoordelingsgesprek) plaats. Op basis daarvan wordt uiteindelijk de beloning voor het komend jaar vastgesteld. Begin 2012 zal de beoordelingscyclus worden geëvalueerd en waar nodig verbeterd.

Zoals eerder werd aangegeven, is onze klant de belangrijkste belanghouder. Met ander woorden, de klant is koning! Om de organisatie nog klantgerichter te maken en om onze klanten nog beter te kunnen bedienen werd in 2011 het "project klantenservice" afgerond. Dit werd gerealiseerd door de teams Algemeen en Woonservice samen te voegen tot één centrale klantenservice, waar alle klantcontacten binnenkomen. De klant kan op deze manier altijd direct worden geholpen en door de teams samen te voegen, wordt de bereikbaarheid verbeterd.

Individueel Loopbaanontwikkelingsbudget

Medewerkers van Woonwenz kunnen gebruik maken van het individueel loopbaanontwikkelingsbudget. In de CAO wordt bepaald dat voor werknemers bij woningcorporaties een budget beschikbaar is en gebruikt kan worden voor kosten die gemaakt worden voor individuele loopbaanontwikkeling. Per 1 januari 2010 is een aanvangsbudget beschikbaar van € 4.500 dat besteed kan worden in de periode 1 januari 2010 tot en met 31 december 2014. Het is niet verplicht hiervan gebruik te maken. Het individuele loopbaanontwikkelingsbudget is er om te bevorderen dat werknemers activiteiten ondernemen voor persoonlijke loopbaanontwikkeling op de arbeidsmarkt. Deze initiatieven hoeven geen betrekking te hebben op een

loopbaanontwikkeling binnen de eigen corporatie of zelfs niet binnen de sector. In 2011 maakten 25 medewerkers gebruik van zijn/haar loopbaanontwikkelingsbudget voor een totaalbedrag van € 35.685.

Personeelsbestand

In verband met de fusie tussen Woningstichting Arcen en Velden en Woningstichting Venlo-Blerick is het aantal medewerkers ten opzichte van 2010 toegenomen. Op 1 januari 2011 waren 93 medewerkers voor onbepaalde tijd in dienst (van wie 34 in deeltijd): 42 vrouwen en 51 mannen; en 2 medewerkers hadden op die datum een overeenkomst voor bepaalde tijd. Gedurende het verslagjaar werd 1 arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd omgezet in een contract voor onbepaalde tijd; met 3 nieuwe medewerkers werd een nieuw dienstverband aangegaan; met 1 medewerker werd de tijdelijke arbeidsovereenkomst als corporate trainee beëindigd en in plaats hiervan werd een nieuwe tijdelijke arbeidsovereenkomst gesloten. Er traden geen medewerkers uit dienst en er maakten ook geen medewerkers gebruik van de vroegpensioenregeling. Op 31 december 2011 telde het personeelsbestand 94 medewerkers voor onbepaalde tijd (van wie 35 in deeltijd): 43 vrouwen en 51 mannen; en 5 medewerkers voor bepaalde tijd. De gemiddelde leeftijd van alle medewerkers was per 31 december 2011 45,7 jaar (2010: 45,3 jaar). Het aantal dienstjaren van de medewerkers met een dienstverband voor onbepaalde tijd bedroeg per 31 december 2011 gemiddeld 15,5 jaar (2010: 15,2 jaar).

Informatie aan personeel

De medewerkers worden onder andere tijdens de traditionele nieuwjaarsbijeenkomst geïnformeerd over de resultaten van het afgelopen jaar en de beleidsvoornemens voor het komende jaar. Het personeel wordt voornamelijk via intranet en periodieke werkoverleggen binnen de diensten geïnformeerd over actuele nieuwsfeiten. Belangrijke besluiten in het managementteam krijgt het personeel direct te 'horen' via managementteamverslagen die op intranet worden geplaatst. Daarnaast informeert

de directeur-bestuurder maandelijks, met integrale personeelsbijeenkomsten, de werkorganisatie.

Ziekteverzuim

In geval van ziekte nemen we geen afwachtende houding aan, maar benaderen we de zieke collega actief en bezien we of wij actief kunnen interveniëren in het herstel. We schakelen daarbij, in overleg met de werknemer en bedrijfsarts, externe partijen in, zoals reïntegratie-bedrijven. Het totale verzuimpercentage bedroeg in 2011: 3,77% (2010: 3,9%). Het gemiddelde aantal ziekmeldingen per werknemer bedroeg 1,1 (2010: 1,2).

Scholing/stage

We stimuleren het volgen van cursussen en opleidingen voor onze eigen medewerkers. In het verslagjaar is in totaal € 109.725 geïnvesteerd in scholing. Tevens geeft Woonwenz studenten de mogelijkheid werkoriëntatie en ervaring bij onze organisatie op te doen. Daarvan is gebruik gemaakt door studenten van Gilde Opleidingen, Middenkaderopleiding Bouwtechniek, Fontys Hogescholen HBO studierichting Communicatie en studierichting Vastgoed en Makelaardij, en Avans Hogeschool academie voor Bouw en Infra.



In 2010 is besloten om medewerking te verlenen aan maatschappelijk stage HAVO/VWO/Gymnasium. Maatschappelijke stage is een vorm van leren binnen of buiten de school waarbij leerlingen vanuit de school door het doen van vrijwilligersactiviteiten kennis maken met onder andere het reilen en zeilen van een vrijwilligers- of non profit organisatie. Leerlingen van het VMBO doen mee aan een zogenaamde lintstage, een stage van meerdere niet aaneengesloten dagen die binnen een afgebakende periode wordt uitgevoerd. De stage loopt als een lint door deze periode heen. In 2011 liepen 7 scholieren van het VMBO bij ons stage.

Welbevinden

We besteden veel aandacht aan het welbevinden van onze medewerkers. Dit kenmerkt zich in ons actieve houding bij ziekte zoals hiervoor omschreven, maar ook in bedrijfshulpverlening. De afgelopen jaren zijn vele medewerkers opgeleid tot BHV'ers en er worden jaarlijkse herhalingscursussen gevolgd. In totaal beschikken we nu over 31 BHV'ers. Ook willen we onze medewerkers zoveel mogelijk beschermen tegen agressie en geweld en tegen de nadelige gevolgen hiervan. In 2009 hebben alle medewerkers met klantcontacten een training "omgaan met agressie" gevolgd. In 2011 hebben de medewerkers een herhalingscursus gevolgd gericht op het opfrissen en aanscherpen van vaardigheden, nodig voor het voorkomen van en het effectief omgaan met agressie. Daarnaast stimuleren we dat werknemers in beweging blijven. We bieden al jaren de mogelijkheid om tegen gereduceerd tarief en met een tegemoetkoming van de werkgever te fitnessen. In 2011 maakten 17 medewerkers gebruik van dit aanbod. Het afgelopen jaar kregen de medewerkers de gelegenheid deel te nemen aan de Venloop (hardlopen over 10 of 21 kilometer), waarbij de kosten van deelname werden vergoed en kleding werd gesponsord. Hiervan maakten 12 collega's gebruik. In 2012 wordt eveneens de gelegenheid geboden om deel te nemen aan de fitness en de Venloop.

49

De organisatie

50

Ondernemingsraad

In het verslagjaar hebben de directeur-bestuurder en de ondernemingsraad 4 maal regulier vergaderd. Als vast agendapunt werden ARBO-aangelegenheden en CAO-aangelegenheden besproken. Daarnaast zijn onderstaande actuele thema's besproken:

- actualisatie personeelsbeleidsplan;
- ondernemingsplan/Strak;
- visitatiecommissie;
- beveiliging kantoor;
- werkkostenregeling;
- beoordelingscyclus;
- nieuwe leden Raad van Toezicht.

Het overleg tussen OR en directeur-bestuurder vindt steeds plaats in een open sfeer met respect voor elkaars standpunten en verantwoordelijkheden. De Ondernemingsraad informeert het personeel periodiek over onderwerpen van overleg en stelt een eigen jaarverslag op. In hoofdstuk 10 vindt u het verslag van de Ondernemingsraad over het verslagjaar.



Informatiemanagement en ICT

Een goede informatiehuishouding ondersteunt de organisatie bij het realiseren van haar doelstellingen. Een goede inrichting van onze informatiesystemen maakt het mogelijk dat er klantgericht en projectgericht gewerkt kan worden, dat interne werkprocessen efficiënter verlopen en dat er actuele en betrouwbare bedrijfs- en klantinformatie voorhanden is. De afgelopen jaren zijn al de nodige stappen gezet om de werkprocessen, waar nodig, te ondersteunen en te optimaliseren met een ICT-oplossing. Bedrijfsprocessen zijn en worden verder geperfectioneerd op basis van uitkomsten uit continue klantmetingen en eisen die gesteld worden door onze interne en externe omgeving.

In 2011 is de implementatie van een nieuw systeem voor woningzoekenden en woonruimteverdeling opgestart waarmee we de uitdagingen van de huidige en toekomstige woningmarkt aan kunnen.

Door problemen bij de leverancier van dat systeem heeft invoering in 2011 niet kunnen plaatsvinden. We verwachten het nieuwe systeem in 2012 te kunnen invoeren.

In 2011 is tevens een nieuwe website gerealiseerd om in lijn te kunnen blijven met de hedendaagse en toekomstige eisen. De website is bijvoorbeeld uitgerust met de mogelijkheden van social media en biedt gericht informatie aan de verschillende typen bezoekers. De website was in 2011 weliswaar klaar voor ingebruikname, maar gezien de directe link met het systeem voor woningzoekenden is invoering uitgesteld. We hopen dat de website in 2012 online gaat.

Voor het stroomlijnen van onze klantenservice is een systeem ingevoerd waarmee we inzicht krijgen in het telefoonverkeer van en naar onze klantenservice. Voor Woonwenz Energie B.V. en Woonwenz Parkeer B.V. is aanvullende inrichting gedaan in ons primaire systeem. Verder is voor de afhandeling van interne storingen het servicedesk systeem Topdesk aangeschaft en ingericht. In december 2011 is het nieuwe ICT-beleidsplan 2011-2014 door het MT vastgesteld. Hoofdonderwerp van dit plan is het aanschaffen en wijzigen van ICT-middelen. Vanaf heden gebeurt dat in alle gevallen projectmatig na de goedkeuring van een business case. Het MT is daarbij opdrachtgever en de informatiemanager de opdrachtnemer.



51

Governance



7

Woonwenz onderschrijft het belang van een deugdelijk ondernemingsbestuur. Hieronder valt het integer en transparant handelen van het bestuur, een goed toezicht op het

bestuur en het afleggen van verantwoording aan belanghouders. De corporate governance structuur van Woonwenz is gebaseerd op de Governancecode Woningcorporaties.

Governance

7.1 Governancecode Woningcorporaties

Het lidmaatschap van Aedes is gekoppeld aan de AedesCode. In de AedesCode is de maatschappelijke functie van Aedes-leden op het terrein van wonen vastgelegd en uitgewerkt. Door zich te binden aan de AedesCode laten corporaties zien waarvoor zij staan, waarop zij aanspreekbaar zijn, dat zij kwaliteit bieden en dat zij zich willen verantwoorden naar de omgeving waarin zij opereren. De Governancecode Woningcorporaties is hier onderdeel van.

De governancestructuur van Woonwenz, gebaseerd op de Governancecode Woningcorporaties, is geformaliseerd in een Reglement Raad van Toezicht en een Bestuursreglement. Beide reglementen zijn gepubliceerd op onze website en op intranet. In 2011 zijn deze reglementen herzien, omdat de statuten door de fusie zijn veranderd en er een vernieuwde governancecode van kracht is.

We hebben besloten om een aantal aanbevelingen uit de code niet geheel na te volgen, wat past in het credo van de Governancecode Woningcorporaties "pas toe, of leg uit". De afwijkingen van de code worden hieronder toegelicht:

- De Governancecode Woningcorporaties beveelt aan om bestuurders voor maximaal vier jaar te benoemen. Woonwenz benoemt haar bestuur in beginsel voor onbepaalde tijd. De Raad van Toezicht kiest hiervoor omdat zij groot belang hecht aan continuïteit in de besturing van de woningcorporatie en het niet past in de visie voor de lange termijn.
- De Governancecode Woningcorporaties beveelt aan om de externe accountant en de eventueel aanwezige auditcommissie te betrekken bij de opstelling van het werkplan van de controller. De Raad van Toezicht is van mening dat het opstellen van een werkplan voor de controller tot de bevoegdheid van het bestuur behoort. Het bestuur stelt het werkplan van de controller ter beschikking aan de externe accountant. Ook wordt de externe accountant en de eventueel aanwezige audit-

commissie geïnformeerd over de werkwijze van de controller. De externe accountant neemt kennis van de bevindingen van de controller en rapporteert hierover aan de Raad van Toezicht.

- In artikel 3.03 van het Reglement Raad van Toezicht is gesteld dat een toezichthouder niet lid mag zijn van een Raad van Toezicht van een woningcorporatie die werkzaam is binnen hetzelfde gebied. Woonwenz onderschrijft dit principe van de governancecode. Echter is de heer Huijs naast lid van de Raad van Toezicht van Woonwenz, ook lid van de Raad van Commissarissen van Woonservice Urbanus; een corporatie die ook werkzaam is binnen gemeente Venlo. De heer Huijs, aftredend per 1-1-2013, treedt dan ook bij afloop van zijn zittingstermijn af. Een vervroegde aftreding is niet wenselijk gelet op de continuïteit van de Raad en benodigde overdrachtstermijn van de werkzaamheden.

In 2011 is geen sprake geweest van tegenstrijdige belangen met betrekking tot de bestuurders of leden van de Raad van Toezicht zoals bedoeld in de Governancecode Woningcorporaties, noch zoals bedoeld in relatie tot de interne integriteitscode, het bestuursreglement en het reglement Raad van Toezicht.



7.2 De Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht bestaat uit zes personen. De Raad van Toezicht heeft tot taak toezicht te houden op het bestuur, op de algemene gang van zaken binnen Woonwenz en de met haar verbonden ondernemingen en staat tevens het bestuur met raad ter zijde. In hoofdstuk 10 is een verslag van de Raad van Toezicht opgenomen, waarin de wijze waarop de raad in 2011 invulling heeft gegeven aan zijn taak is beschreven.

7.3 Het bestuur

Het bestuur van Woonwenz bestaat uit de directeur-bestuurder, drs. F.C.M. van Engelen. De directeur-bestuurder is voor onbepaalde tijd benoemd.

Taak en werkwijze

Het bestuur is belast met het besturen van Woonwenz, hetgeen onder meer inhoudt dat het bestuur verantwoordelijk is voor:

- De realisatie van de doelstellingen;
- De strategie;
- De financiering;
- Het beleid;
- De resultatenontwikkeling;
- Het beleid ten aanzien van deelnemingen van Woonwenz.

Het bestuur legt hierover verantwoording af aan de Raad van Toezicht. Het bestuur richt zich bij de vervulling van haar taak naar het belang van de woningcorporatie in het licht van haar volkshuisvestelijke en maatschappelijke doelstelling en weegt daartoe de in aanmerking komende belangen van bij de woningcorporatie betrokkenen af. Het bestuur verschaft de Raad van Toezicht tijdig de informatie die nodig is voor de uitoefening van de taak van de Raad van Toezicht.

Het bestuur is verantwoordelijk voor de naleving van alle relevante wet- en regelgeving en voor het beheersen van de risico's verbonden aan de activiteiten van de woningcorporatie. Het bestuur rapporteert hierover aan en bespreekt de interne risicobeheersings- en controlesystemen met de Raad van Toezicht.

De taken en bevoegdheden van het bestuur zijn in artikel 8 van de statuten van Stichting Woonwenz omschreven. Een en ander is verder uitgewerkt in het bestuursreglement.

Tegenstrijdige belangen

Elke vorm en schijn van belangverstreming tussen Woonwenz en de directeur-bestuurder wordt vermeden. De statuten en het Bestuursreglement bevatten een uitwerking van dit belangrijke uitgangspunt. Hierin is tevens de handelswijze in geval van belangverstreming geregeld. In 2011 is geen sprake geweest van tegenstrijdige belangen met betrekking tot de directeur-bestuurder zoals bedoeld in de Governancecode Woningcorporaties, noch zoals bedoeld in relatie tot de interne integriteitscode, het Bestuursreglement en het Reglement Raad van Toezicht.

7.4 Interne risicobeheersings- en controlesystemen

Binnen Woonwenz is de controller verantwoordelijk voor het inrichten en onderhouden van de bedrijfsbrede planning- en controlcyclus en de (interne) controlesystemen. De controller legt verantwoording af aan het bestuur en is lid van het managementteam (MT). Daarnaast heeft de controller een onafhankelijke adviesfunctie aan de Raad van Toezicht.

Governance

56

Het belangrijkste instrument van het interne risico-beheersingsysteem is de integrale planning- en controlcyclus. Dit raamwerk bestaat uit de volgende hoofdonderdelen:

- Ondernemingsplan en hieraan gekoppelde prestatieafspraken;
- Meerjarenbegroting, inclusief analyse van de controller;
- Jaarlijkse prestatieafspraken per MT-lid en voortgangsgesprekken per trimester;
- Beknopte maandrapportages en uitgebreide trimester-rapportages bedrijfsbreed;
- Strategisch Voorraadbeleid op ondernemingsniveau en per complex;
- Actuele procesbeschrijvingen;
- Integrale risicoanalyse;
- Inrichting informatiemanagementfunctie en nieuw informatiesysteem;
- Standaardisering en gefaseerde aanpak van projectontwikkeling.

Woonwenz benadert risicomanagement als integraal onderdeel van waardemanagement. Risicomanagement is namelijk gericht op bedreigingen die het bereiken van de doelstellingen in de weg kunnen staan. Prestaties kunnen dus alleen optimaal worden geleverd als we ons bewust

zijn van de risico's. Vanuit deze visie is Woonwenz van mening dat risicomanagement en prestatie management niet als onafhankelijke aandachtgebieden kunnen worden gezien en om optimaal waarde te creëren worden risicomanagement en prestatie management integraal benaderd. De visie op Waardemanagement is in Figuur 5 afgebeeld.

Interne risicobeheersings- en controlesystemen bij Woonwenz

In 2011 is binnen Woonwenz veel aandacht besteed aan het afronden van het Strategisch Voorraadbeleid (SVB). Daarnaast is het interne risicomanagementsysteem verder geformaliseerd, waarbij risicomanagement is benaderd als een integraal onderdeel van waardemanagement.

In het kader van waardemanagement zijn in 2011 de strategische risico's opnieuw benoemd en geprioriteerd, waarna maatregelen zijn genomen om deze risico's te beperken. Daarnaast is er een audit uitgevoerd naar het planmatig onderhoud en is een resultaatgerichte beoordelingscyclus volledig geïmplementeerd. Het jaar 2011 stond in het teken van verdere bewustwording van prestatie- en risicomanagement.

7.5 Externe accountant

De Raad van Toezicht wijst de accountant aan en stelt de beloning vast, waarbij de Raad van Toezicht zich laat adviseren door het bestuur. Het bestuur maakt ten minste eenmaal in de vier jaar een grondige beoordeling van het functioneren van de externe accountant in de diverse entiteiten en capaciteiten waarin de externe accountant fungeert. Deze beoordeling zal plaatsvinden in 2012.

De externe accountant woont in elke geval het gedeelte van de vergadering van de Raad van Toezicht bij waarin het verslag van de externe accountant over het onderzoek van de jaarrekening wordt besproken en waarin wordt besloten over de goedkeuring van de jaarrekening.

De externe accountant kan tijdens deze vergadering over zijn verklaring over de getrouwheid van de jaarrekening worden bevraagd door de Raad van Toezicht.

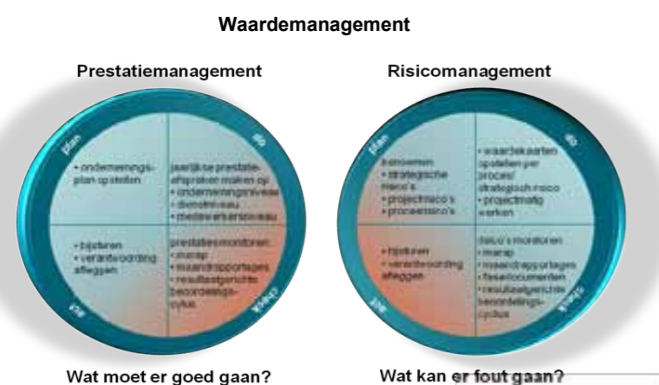
7.6 Integriteitscode en klokkenluidersregeling

Integer handelen wordt binnen Woonwenz beschouwd als een persoonlijke verantwoordelijkheid, waarbij het niet nodig is om medewerkers op de vingers te kijken. Woonwenz gaat ervan uit dat de medewerkers deze code niet nodig hebben, omdat ze eerlijk zijn naar anderen en naar zichzelf. Medewerkers mogen niet bang zijn om integer te handelen. Woonwenz streeft naar openheid en transparantie over vraagstukken rondom integriteit. Het integriteitsbeleid is vastgelegd in een

integriteitscode. Daarnaast beschikken we ook over een klokkenluidersregeling, die erop gericht is om werknemers zonder gevaar voor hun rechtspositie de mogelijkheid te geven te rapporteren over vermeende onregelmatigheden van algemene, operationele en financiële aard binnen de corporatie. In het verslagjaar zijn geen meldingen betreffende niet-integer handelen gemeld en is er geen gebruik gemaakt van de klokkenluidersregeling.

7.7 Visitatie

In 2011 is Woonwenz gevisiteerd door het externe bureau Ecorys. Het rapport en de beoordeling van het bestuur en de Raad van Toezicht is openbaar toegankelijk op onze website. Meer informatie over het visitatietraject is terug te lezen in paragraaf 1.2.



Figuur 5



57

Financieel beleid

8



De huren van een corporatie zijn onvoldoende om hieruit alle bedrijfslasten te betalen en vervolgens de afgesloten leningen af te lossen. Het verhuurbedrijf is derhalve niet kostendekkend en dit is altijd zo geweest. Het tekort uit het verhuurbedrijf werd in het verleden echter gecompenseerd door subsidies en later na de brutering door de waardestijging van het vastgoed. Door deze compensatie werd het verdienmodel sluitend.

Door de opeenstapeling van overheidsmaatregelen, de beperkte huurstijging en de gelijktijdige stijging van de bedrijfslasten blijft er steeds minder over uit het verhuurbedrijf. En ook de waardestijging van het vastgoed lijkt, zeker in een krimpende markt, eindig. De corporatie als “revolving fund” is hierdoor uit balans geraakt. Om op de langere termijn financieel gezond te blijven moet de corporatie op zoek naar een nieuw, sluitend verdienmodel. In het nieuwe ondernemingsplan dat in 2012 is vastgesteld, zal dit een belangrijk thema zijn.

In de periode 2007 tot en met 2010 is het eigen vermogen door onze ambitieuze maatschappelijke inzet met

circa € 27 miljoen afgenomen. Ondanks deze enorme vermogensinzet hebben wij nog steeds een gezonde financiële balans. Vanwege de urgentie en vooruitlopend op het nieuwe ondernemingsplan heeft Woonwenz al in 2010 haar begroting voor de komende jaren fors bijgesteld. Door deze bijstelling beogen wij de komende jaren een (gemiddeld) positief resultaat te realiseren, waardoor we een buffer houden om onze financiële continuïteit zo lang mogelijk veilig te stellen.

Voor 2011 was in de begroting nog uitgegaan van een verlies. Uiteindelijk heeft Woonwenz in 2011 al een positief resultaat gerealiseerd van € 13,7 miljoen. Dit positieve financiële resultaat wordt veroorzaakt door meevallers bij de aanbesteding van nieuwbouw en onderhoud en door lagere rentelasten. Daarnaast is een grote toekomstige belastingverplichting vrijgevallen en is een aantal begrote afwaarderingen al in 2010 ten laste van het resultaat gebracht, waardoor deze niet meer drukken op het resultaat van 2011. Met recht kan gezegd worden dat wij in 2011 onze financiële bakens hebben verzet om zo ook in de toekomst financieel gezond te kunnen blijven presteren naar vermogen.

Financieel

8.1 Resultaatontwikkeling

Ontwikkeling geconsolideerd resultaat ten opzichte van begroting

Het resultaat ten opzicht van de begroting is uiteengezet in Tabel 29.

Resultatenrekening (x € 1.000)	Realisatie 2011	Begroting 2011	Afwijking realisatie vs. begroting
Huren	39.909	40.060	-151
Vergoedingen	1.613	2.156	-543
Overheidsbijdragen	0	0	0
Verkoop onroerende goederen	-248	0	-248
Geactiveerde productie ten behoeve van eigen bedrijf	636	601	35
Overige bedrijfsopbrengsten	185	96	89
Totaal bedrijfsopbrengsten	42.095	42.913	-818
Afschrijvingen op materiële vaste activa	-846	-593	-253
Overige waardeveranderingen materiële vaste activa	-2.261	-9.679	7.418
Salarissen	-4.128	-4.297	169
Sociale Lasten	-1.266	-1.159	-107
Onderhoud	-11.250	-13.370	2.120
Leefbaarheid	-789	-976	187
Vogelaarheffing	-422	-213	-209
Overige bedrijfslasten	-6.097	-7.016	919
Totaal bedrijfslasten	-27.059	-37.303	10.244
Rentebaten	519	501	18
Rentelasten	-7.406	-8.053	647
Totaal rentebaten / rentelasten	-6.887	-7.552	665
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen	8.149	-1.942	10.091
Belastingen	3.594	0	3.594
Buitengewone baten en lasten	0	9	-9
Resultaat na belastingen voor mutatie actuele waarde	11.743	-1.933	13.676
Mutatie actuele waarde materiële vaste activa	1.927	-828	2.755
Resultaat na belastingen na mutatie actuele waarde	13.670	-2.761	16.431

Tabel 29

Toelichting grote afwijkingen realisatie versus begroting

Grote afwijkingen (> € 500.000) ten opzichte van de begroting worden hieronder toegelicht:

Vergoedingen

De post vergoedingen heeft betrekking op de doorbelasting van servicekosten aan huurders. In 2011 waren deze vergoedingen lager dan begroot doordat voor een aantal complexen de incasso van stookkosten is overgedragen aan de leverancier en dus voortaan buiten ons om gaan.

Daarnaast is een aantal nieuwbouwcomplexen later in exploitatie genomen ten opzichte van de begroting. De lagere vergoedingen zijn resultaatneutraal, doordat ook de bijbehorende door te belasten kosten in de post "overige bedrijfslasten" wegvallen.

Overige waardeveranderingen materiële vaste activa

De afwijking van de begroting heeft betrekking op de projecten die zijn opgenomen in Tabel 30.

Waardeverandering nieuwbouw (x € 1.000)	Realisatie 2011	Begroting 2011	Verschil 2011
Q4 Jacobskapel	-	564	-564
Kerkhofweg	-	2.773	-2.773
Rijnbeek grondgebonden woningen de Wal	2.179	3.866	-1.687
Crescendo	-3.658	-	-3.658
Q4 Bergstraat	-2.057	-	-2.057
Herstructurering woonwagencentrales	1.318	-	1.318
Projecten Horst a/d Maas	1.194	-	1.194
Venlo-Noord fase 2 (grondexploitatie)	1.102	-	1.102
Hertogin Isabella	-945	-	-945
Markies Spinola	-533	-	-533
Bremmerbos	-811	-	-811
Kaldenkerkerweg	721	-	721
Maasbreesestraat	940	-	940
Enfaterrein Venlo-Zuid (grondexploitatie)	965	-	965
diversen	1.846	-	1.846
Totaal	2.261	9.679	-7.418

Tabel 30

Financieel

Onderhoud

De onderhoudskosten zijn circa 2 miljoen euro lager dan begroot. De verdeling naar de verschillende investerings-stromen is afgebeeld in Tabel 31.

Onderhoudskosten (x € 1.000)	Realisatie 2011	Begroting 2011	Vershil 2011
Planmatig onderhoud	6.070	8.447	-2.377
Niet-planmatig onderhoud			
Reparatieverzoeken	2.501	2.070	431
Mutatieonderhoud	1.305	1.504	-199
Periodiek Onderhoud	1.274	1.202	72
	5.080	4.776	304
Overige	100	147	-47
Totaal	11.250	13.370	-2.120

Tabel 31

Uit deze specificatie van de onderhoudskosten is af te leiden dat het verschil met name wordt veroorzaakt door het planmatig onderhoud. Het verschil tussen de realisatie en begroting van planmatig onderhoud kan worden verklaard door een afname van het aantal aanvragen voor geriefsverbetering, positieve aanbestedingsresultaten onder andere veroorzaakt door het lagere BTW-tarief op arbeid, invoering van het strategisch voorraadbeleid en het vervallen van enkele onderhoudsopdrachten.

Overige bedrijfslasten

Voor een bedrag van ruim € 500.000 hebben de lagere bedrijfslasten betrekking op de lagere servicekosten. Daarnaast zijn ook de beheer- en administratiekosten lager, vooral door synergie-effecten omdat "dubbele" uitgaven zijn weggevallen als gevolg van de fusie.

Rentelasten

De totale rentelasten zijn € 647.000 euro lager dan begroot. Op de eerste plaats is dit het gevolg van het feit dat er minder financiering nodig was dan begroot door

betere bedrijfsresultaten en door minder investeringen in nieuwbouw. Daarnaast worden de lagere rentelasten veroorzaakt door een lager rentepercentage dan begroot voor de aangetrokken financiering in 2011.

Belastingen

In 2011 is door Woonwenz een gecorrigeerde aangifte vennootschapsbelasting ingediend voor de jaren 2008 en 2009 waarbij een beroep is gedaan op toepassing van de Herbestedingsreserve. Hierdoor is de belastingdruk over die twee jaren nihil terwijl in de commerciële jaarrekening een acute belasting van € 1.489.000 was opgenomen. Naar verwachting zal ook in de komende jaren de belasting-druk vrijwel nihil zijn door toepassing van diverse fiscale optimalisatiemogelijkheden. De in de commerciële jaarrekening opgenomen belastinglatenties leiden in de toekomst derhalve niet tot verrekening van vennootschapsbelasting. De vrijval van de actieve belastinglatentie (€ 2.611.000) en de passieve belastinglatentie (€ 4.716.000) heeft per saldo tot een positief effect op het jaarresultaat van € 2.105.000.

Mutatie actuele waarde materiële vaste activa

De mutatie actuele waarde is het saldo van de mutaties in de bedrijfswaarde zoals afgebeeld in Tabel 32.

Mutatie actuele waarde materiële vaste activa 2011 (x €1.000)	
A. Autonome ontwikkeling	51
B. Mutaties rentabiliteitswaarde correctie	2.780
C. Mutaties door wijziging (des) investeringsbeleid	705
D. Mutaties in beleidsparameters	-227
E. Mutaties in exploitatiebeleid	-1.382
Mutatie actuele waarde materiële vaste activa in 2011	1.927

Tabel 32

In de begroting wordt alleen rekening gehouden met de autonome ontwikkeling (A) en de mutaties in de rentabiliteitswaardecorrectie (B). De rentabiliteitswaardecorrectie wijkt aanzienlijk positief af van de begroting, omdat in 2011 diverse nieuwe leningen zijn afgesloten met een rentepercentage dat aanzienlijk lager ligt dan de gehanteerde disconteringsvoet van 6%. De overige mutaties hebben betrekking op onvoorziene beleidswijzigingen en aanpassingen van marktparameters gedurende het jaar. Een uitgebreide toelichting op de ontwikkeling van de bedrijfswaarde in 2011 volgt verderop in dit hoofdstuk.

Ontwikkeling leningportefeuille 2011 in €

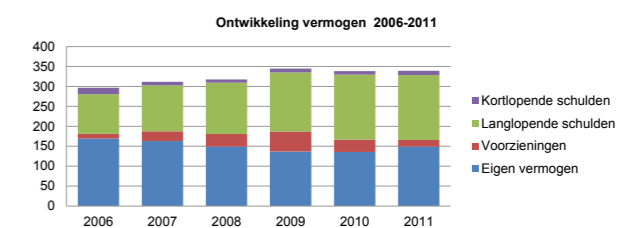
Saldo leningportefeuille per 1 januari 2011	162.691.000
Reguliere aflossingen c.q. bijschrijvingen klimleningen	-10.284.000
Vervroegde aflossingen	0
Aangetrokken leningen (gestort in 2011)	10.000.000
Saldo leningportefeuille per 31 december 2011	162.407.000

Tabel 33

8.2 Vermogensontwikkeling

Ontwikkeling eigen vermogen

Door het positieve resultaat in 2011 is het eigen vermogen toegenomen. De ontwikkeling van het vermogen in de periode 2006-2011 is afgebeeld in Figuur 6. In de meerjarenbegroting is vanaf 2012 een structureel (gemiddeld) positief resultaat als doelstelling opgenomen. De solvabiliteit zal hierdoor de komende jaren toenemen van 44% (ultimo 2011) tot 45% (ultimo 2016).



Figuur 6

Ontwikkeling leningportefeuille

Ultimo 2011 had de leningportefeuille (langlopend) een nominale waarde van € 162.407.000. De marktwaarde van de portefeuille bedroeg € 166.907.000 en is, rekeninghoudend met looptijd en aflossingswijze, gebaseerd op de actuele marktrente ultimo 2011 (gemiddeld 3,55%). De ontwikkeling van de totale leningportefeuille is samengevat in Tabel 33.

Financieel

Ontwikkeling liquiditeitspositie

Een prognose van de liquiditeit voor de periode 2011-2016 is opgenomen in Tabel 34.

liquiditeitenprognose 2011-2016 (x € 1.000)	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Beginstand	37.988	5.830	5.332	-3.180	-14.497	-14.295
Verhuurbedrijf	11.822	13.886	14.000	15.277	15.906	16.249
Verkoopresultaat	6.936	5.040	4.986	4.960	4.946	4.933
VPB & heffingen	-483	-320	-1.200	-5.700	-5.700	-5.700
Investerings	-50.149	-28.053	-31.413	-23.686	-12.665	-12.547
Aflossen leningen	-10.284	-16.051	-4.885	-2.168	-2.285	-6.752
Aangetrokken leningen	10.000	25.000	10.000	0	0	0
Eindstand	5.830	5.332	-3.180	-14.497	-14.295	-18.112

Tabel 34

In 2011 is voor een recordbedrag geïnvesteerd in nieuwbouwprojecten. Deze investeringen konden niet volledig intern gefinancierd worden uit de opbrengsten van het verhuurbedrijf en het verkoopresultaat. De liquiditeitenprognose voor 2012-2016 laat zien dat de bedrijfsactiviteiten als gevolg van de investeringen in nieuwbouw ook de komende jaren niet volledig intern gefinancierd kunnen worden. In 2015 is de investeringspiek voorbij en worden de investeringen weer volledig intern gefinancierd.

8.3 Waardering vastgoed

Woonwenz waardeert haar vastgoed tegen bedrijfs-waarde. Deze waarderingsgrondslag maakt inzichtelijk wat wij, op basis van ons uitgezette beleid, in de toekomst gaan verdienen. In de bedrijfswaarde wordt ons strategisch voorraadbeleid vertaald naar toekomstige verdien capaciteit, waardoor het financiële effect van beleidskeuzes direct zichtbaar wordt in de waardering van het vastgoed.

Bedrijfswaarde

De bedrijfswaarde is in 2011 toegenomen met circa € 34 miljoen van € 276 miljoen naar € 310 miljoen. De totale mutatie in de bedrijfswaarde gedurende 2011 is samengevat in Tabel 35.

Mutatie bedrijfswaarde 2011	
A. Autonome ontwikkeling	51
B. Mutaties rentabiliteitswaarde correctie	2.780
C. Mutaties door wijziging (des)investeringsbeleid	705
D. Mutaties in bezit (nieuwbouw, aankoop, verkoop, sloop)	32.136
E. Mutaties in beleidsparameters	-227
F. Mutaties in exploitatiebeleid	-1.382
Afname van de bedrijfswaarde in 2011	34.063

Tabel 35

A. Toelichting autonome ontwikkeling

Deze jaarlijkse mutatie wordt veroorzaakt door het feit dat het verhuurde vastgoed een jaar ouder wordt. Het effect hiervan is tweeledig. De in de bedrijfswaarde ultimo 2010 opgenomen kasstromen voor 2011 zijn gerealiseerd en dus niet meer langer opgenomen in de bedrijfswaarde

(verlaging bedrijfswaarde). Daarnaast komen de kasstromen voor de resterende levensduur een jaar dichterbij (verhoging bedrijfswaarde). Per saldo bedraagt de autonome ontwikkeling € 51.000 positief.

B. Toelichting mutaties in rentabiliteitswaardecorrectie

In 2011 zijn diverse nieuwe leningen afgesloten met een rentepercentage dat aanzienlijk lager ligt dan de gehanteerde disconteringsvoet van 6%. Door deze nieuwe leningen is de rentabiliteitswaardecorrectie in 2011 toegenomen met circa € 3.634.000. Hiertegenover staat een mutatie van € 854.000 negatief, die betrekking heeft op de lopende contracten. Per saldo betekent dit een mutatie van € 2.780.000 positief.

C. Toelichting mutaties door wijziging (des)investeringsbeleid

De mutatie in het (des)investeringsbeleid heeft betrekking op een beperkte bijstelling in de meerjarenbegroting van het resultaat uit de te verkopen huurwoningen in de komende vijf jaren. In totaal bedraagt de verandering in de bedrijfswaarde door wijzigingen in het (des)investeringsbeleid € 705.000 positief.

D. Toelichting mutaties in bezit

De mutatie in de bedrijfswaarde door wijzigingen in het bezit is toegelicht in Tabel 36.

Mutaties in bezit 2011 (x €1.000)	
Verkoop woningen	-6.243
Nieuwbouw (na aftrek onrendabele top)	38.379
Totaal	32.136

Tabel 36

E. Toelichting mutaties in beleidsparameters

Met uitzondering van de disconteringsfactor is bij de berekening van de bedrijfswaarde uitgegaan van de vastgestelde WSW-parameters. Met betrekking tot de disconteringsfactor is gekozen voor een bestendige

gedragslijn. In de bijgestelde disconteringsvoet door het WSW wordt onvoldoende rekening gehouden groei van de risico-opslag die banken in rekening brengen. Wanneer hiermee rekening wordt gehouden, vinden wij een minimaal rendement van 6% op lange termijn noodzakelijk om de financieringslasten te kunnen blijven betalen. Een overzicht van de gehanteerde beleidsparameters is afgebeeld in Tabel 37.

Belangrijkste beleidsparameters	Jaar-rekening 2011	Jaar-rekening 2010	WSW-parameters
1. Huurstijging			
jaar 1	2,0%	1,5%	corporatiebeleid
jaar 2-5	2,0%	2,0%	corporatiebeleid
vanaf jaar 6	2,0%	2,0%	2,00%
2. Lastenstijging			
Onderhouds uitgaven	3,0%	3,0%	3% (eerste vijf jaar corporatiebeleid)
Overige variabele lasten	3,0%	3,0%	3% (eerste vijf jaar corporatiebeleid)
3. Disconterings factor	6,0%	6,0%	5,25%

Tabel 37

F. Toelichting mutaties in exploitatiebeleid

Het meerjaren financiële exploitatiebeleid wordt jaarlijks geactualiseerd op basis van de actuele meerjarenbegroting en het actuele strategisch voorraadbeleid. In 2011 heeft dit geleid tot een mutatie van € 1.382.000 negatief. De mutatie wordt veroorzaakt door een hogere ingerekende huurprognose voor 2012 (2,9 miljoen) en door een lagere inrekening van de toekomstige bedrijfskosten (6,4 miljoen). Daarnaast wordt de negatieve mutatie veroorzaakt door het verkorten van de levensduur (-10,7 miljoen) van diverse complexen.

Financieel

WOZ-waarde vastgoed

In het kader van de wet Waardering Onroerende Zaken (WOZ) wordt jaarlijks door de gemeente de WOZ-waarde vastgesteld. De WOZ-waarde gaat uit van de fictie dat een object vrij van huur en gebruik kan worden verkocht. Omdat een woningcorporatie het merendeel van haar woningen continu verhuurt en haar bezit niet volledig kan verkopen, betreft het een puur fictieve waarde. Per waardepeldatum 1 januari 2011 bedraagt de WOZ-waarde 2011 van ons vastgoed circa € 953 miljoen (1 januari 2010: 968 miljoen). De daling van de gemiddelde prijs van ons bezit en de daling als gevolg van verkopen wordt gecompenseerd door nieuwbouw waaronder Crescendo en Park Rijnbeek.

8.4 Ontwikkeling bedrijfsvoering

In 2011 hebben we voor de derde keer deelgenomen aan de WoonBench; een bedrijfsvergelijking van woningcorporaties waarbij de financiële en operationele prestaties worden vergeleken. De uitkomst hiervan is een bovengemiddelde score op de thema's operationele kosten, portfolio en treasury. Woonbench beveelt dan ook aan het niveau van de beheerkosten te handhaven. Ondanks dat we erg tevreden zijn met deze uitslag, betekent dit niet dat er geen verbeterpunten zijn.

Onderhoudskosten

Uit een aantal kengetallen die deel uit maken van de operationele bouwsteen blijkt dat de onderhoudslasten hoog zijn ten opzichte van andere corporaties. Dit blijkt ook uit de bedrijfsvergelijking Corporatie in Perspectief van het Centraal Fonds Volkshuisvesting, zie Tabel 38.

Resultaten Corporatie in Perspectief	Woonwenz 2010	Gemiddelde Corporatie in Perspectief 2010 (landelijk)
Onderhoudskosten per VHE	1.660	1.322
Mutatieonderhoud per VHE	171	195
Klachtenonderhoud per VHE	277	306
Planmatig onderhoud per VHE	1.212	821

Tabel 38

Dit is een reden waarom het mutatieproces integraal opnieuw is gedefinieerd en een strategisch voorraadbeleid is opgesteld. Het mutatieonderhoud is ultimo 2011 met 34% afgenomen ten opzichte van 2009. Ook zijn de uitgaven aan planmatig onderhoud nader onderzocht, door samen met andere corporaties een verdiepend onderzoek te doen naar de onderliggende kosten.

Organisatiekosten

Ondanks dat de organisatiekosten de afgelopen jaren sterk zijn gestegen, zijn deze in vergelijking met andere corporaties laag. Dit blijkt uit de bedrijfsvergelijking Corporatie in Perspectief van het Centraal Fonds Volkshuisvesting en wordt ook bevestigd door de prestatie in de Woonbench, zoals afgebeeld in Tabel 39.

Resultaten WoonBench	Woonwenz 2010	Gemiddelde WoonBench 2010
Aantal FTE per 100 VHE	0,7	0,75
Beheerkosten per VHE in €	798	886

Tabel 39

Storting d.d.	Bedrag in €	Geldgever	Looptijd	Type lening	Einde looptijd	Rente
1-6-2012*	5.000.000	NWB	5 jaar	Fixe	1-6-2017	2,570%
1-12-2012*	10.000.000	NWB	9 jaar	Fixe	1-12-2021	3,435%
1-3-2012	5.000.000	NWB	7 jaar	Fixe	1-3-2019	3,930%
1-3-2012	5.000.000	NWB	8 jaar	Fixe	1-3-2020	4,030%
1-3-2013*	5.000.000	NWB	5 jaar	Fixe	1-3-2018	2,940%
1-6-2013*	5.000.000	NWB	7 jaar	Fixe	1-6-2020	3,370%

*aan deze leningen zijn flexibele voorfinancieringen gekoppeld

Tabel 40

Rentekosten

De gemiddelde rentevoet van de leningen bedraagt per ultimo 2011 4,60% (2010: 4,59% Woningstichting Venlo-Blerick). Om het renterisico (gedeeltelijk) af te dekken zijn in 2011 verschillende leningen aangetrokken met een uitgestelde stortingsdatum. Het gemiddelde rentepercentage van deze aangetrokken langlopende leningen ligt onder de rentemissie van 4,5%. Het gemiddelde rentepercentage van de leningenportefeuille zal hierdoor naar verwachting de eerstkomende jaren verder dalen. Een overzicht van de aangetrokken leningen in 2011 is afgebeeld in Tabel 40.

8.5 Treasury

De treasury functie bij Woonwenz is gericht op het aantrekken en uitzetten van gelden teneinde voldoende financiële middelen voor de bedrijfsvoering op korte en lange termijn te garanderen. De treasury functie is derhalve ondersteunend aan het primaire bedrijfsproces. Binnen de kaders van het treasurystatuut wordt een zorgvuldige afweging gemaakt tussen rendement en risico. Binnen deze kaders wordt gestreefd naar het minimaliseren van de rentelasten en het maximaliseren van de renteopbrengsten en worden de financiële treasuryrisico's (met name het renterisico) gemonitord en beheerd.

Het sturen op kasstromen heeft de afgelopen jaren een steeds belangrijkere positie gekregen in de planning- & controlcyclus. Desondanks blijft de timing van de kasstromen die gepaard gaan met verkopen en investeringen moeilijk exact te voorspellen. Om te kunnen anticiperen op een eventuele bijstelling van de plannen wordt de liquiditeitsprognose maandelijks geactualiseerd en besproken in ieder overleg van de treasurycommissie. Afdekking van het renterisico gebeurt op het moment dat de zekerheid in timing en financieringsbehoefte van nieuwbouwprojecten groeit. Een optimale spreiding, zowel in looptijd als het moment van aantrekken, is het belangrijkste uitgangspunt bij de afdekking. Het renterisico dat Woonwenz in enig jaar mag lopen, is vastgesteld op maximaal 15% van de omvang van het rentedragend vreemd vermogen. Het renterisico heeft in 2011 deze norm niet overschreden.

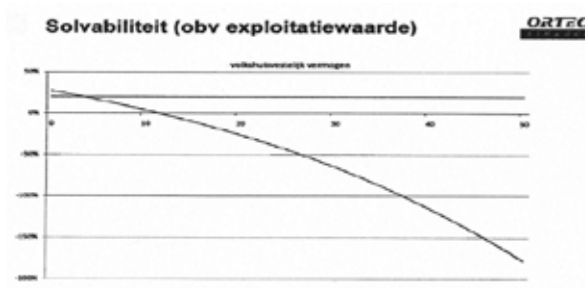


Financieel

Binnen Woonwenz wordt geen gebruik gemaakt van derivaten en zijn geen posities ingenomen met een “open eind karakter”. Om het (toekomstige) renterisico in te dekken zijn in 2011 enkele leningen voor een totaalbedrag van € 35 miljoen aangetrokken met gespreide storting in 2011, 2012 en 2013. Een overzicht van de aangetrokken leningen in 2011 is afgebeeld in Tabel 40. In 2011 is gebruik gemaakt van een flexibele voorfinanciering. Hierdoor is in 2011 reeds € 10 miljoen gestort. Voor deze termijn van voorfinanciering geldt een rentepercentage van 1 maands Euribor + 0,55%.

8.6 Financiële continuïteit

Op basis van de meerjarenbegroting zullen de solvabiliteit en Interest Coverage Rate (ICR) in de periode 2012 tot en met 2016 boven het vastgestelde minimum blijven, waardoor de financiële continuïteit voor de middellange termijn is gewaarborgd. De financiële continuïteit van woningcorporaties op de langere termijn is echter somberder. Door de opeenstapeling van overheidsmaatregelen, door Europese regelgeving en door tegenvallende verkoopresultaten is de corporatie als “revolving fund” uit balans geraakt. Zie Figuur 7.



Figuur 7

Een globale eigen financiële doorkijk laat zien dat het voor Woonwenz niet mogelijk is om de huidige omvang van het

woningbezit in stand te houden en tegelijkertijd te blijven voldoen aan de minimeisen voor solvabiliteit en ICR. De doorkijk laat ook zien dat Woonwenz als gevolg van de voorgenomen heffing uit het regeerakkoord op langere termijn zelfs bij een krimp van de woningvoorraad door verkoop en sloop niet aan haar minimale financiële eisen kan blijven voldoen.

Ontwikkeling solvabiliteit

Om de financiële continuïteit te kunnen waarborgen is de vermogenspositie van belang. Voor de monitoring van de vermogenspositie is het solvabiliteitspercentage het belangrijkste kengetal. Dit percentage is sterk afhankelijk

van de waarderingsgrondslag. Wij gaan in ons financiële beleid uit van de waarderingsgrondslag bedrijfswaarde voor het vastgoed en rentabiliteitswaarde voor de leningenportefeuille. Het solvabiliteitsminimum is door ons vastgesteld op 25%.

De verwachte ontwikkeling van de solvabiliteit voor de middellange termijn is afgebeeld in Tabel 41.

Ontwikkeling Solvabiliteit	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Solvabiliteit	44%	42%	43%	44%	44%	45%

Tabel 41

Ontwikkeling ICR

Om de continuïteit te garanderen dient bovendien de Interest Coverage Ratio (ICR) structureel hoger dan of gelijk aan 1 te zijn. De ICR wordt berekend door de kasstromen uit het verhuurbedrijf te delen door de kasstromen uit rente + aflossing (fictie is jaarlijks 2% aflossen op leningenportefeuille).

De verwachte ontwikkeling van de ICR voor de middellange termijn is afgebeeld in Tabel 42.

Ontwikkeling ICR	2011	2012	2013	2014	2015	2016
ICR (incl. 2% aflossingsfictie)	1,8	2	1,8	1,5	1,6	1,7

Tabel 42

Externe toetsing

Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) en Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) toetsen jaarlijks onze financiële positie. Beide partijen baseren hun toets op de verantwoordingsinformatie over het voorgaande jaar en de financiële prognosegegevens voor de 5 daaropvolgende jaren. Bij de toetsing wordt bekeken of onze huidige plannen voor de komende 5 jaar betaalbaar zijn.

Oordeel CFV

Het CFV heeft de verantwoordingsinformatie over 2010 en de financiële prognosegegevens 2011-2015 in 2011 getoetst. Het CFV heeft geconcludeerd dat het vermogen op balansdatum 31 december 2010 groter is dan het voor

	In % balanstotaal	Ondergrens CFV
Volkshuisvestelijk vermogen ultimo 2009	41,2	nvt
Volkshuisvestelijk vermogen ultimo 2015	40,2	20,4

Tabel 43

onze corporatie vastgestelde risicobedrag, hetgeen tot het oordeel “voldoende solvabiliteit” leidt. Op basis van de financiële prognosegegevens 2011-2015 heeft het CFV een A1-oordeel afgegeven, hetgeen betekent dat onze voorgenomen activiteiten passen bij de vermogenspositie van de corporatie. De financiële prognosegegevens van Woningstichting Venlo-Blerick zoals opgesteld door het CFV zijn afgebeeld in Tabel 43.

Oordeel WSW

Ook het WSW heeft onze financiële positie in 2011 beoordeeld. Op basis van deze beoordeling concludeert het WSW dat de woningstichting onveranderd kredietwaardig is.

Financieel

Kengetallen

Balans

Resultaten

Kasstroom

8.7 Financiële kengetallen

Kengetallen	2011	2010	2009	2008
Vermogenspositie				
Solvabiliteit (EV/TV)	44,0%	40,1%	39,8%	47,0%
ICR (incl. 2% aflossingsfictie)	1,8	1,8	2,0	1,9
Liquiditeit (current ratio)	1,3	5,1	4,0	2,4
Rentabiliteit EV	9,2	-1,1	-8,9	-9,2
Rentabiliteit TV	6,1	1,4	-1,9	-2,6
Eigen Vermogen (x € 1.000)	149.204	135.534	137.078	149.294
Eigen Vermogen per woning	19.007	17.768	17.715	19.104
Voorzieningen (x € 1.000)	16.414	31.089	49.862	31.389
Voorzieningen per woning	2.091	4.076	6.444	4.017
Jaarresultaat				
Jaarresultaat (x € 1.000)	13.670	-1.544	-12.217	-13.736
Jaarresultaat per woning	1.741	-202	-1.579	-1.758
Overige				
Materiële vaste activa (x € 1.000)	320.633	287.481	298.999	291.099
Langlopende schulden (x € 1.000)	162.677	162.962	148.106	128.989
Bedrijfswaarde (x € 1.000)	309.582	275.519	287.123	278.802
WOZ-waarde (x € 1.000)	953.000	968.001	980.164	994.953
Gemiddelde rentevoet leningen	4,60%	4,59%*	4,62%*	4,77%*

* kengetal Woningstichting Venlo-Blerick

Financieel

72

Verkorte geconsolideerde jaarrekening

Geconsolideerde Balans per 31 december 2011

ACTIVA	31-12-2011	31-12-2010
	(x € 1.000)	(x € 1.000)
VASTE ACTIVA		
Materiële vaste activa		
Onroerende zaken in exploitatie	309.582	275.519
Roerende zaken in exploitatie	142	268
Onroerende zaken in ontwikkeling	6.639	6.788
Onroerende zaken verkoop onder voorwaarden	362	362
Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie	3.908	4.544
	320.633	287.481
Financiële vaste activa		
Te vorderen BWS-subsidies	410	554
Wooninvesteringsfonds	3.276	3.276
Leningen u/g	125	130
Latente belastingvordering	0	2.611
	3.811	6.571
VLOTTENDE ACTIVA		
Vorraden	1.104	1.308
Vorderingen		
Huurdebiteuren	239	282
Gemeente Venlo	1.386	174
Overige vorderingen	1.912	1.385
Overlopende activa	4.390	3.039
	7.927	4.880
Liquide middelen	5.830	37.988
TOTAAL	339.305	338.228
P.M. Met financiers overeengekomen leningen	25.000	0

73

PASSIVA	31-12-2011	31-12-2010
	(x € 1.000)	(x € 1.000)
EIGEN VERMOGEN		
Overige reserves	149.204	135.534
VOORZIENINGEN		
Voorziening nieuwbouw- en herontwikkelingsprojecten	16.414	26.373
Voorziening latente belastingverplichting	0	4.716
	16.414	31.089
LANGLOPENDE SCHULDEN		
Leningen overheid	0	0
Leningen overige geldgevers	162.407	162.691
Verplichtingen verkoop onder voorwaarden	271	271
	162.678	162.962
KORTLOPENDE SCHULDEN		
Crediteuren	2.630	1.607
Belastingen en premies sociale verzekeringen	915	2.126
Overige schulden	321	357
Overlopende passiva	7.143	4.553
	11.009	8.643
TOTAAL	339.305	338.228
P.M. Met financiers overeengekomen leningen	25.000	0

Financieel

74

Geconsolideerde Winst- en verliesrekening 2011

Resultatenrekening	31-12-2011	31-12-2010
	(x € 1.000)	(x € 1.000)
Bedrijfsopbrengsten		
Huren	39.909	39.538
Vergoedingen	1.613	1.984
Overheidsbijdragen	0	0
Verkoop onroerende goederen	-248	-179
Geactiveerde productie ten behoeve van eigen bedrijf	636	640
Overige bedrijfsopbrengsten	185	538
	42.095	42.521
Bedrijfslasten		
Afschrijvingen op materiële vaste activa	-846	-774
Overige waardeveranderingen materiële vaste activa	-2.261	-238
Lonen en salarissen	-4.128	-4.326
Sociale lasten	-1.266	-1.250
Lasten onderhoud	-11.250	-12.907
Leefbaarheid	-789	-704
Overige bedrijfslasten	-6.519	-6.979
	-27.059	-27.178
Rente		
Rentebaten en soortgelijke opbrengsten	519	923
Rentelasten en soortgelijke kosten	-7.406	-7.229
	-6.887	-6.306
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening	8.149	9.037
Belastingen	3.594	-1.418
Resultaat na belastingen voor mutatie actuele waarde materiële vaste activa	11.743	7.619
Mutatie actuele waarde materiële vaste activa	1.927	-9.163
Resultaat na belastingen na mutatie actuele waarde materiële vaste activa	13.670	-1.544

75

Geconsolideerd Kasstroomoverzicht 2011

Kasstroomoverzicht	31-12-2011	31-12-2010
	(x € 1.000)	(x € 1.000)
Ontvangsten van huurders	41.522	41.523
Ontvangsten van subsidiegevers	165	155
Ontvangsten van overig	185	538
Betalingen aan werknemers	-6.021	-6.109
Betalingen aan leveranciers onderhoud	-11.250	-12.906
Betalingen overig	-6.852	-7.150
Kasstroom uit bedrijfsoperaties	17.749	16.051
Ontvangen interest	519	923
Betaalde interest	-7.406	-7.229
Kasstroom uit operationele activiteiten	10.862	9.745
Investeringen in materiële vaste activa	-50.154	-24.058
Desinvesteringen materiële vaste activa	6.936	5.940
Investeringen in financiële vaste activa	0	130
Desinvesteringen financiële vaste activa	5	160
Kasstroom uit investeringsactiviteiten	-43.213	-17.828
Ontvangsten uit langlopende schulden	10.000	25.000
Aflossingen langlopende schulden	-10.284	-10.322
Kasstroom uit financieringsactiviteiten	-284	14.678
Mutatie in het werkkapitaal	477	-4.314
Mutatie liquide middelen	-32.158	2.281

Verlag ondernemingsraad

9



De ondernemingsraad (OR) stelt zich ten doel een actieve spilfunctie (schakelfunctie) te vervullen in de organisatie, tussen medewerkers en bestuur. Dat betekent meepraten/beslissen op strategisch/ beleidsniveau, maar ook voor de belangen van de medewerkers opkomen. De OR wil een (pro-) actieve OR zijn en wil zijn prioriteiten bewaken en efficiënt met tijd omgaan. Als uitkomst van het door de OR opgestelde Mission Statement hanteert de OR de volgende kernwaarden die leidend zijn in gedrag en samenwerking met de bestuurder: respect, resultaat, verantwoordelijkheid, openheid en zelfstandigheid.

De daarbij horende gedragsnormen zijn: bespreekbaarheid van alle onderwerpen, risico's mogen nemen, afspraken en beloftes nakomen, grenzen van anderen respecteren, samenwerking met iedereen, open staan voor veranderingen, resultaatgerichtheid en opkomen voor de doelstellingen.

In het verslagjaar heeft de directeur-bestuurder vier keer formeel overleg gevoerd met de OR en eenmaal een “kennismakingsoverleg”. Eenmaal heeft de OR zijn jaarverslag toegelicht in een vergadering met de Raad van Toezicht. Daarnaast heeft de OR zevenmaal onderling overleg gevoerd.

Ondernemingsraad

78

De belangrijkste onderwerpen die in 2011 aan de orde kwamen, zijn:

Training OR, missie en visie

In een maatwerktraining heeft de OR hard gewerkt aan een nieuwe missie en visie vanuit de vraagstellingen: hoe wil de OR functioneren, waar staat de OR voor en hoe gaat de OR dat doen?

“Kennismakingsoverleg” met directeur-bestuurder

Tijdens een “open” overleg met de nieuwe directeur-bestuurder werd gesproken over hoe partijen met elkaar willen overleggen. Daarbij werd de directeur-bestuurder door de OR geïnformeerd over de resultaten van de OR training en de nieuw opgestelde missie en visie van de OR.

Brief Arbeidsinspectie

Naar aanleiding van inspecties op de bouwplaatsen van twee nieuwbouwprojecten is door de Arbeidsinspectie nagegaan of aan een aantal wettelijke bepalingen op het

gebied van arbeidsomstandigheden werd voldaan. Daarbij werden enkele lichte overtredingen vastgesteld van het Arbeidsomstandighedenbesluit. De overtredingen zijn tijdens de inspectie opgeheven. De OR is met een afschrift van een brief aan de directie geïnformeerd. Verdere actie was niet nodig.

Beoordelingscyclus/vlootshouw

Jaarlijks wordt door het MT een zogenaamde vlootshouw gehouden waarbij alle medewerkers uitvoerig besproken worden in het bijzijn van de direct leidinggevende. Doel is om met een goede wisselwerking een goed beeld te krijgen van iedere medewerker bij alle MT-leden. De uitkomsten van de vlootshouw werden besproken door de direct leidinggevende met de betreffende medewerker tijdens het voortgangs- en/of beoordelingsgesprek.

Ondernemingsplan

Voor de opstart van het nieuwe ondernemingsplan is door het MT gekeken naar de toekomst van Woonwenz

en werden de thema's vastgesteld. De OR werd tijdens het totstandkomingsproces vooraf geïnformeerd over de onderwerpen en gaf daar zijn visie op.

De werkwijze voor de ontwikkeling van het nieuwe ondernemingsplan was er vooral op gericht om, met inbreng van medewerkers uit alle diensten, van onder uit de organisatie het concept te laten ontstaan. De thema's werden in diverse werkgroepen uitgewerkt. Een trekker per werkgroep diepte, in een aantal workshops, met medewerkers de betreffende onderwerpen verder uit. Dit onder begeleiding van de projectleider. Een ruwe versie, waarvan een samenhangend geheel werd gemaakt, werd op 19 oktober aan de OR en het MT gepresenteerd. Naar aanleiding van de reactie van de OR op de presentatie heeft de directeur-bestuurder tijdens een extra overleg uitgebreid toelichting gegeven op de vragen van de OR. Een eerste uitkomst was dat de verantwoordelijkheid lager in de organisatie wordt gelegd en dat de ontwikkeling van de organisatie breed opgepakt wordt, vooral door de medewerkers met klantencontacten. Dat in de nabije toekomst een actieve betrokkenheid wordt verwacht is een logisch uitvloeisel van meer verantwoordelijkheid leggen bij de medewerkers. Aan de definitieve teksten van het ondernemingsplan is in 2012 de laatste hand gelegd. Het ondernemingsplan 2012-2015 is in 2012 vastgesteld.

STRAK2

Van elke woningcorporatie in de gemeente Venlo zijn twee personen betrokken bij de totstandkoming van een nieuw Strategisch Akkoord (STRAK2) met de gemeente. Tijdens de reguliere overlegvergadering met de OR heeft de directeur-bestuurder toelichting gegeven over de gemaakte afspraken in relatie tot ondernemingsplan, STRAK2 en de bilaterale afspraken tussen de gemeente en de individuele woningcorporaties in STRAK2.

Personeelsbeleidsplan 2012-2014

Voor het opstellen van een nieuw personeelsbeleidsplan werd een beroep gedaan op het personeel om punten aan te dragen. Deze punten zijn in een overleg besproken met

de bestuurssecretaris en de HRM adviseur, om als input te dienen voor het nieuwe personeelsbeleidsplan.

Jaarverslag WVB en WAV 2010

De OR heeft zijn waardering uitgesproken over de open manier waarop over de resultaten van Woningstichting Venlo-Blerick in het verslagjaar is overlegd. Tevens is het jaarverslag van Woningstichting Arcen en Velden besproken.

Visitatietraject

Aan een delegatie van de OR zijn vragen gesteld over de interne organisatie van Woonwenz. Het visitatietraject is meer extern gericht en was een onderzoek naar hoe Woonwenz functioneert in zijn relatie met externe belanghouders.

Trainingen “omgaan met agressie”

De uitkomsten en opmerkingen die tijdens de agressietraining zijn gemaakt, hebben er toe geleid dat er meer aandacht wordt besteed aan het agressieprotocol en de daarin vastgelegde procedures tijdens de afdelingsoverleggen.

Overleg OR met Raad van Toezicht

Een afvaardiging van de OR heeft zijn jaarverslag 2010 en de plannen voor de toekomst toegelicht. Dit was tevens een gelegenheid om kennis te maken met een aantal nieuwe leden van de Raad van Toezicht.

Workshop OR met directeur-bestuurder

In een vervolg op de OR training van 1 februari 2011 waarin missie en visie van de OR werden bepaald, is teruggeblikt op hoe functioneert het “mission statement” van de OR in de praktijk. In het namiddagprogramma werd uitgebreid overlegd met de directeur-bestuurder en zijn elkaars opvattingen uitgewisseld met betrekking tot wederzijdse wensen en verwachtingen ten aanzien van de onderlinge samenwerking.



79

Ondernemingsraad

80

Aanwijzing verplichte collectieve verlofdagen

De OR heeft ingestemd met de vast te stellen verplichte collectieve verlofdagen voor 2012 en daarnaast voorstellen gedaan aan de directeur-bestuurder voor een extra vrije dag op 31 december 2012.

Werkkostenregeling

De OR heeft een toelichting gegeven over de fiscale gevolgen, als de werkkostenregeling bij Woonwenz wordt ingevoerd. Besloten is om deze regeling niet eerder dan 1 januari 2014 in te voeren en in 2013 een werkgroep te vormen om de invoering voor te bereiden.

Arbodienstverlening 2012

De Ondernemingsraad heeft zijn instemming verleend aan de offerte voor de arbodienstverlening door Arboned. Daarmee is de samenwerking weer voor een jaar gecontinueerd.

Beoordelingsgesprekken

Met betrekking tot de gehouden beoordelingsgesprekken heeft de OR het gevoel van de medewerkers bij de directeur-bestuurder overgebracht. Er was onduidelijkheid over de beoordelingsniveaus en de daarbij gebruikte omschrijvingen die afweken van de CAO. De beoordelingsformulieren zullen aangepast worden, daarnaast volgt er nog een evaluatie van de gehele beoordelingscyclus met de directeur-bestuurder.

Procedure werving en selectie

De afspraken die gemaakt zijn in de regeling werving en selectie zijn nog eens tegen het licht gehouden en benadrukt.

OR advies nieuwe leden Raad van Toezicht

Bij de aanstelling van twee nieuwe leden voor de Raad van Toezicht is de OR om advies gevraagd. In aparte vraaggesprekken is kennis gemaakt met twee kandidaten. Beiden van uitstekende kwaliteit met als specialismen zorg & welzijn en duurzaam bouwen. De OR vertrouwt erop

dat deze nieuwe leden met hun expertise er mede voor gaan zorgen dat er met een vernieuwde inbreng nog beter toezicht uitgeoefend wordt op het functioneren van de organisatie.

In het verslagjaar werden de zetels door hieronder genoemde personen bezet:

Harold Baur (voorzitter)
Gé van Heijster (secretaris)
Lilian de Groot - Kleuskens
Edmond Janssen
Maril van de Perre
Marie-José Thomas

81

Verlag Raad van Toezicht

10



Het is de taak van een Raad van Toezicht om toezicht te houden op het bestuur en op de algemene gang van zaken binnen een woningcorporatie en de met haar verbonden ondernemingen.

Ook beziet de Raad van Toezicht de rol van de woningcorporatie als maatschappelijk ondernemer. De raad staat het bestuur, gevraagd en ongevraagd, met advies en raad ter zijde.



Raad van Toezicht

Verslag Raad van Toezicht

Met dit verslag legt de Raad van Toezicht, als onderdeel van de maatschappelijk ondernemende woningstichting, verantwoording af over de manier waarop hij invulling heeft gegeven aan de uitvoering van zijn taken en bevoegdheden voor Woonwenz in 2011. Als kader voor het uitoefenen van zijn toezicht hanteert de raad:

- De missie;
- Het vastgestelde ondernemingsplan;
- De financiële continuïteit van de woningcorporatie;
- De maatschappelijke omgeving;
- De begroting;
- Relevante wet- en regelgeving (o.a. BBSH).

Het jaar 2011 was het eerste jaar voor Woonwenz (woningcorporatie sinds 1907; ontstaan uit een fusie in 2010 tussen Woningstichting Venlo-Blerick en Woningstichting Arcen en Velden). De samenstelling van de Raad van Toezicht per 1 januari 2011 was een combinatie van leden uit de fusie-partners Woningstichting Venlo-Blerick en Woningstichting Arcen en Velden. De samenwerking en integratie zijn prima verlopen.

Het was ook het eerste jaar van Frank van Engelen als directeur-bestuurder. Onder zijn leiding voltrok de integratie van beide fusie-organisaties zich probleemloos. Ook dit jaar speelden de merkbare gevolgen van de gewijzigde woningmarkt en de aan de Europese regelgeving aangepaste Nederlandse wetgeving een belangrijke rol.

Naam	functie	beroep en relevante nevenfunctie(s)	leeftijd	benoemd per	aftredend per
Dhr. G.W.M. Göbbels	voorzitter	directeur/financieel adviseur	54 jaar	08-03-2004	01-01-2013
Dhr. J.B.J.M. Hendriks MSM	vice-voorzitter	voorm. bestuurder zorginstelling	59 jaar	01-02-1997	01-01-2012
Dhr. P.J.M. Hafmans	lid	voorm. belastinginspecteur	66 jaar	01-09-2004	01-01-2013
Dhr. J.A. v.d. Heijden	lid	voorm. treasurer DAF Trucks	68 jaar	01-01-2007	01-01-2015
Dhr. J.S. Huijs	lid	voorm. Tweede Kamerlid/ lid RvT ws. Urbanus	71 jaar	08-03-2004	01-01-2013
Dhr. mr. H.J.Q. van de Haterd	secretaris	bedrijfsjurist	53 jaar	20-06-2005	01-01-2014

Tabel 44

De raad concludeert dat in 2011 Woonwenz zich wederom als maatschappelijke onderneming actief heeft gemanifesteerd in de Venlose samenleving. Dat de woningcorporatie al jarenlang actief is als maatschappelijke onderneming wordt onderschreven door de uitkomst van de in 2011 gehouden visitatie waar Woonwenz met een 8,1 bovenmatig scoorden bij de beoordeling door de belanghouders van Woonwenz.

10.1 Samenstelling Raad van Toezicht

De samenstelling van de Raad van Toezicht van Woonwenz per 31 december 2011 is opgenomen in Tabel 44.

De leden van de Raad van Toezicht van Woonwenz hebben geen (neven)functies die hun functioneren als lid van de raad belemmeren. Er bestaan geen overlappings met andere functies. Geen van de leden is of was in het verleden in dienst van de woningcorporatie en onderhoudt een (in) directe band met toeleveranciers of afnemers van Woonwenz. Geen van de leden verleent andere diensten dan die voortvloeien uit zijn lidmaatschap van de Raad van Toezicht of onderhoudt (in)directe andere banden met Woonwenz. Het reglement van de Raad van Toezicht bevat op basis van de governancecode bepalingen inzake onverenigbaarheden en tegenstrijdig belang.

Het lidmaatschap van dhr. Huijs van de Raad van Toezicht van Woonservice Urbanus vormt geen belemmering voor de onafhankelijkheid van zijn toezichthouderschap. De Raad van Toezicht van Woonwenz heeft een profiel-schets, gerelateerd aan zijn omvang, samenstelling en activiteiten, voor de gewenste deskundigheid en achtergrond van zijn leden. Deze is bij besluit d.d. 26 september 2011 geactualiseerd.

De leden van de Raad van Toezicht laten zich bij de uitoefening van hun taak uitsluitend leiden door het belang van de woningcorporatie. Zij vervullen hun taak onafhankelijk; zonder mandaat van of ruggespraak met enige achterban. Wel houden de leden (de heren Huijs en Van der Heijden) die op bindende voordracht van de huurdersorganisatie zitting hebben in de Raad van Toezicht voeling met de huurdersorganisatie en vindt op basis daarvan tweemaal per jaar overleg plaats met de huurdersorganisatie. Het verslag en de bevindingen worden geagendeerd in de Raad van Toezicht en aan het bestuur en MT voorgelegd.

Alle leden van de Raad van Toezicht van Woonwenz zijn lid van de Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties (VTW) en nemen naar behoefte deel aan de bijeenkomsten van de VTW.

Daar de heer Hendriks per 1 januari 2012 aftredend is en vanwege de duur van zijn zittingstermijn (15 jaar) niet herkiesbaar is, is eind 2011 een procedure in gang gezet voor de werving van een vervanger. Ook werd daarbij, anticiperend op de verkorting van de zittingstermijn van 12 naar 8 jaar, gezocht naar een extra lid voor de Raad van Toezicht. De werving heeft conform Governancecode Woningcorporaties openbaar plaatsgevonden. Nadrukkelijk is gezocht naar vrouwelijke kandidaten met de kwaliteiten passend binnen de profielschets en de gewenste specialiteiten (vakinhoudelijke kennis op het brede terrein van leven, welzijn en zorg; en vakinhoudelijke kennis inzake vastgoedontwikkeling en bouwmanagement). Dat resulteerde in de benoeming van mevrouw dr.

G.L.Leusink, arts MBA en mevrouw ir. M.A.P. Huijsmans per 1 januari 2012. Bij deze benoemingen is, conform CAO, ook de Ondernemingsraad van Woonwenz gehoord. Daarop heeft de Ondernemingsraad een positief advies uitgebracht.

Bij een wijziging van de Governancecode Woningcorporaties in 2011 is de maximale zittingstermijn voor leden van de Raad van Toezicht verkort van 12 naar 8 jaar. Voor Woonwenz heeft dit tot gevolg dat de helft van haar Raad van Toezicht per 1 januari 2013 aftredend en niet herkiesbaar is. Dat betekent dat binnen een termijn van twee jaar vier van de zes leden aftreden. Daarmee gaat veel kostbare kennis en vooral onontbeerlijke ervaring uit de Raad van Toezicht verloren. Dat is in de huidige hectische omgeving (maatschappij sturing, krimp, nieuwe woningwet, op slot zittende woningmarkt, enzovoort) waarin woningcorporaties moeten opereren een (te) groot verlies. Voorts speelt specifiek voor Woonwenz dat zij per 1 januari 2011 is ontstaan uit een fusie tussen Woningstichting Venlo-Blerick en Woningstichting Arcen en Velden. De toezichthouders die afscheid moeten nemen komen uit beide bloedgroepen. Specifieke en ter zake van belangzijnde kennis uit de verschillende markten waarin de fusie-partners acteerden, vloeit dan ook weg. De nieuwe corporatie kreeg per fusiedatum ook een nieuwe directeur (extern). Ook voor hem is het van groot belang dat in de Raad van Toezicht een borging van kennis en ervaring aanwezig is. Dat is reden geweest om in het verslagjaar bij zowel de Vereniging van Toezichthouders Woningcorporaties (VTW) en Aedes te bepleiten dat twee (of tenminste één) toezichthouder een zittingstermijn van maximaal 12 jaar te blijven gunnen. Daarbij is voorgesteld om de Governancecode Woningcorporaties dienovereenkomstig aan te passen. Begin 2012 hebben zowel de VTW als Aedes laten weten dat er niet kan worden afgeweken van de maximale zittingstermijn van 8 jaar. De Raad van Toezicht acht het belang van Woonwenz hoger dan het strikt vasthouden aan de zittingstermijn en zal zich in de loop van 2012 beraden over haar toekomstige bemensing.

Raad van Toezicht

10.2 Taakopvatting

De Raad van Toezicht vat zijn taak op door op voldoende en gepaste afstand de activiteiten en resultaten van de woningcorporatie waar te nemen en daar een oordeel over te vormen. De raad focust zich specifiek op de maatschappelijke impact, de strategie, de financiële continuïteit en de realisatie van de volkshuisvestelijke opgaven. De raad ziet er op toe dat de activiteiten voldoende maatschappelijk draagvlak hebben en dat de woningcorporatie met voldoende dynamiek en investeringsbereidheid presteert. De raad handelt niet als een verlengstuk van het rijkstoezicht. Uitgangspunt zijn de statuten van de woningcorporatie die als toegelaten instelling ten doel heeft uitsluitend op het gebied van wonen werkzaam te zijn. De Raad van Toezicht richt zich bij haar toezichtstaak onder andere op:

- Maatschappelijke relevantie;
- Realisatie van de doelstellingen;
- Realisatie van de volkshuisvestelijke opgaven;
- Duurzaamheid;
- Strategie en risico's verbonden aan de activiteiten;
- Een transparante verantwoording van de activiteiten;
- Opzet en werking van de interne risicobeheersing- en controlesystemen;
- Kwaliteit van de maatschappelijke verantwoording;
- Financiële continuïteit en financieel verslaggevingsproces;
- Naleving van de integriteitscode en toepasselijke wet- en regelgeving.

aandachtsgebied	naam	naam
Algemeen contact met de bestuurder, werkgeversfunctie	dhr. Göbbels;	
Financiën en economie	dhr. Göbbels	dhr. Van der Heijden
Vastgoed, projecten en verhuur	dhr. Hafmans	dhr. Van de Haterd
Organisatie, personeel, ict en innovatie	dhr. Hendriks	dhr. Hafmans
Woonbeleid, wijk- en stadsbeleid, nieuw- en verbouw	dhr. Huijs	dhr. Hendriks
Huurders- en belanghoudersparticipatie	dhr. Huijs	dhr. Van der Heijden
Compliance	dhr. Van de Haterd	Dhr. Göbbels

Tabel 45

Het toezicht strekt zich tevens uit tot de met de corporatie verbonden ondernemingen.

De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de Raad van Toezicht van Woonwenz zijn in de statuten van Woonwenz en in het Reglement Raad van Toezicht omschreven. Het Reglement Raad van Toezicht en het Bestuursreglement zijn in 2011 aangepast en geactualiseerd naar de per 1 juli 2011 van kracht geworden hernieuwde Governancecode Woningcorporaties.

10.3 Werkwijze

De Raad van Toezicht functioneert als team. Besluitvorming vindt als regel plaats na consensus. De Raad laat zich periodiek mondeling dan wel schriftelijk door het bestuur informeren over de (financiële) resultaten en belangrijkste beleidsvoornemens in relatie tot de beoogde doelen, relevante externe ontwikkelingen en de relatie met de belanghouders.

In onderling overleg hebben de leden van de Raad van Toezicht van Woonwenz de aandachtsgebieden verdeeld. Deze zijn opgenomen in Tabel 45.

De individuele leden van de Raad van Toezicht van Woonwenz verdiepen zich in de materie. De besluitvorming blijft een gezamenlijke verantwoordelijkheid.

De leden van de Raad van Toezicht hebben, door eigen netwerken en observaties buiten de woningcorporatie, relevante attitudes. De raad voert een open overleg met de bestuurder en heeft toegang tot alle informatie. De raad neemt kennis van de belangrijkste samenwerkings- en overlegsituaties met huurdersorganisatie, gemeente en zakelijke partners. De raad bespreekt de door de externe accountant opgestelde managementletters en geeft in aanwezigheid van de externe accountant zijn bevindingen naar aanleiding van de controle op de jaarstukken.

Het overleg van bestuurder met de Ondernemingsraad (OR) komt aan de orde bij de presentatie van het jaarverslag van de OR. Een delegatie van de OR presenteert zijn jaarverslag in de vergadering van de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht heeft toegang tot het intranet van de woningcorporatie.

De interne controller heeft directe toegang tot de raad.

10.4 Onderwerpen Raad van Toezicht

In het verslagjaar vergaderde de Raad van Toezicht van Woonwenz zes maal; waarvan tweemaal intern beraad (zonder bestuurder). Tijdens twee aparte bijeenkomsten werden, in aanwezigheid van het voltallige MT, de investeringsprojecten van Woonwenz uitvoerig besproken. Tijdens een van deze bijeenkomsten werden ook enkele projecten bezocht. Aansluitend werd een presentatie verzorgd over het managementrisico bij investeringsprojecten.

Op 10 oktober 2011 bezocht de Raad van Toezicht Woningcorporatie Hestia te Landgraaf. Daar werd met name van gedachten gewisseld over de krimpproblematiek. De bestuurder en leden van de Raad van Commissarissen van Hestia informeerden de aanwezigen van Woonwenz

uitvoerig over hun ervaringen. Ook werd een van de probleemwijken bezocht.

Aan de hand van overleg met de externe accountant tijdens de (voor)bespreking van het jaarverslag en met rapportages van het Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting (CFV) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) heeft de Raad van Toezicht vastgesteld dat de financiële continuïteit van Woonwenz is gewaarborgd. Verslaglegging van de vergaderingen vindt plaats in de vorm van besluitenlijsten.

De belangrijkste onderwerpen van bespreking/besluitvorming tijdens de vergaderingen met de directeur-bestuurder waren:

- Benoeming vice-voorzitter en secretaris;
- Rooster van aftreden en zittingstermijn;
- Profielschets;
- Honorering Raad van Toezicht;
- Reglementen Raad van Toezicht en bestuur;
- Strategisch Akkoord met de gemeente Venlo;
- Investeringsprojecten;
- Goedkeuring jaarverslag 2010;
- Accountantsrapport en Management letter (in aanwezigheid accountant);
- Continuïteitsoordeel CFV 2011;
- OR-jaarverslag 2010 (in aanwezigheid OR);
- Vernieuwde Governancecode Woningcorporaties;
- Benoeming nieuwe leden Raad van Toezicht;
- Oprichting Parkeer B.V.;
- Visitatierapport;
- Accountantsopdracht;
- Solvabiliteitsoordeel 2011 CFV;
- Goedkeuring begroting 2012, bespreking meerjarenbegroting t/m 2016.

Tijdens de bijeenkomsten van intern beraad van de Raad van Toezicht van Woonwenz werd in 2011 met name veel aandacht besteed aan de profielschets voor de Raad van Toezicht, de gewijzigde Governancecode Woningcorporaties

Raad van Toezicht

en de werving van nieuwe leden voor de Raad van Toezicht. Ook werd het eigen functioneren geëvalueerd en het functioneren van de directeur-bestuurder besproken. De raad concludeerde dat zijn functioneren bevredigend was; dat de samenstelling voldoet aan de profielschets; en sprak haar zorgen uit over de gewijzigde zittingstermijn.

Beloning

De honorering van de leden van de Raad van Toezicht van Woonwenz is gekoppeld aan de zwaarte van de functie en houdt rekening met maatschappelijke waarden en normen. De honorering is niet gekoppeld aan de prestaties van de woningcorporatie. Leden van de raad ontvingen in 2011 € 9.290 bruto per jaar; de voorzitter ontving een vergoeding van € 14.451 bruto per jaar. De leden van de raad ontvangen geen onkostenvergoeding. In totaal bedroegen de loonkosten in 2011 voor de Raad van Toezicht € 60.901. In het verslagjaar werd besloten de honorering met ingang van 2012 te conformeren aan de Honoreringscode commissarissen van de VTW. Dat betekent per 2012 een marginale verlaging (voor de leden € 9.000 en voor de voorzitter € 13.500).

Beoordeling bestuurder

2011 Was het eerste jaar van de heer Frank van Engelen als bestuurder van Woonwenz. De bestuurder van Woonwenz wordt op zijn prestaties beoordeeld in lijn met het oordeel van de raad op het functioneren van de woningcorporatie. In een intern beraad is het functioneren over 2011 als positief beoordeeld. Dat is objectief, gebaseerd op de bedrijfsvergelijking binnen de branche (Aedes) en op de "bevindingsbrieven" van het ministerie, CFV, WSW en de accountant. De snelle integratie in het netwerk en de goede prestaties van met name het managen van de organisatieveranderingen en het afronden van het fusieproces versterken het positieve oordeel van de raad. Ook het continue positieve imago van de woningcorporatie, zoals blijkt uit berichten in de media en signalen van de belanghouders, draagt daaraan bij. Dit laatste wordt bevestigd door de score van 8,1 op het onderdeel belanghouders bij

de visitatie. Het bruto maandinkomen van de bestuurder bedroeg per 31 december 2011 € 10.150. Door de Raad van Toezicht werd aan hem een 13e maand als bonus toegekend. De secundaire arbeidsvoorwaarden, waaronder werkgeversaandeel sociale premies en pensioenlasten, zijn conform de CAO-woondiensten. Aanvullend wordt een auto ter beschikking gesteld. De beloning van de bestuurder is in lijn met de Beloningscode Bestuurders Woningcorporaties van het VTW.

De bestuurder heeft geen neveninkomsten en ontvangt geen verdere representatie – of algemene vergoedingen, anders dan op kostendeclaratie. Er zijn geen afspraken betreffende een uitkering bij beëindiging dienstverband.

Accountant

De externe accountant wordt benoemd door de Raad van Toezicht na advies van de bestuurder. Ernst & Young is voor 2011 (evenals voorgaande jaren) benoemd tot extern accountant van Woonwenz. Er vindt tenminste eenmaal per vier jaar een grondige beoordeling van het functioneren van de externe accountant plaats. Deze beoordeling heeft in 2008 plaatsgevonden. Alhoewel er sprake is van tevredenheid over de wijze waarop Ernst & Young zich van haar taak kwijt is, ter voorkoming van automatisme, in 2011 besloten dat in 2012 een accountantspitch zal worden uitgeschreven op basis waarvan een (her)benoeming van de accountant zal plaatsvinden. De externe accountant woont het gedeelte van de vergadering van de Raad van Toezicht van Woonwenz bij waarin het verslag over het onderzoek van het jaarverslag wordt besproken en waarin wordt besloten over de goedkeuring van de jaarrekening. De accountant kan tijdens deze vergadering over zijn bevindingen en verklaring over getrouwheid worden bevraagd door de Raad van Toezicht.

10.5 Governancecode woningcorporaties

De Raad van Toezicht hecht grote waarde aan een transparant ondernemingsbestuur waarin de belangen van alle partijen op gewogen wijze worden meegenomen. Woonwenz voldoet in het algemeen aan de aanbevelingen van de governancecode woningcorporaties. Afwijkingen zijn toegelicht in paragraaf 8.1 en transparant zichtbaar op de website van de woningcorporatie.

10.6 Visitatie

In 2011 is de woningcorporatie gevisiteerd. Woonwenz is tevreden met het eindoordeel: 7,4. Dat is, ook landelijke gezien, een hoge score. Met name de scores op presteren volgens belanghebbenden (8,1) en presteren ten aanzien van governance (7,8) stemmen tot grote tevredenheid. Wel is er enige bedenking bij de visitatie-methodiek. Dat is ook kenbaar gemaakt aan de branche-organisatie Aedes. De methodiek (4,0) richt zich bij de beoordeling op de prestaties ten opzichte van de opgestelde doelstellingen. Des te hoger de lat wordt gelegd door de eigen organisatie, des te moeilijker is het om een hoog eindoordeel te behalen. De visitatiecommissie erkent dat Woonwenz zichzelf een uitdagende taak heeft opgelegd en gerealiseerd. Dat is echter, vanwege de methodiek, niet te herleiden uit het eindoordeel. Ons inziens sluit daarom de tekstuele inhoud niet aan bij de eindbeoordeling. De realisatie van het zelf opgelegde ambitieniveau van de afgelopen jaren heeft geleid tot de tevredenheid van de belanghebbenden, degenen die het bestaansrecht van de organisatie vormen. De waardering van de belanghebbenden neemt Woonwenz dan ook als haar eindoordeel. De methodiek zal Woonwenz er niet van weerhouden om de lat hoog te blijven leggen.

10.7 Integriteitscode

Woonwenz beschouwt integriteit als een competentie die in de genen van haar medewerkers en toezichhouders behoort te zitten. De integriteitscode (die ook op de website staat) vormt voor medewerkers, bestuur en Raad van Toezicht van de woningcorporatie de basis voor hun handelen. In 2011 zijn er vanuit de organisatie geen incidenten gemeld inzake integriteit.

10.8 Nawoord

2011 was een bijzonder jaar: gefuseerde organisatie, nieuwe naam, nieuwe bestuurder, in hoog tempo wijzigende omgeving, versterkte maatschappij sturing. Basis is en blijft dat Woonwenz zich manifesteert als een pro-actieve maatschappelijke onderneming, waar haar omgeving op kan vertrouwen. Wij, de Raad van Toezicht, zullen er voor waken dat de komende jaren Woonwenz deze focus transparant uitdraagt en waar mogelijk versterkt. De Raad van Toezicht waardeert de inspanningen van bestuur en medewerkers, die resulteerden in de prestaties in 2011.

Venlo, mei 2012

G.W.M. Göbbels
Voorzitter Raad van Toezicht

Overige gegevens

11



Overige gegevens

11.1 Verbindingen

Een overzicht van de verbindingen van Woonwenz per 31 december 2011 is opgenomen in Figuur 8.

Met uitzondering van Woonwenz Parkeren B.V. vormen alle verbindingen gezamenlijk met Stichting Woonwenz een fiscale eenheid voor zowel BTW als Vennootschapsbelasting (VPB).

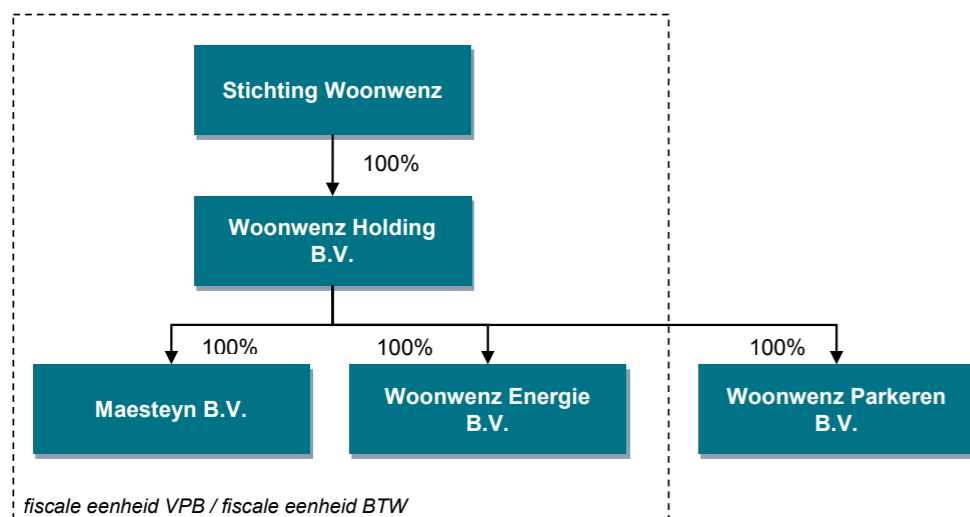
Woonwenz Holding B.V.

Woonwenz Holding B.V. is op 30 december 2005 opgericht voor de exploitatie van registergoederen in de meest ruime zin des woords, waaronder begrepen aan- en verkoop en verhuur van registergoederen, projectontwikkeling en beheer van de registergoederen. Bij overeenkomst d.d. 17 december 2008 is door Woningstichting Venlo-Blerick het economisch eigendom van haar antenneopstelplaatsen overgedragen aan Woonwenz Holding B.V. Deze antenneopstelplaatsen zijn in 2011 in beheer geweest bij Woonwenz Holding B.V.

Door de fusie d.d. 31 december 2010 met WVB Vastgoedbelegging B.V. heeft de vennootschap het economisch eigendom van 40 commerciële panden en 16 woningen verkregen. Woonwenz Holding B.V. is houdster van 100% van de aandelen van Maesteyn B.V., Woonwenz Energie B.V. en van Woonwenz Parkeren B.V.

Maesteyn B.V.

Ook werd op 30 december 2005 Maesteyn B.V. opgericht. Woonwenz Holding B.V. is de bestuurder en enige aandeelhouder van Maesteyn B.V. Maesteyn B.V. is opgericht voor de exploitatie van registergoederen in de meest ruime zin des woords, waaronder de aan- en verkoop en verhuur van registergoederen, projectontwikkeling en het beheer van de registergoederen. Het geplaatst en gestort aandelenkapitaal bedraagt € 18.000. Daarnaast bestaat een rekeningcourantkredietfaciliteit tussen Maesteyn B.V. en Stichting Woonwenz.



Figuur 8

Maesteyn B.V. is het marktvenster van Stichting Woonwenz voor de verhuur van de middeldure huurwoningen en bedrijfsruimten. Stichting Woonwenz blijft eigenaar van alle woningen en bedrijfsruimten. Ultimo 2011 beheert Maesteyn B.V. 668 woningen en 452 overige verhuureenheden in opdracht van Stichting Woonwenz. Daarnaast beheert Maesteyn B.V. 16 woningen en 40 commerciële panden van Woonwenz Holding B.V. Alle diensten van Maesteyn B.V. worden intern doorbelast tegen kostprijs. Omdat Maesteyn B.V. in 2011 alleen diensten heeft verleend binnen het concern is het jaarresultaat van Maesteyn zowel fiscaal als commercieel nihil.

Woonwenz Energie B.V.

Op 28 december 2007 is WVB Vastgoedontwikkeling B.V. opgericht. Op 30 december 2010 werd de naam gewijzigd in Woonwenz Energie B.V. en zijn de statuten gedeeltelijk gewijzigd. Woonwenz Holding B.V. is bestuurder en enige aandeelhouder van de Woonwenz Energie B.V. Het geplaatst en gestort aandelenkapitaal bedraagt € 18.000. Per 1 oktober 2011 heeft Stichting Woonwenz de exploitatie van haar WKO-installaties overgedragen aan Woonwenz Energie B.V. Door de exploitatie over te dragen aan een B.V. zijn de risico's die samenhangen met de levering van energie afgescheiden van Stichting Woonwenz. Ultimo 2011 huurt Woonwenz Energie B.V. 6 WKO-installaties van Stichting Woonwenz.

Woonwenz Parkeren B.V.

Op 25 oktober 2011 is Woonwenz Parkeren B.V. opgericht door Woonwenz Holding B.V. als enige aandeelhouder. Het bestuur van Woonwenz Parkeren B.V. wordt gevormd door 3 bestuursleden, die gezamenlijk bevoegd zijn om de B.V. te vertegenwoordigen.

Per 1 december 2011 heeft Stichting Woonwenz de exploitatie van 3 nieuw gerealiseerde parkeergarages en 14 parkeerplaatsen op maaiveld overgedragen aan Woonwenz Parkeren B.V. Ultimo 2011 huurt Woonwenz Parkeren B.V. 205 parkeerplaatsen van Stichting Woonwenz. Door de exploitatie over te dragen aan een B.V. worden de exploitatierisico's afgescheiden van Stichting Woonwenz en wordt de exploitatie van de parkeerplaatsen verder geprofessionaliseerd en geoptimaliseerd. De B.V. draagt zorg voor het dagelijks beheer en het optimaal functioneren van de parkeergarages in een parkeermarkt met parkeerconcurrentie uit de directe omgeving.

Een overzicht van de oprichtingsdata van de B.V.'s, de aandeelhouders, de vermogenspositie en het resultaat van 2011 is afgebeeld in Tabel 46.

Naam verbinding	Oprichtingsdatum	Kapitaalbedrag Woonwenz (direct + indirect)	Eigen vermogen ultimo 2011	Resultaat 2011
Woonwenz Holding B.V.	30 december 2005	100%	€ 13.404.000	€ 1.136.000
Maesteyn B.V.	30 december 2005	100%	€ 18.000	€ 0
Woonwenz Energie B.V.	28 december 2007	100%	€ 11.103	€ - 255
Woonwenz Parkeren B.V.	25 oktober 2011	100%	€ 13.845	€ - 4.155

Tabel 46

Overige gegevens

11.2 Verenigingen van Eigenaren

Woonwenz maakt deel uit van de volgende verenigingen van eigenaren:

- Vereniging van eigenaars appartementen Herman Gorterstraat 1 tot en met 35 (oneven nummers) te Venlo;
- Vereniging van eigenaars appartementen Herman Gorterstraat 37 tot en met 59 (oneven nummers) te Venlo;
- Vereniging van eigenaars appartementen Herman Gorterstraat 61 tot en met 83 (oneven nummers) te Venlo;
- Vereniging van eigenaars appartementen Herman Gorterstraat 85 tot en met 115 (oneven nummers) en Drie December-singel 181 tot en met 215 (oneven nummers) te Venlo;
- Vereniging van eigenaars gebouw Appelbesstraat 2 tot en met 56 (even nummers) te Venlo;
- Vereniging van eigenaars gebouw Tegelseweg 138 tot en met 166 (even nummers), 160A tot en met 166A (even nummers) en nummer 162B te Venlo;
- Vereniging van eigenaars gebouw Regentessestraat/Antoniussstraat te Venlo;
- Vereniging van eigenaars appartementengebouw Laurentiusstraat 8 tot en met 56 (even nummers) te Venlo-Blerick;
- Vereniging van eigenaars appartementencomplex Pepijn te Venlo-Blerick;
- Vereniging van eigenaars gebouw Gelreplein/Veldenseweg te Venlo;
- Vereniging van eigenaars flatgebouw De Rijnhorst;
- Vereniging van eigenaars gebouw Veestraat 7 tot en met 41 (oneven nummers);
- Vereniging van eigenaars gebouw Veestraat 43 tot en met 77 (oneven nummers);
- Vereniging van eigenaars gebouw Staringstraat 1 tot en met 12 te Venlo;
- Vereniging van eigenaars gebouw Staringstraat 13 tot en met 24 te Venlo;
- Vereniging van eigenaars gebouw Staringstraat 25 tot en met 36 te Venlo;
- Vereniging van eigenaars "Renaissance" gelegen aan de Kerkhofweg nummer 5 tot en met 27 (oneven nummers) en 15a tot en met 23a (oneven nummers) te Venlo;
- Vereniging van eigenaars appartementengebouw Nieuwstraat 23;
- Vereniging van Eigenaars van het gebouw gelegen aan de Wilhelminastraat 3, 3 A, 5, 5 A, 7 en 7 A en aan de Scholtisstraat 14 tot en met 52 (even nummers) te Velden;
- Vereniging van Eigenaars van het gebouw, genaamd "HET BONDSGEBOUW", gelegen te Venlo aan de Herungerstraat 22 tot en met 44 (even nummers).

11.3 Belangrijke gebeurtenissen na balansdatum

Tussen de balansdatum en het vaststellen van dit jaarverslag hebben zich geen ontwikkelingen voorgedaan die van invloed zijn op het verslagjaar.

11.4 Meldingsplichtige besluiten

Bij MG-circulaire 2006-6 is de regeling betreffende de zogenaamde meldingsplichtige besluiten als bedoeld in artikel 11d van het Besluit Beheer Sociale Huursector nader uitgewerkt en zijn eerdere circulaire's ter zake (bijvoorbeeld MG 2002-6) buiten werking gesteld. In 2011 zijn er geen meldingsplichtige besluiten genomen.

11.5 Verklaring bestuur inzake besteding middelen en resultaatbestemming

Het bestuur van Woonwenz verklaart dat alle middelen in het verslagjaar zijn besteed in het belang van de volkshuisvesting en dat het resultaat conform de statutaire doelstelling van de corporatie zal worden aangewend in het belang van de volkshuisvesting.

Venlo, mei 2012

Frank van Engelen
directeur-bestuurder

Controleverklaring

12



Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan: Stichting Woonwenz

Bijgesloten de samengevatte jaarrekening, bestaande uit de samengevatte geconsolideerde balans per 31 december 2011 en de samengevatte geconsolideerde winst-en-verliesrekening over 2011. Beide zijn ontleend aan de gecontroleerde geconsolideerde jaarrekening van Stichting Woonwenz. Wij hebben een goedkeurend oordeel verstrekt bij die jaarrekening in onze controleverklaring van 31 mei 2012. Desbetreffende jaarrekening en deze samenvatting daarvan, bevatten geen weergave van gebeurtenissen die hebben plaatsgevonden sinds de datum van onze controleverklaring van 31 mei 2012.

De samengevatte jaarrekening bevat niet alle toelichtingen die zijn vereist op basis van artikel 26, eerste lid, van het Besluit beheer sociale-huursector, richtlijn 645 van de Raad voor de Jaarverslaggeving en de Wet openbaarmaking uit publieke middelen gefinancierde topinkomens. Het kennismaken van de samengevatte jaarrekening kan derhalve niet in de plaats treden van het kennismaken van de gecontroleerde geconsolideerde jaarrekening van Stichting Woonwenz.

Verantwoordelijkheid van het bestuur

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van een samenvatting van de gecontroleerde jaarrekening in overeenstemming met de grondslagen zoals beschreven in de toelichting van de geconsolideerde jaarrekening 2011 van Stichting Woonwenz.

Verantwoordelijkheid van de accountant

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

Oordeel

Naar ons oordeel is de samengevatte geconsolideerde jaarrekening in alle van materieel belang zijnde aspecten consistent met de gecontroleerde geconsolideerde jaarrekening van Stichting Woonwenz per 31 december 2011 en in overeenstemming de grondslagen zoals beschreven in de toelichting van de geconsolideerde jaarrekening 2011 van Stichting Woonwenz.

Eindhoven, 31 mei 2012

Ernst & Young Accountants LLP

w.g. J.M. Heijster RA



Woonwenz
Molenbossen 618
5923 AJ Venlo-Blerick

www.woonwenz.nl
Postbus 337
5900 AH Venlo

info@woonwenz.nl
t 077 389 3131
f 077 382 7951

Openingstijden
ma-do 8.00-17.00 uur
vrij 8.00-12.00 uur



en 7