



WOONZORG
NEDERLAND

WOONZORG NEDERLAND

Jaarverslag 2010

EN VOLKSHUISVESTINGSVERSLAG 2010

INHOUDSOPGAVE

DIT VERSLAG IS HET JAARVERSLAG EN VOLKSHUISVESTINGSVERSLAG 2010

0. VOORWOORD

15

1. INLEIDING

16

2. MISSIE & VISIE

19

Missie	19
Visie	19
Samenwerking met derden	19
Samenwerking met Espria	19
Een maatschappelijke prestatie leveren	20
Kernwaarden	20
Strategie	20

3. KLANT

22

De beheerder	22
Terug naar de Klant	22
Formulemanagement	24
Klanten opnieuw meer tevreden	25
Extra diensten en service voor de klant	26
Huurdersparticipatie	26
Klachtencommissie	28
Huurprijsbeleid	29
Regeling verhuiskosten	30
Woonfraude	31
Toewijzing en voorrangbeleid	31

4. RUIMTE VOOR ZORGELOOS WONEN	32	5. MEDEWERKERS EN ORGANISATIE	46
Inleiding	32	Bedrijfsonderdelen	46
Maatschappelijk investeren	32	Medewerkerstevredenheid	46
Leefbaarheid	33	Ziekteverzuim	46
Voorschoten	34	Integriteit	46
Opgeleverde projecten	34	Ondernemingsraad	47
Nieuwe projecten	36	Governance	47
Onderhoud	40		
Onderhoudsuitgaven	40		
Verkoopbeleid	43		
Woningvoorraad	43		
Internationale samenwerking/sponsoring	45		
6. FINANCIËN	52	7. VERSLAG VAN DE RVC	68
Groepsresultaat	52	Algemeen	68
Maatschappelijke bijdragen	52	Samenstelling	68
Verkoop	54	Deskundigheid en onafhankelijkheid	70
Mutatie actuele waarde	54	Werkwijze	71
Beleggingen	56	Toezicht op strategie	72
Werkzaam vermogen	57	Toezicht op de financiële continuïteit	72
Meerjarenprognose	58	Toezicht op besluiten van de raad van bestuur; besluitvorming raad van commissarissen	73
Treasury	59	Toezicht op de verbindingen	74
Verbindingen	61	Overleg ondernemingsraad en LHP	74
Vennootschapsbelasting	64	Commissies	74
Intern managementcontrolsysteem	64	Werkgeversrol	75
Aanbevelingen accountant	65		
Risicomanagement	65		

Ruimte
voor

ZEKERHEID

Voor wie rust en
bescherming zoekt





BINNENHOF/MIDDELBURG

Het appartementencomplex Binnenhof bestaat uit 41 sociale huurwoningen waarvan 24 bedoeld zijn voor mensen met een zorgindicatie. Het is kleinschalig van opzet en bestaat uit drie blokjes met woningen. De blokjes variëren in hoogte: van twee, drie tot vier verdiepingen. Driekamerappartementen rond 75m² en 80m². De verschillende gebouwen liggen rondom een parkachtige binnentuin.



Ruimte
voor

COMFORT

Voor de zelfstandige





NIEUWER AMSTEL/AMSTELVEEN

In de wijk Elsrijk in Amstelveen komen 26 vrije sector huurappartementen. Deze appartementen worden ondergebracht in een tweetal gebouwen (13 appartementen per gebouw) en bestaan uit vier woonlagen (inclusief begane grond en penthouse). De driekamerappartementen meten ongeveer 85m². De appartementen worden in de tweede helft van 2011 opgeleverd.



Ruimte
voor

VRIJHEID

Voor de vrijbouter





FLESSEMAN/AMSTERDAM

Sander van der Linden, gastheer van de Flesseman:

“Om het leef- en woonplezier van onze bewoners te vergroten hebben we het afgelopen jaar zaken aangepakt op het gebied van dienstverlening, veiligheid en communicatie die passen binnen de woonformule voor de Flesseman. Zo hebben we onder andere een avondspreekuur ingesteld, is er een pilot gestart om een aantal toegangsdeuren van het complex inbraakwerend te maken en versturen we één keer per kwartaal aan onze huurders van de Flesseman een nieuwsbrief met alle wetenswaardigheden”.



Ruimte
voor

SAMENZIJN

Voor de socializer





KLOOSTERVESTE/ASSEN

Kloosterveste is een wooncomplex van 26 huurwoningen in de sociale en vrije sector met allerlei voorzieningen op loopafstand. Op de eerste verdieping is een gezondheidscentrum met ruimten voor huisartsen, tandartsen, fysiotherapie en andere diensten. De appartementen liggen rond een, alleen voor bewoners toegankelijk, binnenterrein op de tweede en derde verdieping. De bergingen van de woningen bevinden zich op de begane grond. De appartementen variëren qua oppervlak van 71 m² t/m 121 m².



Ruimte
voor

RUST

Voor de thuisblijver

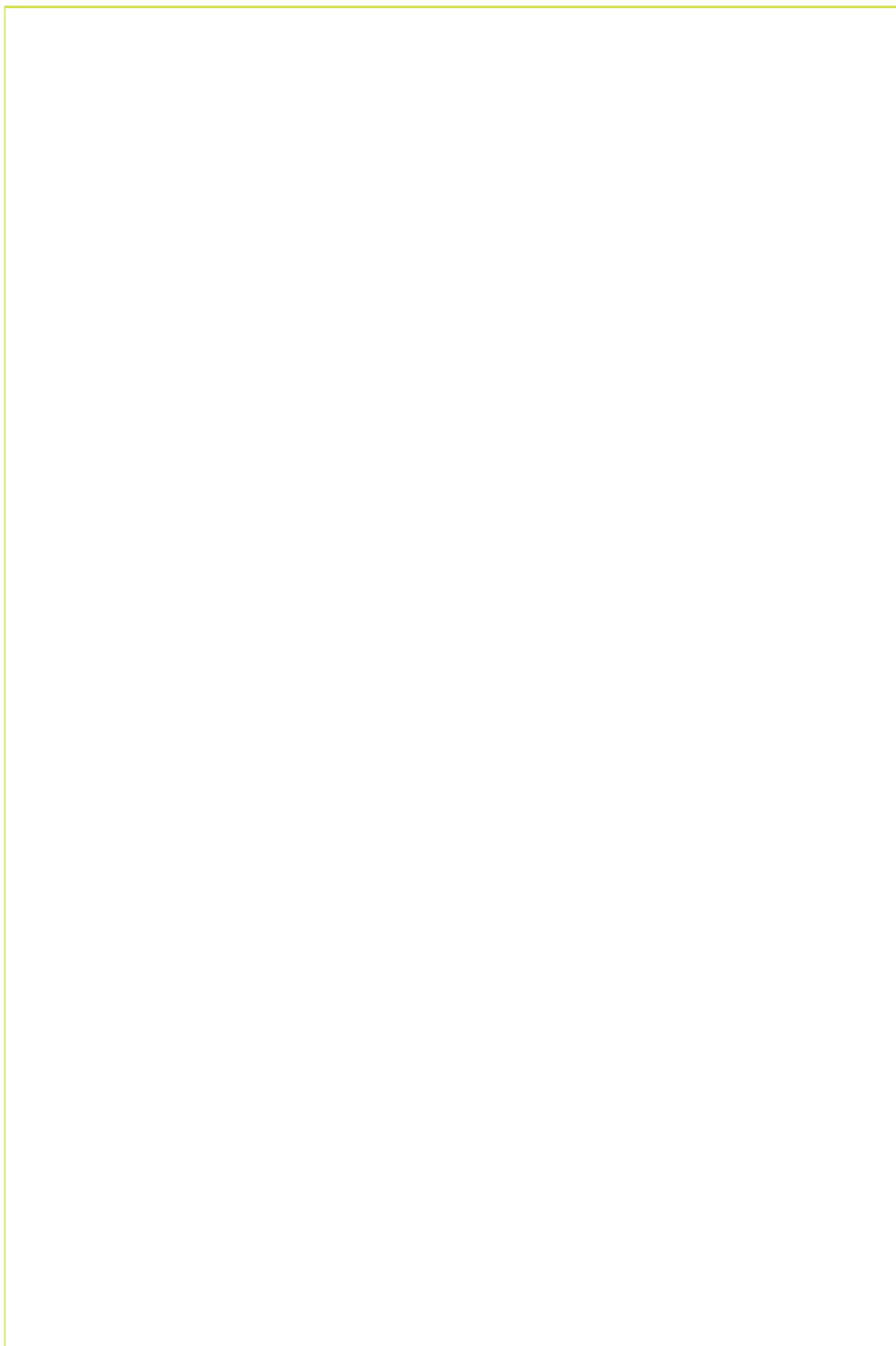




THUVINE/DUIVEN

In een omgeving die rust en privacy waarborgt maar ook ruimte biedt voor sociale contacten. Woonzorg Nederland realiseert op het terrein van het voormalig verzorgingshuis Thuvine voor een kleine groep liefhebbers van het 'Duiwense wonen' zelfstandige koop- en huurappartementen ondergebracht in twee compacte complexen van vier bouwlagen. De appartementen hebben drie kamers, waarvan twee slaapkamers en één woonkamer waarin wonen en eten gecombineerd zijn. Ook hebben zij allemaal een eigen buitenruimte in de vorm van een loggia, balkon of een terras.





In 2010 hebben wij in een deel van Noord-Holland het programma 'Terug naar de Klant' uitgerold om onze klantgerichtheid te verbeteren. Woonzorg Nederland maakt daarmee de omslag van een vastgoedgericht bedrijf naar een meer mensgericht bedrijf.

Terug naar de Klant is het gevolg van een zeer kritische zelfbeschouwing. Simpel gezegd heeft Woonzorg Nederland eerlijk in de spiegel gekeken en zich afgevraagd: wat doen we niet goed, en hoe kunnen we het beter doen? Daarbij hebben we ons gerealiseerd dat het vastgoed, de stenen, niet het doel zijn, maar een middel om senioren veilig en comfortabel te laten wonen. Dat wonen is pas compleet met zorg en welzijn op maat en met een uitstekende service. Dat realiseren we met Terug naar de Klant, en onze samenwerking met Espria.

De economische en politieke situatie heeft ons gemotiveerd tot een strategische heroverweging. We hebben de kwantitatieve groei-doelstelling verlaten en zetten de komende jaren vooral in op een verbetering van de kwaliteit. Door de dienstverlening beter af te stemmen op de klant, zoals hierboven beschreven, en door te investeren in renovatie en transformatie.

Een mooi voorbeeld hiervan is het Eduard Douwes Dekkerhuis in Amsterdam. Na de vernieuwing hebben alle bewoners van de verpleegafdeling een eigen kamer. Daarnaast hebben we onder meer het sanitair en de maaltijdvoorziening sterk verbeterd. Bewoners in de omgeving kunnen de maaltijd gebruiken van de zorginstelling. Daarmee heeft het Eduard Douwes Dekkerhuis ook een buurtfunctie gekregen. De komende tijd zullen we meer van dit soort verbeteringen realiseren.

Het ontwikkelen van vastgoed is vaak een kwestie van een lange adem, geduld en doorzettingsvermogen. In 2010 zijn enkele projecten gestart die door diverse oorzaken een zeer lange voorbereiding kenden, zoals de bouw van 47 appartementen op de locatie van het oude verzorgingshuis Voor Anker op Marken, de renovatie van Gouden Handen, het voormalige klooster St. Bonifacius in 's-Heerenberg, en de nieuwbouw van woonzorgcentrum Thuvine in Duiven.

Wij verheugen ons steeds op de ontmoetingen met onze klanten, bijvoorbeeld bij het slaan van een eerste paal of de opening van een net geopend of heropend wooncomplex. Het directe contact met de huurders en het gesprek met de bewoners van een zorgcentrum zorgen ervoor dat wij ons blijven realiseren voor wie wij het doen. Dat geeft ons de motivatie om ons samen met alle medewerkers van Woonzorg Nederland dagelijks met volle overtuiging in te zetten voor onze klanten.

Marco Meerdink, Anton Zuure en John Kauffeld

1. INLEIDING

Als we in de toekomst terugkijken op 2010, zou dit jaar wel eens een sleuteljaar kunnen zijn in de ontwikkeling van Woonzorg Nederland tot een werkelijk klantgerichte leverancier van woondiensten. Na een gedegen voorbereiding in 2009, zijn we in mei 2010 in veertig wooncomplexen in Noord-Holland begonnen met de implementatie van het programma 'Terug naar de Klant'. Met dit programma gaan we onze klanten sneller en beter bedienen.

Onze huurders kunnen in de veertig wooncomplexen met al hun vragen terecht bij één lokaal aanspreekpunt: de gastheer of gastvrouw (deze naam wordt in 2011 gewijzigd). Die heeft meer bevoegdheden en verantwoordelijkheden dan de oude 'beheerder' en zorgt ervoor dat de vraag, klacht of wens snel en naar volle tevredenheid wordt afgehandeld. Huurders kunnen ook onderhoudsverzoeken melden aan de gastheer of gastvrouw. Onze nieuw opgezette Dienst Klein Onderhoud (DKO) verhelpt de problemen of schakelt een externe leverancier in.

Waar mogelijk hebben we in het traject de verbinding gelegd naar zorgpartners, in het bijzonder Eveen Noord-Holland als onderdeel van Espria. Woonzorg Nederland en zorgorganisatie Espria werken sinds 2008 intensief samen om klanten beter van dienst te zijn en een breed pakket te bieden van wonen, service en zorg. In februari 2011 hebben we een evaluatie van Terug naar de Klant afgerond. De resultaten zijn zeer bemoedigend. De klanttevredenheid is gestegen en de leegstand is gedaald van 2% naar 0,6%. Het programma zal in de loop van 2011 en 2012 ook in de rest van het land worden ingevoerd.

Een andere manier om ons aanbod beter toe te snijden op de wensen van onze huurders is het 'formulemanagement'. We hebben vijf formules met elk een ander accent. Elke formule sluit aan bij een deel van onze doelgroep: Ruimte voor Zekerheid, Ruimte voor Rust, Ruimte voor Samenzijn, Ruimte voor Vrijheid en Ruimte voor Comfort. We gaan onze wooncomplexen volgens deze formules labelen, zodat huurders weten wat ze er kunnen verwachten. Wij spitsen ons pakket van diensten en service in het wooncomplex optimaal toe op onze klanten.

Behalve onze dienstverlening verbeteren we ook de kwaliteit van onze woningen en zorgcomplexen. In 2010 zijn diverse gerenoveerde wooncomplexen opgeleverd, zoals de Rossiniflat in Voorschoten en het Eduard Douwes Dekkerhuis in Amsterdam. We verbeteren de veiligheid voor bewoners met een uitgebreid legionellaprogramma. In een groot aantal wooncomplexen hebben we in 2010 al maatregelen genomen. Aanpassingen aan andere wooncomplexen staan gepland voor 2011.

Voor een woningcorporatie zijn de start bouw en de oplevering van nieuwe of gerenoveerde wooncomplexen altijd bijzondere momenten. In 2010 is een aantal nieuwe projecten opgeleverd, zoals Het Binnenhof (Middelburg), Hanzekade (Lelystad) en het Borg Westerwolde (Ter Apel). Gedurende 2010 is een fors aantal investeringsbeslissingen genomen voor

verbeteringen aan bestaande wooncomplexen en sloop/nieuwbouw trajecten. Voor deze investeringen met een totale investeringswaarde van ongeveer € 290 miljoen is ruim € 86 miljoen aan maatschappelijke bijdragen in de boeken opgenomen.

Al met al kunnen we tevreden terugkijken op 2010. In 2011 gaan we verder met het verbeteren van onze klantgerichtheid en de kwaliteit van ons bezit. Daarbij moeten we wel rekening houden met een aantal belangwekkende ontwikkelingen die een ongunstige invloed kunnen hebben op onze investeringskracht.

De overheid blijkt veel moeite te hebben om corporaties voldoende ruimte te geven om als maatschappelijke ondernemingen te opereren. De afgelopen jaren lijkt 'Den Haag' de teugels zelfs aan te halen.

Sinds 2008 moeten corporaties vennootschapsbelasting betalen. Woonzorg Nederland heeft als 'zorgcorporatie' met succes een uitzonderingspositie bedongen. Deze uitzondering geldt ook nog voor 2011, maar het is onzeker of de vrijstelling ook na 2011 nog geldt.

Samen met een groot aantal andere corporaties, heeft Woonzorg Nederland geprocedeerd tegen de Vogelaarheffing over 2008 en 2009. In november 2010 bepaalde de rechtbank in Utrecht dat het Centraal Fonds Volkshuisvesting zo'n € 150 miljoen aan Vogelaarheffingen over 2008 en 2009 moet terugbetalen aan woningcorporaties. Overigens heeft het CFV hiertegen beroep aangetekend. De procedure tegen de Vogelaarheffing over 2010 loopt nog. Minister Donner heeft aangekondigd dat de Vogelaarheffing in 2012 verdwijnt. Hij bereidt een wijzigingsbesluit voor dat uiterlijk in mei 2011 voor advies naar de Raad van State wordt gestuurd. Vooralsnog legt het Centraal Fonds Volkshuisvesting de heffing voor 2011 nog wel gewoon op. Ze is immers formeel nog niet afgeschaft. Er kunnen ook nog projecten worden aangemeld.

Net als voorgaande kabinetten houdt het kabinet-Rutte vast aan het inflatievolgend huurbeleid. De kosten voor corporaties zijn de afgelopen jaren echter gemiddeld met meer dan het inflatiepercentage gestegen. De lange termijn inflatieverwachting is volgens het CFV 2%, terwijl de lange termijn parameter voor onderhouds- en beheerkosten is vastgesteld op 3%. Per saldo verslechtert daardoor de financiële positie van corporaties. Daar komt bij dat de corporaties vanaf 2014 moeten meebetalen aan de huurtoeslag, in totaal circa € 600 miljoen per jaar.

Een andere ontwikkeling waarop we ons moeten voorbereiden hangt samen met Europese regelgeving. Als een project bestaat uit sociale huurwoningen en woningen in de vrije huur- of koopsector, dan komt alleen de financiering voor de sociale huurwoningen nog in aanmerking voor borging door het Waarborgfonds Sociale Woningbouw. Voor de financiering van het deel vrije huur en koop moeten we daardoor een hogere rente betalen.

Dit betekent dat we gemengde wooncomplexen anders moeten opzetten om ze toch te kunnen realiseren. In 2010 hebben we voor een aantal gecontracteerde projecten alvast leningen afgesloten die nog wel onder de WSW-borging vallen. Daarmee hebben we de verdere uitvoering van deze projecten veiliggesteld.

Een schijnbaar slechts papieren ontwikkeling, maar niet zonder gevolgen, is de wijziging van de parameters voor de waardering van het bezit. Dit levert een negatieve correctie op van tientallen miljoenen euro's in het resultaat. Weliswaar op papier, maar dit betekent ook dat de solvabiliteit verslechtert. En dat heeft weer invloed op onze investeringskracht en mogelijk op de financieringskosten.

Tot slot hangt al langere tijd de normatieve huisvestingscomponent voor zorginstellingen in de lucht. Zorgpartijen krijgen hun huisvestingskosten niet meer volledig vergoed, maar moeten die betalen uit hun inkomsten voor geleverde zorg. Dit maakt hen nu al terughoudend om overeenkomsten te sluiten voor nieuwe huisvesting. Tegelijk krijgen de woningcorporaties te maken met een nieuw debiteurenrisico.

Er is, kortom, van alles gaande op de woningmarkt. Woonzorg Nederland heeft in 2010 de gevolgen van de hierboven geschetste ontwikkelingen geïnventariseerd en verschillende scenario's opgesteld.

Mede naar aanleiding van de veranderende regelgeving en de gevolgen van de economische crisis heeft Woonzorg Nederland haar strategie voor de komende jaren bijgesteld. In ons ondernemingsplan 2007-2011 noemden we als een van de hoofddoelen: groei van ons bezit, onze klantenkring en onze dienstverlening. We hebben de kwantitatieve groei-doelstelling verlaten en zetten, gegeven de geschetste toekomstige ontwikkelingen binnen de corporatiemarkt, voorlopig vooral in op verbetering van de kwaliteit van ons huidige bezit en verbetering van de dienstverlening aan onze klanten.

MISSIE

Woonzorg Nederland biedt comfortabele woonruimte, een hoogwaardig aanbod van diensten en (bemiddeling bij) zorg en een uitstekende service aan senioren en mensen met een beperking. We kijken niet alleen naar de woning, maar ook naar de woonomgeving. Die moet onze klanten in staat stellen om optimaal deel te nemen aan de samenleving.

VISIE

Mensen willen zelf kunnen bepalen wat er in hun leven gebeurt, ook als ze ouder worden of een beperking hebben. Woonzorg Nederland ondersteunt senioren en mensen met een beperking, opdat zij de regie over het eigen leven behouden en volwaardig kunnen meedoen in de maatschappij.

We hebben hierbij speciale aandacht voor mensen met een smalle beurs; vrijwel alle woningen verhuren we in de sociale huursector. We bieden een passende combinatie van woning, diensten en zorg voor mensen met diverse leefstijlen. Waar nodig werken we hiervoor samen met andere partijen.

SAMENWERKING MET DERDEN

Woonzorg Nederland werkt samen met verschillende zorgaanbieders om op die manier een samenhangend aanbod te kunnen leveren van wonen, diensten en zorg, dat is afgestemd op de veranderende wensen van onze klanten en hun financiële mogelijkheden. Door de samenwerking met zorgaanbieders kunnen onze klanten in hun vertrouwde omgeving blijven en hun eigen keuzes maken. We zorgen op buurtniveau voor innovatieve, duurzame en flexibele voorzieningen voor wonen, werken, dienstverlening, ontmoeting en recreatie. Deze voorzieningen stimuleren de leefbaarheid, burgerschap en betrokkenheid bij de samenleving.

SAMENWERKING MET ESPRIA

Een bijzonder (niet-exclusief) samenwerkingsverband heeft Woonzorg Nederland met het zorgconcern Stichting Espria (zie ook hoofdstuk 5). Dit samenwerkingsverband heet Espria. In 2010 heeft de synergie binnen Espria in verschillende projecten vorm gekregen. Woonzorg Nederland en Meander realiseerden samen het nieuwe zorgcentrum Borg Westerwolde in Ter Apel. Hierin passen we hoogwaardige woonzorgtechnologie toe om de kwaliteit van zorg te verbeteren. Met GGz Drenthe begonnen we de bouw van Kloosterakker, een woonzorgcentrum in Assen in de wijk Kloosterveste. Meander en GGz Drenthe zijn onderdeel van Espria.

EEN MAATSCHAPPELIJKE PRESTATIE LEVEREN

Het uitgangspunt voor ons handelen is de klant. We willen dat de woonomgeving zo veel mogelijk aansluit bij de wensen en mogelijkheden van bewoners. Daarom bieden we formules aan: woningen, zorgvoorzieningen en diensten die passen bij de leefstijl van senioren of mensen met een beperking in een wijk, buurt of dorp.

Als maatschappelijke onderneming steken we flinke bedragen in zogeheten maatschappelijke investeringen. Op die investeringen maken we een gereduceerde winst, maar ze geven wel een hoog maatschappelijk rendement. Zoals betaalbare woningen met gemeenschappelijke ruimten voor ontmoeting.

Als grote, landelijke corporatie hebben we meer mogelijkheden om nieuwe concepten te ontwikkelen en in praktijk te brengen. We vergroten bijvoorbeeld de veiligheid en het woongenot van onze klanten met woonzorgtechnologie. Daarnaast investeren we in nieuwe manieren van bouwen. Daarmee verlagen we bouwkosten en bouwtijd en realiseren we flexibele wooncomplexen. Als in de toekomst andere eisen worden gesteld aan het gebouw, is het daaraan betrekkelijk eenvoudig aan te passen.

KERNWAARDEN

Woonzorg Nederland werkt vanuit een duidelijk motief: Ruimte voor zorgeloos wonen. Dat ervaart onze klant in passende woningen met zorg en diensten op maat, maar ook in gastvrijheid en het feit dat we de klant serieus nemen. We verwachten van onze medewerkers dat ze servicegericht, ondernemend en resultaatgericht zijn. Onze managers geven leiding met passie, vertrouwen en aandacht voor de ontwikkeling van medewerkers.

STRATEGIE

Om een interessante partner te zijn voor gemeenten, zorginstellingen en individuele huurders (schaalvergroting), willen wij ons onderscheiden door de kwaliteit van onze producten, diensten en service (kwaliteitsverbetering). Vanuit onze missie, visie en kernwaarden hebben we in het ondernemingsplan 'Ruimte voor Zorgeloos Wonen' (2007-2011) drie hoofddoelen gedefinieerd:

1. Verbetering van de klantgerichtheid en de klanttevredenheid
2. Groei van ons bezit, onze klantenkring en onze dienstverlening
3. Versterking van ons imago als een betrokken, betrouwbare en deskundige organisatie

Een randvoorwaarde om onze doelen te realiseren, is een gezonde exploitatie. In dit jaarverslag beschrijven we hoe we aan deze doelen hebben gewerkt en welke resultaten we hebben bereikt.

Bij een midterm review van het ondernemingsplan begin 2010 hebben we onze strategie op onderdelen bijgesteld. We blijven onverminderd inzetten op klantgerichtheid en klanttevredenheid. In 2010 zijn we van start gegaan met ons verbeteringsprogramma Terug naar de Klant. Daarnaast werken we aan een cultuurverandering om onze dienstverlening te verbeteren. De kwantitatieve groeidoelstelling hebben we losgelaten; we gaan ons nog meer richten op kwaliteit. De versterking van ons imago blijft wel speerpunt. We bouwen aan een betere reputatie door verbetering van onze dienstverlening.

3. KLANT

De manier waarop we bij Woonzorg Nederland onze klanten bedienen, verandert. We hebben een nieuwe aanpak ingevoerd, namelijk Terug naar de Klant. We zijn daarmee begonnen in Noord-Holland. Hieronder beschrijven we eerst de oude werkwijze en daarna de nieuwe.

DE BEHEERDER

Om de veiligheid en de leefbaarheid voor onze huurders te vergroten, werken in veel van onze wooncomplexen beheerders. De taken van de beheerder zijn:

- Dienstverlening rond de verhuur, zoals het houden van voor- en eindinspecties, het opmaken van mutatierapporten, het overhandigen van sleutels en het aannemen en voorzover mogelijk afhandelen van klachten
- Technische dienstverlening, zoals klachtenonderhoud en reparaties aan en in algemene ruimten
- Sociale dienstverlening, zoals overlast bestrijden en zorgen voor een veilige leefomgeving in en om het wooncomplex

EXTRA SERVICE Per wooncomplex maken we soms aparte afspraken met bewoners of bewonerscommissie over de dienstverlening. Zo houdt de beheerder in sommige wooncomplexen ook de algemene ruimten schoon en zijn er beheerders die de gemeenschappelijke tuin onderhouden. Het salaris van de beheerder rekenen we voor een deel door aan de huurders in de servicekosten. Ongeveer de helft van de salariskosten, circa € 2,3 miljoen, nemen we voor eigen rekening.

KLUSSEN Huurders van Woonzorg Nederland kunnen een onderhoudsabonnement afsluiten voor het onderhoud dat normaal gesproken voor eigen rekening komt. Ze kunnen daarnaast een klussenkaart aanschaffen voor losse klussen, zoals het ophangen van een schilderijtje, het opruimen van de berging of het aansluiten van een vaatwasser. De beheerder voert deze klussen uit.

TERUG NAAR DE KLANT

In 2010 is Woonzorg Nederland samen met Espria in een deel van Noord-Holland begonnen met de invoering van Terug naar de Klant. Dit is een nieuwe manier van werken gericht op het verbeteren van de dienstverlening aan onze klanten.

KLANT CENTRAAL Met Terug naar de Klant stellen we de klant meer centraal en maken we de wensen en behoeften van onze klanten expliciet tot uitgangspunt voor ons handelen. We willen onze diensten en producten beter laten aansluiten op de wensen van de klant. Medewerkers die direct contact hebben met de huurders krijgen meer mogelijkheden om met eigen initiatief en 'eigen wijsheid' klanten te helpen. Als standaardoplossingen niet voldoen, is er ruimte voor maatwerk.

LOKAAL ORGANISEREN Zo'n nieuwe focus op de klant vraagt een andere manier van werken, en een nieuwe interne en externe organisatie. Om werkelijk klantgericht te zijn, organiseren we het klantproces lokaal. Letterlijk en figuurlijk dicht bij onze klanten. Medewerkers krijgen de ruimte en de mogelijkheden om binnen vastgestelde kaders maatwerk te leveren. Op die manier is de organisatie slagvaardig en kunnen we snel en adequaat reageren op klantwensen.

We hebben gekozen voor het concept 'lokaal ondernemerschap'. Een locatiemanager onderhoudt relaties met gemeenten en lokale (zorg)partijen, weet wat er lokaal speelt en anticipeert hierop. De locatiemanager stuurt een team van gastheren en gastvrouwen aan, die elk één of meer wooncomplexen onder hun hoede hebben. In die wooncomplexen zijn zij het centrale aanspreekpunt voor de klanten. Die klanten kunnen met alle vragen en klachten terecht bij de gastheer of gastvrouw. En die zorgt vervolgens voor een bevredigend antwoord of oplossing.

DIENST KLEIN ONDERHOUD Om onderhoudsklachten snel op te lossen kan de gastheer of gastvrouw de Dienst Klein Onderhoud (DKO) inschakelen. Dit is een team van allround onderhoudsmensen die in compleet uitgeruste busjes snel ter plaatse zijn. In beginsel verhelpen zij de problemen. Komen ze er niet uit, dan schakelen ze een externe partij of leverancier in voor een oplossing.

De klachtenmeldingen komen binnen bij een planafdeling die meteen een afspraak maakt met de klant. De planner bestelt de benodigde materialen, die 's nachts worden afgeleverd bij de DKO. Hierover hebben we afspraken gemaakt met leveranciers en TNT. De volgende ochtend kan de monteur de klacht verhelpen. Dankzij de Dienst Klein Onderhoud is niet alleen de klachtenopvolging sterk verbeterd. De eerste resultaten laten ook zien dat de kosten lager zijn dan bij de oude werkwijze.

GOEDE RESULTATEN In februari 2011 hebben we Terug naar de Klant geëvalueerd. Ondanks wat kleine opstartproblemen is de klanttevredenheid gestegen naar 7,1, terwijl we rekening hielden met een lichte daling. Het streefcijfer voor Terug naar de Klant is een 7,5 in 2015. De gemiddelde leegstand in het proefgebied is nog maar een derde in vergelijking met de oude situatie. Voorafgaand aan de invoering van Terug naar de Klant was circa 2% van de woningen niet verhuurd. Eind 2010 was dat nog maar 0,6%. De klanttevredenheid over de afhandeling van reparatieverzoeken door de DKO is gestegen van 6,9 naar 7,6.

LANDELIJKE INVOERING Woonzorg Nederland is inmiddels bezig met voorbereiding op een landelijke invoering van Terug naar de Klant. Dit is een ingrijpend proces waarbij we zorgvuldig te werk zullen gaan. Doordat de klantbediening veel meer lokaal vorm en inhoud krijgt, krijgen veel medewerkers andere taken. Daarnaast moeten we goede antwoorden hebben op vraagstukken rond informatisering en communicatie, zodat alle

klanten er ook werkelijk op vooruitgaan. Rond de zomer van 2011 verwachten we hierover verdere besluiten te nemen. Dan zullen we ook nader in overleg treden met de gemeenschappelijke ondernemingsraad en de Stichting Landelijk Huurders Platform Woonzorg Nederland.

FORMULEMANAGEMENT

Tevredenheid bij klanten door elke klant het juiste product te bieden. Met dat doel voor ogen is Woonzorg Nederland in 2008 gestart met formulemanagement. Het formulemanagement en het lokaal ondernemerschap zijn twee kanten van dezelfde medaille.

We hebben in verschillende gemeenten onderzoek gedaan naar de woonwensen van senioren. Daarnaast hebben we concurrentieanalyses gedaan. Zo hebben we inzicht gekregen in de profielen en wensen van onze (potentiële) huurders en de marktsituatie.

De resultaten hebben we gebruikt voor het opstellen van klantprofielen. Op grond van deze profielen hebben we vijf formules ontwikkeld voor zelfstandig wonen. Een formule is een combinatie van gebouw, klantbenadering, diensten en zorg. De invulling per component in een wooncomplex hangt af van de formule en van de specifieke situatie in en rond het wooncomplex.

RUIMTE VOOR ZEKERHEID Deze woonformule is geschikt voor zowel vitale als minder vitale senioren die een woning zoeken dichtbij de oude woonomgeving. Het wooncomplex bevindt zich op korte afstand van het centrum en heeft een algemene ruimte waar mensen elkaar kunnen ontmoeten. Bewoners kunnen hun dagelijkse boodschappen in de buurt doen. Vaak zijn er vlakbij ook faciliteiten zoals een gezondheidscentrum. Een gastheer of gastvrouw van Woonzorg Nederland ziet toe op de veiligheid en netheid van de woonomgeving.

RUIMTE VOOR SAMENZIJN Gezelligheid, veiligheid en harmonie. Dat zijn de kernbegrippen van deze woonformule. De bewoners staan midden in de samenleving en doen graag dingen samen met anderen. Het wooncomplex biedt hiervoor mogelijkheden, bijvoorbeeld met een restaurant en andere ontmoetingsruimten. Ook mensen uit de wijk komen naar het centrum, voor maaltijden of om gebruik te maken van andere voorzieningen, zoals een huisarts of een kinderdagverblijf.

RUIMTE VOOR COMFORT Hoogwaardige woningen in een luxueuze setting. Stijlvolle appartementen in een groene omgeving, meestal op ruime afstand van het stadscentrum. Ruime kamers, een luxe badkamer en royale keuken met diverse technologische snufjes. Dit zijn wooncomplexen voor zelfstandige senioren die status en exclusiviteit zoeken en bereid zijn hiervoor te betalen. Het wooncomplex is exclusief voor de bewoners, en eventuele commerciële services in het gebouw zijn alleen voor hen bestemd.

RUIMTE VOOR RUST In rustige buitenwijken vinden we wooncomplexen waar senioren rust, evenwicht en privacy zoeken. Deze senioren zijn meer op zichzelf gericht. Het wooncomplex is voor de bewoners; er zijn geen wijkvoorzieningen of winkels in het gebouw. Soms is er wel een fraaie tuin rond het wooncomplex. De mensen koesteren hun onafhankelijkheid. Vaak is er wel een kleine ontmoetingsruimte. Deze senioren willen zo veel mogelijk zelf hun zaken regelen.

RUIMTE VOOR VRIJHEID Veelal hoogopgeleide liefhebbers van de stad. Individualistisch ingesteld. Graag op zichzelf, maar toch ook graag in het gezelschap van vrienden en kennissen. Liefhebbers van kunst en cultuur, lezers van boeken en tijdschriften. Veel uithuizig, met de woning als rustpunt. Voor hen is deze woonformule. Een wooncomplex in een levendige omgeving, met een gevarieerd winkelaanbod en misschien wel een markt in de buurt. De woningen zijn gevarieerd en soms vrij indeelbaar.

LABELS OP WOONCOMPLEXEN In het kader van het verbeterprogramma Terug naar de Klant hebben we in 2010 een aantal wooncomplexen in Noord-Holland 'gelabeld' volgens de vijf formules. We hebben de leefstijl en vitaliteit van de huidige huurders in kaart gebracht en dit als uitgangspunt gebruikt voor het label dat we aan een wooncomplex hebben toegekend. In de toekomst zullen we de betreffende wooncomplexen volgens het label profileren. De locatiemanagers spitsen de dienstverlening aan de huurders daarop toe.

KENNISDOSSIER In 2010 heeft Woonzorg Nederland in samenwerking met het vakblad Vastgoedmarkt het Kennisdossier Woonformules uitgebracht. Hierin lichten we het concept van de woonformules uitgebreid toe. Het Kennisdossier is meegestuurd naar alle lezers van Vastgoedmarkt, ruim 25.000 beslissers in commercieel vastgoed. Het Kennisdossier en de formules speelden ook een rol tijdens het vierde Provada Corporatiedebat bij de jaarlijkse beurs voor de vastgoedbranche in de RAI. Directeur Commercie Guus Verduijn nam namens Woonzorg Nederland deel aan het debat.

KLANTEN OPNIEUW MEER TEVREDEN

Bij Woonzorg Nederland zijn we kritisch op ons eigen handelen. Om te zien waar we staan, nemen we deel aan de Woonbench. Dit is een jaarlijkse meting waarmee corporaties op een aantal dimensies kunnen vergelijken hoe ze het doen ten opzichte van voorgaande jaren en ten opzichte van elkaar.

STIJGENDE LIJN Klanten beoordeelden de dienstverlening van Woonzorg Nederland in 2010 met een 7,1. Van de deelnemende corporaties scoorden we daarmee het op een na beste resultaat. We zetten de stijgende lijn door die zich in 2009 al aftekenende (7,0). Het gemiddelde klantoordeel voor de deelnemende corporaties was 6,8. Het klantonderzoek van de Woonbench gebeurt op basis van een steekproef. Op verzoek van Woonzorg Nederland zijn de wooncomplexen in Noord-Holland buiten de steekproef

gehouden, omdat we daar bezig zijn met de invoering van Terug naar de Klant. Overigens blijkt uit de evaluatie van Terug naar de Klant dat klanten daar ons ook een 7,1 geven. Voor 2011 staat een onderzoek naar de tevredenheid van medewerkers op het programma.

EXTRA DIENSTEN EN SERVICE VOOR DE KLANT

Om onze huurders in staat te stellen zo lang mogelijk zelfstandig, comfortabel en veilig te wonen, biedt Woonzorg Nederland het dienstenpakket Voor Elkaar. Het pakket omvat alarmering, een onderhoud- en klussendienst, maaltijden, verzekeringen en een verhuisservice. De frontoffice-medewerkers op onze wooncomplexen spelen hierbij een belangrijke rol.

UITBREIDING PAKKET In Noord-Holland hebben we het dienstenaanbod als onderdeel van Terug naar de Klant sterk uitgebreid met het lidmaatschap van de Ledenvereniging Eveen/Icare. Dit geeft onze huurders toegang tot het volledige Ledenservicepakket. De bedoeling is dat dit aanbod in 2011 beschikbaar komt voor huurders van Woonzorg Nederland in het hele land. Als we zo ver zijn, verdwijnt 'Voor Elkaar'.

In Espria-verband hebben we er hard aan gewerkt om de levering van service- en gemaksdiensten optimaal te laten verlopen. In dit kader hebben we de uitvoering van de diensten zo veel mogelijk in handen gegeven van gespecialiseerde onderdelen of afdelingen.

HUURDERSPARTICIPATIE

HUURDERS WORDEN GEHOORD Woonzorg Nederland overlegt op twee niveaus met de bewoners: per wooncomplex en landelijk. De meeste wooncomplexen met zelfstandige woningen hebben een bewonerscommissie. Deze bewonerscommissies zijn veelal aangesloten bij een landelijke huurdersorganisatie: de Stichting Landelijk Huurders Platform Woonzorg Nederland (LHP). De bewoners van onze verzorgings- en verpleeghuizen zijn geen huurders en zij overleggen niet rechtstreeks met Woonzorg Nederland. Deze klanten praten met de zorgaanbieder die het verzorgings- of verpleeghuis exploiteert, meestal via een lokale of regionale cliëntenraad.

Via de website (www.woonzorg.nl) kunnen onze huurders kennismaken van onze statuten, reglementen, het jaarverslag, het volkshuisvestingsverslag en de jaarrekening.

BEWONERSCOMMISSIES In 2010 hebben wij minimaal eenmaal, maar meestal vaker overlegd met de bewonerscommissie van elk wooncomplex. In deze overleggen hebben we met onze huurders gesproken over de volgende onderwerpen:

- De samenstelling en prijs van het servicepakket waarvoor huurders betalen via de servicekosten

- De jaarlijkse afrekening van de levering van diensten, waarvoor huurders een voorschot betalen via de servicekosten
- Het onderhoud aan het wooncomplex, met name het programma voor het planmatig onderhoud (zoals schilderwerk en installaties)
- Eventuele bijkomende investeringen
- De toelichting op het (te verwachten) huurverhogingvoorstel
- De zorg en diensten die aan huurders geleverd worden door plaatselijke zorginstellingen

Woonzorg Nederland steunt het werk van bewonerscommissies met een financiële bijdrage. Daarnaast helpen we bewonerscommissies oprichten in nieuwe wooncomplexen en wooncomplexen waar nog geen bewonerscommissie bestaat.

STICHTING LANDELIJK HUURDERS PLATFORM WOONZORG NEDERLAND (LHP) Een goede vertegenwoordiging van onze huurders is essentieel voor een klantgericht beleid. De inbreng van onze klanten helpt ons om scherp te blijven. Stichting Landelijk Huurders Platform Woonzorg Nederland (LHP) behartigt de gezamenlijke belangen van de aangesloten bewonerscommissies. Het LHP bespreekt met Woonzorg Nederland onderwerpen van algemeen beleid en beheer die het niveau van de bewonerscommissies overstijgen.

In 2010 hebben we de banden met het LHP verder aangehaald en is van beide kanten gewerkt aan professionalisering. We hebben het overleg geïntensiveerd om beleidsonderwerpen beter met elkaar te kunnen bespreken. Het LHP heeft een eigen website (www.lhp-wzn.nl).

In 2010 hebben we intensief overlegd over Terug naar de Klant. In 2009 bracht het LHP hierover een voorlopig advies uit. Wanneer we zullen besluiten over de landelijke invoering van Terug naar de Klant, zullen we hierover nader overleggen met en advies vragen aan het LHP.

Verder heeft Woonzorg Nederland in 2010 met het LHP onder meer overlegd over:

- Een nieuwe samenwerkingsovereenkomst tussen Woonzorg Nederland en het LHP
- Afrekening service- en stookkosten
- Nieuwe werkwijze op het gebied van zelfaangebrachte voorzieningen
- Beleid voor aanbrengen van zonwering in wooncomplexen van Woonzorg Nederland
- Vergoeding aan bewonerscommissies
- Facilitering en scholing van bewonerscommissies
- (Verbeteren) planmatig onderhoud
- Antennevergoedingen
- Rioolontstoppingscontract
- Wijziging energieleverancier algemene aansluitingen gas en elektra
- Gebruiksvergoeding inventaris
- Uitbesteding personenalarmering

KLACHTENCOMMISSIE

We zetten ons in om het onze klanten zo goed mogelijk naar de zin te maken. Toch gaan er soms dingen mis. Huurders kunnen dan een klacht indienen. Juist voor onze doelgroep zijn het wonen en het wooncomfort heel belangrijk. Daarom willen we klanten met klachten zo snel en zo goed mogelijk helpen.

PROCEDURE Huurders kunnen hun klacht in eerste instantie richten aan de beheerder of gastheer/gastvrouw van het wooncomplex. Die zorgt ervoor dat de klacht op de juiste plaats in de organisatie terecht komt. Daarnaast kunnen bewoners hun klacht melden bij onze Klantenservice. Wij doen ons best om klachten adequaat af te handelen. Huurders die desondanks ontevreden zijn over de afhandeling, kunnen hun klacht voorleggen aan de onafhankelijke klachtencommissie van Woonzorg Nederland. De klachtencommissie is een onafhankelijk adviesorgaan dat bestaat uit leden die zijn voorgedragen door het LHP en Woonzorg Nederland. Elke huurder krijgt het Reglement Klachtencommissie en het klachtenformulier uitgereikt bij het aangaan van het huurcontract. Deze documenten staan ook op onze website.

ADVIES EN BESLUIT De klachtencommissie behandelt een klacht en brengt advies uit aan de directieraad van Woonzorg Nederland. De directieraad heeft een mandaat om beslissingen te nemen. Als de directie wil afwijken van het advies, of als de klacht een directeur betreft, dan legt de directieraad het conceptbesluit voor aan de raad van bestuur. De directieraad informeert de raad van bestuur periodiek over de genomen besluiten. De directieraad informeert de bewoner over zijn genomen besluit en de vervolgstappen. De klachtencommissie legt jaarlijks verantwoording af over haar werkzaamheden in een jaarverslag. Dit verslag is opvraagbaar bij de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie.

BEHANDELING KLACHTEN 2010 In 2010 heeft de klachtencommissie 40 klachten ontvangen. Dit zijn er 4 minder dan in 2009. 24 klachten werden ontvankelijk verklaard. De commissie heeft er daarvan 3 niet in behandeling genomen, omdat die al vóór de behandeling tot tevredenheid van de klager waren afgehandeld. Over 1 klacht volgt in 2011 een uitspraak. De commissie heeft in 2010 20 adviezen uitgebracht. De commissie adviseerde de directieraad in 13 gevallen de klacht gegrond te verklaren en in 5 gevallen om deze ongegrond te verklaren. In 2 gevallen was het advies: deels gegrond, deels ongegrond. De directieraad heeft in 18 gevallen de adviezen van de commissie overgenomen. Over 2 adviezen besluit de directieraad in 2011.

TABEL 1: OVERZICHT KLACHTEN

Klachten	2010	2009	2008	2007	2006	2005
Totaal ontvangen klachten	40	44	59	55	45	41
<i>Niet ontvankelijk</i>	<i>16</i>	<i>15</i>	<i>24</i>	<i>26</i>	<i>16</i>	<i>17</i>
Ontvankelijk	24	29	31	29	28	24
<i>Ontvankelijk reeds afgehandeld</i>	<i>3</i>	<i>10</i>	<i>7</i>	<i>10</i>	<i>7</i>	<i>8</i>
Resteert	21	19	24	19	21	16
Uitgebrachte adviezen	20	14	21	13	16	14
a. Deels gegrond/ongegrond/ niet ontvankelijk	2	2	4	4	5	2
b. Gegrond	13	5	10	6	4	6
c. Ongegrond	5	7	7	3	7	6
Naar volgend verslagjaar	1	5	3	6	5	1

Het aantal ontvangen klachten is verminderd. Het aantal klachten dat alsnog naar tevredenheid werd afgehandeld zodat behandeling door de klachtencommissie niet meer nodig was is gedaald. Het aantal klachten dat gegrond werd verklaard is gestegen. Woonzorg Nederland hoopt dat de dalende lijn van het aantal klachten mede dankzij het verbeterprogramma Terug naar de Klant de komende jaren doorzet.

HUURPRIJSBELEID

INTRAMURAAL

HUURVERHOOGING De huurverhoging van intramurale wooncomplexen zijn in twee soorten te onderscheiden:

- VROM-huurprijs: wooncomplexen waarvan in het verleden de huurprijs is vastgesteld door het toenmalige ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieu (VROM).
- VWS-huurprijs: wooncomplexen waarvan de huurprijs kostprijsdekkend is vastgesteld conform de regelgeving van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), systematiek van het College bouw zorginstellingen (CBZ).

VROM-HUURPRIJS Deze wooncomplexen zijn in het verleden gebouwd onder subsidiëring van en met toepassing wet- en regelgeving van VROM. VROM bepaalde destijds de aanvangshuur (kapitaallasten, onderhoud en overige variabele lasten) op een percentage van de investering. De huurprijs wordt jaarlijks verhoogd met de inflatie. Bij deze wooncomplexen vindt er geen vrijval plaats uit de huurprijs als een investeringsonderdeel is afgeschreven. De gemiddelde huurverhoging per 1 juli 2010 was 0,55%.

VWS-HUURPRIJS De samenstelling van de huurprijs van wooncomplexen onder het regime van VWS is conform de exploitatieopzet van wooncomplexen in eigendom van de zorginstelling. De investeringskosten worden geheel inzichtelijk afgeschreven, lineair of annuïtair. Na afloop van de afschrijvingstermijn wordt de huurprijs verlaagd met de in rekening gebrachte rente en afschrijving. De variabele lasten worden jaarlijks verhoogd met de inflatie. De kapitaallasten van nieuwe (vervangings)investeringen worden ook weer in de huurprijs opgenomen. De gemiddelde huuraanpassing per 1 januari 2010 was +/- 2,71%. Deze daling is het gevolg van de methodiek van lineaire afschrijving en vrijval van de huur voor investeringsonderdelen die zijn afgeschreven.

TABEL 2: HUURVERHOOGING 2010

	Zelfstandige woningen	Intramuraal verhuureenheden	
		januari	juli
Realisatie	1,13%	-2,39%	0,56%
Begroting	1,00%	-0,50%	1,00%

ZELFSTANDIGE WONINGEN Ons huurprijsbeleid voor zelfstandige woningen is in eerste instantie gericht op het verbeteren van de prijs-kwaliteitverhouding van onze woningvoorraad. We gebruiken niet de marge tot de maximaal toegestane huur als maatstaf, maar de verhouding tussen de huurprijs en de vrije verkoopwaarde. Dit weerspiegelt naar ons idee de marktverhoudingen beter.

De ruimte hiervoor is echter beperkt. Het ministerie van Binnenlandse Zaken verbiedt een huurstijging per individuele woning die hoger is dan de inflatie in het voorafgaande jaar (1,2%). We zouden graag de huur van populaire woningen met iets meer dan dat percentage verhogen, en de huur van andere woningen iets minder. Zo zouden we beter kunnen inspelen op vraag en aanbod. Maar dat is niet toegestaan.

Daarnaast hebben we rekening gehouden met afspraken met de gemeente, afwijkende huurcontracten en de marktpositie van het bezit (leegstand of verslechterde marktpositie). Voor het geliberaliseerde deel van ons bezit hebben we de markt gevolgd en een verhoging van 2,2% gehanteerd.

REGELING VERHUISKOSTEN

Huurders die hun woning wegens sloop of ingrijpende renovatie moeten verlaten, komen in aanmerking voor een verhuiskostenvergoeding. Het bedrag dat de huurders in 2010 ontvingen, bedroeg € 5.327.

WOONFRAUDE

Woonfraude kan verschillende vormen aannemen, zoals onderhuur of het gebruiken van een privéwoning voor bedrijfsdoeleinden.

In het woningbestand van Woonzorg Nederland komt weinig woonfraude voor. Dit heeft enerzijds te maken met onze doelgroep senioren. Anderzijds is er een redelijk sterke sociale controle van beheerders en medebewoners. Dat weerhoudt mensen ervan om de woning te gebruiken voor andere dan de bestemde doeleinden.

Ontdekken we niettemin woonfraude, dan ondernemen we direct actie om het onrechtmatig gebruik te beëindigen. Waar nodig zoeken we samenwerking met lokale instanties. Als de wet wordt overtreden, doen we aangifte. In 2010 hebben we vier gevallen geconstateerd van onrechtmatige bewoning en drie wietplantages.

TOEWIJZING EN VOORRANGSBELEID

ZELFSTANDIGE WONINGEN Voor de meeste zelfstandige huurwoningen gelden toewijzingsnormen van de gemeente. Wij bieden deze woningen vaak aan op basis van de plaats van de kandidaat op de wachtlijst. Soms kunnen kandidaten reageren via een regionaal aanbodmodel en verder komt het ook voor dat Woonzorg Nederland zelf een wachtlijst bijhoudt.

Met ingang van 1 januari 2011 geldt dat corporaties minimaal 90% van nieuw te verhuren sociale huurwoningen moeten toewijzen aan huishoudens met een inkomen van maximaal € 33.614 (2011). Woonzorg Nederland heeft in 2010 voorbereidingen getroffen om aan deze norm te voldoen.

AANLEUNWONINGEN Woonzorg Nederland verhuurt aanleunwoningen vaak en bloc aan de zorgstichting die het verzorgingshuis huurt. De zorgstichting is als eerste betrokken bij de toewijzing.

INTRAMURALE PLAATSEN Het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) beoordeelt of mensen in aanmerking komen voor een plaats in het verzorgings- of verpleeghuis.

INLEIDING

In 2010 heeft Woonzorg Nederland een aanzet gedaan tot een strategische heroriëntatie op het vastgoed. Deze heroriëntatie werd ingegeven door diverse ontwikkelingen zoals het afnemen van de investeringsmiddelen en financieringsmogelijkheden en de economische crisis. Woonzorg Nederland heeft de lijnen uitgezet voor een nieuw portefeuillebeleid, dat in 2011 verder vorm moet krijgen.

Het portefeuillebeleid vormt het kader voor investeringsbeslissingen. Daarbij houden we rekening met de aanwezigheid van Woonzorg Nederland en/of Espria in de regio, trends op de woningmarkt en trends op de zorgmarkt.

In de nieuwe strategie kijken we naar gebieden waar Woonzorg Nederland en/of Espria al actief zijn. In regio's waar we beide al voet aan de grond hebben en waar de vraag stijgt, zullen we investeren om elkaars positie en onze portfolio versterken. De nadruk ligt hierbij meer op kwaliteit dan op kwantiteit. In regio's waar een van beide partners actief is, zullen we elkaar waar mogelijk de bal toespelen, met respect voor bestaande samenwerkingsverbanden.

Tot slot werkt Woonzorg Nederland samen met haar partners aan een zo goed mogelijk aanbod van wonen, zorg en diensten. In 2010 is bijvoorbeeld het project Binnenveste en Kloosterakker te Assen turnkey overgenomen door Woonzorg Nederland. Espria levert hier de zorg en diensten.

MAATSCHAPPELIJK INVESTEREN

Woonzorg Nederland wil zo goed mogelijk voldoen aan de woonvraag van de klant. Dit willen we realiseren door zo efficiënt mogelijk woningen te bouwen. Hierdoor blijven ze betaalbaar en nu en in de toekomst waardevol op de woningmarkt. Om dit te bereiken, realiseren we nieuwbouwprojecten en kopen we bestaande en nieuwe wooncomplexen aan. Daarnaast verbeteren we de kwaliteit van onze portefeuille door investeringen in bestaand bezit. In 2010 hebben we besloten om ruim € 290 miljoen te investeren, waarbij de maatschappelijke bijdrage meer dan € 88 miljoen bedraagt.

Bij de nieuwbouw van wooncomplexen hebben we goede ervaringen met flexibel bouwen. Hierbij gebruiken we standaard plattegronden en geprefabriceerde vloeren en wanden. Dit maakt het mogelijk om sneller te bouwen. Tegelijk kunnen we in de toekomst wanden eenvoudig verwijderen of verplaatsen om het gebouw geschikt te maken voor andere toepassingen, bijvoorbeeld wanneer de vraag naar seniorenwoningen afneemt.

Woonzorg Nederland bouwt haar woningen doorgaans zo dat senioren in hun woning kunnen blijven wonen (al dan niet na aanpassing van de woning) indien zij lichamelijke beperkingen krijgen.

Het belangrijkste aspect van ons maatschappelijk investeren is dat we huurwoningen voor senioren realiseren die door commerciële partijen niet gebouwd zouden worden. Bij die woningen maken we vaak ook extra voorzieningen, zoals ontmoetingsruimten. Op deze projecten nemen we een zogeheten 'onrendabele top' voor lief. Dat wil zeggen dat we een deel van onze investering niet terug zullen verdienen. Deze maatschappelijke bijdrage vindt u in de tabel bij 'opgeleverde projecten'.

LEEFBAARHEID

Woningcorporaties hebben een belangrijke taak in het bewaken en bevorderen van de leefbaarheid in hun werkgebied. Woonzorg Nederland voelt die verantwoordelijkheid ook, maar bij ons krijgt de zorg voor leefbaarheid meestal anders vorm dan bij andere corporaties. Dit komt doordat wij in de meeste gemeenten waar we bezit hebben, niet meer dan één of twee wooncomplexen hebben. Daardoor is een buurtgerichte aanpak voor ons meestal niet mogelijk (zonder medewerking van andere partijen).

Op wooncomplexniveau investeren we echter wel degelijk in leefbaarheid. In onze wooncomplexen is op bepaalde uren een beheerder, gastheer of gastvrouw die toeziet op de veiligheid en leefbaarheid in en rond het gebouw. We stimuleren onderlinge contacten tussen huurders door ontmoetingsruimten beschikbaar te stellen. In veel nieuwe wooncomplexen realiseren we op de begane grond voorzieningen zoals ruimtes voor fysiotherapie en artspraktijken, een apotheek of een bibliotheek. Onze huurders hebben hierdoor deze voorzieningen vlakbij.

In 2010 hebben we in diverse wooncomplexen in overleg met de huurders de algemene ruimten opnieuw ingericht, bijvoorbeeld in Toutenburgh, Emmeloord en Uyenborgh, Meppel. Dit geeft de bewoners een extra impuls om in deze ruimten activiteiten te organiseren. In 't Kruihuis, Harderwijk is een zorgpost gekomen van Aanleg/lcare. Huurders weten nu dat er zorg in de buurt is, en dat geeft een veilig gevoel. Bij De Open Hof, Amsterdam onderzoeken we samen met stadsdeel, zorginstelling en collega-corporaties hoe we een wijkservicecentrum kunnen openen. Bij het Lindenhof, Enschede hebben we de binnentuin gerenoveerd, zodat het voor de bewoners weer een aantrekkelijke plek is om te vertoeven.

In Voorschoten nemen we financieel deel aan een samenwerkingsverband tussen de gemeente en het opbouwwerk. Het doel van deze samenwerking is het versterken van de sociale cohesie en het organiseren van activiteiten om de samenhang in de buurt te versterken.

VOORSCHOTEN

In de gemeente Voorschoten is Woonzorg Nederland de grootste sociale verhuurder. Dit komt doordat we in het verleden het woningbestand van de gemeente hebben overgenomen. De afgelopen jaren hebben we veel geïnvesteerd in bestaand bezit en nieuwbouw, onder meer in de wijken Krimwijk en Starrenburg.

In 2010 is het gerenoveerde wooncomplex Rossini opgeleverd. De bewoners hebben tijdelijk in de naastgelegen Richard Wagnerflat gewoond. Ze konden van dichtbij volgen hoe 'hun' wooncomplex veranderde in een modern woongebouw. Eind november konden de huurders terugverhuizen. Het wooncomplex heeft nu 76 woningen die volledig voldoen aan de eisen van deze tijd.

Op 14 april 2010 werd de eerste paal geslagen voor het project Vlietwijk. Het wooncomplex bestaat uit een woongebouw met 53 appartementen, een buurtcentrum, een kleiner woongebouw met 21 appartementen en het nieuwe Zorgcentrum Vlietwijk. Het wooncomplex wordt in drie fasen gebouwd. De oplevering van de eerste fase wordt verwacht in het najaar van 2011.

In 2010 heeft de raad van bestuur van Woonzorg Nederland besloten in twee projecten te investeren: Richard Wagner en Parkwachters. De renovatie van wooncomplex Richard Wagner is een vervolg op de renovatie van Rossini. In dit gebouw worden 72 woningen gemoderniseerd. Parkwachters is een nieuwbouwproject dat bestaat uit twee woongebouwen met in totaal 72 huurwoningen voor alle leeftijden.

OPGELEVERDE PROJECTEN

TABEL 3: OPGELEVERDE PROJECTEN

Project	Investing (x € 1.000)	Maatschappelijke bijdrage (x € 1.000)
Het Binnenhof, Middelburg	8.741	3.718
Honthorststraat, Deventer (SPZ)	2.983	700
Hanzekade, Lelystad	21.041	8.417
Kloosterheerd/Borg Westerwolde, Ter Apel	11.760	2.711
Binnenveste, Assen	4.986	2.280
Meerleven, Bennebroek	11.351	1.355
Rossini, Voorschoten	7.481	7.164
De Vink, Maarn	3.107	958

BINNENHOF Binnenhof in Middelburg bestaat uit 41 zelfstandige woningen in de sociale sector. Bijzonder aan het project is de toepassing van een warmtekoede-opslag (wko). Deze levert de verwarming en het warmwater in de woningen en kan de woningen op warme zomerdagen koelen.

HONTHORSTSTRAAT De Honthorststraat in Deventer is een van de wooncomplexen die Woonzorg Nederland van Philadelphia Zorg heeft overgenomen. We kochten dit project toen het al in ontwikkeling was. Op de begane grond is een commerciële ruimte, daarboven zijn 20 wooneenheden voor mensen met een verstandelijke beperking, de doelgroep van Philadelphia.

HANZEKADE De Hanzekade is een ambitieus project in het centrum van Lelystad. In 2010 zijn de drie torens met huurwoningen opgeleverd. Van de 90 woningen zijn er ongeveer 30 in de vrije sector (boven de huurtoeslaggrens). De verhuur van het wooncomplex is voorspoedig verlopen; vrijwel alle woningen waren op 31 december verhuurd.

BORG WESTERWOLDE Borg Westerwolde in Ter Apel is een nieuw kleinschalig psychogeriatrisch verpleeghuis met 60 plaatsen. De bewoners leven in woongroepen van zes mensen. Het gebouw staat naast het zorgcentrum Kloosterheerd en heeft eigen technische voorzieningen en ruimte voor ondersteunende diensten. Het is zo ontworpen dat het in de toekomst eenvoudig te verbouwen is tot zelfstandige woningen. Zorggroep Meander (Espria) levert de zorg aan de bewoners. In het gebouw is domotica aangebracht, zodat verplegend personeel in de toekomst ook aan de monitor cliënten kan begeleiden.

BINNENVESTE Project Binnenveste is samen met BAM Vastgoed gerealiseerd. De 26 huurwoningen liggen in de nieuwbouwwijk Kloosterveen bij Assen. De woningen liggen boven winkels in het centrum van de nieuwe wijk. In het wooncomplex worden in 2011 ook verpleeghuisplaatsen opgeleverd voor GGZ Drenthe (Espria).

MEERLEVEN Meerleven in Bennebroek is een centrum met 18 plaatsen voor lichte zorg en 44 voor zware zorg. Een deel van het oude verzorgingshuis Meerleven op de locatie wordt tijdelijk bewoond door bewoners van zorgcentrum De Molenburg in Haarlem. Dit wooncomplex wordt gerenoveerd.

ROSSINIFLAT In 2010 is de renovatie van de Rossiniflat in Voorschoten afgerond (zie ook onder het kopje Voorschoten hierboven). Het wooncomplex uit 1970 is volledig gestript en al het binnenwerk is volledig vernieuwd, inclusief sanitair en installaties.

DE VINK Woonzorg Nederland heeft het wooncomplex De Vink in Maarn van Stichting Philadelphia Zorg overgenomen. Het gebouw bestaat uit een deel dat gerenoveerd is en een deel dat nieuw aangebouwd is. Philadelphia verleent in de vorm van kleinschalig groepswonen zorg aan veertien cliënten die in een beschermde woonomgeving kunnen wonen. De cliënten worden op basis van een indicatie voorzien van zorg en huisvesting.

NIEUWE PROJECTEN

Woonzorg Nederland heeft in 2010 diverse besluiten genomen tot renovatie, ombouw, nieuwbouw en aankoop (turnkey) van zelfstandige huur- en koopwoningen en verzorgings- en verpleegtehuizen. De projecten zullen hieronder worden toegelicht.

DE MOLENBURG, HAARLEM (EIGEN ONTWIKKELING) De Molenburg is een verzorgingshuis met een kleine verpleeghuisafdeling. Met zorgorganisatie SHDH hebben we een renovatieplan gemaakt. In het vernieuwde gebouw zijn iets minder plaatsen, maar het is dan weer wel geschikt voor de doelgroep. De bewoners verhuizen tijdelijk naar een andere locatie.

JAAP VAN PRAAGHUIS, PURMEREND (EIGEN ONTWIKKELING) Het Jaap van Praaghuis in Purmerend is een wooncomplex met een verzorgingshuis met 80 plaatsen en 218 zelfstandige woningen. Zorginstelling Zorgcirkel ondervond steeds meer problemen met de functionele kwaliteit van het vastgoed en kon daardoor niet meer de zorg leveren die ze wilde. We gaan het verzorgingshuis moderniseren.

HET E&E GASTHUIS, WIJK BIJ DUURSTEDEN (EIGEN ONTWIKKELING) Het E&E Gasthuis wordt ingrijpend gemoderniseerd. We bouwen eerst een nieuw gebouw met 30 huurappartementen en verbouwen daarna het zorgcentrum. Daar komt ook een kinderopvang. We verwachten dat de verbouwing in september 2012 achter de rug is. Vervolgens realiseren we op de locatie ook 20 koopwoningen. Het nieuwe E&E Gasthuis vormt het hart van de woondienstenzone in de wijk Engksted en levert het volledige woonspectrum, van zelfstandig wonen tot (zware) intramurale zorg. Daarnaast komen in het gebouw diverse maatschappelijke functies, zoals het WMO-loket, welzijnswerk en een hospice.

GREUNSHIEM, LEEUWARDEN (EIGEN ONTWIKKELING) Greunshiem is een verzorgingshuis uit 1964 en met 230 zorgplaatsen en 50 woningen. We gaan een deel van het verzorgingshuis renoveren. Slopen is niet nodig, want de kamers in Greunshiem zijn destijds voldoende ruim gebouwd. Na de renovatie voldoen ze ook functioneel weer aan de eisen en wensen van deze tijd. Tegelijk verbeteren we de brandveiligheid in het wooncomplex.

GOUDEN HANDEN, 'S-HEERENBERG (EIGEN ONTWIKKELING) In 2010 zijn we na een lange voorbereiding begonnen met de restauratie en transformatie van het monumentale klooster Gouden Handen. Met hulp van de gemeente Montferland is een plan ontwikkeld

voor 46 appartementen, een gemeentelijke frontoffice en een restaurant. Subsidie, onorthodox ontwikkelen en volharding maken het onmogelijke mogelijk: een economisch haalbare restauratie van een klooster van 12.000 vierkante meter tot unieke senioren-appartementen.

WAGNER, VOORSCHOTEN (EIGEN ONTWIKKELING) De Wagnerflat in Voorschoten is een serviceflat en heeft net als veel andere serviceflats te kampen met een teruglopende belangstelling van senioren. Woonzorg Nederland gaat het wooncomplex omzetten van serviceflat naar reguliere seniorenwoningen. Dit sluit beter aan bij de vraag van senioren in Voorschoten en is een mooie aanvulling op het bestaande aanbod.

BORRENDAMME, ZIERIKZEE (EIGEN ONTWIKKELING) Omdat het verzorgingstehuis met aanleunwoningen in Zierikzee is verouderd, wordt op de plaats van de oude gebouwen nieuwbouw gerealiseerd in een parkachtige omgeving. Er worden sociale huurwoningen gebouwd, plaatsen zware zorg voor mensen met psychogeriatrische problemen, een gezondheidscentrum met zorginfrastructuur, apotheek etc. Voor verwarming, koeling en warmwatertap wordt een warmtekoude-opslag geïnstalleerd.

WIJNDAELERPLANTSOEN, DEN HAAG (EIGEN ONTWIKKELING) Sinds 2002 is Woonzorg Nederland in gesprek met de gemeente over de ontwikkeling van woningen op het Wijndaelerplantsoen in Den Haag. In 2010 is besloten tot de bouw van ongeveer 150 huurwoningen, waarvan ongeveer de helft bestemd is voor de sociale huursector. Daarbij zullen algemene ruimten voor de woningen worden gebouwd.

OPEN VENSTERS, AMEIDE (EIGEN ONTWIKKELING) Sinds 2001 werken Stichting Open Vensters, de gemeente Zederik en Woonzorg Nederland samen aan de gebiedsontwikkeling en uitbreidingslocatie Open Vensters te Ameide. Na de realisatie van de Christinaflat (2009) wordt op de plaats van het oude woon- en zorgcentrum een nieuw woon- en zorgcentrum gerealiseerd. Het nieuwe centrum zal bestaan uit twee gebouwen, die onderling verbonden zullen zijn. Het centrum zal beschikken over woongroepen met een aantal verpleeghuisplaatsen, verzorgingstehuisappartementen, een restaurant, dagopvang en kantoren.

THUVINE, DUIVEN (EIGEN ONTWIKKELING) Ter vervanging van het verouderde verzorgingstehuis Thuvine zal een zorgcentrum worden gebouwd met 59 plaatsen voor personen met zware psychogeriatrische en somatische aandoeningen. Daarnaast worden 29 plaatsen ontwikkeld voor personen met lichte aandoeningen. Ook bouwen we 33 huurappartementen, ruimtes voor extramurale zorg en fysiotherapie.

SCHOOLSTRAAT, PRINSENBEEK (EIGEN ONTWIKKELING) In Prinseneek realiseert Woonzorg Nederland een breed spectrum aan seniorenhuisvesting en dienstverlening door de bouw van drie groepswoningen met verpleegtehuisplaatsen, zelfstandige appartementen voor senioren die behoefte hebben aan lichte zorg, zorginfrastructuur met restaurant, plaatsen voor dagbehandeling en ruimtes voor thuiszorg, uitleenpost, fysiotherapie etc.

DE BERKHOF, WINTERSWIJK (EIGEN ONTWIKKELING) Omdat het verzorgingstehuis De Berkhof sterk is verouderd, is besloten tot de sloop van het verzorgingstehuis, en de bouw van een nieuw complex dat zal bestaan uit 2 blokken met 24 verpleeghuisplaatsen, 30 plaatsen lichte zorg en 6 sociale huurwoningen, algemene voorzieningen, en 23 sociale huurwoningen.

HAMRIKHEEM, GRONINGEN (EIGEN ONTWIKKELING) Naast het bestaande verzorgingstehuis Hamrikheem in de Indische buurt in Groningen, worden 33 zelfstandige sociale huurappartementen gebouwd voor de vitale senior volgens het woonvitaal concept. Door de nabijheid van de zorg kan ook de regieafhankelijke senior passend (blijven) wonen in het wooncomplex. Om een duidelijke scheiding aan te brengen tussen het zorgcentrum en de zelfstandige appartementen zijn er verschillende entrees gebouwd.

PARKWACHERS, VOORSCHOTEN (EIGEN ONTWIKKELING) Woonzorg Nederland zal in Voorschoten 2 identieke appartementsgebouwen bouwen met 64 appartementen. In de plint worden interne parkeerplaatsen, een collectieve fietsenstalling en bergingen voor de woningen gerealiseerd. De 4 woonlagen bevatten ieder 8 sociale huurwoningen rondom een interne corridor. Op de bovenste verdieping zijn 4 vrije sector woningen opgenomen. Vanwege de positie van Woonzorg Nederland in Voorschoten richt dit project zich niet op de huisvesting van senioren, maar op de doelgroep een/tweepersoons huishoudens.

GROTENHUIS, TWELLO (EIGEN ONTWIKKELING) Woonzorg Nederland heeft in 1998 het zorgcomplex Het Grotenhuis aangekocht met de verplichting om het wooncomplex te herontwikkelen. In 2002 zijn de aanleunwoningen vervangen door nieuwe huur- en koopappartementen. In 2010 is besloten tot herontwikkeling van het zorgcentrum, waarbij is gekozen voor een kleinschalige opzet in 4 blokken met intramurale zorgappartementen, huur- en koopwoningen.

HEILIG HARTKERK, BREDA (EIGEN ONTWIKKELING) Met gemeentelijke en provinciale subsidie is besloten tot de renovatie van de voorgevel van de Heilig Hart Kerk in Breda. De kerk werd enkele jaren gekraakt. In maart 2011 heeft de rechter geoordeeld dat de krakers de kerk moeten verlaten, welke ontruiming in april 2011 rustig is verlopen.

HERDERSTRAAT, HEESCH (EIGEN ONTWIKKELING) Woonzorg Nederland heeft in 2008 ter herontwikkeling een object gekocht waarin een kinderdagverblijf werd geëxploiteerd (voorheen politiebureau) met dienstwoning, en een ander woonhuis. Het gebouw wordt,

met uitzondering van de twee woonhuizen, gesloopt, en er wordt een nieuwbouw gerealiseerd. De twee woonhuizen worden verbouwd tot vier woonunits. De woningen zullen bestemd zijn voor mensen met een verstandelijke en of meervoudige beperking.

BLOEMHOF, TEN BOER (EIGEN ONTWIKKELING) Woonzorg Nederland heeft in Ten Boer een zorgcentrum met 85 verzorgingsplaatsen en 75 zelfstandige woningen. Op verzoek van de zorgexploitant heeft Woonzorg Nederland besloten om op het terrein van het zorgcentrum nog eens 40 verpleeghuisplaatsen te realiseren.

MAARTENSPORT, MAASTRICHT (TURNKEY) Woonzorg Nederland heeft in Maastricht een project aangekocht met 116 zelfstandige woningen met bergingen en ondergrondse parkeerplaatsen. De woningen hebben het label "ruimte voor zekerheid". Op de begane grond zal een plint met commerciële voorzieningen (waaronder zorgvoorzieningen) worden gecreëerd, zodat het complex ook toeloop vanuit de buurt zal krijgen.

WESTERWOLDE, ZWOLLE (TURNKEY) Omdat er in Westerwolde een grote vraag is naar seniorenwoningen met de daarbij horende dienstverlening, heeft Woonzorg Nederland een complex aangekocht met 92 zelfstandige huurwoningen, verdeeld over twee gebouwen. De woningen krijgen het label "ruimte voor zekerheid". In het gebouw worden de nodige voorzieningen gecreëerd: zorginfrastructuur, huisarts, tandarts, fysiotherapeut, etc.

DE GOUDEN LEEUW, VENRAY (TURNKEY) Het turnkey project De Gouden Leeuw omvat 42 zelfstandige wooneenheden, waarvan 38 sociale huurwoningen. De woningen maken onderdeel uit van een herontwikkeling, waarbij ook eengezinswoningen (koop) en appartementen (koop en huur) worden gebouwd. De woningen krijgen het label "ruimte voor zekerheid".

DE CLOMP, ZEIST (TURNKEY) In de nabijheid van het zorgcomplex De Grote Koppel (eigendom van Woonzorg Nederland) en een winkelcentrum heeft Woonzorg Nederland in het complex De Clomp 22 zelfstandige woningen, een gezondheidscentrum en een apotheek aangekocht. Het wooncomplex bevat daarnaast een wijkcentrum, peuterspeelzalen, centrum voor jeugd en gezin en een sporthal met kleedkamers (geen eigendom van Woonzorg Nederland).

ONDERHOUD

MEERJARENVERWACHTING ONDERHOUD Om ons bezit in goede conditie te houden, gebruiken we de Meerjarenverwachting Onderhoud (MVO). Ieder jaar houden we een conditiemeting bij een kwart van ons bezit, zodat we om de vier jaar de kwaliteit van ons hele bezit opnieuw in kaart hebben. De MVO geeft de input voor onze jaarbegroting Planmatig Onderhoud. Onder planmatig onderhoud verstaan we het cyclisch terugkerende onderhoud om de technische kwaliteit van het bezit te waarborgen. In de MVO wordt geen rekening gehouden met onderhoud vanuit esthetische gronden.

VERBETERPROJECTEN PLANMATIG ONDERHOUD In 2010 is Woonzorg Nederland verschillende projecten gestart om de kwaliteit en besturing van het onderhoud te verbeteren. Als uitgangspunt zijn kwaliteitsnormen voor de uitvoering opgesteld, waarbij de MVO de financiële kaders aangeeft waarbinnen projectleiders het onderhoud uitvoeren.

In de nieuwe MVO wordt op basis van het gewenste kwaliteitsniveau bepaald wanneer onderhoud noodzakelijk is en welke kosten daarmee gemoeid zijn. Met deze normering kunnen we beter bepalen waar en wanneer we onderhoud moeten plegen. Dit leidt tot een efficiënter gebruik van de beschikbare middelen en een gelijkmatiger kwaliteit van het bezit van Woonzorg Nederland. In 2011 gaan we deze nieuwe werkwijze invoeren.

ONDERHOUDSUITGAVEN

PLANMATIG ONDERHOUD In 2010 hebben we voor planmatig onderhoud € 28 miljoen begroot. De geplande werkzaamheden ter grootte van dit bedrag zijn vrijwel volledig opgedragen, uitgevoerd en betaald.

NIET-PLANMATIG ONDERHOUD Aan niet-planmatig onderhoud hebben we in 2010 bijna € 22,5 miljoen uitgegeven. Dit is 14,5% minder dan in 2009.

TABEL 4: UITGAVEN PLANMATIG EN NIET-PLANMATIG ONDERHOUD (X € 1.000)

	2010	2009
Planmatig onderhoud	27.859	26.489
Niet-planmatig onderhoud	22.498	26.297
Totaal	50.357	52.786

KLACHTENONDERHOUD In 2010 hebben we in totaal circa 30.000 opdrachten verstrekt naar aanleiding van reparatieverzoeken van onze huurders. De gemiddelde kosten per afgehandelde klacht zijn € 444.

Goed klachtenonderhoud is belangrijk om huurders tevreden te stellen. In onze brochure Wegwijzer bij storingen kunnen huurders lezen wanneer zij zelf een gebrek moeten (laten) verhelpen en wanneer Woonzorg Nederland de klacht verhelpt.

In het deel van Noord-Holland waar we in 2010 gestart zijn met Terug naar de Klant is in mei een interne onderhoudsdienst gestart, de Dienst Klein Onderhoud (DKO). Uit onafhankelijk onderzoek van onderzoeksbureau USP blijkt dat klanten dit als een voordeel ervaren. De klanttevredenheid over de afhandeling van reparatieverzoeken is gestegen van 6,9 naar 7,6. Uit de eerste cijfers blijkt tevens dat de kosten van het klachtenonderhoud zijn gedaald.

BIJZONDER ONDERHOUD Bij bijzonder onderhoud gaat het vaak om vergroting van het comfort, verlenging van de levensduur van een wooncomplex of aanpassing van de functionaliteit aan de eisen van deze tijd. Voorbeelden van functionele verbeteringen zijn het plaatsen van liften, het verhogen van galerijen en het realiseren van scootmobielruimten.

In 2010 heeft Woonzorg Nederland besloten € 5,2 miljoen te investeren in bijzonder onderhoud. € 3,7 miljoen daarvan verdienen we niet terug in de huur. Daarnaast hebben we in 2010 € 2 miljoen geïnvesteerd in zonwering bij diverse wooncomplexen.

BUSINESSPLAN In juli en augustus 2010 is een format ontwikkeld voor een 'businessplan' voor de wooncomplexen. Locatiemanagers kunnen daarmee voor ieder wooncomplex een gestructureerd plan maken voor de komende vijf jaar. Dit plan geeft inzicht in de economische en maatschappelijke kosten en opbrengsten en ligt aan de basis van visievorming en investeringsbeslissingen. In het najaar is het ontwikkelde format getest voor vijf wooncomplexen. Vervolgens zijn de plannen verder uitgewerkt en verbeterd.

MUTATIEONDERHOUD Als een woning leegkomt, plegen we vaak onderhoud om de woning aantrekkelijk te maken voor een volgende huurder. Soms nemen we dan meteen achterstallig klachtenonderhoud mee of grijpen we de kans aan om uitgebleven planmatig onderhoud uit te voeren.

LEGIONELLAPREVENTIE Legionellapreventie is belangrijk om de veiligheid van onze bewoners te beschermen en te voldoen aan wet- en regelgeving. In 2010 is Woonzorg Nederland een project gestart om de legionellapreventie te verbeteren. Doelen van dit project zijn onder meer:

- vermindering van het aantal besmettingen
- verkrijgen van totaaloverzicht
- betere overdracht naar beheerders
- betere informatieverstrekking naar stichtingen bij besmettingen
- meer duidelijkheid over verantwoordelijkheden, taakverdeling en capaciteit

Bij dit project hebben we twee sporen gevolgd. Enerzijds hebben we maatregelen genomen om het preventieproces beter in te richten. Daarbij hebben we een beheerssysteem geselecteerd, waarin alle documentatie en gegevens over legionellabeheer worden opgeslagen. De informatie wordt hierdoor veel toegankelijker en beter beheersbaar. Anderzijds hebben we in kaart gebracht welke technische maatregelen nodig zijn zodat dat de waterleidinginstallaties blijven voldoen aan de wettelijke normen. Op basis hiervan is een investeringsprognose opgesteld voor de verzorgings- en verpleeghuizen. Verder hebben we nieuwe onderhoudscontracten afgesloten met onze leveranciers om het niveau van dienstverlening verder te verhogen. Voor andere wooncomplexen dan verzorgings- en verpleeghuizen hebben we een preventieplan opgesteld.

BRANDVEILIGHEID Naar aanleiding van de steeds scherper wordende wettelijke eisen en de stijgende kosten op het gebied van brandveiligheid is in 2010 gericht aandacht besteed aan dit onderwerp. Om in kaart te brengen wat nodig is om de verzorgings- en verpleeghuizen op het gewenste niveau te brengen is gestart met een inspectie van tien intramurale complexen. Door deskundigen is een inventarisatie uitgevoerd om op de geselecteerde complexen het huidige niveau van brandveiligheid te bepalen. Uit het onderzoek is gebleken dat de volgende corrigerende maatregelen nodig zijn om aan de huidige wet- en regelgeving te voldoen:

- Aanpassen of vervangen brandmeldinstallaties
- Verhelpen van defecten aan installaties
- Bouwkundige aanpassingen om brand- en rookcompartimentering te garanderen en te handhaven.

De kostenraming voor het herstellen van de gebreken op de geselecteerde tien complexen bedraagt € 3,5 miljoen. In 2010 zijn de voorbereidingen getroffen voor het uitvoeren van de noodzakelijke maatregelen, in 2011 zullen deze worden uitgevoerd.

Vanaf 2011 dienen er nog circa 150 intramurale complexen geïnspecteerd te worden. Om een realistische spreiding van capaciteit en kosten te bereiken zal dit traject gespreid worden over meerdere jaren. Op basis van de resultaten van de eerste tien inspecties wordt voorlopig uitgegaan van een periode van vijf jaar, in 2011 zal hiervoor een meerjarenplan worden uitgewerkt. Tevens zal in 2011 beleid geformuleerd worden voor de intramurale wooncomplexen en zelfstandige wooncomplexen, op basis van de huidige wet- en regelgeving.

VERKOOPBELEID

Woonzorg Nederland heeft geen actief verkoopbeleid. We verkopen vrijwel geen woningen omdat onze doelgroep over het algemeen geen belangstelling heeft om te kopen. Het is vaker andersom: mensen verkopen hun woning om bij Woonzorg Nederland een senioren-appartement of -woning te huren. Incidenteel verkopen we een verzorgingshuis, bijvoorbeeld als dat op een locatie staat die niet langer past binnen onze strategische doelstellingen. In 2010 heeft Woonzorg Nederland geen wooncomplexen verkocht. Op zeer kleine schaal worden er zelfstandige woningen uitgepond, waarbij de waarde van de betreffende woning wordt vastgesteld door een onafhankelijke taxateur.

TABEL 5: AANTAL WONINGEN PER HUURKLASSE EIND 2010

Huurgrenzen €	Voorraadverdeling woningen	Aantal	%	% in 2009
< = 357,37	Goedkoop	1893	7,1	8,3
< = 548,18	Betaalbaar	20.604	77	78,6
< = 647,53	Duur tot huurtoeslaggrens	3.321	12,4	10,2
> 647,53	Duur boven huurtoeslaggrens	929	3,5	2,9
Totaal zelfstandige woningen		26.747	1	100

* Waarvan 23.159 zelfstandige woningen directe verhuur en 3.588 zelfstandige woningen indirecte verhuur. (zie ook tabel 7)

TABEL 6: MUTATIE- EN BEZETTINGSGRAAD*

Omschrijving	Aantal VHE's	Aantal nieuwe verhuringen	Mutatiegraad	Bezettingsgraad
Totaal	23.002	2.675	11,60%	96,10%

* Indirect verhuurde eenheden en nieuw opgeleverde verhuureenheden zijn in deze tabel niet opgenomen. Voor de indirect verhuurde eenheden worden deze gegevens bijgehouden door de verhurende zorginstelling.

WONINGVOORRAAD

Woonzorg Nederland bezit en exploiteert 46.105 verhuureenheden in 174 gemeenten. Ons bezit bestaat uit zorgcentra en zelfstandige woningen. Overeenkomstig de toepasselijke wetgeving heeft Woonzorg Nederland in 2010 geen huurwoningen in eigendom verkregen waarvan de stichtingskosten hoger zijn dan € 200.000, met uitzondering van de duurdere huurwoningen bij het project Hanzekade te Lelystad. Dit is conform ons beleid om te zorgen voor een gedifferentieerd woningaanbod voor onze doelgroep.

ZORGCENTRA We hebben 16.428 verzorgings- en verpleegplaatsen in 157 verzorgingshuizen en 18 verpleeghuizen.

INDIRECTE VERHUUR We bezitten 26.747 zelfstandige woningen, waarvan we er 3.588 indirect verhuren. Meestal zijn dit aanleunwoningen bij een zorgcentrum. Het zorgcentrum (of de overkoepelende zorgstichting) verzorgt de huuradministratie van individuele bewoners, en maakt maandelijks de totaal geïnde huur over aan Woonzorg Nederland.

DIRECTE VERHUUR 23.159 (waarvan 157 eenheden nieuw opgeleverd in 2010) zelfstandige woningen verhuren we direct. Dit betekent dat wij zelf de huuradministratie van individuele bewoners bijhouden. Ons streven is om woningen zo veel mogelijk direct te verhuren. Dan hebben we meer invloed op de kwaliteit van dienstverlening aan de eindgebruikers. Dit heeft ook te maken met de landelijke invoering van Terug naar de Klant. In 2010 hebben we 840 woningen overgebracht van indirecte verhuur naar directe verhuur. Soms besteden we wel taken uit aan derden, zoals de woningtoewijzing, onderhoud en levering van diensten.

TABEL 7: VERHUUREENHEDEN EIND 2010

Soort verhuureenheid	Absoluut	In %
Verpleeghuisplaatsen	1.853	4%
Verzorgingshuisplaatsen	14.575	31%
Beschermd Wonen	323	1%
Totaal intramuraal	16.751	36%
Zelfstandige woningen directe verhuur	23.159	50%
Zelfstandige woningen indirecte verhuur	3.588	8%
Totaal zelfstandige woningen	26.747	58%
Garages/parkeerplaatsen	2.233	5%
Diversen	374	1%
Totaal verhuureenheden	46.105	100%

TABEL 8: VERLOOP VERHUURBARE EENHEDEN 2010

	Intramuraal	Zelfstandige woningen	Overige	Totaal
Beginstand	16.726	26.727	2.539	45.992
<i>In exploitatie:</i>				
Opgeleverd (nieuwbouw)	160	157	90	407
Totaal in exploitatie	160	157	90	407
<i>Uit exploitatie:</i>				
Verkocht		-2	-2	-4
Gesloopt	-147	-127	-17	-291
Totaal Uit exploitatie	-147	-129	-19	-295
Overig	12	-8	-3	1
Eindstand	16.751	26.747	2.607	46.105

INTERNATIONALE SAMENWERKING/SPONSORING

Woonzorg Nederland steunt samen met medesponsor Menzis sinds 2004 een woonzorgproject in Suriname met een bedrag van € 40.000 per jaar. Het project omvat twaalf Marrondorpen aan de Suriname-rivier. Het project begon als ondersteuning van de lokale ouderenzorg en groeide later uit tot een breder project gericht op ontwikkeling van het gebied.

In nauwe samenwerking met de lokale bevolking zijn verschillende voorzieningen opgezet:

- thuiszorg voor de ouderen door dorpsgezondheidswerkers
- crèches voor kinderopvang
- Danpaati River Lodge, een toeristisch oord midden in het gebied
- mogelijkheden voor kleinschalige economische activiteiten

Het project levert een positieve bijdrage aan het gebied. Met zestig medewerkers is het de grootste werkgever in het binnenland van Suriname. De dorpsgezondheidswerkers zijn betrokken bij allerlei gezondheidszorgprojecten, zoals een cataractproject en malaria-bestrijding. De Medische Zending, verantwoordelijk voor de gezondheidszorg in het binnenland, prijst het project om de preventieve werking en de signaalfunctie van de gezondheidswerkers. De bouwactiviteiten in de dorpen zijn toegenomen. In een van de dorpen is een bakkerijtje gestart, verspreid zijn er drie 'steenfabrieken' opgericht. In 2010 was er veel aandacht voor continuïteit en verankering van de bereikte resultaten. Samen met Menzis en de projectmedewerkers in Suriname hebben we een aanzet gegeven tot het opnemen van 'duurzaamheid' als belangrijk principe binnen het project.

BEDRIJFSONDERDELEN

Woonzorg Nederland bestaat uit vier bedrijfsonderdelen (Commercie, Projectontwikkeling, Services en Facilitair bedrijf) en een concernstaf. Om fiscale redenen is het bedrijfs-onderdeel Projectontwikkeling ondergebracht in een besloten vennootschap: Woonzorg Nederland Projectontwikkeling B.V. Stichting Woonzorg Nederland is enig aandeelhouder van Woonzorg Nederland Projectontwikkeling B.V.

MEDEWERKERSTEVREDENHEID

In 2010 heeft geen medewerkerstevredenheidonderzoek plaatsgevonden. In 2010 is besloten dit voortaan elke twee jaar te houden. Het volgende onderzoek vindt eind 2011 plaats.

ZIEKTEVERZUIM

Het ziekteverzuim kwam in 2010 uit op 5,23%. In 2009 was dat 4,39%. Voor een belangrijk deel wordt de toename veroorzaakt door langdurig en niet-beïnvloedbaar verzuim. In 2011 zullen we versterkt aandacht schenken aan verzuimpreventie.

INTEGRITEIT

INTEGRITEITSCODE Woonzorg Nederland beschikt over een beleid ten aanzien van integriteit, welk beleid is vastgelegd in de integriteitscode (inclusief klokkenluiders-regeling). Deze code is op de website gepubliceerd. Woonzorg Nederland verstaat onder integriteit: handelen op basis van regels, normen en waarden en zo inhoud geven aan een professionele en maatschappelijke verantwoordelijkheid. De regels liggen deels vast in de bij Woonzorg Nederland geldende procedures en protocollen, maar zijn vooral ook de in het maatschappelijk verkeer normaal geldende regels.

De integriteitscode richt zich op vijf gebieden, namelijk (i) inkoop en aanbestedingen, (ii) toewijzing van huur- en koopwoningen en dienstverlening, (iii) omgang met klanten, leveranciers, relaties en collega's, (iv) gebruik van bedrijfsmiddelen en (v) scheiding tussen werk en privé. Een regeling met betrekking tot belangenverstrengeling maakt ook onderdeel uit van de integriteitscode.

In 2010 is met alle medewerkers een integriteitspel gespeeld om discussies te starten met management en medewerkers over integriteitdilemma's. Woonzorg Nederland heeft in 2010 één melding ontvangen van een integriteitsschending. Na onderzoek is gebleken dat de melding gegrond was. Woonzorg Nederland heeft vervolgens passende maatregelen getroffen. De evaluatie van het integriteitsbeleid heeft plaatsgevonden in april 2011.

De uitkomsten van de evaluatie worden verwerkt in het integriteitsbeleid. Binnen Woonzorg Nederland is een externe vertrouwenspersoon integriteit aangesteld. Deze vertrouwenspersoon is in 2010 diverse malen benaderd maar dat betrof in geen van de gevallen een integriteitkwesitie.

ONDERNEMINGSRAAD

ALGEMEEN Woonzorg Nederland heeft samen met Woonzorg Nederland Projectontwikkeling B.V. een Gemeenschappelijke Ondernemingsraad (GOR). De GOR van Woonzorg Nederland heeft elf zetels.

OVERLEG TUSSEN ONDERNEMINGSRAAD EN BESTUURDER De GOR en de bestuurder bespreken de gang van zaken binnen de organisatie met elkaar in 'de overlegvergadering'. In 2010 zijn er zeven van dergelijke bijeenkomsten geweest. In de vergadering bespreken we alle instemmingaanvragen en adviesaanvragen met de GOR. In 2010 was er ook regelmatig informeel overleg tussen GOR en bestuurder over het programma Terug naar de Klant.

In 2010 kwamen in de overlegvergadering onder meer de volgende onderwerpen aan de orde:

- Terug naar de Klant (waaronder track & trace in bedrijfswagens van de Dienst Klein Onderhoud en Richtlijnen representativiteit functies binnen Terug naar de Klant)
- Reglement Beheer (Elektronisch) Personeelsdossier
- aanvullende arbeidsvoorwaarden
- HRD-beleid (ontwikkeling van medewerkers)
- beleidsvoorstel belonen/beoordelen/competentiemanagement

GOVERNANCE

RAAD VAN BESTUUR Woonzorg Nederland wordt bestuurd door de raad van bestuur, die tevens de raad van bestuur vormt van Stichting Espria (zie hierna). De raad van bestuur bestaat uit drie leden. De heer A. Troost was tot 1 februari 2010 voorzitter van de raad van bestuur. Hij is op 1 februari opgevolgd door de heer M.W. Meerdink. Daarnaast maken de heren A.Th.J.M. Zuure en J.L. Kauffeld deel uit van de raad van bestuur.

TABEL 9: SAMENSTELLING RAAD VAN BESTUUR EIND 2010**Dhr. M.W. (Marco) Meerdink (1958)**

Functie Woonzorg Nederland	Voorzitter RvB, Chief Executive Officer
Benoemd	1 februari 2010
Relevante nevenfuncties	Bestuurslid Pensioenfonds voor Zorg en Welzijn (tot medio 2010)

Dhr. J.L. (John) Kauffeld (1954)

Functie Woonzorg Nederland	Lid RvB, Chief Operational Officer
Benoemd	8 april 2008
Relevante nevenfuncties	Bestuurslid Actiz Bestuurslid Stichting Maatschappelijke Locatieontwikkeling Bestuurslid VNO-NCW Noord

Dhr. A.Th.J.M. (Anton) Zuure (1955)

Functie Woonzorg Nederland	Lid RvB, Chief Financial Officer
Benoemd	1 juli 2004
Relevante nevenfuncties	Commissaris Stadsherstel Den Haag en omgeving N.V.

De raad van bestuur is onder andere verantwoordelijk voor:

- de realisatie van de doelstellingen van de stichting, de strategie en het beleid
- de naleving van alle relevante wet- en regelgeving
- het beheersen van de risico's die het verwezenlijken van de doelstellingen in de weg staan
- de kwaliteit van het jaarverslag, de jaarrekening en het volkshuisvestingsverslag

In de statuten en het reglement van de raad van bestuur (zie de website van Woonzorg Nederland) zijn de taken, bevoegdheden en werkwijze van de raad van bestuur vastgelegd. Het reglement bevat tevens een regeling in verband met tegenstrijdige belangen en nevenfuncties. De raad van bestuur legt verantwoording af aan de raad van commissarissen. Bepaalde belangrijke bestuursbesluiten dienen vooraf aan de raad van commissarissen ter goedkeuring te worden voorgelegd, zoals besluiten tot vaststelling van doelstellingen op volkshuisvestelijk, maatschappelijk, operationeel en financieel gebied, strategische besluiten, het vaststellen van de jaarstukken, statutenwijziging en het doen van investeringen die groter zijn dan het in de statuten genoemde bedrag.

De leden van de raad van bestuur worden benoemd door de raad van commissarissen. De bezoldiging en de verdere arbeidsvoorwaarden van de bestuurleden worden vastgesteld door de raad van commissarissen (zie het remuneratieverslag van de raad van commissarissen).

DIRECTIERAAD De raad van bestuur heeft bepaalde taken gedelegeerd aan de directieraad, die wordt gevormd door de directeuren van de vier bedrijfsonderdelen. De directieraad houdt zich onder meer bezig met operationele aangelegenheden, zoals:

- de realisatie van de operationele en financiële doelstellingen van Woonzorg Nederland
- het doen van beleidsvoorstellen aan de raad van bestuur
- de inventarisatie en het management van de risico's verbonden aan de ondernemingsactiviteiten

De directeuren zijn belast met de dagelijkse leiding van hun bedrijfsonderdeel. De taken, bevoegdheden en werkwijzen van de directieraad zijn vastgelegd in het directiereglement van 29 november 2010.

SAMENWERKINGSVERBAND ESPRIA Woonzorg Nederland werkt samen met Stichting Espria om een bijdrage te leveren aan de kwaliteit van leven van haar klanten. Voor meer informatie over de feitelijke samenwerking wordt verwezen naar hoofdstuk 2. De samenwerking is vormgegeven door een personele unie, die inhoudt dat de raden van bestuur van Woonzorg Nederland en Stichting Espria bestaan uit dezelfde personen. Dit geldt ook voor de raden van commissarissen. Woonzorg Nederland heeft geen statutaire relatie met Stichting Espria. Woonzorg Nederland is en blijft in juridische en financiële zin een volledig zelfstandige entiteit. In dit kader is in de statuten van beide organisaties verankerd dat het 'volkshuisvestelijk vermogen' van Woonzorg Nederland uitsluitend voor de volkshuisvesting zal worden aangewend. In 2010 heeft Woonzorg Nederland haar middelen overeenkomstig deze bepaling uitsluitend voor de volkshuisvesting aangewend.

RAAD VAN COMMISSARISSEN De raad van commissarissen houdt toezicht op het beleid van de raad van bestuur en op de algemene gang van zaken in de stichting en adviseert de raad van bestuur. De raad van commissarissen heeft bij een aantal besluiten van de raad van bestuur een goedkeurende bevoegdheid. De samenstelling, taken, bevoegdheden en werkwijze van de raad van commissarissen zijn vastgelegd in het reglement van de raad van commissarissen van 23 september 2009 (te raadplegen op de website van Woonzorg Nederland).

Als toezichthouder richt de raad van commissarissen zich op onderstaande aspecten, waarbij zij het belang van de organisatie centraal stelt, met het maatschappelijk belang op de achtergrond:

- naleving van de wet- en regelgeving
- missie en strategie, realisatie van doelstellingen
- continuïteit van de organisatie
- doelmatigheid en effectiviteit van het beleid
- financiële verslaglegging en risicobeheersing

De raad van commissarissen bestaat uit ten minste zeven en maximaal negen leden. Bij het opstellen van dit jaarverslag kent de raad van commissarissen twee vacatures. In de raad van commissarissen zitten twee leden op voordracht van het LHP. Leden van de raad van commissarissen worden benoemd door de raad van commissarissen, rekening houdend met de rechten van belanghebbenden (huurders, ondernemingsraad) om kandidaten voor te dragen. Commissarissen worden benoemd voor een termijn van maximaal vier jaar, waarna herbenoeming voor een tweede termijn mogelijk is. De maximale zittingstermijn voor commissarissen is acht jaar.

De raad van commissarissen moet zodanig zijn samengesteld dat de leden ten opzichte van elkaar, de raad van bestuur en welk deelbelang dan ook, onafhankelijk en kritisch kunnen opereren. De raad van commissarissen heeft in dit verband de onafhankelijkheidsvereisten vastgelegd. Om de juiste verdeling van kennis en deskundigheid te waarborgen, heeft de raad van commissarissen een profielschets opgesteld. Deze documenten zijn gepubliceerd op de website van Woonzorg Nederland. De bezoldiging die de leden van de raad van commissarissen zijn niet afhankelijk van de resultaten van Woonzorg Nederland. Zie in dit verband ook het verslag van de raad van commissarissen.

De raad van commissarissen kent twee commissies: de audit committee en de remuneratiecommissie. Voor een nadere toelichting wordt verwezen naar het verslag van de raad van commissarissen in dit jaarverslag.

VASTGOED ADVIESCOMMISSIE De vastgoed adviescommissie is een commissie die de raad van bestuur adviseert over alle vastgoed investeringsvoorstellen die door de diverse Espria deelnemers worden ingediend. Investeringsvoorstellen worden beoordeeld op de kaders die de RvB ten aanzien van vastgoedvoorstellen heeft gesteld. De commissie bestaat uit vastgoed en financiële deskundigen vanuit diverse Espria geledingen. In 2010 heeft de commissie tien keer vergaderd. In totaal zijn daar 37 voorstellen van advies voorzien.

RAAD VAN ADVIES Woonzorg Nederland kende tot september 2010 een raad van advies. Deze had als taak de raad van bestuur te adviseren (niet bindend) over bepaalde thema's op het gebied van vastgoed. De raad van advies heeft in 2010 geconcludeerd dat zij niet langer nodig was, omdat er maar weinig onderwerpen waren die zich voor advisering leenden. Bovendien heeft Woonzorg Nederland voldoende specialistische kennis in huis. Ook was de raad van mening dat de raad van bestuur voldoende klankborden had, zoals de raad van commissarissen, de ondernemingsraad, de cliëntenraad en het LHP. Op verzoek van de raad van advies, en met instemming van de raad van commissarissen, is de raad van advies opgeheven.

GOVERNANCE CODES Het belang van professioneel bestuur, het toezicht daarop en de verantwoording erover geldt in hoge mate voor Woonzorg Nederland en Stichting Espria. Bij de inrichting van de governance zijn wettelijke eisen en de branchecodes belangrijke elementen. Uitgangspunt voor Woonzorg Nederland en Stichting Espria is dat zij niet alleen willen voldoen aan de toepasselijke branchecodes, maar dat zij willen behoren tot "best in class" op het gebied van goede governance. Voor Woonzorg Nederland en Stichting Espria gelden daarom zowel de Governancecode Woningcorporaties als de Zorgbrede Governance Code. In de uitwerking is daarom voor Woonzorg Nederland de Governancecode Woningcorporaties aangevuld met artikelen uit de Zorgbrede Governancecode van 2010, waarbij is uitgegaan van toepassing van maximale transparantie en helderheid. Op grond van de vergelijking tussen beide codes, is besloten in die gevallen het meest 'zware' artikel uit beide codes voor beide stichtingen te laten gelden. De toetsing aan de nieuwe Zorgbrede Governancecode 2010 heeft ertoe geleid dat de zittingsduur van commissarissen nu is vastgesteld op maximaal acht jaar.

VISITATIE Woonzorg Nederland laat in 2011 een visitatie uitvoeren. Het visitatierapport zal zodra het gereed is op de website worden geplaatst.

GROEPSRESULTAAT

Het enkelvoudig bedrijfsresultaat van € 62.729 is ten opzichte van 2009 (€ 56.670) verbeterd. De huurinkomsten zijn met bijna 3% gestegen terwijl de bedrijfslasten exclusief de maatschappelijke bijdragen ongeveer gelijk zijn gebleven. Woonzorg Nederland genereert nog steeds een sterk positieve kasstroom uit haar operationele activiteiten. De inkomsten stijgen licht onder andere door een versterkte focus op zaken als leegstandsbestrijding terwijl de uitgaven beheersbaar zijn. Het steeds efficiënter inrichten van de processen rondom (planmatig) onderhoud en een gerichte aandacht voor de beschikbaarheid van eigen medewerkers om inhuur van externen te beperken zijn hiervan voorbeelden.

De financiële baten en lasten laten in totaal een zeer beperkte fluctuatie zien. De beperktere positieve waardeverandering van de financiële vaste activa en effecten worden “gecompenseerd” door lagere rentelasten en dergelijke kosten.

De jaarrekening laat echter toch een negatief groepsresultaat zien van bijna € 92 miljoen. Een belangrijke oorzaak is een hoge mutatie actuele waarde materiële vaste activa; de aanpassing van de (verminderde) toekomstige verdien capaciteit van ons bezit. Een andere belangrijke oorzaak voor dit resultaat is gelegen in de wederom hoge maatschappelijke bijdrage van ruim € 86 miljoen binnen de genomen investeringsbeslissingen.

MAATSCHAPPELIJKE BIJDAGEN

In 2010 had de corporatiesector te maken met een aantal ongunstige externe ontwikkelingen. Daarnaast werpen verwachte ontwikkelingen hun schaduw vooruit. Zij zullen een forse impact hebben op de wijze waarop woningcorporaties hun maatschappelijke taken kunnen uitvoeren (zie ook onder risicoprofiel). Desondanks heeft Woonzorg Nederland ook in 2010 een substantiële bijdrage aan de maatschappij geleverd. We hebben voor meer dan € 290 miljoen aan investeringsbeslissingen genomen. De maatschappelijke bijdrage binnen die investeringsbeslissingen bedraagt ruim € 86 miljoen (2009: € 89,8 miljoen). Dit deel van onze investeringen verdienen we, gezien de sociale inzet van het bezit, niet terug. Deze maatschappelijke bijdrage was hoger dan het operationele resultaat. Dit is een van de redenen dat de jaarrekening een negatief resultaat laat zien.

TABEL 10: MAATSCHAPPELIJKE BIJDAGEN, AFBOEKINGEN; HAALBAARHEIDSSTUDIES

	2010	2009
Maatschappelijke bijdragen	77.807	86.039
Afboeking projecten en haalbaarheidsstudies	8.436	3.796
Totaal	86.243	89.835

De ongunstige economische situatie en verschillende overheidsmaatregelen, waaronder beperkende Europese regelgeving, hebben ons doen besluiten een aantal gestarte trajecten voor mogelijke nieuwbouw en renovatie niet uit te voeren. De reeds hiervoor gemaakte kosten van ruim € 8 miljoen zijn afgeboekt.

TABEL 11: INZET MAATSCHAPPELIJKE BIJDRAGEN 2010

Omschrijving

Externe aankopen

Maartenspoort te Maastricht	8.213
Westerwolde te Zwolle	7.775
Gouden Leeuw te Venray	3.659
De Clomp te Zeist	607
	20.254

Investeringsbesluiten

Borrendamme te Zierikzee	7.360
Wijndaelerplantsoen te Den Haag	6.842
Wagnerflat te Voorschoten	4.739
Open Vensters te Ameide	4.066
Schoolstraat te Prinsenbeek	3.733
Thuvine te Duiven	3.467
E&E Gasthuis te Wijk bij Duurstede	3.218
Berkhof te Winterswijk	3.193
Jaap van Praaghuis te Purmerend	2.633
Hamrikheem te Groningen	2.019
Parkwachters te Voorschoten	2.014
Grotenhuis te Twello	949
Hanzekade (Visarenddreef) te Lelystad	810
Molenburg te Haarlem	287
Heilige Hartkerk te Breda	143
Herderstraat te Heesch	136
Greunshiem te Leeuwarden	111
Bloemhof te Ten Boer	15
	45.735

Omschrijving	
Overige / vrijval voorziening	
Diverse bijdragen	241
Vrijval voorziening Groot Schuttershoef te Leusden	-1.009
Herberekening voorziening ultimo 2009	-879
	-1.647
Bijkomende investeringen	
Diverse bijkomende investeringen	3.789
Taskforce leegstand	1.514
Brandveiligheid	2.079
Zonwering	1.981
Corrigerende maatregelen legionella	4.102
	13.465
Totaal	77.807

VERKOOP

In 2010 heeft een zeer beperkt aantal verkooptransacties plaatsgevonden. De verkoop-opbrengst bedroeg bijna € 0,8 miljoen voor het bestaande bezit. De verkoopopbrengst voor projecten ten behoeve van derden bedroeg ruim € 15,3 miljoen.

MUTATIE ACTUELE WAARDE

Naast de eerder genoemde maatschappelijke bijdrage van ruim € 86 miljoen heeft ook de mutatie actuele waarde een groot negatief effect op het gepresenteerde resultaat. De mutatie actuele waarde geeft de aanpassing van de toekomstige verdien capaciteit van ons bezit aan. In 2010 is de totale waardevermindering € 87,5 miljoen (2009: € 22,2 miljoen).

TABEL 12: MUTATIE ACTUELE WAARDE

Mutatie actuele waarde	2010	2009
Mutatie rentabiliteitswaardecorrectie	55.712-	10.209
Bedrijfswaarde verkoop bestaand bezit	119-	6.152-
Mutatie bedrijfswaarde	31.714-	26.335-
Totaal	-87.546	-22.278

MUTATIE RENTABILITEITSWAARDECORRECTIE De mutatie rentabiliteitswaardecorrectie is de mutatie van het verschil tussen rekenrente en de gemiddeld gewogen kostenvoet van de leningenportefeuille. Deze kende in 2010 een flink verloop en was 55,7 miljoen negatief (2009: 10,2 miljoen positief). Dit verloop heeft voor een deel te maken met reguliere bewegingen vanwege het aantrekken van nieuwe leningen het verkorten van de looptijden vanwege het verstrijken van een boekjaar.

Het belangrijkste deel wordt echter verklaard door een wijziging van de toegepaste disconteringsvoet. Gedurende het jaar 2010 is de gebruikelijke disconteringsvoet van 6,0% teruggebracht naar 5,25%. Het effect daarvan op de mutatie rentabiliteitswaardecorrectie bedroeg ruim € 70 miljoen negatief.

MUTATIE BEDRIJFSWAARDE De mutatie in de bedrijfswaarde is een van de onderdelen van de mutatie actuele waarde en komt uit op € 31,7 miljoen negatief (2009: € 26,3 miljoen negatief). Een omvangrijke factor is hier de autonome mutatie. Deze wordt veroorzaakt door het jaarlijks vervallen van een jaarlaag in de huurinkomsten (de resterende levensduur van het bezit neemt telkens met één jaar af). Dit levert een mutatie op van ruim € 43 miljoen.

TABEL 13: MUTATIE BEDRIJFSWAARDE

Mutatie bedrijfswaarde	2010
Autonome mutatie	43.215-
Aanpassing parameters en uitgangspunten	1.235-
Huurmutaties	6.223
Mutaties in het bezit	6.513
Totaal	31.714-

Aanpassing van parameters en uitgangspunten voor de berekening van de bedrijfswaarde (zie ook paragraaf 4.2.3 van de jaarrekening) is € 1,2 miljoen. Hoewel in omvang relatief beperkt ten opzichte van de autonome mutatie, waren de fluctuaties als gevolg van deze aanpassingen aanzienlijk: variërend van negatief € 110 miljoen vanwege het verlagen van het jaarlijks huurverhogingspercentage tot een positief effect van ruim € 182 miljoen vanwege het verlagen van de disconteringsvoet naar 5,25%. Een positief effect wat per saldo weer wordt beperkt door het negatieve effect wat de eerder genoemde mutatie rentabiliteitswaardecorrectie liet zien vanwege die zelfde aanpassing van de disconteringsvoet.

TABEL 14: GEVOLGEN AANPASSINGEN PARAMETERS EN UITGANGSPUNTEN

Gevolgen aanpassingen parameters en uitgangspunten	
Levensduuraanpassing	21.052
Huurmutaties	-110.801
Aanpassingen Indexatie norm onderhouds- en overige lasten	-40.817
Indexatie norm onderhouds- en overige lasten	-42.685
Disconteringsvoet	182.626
Restwaarde indexatie	-10.610
Totaal	-1.235

BELEGGINGEN

Vanaf halverwege 2010 heeft er een herinrichting van de beleggingsportefeuille plaatsgevonden. Het doel was om het deel van de portefeuille dat is bestemd voor reeds geplande onttrekkingen meer in lijn te brengen met die onttrekkingen ook voor de veel verdere toekomst (tot 2021). Hiertoe is de portefeuille gesplitst in een 'matching portefeuille' en een 'return portefeuille'. De matching portefeuille bestaat uit vastrentende waarden en wordt beheerd door een professionele assetmanager. De return portefeuille bestaat uit vastrentende waarden (80%) en aandelen (max. 20%). Deze onderdelen worden beheerd door een tweede respectievelijk derde professionele assetmanager. Per ultimo 2010 is afscheid genomen van de vermogensadviseur die mede de performance-meting en de compliance monitoring verzorgde voor de gehele beleggingsportefeuille. De assetmanagers verzorgen deze performance metingen binnen overeengekomen mandaten. De custodian, als onafhankelijke instantie, buigt zich over zowel de performance metingen als over de compliance monitoring.

In de Treasury commissie komen de performancemeting en compliance monitoring van de beleggingsportefeuille regelmatig aan de orde. Aan de commissie is een professionele treasuryexpert als onafhankelijk adviseur toegevoegd. De totale beleggingsportefeuille heeft in 2010 een rendement laten zien van 3,45 %. Dat is iets hoger dan de index-benchmark van 2,34%.

VERLOOP EN OPBOUW EFFECTENPORTEFEUILLE De waarde van de ter beurze genoteerde effecten bedraagt volgens de prijscouranten van de beurzen waarop deze worden genoteerd per balansdatum € 115,4 miljoen. Deze effecten hebben een verkrijgingsprijs van € 115,1 miljoen.

TABEL 15: VERLOOP EN OPBOUW EFFECTENPORTEFEUILLE 2010

	Beurswaarde
Stand 1 januari 2010	125.818
Af: afbouw beleggingsportefeuille	-17.000
Bij: herbeleggen dividendopbrengsten	354
Bij: herbeleggen couponrente	3.374
Bij/af: herwaarderingen beleggingen	2.887
Stand 31 december 2010	115.433

WERKZAAM VERMOGEN

De samenstelling van het in de stichting werkzame vermogen volgens de balans is hierna weergegeven. De afzonderlijke onderdelen zijn weergegeven in procenten van het totale vermogen.

TABEL 16: WERKZAAM VERMOGEN 2010

	2010		2009	
	* € 1.000		* € 1.000	
Activa				
Materiële vaste activa	2.542.287	93%	2.563.038	93%
Financiële vaste activa	128.606	5%	138.477	5%
Voorraden	34.111	1%	25.754	1%
Onderhanden projecten	0	0%	5.960	0%
Vorderingen	8.063	0%	15.011	1%
Liquide middelen	8.627	0%	6.507	0%
Totaal Activa	2.721.693		2.754.747	
Passiva				
Groepsvermogen	649.237	24%	741.147	27%
Voorzieningen	55.046	2%	41.277	1%
Langlopende schulden	1.702.013	63%	1.665.098	61%
Kortlopende schulden	313.397	12%	307.225	11%
Totaal Passiva	2.721.693		2.754.747	

De toename van de langlopende schulden vindt mede zijn oorzaak in het forse investeringsprogramma van in 2010 gestarte en aangekochte projecten maar ook van eerder gestarte en in 2010 opgeleverde projecten. De stichtingskosten inclusief aangekochte projecten voor in 2010 opgeleverde projecten zijn ruim € 82 miljoen.

TABEL 17: STICHTINGSKOSTEN INCLUSIEF AANGEKOCHTE PROJECTEN VOOR IN 2010 OPGELEVERDE PROJECTEN

	2010
Hanzekade te Lelystad	21.041
Prof. Tuntlerhuis te Ter Apel	11.760
Meerleven te Bennebroek	11.351
Het Binnenhof te Middelburg	8.741
Rossini te Voorschoten	7.481
De Vink te Maarn	3.107
Hondhorststraat te Deventer	2.983
Bijkomende investeringen	7.630
Overige investeringen	3.438
Subtotaal	77.532
Binnenveste te Assen (aankoop)	4.986
Totaal	82.518

In 2010 heeft Woonzorg Nederland een grondlocatie met opstal verworven in de gemeente Huizen (het voormalig WSW gebouw). Deze locatie is aangekocht voor een ontwikkeling in de verhuur en is derhalve in de jaarrekening opgenomen onder de balanspost activa in ontwikkeling. In 2010 is verder grond verworven in het kader van zogenoemde turnkey aankopen van nieuwbouw huurwoningen en intramuraal bezit. Deze grond verkrijgingen kwalificeren derhalve niet als grondaankopen (grondposities) in de zin van de Ministeriële circulaire MG 2001-26.

MEERJARENPROGNOSE

Ieder jaar werken we het meerjarig perspectief nader uit. Belangrijke parameters hierbij zijn onder meer de solvabiliteitsontwikkeling en de te verwachten maatschappelijke bijdragen. Oplevering van de meerjarenraming 2011-2015 heeft voorwaardelijk plaatsgevonden. Deze voorwaardelijkheden betreffen onder andere ontwikkelingen die we in 2011 in het nieuwe ondernemingsplan zullen meenemen. Onder deze ontwikkelingen vallen onder andere mogelijke (verplichte) aanpassingen van parameters, wijzigingen in rapportage-richtlijnen en andere overheidsmaatregelen.

Vooralsnog houden we vast aan een minimale solvabiliteit van 20%. Voornoemde ontwikkelingen die leiden tot een lagere solvabiliteit zullen dan ook effect hebben op de (financiële) ambities van Woonzorg Nederland. In dat geval zullen we een aangepaste meerjarenraming opstellen.

In de meerjarenraming 2011 – 2015 gaan we uit van daling van het aantal verhuureenheden van 46.105 ultimo 2010 naar 45.607 ultimo 2015. In onderstaande tabel is rekening gehouden met lasten vanwege additionele overheidsmaatregelen van ongeveer € 30 miljoen op jaarbasis.

TABEL 18: MEERJARENRAMING 2011-2015

Bedragen in € 1.000	2011	2012	2013	2014	2015
Maatschappelijke bijdragen	41.839	38.928	16.352	35.414	24.459
Jaarresultaat	-44.997	-31.195	-24.408	-37.455	-24.351
Eigen vermogen	662.298	631.103	606.695	569.240	544.889
Solvabiliteit	23%	22%	22%	21%	20%
Balanstotaal	2.829.686	2.861.810	2.813.141	2.751.897	2.729.117

Sturing op de verschillende componenten die de algehele financiële positie raken van Woonzorg Nederland vindt mede plaats op de door ons gehanteerde ondergrens van de solvabiliteit van 20%. Het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) geeft Woonzorg Nederland op het gebied van continuïteit wederom een A-oordeel. Dat is een goede indicatie dat ons financieel beleid en beheer waarborgen biedt voor ons voortbestaan.

TREASURY

In 2010 is het jaarlijks te updaten Financierings- en Beleggingsbeleid en het Treasury Jaarplan 2010 door de raad van bestuur vastgesteld en hiermede van kracht geworden.

De leningenportefeuille van rond de € 2 miljard heeft ultimo 2010 een gewogen gemiddelde vermogenskostenvoet van 4,21% (2009: 4,25%). Op basis van de huidige yieldcurve – waarbij rekening is gehouden met de in 2010 afgesloten maar nog te storten leningen – is de duration in jaren 8,0 (2009: 7,0). Dit is een positieve ontwikkeling gezien vanuit het actief durationverlengend beleid dat Woonzorg Nederland in het licht van de huidige rentestanden voert.

FINANCIERINGSBELEID De volatiliteit op de rentemarkten blijft hoog en de effecten van de economische omstandigheden blijven onverkort zichtbaar, vooral bij de rente(opslagen) in het lange segment (> 10 jaars IRS).

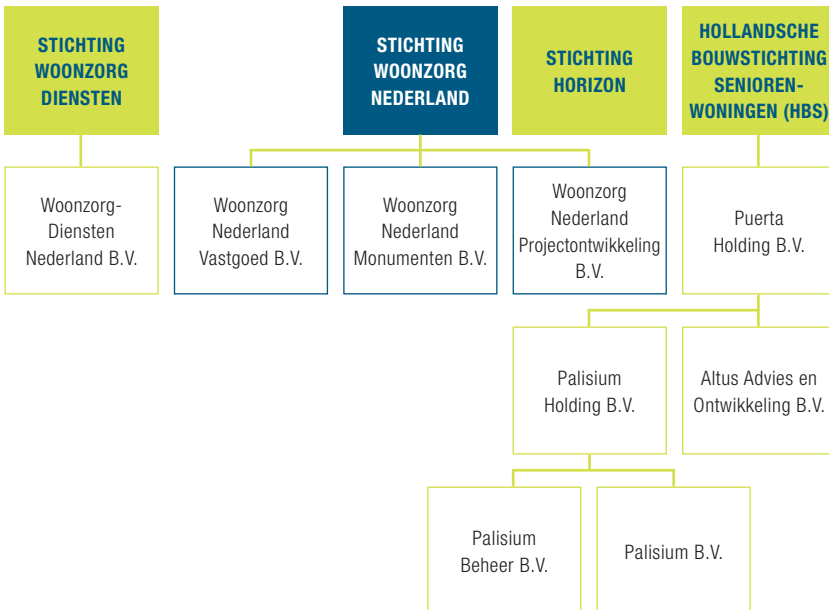
Conform vigerend beleid werkt Woonzorg Nederland niet met open financieringsposities. We trekken pas financiering aan zodra de achterliggende investering in specifiek vastgoed is goedgekeurd. In 2010 hebben we wel geanticipeerd op de gevolgen van de Beschikking van de Europese Commissie van 16 december 2009. Tot 1 januari 2011 was het nog mogelijk geldleningen onder de borging van het WSW of gemeenten aan te trekken voor nieuwe en bestaande activiteiten die na 1 januari zouden leiden tot zogenaamde ongeoorloofde staatssteun. Hiertoe is in 2010 voor ruim € 132 miljoen aan langlopende rentevaste WSW-geborgde fixeringen en voor ruim € 6 miljoen een tienjarige variabele hoofdsomlening aangetrokken.

In 2010 hebben we weinig hinder ondervonden van krapte op de kredietmarkt. Op de langere termijn kan de krapte op de kredietmarkt wel een hindernis worden. Daarbij speelt ook mee de - minder gewenste - groter wordende afhankelijkheid van één sectorbank.

VERBINDINGEN

Woonzorg Nederland heeft een verbinding in bestuurlijke en/of financiële zin met verschillende maatschappijen. De belangrijkste verbindingen worden in de consolidatie meegenomen. Dit betreft alle maatschappijen waarmee Woonzorg Nederland een organisatorische en economische eenheid vormt, dat wil zeggen alle rechtspersonen waarin Woonzorg Nederland beslissende zeggenschap op het beleid kan uitoefenen. De groepsmaatschappijen Hollandse Bouwstichting Seniorenhuisvesting, Stichting Horizon en Stichting Woonzorgdiensten kwalificeren in formele zin niet als deelneming van Stichting Woonzorg Nederland omdat er geen sprake is van een aandeel in het geplaatste kapitaal. De consolidatiekring is als volgt weer te geven:

STICHTING WOONZORG NEDERLAND EN HAAR GROEPSMAATSCHAPPIJEN



De tabellen op de volgende pagina geven inzicht in het belang in, alsmede de financiële positie van, bovenstaande verbindingen. Naast deze verbindingen heeft Woonzorg Nederland deelnemingen in Stadsherstel Den Haag en Omgeving N.V. (circa 8,7%) en Woningnet N.V. (ruim 1%). Gezien het beperkte belang in deze deelnemingen is afgezien van verdere toelichting in dit verslag.

TABEL 19: GEGEVENS VERBINDINGEN

Verbinding	Aard werkzaamheden
Woonzorg Nederland Projectontwikkeling B.V.	Projectontwikkeling
Stichting Horizon	Bezit en beheer kantoorpanden
Stichting Woonzorgdiensten	Organiseren en doen leveren van diensten; houdstermaatschappij van Woonzorgdiensten B.V.
Woonzorgdiensten Nederland B.V.	Veiligheid en gemak voor senioren
Hollandsche Bouwstichting Seniorenhuisvesting	Houdstermaatschappij van Puerta Holding B.V.
Puerta Holding B.V.	Houdstermaatschappij van Palisium Holding B.V. en Altus Advies en Ontwikkeling B.V.
Palisium Holding B.V.	Houdstermaatschappij van Palisium B.V. en Palisium Beheer B.V.
Altus Advies en Ontwikkeling B.V.	Projectontwikkeling in het duurdere segment
Woonzorg Nederland Vastgoed B.V.	Beleggen in vastgoed
Woonzorg Nederland Monumenten B.V.	Het in stand houden van monumenten in de zin van de Monumentenwet

TABEL 20: TRANSACTIES TUSSEN WOONZORG NEDERLAND EN DEELNEMINGEN

Bedragen in € 1.000	Belang	Transacties door Woonzorg Nederland
		Agio-/Kapitaalstortingen in 2010
Stichting Horizon	100% direct	-
Stichting Woonzorgdiensten	100% direct	-
Woonzorgdiensten Nederland B.V.	100% indirect	-
Hollandsche Bouwstichting Seniorenhuisvesting	100% direct	-
Puerta Holding B.V.	100% direct	-
Palisium Holding B.V.	66,67% indirect	-
Altus Advies en Ontwikkeling B.V.	100% indirect	-
Woonzorg Nederland Projectontwikkeling B.V.	100% direct	-
Woonzorg Nederland Vastgoed B.V.	100% direct	-
Woonzorg Nederland Monumenten B.V.	100% direct	-

1 Zowel langlopend als kortlopend (inclusief rekening courant)

Eigen vermogen (€ 1000)		Eigen vermogen (€ 1000)		Eigen vermogen (€ 1000)	
2010	2009	2010	2009	2010	2009
6.856	7.408	111.807	90.315	-552	-6.514
2.469	2.347	125	128	123	111
651	600	52	0	52	0
-1.628	-1.545	713	681	-83	-174
243	286	0	0	-43	-29
142	175	0	0	-33	-24
-400	-341	437	427	-59	-238
-1.007	-520	139	315	-488	-371
19	19	0	0	0	0
18	18	0	11.109	0	0

erland

Verstreckte financiering ⁽¹⁾ ultimo 2010	Verstreckte garanties ultimo 2010
18.988	-
-	-
2.057	-
5.170	-
222	-
-	-
-	-
9.257	-
-	-
-	-

VENNOOTSCHAPSBELASTING

Sinds 1 januari 2008 zijn woningcorporaties integraal belastingplichtig voor de vennootschapsbelasting (Vpb). Woonzorg Nederland heeft op grond van artikel 5, lid 1 letter c van de Wet op de vennootschapsbelasting 1969 met ingang van 1 januari 2008 vrijstelling van vennootschapsbelasting gekregen. We voldoen aan de daarop betrekking hebbende voorwaarden. Zo hebben we de projectontwikkelingsactiviteiten ondergebracht in een aparte vennootschap, Woonzorg Nederland Projectontwikkeling B.V., die wel integraal belastingplichtig is voor de vennootschapsbelasting.

Deze vrijstelling werd geëerbiedigd tot 1 januari 2011. Op 21 december 2010 heeft de staatssecretaris van Financiën tijdens de plenaire behandeling van het Belastingplan 2011 in de Eerste Kamer aangegeven, dat de vrijstelling nog voor de duur van één jaar wordt gehandhaafd. De vrijstelling is derhalve effectief per 1 januari 2012 opgezegd door de Belastingdienst. Woonzorg Nederland verzet zich tegen de (wijze en gronden van) opzegging van deze vrijstelling. Een eventuele heffing zal een forse aanslag betekenen op de toekomstige investeringskracht van Woonzorg Nederland.

INTERN MANAGEMENTCONTROLSYSTEEM

De planning & controlcyclus omvat mede het opstellen van jaarplannen van de verschillende onderdelen van Woonzorg Nederland. Deze jaarplannen vinden hun basis in de doelstellingen van Woonzorg Nederland. In 2010 hebben we hierbij een andere aanpak gehanteerd dan in voorgaande jaren. We hebben eerst een breed jaarplan gemaakt voor de gehele organisatie. Dit bedrijfsbrede jaarplan is vervolgens als basis gebruikt voor jaarplannen van de verschillende onderdelen.

Rapportage over de belangrijkste doelstellingen vindt plaats in de (geconsolideerde) kwartaalrapportages van de verschillende bedrijfsonderdelen. De directieraad en de raad van bestuur bespreken de geconsolideerde rapportage in een gezamenlijk overleg. De onderliggende kwartaalrapportages van de separate bedrijfsonderdelen zijn onderwerp van gesprek tussen de directeur van het betreffende bedrijfsonderdeel en de portefeuillehouder binnen de raad van bestuur.

Onderdeel van de jaarplannen is een internal control agenda. Deze heeft als doel belangrijke processen te beheersen en te borgen en kwaliteit ervan te verbeteren. Internal control wordt geborgd door (verdere) ontwikkeling van procesmanagement, het doen van onderzoeken door de afdeling Planning & Control en het inzetten van een interne afdeling (bestaande uit een operationele en een financiële auditor).

AANBEVELINGEN ACCOUNTANT

In september 2010 heeft onze accountant een interim-controle uitgevoerd. Hij heeft de administratieve organisatie en de daarin verweven maatregelen van interne controle beoordeeld. Voorts heeft hij bekeken welke follow-up we gegeven hebben aan zaken die bij eerdere controles waren opgemerkt. De voortgang van acties en maatregelen vanwege de interim-controle(s) worden sinds 2010 ook in de kwartaalrapportages gerapporteerd. Belangrijke aandachtsgebieden voor 2011 zijn:

- het opstellen van een investeringsstatuut
- het verbeteren van de kwaliteit van projectrapportages, met name in het kader van risico-inschattingen
- het verloop van geprognosticeerde resultaten
- het opnemen van best / worstcase scenario analyses
- aandacht voor de wisselwerking tussen gewenste niveaus van control en ondernemerschap

Voorts zullen we aandacht schenken aan de wisselwerking tussen in- en externe controle om de doelmatigheid te verbeteren.

RISICOMANAGEMENT

Ook in 2010 heeft onze externe accountant een Risk Management Scan uitgevoerd. Deze schetst een beeld van de kwaliteit van het algemeen risicomanagement van Woonzorg Nederland en van de belangrijke aandachtsgebieden zoals vastgoedbeheer, projectontwikkeling en financieel beheer. Uit de scan blijkt dat we op veel gebieden goed scoren. Meer aandacht zal uitgaan naar de Risico Respons & Beheersing bij projectontwikkelingsactiviteiten. Ons risicomanagement is op orde. In 2011 streven we naar centralisatie van het risicomanagement om de monitoring eenvoudiger en beter te maken.

RISICOPROFIEL Het jaar 2010 kenmerkte zich door een aantal ontwikkelingen die de woningcorporatiebranche en dus ook Woonzorg Nederland dwingt tot herbezinning op de omvang en soort van haar maatschappelijke taken.

EU-BESCHIKKING Allereerst is daar de EU-beschikking die de woningcorporatie eigenlijk dwingt om woningen beneden de sociale huurgrens toe te wijzen aan huishoudens met een (gezins)inkomen van maximaal € 33.614. Hoewel we nog steeds ook boven deze inkomensgrens mogen verhuren, wordt het meerdere boven de 10% aangemerkt als ongeoorloofde staatssteun. Dat betekent dat financiering van dit excès veel duurder wordt en vanuit bedrijfseconomisch oogpunt minder aantrekkelijk.

Vanuit maatschappelijk perspectief denkt Woonzorg Nederland na hoe we ook de midden-groep kunnen blijven bedienen. Daarbij kijken we ook naar de gevolgen van de EU-be-schikking voor (toekomstige) bewoners van aanleunwoningen. Veelal betreft dit bewoners met een (toekomstige) zorgindicatie die we ook graag een zorgeloos wonen willen (blijven) aanbieden. Overigens is het toetsen van deze inkomensgrens een administratieve lasten-verzwarende die de beheerkosten doet stijgen.

BESCHIKBAARHEID VAN FINANCIERING Het vastgoedmanagement kent een langcyclisch karakter. Dat betekent onder andere dat het traject van onderzoek naar de haalbaarheid tot en met de realisatie van projecten meerdere jaren in beslag neemt. Nu besloten over investeringen betekent dus dat we over een aantal jaren de noodzakelijke fondsen ter beschikking moeten hebben.

Mede door nieuwe regelgeving komt de beschikbaarheid van financiering onder druk te staan. De hogere kapitaal-eisen die aan banken worden gesteld (Basel-III) zullen de beschikbaarheid verminderen en de kosten verhogen. Woonzorg Nederland heeft nog een relatief hoog bij het WSW borgbaar faciliteringsvolume beschikbaar. De verwachting is dat deze gezonde situatie wordt gecontinueerd. Voor aan te trekken niet-borgbare financiering (bijvoorbeeld ten behoeve van wooncomplexen bestemd voor de middeninkomens) is de beschikbaarheid een aandachtspunt. Dat betekent dat ook Woonzorg Nederland op zoek moet naar alternatieve financieringsbronnen of -vormen.

RAPPORTAGES BREDE HEROVERWEGINGEN In 2010 presenteerden ambtelijke werkgroepen hun 'rapportages brede heroverwegingen'. Hoewel niet alle daarin geformuleerde maatregelen zijn teruggekomen in het regeerakkoord, maken we ons over een aantal items zorgen. Zoals de voorgestelde heffing voor de huurtoeslag. Vanaf 2014 is hiervoor een bedrag opgenomen in de rijksbegroting. Ook Woonzorg Nederland zal hiervoor worden aangeslagen, met als gevolg een fors negatief effect op de waardering van onze vastgoed-portefeuille. Immers, de waarde van het vastgoed wordt bepaald door de toekomstige netto kasstromen. Deze kasstromen zullen door deze additionele heffing fors verminderen. De dientengevolge gewijzigde balansverhouding heeft een negatief effect hebben op het gemak waarmee we financiering voor vastgoedinvesteringen kunnen verkrijgen.

SANERINGSSTEUN Door de mindere economische omstandigheden heeft de corporatiewereld een zeker opportunisme ingeruild voor een meer realistische kijk op de vastgoed-ontwikkelingen. Dat heeft gevolgen voor collega-corporaties. Uniek voor de corporatiesector is wel het stelsel van de saneringssteun van het Centraal Fonds Volkshuisvesting, waardoor corporaties met een vermogenstekort financiële steun kunnen ontvangen. Een steun die overigens binnen de sector weer wordt 'opgehaald'. Vanwege de toenemende druk op de corporatiewereld en de verminderde economische omstandigheden, ligt het in de verwachting dat ook Woonzorg Nederland in de toekomst meer moet gaan bijdragen aan deze collegiale steun. Kosten waar geen verdien capaciteit tegenover staat.

RICHTLIJN VOOR DE JAARVERSLAGGEVING Een andere ontwikkeling betreft de wijze waarop corporaties geacht worden hun jaarstukken op te stellen. Vanuit de Raad voor de Jaarverslaggeving is het dringende advies gekomen om vanaf 2011 reeds de jaarrekening op te stellen conform de nieuw opgestelde Richtlijn voor de Jaarverslaggeving: RJ 645. Dit lijkt misschien vooral een boekhoudkundig verhaal, maar de richtlijn kan een behoorlijk effect hebben op de vermogenspositie van Woonzorg Nederland. Immers, aanvragen voor financiering, ook voor maatschappelijk vastgoed, worden mede beoordeeld op basis van die jaarstukken. Als die een substantieel ander beeld geven dan we tot nu toe gewend zijn, kan dat gevolgen hebben voor de investeringsmogelijkheden van Woonzorg Nederland.

INFLATIEVOLGEND HUURBELEID De waardering van de vastgoedportefeuille van Woonzorg Nederland is gebaseerd op een flink aantal parameters en normen. Dat betreft inschattingen van de toekomstige ontwikkelingen op het gebied van inflatie, kosten-toenames, et cetera. Woonzorg Nederland sluit daarbij zoveel mogelijk aan bij de parameters van het Centraal Fonds Volkshuisvesting. In Nederland kennen we het inflatievolgend huurbeleid; de huren mogen met niet meer dan een vastgesteld inflatiecijfer stijgen. In essentie wordt hier echter met twee maten gemeten. De inflatiecijfers waarmee de huren kunnen worden verhoogd – die overigens al jaren lager blijken te zijn dan de meerjareninschattingen van deze mogelijke verhoging – zijn lager dan de inflatie van de kosten. Deze wig begint voor elke corporatie meer en meer te knellen; de verdiencapaciteit neemt af en daarmee ook de capaciteit om te werken aan waardebehoud van de vastgoedportefeuille.

NORMATIEVE HUISVESTINGSCOMPONENT De invoering van de normatieve huisvestingscomponent (NHC) komt steeds dichterbij. Dit betekent dat zorginstellingen risicodragers worden van hun vastgoed. Dat betekent ook dat zorginstellingen die hun vastgoed huren bij Woonzorg Nederland veel meer dan in het verleden afwegingen moeten maken over de betaalbaarheid van dat vastgoed. Dit heeft in 2010 in sommige gevallen reeds geleid tot het uitstellen van (ver)nieuwbouw. In andere gevallen hebben we op basis van een aangescherpt pakket van eisen huurcontracten herzien en verlengd.

Invoering van de NHC zou gepaard moeten gaan met het repareren van bepaalde knelpunten in de oude manier van financiering van zorgvastgoed. Met name de zogeheten boekwaardeproblematiek is een bottleneck voor het aanpassen van dit vastgoed aan de eisen van deze tijd.

ALGEMEEN

In dit jaarverslag legt de raad van commissarissen, als onderdeel van een maatschappelijk ondernemende organisatie, publiekelijk verantwoording af over de wijze waarop de raad invulling heeft gegeven aan de uitvoering van zijn taken en bevoegdheden in het afgelopen jaar.

SAMENSTELLING

De raad van commissarissen van Woonzorg Nederland heeft dezelfde samenstelling (personele unie) als de raad van commissarissen van Stichting Espria vanwege het samenwerkingsverband. De raad van commissarissen bestond in 2010 uit zes leden. De werving voor een commissaris op voordracht van de medezeggenschap wordt naar verwachting in de eerste helft van 2011 vervuld (teneinde de raad op het statutair vereiste minimum aantal van 7 leden te brengen). Eind 2010 is de heer Aukes conform rooster afgetreden als commissaris. Ook deze vacature wordt in de eerste helft van 2011 vervuld, evenals de 2 vacatures die in de loop van 2011 gaan ontstaan. Verder hebben er geen wijzigingen in de samenstelling in 2010 plaatsgevonden. De raad van commissarissen was ultimo 2010 als volgt samengesteld.

TABEL 21: OVERZICHT SAMENSTELLING RAAD VAN COMMISSARISSEN EIND 2010

Mw. M.J.M. Le Grand - Van den Bogaard (1943)

Functie	Vicevoorzitter van de RvC
Commissie	Remuneratie
Hoofdfunctie en relevante nevenfuncties	<p>Zelfstandig organisatieadviseur</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ auditor bij ziekenhuisaccreditaties ▪ adviseur Governance and Support - Public Governance en Gezondheidszorg ▪ adviseur Kon. Ned. Organisatie voor Verloskundigen ▪ adviseur Team Care ▪ voorzitter programmacommissie ethiek en gezondheid ZonMW ▪ commissaris Stichting '45 Oegstgeest ▪ commissaris Topzorgcentrum voor wetenschapsonderzoek en onderwijs ▪ commissaris bij stichting Arque
Eerste benoeming, herbenoeming	1 januari 1998, 14 december 2010
Einde benoemingstermijn	Medio 2011
Aantal bijgewoonde vergaderingen	6/6

Dhr. M.J. van Rijn (1956)

Functie	Voorzitter van de RvC
Hoofdfunctie en relevante nevenfuncties	Voorzitter executive committee PGGM <ul style="list-style-type: none"> ▪ commissaris Rijnland Zorggroep ▪ commissaris Sanquin ▪ lid adviesraad Nederlandse Zorgautoriteit ▪ voorzitter raad van commissarissen Cardea
Eerste benoeming	1 mei 2009
Einde benoemingstermijn	1 mei 2013
Aantal bijgewoonde vergaderingen	6/6

Dhr. L. Geut (1947)

Functie	Lid van de RvC (op voordracht van het LHP)
Hoofdfunctie en relevante nevenfuncties	Lid van de Directie Berenschot B.V. <ul style="list-style-type: none"> ▪ voorzitter raad van commissarissen Parking Delft B.V. ▪ vicevoorzitter van PSO ▪ bestuurslid van de Raad van Organisatieadviesbureaus
Eerste benoeming	10 november 2009
Einde benoemingstermijn	10 november 2013
Aantal bijgewoonde vergaderingen	5/6

Dhr. H.J. van den Bosch (1949)

Functie	Lid van de RvC (op voordracht van het LHP)
Commissies	Audit
Hoofdfunctie en relevante nevenfuncties	Managementadviseur en commissaris <ul style="list-style-type: none"> ▪ bestuurslid Vastgoedmaatschappij Alliance ▪ commissaris Nieuwe Steen Investments N.V.
Eerste benoeming, herbenoeming	1 maart 2005, 14 december 2010
Einde benoemingstermijn	1 maart 2013
Aantal bijgewoonde vergaderingen	5/6

Dhr. W.P. van Waveren (1946)

Functie	Lid RvC
Commissie	Audit, remuneratie
Hoofdfunctie en relevante nevenfuncties	Bestuursadviseur / managing partner Albatros Investments <ul style="list-style-type: none"> ▪ commissaris MBB Holding ▪ commissaris U-Center B.V. te Epen
Eerste benoeming, herbenoeming	8 april 2008, 14 december 2010
Einde benoemingstermijn	1 augustus 2011
Aantal bijgewoonde vergaderingen	5/6

Dhr. L.C. Aukes (1946)

Functie	Lid RvC (afgetreden op 31 december 2010)
Hoofdfunctie en relevante nevenfuncties	Adviseur, onderzoeker, onderwijsontwikkelaar <ul style="list-style-type: none"> ▪ Centrum Innovatie en Onderzoek van Medisch Onderwijs, Universitair Medisch Centrum Groningen
Eerste benoeming	8 april 2008
Einde benoemingstermijn	31 december 2010
Aantal bijgewoonde vergaderingen	6/6

DESKUNDIGHEID EN ONAFHANKELIJKHEID

Om te waarborgen dat de commissarissen ten opzichte van elkaar, de raad van bestuur en andere organen kritisch kunnen functioneren, bevat het reglement van de raad van commissarissen regelingen met betrekking tot onder andere onafhankelijkheid, tegenstrijdige belangen en nevenfuncties. Alle commissarissen zijn onafhankelijk.

In 2010 is geen sprake geweest van (transacties met) tegenstrijdige belangen waarbij een lid van de raad van commissarissen of de raad van bestuur betrokken is geweest.

Voorafgaand aan het aantreden van de heer M.W. Meerdink als bestuursvoorzitter, was de heer Meerdink bestuurslid van het Pensioenfonds voor Zorg en Welzijn. Dit fonds is verbonden aan PGGM, waar de voorzitter van de raad van commissarissen aan verbonden is. Om die reden heeft de heer Meerdink medio 2010 zijn functie bij het Pensioenfonds voor Zorg en Welzijn neergelegd. Verder vervullen de leden van de raad van bestuur en raad

van commissarissen geen nevenfuncties die onverenigbaar zijn met het lidmaatschap van de raad van bestuur respectievelijk raad van commissarissen.

Om de deskundigheid van de raad te waarborgen is een profielschets opgesteld, met daarin de competenties die binnen de raad van commissarissen aanwezig dient te zijn. De raad heeft in 2010 het eigen functioneren besproken tegen de achtergrond van de strategie en doelstellingen van de organisatie, evenals het functioneren van de individuele leden.

WERKWIJZE

De raad van commissarissen houdt toezicht op het beleid van de raad van bestuur en op de algemene gang van zaken in de stichting en de met haar gelieerde rechtspersonen. Daarnaast heeft de raad ook een adviesfunctie voor de raad van bestuur. Bij de vervulling van zijn taak richt de raad van commissarissen zich naar het (maatschappelijk) belang van de stichting en de met haar gelieerde rechtspersonen, met een bijzondere aandacht voor de volgende onderwerpen:

- de realisatie van de statutaire en andere doelstellingen van de organisatie
- de strategie en de risico's verbonden aan de activiteiten van de organisatie
- de opzet en werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen
- de financiële verslaglegging
- de kwaliteit en veiligheid van de activiteiten
- de naleving van wet- en regelgeving
- de verhouding met belanghebbenden
- het op passende wijze uitvoering geven aan de maatschappelijke doelstelling en verantwoordelijkheid van de organisatie

De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de raad van commissarissen zijn omschreven in artikel 11 tot en met 20 van de statuten van Woonzorg Nederland. Een en ander is verder uitgewerkt in het reglement voor de raad van commissarissen d.d. 23 september 2009.

Om de toezichhoudende taak goed te kunnen vervullen heeft de raad van commissarissen zich regelmatig schriftelijk door het bestuur laten informeren middels een voortgangsrapportage van de speerpunten uit het jaarplan die centraal staan en bijdragen aan de successen, zoals financiële en inhoudelijke doelstellingen, strategisch markt/-marketingplan, samenwerkingsvormen, etc. De informatievoorziening door de raad van bestuur aan de raad van commissarissen is vastgelegd in een informatieprotocol.

De raad van commissarissen heeft in het verslagjaar zes maal vergaderd. Deze vergaderingen zijn in de meeste gevallen bijgewoond door de raad van bestuur. In een van de vergaderingen is het functioneren van de raad van bestuur besproken. Bij de bespreking van de jaarstukken 2009 was ook de accountant aanwezig.

TOEZICHT OP STRATEGIE

De koers van Woonzorg Nederland heeft in 2010 een centrale plaats ingenomen in het werk van de raad van commissarissen c.q. in het overleg met de raad van bestuur. Allereerst heeft de raad van bestuur aan de raad van commissarissen de bevindingen van de 'Midterm Review' gepresenteerd. In de Midterm Review wordt gezien in hoeverre de organisatie op koers ligt met de verwezenlijking van de doelen van het ondernemingsplan en of er bijstellingen wenselijk of noodzakelijk zijn. De conclusie van een bijstelling van de groeidoelstelling wordt door de raad van commissarissen ondersteund. Dat laat onverlet dat Woonzorg Nederland een grote opgave heeft. Daarom is vervolgens gesproken over de vastgoedstrategie om te komen tot een nieuw investeringsbeleid.

De samenwerking met Espria blijft hierbij een belangrijk onderdeel van de strategie vormen. In 2010 heeft door de raad van bestuur een herijking van de visie en strategie van deze samenwerking plaatsgevonden. Dit is meerdere keren met de raad van commissarissen besproken.

Een ander terugkerend thema in het toezicht c.q. overleg met de raad van bestuur is het project 'Terug naar de Klant'. De raad van commissarissen is periodiek geïnformeerd over de bemoedigende resultaten in de eerste fase van de uitrol.

TOEZICHT OP DE FINANCIËLE CONTINUÏTEIT

De raad van commissarissen heeft in 2010 toezicht gehouden op de financiële continuïteit aan de hand van kwartaalrapportages en de goedkeuring van de parameters voor de bedrijfswaarden, het Treasury Jaarplan 2010, het Financierings- en beleggingsbeleid 2010 en de jaarrekeningen van de stichting, dochters en de deelnemingen.

Net als in 2009 heeft Woonzorg Nederland in 2010 een deel van het eigen vermogen aangewend om (maatschappelijk) te investeren, met een negatief jaarresultaat als gevolg (zie ook het hoofdstuk Financiën). Binnen de financiële situatie van Woonzorg Nederland achtte de raad dit verantwoord. De raad stelt vast dat het operationele resultaat goed is en dat de financiële positie van Woonzorg Nederland per balansdatum solide is. De raad constateert dat ten gevolge van aangekondigde wijzigingen in wet- en regelgeving de financiële risico's binnen de sector toenemen.

De leden van de auditcommissie hebben het functioneren van de externe accountant geëvalueerd. De raad van commissarissen heeft naar aanleiding daarvan de relatie met PwC als externe accountant voor het jaar 2010 gecontinueerd.

Matching ('rijke' corporatie helpt 'arme' corporatie) is vanwege de landelijke dekking en de specifieke opgave van Woonzorg Nederland in de seniorenhuisvesting niet aan de orde. De raad ondersteunt het bezwaar en beroep van Woonzorg Nederland tegen de bijdrageheffing bijzondere projectsteun (Vogelaarheffing); met deze heffing wordt de opgave voor goede seniorenhuisvesting miskend.

TOEZICHT OP BESLUITEN VAN DE RAAD VAN BESTUUR; BESLUITVORMING RAAD VAN COMMISSARISSEN

De raad van commissarissen heeft in het verslagjaar 2010 de volgende documenten en besluiten goedgekeurd respectievelijk genomen:

- parameters-bedrijfswaarde-berekening 2009
- Mid Term Review Ondernemingsplan 2007 - 2011
- Meerjaren Prognose 2010-2014
- Financierings- en beleggingsbeleid 2010 e.v.
- Treasury Jaarplan 2010
- Administratieve Organisatie Treasury 2010 e.v.
- herinrichting beleggingsportefeuille
- jaarverslag, volkshuisvestingsverslag en jaarrekening 2009
- investering turnkey project Maartenspoort te Maastricht
- opheffen adviesraad
- aangaan koop/koopovereenkomst met de Stichting Driezorg project Westerwolde te Zwolle
- Jaarplan en begroting WZN 2011
- Meerjarenplan 2011-2015 WZN
- Aanpassing (financiële) parameters 2010 t.b.v. jaarrekening 2010 WZN
- Investeringsvoorstel Wijndaelerplantsoen te Den Haag
- het houden van een visitatie, en het verlenen van de opdracht aan visitatiebureau Raeflex
- vaststelling van het Informatieprotocol
- verlening van decharge aan de raad van bestuur en raad van commissarissen in verband met de jaarstukken 2009
- herbenoeming van de heer Van Waveren als commissaris
- herbenoeming van de heer Van den Bosch als commissaris
- vaststelling van de governancenotitie Espria/Woonzorg Nederland

TOEZICHT OP DE VERBINDINGEN

In de verbindingen van Woonzorg Nederland vindt - behalve bij Woonzorg Nederland Projectontwikkeling B.V. - slechts een beperkte hoeveelheid activiteiten plaats. De belangrijke besluiten bij de verbindingen zijn aan goedkeuring van de raad van commissarissen onderhevig. Daarnaast vindt het toezicht op de verbindingen plaats door de goedkeuring van de jaarrekeningen.

OVERLEG ONDERNEMINGSRAAD EN LHP

Een delegatie van de raad van commissarissen heeft een overleg met de ondernemingsraad bijgewoond. Een delegatie van de raad van commissarissen heeft eveneens contact onderhouden met het Landelijk Huurders Platform, onder meer door het bijwonen van enkele overlegvergaderingen en bijeenkomsten met de aangesloten huurdersorganisaties.

COMMISSIES

De raad van commissarissen heeft uit zijn midden commissies ingesteld, enerzijds om de bespreking van onderwerpen in de vergaderingen van de raad van commissarissen voor te bereiden, anderzijds om op grond van een besluit van de raad van commissarissen bepaalde zaken af te handelen. Voor de samenstelling van de commissies wordt verwezen naar bovenstaand overzicht. Voor iedere commissie is een reglement opgesteld. Het betreft de volgende commissies:

AUDITCOMMISSIE De Auditcommissie heeft in 2010 zeven keer vergaderd waarvan tweemaal in de aanwezigheid van de externe accountant. De Auditcommissie heeft haar bevindingen en adviezen gerapporteerd aan de raad van commissarissen. Naast nagenoeg alle documenten en besluiten waaraan de raad van commissarissen goedkeuring heeft verleend (zie hierboven), zijn de volgende onderwerpen in de vergaderingen aan de orde gekomen.

- het te voeren financieel-economisch beleid (kaders)
- financiële informatievoorziening
- het functioneren van de risicobeheersings- en controlesystemen
- kwartaalrapportages
- jaarstukken 2009
- begrotingen 2011
- het functioneren van PwC als externe accountant
- de management letter 2009 en accountantsverslag 2009, Cliënt service plan 2011 PwC
- business cases van voorgenomen investeringen
- het Treasurybeleid en het Treasury jaarplan
- verkopen van vastgoed of aandelenbelangen

REMUNERATIECOMMISSIE De samenstelling van de benoemings- en remuneratiecommissie is in 2010 niet gewijzigd. De benoemings- en remuneratiecommissie heeft in 2010 zeven keer vergaderd, waarbij onder meer de volgende onderwerpen zijn besproken:

- beoordeling functioneren bestuur in 2010
- realisatie doelstellingen 2010
- doelstellingen 2011
- bezoldigingsbeleid 2010
- harmonisatie arbeidsvoorwaarden binnen de raad van bestuur, en de aanpassing van de arbeidsovereenkomst van een lid van de raad van bestuur
- voorbereiding en uitvoering zelfevaluatie van de raad van commissarissen.

De benoemings- en remuneratiecommissie heeft haar bevindingen en adviezen omtrent genoemde zaken gerapporteerd aan de raad van commissarissen.

WERKGEVERSROL

De raad van commissarissen is verantwoordelijk voor een goed bestuur, en is in dat kader verantwoordelijk voor de benoeming, schorsing, ontslag van de bestuurders, en hun arbeidsvoorwaarden.

SAMENSTELLING BESTUUR Per 1 februari 2010 heeft de heer M.W. Meerdink de heer A. Troost opgevolgd als bestuursvoorzitter van Woonzorg Nederland en Stichting Espria. Voor het overige is de samenstelling van de raad van bestuur niet gewijzigd, wat betekent dat de raad van bestuur van Woonzorg Nederland Stichting Espria ultimo 2010 bestond uit de heren Meerdink, A.Th.J.M. Zuure en J.L. Kauffeld.

FORMELE WERKGEVERS De arbeidsrechtelijke verhouding van de bestuurders van Woonzorg Nederland en Stichting Espria is bijzonder vanwege de dubbele positie die zij bekleden vanwege het samenwerkingsverband. Zo zijn de heren Meerdink en Kauffeld formeel in dienst bij Stichting Icare (Espria-dochter), en is de heer Zuure bij Woonzorg Nederland in dienst. De honorering van de bestuurders wordt via een verdeelsleutel (50/50%) toegerekend aan Woonzorg Nederland en Stichting Espria.

ARBEIDSVORWAARDEN Als uitgangspunten voor de arbeidsovereenkomsten van de bestuurders gelden in beginsel de toepasselijke branchecodes van de zorg en de woningcorporaties. Bij aanvang van het samenwerkingsverband Espria is in 2008 gekozen om de salariering en andere arbeidsvoorwaarden van de bestuurders te baseren op de toepasselijke branchecode van de zorg. De arbeidsvoorwaarden van de bestuurders zijn gebaseerd op de "Beloningsregeling voor Bestuurders in de Zorg 2009" (BBZ), of de overgangsregeling van de BBZ, die bepaalt dat de arbeidsovereenkomsten die gemaakt zijn voorafgaand aan de inwerkingtreding van de BBZ, in beginsel worden gerespecteerd. Deze overgangsregeling geldt voor de heren Zuure en Kauffeld. De arbeidsvoorwaarden

van de heren Zuure en Kauffeld zijn gebaseerd op de “Adviesregeling Arbeidsvoorwaarden Raden van Bestuur in de gezondheidszorg” uit 2008. De BBZ en de Adviesregeling zijn niet in lijn met de sectorbrede beloningscode voor bestuurders van woningcorporaties uit 2010. De beloning van de bestuurders is in overeenstemming met de voor hen toegepaste beloningscode.

De opslag als bedoeld in de BBZ is toegekend vanwege het scherpe risicoprofiel dat Stichting Espria en Woonzorg Nederland hebben. Stichting Espria en Woonzorg Nederland opereren in de semipublieke sector, zowel in de zorgmarkt op diverse terreinen, als in de (sociale huur)woningmarkt voor senioren. De markten waarop het samenwerkingsverband zich begeeft zijn zeer gecompliceerd, en zijn volop in beweging. Dit heeft onder andere het gevolg dat bestaande (financiële) zekerheden wegvallen, concurrentieverhoudingen continu wijzigen en steeds minder financiële middelen beschikbaar zijn. Daarbij bestaan er grote personeelstekorten in de markt. In verband met het voorgaande, en het feit dat de omzet van Stichting Espria meer dan € 750 miljoen bedraagt (de omzet van Stichting Espria en Woonzorg Nederland gezamenlijk zelfs meer dan € 1 miljard), heeft de raad van commissarissen besloten de opslag vast te stellen op 30%.

De beloning van de leden van de raad van bestuur kent geen variabele prestatiebeloning. Voor de hoogte van de beloning van leden van de raad van bestuur wordt verwezen naar paragraaf 7.2 van de jaarrekening.

Aan de bestuurders is pensioen toegezegd. Het pensioen van de heren Meerdink en Kauffeld is ondergebracht bij het Pensioenfonds voor Zorg en Welzijn. Het pensioen van de heer Zuure is ondergebracht bij Stichting Pensioenfonds voor de Woningcorporaties en Reaal.

Als gevolg van de verschillende bestuurswisselingen in de afgelopen jaren vanwege het samenwerkingsverband Espria, en het uittreden van Philadelphia in 2009, zijn de arbeidsvoorwaarden van de bestuurders niet geheel identiek. In 2010 is er vooruitgang geboekt met het harmoniseren van de arbeidsvoorwaarden.

BEOORDELING RAAD VAN BESTUUR Het functioneren van de raad van bestuur en de individuele leden is door de raad van commissarissen besproken, nadat de benoemings- en remuneratiecommissie beoordelingsgesprekken met de raad van bestuur heeft gevoerd. De raad van commissarissen heeft zich op advies van de benoemings- en remuneratiecommissie positief uitgesproken over de wijze waarop de bestuurderstaak is vervuld.

HONORERING RAAD VAN COMMISSARISSEN Voor de honorering van de commissarissen van Woonzorg Nederland in 2010 geldt de regeling “Adviesregeling voor de honorering van commissarissen van woningcorporaties 2006” van de VTW. Naast de vaste vergoeding die de commissarissen ontvangen voor hun werkzaamheden ten behoeve van de raad van commissarissen, ontvangen zij een afzonderlijke vergoeding indien zij zitting hebben in een RvC-commissie. Voor de hoogte van de beloningen wordt verwezen naar paragraaf 7.2 van de jaarrekening.

JAARREKENING

GECONSOLIDEERDE JAARREKENING 80

1. Geconsolideerde balans per 31 december 2010	80
2. Geconsolideerde winst- en verliesrekening over 2010	82
3. Geconsolideerd kasstroomoverzicht 2010	83
4. Waarderingsgrondslagen	84
5. Toelichting op de geconsolideerde balans	102
6. Toelichting op de geconsolideerde winst- en verliesrekening	122
7. Overige informatie	131

ENKELVOUDIGE JAARREKENING 136

8. Enkelvoudige balans per 31 december 2010	136
9. Enkelvoudige winst- en verliesrekening over 2010	138
10. Toelichting op de enkelvoudige jaarrekening	140

ACTIVA

(na voorgestelde resultaat- bestemming) (x 1.000)	Ref.	2010	2009
--	------	------	------

Vaste activa

Materiële vaste activa	5.1		
Onroerende en roerende zaken in exploitatie	5.1.1	2.421.293	2.470.035
Onroerende en roerende zaken in ontwikkeling	5.1.2	98.549	69.038
Onroerende en roerende zaken t.d.v. de exploitatie	5.1.3	22.445	23.965
		2.542.287	2.563.038

Financiële vaste activa	5.2		
Te vorderen BWS-subsidies	5.2.1	2.802	3.755
Andere deelnemingen	5.2.2	1.290	1.289
Effecten	5.2.3	115.433	125.818
Leningen u/g	5.2.4	2.153	2.243
Overige financiële vaste activa	5.2.5	6.928	5.372
		128.606	138.477

Vlottende activa

Voorraden	5.3	34.111	25.754
Onderhanden projecten	5.4	0	5.960
Vorderingen	5.5		
Huurdebiteuren	5.5.1	2.242	2.000
Overige vorderingen	5.5.2	1.312	7.679
Overlopende activa	5.5.3	4.509	5.332
		8.063	15.011
Liquide middelen	5.6	8.627	6.507
		2.721.693	2.754.747

PASSIVA

(na voorgestelde resultaat- bestemming) (x 1.000)	Ref.	2010	2009
Groepsvermogen	5.7	649.237	741.147
Voorzieningen	5.8		
Voorziening onrendabele investerings	5.8.1	52.893	39.997
Overige voorzieningen	5.8.2	2.154	1.280
		55.046	41.277
Langlopende schulden	5.9		
Leningen overheid en kredietinstellingen	5.9.1	1.701.722	1.664.633
Te betalen CAP-premie	5.9.2	0	175
Waarborgsommen		90	90
Overige schulden		200	200
		1.702.013	1.665.098
Kortlopende schulden	5.10		
Onderhanden projecten	5.10.1	2.201	0
Schulden aan kredietinstellingen	5.10.2	243.355	233.551
Schulden aan gemeenten		202	221
Schulden aan leveranciers		18.242	17.292
Belastingen en premies sociale verzekering	5.10.3	7.878	5.243
Overige schulden		9.303	8.166
Overlopende passiva	5.10.4	34.217	42.752
		315.397	307.225
		2.721.693	2.754.747

2. GECONSOLIDEERDE WINST- EN VERLIESREKENING OVER 2010

(x 1.000)	Ref.	2010	2009
Bedrijfsopbrengsten			
Huren	6.1	252.970	245.777
Leveringen en diensten	6.2	21.538	21.010
Overheidsbijdragen		8	84
Verkoop onroerende zaken	6.3	587	6.026
Gerealiseerde opbrengst onderhanden projecten	6.4	1.361	20.953
Geactiveerde productie ten behoeve van het eigen bedrijf	6.5	7.868	4.205
Overige bedrijfsopbrengsten	6.6	2.753	2.869
Som der bedrijfsopbrengsten		287.084	300.924
Bedrijfslasten			
Kosten onderhanden projecten	6.7	1.202	21.445
Afschrijvingen op (im)materiële vaste activa		2.292	2.283
Overige waardeveranderingen (im)materiële vaste activa	6.8	86.243	89.835
Erfpacht	6.9	687	679
Lonen en salarissen	6.10	18.433	18.093
Sociale lasten	6.10	2.468	2.315
Pensioenlasten	6.10	4.069	3.820
Overige personeelskosten	6.10	4.752	7.336
Lasten onderhoud	6.11	50.357	52.786
Leveringen en diensten		21.175	20.685
Overige bedrijfslasten	6.12	33.471	31.110
Som der bedrijfslasten		225.148	250.387
Bedrijfsresultaat		61.936	50.537
Rentebaten en soortgelijke opbrengsten	6.13	6.644	5.469
Waardeveranderingen financiële vaste activa en effecten	6.14	2.173	7.033
Opbrengsten financiële vaste activa en effecten	6.15	3.818	4.065
Rentelasten en soortgelijke kosten	6.16	-78.931	-83.341
Financiële baten en lasten		-66.296	-66.774
Groepsresultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen		-4.359	-16.237
Belastingen	6.17	-5	-873
Groepsresultaat na belastingen vóór mutatie actuele waarde materiële vaste activa		-4.364	-17.110
Mutatie actuele waarde materiële vaste activa	6.18	-87.546	-22.278
Groepsresultaat na belastingen na mutatie actuele waarde materiële vaste activa		-91.910	-39.388

(x 1.000)	2010	2009
Kasstroom uit operationele activiteiten		
Bedrijfsresultaat	61.936	50.537
Aanpassingen voor:		
Afschrijvingen	2.292	2.283
Geactiveerde productie	-7.868	-4.205
Dotatie/vrijval voorzieningen	74.728	86.295
Veranderingen in werkkapitaal:		
Vorraden	-8.357	-846
Onderhanden projecten	8.161	-5.019
Vorderingen	6.948	-1.433
Kortlopende schulden (excl. Schulden aan kredietinstellingen)	-3.833	2.531
	2.920	-4.767
Kasstroom uit bedrijfsoperaties	134.009	130.143
Ontvangen/(betaalde) interest	-72.287	-77.872
Ontvangen financiële vaste activa en effecten	3.818	4.065
Belastingen	-5	-873
	-68.474	-74.680
Kasstroom uit operationele activiteiten	65.534	55.463
Kasstroom uit investeringsactiviteiten		
Investerings in materiële vaste activa	-141.748	-148.669
Desinvesteringen materiële vaste activa	19.572	10.951
Desinvesteringen financiële vaste activa	1.042	4.878
Kasstroom uit investeringsactiviteiten	-121.134	-132.840
Kasstroom uit financieringsactiviteiten		
Ontvangsten uit langlopende schulden	246.767	291.063
Aflossing langlopende schulden	-199.874	-216.852
Aankopen/uitlotingen/verkoopen effecten	10.826	11.739
Kasstroom uit financieringsactiviteiten	57.719	85.950
Toename/afname geldmiddelen	2.120	8.573

4. WAARDERINGSGRONDSLAGEN

4.1 ALGEMENE TOELICHTING

4.1.1 ALGEMEEN Woonzorg Nederland is een stichting met de status van “toegelaten instelling volkshuisvesting”. Zij heeft landelijke toelating en is werkzaam binnen de kaders van de Woonwet en het Besluit Beheer Sociale Huursector. Stichting Woonzorg Nederland is statutair gevestigd te Amsterdam en heeft haar hoofdkantoor te Amstelveen.

4.1.2 REGELGEVING De jaarverslaggeving door toegelaten instellingen volkshuisvesting dient te voldoen aan de eisen zoals deze zijn geformuleerd in het Besluit Beheer Sociale Huursector. In dit besluit wordt Titel 9 Boek 2 BW voorgeschreven behoudens enkele uitzonderingen van specifieke aard. In de Richtlijn voor de jaarverslaggeving 645 Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting zijn onder meer specifieke modellen voor de balans en de winst- en verliesrekening opgenomen en zijn voor de sector specifieke presentatie-, waarderings- en verslaggevingsvoorschriften geformuleerd.

De geconsolideerde jaarrekening is opgesteld in overeenstemming met de wettelijke bepalingen van Titel 9 Boek 2 BW en de stellige uitspraken van de Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving, uitgegeven door de Raad voor de Jaarverslaggeving.

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

4.1.3 SCHATTINGSWIJZIGING In het kader van de bepaling van de bedrijfswaarde van de materiële vaste activa in exploitatie zijn schattingswijzigingen doorgevoerd die nader uiteengezet zijn in de toelichting op de balans.

4.1.4 SCHATTINGEN Bij toepassing van de grondslagen en regels voor het opstellen van de jaarrekening vormt het Bestuur van Stichting Woonzorg Nederland zich verschillende oordelen en maakt schattingen die essentieel kunnen zijn voor de in de jaarrekening opgenomen bedragen. Indien het voor het geven van het in artikel 2:362 lid 1 BW vereiste inzicht noodzakelijk is, is de aard van deze oordelen en schattingen inclusief de bijbehorende veronderstellingen opgenomen bij de toelichting op de betreffende jaarrekeningposten.

4.1.5 PRESENTATIEWIJZIGING In het verslagjaar 2010 hebben geen presentatiewijzigingen plaatsgevonden.

4.1.6 STELSELWIJZIGING In het verslagjaar 2010 hebben geen stelselwijzigingen plaatsgevonden.

4.1.6 GRONDSLAGEN VOOR CONSOLIDATIE In de consolidatie worden opgenomen de financiële gegevens van Stichting Woonzorg Nederland en haar groepsmaatschappijen. Dit betreft alle maatschappijen waarmee zij een organisatorische en economische eenheid vormt. Integraal in de consolidatie worden opgenomen rechtspersonen waarin beslissende zeggenschap op het beleid kan worden uitgeoefend.

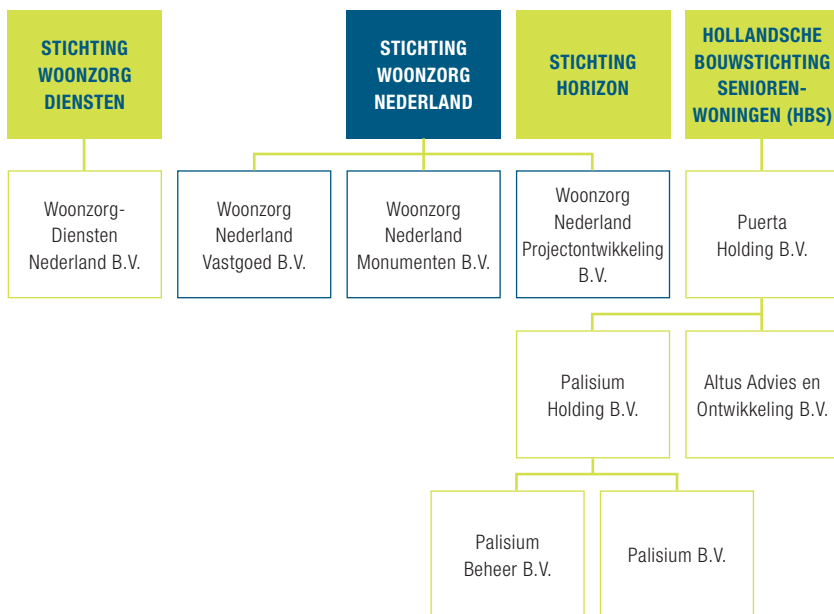
Intercompany-transacties, intercompany-winsten en onderlinge vorderingen en schulden tussen groepsmaatschappijen worden geëlimineerd voor zover de resultaten niet door transacties met derden buiten de groep zijn gerealiseerd. Ongerealiseerde verliezen op intercompany-transacties worden ook geëlimineerd tenzij er sprake is van een bijzondere waardevermindering. Resultaten op intercompany-transacties tussen in de consolidatie opgenomen groepsmaatschappijen worden volledig uit zowel de balanswaardering als het groepsresultaat geëlimineerd voor zover deze resultaten nog niet door een overdracht van het verkregen actief of passief aan derden buiten de groep zijn gerealiseerd.

Vanaf de oprichtings/overnamedatum worden de resultaten en de identificeerbare activa en passiva van nieuwe groepsmaatschappijen opgenomen in de geconsolideerde jaarrekening. De oprichtings/overnamedatum is het moment dat beslissende zeggenschap kan worden uitgeoefend in de betreffende groepsmaatschappij.

De verkrijgingsprijs bestaat uit het geldbedrag of equivalent dat is overeengekomen voor de verkrijging van de overgenomen entiteit vermeerderd met eventuele direct toerekenbare kosten. Indien de verkrijgingsprijs hoger is dan het nettobedrag van de reële waarde van de identificeerbare activa en passiva wordt het meerdere als goodwill geactiveerd onder de immateriële vaste activa.

Groepsmaatschappijen blijven in de consolidatie opgenomen tot het moment dat zij worden verkocht; deconsolidatie vindt plaats op het moment dat de beslissende zeggenschap wordt overgedragen.

DE CONSOLIDATIEKRING IS ALS VOLGT WEER TE GEVEN:



De groepsmaatschappijen Hollandsche Bouwstichting Seniorenhuisvesting, Stichting Horizon en Stichting Woonzorgdiensten kwalificeren in formele zin niet als deelneming van Stichting Woonzorg Nederland omdat er geen sprake is van een aandeel in het geplaatste kapitaal.

HIERNA VOLGT EEN BESCHRIJVING VAN GENOEMDE GROEPSMAATSCHAPPIJEN:

- **Stichting Woonzorgdiensten** heeft ten doel het organiseren en leveren van diensten en producten op het gebied van wonen, zorg en welzijn. De stichting realiseert dit door het houden van een 100% belang in Woonzorgdiensten Nederland B.V.
- **Woonzorgdiensten Nederland B.V.** (statutair gevestigd te Amsterdam, kapitaalbelang 100%) heeft ondermeer ten doel op te treden als tussenpersoon op het gebied van dienstverlening voor senioren en het op de markt brengen en verspreiden van diensten zoals onderhoud en maaltijden.
- **Woonzorg Nederland Vastgoed B.V.** (statutair gevestigd te Amstelveen, kapitaalbelang 100%) heeft ten doel het beleggen van vermogen in de zin van artikel 28 van de Wet op de vennootschapsbelasting 1969 en in dat verband het verkrijgen en vervreemden van (register)goederen en het aangaan en aflossen van leningen alsmede het stellen van zekerheden voor dergelijke door de vennootschap aangegane leningen.
- **Woonzorg Nederland Monumenten B.V.** (statutair gevestigd te Amstelveen, kapitaalbelang 100%) heeft ten doel het verwerven, het beschikken, het exploiteren, het

restaureren en het hoofdzakelijk in stand houden van onroerende zaken, die kwalificeren als monumenten in de zin van de Monumentenwet in het algemeen, en het oprichten van al hetgeen daarmee verband houdt of daartoe bevorderlijk kan zijn, alles in de ruimste zin van het woord.

- **Woonzorg Nederland Projectontwikkeling B.V.** (statutair gevestigd te Amsterdam, kapitaalbelang 100%) heeft primair ten doel het ontwikkelen, voorbereiden en (doen) realiseren van vastgoedprojecten door nieuwbouw, sloop en renovatie.
- **Stichting Horizon** bezit en exploiteert het kantoorpand Hoevenstein te Oosterhout. Per 22 december 1995 zijn projectgebonden leningen gecedeerd aan de stichting door de voormalige rechtspersonen NCBH en NCHB, thans Stichting Woonzorg Nederland.
- **Hollandsche Bouwstichting Seniorenhuisvesting (HBS)** stelt zich ten doel bijzondere woonvoorzieningen voor senioren te realiseren. HBS bezit alle aandelen in Puerta Holding B.V.
- **Puerta Holding B.V.** (statutair gevestigd te Amsterdam, kapitaalbelang 100%) is opgericht met als doelstelling: het oprichten van, het deelnemen in en het financieren van vennootschappen of ondernemingen (als houdstermaatschappij fungeren). Puerta Holding B.V. bezit alle aandelen in Altus Advies en Ontwikkeling B.V. en 66,7% van de aandelen in Palisium Holding B.V.
- **Altus Advies en Ontwikkeling B.V.** (statutair gevestigd te Amsterdam, kapitaalbelang 100%) is een rechtspersoon die – voor eigen rekening en risico – projecten ontwikkelt in het duurdere marktsegment met aanvullende zorg- en dienstverlening.
- **Palisium Holding B.V.** (statutair gevestigd te Amsterdam, kapitaalbelang 66,7%) heeft ten doel het oprichten van, het deelnemen in en het financieren van vennootschappen of ondernemingen (als houdstermaatschappij fungeren); het samenwerken met, het voeren van directie over en het verlenen van adviezen en andere diensten aan vennootschappen of ondernemingen. Palisium Holding B.V. bezit alle aandelen in Palisium Beheer B.V. en Palisium B.V.
- **Palisium B.V.** (statutair gevestigd te Utrecht, kapitaalbelang 66,7%) heeft als visie de levenskwaliteit van senioren te verhogen door het bouwen van luxe appartementen met veel voorzieningen. De activiteiten van Palisium B.V. bestaan voornamelijk uit het timuleren en entameren van de ontwikkeling van woonzorgcomplexen in Nederland.
- **Palisium Beheer B.V.** (statutair gevestigd te Amsterdam, kapitaalbelang 66,7%) heeft ten doel het aangaan van- en het instandhouden van beheer- en zorgovereenkomsten met verenigingen van eigenaars of appartementseigenaars, en houdster activiteiten. Feitelijk gaat het om de opgeleverde objecten van het Palisium-concept van adequate dienstverlening te voorzien.

4.2 GRONDSLAGEN VOOR WAARDERING VAN ACTIVA EN PASSIVA

Alle vermelde bedragen luiden in Euro's x 1.000, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

4.2.1 ALGEMEEN

VERGELIJKING MET VOORGAAND JAAR De gehanteerde grondslagen van waardering en resultaatbepaling zijn ongewijzigd gebleven ten opzichte van voorgaand jaar.

4.2.2 VERWERKING VERPLICHTINGEN In de jaarrekening worden naast juridisch afdwingbare verplichtingen tevens feitelijke verplichtingen verwerkt die kunnen worden gekwalificeerd als "intern geformaliseerd en extern gecommuniceerd". Hiervan is sprake wanneer uitingen namens de corporatie zijn gedaan richting huurders, gemeenten en overige stakeholders aangaande verplichtingen inzake toekomstige herstructureringen en toekomstige nieuwbouwprojecten. Een feitelijke verplichting is gekoppeld aan het besluitvormingsproces van de corporatie rondom projectontwikkeling en herstructurering. Van een feitelijke verplichting is sprake indien de formalisering van de definitief ontwerp fase en afgeleid het aanvragen van de bouwvergunning heeft plaatsgevonden.

4.2.3 MATERIËLE VASTE ACTIVA

ONROERENDE EN ROERENDE ZAKEN IN EXPLOITATIE De onroerende zaken in exploitatie worden gewaardeerd tegen de reële waarde gebaseerd op bedrijfswaarde. Deze wordt gevormd door de contante waarde van de kasstromen uit hoofde van toekomstige exploitatie-opbrengsten en toekomstige exploitatielasten over de geschatte resterende looptijd van de investering.

De reële waarde wordt afhankelijk gesteld van de voorgenomen bestemming van complexen. De reële waarde van de onroerende zaken in exploitatie bestemd voor de verhuur is de bedrijfswaarde. De onroerende zaken kunnen voor langere of kortere termijn voor verhuur worden aangehouden.

De kasstroomprognoses zijn gebaseerd op redelijke en onderbouwde veronderstellingen die de beste schatting van het bestuur weergeven van de economische omstandigheden die van toepassing zullen zijn gedurende de resterende levensduur van het actief. De kasstromen zijn mede gebaseerd op de eind 2010 intern geformaliseerde meerjarenbegroting. De kosten van planmatig onderhoud worden gebaseerd op de meerjarenonderhoudsbegroting. Voor latere jaren wordt uitgegaan van de verwachte gemiddelde groeivoeten voor inflatie, huurstijging en rente alsmede genormeerde lastenniveaus.

Er is in de bedrijfswaarde geen rekening gehouden met een verwachte opbrengstwaarde van woningen in exploitatie omdat Woonzorg Nederland dergelijke woningen niet voor verkoop heeft geormerkt.

BIJ DE BEDRIJFSWAARDEBEREKENING GELDEN DE VOLGENDE UITGANGSPUNTEN:

	2010	2009
Huren		
Huurverhoging intramuraal 1 januari	Conform contract	Conform contract
Huurverhoging zelfstandige woningen, intramuraal 1 juli, beschermd wonen en overig	2011: 1,00% hierna: 2,00%	2010: 1,00% hierna: 2,25%
Huurderving intramuraal (1 januari en 1 juli)	Oninbaar jaarlijks: 0,2% Leegstand jaarlijks: 0%	Oninbaar jaarlijks: 0,2% Leegstand jaarlijks: 0%
Huurderving zelfstandige woningen, beschermd wonen en overig	Oninbaar jaarlijks: 0,2% Leegstand jaarlijks: 2,0%	Oninbaar jaarlijks: 0,2% Leegstand jaarlijks: 1,5%
Rekenmethode		
Disconteringsvoet	Jaarlijks: 5,25%	Jaarlijks: 6,00%
Rekenmethode	Medio-numerando	Medio-numerando
Kostenstijging/ inflatie		
Kostenstijging/inflatie onderhoud	Jaarlijks: 3,00%	Jaarlijks: 3,25%
Kostenstijging/inflatie overige lasten	Jaarlijks: 3,00%	Jaarlijks: 2,25%
Onderhoudslasten (per vhe)		
Onderhoudslasten intramuraal, woningen, beschermd wonen, winkels en overig commercieel	Jaarlijks 1.033 (prijsspeil 2010)	Jaarlijks 969 (prijsspeil 2009)
Onderhoudslasten dienstencentra en kinderdagverblijven	Jaarlijks 1.033 (prijsspeil 2010)	Jaarlijks 969 (prijsspeil 2009)
Onderhoudslasten zendmasten	Jaarlijks 148 (prijsspeil 2010)	Jaarlijks 138 (prijsspeil 2009)
Onderhoudslasten parkeer- plaatsen, kapellen, trafo's en overige niet commercieel	Jaarlijks 148 (prijsspeil 2010)	Jaarlijks 138 (prijsspeil 2009)

	2010	2009
Directe complexlasten		
Saldo servicekosten -/- vergoedingen	Toegerekend aan de direct verhuurde woningen	Toegerekend aan de direct verhuurde woningen
erfpacht	Direct toegerekend aan desbetreffende complexen	Direct toegerekend aan desbetreffende complexen
Overige lasten (per vhe), exclusief incidentele lasten		
Overige lasten woningen, winkels en overige commercieel	Jaarlijks 1.277 (prijspeil 2010)	Jaarlijks 1.257 (prijspeil 2009)
Overige lasten intramuraal en beschermd wonen	Jaarlijks 639 (prijspeil 2010)	Jaarlijks 628 (prijspeil 2009)
Overige lasten dienstencentra en kinderdagverblijven	Jaarlijks 1.277 (prijspeil 2010)	Jaarlijks 1.257 (prijspeil 2009)
Overige lasten zendmasten	Jaarlijks 182 (prijspeil 2010)	Jaarlijks 180 (prijspeil 2009)
Overige lasten parkeerplaatsen, kapellen, trafo's en overige niet commercieel	Jaarlijks 182 (prijspeil 2010)	Jaarlijks 180 (prijspeil 2009)
Incidentele lasten (per vhe)		
Overige lasten woningen, winkels en overige commercieel	2011: 249 (prijspeil 2010) hierna: 0	2010: 275 (prijspeil 2009) hierna: 0
Overige lasten intramuraal en beschermd wonen	2011: 125 (prijspeil 2010) hierna: 0	2010: 138 (prijspeil 2009) hierna: 0
Overige lasten dienstencentra en kinderdagverblijven	2011: 249 (prijspeil 2010) hierna: 0	2010: 275 (prijspeil 2009) hierna: 0
Overige lasten zendmasten	2011: 36 (prijspeil 2010) hierna: 0	2010: 39 (prijspeil 2009) hierna: 0
Overige lasten parkeerplaatsen, kapellen, trafo's en overige niet commercieel	2011: 36 (prijspeil 2010) hierna: 0	2010: 39 (prijspeil 2009) hierna: 0
Restwaarde		
Restwaarde	Contante waarde van de geïndexeerde genormeer- de grondwaarde, reke- ninghoudend met sloop en uitplaatsingskosten. (zie onderstaande tabel)	Contante waarde van de geïndexeerde genormeer- de grondwaarde, reke- ninghoudend met sloop en uitplaatsingskosten. (zie onderstaande tabel)

- De periode waarover contant gemaakt wordt loopt in beginsel parallel met de geschatte resterende levensduur van de complexen, met een minimum van 1 jaar.
- De heffingsbijdrage van het Centraal Fonds Volkshuisvesting en de te betalen vennootschapsbelasting maken geen onderdeel uit van de bedrijfswaarde.

SPECIFICATIE NORM RESTWAARDE:

	norm grondwaarde (prijspeil 2010)	Sloopkosten (prijspeil 2010)	Uitplaatsingskosten (prijspeil 2010)
Intramuraal	16.035	5.345	-
Beschermd wonen	16.035	5.345	-
Woningen	24.053	5.345	5.345
Winkels	32.071	10.690	-
Ov. commercieel	32.071	10.690	-
Parkeerplaatsen	2.672	-	-
Dienstencentrum	32.071	10.690	-
Kinderdagverblijf	32.071	10.690	-
Ov. niet commercieel	32.071	10.690	-
Zendmasten	-	-	-

De bepaling van de restwaarde van de grond opgenomen in de bedrijfswaarde vindt plaats op basis van een vergelijkbare kavelprijs. Deze kavelprijs wordt geïndexeerd naar het einde van de levensduur en verminderd met verwachte sloopkosten en kosten van uitplaatsing. Indien feitelijke dan wel in rechte afdwingbare verplichtingen zijn aangegaan die consequenties hebben voor de bestemming van grond dan wordt met deze gewijzigde bestemming in de waardering rekening gehouden.

Bij de bepaling van de bedrijfswaarde wordt rekening gehouden met de rentabiliteitswaardecorrectie van de bestaande leningenportefeuille. De rentabiliteitswaardecorrectie betreft het verschil tussen de contante waarde van de verwachte kasstromen uit hoofde van leningen en de waardering van deze posten op de balans.

Het interne beleid en de bedrijfsvoering van Woonzorg Nederland is gericht op sturing van waarde van het vastgoed op basis van onderkende product-marktcombinaties. De gehanteerde complexindeling sluit aan bij deze product-marktcombinaties en laat zich als volgt omschrijven:

Product-marktcombinatie (PMC)	
PMC 1	Intramuraal
PMC 2	Zelfstandige woningen
PMC 3	Overig onroerend bezit

ONROERENDE EN ROERENDE ZAKEN IN ONTWIKKELING Onroerende en roerende zaken in ontwikkeling, met inbegrip van functionele aanpassingen van het bestaande bezit, zijn gewaardeerd tegen uitgaafprijzen en toegerekende kosten van het werkapparaat uit hoofde van voorbereiding, toezicht en directievoering onder aftrek van een bijzondere waardevermindering (i.e. maatschappelijke bijdrage) uit hoofde van te dekken stichtingskosten. Voorts wordt rente tijdens de bouw toegerekend. De geactiveerde rente wordt gebaseerd op de gemiddelde vermogenskostenvoet van kort vreemd vermogen verhoogd met een marktconforme opslag.

Indien de maatschappelijke bijdrage hoger is dan de geïnvesteerde waarde van de onroerende zaken in ontwikkeling, dan wordt het project op nihil gewaardeerd en wordt een voorziening aan de creditzijde van de balans opgenomen.

Op te leveren huurwoningen worden verantwoord onder de onroerende en roerende zaken in ontwikkeling. Voor wat betreft het onrendabele deel van deze woningen wordt bij het aangaan van de verplichting het onrendabele deel in de winst- en verliesrekening verantwoord onder de post overige waardeveranderingen (im)materiële vaste activa.

Ingenomen grondposities worden onder deze post verwerkt tegen aanschafprijs en bijkomende kosten. Rentetoerekening vindt eerst plaats nadat ontwikkelactiviteiten zijn gestart.

ONROERENDE EN ROERENDE ZAKEN TEN DIENSTE VAN DE EXPLOITATIE Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie zijn gewaardeerd tegen aanschafwaarde verminderd met afschrijvingen, die tijdsevenredig worden berekend op basis van de geschatte gebruiksduur van de activa. Op het kantoorgebouw wordt niet afgeschreven. De afschrijvingstermijnen voor de activa ten dienste van de exploitatie zijn:

Actief	Afschrijvingstermijn
Verbouwing	10 jaar
Inrichting en inventaris	5 jaar
Automatisering	3-5 jaar
Auto's	5 jaar

4.2.4 FINANCIËLE VASTE ACTIVA

TE VORDEREN BWS-SUBSIDIES De vordering uit hoofde van binnen het Besluit Woninggebonden Subsidies toegezegde bedragen (contante waarde van de uitbetalingen) wordt jaarlijks verminderd met de door de budgethouders beschikbaar gestelde bedragen. De uitbetalingstermijn is afhankelijk gesteld van de disconteringsvoet en beloopt vanaf de vaststelling van de subsidie maximaal 30 jaar. Het kortlopende deel van deze post is opgenomen onder de vlottende activa.

DEELNEMINGEN Deelnemingen in groepsmaatschappijen en overige deelnemingen waarin invloed van betekenis kan worden uitgeoefend worden gewaardeerd volgens de netto vermogenswaardemethode. Invloed van betekenis wordt in ieder geval verondersteld aanwezig te zijn bij een aandeelhoudersbelang van meer dan 20%.

De netto vermogenswaarde wordt berekend volgens de grondslagen die gelden voor deze jaarrekening; voor deelnemingen waarvan onvoldoende gegevens beschikbaar zijn voor aanpassing aan deze grondslagen, wordt uitgegaan van de waarderingsgrondslagen van de betreffende deelneming.

Indien de waardering van een deelneming volgens de netto vermogenswaarde negatief is, wordt deze op nihil gewaardeerd. Indien en voor zover Stichting Woonzorg Nederland in deze situatie geheel of ten dele instaat voor de schulden van de deelneming respectievelijk het stellige voornemen heeft de deelneming tot betaling van haar schulden in staat te stellen wordt een voorziening getroffen.

Deelnemingen waar geen invloed van betekenis kan worden uitgeoefend worden gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs of, indien hiertoe aanleiding bestaat, een lagere waarde.

EFFECTEN De effecten zijn alle beursgenoteerd en bestaan uit obligaties, medium term notes en aandelen en worden gewaardeerd tegen actuele waarde; dat is de beurswaarde per balansdatum. Veranderingen in actuele waarde worden direct ten laste van de winst- en verliesrekening gebracht. Transactiekosten die zijn toe te rekenen aan effecten die na de eerste verwerking worden gewaardeerd tegen reële waarde, met verwerking van de waardeveranderingen via de winst- en verliesrekening, worden rechtstreeks in de winst- en verliesrekening verwerkt.

LENINGEN U/G Leningen u/g (inclusief aan niet samengevoegde gelieerde instellingen of verbindingen) worden gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs, onder aftrek van eventueel noodzakelijk geachte voorzieningen voor mogelijke oninbaarheid. Op de leningen ontvangen rente wordt op basis van de effectieve rentemethode in de Winst- en Verliesrekening verantwoord.

OVERIGE FINANCIËLE VASTE ACTIVA EN EFFECTEN Interest Rate Caps worden op actuele waarde gewaardeerd. Veranderingen in actuele waarde worden direct ten laste van de winst- en verliesrekening gebracht.

4.2.5 VOORRADEN

De voorraden onderhanden werk en gereed product worden gewaardeerd op vervaardigingsprijs of lagere opbrengstwaarde. De vervaardigingsprijs omvat alle kosten die samenhangen met de verkrijging of vervaardiging, evenals gemaakte kosten om de voorraden op hun huidige plaats en in hun huidige staat te brengen. In de kosten van vervaardiging zijn

begrepen: bestede bedragen, toegerekende kosten van het werkapparaat (AK) en rente tijdens bouw. De opbrengstwaarde is de geschatte verkoopprijs onder aftrek van direct toerekenbare verkoopkosten. Bij de bepaling van de opbrengstwaarde wordt rekening gehouden met de incourantheid van de voorraden.

4.2.6 ONDERHANDEN PROJECTEN

Onderhanden projecten in opdracht van derden wordt gewaardeerd tegen de gerealiseerde projectopbrengsten (bestaande uit de gerealiseerde projectkosten en toegerekende winst). Indien van toepassing, worden de verwerkte verliezen en reeds gedeclareerde termijnen hierop in mindering gebracht. Indien het saldo van alle onderhanden projecten negatief bedraagt, worden onderhanden projecten gepresenteerd onder de kortlopende schulden.

4.2.7 VORDERINGEN - HUURDEBITEUREN

Waardering geschiedt tegen nominale waarde rekening houdend met een voorziening voor mogelijke oninbaarheid.

4.2.8 LIQUIDE MIDDELEN

Liquide middelen bestaan uit kas, banktegoeden en deposito's met een looptijd korter dan twaalf maanden. Rekening-courantschulden bij banken zijn opgenomen onder schulden aan kredietinstellingen onder kortlopende schulden.

4.2.9 VOORZIENINGEN

Voorzieningen worden gevormd voor in rechte afdwingbare of feitelijke verplichtingen en verliezen die op balansdatum bestaan waarbij het waarschijnlijk is dat een uitstroom van middelen noodzakelijk is en waarvan de hoogte redelijkerwijs kan worden geschat. Voorzieningen worden tegen nominale waarde opgenomen.

VOORZIENING ONRENDABELE INVESTERINGEN NIEUWBOW EN TRANSFORMATIE

Verwachte verliezen als gevolg van onrendabele investeringen nieuwbouw en transformatie worden als bijzondere waardeverandering in mindering gebracht op de boekwaarde van het wooncomplex waartoe de investeringen gaan behoren. Indien en voor zover de verwachte verliezen de boekwaarde van het betreffende wooncomplex overtreffen wordt voor dit meerdere een voorziening gevormd. Onder verwachte verliezen wordt in dit verband verstaan de netto contante waarde van alle investeringsuitgaven minus aan deze investering toe te rekenen bedrijfswaarde.

4.2.10 LANGLOPENDE SCHULDEN

Langlopende schulden worden bij de eerste waardering gewaardeerd tegen nominale waarde. Transactiekosten die direct zijn toe te rekenen aan de verwerving van de schulden worden in de waardering bij eerste verwerking opgenomen. Schulden worden na eerste verwerking gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs, zijnde het gestorte bedrag rekening houdend met agio of disagio en onder aftrek van transactiekosten.

De effectieve rente wordt gedurende de looptijd van de schulden in de winst- en verliesrekening verwerkt.

De aflossingsverplichting voor het komend jaar van de langlopende schulden is opgenomen onder de kortlopende schulden.

4.2.11 OVERIGE ACTIVA EN PASSIVA

Voor zover in het bovenstaande niet anders is aangegeven worden activa en passiva gewaardeerd op nominale waarde. Hierbij wordt op vorderingen, indien dit noodzakelijk is, een voorziening wegens mogelijke oninbaarheid in mindering gebracht.

4.3 GRONDSLAGEN VOOR BEPALING VAN HET RESULTAAT

4.3.1 ALGEMEEN

Het resultaat wordt bepaald als verschil tussen de opbrengstwaarde van de geleverde prestaties en de kosten en andere lasten over het jaar. De resultaten op transacties worden verantwoord in het jaar waarin zij zijn gerealiseerd; verliezen reeds zodra zij voorzienbaar zijn.

Het resultaat wordt tevens bepaald met inachtneming van de verwerking van on-gerealiseerde waardeveranderingen van op actuele waarde gewaardeerde materiële vaste activa in exploitatie en effecten.

4.3.2 OPBRENGSTVERANTWOORDING

Opbrengsten uit de levering van goederen worden verwerkt zodra alle belangrijke rechten en risico's met betrekking tot de eigendom van de goederen zijn overgedragen aan de koper. Opbrengsten uit de levering van diensten geschieden naar rato van de geleverde prestaties, gebaseerd op de verrichte diensten tot aan de balansdatum in verhouding tot de in totaal te verrichten diensten.

PROJECTOPBRENGSTEN EN PROJECTKOSTEN Voor onderhanden projecten, waarvan het resultaat op betrouwbare wijze kan worden bepaald, worden de projectopbrengsten en de projectkosten verwerkt als netto-omzet en kosten in de winst-en-verliesrekening naar rato van de verrichte prestaties per balansdatum (de 'Percentage of Completion'-methode, ofwel de PoC-methode).

De voortgang van de verrichte prestaties wordt bepaald op basis van de tot de balansdatum gemaakte projectkosten in verhouding tot de geschatte totale projectkosten. Als het resultaat (nog) niet op betrouwbare wijze kan worden ingeschat, dan worden de opbrengsten als netto-omzet verwerkt in de winst-en-verliesrekening tot het bedrag van

de gemaakte projectkosten, dat waarschijnlijk kan worden verhaald; de projectkosten worden dan verwerkt in de winst-en-verliesrekening in de periode waarin ze zijn gemaakt. Zodra het resultaat wel op betrouwbare wijze kan worden bepaald, vindt opbrengstverantwoording plaats volgens de PoC-methode naar rato van de verrichte prestaties per balansdatum.

Het resultaat wordt bepaald als het verschil tussen de projectopbrengsten en projectkosten. Projectopbrengsten zijn de contractueel overeengekomen opbrengsten en opbrengsten uit hoofde van meer- en minderwerk, claims en vergoedingen indien en voor zover het waarschijnlijk is dat deze worden gerealiseerd en ze betrouwbaar kunnen worden bepaald. Projectkosten zijn de direct op het project betrekking hebbende kosten, die kosten die in het algemeen aan projectactiviteiten worden toegerekend en toegewezen kunnen worden aan het project en andere kosten die contractueel aan de opdrachtgever kunnen worden toegerekend.

Indien het waarschijnlijk is dat de totale projectkosten de totale projectopbrengsten overschrijden, dan worden de verwachte verliezen onmiddellijk in de winst-en-verliesrekening verwerkt. Dit verlies wordt verwerkt in de kostprijs van de omzet. De voorziening voor het verlies maakt onderdeel uit van de post onderhanden projecten.

4.3.3 BEDRIJFSOPBRENGSTEN

HUREN Het betreft huuropbrengsten onder aftrek van derving. De huren zijn onderworpen aan overheidsvoorschriften. De jaarlijkse huurverhoging is van overheidswege gebonden aan een maximum. Voor het verslagjaar 2010 bedroeg dit maximumpercentage 2,5%. Voor de intramurale sector worden de huren bij aanvang van de exploitatie door de overheid vastgesteld c.q. getoetst. In gevallen dat de definitieve huurprijsvaststelling nog niet heeft plaatsgevonden, vindt een voorlopige huurprijsvaststelling plaats.

LEVERINGEN EN DIENSTEN - VERGOEDINGEN Dit betreft de vergoedingen die de huurders, naast de netto huur, verschuldigd zijn voor de levering van onder andere de volgende diensten: energie, beheerders, schoonmaak en groenonderhoud.

De vergoedingen zijn gebaseerd op de geraamde kosten. Jaarlijks vindt op basis van werkelijke kosten afrekening c.q. verrekening plaats.

OVERHEIDSBIJDRAGEN Onder deze post zijn de volgende elementen opgenomen:

- BWS-subsidies
- Overige overheidsbijdragen.

Voor zover de overige overheidsbijdragen nog niet zijn ontvangen is de bijdrage berekend op grond van de regelingen, waarbij rekening is gehouden met voorcalculatorische huurverhogingen en lastenstijgingen.

VERKOOP ONROERENDE ZAKEN De post verkopen onroerende zaken betreft het saldo van de behaalde verkoopopbrengst minus de gemaakte direct toerekenbare verkoopkosten. Eventuele verliezen op nieuwbouw koopprojecten worden verantwoord zodra deze voorzienbaar zijn.

GEACTIVEERDE PRODUCTIE TEN BEHOEVE VAN HET EIGEN BEDRIJF De toe te rekenen interne directe kosten ten behoeve van onroerende zaken in ontwikkeling en onderhanden werk worden hieronder verantwoord.

4.3.4 BEDRIJFSLASTEN

AFSCHRIJVINGEN OP (IM)MATERIËLE VASTE ACTIVA De afschrijvingen op onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie worden gebaseerd op basis van de verkrijgings- of vervaardigingsprijs. Afschrijvingen vinden plaats volgens de lineaire methode op basis van de geschatte economische levensduur. Met een mogelijke restwaarde wordt geen rekening gehouden.

OVERIGE WAARDEVERANDERINGEN (IM)MATERIËLE VASTE ACTIVA De overige waardeveranderingen worden gevormd door de waardevermindering (maatschappelijke bijdrage) die is ontstaan door gedurende het verslagjaar nieuw aangegane verplichtingen met betrekking tot investeringen in nieuwbouw, transformatie en kwaliteitsverbetering. Onder de overige waardeveranderingen zijn eveneens de afboekingen van haalbaarheidsonderzoeken opgenomen zodra duidelijk is dat een project geen doorgang zal vinden.

PERIODIEK BETAALBARE BELONINGEN Lonen, salarissen en sociale lasten worden op grond van de arbeidsvoorwaarden verwerkt in de winst en verliesrekening voorzover ze verschuldigd zijn aan werknemers.

PENSIOENEN De pensioenregeling van Stichting Pensioenfonds voor de Woningcorporaties (SPW) is een toegezegde pensioenregeling. Voor deze pensioenregeling betaalt Woonzorg Nederland een vastgestelde premie. Behalve de betaling van deze premie heeft Woonzorg Nederland geen verdere verplichtingen uit hoofde van deze pensioenregeling. In het geval van een tekort bij SPW heeft Woonzorg Nederland geen verplichting tot het voldoen van aanvullende bijdragen anders dan hogere toekomstige premies. Ook bestaat er geen enkele aanspraak op opgebouwde buffers. De pensioenregeling van SPW kan daarom voor de RJ 271 dan ook gekwalificeerd worden als een toegezegde bijdrageregeling (DC-regeling).

LASTEN ONDERHOUD Onder deze post worden alle direct aan het verslagjaar toe te rekenen kosten van onderhoud verantwoord. Van toerekenbaarheid is sprake als de daadwerkelijke werkzaamheden in het verslagjaar hebben plaatsgevonden. Reeds aangegane verplichtingen waarvan de werkzaamheden nog niet zijn uitgevoerd op balansdatum worden verwerkt onder de niet uit de balans blijvende verplichtingen.

De lasten van onderhoud onderscheiden zich van activeerbare kosten, door het feit dat er geen sprake is van een waardeverhoging van het actief.

OVERIGE BEDRIJFSLASTEN De overige bedrijfslasten worden toegerekend aan het verslagjaar waarop zij betrekking hebben.

BELASTINGEN De activiteiten van Stichting Woonzorg Nederland zijn vrijgesteld van de heffing van vennootschapsbelasting op basis van een subjectieve vrijstelling. Deze vrijstelling werd geëerbiedigd tot 1 januari 2011. Op 21 december 2010 heeft de Staatssecretaris van Financiën tijdens de plenaire behandeling van het Belastingplan 2011 in de Eerste Kamer aangegeven, dat de vrijstelling nog voor de duur van één jaar wordt gehandhaafd. De vrijstelling is derhalve effectief per 1 januari 2012 opgezegd door de Belastingdienst. De post belastingen heeft betrekking op de vennootschapsbelasting van de meegeconsolideerde maatschappijen.

De belasting over het resultaat van de verbindingen wordt berekend over het resultaat voor belastingen in de winst- en verliesrekening, rekening houdend met beschikbare fiscaal compensabele verliezen uit voorgaande boekjaren (voor zover niet opgenomen in de latente belastingvorderingen) en vrijgestelde winstbestanddelen en na bijtelling van niet-aftrekbare kosten.

FINANCIËLE BATEN EN LASTEN Het resultaat wordt gevormd door het saldo van betaalde en ontvangen rente en de aan onroerende zaken in ontwikkeling toegerekende rente. Rente wordt op basis van de effectieve rentemethode ten bate of ten laste van de winst- en verliesrekening gebracht.

Verder worden waardeveranderingen van financiële vaste activa en opbrengsten uit financiële vaste activa onder deze post verantwoord.

MUTATIE ACTUELE WAARDE MATERIËLE VASTE ACTIVA De mutatie actuele waarde geeft de waardeverandering weer van het verschil tussen stichtingskosten, vrijval voorziening en bedrijfswaarde per 31 december 2010 ten opzichte van de situatie per 1 januari 2010.

De verandering van de rentabiliteitswaardecorrectie maakt onderdeel uit van de mutatie actuele waarde. Veranderingen in de rentabiliteitswaardecorrectie worden naast het vervallen van de jaarlaag veroorzaakt door het afsluiten van nieuwe leningen c.q. renteconversies in huidige leningen tegen een rentepercentage dat afwijkt van de disconteringsvoet in de bedrijfswaarde (5,25%).

Waarderingsmutaties uit hoofde van de waardering van onroerende zaken in ontwikkeling maken onderdeel uit van de overige waardeveranderingen (im)materiële vaste activa.

FINANCIËLE INSTRUMENTEN Binnen het Treasurybeleid van Stichting Woonzorg Nederland dient het gebruik van financiële instrumenten ter beperking van inherente (rente-, looptijden- en markt) risico's. Op grond van het interne Treasury Statuut dient er een rechtstreekse relatie te bestaan tussen het gebruik van de financiële instrumenten en de daarvoor bestemde onderliggende / aankomende financiering voor vastgoedprojecten. Besluitvorming ten aanzien van een bouwproject wordt ondersteund door een advies van de afdeling Treasury inzake de financierbaarheid en borgbaarheid van het betreffende project.

Derivaten en effecten worden tegen actuele waarde gewaardeerd. Veranderingen in de actuele waarde worden direct ten laste van de Winst- en Verliesrekening gebracht.

Risicobeheersing en financiële instrumenten: ten aanzien van de beheersing van financiële risico's onderscheidt Stichting Woonzorg Nederland de volgende risico's en risico mitigerende maatregelen:

Marktrisico: Stichting Woonzorg Nederland loopt risico's ten aanzien van de waardering van effecten, opgenomen onder financiële en vlottende activa. Stichting Woonzorg Nederland beheerst het marktrisico, waaronder het prijsrisico, door diversificatie en stratificatie aan te brengen in de beleggingsportefeuille, limieten in te stellen en strakke mandaten met de Asset Managers aan te gaan.

Renterisico: Stichting Woonzorg Nederland loopt renterisico over de rentedragende vorderingen (met name onder financiële vaste activa, effecten en liquide middelen) en rentedragende langlopende en kortlopende schulden (waaronder schulden aan kredietinstellingen). Voor vorderingen en schulden met variabele renteafspraken loopt Stichting Woonzorg Nederland risico ten aanzien van toekomstige kasstromen. Dit renterisico is gemaximeerd tot de strike price van de Interest Rate Cap exclusief bancaire opslag. Met betrekking tot vastrentende vorderingen loopt Stichting Woonzorg Nederland risico's over de marktwaarde. De gemiddelde leningenportefeuille van Stichting Woonzorg Nederland is aan de passiefzijde voor meer dan 90% gefinancierd op vaste rentebasis. Voor bijna 10% wordt de financiering met variabele rentebasis ingedekt met derivaten. Met betrekking tot de vorderingen worden geen financiële derivaten ten aanzien van het renterisico gecontracteerd.

Valutarisico: Aangezien Stichting Woonzorg Nederland alleen werkzaam is in Nederland en Treasury-transacties conform het Treasury statuut alleen mogen plaatsvinden in euro's, loopt Stichting Woonzorg Nederland geen valutarisico.

Kredietrisico: Stichting Woonzorg Nederland heeft geen gespreid kredietrisico. Stichting Woonzorg Nederland maakt gebruik van een gecommiteerde kredietfaciliteit van één bank met een AAA-creditrating.

Voor zover noodzakelijk, worden nadere zekerheden verstrekt aan de bank voor beschik-

bare kredietfaciliteiten. Het aantrekken van benodigde financiering vindt plaats door middel van het laten offeren door minimaal één, maar indien mogelijk minimaal twee, financiële instellingen. De aangetrokken gelden zijn echter sterk geconcentreerd bij één sectorbank, tevens huisbankier van Stichting Woonzorg Nederland.

Liquiditeitsrisico: Stichting Woonzorg Nederland maakt gebruik van gecommiteerde kredietfaciliteiten van één bank met een AAA-creditrating. Daarnaast wordt – met tussenkomst van een broker – nagestreefd om kortlopende middelen op de geldmarkt aan te trekken.

Ten aanzien van toekomstige kasstromen van aangegane Interest Rate Caps in samenhang met de te (her)financieren rolloverleningen loopt Stichting Woonzorg Nederland liquiditeitsrisico's. Tevens loopt Stichting Woonzorg Nederland liquiditeitsrisico ten aanzien van toekomstige kasstromen van de aangegane Extendible Fixeleningen als gevolg van de in de geldlening(en) ingebouwde 'receiver swaptions'. Ten aanzien van toekomstige kasstromen van aangegane Interest Rate Swaps loopt Stichting Woonzorg Nederland liquiditeitsrisico voorzover margin calls worden ingeroepen.

4.4 BELANGRIJKE INSCHATTINGEN TEN AANZIEN VAN WAARDERING EN RESULTAATBEPALING

De jaarrekening wordt overeenkomstig BW2 Titel 9 opgesteld. De Raad van Bestuur dient daartoe bepaalde veronderstellingen en schattingen te maken die van invloed zijn op de waardering van activa en verplichtingen, op de resultaatbepaling en de rapportage van voorwaardelijke activa en verplichtingen. De volgende waarderingsgrondslagen zijn naar de mening van de Raad van Bestuur het meest kritisch voor het weergegeven van de financiële positie en vereisen een subjectieve of complexe beoordeling van de Raad van Bestuur:

- Materiële vaste activa, actuele waarde
- Timing en verwerking van onrendabele investeringen

MATERIËLE VASTE ACTIVA, ACTUELE WAARDE Onroerende en roerende zaken in exploitatie worden gewaardeerd tegen de reële waarde. De uitgangspunten van de reële waarde zijn deels afhankelijk van de interne beleidsvoornemens. Deze beleidsvoornemens komen ondermeer tot uitdrukking in het strategisch voorraadbeleid, waarbij keuzes worden gemaakt ten aanzien van verhuur of verkoop, levensduur, kwaliteits- en huurniveaus. Voor zover mogelijk worden de binnen de sector gangbare uitgangspunten gehanteerd.

TIMING EN VERWERKING VAN ONRENDABELE INVESTERINGEN In de jaarrekening worden naast juridisch afdwingbare verplichtingen tevens feitelijke verplichtingen verwerkt die kunnen worden gekwalificeerd als “intern geformaliseerd en extern gecommuniceerd”. Hiervan is sprake wanneer uitingen namens Stichting Woonzorg Nederland zijn gedaan richting huurders, gemeenten en overige stakeholders aangaande toekomstige herstructureringen en toekomstige nieuwbouwprojecten. Een feitelijke verplichting is gekoppeld aan het besluitvormingsproces van Stichting Woonzorg Nederland rondom projectontwikkeling en herstructurering. Van een feitelijke verplichting is sprake indien het PV3-besluit (fase: “Verkregen bouwvergunning en aanbestedingresultaat”) is genomen.

De aannames gedaan bij de financiële impact van bovengenoemde feitelijke verplichtingen kunnen afwijken bij daadwerkelijke realisatie van de projecten. Planvorming kan ondermeer wijziging in de tijd ondergaan door bewegingen in het prijsniveau van leveranciers, wettelijke procedures en aanpassingen in de voorgenomen bouwproductie. Daarnaast kan tevens de actuele waarde als gevolg van wijzigingen in de parameters en uitgangspunten afwijken ten opzichte van het PV3-besluit.

4.5 KASSTROOMOVERZICHT

Het kasstroomoverzicht is opgesteld volgens de indirecte methode. Bij deze methode wordt het bedrijfsresultaat aangepast voor posten van de winst- en verliesrekening die geen invloed hebben op ontvangsten en uitgaven in het verslagjaar, mutaties in de balansposten en posten van de winst- en verliesrekening waarvan de ontvangsten en uitgaven niet worden beschouwd als behorende tot de operationele activiteiten.

De liquiditeitspositie in het kasstroomoverzicht bestaat uit de liquide middelen onder aftrek van bankkredieten. In het kasstroomoverzicht wordt onderscheid gemaakt tussen operationele, investerings- en financieringsactiviteiten.

De kasstromen uit hoofde van de financiering zijn gesplitst in kasstromen met betrekking tot mutaties in de hoofdsom (opgenomen onder financieringsactiviteiten) en betaalde interest (opgenomen onder operationele activiteiten). De investeringen in materiële vaste activa worden opgenomen onder aftrek van de onder overige schulden voorkomende verplichtingen.

5.1 MATERIËLE VASTE ACTIVA

HET VERLOOP IN DE MATERIËLE VASTE ACTIVA IS ALS VOLGT WEER TE GEVEN:

	Activa in exploitatie	Activa in ontwikkeling	Activa tdv exploitatie	Totaal
Boekwaarde 1 januari 2010				
Stichtingskosten resp. historische aanschafwaarde	2.550.448	134.557	42.030	2.727.035
Cumulatieve afschrijvingen	-263.002		-18.065	-281.067
Voorziening onrendabele investeringen		-65.519		-65.519
Cumulatieve herwaarderingen	182.589			182.589
Boekwaarde 1 januari 2010	2.470.035	69.038	23.965	2.563.038

Mutaties in de boekwaarden in 2010

Afschrijvingen			-2.504	-2.504
Overboekingen naar in exploitatie	77.532	-77.532		0
Overboekingen naar in ontwikkeling	-4.668	4.668		0
Overboekingen naar voorraad		-6.494		-6.494
Investeringen	5.425	142.993	1.410	149.828
Desinvesteringen en afboekingen	-4.156	-8.615	-426	-13.197
Vrijval resp. mutatie voorziening onrendabel	-35.449	-25.509		-60.958
Mutatie rentabiliteitswaarde	-55.712			-55.712
Mutatie bedrijfswaarde	-31.714			-31.714
Totaal mutaties 2010	-48.742	29.511	-1.520	-20.751

Boekwaarde 31 december 2010

Stichtingskosten resp. historische aanschafwaarde	2.637.110	189.577	42.420	2.869.107
Cumulatieve afschrijvingen	-276.076		-19.975	-296.051
Voorziening onrendabele investeringen		-91.028		-91.028
Cumulatieve herwaarderingen	60.259			60.259
Boekwaarde 31 december 2010	2.421.293	98.549	22.445	2.542.287

5.1.1 ONROERENDE EN ROERENDE ZAKEN IN EXPLOITATIE

STICHTINGSKOSTEN OPGELEVERDE PROJECTEN

	2010
Hanzekade te Lelystad	21.041
Prof. Tuntlerhuis te Ter Apel	11.760
Meerleven te Bennebroek	11.351
Het Binnenhof te Middelburg	8.741
Rossini te Voorschoten	7.481
De Vink te Maarn	3.107
Hondhorststraat te Deventer	2.983
Bijkomende investeringen	7.630
Overige investeringen	3.438
Totaal	77.532

VERKRIJGINGSPRIJS AANGEKOCHTE COMPLEXEN

	2010
Binnenveste te Assen	4.986
Overige investeringen	439
Totaal	5.425

VERLOOP IN DE BEDRIJFSWAARDE

Het verloop in de bedrijfswaarde van de materiele vaste activa is als volgt weer te geven:

	ref	
Bedrijfswaarde 1 januari 2010		2.470.035
Autonome mutatie		-43.215
Gevolgen aanpassingen parameters en uitgangspunten		
Levensduuraanpassing	1	21.052
Huurmutaties	2	-110.801
Aanpassing norm onderhouds- en overige lasten	3	-40.817
Indexatie onderhouds- en overige lasten	4	-42.685
Disconteringsvoet	5	182.626
Restwaarde indexatie	6	-10.610
		-1.235
Gevolgen niveauwijzigingen		
Huurmutaties	7	6.223
Aanpassing Erfpacht		-
		6.223
Gevolgen mutaties in het bezit		
Mutaties inventaris		-168
In exploitatie	8	50.823
Uit exploitatie	9	-5.458
		45.197
Mutatie rentabiliteitswaardecorrectie		
Effect autonome ontwikkeling		-14.951
Effect nieuwe leningen		29.095
Effect discontovoet van 6,0 naar 5,25%		-70.117
Effect renteaanpassingen		-43
Effect meenemen nieuwe caps		304
		-55.712
Bedrijfswaarde 31 december		2.421.293

Toelichting op de belangrijkste aanpassingen van de bedrijfswaarde:

1. De levensduur van een wooncomplex kan door het verschuiven van de jaarlaag (de zogenaamde jaarovergang) op nihil komen, terwijl de wooncomplexen nog altijd in exploitatie zijn. Door het verhogen van de levensduur van deze wooncomplexen naar één jaar, ontstaat een mutatie in de actuele waarde.
2. In de eerdere bedrijfswaardeberekening was rekening gehouden met een huurverhogingspercentage voor 2011 van 2,25%. Het effect van de verlaging van 2,25% naar 1,00% bedraagt 27.845 nadelig. Het aanpassen van de huurindexatie van 2,25% naar 2,00% voor de resterende looptijd heeft een negatief effect van 82.956 op de bedrijfswaarde.
3. Betreft wijzigingen van normen, zoals toegelicht in hoofdstuk 4.2.3. Hierbij gaat het specifiek om de normen voor onderhoudslasten, overige lasten, percentage huurderwing en incidentele lasten.
4. Betreft wijzigingen van het indexatie percentage, zoals toegelicht in hoofdstuk 4.2.3. Hierbij gaat het specifiek om het indexatie percentage voor onderhoud en overige lasten. (Onderhoud van 3,25% naar 3,00% en overige lasten van 2,25% naar eveneens 3,00%).
5. Het aanpassen van de disconteringsvoet conform de parameters van het WSW van 6,00 % naar 5,25 %, heeft een positief effect op de bedrijfswaarde van 182.626.
6. Betreft wijzigingen van het indexatie percentage, zoals toegelicht in hoofdstuk 4.2.3. Hierbij gaat het specifiek om het indexatie percentage voor restwaarde indexering.
7. De huurmutaties zijn het gevolg van huurharmonisatie en huurverlagingen gedurende het jaar 2010.
8. Betreft de bedrijfswaarde van nieuw bezit in exploitatie genomen en aangekochte eenheden.
9. Betreft de bedrijfswaarde van verkochte en gesloopte eenheden.
10. De rentabiliteitswaardecorrectie is met een bedrag van 55.712 afgenomen. Dit is in belangrijke mate veroorzaakt door het feit dat de disconteringsvoet conform de parameters van het WSW is gewijzigd van 6,00% naar 5,25%.

In de waarderingsgrondslagen is een verdere toelichting opgenomen op de parameters en uitgangspunten.

De onroerende zaken en inventarissen in exploitatie zijn op indexpolissen verzekerd op een uitgebreide gevarendekking. De verzekerde herbouwwaarden van de opstallen bedragen ultimo 2010 3.855.300 (excl. VvE's). De nieuwwaarde van de inventarissen bedraagt per 31-12-2010 36.000 (excl. VvE's). Voor de VvE's bedraagt de totale herbouwwaarde 443.111 en de nieuwwaarde voor inventarissen 723.

De totale WOZ-waarde van het bezit ultimo 2010 bedraagt circa 4,7 miljard.

Het onroerend goed is voor 96,5% gefinancierd onder borgstelling van het Waarborgfonds Sociale Woningbouw met een achtervangpositie voor de desbetreffende gemeente(n) en het Rijk en voor 3% onder overheidsgarantie. 0,5 % is ongeborgd. Het WSW heeft het

recht van eerste hypotheek op al die onderliggende objecten waarvoor financiering door het WSW is geborgd, dan wel de risico's van borging door het WSW worden gedragen. Ten aanzien van één (ongeborgd gefinancierd) project is het recht van hypotheek gevestigd ten gunste van de financier.

5.1.2 ONROERENDE EN ROERENDE ZAKEN IN ONTWIKKELING

Top 10 van grootste projecten in ontwikkeling en het totaal in ontwikkeling ultimo 2010.

	2010
Krimwijk te Voorschoten	29.058
De Sonnenberg te Oosterbeek	26.282
Vlietwijk te Voorschoten	12.508
Kloosterveste te Assen	9.466
Eduard Douwes Dekker huis te Amsterdam	8.239
De Olmenhof te Amstelveen	8.124
Open Vensters te Ameide	7.283
Menno Simonshuis te Amsterdam	7.137
Gouden Handen te 's Heerenberg	5.682
Broekerhaven te Broek in Waterland	4.971
Andere projecten in bouw- en/of haalbaarheidsfase	70.827
Subtotaal	189.577
Af: voorziening onrendabele top (activa-zijde)	-91.028
Totaal	98.549

De objecten in aanbouw zijn gedekt door constructie all-risks verzekeringen (dekking voor schade aan de constructie en wettelijke aansprakelijkheid) of constructieverzekeringen voor kleine werken (dekking voor schade aan de constructie).

Op activa in ontwikkeling is in het jaar 2010 voor een bedrag ad 6.075 aan rente geactiveerd. Er is over het jaar 2010 een gemiddelde rentevoet van 5,0% gehanteerd.

5.1.3 ONROERENDE EN ROERENDE ZAKEN TEN DIENSTE VAN DE EXPLOITATIE

In 2007 is het kantoorpand te Amstelveen in eigendom verkregen voor een bedrag van 14.900.

5.2 FINANCIËLE VASTE ACTIVA

5.2.1 TE VORDEREN BWS-SUBSIDIES

BWS 92-94	
1 januari 2010	
Vordering per vervaldatum	4.835
Aflossing komend boekjaar	-1.080
Vordering per balansdatum	3.755
Mutaties 2010	
Subsidietoekenning	0
Ontvangsten/aflossingen	-1.672
Bijgeschreven rente	414
Totaal mutaties	-1.258
31 december 2010	
Vordering per vervaldatum	3.577
Aflossing komend boekjaar	-775
Vordering per balansdatum	2.802

De te ontvangen aflossingen binnen twaalf maanden na afloop van het jaar zijn opgenomen onder de vlottende activa.

5.2.2 ANDERE DEELNEMINGEN

	Stand per 1-1-10	Mutatie 2010	Stand per 31-12-10
Stadsherstel Den Haag en Omgeving N.V.	1.237	-	1.237
Woningnet N.V.	53	-	53
Totaal	1.290	-	1.290

Het belang in Stadsherstel Den Haag en Omgeving N.V. bedraagt circa 8,7 % in het kapitaal van de vennootschap. De participatie in Woningnet N.V. betreft een deelname in het aanbodmodel van woningen in een aantal gemeenten en regio's. De overige deelnemers worden gevormd door andere woningcorporaties.

5.2.3 EFFECTEN

De waarde van de ter beurze genoteerde effecten bedraagt volgens de prijscouranten van de beurzen waarop deze worden genoteerd per balansdatum 115.433. Deze effecten hebben een verkrijgingsprijs van 115.107.

5.2.3.1. Verloop effecten 2010

	Beurswaarde
Stand 1 januari 2010	125.818
Af: afbouw beleggingsportefeuille	-17.000
Bij: herbeleggen dividendopbrengsten	354
Bij: herbeleggen couponrente	3.374
Bij/af: herwaarderingen beleggingen	2.887
Stand 31 december 2010	115.433

Het beheer van de beleggingsportefeuille, welke is gesplitst in een matching-portefeuille en een return-portefeuille, is uitbesteed aan drie professionele vermogensbeheerders. Maximaal 20% van de returnportefeuille mag worden aangehouden in zakelijke waarden (aandelen). Ter begrenzing van het risico van afwijking van de "benchmark" (MSCI EMU Net en MSCI USA Net Hedged), is met de vermogensbeheerders een maximale grens ten aanzien van deze afwijkingen afgesproken.

5.2.3.2. Effectenportefeuille per 31 december 2010

	Verkrijgings- prijs	%	Beurs- waarde	%	Ongerealiseerd koersverschil
Vastrentende waarden	103.162	90%	102.158	88%	-1.004
Zakelijke waarden	11.945	10%	13.275	12%	1.330
Totaal	115.107		115.433		326

Vastrentende waarden De "duration" van de per balansdatum aanwezige obligatieportefeuille is 4,4 jaar (2009: 5,3 jaar). Voor ongeveer 53% van de portefeuille vastrentende waarden geldt de "Citigroup EMU GBI All Maturities AAA" als rendementsmaatstaf. De maximale toegestane afwijking (tracking error) bedraagt 1% op jaarbasis. Voor het overige deel ad 47% geldt een vervalkalender tot en met 2021; dit deel van de portefeuille kent een zeer laag risicoprofiel. Hiervoor is gekozen omdat de geldstromen worden ingezet voor de bestaande kasstroomverplichting. Het mandaat van een van de vermogensbeheerders is gesteld op een minimale creditrating van AA en een kortlopend risicoprofiel, het mandaat voor de andere vermogensbeheerder heeft een lange termijn risicoprofiel.

Zakelijke waarden De portefeuille zakelijke waarden is breed gespreid belegd in aandelen genoteerd aan de Europese en Amerikaanse beurzen. De vermogensbeheerder volgt de 'benchmark' geheel (indexbeleggen); de gehanteerde 'benchmark' is de "MSCI EMU Net en MSCI USA Net Hedged".

5.2.4 LENINGEN U/G

	Stand 1-1-10	toevoeging/ aflossing	Stand 31-12-10
Lease depot	2.109	-85	2.024
Lening Woonbench	121	0	121
Leningen u/g overig	64	-56	8
Totaal leningen u/g	2.294	-141	2.153
af: voorziening leningen u/g	-51	51	0
Waardering leningen u/g	2.243	-90	2.153

5.2.5 OVERIGE FINANCIËLE VASTE ACTIVA

	Deposito's	Actuele waarde Caps	Totaal
Stand 1 januari 2010	350	5.022	5.372
Mutatie	-100	1.656	1.556
Stand 31 december 2010	250	6.678	6.928

De Interest Rate Caps zijn om defensieve redenen aangeschaft ter bescherming van het renterisico van de rollover financieringen op basis van 3-maands of 6-maands EURIBOR. Gedurende de gehele looptijd van de veelal langlopende contracten is het renteniveau niet hoger dan het in de Interest Rate Cap overeengekomen niveau (5,0%, 5,5% en 6,0%) in lijn met de WSW-uitgangspunten op het moment van aanschaf van de Cap. De waardering van de Caps is gebaseerd op de yield curve en de 3-maands, respectievelijk 6 maands forward rentetarieven per ultimo 2010.

De nominale waarde van de reeds ingegane Interest Rate Caps bedraagt 182.911, de gemiddelde einddatum van deze Caps is februari 2030. Voor de reeds afgesloten, maar nog niet ingegane Caps, bedraagt de nominale waarde 13.128 (2009: 37.189). De gemiddelde einddatum van deze Caps is mei 2041. De marktwaarde ultimo 2010 van de nog niet ingegane Caps bedraagt 746.

De rente is gebaseerd op driemaands EURIBOR en zal over de totale looptijd per saldo niet hoger zijn dan gewogen gemiddeld 5,44%. De upfront betaalde premie in 2010 bedraagt 906 en de marktwaarde van de reeds ingegane Caps bedraagt 5.932 per ultimo 2010.

5.3 VOORRADEN

	2010	2009
Vorraden (Woonzorg Nederland Projectontwikkeling B.V.)	21.563	19.738
Vorraden (Stichting Woonzorg Nederland)	9.062	2.568
Duurdere koopsector (Altus Advies en Ontwikkeling B.V.)	3.486	3.448
Totaal	34.111	25.754

5.4 ONDERHANDEN PROJECTEN

5.4.1 SALDO ONDERHANDEN PROJECTEN

	2010	2009
Sociale en middeldure koopsector (Woonzorg Nederland Projectontwikkeling B.V.)	0	5.960

Per ultimo 2010 is sprake van een creditsaldo onderhanden projecten. Dit saldo is derhalve opgenomen aan de creditzijde van de balans. Verwezen wordt naar 5.10. kortlopende schulden, onderdeel 5.10.1.

5.5 VORDERINGEN

5.5.1 HUURDEBITEUREN

	2010	2009
Huurdebiteuren	3.646	3.324
Af : voorziening wegens oninbaarheid	-1.404	-1.324
Totaal	2.242	2.000

De looptijd van de vorderingen bedraagt minder dan een jaar.

5.5.2 OVERIGE VORDERINGEN

	2010	2009
Overige vorderingen	1.921	8.582
Af : voorziening wegens oninbaarheid	-609	-904
Totaal	1.312	7.679

De looptijd van de vorderingen bedraagt minder dan een jaar.

5.5.3 OVERLOPENDE ACTIVA

	2010	2009
Transitorische rente effectenportefeuille	2.221	2.153
BWS-subsidie (kortlopend deel FVA)	775	1.081
Vorderingen op groepsmaatschappijen	0	0
Overige overlopende activa	1.513	2.098
Totaal	4.509	5.332

5.6 LIQUIDE MIDDELEN

	2010	2009
Direct opvraagbaar (kas/bank/giro)	8.011	3.621
Liquiditeiten beleggingsportefeuille	615	2.886
Totaal	8.627	6.507

Met één bankinstelling zijn kredietfaciliteiten overeengekomen, groot 84.000. De liquide middelen staan tot een bedrag van 1.083 niet ter vrije beschikking, in verband met bankgaranties.

5.7 GROEPSVERMOGEN

Het eigen vermogen wordt in de toelichting op de enkelvoudige balans nader toegelicht (zie onderdeel 10.5; zie tevens onderdeel 10.1.2 voor een aansluiting van het groepsvermogen volgens de geconsolideerde jaarrekening op het eigen vermogen volgens de enkelvoudige jaarrekening).

5.8 VOORZIENINGEN

De mutaties in de voorzieningen zijn in het navolgende schema samengevat:

	Stand per 1-1-10	Dotatie/ vrijval	Stand per 31-12-10
Voorziening onrendabele investeringen	39.997	12.896	52.893
Overige voorzieningen	1.280	874	2.154
Totaal	41.277	13.769	55.046

De voorzieningen hebben een kortlopend karakter.

5.8.1 VERLOOP VOORZIENING ONRENDABELE INVESTERINGEN

Het verloop in de voorziening onrendabele investeringen is als volgt weer te geven:

	2010	2009
Saldo voorziening 1 januari	105.516	88.969
Vrijval in verband met oplevering	-35.449	-68.676
Vrijval in verband met vervallen projecten	-1.009	-592
Investeringsbesluiten (PV-3)	74.863	85.815
Saldo voorziening 31 december	143.921	105.516
Actief (materiële vaste activa in ontwikkeling)	91.028	65.519
Passief (voorziening onrendabele investeringen)	52.893	39.997

5.8.2 SPECIFICATIE OVERIGE VOORZIENINGEN

	2010	2009
Voorziening loopbaan ontwikkelingsbudget	1.161	1.119
Voorziening claims en geschillen	800	0
Voorziening garantie	100	50
Voorziening overig	93	111
Totaal	2.154	1.280

Iedere medewerker heeft met ingang van 2010 een eigen loopbaan-ontwikkelingsbudget. De hoogte van het beschikbare budget is afhankelijk van het aantal (maximaal 5) dienstjaren van de medewerker.

5.9 LANGLOPENDE SCHULDEN

5.9.1 LENINGEN OVERHEID EN KREDIETINSTELLINGEN

1 januari 2010

Schuldrest per vervaldatum	1.852.601
Aflossing komend boekjaar	-187.968
	1.664.633

Mutaties 2010

Opgenomen geldleningen	246.767
Klim boekjaar	32
Contractaflossingen boekjaar	-190.906
	55.893

31 december 2010

Schuldrest per vervaldatum	1.908.494
Afgeïst 2011 in 2010	-417
Aflossing komend boekjaar	-206.355
	1.701.722

De aflossingsverplichtingen binnen twaalf maanden na afloop van het jaar zijn opgenomen onder de kortlopende schulden.

De 'duration' van de leningportefeuille bedraagt 8,0 jaar (2009: 7,0 jaar). De duration is berekend op basis van de huidige yieldcurve, waarbij rekening is gehouden met de in 2010 afgesloten maar nog te storten leningen.

De gemiddelde gewogen vermogenskostenvoet van de leningenportefeuille bedraagt 4,21 % (2009: 4,25 %).

De eventuele financiële effecten bij effectuering van de verkoop van Receiver Swaptions (indien de markrentre bij aanvang van het tweede rentetijdvak van de geldlening lager is dan de overeengekomen strike-price) voor het tweede rentetijdvak worden als niet uit de balans blijvende verplichting opgenomen. De gerealiseerde rentereductie in het eerste tijdvak komt tot uitdrukking in een lager rentepercentage van de lening.

De rentabiliteitswaardecorrectie bedraagt 93.942 (2009: 149.655). Dit bedrag is gesaldeerd met de bedrijfswaarde van de materiële vaste activa in exploitatie (zie ook paragraaf 4.2.3). De gehanteerde discontovoet komt overeen met de WSW parameter en bedraagt voor het jaar 2010 5,25% (2009: 6,0%).

Op door het WSW geborgde geldleningen, heeft het WSW het recht van eerste hypotheek.

5.9.1.1 GELDENINGEN

Restant Looptijd / Percentage	< 4,00 %	< 5,00 %
--------------------------------------	--------------------	--------------------

Vaste geldleningen

< 1 jaar	12.900	42.554
< 5 jaar	129.670	340.952
< 10 jaar	32.931	73.783
< 15 jaar	37.293	37.227
< 20 jaar	58.352	51.240
Overig	54.628	484.508
Subtotaal	325.773	1.030.264

Rolloverleningen

< 1 jaar	29.589	-
< 5 jaar	153.322	-
< 10 jaar	1.317	-
Subtotaal	184.228	-

Totaal bruto-Treasury positie	510.001	1.030.264
--------------------------------------	----------------	------------------

Afgesloten Interest Rate Caps met Cap-referentierente c.q. strike:

< 1 jaar	-	-
< 5 jaar	-	-
< 10 jaar	-	-
< 15 jaar	-	-
< 20 jaar	-	-
Overig	-	-
Subtotaal	-	-

Rentefluctuaties met betrekking tot rolloverleningen worden binnen de daarvoor geldende mandaten voor zover mogelijk binnen de grenzen van een verantwoorde bedrijfseconomisch resultaat afgedekt met instrumenten zoals caps of swaps. De fluctuaties die de bancaire opslagen op de rente niveaus van de onderliggende rolloverleningen laten zien worden hierdoor echter niet afgedekt. Het niveau van deze bancaire opslagen wordt wel meegenomen bij de (risico)beoordeling van de aangevraagde financiering.

< 6,00 %	< 8,00 %	< 10,00 %	Totaal
116.048	5.229	35	176.766
29.645	3.721	38	504.026
11.875	4.000	-	122.589
39.683	13.862	-	128.066
2.699	1.868	-	114.159
131.865	7.660	-	678.660
331.816	36.340	73	1.724.266
-	-	-	29.589
-	-	-	153.322
-	-	-	1.317
-	-	-	184.228
331.816	36.340	73	1.908.494
29.749	-	-	29.749
46.441	-	-	46.441
36.193	-	-	36.193
27.631	-	-	27.631
21.746	-	-	21.746
34.279	-	-	34.279
196.039	-	-	196.039

5.9.2 VERLOOP TE BETALEN CAP-PREMIE**1 januari 2010**

Saldo per 1 januari 2010	175
--------------------------	-----

Mutaties 2010

Betaalde cap-premie	-175
---------------------	------

31 december 2010

Saldo per 31 december 2010	0
----------------------------	---

5.10 KORTLOPENDE SCHULDEN

	2010	2009
Onderhanden projecten	2.201	0
Schulden aan kredietinstellingen	243.355	233.551
Schulden aan gemeenten	202	221
Schulden aan leveranciers	18.242	17.292
Belastingen en premies sociale verzekeringen	7.878	5.243
Overige schulden	9.302	8.166
Overlopende passiva	34.217	42.752
Totaal	315.397	307.225

5.10.1 ONDERHANDEN PROJECTEN

	2010	2009
Sociale en middeldure koopsector (Woonzorg Nederland Projectontwikkeling B.V.)	2.201	0

DE SPECIFICATIE VAN HET CREDITSALDO ONDERHANDEN PROJECTEN IS ALS VOLGT:

	saldo < 0	saldo < 0	Totaal
Gerealiseerde projectopbrengsten	15.223	19.505	34.728
Verwerkte verliezen	795-	541-	1.336-
Gedeclareerde termijnen	19.232-	16.361-	35.593-
Totaal	4.804-	2.603	2.201-

5.10.2 SCHULDEN AAN KREDIETINSTELLINGEN

	2010	2009
Aflossingsverplichtingen binnen 1 jaar	206.355	187.567
Kasgeldleningen	37.000	43.500
Kredietfaciliteit BNG	-	2.484
Totaal	243.355	233.551

5.10.3 BELASTINGEN EN PREMIES SOCIALE VERZEKERINGEN

	2010	2009
Omzetbelasting	6.779	3.488
Vennootschapsbelasting	-	-
Loonheffing	1.154	1.531
Overig	55-	224
Totaal	7.878	5.243

5.10.4 OVERLOPENDE PASSIVA

	2010	2009
Nog te betalen rente geldleningen	34.017	35.008
Overige	200	7.744
Totaal	34.217	42.752

5.11 NIET UIT DE BALANS BLIJKENDE VERPLICHTINGEN

HUURVERPLICHTINGEN Het jaarlijks bedrag van met derden aangegane huurverplichtingen inzake onroerend goed bedraagt in totaal circa 471. Dit betreft huurverplichtingen van hierna genoemde kantoorpanden en ruimten (inclusief servicekosten):

- Eemland 3a, Assen, als onderhuurder gehuurd. De huur bedraagt 52 per jaar. Het huurcontract loopt tot en met oktober 2012.
- Münsterstraat 20, Deventer. De huur bedraagt 45 per jaar. Het huurcontract loopt tot en met augustus 2011 en wordt jaarlijks stilzwijgend verlengd.
- Leidseweg 39, Voorschoten. De huur bedraagt 40 per jaar. Het huurcontract loopt tot en met december 2011, waarna per kwartaal kan worden opgezegd.
- Papiermolen 10, Houten. De huur bedraagt 231 per jaar. Het huurcontract loopt tot en met december 2015. Dit pand is onderverhuurd aan twee externe partijen.
- Hoevestein 44, Oosterhout. De huur bedraagt 103 per jaar. Het huurcontract loopt tot en met december 2012. Het kantoorpand is eigendom van de aan Stichting Woonzorg Nederland gelieerde stichting Horizon.

LEASEVERPLICHTINGEN Wagenpark: met leasemaatschappijen zijn lease-overeenkomsten afgesloten voor maximaal 4 jaar. Het maandelijkse leasebedrag beloopt circa 94 per maand.

ERFPACHTVERPLICHTINGEN Ten aanzien van onroerende zaken zijn er erfpachtverplichtingen aangegaan voor een bedrag van circa 690 per jaar. Deze erfpachtverplichtingen zijn voor het merendeel zonder einddatum.

JURIDISCHE GESCHILLEN Woonzorg Nederland en haar verbindingen hebben een aantal rechtszaken lopen ter zake van claims op Woonzorg Nederland en haar verbindingen. Naar aanleiding daarvan is een voorziening opgenomen van 800.

RVG WONINGEN Woonzorg Nederland heeft in 2003 en 2004 het economisch eigendom van een 766-tal woningen overgedragen aan RVG woningen B.V, die deze woningen voor eigen rekening en risico is gaan exploiteren. Juridisch eigenaar is Stichting Woonzorg Nederland gebleven. RVG heeft ten behoeve van haar exploitatie een beheerovereenkomst met de Stichting Woonzorg Nederland gesloten. De Stichting Woonzorg Nederland voert aldus het beheer over de in economisch eigendom overgedragen huurwoningen namens RVG woningen B.V. Per eind 2010 zijn er 298 woningen in beheer (ultimo 2009: 319 woningen).

INVESTERINGSVERPLICHTINGEN Er zijn niet in de balans opgenomen verplichtingen voor onderhanden projecten en voorraden voor een bedrag van 59,6 miljoen. Deze verplichtingen lopen gedurende 2011 bijna geheel af.

ONDERHOUDSVERPLICHTINGEN Stichting Woonzorg Nederland is per balansdatum onderhoudsverplichtingen aangegaan ad 10.940 (ultimo 2009: 7.241).

PENSIOENVERPLICHTINGEN Woonzorg Nederland heeft gebruikgemaakt van de mogelijkheid een toegezegd-pensioenregeling te verwerken als een toegezegde-bijdrage-regeling. Dientengevolge zijn de risico's verbonden aan deze pensioenregeling niet tot uitdrukking gebracht in de balans.

AANSPRAKELIJKHEID BIJ EEN FISCALE EENHEID Stichting Woonzorg Nederland vormt met Woonzorg Nederland Projectontwikkeling B.V. een fiscale eenheid voor de omzet-belasting. Op grond van de voorwaarden is de stichting en de met haar gevoegde dochterondernemingen ieder hoofdelijk aansprakelijk voor terzake door de combinatie verschuldigde belasting.

OBLIGO WSW Dit betreft de verplichting van de Stichting Woonzorg Nederland, indien nodig, in de toekomst aan het Waarborgfonds Sociale Woningbouw een bijdrage te leveren. Dit obligo zal door het Waarborgfonds worden aangesproken indien het risicovermogen van het genoemde Fonds beneden 0,25% van het garantievolume daalt. Het obligo per 31 december 2010 bedraagt 3,85% over het restant gegarandeerde leningsbedrag, inclusief te storten leningen, ad 1.925.333 ofwel 74.065.

AFGESLOTEN LENINGEN EN RENTEAFSPRAKEN Er is een aantal langlopende leningen afgesloten met een stortingsdatum na 31 december 2010. Het gaat hierbij om een totaalbedrag van 82.938 met een gemiddelde rente van 3,88%.

BANKGARANTIES Door Woonzorg Nederland zijn ten behoeve van derden bankgaranties afgegeven voor een bedrag van 615. Dit bedrag is samengesteld uit de volgende bedragen en bankrelaties met afloopdatum:

Bankrelatie	Afloopdatum	Ten behoeve van	Bedrag
BNG	1 november 2012	Hanzevast Vastgoed Fonds BV	13
BNG	1 november 2012	Hanzevast Vastgoed Fonds BV	3
BNG	31 december 2011	Ontwikkelingscombinatie Park Allemansgeest B.V.	333
BNG	31 december 2020	Gemeente Renkum	75
BNG	1 december 2011	Gemeente Bloemendaal	100
SNS	30 augustus 2012	Gemeente Bergen	91
Totaal			615

Door Woonzorg Nederland Projectontwikkeling B.V. zijn ten behoeve van derden bankgaranties afgegeven voor 468.

Bankrelatie	Afloopdatum	Ten behoeve van	Bedrag
BNG	17 juni 2012	Gemeente Utrechtse Heuvelrug	44
BNG	5 jaar na realisatie	Gemeente Bernheeze	48
BNG	21 december 2012	Gemeente Voorschoten	376
Totaal			468

RECEIVER SWAPTIONS De eventuele financiële effecten bij effectuering van de Swaptions (indien de markttrente bij aanvang van het volgende rentetijdvak van de geldlening lager is dan de overeengekomen strike-prijs) voor het volgende rentetijdvak zijn niet in de balans opgenomen. Deze Swaptions komen tot uitdrukking in een negatieve marktwaarde met betrekking tot het volgende rentetijdvak. Daartegenover staat een gerealiseerde rentereductie gedurende het eerste rentetijdvak van 15 c.q. 20 jaar. De actuele waarde van deze verkochte Swaptions was per 31 december 2010 3,4 mln (ongerealiseerd verlies). (2009: 1,9 mln ongerealiseerd verlies).

5.12 FINANCIËLE INSTRUMENTEN

Gedurende het verslagjaar is het Treasurystatuut waarin opgenomen het financieel beleid vastgesteld door de financiële commissie. In het Treasurystatuut wordt het gebruik van niet complexe derivaten onder voorwaarden toegestaan. Deze instrumenten worden uitsluitend toegepast in het kader van beperking van renterisico's/looptijdrisico's.

Toegepaste grondslagen voor de verwerking van deze instrumenten zijn volledig in overeenstemming met hetgeen algemeen aanvaard is. Hieronder wordt nader informatie verstrekt over de instrumenten die gebruikt worden voor het beheersen van rente- en looptijdenrisico's, alsmede over de omvang en risico's van deze instrumenten.

De leningenportefeuille van Woonzorg Nederland aan de passiefzijde is voor ruim 90% gefinancierd op vaste rentebasis. Voor 10% vindt financiering op variabele rentebasis plaats, waarvoor het rente risico wordt ingedekt met Interest Rate Caps.

Ten aanzien van toekomstige kasstromen van aangegeven Interest Rate Caps (over 13.128 per ultimo 2010) (2009: 37.189) in samenhang met de te (her)financieringen rolloverleningen loopt Woonzorg Nederland liquiditeitsrisico's.

Stichting Woonzorg Nederland loopt tevens liquiditeitsrisico's ten aanzien van toekomstige kasstromen van de aangepane Extendible Fixeleningen als gevolg van de in de geldlening ingebouwde "receiver swaptions". Deze kan een "opportunity loss" tot gevolg hebben, indien bij aanvang van het volgende rentetijdvak, de marktrente lager is dan de overeengekomen strike-price. Daartegenover staat een gerealiseerde besparing op de te betalen rente gedurende het voorafgaande rentetijdvak van de geldlening. Voor de eventuele financiële effecten bij effectuering van de Swaptions wordt verwezen naar de vorige paragraaf (5.11).

5.13 VERBONDEN PARTIJEN

Met de meeste van haar deelnemingen heeft Stichting Woonzorg Nederland naast haar aandelenbelang ook een zakelijke relatie, waarbij producten (veelal onroerende zaken bestemd voor de verhuur) en/of diensten van de betreffende deelnemingen worden afgenomen. Deze transacties zijn steeds gebaseerd op gebruikelijke contractuele afspraken waarbij marktconforme condities zijn overeengekomen.

6. TOELICHTING OP DE GECONSOLIDEERDE WINST- EN VERLIESREKENING

6.1 HUREN

De huuropbrengsten 2010 zijn als volgt te specificeren:

	2010	2009
Intramuraal	107.952	104.249
Zelfstandige woningen	144.842	140.151
Overig onroerend bezit	6.724	6.550
Niet in exploitatie i.v.m. onderhoud en renovatie	-1.244	-1.366
	258.274	249.583
Huurderving wegens leegstand	-5.011	-4.228
Huurderving wegens oninbaarheid	-293	423
Totaal	252.970	245.777

6.2 LEVERINGEN EN DIENSTEN - VERGOEDINGEN

	2010	2009
Servicekosten	22.121	21.486
Woonzorgdiensten Nederland B.V.	712	681
af: derving wegens leegstand & oninbaarheid	-1.295	-1.157
Totaal	21.538	21.010

6.3 VERKOOP ONROERENDE ZAKEN

	2010	2009
Opbrengst verkopen bestaand bezit	804	5.332
Af: Direct toerekenbare kosten	-7	0
Netto verkoopopbrengst bestaand bezit	797	5.332
Opbrengst verkopen projecten voor derden	15.345	38.537
Af : Kostprijs verkopen voor derden	-15.555	-37.843
Verkoopresultaat projecten voor derden	-210	694
Totaal	587	6.026

6.4 GEREALISEERDE OPBRENGST ONDERHANDEN PROJECTEN

	2010	2009
Resultaat op lopende projecten	159	669
Investering projecten en onderhanden werken (koop)	1.202	20.284
Totaal	1.361	20.953

6.5 GEACTIVEERDE PRODUCTIE TEN BEHOEVE VAN HET EIGEN BEDRIJF

	2010	2009
Geactiveerde productie m.b.t. projecten koopwoningen	153	401
Geactiveerde productie m.b.t. projecten huurwoningen	7.715	3.804
Totaal	7.868	4.205

6.6 OVERIGE BEDRIJFSOPBRENGSTEN

	2010	2009
Overige baten woningen	122	127
Overige baten	700	902
Nagekomen baten	41	34
Overige vergoedingen	1.407	1.488
Opbrengst dienstverlening	483	318
Totaal	2.753	2.869

6.7 KOSTEN ONDERHANDEN PROJECTEN

	2010	2009
Kosten onderhanden projecten	1.202	21.445

Deze kosten hebben betrekking op grondstoffen en uitbesteed werk van projecten voor derden (koopprojecten).

6.8 OVERIGE WAARDEVERANDERINGEN (IM)MATERIËLE VASTE ACTIVA

6.8.1 OVERIGE WAARDEVERANDERINGEN (IM)MATERIËLE VASTE ACTIVA

	2010	2009
Maatschappelijke bijdragen	77.807	86.039
Afboeking projecten en haalbaarheidsstudies	8.436	3.796
Totaal	86.243	89.835

6.8.2 MAATSCHAPPELIJKE BIJDAGEN 2010

Externe aankopen

Maartenspoort te Maastricht	8.213
Westerwolde te Zwolle	7.775
Gouden Leeuw te Venray	3.659
De Clomp te Zeist	607
	20.254

Investeringsbesluiten

Borrendamme te Zierikzee	7.360
Wijndaelerplantsoen te Den Haag	6.842
Wagnerflat te Voorschoten	4.739
Open Vensters te Ameide	4.066
Schoolstraat te Prinsenbeek	3.733
Thuvine te Duiven	3.467
E&E Gasthuis te Wijk bij Duurstede	3.218
Berkhof te Winterswijk	3.193
Jaap van Praaghuis te Purmerend	2.633
Hamrikheem te Groningen	2.019
Parkwachters te Voorschoten	2.014
Grotenhuis te Twello	949
Hanzekade (Visarenddreef) te Lelystad	810
Molenburg te Haarlem	287
Heilige Hartkerk te Breda	143
Herderstraat te Heesch	136
Greunshiem te Leeuwarden	111
Bloemhof te Ten Boer	15
	45.735

Overige / vrijval voorziening

Diverse bijdragen	241
Vrijval voorziening Groot Schuttershoef te Leusden	-1.009
Herberekening voorziening ultimo 2009	-879
	-1.647

Bijkomende investeringen

Diverse bijkomende investeringen	3.789
Taskforce leegstand	1.514
Brandveiligheid	2.079
Zonwering	1.981
Corrigerende maatregelen legionella	4.102
	13.465
Totaal	77.807

6.9 ERFPACHT

	2010	2009
Erfpacht	687	679

Een deel van de onroerende goederen is gebouwd op grond met erfpachtverplichtingen.

6.10 PERSONEELSKOSTEN

	2010	2009
Salarissen	18.433	18.093
Inleenkrachten	2.918	3.522
Totaal lonen en salarissen	21.351	21.614

Sociale lasten	2.468	2.315
Pensioenlasten	4.069	3.820
Totaal sociale lasten en pensioenlasten	6.536	6.135

Overige personeelskosten	1.834	3.815
Totaal	29.721	31.564

6.11 LASTEN ONDERHOUD

	2010	2009
Planmatig onderhoud	27.859	26.489
Onderhoud woongebouwen	3.066	6.881
Contractonderhoud	7.192	5.280
Klachtenonderhoud	10.741	10.029
Overig onderhoud	1.499	4.106
Totaal	50.357	52.786

6.12 OVERIGE BEDRIJFSLASTEN

	2010	2009
Huisvestingskosten	1.807	1.905
Bureaustkosten	1.940	1.911
Automatiseringskosten	2.932	1.967
Algemene kosten	5.492	6.670
Advieskosten	1.509	1.890
Incidentele kosten	3.674	862
Belastingen	8.778	8.231
Verzekeringen	1.235	1.160
Bijdrageheffing bijzondere projectsteun wijkenaanpak	1.991	1.826
Overige lasten	1.311	1.106
Nagekomen lasten	301	15
Resultaat levering en diensten	2.031	2.770
Dotatie voorzieningen	-304	80
Provisiekosten	603	632
Disagio WSW	171	86
Totaal	33.471	31.110

Tegen de bijdrageheffing bijzondere projectsteun (Vogelaarheffing) over 2008 en 2009 loopt inmiddels een hoger beroep, tegen de heffing 2010 is door Stichting Woonzorg Nederland pro forma bezwaar aangetekend.

6.12.1 ACCOUNTANTSHONORARIA

In het boekjaar zijn de volgende bedragen aan accountantshonoraria ten laste van het resultaat gebracht:

	2010	2009
Controle van de (geconsolideerde) jaarrekening(en)	121	154
Controle van overige verantwoordingen (andere controleopdrachten)	1	2
Adviesdiensten op fiscaal terrein	-	-
Andere dienstverlening (niet-controle of fiscale diensten)	11	18
Totaal	133	174

Bovenstaande honoraria betreffen uitsluitend de werkzaamheden die bij de Stichting en de in de consolidatie betrokken maatschappijen zijn uitgevoerd door accountantsorganisaties en externe accountants zoals bedoeld in art. 1, lid 1 Wta.

6.13 RENTEBATEN EN SOORTGELIJKE OPBRENGSTEN

	2010	2009
Geactiveerde rente	6.075	4.735
Toegerekende rente te vorderen subsidie BWS	414	488
Overige rentebaten	155	246
Totaal	6.644	5.469

6.14 WAARDEVERANDERINGEN FINANCIËLE VASTE ACTIVA EN EFFECTEN

	2010	2009
Waardeverandering beleggingsportefeuille	517	5.252
Waardeverandering cap-premie	1.656	2.781
Waardeverandering deelnemingen	0	-1.000
Totaal	2.173	7.033

6.15 OPBRENGSTEN FINANCIËLE VASTE ACTIVA EN EFFECTEN

	2010	2009
Opbrengst beleggingsportefeuille (dividend & couponrente)	3.728	4.003
Overige dividend (inclusief dividendbelasting)	90	62
Overig	0	0
Totaal	3.818	4.065

6.16 RENTELASTEN EN SOORTGELIJKE KOSTEN

	2010	2009
Leningen overheid en kredietinstellingen	77.776	80.129
Kredietinstellingen	188	270
Overige rentelasten	967	2.942
Totaal	78.931	83.341

6.17 BELASTINGEN

De belastingen worden berekend over het resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening. Hierbij wordt uitgegaan van het meest actuele belastingtarief. Voor dit boekjaar wordt uitgegaan van een belastingtarief van 20%. Het effectieve belastingpercentage is gelijk aan het toepasselijk belasting percentage.

6.18 MUTATIE ACTUELE WAARDE

Mutatie actuele waarde	2010	2009
Mutatie rentabiliteitswaardecorrectie	-55.712	10.209
Bedrijfswaarde verkoop bestaand bezit	-119	-6.152
Mutatie bedrijfswaarde	-31.714	-26.335
Totaal	-87.546	-22.278

Mutatie bedrijfswaarde	2010
Autonome mutatie	-43.215
Aanpassing parameters en uitgangspunten	-1.235
Huurmutaties	6.223
Mutaties in het bezit	6.513
Totaal	-31.714

Specificatie resultaat op mutaties in het bezit	Stichtingskosten (realisatie) (a)	Vrijval voorziening maatsch. bijdr (b)	Bedrijfs-waarde (c)	mutatie actuele waarde (c-a+b)
Hanzekade te Lelystad	21.041	-8.417	10.970	-1.654
Prof. Tuntlerhuis te Ter Apel	11.760	-2.711	10.273	1.224
Meerleven te Bennebroek	11.351	-1.355	8.956	-1.040
Het Binnenhof te Middelburg	8.741	-3.718	4.428	-595
Rossini te Voorschoten	7.481	-7.164	7.302	6.985
Binnenveste te Assen	4.986	-2.280	2.686	-20
De Vink te Maarn	3.107	-958	2.170	21
Honthorststraat te Deventer	2.983	-700	2.925	642
Overige investeringen	8.057	-8.146	1.112	1.201
Saldo desinvesteringen	419-	-	-670	-251
Totaal	79.088	-35.449	50.152	6.513

7.1 WERKNEMERS

Gedurende het jaar 2010 had de corporatie gemiddeld 456 werknemers in dienst.

	2010
Stichting Woonzorg Nederland	398
Woonzorg Nederland Projectontwikkeling B.V.	55
Palisium Holding B.V.	3
Totaal	456

Ultimo 2010 waren, inclusief de groepsmaatschappijen, 464 (2009: 447) medewerkers in dienst.

7.2 BEZOLDIGING BESTUURDERS EN TOEZICHTHOUDERS

Genoemde bedragen in deze paragraaf zijn afgerond op hele euro's.

[Welk bestuursmodel is van toepassing op uw organisatie?](#)

Eindverantwoordelijk Raad van Bestuur met Raad van Commissarissen.

[Wat is de samenstelling van het bestuur of de directie?](#)

Driehoofdig met voorzitter.

De bezoldiging van de bestuurders en gewezen bestuurders van Stichting Woonzorg Nederland over het jaar 2010 is als volgt:

Naam

- 1 Vanaf welke datum is de persoon als bestuurder werkzaam in uw organisatie?
- 2 Maakt de persoon op dit moment nog steeds deel uit van het bestuur?
- 3 Tot welke datum was de persoon als bestuurder werkzaam in uw organisatie?
- 4 Is de persoon in het verslagjaar voorzitter van het bestuur geweest?
- 5 Zo ja: hoeveel maanden is de persoon voorzitter geweest in het verslagjaar?
- 6 Wat is de aard van de (arbeids)overeenkomst?
- 7 Welke salarisregeling is toegepast?
- 8 Wat is de deeltijdfactor? (percentage)
- 9 Bruto-inkomen, incl. vakantiegeld, eindejaarsuitkering, salaris en andere vaste toelagen
 - a. Waarvan: verkoop verlofuren
 - b. Waarvan: nabetalings voorgaande jaren
- 10 Bruto-onkostenvergoeding
- 11 Werkgeversbijdrage sociale lasten
- 12 Werkgeversbijdrage pensioen, VUT, FPU
- 13 Ontslagvergoeding
- 14 Bonussen
- 15 Totaal inkomen (9 t/m 14, excl. 9a en b)
- 16 Cataloguswaarde auto van de zaak
- 17 Eigen bijdrage auto van de zaak

Het totaal inkomen (zie regel 15) is ten laste van de exploitatie van de volgende stichtingen verantwoord:

- Stichting Espria
- Stichting Woonzorg Nederland

Totaal

TOELICHTING De samenwerking tussen Stichting Woonzorg Nederland en Stichting Espria is tot stand gekomen middels een personele unie Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen. Bovengenoemde bestuurders zijn in 2010 eveneens statutair-bestuurder van Stichting Espria geweest.

Als gevolg van de samenwerking met Stichting Espria middels een personele unie worden de kosten van de leden Raad van Bestuur verrekend.

Het effect voor de exploitatie van Stichting Woonzorg Nederland is als volgt:

- De bezoldiging van de heren Troost en Zuure is voor het volgende bedrag doorbelast aan Stichting Espria (brutoloon incl. opslag)	155.090
- Vanuit Stichting Espria zijn de volgende kosten bezoldiging van de heren Meerdink en Kauffeld aan Stichting Woonzorg Nederland doorbelast (brutoloon incl. opslag)	279.110

De opslag op het brutoloon betreft een vergoeding voor werkgeverslasten, vakantiegeld, reiskosten en overige personeelskosten.

	A. Troost	A.Th.J.M. Zuure	M.W. Meerdink	J.L. Kauffeld
	1 januari 2000	1 juli 2004	1 februari 2010	8 april 2008
	nee	ja	ja	ja
	1 februari 2010			
	ja	nee	ja	nee
	1	0	11	0
(2)	1	1	(1)	(1)
(3)	2	2	(1)	(1)
	100%	100%	(1)	(1)
(4)	78.325	211.999	(1)	(1)
	0	0	(1)	(1)
	0	0	(1)	(1)
	825	3.300	(1)	(1)
	1.958	7.832	(1)	(1)
	15.690	69.500	(1)	(1)
	0	0	(1)	(1)
	0	0	(1)	(1)
(5)	96.798	292.631	(1)	(1)
	70.390	71.539	(1)	(1)
	0	0	(1)	(1)
	25.188	146.316		
	71.610	146.316		
	96.798	292.631		

(1) De heren Meerdink en Kauffeld zijn statutair-bestuurder van Stichting Woonzorg Nederland. Zij hebben echter een arbeidsrechtelijke relatie met Stichting Espria. De bezoldiging van deze bestuurders wordt in de jaarrekening van Stichting Espria vermeld.

(2) Het cijfer 1 op deze regel staat voor: arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd.

(3) Het cijfer 2 op deze regel staat voor: bezoldiging op basis van de huidige NVZD-regeling. Aangezien bestuurders tevens bestuurder zijn van Stichting Espria (via de personele unie) is voor de bestuurders eenzelfde regeling van toepassing verklaard, te weten de huidige NVZD-regeling in de zorg.

(4) De heer Troost is per 1 februari 2010 geen statutair-bestuurder meer. Per 1 april 2010 is hij formeel uit dienst getreden. In bovenstaande tabel is zijn bezoldiging voor de periode van 1 januari 2010 tot en met 31 maart 2010 verantwoord. De totale bezoldiging 2010 op basis van de Wopt-definitie bedraagt voor de heer Troost € 98.369 en de heer Zuure € 269.485.

(5) Als gevolg van de samenwerking middels een personele unie worden de kosten van de leden Raad van Bestuur verrekend tussen Stichting Woonzorg Nederland en Stichting Espria. Onder de bovenstaande tabel is zichtbaar gemaakt welke kosten in welke exploitatie zijn verantwoord.

DE BEZOLDIGING VAN DE LEDEN VAN DE RAAD VAN COMMISSARISSEN VAN STICHTING WOONZORG NEDERLAND OVER HET JAAR 2010 IS ALS VOLGT:

Naam	Functie	Bezoldiging
M.J. van Rijn	voorzitter	13.000
M.J.M. le Grand - Van den Bogaard	vice-voorzitter	10.000
L.C. Aukes	lid (t/m 2010)	10.000
H.J. van den Bosch	lid	(1) 10.000
L. Geut	lid	11.275
W.P. van Waveren	lid	11.000

(1) inclusief btw is dit bedrag 11.900

De samenwerking tussen Stichting Woonzorg Nederland en Stichting Espria is tot stand gekomen middels een personele unie Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen. Bovengenoemde toezichthouders zijn in 2010 eveneens toezichthouder van Stichting Espria geweest.

In bovenstaand overzicht is de bezoldiging van de Raad van Commissarissen vermeld voor Stichting Woonzorg Nederland. Voor de bezoldiging van de Raad van Commissarissen van Stichting Espria wordt verwezen naar de jaarrekening van Stichting Espria.

7.3. WET OPENBAARMAKING UIT PUBLIEKE MIDDELEN GEFINANCIERDE TOPINKOMENS

Behoudens de bezoldiging bestuurders zoals hierboven opgenomen heeft er geen bezoldiging van functionarissen plaatsgevonden, waarvoor de Wopt van toepassing is.



8. ENKELVOUDIGE BALANS PER 31 DECEMBER 2010

(na voorgestelde resultaatbestemming) (x 1.000)	Ref.	2010	2009
Vaste activa			
Materiële vaste activa			
Onroerende en roerende zaken in exploitatie		2.420.193	2.468.935
Onroerende en roerende zaken in ontwikkeling		111.032	69.095
Onroerende en roerende zaken t.d.v. de exploitatie		22.334	23.512
		2.553.559	2.561.542
Financiële vaste activa			
Te vorderen BWS-subsidies		2.802	3.755
Deelnemingen in groepsmaatschappijen	10.2.1	6.893	7.444
Andere deelnemingen		1.290	1.289
Effecten		115.433	125.818
Leningen u/g		2.153	2.243
Vorderingen op groepsmaatschappijen	10.2.2	5.653	22.095
Overige financiële vaste activa		6.928	5.372
		141.152	168.016
Vlottende activa			
Voorraden	10.3	9.062	2.568
Vorderingen			
Huurdebiteuren		2.242	2.026
Vorderingen op groepsmaatschappijen	10.4.1	27.149	1.849
Overige vorderingen		90	5.646
Overlopende activa		4.186	3.511
		33.667	13.032
Liquide middelen		4.131	4.208
		2.741.571	2.749.366

(na voorgestelde resultaatbestemming) (x 1.000)	Ref.	2010	2009
Eigen vermogen	10.5	646.007	737.599
Voorzieningen			
Voorziening onrendabele investerings		52.893	39.997
Overige voorzieningen		1.679	1.118
		54.571	41.115
Langlopende schulden			
Leningen overheid en kredietinstellingen		1.701.722	1.664.758
Leningen groepsmaatschappijen	10.6	1.512	18.499
Te betalen CAP-premie		0	175
Waarborgsommen		90	90
		1.703.325	1.683.522
Kortlopende schulden			
Schulden aan kredietinstellingen		206.355	187.567
Kasgeldleningen		37.000	40.500
Schulden aan gemeenten		202	221
Schulden aan leveranciers		8.758	10.652
Schulden aan groepsmaatschappijen	10.7	37.165	1.202
Belastingen en premies sociale verzekeringen		7.695	3.950
Overige schulden		6.470	8.023
Overlopende passiva		34.024	35.015
		337.669	287.130
		2.741.571	2.749.366

9. ENKELVOUDIGE WINST- EN VERLIESREKENING OVER 2010

(x 1.000)	ref	2010	2009
Bedrijfsopbrengsten			
Huren		252.755	245.535
Leveringen en diensten		20.753	20.258
Overheidsbijdragen		8	84
Verkoop onroerende zaken		797	5.333
Gerealiseerde opbrengst onderhanden projecten		0	0
Geactiveerde productie ten behoeve van het eigen bedrijf		0	0
Overige bedrijfsopbrengsten		5.226	5.738
Som der bedrijfsopbrengsten		279.539	276.948
Bedrijfslasten			
Kosten onderhanden projecten		0	0
Afschrijvingen op (im)materiële vaste activa		2.166	2.165
Overige waardeveranderingen (im)materiële vaste activa		86.237	89.709
Erfpacht		687	679
Lonen en salarissen		14.773	14.427
Sociale lasten		2.070	1.971
Pensioenlasten		3.363	3.157
Overige personeelskosten		4.048	5.510
Lasten onderhoud		50.357	52.776
Leveringen en diensten		20.753	20.225
Overige bedrijfslasten		32.358	29.659
Som der bedrijfslasten		216.810	220.278
Bedrijfsresultaat		62.729	56.670
Rentebaten en soortgelijke opbrengsten		6.592	5.392
Waardeveranderingen financiële vaste activa en effecten		1.993	7.033
Opbrengsten financiële vaste activa en effecten		5.392	5.817
Rentelasten en soortgelijke kosten		-80.199	-84.808
Financiële baten en lasten		-66.223	-66.566
Groepsresultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen		-3.495	-9.896

(x 1.000)	ref	2010	2009
Belastingen		0	0
Resultaat deelnemingen	10.8	-551	-6.514
Groepsresultaat na belastingen vóór mutatie actuele waarde materiële vaste activa		-4.046	-16.410
Mutatie actuele waarde materiële vaste activa		-87.546	-22.278
Groepsresultaat na belastingen na mutatie actuele waarde materiële vaste activa		-91.592	-38.688

10.1 ALGEMEEN

10.1.1 GRONDSLAGEN VAN WAARDERING EN BEPALING VAN HET RESULTAAT De grondslagen van waardering en van resultaatbepaling voor de enkelvoudige jaarrekening en de geconsolideerde jaarrekening zijn gelijk. Voor de grondslagen van de waardering van activa en passiva en voor de bepaling van het resultaat wordt verwezen naar de in paragraaf 4 opgenomen toelichting op de geconsolideerde jaarrekening. Voor zover in het onderstaande niet anders is aangegeven worden activa en passiva gewaardeerd op nominale waarde.

Indien de waardering van een deelneming volgens de netto vermogenswaarde negatief is, wordt deze op nihil gewaardeerd. Indien en voor zover Stichting Woonzorg Nederland in deze situatie geheel of ten dele instaat voor de schulden van de deelneming respectievelijk het stellige voornemen heeft de deelneming tot betaling van haar schulden in staat te stellen wordt een voorziening getroffen. Deze voorziening zal in eerste instantie worden gevormd door middel van een afwaardering van eventuele (langlopende) leningen aan of vorderingen op desbetreffende deelneming.

De (langlopende) vorderingen op en leningen aan deelnemingen worden opgenomen tegen geamortiseerde kostprijs, onder aftrek van noodzakelijk geachte voorzieningen.

10.1.2 AANSLUITING RESULTAAT EN VERMOGEN OP DE GECONSOLIDEERDE JAARREKENING

De groepsmaatschappijen Stichting Horizon, Stichting HBS en Stichting Woonzorgdiensten kwalificeren in formele zin niet als deelneming van Stichting Woonzorg Nederland omdat er geen sprake is van een aandeel in het geplaatste kapitaal. Het eigen vermogen en het resultaat van deze groepsmaatschappijen zijn derhalve niet in de enkelvoudige jaarrekening van Stichting Woonzorg Nederland opgenomen.

Het groepsresultaat is als volgt samengesteld:

	2010	2009
Stichting Woonzorg Nederland	-91.592	-38.688
Correctie i.v.m. voorziening leningen u/g groepsmaatschappijen	180	0
Stichting Horizon	123	111
Hollandsche Bouwstichting Seniorenhuisvesting	-43	-29
Stichting Woonzorgdiensten	52	0
Altus Advies en Ontwikkeling B.V.	-488	-370
Palisium Holding B.V.	-59	-238
Woonzorgdiensten Nederland B.V.	-83	-174
Totaal	-91.910	-39.388

Het groepsvermogen is als volgt samengesteld:

	2010	2009
Stichting Woonzorg Nederland	646.007	737.599
Correctie i.v.m. voorziening leningen u/g groeps m.	2.900	2.720
Stichting Horizon	2.469	2.347
Hollandsche Bouwstichting Seniorenhuisvesting	243	286
Stichting Woonzorgdiensten	651	600
Altus Advies en Ontwikkeling B.V.	-1.007	-520
Palisium Holding B.V.	-399	-340
Woonzorgdiensten Nederland B.V.	-1.628	-1.545
Totaal	649.237	741.147

10.2 FINANCIËLE VASTE ACTIVA

10.2.1 DEELNEMINGEN IN GROEPSMAATSCHAPPIJEN

	Stand 01-01-10	Resultaat deelneming	Mutaties	Stand 31-12-10
Woonzorg Nederland				
Projectontwikkeling B.V.	7.407	-551	-	6.856
Woonzorg Nederland Vastgoed B.V.	19	0	-	19
Woonzorg Nederland				
Monumenten B.V.	18	0	-	18
Totaal waardering deelnemingen	7.444	-551	-	6.893

10.2.2 LANGLOPENDE VORDERINGEN OP GROEPSMAATSCHAPPIJEN

	Stand 01-01-10	Resultaat deelname	Mutaties	Stand 31-12-10
Hollandsche Bouwstichting				
Seniorenhuisvesting	4.071	750		4.821
Puerta Holding B.V.	225		-25	200
Stichting Horizon	18.499		-16.987	1.512
Woonzorgdiensten Nederland B.V.	2.020			2.020
Totaal vorderingen op groepsmaatschappijen	24.815	750	-17.012	8.553
af: voorz. leningen u/g aan groepsmaatschappijen	-2.720	-180		-2.900
Waardering leningen u/g groepsmaatschappijen	22.095	570	-17.012	5.653

10.3 VOORRADEN

De specificatie van de balanspost voorraden is als volgt:

	2010	2009
Voorraad onderhanden (grondposities)	8.203	2.568
Overige voorraad	859	0
Totaal	9.062	2.568

10.4 VORDERINGEN**10.4.1 VORDERINGEN OP GROEPSMAATSCHAPPIJEN**

	2010	2009
Woonzorgdiensten Nederland B.V.	37	181
Stichting Woonzorgdiensten	1	-
Stichting Horizon	17.476	613
Woonzorg Nederland Projectontwikkeling B.V.	9.265	848
Hollandsche Bouwstichting Seniorenhuisvesting	349	190
Puerta Holding B.V.	22	17
Totaal	27.149	1.849

10.5 EIGEN VERMOGEN

	2010	2009
Stand per 31 december	737.599	776.287
Resultaat bestemming	-91.592	-38.688
Stand per 31 december	646.007	737.599

10.6 LANGLOPENDE SCHULDEN

10.6.1 LENINGEN GROEPSMAATSCHAPPIJEN

Leningen Stichting Horizon

1 januari 2010

Schuldrest per vervaldatum	18.609
Aflossing komend boekjaar	-110
Stand per 1 januari 2010	18.499

Mutaties 2010

Aflossingen boekjaar	-110
----------------------	------

31 december 2010

Schuldrest per vervaldatum	18.499
Aflossing komend boekjaar	-16.987
Stand per 31 december 2010	1.512

10.7 KORTLOPENDE SCHULDEN

10.7.1 SCHULDEN AAN GROEPSMAATSCHAPPIJEN

	2010	2009
Stichting Horizon	17.476	602
Stichting Woonzorgdiensten	651	600
Woonzorg Nederland Projectontwikkeling B.V.	19.038	0
Totaal	37.165	1.202

10.8 RESULTAAT DEELNEMINGEN

	2010	2009
Resultaat deelneming WZN Projectontwikkeling B.V.	-551	-6.514
Resultaat deelneming WZN Vastgoed B.V.	0	0
Resultaat deelneming WZN Monumenten B.V.	0	0
Totaal	-551	-6.514

STATUTAIRE RESULTAATBESTEMMING In de statuten van de stichting is geen bepaling opgenomen met betrekking tot de bestemming van het resultaat. Artikel 70 van de Woningwet bepaalt dat toegelaten instellingen alleen uitkeringen mogen doen in het belang van de volkshuisvesting.

VOORSTEL RESULTAATBESTEMMING OVER HET BOEKJAAR 2010 De resultaatbestemming is vooruitlopend op en onder voorbehoud van de goedkeuring door de Raad van Commissarissen reeds in de jaarrekening verwerkt.

DE ENKELVOUDIGE RESULTAATBESTEMMING IS ALS VOLGT TE SPECIFICEREN:

	2010	2009
Onttrekking overige reserves	-91.592	-38.688

GEBEURTENISSEN NA BALANSDATUM Er hebben zich na balansdatum geen vermeldenswaardige gebeurtenissen voorgedaan.

VASTSTELLING EN GOEDKEURING JAARREKENING De raad van bestuur van Stichting Woonzorg Nederland heeft de jaarrekening 2010 vastgesteld in de vergadering van 24 mei 2011. De raad van commissarissen van Stichting Woonzorg Nederland heeft de jaarrekening 2010 goedgekeurd in de vergadering van 24 mei 2011.

ONDERTEKENING DOOR BESTUURDERS EN TOEZICHTHOUDERS De originele jaarrekening is getekend op 24 mei 2011 namens de raad van bestuur door de heren M.W. Meerdink (voorzitter), A.Th.J.M. Zuure, J.L. Kauffeld, en namens de raad van commissarissen door de heren M.J. van Rijn (voorzitter), H.J. van den Bosch, W.P. van Waveren, L. Geut en mevrouw M.J.M. Le Grand-Van den Bogaard.

CONTROLEVERKLARING VAN DE ONAFHANKELIJKE ACCOUNTANT Op de volgende pagina is de verklaring van de accountant opgenomen.



Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan: het Bestuur en de Raad van Commissarissen van Stichting Woonzorg Nederland

Verklaring betreffende de jaarrekening

Wij hebben de in dit verslag opgenomen jaarrekening 2010 van Stichting Woonzorg Nederland te Amstelveen gecontroleerd. Deze jaarrekening bestaat uit de geconsolideerde en enkelvoudige balans per 31 december 2010 en de geconsolideerde en enkelvoudige winst-en-verliesrekening over 2010 en de toelichting, waarin zijn opgenomen een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

Verantwoordelijkheid van het bestuur

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

Verantwoordelijkheid van de accountant

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

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

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

PricewaterhouseCoopers Accountants N.V., Thomas R. Malthusstraat 5, 1066 JR Amsterdam, Postbus 90357,
1006 BJ Amsterdam
T: 088 792 00 20, F: 088 792 96 40, www.pwc.nl

*PwC is het merk waaronder PricewaterhouseCoopers Accountants N.V. (06K 34180295), PricewaterhouseCoopers Belastingadviseurs N.V. (06K 34180294), PricewaterhouseCoopers Advisory N.V. (06K 34180297), PricewaterhouseCoopers Professional Services B.V. (06K 51414450), PricewaterhouseCoopers B.V. (06K 34180289) en andere vennootschappen handelen en diensten verrichten. Op deze diensten zijn algemene voorwaarden van toepassing, waarin onder meer aansprakelijkheidsvoorwaarden zijn opgenomen. Op leveringen aan deze vennootschappen zijn algemere informatievoorwaarden van toepassing. Op www.pwc.nl treft u meer informatie over deze vennootschappen, waaronder deze algemene informatievoorwaarden die ook zijn geponeerd bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam.



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

Oordeel

Naar ons oordeel geeft de jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van Stichting Woonzorg Nederland per 31 december 2010 en van het resultaat over 2010 in overeenstemming met artikel 26, eerste lid, van het Besluit beheer sociale-huursector, richtlijn 645 van de Raad voor de Jaarverslaggeving en de Wet openbaarmaking uit publieke middelen gefinancierde topinkomens.

Verklaring betreffende overige bij of krachtens de wet gestelde eisen

Ingevolge artikel 28, onderdeel a, van het Besluit beheer sociale-huursector vermelden wij dat ons geen tekortkomingen zijn gebleken naar aanleiding van het onderzoek of het jaarverslag, voor zover wij dat kunnen beoordelen, overeenkomstig Titel 9 Boek 2 BW is opgesteld, en of de in artikel 2:392 lid 1 onder g BW vereiste gegevens zijn toegevoegd. Tevens vermelden wij dat het jaarverslag en het volkshuisvestingsverslag, voor zover wij dat kunnen beoordelen, verenigbaar is met de jaarrekening zoals vereist in artikel 2:391 lid 4 BW. Verder vermelden wij dat is voldaan aan de verplichting tot vermelding in het jaarverslag van financiële ondersteuning aan buitenlandse instellingen zoals bedoeld in de MG 2005-04 en MG 2008-03, alsmede aan de verplichting tot vermelding in het jaarverslag van grondaankopen zoals bedoeld in de MG 2001-26 en de verplichting tot vermelding in het jaarverslag van sponsoractiviteiten zoals bedoeld in MG 2006-04.

Amsterdam, 24 mei 2011

PricewaterhouseCoopers Accountants N.V.

Origineel getekend door: G.A.N. Turkenburg RA

Kengetallen zijn gebaseerd op de enkelvoudige jaarrekening van Stichting Woonzorg Nederland.

GEGEVENS WONINGBEZIT

Aantal verhuureenheden in exploitatie	2010	2009	2008	2007	2006
Woningen / woongebouwen	26.747	26.727	26.322	26.789	26.694
Verzorgingstehuizen/ verpleegtehuizen	16.428	16.437	16.474	17.226	17.201
Bedrijfsruimten	30	32	32	32	32
Parkeerplaatsen en garages	2.233	2.148	1.916	1.878	1.770
Overige verhuureenheden	667	648	403	408	403
Totaal verhuureenheden (ongewogen)	46.105	45.992	45.147	46.333	46.100
Aantal verzorgingstehuizen	157	157	157	165	166
Aantal verpleegtehuizen	18	18	18	16	16
Totaal verhuureenheden (gewogen) (1)	35.977	35.687	35.128	35.761	35.637
Totaal in aan-/verbouw	1.168	1.435	1.314	1.754	1.424

(1) de eenheden zijn als volgt gewogen: parkeerplaatsen en garages = 1/7 vhe, ov. niet commerciële ruimte = 1/7 vhe, bedden = 1/2 vhe en de overige vhe's als 1 vhe.

KENGETALLEN PER GEWOGEN VERHUUREENHEID (GVHE)

Balans	2010	2009	2008	2007	2006
Materiële vaste activa	70.978	71.778	70.988	69.859	72.430
Financiële vaste activa	3.923	4.708	5.215	5.275	5.859
Flottende activa	1.302	555	854	3.253	1.035
Eigen vermogen	17.956	20.669	22.099	22.422	24.461
Voorzieningen	1.517	1.152	686	2.083	421
Weerstandsvermogen	19.473	21.821	22.785	24.505	24.482
Langlopende schulden	47.345	47.175	45.112	49.760	48.470
Kortlopende schulden	9.386	8.046	9.160	4.334	5.972

Winst- en verliesrekening	2010	2009	2008	2007	2006
Huren	7.025	6.880	6.984	6.746	6.684
Onderhoudslasten	1.400	1.479	1.222	1.270	1.310
Personeelskosten	674	702	629	691	724
Financiële baten en lasten	-1.841	-1.865	-2.360	-2.139	-2.201
Resultaat voor mutatie actuele waarde	-112	-277	2.898	790	1.741
Resultaat na mutatie actuele waarde	-2.546	-1.084	-727	617	1.225

FINANCIERING

Financiering	2010	2009	2008	2007	2006
Schuldrest langlopende schulden in 1.000	1.703.234	1.683.522	1.584.703	1.779.477	1.727.231
Gemiddelde vermogenskostenvoet vreemd vermogen	4,2	4,3	4,6	4,8	4,8
Obligatie- en aandelen- portefeuille in 1.000	115.433	125.818	133.421	144.525	156.082
'duration' langlopende schulden (2)	8,0	7,0	6,7	5,9	4,8

(2) in 2008 wordt de duration aan de hand van de huidige yieldcurve berekend. Voor 2008 gold het rentescenario van 6%.

FINANCIËLE CONTINUÏTEIT

Financiële continuïteit	2010	2009	2008	2007	2006
Eigen vermogen/ totaal vermogen	23,6	26,8	28,7	28,5	30,8
Weerstandsvermogen (3) / totaal vermogen	25,6	28,3	29,6	31,2	31,4
Totale vaste activa/ lang vreemd vermogen	1,6	1,6	1,7	1,4	1,6
Current ratio (4)	0,1	0,1	0,1	0,8	0,2
Quick ratio (5)	0,1	0,1	0,1	0,7	0,1

(3) eigen vermogen plus egalisatierekening plus voorzieningen

(4) vlottende activa / kortlopende schulden

(5) vlottende activa minus voorraden / kortlopende schulden

OVERIG

Personeelsbezetting	2010	2009	2008	2007	2006
Personeelsbezetting ultimo jaar (in aantallen)	409	387	365	413	410
Personeelsbezetting ultimo jaar (in fte's)	360	338	318	366	355
Personeelsbezetting (excl. beheerders) per 1.000 gvhe	6,90	6,56	6,15	8,00	7,39

Prijs-kwaliteitsverhouding	2010	2009	2008	2007	2006
Gemiddeld aantal punten WWS	112,57	112,42	112,8	113,6	109,7
Gemiddelde netto huurprijs	456	446	435	425	414

Kwaliteit	2010	2009	2008	2007	2006
Uitgaven dagelijks onderhoud	22.450	26.297	20.547	20.279	19.264
Uitgaven planmatig onderhoud	27.859	26.479	22.378	25.141	27.423
Totale kosten onderhoud	50.309	52.776	42.925	45.420	46.687

COLOFON

Eindredactie

Bureau Schrijfwerk | Jos Leijen, Voorhout

Ontwerp en opmaak

OPZET, Santpoort-Zuid

Druk

Huig Haverlag, Wormerveer

WOONZORG NEDERLAND

Postadres

Postbus 339
1180 AH Amstelveen

Bezoekadres

Prof. E.M. Meijerslaan 3
1183 AV Amstelveen
T (020) 666 26 66
F (020) 666 29 99
www.woonzorg.nl