

**Volkshuisvestingsverslag 2009**  
**Stichting Woonpartners**



**WOONPARTNERS**

# Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>Hoofdstuk 1. Met het oog op ... de verantwoording</b>	<b>5</b>
1.1 Verantwoording door Raad van toezicht	5
1.2 Verantwoording door statutair Algemeen directeur / bestuurder	11
<b>Hoofdstuk 2. Met het oog op ... de vertrek- en ijkpunten</b>	<b>16</b>
2.1 De missie, kernwaarden, strategie en ambitie	16
2.2 Maatschappelijk ondernemen	17
2.3 Governance, organisatie en interne beheersmaatregelen	20
<b>Hoofdstuk 3. Met het oog op ... de organisatie en de ontwikkelingen</b>	<b>21</b>
3.1 Toelating en inschrijving	21
3.2 Stichting Woonpartners en haar verbindingen	21
3.3 Woonpartners en de structuur van haar werkorganisatie	23
3.4 Personeel en organisatie	25
3.4.1 De kernwaarden	25
3.4.2 Het KWH-Huurlabel in 2009	26
3.4.3 De organisatieontwikkeling	27
3.4.4 De formatie	29
3.4.5 Het ziekteverzuim	31
3.4.6 De Ondernemingsraad	32
3.5 Woonpartners en haar samenwerkingsverbanden	35
<b>Hoofdstuk 4. Met het oog op ... de prestaties in 2009</b>	<b>38</b>
4.1 Vertrekpunten	38
4.2 Strategisch voorraadbeleid	38
4.3 Huisvesting van de doelgroep	39
4.4 Omvang en samenstelling van het bezit	44
4.4.1 Verkoop en verkoopbeleid	45
4.4.2 Sloop	46
4.4.3 Nieuwbouw	47
4.4.4 Herstructurering Binnenstad	51
4.4.5 Verwerving	53
4.4.6 Overige mutaties in bezit	54
4.5 Kwaliteitsbeleid bestaand bezit	54
4.6 Betrekken van bewoners bij beleid en beheer	61
4.7 Klachten en geschillen	63
4.8 Huurbeleid	64
4.9 Huurderving	64
4.10 Huurbetaling en huurachterstand	65
4.11 Uitzetting	66
4.12 Maatschappelijk ondernemen: prestatieveld Leefbaarheid	66
4.13 Maatschappelijk ondernemen: prestatieveld Wonen, Welzijn en Zorg	75
4.13.1 Algemene visie en beleid	75
4.13.2 Het aspect Wonen	78
4.13.3 De aspecten Welzijn en Zorg	83
4.14. Maatschappelijk ondernemen: prestatieveld Betaalbaarheid en Duurzaamheid	85

<b>Hoofdstuk 5. Met het oog op ... de financiën</b>	<b>89</b>
5.1 Algemeen	89
5.2 Belastingen en waardering	92
5.2 Financiële resultaten	93
5.3 Financiële toekomst	95
<b>Hoofdstuk 6. Met het oog op ... de toekomst</b>	<b>96</b>
<b>Bijlagen:</b>	
• Kengetallen 2009	97
• Verklaring van afkortingen	98

## **Inleiding**

Het afgelopen jaar was een roerig jaar voor woningcorporaties. Op verschillende terreinen. Natuurlijk ondervonden we daar ook bij Woonpartners de gevolgen van. Toch blijven we vooruitkijken. Optimistisch en daadkrachtig, met het oog op onze wijken en onze huurders.

### **Integriteit en intern toezicht**

Met name het imago van de corporaties stond landelijk in de schijnwerpers, door verwickelingen bij slechts een klein aantal corporaties. Hierdoor zijn discussies ontstaan over integriteit en intern toezicht. Het positieve gevolg daarvan is dat we deze zaken allemaal weer scherp in het vizier hebben gekregen. Ook binnen Woonpartners hebben we de belichte onderwerpen weer eens goed tegen het licht gehouden. Dit heeft geleid tot een integriteitsbeleid. Bovendien heeft de Raad van Toezicht stilgestaan bij de invulling van zijn taak. We konden gelukkig constateren dat we het bij Woonpartners allemaal al goed geregeld hadden; toch is het goed om stil te staan bij de verschillende posities in een maatschappelijke onderneming als Woonpartners.

### **Europese regelgeving**

Op het volkshuisvestelijk gebied zijn we geconfronteerd met Europese regelgeving die in de komende jaren de nodige consequenties zal hebben, ook voor Woonpartners. Een van de veranderingen houdt in dat we commerciële maatschappelijke activiteiten in de boekhouding moeten scheiden. Daarnaast moeten we ons meer richten op de doelgroep bij toewijzing: de Europese Commissie wil dat Nederlandse woningcorporaties 90% van hun woningen toewijzen aan huishoudens met een inkomen onder € 33.000. Dit betekent dat we onze organisatie op deze veranderingen moeten gaan inrichten.

### **Veranderende woningmarkt**

Plaatselijk zijn we geconfronteerd met een inzakkende woningmarkt. Dit heeft niet alleen gevolgen voor de koopmarkt, maar ook voor de huurmarkt. De mutaties nemen af, waardoor er weinig doorstroming plaatsvindt. Mensen zullen daardoor langer moeten wachten om voor een huurwoning in aanmerking te komen. Wij hopen dat dit in de komende jaren weer verbetert. Uiteraard werken we er zelf actief aan om daar een bijdrage aan te leveren: samen met de gemeente en samenwerkingspartners zoeken we voortdurend naar oplossingen om weer beweging te krijgen in de woningmarkt. Net zoals we ons op andere terreinen inzetten voor het realiseren van sterke woondiensten.

Ook in 2009 hebben we gewerkt aan tal van activiteiten die Helmond maken tot een gewaardeerde en gevarieerde woonomgeving, om onze klanten een wooncarrière te bieden die past bij hun wensen en mogelijkheden. In dit jaarverslag geven we u daarvan graag veel voorbeelden. Voorbeelden die tonen dat Woonpartners zich blijft ontwikkelen en investeert in professionaliteit, ook in een periode waarin we te maken hebben met minder positieve ontwikkelingen.

Ger de Wilde  
Algemeen directeur Woonpartners

## **Hoofdstuk 1. Met het oog ... op de verantwoording**

Woonpartners is een stichting met een eenhoofdig Bestuur en een Raad van Toezicht. Het doel van dit volkshuisvestingsverslag is om zo concreet en transparant mogelijk inzicht te verschaffen in het maatschappelijk functioneren en presteren van Stichting Woonpartners in 2009. De uitkomst staat niet op zichzelf maar staat in verbinding met de doelstellingen van onze onderneming, met de vooraf vastgelegde taakstellingen en met de verwachtingen die externe partijen van ons als maatschappelijk ondernemer mogen hebben.

Dit verslag is primair bedoeld voor alle externe belanghebbenden, met name de partijen waaraan wij verantwoording verschuldigd zijn en waarmee Woonpartners samenwerkt. Aan deze partijen leggen we graag verantwoording af. Ook belangstellenden informeren we graag over ons doen en laten. Het gehele verslag en de populaire versie is voor iedereen beschikbaar op onze website.

Woonpartners onderschrijft de *Governancecode Woningcorporaties* en de *Aedescode*. Wij zijn ons bewust van de eisen van *good Governance*. De beoordelingscriteria van Het Glazen Huis zijn daarbij een welkom hulpmiddel. Het Glazen Huis is de naam van een prijs voor transparante woningcorporaties, gericht op kwaliteitsverbetering van de jaarlijkse verantwoording en verslaglegging. De initiatiefnemers en organisatoren zijn de Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting (SEV) en PricewaterhouseCoopers (PWC).

We beginnen ons Volkshuisvestingsverslag 2009 met het afleggen van verantwoording, eerst door ons interne toezichthoudende orgaan, de Raad van Toezicht, daarna door het Bestuur als eindverantwoordelijke voor het functioneren van het bedrijf. Als bijlage is een lijst opgenomen met een verklaring van alle gebruikte afkortingen.

Een kernthema in ons Ondernemingsplan is 'Transparante en integere organisatie'. Om dit te bereiken zijn strategische doelen vastgelegd met bijbehorende te behalen resultaten. Voordat verantwoording wordt afgelegd vatten we enkele punten samen die voor 2009 relevant zijn.

*Woonpartners verantwoordt haar beleid en (doelmatigheid van) de resultaten actief en transparant aan haar belanghouders. Medewerkers en leveranciers handelen volgens normen van integer handelen. De governance voldoet minimaal aan de daarvoor landelijk geldende eisen. Zij betreft en consulteert haar belanghouders bij ontwikkeling van nieuw beleid.*

*Woonpartners onderschrijft de Governance Code en Aedescode. Het transparant en integer handelen van alle medewerkers en bestuursorganen kan vanaf 2008 getoetst worden aan gedragsregels die zijn vastgelegd in de zogenaamde Gedragscode Integriteit.*

### **1.1 Verantwoording door Raad van Toezicht**

De Raad van Toezicht houdt toezicht op het Bestuur van Stichting Woonpartners. Dit interne toezicht betreft alle aspecten van de organisatie.

#### **Reglement Raad van Toezicht**

De Raad werkt op basis van een in april 2002 vastgesteld reglement. In dit reglement is het volgende vastgelegd: de samenstelling, de totstandkoming van benoemingen, de inhoud van taken en taakverdeling, de zaken die niet verenigbaar zijn met het lidmaatschap, wat haar rol van werkgeverschap inhoudt, de wijze van vergaderen en besluitvorming, de honorering en vergoedingen, de informatievoorziening, de relatie tot de accountant, tot de bewonersorganisatie en Ondernemingsraad, de informele contacten en de externe verantwoording.

## Governance

De Raad functioneert op basis van de geactualiseerde AedesCode en volgt de Governancecode Woningcorporaties met inachtneming van:

- **Benoeming bestuur.** De benoemingstermijn voor een periode van maximaal 4 jaar kan in acht genomen worden als te zijner tijd een nieuwe bestuurder benoemd wordt. Wat betreft de termijn van de huidige bestuurder respecteert de Raad zijn benoeming voor onbepaalde tijd.
- **Herbenoeming lidmaatschap Raad van Toezicht.** Woonpartners heeft in haar statuten de bepaling opgenomen dat na de eerste zittingsperiode van 4 jaar eenmaal kan worden herbenoemd voor een nieuwe periode van 4 jaar. Bij tussentijds aftreden start de opvolger een nieuwe termijn van 4 jaar. Ter waarborging van continuïteit kan de Raad in haar register van aftreden lichte verschuiving in termijnen aanbrengen, zodat deze niet gelijktijdig voor meerdere posities eindigen.
- **Huurder maakt deel uit van Raad van Toezicht.** Volgens het BBSH (artikel 7 lid 1 onder e) kan de huurdersvereniging van Woonpartners een bindende voordracht doen voor twee zetels in de Raad van Toezicht. De Raad bestendigt haar eerder genomen besluit, dat de ene huurderszetel wordt ingenomen door een niet-huurder, voorgedragen door de Huurders Belangen Vereniging Woonpartners en dat de andere zetel beschikbaar is voor de voorzitter van de Huurders Belangen Vereniging en Huurdersraad. Dit was het geval in 2009.

De Raad stemde in met de Gedragscode Integriteit, waarvan een klokkenluidersregeling onderdeel uitmaakt. Deze code trad in werking op 1 november 2008 en geldt voor alle medewerkers van de organisatie én de bestuurlijke organen.

In 2009 heeft de Raad van Toezicht besloten om voorsnog niet tot visitatie over te gaan, mede omdat de organisatie nog in ontwikkeling is. Op termijn wordt een visitatie niet uitgesloten.

## Profielchets Raad van Toezicht

De Raad is samengesteld op basis van een profielchets. Hierin is beschreven wat de functie van de Raad is, hoe het algemene kwaliteitsprofiel er uit ziet en welke specifieke deskundigheden en disciplines in de Raad aanwezig dienen te zijn. Per lid is een kwaliteitsprofiel verder uitgewerkt. Het betreft het profiel van de voorzitter / vicevoorzitter, het profiel voor de aspecten volkshuisvesting en ruimtelijke ordening, de financieel-economische en juridische aspecten, marketing en communicatie en het profiel van de leden die bindend worden voorgedragen door de huurdersorganisatie. Bij de mutaties binnen de Raad in 2008 zijn de vacatures zoveel mogelijk opgevuld conform de ontbrekende profielen. Er heeft ook werving plaatsgevonden met advertenties in de regionale pers.

## Samenstelling

De Raad van Toezicht bestaat uit 5 leden. In onderstaande tabel staan de namen en overige relevante gegevens per 31 december 2009.

In 2009 vonden geen mutaties plaats.

De Raad van Toezicht vormt een multidisciplinair team dat bestaat uit specialisten en generalisten.

**Tabel: Samenstelling Raad van Toezicht 2009**

<b>Naam</b>	<b>Geb. datum</b>	<b>Functie</b>	<b>Datum (her-) benoeming</b>	<b>Afgetreden / aftredend per</b>	<b>Herbenoeming mogelijk?</b>	<b>Woonplaats, functies / nevenfuncties</b>
<i>De heer P.H.J. Krekels</i>	<i>19-11-1942</i>	<i>Lid Voorzitter</i>	<i>05-07-2006 01-07-2008</i>	<i>Aftredend per 2010</i>	<i>Ja</i>	<i>Helenaveen (Deurne) Lid Grondkamer Zuid.</i>
<i>Mevrouw I.M. Stommels-Verrijdt</i>	<i>29-01-1970</i>	<i>Lid Vice-voorzitter</i>	<i>23-04-2008 26-11-2008</i>	<i>Aftredend per 2013</i>	<i>Ja</i>	<i>Helmond Controller Stichting De Eenbes te Geldrop.</i>
<i>De heer J.J. van Bruggen</i>	<i>15-09-1946</i>	<i>Lid</i>	<i>23-04-2008</i>	<i>Aftredend per 2012</i>	<i>Nee</i>	<i>Helmond Voorzitter Huurders Belangen Vereniging (HBV) Woonpartners.</i>
<i>De heer N.M. Dijkhuizen</i>	<i>13-03-1947</i>	<i>Lid</i>	<i>08-10-2008</i>	<i>Aftredend per 2013</i>	<i>Ja</i>	<i>'s-Gravenhage Zelfstandig consultant; Lid Raad van Commissarissen Vestia; Voorzitter Stichting Heelweg; Lid RvT Stg. Scholengroep Zuidwest</i>
<i>De heer G.A.J. Van den Heuvel</i>	<i>14-08-1952</i>	<i>Lid</i>	<i>26-11-2008</i>	<i>Aftredend per 2012</i>	<i>Ja</i>	<i>Deurne Zelfstandig projectmanager en adviseur bouw (Agnito BV te Deurne) Lid huizencommissie Congregatie H.Geest te Gemert. Adviseur startende ondernemers.</i>

De leden J. van Bruggen en N. Dijkhuizen zijn benoemd op voordracht van de Huurders Belangen Vereniging van Woonpartners.

#### **Verantwoording van de beloning**

De honorering en vergoeding vindt plaats op basis van de richtlijn van de VTW (de Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties), vastgelegd in het reglement. Er is ook een differentiatie in beloning per functie.

In 2007 is gebleken dat de honorering gelijk was aan het laagste niveau binnen de tabel van de VTW. Toen is besloten om in drie jaar tijd de honorering op te trekken naar het gemiddelde niveau van de VTW-tabel voor middelgrote corporaties. In 2008 werd daartoe een stap gezet.

De honorering en overige kosten RvT in 2009 zijn weergegeven in onderstaande tabel.

**Tabel: Bruto honorering en overige kosten toezichthouders 2009**

<b>Naam</b>	<b>Functie</b>	<b>Periode</b>	<b>Totaal bruto (1)</b>
P. Krekels	Voorzitter	01-01 t/m 31-12-2009	€ 11.231
I. Stommels-Verrijdt	Vicevoorzitter	01-01 t/m 31-12-2009	€ 9.347
J. van Bruggen	Lid	01-01 t/m 31-12-2009	€ 7.482
N. Dijkhuizen	Lid	01-01 t/m 31-12-2009	€ 6.996
G. van den Heuvel	Lid	01-01 t/m 31-12-2009	€ 7.482
<b>Subtotaal</b>			<b>€ 42.538</b>
Overige kosten			€ 11.571 (2)
<b>Totaal</b>			<b>€ 54.109</b>

*Toelichting:*

1. *Er zijn geen vergoedingen verstrekt in de sfeer van onkosten.*
2. *Het betreft de kosten van: contributie 2009 van de VTW (€ 2.919,-), deelname aan workshops VTW, de kosten van werkbezoeken, van afscheid van afgetreden leden en nadere kennismaking met nieuwe leden.*

### **Werkwijze**

De basis bestaat uit reguliere vergaderingen. De agenda voor deze vergaderingen is gestandaardiseerd met de volgende indeling:

- **Algemeen:** onder andere verslaglegging, activiteitenoverzicht van bestuur en RvT, voortschrijdende besluitenlijst RvT, waarin alle genomen besluiten zijn vastgelegd.
- **Strategie:** onder andere Ondernemingsplan, zaken / plannen / overeenkomsten van strategische aard, zoals de Prestatieafspraken met de gemeente Helmond.
- **Statutaire zaken:** voortschrijdende lijst bestuursbesluiten, samenstelling RvT, statuten / reglement, Aedescode, Governancecode, begroting, begrotingswijzigingen, grote investeringen, verkoop / aankoop onroerende zaken, overeenkomsten en dergelijke.
- **Audits:** terugkoppeling audits, met conclusies / aanbevelingen.
- **Accountantszaken:** evaluatie / opdrachtverstrekking accountant, managementletter, jaarrekening, begroting.
- **Ter bespreking:** activiteitenoverzichten, kwartaalrapportages, brieven van VROM en CFV en andere belangrijke brieven.
- **Wat verder ter tafel komt en rondvraag.**

De vergaderingen van de Raad worden in een aparte bijeenkomst voorbereid door de voorzitter (soms met vicevoorzitter) en de Bestuurder.

In een vergaderschema is een vijftal reguliere vergaderingen gepland voor het gehele jaar en minimaal één themabijeenkomst. Daarnaast wordt jaarlijks een fietstocht gemaakt langs (delen van) het woningbezit, wordt een excursie georganiseerd naar projecten, wordt deelgenomen aan een bijeenkomst met belanghouders, aan het VTW-congres en aan workshops; en indien gewenst vindt er overleg plaats met bepaalde belanghouders. Over het algemeen dient de Raad zijn goedkeuring geven aan de (voorgenomen) bestuursbesluiten. Ook kan de Raad instemmen met de overige zaken die ter verantwoording of ter kennisneming zijn besproken.

### **Vergaderingen en activiteiten**

De Raad stelde een vergaderschema vast waarin is aangegeven in welke bijeenkomst de benoemde majeure en reguliere onderwerpen behandeld worden.

In 2009 kwam de Raad zeven maal in vergadering bijeen, zo veel mogelijk volgens het vooraf vastgestelde vergaderschema en meestal voltallig.

Hiervan was een vijftal vergaderingen regulier: op 18 februari, 8 april, 13 mei, 9 september en 4 november.

Er vonden twee themabijeenkomsten plaats op:

- 1 april 2009: hier kwamen de volgende onderwerpen aan de orde: financiële positie en mogelijkheden voor projecten, consequenties vaststellen begroting 2009 voor jaarrekening 2008 en ontwikkelstrategie voor woningportefeuille in crisistijd. Ten aanzien van het eerste onderwerp was de treasuryadviseur aanwezig.
- 19 mei 2009: hier kwam opnieuw het onderwerp risicoanalyse aan de orde. De accountant gaf hierover een presentatie en wees op de relevante aspecten bij Woonpartners.

De jaarlijkse fietstocht vond plaats op 12 juni 2009, met als aandachtsgebieden: aankoop kantoorpand, bezoek herstructureringsgebied, warmtepomp, zonneboilers en upgrading naar energielabel C.

Daarnaast heeft de Raad van toezicht samen met het IDO van Woonpartners een werkbezoek hebben gebracht aan Den Haag en daar projecten van ondermeer Vestia bezocht.

In december 2009 voerden de voorzitter en vicevoorzitter een beoordelingsgesprek met de bestuurder. De bezoldiging van de Algemeen directeur voldoet aan de door de Commissie Izeboud gestelde kaders. Aan het begin van het jaar worden te bereiken resultaten afgesproken tussen het bestuur en de raad.

De Raad is via een collectief lidmaatschap lid van de VTW. De nieuwe voorzitter nam deel aan de workshop 'Voorzitter van de RvC' van de VTW.

### **Overleg met externen**

De Raad heeft in 2009 een aantal malen tijdens haar bijeenkomsten overleg gevoerd met externe adviseurs. Dit betrof onder meer gesprekken met:

- De accountant: over de Managementletter 2008 en het financieel jaarverslag
- De treasuryadviseur: over de financiële positie en de mogelijkheden voor projectontwikkeling
- De Huurdersraad: op 22 december 2009 heeft een kennismaking met de Raad plaatsgevonden, waarbij door de Stecgroep tevens een presentatie is verzorgd over de huisvesting voor senioren en starters
- De Ondernemingsraad: op 30 november 2009 heeft de voorzitter samen met een lid van de Raad het jaarlijkse overleg gevoerd met de Ondernemingsraad. In tegenstelling tot voorgaande jaren was de Algemeen directeur bij het eerste deel van dit overleg niet aanwezig.

### **Belangrijkste onderwerpen ter behandeling**

In het hierna volgende overzicht staan de belangrijkste onderwerpen die de Raad in 2009 kreeg voorgeschoteld. Er zijn besluiten genomen over of op basis van de volgende onderwerpen:

- 18 februari 2009:

- Startdocument Brede School Helmond Noord
- Startdocument Den Dries
- Startdocument Blok 3, Vossenbergh
- Aankoop Molenstraat 129
- Aankoop 10 woningen van Janssen de Jong
- Toekomst onderhoudsdienst

- 8 april 2009:

- Startnotitie Brede School Helmond Noord
- Goedkeuring treasurystatuut
- Standpunt ten aanzien van visitatie
- Aansluiting bij VSO II (Vast Stellingen Overeenkomst) met de Belastingdienst
- Wijkloketten in Helmond-Oost
- Wonen boven winkels

- 13 mei 2009:
  - Jaarrekening 2008
  - Volkshuisvestingsverslag 2008
  - Aankoop UWV-gebouw
  - Samenwerkingsovereenkomst Weverspoort
- 9 september 2009:
  - Begrotingswijziging
  - Startersrenteregeling
  - Uitgangspunten bijstelling SVB
  - Aanpassing samenwerking plangebied Vossenbergh met JAJO
  - Resultaten risicoanalyse
  - Leningsovereenkomst met WOM
  - Wijzigingen Ondernemingsplan 2008-2012
- 4 november 2009:
  - Begroting 2010
  - Toekomst Onderhoudsdienst
  - Deelnemen in Domovisie
  - Samenwerking met derden op gebied van projectontwikkeling
  - Verandering rating Fortis Bank

### **Het toetsingskader**

Om een oordeel te kunnen vellen over de zaken die in de vergaderingen aan de orde komen, beschikt de Raad over een aantal toetsingsinstrumenten en -informatie. De belangrijkste daarvan zijn:

- het in november 2007 vastgestelde Ondernemingsplan voor de periode 2008-2012, met een zevental kernthema's en bijbehorende strategische doelen, uitgewerkt in een grote lijst te behalen resultaten;
- activiteitenoverzichten met acties uit het Ondernemingsplan voor de periode 2009;
- de begroting 2009 met het daarin opgenomen bedrijfsplan, de teamplannen en managementopdrachten;
- de kwartaalrapportages;
- de bevindingen uit de interne controle rapportages, managementletter accountant, beoordeling prestaties door VROM en CFV en benchmarkgegevens uit de sector;
- de afspraken van de Raad met de Algemeen directeur;
- de gesprekken van de Raad met de accountant en de Ondernemingsraad;
- adviezen van externe deskundigen met betrekking tot strategische ontwikkelingen, financiële risicobeheersing, de maatschappelijke en volkshuisvestelijke functie van Woonpartners en de ontwikkelingen in de branche;
- algemene informatie, o.a. via VTW en Aedes.

### **Accountant**

Overeenkomstig de statuten is de Raad van Toezicht opdrachtgever van de accountant voor de controle van de jaarrekening. Zij evalueerde de rol van de accountant en besloot tot continuering van de relatie.

Na in 2007 vooral te hebben stilgestaan bij de conversie van de waarderingsgrondslag van historische kostprijs naar actuele waarde, stond de Raad in 2008 en 2009 stil bij het risicomanagement. Om te kunnen vaststellen in hoeverre bij stichting Woonpartners sprake is van 'good governance' is het van belang beter inzicht te verkrijgen in de risico's waaraan Woonpartners wordt blootgesteld, zowel intern als extern. De lijn wordt doorgetrokken dat de accountant stapsgewijs het inzicht van de Raad en de bestuurder verder gaat verfijnen en verhogen.

## **Werkconferentie**

De Raad kwam in haar nieuwe samenstelling in februari 2009 bijeen in een werkconferentie. Tijdens deze bijeenkomst is gesproken over de twee sporen, die te maken hebben met toezicht. Allereerst zijn dit de inhoudelijke aspecten van het toezicht, die ervoor moeten zorgen dat de onderneming op koers blijft. Daarnaast is gesproken over het functioneren van het RvT-team zelf. Hoe kunnen de deskundigheden en vaardigheden van de leden beter benut worden? Hoe komen we tot besluiten? Daarnaast is er behoefte om de wederzijdse verwachtingen te verduidelijken.

De evaluatie van het jaar 2008 was relatief beperkt vanwege de mutaties in de Raad. Gebleken is dat alle leden een goed gevoel hebben bij hetgeen in 2008 gepasseerd is en bij de gevoerde discussies. Ook de omgang met elkaar en de wijze waarop de huidige voorzitter de Raad leidt zijn als positief beoordeeld. De volgende afspraken zijn gemaakt:

1. Er zijn richtinggevend spelregels vastgesteld over hoe met elkaar om te gaan
2. Prestatieafspraken benoemen en ondernemingsplan opnieuw agenderen, omdat het een belangrijk referentiekader is
3. Kerntaken uitvoeren en verbeterslag maken in planningscyclus
4. Verbeteren van de informatievoorziening
5. Alleen een remuneratiecommissie instellen
6. Experimenteren met methode van besluitvorming in de Raad
7. Jaarlijks werkprogramma opstellen met aandacht voor klankbordrol en deskundigheidsbevordering
8. Agenderen van Wijkontwikkelingsmaatschappij
9. Initiëren van agendavorming bij gemeenten over de grenzen aan de groei van de woningmarkt
10. Discussie initiëren in RvT en MT over de niches in de Helmondse woningmarkt.

## **Goedkeuring jaarstukken 2008**

De organisatie van Woonpartners stelde de jaarrekening en het jaarverslag 2008 in concept op inclusief het volkshuisvestingsverslag. Na goedkeuring van deze stukken door de accountant stelde de bestuurder alle stukken vast. In dit verband heeft de Raad tevens kennis genomen, zowel schriftelijk als in gesprek met de accountant, van de bevindingen van de accountant naar aanleiding van de integrale controle. Op basis hiervan heeft de Raad het bestuursbesluit tot vaststelling van het jaarverslag en de jaarrekening 2008 goedgekeurd en decharge verleend aan de bestuurder voor het gevoerde beleid.

## **1.2 Verantwoording door statutair Algemeen directeur / bestuurder**

### **Personalia**

Stichting Woonpartners heeft een eenhoofdig bestuur in de persoon van een Algemeen directeur / bestuurder, met de volgende personalia:

- de heer G. C. H. M. de Wilde, geboren op 26 september 1950;
- werkzaam bij Woonpartners sinds 1 augustus 2001;
- per 1 april 2003 voor onbepaalde tijd benoemd in de huidige functie van statutair Algemeen directeur / bestuurder.

Hij vervult per 31 december 2009 de volgende nevenfuncties:

- Woonpartners-gerelateerd: lid aandeelhoudersvergadering Wijkontwikkelingsmaatschappij Helmond Binnenstad BV. Woonpartners heeft 95% van de aandelen;
- Woonpartners-gerelateerd: lid bestuur stichting Stadswand Zuid te Helmond. Woonpartners participeert in de herontwikkeling van deze locatie aan de Kasteel Traverse / Zuidende;
- niet Woonpartners-gerelateerd: lid Raad van Commissarissen bij ZLM Verzekeringen te Goes;

- niet Woonpartners-gerelateerd: lid Raad van Toezicht stadsontwikkelingsmaatschappij Tilburg. Deze raad moet nog worden geïnstalleerd.

### **Algemene verantwoording**

Woonpartners heeft in 2009 haar middelen uitsluitend besteed in het belang van de volkshuisvesting. Er vonden geen transacties plaats waarbij sprake was van tegenstrijdige belangen bij de bestuurder.

### **Verantwoording van de beloning**

Stichting Woonpartners past de adviesregeling van de Commissie Izeboud toe bij de honorering van de bestuurder. Hierover is volledig openheid van zaken gegeven aan het ministerie van VROM. De honorering gaat niet het gemiddelde ministersalaris te boven. In 2009 vond geen wijziging van beloning plaats.

### **Toetsingskader**

Het toetsingskader is gelijk aan het kader zoals genoemd bij de verantwoording van de Raad van Toezicht.

### **Bestuursbesluiten**

Besluiten die niet zijn voorzien of waarmee geen rekening is gehouden genomen in de begroting, worden vastgelegd in een Bestuursbesluit. In een voortschrijdende lijst Bestuursbesluiten worden deze bijgehouden. Dit register wordt periodiek ter informatie voorgelegd aan de Raad van Toezicht en het Intern Directieoverleg (IDO). De belangrijkste bestuursbesluiten in 2009 betreffen de Jaarrekening 2008 van Stichting Woonpartners en Woonpartners Holding B.V., de huurprijsaanpassing 2009, het aanbestedingsbeleid, het Energiebesparingsplan voor het gehele bezit en de Startersrenteregeling.

### **Overeenkomsten**

In 2009 sloot de bestuurder overeenkomsten met partijen, gericht op strategische samenwerking, zoals de Samenwerkingsovereenkomst met de gemeente Helmond, woningbouwvereniging Volksbelang en de Wijkontwikkelingsmaatschappij Helmond Binnestad BV over de herstructurering van de binnenstad. Daarnaast zijn begin 2009 de prestatieafspraken tussen gemeente Helmond en de Helmondse corporaties ondertekend.

### **Werkwijze**

Het besturen van Woonpartners krijgt intern vooral gestalte in de volgende overlegplatforms:

- **Intern toezicht door Raad van Toezicht**

Raad van Toezicht vervult haar interne toezichthoudende taak onafhankelijk. De randvoorwaarden hiervoor worden vormgegeven door de bestuurder. Hij bereidt de vergaderingen van de Raad van Toezicht voor met de voorzitter en / of vicevoorzitter. Hij zorgt voor toelevering van de stukken en is verantwoordelijk voor uitvoering van de genomen besluiten, een en ander volgens de bepalingen in de statuten en het directiestatuut.

- **Het Intern Directieoverleg (IDO)**

De bestuurder organiseert en leidt het periodieke overleg met de managers van de sectoren Interne Zaken en Wonen en de bestuurssecretaris, tevens manager van de staf. De frequentie bedraagt gemiddeld eenmaal per drie weken. Alle onderwerpen die van belang zijn voor de organisatie komen in het IDO aan de orde. Ook overlegt het IDO met de extern adviseur I&A om besluiten te nemen op hoofdlijnen over de verdere ontwikkeling van de Informatisering en Automatisering. Dit overleg heet **IDO I&A**.

Behalve de bovengenoemde overlegplatforms zijn ook de volgende interne overlegsituaties van belang voor de Algemeen directeur.

- **Plenaire personeelsbijeenkomsten.** Deze vinden circa 7 keer per jaar plaats met het doel het personeel in presentaties te informeren over inhoudelijke en organisatorische zaken.
- **Managersoverleg.** Dit betreft het overleg van het IDO met alle overige leidinggevendenden binnen de organisatie, met de organisatieontwikkeling als belangrijkste onderwerp. Dit overleg vindt in beginsel viermaal per jaar plaats. In 2009 vond dit overleg twee keer plaats, slechts op de momenten dat voldoende relevante onderwerpen waren geagendeerd.
- **Ondernemingsraad.** Periodiek overleg als werkgever met de vertegenwoordiging van het personeel.
- **Sociaal medisch team.** 6 keer per jaar overleg met de ARBO-arts en het IDO
- **Bestuur personeelsvereniging.** Twee keer per jaar overleg over de stand van zaken bij deze vereniging

In 2009 is veel tijd en energie besteed aan de voortgang en update van het Ondernemingsplan 2008-2012. Ook zijn verschillende projecten gestart die met de gezamenlijke Helmondse corporaties en de gemeente zijn vastgelegd in de prestatieafspraken 2008-2010.

Een hoofdpunt van aandacht was in 2009 het herzien van het Strategisch Voorraadbeleid. Deze herziening is gestart in 2009 en zal halverwege 2010 worden afgerond.

#### **Extern overleg**

Het volgende periodieke overleg van de Algemeen directeur / bestuurder met de externe belanghouders is relevant:

- Huurders Belangen Vereniging (voormalige Bewonersvereniging) en Huurdersraad (voormalige Bewonersraad): 1x per twee maanden voltallig, 1x per maand met Dagelijks Bestuur;
- Bestuurlijk Overleg (BO) met directies / bestuurder Helmondse corporaties en gemeente Helmond;
- Directeuren Overleg (DO) Helmondse corporaties;
- Directeurencontact Aedes;
- Commissie Wonen gemeente Helmond;
- Directeurenoverleg Huren in Helmond, een keer per twee maanden.

#### **Verantwoording aan belanghouders**

Overleg met en verantwoording aan externe belanghouders. Dit aspect staat hoe langer hoe meer centraal in het doen en laten van Stichting Woonpartners. In 2009 is actief en interactief gecommuniceerd met volgende externe belanghouders:

- Huurders Belangen Vereniging (HBV) en Huurdersraad;
- gemeente Helmond;
- Helmondse Corporaties: woCom, Compaen en Volksbelang;
- welzijnspartijen, zoals Stichting Maatschappelijke Opvang (SMO), Stichting Welzijn Helmond (SWH), Stichting Welzijn Ouderen Helmond (SWOH), Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Helmond – De Peelzoom (MaDiHP), Stichting Vrijwilligerscentra (VWC); stichting Bijzonder Jeugdwerk Brabant (BJB);
- zorgorganisaties zoals Stichting Savant, Stichting De Zorgboog, GGZ en ORO.

Woonpartners betreft haar belanghouders bij voorkeur op voorhand bij haar beleid. Woonpartners gaat hierover op verschillende manieren en momenten een dialoog aan met haar belanghouders.

## Overzicht van rol en invloed van belanghouders

Graag zetten we beknopt uiteen wat de rol en de mate van invloed is van de belangrijkste belanghouders voor Woonpartners.

- **Huurdersraad**

De Huurdersraad is de benaming voor het bestuur van de Huurders Belangen Vereniging (HBV) Woonpartners. Op basis van de participatieovereenkomst overlegt de Algemeen directeur regelmatig met onze huurdersvertegenwoordiging. Daarnaast geeft hij eenmaal per jaar op de jaarvergadering van de HBV inzicht in het gevoerde beleid en het te voeren beleid alsmede een schets van de volkshuisvesting in Helmond. In hoofdstuk 4 gaan we inhoudelijk nader in op het prestatieveld huurdersparticipatie.

- **Gemeente Helmond**

Een aantal keer per jaar vindt het Bestuurlijk Overleg plaats, waarbij de wethouder Volkshuisvesting / Ruimtelijke Ordening en de directies van de Helmondse corporaties deelnemen. Daarnaast vindt ook bilateraal overleg plaats tussen de gemeente en Woonpartners, voornamelijk in het kader van de herstructurering Binnenstad, de Centrumontwikkeling en specifieke nieuwbouwprojecten. De Algemeen directeur vertegenwoordigt Woonpartners ook in de gemeentelijke adviescommissie Wonen.

- **Helmondse corporaties**

In Helmond functioneert het zogenaamde Directeuren Overleg (DO). Maandelijks komen de bestuurders / directies van de Helmondse corporaties bijeen. Er vindt afstemming plaats, er is voortgangscontrole van de met de gemeente gemaakte prestatieafspraken en men informeert elkaar over ontwikkelingen en activiteiten. Sinds 2008 is de Algemeen directeur van Woonpartners voorzitter en secretaris van het DO.

Samen met woCom en Compaen beheert Woonpartners het woonruimtebemiddelings-systeem 'Huren in Helmond'. Verantwoording wordt afgelegd in de vorm van kwartaal- en jaarrapportages, die de coördinator van Huren in Helmond opstelt. De Algemeen directeur van Woonpartners is de trekker van dit project.

- **Welzijnspartijen**

Leefbaarheid in de wijk is voor Woonpartners een speerpunt. Welzijnspartijen spelen vooral op wijkniveau een wezenlijke rol op gebied van leefbaarheid. Zij scheppen de randvoorwaarden waarbinnen bewoners en organisaties in de wijk zich kunnen ontwikkelen. Vandaar dat Woonpartners zo veel mogelijk participeert in coalities met deze partijen.

Woonpartners is na de vaststelling van de wijkvisie op Helmond-Oost in 2008 verdergegaan in 2009 met het op dezelfde wijze ontwikkelen van visies en plannen voor de overige wijken, te beginnen met Helmond-Noord.

- **Zorginstellingen**

Samen met de zorginstellingen wil Woonpartners komen tot dienstverlening op maat in de wijken. Regelmatig overlegt Woonpartners op directieniveau over de voortgang van deze activiteiten en over de wijze waarop Woonpartners deze kan faciliteren.

Met De Zorgboog is overleg over het transformeren van het verouderde zorgcentrum De Pannehoeve naar moderne woonzorgcentra in Binnenstad en Helmond-Noord. Ook de dienstverlening op het gebied van zorg en welzijn in Helmond Noord, Binnenstad en Helmond-Oost is daarbij onderwerp van gesprek. Ook met Savant, GGZ en ORO vond regelmatig overleg plaats, gericht op uitbreiding van het aanbod van woonzorgvoorzieningen.

### **Overige zaken in sfeer van verantwoording bestuurder**

Bij Woonpartners heerst een bedrijfscultuur waarbij actief gestuurd wordt op het geven en ontvangen van feedback en het bespreekbaar maken van problemen en omissies. Veel aandacht is gegeven aan het organisatiebreed implementeren van de vier kernwaarden: betrouwbaar, maatschappelijk betrokken, klantgericht en ondernemend.

De volgende governance onderwerpen zijn nog van belang in dit kader:

#### **Aedescode en Governancecode**

Woonpartners onderschrijft de Aedescode, die sinds januari 2007 hernieuwd van kracht is. De bestuurder overlegde met de Raad van Toezicht over het implementeren van de inhoud van deze code, als ook van de Governancecode Woningcorporaties.

#### **Risicoanalyse**

Woonpartners heeft in 2009 een risicoanalyse uit laten voeren, met de bekende risico's binnen de corporatiebranche als uitgangspunt. Onze accountant voerde een toetsing uit van de risico's in relatie tot de bedrijfsvoering van Woonpartners. De conclusies en aanbevelingen hebben onder andere geleid tot herziene rapportages aan bestuurder en Raad van Toezicht.

#### **Gedragscode Integriteit**

In november 2008 stelde de bestuurder de Gedragscode Integriteit vast, na een interne procedure en met een positief advies van de Ondernemingsraad. De in deze code uitgewerkte afspraken en spelregels gelden voor alle medewerkers en bestuurlijke organen. Begin 2010 heeft de evaluatie van de uitwerking van de code plaatsgevonden.

#### **Klokkenluidersregeling**

Woonpartners heeft een klokkenluidersregeling. Deze regeling is als aparte paragraaf opgenomen in de Gedragscode Integriteit. In 2009 zijn geen meldingen van deze aard ontvangen.

## **Hoofdstuk 2. Met het oog op ... de vertrek- en ijkpunten**

### **2.1 De missie, kernwaarden, strategie en ambitie**

#### **'Met het oog op de toekomst van onze wijken.....'**

Onder deze noemer ging Woonpartners in 2008 van start met haar **Ondernemingsplan 2008-2012**. Dit plan beschrijft de grote lijn waarlangs Woonpartners in deze periode wil werken, welke keuzes zij maakt en welke resultaten zij wil bereiken. Het accent ligt op de bestaande wijken, dat maakt de titel duidelijk.

Ook in 2009 heeft Woonpartners de uitdagingen uit het Ondernemingsplan verder uitgewerkt en vertaald in concrete projecten. In maart 2009 is het Ondernemingsplan geactualiseerd.

#### **Missie**

*Woonpartners is een maatschappelijke onderneming die haar huurders een wooncarrière biedt die past bij hun wensen en mogelijkheden, binnen een gewaardeerde en gevarieerde woonomgeving in de stad Helmond en de regio.*

#### **Missie en visie**

De gemeente Helmond is en blijft primair ons werkgebied. Als het belang van de volkshuisvesting en van Woonpartners ermee gediend is om ook elders in de regio actief te zijn, laten we dit zeker niet na.

Het gaat ons om een sterke stad Helmond, waarin de vijf wijken van Woonpartners zich verder ontwikkelen tot kwaliteitswijken. We bedienen een breed scala aan doelgroepen. Voorop staat de groep mensen die niet in staat is zelf te voorzien in huisvesting. Woonpartners draagt er in belangrijke mate aan bij dat Helmond beschikt over voldoende gedifferentieerde kernvoorraad voor deze doelgroep, in wijken met een gedifferentieerde opbouw. Daarnaast biedt Woonpartners een gevarieerd aanbod van eengezins- en meergezinswoningen in allerlei prijsklassen.

De wijk is onlosmakelijk verbonden met de woning; de kwaliteit van de leefomgeving is minstens zo belangrijk als de kwaliteit van de woning. Naast verwerven en ontwikkelen van locaties, het bouwen, verhuren, beheren en aanpassen van woningen, houdt Woonpartners zich ook bezig met de aanpak van de woonomgeving in de breedste zin van het woord en investeren we in maatschappelijk vastgoed. We werken intensief samen met partners die ook maatschappelijk betrokken zijn bij de ontwikkeling van de wijken. Onze overige activiteiten staan in dienst van onze maatschappelijke taak.

Woonpartners ziet het als plicht om als grootste corporatie van Helmond het initiatief te nemen en een coördinerende rol te vervullen. Woonpartners neemt onder andere het voortouw bij de coördinatie van 'Huren in Helmond' en bij de vergroting van leefbaarheid in haar wijken.

Maatschappelijk ondernemen is ook het inzetten van het vermogen. Investeren met maatschappelijk rendement als doel. De met gemeente Helmond en andere partijen overeengekomen prestaties zijn hierbij een belangrijk vertrekpunt.

#### **Kernwaarden**

Kernwaarden laten zien wie we zijn. Onze identiteit is de rode draad bij het maken van keuzes. In alles moet Woonpartners herkenbaar zijn aan de volgende vier kernwaarden:

- Klantgericht
- Maatschappelijk betrokken
- Betrouwbaar
- Ondernemend

Omdat de kernwaarden belangrijk zijn voor onze organisatie, komen we hier in hoofdstuk 3 uitgebreider op terug. Daar beschrijven we onze organisatie en de organisatieontwikkelingen.

### **De zeven kernthema's uit het Ondernemingsplan**

- Extern:**
1. Woningmarkt op maat
  2. Betaalbaar wonen
  3. Kwaliteit van het woningbezit
  4. Kwaliteit van de samenleving
- Intern:**
5. Dicht bij de klant
  6. Een professionele organisatie met een gedeelde visie op de toekomst
  7. Een transparante en integere organisatie

Per thema heeft Woonpartners de te behalen resultaten geformuleerd voor de periode 2008-2012. Deze resultaten zijn uitgewerkt in jaarplannen en investeringsprogramma's. Zowel een brede groep belanghouders als ook de interne organisatie waren intensief betrokken bij de totstandkoming van dit Ondernemingsplan. Hierdoor is voor iedereen duidelijk welke uitgangspunten en doelen Woonpartners hanteert. Bovendien hebben alle belanghouders en belangstellenden een versie van het plan met een overzichtelijke samenvatting van onze ambities.

## **2.2 Maatschappelijk ondernemen**

Behalve via het waarmaken van ons Ondernemingsplan besteedde Woonpartners ook op andere wijze veel tijd en energie aan maatschappelijke inbedding van haar handelen. We noemen in dit verband de gemeentelijke prestatieafspraken, onze bijdrage aan het gemeentelijke WWZ-plan 2009-2015 en de ontwikkeling van integrale wijkvisies voor al onze wijken. Bovendien kwamen we met onze Huurders Belangen Vereniging een nieuwe participatieovereenkomst overeen, gebaseerd op de vernieuwde Wet Overleg Huurders Verhuurder. Woonpartners had daarmee de landelijke primeur. In hoofdstuk 4 doen we uitvoerig verslag van ons maatschappelijk ondernemen binnen de prestatievelden Leefbaarheid en Wonen, Welzijn en Zorg. Samenvattend gaan we nu al vast op enkele belangrijke onderwerpen in.

### **Prestatieafspraken Woningcorporaties en Gemeente Helmond 2008-2010**

Samenwerking tussen de gemeente Helmond, de woningcorporaties en het ministerie van VROM kent al een lange traditie. Op woongebied zijn de gemeente en de corporaties ook in hoge mate afhankelijk van elkaar. Immers 40 % van de totale woningvoorraad in Helmond bestaat uit huurwoningen van de Helmondse corporaties. Woonpartners bezit hiervan meer dan de helft.

Periodiek wordt in overleg de gemeentelijke woonvisie geëvalueerd en geactualiseerd voor de volgende 5 tot 7 jaar. Op basis van de vastgestelde visie spreken de gemeente en de Helmondse corporaties in een Convenant af welke prestaties in die periode geleverd worden. In 2008 gold nog het "Convenant Wonen 2004 - 2010" op basis van de gedeeltelijk achterhaalde woonvisie uit 2004. Hoogste tijd om deze te actualiseren en aan te passen aan aangescherpte doelstellingen en veranderde omstandigheden. In oktober 2007 stelde de gemeenteraad de hernieuwde "Woonvisie 2007-2015" vast. Gedurende het gehele jaar 2008 hebben de gemeente Helmond en de woningcorporaties deze woonvisie uitgewerkt in reeksen nieuwe prestatieafspraken, per BBSH-prestatieveld. Aan het eind van het jaar bereikten de partijen overeenstemming over de prestatieafspraken voor de jaren 2008-2009-2010 en een doorkijk naar 2015. De gemeenteraad keurde deze afspraken in december goed. Op 12 januari 2009 legden de partijen door officiële ondertekening de afspraken vast. Daarmee is de komende jaren helder wat partijen ondernemen ter verhoging van het woon- en leefklimaat in Helmond. Aan de ene kant wordt gewerkt aan kwaliteitsimpulsen binnen de bestaande wijken inclusief een aanzienlijke uitbreiding van het prestatieveld Leefbaarheid. Aan de andere kant wordt meegewerkt aan uitbreiding en vernieuwing van de stad. In een overzichtelijke Actielijst met 54 prestatieafspraken staat samengevat wat de actie

inhoudt, wie ervoor verantwoordelijk is en welke prestatie binnen welke termijn geleverd moet zijn. De prestatieafspraken zijn als bijlage van dit verslag opgenomen. Gedurende het gehele jaar monitoren de partijen de voortgang en vindt bestuurlijk overleg plaats over eventuele bijstelling. Begin 2010 organiseren partijen de tussentijdse evaluatie.

### **Wonen, welzijn en zorg: ontwikkelingsprogramma 2009-2015**

Een belangrijk beleidsveld ter ontwikkeling van de bestaande wijken is het verbinden van het wonen met welzijn en zorg (WWZ). De ambitie is immers dat mensen met beperkingen en mensen op leeftijd zo veel en lang mogelijk zelfstandig functioneren en participeren. De uitwerking van dit beleid hangt nauw samen met het prestatieveld Wonen en Zorg in de Woonvisie 2007-2015 en met het lokale WMO-beleid (Wet Maatschappelijke Ondersteuning).

Woonpartners heeft twee belangrijke motieven om actief te participeren in het ontwikkelen van toekomstgericht WWZ-beleid: bijna de helft van onze huurders is 55 jaar en ouder, en het WWZ-beleid is een wezenlijk onderdeel van onze integrale wijkvisies.

In 2008 participeerde Woonpartners zowel bestuurlijk als ambtelijk in een door de gemeente geregisseerd project dat tot doel heeft een beleidskader tot 2015 te ontwikkelen. In december werd het volgende product in concept opgeleverd: *'Wonen, welzijn en zorg voor mensen met beperkingen in Helmond, Ontwikkelingsprogramma voorzieningen 2009-2015'*. Medio 2009 wordt dit programma door de gemeenteraad vastgesteld. Ter bekrachtiging van de inspanningsverplichting zullen de meest direct betrokken partijen, waaronder Woonpartners, de afspraken met de gemeente Helmond vastleggen in een 'Convenant WWZ-plan 2009-2015'. Zowel het stedelijke kader als de uitwerking van de ambities in projecten en wijkprogramma's vormen voor Woonpartners de vertrek- en ijkpunten in haar eigen beleidsontwikkeling.

### **Integrale wijkvisies en wijkontwikkelingsplannen**

Strategisch voorraadbeleid (SVB) is de rode draad voor ons gehele bezit in de toekomst. Bijna de totale bedrijfsvoering van Woonpartners is gebaseerd op dit dynamische beleids-onderdeel. Alle plannen en keuzes binnen het SVB zijn uitgewerkt in de meerjarenbegroting voor de komende vijf jaar, rekening houdend met de waarderingsgrondslag tegen actuele waarde. Het geeft aan welk onderhoudsbeleid van toepassing is, waar en wanneer planmatig wordt geïnvesteerd in onderhoud of woningverbetering, of verouderde woningen worden vervangen door nieuwe, enzovoorts. De plannen zijn mede gebaseerd op de marktinformatie. Strategisch voorraadbeleid is ook een wezenlijk onderdeel van de totale visie die Woonpartners op haar wijken heeft en verder gaat ontwikkelen. Natuurlijk speelt het ruimtelijk fysieke aspect daarbij een rol. Maar het gaat vooral om de vraag hoe via SVB gestuurd kan worden op gewenste differentiatie in de wijk en op het beter huisvesten van doelgroepen van beleid. Daarmee kunnen we ook waarmaken wat in onze missie staat: *huurders een wooncarrière bieden die past bij hun wensen en mogelijkheden, binnen een gewaardeerde en gevarieerde woonomgeving*. In 2008 zijn we gestart met de visie op Helmond-Oost tot 2020. In 2009 werkt Woonpartners samen met de gemeente het programma uit in de vorm van een Wijkontwikkelingsplan Helmond-Oost. Deze werkwijze gaat ook toegepast worden voor de andere wijken, te beginnen met Helmond-Noord. De programma's die op wijkniveau worden afgesproken zijn voor ons vertrek- en ijkpunten.

### **Participatie**

Maatschappelijke inbedding impliceert samen ontwikkelen en samenwerken. In hoofdstuk 1 (Verantwoording RvT en Bestuurder) memoreerden we de jaarlijkse stakeholdersdag. We betrekken alle belanghouders bij de beleidsontwikkeling en toetsen met regelmaat of de gekozen en te kiezen richting breed door hen gedragen wordt. De transparante opstelling wordt continue gekozen in allerlei overlegsituaties, zoals bijvoorbeeld het Directeuren Overleg Helmondse corporaties, het Bestuurlijk Overleg met de gemeente Helmond, samenwerkingsverbanden en vitale coalities. Met de vertegenwoordigende organisaties van woonconsumenten, zoals de Huurders Belangen Vereniging Woonpartners en het Platform Helmondse Bewonersorganisaties,

onderhouden we een open en constructieve relatie. De relatie met onze huurdersorganisatie kreeg in 2008 een belangrijke impuls met vaststelling van een hernieuwde Participatieovereenkomst. In de bijbehorende 'Bevoegdhedenmatrix participatieovereenkomst' is overzichtelijk uitgewerkt wat per onderdeel van beleid en onderwerp de bevoegdheden zijn van de huurdersorganisatie. Wij gaan daarin beduidend verder dan de Overlegwet voorschrijft.

### Positionering belanghouders

De belanghouders hebben we hierna in een matrix opgenomen, zodat de positionering duidelijk wordt:

Naam	Type	Rol	Overleg/jaar
Gemeente	Overheid	Toezicht/faciliterend en partner	6
Huurdersraad	Klant	Advies/instemming en klant	6
Ondernemingsraad	Medewerkers	Advies/instemming	8
ORO, SMOH, SWH, LEVgroep, SWOH, BJ Brabant, GGZ, De Zorgboog, Savant	Zorg en Welzijn	Partner/klant	3
Accountant	Financieel	Advies/Controle	3
WoCom, Compaen en Volksbelang	Corporaties in Helmond	Partner	6
Makelaars, banken, projectontwikkelaars, aannemers, adviseurs e.d.	Diversen	Advies/levering van diensten en producten	1

Op verzoek van de belanghouders heeft in 2008 met een beperkt gezelschap een themabijeenkomst plaatsgevonden met als centrale onderwerp "De marktplaats". Het idee is om met een aantal belanghouders fysiek op een centrale plek in de wijk aanwezig te zijn, zodat de klant op één plek zijn vragen kan stellen en van antwoorden wordt voorzien. Daarmee wordt bewerkstelligd dat alle wijkpartners dichtbij de klant zijn, elkaar gemakkelijk kunnen vinden en de klant sneller en beter geholpen wordt. In 2009 zijn de gesprekken over "De marktplaats" verder gegaan onder regie van Woonpartners.

In 2009 is geen aparte themabijeenkomst georganiseerd.

Voor Helmond-Oost heeft Woonpartners het initiatief genomen voor een weblog waarop Woonpartners en belanghouders gezamenlijk hun ideeën en ontwikkelingen voor deze wijk en in het bijzonder de marktplaatsgedachte kunnen presenteren.

In 2009 is de basis gelegd voor een manifest met als titel "Aandacht voor de bestaande stad". De laatste jaren hebben gemeente en organisaties die zich richten op wonen, welzijn, zorg en onderwijs veel geïnvesteerd in de kwaliteit van de stad. Zij vonden dat het nu het moment is om de opgebouwde kwaliteit te behouden en verder te versterken. Vanuit die gedachte heeft Woonpartners met verschillende partijen uit het sociaal-maatschappelijk middenveld een manifest opgesteld.

Het manifest wordt op 1 maart 2010 ondertekend door Woonpartners, LEVgroep, Woningbouwvereniging Compaen, SMO, SWH, GGZ, Politie Brabant Zuid Oost, Savant Zorg, SWOH, ORO, BJ Brabant en de Zorgboog, waarna het wordt aangeboden aan de lijsttrekkers van de politieke partijen die in Helmond actief zijn.

Vanaf 2010 zullen jaarlijks weer themagerichte bijeenkomsten worden georganiseerd voor de belanghouders. Een groot deel van de belanghouders wordt vanaf begin 2009 minimaal één keer per twee maanden via de digitale nieuwsbrief 'Woonvizier' op de hoogte gehouden van activiteiten bij Woonpartners. Desgewenst kunnen zij hier ook op reageren.

Geconcludeerd kan worden dat de verhouding tussen Woonpartners en haar belanghouders goed is.

## **2.3 Governance, organisatie en interne beheersmaatregelen**

In de hoofdstukken over verantwoording door de Raad van Toezicht en de bestuurder is verslag gedaan van de toepassing van corporate governance en de organisatie van bestuur en toezicht. In hoofdstuk 3 over de organisatie en organisatieontwikkeling wordt ingegaan op de aanwezigheid van juridische verbindingen en van werkmaatschappijen, de beschrijving van de samenwerkingsverbanden, de organisatiestructuur en de inrichting van de organisatie. De interne beheerssystemen krijgen gestalte in de cyclus van planning en control, het proces van de jaarbegroting en de maand- en kwartaalrapportages.

De accountant verricht tussentijdse controles en meldt de bevindingen jaarlijks in de vorm van de Managementletter. Per bevinding ontvangt Woonpartners ook aanbevelingen die voorzien zijn van een prioriteitstelling naar de mate van urgentie of belang. Uit de Managementletter van het daarop volgende jaar blijkt in hoeverre gevolg gegeven is aan de aanbevelingen.

In het Ondernemingsplan 2008-2012 is het thema 'Een transparante en integere Organisatie' apart uitgewerkt in een aantal acties en activiteiten, zoals het invoeren van een integriteitcode.

Na een positiebepaling en nulmeting in het najaar 2009, plannen we dat in de loop van 2011 de eerste officiële visitatie plaatsvindt. Voor 2010 heeft Woonpartners zich ten doel gesteld het KWH Maatschappijlabel te behalen.

We hechten sterk aan externe verantwoording. De beoordeling van ons jaarverslag door VROM en CFV maken we publiek door integrale publicatie op onze website. Om maximaal tegemoet te komen aan de eisen van corporate governance nemen we ook deel aan Het Glazen Huis. Dit beoordelingskader vormt een welkome toets om onze jaarverslagen doorlopend te verbeteren.

## Hoofdstuk 3. Met het oog op ... de organisatie en de ontwikkelingen

### 3.1 Toelating en inschrijving

Naam:	Stichting Woonpartners
Vestigingsplaats:	Helmond
Oprichting (voor onbepaalde tijd):	31 december 1992
Oorspronkelijke oprichtingsdatum:	17 mei 1951
Inschrijfnummer stichtingenregister:	S 92444
Inschrijfnummer handelsregister:	170 76031
Eerste statuten:	31 december 1992
Laatste wijziging statuten:	23 juli 2003

### 3.2 Stichting Woonpartners en haar verbindingen

Vanaf 2003 heeft Woonpartners een nevenstructuur met BV's. Stichting Woonpartners is 100% eigenaar / aandeelhouder van Woonpartners Holding BV met de volgende aan de Holding BV verbonden werkmaatschappijen:

Naam	Oprichting	Doel
Woonpartners Bijzondere Exploitaties BV	30-10-2003	Exploiteren, realiseren en beheren van bijzondere registergoederen die indirect samenhangen met de werkzaamheden van Stichting Woonpartners
Woonpartners Commerciële Exploitaties BV	30-10-2003	Exploiteren, realiseren en beheren van commerciële ruimten en de daarmee samenhangende werkzaamheden
Woonpartners Commercieel Vastgoed BV	30-10-2003	Exploiteren, realiseren en beheren van projecten op het gebied van woningbouw en andere registergoederen en de daarmee samenhangende werkzaamheden
Woonpartners Parkeerexploitaties BV	30-10-2003	Exploiteren, realiseren en beheren van parkeervoorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden
Woonpartners Vereniging van Eigenaars BV	30-10-2003	Het beheer inzake de verenigingen van eigenaars en de daarmee samenhangende werkzaamheden
Social Finance Management BV	17-12-2007	Het voeren van het management van Social Finance NV

De Algemeen directeur / bestuurder vormt vanaf 1 februari 2008 het eenhoofdige bestuur van alle BV's, na het terugtreden van de Directeur Interne Zaken. De Raad van Toezicht van Stichting Woonpartners vormt de Raad van Commissarissen van Woonpartners Holding BV.

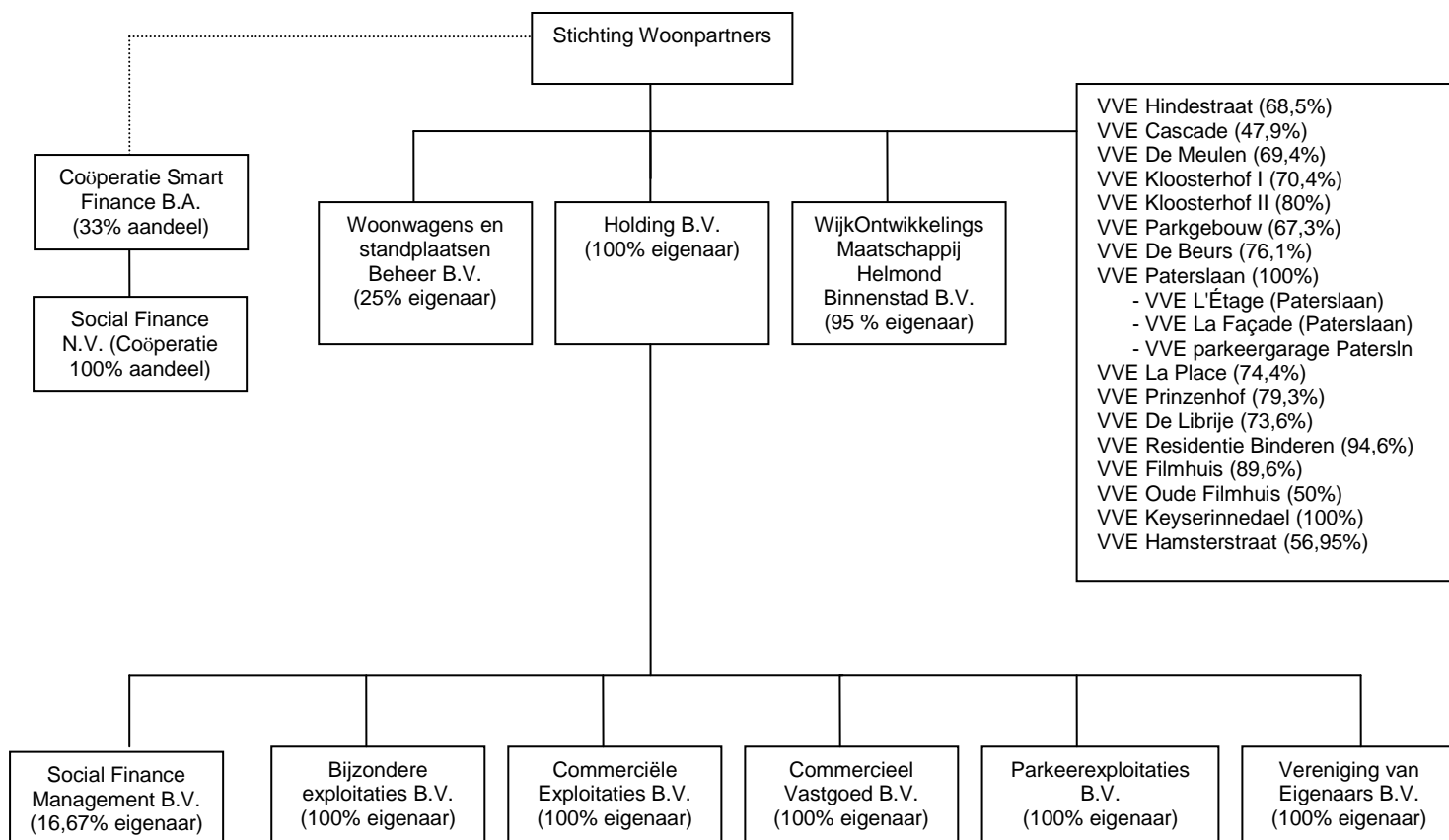
De activiteiten in de BV's zijn nog tamelijk beperkt, gezien de omvang en samenstelling van het bezit. Er is geen personeel in dienst en er worden geen vergoedingen aan de bestuurder en leden Raad van Toezicht verstrekt. Stichting Woonpartners ontvangt vanaf 2008 geen standaard managementvergoeding meer van Woonpartners Holding BV. Op advies van de Raad van Toezicht is de doorbelastingsmethodiek aangepast. Er is in 2008 door de stichting doorbelast op basis van werkelijk bestede en gefactureerde uren.

Naast de genoemde Holding BV participeert Stichting Woonpartners ook in de volgende andere verbindingen:

<b>Naam</b>	<b>Oprichting</b>	<b>Doel</b>
Woonwagens en standplaatsen Beheer BV	19-06-2006	Beheer en exploitatie van de in Helmond gelegen subkampjes met de bijbehorende standplaatsen en woonwagens. Elk van de vier Helmondse woningcorporaties participeert voor 25% in deze Beheer BV.
Coöperatie Smart Finance BA	29-11-2007	Het verlenen van ondersteuning in de financieringslasten van particuliere kopers van woningen.
Social Finance NV	17-12-2007	Uitvoering geven aan de Starters Rente Regeling ®. Dit is van toepassing bij verkoopprojecten met door of namens Woonpartners ontwikkelde koopwoningen.
Wijk Ontwikkelings Maatschappij Helmond Binnenstad BV (WOM)	20-12-2007	Ontwikkelen en realiseren van vervangende nieuwbouw (koop en huur) in het herstructureringsgebied 3 <sup>e</sup> fase Binnenstad. Stichting Woonpartners is 95% eigenaar van deze BV, woningbouwvereniging Volksbelang voor de overige 5%.

Ook participeert Stichting Woonpartners in 18 Verenigingen van Eigenaren (VVE's). Bij deze VVE's gaat het in de meeste gevallen om appartementencomplexen met daaronder commerciële ruimtes. Sinds 2004 is er ook een VVE met uitsluitend woningen: VVE Hindestraat / Bakelsedijk. Enkele Verenigingen van Eigenaren hebben ook een relatie met Woonpartners Commerciële Exploitaties B.V. en Woonpartners Parkeereexploitaties B.V.

In het organogram op de volgende pagina is weergegeven welke verbindingen Woonpartners heeft en hoe de relatie ermee is.



- De verbindingen met Social Finance N.V. hebben tot doel de Starters Rente Regeling ® uit te voeren bij verkoopprojecten met door Woonpartners ontwikkelde koopwoningen. In de Coöperatie Smart Finance B.A. nemen naast stichting Woonpartners ook Stichting Trudo uit Eindhoven en Vereniging DWV Woningcorporatie uit Dongen deel. Social Finance Management B.V. voert het management van de Naamloze Vennootschap Social Finance. In de Social Finance Management B.V. nemen naast Finance Ideas Holding B.V. ook Trudo Holding B.V. en DWV Beheer B.V. deel.

### 3.3 Woonpartners en de structuur van haar werkorganisatie

De structuur van onze werkorganisatie is de laatste jaren in fasen aangepast. De uitkomst van deze reorganisatie leidde in 2007 tot de start van een vernieuwd woondienstenmodel. In de loop van 2008 is dit model verder verfijnd en ingevuld.

De hoofdstructuur bestaat uit de sector Wonen (front-Office), de sector Interne Zaken (BackOffice), een Stafafdeling en een afdeling Projectontwikkeling.

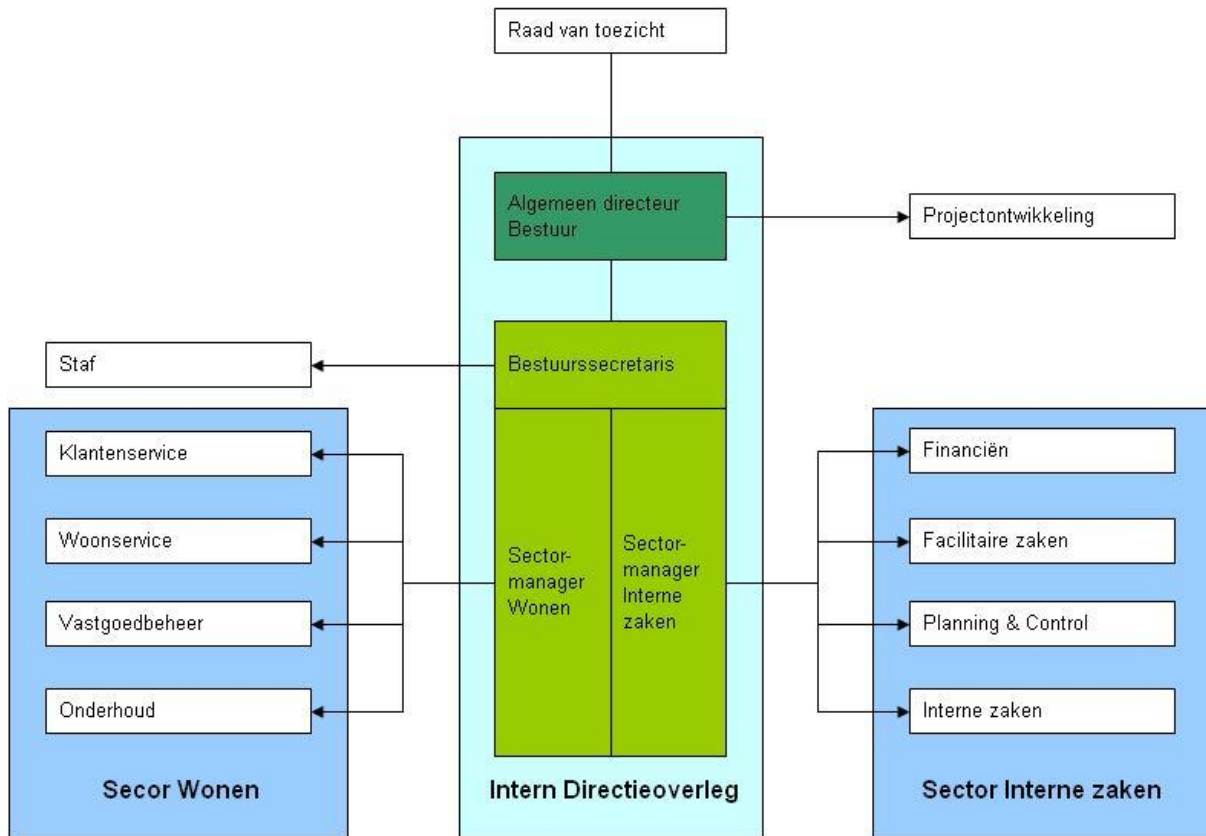
De top van de organisatie bestond in 2009 uit de volgende gremia:

- Algemeen directeur tevens bestuurder met intern toezichhoudend orgaan;
- Intern Directieoverleg (IDO) van Algemeen directeur met de Sectormanager Wonen (SMW), de Sectormanager Interne Zaken (SMIZ) en Bestuurssecretaris;
- Managersoverleg (MO), bestaande uit alle leidinggevenden van Woonpartners.

In hoofdstuk 1. is hieraan al verdere uitleg gegeven.

Onderstaand organogram geeft de organisatiestructuur weer zoals deze in 2009 was en in 2010 zal zijn.

## Organogram Woonpartners



Feitelijk is er in 2009 slechts een aanpassing in de organisatie geweest:

- Voor de afdeling Projectontwikkeling is per 1 januari 2009 een manager aangetrokken die de afdeling aanstuurt met een rechtstreekse lijn naar de Algemeen directeur. Daarvoor werd de afdeling rechtstreeks aangestuurd door de Algemeen directeur en een manager Projectontwikkeling a.i.

Binnen de Sector Wonen onderscheiden we vier afdelingen, waarbinnen alle soorten klantcontact plaatsvinden. Het betreft de volgende afdelingen met hun primaire aandachtsvelden:

- **Klantenservice.** Deze afdeling bestaat uit de telefonische helpdesk, de balie en huurconsulenten voor uitvoering van het verhuuraspect binnen de mutatieprocedure. Primair richt deze afdeling zich op nieuwe klanten en woningzoekenden.
- **Woonservice.** Deze afdeling houdt zich bezig met onze zittende klanten, externe participatie, buurt- en wijkbeheer. Primaire aandachtsvelden zijn het organiseren van leefbaarheidprojecten, herstructurering en bijzondere diensten en producten. Ook alle activiteiten in het kader van huurincasso, servicekosten en het aanpakken van overlast vallen onder Woonservice.
- **Vastgoedbeheer.** Deze afdeling voert de inspecties uit bij verhuurmutaties, behandelt het mutatieonderhoud, de ZAV-module en woningaanpassingen, organiseert het planmatige en contractuele onderhoud en renovatieprojecten.

- **Onderhoud.** Deze afdeling bestaat uit de afdeling Planning en de Onderhoudsdienst. De afdeling Planning behandelt alle reparatieverzoeken van huurders en verzorgt de planning van afwerking ervan. De afdeling Onderhoud voert een deel van het dagelijks onderhoud uit en beheert de werkplaats met voorraad.

In 2009 zijn opnieuw enkele leidinggevendenden aangesteld. Deels betreft het een carrièrestap van zittende medewerkers, deels zijn ook nieuwe leidinggevendenden geworven en geselecteerd. We noemden de manager Projectontwikkeling per 1 januari 2009. De functie Teammanager Woonservice werd een jaar ingevuld door een interim-manager. Sinds juli 2009 is deze functie ingevuld door de coördinator van de Woonadviseurs.

## 3.4 Personeel en organisatie

### 3.4.1 De kernwaarden

Zoals eerder vermeld staan de volgende kernwaarden in de organisatie van Woonpartners centraal:

- *klantgericht*
- *maatschappelijk betrokken*
- *betrouwbaar*
- *ondernemend*

Bij **Klantgerichtheid** denken en handelen we vanuit de externe én interne klant, spelen we flexibel in op vragen en wensen. Via klantonderzoek proberen we helder zicht te hebben op wat de klant wil. Van daaruit gaan we relaties aan met nieuwe klanten en weten we bestaande klanten te binden.

Het KWH-Huurlabel en de kwaliteitseisen die daarmee samenhangen, spelen een belangrijke rol. Periodiek vinden immers metingen plaats op labelonderdelen. We doen hiervan apart verslag (zie 3.4.2).

Woonpartners is **maatschappelijk betrokken**, met primair aandacht voor de mensen die zelf niet of moeilijk in hun huisvesting kunnen voorzien. Ook zijn we gericht op het agenderen en helpen oplossen van lokaal maatschappelijke vraagstukken en het optimaliseren van het woon- en leefklimaat in de breedste zin van het woord.

Onder **betrouwbaar** verstaan we dat we een integere organisatie willen zijn met een transparant en verantwoord beleid. Afspraak is afspraak: open communicatie qua inhoud en termijn. Je kunt op ons bouwen en ons vertrouwen. Denken, zeggen en doen liggen immers in elkaars verlengde. En als er onverhoopt iets niet lukt of we zijn een ander standpunt toegedaan, dan zijn we er eerlijk en helder over.

De Gedragscode Integriteit biedt hierbij voor alle geledingen een duidelijk toetsingskader.

**Ondernemend** wil Woonpartners nog meer dan voorheen veelsoortige initiatieven nemen. Initiatieven die inspelen op de behoefte van de klant en die lokaal maatschappelijke vraagstukken helpen oplossen. Dat betekent ook dat wij de verbindende schakel willen zijn in de keten van klanten en belanghouders.

Als ondernemer hebben we het lef om creatief en zelfbewust de ruimte te zoeken en te nemen, om effectief die dingen te doen waar de samenleving om vraagt.

### 3.4.2 Het KWH-Huurlabel in 2009

**Strategisch doelen:** *Woonpartners is optimaal bereikbaar en staat open voor (klachten en ideeën van) haar huurders. Zij weet klanten aan zich te binden.*

**Te behalen resultaten:** *Het beleid van Woonpartners is erop gericht om de kwaliteit van de dienstverlening aan onze klanten op tenminste het niveau van het KWH-Huurlabel uit te voeren, met minimaal het cijfer 7. Woonpartners behaalde begin 2007 dit label in één keer met een gemiddelde score van 7,5. Conform de doelstelling in ons Ondernemingsplan 2008-2012 blijft het KWH-Huurlabel de komende jaren een belangrijk instrument binnen onze bedrijfsvoering.*

#### **Inhoud KWH-Huurlabel**

Vanaf 1 januari 2009 maken de volgende nieuwe labelonderdelen deel uit van het KWH-Huurlabel:

- Kwaliteit van dienstverlening rond de woning;
- Kwaliteit van dienstverlening bij het kopen van een woning.

Meting op deze onderdelen is vooralsnog facultatief. Woonpartners heeft in 2008 besloten deze labelonderdelen niet te laten meten.

#### **Verbeteren van kwaliteit in dienstverlening**

Woonpartners vindt het belangrijk dat de kwaliteit van de dienstverlening steeds beter wordt afgestemd op de verwachtingen van de klant. De rapportages van metingen die door KWH zijn uitgevoerd worden gebruikt om de dienstverlening te evalueren en waar mogelijk verbeteringen door te voeren. In 2009 heeft Woonpartners zich gericht op het bereiken van onder andere de volgende verbeteringen:

- Nakomen van terugbelbeloften;
- Verbeteren van informatievoorziening aan klanten;
- Verbeteren digitale informatievoorziening;
- Verbeterd klachtenmanagement;

Bij de introductieprogramma's gaat aandacht uit naar de leveringsvoorwaarden en normen van het KWH-Huurlabel. Medewerkers weten hoe zaken bij Woonpartners zijn georganiseerd en waarom.

Telefonische bereikbaarheid maakte geen deel uit van de standaard metingen die in 2009 door KWH werden uitgevoerd. Daarom heeft Woonpartners aanvullend opdracht gegeven tot een telefonisch bereikbaarheidsonderzoek conform de normen van het KWH-Huurlabel.

In 2009 is de vraagbaak verder uitgebouwd en wordt deze door de Consulente klantenservice steeds meer gebruikt bij de klantvoorlichting. Een uniforme en correcte klantvoorlichting is daarvan het gevolg.

Voor het verbeteren van de digitale informatievoorziening is onder de werktitel Project 45 een eerste aanzet gegeven tot het herstructureren van de op de website aangeboden informatie.

#### **Klanttevredenheidsonderzoek**

Woonpartners voert actief klanttevredenheidsonderzoek uit bij vertrokken en nieuwe huurders en bij huurders die een reparatieverzoek hebben gemeld. Hiervoor worden maandelijks vragenlijsten uitgezet. Resultaten worden periodiek gerapporteerd aan het management. Op basis van de meetresultaten wordt actief bijgestuurd.

Dit eigen klanttevredenheidsonderzoek wordt vanaf 2010 vervangen door de methode van continu meten door KWH.

#### **Meetresultaten**

In de periode 20 juli t/m 9 oktober 2009 heeft KWH de jaarlijkse metingen uitgevoerd. Op de uitgezette vragenlijsten werd een respons bereikt van bijna 40%, waardoor de resultaten van de schriftelijke metingen in hoge mate betrouwbaar zijn.

Uit de meetresultaten blijkt dat Woonpartners zich op de gemeten labelonderdelen sterk heeft ontwikkeld. Voor alle onderdelen is een hogere score bereikt dan bij de metingen in 2007.

Ook is op alle labelonderdelen een score bereikt die op het moment van het bekend worden van de resultaten boven het landelijk gemiddelde ligt.

Op grond van de meetresultaten heeft de Commissie Kwaliteitsverklaringen besloten dat Woonpartners het KWH-Huurlabel behoudt.

Labelonderdeel	Eindcijfer		Landelijk gemiddelde	Eindresultaat schriftelijke meting	Eindresultaat mysteryshopping en beoordelen informatiemateriaal	
	2007	2009				
Corporatie bezoeken	7,8	8,1	7,8	8,2	8,0	
Woning zoeken	7,7	8,0	7,6	n.v.t.	8,0	
Woning betrekken	7,4	8,8	7,9	8,8	n.v.t.	
Huur betalen	7,8	8,1	8,0	8,5	8,0	
Reparatie uitvoeren	8,0	8,1	7,8	8,2	7,7	
5 label-onderdelen	Totaal	38,7	41,1	39,1	33,7	31,7
	Gem.	7,74	8,22	7,82	8,43	7,93

Woonpartners vindt dat de dienstverlening altijd aan hoge eisen dient te voldoen. Daarom is besloten om vanaf 2010 over te stappen op continu meten. De methodiek waarvoor Woonpartners heeft gekozen is om gedurende het hele jaar alle labelonderdelen continu te laten meten. Dat betekent dat er jaarlijks voor elk labelonderdeel twee metingen worden uitgevoerd. Voor de telefonisch bereikbaarheid geldt een cyclus van een meting van 16 weken afgewisseld met een periode van 16 weken waarin verbeteringen kunnen worden bereikt. In de praktijk betekent dat drie bereikbaarheidsmetingen in twee jaren.

#### Het KWH-Maatschappijlabel

In het ondernemingsplan heeft Woonpartners zich tot doel gesteld het KWH-Maatschappijlabel te behalen. Dit is het tweede KWH-label waarop Woonpartners zich richt om dit te behalen. In 2009 is de meting voorbereid en zijn met KWH afspraken gemaakt voor de uitvoering van de audit. De feitelijke audit vindt plaats in 2010.

De meting voor het KWH-Maatschappijlabel omvat onder andere een documentenonderzoek. Daarnaast wordt een aantal belanghouders benaderd met het verzoek medewerking te verlenen aan de audit middels het invullen van een vragenlijst. Vervolgens vindt met een beperkt aantal belanghouders een verdere verdieping plaats middels persoonlijke interviews. Vanuit de eigen organisatie wordt de directie en een aantal medewerkers geïnterviewd. Verwacht wordt dat de resultaten van de meting in de tweede helft van 2010 bekend worden.

#### Ontwikkelingen in 2010

Woonpartners heeft zich tot doel gesteld binnen de uitvoeringsperiode van het ondernemingsplan alle KWH-labels te behalen. In 2010 worden de voorbereidingen getroffen voor een auditering voor het KWH-Goed Werkgeverschaplabel.

#### 3.4.3 De organisatieontwikkeling

Woonpartners streeft naar een organisatie die qua omvang van de formatie afgestemd is op het takenpakket en niet groter is dan circa 1 fte per 100 wooneenheden, exclusief de formatie van de Onderhoudsdienst en afdeling Projectontwikkeling. Bij ongeveer 7.600 verhuureenheden bedraagt die formatie circa 77 fte, gelijk aan het kengetal voor corporaties in een dergelijke grootteklasse.

Woonpartners besteedt continu aandacht aan het kwalitatieve aspect. Van medewerkers van Woonpartners wordt immers verwacht dat zij doordrongen zijn van de vier aan de organisatie verbonden kernwaarden (klantgericht, maatschappelijk betrokken,

betrouwbaar en ondernemend en dat zij deze voor honderd procent in de praktijk brengen.

De laatste jaren is veel tijd en energie gestopt in het verder ontwikkelen van de organisatie. Denk aan de trainingen om de persoonlijke effectiviteit van de individuele medewerker verder te stimuleren. Daardoor leerden medewerkers hoe ze meer invloed kunnen uitoefenen en hoe ze doelgerichter kunnen opereren. Dit alles vanuit een manier van werken die gericht is op interne klantgerichtheid, onderling vertrouwen, intern ondernemerschap en wederzijdse betrokkenheid. Met een aantal activiteiten zoals teambuildingsactiviteiten, een organisatiebrede cultuurcampagne, posteracties en een digitale poll is het stimuleren dit ondersteund.

In 2008 werd de basis gelegd voor een nieuw **beoordelingssysteem**. Een systeem dat beter aansluit bij onze organisatiecultuur en wijze van werken. Taakstellend werken en prestatiegericht beoordelen zijn daarin onlosmakelijk met elkaar verbonden. In 2009 is Woonpartners gestart met de nieuwe manier van beoordelen. Voor de eerste keer zijn planningsgesprekken gevoerd, waarin resultaatafspraken zijn gemaakt. Halverwege het jaar volgde het coachingsgesprek en aan het eind van het jaar is beoordeeld of en in hoeverre de prestaties zijn behaald. Het jaar 2009 werd als proefjaar bestempeld, zonder consequenties te verbinden aan een negatief afwijkende beoordeling. Binnen elke functie zijn competenties vastgelegd die specifiek bij die functie horen. Om goed voorbereid de planningsgesprekken in te gaan nam de hele organisatie in 2008 deel aan trainingsprogramma. Dit kreeg in 2009 nog een vervolg voor het managementteam. In 2010 wordt het 'nieuwe beoordelen' volledig geïmplementeerd.

### **Managementontwikkeling**

Woonpartners streeft naar een goede balans tussen het realiseren van de maatschappelijke doelstellingen en de persoonlijke ambities en belangstelling van medewerkers. Een nadrukkelijke voorbeeldrol van de leidinggevenden is daarbij essentieel. De totale groep leidinggevenden heeft in 2009 een aantal bijeenkomsten gehad met als thema "De lerende organisatie". Vanuit deze gedachtengang zal Woonpartners het cultuurtraject en organisatieontwikkeling een vervolg geven.

### **Opleiding**

De wereld om ons heen verandert voortdurend, dus arbeidsorganisaties veranderen ook. Ook voor Woonpartners is het noodzakelijk de veranderingen van de markt en van de klant alert te blijven volgen en daar op in te spelen met veranderings- en aanpassings-trajecten. Al die veranderingen vragen om een slagvaardig beleid, gerelateerd aan realisering van de bedrijfsdoelstellingen. Hierbij is de aanwezigheid van een goed kennis- en ervaringsniveau bij de medewerkers van groot belang, naast motivatie en goed lopend teamwork.

Voortdurend houden medewerkers hun kennis op peil en blijven ze zich op de hoogte stellen van nieuwe ontwikkelingen. Daardoor zijn zij ook in de toekomst in staat om veranderende functies adequaat uit te oefenen. Als de juiste persoon op de juiste plek zit, motiveert dit de medewerker en de organisatie. Enerzijds vraagt de organisatie om voortdurende opleiding en ontwikkeling, anderzijds is er bij de medewerkers zelf ook een behoefte daartoe. Op deze wijze wil Woonpartners haar ambitie vormgeven om een lerende organisatie te zijn. Voor studie- c.q. opleidingskosten was in 2009 een post begroot van € 186.622,- (3 % van de begrote bruto loonsom + €75.000,-). In werkelijkheid is uiteindelijk € 144.038,- uitgegeven. Dit bedrag komt overeen met 4,03 % van de gerealiseerde bruto loonsom. Relatief veel medewerkers volgden een training, cursus, opleiding of coachingstraject in het kader van de organisatieontwikkeling. In de volgende tabel zetten we de opleidingskosten van de laatste jaren naast elkaar.

**Tabel: Opleidingskosten 2005-2009**

	2005	2006	2007	2008	2009
Uitgegeven aan opleiding	€ 58.486	€ 101.948	€ 120.455	€ 186.220	€ 144.038
Opleidingskosten in % van bruto loonsom	1,5 %	3,8 %	3,6%	5,8%	4,03%

Bruto loonsom 2009: € 3.571.808

**Werving medewerkers**

Conform het indiensttredingbeleid vonden in 2009 meerdere wervings- en selectie-procedures plaats. Er gingen 3 medewerkers uit dienst en 1 medewerker verliet Woonpartners vanwege vroegpensioen.

En traden 13 nieuwe medewerkers in dienst, waarvan 1 leidinggevende.

**Personeelsbeleid**

Het personeelsbeleid dat Woonpartners hanteert is vastgelegd in het Personeelshandboek. In de loop van 2009 is het personeelshandboek geactualiseerd waarin de laatste regelgeving is verwerkt. Met het inwerking treden van de nieuwe C.A.O. Woondiensten zullen een aantal procedures in 2010 weer geactualiseerd worden.

**3.4.4 De formatie****Strategisch doel:**

*Qua grootte is een werkapparaat van gemiddeld 1 Fte per 100 wooneenheden het uitgangspunt, exclusief de formatie van de Onderhoudsdienst en de afdeling Projectontwikkeling.*

**Personeelsformatie**

In de volgende tabel zijn de belangrijkste gegevens en kenmerken van de werkorganisatie cijfermatig op een rij gezet. De eindsituatie van 2007 en 2008 en 2009 kunnen worden vergeleken.

**Tabel: Medewerkers en formatie Woonpartners**

	31 december 2007	31 december 2008	31 december 2009
<b>Aantal medewerkers</b>	<b>86</b>	<b>92</b>	<b>101</b>
Vrouwen	43	47	52
Mannen	43	45	49
<b>Fulltime medewerkers</b>	<b>57</b>	<b>60</b>	<b>66</b>
Fulltime vrouwen	15	16	18
Fulltime mannen	42	44	48
<b>Parttime medewerkers</b>	<b>29</b>	<b>32</b>	<b>35</b>
Parttime vrouwen	28	32	34
Parttime mannen	1	1	1
<b>Gemiddelde leeftijd</b>	43,8 Vr.: 39,9 / Ma.: 47,6	42,8 Vr: 39,2 / Ma: 46,7	42,3 Vr: 38,75 / Ma 46,1
<b>Gemiddelde duur dienstverband</b>	11,6 Vr.: 8,3 / Ma.: 14,7	10,5 Vr.: 7,7 / Ma: 13,4	9,8 Vr: 7,5 / Ma. 12,3
<b>FTE met dienstverband</b>	<b>76,90</b>	<b>81,9</b>	<b>87,43</b>
Vacatures formatie of ingevuld met ingehuurd medewerker *1	4,00	6,58	1
<b>FTE bruto formatie *2</b>	<b>80,90</b>	<b>88,48</b>	<b>90,43</b>

- \*1 Op elk peilmoment is een of meerdere functies binnen de vastgestelde formatie vacant. Twee vacatures zijn ingevuld met een ad interim die beide functies in deeltijd vervult. Op 31 december 2009 waren de volgende functies vacant of ingevuld met een ingehuurd medewerker: Opzichter Renovatie en Coördinator Onderhoud, in totaal 2 Fte.
- \*2 Dit is de bruto formatie op basis van het aantal medewerkers met een dienstverband plus de vacatures of ingehuurde medewerkers in de vastgestelde organisatiestructuur. In deze formatie zijn ook de medewerkers opgenomen met een functie die gedeeltelijk wordt doorbelast bij externe partijen. Bij de volgende tabel komen we daarop terug.

### Leeftijd en duur dienstverband

Het aantal medewerkers is in 2009 met 10% toegenomen. Op 31 december waren er meer vrouwen (52) dan mannen (49) in dienst.

Bij de mannen ligt het accent op een fulltime dienstverband. Bijna alle parttime medewerkers zijn vrouw, op één man na.

De gemiddelde leeftijd is gedaald naar gemiddeld 42,3 jaar als gevolg van instroom van jongere nieuwe medewerkers. Vanwege 13 nieuwe dienstverbanden en slechts 3 vertrekkende medewerkers is de gemiddelde duur van het dienstverband ten opzichte van 2008 gedaald naar 9,8 jaar per medewerker.

### Formatie van de organisatie op onderdelen

In onderstaande tabel wordt inzicht gegeven in het aantal fte per onderdeel van de werkorganisatie. We vergelijken de formatie van 31 december 2009 met die op 31 december 2007 en 2008. In de voetnoten worden de formatie en de mutaties toegelicht.

**Tabel: Overzicht formatie werkorganisatie in 2009**

Onderdeel organisatie	Formatie in fte 31-12-2007	Formatie in fte 31-12-2008	Goed gekeurd Fte 2009	Formatie in fte 31-12-2009
Bestuur en directie	2,00	1,00	1,00	1,00
Manager sector Interne Zaken	1,00	1,00	1,00	1,00
Manager sector Wonen	1,00	1,00	1,00	1,00
Staf (beleid, advies, secretariaat) *1	7,45	10,23	10,22	10,22
Vastgoedontwikkeling, -projecten *2	4,00	4,00	4,44	5,44
<b>Sector Wonen (exclusief SMW)</b>	<b>49,26</b>	<b>54,00</b>	<b>56,22</b>	<b>53,75</b>
Sector Wonen, afdeling Klantenservice	11,00	13,89	13,33	13,33
Sector Wonen, afdeling Woonservice *3	14,39	17,22	20	19,53
Sector Wonen, afd. Vastgoedbeheer *4	12,67	12,67	14,67	14,17
Sector Wonen, afdeling Onderhoud *5	11,20	10,22	8,22	7,72
<b>Sector Interne Zaken (exclusief SMIZ)</b>	<b>16,19</b>	<b>17,25</b>	<b>17,82</b>	<b>18,02</b>
Sector Interne Zaken, *6	-	3,44	4	4,56
Sector Interne Zaken, afd. Fac. Zaken *7	7,59	5,93	5,93	5,57
Sector Interne Zaken, afd. Financiën	4,60	3,16	3,17	3,17
Sector Interne Zaken, afd. P&C	4,00	4,72	4,72	4,72
<b>Totaal Bruto FTE</b>	<b>80,90</b>	<b>88,48</b>	<b>91,7</b>	<b>90,43</b>
<b>Aantal FTE conform Begroting</b>		<b>86,49</b>		<b>91,7</b>
Aftrek aan externen doorbelaste Fte 8*	1,15	2,50		3
<b>Totaal Netto FTE</b>	<b>79,75</b>	<b>85,98</b>		<b>87,43</b>

#### Toelichting op formatie en mutaties:

- \*1 Binnen de formatie van de staf wordt 0,3 Fte (Coördinator Woonruimteverdeling) extern doorbelast vanuit Huren in Helmond.
- \*2 De afdeling Projectontwikkeling heeft op 1 november een nieuwe projectleider/ontwikkelaar aangetrokken, vanwege het vertrek van een andere projectleider. Omdat de arbeidsovereenkomst van de vertrekkende projectleider doorloopt tot in 2010 is er tijdelijk een boventallig formatie geweest.

- \*3 *De afdeling Woonservice is in 2009 uitgebreid met 2 woonadviseurs en een senior Woonadviseur. In het formatieplan is hiervoor 3 FTE opgenomen. Vanwege het parttime dienstverband van woonadviseur senior en een woonadviseur worden de 3 functie met 2,53 FTE ingevuld.  
In 2009 is een FTE vanuit onderhoud overgeheveld naar Woonservice omdat de medewerker Onderhoud een nieuwe functie is aangeboden als assistent Buurtbeheerder. Hij heeft deze aanvaard.  
De formatie van de buurtbeheerders wordt voor 1,7 FTE doorbelast aan Gemeente en wbv Compaen.*
- \*4 *Met het zicht op een grote renovatieopgave is binnen Vastgoedbeheer in de goedgekeurde formatie een extra opzichter renovatie/nieuwbouw opgenomen. Deze is gedeeltelijk (50%) ingevuld op detacheringbasis.*
- \*5 *Sinds het vertrek van de Coordinator Onderhoud per september 2009 is de functie op detacheringbasis ingevuld voor 50%.*
- \*6 *In het laatste kwartaal is aan deze afdeling een projectmedewerker voor het fotoarchief toegevoegd. (0,56 FTE). De FTE die onder de "subafdeling Interne Zaken" staan genoemd betreffen groep medewerkers met een algemene backoffice functie, niet behorend tot een andere afdeling binnen de sector Interne Zaken.*
- \*7 *Per oktober is een van de medewerkers huishoudelijke dienst uit dienst gegaan (0,36 FTE). Sindsdien wordt deze functie extern ingevuld.*
- \*8 *In 2009 is 3 Fte doorbelast aan derden. 0,3 Fte coördinatie Huren in Helmond en circa 1,7 van de 4,0 Fte Buurtbeheerder. 0,5 Fte Coordinator Onderhoud en 0,5 Fte Opzichter Renovatie/Nieuwbouw.*

### Omvang formatie organisatie

Zetten we de omvang van de werkorganisatie af tegen de omvang van het woningbezit, dan is de situatie op 31 december 2009 netto 10 Fte hoger dan de norm van 1 fte per 100 woningen. Dit is wel inclusief 7,7 Fte Onderhoudsdienst en 5,4 Fte van de afdeling Projectontwikkeling. Hierbij gaan we uit van de netto formatie, dus na aftrek van de aan derden doorbelaste Fte's. Laten we zoals afgesproken de 13 Fte van de Onderhoudsdienst en de afdeling Projectontwikkeling buiten beschouwing, dan is de formatie ongeveer gelijk aan de norm. (76 FTE met 7600 woningen)  
De tijdelijke uitbreiding met gedetacheerde en ingehuurde medewerkers telt niet mee.

### 3.4.5 Ziekteverzuim

In onderstaande tabel worden de gegevens ziekteverzuim 2009 vergeleken met die in de voorgaande jaren. Voor het eerst is sinds 3 jaar is er sprake van dalend ziekteverzuim. Het korte verzuim is bijna gehalveerd ten opzichte van 2008. Ook het percentage inclusief het langdurige verzuim is met bijna 3% afgenomen. De daling in het totale verzuim werkt ook door in de frequentie en de gemiddelde verzuimduur. Zoals in onderstaande tabel is af te lezen is dit ook gedaald.

**Tabel: ziekteverzuim 2006-2009**

	2006	2007	2008	2009
Percentage totaal ziekteverzuim *1	6,50 %	7,18 %	7,31 %	4,4 %
Percentage kort ziekteverzuim *2	2,29 %	2,96 %	3,09 %	1,57 %
Gemiddelde verzuimfrequentie	2,6	2,0 (170)	1,8 (164)	1,28 (126)
Gemiddelde verzuimduur *3	5,5 dagen	5,3 dagen	4,3 dagen	3,1 dagen

\*1 Dit is exclusief zwangerschaps- en bevallingsverlof, inclusief langdurig verzuim.

\*2 Kortdurend ziekteverzuim wil zeggen maximaal 1 maand (20 werkdagen). In 2008 was er opnieuw een relatief groot aantal langdurig zieken, met uiteenlopende oorzaken. Meer dan de helft van het totale ziekteverzuim bestond uit langdurig ziekteverzuim.

\*3 De gemiddelde verzuimduur betreft het kortdurend verzuim.

### 3.4.6 De Ondernemingsraad

De Ondernemingsraad van Woonpartners vormt met haar vijf leden een goede afspiegeling van de organisatie. In 2009 hebben er verkiezingen plaatsgevonden en is de samenstelling gewijzigd. De bestaande vacature is daarmee weer ingevuld.

#### Samenstelling Ondernemingsraad

De Ondernemingsraad kent vanaf 23 juli 2009 de volgende samenstelling:

Naam	Functie	OR-lid vanaf	Aftredend in
Saskia Sonnemans-Nanninga	Voorzitter	Juni 2003	2011
Wim van der Vrande	Secretaris	23 juli 2009	2013
Paul Geurts	Vice-voorzitter	23 juli 2009	2013
Marleen van Lieshout	Lid	17 december 2007	2011
Lian van der Linden-van Lierop	Lid	Augustus 2006	2010

Op afroep maakt de Ondernemingsraad gebruik van de diensten van een extern adviseur. De vaste adviseur is drs. Niko Manshanden, adviseur ondernemingsraden bij FNV bouw.

Gedurende het jaar vond zeven maal regulier overleg plaats met de Algemeen directeur / bestuurder. Drie keer per jaar neemt de Ondernemingsraad deel aan regionaal OR-overleg en daarnaast wordt deel genomen aan een OR-kring vanuit het FNV. Hierin wordt besproken hoe iedere organisatie omgaat met OR-werk en alles wat daar bij hoort. Daarnaast komen thema's aan de orde.

Via nieuwsbrieven zijn de medewerkers op de hoogte gehouden van alle relevante zaken. Alle medewerkers hebben inzage in Jaarverslag 2009 van de Ondernemingsraad. Het jaarverslag wordt hierna tussen gevoegd.

De omvang en complexiteit van het dossier Onderhoud heeft zijn weerslag gehad op de voortgang van andere dossiers. Zoals uit het verslag blijkt heeft de voortgang van de afhandeling van een aantal adviesaanvragen en instemmingsverzoeken vertraging opgelopen.

#### Aanpassing reglement

In 2009 is het reglement van de Ondernemingsraad aangepast. De belangrijkste aanpassing is dat het stelsel van kiesgroepen is gewijzigd. De kiesgroepen zijn opgeheven. Daardoor is het voor medewerkers van alle afdelingen mogelijk geworden zich kandidaat te stellen voor een functie binnen de Ondernemingsraad.

#### Verkiezingen

Vanaf medio 2008 is een vacature ontstaan binnen de Ondernemingsraad door het terugtreden van een van de leden. Deze vacature werd nog niet ingevuld. In 2010 heeft Marie-José Bosch (voorzitter) besloten zich niet opnieuw kandidaat te stellen voor een volgende zittingsperiode. Er zijn per 23 juli verkiezingen uitgeschreven. Er waren twee kandidaten zodat stemming niet nodig was.

#### Opleidingen

Diverse leden van de Ondernemingsraad hebben in 2009 hun kennis vergroot door deel te nemen aan trainingen. De volgende cursussen werden gevolgd:

Opleiding	Deelnemers	Opleidingsduur
Nieuw in de ondernemingsraad van een woningcorporatie	Marleen van Lieshout, Paul Geurts, Wim van der Vrande	2 dagen inclusief avondprogramma

#### Adviesaanvragen

##### UITBESTEDEN ONDERHOUD

Het belangrijkste dossier voor de Ondernemingsraad was de adviesaanvraag welke op 3 maart 2009 werd ontvangen inzake het voorgenomen besluit tot het opheffen van de afdeling Onderhoud. De Ondernemingsraad heeft hier intensief en indringend over gesproken. Er is onderzoek uitgevoerd naar de gevolgen van de uitvoering van het

voorgenomen besluit voor de organisatie en de huurders. Op 20 oktober 2009 heeft de Ondernemingsraad geadviseerd om de afdeling Onderhoud niet uit te besteden. Op 4 november heeft de directie de Ondernemingsraad in kennis gesteld van het besluit dat, na overleg met de Raad van toezicht, is genomen om voornamelijk geen uitvoering te geven aan het voorgenomen besluit. Er wordt eerst door een extern adviseur een objectief onderzoek ingesteld naar de mogelijkheden waarop het dagelijks onderhoud binnen Woonpartners kan worden georganiseerd. Daarna krijgt de Ondernemingsraad de gelegenheid opnieuw te adviseren, waarna een besluit wordt genomen. De voorbereiding en coördinatie van het onderzoek is opgedragen aan een stuurgroep. Twee leden van de Ondernemingsraad zijn in de stuurgroep afgevaardigd. Het onderzoek wordt in 2010 uitgevoerd.

## **BEGROTING 2009**

Begin 2009 ontving de Ondernemingsraad een adviesaanvraag inzake de begroting voor 2009. De begroting is besproken met de adviseur van de Ondernemingsraad. Aan de directie zijn vragen gesteld waarop op 2 juni 2009 een toelichting werd gegeven door de Algemeen directeur. De ondernemingsraad heeft positief geadviseerd over de begroting 2009.

## **Instemmingsverzoeken**

### **AANPASSING REGELING VERGOEDING VAN KOSTEN VOOR WOON-WERKVERKEER**

Op 3 december 2008 ontving de Ondernemingsraad een verzoek tot instemming met een nieuwe regeling voor de vergoeding van kosten voor woon-werkverkeer. De Ondernemingsraad heeft zich op het standpunt gesteld dat Woonpartners beschikt over een uniforme regeling. Onder andere het argument dat door de werkgever van de regeling is afgeweken waardoor behoefte is ontstaan aan een nieuwe uniforme regeling is voor de Ondernemingsraad onvoldoende steekhoudend geweest om in te stemmen met het voorstel. De Ondernemingsraad heeft niet ingestemd met het voorstel tot aanpassing van de regeling. De directie is geïnformeerd over voorwaarden waaronder de Ondernemingsraad wel met het voorstel kan instemmen. De directie heeft vervolgens besloten de bestaande regeling te handhaven.

### **RISICO-INVENTARISATIE EN –EVALUATIE EN PLAN VAN AANPAK**

Op 25 juni ontving de Ondernemingsraad een verzoek tot instemming met het plan van aanpak voor de risico-inventarisatie en –evaluatie welke door de arbodienst is uitgevoerd. De Ondernemingsraad heeft op 14 september 2009 ingestemd met het plan van aanpak. Daarbij is onder andere de voorwaarde gesteld dat de PAGO-onderzoeken voor 1 juli 2010 worden uitgevoerd.

### **INSTEMMINGSVERZOEK PERSONEELSHANDBOEK**

Vanaf 2007 wordt gefaseerd gesproken over wijziging van het personeelshandboek. De afgelopen jaren werden afzonderlijke hoofdstukken aan de Ondernemingsraad aangeboden. Daardoor ging het overzicht en de samenhang verloren. Daarom is met de directie afgesproken dat het volledige personeelshandboek integraal ter beoordeling wordt aangeboden. Het aangeboden concept wordt in het overleg tussen directie en Ondernemingsraad besproken waarbij de mogelijkheid is vragen te stellen en aanpassingsvoorstellen te doen. Daarna neemt de Ondernemingsraad een standpunt in of al dan niet wordt ingestemd met het gewijzigde personeelshandboek.

### **DIENSTVERLENINGSPLAN ARBODIENST / KEUZE NIEUWE ARBODIENST**

In 2008 heeft de Ondernemingsraad een verzoek ontvangen in te stemmen met een dienstverleningsplan voor de arbodienst. Zowel van werkgeverskant als van de kant van de Ondernemingsraad was er onvrede over het functioneren van de huidige arbodienst. Eind 2009 heeft Woonpartners offerten bij een aantal arbodiensten opgevraagd. Deze offerten zijn ook ter beoordeling aan de Ondernemingsraad voorgelegd met het verzoek een voorkeur voor een arbodienstverlener uit te spreken. De voorkeur van de Ondernemingsraad ging uit naar Human Capital Care. Deze voorkeur was gelijk aan die

van het directieteam. Een afvaardiging van de Ondernemingsraad heeft een gesprek gehad met vertegenwoordigers van Human Capital Care. De Ondernemingsraad heeft op 21 december 2009 ingestemd met het voornemen Human Capital Care aan te trekken als arbodienst.

#### **BEOORDELINGSSYSTEEM EN BELONINGSBELEID**

In 2007 zijn de voorbereidingen getroffen voor de implementatie van een nieuw beoordelingssysteem en daaraan gekoppeld, de aanpassing van het beloningsbeleid. Besluitvorming kan plaats vinden na instemming door de Ondernemingsraad. De Ondernemingsraad heeft in 2009 vragen gesteld aan de directie inzake de aanpassing van het beoordelingssysteem en het beloningsbeleid. De ontvangen reacties hebben nog niet geleid tot een door de Ondernemingsraad gedragen standpunt. Verder overleg met de directie is noodzakelijk. Ook heeft de Ondernemingsraad bij de directie aangegeven de evaluatie van het beoordelingssysteem te willen betrekken bij de besluitvorming. Hierover zijn afspraken gemaakt. Vanuit de organisatie heeft de Ondernemingsraad tal van signalen opgevangen van medewerkers die hun ervaringen met het systeem in wilden brengen. De Ondernemingsraad heeft deze reacties gebundeld. Begin 2010 zijn deze reacties aan de directie aangeboden zodat deze betrokken kunnen worden bij de (voorbereiding van de) evaluatie.

#### **ONTRUIMINGSPLAN**

Op 22 juli 2009 heeft de Ondernemingsraad een verzoek tot instemming met het ontruimingsplan ontvangen. Dit is besproken met de directie. Daarbij is aandacht gevraagd voor het goed vastleggen van verantwoordelijkheden en bevoegdheden. Ultimo 2009 stond nog een vraag open waarop door de directie een reactie dient te worden gegeven. Naar verwachting kan de Ondernemingsraad in het eerste kwartaal van 2010 een definitief standpunt met betrekking tot het instemmingsverzoek innemen.

#### **INSTEMMINGSVERZOEK MOGELIJKHEID 4 X 9 UUR WERKEN**

Op 22 juli 2009 ontving de Ondernemingsraad een verzoek tot instemming met een voorstel het 4 x 9 uur per dag werken binnen Woonpartners mogelijk te maken. Dit voorstel is met de directie besproken en er zijn kritische vragen gesteld ten aanzien van de uitvoering van de regeling. Daarbij is specifiek aandacht gevraagd voor mogelijkheden om ook parttime medewerkers in de gelegenheid te stellen negen uur per dag te werken. Ondernemingsraad en directie delen de mening dat de continuïteit van de bedrijfsvoering niet in het geding mag zijn en dat toepassing van de regeling niet mag leiden tot uitbreiding van de formatie. De Ondernemingsraad heeft op 7 januari 2010 ingestemd met het voorstel. Aan de instemming zijn voorwaarden verbonden zoals een goede voorlichting, goede interne communicatie en een duidelijke regeling welke eenduidig binnen Woonpartners wordt toegepast.

#### **INSTEMMINGSVERZOEK AANSCHAF SYSTEEM VOOR AANWEZIGHEIDSREGISTRATIE EN TOEGANGSCONTROLE**

Op 3 november ontving de Ondernemingsraad een verzoek in te stemmen met de aanschaf van een systeem voor het opzetten van een aanwezigheidsregistratie en toegangscontrole. De Ondernemingsraad heeft bij het bespreken van dit verzoek veel aandacht gehad voor waarborging van privacy van gegevens van medewerkers. Op 8 januari 2010 heeft de Ondernemingsraad onder voorwaarden ingestemd met de aanschaf van het systeem. Wanneer in de toekomst het gebruik of de gebruiksmogelijkheden worden aangepast of uitgebreid, ontvangt de Ondernemingsraad opnieuw een verzoek tot instemming.

#### **Initiatiefvoorstellen**

##### **AANPASSEN BEPERKINGEN GEBRUIK INTERNET**

Het vrij gebruik van internet binnen Woonpartners is geblokkeerd. Veelvuldig ontvangt de Ondernemingsraad signalen van medewerkers die klagen dat zij bij het uitoefenen van hun functie beperkt worden door deze blokkeringen. In december heeft de

Ondernemingsraad een initiatief voorstel ingediend bij de directie om de beperkingen zodanig aan te passen dat medewerkers niet meer in hun dagelijks functioneren worden gehinderd. Naar verwachting zal de directie hierover in het eerste kwartaal van 2010 een standpunt innemen.

#### **ARTIKEL 24-OVERLEG**

In 2009 werden afspraken gemaakt met directie en Raad van toezicht over de opzet en frequentie van dit overleg. Uitgangspunt is dat in juni en in november een gesprek plaats vindt tussen Ondernemingsraad en een afvaardiging van de Raad van toezicht. Daarbij heeft de Ondernemingsraad de gelegenheid de algemene gang van zaken te bespreken en aandacht- en knelpunten bespreekbaar te maken. In het tweede deel van dit overleg schuift de Algemeen directeur aan. Deze geeft onder andere inzicht in behaalde resultaten, het beleid en de activiteiten voor de komende periode. Ook krijgt de Ondernemingsraad inzicht in de voor de komende periode te verwachten instemmingverzoeken en adviesaanvragen.

Het overleg in de hierboven beschreven vorm heeft in november 2009 voor het eerst plaatsgevonden.

Met de Raad van toezicht is onder andere gesproken over de gang van zaken rond het uitbesteden van de afdeling Onderhoud. Ook is uitvoerig stilgestaan bij de begroting en de doorgevoerde bezuinigingen op het onderhoud. Ook is gesproken over de beperkingen op het gebruik van internet. Op verzoek van de Raad van toezicht werden zij geïnformeerd over de medewerkertevredenheid en die onderwerpen die medewerkers bezig houden.

In het tweede deel van het gesprek heeft de Algemeen directeur inzicht gegeven in het algemeen beleid en de voortgang van de activiteiten zoals beschreven in het ondernemingsplan. Daarnaast is onder andere gesproken over de doelstelling om de omvang van het woningbezit op het gewenste peil te houden in relatie tot de ontwikkelingen op de woningmarkt. Verder waren de begroting, het virtueel woonplein en het internetgebruik onderwerp van gesprek.

#### **Overige onderwerpen**

De Ondernemingsraad heeft tijdens het artikel 24-overleg niet voldoende gelegenheid gehad om de begroting voor 2010 met de Algemeen directeur te bespreken. Het gevolg is dat een aantal vragen open is blijven staan. De Ondernemingsraad heeft deze vragen schriftelijk aan de directie voorgelegd. Begin januari heeft de Ondernemingsraad een schriftelijke reactie op deze vragen ontvangen. Tijdens een later overleg worden de vragen over de begroting en de reacties daarop nader toegelicht.

### **3.5 Woonpartners en haar samenwerkingsverbanden**

Stichting Woonpartners participeert of participeerde in meerdere samenwerkingsverbanden of -relaties. De belangrijkste zijn:

- Lid van brancheorganisatie **Aedes**, de vereniging van woningcorporaties;
- **DO**. Deze letters staan voor het Directeuren Overleg van de vier Helmondse corporaties. Dit overleg is min of meer geïnstitutionaliseerd. Per toerbeurt vervult een van de corporaties het secretariaat in combinatie met het voorzitterschap door de directeur van die corporatie. Vanaf 1 juli 2008 vervult Woonpartners deze rol. Het Bestuurlijk Overleg met de gemeente vindt plaats vanuit het DO.
- **Huren in Helmond**. Dit is het samenwerkingsverband van de corporaties Woonpartners, woCom en Compaen, waarin ook de gemeente Helmond participeert. Doel is om alle beschikbare woonruimte op transparante wijze aan te bieden aan woningzoekenden en via een zogenaamd optiemodel te bemiddelen bij toewijzing van vrijgekomen woningen. Per 1 oktober 2005 ging dit systeem van start. Het gehele

bestaande en toekomstige bezit van Woonpartners is hierin opgenomen in de vorm van clusters. In 2006 en 2007 is ervaring opgedaan. In 2008 is het systeem grondig geëvalueerd. In de loop van 2009 is gewerkt aan de gewenste en noodzakelijke aanpassingen (zie verder hoofdstuk 4.3), die in 2010 zullen worden doorgevoerd. Woonpartners trekt dit project namens de samenwerkingspartners. De Algemeen directeur zit de Stuurgroep voor die verantwoordelijk is voor het functioneren van Huren in Helmond. De coördinator van Huren in Helmond is in dienst van Stichting Woonpartners.

- **Stichting De Zorgboog.** Dit is een regionale organisatie voor verpleging, verzorging en wonen. De verbinding tussen Stichting Woonpartners en Stichting De Zorgboog vindt op meerdere onderdelen plaats. Beide organisaties hebben de intentie vastgelegd om met elkaar woon-zorgcomplexen te gaan ontwikkelen in Helmond-Noord en Binnenstad, ter vervanging van het zorgcentrum De Pannehoeve. Sinds oktober 2005 levert De Zorgboog haar brede product De Gezondheidsservice in de vorm van een jaarabonnement, dat Woonpartners gratis aanbiedt aan haar huurders die deelnemen aan de WP-Servicekaart. Vanaf 1 januari 2008 is het pakket van Punt Extra hieraan toegevoegd. In Punt Extra participeren ook de organisaties Zuidzorg, Woonbedrijf en woCom. Daardoor is dit pakket veel omvangrijker dan De Gezondheidsservice.
- **Stichting Savant.** Ook dit is een regionale organisatie voor verpleging, verzorging en wonen. De verbinding tussen Stichting Woonpartners en Stichting Savant betreft de overeenkomsten met betrekking tot woonzorgcentrum Rivierenhof en Rozenhof (een seniorencomplex met steunpunt plus). Bij beide complexen is vastgelegd dat de organisatie van welzijn en zorg ten behoeve van de in deze complexen wonende senioren wordt verzorgd door Stichting Savant.
- **Stichting Maatschappelijke Opvang Helmond e.o.** Het samenwerkingsverband met deze instelling betreft o.a. een zogenaamde driepartijenovereenkomst in het kader van wonen met woonbegeleiding. Woonpartners stelt woningen ter beschikking aan de Unit Woonbegeleiding van SMO die er mensen in huisvest met woonbegeleiding, omdat deze mensen (nog) niet in staat zijn om volledig zelfstandig te wonen.
- **VIP.** Deze letters staan voor **Vroegtijdige Interventie Probleemhuurders**. Doel van dit project is vroegtijdig hulp bieden aan huurders met problemen en het aantal gedwongen huisuitzettingen terugdringen. De gemeente Helmond, SMO, MaDiHP, woCom en Woonpartners hebben besloten het project minimaal tot 2010 te continueren. De met de uitvoering belaste medewerker is in dienst van stichting Maatschappelijke Opvang, maar opereert vanuit het kantoor van Woonpartners. De deelnemende partijen zijn een evenredige bijdrage verschuldigd ter dekking van de projectkosten.
- **Wijkbeheer.** In augustus 2005 startten Stichting Woonpartners en de gemeente Helmond in de wijk Helmond-Oost een proefproject met een buurtbeheerder. Omdat deze nieuwe functionaris taken verricht binnen het bezit van Woonpartners en in het openbare gebied van de gemeente, dragen beide de kosten van dit project. De medewerker is in dienst van Woonpartners. Na ruim een jaar is het project geëvalueerd. De corporaties en de gemeente hebben besloten dat de buurtbeheerder in meerdere wijken voortaan een structurele voorziening is in het kader van leefbaarheid en wijkbeheer. De buurtbeheerder Helmond-Oost werd gecontinueerd. In de eerste helft van 2008 nam Woonpartners drie buurtbeheerders in dienst voor de wijken Centrum-Noord, Rijpelberg en Brouwhuis.
- **ROC Ter AA.** In mei 2007 sloten het Regionaal Opleidingscentrum Ter AA en Woonpartners een samenwerkingsovereenkomst met het doel om bewoners van Woonpartners laagdrempelig te laten deelnemen aan opleidingen die gericht zijn op persoonlijke en maatschappelijke ontplooiing, vorming en training. Na een eerste

proefjaar is besloten deze vorm van samenwerking te continueren. Daarnaast is Woonpartners betrokken bij de huisvesting van het ROC afdeling Zorg en Welzijn aan het Nieuwveld, als onderdeel van het nieuwbouwproject Brede School.

In hoofdstuk 4 wordt ingegaan op de prestaties die binnen deze samenwerkingsverbanden tot stand gebracht zijn.

## Hoofdstuk 4. Met het oog op ... de prestaties in 2009

### 4.1 Vertrekpunten

Met als richtsnoer ons Ondernemingsplan 2008-2012, de tussentijdse actualisatie hiervan, de prestatieafspraken met de gemeente Helmond en de jaarplannen met eigen begroting zijn in 2009 weer de nodige prestaties geleverd. Als rode draad fungeerden hierbij de volgende strategische doelen:

- Behalve bouwen en beheren ook een coördinerende rol op gebied van zorg en overige dienstverlening, gericht op optimaliseren van leefomstandigheden;
- Speciale aandacht voor groepen die niet of moeilijk in eigen huisvesting kunnen voorzien;
- Verbetering van de kwaliteit van wonen, aanpassen aan de wensen van de klanten, op basis van strategisch voorraadbeleid;
- Bevordering leefbaarheid in woonbuurten in nauwe samenwerking met partners die ook in die wijken actief zijn;
- Een nauwe en open relatie met de klanten, waarbij ook de ICT een rol speelt bij de communicatie;
- Bijzondere aandacht voor mens (veiligheid, comfort, gemak) en natuur (duurzaamheid en energiebesparing);
- Veilig stellen van continuïteit van de organisatie.

Zoals gezegd was het in november 2007 vastgestelde Ondernemingsplan 2008-2012 de belangrijkste basis voor de te behalen resultaten. In dit plan zijn vanuit een zevental kernthema's nieuwe speerpunten opgenomen met bijbehorende activiteiten, alles zoveel mogelijk SMART uitgewerkt (zie hoofdstuk 2).

Gedurende het jaar is toegewerkt naar het behalen van de resultaten die gepland zijn voor 2009. Ook in de komende jaren fungeert dit plan als richtsnoer voor ons handelen. In maart 2009 heeft het Intern Directie Overleg (het Managementteam) in een sessie buiten kantoor de strategie en het ondernemingsplan geëvalueerd en mede op basis van de actualiteiten (bijv. de kredietcrisis) tot bijstellingen besloten. Het bijgestelde ondernemingsplan is vervolgens aan het middelmanagement en aan alle medewerkers gepresenteerd.

In dit hoofdstuk leggen we uit wat we als taakstelling hadden, wat de in 2009 behaalde resultaten zijn, zoveel mogelijk verantwoord volgens de prestatievelden van het BBSH.

### 4.2 Strategisch voorraadbeleid

#### Algemeen

**Strategisch doel:** *De woningvoorraad van Woonpartners is afgestemd op de woningmarkt. Zij hecht er belang aan dat voor elk marktsegment per doelgroep van beleid voldoende aanbod aanwezig is.*

Het strategisch voorraadbeleid wordt voor de woningcorporaties steeds belangrijker als sturingsmechanisme. Door de ontwikkelingen van de laatste jaren in corporatieland zijn de financiële posities van corporaties aardig onder druk komen te staan, waardoor het hebben van een gezonde portefeuille een belangrijk item is geworden. Het strategisch voorraadbeleid is niet langer meer sterk maatschappelijk gericht, het commerciële gedachtegoed krijgt steeds meer zijn intrede. Rendementen en risicospreiding zijn inmiddels de termen die gebruikt worden.

Woonpartners heeft gemeend in deze ontwikkeling mee te gaan en heeft daartoe een eerste stap gezet in 2009. In 2009 is besloten om het strategisch voorraadbeleid letterlijk en figuurlijk naar een hoger niveau te brengen. Voorheen is de leidraad het propertymanagement (operationeel niveau) geweest. Hierin staan complexen centraal en minder de marktontwikkelingen en het eindresultaat. Woonpartners wilt in 2009 de stap maken om vanuit het portefeuillemanagement invulling gaan geven aan het strategisch voorraad.

Medio april 2009 heeft Woonpartners een aanvang gemaakt met portefeuillemanagement. Op basis van visie (ambities), marktomstandigheden en de "huidige" portefeuille is de structuur van de portefeuille bepaald en zijn strategische besluiten genomen. In de portefeuille gaat het om de spreiding van de portefeuille over wijken, de opbouw naar woningtypen, grootteklassen, huurprijsklassen, bouwperiodes en onderscheidende productmarktcombinaties. Woonpartners beschikt in december 2009 over een portefeuillestrategie 2009 – 2019.

De portefeuillestrategie zal in 2010 vertaald worden naar wijk- en complexniveau. Op wijkniveau zullen voor de bestaande wijken, waarin Woonpartners bezit, een wijkscan worden gemaakt. Met uitzondering van Helmond Oost. Voor Helmond Oost is een wijkvisie opgesteld, waar reeds uitvoering aan wordt gegeven. Voor Helmond Noord is een eerste aanzet gedaan voor het opstellen van de wijkvisie met derden.

Als het gaat om de uitwerking van de portefeuillestrategie op complexniveau dan gaat het om het labelen van de complexen. Een label houdt in doorexploiteren, verkoop, verbeteren of sloop. Er zijn meerdere labels mogelijk per complex. Vervolgens wordt vanuit het label bekeken welke beleid erop wordt toegepast (huurbeleid, onderhoudsbeleid, verkoopbeleid etc.) De vertaling van de labeling vindt plaats in de complexbeheerplannen (operationeel niveau). Tijdens het uitvoeringstraject zal getoetst worden aan de portefeuillestrategie en financiële haalbaarheid.

Najaar 2010 dient het gehele proces afgerond te zijn. Aan het gehele proces ligt het RIGO-model ten grondslag.

### 4.3 Huisvesting van de doelgroep

Wonen is een grondrecht. Op corporaties rust een maatschappelijke verantwoordelijkheid om voor voldoende woningen te zorgen, vooral voor mensen die zelf niet in staat zijn in hun huisvesting te voorzien. Voor deze primaire doelgroep moeten voldoende goedkope en betaalbare huurwoningen beschikbaar zijn.

**Strategisch doel:** *De woningvoorraad van Woonpartners is afgestemd op de woningmarktvraag. Zij hecht er belang aan dat voor elk marktsegment per doelgroep van beleid voldoende aanbod aanwezig is.*

**Te behalen resultaten:** *De prestatieafspraken met de gemeente is dat de corporaties een kernvoorraad van minimaal 14.000 huurwoningen in stand houden in Helmond, waarvan 70% met een huurniveau onder de aftoppingsgrens voor 3 en meerpersoons huishoudens. Woonpartners staat garant voor minimaal 7.500 woningen kernvoorraad, waarvan minimaal 5.220 woningen met een huurprijs lager dan € 548,18 (peil 2009-2010). Het woonruimtebemiddelingssysteem 'Huren in Helmond' is in 2008 geevalueerd en wordt herzien op basis van de conclusies en aanbevelingen van de evaluatie van het systeem (2007/2008).*

## Onze (kern)voorraad

Woonpartners beschikt over een gedifferentieerde woningvoorraad, zowel naar type als naar huurprijsklasse. Per 31 december 2009 was deze voorraad als volgt samengesteld:

**Tabel: aantal huurwoningen per huurprijsklasse op 31 december 2009**

Huurprijsklassen	Aantal	%
Goedkoop met huurprijs lager dan € 357,37 (grens kwaliteitskorting)	2.070	27
Betaalbaar met huurprijs tussen € 357,37 en € 548,18 (aftoppingsgrens 3 + meerpers.h.h.)	5.116	68
Duur met huurprijs tussen € 548,18 (aftoppingsgrens) en € 647,53 (grens huurtoeslag)	249	3
Geliberaliseerd met huurprijs boven € 647,53 (grens huurtoeslag)	125	2
<b>Totaal aantal huurwoningen</b>	<b>7560</b>	<b>100</b>
Omvang kernvoorraad (huurprijs < € 647,53)		
Aantal woningen onder aftoppingsgrens (3- / meerpersoons hh, < € 548,18)	7.304	97

Som netto huurprijs	€ 3.060.139,07
Som max huurprijs	€ 4.598.292,41
Gemiddelde max huurprijs	€ 608,24
Gemiddelde netto huurprijs	€ 404,78
Percentage	67%
Gem. Streefhuur	€ 425,77 Gemiddelde prijs bij 70%

## De aanbieding en verdeling van huurwoningen

Onder de naam 'Huren in Helmond' (HiH) startte Woonpartners, samen met collega corporaties Compaen en woCom, op 1 oktober 2005 een nieuw en modern woonruimtebemiddelingssysteem. Dit systeem is in 2008 geëvalueerd en in 2009 is een start gemaakt met het opstellen van een Programma van Eisen voor een aangepast woonruimtebemiddelingssysteem.

Het huidige systeem wordt getransformeerd naar een combinatiemodel. Naast een optiemodule wordt het nieuwe systeem aangevuld met een aanbod, loting en direct te huur module. De winkelmodule blijft ook in het nieuwe systeem "Wooniezie" gehandhaafd.

## Een moderne manier van woning zoeken en woning vinden

Wooniezie werkt uitsluitend via Internet. Het systeem is gebruiksvriendelijker gemaakt. Woningzoekenden kunnen terecht op de kantoren van de aangesloten corporaties. locaties.

Via het combinatiemodel kan de woningzoekende zelf kiezen via welke module er gereageerd kan worden op het beschikbare aanbod. Via het optiemodel neemt een woningzoekende een optie op een groep (cluster) woningen en sluit daar onder aan in de wachtrij. Het is een passief systeem. Komt er een woning vrij dan wordt de woning aan de kandidaat die als eerste in de wachtrij staat aangeboden. Het aanbodsysteem, loting en de direct te huur module zijn actieve modules. Een woningzoekende moet zelf reageren op een woning te huur wordt aangeboden. Afhankelijk van de vooraf bepaalde criteria worden de woningen toegewezen. Voor het aanbodsysteem is dit de langste inschrijftijd, voor loting is dit een automatisch de loting, dus iedereen heeft evenveel kans. Voor de direct te huur geldt dat de woning wordt toegewezen aan diegene die het eerst reageert.

## Kengetallen "Huren in Helmond"

Het aantal woningzoekenden bedroeg op 31 december 2009 6608, circa 300 meer dan op 31 december 2008. Overige relevante gegevens over de samenstelling van het bestand met woningzoekenden zijn:

- De grootste groep woningzoekenden (27,15) heeft de leeftijd tussen 23 en 55 jaar en is alleenstaand;
- Van de woningzoekenden heeft 81,1% een één of tweepersoonshuishouden 48,8% is alleenstaand en 32,7% een huishouden met 2 personen;
- 75,4% van de woningzoekenden heeft een laag inkomen , 21,1% heeft een middeninkomen en 3,7% een hoog inkomen;
- 75,5% van de woningzoekenden is op het moment van inschrijving woonachtig in Helmond;
- 20% van de woningzoekenden wil graag zelfstandig wonen;
- In het jaar 2009 zijn 985 verhuringen tot stand gekomen. Dit is in vergelijking met 2008 een daling van 17,5%. Woonpartners heeft 567 verhuringen gedaan dit is ruim 57% van het totale aantal verhuringen binnen Huren In Helmond;
- Een woning moet gemiddeld 5 keer worden aangeboden voor dat deze wordt geaccepteerd;
- 83,3% van de weigeringen heeft betrekking op persoonlijke omstandigheden;
- De verhuringen hadden vooral betrekking op eengezinswoningen (32,2%) en appartementen zonder lift (31,8%) en met lift (29,3%);
- De meeste verhuringen hebben in de Binnenstad (24,45) en Helmond-Oost (17,6%) plaatsgevonden;
- 56,2% van de verhuringen is gedaan aan woningzoekenden die tot 2 jaar stonden ingeschreven.

Het woningbezit van Woonpartners is opgedeeld in 281 clusters. Op 31 december 2009 hadden de circa 6.600 woningzoekenden alles bij elkaar 16897 opties op clusters van Woonpartners. Dit is 66% van het totaal aantal genomen opties.

De onderlinge verschillen in aantallen tussen clusters groot zijn. Het gemiddelde aantal opties per woning bedroeg 2,34.

In 2009 heeft Woonpartners 3.010 maal een beschikbare woning aangeboden aan kandidaten die daarvoor 'op actief' in de wachtrij stonden. Bij 567 aanbiedingen leidde dit tot een daadwerkelijke verhuring (huurovereenkomst). In totaal zijn de woningen 2315 keer geweigerd. Dat wil zeggen, dat een beschikbare woning gemiddeld 5 keer is aangeboden.

De gemiddelde wachttijd is een relatief begrip. Er zijn clusters met een korte wachttijd omdat weinig woningzoekenden opteren voor een woning in dat cluster, terwijl de mutatiegraad hoog is. En er zijn clusters met een enorm aantal vragers en relatief weinig doorstroming. De klant kan zien hoeveel de geprognosticeerde theoretische wachttijd bedraagt binnen het cluster waarop een optie is genomen.

### **Huisvesting specifieke doelgroepen**

Een op de drie aan te bieden woningen gaat automatisch naar een zogenaamde winkel. De woningen in deze winkel zijn beschikbaar voor woningzoekenden die in een bijzondere situatie verkeren, zoals geplande sloop van hun woning of verhuizing vanwege de noodzaak van een aangepaste woning. In totaal zijn 69 verhuringen (12 % van 567 verhuringen) tot stand gekomen via deze winkelmodule.

Met een aantal organisaties of instellingen zijn taakstellend afspraken gemaakt om via deze module passende woningen te kunnen verkrijgen voor kandidaten behorend tot specifieke doelgroepen.

Als gevolg van deze taakstelling realiseerde Woonpartners in 2009 de volgende 39 verhuringen (onderdeel van de 69 verhuringen van de winkelmodule):

- gemeente Helmond / Bureau De Zorgpoort voor mensen die een aangepaste woning nodig hebben via Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO): 11 woningen;
- gemeente Helmond en Centraal Orgaan Asielzoekers voor asielzoekers (taakstellend): 7 woningen;
- Stichting Maatschappelijke Opvang (Unit Woonbegeleiding): 11 woningen;

- Stichting Bijzonder Jeugdwerk Brabant: 2 woningen;
- GGZ Oost Brabant: 7 woningen;
- Stichting ORO: 1 woning.

## **Verhuringen**

Woonpartners bedient al haar klanten graag op maat met een betaalbare woning in een prettige woonomgeving. Passende huisvesting van de primaire doelgroep staat voorop, samen met passende herhuisvesting van mensen die vanwege herstructurering of anderszins gedwongen moeten verhuizen. Daarnaast biedt Woonpartners steeds meer woningen aan in een hoger huursegment. Dit ter bevordering van de differentiatie van het bezit en de gewenste doorstroming.

Komt een bestaande woning beschikbaar voor een volgende huurder, dan wordt de huurprijs getoetst aan de genormeerde prijs-kwaliteitverhouding van 70% van de maximale huurprijs volgens het woningwaarderingssysteem. In beginsel wordt de woning voor deze normprijs aangeboden. In totaal worden 69 woningen aangeboden voor een huurprijs gelijk aan 100% van de maximaal redelijke huurprijs vanwege de uitzonderlijk goede marktpositie. In 2010 wordt in het kader van het het Statiegisch Voorraadbeleid van Woonpartners herzien of deze 100% norm moet worden bijgesteld en wordt bekeken of Woonpartners meer kan differentiëren in haar huurbeleid.

In de tabel Verhuringen 2009 (Aanhangsel E) staan alle verhuringen van 2009, onderverdeeld naar het type huishouden, leeftijdsgroep, inkomenscategorie en huurklasse. Bij de huurklassen zijn zowel de huurprijzen tot 1 juli 2009 als de huurprijzen van 1 juli 2009 tot 1 juli 2010 (tussen haakjes) vermeld.

Uit het overzicht blijkt dat er in 2009 567 verhuringen plaatsvonden in de bestaande voorraad en bij de opgeleverde nieuwbouwwoningen. Dit zijn 100 verhuringen minder dan in 2008.

**Tabel: Verhuringen 2009 (Aanhangsel E)**

Aantal verhuringen volgens BBSH aanhangsel E

Aantal verhuringen in absolute aantallen			2009			
			< kwaliteits kortingsgrens	> kwal kort grens < laagste aftop grens	> laagste aftopgrens	TOTAAL
1 persoonshuishouden	< 65 jaar	< hrtoesl 1 pers	78	145	19	242
		> hrtoesl 1 pers	12	82	25	119
	>= 65 jaar	< hrtoesl 1 pers > 65	5	38	1	44
		> hrtoesl 1 pers > 65	2	15	4	21
2 persoonshuishouden	< 65 jaar	< hrtoesl 2 pers	4	16	4	24
		> hrtoesl 2 pers	0	1	4	5
	>= 65 jaar	< hrtoesl 2 pers > 65	0	2	2	4
		> hrtoesl 2 pers > 65	0	0	0	0
3 of meer persoonshuishouden	< 65 jaar	< hrtoesl meerpers	13	59	10	82
		> hrtoesl meerpers	1	10	2	13
	>= 65 jaar	< hrtoesl meerpers >65	0	6	0	6
		> hrtoesl meerpers > 65	0	1	1	2
niet te bepalen					5	
TOTAAL	TOTAAL	TOTAAL	115	375	72	567

**Verhuringen aansluitend op huureinde**

**Strategisch doel:** *Woonpartners zoekt actief naar mogelijkheden om zo efficiënt mogelijk te beheren.*

**Te behalen resultaat:** *Bij huurderwisseling wordt de woning normaal gesproken aansluitend verhuurd nadat het standaard mutatieonderhoud is uitgevoerd; dit standaard mutatieonderhoud is gereed binnen 1 werkdag na het huureinde van de vertrokken huurder.*

De hoeveelheid leegstand wordt uitgedrukt in huurderwing frictieleegstand (zie verder hoofdstuk 4.9).

**Mutaties en mutatiegraad**

Waar het bij verhuring gaat om een nieuw contract, gaat het bij een mutatie om de beëindiging ervan. Uit het volgende overzicht blijkt dat het aantal mutaties van woningen in 2009 92 stuks lager was dan in 2008.

**Tabel: Overzicht mutaties in periode 2006 t/m 2009**

Soort mutatie	2006	2007	2008	2009
Verhuismutaties woningen	898	828	808	733
en mutatiegraad	11,69 %	10,77 %	10,55	9,70
Verhuismutaties overige vhe's	126	139	129	132
en mutatiegraad	8,96 %	9,04	7,96	8,59

	Aantal mutaties	VHE	mutatiegraad
<b>Mutatiegraad woningen</b>	<b>733</b>	<b>7560</b>	<b>9,70%</b>
<b>Mutatiegraad overig</b>	<b>132</b>	<b>1536</b>	<b>8,59%</b>

#### 4.4 Omvang en samenstelling van het bezit

We maken onderscheid in VHE's wooneenheden en VHE's niet wooneenheden. Het gaat hierbij om het geconsolideerd bezit. Dat wil zeggen de optelsom van alle VHE's van Stichting Woonpartners en van de verbindingen van Woonpartners, zoals de Wijkontwikkelingsmaatschappij Helmond Binnenstad, De Parkeerexploitatie BV en de Commercieel Vastgoed BV. De meters en warmtepompen worden hierbij niet als VHE meegeteld.

**Tabel: Overzicht omvang en wijzigingen geconsolideerd bezit in 2009**

Type VHE	Aantal op 1-1-2009	Onttrekking door sloop en verkoop	Toevoeging door nieuwbouw en aankoop	Aantal op 31-12-2009
Huurwoningen	7.488	46	02	7.444
Overige wooneenheden	115		01	116
<b>Totaal VHE's wooneenheden</b>	<b>7.603</b>	<b>46</b>	<b>03</b>	<b>7.560</b>
Overige VHE's	1.472	01	65	1.536
<b>Totaal</b>	<b>9.075</b>	<b>47</b>	<b>69</b>	<b>9.096</b>

Hierna gespecificeerd de aantallen wooneenheden en niet wooneenheden. In de navolgende paragrafen wordt nader ingegaan op het aantal onttrekkingen en toevoegingen per activiteit.

**Tabel: Samenstelling VHE's Wooneenheden op 31 december 2009**

Type wooneenheden conform Corpodata	Aantal
<b>A. Huurwoningen, waarvan:</b>	<b>7.444</b>
- eenheden beschermd wonen:	0
- eenheden verzorgd wonen:	157
- eenheden geschikt wonen/ nultreden	2.372
- overige verhuureenheden	4.915
<b>B. Eenheden in verzorgingshuizen</b>	<b>0</b>
<b>C. Eenheden overige wooneenheden</b>	<b>116</b>
- eenheden begeleid wonen	108
- groepswoningen	8
<b>Totaal aantal VHE wooneenheden</b>	<b>7.560</b>

Tabel: Samenstelling VHE's Niet Woongelegenheden op 31 december 2009

Type niet woongelegenheden cfm Corpordate	Aantal
<b>D1. Parkeervoorzieningen</b>	<b>1.445</b>
- eenheden losse garages	795
- eenheden carports	73
- eenheden parkeervakken omheind	69
- eenheden parkeervakken parkeergarage	508
<b>D2. Commerciële ruimten</b>	<b>43</b>
- eenheden bedrijfsruimte	15
- eenheden kantoor	6
- eenheden winkel	22
<b>D3. Maatschappelijke ruimten</b>	<b>26</b>
- eenheden activiteitencentrum	13
- woonzorgcentrum, steunpunt	2
- kantoorruimte	4
- kinderopvang, winkel	2
- UWV gebouw	5
<b>D4. Overige niet woongelegenheden</b>	<b>22</b>
In deze categorie gaat het om eenheden in de vorm van losse bergingen (7x), souterrains (8x), vitrines (6x) en groenstrook (1x)	
<b>Totaal aantal VHE niet woongelegenheden</b>	<b>1.536</b>

#### 4.4.1 Verkoop en verkoopbeleid

**Strategisch doel:** *Woonpartners verkleint de kloof tussen kopen en huren. Zij maakt het verwerven van een eigen woning bereikbaar voor financieel minder draagkrachtigen.*

**Te behalen resultaat en prestatieafpraak:** *Woonpartners verkoopt maximaal 50 bestaande huurwoningen per jaar met het verkoopconcept Slimmer Kopen, zodat huurders en andere kopers de gelegenheid hebben een woning met korting te kopen. Met ingang van 1-1-2008 zijn circa 400 woningen geselecteerd voor verkoop met Slimmer Kopen. In 2009 is dit uitgebreid tot ruim 500 woningen.*

#### Slimmer Kopen en Slimmer Financier

De huurders van deze ruim 500 woningen kregen de mogelijkheid hun woning te kopen met toepassing van de Slimmer Kopen® module, met korting van maximaal 25%. We hebben voor deze module gekozen vanwege de wijze waarop de koopsom met korting kan worden verlaagd. Daarmee wordt het verwerven van een woning voor een groter aantal mensen mogelijk.

Het aantal te verkopen woningen is gebonden aan een maximum van gemiddeld 50 woningen per jaar. Behalve via Slimmer Kopen® heeft Woonpartners ook via Slimmer Financier, nieuwbouw koopwoningen aangeboden.

Met de verkoop onder het label Slimmer Financier is een start gemaakt in de 24 nieuwbouw koopwoningen in Vossenbergh.

## Aantal verkochte woningen

Het aantal verkochte woningen kwam in 2009 uit op 30 huurwoningen en 5 nieuwbouw koopwoningen. De prijs waarvoor de woningen zijn verkocht was volgens de getaxeerde marktwaarde, zoals geadviseerd door een onafhankelijke makelaartaxateur.

Tabel: Overzicht 30 verkochte huurwoningen in 2009

Wijk / straten	Aantal verkocht	Aantal Slimmer Kopen	% korting	Aantal Markt-conform	Aantal aan huurder	Aantal aan derden
<b>1. Binnenstad / Centrum:</b> Hindestraat 4x	4	4	25	0	1	3
<b>2. Helmond-Oost:</b> Adonislaan 2x Broekwal 2x Plesmanlaan Van Galenstraat Van Graftstraat 2x Weth. V. Wellaan	9	9	25	0	3	6
<b>3. Helmond-Noord:</b> Fagotstraat Gaaistraat Hoorstraat 3x Kemenadelaan Marslaan	7	7	25	0	5	2
<b>4. Rijpelberg:</b> Baroniehof 2x J. Bungenershof Kempenhof Limburghof Peelhof Twentehof 2x Volderhof	9	9	25	0	2	7
<b>5. Brouwhuis:</b> Rijnlaan	1	1	25	0	0	1
<b>Totaal</b>	<b>30</b>	<b>30</b>		<b>0</b>	<b>11</b>	<b>19</b>

Koopwoningen Dasstraat 8,14, 16, 18 en 20 zijn ook in 2009 verkocht. Deze woningen zijn als koopwoning nieuwbouw in de markt gezet en behoorde niet tot het VHE-bezit huurwoningen. Deze woningen zijn ook met de Slimmer Kopen® module verkocht.

## 4.4.2 Sloop

**Prestatieafspraken:** In de periode 2008 tot en met 2010 slopen de corporaties gezamenlijk gemiddeld 100 huurwoningen per jaar.

Behalve door verkoop nam het aantal verhuureenheden ook af als gevolg van sloop.

De totale sloopproductie van Woonpartners bedroeg in 2009, 50 huurwoningen en 1 kantoorpand. De volgende tabel geeft weer om welke 51 verhuureenheden het gaat.

Tabel: verhuureenheden gesloopt in 2009

Deel-gebied	Com-Plex	Straatnaam en huisnummers	Aantal
2	304	Marterstraat 27 en 28	2
3	302	Van den Dungenstraat 2 t/m 24	12
3	302	Karel Raymakersstraat 2 t/m 12	6
3	302	Heistraat 31 t/m 49	10
3	302	Van den Dungenstraat 1 t/m 7	4
3	302	Karel Raymakersstraat 14 t/m 24	6
5	306	Karel Raymakersstraat 33 en 35	2
5	306	Karel Raymakersplein 12 t/m 19	8
3	464	Van den Dungenstraat 21	1 (kantoorpand)
<b>Totaal</b>			<b>51</b>

Het betreft uitsluitend verhuureenheden in herstructureringsgebied 3<sup>e</sup> fase Binnenstad, Weverspoort geheten. Ook in de volgende jaren zullen in dit gebied van de Wijkontwikkelingsmaatschappij Helmond Binnenstad 50 tot 100 woningen gesloopt worden. Daarmee voldoet Woonpartners aan de prestatieafspraken met de gemeente Helmond.

#### 4.4.3 Nieuwbouw

**Strategisch doel:** *De laagste inkomenscategorieën hebben een zo laag mogelijke woonlast (de huurprijs in combinatie met de energielast).*

**Te behalen resultaat:** *Ook door middel van nieuwbouw voegt Woonpartners passende woningen aan de voorraad toe. Uitgangspunt is dat 100% van de nieuwe woningen levensloopbestendig wordt opgeleverd. Minimaal 75% van de op te leveren woningen wordt in de markt gezet met een subsidiabele aanvangshuur onder de aftoppingsgrens.*

##### Algemeen

De grootste kwaliteit die het woningbezit van een corporatie kan hebben, is dat het iedereen in staat stelt te wonen op de wijze die hij of zij wenst. Daar streeft Woonpartners ook naar. Dat houdt in dat er ook iets te kiezen moet zijn: sociale huurwoningen, huurwoningen in de vrije sector, koopwoningen en huisvesting voor bijzondere doelgroepen, in gedifferentieerde wijken. En desgewenst in bijzondere woonvormen.

Nieuwbouw is noodzakelijk om het bezit te vernieuwen. Sterk verouderde woningen uit de markt nemen en vervangen door nieuwe. Bieden wat de markt vraagt en ook zorgen voor doorstroming.

Bij het ontwikkelen van nieuwe woningen maakt Woonpartners onderscheid in drie soorten projecten: gebiedsgericht, projectgericht zelf en projectgericht turn key. Bij gebiedsgericht gaat het bijvoorbeeld om herstructurering van een bestaande wijk, zoals de Binnenstad.

Aan elk nieuwbouwplan ligt een initiatiefdocument ten grondslag, waarin alle wezenlijke uitgangspunten zijn vastgelegd. Vanuit onder andere het strategisch voorraadbeleid van Woonpartners wordt het initiatiefdocument gevoed. De marktvisie en wijkvisie leiden samen tot keuzes: voor welke doelgroep(en) gaan we bouwen, welk type woning, in welke prijsklasse en nemen we wel of niet koopwoningen mee in het nieuwbouwplan?

Op basis van deze uitgangspunten wordt op diverse gebieden nader onderzoek verricht, zoals planologische randvoorwaarden, marktanalyse, financiële haalbaarheid en planning. Het project wordt op basis van een startdocument in ontwikkeling genomen. Inhoudelijk dient elk plan te voldoen aan het Bouwbesluit en aan het programma van eisen dat Woonpartners per categorie hanteert. Dat betekent zoveel mogelijk aanpasbaar en toegankelijk bouwen, standaard veilig hang- en sluitwerk volgens normen Politiekeurmerk, rekening houden met aspecten duurzaamheid, onderhoudsgevoeligheid en energiezuinigheid. Tenslotte gelden de financiële randvoorwaarden, voortkomend uit financieel beleid en investeringsbeleid.

### Aantallen nieuwe woongelegenheden

In 2009 werd slechts een beperkt aantal nieuwe woongelegenheden opgeleverd. Er werd een project met huurwoningen toegevoegd aan onze voorraad, te weten:  
Bernadettestraat / Margrietlaan: 53 huur appartementen

In de volgende tabel geven we een overzicht van de aantallen opgeleverde woningen in 2008 en 2009, en de aantallen woningen die in aanbouw zijn en in 2010 worden opgeleverd, de aantallen woningen van plannen die in voorbereiding zijn en naar verwachting in de periode 2010 tot en met 2012 worden opgeleverd. Vanwege de recessie staan projecten onder druk, met name projecten met koopwoningen. Het is moeilijk een betrouwbare prognose te geven van de productie na 2012. Met de realisering van genoemde aantallen wordt voldaan aan de prestatieafspraken. In aparte tabellen is een specificatie opgenomen van alle plannen.

**Tabel: Aantal gerealiseerde woningen in 2008 en 2009 en in 2010-2012 te realiseren nieuwe woningen :**

Jaar van realisatie	Huurwoningen Woonpartners	Koopwoningen Woonpartners	Koopwoningen derden via WP	Totaal
2008 gerealiseerd	37	-	35	72
2009 gerealiseerd	53	-	-	53
2010 harde planning	18	24		42
2011-2012 prognose	228	90		318
<b>Totaal</b>	<b>336</b>	<b>114</b>		<b>485</b>

In de volgende tabel staat een specificatie van de projecten en de woningen die in 2009 zijn opgeleverd.

**Tabel: Specificatie opgeleverde nieuwe woningen in 2009 per huurklasse \*1**

Project	Goedkoop huur	Betaalbaar huur	Duur huur	Luxe huur	Totaal huur	Koop
Bernadettestraat / Margrietlaan:	0	47	4	2	53	0
<b>Totaal opgeleverde woningen</b>	<b>0</b>	<b>47</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>53</b>	<b>0</b>

\*1 *Huurklasse afgezet tegen de norm op 31-12-2009:*

- goedkoop is met aanvangshuur tot € 357,37;
- betaalbaar is met netto aanvangshuur tussen € 357,37 en € 548,18;
- duur is met netto aanvangshuurprijs tussen € 548,18 en € 647,52;
- luxe is met netto aanvangshuurprijs boven € 647,52 (maximale grens huurtoeslag);

## Nieuwbouw in ontwikkeling

De hierna volgende tabel geeft weer welke plannen in uitvoering of in ontwikkeling zijn:

**Tabel: Planning oplevering nieuwbouwwoningen in 2010, 2011- 2012**

Project / jaar van verwachte oplevering	Appartement huur	Eengezinswon. huur	Koopwoning		Totaal	
			WP	Derden	Huur	Koop
<b>2010</b>						
Blok 8 in Vossenbergr *1			24			24
Project Tamboerijnstraat *2		6			6	
Weverspoort van den Dungenstraat *3		12			12	
<b>2011 -2012</b>						
Blok 3 in Vossenbergr *4		7			7	
Blok Den Dries in Vossenbergr *3			10			10
Blok 12 in Vossenbergr *5	30			29	30	29
Blok 13 en 14 in Vossenbergr *1			19 11			30
Tamboerijnstraat *6	45	9	21		54	21
Van Speijklaan *7		20			20	
Project Dommelseweg in Valkenswaard	41				41	
Herstructurering 3 <sup>e</sup> Fase, Weverspoort, via WOM *8	40	36	PM		76	PM
<b>Totaal aantal woningen van 2009 t/m 2011</b>	<b>156</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>29</b>	<b>246</b>	<b>114</b>
					<b>360</b>	

- \*1 *Projecten worden met Janssen de Jong Projectontwikkeling ontwikkeld maar verkocht door Woonpartners: bij stagnerende verkoop worden woningen tijdelijk verhuurd.*
- \*2 *Het betreft 6 zogenaamde schoolwoningen aan de Harmoniestraat als onderdeel van een project van 81 wooneenheden. De schoolwoningen zullen worden gebruikt ter uitbreiding van Openbare Basisschool De Bundertjes, zolang dit nodig is.*
- \*3 *12 huurwoningen Van den Dungenstraat zijn ter vervanging van gesloopte woningen die oorspronkelijk gerenoveerd zouden worden; ontwikkeld door WOM*
- \*4 *Het betreft bouwlocaties op beide hoeken van Hamsterstraat en Bakelsedijk.*
- \*5 *Een gemengd appartementencomplex, waarbij de koopappartementen worden verkocht door Janssen de Jong Projectontwikkeling, geïnitieerd door Woonpartners.*
- \*6 *Het betreft een gedifferentieerd plan vervangende nieuwbouw, met zowel huur- als koopwoningen, (zorg)appartementen en grondgebonden woningen. Realisering van het zestal schoolwoningen (zie \*2) vindt een jaar eerder plaats.*
- \*7 *Voor het plan is in 2009 in afstemming met de gemeente Helmond besloten om dit verder te ontwikkelen als eengezinswoning in plaats van appartementen*
- \*8 *De realisering van de eerste plannen in het kader van herstructurering Weverspoort loopt om meerdere redenen vertraging op. Aangegeven aantal huurwoningen in 2011-2012 zijn op basis van huidig inzichten: opnamecapaciteit van koopmarkt is momenteel in onderzoeksfase. De opgenomen 40 huurappartementen worden ontwikkeld voor de Zorgboog inclusief 4 Groepswoningen.*

## Toelichting op de nog te realiseren projecten

**Plangebied Vossenbergh.** Diverse plannen die in voorbereiding zijn in dit plangebied worden nader omschreven in de volgende paragraaf: herstructurering Binnenstad

**Plangebied Weverspoort.** In 2009 zijn voor twee deelplannen de planontwikkeling opgestart. Dit zijn de plandelen "12 huurwoningen van den Dungenstraat" en blok 3 (Tolpost) : 40 appartementen en 4 groepswoningen voor de Zorgboog

**Tamboerijnstraat / Harmoniestraat.** Deze locatie ligt centraal in de Muziekburch (Helmond-Noord). Over de gehele lengte grenst het perceel aan een buurtpark. Er stonden 64 verouderde duplexwoningen, die begin 2007 zijn gesloopt. Deze locatie biedt mogelijkheden om meerdere doelen gelijktijdig te bereiken, zoals:

- De 45 zorgappartementen bieden mogelijkheid voor opvang van bewoners die vanuit zorgcentrum De Pannehoeve passende vervangende huisvesting nodig hebben.
- De 6 schoolwoningen bieden de tegenover gelegen basisschool De Bundertjes de noodzakelijke uitbreiding. Bij krimp van het aantal leerlingen kunnen deze gebouwen in de toekomst een woonfunctie krijgen.
- Starters krijgen de kans om een van de 12 grondgebonden woningen te verwerven.
- Ten behoeve van doorstroming van senioren binnen de buurt worden 12 gelijkvloerse patiowoningen gerealiseerd, zowel koop- als huurwoningen.
- En er komen 6 eengezinswoningen in de sociale huurklasse.

**Project van Speijklaan.** Deze locatie ligt in het zuidoostelijk deel van Helmond-Oost op de hoek Van Speijklaan / Tjerk Hiddestraat. In 2009 is in overleg met de gemeente onderzocht welke alternatieven er zijn voor deze locatie in plaats van appartementen. De planontwikkeling omvat nu circa 20 levensloopbestendige eengezinswoningen die in een bepaalde vorm van consument gericht bouwen ontwikkeld gaan worden.

**Project Valkenswaard.** Woonpartners heeft met dit project (turn key) de kans om ook buiten Helmond haar missie te realiseren. Het gaat om 41 redelijk luxe appartementen, die wellicht in de toekomst te koop kunnen worden aangeboden.

Behalve de hierboven genoemde projecten is Woonpartners bezig met meerdere locaties in en buiten Helmond. De ontwikkeling is echter in een vroeg stadium. Vandaar dat deze nog niet in de planning van op te leveren woningen zijn opgenomen.

### Maatschappelijk vastgoed

Woonpartners is van mening dat zij in het kader van maatschappelijk ondernemen ook actief moet bijdragen aan instandhouding en verbetering van voorzieningen op wijkniveau. Het komt de leefbaarheid ten goede en het creëert waarde in een gebied waar Woonpartners vanwege grootschalig bezit aanzienlijke belangen heeft.

In Helmond-Noord is besloten tot vernieuwing en uitbreiding van het basisonderwijs met een tweetal projecten. In beide projecten krijgt Woonpartners de rol van realisator, verhuurder en beheerder.

In de Muziekburch realiseert Woonpartners uitbreiding van openbare basisschool De Bundertjes als onderdeel van een plan vervangende nieuwe woningen (zie project Tamboerijnstraat / Harmoniestraat). Daarmee krijgt deze basisschool de gelegenheid om zich met buitenschoolse kinderopvang (Stichting Spring) ook als Brede School te manifesteren.

In het centrum zijn twee panden aangekocht (voormalig GGD- en UWV-gebouw) waar Woonpartners een planinvulling gaat realiseren met maatschappelijke doeleinden.

### **Project Brede School unielocatie**

Gelijktijdig werkt Woonpartners mee aan de realisering van een Brede School op de hoek van Nieuwveld / Jan Steenlaan. Stichting Katholiek Primair Onderwijs Helmond (SKPOH) en de gemeente Helmond hebben besloten tot samenvoeging van drie bestaande basisscholen tot één nieuwe school op een centraal gelegen unielocatie. Voor de ontwikkeling van dit voor de wijk zeer belangrijke project is een samenwerkingsovereenkomst gesloten tussen de gemeente Helmond en Woonpartners als realisator van dit maatschappelijk vastgoed.

Vanwege het opnemen van buitenschoolse opvang (Stichting Spring) en andere voorzieningen wordt het een zogenaamde Brede School. Het naastgelegen ROC Ter AA participeert in het project en neemt een groot deel van het gebouw af voor haar afdeling Zorg en Welzijn. De opleiding tot schoolassistent maakt onderdeel uit van de afdeling Welzijn. Door deze samenwerking ontstaat een ideale mogelijkheid tot het opdoen van ervaring in de beroepspraktijk. Ook kantoorruimten van de SKPOH en een gymzaal maken onderdeel uit van het project. Door de architectonische uitstraling en een vernieuwend concept van energetische voorzieningen krijgt dit project extra meerwaarde. In 2008 is de basis gelegd met een voorlopig ontwerp dat in de loop van 2009 heeft geleid tot een definitief ontwerp en een ondertekening van de samenwerkingsovereenkomst tussen alle belanghouders. Volgens planning zal het schooljaar 2011-2012 van start gaan in dit nieuwe complex.

## **4.4.4 Herstructurering Binnenstad**

**Strategisch doel:** *De herstructurering Binnenstad is met grote zorgvuldigheid en doelmatigheid in 2015 voltooid.*

**Te behalen resultaat:** *De aanpak van de herstructurering Binnenstad in de vorm van sloop, vervangende nieuwbouw en renovatie vindt plaats conform de afspraken die met de gemeente en andere partijen daarover zijn / worden gemaakt. In 2012 vindt sloop van de laatste woningen plaats, zodat deze totaal hernieuwde en gedifferentieerde wijk in 2015 is opgeleverd.*

De meeste nieuwbouwproductie vindt plaats als vervangende nieuwbouw in het kader van herstructurering van de wijk Binnenstad. De aanpak geschiedt gefaseerd in deelgebieden. De buurt **Vossenberg** is Fase 1. Het grote deelgebied ten westen van Vossenberg is Fase 3. Dit laatste gebied rond de Heistraat heeft in 2008 de naam **Weverspoort** gekregen. In het midden van gebied Weverspoort komt een nieuw winkelcentrum in combinatie met koop- en huurappartementen. De ontwikkeling van Fase 2 en Fase 3 is onlosmakelijk met elkaar verbonden.

### **Vossenberg**

Het gebied Vossenberg nadert zijn voltooiing. In een moderne beeldkwaliteit met een knipoog naar de jaren '30 stijl is de vernieuwde buurt inmiddels voor driekwart bebouwd met woningen van baksteen en voorzien van duurzame materialen en hoogwaardige isolatie. Voor ontwikkeling van het gebied Vossenberg heeft Woonpartners een samenwerkingsovereenkomst met de gemeente Helmond en Janssen de Jong Projectontwikkeling. De koopwoningen in dit gebied worden deels door en voor risico van deze private partij gerealiseerd. Woonpartners ontvangt hiervoor een bepaalde bijdrage. Deze bijdrage wordt gebruikt om tekorten bij de ontwikkeling van de nieuwe huurwoningen te dekken.

Alle bouwblokken worden aangeduid met een nummer van blok 1 tot en met blok 16. Na de oplevering van de eerste nieuwe woningen in december 2005 volgden in 2006 twee blokken met 21 huurwoningen en 2 blokken met 25 koopwoningen. In 2007 werd het grootste project opgeleverd: het complex met 75 appartementen (44 huur en 31 koop) aan de Hamsterstraat. In 2008 volgde de oplevering van het eerste blok in de Spitsmuisstraat (14 grondgebonden huurwoningen) en van blok 2, een woongebouw met 23 woonunits en de nodige extra ruimten ten behoeve van Stichting ORO. Dit project is

samen met ORO ontwikkeld ter vervanging van het naastgelegen gezinsvervangend tehuis Den Dries. De bewoners van dit tehuis worden zelfstandig huurder van een unit met gemeenschappelijke ruimten en woonbegeleiding. Woonpartners neemt de locatie van Den Dries aan de Bakelsedijk over van ORO. En Janssen de Jong leverde blok 7 op met 35 koopwoningen. Woonpartners kocht in december 2008 10 nog niet verkochte woningen uit dit blok. Deze woningen worden tijdelijk aan de huurvoorraad toegevoegd zolang verkoop niet mogelijk is.

Vanwege de instorting van de koopmarkt is de bouw van de koopwoningen vertraagd. De partijen zoeken naar oplossingen om de productie weer vlot te kunnen trekken. Volgens het oorspronkelijk stedenbouwkundig plan worden in de komende jaren nog de volgende projecten gerealiseerd:

- **Koopwoningen (grondgebonden).** Woonpartners heeft het risico van de koopwoningen deels overgenomen van Janssen de Jong en realiseert de volgende blokken: blok 8 (24 woningen), blok 13 (19 woningen) en blok 14 (11 woningen). De nieuwe planning is nog niet bekend. Tevens realiseert Woonpartners in 2011 10 grondgebonden koopwoningen op de hoek Bakelsedijk / Hamsterstraat, de locatie van voorheen Den Dries.
- **Huurwoningen.** Op de andere hoek van Bakelsedijk / Hamsterstraat realiseert Woonpartners in 2011 7 grondgebonden huurwoningen. Aanvankelijk was het de bedoeling hier een gebouw met 12 appartementen te realiseren (blok 3).
- **Appartementencomplex.** Woonpartners en Janssen de Jong ontwikkelen dit project (blok 12) samen, 30 huurwoningen (Woonpartners) en 29 koopwoningen (JdJ), gelegen in de hoek van de Burgemeester van Houtlaan en Molenstraat. De ingang van dit appartementencomplex komt aan de Sjeff Gerrisstraat.
- **Herbestemming voormalige school** (blok 1). Vaststaat dat het oorspronkelijke plan met 6 koopwoningen niet doorgaat. Woonpartners heeft afstand gedaan van de ontwikkelingsrechten voor dit pand. Het pand wordt door de gemeente gerenoveerd en krijgt een nog nader te bepalen maatschappelijke functie.

### **Weverspoort**

Over de aanpak van Deelgebied Fase 3 bereikte Woonpartners in november 2006 overeenstemming met de Gemeente Helmond en woningbouwvereniging Volksbelang. De gemeenteraad van Helmond stemde op 4 december 2006 in met de plannen volgens variant B. Dat wil zeggen dat in dit deelgebied in totaal 419 huurwoningen en 8 particuliere woningen worden gesloopt om plaats te maken voor 403 nieuwe woningen en een buurtpark. De verhouding van koop – en huurwoningen is 47% respectievelijk 53%. Dat wil zeggen: 213 huurwoningen met een huurprijs binnen de maximale huurtoeslaggrens en 190 koopwoningen in verschillende prijsklassen. Intussen zijn de marktomstandigheden sterk veranderd. Partijen overwegen de differentiatie aan te passen, bijvoorbeeld tijdelijke omzetting van koopwoningen in huurwoningen.

In december 2007 is de **WijkOntwikkelingsMaatschappij Helmond Binnenstad B.V. (WOM)** opgericht, met goedkeuring van het ministerie van VROM en de gemeente Helmond. Doel van deze WOM is het organiseren en realiseren van de herstructureringsopgave van dit gebied. De te slopen woningen zijn juridisch overgedragen aan de WOM. De WOM draagt de nieuwe woningen na oplevering over aan Woonpartners en Volksbelang. De WOM heeft twee aandeelhouders, te weten: Stichting Woonpartners (95%) en woningbouwvereniging Volksbelang (5%). Woonpartners heeft besloten de koopwoningen in dit gebied door en voor eigen risico te realiseren in plaats van door een private projectontwikkelaar. Bij de verkoop van de koopwoningen kan de Starters Rente Regeling worden toegepast, zodat ook starters in staat zijn een eigen woning te verwerven.

De herhuisvesting van de bewoners van de te slopen woningen is voor een groot deel al gerealiseerd. Een groot deel van deze woningen is bewoond met een gebruikers-overeenkomst.

De bewoners, die moeten verhuizen, maken gebruik van een Sociaal Plan. Het oude plan dateerde van 1 juli 2006 en was wat verouderd. Daarom hebben alle partijen er aan gewerkt om het sociaal plan te updaten. Op dinsdag 13 januari 2009 werd het nieuwe sociaal plan ondertekend door de woningcorporaties Compaen, Volksbelang, woCom en Woonpartners, samen met het Platform Helmondse Bewonersorganisaties. De laatste organisatie vertegenwoordigt alle huurders in Helmond.

Het sociaal plan heeft als doel om de rechten van huurders in Helmond te waarborgen op het gebied van herhuisvesting en vergoedingen bij sloop en onderhoudswerkzaamheden.

**Tabel: Aantallen woningen herstructurering Binnenstad in Vossenberg en Weverspoort**

Deelgebied herstructurering Binnenstad	Tijdfasering realisering nieuwbouw	Aantal te slopen huurwoningen Woonpartners	Gepland aantal nieuwe huurwoningen	Gepland aantal nieuwe koopwoningen		Totaal aantal nieuw
				WP	JdJ	
Vossenberg	2005-2011	301	159	64	212	435
Weverspoort (WOM)	2010-2015	358	213 *1	190		403
<b>Aandeel Woonpartners</b>		<b>659</b>	<b>372 *1</b>	<b>200</b>	<b>266</b>	<b>838</b>
				<b>466</b>		

\*1 Van deze aantallen zijn 61 woningen als huurwoning bestemd voor Volksbelang.

#### 4.4.5 Verwerving

In het kader van de portefeuillestrategie probeert Woonpartners haar bezit uit te breiden. In sommige gevallen betreft het een strategische verwerving in verband met toekomstige ontwikkelingsmogelijkheden of ter aanvulling van de woningvoorraad. In 2009 leidde dit tot het volgende resultaat.

**Tabel: Aangekochte verhuureenheden in 2009**

Datum start exploitatie	Aantal VHE's woning overig		Toelichting
01-01-2009		2	Paterslaan bedrijfsruimte
01-01-2009		1	Zuidende bedrijfsruimte (herontwikkeling)
07-01-2009		3	't Hool/ Beursplein bergingen
29-01-2009	1		Van Galenstraat woning (herontwikkeling)
16-02-2009	1		Van Gentstraat woning (herontwikkeling)
15-08-2009	1		Molenstraat groepswoning
01-12-2009		5	Stationsplein (herontwikkeling)
<b>Totaal</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	

#### 4.4.6 Overige mutaties in bezit

Ter afronding van het overzicht van mutaties in de aantallen verhuureenheden melden we nog de volgende mutaties:

- De commerciële ruimte onder het nieuwbouwcomplex Molenstraat is per 1 januari 2008 in exploitatie genomen, in de vorm van 4 units.
- De commerciële ruimten onder de nieuwbouwcomplexen L'Etage en La Facade aan de Paterslaan zijn gesplitst in meerdere verhuurbare ruimten, respectievelijk 2 units en 5 units.

#### 4.5 Kwaliteitsbeleid bestaand bezit

##### Algemeen

Een belangrijk prestatieveld is de kwaliteit van ons bezit. We willen er voor zorgen dat de woningen onderhoudstechnisch en qua voorzieningen minimaal voldoen aan de wettelijke eisen en aan de eisen van het eigen onderhoudsbeleid. Het onderhoudsbeleid is eind 2009 herschreven en zal in 2010 worden vastgesteld. Zoals bij het bouwen van nieuwe woningen wordt gewerkt met een programma van eisen en een referentiebestek, zo geldt dat ook bij het in stand houden en verbeteren van de bestaande voorraad. Het strategisch voorraadbeleid is hierbij uitgangspunt. Vanwege de waardering van ons bezit tegen actuele waarde worden de verwachte en werkelijke onderhoudskosten in de begroting van het desbetreffende jaar opgenomen. De systematiek met de voorziening onderhoud en de daarmee samenhangende dotatie zijn hiermee komen te vervallen. Een belangrijk aspect is ook het adequaat reageren op reparatieverzoeken van de huurders. Want uiteindelijk gaat het er toch om dat de bewoners tevreden zijn over de kwaliteit van hun woning, omdat deze goed onderhouden is en omdat de voorzieningen voldoen aan de hedendaagse eisen. Diverse bewonerstevredenheidonderzoeken tonen aan dat in 2009 zowel bij reparatieverzoeken als bij mutatieonderhoud een verbetering is opgetreden ten opzichte van 2008. In 2010 wordt ook gestart met de verbetering van de energetische waarde van de woningen. Gestreefd wordt naar minimaal het label C voor alle woningen.

Met investeren in complexgewijze woningverbetering en projecten planmatig onderhoud wordt vooral preventief gewerkt. De kosten in dagelijks en mutatieonderhoud worden daardoor teruggedrongen. Woningverbetering vindt in beginsel tussen het 25<sup>e</sup> en 30<sup>e</sup> jaar van de exploitatie van een complex plaats. Van de aanpak maakt het onderhoudsaspect uiteraard een groot deel uit. Soms is het ook nodig om geriefverbeteringen aan te brengen met als doel de marktpositie van deze woningen te verbeteren. Het merendeel van deze geriefverbeteringen worden niet standaard uitgevoerd maar optioneel aangeboden aan de zittende huurders. Het energetische aspect maakt ook standaard onderdeel uit van deze plannen. Het uitgangspunt is dat de woningen na oplevering minimaal voldoen aan Energielabel C.

Bij het plannen van onderhoudswerkzaamheden zijn de meerjarenraming en de jaarbegroting de sturingsinstrumenten. De doelmatigheid van deze instrumenten wordt continue getoetst en verbeterd. Eind 2009 heeft een onderzoek plaats gevonden wat er toe heeft geleid dat in 2010 een verbeterde begrotingstechniek zal worden ingevoerd.

Optimalisering van de meerjarenbegroting planmatig onderhoud en integratie met de module klachtenonderhoud en de overige bedrijfsinformatiesystemen is een continu aandachtspunt. We beschikken over een betrouwbare basisstructuur. Op complexniveau zijn de aanwezige hoeveelheden geïnventariseerd. De theoretische levensduur ligt per bouwonderdeel vast. Door middel van inventarisaties en inspecties en door verbinding met de gegevens klachtenonderhoud is dit verder verfijnd.

Woonpartners reserveert jaarlijks een groot bedrag voor het onderhoud en verbetering van het totale bezit. De begroting 2009, afgeleid van de meerjarenbegroting 2009-2013-

2018, is maatgevend. In alle bedragen is 19% BTW verwerkt, behalve bij schilderwerk en stucwerk aan complexen ouder dan 15 jaar; daar geldt 6%.

In de begroting van 2009 was een totaalbedrag van € 8.130.767 begroot, waarvan een deel ten laste van de exploitatie of als kostendekkende investering of gedekt door uitkering van de verzekering.

De totale feitelijke uitgaven in 2009 bedroegen bruto € 10.174.951. Trekken we van dit bedrag een aantal doorbelaste posten af dan komt de netto realisatie uit op € 9.758.635 Dit is 112% van het begrote budget. De doorbelaste posten zijn: kosten eigen dienst en doorberekende kosten aan huurder of derden en kosten gedekt door de verzekering. Het totale financiële onderhoudsplan is samengevat in de volgende tabel.

**Tabel: Overzicht onderhoudskosten 2009**

Soort onderhoud	Begroting 2009 Zie ook *1	Totaal gerealiseerd, ook in % t.o.v. begroting	Kostendekkend / eigen dienst *1 -/-	Gerealiseerd na aftrek "kostendekkend / eigen dienst"
<b>Klachtenonderhoud (100)</b>	1.162.242	1.211.588 104%	193.283	1.018.305
<b>Mutatieonderhoud (200) en narenovatie (620)</b>	1.223.595	1.695.403 138%	134.912	1.560.491
<b>Plan- en projectmatig onderhoud (400, 410, 500)</b>	5.744.930	7.267.960 127%	88.121	7.179.839
<b>Totaal (planmatig + niet planmatig onderh.)</b>	<b>8.130.767</b>	<b>10.174.951</b>	<b>416.316</b>	<b>9.758.635</b>

\*1 *Woonpartners heeft een eigen onderhoudsdienst, die belast is met een deel van het onderhoud. In de Begroting 2009 is een bedrag van € 416.316. opgenomen ten laste van de eigen dienst. Brengen we dit bedrag in mindering op sub totaal € 10.174.951 dan resteert € 9.758.635 als begroot bedrag voor niet planmatig en planmatig onderhoud.*

\*2 *Onder kostendekkend wordt verstaan het klachten- en mutatieonderhoud dat voor rekening van de huurder, van derden of onder garantie en verzekering is uitgevoerd. Bij narenovatie betreft het ook de huurverhoging die als gevolg van meer woonkwaliteit is doorgevoerd.*

Het kwaliteitsbeleid voor het bestaande bezit bestaat uit een groot aantal onderdelen. Op de belangrijkste gaan we per onderdeel nader in.

### **Klachtenonderhoud**

Onder klachtenonderhoud verstaan we het dagelijks onderhoud aan de woning, nadat de huurder een reparatieverzoek heeft ingediend. De melding van reparatieverzoeken gebeurt in hoofdzaak telefonisch, maar is ook mogelijk per e-mail, via de post of door een bezoek aan de balie. Op werkdagen staan onze medewerkers van 8.30 tot 16.30 uur de klanten te woord en worden direct opdrachtbonnen aangemaakt. Voor de overige tijd is Woonpartners doorgeschakeld naar een bereikbaarheidsdienst, die conform instructies en afspraken handelt. Zodoende is er sprake van een bereikbaarheid van 24 uur per dag, 7 dagen in de week.

Er is een speciaal telefoonnummer voor reparatieverzoeken: 0492 - 508 888.

De verwerking van deze verzoeken geschiedt vanaf 2007 door medewerkers van de afdeling Onderhoud. Voor die tijd was dit een activiteit van de afdeling Klantenservice. Deze wijziging is doorgevoerd vanwege behoefte aan hogere efficiency, aan meer technische kwaliteit en klantgerichtheid.

Woonpartners hanteert het onderhouds ABC met onderscheid van de volgende categorieën:

- Reparatieverzoeken voor rekening van Woonpartners;
- Reparatieverzoeken voor rekening van de huurder;
- Reparatieverzoeken huurdersonderhoud; dit geldt uitsluitend voor deelnemers aan de WP-Servicekaart, die een deel van het dagelijks onderhoud voor rekening van de huurder hebben afgekocht.

Daarnaast melden huurders ook verzoeken om rioolontstopping en herstel glasbreuk. In de volgende tabel staan alle prestaties op gebied van klachtenonderhoud op een rij.

**Tabel: Klachtenonderhoud 2009**

Soort klachtenonderhoud	Aantal meldingen	Aantal werkopdrachten	Kosten gemiddeld per opdracht	Kosten totaal gerealiseerd
Voor rekening van Woonpartners	9788	9968	€ 118,05	€ 1.176.744
Rekening huurder, derden, garantie	383	394	€ 15,29	€ 158.439
<b>Subtotaal</b>	<b>10151</b>	<b>10362</b>	<b>€ 116,93</b>	<b>€ 1.211.588</b>
<b>Service onderhoud:</b>				
Huurdersonderhoud	637	976	€ 66,70	€ 65.101,54
Herstel glasbreuk	165	572	€ 132,07	€ 75.541,54
Rioolontstopping	502	1282	€ 60,41	€ 77.445,77
<b>Totaal</b>	<b>11455</b>	<b>13192</b>	<b>€ 209,59</b>	<b>€ 2.764.860</b>

\*1 Ten laste van de winst en verliesrekening

\*2 Huurdersonderhoud is van toepassing bij huurders die lid zijn van de WP-Servicekaart. De bijdrage die zij maandelijks leveren voor deze deelname is grotendeels ter dekking van deze kosten huurdersonderhoud.

\*3 Ter dekking van de kosten voor deze elementen betalen de huurders maandelijks een bedrag van € 1,00 per onderdeel in de bruto huur.

In de begroting 2009 was voor klachtenonderhoud een budget opgenomen van € 1.162.242 voor rekening van Woonpartners. Dit budget was gebaseerd op een gemiddeld normbedrag per woning van € 148 en per overige VHE van € 33. De realisatie kwam uit op een gemiddeld bedrag van € 170 per woning, dus bijna gelijk aan het normbedrag. De uitkomst bij de overige verhuureenheden was € 39 per VHE.

Woonpartners heeft een eigen Onderhoudsdienst met vaklieden die zich ontwikkeld hebben als allround vakman om meerdere soorten reparatieverzoeken te kunnen oplossen. Dit verhoogt de efficiëntie, zowel voor de klant als voor Woonpartners zelf. Daarnaast besteden we ook reparatieverzoeken uit aan vaste onderaannemers. Woonpartners heeft besloten om de uitbesteding van de onderhoudswerkzaamheden te optimaliseren en herstructureren. Met ingang van 1 maart 2009 werken wij met geselecteerde onderhoudsbedrijven op basis van een Service Level Agreement. Met de geselecteerde bedrijven zijn voor de meeste voorkomende werkzaamheden eenheidsbedragen afgesproken. Eind 2009 werd 65% van de werkzaamheden op basis van een eenheidsprijs opgedragen en uitgevoerd. De afspraken in de service level agreement worden gemonitord en afwijkingen worden met het desbetreffende bedrijf besproken.

## Mutatieonderhoud

**Strategisch doel:** *De bestaande voorraad voldoet aan de eigentijdse woon- en bouwtechnische normen en sluit aan bij de beleving van de klant.*

**Te behalen resultaat:** *Nieuwe huurders starten in een veilige en schone woning, die ook technisch volledig in orde is. Via het KWH-Huurlabel bewaakt Woonpartners dat die huurders bij aanvang de kwaliteit van de woning waarderen met minimaal het cijfer 7*

*Bij de laatste KWH meting scoort Woonpartners een 8*

Onder mutatieonderhoud verstaat Woonpartners het dagelijks onderhoud aan een leeggekomen woning om deze weer in goede staat te kunnen verhuren aan een nieuwe huurder. Tijdens een voor- en eindinspectie beoordelen opzichters de staat van de woning. Ze bepalen welke onderdelen op het niveau gebracht moeten worden dat Woonpartners als standaard hanteert. Ook bij dit onderhoud onderscheiden we een aantal categorieën, zoals mutatieonderhoud voor rekening van Woonpartners, voor rekening van de vertrokken huurder, mutatieonderhoud als gevolg van ontruiming of van verkoop.

Bij vrijgekomen woningen die in een relatief verouderde staat verkeren, kan ook besloten worden tot (na)renovatie. Het betreft vaak woningen die in een eerder stadium op verzoek van de bewoner zijn overgeslagen bij een opknapbeurt. Dat betekent dat Woonpartners alsnog investeert in een grotere opknapbeurt waarin bijvoorbeeld een centrale verwarmingsinstallatie en isolatie worden aangebracht en of de badkamer en keuken worden aangepakt. Een deel van de investering is kostendekkend, omdat er een huurverhoging tegenover staat. Het deel dat niet kostendekkend is komt ten laste van de winst- en verliesrekening.

In de volgende tabel zijn de kosten mutatieonderhoud uitgesplitst naar mutatieonderhoud en narenovatie.

**Tabel: Mutatieonderhoud (inclusief reservering narenovatie) 2009**

Soort mutatieonderhoud	Begroting 2009	Gerealiseerd Zie ook *1	Gemiddeld bedrag gerealiseerd per mutatie / per VHE
Mutatieonderhoud voor rekening Woonpartners (200)	779.864	€ 1.100.816	€ 1.847 per mutatie € 146 per woning (845 mutaties)
Narenovatie voor rekening Woonpartners (620)	443.731	€ 594.587	€ 54.053 (11 narenovaties)
<b>Totaal</b>	<b>1.223.595</b>	<b>€ 1.695.403</b>	

\*1 Van dit bedrag was € 134.912 kostendekkend, zodat € 1.560.491 resteert ten laste van de exploitatie.

\*2 De gemiddelde kosten per mutatie zijn van toepassing op 845 geregistreerde verhuismutaties van woningen in 2009.

\*3 De gemiddelde kosten per VHE zijn op basis van het aantal van 7695 woningen op 31 december 2009. In de begroting 2009 was uitgegaan van het normbedrag van € 100 per woning.

De uitkomst over 2009 geeft een forse overschrijding te zien, vooral bij het mutatieonderhoud.

De belangrijkste oorzaak is dat behalve standaard mutatieonderhoud veel extra werkzaamheden verricht moesten worden om de woning in de gewenste de staat te kunnen verhuren. De uitgevoerde mutatiwerkzaamheden zijn voor 100% uitbesteed aan onderaannemers. Met ingang van 1 maart 2009 werken wij met geselecteerde onderhoudsbedrijven op basis van een Service Level Agreement.

Met de geselecteerde bedrijven zijn voor de meeste voorkomende werkzaamheden eenheidsbedragen afgesproken. Eind 2009 werd 65% van de werkzaamheden op basis van een eenheidsprijs opgedragen en uitgevoerd. We monitoren de afspraken in de service level agreement en afwijkingen worden met het desbetreffende bedrijf besproken.

### **Planmatig onderhoud**

Onder planmatig onderhoud verstaat Woonpartners alle onderhouds- en verbeteringsprojecten die planmatig of projectmatig worden voorbereid en uitgevoerd. Het betreft de volgende onderverdeling (tussen haakjes de administratieve code die correspondeert met het soort onderhoud):

- projecten preventief onderhoud (400);
- groot onderhoud, het samenvoegen van meerdere werkzaamheden in één plan (500);
- woningverbetering: het in één plan uitvoeren van groot onderhoud en geriefsverbetering (600);
- contractueel onderhoud (410): het uitbesteden van periodiek onderhoud aan liften, cv-ketels en stadsverwarmingunits, mechanische ventilatie, warmwatertoestellen, vluchtadders, hydrofoorinstallaties, brandblussers en dergelijke.

In de begroting nemen we jaarlijks een aantal plannen of projecten op volgens de meerjaren onderhoudsplanning en –begroting. Voor 2009 was dat een bedrag van € 5.744.930 (geheel ten laste van de exploitatie).

Het lukt niet altijd om de in het betreffende jaar begrote plannen ook daadwerkelijk te realiseren. Er vindt dan overloop van het ene naar het andere jaar plaats. Daardoor kan het gerealiseerde bedrag hoger of lager zijn dan het begrote bedrag. In 2009 was dat het geval. Er werd voor een totaalbedrag van € 7.267.960. aan plan- en projectmatig onderhoud gerealiseerd. Dit is 127% van het begrote budget. In 2008 werd 98% van het budget besteed.

In de categorie preventief onderhoud zijn verschillende complexen aangepakt: onder andere aanpak van houtrot en buitenschilderwerk, het vervangen van keukenblokken, het aanbrengen van nieuwe dakbedekking, het vernieuwen van CV-ketels en mechanische ventilatie-installaties en de aanpak van gevels en gevelbekleding.

Als een complex ingrijpend wordt aangepakt (de beurt na het 25<sup>e</sup> levensjaar) hanteren we het uitgangspunt om de woningen minimaal aan te passen naar Energielabel C. In de begroting 2009 was als bijlage een lijst opgenomen van alle woningcomplexen waar in 2009 een vorm van planmatig onderhoud zou plaatsvinden. Bij een aantal begrote projecten kostte de voorbereiding meer tijd. Hiervan vindt de uitvoering plaats in 2009.

In de categorie renovatie en verbetering zijn de volgende projecten gerealiseerd.

- In juni 2009 werd de renovatie van complex 622 opgeleverd. Het betrof een plan van 67 eengezins- en seniorenwoningen in de wijk Rijpelberg. Het was het eerste complex in de wijk Rijpelberg wat werd gerenoveerd. De woningen zijn aan de buitenzijde voorzien van een nieuwe luifel, goten en het voegwerk is vernieuwd. De woningen zijn geïsoleerd en de badkamers, toiletten en keukens zijn vernieuwd.
- In augustus zijn er 38 woningen van complex 317 en 328 opgeleverd. Al deze woningen liggen in de Bloemenbuurt. De 20 woningen van complex 317 hebben nieuwe keukens gekregen en de vloeren en de daken zijn geïsoleerd. De woningen zijn voorzien van nieuw voegwerk, nieuwe goten en deels zijn er nieuwe kozijnen geplaatst. Bij 2 woningen is een aanbouw geplaatst. Bij de 18 woningen van complex van complex 328 is een gevelverfraaiing aangebracht en is het voegwerk vervangen. Ook bij deze woningen zijn de vloeren en daken geïsoleerd. De badkamers, toiletten en keukens zijn vernieuwd.

- In oktober zijn de 16 woningen van complex 330 opgeleverd. Deze woningen zijn gelegen in de Muziekbuurt. Deze woningen hebben een nieuw dak met pannen gekregen en nieuwe buitenkozijnen. De badkamers, toiletten en keukens zijn vernieuwd.
- In april 2009 werd complex 482 opgeleverd. Dit is een commerciële ruimte aan de Paterslaan.
- De woning met het adres de Waart 9, het voormalige Filmhuis, is in 2009 voorzien van een nieuw dak, nieuw voegwerk, nieuwe kozijnen en gevelstucwerk. De keuken en de badkamer zijn gerenoveerd.

In 2009 vond de voorbereiding plaats voor de uitvoering van meerdere plannen in 2010:

- Complex 108; 67 eengezinswoningen in de Schildersbuurt.
- Complex 109; 52 eengezinswoningen in de Schildersbuurt.
- Complex 304/305; 12 eengezinswoningen in de Binnenstad.
- Complex 623; 69 HAT-, eengezins- en seniorenwoningen in de Rijpelberg.
- Complex 624; 29 eengezins- en seniorenwoningen in de Rijpelberg.
- Complex 380; Verbouwing en nieuwbouw van woonzorgcentrum Rivierenhof voor 14 kamers voor dementerende ouderen.
- Complex 702; Verbouwing van de woning Molenstraat 129 tot 10 kamers voor GGZ.

## Opplussen

**Strategisch doel:** *Er is voldoende passende huisvesting aanwezig voor ouderen en gehandicapten in de wijken waar Woonpartners bezit heeft.*

**Te behalen resultaat:** *In 2009 is een plan van aanpak 'Opplussen bestaande voorraad' vastgesteld, dat tot doel heeft het aantal geschikte woningen jaarlijks uit te breiden door het treffen van voorzieningen. In de meerjarenbegroting wordt hiervoor jaarlijks een budget van € 100.000,- als kapitaalslast gereserveerd.*

Het aanpassen van onze voorraad in het kader van vermaatschappelijking van de zorg en de vergrijzing is een belangrijk item van het ondernemingsplan. Het is ook een onderdeel van het strategisch voorraadbeleid. Woonpartners onderscheidt twee soorten maatregelen : het aanbrengen van voorzieningen van het Oppluspakket op verzoek van huurders van 55 jaar en ouder en het treffen van voorzieningen in woongebouwen waardoor deze meer 'ouderenproof' zijn. Dit noemen we opplussen.

In 2009 was een budget van € 100.000 opgenomen om een reeks opplussvoorzieningen te kunnen treffen. Voor 5 complexen is er een quick scan gemaakt voor de te nemen maatregelen. Wel zijn in 2009 meerdere complexen geselecteerd die voor een aanpak met opplussen in aanmerking komen. Bij deze woongebouwen is door een gespecialiseerd bedrijf een quickscan uitgevoerd. Deze scan heeft een programma opgeleverd van wenselijke en mogelijke opplussvoorzieningen. In de begroting 2010 is opnieuw een budget gereserveerd om de uitvoering van deze maatregelen te kunnen bekostigen. In afwachting van de vaststelling van het strategisch voorraadbeleid wordt gewacht met de verdere aanpak om verkeerde investeringen te voorkomen. Eind 2009 is gestart met het opplussplan voor complex 151 Princenhof.

## Woningaanpassing via WMO

Is er sprake van een ziekte of gebrek dan bepaalt de gemeente via Bureau De Zorgpoort welke aanpassingen aan de woning dienen te worden uitgevoerd. Dit gebeurt op basis van een programma van eisen. De Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO, voorheen WVG) en een plaatselijke verordening bieden daarvoor het kader. Gaat het om standaardvoorzieningen dan hanteren partijen de zogenaamde limitatieve lijst. Per voorziening staat het bekostigingsbedrag al vooraf vast.

Dit levert een aanzienlijke versnelling op in de procedure van aanvraag en uitvoering. Kijken we naar het resultaat, dan zijn de volgende gegevens over het jaar 2009 relevant:

**Tabel: Woningaanpassingen 2005 / 2006 / 2007/ 2008 en 2009**

	2005	2006	2007	2008	2009
<b>Aantal verzoeken via De Zorgpoort / WMO</b>	137	143	159	134	85
<b>Geannuleerde verzoeken</b>	4	7	6	7	2
<b>Technisch gereed gemeld</b>	133	136	150	123	73
<b>Nog in behandeling</b>	0	0	3	4	10
<b>Totaal geïnvesteerd</b>	€ 92.759	€ 153.437	€ 134.383	€ 107.412	€ 52.963
<b>Gemiddeld bedrag per woningaanpassing</b>	€ 703	€ 1.128	€ 878	€ 846	€ 638
<b>Aangebrachte trapliften</b>	1	4	2 *	5 *	2*

*\* Het plaatsen van trapliften is een voorziening die rechtstreeks door de gemeente met de leverancier geregeld wordt. In werkelijkheid kan het aantal hoger zijn dan bij ons bekend.*

Uit de gegevens is af te leiden dat het aantal woningaanpassingen in 2009 verder gedaald is naar een niveau beneden dat van 2005. Naar alle waarschijnlijkheid leidt het aanbieden van het Oppluspakket aan bewoners van 55 jaar en ouder tot minder aanvragen voor aanpassing van de woning en tot lagere kosten WMO. De totale investering en het gemiddelde bedrag per woning namen in 2009 verder af. De kosten zijn volledig gedekt door bijdragen van de gemeente Helmond (WMO). De kosten van de trapliften zitten hier niet in.

### **Woning periodieke keuring**

In januari 2009 heeft Woonpartners opdracht gegeven voor een woning periodieke keuring waarbij de gas-, water- en elektra installatie om de 5 jaar wordt gecontroleerd. Met een controle op de gasinstallatie door een gecertificeerd keuringsbedrijf krijgen wij een onafhankelijk advies. Er wordt een checklijst afgewerkt vanuit KIWA, KEMA en GASTEC met onder andere de volgende punten:  
 controle op gasdichtheid, rookgasafvoer, luchttoevoer, toestelplaatsing, CO.  
 Buiten de beoordelingsrichtlijn en checklijst van KIWA, KEMA en GASTEC worden tevens andere elementen gecontroleerd.  
 Een uitgebreide en objectieve CV ketelkeuring, Mechanische ventilatie controle op m<sup>3</sup>/s  
 De drinkwaterinstallatie wordt gecontroleerd en getoetst aan de gestelde eisen met betrekking tot volksgezondheid, veiligheid en doelmatigheid, de norm "algemene voorschriften voor leidingwaterinstallaties" (NEN 1006) en de VEWIN-werkbladen

Een onafhankelijk en objectief controle op de elektra installatie geeft een betrouwbare rapportage van de mogelijke verbeterpunten. Er wordt een checklijst van Kiwa, Kema en Gastec afgewerkt met onder andere de volgende punten:  
 controle isolatiewaarden, veiligheidsaarding, beschermingsleidingen, meterkast, aansluiting van apparatuur, aardingcontrole.

Wanneer alle controles zijn uitgevoerd en akkoord bevonden wordt een veiligheidscertificaat verstrekt wat 5 jaar geldig is.

### **Legionella**

Voor gebouwen waar risicovolle groepen zijn gehuisvest is een risico inventarisatie uitgevoerd en een legionella beheersplan opgesteld. Zoals voorgeschreven voert Woonpartners consequent een inspectieprotocol uit ter voorkoming van aantasting van waterleidingen door de legionellabacterie. Periodiek worden watermonsters genomen en vind er keurkele controle plaats. In een aantal gevallen was het noodzakelijk om aanvullende maatregelen te treffen.

## Overig onderhoud

In de meeste appartementencomplexen is geregeld dat een aantal voorzieningen of services door Woonpartners is georganiseerd ten behoeve van alle bewoners van het complex. Het gaat hierbij vooral om het schoonmaakonderhoud van de gemeenschappelijke ruimten, tuinonderhoud en glasbewassing. Woonpartners houdt toezicht op de correcte uitvoering. De kosten worden als servicekosten kostendekkend doorberekend aan de betreffende huurders.

Tenslotte is er nog onderhoud als gevolg van schade. Het betreft schade door bijvoorbeeld brand, storm, wateroverlast of inbraak. De herstelkosten zijn gedekt via de betreffende verzekeringen.

## 4.6 Betrekken van bewoners bij beleid en beheer

### Algemeen

**Strategisch doel:** *De Bewonersorganisaties zijn actief betrokken bij de beleidsvorming van Woonpartners. Samen met de Bewonersorganisaties werken wij aan de verdere professionalisering hiervan.*

**Te behalen resultaten:** *Per 1 januari 2009 is een nieuw Participatiestatuuut met een daarvan afgeleide Participatieovereenkomst in werking getreden. Woonpartners schept de randvoorwaarden waardoor de Huurdersbelangenvereniging, de Huurdersraad en alle overige georganiseerde bewonersorganisaties binnen Woonpartners zelfstandig en competent kunnen functioneren. Woonpartners stimuleert dat per complex / cluster van circa 300 woningen een actieve bewonersvertegenwoordiging aanwezig is.*

Woonpartners wil een klantgerichte, maatschappelijk betrokken, betrouwbare en ondernemende organisatie zijn. Deze wezenskenmerken vereisen een nauwe relatie met je huurders en stakeholders. Die nauwe relatie is een voorwaarde om optimaal tegemoet te kunnen komen aan de wensen van de klant en aan het leefbaar houden van het woningbezit en de woonomgeving. In een lange reeks van jaren is een structuur ontstaan die de huurders van Woonpartners gelegenheid biedt op inspraak in beleid en bij beheer. De in dit verband gemaakte afspraken zijn in 2009 uitgewerkt en vastgelegd in een zogeheten Participatiestatuuut. Het kwam in samenwerking met de Huurdersraad tot stand.

### Nieuw Participatiestatuuut en daarvan afgeleide Participatieovereenkomst

Wij zijn van mening dat nieuw participatiebeleid gewenst is met verdere professionalisering van het overleg tussen verhuurder en huurdersorganisatie, mede gezien vanuit de maatschappelijke ontwikkelingen en de veranderde samenstelling van het huurdersbestand. Bovendien vinden we het wenselijk om het advies van de commissie Leemhuis betreffende de verbetering van de positie en zeggenschap van huurders over te nemen. Daarmee liepen we vooruit op de invoering van de vernieuwde Wet op het Overleg Huurders/Verhuurder, zoals die intussen per 1 januari 2009 van kracht is geworden.

Woonpartners was met dit nieuwe participatiestatuuut de eerste corporatie van Nederland die de gewijzigde Overlegwet doorvoerde in haar beleid. In goed overleg met de Huurdersraad is besloten zelfs meer te regelen in het belang van de huurders dan de wet voorschrijft. Hieruit blijkt dat we participatie juist als een kans zien.

### Participatie in 2009

Het betrekken van bewoners bij beleid en beheer is voor Woonpartners een vanzelfsprekend prestatieveld. De klant staat bij Woonpartners centraal. Op dit onderdeel voldoen we in ruime mate aan de regelgeving zoals opgenomen in het Besluit Beheer Sociale Huursector (BBSH) en de Wet op het Overleg Huurders/Verhuurder. We scheppen de randvoorwaarden waardoor de HBV en de Huurdersraad en alle overige georganiseerde bewonersorganisaties binnen Woonpartners zelfstandig en competent kunnen functioneren. Daarbij hoort ook het aanbieden van scholingsprogramma's en onafhankelijke professionele ondersteuning.

Onze bewonersparticipatie c.q. belangenbehartiging vindt plaats op de volgende niveaus:

### 1. Corporatieniveau

Woonpartners heeft zoals gezegd een zeer actieve Huurders Belangen Vereniging met in 2008 circa 900 betalende leden. In de loop van 2009 zijn alle huurders automatisch lid, tenzij een huurder expliciet te kennen geeft dat niet te willen zijn.

De Huurdersraad is het Algemeen Bestuur van deze vereniging en fungeert als overleg-partner voor het algemeen corporatiebeleid, de jaarlijkse verantwoording, beleidsplannen, begroting, huurbeleid en woonruimteverdelingsystematiek. Tussentijds overlegt het Dagelijks Bestuur van de Huurdersraad met de directie van Woonpartners.

De HBV en Huurdersraad zijn aangesloten bij en vertegenwoordigd in het Platform Helmondse Bewonersorganisaties (PHB).

### 2. Buurt- complexniveau

Met representatieve bewonerscommissies heeft Woonpartners overleg over onderhouds- en beheermaatregelen ten aanzien van complexen en buurten, waaronder ook zaken met betrekking tot de woonomgeving. Tevens wordt er met de bewonersvertegenwoordiging regelmatig gesproken over leefbaarheidsaspecten. Elke commissie of werkgroep heeft een vaste contactpersoon, de woonadviseur, binnen de afdeling Woonservice.

Overzicht van de actieve groepen:

- **Wijk- of buurniveau:**  
Bewonerscommissie Helmond-Oost, werkgroep Bloemenbuurt, Samen Wonen (Vossenbergh), werkgroep Rijpelberg, werkgroep Straakven, bewonerscommissie Muziekwijk, bewonerscommissie en werkgroep Schilders- / Dichterswijk.
- **Complex- of projectniveau:**
  - *Binnenstad / Centrum:* Vossenburcht, L'Etage / La Facade, Filmhuis, Tiendplein, Keysershof en Prinzenhof / Ameidewal.
  - *Helmond-Oost:* De Kortenaer, Oosterpark, De Reede, Rozenhof en Azalealaan / Asterstraat.
  - *Helmond-Noord:* Planetenflatoverleg en per flat (5 stuks) één bewonerscommissie
  - *Brouwhuis:* Bewonerscommissie Residentie Brouwhorst, Bewonerscommissie Het wirwarhoekje.

### 3. Individueel niveau

Individuele huurders / bewoners kunnen meepraten over klachten, wensen en aanpassingen ten aanzien van de eigen woning. Tevens zijn er in verschillende complexen individuen actief die als aanspreekpunt fungeren voor Woonpartners.

## Participatie in de toekomst

Woonpartners probeert in de komende jaren de betrokkenheid van bewoners bij haar beleid en activiteiten verder te stimuleren en ook het rendement van de participatie te verhogen. Het sociale en collectieve belang staat helaas op gespannen voet met de verdergaande individualisering van onze samenleving. Veel huurders willen zich uitsluitend beperken tot het eigen belang als klant en willen geen verdere bemoeienis met collectieve zaken. Deze trend doet zich vooral voor bij de jongere woonconsument. De participatie vergrijsst mede daardoor letterlijk en figuurlijk. We realiseren ons dat de jongere klanten op andere wijzen benaderd moeten worden. En dat er andere methodieken zullen moeten worden toegepast. We hebben hierom het voornemen om meer met (digitale) klantenpanels te gaan werken en ICT te gaan inzetten voor informatie en communicatie.

## Informatie en voorlichting

Woonpartners houdt haar huurders, woningzoekenden en andere relaties op de hoogte van haar beleid, diensten en producten, beheer en andere relevante volkshuisvestelijke zaken. Dit doen we onder meer door persberichten, advertorials, brochures, onze website

en het bewonersmagazine Woonpartner!. De wijkkranten worden tevens optimaal benut als het gaat om voorlichting, de buurtbeheerder heeft hier een eigen column waarin hij alle wijkbewoners informeert over dagelijkse dingen.

## 4.7 Klachten en geschillen in 2009

Woonpartners beschikt over een heldere procedure met betrekking tot indiening en behandeling van klachten en geschillen. Deze procedure voldoet aan de BBSH-eisen en aan de eisen die vanuit het KWH-Huurlabel daaraan worden gesteld. Voor bewoners staat alles eenvoudig beschreven in een aparte brochure. Ook via de website kan men informatie opvragen.

Woonpartners stelt zich open en uitnodigend op naar klanten die problemen hebben. Waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. Elke klacht is een kans om het de volgende keer beter te doen. Heeft een klant een klacht, dan kan hij dit kenbaar maken via een officiële melding, bij voorkeur via het formulier 'Melding van een klacht'. Na ontvangst van de klachtmelding treedt intern een procedure in werking, die normaal gesproken leidt tot oplossing van het probleem. Blijkt aan het eind van deze procedure dat er een verschil van mening blijft over de klacht tussen de klant en de Algemeen directeur, dan is er sprake van een geschil. In 2009 vond geen registratie plaats van het aantal ontvangen klachten en het aantal dat werd opgelost.

Geschillen worden sinds 1999 voorgelegd aan een onafhankelijke Gezamenlijke Geschillenadviescommissie (GGAC). Deze commissie fungeert als regionale geschillencommissie voor alle (circa 17.000) huurders van Woonpartners, woCom en Compaen. Op 1 juni 2009 bestond de GGAC 10 jaar.

Naar de mening van deze drie corporaties voldoet een gezamenlijke commissie beter dan een aparte commissie per corporatie. Het doel is een bijdrage te leveren aan een deskundige en evenwichtige geschillenbehandeling van huurders en daarmee aan de verbetering van de relatie tussen de corporaties en haar huurders.

Doelstelling, samenstelling en procedure zijn vastgelegd in een reglement. Het Platform Helmondse Bewonersorganisaties participeert in deze opzet.

De commissie bestaat op 31 december 2009 uit de volgende leden:

De heer F. Soutendijk, rechter	voorzitter
Mevrouw C. van Zon, juriste	lid huurderbelang
De heer H. Smits, corporatiedirecteur	lid verhuurderbelang
Mevrouw M. Kamphorst, lid Provinciale Staten	plaatsvervangend lid huurderbelang
De heer F. van Mierlo, voormalig corporatiedirecteur	plaatsvervangend lid verhuurderbelang

Het ambtelijke secretariaat is van begin af aan ondergebracht bij Woonpartners.

In 2009 zijn in totaal twaalf geschillen ontvangen. Een opmerkelijke stijging ten opzichte van voorgaande jaren. Dit heeft te maken met het feit dat Woonpartners de mogelijkheid tot beroep bij de Geschillenadviescommissie nadrukkelijker onder de aandacht brengt. De adviezen gebruikt zij om zo nodig de interne processen bij te stellen.

Onderstaand overzicht geeft weer wat in 2009 niet en wel behandeld is door de commissie.

<b>Corporatie</b>	<b>Niet ontvankelijk</b>	<b>Schikking</b>	<b>Hoorzitting</b>	<b>Totaal</b>
<b>Woonpartners</b>	3	3	4	<b>10</b>
<b>woCom</b>	2	-	-	<b>2</b>
<b>Compaen</b>	-	-	-	-
<b>Totaal</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>12</b>

In 2009 hebben zich vijf zaken aangediend die niet ontvankelijk zijn verklaard vanwege het feit dat er geen besluit van de directie was genomen en daarmee de interne procedure niet doorlopen was.

In 2009 zijn zeven geschillen van Woonpartners wel ontvankelijk verklaard en daarmee in behandeling genomen. In drie situaties heeft Woonpartners gebruik gemaakt van de mogelijkheid om te schikken.

Per saldo vindt er voor vier geschillen met Woonpartners verdere behandeling plaats in de vorm van hoorzittingen en advies. Er hebben in 2009 twee hoorzittingen plaatsgevonden voor twee geschillen.

De Algemeen directeur heeft besloten zich aan de door de Geschillenadviescommissie opgestelde adviezen te conformeren.

De hoorzitting voor de andere twee geschillen is gepland op 22 januari 2010. De afwikkeling van deze hoorzittingen wordt in het jaarverslag van 2010 meegenomen.

Een volledige uitwerking van de ingediende geschillen is te lezen in het Register van geschillen, dat door de Geschillenadviescommissie is opgesteld.

De Algemeen directeur heeft het jaarverslag 2009 van de Geschillenadviescommissie met bijlagen (o.a. Register van geschillen) aangeboden aan de Raad van toezicht.

## 4.8 Huurbeleid

Doel van het huurbeleid van Woonpartners is het aanbieden van betaalbare woonruimte aan primair de groep mensen die niet zelf in passende huisvesting kan voorzien. De streefhuur voor woonruimte wordt bepaald op 50 tot 100% van de maximaal toegestane huur op basis het woningwaarderingstelsel (WWS). Het gemiddeld percentage van de streefhuur voor het gehele bezit zal niet onder de 70% van deze huur voor het gehele bezit liggen. Aanvangshuurprijzen van nieuwe woningen liggen tussen de 80 en 100% van de maximale huurprijs. Bij woningen waarvan vaststaat dat ze binnen afzienbare tijd worden gesloopt, wordt de huurprijs bevroren.

De huurprijs is in 2009 met 1.6% verhoogd. Daarbij is geen differentiatie toegepast.

Op 31 december 2009 waren de woningen ingedeeld in onderstaande huurprijsklassen, wat betreft de netto huurprijs per maand (peildatum 1 juli 2009)

	Aantal woningen
• Goedkoop (tot € 357,37)	1385
• Betaalbaar (357,37 tot 548,18)	5194
• Duur (548,18 tot 647,53)	807
• Luxe (> 647,53)	160
<b>Totaal</b>	<b>7546</b>

## 4.9 Huurderving

**Strategisch doel:** *Woonpartners zoekt actief naar mogelijkheden om zo efficiënt mogelijk te beheren.*

**Te behalen resultaten:** *Bij huurderwisseling wordt de woning normaal gesproken aansluitend verhuurd nadat het standaard mutatieonderhoud is uitgevoerd; dit standaard mutatieonderhoud is gereed binnen 1 werkdag na het huureinde van de vertrokken huurder. De totale huurderving als gevolg van mutatie vertrekkende – komende huurder bedraagt minder dan 1,00% van de jaarhuur.*

Geen huuropbrengst als gevolg van leegstand noemen we huurderving. De huurderving ten laste van de exploitatie kwam in 2009 op een bedrag van € 276.283,- uit. De totale huurderving bedroeg € 395.967,-.

Ten opzichte van 2008 is de huurderving aanzienlijk gedaald. Toen bedroeg deze € 566,240,-.

In de volgende tabel staat de huurderiving gespecificeerd naar oorzaak van leegstand. Bij normale frictieleegstand was aansluitend verhuur in beginsel mogelijk. Moet er bij een mutatie meer onderhoud uitgevoerd worden dan het standaard mutatieonderhoud, dan is er sprake van leegstand mutatieonderhoud of woningverbetering. Bij enkele woningen is sprake van een gebruikersovereenkomst in plaats van een huurovereenkomst. De huurderiving als gevolg van sloop en herstructurering komt ten laste van de speciale voorziening, huurderiving van te koop staande woningen komt ten laste van het verkoopresultaat. Bij de huurderiving vanwege herstructurering en sloop betreft het hoofdzakelijk woningen in het gebied Weverspoort van de Binnenstad (fase 3).

**Tabel: Huurderiving vanwege leegstand in 2009**

Oorzaak leegstand	Saldo huurderiving	Verdeling in %
Normale frictieleegstand	€ 122.013,77	31 %
In verband met mutatieonderhoud	€ 113.310,54	29 %
In verband met woningverbetering/reno.	€ 40.959,61	10 %
<b>Huurderiving ten laste van exploitatie</b>	<b>€ 276.283,92</b>	<b>70 %</b>
In verband met sloop / herstructurering, ten laste van voorziening herstructurering	€ 57.907,31	15 %
In verband met verkoop, ten laste van verkoopresultaat	€ 61.776,73	15 %
<b>Huurderiving totaal</b>	<b>€ 395.967,96</b>	<b>100 %</b>

De huurderiving is gedaald van € 566.240 in 2008 naar € 395.967 in 2009. Het grootste deel van de huurderiving wordt veroorzaakt door het niet aansluitend kunnen verhuren van de leegkomende woning, de normale frictieleegstand. Dit maakte in 2008 57% van de huurderiving uit, maar dit percentage is in 2009 flink gedaald naar 31 %. Deze daling heeft te maken met het feit dat door de kredietcrisis de vraag naar huurwoningen weer groter is geworden en het werkproces bij Woonpartners is verbeterd.

We kunnen niet voorspellen of de gunstige ontwikkeling van de huurderiving door zal zetten, omdat we vanaf medio 2009 een krimpende vraag naar duurdere woningen signaleren.

#### 4.10 Huurachterstand en huurbetaling

**Strategisch doel:** *Woonpartners zoekt actief naar mogelijkheden om zo efficiënt mogelijk te beheren.*

**Te behalen resultaten:** *Het percentage achterstand in betaling van de verschuldigde huurprijs bedraagt maximaal 0,90% van de netto jaarhuur.*

Op tijd de verschuldigde huur betalen. Daar hebben steeds meer huurders problemen mee. Op 31 december 2009 bedroeg het percentage van de jaarhuur 1,01%. Dit is een lichte stijging ten opzichte van de voorgaande jaren, 2007 (0,99%) en 2008 (0,93%). Woonpartners bewaakt actief dat de huurachterstand niet te hoog kan oplopen. Helaas helpen brieven of telefoontjes op een gegeven moment niet meer. Mensen worden dan persoonlijk benaderd. Een betalingsregeling behoort normaal gesproken tot de mogelijkheden. Ondanks dat de medewerkers huurincasso in deze tijd van kredietcrisis de huurders weinig kans geven om de huurachterstand hoog op te laten lopen is de achterstand 0,11% boven onze norm.

Circa driekwart van de huurders betaalt inmiddels via automatische incasso. De afschrijvingsdatum in de betreffende maand kan flexibel worden gekozen. Sinds 2009 biedt Woonpartners de huurders de mogelijkheid om de huur middels Digitale Nota te betalen.

### Vroegtijdige interventie probleemhuurders (VIP)

Woonpartners participeert in het zogenaamde VIP-project. Dit project heeft tot doel te voorkomen dat mensen met een problematische huurachterstand uit hun huis worden gezet. Een gespecialiseerde medewerker neemt de zaken in behandeling die de aangesloten corporaties melden. Het betreft huurders die regelmatig een huurachterstand hebben en niet reageren op aanmaningen. De VIP-medewerker houdt kantoor bij Woonpartners. Hij bezoekt de huurder thuis en biedt aan de problematiek in beeld te brengen en te helpen oplossen. Indien nodig begeleidt de VIP-medewerker de klant naar een andere vorm van hulpverlening, bijvoorbeeld de budgetwinkel, maatschappelijk werk of woonbegeleiding.

De projectkosten worden gedragen door de corporaties en de gemeente Helmond, als prestatieafspraken uit het convenant. Deze kosten bestaan uit: kosten van de VIP-medewerker, de kantoorkosten, een medewerker maatschappelijk werk en 10 plekken preventieve woonbegeleiding. Na evaluatie van het project is besloten om het project tot 2011 voort te zetten vanwege het aangetoonde resultaat voor alle partijen, samen met de gemeente Helmond en woCom.

## 4.11 Uitzetting

Helaas is hulp en begeleiding niet in alle gevallen afdoende. In die gevallen rest Woonpartners niets anders dan een procedure voor ontbinding van de huurovereenkomst en ontruiming van de woning te starten. Ondanks de kredietcrisis is het aantal ontruiming in 2009 gedaald ten opzichte van 2008. Onderstaand overzicht geeft de aantallen weer van de laatste drie jaar. Het aantal gedaalde uitzettingen kan tevens te maken hebben met het aantal WSNP toelatingen, in 2009 waren er dat maar liefst 52!

**Tabel: uitzettingen 2007, 2008 en 2009**

<b>Van opdracht dossier tot daadwerkelijke ontruiming</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Aantal dossiers opgedragen aan gerechtsdeurwaarder	372	471	398
Aantal dossiers voortijdig opgelost, afgewikkeld na betaling	-266	-377	-311
Aantal vrijwillig ontbonden huurovereenkomsten (hennep)	- 7	- 2	-3
<b>Resteert het aantal aanzeggingen tot ontruiming</b>	<b>99</b>	<b>92</b>	<b>84</b>
Aantal dossiers alsnog opgelost na volledige betaling	- 59	- 49	-52
<b>Resteert het aantal dossiers voor ontruiming</b>	<b>40</b>	<b>43</b>	<b>32</b>
Aantal voortijdig gestaakte ontruiming vanwege WSNP (Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen)	- 5	0	-1
<b>Aantal daadwerkelijk geëffectueerde ontruiming</b>	<b>35</b>	<b>43</b>	<b>31</b>
Uitzetting vanwege huurachterstand	25	38	25
Uitzetting vanwege hennepsteelt	3	3	1
Uitzetting vanwege overlast	6	1	2
Uitzetting vanwege onrechtmatige bewoning	1	1	3

## 4.12 Maatschappelijk ondernemen: prestatieveld leefbaarheid

### Algemene visie en beleid

Mensen hebben recht op een woning, maar ook op een prettige leefomgeving. Het gaat hierbij om het prestatieveld Leefbaarheid. Volgens artikel 12a van het BBSH moeten we "bijdragen aan de leefbaarheid in de buurten en wijken waarin onze woongelegenheden zijn gelegen". Dit sluit ook goed aan bij de missie van Woonpartners.

Bijdragen aan verbetering leefbaarheid is bovendien een wezenlijk onderdeel van de prestatieafspraken tussen de gemeente Helmond en de woningcorporaties.

Voor ons gaat het bij leefbaarheid onder andere om een schone en veilige buurt met voldoende voorzieningen. Een buurt waar de bewoners trots op zijn, waar men zich thuis voelt en waar men kan wonen in een woning die bij hen past. Maatregelen ter besparing van energie horen hierbij, omdat deze een bijdrage leveren aan een meer leefbare wereld.

Bij initiatieven of plannen op het gebied van leefbaarheid stellen we ons zelf de vraag: levert dit daadwerkelijk voldoende bijdrage aan de leefbaarheid in de buurt of directe woonomgeving? En is Woonpartners daarvoor verantwoordelijk? Als maatschappelijk betrokken en maatschappelijk ondernemende organisatie is dat steeds meer het geval. Bij een leefbare buurt denken we ook aan algemene aspecten, zoals:

- een gedifferentieerd woonmilieu, wat betreft doelgroepen en woningtypen;
- voldoende betaalbare woningen;
- op buurt- en wijkniveau voldoende voorzieningen in de brede zin van het woord;
- een veilige woning en veilige directe woonomgeving;
- buurt- en wijkactiviteiten;
- betrokkenheid en verantwoordelijkheidsbesef van bewoners in het algemeen en bij gebruik en beheer van de openbare ruimte in het bijzonder.

Feitelijk betekent werken aan een leefbare buurt dus dat alle partijen samen werken aan hetzelfde doel, ieder vanuit zijn / haar positie: de bewoners en bewonersorganisaties, de gemeente, instellingen op gebied van welzijn en zorg en natuurlijk ook Woonpartners. We onderscheiden meerdere vormen van leefbaarheid. Het begint met het hebben van een visie op je wijken, op de kansen en bedreigingen, op de sterke en zwakke plekken. Want van daaruit kun je gericht werken aan verbetering en kun je als corporatie veel bijdragen. Ook het op peil houden c.q. verbeteren van het voorzieningenniveau, voor jong en oud, is een belangrijk aandachtsveld in het kader van leefbaarheid. Woonpartners ziet het begrip leefbaarheid dus breed. Achtereenvolgend benoemen we van macro naar micro wat we concreet daaraan hebben bijgedragen.

#### **Strategische doelen:**

1. *Woonpartners streeft, in een open samenwerking met andere partijen, waaronder met name de gemeente, naar een goed woon- en leefmilieu (schoon, heel, veilig, maar ook sociaal) in die wijken waar zij bezit heeft. Deze wijken hebben ook een gezonde sociale structuur.*
2. *Woonpartners stimuleert en faciliteert initiatieven van anderen die de leefbaarheid verhogen en onderneemt zelf acties om de leefbaarheid te verbeteren.*
3. *De mensen in de wijken van Woonpartners hebben gelegenheid tot ontmoeting. Woonpartners ziet een rol voor zich weggelegd in de ontwikkeling en het beheer van maatschappelijk vastgoed op wijkniveau, zodat deze wijk zelfstandig kan functioneren.*
4. *Woonpartners besteedt in samenwerking met de andere partijen extra aandacht aan de leefbaarheid in de wijk Binnenstad in het kader van het herstructureringsproces. De overlast is teruggebracht tot acceptabel niveau.*

#### **Enkele te behalen resultaten:**

1. *Elk jaar realiseert Woonpartners een Actieplan Leefbaarheid met bijbehorend investeringsbudget.*
2. *Voor al haar wijken stelt Woonpartners een integrale visie op (tot 2020) met wijkontwikkelingsplan (WOP) met een actieprogramma voor de eerste 5 jaar. In 2009 is wijkvisie voor de wijk Helmond-Oost zowel in sociale als fysieke zin gereed..*
3. *In 2009 is samenwerking tussen partijen in het herstructureringsgebied Binnenstad gerealiseerd en is de Blauwdruk Beheerplan een feit en in werking getreden om het leefklimaat in 2009 beheersbaar te maken.*

## **Prestatieafspraken met gemeente**

Zoals gezegd, het prestatieveld Leefbaarheid is ook als onderdeel van de 'Prestatieafspraken Helmond 2009' tussen de gemeente Helmond en de corporaties nader gedefinieerd en apart uitgewerkt. Woonpartners heeft een voorzet gemaakt om de activiteiten onder te verdelen in de volgende rubrieken:

1. Buurtbeheer
2. Bevordering veiligheid
3. Wonen en zorg
4. Maatschappelijk vastgoed
5. Overige prestaties, immaterieel
6. Overige prestaties, materieel.

Er is afgesproken dat de corporaties in de periode tot 2015 jaarlijks substantieel investeren in allerlei vormen van bevordering leefbaarheid: meer dan 10 miljoen in een periode van 8 jaar.

In dit verband is relevant te vermelden welke aspecten de partijen in financiële zin buiten beschouwing laten als activiteit leefbaarheid. Het gaat om de volgende aspecten, die kunnen worden beschouwd als behorend tot de kerntaken van de corporatie:

- Kosten in het kader van prestatieveld Participatie.
- Kosten Sociaal Plan Herstructurering.
- Uren (fte's) werktijd vanuit de organisatie (hoofdzakelijk afdeling Woonservice) om te participeren in dagelijks buurtbeheer.
- Kosten van oplussen van de voorraad.

## **Leefbaarheid in buurten en wijken**

Woonpartners is op vele manieren daadwerkelijk bezig met de leefbaarheid in de wijken. Het aspect van kosten en uitgaven komt apart aan de orde. Vanuit onze organisatie wordt breed geparticipeerd en gefaciliteerd op wijk- en projectniveau. De inzet in uren behoort tot het regulier werk van de corporatie. Dat wij vanuit onze verantwoordelijkheid de nodige bijdragen leveren, blijkt uit de opsomming van de volgende activiteiten:

- Actieve participatie in de gebiedsgerichte aanpak van de gemeente inzake wijkbeheer. Deelname aan de klankbordgroepen en projectgroepen van de wijken Centrum, Binnenstad, Helmond-Oost, Helmond-Noord, Brouwhuis en Rijpelberg.
- Bewonersparticipatie. Vele overlegmomenten met de bewonersgroepen, met de Huurdersraad, (financiële) ondersteuning van hun activiteiten (zie paragraaf 4.6 over betrekken van bewoners bij beleid en beheer).
- Uitvoering van het Sociaal Plan bij sloop en woningverbetering. Niet alleen zorg dragen voor voldoende begeleiding, het inrichten van wisselwoningen en zorgen voor een billijke tegemoetkoming voor verhuis- en herinrichtingskosten bij woningverbetering- en herstructureringsprojecten. Maar ook extra maatregelen bij leegstaande woningen om de situatie leefbaar en beheersbaar te houden; zoals tijdelijk verhuur; en het tijdelijk beschikbaar stellen van lege woningen als atelier aan kunstenaars.
- Het vergroten van de veiligheid in huis en in directe omgeving door het aanbrengen van inbraakveilig hang- en sluitwerk, compartimentering of afsluiten van achterpaden, evenals het aanbrengen van verlichting in achterpaden.
- Het laten functioneren van een aantal buurtbeheerders met een takenpakket dat in hoofdzaak bestaat uit sociale taken en taken in het kader van bewaken leefbaarheid van wijk, buurt en complex. De buurtbeheerder zorgt ervoor dat fysieke onvolkomenheden direct worden opgepakt door de gemeente en / of corporatie, hij spreekt bewoners aan op hun gedrag en probeert hen te activeren tot goed buurtbeheer. We komen er nog apart op terug.
- Deelname aan diverse activiteiten in het kader van sociaal beheer, zoals kernteam woonoverlast, portiekgesprekken, overleg met politie en het Helmond Interventie Team.
- Bestrijden van burenoverlast door interventie vanuit afdeling Woonservice of door contacten met klagers en veroorzakers en het inzetten van Buurtbemiddeling.

- Deelname (ook financieel) aan festiviteiten op complex-, buurt- en wijkniveau; activiteiten ter promotie van buurt en wijk; of acties om zwerfvuil op te ruimen;
- De WP-Servicekaart is een product waarmee Woonpartners goed woongedrag beloont. Dit onderdeel komt terug in dit hoofdstuk;

### Totale uitgaven leefbaarheid 2009

Jaarlijks neemt Woonpartners een budget in de begroting op ter bekostiging van activiteiten en voorzieningen in de sfeer van leefbaarheid. De uitputting bedroeg in 2009 € 1.370.620,-, onderverdeeld in drie rubrieken met subposten. Feitelijk gaat het om een investeringsbudget ter realisering van Actieplan Leefbaarheid 2009 (zie volgende tabel).

In de onderstaande tabel staan de rubrieken en subposten op een rijtje: de begrote en de gerealiseerde budgetten.

**Tabel: Begroting en uitgaven Actieplan Leefbaarheid 2009**

<b>OMSCHRIJVING KOSTEN LEEFBAARHEID</b>	<b>Begroot 2009</b>	<b>Gerealiseerd Jaarrekening</b>
<b>1. Activiteiten uit ondernemingsplan</b>		
1.1 Opplussen voorraad	100.000	100.789
1.2 Oppluspakket 55plus	350.000	296.365
1.3 Deelname VIP-project	20.000	54.753
1.4 Leefbaarheid monitor	20.000	-
1.5 Onderzoek behoeften in en om huis	20.000	16.958
Subtotaal	<b>510.000</b>	<b>468.865</b>
<b>2. Leefbaarheid wonen</b>		
2.1 Hieronder vallen onder andere: opruimacties, evenementen, bijzondere projecten en festiviteiten, schuttingen, werkgroepen, groenvoorzieningen opknappen en achterpaden.	387.000	402.709
Subtotaal	<b>387.000</b>	<b>402.709</b>
<b>3. Leefbaarheid onderhoudsbegroting</b>		
Hieronder vallen onder andere: poorten en toegangsdeuren, tuinen / bomen rooien / binnentuin / asfaltering tuinen, politiekeurmerk, verlichting ivm veiligheid, publicatieborden / tekstplaten, straatkolken, leefregelproject, aanpassing entrees en parkeergarages, leefbaarheid groot onderhoud, diverse projecten.	393.000	499.045
Subtotaal	<b>393.000</b>	<b>499.045</b>
<b>Totaal begroot en gerealiseerd</b>	<b>1.290.000</b>	<b>1.370.620</b>

### Toelichting op enkele posten

Graag gaan we op een aantal posten nader in.

- **1.2 Oppluspakket 55plus**  
In 2007 is Woonpartners begonnen met het proefproject "comfort-plus. In 2008 heeft Woonpartners dit proefproject voortgezet in de vorm van het Oppluspakket 55plus

Omdat het project een succes bleek te zijn en er genoeg geïnteresseerden waren, was er in 2009 een bedrag gereserveerd van € 350.000,-. Waar in 2008 de 75-plussers zijn benaderd, lag in 2009 de nadruk op mensen vanaf 65 jaar. In 2009 zijn er zo'n 450 woningen opgeplust met een kostenpost van € 400.000,-. De gemiddelde investering per woning bedroeg circa € 900,-.

Woonpartners ontving hiervoor een subsidie van de gemeente van € 88.400,-, deze is in de tabel verrekend. Dit betekent dat er 220 van de 450 woningen in aanmerking kwamen voor de gemeentelijke subsidie van € 400,-. De investering van deze woningen lag namelijk boven de € 800,- grens. Per 1 januari 2009 is de gemeentelijke regeling namelijk aangepast. Investeringsgrens is aangepast van € 900,- naar € 800,- en de bijdrage van € 250,- naar € 400,- per woning.

- **1.3 VIP-project**

In hoofdstuk 4.10 Huurbetaling en huurachterstand deden we beknopt verslag van de wijze waarop Woonpartners vroegtijdig intervenueert bij probleem- huurders. Volgens afspraak loopt dit VIP-project in ieder geval door tot en met 2010. Onze financiële bijdrage in 2009 bedroeg € 54.753,- plus de kosten die samenhangen met het ter beschikking stellen van een werplek binnen de organisatie van Woonpartners. Het project bereikte ook in 2009 haar doel omdat in een aantal gevallen gedwongen ontruiming werd voorkomen en huurders geholpen zijn bij het herordenen van hun administratie.

- **2.1 Leefbaarheidsacties**

Op het gebied van leefbaarheid zijn meerdere activiteiten en acties begroot, op het niveau van een complex, buurt of wijk. Een aantal van deze acties zijn schoonmaakacties maar deze dienen niet alleen het doel van een schone, opgeruimde omgeving. Deze activiteiten hebben het doel om samen ergens de schouders onder te zetten, de sociale cohesie en vooral de participatie te vergroten. In het volgende overzicht staat een opsomming van de belangrijkste acties en activiteiten.

**“Highlights” sociale activiteiten leefbaarheid 2009**

**1. Complex 331 Planetenflats**

In juni 2009 zijn de wintertuinen van de complexen aan de Astronautenlaan en Venuslaan opnieuw ingericht, dit op verzoek van én in samenwerking met de bewoners.

**2. Complex 108**

In het voorjaar van 2009 zijn we samen met SWH gestart met een leefbaarheidsproject in de Schilders-Dichtersbuurt, complex 108. Na enquêtes en persoonlijke bezoeken is op 1 juli de eerste bijeenkomst in de wijk geweest. Er is een werkgroepje gevormd en zijn er al een aantal overleggen geweest. Aandacht is er voor kinderen, activiteiten, voortuinen. Op dit moment ligt er concreet een voorstel om een groot speeltoestel te gaan plaatsen. We willen hierbij gebruik maken van de Vogelaergelden. In maart zal duidelijk zijn of het definitief door kan gaan en/of er nog extra cofinanciering nodig is. Vervolgens zijn er plannen om in de zomer activiteiten te gaan organiseren.

**3. Complexen 122 t/m 130 Helmond Noord**

Op initiatief van de bewonersgroep Muziekwijk is er een verzoek binnen gekomen om de Muziekwijk “herkenbaar” te maken. In de overleggen met de bewonersgroep is het idee geboren om een kunstwerk te plaatsen in een plantsoen bij de ingang van de Muziekwijk.

Er is een (voor Helmond bekende) kunstenaar benaderd, Willem van der Velden. Hij heeft een idee uitgewerkt, wat door ons (WP en de bewonersgroep) enthousiast ontvangen is. Omdat er toestemming (zowel bouwvergunning als schenking onder last aan de gemeente) aan vooraf gingen is het kunstwerk nog

niet in 2009 geplaatst, maar wordt er op dit moment hard aan gewerkt. Waarschijnlijk zal het kunstwerk wat de naam "Met De Muziek Mee" krijgt in het voorjaar 2010 worden geplaatst. De benodigde vergunningen zijn inmiddels binnen.
<b>4. Complex Filmhuis</b> In samenwerking met de bewonerscommissie is de binnentuin ingericht met een prieel en de nodige aankleding. Vanwege de vorstperiode, zal de feestelijke ingebruikname hiervan even op zich laten wachten.
<b>5. Complex de Bleek</b> Om de trieste uitstraling van dit complex te verfraaien zijn hier kleurrijke balkondoeken aangebracht in de vorm van een bloemenmotief.
<b>6. Complex Keysershof</b> De algemene toegang is hier door middel van het ophangen van schilderijen opgeleukt. Dit initiatief is vanuit de bewonerscommissie opgepakt.
<b>7. Binnenstad</b> Bewonersgroep Samen Wonen in de Binnenstad heeft een fantastisch wijkfeest georganiseerd, waar Woonpartners vooral een faciliterende rol op zich heeft genomen. Het was een prachtige dag en hier is ook Woonpartners met een stand aanwezig geweest om de verkoopwoningen in de Binnenstad te promoten.
<b>8. Complex 372 schoonmaakactie achterompaden Beelsstraat</b> In mei 2009 is er met de bewoners van de Beelsstraat/ Hemelrijksestraat een opschoonactie geweest, De achterompaden zijn onkruidvrij gemaakt en al het afval is verwijderd
<b>9. Complex Rozenhof 12.5-jarig jubileum</b> Gevierd met wethouder en directeur WP
<b>10. Complex Brouwhorst 20-jarig jubileum.</b> Initiatief vanuit de bewonerscommissie met een prachtig gedenkbeeld en een feestelijke onthulling hiervan.
<b>11. Complex de Waard</b> Schoonmaakactie om gezamenlijk met de bewoners dit gebied te ontdoen van zwerfvuil en een beter verzorgde aanblik te geven. In ruil hiervoor de bewoners "beloond" met een schutting.
<b>12. Complex Sallandhof</b> In overleg met bewoners is er een elektrische, op afstand bedienbare, poort geplaatst. Mede om de veiligheid op het parkeerterrein te vergroten.
<b>13. Complex Twijnsterhof</b> Schoonmaakactie in combinatie met het plaatsen van schuttingen, voor de betrokken en actieve huurders.
<b>14. Complex 622 in de Rijpelberg</b> Opschoondagen ivm een grootschalig renovatieproject.

Naast deze kostenposten zijn er nog enkele bijzonderheden vwb leefbaarheid die genoemd dienen te worden;

#### **Wijkvisies**

Het belang van de bestaande wijken komt tot uiting in ons Ondernemingsplan 2008-2012. Niet voor niets is gekozen voor de titel "Met het oog op de toekomst van onze wijken". De woningmarkt is volop in beweging. De vraag van consumenten verandert, er is veel nieuw woningaanbod in de planning en de regionale markt wordt door meer actieve spelers bespeeld. De uitbreiding van de stad Helmond (Brandevoort, Suytkade, Groene Loper) mag niet ten koste gaan van de kwaliteit van de bestaande wijken. Dit noodzaakt Woonpartners tot het samen met haar partners ontwikkelen van wijkvisies en wijkontwikkelingsplannen voor de bestaande wijken, om de kwaliteit daarvan te borgen.

Ons bezit is geconcentreerd in de wijken Centrum / Binnenstad, Helmond-Noord, Helmond-Oost, Rijpelberg en Brouwhuis. Voor deze vijf wijken heeft Woonpartners intern globale wijkscans opgesteld. Deze wijkscans geven de sterke en zwakke kanten, de kansen en bedreigingen per wijk weer. In een vervoltraject wordt per wijk een integrale wijkvisie uitgewerkt, samen met de bewoners, gemeente en maatschappelijk middenveld. Helmond-Oost is hier een goed voorbeeld van en wordt hieronder uitgewerkt gezien de kosten die de activiteiten met zich meebrengen. In Helmond-Noord is eind 2009 een start gemaakt met de wijkvisie. Die zal in 2010 verder gestalte krijgen.

### **Wijkvisie Helmond-Oost**

In 2007 startte de voorbereiding van een proefproject: de ontwikkeling van een integrale wijkvisie voor Helmond-Oost. Het is een wijk waar veel mensen nog met plezier wonen, en waar Woonpartners het meest bezit heeft. Voor ons aanleiding om Helmond-Oost als eerste wijk onder de loep te nemen. Het project is voorbereid in samenwerking met de wijkraad Helmond-Oost, Stichting Welzijn Helmond, Stichting Welzijn Ouderen Helmond, Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Helmond en Peelzoom en de Vrijwilligerscentrale Helmond. Ook de gemeente Helmond besloot actief deel te nemen. Adviesbureau Laagland'Advies organiseerde het proces. Door middel van een open planprocedure zijn alle bewoners en andere belanghebbenden bij dit project betrokken.

Op 13 januari 2009 stelde de gemeenteraad van Helmond deze visie vast, nadat het college van Burgemeester en Wethouders ermee had ingestemd. Daarmee is de taakstelling uit het Ondernemingsplan gerealiseerd. Op 18 november 2009 is een wijkconferentie georganiseerd om de voortgang mbt de **zeven** sleutelprojecten te presenteren. De voortgang van deze sleutelprojecten worden nauwlettend gevolgd door de projectgroep.

Sleutelprojecten te weten;

1. Leefbaarheid
2. Ontmoeten voor ouderen
3. Welkomstgroep nieuwe wijkbewoners
4. Buurtbemiddeling
5. Wijkevenement 'Oosterburen'
6. Kadertraining vrijwilligers
7. Zorgstructuur rondom het jonge kind.

### **Woonpartners steunt initiatief buurtbemiddeling Helmond**

Er kwamen bij Woonpartners regelmatig meldingen binnen van huurders die overlast ervaren of een probleem hebben met een van hun burens of andere omwoners. Vaak lukt het hun niet om zelf aan de hand van een gesprek het probleem op te lossen naar ieders tevredenheid. Iemand die daarbij kan helpen is een buurtbemiddelaar. Een persoon die tussen de beide partijen bemiddelt. Ook in Helmond is men met buurtbemiddelaars gestart begin april. Om dit project te laten slagen is SWH samen met Woonpartners eerst op zoek geweest naar buurtbemiddelaars; enthousiaste, positieve vrijwilligers die goed kunnen luisteren en een neutrale houding kunnen aannemen. Woonpartners heeft o.a. via haar website huurders opgeroepen om zich aan te melden. Op de eerste trainingsdag in april 2010 waren maar liefst 16 vrijwilligers aanwezig. Intussen hebben zij hun eerste ervaringen opgedaan en met succes in conflicten bemiddeld.

### **Leefbaarheid Binnenstad**

Woonpartners heeft in 2009 in meerdere vormen bijgedragen aan de leefbaarheid in de Binnenstad. Aan de ene kant is dat gericht op de sociale opbouw van de Vossenbergh, aan de andere kant betreft het de instandhouding van leefbaarheid van het gebied Weverspoort. Qua sloop en vervangende nieuwbouw is in 2009 reeds een start gemaakt. Wat betreft Weverspoort: eigendom en beheer van de woningen en de taak van instandhouding leefbaarheid zijn overgedragen aan de Wijkontwikkelingsmaatschappij Helmond Binnenstad. Vanuit deze WOM vindt de aansturing plaats. De daadwerkelijke uitvoering ligt bij medewerkers van Woonpartners

De interne organisatie is zodanig aangepast, dat de medewerkers die betrokken zijn bij de uitvoering van de herstructurering een apart team vormen. Deze medewerkers werken hoofdzakelijk in opdracht van de WOM. Het gaat hierbij om de organisatie van de herhuisvesting, de toepassing van het Sociaal Plan, het beheer en tijdelijke verhuur van leegstaande woningen, het voorkomen van overlast, het aanpakken van vervuiling, de organisatie van de sloop. De zittende bewoners worden periodiek geïnformeerd met nieuwsbrieven vanuit dit team.

- **Herhuisvesting:** In 2009 zijn circa 40 huishoudens uit het gebied Weverspoort verhuisd naar een andere passende woning. Voor 10 huishoudens uit de Van den Dungenstraat is een wisselwoning ingericht. Na gereedkomen van de nieuwbouw zullen zij terugkeren in hun oorspronkelijke woning.
- **Slopen met beperking overlast.** In het gebied Weverspoort werden in 2009 50 woningen gesloopt en een kantoorpand. De uitvoering geschiedde met een minimum aan overlast voor de directe omgeving.
- **Tijdelijke bewoning.** Nadat de huurders hun te slopen woningen ontruimd hebben, wordt de keuze gemaakt of de woning tijdelijk wordt verhuurd, in bruikleen wordt gegeven of wordt dichtgemaakt. De laatste optie is pas aan de orde als de woning niet bewoonbaar meer is. De meeste woningen krijgen dus nog nieuwe bewoning omdat de sloop nog enige jaren op zich laat wachten. De tijdelijke verhuur en beheer met gebruikersovereenkomst is uitbesteed aan twee "anti-kraak-organisaties". Op deze wijze worden circa 100 woningen nog nuttig gebruikt en levert de bewoning een bijdrage aan de leefbaarheid van iedereen.
- **Atelierwoningen.** Gedurende de laatste 5 jaar worden 5 tot 10 sloopwoningen in gebruik gegeven aan kunstenaars. Zodoende zijn o.a. op het Karel Raymakersplein en aan het Binnendoor artistieke enclaves ontstaan, die kleur geven aan de wijk. Deze ateliers doen mee aan de open ateliersdagen.
- **Praktijkschool.** Een andere vorm van nuttig hergebruik van een lege woning is het gebruik door de Praktijkschool (LBO huishoudelijke verzorging). In de woning wordt een praktijksituatie nagebootst waarin de leerlingen gericht kunnen oefenen.

### **Bevordering veiligheid in en om de woning**

Woonpartners besteedt sinds jaar en dag veel aandacht aan het verbeteren van de veiligheid in de woning en directe woonomgeving: veilig hang- en sluitwerk en verlichte achterompaden. Daarnaast gaat het ook om aanleg van nieuwe groenvoorzieningen, het extra onderhoud aan gemeenschappelijke groenvoorziening, het aanbrengen van poorten waar dat vanuit optiek van veiligheid gewenst is en het opruimen van rommel. We beschrijven de twee belangrijkste projecten hieronder wat specifieker:

- **Politiekeurmerk Veilige Woning / Veilig Gebouw**  
Het gehele woningbezit dient te voldoen aan de eisen van het politiekeurmerk Veilige Woning / Veilig Gebouw (afgekort PKVW). Bij een aantal complexen wordt het meegenomen als onderdeel van het plan voor planmatig onderhoud en woningverbetering. Huurders van veilige woningen ontvangen een officieel certificaat. Hiermee kan men korting realiseren op de premie voor de inboedelverzekering. In 2008 is besloten de geldigheid van het certificaat PKVW te verlengen van 5 naar 10 jaar. Dat betekent dat de woningen die stonden geprogrammeerd voor hercertificering in 2008 zijn doorgeschoven naar 2013.
- **Verlichting brandgangen / achterompaden**  
Er is veel aandacht besteed aan beveiliging van de achterompaden. Projectmatig zijn de meeste achterompaden voorzien van verlichting. Het is nu jaarlijks een kwestie van beheer en onderhoud. Met regelmaat worden er nog achterompaden aangepakt, die in eerste

instantie werd overgeslagen vanwege te geringe medewerking van de bewoners. Alle punten met energiezuinige verlichting zijn aangesloten op de installatie van een huurwoning die aan de gang gelegen is. In sommige gevallen kan het lichtpunt aangesloten zijn op het gemeentelijk netwerk. Deze (leefbaarheids)kosten krijgen we jaarlijks in rekening gebracht van de gemeente.

### **De WP-Servicekaart**

Ook de WP-Servicekaart kan genoemd worden in het kader van bevordering van leefbaarheid. Voor een kleine bijdrage per maand (€ 5,- vanaf 1 juli 2009) kan een huurder vrijwillig deelnemen. Bij de start in september 2003 bedroeg het aantal deelnemers ruim 1000. Ultimo december 2009 nemen ongeveer 3570 huurders deel, bijna 50% van ons huurderbestand. Jaarlijks komen er meer nieuwe deelnemers bij dan dat er afvallen.

Het product bevat de volgende elementen:

- Huurdersonderhoud. Een reeks werkzaamheden in de sfeer van klachtenonderhoud wordt voor rekening van Woonpartners uitgevoerd.
- Een kortingspas waarmee deelnemers bij een aantal winkels in Helmond met korting kunnen kopen en bij enkele eetgelegenheden met voordeel kunnen consumeren.
- Een verhuisservice met allerlei varianten van verhuizing tegen voordelig tarief. Een eigen boedelbak van Woonpartners maakt onderdeel hiervan uit.
- Gratis abonnement op Punt Extra / Gezondheidsservice van De Zorgboog; hierdoor ontvangen de deelnemers alle informatie over aspecten van gezondheid, wonen en zorg. Men kan tegen gereduceerd tarief deelnemen aan trainingen / cursussen en producten en diensten afnemen.
- Profiteren van specifieke voordeelacties, bijvoorbeeld met een fikse korting op cursuskosten van cursussen basiseducatie voor volwassenen via het ROC Ter AA.
- Een beloning aan het einde van het jaar als de deelnemer voldaan heeft aan een aantal voorwaarden, zoals huurbetaling via automatische huurincasso, altijd correcte huurbetaling, niet schuldig aan overlast of verwaarlozing van het gehuurde. De beloning vindt plaats in de vorm van vijf waardecheques ter waarde van € 5,- die men kan verzilveren bij de aangesloten Helmondse ondernemers.
- De waardecheques kunnen ook worden ingezet om een project in de sfeer van leefbaarheid te bekostigen. Het gehele jaar kan men daartoe plannen of ideeën indienen. Het kunnen materiële voorzieningen zijn maar ook activiteiten in straat, complex of buurt. Woonpartners verdubbelt in beginsel het bedrag dat aan waardecheques is ingeleverd.

Rond december 2009 vond voor de vijfde maal de beloningsronde plaats, met uitkering van waardecheques voor circa € 74.000,-. De leden van de WP-servicekaart kunnen de cheques tot en met 31 december 2010 verzilveren.

### **Schoonmaakacties**

Aanpak van graffiti met lik op stuk beleid. Met dat uitgangspunt proberen ons bezit continue te ontdoen van allerlei ongerechtigheden. Tot medio 2008 was dit een activiteit van onze Onderhoudsdienst. Vanwege het wegvallen van de gespecialiseerde medewerker wordt deze activiteit voortaan uitbesteed aan een extern Quick Service Team. Bij het complexbeheer hoort ook het opruimen van rommel en het vergaren en afvoeren van oud papier. In menige hal staan speciale papierbakken bij de brievenbussen.

### **Erfafscheidingen**

Het aanbrengen van nieuwe erfafscheidingen op zichtlocaties ter verbetering van het woonmilieu. Woonpartners heeft geïnventariseerd op welke punten de aanblik (leefbaarheid) verbetering behoeft. Hiervoor is een plan van aanpak opgesteld met een meerjarenprogramma. Bij dit soort projecten kiezen we ervoor om de bewoners te betrekken, in combinatie met, bijvoorbeeld, een schoonmaakactie. Dat is een arbeidsintensieve aanpak wat veel voorbereiding en nazorg behoeft.

## Sponsoring en donaties

Woonpartners steunt allerlei initiatieven. Op basis van ons sponsorbeleid steunen we activiteiten en instellingen. We doen dit ter bevordering van de sociale samenhang in de stad en wijk. Met een totaalbedrag van € 27.968,48 werden onder andere de volgende initiatieven ondersteund in 2009:

- **Het Kasteel van Sinterklaas.** Een jaarlijks terugkerende, unieke, activiteit van Stichting Stadspromotie Helmond. Meer dan 20.000 kinderen genieten elk jaar van een bezoek aan Sint en Pieten, die tijdelijk woonverblijf hebben in het kasteel van Helmond. Woonpartners geeft haar huurders korting op de entreeprijs.
- **Festival stichting Impact.** Deze jongerenorganisatie heeft tot doel activiteiten te organiseren voor jongeren, waardoor Helmond ook voor deze groep attractiever wordt. In 2009 was Woonpartners wederom een van de hoofdsponsors van hun jaarlijkse cultureel jongerenfestival. Op 20 september vond het festival plaats in het centrum van Helmond.
- Sociale instellingen, zoals **Stichting Leergeld en Stichting Helmond ontvangt / Helmond geeft.**
- **Opening Den Dries.** Op 21 januari 2009 werd het nieuwe woonbegeleidingscentrum Den Dries van ORO officieel geopend. Woonpartners en Janssen de Jong Bouw realiseerden voor ORO 23 zorgwoningen. Woonpartners doneerde tijdens de opening een bedrag voor de inrichting van de tuin.
- Culturele activiteiten en organisaties, zoals **Toneelgroep st. Genesius en De Notenkrakers.**
- Sponsoring van **buurt- en verenigingsactiviteiten** in buurten waarin Woonpartners woningbezit heeft.

## Zolani

Net als in 2008 krijgt het project Zolani een aparte vermelding. Woonpartners droeg in 2009 € 8.204,-- bij aan een leefbaarheidimpuls in deze township in Zuid Afrika. Het betreft de adoptie van het bouwen van een opleidingscentrum annex werkplaats. De mensen van Zolani kunnen zo het bouwvak leren en het gebouw uiteindelijk voltooiën. Het bouwen zelf is een coproductie van Woonpartners met corporatie Woonwijze (Vught) en Stek (Hillegom / Lisse) en de gemeente Rheden. In de periode tussen 16 maart en 9 mei 2009 zijn vier groepen van zes Nederlandse vrijwilligers ter plekke geweest om samen met lokale mensen te bouwen. Daaronder ook een zevental medewerkers van Woonpartners. Behalve de daadwerkelijke inzet bij de bouw ter plaatse bestaat de ondersteuning door Woonpartners uit de bekostiging van de retourvlucht en het schenken van de helft van de verleturen van de betreffende medewerkers.

Op 23 september 2009 is de sleutel overgedragen aan de mensen in Zolani en zijn de eerste werkgelegenheidsprojecten van start gegaan in het centrum. Op 5 december 2009 heeft de officiële opening plaats gevonden en heeft het gebouw zijn naam gekregen: Hope Centre. Een afvaardiging van Woonpartners was hierbij aanwezig en heeft nog een extra gift van € 500,- gedaan om het project een startondersteuning te geven.

## 4.13 Maatschappelijk ondernemen: prestatieveld Wonen, Welzijn en Zorg

### 4.13.1 Algemene visie en beleid

Het prestatieveld wonen, welzijn en zorg zet Woonpartners aan tot het ontwikkelen van specifiek beleid voor en het realiseren van passende huisvesting en bijbehorende voorzieningen, diensten en producten. Want naast het huisvesten van de primaire doelgroepen dragen we extra zorg voor specifieke groepen die deze extra zorg nodig hebben. Evenals bij het prestatieveld leefbaarheid is samenwerking met gemeente en andere partijen in het maatschappelijke middenveld een randvoorwaarde.

Dit thema is erg belangrijk vanwege allerlei ontwikkelingen in de samenleving, zoals vergrijzing, extramuralisering en verandering van wet- en regelgeving. Het maakt daarom

ook een belangrijk onderdeel uit van ons Ondernemingsplan. En het is bij uitstek ook het prestatieveld waarop Woonpartners haar maatschappelijk ondernemen kan waarmaken. De aanleiding daartoe is groot, gezien het aantal senioren dat we nu al huisvesting bieden: ruim 15% van onze hoofdhuurders is 75 jaar en ouder. Verbreden we het naar 55plus, dan vormt deze categorie al meer dan 45% van onze huurders.

In de eerste plaats richt Woonpartners zich op het wonen: het beschikbaar hebben van voldoende woningen die geschikt zijn voor de huisvesting van senioren, van mensen met lichamelijke en / of geestelijke beperking en personen die specifieke zorg of begeleiding nodig hebben. Des te veiliger de woning, des te makkelijker men in staat is om zelfstandig te kunnen blijven wonen. Want zelfstandig wonen met kwaliteit is het uitgangspunt. In de sfeer van nieuwbouw worden nieuwe projecten voorbereid met woningen die alle levensloopbestendig zijn en woningen in de sfeer van beschermd en verzorgd wonen.

In de tweede plaats is Woonpartners betrokken bij meerdere samenwerkingsverbanden die tot doel hebben een combinatie van wonen-welzijn-zorg tot stand te brengen. Het gaat hierbij bewust om de volgorde W-W-Z. Naarmate onze bewoners makkelijker kunnen beschikken over de gewenste welzijnsvoorzieningen zal de vraag naar zorgvoorzieningen worden uitgesteld. Naarmate onze bewoners eenvoudiger toegang hebben tot de gewenste of noodzakelijke zorgvoorzieningen, is het mogelijk langer zelfstandig te blijven wonen in de vertrouwde woning en woonomgeving. In de paragraaf over leefbaarheid gingen we al uitvoerig in op het ontwikkelen van wijkvisies en wijkontwikkelingsplannen. Het aspect WWZ maakt daarvan een belangrijk onderdeel uit.

We kunnen en mogen niet alles op het gebied van wonen, welzijn en zorg. Daarom is samenwerking met welzijns- en zorgpartners zo belangrijk. We geven de voorkeur aan een structurele samenwerking, waarbij je weet wat je aan elkaar hebt, met elke partij de eigen verantwoordelijkheid en specialisme. Daarbij nemen we geen afwachtende houding aan, maar sporen behoeftes op en nemen initiatief.

In dat kader heeft een medewerker van Woonpartners de rol van accountmanager voor zakelijke relaties toegewezen gekregen. Dit zijn vooral de relaties in de zorg- en welzijnssfeer, maar ook daarbuiten. Het resultaat van deze benadering is dat de partners ons ook gemakkelijk weten te vinden, als zij bijvoorbeeld vragen hebben of behoefte hebben aan uitbreiding met vastgoed. Daar spelen we op in. Niet alleen door te verwerven, te bouwen en te huisvesten, maar ook door te faciliteren en te bemiddelen bij aanvullende producten en diensten. Aan de andere kant zorgt de accountmanager ervoor dat vragen vanuit Woonpartners ook op een centrale en gecoördineerde manier bij de maatschappelijke partners terecht komen.

De initiatieven van Woonpartners liggen niet alleen op het gebied van wonen, welzijn en zorg. Woonpartners wil eveneens activiteiten ontwikkelen op het gebied van wonen, leren en werken. Dat deed ze in het verleden al, maar wil ze in de toekomst ook blijven doen. De voorbeelden, genoemd in hoofdstuk 4.13.2 spreken voor zich.

**Strategische doelen:**

1. *Er is voldoende passende huisvesting aanwezig voor ouderen en gehandicapten in de wijken waar Woonpartners bezit heeft.*
2. *Ouderen en hulpbehoevenden hebben voldoende zorg in en om hun woning. Woonpartners pakt dit samen met zorg- en welzijnsinstellingen op. Ook is Woonpartners bereid te investeren in beheer en in ontwikkeling van vastgoed van welzijns- en zorgvoorzieningen.*

**Enkele te behalen resultaten en prestatieafspraken:**

1. *Ons aantal 75plus bewoners is graadmeter voor het benodigde aantal woningen geschikt voor huisvesting van senioren en mensen met lichamelijke beperking. We houden de leeftijdsontwikkeling van onze bewoners bij, evenals een overzicht met aantallen en typen passende woningen.*

2. *In 2008 wordt een plan van aanpak 'Opplussen bestaande voorraad' vastgesteld, dat tot doel heeft het aantal geschikte woningen jaarlijks uit te breiden door het treffen van voorzieningen.*
3. *In 2008 stelt Woonpartners het programma vast voor nieuwbouwprojecten in de sfeer van beschermd en verzorgd wonen voor periode tot en met 2012.*
4. *Samen met de zorg- en welzijnspartners onderzoekt Woonpartners (in combinatie met andere onderzoeken) in een cyclus van eenmaal per 2 jaar of haar oudere en hulpbehoevende klanten voldoende zorg in en om huis hebben.*
5. *Woonpartners werkt mee aan het scheiden van wonen en zorg (van intra- naar extramuraal) en heeft een aandeel in de realisering van 400 woningen in kader van vermaatschappelijking van de zorg (periode 2007-2015).*
6. *Woonpartners brengt in de periode 2008-2009-2010 bij minimaal 1.100 bewoners het Oppluspakket 55plus aan.*
7. *Woonpartners realiseert minimaal de helft van de taakstelling voor de gezamenlijke corporaties wat betreft het Stedelijk Kompas. Het betreft het terugdringen van de dakloosheid in samenwerking met andere instellingen.*

### **Deelname aan gemeentelijke beleidsontwikkeling Wonen-Welzijn-Zorg (WWZ)**

In 2007 ging de WMO van start. Voor de gemeente was dit aanleiding om met partners op het gebied van wonen-welzijn-zorg in 2008 aan tafel te gaan ter uitwerking van dit specifieke beleidsterrein. Woonpartners heeft zoveel mogelijk aan deze overlegsituaties deelgenomen en actieve en constructieve bijdragen geleverd. Samenvattend berichtten we reeds hierover in hoofdstuk 2.2 'De maatschappelijke inbedding'. In dit verband geven we nog een beperkte opsomming van een aantal concrete zaken:

- Woonpartners droeg bovengemiddeld bij aan de totstandkoming van het **WWZ-plan 2009-2015 Ontwikkelingsprogramma voorzieningen wonen, welzijn, zorg voor mensen met beperkingen in Helmond**. Onder regie van de gemeente Helmond werd in december het conceptplan ter besluitvorming in 2009 opgeleverd. Woonpartners heeft het uit dit plan voortvloeiende **Convenant WWZ-plan 2009-2015** ondertekenend als inspanningsverplichting, nadat het WWZ-plan in juli 2009 door de gemeenteraad is vastgesteld. Doel van het plan is dat de gezamenlijke WWZ-partners op hoofdlijnen vastleggen welke voorzieningen Helmond de komende 10 jaar nodig heeft om mensen met een beperking zo lang mogelijk zelfstandig te kunnen laten wonen en leven.
- Het opzetten van **digitaal ketenportaal WWZ**:  
Op maandag 22 juni 2009 heeft staatssecretaris Mariëtte Bussemaker van Volksgezondheid, Welzijn en Sport op feestelijke wijze de nieuwe portal [www.Guidohelmond.nl](http://www.Guidohelmond.nl) geopend. Deze portal is een samenwerkingsverband tussen Woonpartners, de gemeente Helmond en nog een tiental andere instellingen op het gebied van wonen, welzijn en zorg. Op de site wordt de bezoeker door de gids Guido (afgeleid van het Engelse woord 'Guide' dat 'gids' betekent) geholpen bij het vinden van de juiste informatie.  
Samen met de betrokken organisaties wil de gemeente Helmond haar burgers helpen bij het vinden van de juiste informatie over wonen, welzijn en zorg. In de praktijk weten burgers vaak niet precies bij welke instantie ze moeten zijn, of welke regels er gelden. Guido navigeert de bezoeker aan de hand van praktijksituaties naar de juiste Helmondse organisaties, of laat hij zien wat de bezoeker zelf allemaal kan regelen. Mocht de bezoeker niet de juiste informatie kunnen vinden, dan bestaat er ook de mogelijkheid om een vraag te stellen via de site.  
Www.Guidohelmond zorgt voor een verdere verbetering van het gebruiksgemak voor de klant en biedt de toegang tot informatie, advies en cliëntenondersteuning laagdrempelig aan. Burgers vinden hier heel gemakkelijk producten, voorzieningen en antwoorden op de meest gestelde vragen op het gebied van wonen, welzijn en zorg.
- **"Subsidieverordening Opplussen bestaande woningvoorraad Helmond 2008"**.  
Op initiatief van de gemeente Helmond is meegewerkt aan de uitwerking van deze

subsidieverordening. De expertise van het eigen proefproject Comfortpakket 55plus is daarbij ingebracht en de inhoud is grotendeels overgenomen. Zie verder hoofdstuk 4.12 'Leefbaarheid'.

- **Woonzorgservicezone Helmond-Oost.**  
Sinds april 2009 is overleg met de gemeente en later met andere belanghouders over ontwikkeling van een woonzorgservicezone op een centrale plek in Helmond-Oost. Naast een multifunctionele accommodatie, waarin plaats is voor buurthuis en ontmoetingsruimte dient de ruimte ook plaats te bieden voor een marktplaats: een samenbundeling van allerlei partijen met beleid, producten en diensten, activiteiten op één locatie, waar bewoners terecht kunnen voor alles en nog wat. Het is een combinatie van maatschappelijke, sociale, culturele, economische en commerciële activiteiten. Deze multifunctionele accommodatie zou gecombineerd kunnen worden met circa 75 zorgappartementen, omdat Helmond-Oost hiervoor ruimte biedt. De marktplaats-gedachte is overigens een voortvloeisel uit de themabijeenkomst met belanghouders, die eind 2008 heeft plaats gevonden.
- **Ontmoeten/bewegen in Helmond-Oost**  
Omdat de ontwikkeling van de woonzorgservicezone met multifunctionele accommodatie langere tijd vergt wordt eveneens ingezet op een ontwikkeling op de korte termijn: een plek voor ouderen, waar ze kunnen ontmoeten en bewegen. Sociale en gezondheidsimpulsen gaan hier hand in hand. Het onderzoek hiernaar is in 2009 ingezet en leidt in 2010 tot besluitvorming.
- **Buurtbinderij in Rozenhof in Helmond-Oost**  
De doelstelling van de Buurtbinderij is om in een vorm van Wmo-Dagbesteding aan bewoners met een (lichte) beperking de mogelijkheid te geven om structureel te ontmoeten en hulp te geven bij het zelf activeren, gericht op participatie. Rozenhof is één van de drie pilots, die in Helmond in 2010 van start gaan. De basis is dat meer mensen mee gaan doen aan de maaltijdvoorziening aldaar (Tafeltje Dekje) en spontaan al anderen ontmoeten. Van daaruit is het de insteek om mensen verder te activeren door een aantal dagen per week dagbesteding aan te bieden. Woonpartners werkt in deze pilot samen met Savant en SWOH.

## 4.13.2 Het aspect Wonen

### Huisvesting senioren

Woonpartners biedt niet alleen een grote hoeveelheid passende woningen voor de doelgroep senioren. Ook de diversiteit in verschillende categorieën is groot. We onderscheiden:

- Categorie "**Verzorgd Wonen**": woonzorgcentrum Rivierenhof, 120 appartementen met zorg van Savant in Brouwhuis; woonzorgcentrum Keyserinnedaal, 25 appartementen die aanleunen tegen het verpleeghuis van De Zorgboog in het Centrum met dezelfde naam.
- Categorie "**Geschikt Wonen**": Woonpartners beschikt over ruim 300 appartementen in geclusterde complexen met voorzieningen; hiertoe behoren de complexen Brouwhorst, De Kortenaer en Rozenhof, allen met een zogenaamd steunpunt of steunpunt plus (zorgcoördinatie door Savant).
- Daarnaast beschikt Woonpartners over meerdere appartementencomplexen voor senioren (ruim 350 woningen) en ruim 600 verspreid gelegen seniorenwoningen. In de loop van 2008 zijn geen nieuwe specifieke seniorencomplexen opgeleverd. Van het totaal van 7.603 VHE's woongelegenheden kunnen circa 2.500 woningen worden aangemerkt als zogenaamde nultredenwoning.

## Ontwikkeling specifieke seniorenhuisvesting

Bij het realiseren van nieuwe projecten werkt Woonpartners nauw samen met stichting **Savant** en stichting **De Zorgboog**. Het gaat om de volgende projecten:

- Categorie **Beschermd Wonen**. In 2008 hebben Savant en Woonpartners het plan uitgewerkt om woonzorgcentrum Rivierenhof uit te breiden met 14 plaatsen in de categorie beschermd wonen. Hiermee wordt de mogelijkheid gecreëerd om vanuit de categorie verzorgd wonen door te stromen naar een kleinschalige beschermde opvang. De uitvoering is najaar 2009 gestart. De oplevering is voorzien in 2010.
- Categorie **Verzorgd en Geschikt Wonen** voor ouderen. In 2008 werkten Woonpartners en De Zorgboog verder aan de plannen ter extramuralisering van het grote zorgcentrum De Pannehoeve in Helmond Noord. In samenhang hiermee wordt een seniorencomplex in de Muziekbuur (project Tamboerijnstraat) ontwikkeld en een woon-zorgcomplex in de Binnenstad (project Tolpoort aan Tolpost). Het project aan de Tamboerijnstraat bestaat uit 44 zorgappartementen met een gemeenschappelijke voorziening. Het programma voor het project aan Tolpost bestaat uit 45 zorgappartementen en 28 intramurale plaatsen voor zware PG-clienten. Zie verder ook hoofdstuk 4.4.3.  
Wat op de locatie De Pannehoeve gerealiseerd gaat worden, nadat het zorgcentrum is opgehouden te bestaan, is nog onderwerp van overleg.

## Huisvesting bijzondere doelgroepen met woonbegeleiding

Mensen die tot een bijzondere doelgroep behoren op het terrein van verstandelijke beperking, geestelijke gezondheidszorg, maatschappelijke opvang of verslavingszorg hebben ook recht op een volwaardige plek in de samenleving. Bij voorkeur ook in een woonsituatie waarin zij optimaal zelfstandig kunnen functioneren, beschermd of begeleid. Op dit specifieke terrein werkt Woonpartners nauw samen met een aantal instellingen, zoals Stichting ORO, Stichting Triocen, Stichting Maatschappelijke Opvang (SMO), de GGZ en Stichting Bijzonder Jeugdwerk Brabant (BJB). In 2008 kwam stichting Samen Apart daarbij, dat later is doorgegaan onder de naam Stichting LAT.

Per instelling noemen we de projecten, waar Woonpartners het vastgoed ter beschikking stelt:

### Stichting ORO

Deze instelling biedt professionele totaalzorg aan kinderen en volwassenen met een verstandelijke beperking. Ook het woonaspect maakt deel uit van deze totaalzorg. Eind 2006 nam Woonpartners een drietal nieuwe woongebouwen met voorzieningen voor dagopvang in eigendom over. Daarmee werd Woonpartners verhuurder aan ORO van het project De Bleek (23 woonplekken aan Bosscheweg in Beek en Donk), project De Hoge Hees (25 woonplekken aan Schoolstraat in Beek en Donk) en project Artevent (37 woonplekken en dagbesteding aan Tjerk Hiddestraat te Helmond). In april 2007 startte aan de Hamsterstraat de bouw van een nieuw project met 23 woonunits met gemeenschappelijke ruimte. Dit nieuwbouwproject is ter vervanging (extramuralisering) van het bestaande gezinsvervangende tehuis Den Dries aan de Bakelsedijk, gelegen op 100 meter afstand. De nieuwbouw werd medio 2008 opgeleverd. De bewoners zijn in het najaar verhuisd. De officiële opening van dit project vond op 21 januari 2009 plaats, gecombineerd met een minisymposium over integratie van mensen met beperking in de wijk. Ook in de wijken verhuurt Woonpartners meerdere woningen aan ORO. Hierin huisvest men mensen met woonbegeleiding, voorbeeldig geïntegreerd in de buurt. In 2009 werd dit aantal uitgebreid met drie woningen in de Vossenbergh voor de tijdelijke huisvesting van een groep jeugdigen. Omdat de vraag naar meer plekken groot is, blijft Woonpartners actief zoeken naar uitbreidingsmogelijkheden. Medio 2009 heeft Woonpartners het voormalige UWV-kantoor verworven. Met ORO zijn gesprekken gaande om hierin circa 24 appartementen te situeren, die bewoond kunnen worden door licht verstandelijke jongeren. Tegelijkertijd is het onderzoek gestart om op de begane grond dagbesteding van ORO onder te brengen en een expositieruimte voor ArtORO, gecombineerd met uitleen/verkooppunt. Daarnaast wordt onderzocht of een deel van de plint ingericht kan worden als restaurant/lunchroom, waarbij

cliënten van ORO en BJ Brabant ingezet kunnen worden. Deze medewerkers zouden ook ingezet kunnen worden bij andere facilitaire diensten, die in het gebouw een plaats moeten krijgen. Op die wijze kan wonen, leren, werken, welzijn en zorg hand in hand gaan. De plannen zullen in 2010 op haalbaarheid onderzocht worden.

### **Stichting LAT**

Met ondersteuning van MEE Zuidoost Brabant richtte een groep ouders van kinderen met autisme in 2007 de stichting Samen Apart op. Later hebben zij de naam Stichting LAT aangenomen. Doel van deze stichting is het realiseren van woonvormen voor jongvolwassenen met een autistische stoornis. Op deze wijze willen de ouders hun kinderen een kans geven een eigen leven op te bouwen in de samenleving. Het hebben van passende zelfstandige woningen is daarbij de belangrijkste voorwaarde.

In 2008 is Woonpartners op zoek gegaan naar woningen die voldoen aan de woonwensen en eisen van de stichting. Een van de wensen is een clustering van circa 10 units bij elkaar. Uiteindelijk is in goed overleg besloten tot het beschikbaar stellen van 10 van de 53 appartementen in het nieuwbouwproject aan de Margrietlaan / Bernadettestraat. De woningen van circa 90 m<sup>2</sup> zijn verdeeld over twee bouwlagen. In 2009 heeft veelvuldig overleg plaatsgevonden met de stichting om de voorbereidingen optimaal te laten verlopen. In 2010 zijn 9 appartementen bewoond door jongvolwassenen. De tiende woning is in gebruik genomen als gemeenschappelijke ruimte. Door deze voorzieningen kunnen de bewoners niet alleen volwaardig wonen, maar wordt hun ook de kans geboden om zich met zelfstandig leren en werken verder te ontplooien in deze maatschappij.

### **Stichting Triocen**

Vergelijkbaar met ORO biedt ook Triocen professionele totaalzorg aan mensen met verstandelijke en lichamelijke beperking. Ten behoeve van deze doelgroep verhuren we in complex Keysershof (Centrum) 12 woonzorgappartementen met een 24-uurs begeleiding. Daarnaast is er ook een ontmoetingsruimte en een leerwerkbedrijf in de vorm van lunchroom "De Keyser". Onder begeleiding kunnen cliënten van Triocen, die deels in het complex wonen, deze unieke lunchroom. Naast een leerwerkplek levert het project ook een bijdrage aan integratie van deze doelgroep in de samenleving. In het naastgelegen complex Keyserinnedael huurt Triocen ook ruimten van Woonpartners voor dagopvang en activering.

### **Stichting Maatschappelijke Opvang Helmond e.o. (SMO)**

SMO biedt maatschappelijke opvang en vrouwenopvang. SMO is een vangnet voor mensen in een (dreigende) crisissituatie, voor dak- en thuislozen en voor mensen die anderszins een kwetsbare positie in de samenleving hebben. Via de unit Woonbegeleiding zijn circa 60 huishoudens gehuisvest in onze 'gewone' woningen, verspreid over de wijken. Op deze wijze krijgen probleemhuurders een tweede kans, of wordt voorkomen dat mensen verder afglijden. Via het woonruimtebemiddelingssysteem "Huren in Helmond" heeft SMO de mogelijkheid om het aantal woningen met woonbegeleiding uit te breiden. In 2009 heeft SMO voor 11 woningen van deze gelegenheid gebruik gemaakt. Verder verhuurt Woonpartners maatschappelijk vastgoed aan SMO voor de opvang van volwassenen, zoals het Doorgangshuis (15 plaatsen crisisopvang) en panden aan Noordende (12 plaatsen resocialisatie).

### **Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ)**

Voor huisvesting van mensen met een psychiatrische achtergrond biedt Woonpartners woningen aan de regionale GGZ-instelling. Specifiek voor groepsbewoning kocht Woonpartners een tweetal grote nieuwbouwwoningen aan in de buurt Vossenbergh. Ook GGZ maakt gebruik van de mogelijkheid om via het woonruimtebemiddelingssysteem 'Huren in Helmond' het aantal woningen met woonbegeleiding te kunnen uitbreiden. In 2009 maakte GGZ bij 7 woningen hiervan gebruik.

Ook in deze sector is de vraag naar passende huisvesting groter dan het aanbod. Vandaar dat Woonpartners besloot mee te werken aan verwerving en verbouwing van een groot bestaand pand aan de Molenstraat (Binnenstad) ten behoeve van GGZ. Het doel is hierin een groep van 10 jongens en meisjes van 12 tot 18 jaar op te vangen met permanente begeleiding (sociaal-emotionele problematiek en ADHD). Het betreft jongeren, die op dit moment in een internaat wonen, daar zijn uitbehandeld en wachten op een volgende stap in

hun wooncarrière. Die wooncarrière ligt in de buurt (Helmond en omgeving) waar ze hun "roots" hebben. Vanuit de beschermde woonomgeving kunnen de jongeren deelnemen aan onderwijs en normale maatschappelijke activiteiten, zoals sporten en recreëren.

### **Stichting Bijzonder Jeugdwerk Brabant (BJB)**

BJB maakt zich sterk voor jongeren en gezinnen met problemen. Zij doet dit door middel van opvang, hulpverlening, training en onderwijs. Voor de huisvesting van deze bijzondere doelgroep stelt Woonpartners een tweetal projecten ter beschikking. In deze projecten worden wonen, leren en welzijn met elkaar gecombineerd. Het betreft een voormalige pastorie aan de Margrietlaan (Helmond-Oost) en voormalig hotel Wilhelmina aan de Bakelsedijk (Binnenstad). De voormalige pastorie is in 2006 aangekocht en geschikt gemaakt voor de opvang van 11 jongeren tussen 16 en 19 jaar. Het project ging in 2007 van start. Het betreft jongeren met meervoudige problemen. Woonbegeleiding, structuur en toekomstperspectief door middel van leerwerkprojecten helpt deze jongeren weer op het rechte pad te komen. In het voormalige hotel realiseerde Woonpartners samen met BJB een aantal jaren geleden een opvangmogelijkheid voor circa 12 alleenstaande minderjarige asielzoekers. Nu de noodzaak tot opvang van ama's tot nul gereduceerd is, heeft dit pand de bestemming opvang en huisvesting van Helmondse jongeren.

BJB heeft Woonpartners in 2009 benaderd of zij belangstelling heeft om te participeren in een project dat leidt tot een realisatie van een lunchroom/restaurant. De bedoeling is om in het horecadeel jeugdige cliënten van BJB een kans te bieden om een integratietraject te doorlopen en ze klaar te stomen om door te stromen naar regulier werk. In Eindhoven heeft een zogenaamde bende van Robin Hood, een groep enthousiaste belanghouders, het project met succes van de grond af gekregen. De leerpunten van de Eindhovense situatie zullen gebruikt worden. Woonpartners heeft in beginsel positief gereageerd op het project. In 2010 zal nader onderzoek plaatsvinden naar de haalbaarheid van het project, bijvoorbeeld in het eerder genoemde UWV-kantoor, en eventueel in samenwerking met andere partijen zoals ORO.

Ook BJB maakt gebruik van de mogelijkheid om via het woonruimtebemiddelingssysteem 'Huren in Helmond' het aantal woningen met woonbegeleiding te kunnen uitbreiden. In 2009 maakte BJB bij 2 woningen hiervan gebruik.

### **Kamers met kansen**

Kamers met kansen is gericht op huisvesting en begeleiding van jongeren. Het maakt ook deel uit van ons werkterrein. Op dit specifieke terrein wordt samengewerkt met Stichting Maatschappelijke Opvang en stichting Bijzonder Jeugdwerk Brabant. Met de realisatie van een project aan de Zuid Koninginnewal voldoet Woonpartners aan de met de gemeente gemaakte prestatieafspraken. Vanaf 2006 verhuurt Woonpartners dit pand met 12 kamers en gemeenschappelijke ruimten aan SMO. Er woont een zogenaamde "magic mix" van jongeren: de ene helft was thuisloos en krijgt individuele coaching bij wonen, leren en werken, de andere helft is starter en kiest bewust voor een opstap via dit project.

Het project Kamers met kansen is een succes geworden in Helmond. Om die reden heeft SMO besloten om het project op een andere locatie op grotere schaal (30 plaatsen) voort te zetten. Dit zal vanaf medio 2010 plaats gaan vinden. Onderzocht wordt of het pand aan de Koninginnewal een bestemming kan krijgen met een andere maatschappelijke partner.

### **Short Stay Facility (SSF) of Woonhotel**

De stad Helmond ontbeert een 'gewone' woonvoorziening waar mensen voor een relatief korte tijd onderdak kunnen vinden. Hierbij kan gedacht worden aan kenniswerkers en / of stagiaires die voor een bepaalde tijd in het Helmondse bedrijfsleven zijn gedetacheerd. Ook mensen met een (dreigende) relatiebreuk, starters met thuisproblemen, studenten, mensen die zijn uitbehandeld in een intramurale opvang ontberen zo'n opvangmogelijkheid voor kortdurend verblijf. Woonpartners verkende in 2008 de markt voor deze doelgroepen en werkte een nieuw plan uit voor een Woonhotel of SSF in het Centrum. Voor de realisering van dit plan is echter een passend pand noodzakelijk. In 2008 deed zich plotseling een kans voor. Woonpartners verwierf voor dit doel het leegstaande kantoorpand Kasteel Traverse 104 (Centrum). Het pand maakt onderdeel uit van het project Stadswand Zuid. In 2009 zijn de plannen met betrekking tot de stadswand en het plan voor een Woonhotel verder

uitgewerkt, maar de voorbereidingen zullen ook nog voor een deel in 2010 liggen, alvorens het sein voor een SSF in Helmond op deze plaats op groen zal worden gezet. Realisering ervan hangt af van de nog door te voeren bestemmingsplanwijziging. De opvang en huisvesting van buitenlandse werknemers (arbeidsmigranten) vergt een andere benadering. Deze opvang is niet voorzien in het genoemde SSF of Woonhotel. Ofschoon vanuit Woonpartners daarvoor ideeën zijn uitgewerkt, is de oplossing van dit probleem in eerste instantie een zaak van de werkgevers in overleg met gemeente en SRE.

### **Skaeve Huse**

Sinds een paar jaar is Woonpartners betrokken bij het onderzoek naar de haalbaarheid van Skaeve Huse in Helmond. Skaeve Huse is een concept dat over gekomen is uit Denemarken. Het zijn sobere wooneenheden op een locatie buiten de woonwijk met een beheerder. De bewoners zijn meestal mannen met een verleden van ernstige woonoverlast, waardoor ze in de normale woonwijken niet te handhaven zijn. Ze mijden de gebruikelijke vormen van begeleid wonen en hebben vaak meervoudige problemen. In een gezelschap met gemeente, politie en andere belanghouders is in 2009 een werkbezoek gebracht aan Maastricht. In een werkgroep wordt geparticipeerd om een soortgelijk kleinschalig project in Helmond op te zetten. Het zou de leefbaarheid in de bestaande wijken ten goede komen en vormt ook een sobere, maar wel een humane huisvestingsoplossing voor de beperkte doelgroep.

### **Aanpassing woning / opplussen complex**

Voor mensen met lichamelijke beperkingen zijn passende woningen nodig, bij voorkeur in de vertrouwde omgeving van een belanghebbende. In het algemeen geldt dat door middel van nieuwbouw het aantal passende woningen in de sfeer van aanpasbaar en toegankelijk wonen uitgebreid moet worden. Dit is ook het geval bij de genoemde projecten met appartementen. Gelijktijdig dienen we meerdere pijlen te richten op de bestaande voorraad. Aan de groeiende vraag naar aangepaste woningen kunnen we alleen tegemoet komen als gelijktijdig meerdere oplossingen worden aangeboden, zoals:

- **Woningaanpassing via WMO**

Dit is qua prestatie beschreven in onderdeel Kwaliteitsbeleid bestaand bezit (hoofdstuk 4.5). Woonpartners probeert de termijn van officiële woningaanpassingen in opdracht van bureau De Zorgpoort (toepassing Wet Maatschappelijke Ondersteuning) verder te versnellen.

- **Huren in Helmond**

Het komt voor dat aanpassing van de woning niet mogelijk of niet wenselijk is vanwege de te hoge kosten. In die gevallen is het verhuisprimaat van toepassing. Dat wil zeggen dat de belanghebbende dient te verhuizen naar een woning die wel geschikt is of is aan te passen. In dat geval is een vergoeding voor verhuis- en herinrichtingskosten beschikbaar. Tussen de gemeente en de drie corporaties van Huren in Helmond, waaronder Woonpartners, zijn afspraken gemaakt over het ter beschikking stellen van woningen voor deze doelgroep. Als een in het verleden ingrijpend aangepaste woning vrij komt, is deze beschikbaar voor een kandidaat van De Zorgpoort. Kandidaten waarop het verhuisprimaat van toepassing is, krijgen een virtuele sleutel van de winkel waarin meer passende woningen worden aangeboden. Zodoende zijn in 2009 weer meerdere problemen opgelost.

- **Oppluspakket 55plus als standaardvoorziening**

De ervaring die Woonpartners opdeed in 2007 met het proefproject Comfortpakket 55plus is ingebracht in het overleg met de gemeente Helmond en de andere corporaties. Dit resulteerde in een gemeentelijke subsidieverordening Oppluspakket 55plus, zowel voor particuliere eigenaren als voor woningen van corporaties. Deze regeling is op 1 januari 2008 van start gegaan. Woonpartners heeft besloten om jaarlijks een budget te besteden aan het verder uitrollen van deze voorziening ten behoeve van 55plussers. Gekozen is voor aanpak waarbij in eerste instantie zoveel mogelijk 75plussers worden bediend. Het in 2008 voor dit doel gereserveerde budget (€ 250.000,-) is bijna geheel besteed. In september 2008 werd de 500<sup>ste</sup> senior bediend met dit pakket.

In 2009 zijn er zo'n 450 woningen opgeplust met een kostenpost van € 400.000,-. De gemiddelde investering per woning bedroeg circa € 900,-.

Na een evaluatie is besloten om het project hiermee te eindigen. Als individuele bewoners nog een aanpassing wensen, kan dit via het regulier circuit ingevuld worden. Voor het overige zullen veel standaard voorzieningen aan het gebouw via het complexgewijs opplussen (zie hierna) opgelost worden.

- **Opplussen**

Onder opplussen verstaan we het aanpassen van het woongebouw en de woning voor vitale 55plussers of voor mensen met een lichte functiestoornis. Dit ter bevordering van de veiligheid in het algemeen en het voorkomen van ongevallen in het bijzonder. Als onderdeel van het Ondernemingsplan 2008-2012 heeft Woonpartners in 2008 een plan van aanpak uitwerken waaruit blijkt in welk jaar welke complexen worden aangepakt. Dit plan maakt onderdeel uit van het strategisch voorraadbeleid. Ter dekking van de kosten wordt jaarlijks een bedrag in de begroting opgenomen. In 2009 bedroeg dit € 100.000,-. Er werd tot een bedrag van € 100.789,- aanbesteed. Zie verder hoofdstuk 4.12 Leefbaarheid.

### **Domotica**

In de woonsfeer kan ook domotica een belangrijke techniek zijn ter ondersteuning van welzijn en zorg als dagelijkse levensbehoefte. Het is een belangrijk middel in het kader van de vergrijzing en vermaatschappelijking van de zorg.

Onder domotica verstaan we alle apparaten en de infrastructuur in en rond de woningen die nodig is voor het programmeren en sturen van specifieke functionaliteiten in het belang van bewoners en dienstverleners. Het gaat hierbij om een veelheid aan toepassingsmogelijkheden, gericht op veiligheid, zorg, comfort, gezondheid en zuinig / bewust gebruik van energie. Niet alleen als onderdeel van het programma van eisen bij nieuwbouwprojecten, maar zeker ook bij aanpassing van de bestaande voorraad. Uitrol van glasvezel is hierbij wel wenselijk maar niet noodzakelijk.

Woonpartners is bezig beleid te ontwikkelen op dit specifieke terrein. Volgens een prestatieafspraken met de gemeente en de andere woningcorporaties heeft Woonpartners in 2009 meegewerkt aan het uitwerken van een gezamenlijk (uniform) programma van eisen. Met een dergelijk programma kunnen inkoopvoordelen behaald worden en is de toepassing van domotica in Helmond effectiever te organiseren. Daarnaast heeft Woonpartners met een aantal maatschappelijke partners (SWOH, Combivisie, De Zorgboog en Savant) het voortouw genomen om in Helmond te komen tot oprichting van een organisatie, van waaruit ook diensten en producten kunnen worden aangeboden. Deze organisatie zal in 2010 opgericht worden en de naam Domovisie krijgen.

Woonpartners wil onder de vlag van Domovisie in 2010 een start geven aan het proefproject "Fijner en langer leven in Rivierenhof en Residentie Brouwhorst". Dit project komt mede tot stand via subsidie van de Provincie Noord Brabant (Slimme zorg en ICT in de bestaande voorraad). Woonpartners zal in het project participeren op basis van 50% co-financiering.

Het doel van de pilot is meervoudig, te weten:

- circa 30 bewoners in bestaande appartementen kunnen fijner en langer wonen in hun vertrouwde omgeving, omdat zij gefaciliteerd worden in aanbod van diensten, waardoor uitstel van verhuizing naar een duurdere voorziening wordt gerealiseerd
- efficiëntere inzet van welzijns- en zorgdiensten
- ervaringen op doen met domotica en het monitoren van de gevolgen van de effecten op de klant en de organisatie.

### **4.13.3 De aspecten Welzijn en Zorg**

Het verbinden van wonen met welzijn en zorg, dat is de kunst. Daarvoor is visie, durf, daadkracht en bereidheid tot samenwerking nodig. En een plan van aanpak om dit vooral op wijkniveau gestalte te geven.

In hoofdstuk 4.12 over de prestaties Leefbaarheid zijn we al uitgebreid ingegaan op aspecten die met het welzijn en de leefbaarheid te maken hebben. Behalve om een veilige woning en woonomgeving gaat het ook om de aanwezigheid van voorzieningen en de

mogelijkheid tot verkrijging van informatie en advies. Zonder samenwerking met andere partijen kan Woonpartners dit niet realiseren voor haar bewoners. Die samenwerking gaf Woonpartners in 2009 op allerlei terreinen gestalte. We deden verslag over de actieve deelname aan de gemeentelijke beleidsontwikkeling op dit gebied en het ontwikkelen van een aanpak op wijkniveau, te beginnen in Helmond-Oost. We gaan hierna op een aantal punten nader in.

### **Ontwikkelingsprogramma voorzieningen wonen, welzijn en zorg (2009-2015)**

Het al eerder genoemde WWZ-plan 2009-2015 bevat een veelheid aan projecten en initiatieven op gebied van wonen welzijn en zorg. Deels betreft het een ontwikkelingsprogramma vanuit een stedelijk kader, deels is het een programma dat gericht is op het niveau van de wijken en van deelaspecten.

De stad is ingedeeld in woonservicegebieden die overeenkomen met de indeling in bestaande wijken. Per gebied ligt centraal een woonservice zone. Dit is het hart van de wijk waarin alle primaire voorzieningen zo veel mogelijk geclusterd bij elkaar liggen: de winkels, de eerste lijn gezondheidszorg, welzijn en zorgvoorzieningen, eventueel in combinatie met een woonzorgcentrum. Binnen ons bezit betreft het de volgende woonservicegebieden: Centrum / Binnenstad, Helmond-Oost, Helmond-Noord, Rijpelberg / Brouwhuis.

Woonpartners is het in beginsel eens met dit voorgestelde beleid. Bij het uitwerken van de wijkvisies en wijkontwikkelingsplannen voor onze wijken zoeken we naar mogelijkheden om de niet aanwezige maar wel gewenste basisvoorzieningen te helpen realiseren, al of niet geclusterd. Zodoende speelt Woonpartners een rol in het realiseren van de ontwikkelopgave per wijk. Waar mogelijk en gewenst realiseren we ook maatschappelijk vastgoed. Zie bijvoorbeeld in Helmond-Noord met voorzieningen voor het basisonderwijs.

### **Woonservice**

Bewoners kunnen deelnemen aan de WP-Servicakaart. Zij hebben daarmee recht op huurdersonderhoud en gratis lidmaatschap van de Gezondheidsservice van De Zorgboog. Daarmee heeft men makkelijker toegang tot allerlei diensten aan huis. De leden komen ook in aanmerking voor collectiviteitskorting op het basiszorgpakket ziektekostenverzekering van CZ en VGZ.

### **Personenalarmering**

Alarm kunnen slaan in de woning als er iets is, geeft de bewoner een gevoel van veiligheid. Woonpartners heeft meerdere complexen waarin deze voorziening standaard aanwezig is. Bij woonzorgcentrum Rivierenhof en seniorencomplex met steunpunt Rozenhof kan de bewoner via een spreek- / luisterverbinding professionele alarmopvolging activeren bij Stichting Savant.

Daarnaast heeft Woonpartners samen met Stichting De Zorgboog in de jaren negentig een zogenaamd woonzorgabonnement in de markt gezet. In enkele complexen waren de bewoners automatisch aangesloten op de zorgcentrale van De Zorgboog. Woonpartners heeft in goed overleg met De Zorgboog besloten om dit abonnement via ons huurcontract per 1 juli 2008 te beëindigen. Vanaf deze datum kunnen de betreffende bewoners zelf kiezen of zij aangesloten willen blijven op het systeem van De Zorgboog of op een systeem van een andere aanbieder.

In de toekomst neemt de behoefte aan een dergelijke voorziening toe. Woonpartners bezint zich op het bieden van meer mogelijkheden: integratie van professionele alarmopvolging in een systeem waarmee ook allerlei andere vormen van veiligheid, service en comfort kunnen worden aangeboden. Zie hiervoor de passage over domotica.

### **Snelle toegang voor zorgverleners bij seniorencomplexen**

Als een alleenstaande zorgvrager acuut hulp nodig heeft, is het essentieel dat de zorgverlener geen tijdverlies heeft om bij de zorgvrager binnen te komen. In de praktijk zijn er veel pragmatische oplossingen, zoals de sleutel onder de voordeurmat of bij de burens op het dressoir, een reservesleutel ergens bij een zorgsteunpunt van de zorginstelling. Woonpartners heeft nagedacht over een betere oplossing met als uitgangspunten: veilig, doeltreffend en flexibel.

De structurele oplossing is gevonden en uitgevoerd bij een dertiental woongebouwen met senioren. Per centrale hal hangen twee sleutelkluisen, die met een cijfercode te openen zijn. Een voor de klanten van Savant en een voor die van De Zorgboog. De toegangsdeur (met automatische deuropener) van elke centrale ingang is voorzien van een elektronisch toegangssysteem dat werkt met een pincode. Bewoners die bang zijn dat hen iets overkomt, kunnen via hun zorgorganisatie regelen dat de voordeursleutel in het sleutelkluisje komt. Bij acute zorgvragen hebben de zorgverleners snel toegang tot de woning van de zorgvrager, zonder een sleutel bij zich te moeten hebben. De zorginstellingen zijn verantwoordelijk voor het maken van de afspraken met hun cliënten en het beheer van de cijfercodes. Op verzoek van De Zorgboog werkte Woonpartners in 2008 mee aan een proef bij circa 25 grondgebonden seniorenwoningen. Daar is de zogenaamde 'Key Free' toegepast. Een apparaat aan de binnenkant van de voordeur. De zorgverlener kan radiografisch dit apparaat zodanig activeren dat de voordeursleutel via een gleufje naar buiten valt. SWOH en Savant hebben een soortgelijk verzoek tot Woonpartners gericht om haar medewerking te verlenen aan het betreden van andere woongebouwen en individuele woningen in de buurten. In 2010 zal dit zijn beslag krijgen.

#### **4.14 Maatschappelijk ondernemen: prestatieveld betaalbaarheid en duurzaamheid**

In het belang van haar klanten en vanuit haar maatschappelijke verantwoordelijkheid heeft Woonpartners in 2009 gewerkt aan het opstellen van energiebeleid. Het plan wordt begin 2010 verder afgewerkt en ter besluitvorming voorgelegd. De belangrijkste drijfveren zijn daarbij het beheersen van de woonlasten van de huurders en het verbeteren van de kwaliteit van de woningen. Het energiebeleid in ontwikkeling van Woonpartners richt zich op vijf velden:

1. Energiebesparing in bestaand vastgoed
2. Energiebesparingen in nieuwbouwwoningen
3. Stimuleren energiezuinig gedrag van huurders
4. Energiezuinig werken
5. Opwekking duurzame energie

##### **Doelen**

De doelen van Woonpartners voor de periode 2010-2015 zijn:

##### **Doel 1a Naar een energielabel C in 2015 voor alle bestaande woningen**

In de periode 2010-2015 verbetert Woonpartners het label van alle bestaande woningen naar minimaal label C. Deze verbetering heeft als gevolg dat:

- De gemiddelde energie-index verbetert met 24% naar 1,35
  - Het gemiddelde gas- en warmteverbruik daalt met 34%
  - De CO2 uitstoot voor de woningen van Woonpartners gereduceerd wordt met 28% naar 13.700 ton
  - In 54% van de woningen energiebesparende maatregelen gerealiseerd moeten worden
- De verbetering van het energielabel heeft daarnaast gevolgen voor de woningwaardering. Vanaf 1 juli 2010 worden de huidige woningwaarderingpunten voor isolatie en installaties vervangen door een puntenaantal dat is gekoppeld aan het energielabel van de woning.

De investering voor het bereiken van doel 1 is geraamd op € 25,5 miljoen. Dekking van deze investering wordt bereikt door het verlagen van kosten, optimale benutting van subsidies en fiscale mogelijkheden en het genereren van opbrengsten door bijvoorbeeld huurverhogingen.

## **Doel 1b Energiebesparing in niet-zelfstandige woningen en maatschappelijk vastgoed**

Woonpartners bezit een aantal complexen met niet-zelfstandige woningen en maatschappelijk vastgoed (bijvoorbeeld een pand voor begeleid wonen). Voor beide categorieën zijn geen energielabels opgesteld en zijn voorsnog geen energiebesparende maatregelen vastgesteld. Woonpartners onderzoekt in 2010 hoe ook voor deze huurders gewerkt kan worden aan energiebesparing en energielastenbeperking.

## **Doel 2 Energiebesparing in nieuwbouwwoningen**

Woonpartners volgt de afspraken met de gemeente Helmond bij de realisering van nieuwbouwwoningen. Per project worden afspraken gemaakt over de te behalen GPR Gebouw ambities.

Dit doel levert een beperkte en nog niet concrete energiebesparing op.

## **Doel 3 Stimuleren energiezuinig gedrag van bewoners**

Woonpartners neemt de regisseursrol op zich bij het stimuleren van energiezuinig gedrag van bewoners. Vanuit die rol worden drie trajecten ingezet:

- Energiebewustwordingsprogramma's op basisscholen. Via de kinderen worden ook hun ouders en andere familieleden bereikt
- Bewoners worden bezocht door energie-adviseurs. Zij geven praktische voorlichting en bieden energiebesparingen maatregelen, zoals bijvoorbeeld een LED lamp aan
- Opzetten energiebespaarspel voor volwassenen

Woonpartners wil het aantal middelen dat ingezet wordt om energiezuinig gedrag te stimuleren uitbreiden. Door te kiezen voor een regisseursrol en een brede benadering, worden meer huurders bereikt.

Op dit moment zijn er nog geen concrete besparingsdoelen vastgesteld.

## **Doel 4 Energiezuinig werken**

Goed voorbeeld doet goed volgen. Naast energie besparen in het woningbezit, werkt Woonpartners op twee fronten aan energiebesparing in haar eigen kantoor en bedrijfsvoering:

- De energiezuinigheid van het eigen kantoor kan net als bij woningen worden uitgedrukt in een energielabel. Woonpartners streeft ernaar in 2010 voor het kantoor een energielabel op te stellen
- Opstellen van een beleidsplan voor energiebesparing in de bedrijfsvoering. Denk daarbij aan dubbelzijdig printen, beperken van kleurenprinten, gebruik van recycled papier, installeren van LED verlichting en gebruiken van auto's met een A-label. In 2010 worden deze gestructureerd en vastgelegd

Bij het opstellen van het energielabel en het energiebeleidsplan voor de bedrijfsvoering wordt aangesloten bij het lopende onderzoek of het huidige kantoor alle huisvestingswensen van Woonpartners gerealiseerd kunnen worden.

De te bereiken energiebesparing door energiezuinig werken is minimaal. Voornaamste resultaat is het geven van het goede voorbeeld door Woonpartners en haar medewerkers aan de huurders.

## **Doel 5 Opwekken duurzame energie**

Woonpartners vindt toepassen van duurzame energie belangrijk. Bij nieuwbouw worden in ieder project warmtepompen toegepast, tenzij dit technisch en financieel niet mogelijk is. Het plaatsen van een warmtepomp in plaats van een HR verwarmingsketel levert een verbetering op de EPC (verplichting bij nieuwbouw) op van tussen de 8 en 15%. De exacte besparing is afhankelijk van de grootte van de woning en de verdere energiebesparende voorzieningen. Verder worden op dit moment proefprojecten met zonneboilers uitgevoerd. In 2010 wordt dit breder opgepakt.

## Energiecoördinator

De verantwoordelijkheid voor het managen van de implementatie van het energiebeleid en het bewaken van de uitvoering daarvan ligt bij de energiecoördinator van Woonpartners. De energiecoördinator stelt jaarlijks een activiteitenplan en voortgangsrapportage op.

### Dag van de Duurzaamheid: De spaarlampenwisseldag

Om te laten zien dat Woonpartners het echt serieus meent heeft zij meegedaan aan de landelijke georganiseerde Dag van de Duurzaamheid op 09.09.2009 met de actie voor haar huurders: lever een oude gloeilamp in en je krijgt een gratis spaarlamp terug. De hele dag was het een komen en gaan van huurders in het kantoor van de HBV aan de Kasteel Traverse. De leden van de HBV en de medewerkers van het team Woonservice van Woonpartners maakten een praatje met de bezoekers, vertelden hun over de achtergrond van de actie en natuurlijk werd er ook gevraagd naar de woonervaringen in hun buurt of wooncomplex. Er werd ook druk gebruik gemaakt van de mogelijkheid om een korte vragenlijst in te vullen, waarin o.a. gevraagd werd naar welke aspecten voor verbetering vatbaar zijn in hun omgeving.

Kortom: naast duurzaamheid was de actie ook zeer geslaagd voor het kennismaken met de HBV en haar kantoor en de onderlinge contacten tussen bewoners, Woonpartners en de HBV.

Tegelijkertijd met de actie in het HBV-kantoor wisselden ook veel medewerkers en huurders hun lamp in aan de balie bij de Klantenservice. Daarnaast zijn twee buurtbeheerders de hele dag in de weer geweest om service te verlenen aan de 250 bewoners van onze drie steunpunt/woonzorgcomplexen Rivierenhof, Rozenhof en De Kortenaer. De bewoners waardeerden het enorm dat de oude lamp werd uitgedraaid en de nieuwe spaarlamp direct gebruikt kon worden. Bij de evaluatie van de actie hoorden we niet voor niets vaker zeggen: dit soort acties moeten we vaker doen! Er is een win-win-win situatie voor alle betrokken partijen. In totaal wisselden zo'n 800 spaarlampen van eigenaar en dat mag als een groot succes worden gezien.

### Ondertussen

Terwijl het hiervoor genoemde energiebeleidsplan werd uitgewerkt heeft Woonpartners al op tal van gebieden activiteiten ondernomen, zoals bijvoorbeeld:

- inkoop van collectieve energie voor alle gas- en electrameters in de wijken. Gevolg: beperking van de servicekosten voor de bewoners
- oriëntatie op collectief aanbod aan onze huurders van een energie-aanbieder
- werkbezoek aan woningcorporatie in Roosendaal, waar volgens de Passief Huis-methode gerenoveerd is. Oriëntatie of deze methode ook op kleine schaal bij Woonpartners kan worden toegepast
- proefopstellingen van nieuwe toepassingen, zoals ledverlichting in parkeergarages en op galerijen en HRe-ketels
- oriëntatie op nieuwe producten, zoals windturbines en pv-cellen in dakbedekking
- toepassen van WKO-installaties in meerdere nieuwbouwprojecten
- indienen aanvragen voor zonne-energie op grote daken
- oriëntatie op Energyhouse in Veldhoven, een nieuwbouwwoning met een passieve energiehuishouding, die voorzien is van de laatste technische ontwikkelingen
- oriëntatie op projecten voor bewustwording en gedragsverandering bij bewoners: in Helmond-Oost is een basisschool al gestart met een project voor leerlingen, die op hun beurt hun ouders hier ook bij betrekken.

De insteek is dat met een actieve en ondernemende houding op allerlei gebieden op den duur bij Woonpartners prima toepassingen worden doorgevoerd, die direct leiden tot besparingen bij huurders en minder belasting van het milieu.

### Voorbeeldfunctie van Woonpartners

We kunnen heel veel in woningen doen en investeren, maar zullen als Woonpartners ook zelf het goede voorbeeld moeten geven. Het kantoor zal daarom geïnventariseerd worden

op toepassingsmogelijkheden om het energielabel te verbeteren. Ondertussen worden er kleinschalig ook verbeteringen doorgevoerd, zoals dubbelzijdig printen, zwart/wit printen in plaats van kleuren printen, aftiteling mail met "groene aftiteling", drukwerk op gerecycled papier, de aanschaf van bedrijfsauto's met een A-label e.d.

### **Project 'Wonen met vervoer op maat'**

Woonpartners wil elk jaar een experiment ontwikkelen dat de potentie heeft in een later stadium uit te groeien tot een nuttig en effectief product of dienst. In dit verband hadden we in 2008 de volgende visie ingediend bij de gemeente Helmond in het kader van hun lokale mobiliteitsbeleid: *"Laten we samen onderzoeken of er een markt is om een vervoerconcept aan te bieden in combinatie met het huren van de woning. Een concept dat allerlei vervoerswijzen biedt die het overbodig maken privé nog een auto te bezitten."* De gemeente Helmond omarmde het idee en was bereid mee te werken aan de organisatie van het experiment Wonen met vervoer op maat. Het experiment kreeg de naam Autodelen.

#### Waarom Autodelen?

Meer auto's, meer vervuiling, dichtslibbende wegen, steeds meer parkeerplaatsen en asfalt. Het mobiliteitsprobleem en het woonklimaat hebben veel met elkaar te maken. Bovendien drukken de kosten van zowel wonen als vervoer zwaar op uw huishoudbudget.

Ook Woonpartners is zich hiervan bewust en werkte daarom samen met de gemeente dit project verder uit. Dat een gemeente en een woningcorporatie een dergelijk project samen uitwerken en in de markt zetten is nog niet eerder in Nederland gebeurd.

Met Autodelen deelt de klant een auto met een aantal andere mensen. In dit project is gekozen voor een samenwerking met Greenwheels. De deelauto is beschikbaar voor die klanten die abonnee worden bij Greenwheels. Op 2 november werd de deelauto in Helmond geplaatst en voor het eerst in gebruik genomen. Eind 2009 hadden we 7 abonnees en 11 geregistreerde rijders.

## **Hoofdstuk 5. Met het oog op ... de financiën**

### **5.1 Algemeen**

De belangrijkste financiële doelstelling is het bewaken van de continuïteit van de organisatie. Ter verkrijging van inzicht stellen we meerjarenprognoses op, gebaseerd op de meest actuele versie van het strategisch voorraadbeleid en de projecten die in de komende jaren gepland zijn. Dit leidt tot prognoses. Deze prognoses zetten we af tegen de beoordelingswijzen van het Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting (C.F.V.), financieel toezichthouder voor de woningcorporatiesector en van het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (W.S.W.) dat zorgt voor het borgen van de financieringen. Hierna gaan we in op de werkwijzen van beide instanties en de resultaten van de toetsingen die zij hebben uitgevoerd naar aanleiding van de door Woonpartners verstrekte gegevens. Eerst halen we het strategische doel aan vanuit het Ondernemingsplan.

**Strategisch financieel doel en te behalen resultaat:** *Het maximaliseren van het maatschappelijke rendement van onze investeringen staat centraal. We zijn verplicht om extra doelmatig en kostenbewust te opereren. Om de doelstellingen van Woonpartners waar te maken is degelijk financieel beleid nodig, gericht op continuïteit. Daarnaast is het van belang om helder beleid te ontwikkelen ten aanzien van matches van taken en middelen. En de doorvertaling van strategisch vastgoedbeleid in investeringen en exploitatie. Dit verschaft nieuw inzicht in de financiële slagkracht van Woonpartners. In het kader van de financiële continuïteit blijft voldoende weerstandsvermogen een randvoorwaarde. Woonpartners heeft in 2009 de ondergrens van de door haar gewenste vermogenspositie verhoogd van 14% naar 20%.*

Op basis van de cijfers over 2008 en 2009 heeft Woonpartners de kostenramingen in de begroting 2010 op sommige vlakken sterk naar beneden bijgesteld. Deze bezuinigingen hebben ook een positief effect op de bedrijfswaarde en daarmee ook op het resultaat en vermogen. Daarnaast is samen met de accountant en de Raad van Toezicht gewerkt aan de risico analyse en de wijze waarop hierop gerapporteerd wordt. In 2009 is intensief gewerkt aan het verwerken van de Vaststellingsovereenkomst met de Belastingdienst en het opstellen van de aangifte vennootschapsbelasting 2008.

#### **Centraal Fonds Volkshuisvesting**

Het Centraal Fonds Volkshuisvesting is de financieel toezichthouder voor de sector van woningcorporaties. Enerzijds oefent het CFV toezicht uit op individuele corporaties en anderzijds onderzoekt men de financiële positie van de gehele corporatiesector. Daartoe is de methodiek 'financiële beoordeling' ontwikkeld. Het onderzoek resulteert uiteindelijk in een oordeel per corporatie en in publicaties die de gehele sector betreffen.

Het CFV geeft een solvabiliteitsoordeel op basis van de verantwoordingsstukken van de corporaties en een continuïteitsoordeel op basis van de voornemens van de corporaties. Om tot dit oordeel te komen herberekent het CFV de gegevens die Woonpartners verstrekt met betrekking tot haar volkshuisvestelijk vermogen. Dit vermogen wordt afgezet tegen het risico dat het CFV voor de corporatie inschat. Deze systematiek is eind 2007 ingevoerd.

Het continuïteitsoordeel van het CFV, gebaseerd op onze meerjarenbegroting 2009-2013, leidde tot een A-oordeel. Dit houdt in dat de voorgenomen activiteiten passen bij de vermogenspositie van de corporatie. De corporatie voldoet zowel aan de eis dat de continuïteit voldoende is gewaarborgd, als aan de eis dat ze haar middelen voldoende inzet in het belang van de volkshuisvesting.

Het solvabiliteitsoordeel van het CFV luidde “Voldoende”. Dit houdt in dat de woningcorporatie op balansdatum haar verplichtingen kan nakomen.

## Beoordeling CFV van financiële positie Woonpartners in ‘Corporatie in Perspectief 2009’

### Continuïteitsoordeel

	A	B1	B2	C
Corporatie	JA			
Referentie (in percentage per klasse)	85	7	2	6
Landelijk (in percentage per klasse)	81	6	2	11

### Solvabiliteitsoordeel

	Voldoende	Onvoldoende
Corporatie	JA	
Referentie (in percentage per klasse)	98	2
Landelijk (in percentage per klasse)	98	2

## Waarborgfonds Sociale Woningbouw

Het WSW geeft garanties aan financiers die woningcorporaties leningen verstrekken voor sociale woningbouwprojecten en leningen voor maatschappelijk vastgoed. Dankzij deze garanties kunnen corporaties geld lenen tegen gunstige voorwaarden.

Een belangrijke voorwaarde voor borgstelling is dat de deelnemer een positieve kasstroomprognose heeft. Daarbij houdt het WSW rekening met een aflossingsfictie van twee procent per jaar van de gehele leningenportefeuille. Bovendien moet de waarde van het aangeboden onderpand voldoende zijn. De onderpandwaarde wordt op basis van de WOZ-waarde bepaald. Indien de corporatie aan beide voorwaarden voldoet geeft het WSW een zogenaamd faciliteringsvolume af.

Het faciliteringsvolume is het maximale bedrag aan externe financiering waarvoor het WSW aangeeft dat ze borg gaat staan. Dit volume wordt bepaald op basis van de prognosecijfers die de corporatie jaarlijks per 1 februari aanlevert in de vorm van een kasstroomoverzicht via CorpoData. De hoogte van het faciliteringsvolume bedraagt de financieringsbehoefte voor de komende drie jaren.

Wat is een kasstroomoverzicht? Het kasstroomoverzicht bestaat uit drie kasstromen:

- operationele kasstroom
- investeringskasstroom (inclusief de desinvesteringskasstroom)
- financieringskasstroom.

In de operationele kasstroom worden alle verwachte inkomsten en uitgaven opgenomen die uit de exploitatie van het woningbezit voortvloeien. Dit is inclusief uitgaven voor rente en aflossing. Voor de rente gaat het WSW uit van de werkelijk te verwachten rentelasten. Voor de aflossingsuitgaven wordt in de operationele kasstroom gerekend met een fictie. Verondersteld wordt dat 2% van de uitstaande leningen ultimo in betreffend boekjaar uit de operationele kasstroom betaald kunnen worden.

Woonpartners voldeed op basis van de prognose 2009-2013 aan de voorwaarden die het WSW stelt en ontving daardoor een faciliteringsvolume van 64 miljoen. Buiten de leningen die Woonpartners al in 2008 aantrok met een uitgestelde storting (€ 19 miljoen) zijn er geen leningen in 2009 aangetrokken.

Op 1 februari 2010 stuurde Woonpartners de prognose 2010-2014 in. Op basis van deze prognose voldoet Woonpartners wederom aan de gestelde voorwaarden. Wij verwachten een faciliteringsvolume toegewezen te krijgen van € 47 miljoen.

Waarschijnlijk zal Woonpartners in het eerste kwartaal van 2010 financieringen en / of derivaten aan gaan trekken om de financieringsbehoefte en de renterisico's af te dekken.

### **Treasurybeleid**

De hoofddoelstelling van het treasurybeleid van Woonpartners is gericht op het waarborgen van de financiële continuïteit door het resultaat en vermogen te beschermen tegen financiële risico's en de organisatie financierbaar te houden.

Om dit doel te bereiken stellen we een treasuryjaarplan op, gebaseerd op de meerjarenbegroting en de vervalkalender van de leningenportefeuille. In een vijftal vergaderingen van de treasurycommissie worden voorstellen gedaan wat voor acties ondernomen moeten worden en wanneer. Hierbij houden we rekening met de rentestand op dat moment en de verwachtingen hieromtrent van marktpartijen en treasurycommissie zelf.

In mei 2009 heeft de bestuurder een geactualiseerd treasurystatuut vastgesteld dat door de Raad van Toezicht goedgekeurd is.

### **Activiteiten 2009**

Woonpartners heeft in 2009 enkele leningen afgelost. Dit betrof leningen met een schuldrestant van € 15 miljoen. Hiervoor was al in 2008 een vervangende financiering aangetrokken. Naast deze financiering is er per saldo € 3 miljoen opgenomen van de roll-overleningen. Woonpartners heeft een drietal roll-over leningen met een variabele hoofdsom. Deze leningen worden onder andere aangewend voor de financiering van nieuwbouwprojecten. Het onzekere karakter van de kasstromen van de investeringsactiviteiten kan hiermee opgevangen worden. De renterisico's van deze leningen worden gedeeltelijk afgedekt door derivaten. In 2009 heeft Woonpartners van één van deze leningen de renteperiode veranderd van halfjaars tot maandelijks. Tegelijkertijd is ook de variabele tak van de derivaat veranderd naar maandelijks. Door de lagere variabele rente kon ook de vaste rente van de derivaat verlaagd worden. Hierdoor is een kostendaling gerealiseerd en is de flexibiliteit van de lening verbeterd, omdat nu maandelijks bedragen kunnen worden afgelost of opgenomen.

Daarnaast beschikt Woonpartners over een kasgeldfaciliteit.

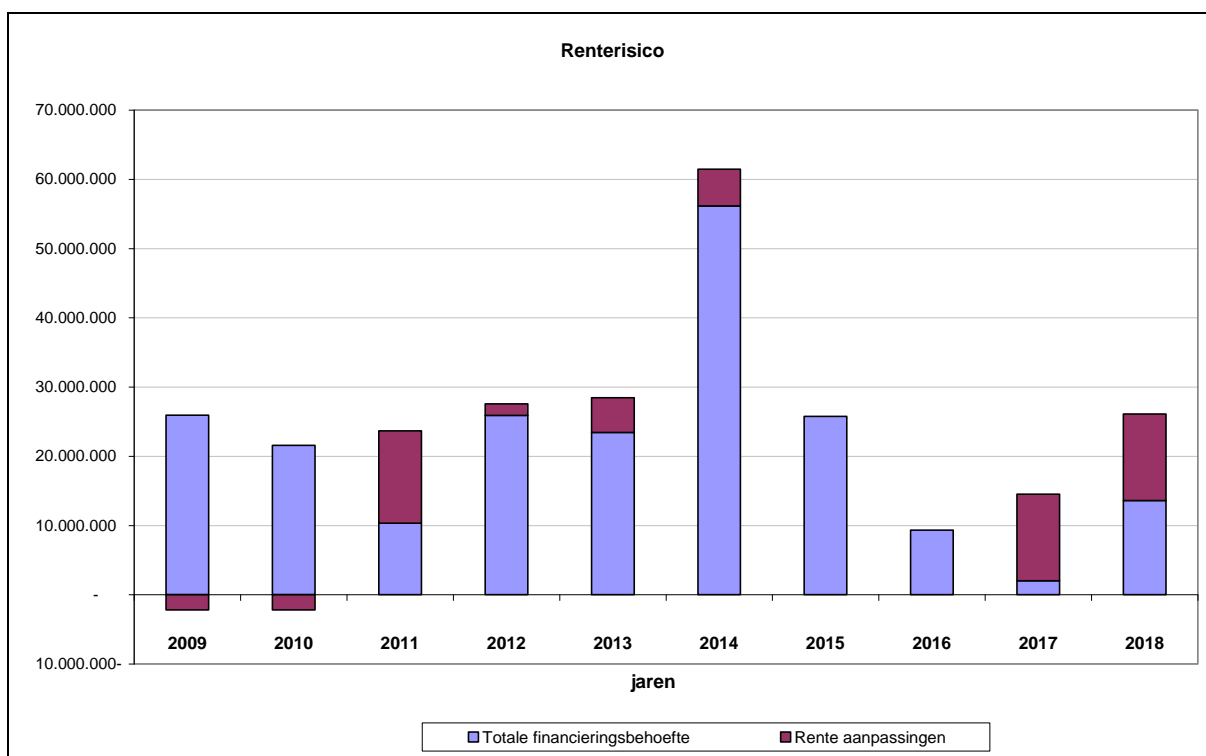
De gemiddelde gewogen rentevoet over 2009 bedroeg 4,40 % (in 2008: 4,51%). Hierbij zijn de derivaten meegenomen.

### **Planning 2010**

Voor 2009 wordt rekening gehouden met een financieringsbehoefte van ongeveer € 14 miljoen. Hierin zitten de investering van het project Brede school en Tamboerijnstraat, een aantal levensduurverlengende investeringen en het aflossen van bestaande leningen.

### **Renterisico**

Om Woonpartners te beschermen tegen te grote renterisico's worden deze risicomomenten zoveel mogelijk verdeeld over de jaren. Woonpartners streeft naar een maximum risicopercentage van 15% van de leningenportefeuille. Het renterisico van de leningenportefeuille is hierna grafisch weergegeven. Hierbij is geen rekening gehouden met de roll-over leningen en de reeds afgesloten derivaten. Naast de huidige leningenportefeuille wordt ook voor nieuw aan te trekken leningen een renterisico gelopen. Woonpartners probeert ook deze risico's, die onder andere ontstaan door nieuwbouwprojecten, zo goed mogelijk in kaart te brengen en hiermee in de planning rekening te houden. Uit onderstaande grafiek blijkt dat het renterisico in 2014 relatief hoog is. Om dit renterisico te beperken is Woonpartners op dit moment met de gemeente in onderhandeling om de herfinanciering van één van deze leningen naar voren te halen.



Bron: meerjarenbegroting 2010

## 5.2 Belastingen en waardering

### Belastingplicht

Per 1 januari 2008 zijn de woningcorporaties integraal belastingplichtig geworden. In januari 2009 hebben Aedes en de Belastingdienst een vaststellingsovereenkomst (VSO II) opgesteld.

Door de herstructurering van het gebied Weverspoort (3<sup>e</sup> fase Binnenstad) en andere projecten verwacht Woonpartners slechts beperkte fiscale winst te realiseren.

Op 1 januari 2008 is stichting Woonpartners een fiscale eenheid aangegaan voor de vennootschapsbelasting met Wijkontwikkelingsmaatschappij Helmond Binnenstad BV. Zo'n fiscale eenheid bestond reeds met Woonpartners Holding BV.

Vanaf 1 januari 2010 maakt de Wijkontwikkelingsmaatschappij Helmond Binnenstad B.V. ook deel uit van de fiscale eenheid voor de B.T.W. waarin stichting Woonpartners en Woonpartners Holding B.V. en de werkmaatschappijen al in zaten.

### Actuele waarde en overige waarden

Vanaf de jaarrekening 2007 waardeert Woonpartners haar bezit op basis van actuele waarde (bedrijfswaarde). Dit houdt in dat de inkomende en uitgaande kasstromen contant gemaakt worden tegen een bepaalde disconteringsvoet. Op deze manier geeft Woonpartners inzicht in de financiële consequenties van het door haar gekozen beleid. Belangrijk aspect hierbij is het strategisch voorraadbeleid. In september 2007 heeft de eerste integrale doorrekening van dit beleid plaatsgevonden. Jaarlijks wordt dit beleid geactualiseerd op basis van marktomstandigheden, inventarisaties van het bezit en wijkvisies waarbij ook de financiële mogelijkheden als randvoorwaarde meegenomen worden. In 2009 is Woonpartners samen met de Stec-groep gestart om het Strategisch Voorraadbeleid te herijken. De aanbevelingen van de Stec-groep worden in 2010 in diverse werkgroepen verder uitgewerkt. Dit hernieuwde Strategisch Voorraadbeleid vormt de basis is niet in deze jaarrekening verwerkt. De resultaten zullen in de begroting 2011 verwerkt worden. Zie verder hoofdstuk 4.

De waarde van de materiële vaste activa gewaardeerd tegen bedrijfswaarde bedraagt per 31 december 2009: € 275.087.525,-. Dit houdt een stijging in van € 23.924.758,- ten opzichte van 31 december 2008.

De stijging wordt met name veroorzaakt door een lagere beheersnorm en lagere onderhoudslasten.

De WOZ-waarde van het bezit per 1 januari 2010 is ten opzichte van 2009 nauwelijks veranderd en bedraagt circa 1,1 miljard. Dit is de vrije verkoopwaarde zoals de gemeenten deze hebben ingeschat. De woningen van Woonpartners zijn verhuurd en vanwege deze verplichting moet de waarde lager worden ingeschat. Conform de afspraak in de Vaststellingsovereenkomst met de Belastingdienst gaan we uit van 70% van de WOZ-waarde. De waarde in het economisch verkeer komt dan uit op ongeveer 800 miljoen. Het verschil tussen deze waarde en de berekende bedrijfswaarde is ongeveer 525 miljoen.

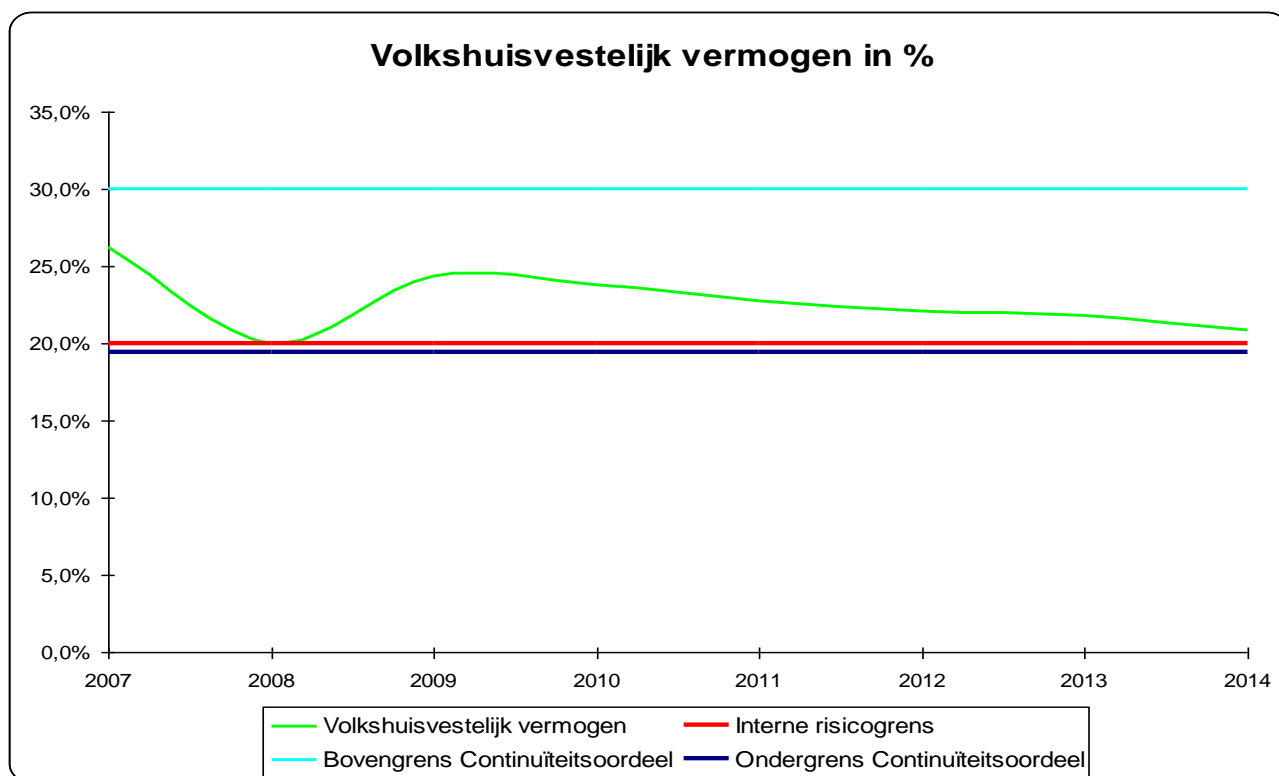
### **5.3 Financiële resultaten**

#### **Resultaat 2009**

Het resultaat over 2009 bedraagt € 24,3 miljoen positief (2008: € 24,3 miljoen negatief). Voor 2009 was een resultaat begroot van € 1 miljoen negatief. Het verschil tussen het werkelijke resultaat over 2009 en 2008 en het begrote resultaat wordt met name veroorzaakt door de post "mutatie actuele waarde". Dit wordt veroorzaakt door lagere kosten voor algemeen beheer en onderhoud.

#### **Solvabiliteit en volkshuisvestelijk vermogen**

Bij het opstellen van de meerjarenbegroting 2010-2014 is ook een inschatting gemaakt van het verloop van het volkshuisvestelijk vermogen. Hierbij was een inschatting gemaakt van het resultaat over 2009. In onderstaande grafiek is het verloop van de solvabiliteit weergegeven. Hierbij zijn de projecten meegenomen zoals die op dit moment zijn voorzien. Tevens is een inschatting gemaakt van het volkshuisvestelijk vermogen waarbij de rekenmethodiek van het Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting is gehanteerd.



Bron: begroting 2010

### Verbindingen

In paragraaf 3.2 is uiteengezet in met welke rechtspersonen stichting Woonpartners een relatie in de vorm van een deelneming heeft. Een beknopt overzicht van de financiële situatie van deze deelnemingen treft u hierna aan.

Naam	Eigen Vermogen	Resultaat 2009	Maatsch. kapitaal	Gepl. kapitaal
Stichting Woonpartners enkelvoudig	91.651.218	27.404.736	0	0
Woonpartners Holding B.V. enkelvoudig	-2.363.006	794.696	90.000	18.000
Woonpartners Commerciële Exploitaties B.V.	1.810.565	760.870	90.000	18.000
Woonpartners Bijzondere Exploitaties B.V.	-72.566	3.045	90.000	18.000
Woonpartners Commercieel Vastgoed B.V.	-1.522.563	-5.397	90.000	18.000
Woonpartners Parkeerexploitaties B.V.	-2.117.417	-145.333	90.000	18.000
Woonpartners Vereniging van Eigenaars B.V.	-54.712	-512	90.000	18.000
Wijkontwikkelingsmaatschappij Helmond Binnenstad B.V. *)	1.135.384	-1.551.572	90.000	18.000

\*) Het resultaat van de Wijkontwikkelingsmaatschappij is niet via de post Resultaat deelneming in de jaarrekening van de stichting verwerkt maar gesaldeerd in de netto vermogenswaarde van de deelneming verwerkt. In deze netto vermogenswaarde was ook de agiostorting verwerkt die bij de verkoop van de panden van de stichting aan de Wijkontwikkelingsmaatschappij gevormd was.

Feitelijk is de dotatie die stichting Woonpartners zou moeten vormen voor de Wijkontwikkelings- maatschappij gesaldeerd met de verkoopopbrengst van de woningen aan dezelfde Wijkontwikkelingsmaatschappij. Het saldo van deze transactie is als niet gerealiseerde winst onder de Kortlopende schulden verantwoord.

Stichting Woonpartners heeft de activiteiten van de verbindingen voorgefinancierd. De bedoeling is dat verbindingen zelfstandig in hun financiering gaan voorzien. In verband met de opzegging van de Vaststellingsovereenkomst I door de belastingdienst heeft het plan dat Woonpartners hiervoor had geen doorgang gevonden. In 2010 zal bekeken worden hoe alsnog in de zelfstandige financiering kan worden voorzien.

## **5.4 Financiële toekomst**

De solvabiliteit staat, net zoals bij vele andere corporaties het geval is, sterk onder druk. Enerzijds wil Woonpartners een actieve maatschappelijke rol spelen, anderzijds wordt zij hierin enigszins beperkt door de financiële inspanning die dit vergt.

Woonpartners streeft er naar om een financieel gezonde corporatie te blijven zodat zij ook voor andere partijen een aantrekkelijke partner blijft of wordt. Dit houdt voor Woonpartners in dat zij met haar volkshuisvestelijk vermogen boven de grens van het Centraal Fonds wil blijven met een positieve operationele kasstroom zodat zij gebruik kan maken van de borging door het W.S.W..

Dit wil Woonpartners onder andere bereiken door een verdere kostenreductie.

Voor alle overige financiële verslaglegging verwijzen we naar de Jaarrekening 2009 met toelichting.

## **Hoofdstuk 6. Met het oog op ... de toekomst**

De komende tijd richten we ons op een paar speerpunten: het voorbereiden van de organisatie op de nieuwe regelgeving, ervoor zorgen dat de bestaande stad leefbaar blijft en het beperken van woonlasten.

### **Vorbereiden op Europese regelgeving**

De nieuwe Europese regelgeving zal onvermijdelijk consequenties hebben voor het functioneren van de woningcorporaties in Nederland, en dus ook voor Woonpartners. In het jaar 2010 gaan we ons er daarom op richten om onze organisatie daarop voor te bereiden en de nodige organisatieaanpassingen te realiseren. We herzien onder meer ons voorraadbeleid en voeren de nodige aanpassingen door in de boekhouding en administratie.

### **Veranderende woningmarkt**

Woonpartners heeft al jaren geleden geconstateerd dat er minder vraag komt naar nieuwe woningen. Dit betekent dat we ervoor moeten zorgen dat de kwaliteit in de bestaande wijken op peil blijft, en waar mogelijk verbeterd wordt. We willen voorkomen dat de bestaande wijken zich in negatieve zin ontwikkelen. Daarom besteden we onder meer aandacht aan het gedrag van bewoners, aan de invulling van openbare ruimten, en aan de kwaliteit van de woningen.

### **Energie- en kostenbesparende maatregelen**

Bij het onderhoud van woningen willen we zo veel mogelijk ook de duurzaamheid en het energieverbruik van de woningen aanpakken. In overleg met de Huurders Belangen Vereniging (HBV) zijn we bezig ons energiebeleid verder vorm te geven. Daarbij speelt het milieu natuurlijk een rol, maar ook de beperking van de woonlasten. Als gevolg van de economische crisis is de werkloosheid gestegen, en dat heeft gevolgen voor het inkomen van een grote groep mensen. Energiebesparende maatregelen betekenen voor die mensen een welkome verlichting van de woonlasten.

## Bijlage: Kengetallen 2009

KENGETALLEN	2009	2008	2007	2006	2005
<b>Gegevens woningbezit</b>					
<b>Aantal verhuureenheden in exploitatie</b>					
Woningen	7.560	7.603	7.695	7.685	7.507
Onroerende zaken niet zijnde woningen					
Winkels/souterrains	30	30	13	13	13
Kantoren/bedrijfsgebouwen	21	16	41	41	27
Parkeervoorzieningen	1.445	1.391	1.390	1.346	1.339
Overige	40	36	9	7	7
Totaal aantal verhuureenheden	9.096	9.076	9.148	9.092	8.893
Gemiddelde grondslag OZB per woning	150.010	136.706	130.043	125.418	127.219
<b>Aantal woningen naar huurprijsklasse</b>					
Goedkoop	1925	2.188	2.362	2.454	2.570
Betaalbaar	5.500	5.085	5.028	4.935	4.753
Duur	143	229	305	296	184
<b>Gemiddelde netto huurprijs p/mnd</b>	418	393	381	370	360
<b>Het verhuren van woningen</b>					
Mutatiegraad (%)	9,70%	10,55	10,77	11,69	9,30
Acceptatiegraad (%)	20,98	19,07	20,29	16,66	63,20

\* In 2004 niet berekend

	2009 **	2008 **	2007 **	2006 **	2005
<b>Financiële continuïteit</b>					
<i>Op basis van de vennootschappelijke balans en winst &amp; verliesrekening van stichting Woonpartners</i>					
Solvabiliteit in %	26,98	22,01	27,22	32,63	17,31
Liquiditeit	1,21	1,52	0,72	0,77	0,59
Rentabiliteit eigen vermogen in %	27,41	37,80-	25,90-	19,22-	0,39-
Rente vreemd vermogen in %	3,71-	3,99	4,08	3,98	3,81

\*\* De cijfers over 2006 tot met 2009 zijn herberekend op basis van actuele waarde. De cijfers van 2005 zijn gebaseerd op historische kostprijs

### Definitie kengetallen:

Solvabiliteit: Eigen vermogen 31.12 / Balanstotaal per 31.12

Liquiditeit: Vlottende activa per 31.12 / Kortlopende schulden per 31.12

Rentabiliteit eigen vermogen: Resultaat boekjaar / Eigen vermogen per 31.12

Rente vreemd vermogen: Betaalde rente / Totaal vreemd vermogen inclusief voorzieningen per 31.12

## Bijlage: Verklaring afkortingen

AD	Algemeen directeur
BBSH	Besluit Beheer Sociale Huursector
BJB	Stichting Bijzonder Jeugdwerk Brabant
BO	Bestuurlijk Overleg met gemeente Helmond
BV	Besloten Vennootschap
B & W	Burgemeester en Wethouders
BWS	Besluit woninggebonden subsidies
CFV	Centraal Fonds Volkshuisvesting
COA	Centraal orgaan asielzoekers
CZ	Centraal Ziekenfonds
DIS	Documentair informatie systeem
DO	Directeuren Overleg woningcorporaties Helmond
EPA	Energieprestatieadvies
FTE	Fulltime equivalent
GGAC	Gezamenlijke Geschillen Advies Commissie
GGZ	Organisatie ten behoeve van Geestelijke Gezondheidszorg
HBV	Huurders Belangen Vereniging Woonpartners
HGH	Het Glazen Huis
HiH	Huren in Helmond, woonruimtebemiddelingssysteem
HIT	Helmond Interventie Team
I&A	Informatisering en Automatisering
ICT	Informatie, Communicatie Technologie
IDO	Intern directie overleg
KWH	Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector
MADIHP	Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Helmond – De Peelzoom
MEE	Instelling die mensen ondersteunt bij het leven met een beperking
MO	Managersoverleg
OR	Ondernemingsraad
ORO	Regionale instelling met totaalzorg aan mensen met verstandelijke beperking
PHB	Platform Helmondse Bewonersorganisaties
P & C	Planning en Control
P & O	Personeel en organisatie
PWC	PricewaterhouseCoopers
ROC	Regionaal Opleidingscentrum Ter AA
RvC	Raad van Commissarissen
RvT	Raad van Toezicht
SEV	Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting
SG	Leverancier automatiseringssysteem Woonpartners
SLA	Service Level Agreement
SMO	Stichting Maatschappelijke Opvang Helmond e.o.
SMO	Sectormanagers overleg

SRE	Samenwerkingsverband Regio Eindhoven
SSF	Short Stay Facility
SVB	Strategisch Voorraadbeleid of - beheer
SWH	Stichting Welzijn Helmond
SWOH	Stichting Welzijn Ouderen Helmond
VHE	Verhuureenheid
VHV	Volkshuisvestingsverslag
VIP	Vroegtijdig Interventie Probleemhuurders
VON	Vrij op naam
VP	Vroegpensioen
VPB-plicht	Vennootschapsbelastingplicht
VROM	Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening, Milieu
VSO	Vaststellingsovereenkomst Belastingdienst
VTW	Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties
VVE	Vereniging van Eigenaren
VWC	Stichting Vrijwilligerscentrale
WMO	Wet Maatschappelijke Ondersteuning
WOHV	Wet Overleg Huurders Verhuurder
WOM	Wijkontwikkelingsmaatschappij Helmond Binnenstad
WOP	Wijkontwikkelingsplan
WOZ	Wet Onroerende Zaakbelasting
WP	Woonpartners
WSW	Waarborgfonds Sociale Woningbouw
W&V	Winst en Verliesrekening
WVG	Wet Voorzieningen Gehandicapten
WWI	Minister van Wonen-Wijken-Integratie
WWZ	Wonen-welzijn-zorg
ZAV	Zelf aangebrachte voorzieningen