



WOONZORG
NEDERLAND



JAAERVERSLAG 2011

VOLKSHUISVESTING JAARVERSLAG 2011

INHOUDSOPGAVE

	VOORWOORD	4
	Doelgericht investeren	4
	1. INLEIDING	6
	1.1. Meer met minder	8
	1.2. Sector onder druk	9
	2. MISSIE EN VISIE	12
	2.1. Missie	12
	2.2. Visie	12
	2.3. Kernwaarden	13
	2.4. Samenwerking	13
	2.5. Een maatschappelijke prestatie leveren	14
	3. STRATEGIE: DOELGERICHT INVESTEREN IN KLANTGERICHT WERKEN EN WAARDEBEHOUD	16
	3.1. Naar een Klant- en Waarde- gedreven Organisatie	16
	3.2. Ondernemingsplan 2012-2018	16
	3.3. Waardebehoud vastgoed	17
	3.4. Meer met minder	17
	4. DOELGERICHT INVESTEREN IN KLANTGERICHTHEID	20
	4.1. Naar een Klant- en Waarde- gedreven Organisatie	22
	4.2. Evaluatie Pilot Terug naar de Klant	23
	4.3. Woonformules	23
	4.4. Klachtencommissie	24
	4.5. Huurprijsbeleid	26
	4.6. Inkomensgrenzen	27
	4.7. Klanttevredenheid	27
	4.8. Visitatie	28
	4.9. Oneigenlijk gebruik	29
	4.10. Regeling verhuiskosten	29

5. DOELGERICHT INVESTEREN IN GOEDE RELATIES	30
5.1. Particuliere huurders	30
5.2. Institutionele huurders	31
5.3. Gemeenten	32
6. DOELGERICHT INVESTEREN IN GOEDE WONINGEN	34
6.1. Waardebehoud vastgoed	36
6.2. Investeringsplanning	36
6.3. Leefbaarheid	37
6.4. Voorschoten	37
6.5. Opgeleverde en aangekochte projecten 2011	38
6.6. Projecten in ontwikkeling	41
6.7. Onderhoud	42
6.8. Verkoopbeleid	44
6.9. Woningvoorraad	45
6.10. Internationale samenwerking/ sponsoring	47
7. DOELGERICHT INVESTEREN IN MEDEWERKERS EN ORGANISATIE	48
7.1. Naar een Klant- en Waarde-gedreven Organisatie	48
7.2. Ziekteverzuim	49
7.3. Eigen risicodragerschap	49
7.4. Integriteit	50
7.5. Ondernemingsraad	50
8. GOVERNANCE	52
8.1 Raad van bestuur	54
8.2 Directieraad	55
8.3 Samenwerkingsverband Espria	55
8.4 Raad van commissarissen	56
8.5 Vastgoedadviescommissie	56
8.6 Governance codes	56

9. FINANCIËN	58
9.1. Inleiding	58
9.2. Financieel jaarresultaat in het kort	59
9.3. Risicomanagement / risicobeheersing	59
9.4. Intern managementcontrol systeem	63
9.5. Aanbevelingen accountant	64
9.6. Vermogen en aanwending	64
9.7. Financieel resultaat	66
9.8. Financieringsbeleid	68
9.9. Derivatenbeleid	68
9.10. Beleggingen	69
9.11. Cash management op korte en lange termijn	69
9.12. Verbindingen	70
9.13. Werkzaam vermogen	74
9.14. Grondaankopen	74
9.15. Meerjarenprognose	74
10. VERSLAG VAN DE RAAD VAN COMMISSARISSEN WOONZORG NEDERLAND	76
10.1. Algemeen	76
10.2. Samenstelling	76
10.3. Onafhankelijkheid	80
10.4. Werkwijze	80
10.5. Toezicht op strategie	80
10.6. Toezicht op kwaliteit	81
10.7. Toezicht op de financiële continuïteit	82
10.8. Toezicht op besluiten van de raad van bestuur	82
10.9. Toezicht op de verbindingen	83
10.10. Governance	83
10.11. Overleg gemeenschappelijke ondernemingsraad en LHP	83
10.12. Commissies	83
10.13. Werkgeversrol	85
10.14. Honorering raad van commissarissen	86
10.15. Wet Normering Topinkomens	86
10.16. Wetsvoorstel Bestuur en Toezicht	87

11. JAARREKENING	91
Geconsolideerde jaarrekening	
Enkelvoudige jaarrekening	
Overige gegevens	
Kengetallen/Kerncijfers	



DOELGERICHT INVESTEREN

Woonzorg Nederland biedt senioren en mensen met een beperking mogelijkheden om optimaal deel te nemen aan de samenleving. Ons doel is om mensen een veilige en prettige woon- en leefomgeving te geven waarin zij zo veel mogelijk zelf de regie over hun leven kunnen voeren. Deze missie is maatgevend voor ons handelen. Bij alles wat we doen vragen we ons af hoe het uiteindelijk bijdraagt aan een beter leven voor onze klanten.

Wij zijn als corporatie in de eerste plaats een mensenbedrijf, en daarna pas een vastgoedbedrijf. Onze woningen en zorgcentra zijn het middel dat ons in staat stelt mensen zo goed mogelijk te bedienen. Daarbij kijken we niet alleen naar het wonen, maar ook naar diensten en zorg. Senioren kunnen lang zelfstandig in onze woningen blijven wonen. Ons dienstenpakket ondersteunt hen daarbij. Ze kunnen er ook zorg ontvangen, tot intensieve zorg aan toe.

De 'stenen' en onze organisatie zijn dienstbaar aan onze klanten. In 2011 hebben we de organisatie beter op het doel toegesneden met het traject Naar een Klant- en Waardegedreven Organisatie. Het pilotproject in Noord-Holland liet zien dat onze klanten tevreden zijn over de nieuwe manier van werken. In 2012 voeren we de nieuwe organisatie ook in de rest van het land in. We verwachten hier eveneens een aanmerkelijke verbetering van de klanttevredenheid.

Een financieel solide organisatie is een voorwaarde voor continuïteit van onze dienstverlening. We maken altijd een gedegen analyse voordat we investeren in een project. Daarbij wegen we het maatschappelijk belang af tegen het verwachte rendement. In veel gevallen

kiezen we daarbij voor het maatschappelijk belang en nemen we genoegen met een lager rendement. Maar uiteindelijk moeten we gemiddeld wel een positief rendement halen om klanten ook in de toekomst goed van dienst te kunnen zijn.

Bij financiële soliditeit hoort ook dat we zorgvuldig omgaan met ons vermogen en geen onverantwoorde risico's nemen bij ons beleggingsbeleid. Woonzorg Nederland voert al lange tijd een defensief derivatenbeleid. We hebben een geheel gesloten derivatenpositie; de aangekochte derivaten kennen allen onderliggende financiering.

Wij zijn bij Woonzorg Nederland trots op wat we doen. De komende jaren groeit de vraag naar goede seniorenwoningen, aangevuld met zorg en diensten. We zien met zorg dat de overheid maatregelen neemt die onze investeringskracht aantasten. Niettemin zetten wij ons in met alles wat we hebben om een antwoord te bieden op die vraag en senioren woonproducten te bieden waardoor zij optimaal kunnen participeren in de maatschappij. Daar staan we voor.

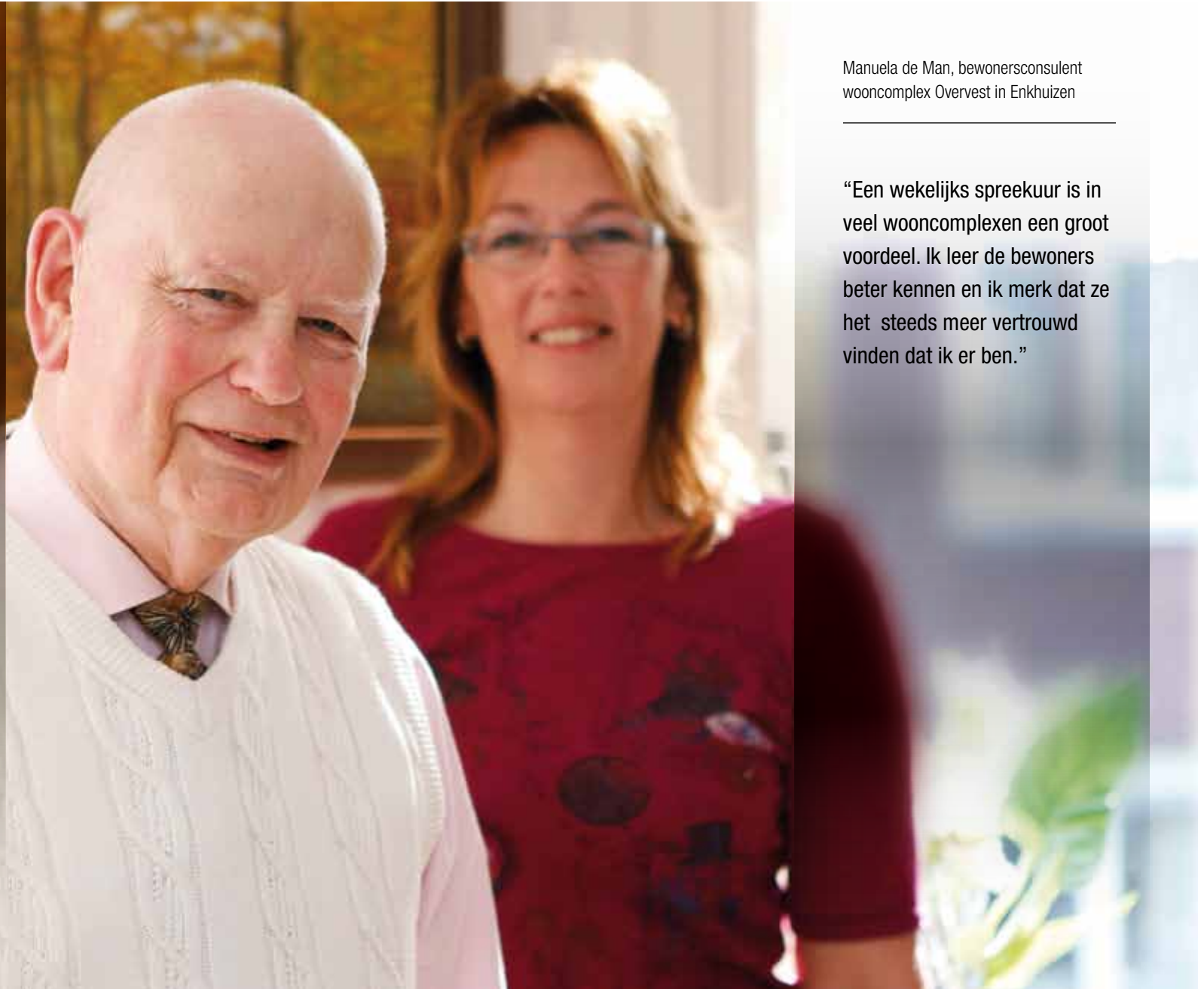
Raad van bestuur Woonzorg Nederland
Marco Meerdink, Anton Zuure, John Kauffeld



De heer W.F. Machielse (83 jaar), bewoner wooncomplex Overvest in Enkhuizen

“Veel bewoners vonden het vroeger eng om te bellen als ze vragen hadden en een vreemde meneer of mevrouw aan de lijn te krijgen.

Maar sinds twee jaar hebben we mevrouw De Man, onze bewonersconsulent. Ze is er elke week en je kunt haar bellen voor alles. Dit verlaagt de drempel voor veel bewoners om iets te vragen.”



Manuela de Man, bewonersconsulent wooncomplex Overvest in Enkhuizen

“Een wekelijks spreekuur is in veel wooncomplexen een groot voordeel. Ik leer de bewoners beter kennen en ik merk dat ze het steeds meer vertrouwd vinden dat ik er ben.”

1.1. MEER MET MINDER

Woonzorg Nederland streeft naar een optimale klantbediening. We doen dit door verantwoord te investeren in de kwaliteit van onze klantbediening en in de kwaliteit van onze woningvoorraad. Tegelijkertijd streven we naar continuïteit van de organisatie en zetten we onze middelen zo doelmatig mogelijk in.

In ons jaarplan voor 2011 hebben we onder het motto 'Meer met minder' speerpunten gedefinieerd: klantgerichtheid; waardebehoud vastgoed, versobering, en synergie met onze zorgpartners.

I KLANTGERICHTHEID

De klantgerichtheid verbeteren we door de organisatie ingrijpend aan te passen: 'Naar een Klant- en Waardegedreven Organisatie'. In 2011 zijn we hiermee begonnen, en in 2012 zetten we dit voort. We brengen een lokale en ondernemende focus aan in onze dienstverlening, met regionaal werkende teams van bewonersconsulenten en onderhoudsmensen. We ondersteunen de kanteling met een organisatiebreed cultuurprogramma om met andere ogen naar de klant te kijken en het handelen daarop aan te passen. De klanttevredenheid neemt hierdoor aanzienlijk toe en de leegstand neemt af.

I WAARDEBEHOUD VASTGOED

Huurders vragen naast een goede behandeling ook een goede en veilige woning. Daarom investeren we in onze bestaande woningvoorraad. Dit heeft zowel een technische als een organisatorische kant. In 2011 hebben we ons formulebeleid verder vorm gegeven. We labelen woningen in vijf verschillende

formules, gericht op een specifieke doelgroep. Huurders kunnen hun keuze baseren op hun eigen leefstijl.

Bij het zoeken naar waardebehoud overleggen we nadrukkelijk met de gebruikers. Als het even kan kiezen we voor handhaving van een gebouw boven sloop en nieuwbouw. We kijken ook anders naar de afmetingen van een woning dan enkele jaren geleden. Ons beleid was om geen woningen te realiseren met een oppervlakte van minder dan 75 vierkante meter. De ervaring leert echter dat er een groep senioren is – vaak wat minder goed ter been – die juist heel tevreden is met een wat kleinere woning.

I VERSOBERING

Als maatschappelijke organisatie gaan we zo efficiënt mogelijk om met de beschikbare middelen. We streven naar een zo doelmatig mogelijke bedrijfsvoering, waarbij de beheerkosten minder stijgen dan de inflatie. In 2011 hebben we de kosten van onze bedrijfsvoering per saldo met € 2 miljoen omlaag gebracht.

I SYNERGIE MET ONZE ZORGPARTNERS

Zorgorganisaties krijgen te maken met een andere financiering. Huisvestingslasten worden na 1 januari 2012 vergoed op basis van een normbedrag dat afhankelijk is van de zorgzwaarte van de bewoner en de geleverde productie: de 'normatieve huisvestingscomponent'. De zorginstellingen worden zelf verantwoordelijk voor hun huisvestingslasten en investeringsbeslissingen.

Dit kan ingrijpende gevolgen hebben voor de exploitatie. Woonzorg Nederland wil hierbij nadrukkelijk een partner zijn die samen met de zorgorganisatie een oplossing zoekt. Hierbij is het mogelijk dat we niet alleen op complex-

niveau met elkaar praten, maar de gehele vastgoedportefeuille van de partner in ogenschouw nemen. Uiteindelijk gaat het ons erom dat de zorgorganisatie haar klanten zo goed mogelijk kan bedienen.

Een bijzondere samenwerking hebben we met zorgconcern Espria. Woonzorg Nederland en Espria hebben een personele unie op het niveau van raad van bestuur en raad van commissarissen. Met Espria delen we kennis en ervaring op het gebied van wonen, zorg en diensten voor senioren en mensen met een beperking. Samen ontwikkelen we concepten om deze doelgroep optimaal van dienst te zijn. Daarbij brengen we ieder onze eigen producten en deskundigheid in.

1.2. SECTOR ONDER DRUK

De corporatiesector staat onder druk. Terwijl de vraag naar seniorenwoningen in de huursector de komende jaren door de vergrijzing verder toeneemt, is het overheidsbeleid erop gericht de corporatiesector in omvang terug te dringen. Sinds enkele jaren betalen woningcorporaties vennootschapsbelasting. Woonzorg Nederland heeft tot nu toe een vrijstelling gekregen vanwege onze speciale doelgroep, maar ook wij kunnen vanaf 2012 een aanslag tegemoet zien. Daarnaast moeten corporaties vanaf 2014 meebetalen aan de huurtoeslag.

Deze ontwikkelingen doen een aanslag op de investeringsmogelijkheden van corporaties. Veel corporaties lijden bovendien onder de slechte woningmarkt. Zij kunnen daardoor geen bezit meer verkopen om middelen vrij te maken voor renovatie en nieuwbouw. Verder moeten corporaties bij toewijzing van sociale huurwoningen het inkomen van aspirant-huur-

ders toetsen. Ze mogen maximaal 10 procent van deze woningen toewijzen aan huishoudens met een inkomen boven € 33.614 (2011).

I WONINGMARKT OP SLOT

De woningmarkt zit aan alle kanten op slot. Woonzorg Nederland ondervindt hiervan betrekkelijk weinig hinder. Wij zijn voor onze investeringen niet primair afhankelijk van de verkoop van woningen. Onze huurders willen in het algemeen ook niet kopen. Het is veeleer andersom: zij verkopen hun (te grote) woning om bij ons een woning te huren. Nu woningen langer te koop staan en de prijzen dalen, is het voor een groep senioren wel lastiger om de overstap te maken. Van verstopping van de huurmarkt hebben we gezien de doelgroep minder last.

De inkomenstoets lijkt in de praktijk geen gevolgen te hebben voor de toewijzingen van Woonzorg Nederland. Gebleken is dat we aan

de 10-procentsnorm vooralsnog voldoende hebben om tegemoet te komen aan aanvragen van senioren met een hoger inkomen. Wel verwachten we voor de toekomst een toename van de vraag naar seniorenwoningen in het geliberaliseerde segment; woningen met een huur tot ongeveer € 900.

Zoals gezegd lijdt Woonzorg Nederland niet erg onder de malaise op de koopmarkt. In het verleden hebben we wel projecten gebouwd met een combinatie van huur- en koopwoningen, waarbij de verkoopinkomsten hielpen om een project financieel haalbaar te maken. Die combinatie is nu moeilijk te realiseren. Aan de andere kant zien we dat de huidige overcapaciteit op de bouwmarkt resulteert in lagere prijzen. Hierdoor zijn projecten soms eerder haalbaar. Ook bieden projectontwikkelaars ons meer objecten aan.





2.1. MISSIE

Woonzorg Nederland biedt comfortabele woonruimte, een hoogwaardig aanbod van diensten en uitstekende service aan senioren en mensen met een beperking. We werken samen met zorgpartners om te bevorderen dat onze huurders de zorg krijgen die ze nodig hebben. We kijken niet alleen naar de woning, maar ook naar de woonomgeving. Zo willen we onze klanten de mogelijkheid bieden om optimaal deel te nemen aan de samenleving.

De hoofddoelen van Woonzorg Nederland zijn:

- Continue verbetering van de klantgerichtheid en de klanttevredenheid
- Goede huisvesting voor onze klanten met oog voor duurzaamheid en financiële stabiliteit
- Partnership met andere organisaties om te komen tot goede diensten en dienstverlening voor onze klanten.

2.2. VISIE

Onze klanten zijn vooral senioren en mensen met een beperking. Zij huren direct een woning van ons. Daarnaast verhuren we vastgoed aan zorgstichtingen. Die bieden intramuraal onderdak aan mensen die zorg nodig hebben en verhuren in sommige gevallen (aanleun)woningen. In de gemeente Voorschoten zijn we de grootste sociale verhuurder.

Mensen willen zelf kunnen bepalen wat er in hun leven gebeurt, ook als ze ouder worden of een beperking hebben. Zelf de regie houden over het leven is belangrijk. Woonzorg Nederland biedt klanten een woning en woonomgeving die hen daarbij helpt.

Wij hebben hierbij speciale aandacht voor mensen met een smalle beurs. Bijna al onze woningen hebben een sociale huur. We bieden een passende combinatie van woning, diensten en zorg voor mensen met diverse leefstijlen.

Op buurtniveau zorgen we voor innovatieve, duurzame en flexibele voorzieningen voor wonen, werken, dienstverlening, ontmoeting en recreatie. Deze voorzieningen stimuleren de leefbaarheid, burgerschap en betrokkenheid bij de samenleving. Vaak werken we hiervoor samen met andere partijen.

2.3. KERNWAARDEN

Woonzorg Nederland werkt vanuit een duidelijk motief: Ruimte voor zorgeloos wonen. Dat ervaart onze klant in passende woningen waarin zorg en diensten op maat geleverd worden, 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.

In 2011 en ook in 2012 verankeren we deze kernwaarden verder in de organisatie. We leggen de verantwoordelijkheden meer bij medewerkers die direct contact hebben met onze klanten, zoals de bewonersconsulenten en de clustermanagers. Zij krijgen meer ruimte voor ondernemend handelen om adequaat te reageren op vragen en wensen van bewoners. Om deze verandering van de 'mindset' te ondersteunen zijn we een cultuurprogramma gestart dat is geënt op onze kernwaarden. In 2012 zetten we dit programma voort met specifieke aandacht voor het kernbegrip 'gastvrijheid'.

2.4. SAMENWERKING

I SAMENWERKING MET PARTNERS

Daarnaast werkt Woonzorg Nederland samen met gemeenten, welzijnsorganisaties en diverse zorgaanbieders om een samenhangend pakket te bieden van wonen, diensten en zorg. Een aanbod dat is afgestemd op de wensen van onze klanten en hun financiële mogelijkheden. Zodat senioren en mensen met een beperking in hun vertrouwde omgeving kunnen blijven wonen en hun eigen keuzes kunnen maken.

I SAMENWERKING MET ESPRIA

Woonzorg Nederland heeft een bijzonder samenwerkingsverband met het zorgconcern Espria. Zorgorganisaties Eveen, Particura, Meander, GGz Drenthe, Icare, De Trans, Kruiswerk West-Veluwe en De Kraamvogel zijn onderdeel van Espria. Aan Espria is ook een ledenvereniging verbonden, waarbij ook onze huurders aangesloten zijn, zodat zij kunnen profiteren van de voordelen die het lidmaatschap biedt.

Door samen te werken en kennis te delen, creëren we een beter en efficiënter aanbod. In 2011 hebben we de Espria-partners ondersteund in hun huisvestingsbeleid. Wij helpen op zakelijke basis bij het beheer en ontwikkeling van hun vastgoedportefeuille. In dit kader is een model ontwikkeld om de totale zorgexploitatie in beeld te brengen. Dit model passen we toe bij Meander en De Trans. De voordelen zijn nog niet in euro's uit te drukken, maar deze synergie brengt onze gezamenlijke visie dichterbij.

2.5. EEN MAATSCHAPPELIJKE PRESTATIE LEVEREN

| MAATSCHAPPELIJK INVESTEREN

Onze klanten vragen comfortabele en betaalbare woningen. Die realiseren we door zo efficiënt mogelijk te bouwen. Hierdoor zijn de woningen bereikbaar voor mensen met een smalle beurs en blijven ze waardevol op de woningmarkt, nu en in de toekomst. Om dit te bereiken, realiseren we nieuwbouwprojecten en kopen we bestaande en nieuwe wooncomplexen aan. Daarnaast investeren we in de kwaliteit van onze bestaande woningvoorraad.

Woonzorg Nederland realiseert huurwoningen voor senioren die commerciële partijen niet zouden bouwen. Bij die woningen maken we vaak extra voorzieningen, zoals ontmoetingsruimten.

Op deze projecten nemen we een zogeheten 'onrendabele top' voor lief. Dat wil zeggen dat we genoeg nemen met een lager rendement op onze investering. Onze financiële maatschappelijke bijdrage vindt u in de tabel bij 'opgeleverde projecten'. In 2011 bedroeg de maatschappelijke bijdrage circa € 30 miljoen.

| ANDERS BOUWEN

Als grote, landelijke corporatie ontwikkelen we nieuwe concepten. We investeren in nieuwe manieren van bouwen. Daarmee verlagen we bouwkosten en bouwtijd en realiseren we flexibele wooncomplexen. Hierbij gebruiken we standaard plattegronden en geprefabriceerde vloeren en wanden. Dit maakt het mogelijk om sneller en goedkoper te bouwen.

Wanneer de vraag naar seniorenwoningen in de toekomst afneemt of verandert, kunnen we het gebouw eenvoudig geschikt maken voor andere toepassingen. We hoeven dan alleen maar wanden te verwijderen of te verplaatsen.

Zo kunnen we de woningen veranderen in bijvoorbeeld groepswoningen of gezinswoningen.

Daarnaast passen we woonzorgtechnologie toe om de veiligheid te vergroten, het woongenot van onze klanten te verhogen en de exploitatie door onze zorgpartners te ondersteunen.



3.1. NAAR EEN KLANT- EN WAARDEGEDREVEN ORGANISATIE

Huurders willen een comfortabele en betaalbare woning. Daarnaast willen ze dat ze bij vragen of problemen snel en goed worden gehoord en geholpen. Om dit zo goed mogelijk te doen, is Woonzorg Nederland het traject 'Naar een Klant- en Waardegedreven Organisatie' gestart.

Woonzorg Nederland heeft begin 2010 een 'Waardenhuis' gedefinieerd om de klantbelofte 'ruimte voor zorgeloos wonen' waar te maken. We verwachten van medewerkers dat zij ondernemend, servicegericht en resultaatgericht zijn. Leidinggevend stimuleren hun mensen met passie, vertrouwen en ontwikkelgerichte feedback.

Sindsdien loopt er een cultuurprogramma om alle medewerkers te ondersteunen en te motiveren om in hun dagelijkse werk praktisch invulling te geven aan deze waarden. Daarbij ligt vooral de nadruk op klanttevredenheid. Elke medewerker beantwoordt voor zichzelf de vraag: wat kan ik doen om de tevredenheid van mijn (interne) klant te vergroten?

Meer over dit traject kunt u lezen in de hoofdstukken 4 en 7.

3.2. ONDERNEMINGSPLAN 2012-2018

In 2011 is een start gemaakt met het opstellen van een nieuw ondernemingsplan voor de planperiode 2012-2018. Het ondernemingsplan wordt in 2012 afgerond. In grote lijnen zetten we de strategie van de afgelopen jaren door.

De vier pijlers van het ondernemingsplan zijn:

1. Excellente klantbediening
2. Waardebehoud vastgoed
3. Een betrouwbare en gewilde partner zijn
4. Bedrijfseconomisch gezond zijn.

3.3. WAARDEBEHOUD VASTGOED

Het beoogde succes van Woonzorg Nederland steunt op twee pijlers: klanten die tevreden zijn over hun woning en de diensten die we leveren, en vastgoed dat zijn waarde behoudt. De kwaliteit van ons vastgoed draagt er aan bij dat onze huurders comfortabel, veilig en prettig wonen. Het zorgt er ook voor dat we de levensduur van de gebouwen kunnen verlengen, en daarmee de periode dat ze huurinkomsten genereren.

We besteden meer en meer aandacht aan duurzaamheid. Daarom hebben we de afgelopen jaren ons vastgoedbeleid bijgesteld. We doen meer moeite om de kwaliteit van gebouwen in stand te houden en we gaan minder snel over tot sloop en vervangende nieuwbouw. Dit sluit vaak ook aan bij de wens van de gebruikers. Bijvoorbeeld van zorginstellingen die te maken krijgen met een andere financiering.

Als we toch kiezen voor sloop en nieuwbouw, letten we ook nadrukkelijk op de duurzaamheid. Zowel bij materiaalgebruik als bij het gebruik van het gebouw nu en in de toekomst. Bijvoorbeeld door flexibel te bouwen, zodat we de functie van het gebouw eenvoudig kunnen veranderen als er minder vraag is naar seniorenwoningen. Ook bij renovatie kiezen we waar mogelijk voor duurzame oplossingen.

In de intramurale sector krijgen we te maken met een nieuwe bekostiging van het wonen, de zogeheten normatieve huisvestingscomponent. In nauw overleg met de zorgpartners kijken we welke gevolgen dit heeft en hoe zij het vastgoed zo goed mogelijk kunnen blijven benutten. We streven ernaar kapitaalvernietiging te voorkomen en de exploitatieduur te optimaliseren.

Huurders verlangen niet alleen een comfortabele woning, maar ook een veilige woning. Woonzorg Nederland investeert daarom in de veiligheid van wooncomplexen. Het veiligheidsbeleid spitst zich in 2011 toe op brandveiligheid, legionella-preventie en gevelinspecties.

3.4. MEER MET MINDER

Als maatschappelijke organisatie gaan we zo efficiënt mogelijk om met de beschikbare middelen. We streven naar een zo doelmatig mogelijke bedrijfsvoering, waarbij de beheerkosten minder snel stijgen dan de inflatie. We proberen de backoffice steeds efficiënter in te richten, zodat er meer middelen beschikbaar komen voor de directe dienstverlening aan de klant en investeringen in ons vastgoed. We noemen dit 'Meer met minder'.

In 2011 hebben we deze ontwikkeling versterkt met het traject Klant- en Waardegedreven Organisatie. Door te gaan werken met lokale teams van bewonersconsulenten onder leiding van een clustermanager en de Dienst Klein Onderhoud, hebben we de formatie dicht bij de klant uitgebreid. Tegelijk hebben we de backoffice anders ingericht om de klantcontacten beter te faciliteren. Daar hebben we de formatie teruggebracht ten gunste van de directe dienstverlening.

Gemiddeld stegen de bedrijfslasten per verhuureenheid in de corporatiesector sterker dan de inflatie. Woonzorg Nederland is erin geslaagd de kosten minder te laten stijgen dan de inflatie. Die ontwikkeling willen we de komende jaren doorzetten door scherp in te kopen en nog slimmer en doelmatiger te werken. In 2011 hebben we de kosten van de bedrijfsvoering met netto € 2 miljoen omlaag gebracht. In totaal hebben we hiervoor ongeveer € 4 miljoen aan ombuigingen in beïnvloedbare kosten moeten bewerkstelligen om bijvoorbeeld ook de autonome stijging van de (ook niet-beïnvloedbare) kosten te compenseren.



De heer J. Lassche (77 jaar), bewoner wooncomplex Het Kruihuis in Harderwijk

“In de loop der jaren werd de fietsenberging in ons wooncomplex te klein. Daardoor stonden de fietsen kriskras door elkaar. De ruimte is groter en moderner gemaakt, met oplaadpunten voor de fiets, elektrische deuren, en speciale pasjes om de deuren te openen.

“Het is voor ons een enorme stap voorwaarts. Vooral het gemak en het gevoel van veiligheid.”



4.1. NAAR EEN KLANT- EN WAARDEGEDREVEN ORGANISATIE

Behalve de kwaliteit van de woning is ook de kwaliteit van de dienstverlening heel belangrijk voor het woongenot van de huurders. Zij willen graag persoonlijk contact met een medewerker die hen en het complex kent. Eén aanspreekpunt voor alle vragen over wonen, zorg en dienstverlening. En een snelle en goede afhandeling van reparatieverzoeken. Dat is wat wij hen willen bieden.

Om beter aan de vraag van onze klanten te voldoen en werkelijk klantgericht te zijn, zijn we een nieuwe manier van dienstverlening gestart. We organiseren het klantproces lokaal, dicht bij onze klanten. Medewerkers krijgen de ruimte en de mogelijkheden om binnen vastgestelde kaders maatwerk te leveren. Zo kunnen we slagvaardig en snel reageren op klantwensen.

In de wooncomplexen zijn onze bewonersconsulenten het centrale aanspreekpunt voor de klanten voor alle zaken die met wonen en zorg te maken hebben. De bewonersconsulenten zijn per telefoon en e-mail bereikbaar. Daarnaast zijn zij regelmatig in het wooncomplex aanwezig, zodat huurders ook in een persoonlijk gesprek vragen kunnen bespreken. De bewonersconsulenten in een regio staan onder leiding van een clustermanager. Die onderhoudt relaties met gemeenten en lokale (zorg)partijen, weet wat er lokaal speelt en anticipeert hierop.

Om onderhoudsklachten snel op te lossen kan de bewonersconsulent de Dienst Klein Onderhoud inschakelen. Dit is een team van allround onderhoudsmensen die snel ter plaatse zijn om de problemen op te lossen.

De 'backoffice' is zodanig ingericht dat clustermanagers, bewonersconsulenten en Dienst Klein Onderhoud optimaal woongenot en service kunnen bieden aan de huurders.

De meer klantgerichte manier van werken heeft ingrijpende gevolgen voor de organisatie van Woonzorg Nederland. De organisatie is 'gekanteld', taken en verantwoordelijkheden zijn verschoven en functies zijn veranderd. Dit heeft ook personele gevolgen gehad. Hierover kunt u meer lezen in hoofdstuk 7.

In de nieuwe structuur maken we een duidelijker onderscheid tussen directe dienstverlening aan huurders en dienstverlening aan zorgorganisaties. Daarnaast hebben we een andere verdeling aangebracht tussen enerzijds de dienstverlening en anderzijds het ontwikkelen en in stand houden van vastgoed.

4.2. EVALUATIE PILOT TERUG NAAR DE KLANT

Om te testen of het hierboven geschetste model in de praktijk zou voldoen, hebben we in 2010 de pilot 'Terug naar de Klant' uitgevoerd in circa veertig complexen in Noord-Holland. De evaluatie van deze pilot heeft uitgewezen dat de gestelde doelen ruimschoots zijn gehaald:

- De klanttevredenheid steeg van 6,5 naar 7,1
- De medewerkers gaven gemiddeld een 7,7 (was 7,6), waar in deze fase van het traject eerder een daling werd verwacht
- De leegstand daalde met 0,4 procentpunt.

Daarnaast hebben we de eerste stappen gezet op het gebied van ketensamenwerking en zijn we begonnen met de implementatie van woonformules.

Financieel is de verandering naar een Klant- en Waardegedreven Organisatie haalbaar. De nieuwe werkwijze betekent dat we lokaal meer personeel inzetten. Deze meerkosten moeten we goedmaken door besparingen binnen de gehele organisatie van Woonzorg Nederland. De belangrijkste besparingen zijn de verbetering van de bezettingsgraad (minder leegstand) en besparingen op het klachtenonderhoud. De leegstand is afgenomen en aan het klachtenonderhoud hebben we dankzij de nieuwe werkwijze in Noord-Holland substantieel minder hoeven uit te geven.

Deze ervaringen gebruiken we bij de verdere uitrol van het traject Klant- en Waardegedreven Organisatie in de rest van het land. De nieuwe structuur en werkwijze heeft de potentie in zich om de beoogde resultaten te realiseren.

4.3. WOONFORMULES

Woonzorg Nederland kent vijf formules voor zelfstandig wonen. Op deze manier differentiëren we ons aanbod en spelen we in op de woonwensen van diverse categorieën senioren. Een formule is een combinatie van gebouw, klantbenadering, diensten en zorg. De vijf formules zijn:

I RUIMTE VOOR ZEKERHEID

Deze woonformule is geschikt voor senioren die een woning zoeken dicht bij de oude woonomgeving. Het wooncomplex bevindt zich op korte afstand van het centrum en heeft een algemene ruimte waar mensen elkaar kunnen ontmoeten. Vaak zijn er winkels en andere faciliteiten, zoals een gezondheidscentrum, in de buurt.

I RUIMTE VOOR SAMENZIJN

Gezelligheid, veiligheid en harmonie 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. Vaak zijn er ook wijkvoorzieningen, zoals een huisartsenpraktijk of een kinderdagverblijf.

I RUIMTE VOOR COMFORT

Hoogwaardige woningen in een luxueuze setting. Ruime kamers, een luxe badkamer en royale keukens met diverse technologische snufjes. Dit zijn wooncomplexen voor zelfstandige senioren die status en exclusiviteit zoeken en bereid zijn hiervoor te betalen. Het complex is exclusief voor de bewoners.

I RUIMTE VOOR RUST

In rustige buitenwijken vinden we wooncomplexen voor senioren die 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. De mensen koesteren hun onafhankelijkheid. Vaak is er wel een kleine ontmoetingsruimte.

I 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. Een wooncomplex in een levendige omgeving, met een gevarieerd winkelaanbod. De woningen zijn gevarieerd en soms vrij indeelbaar.

I LABELING VAN DE COMPLEXEN

In 2010 zijn in het kader van het traject 'Terug naar de Klant' complexen in Noord-Holland gelabeld volgens de formules. In 2011 zijn we

begonnen met het labelen van de complexen in heel Nederland. We hebben een vastgoedscan gemaakt van alle gebouwen en gekeken naar de leefstijl en vitaliteit van de huidige huurders. Dit is de opmaat naar verdere invulling van de labels in de komende periode.

4.4. KLACHTENCOMMISSIE

Juist voor onze doelgroep zijn het wonen en het wooncomfort heel belangrijk. Wij zetten ons dagelijks 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. We helpen klanten met klachten zo snel en zo goed mogelijk.

I PROCEDURE

Huurders richten hun klacht in eerste instantie aan de bewonersconsulent of de beheerder van het complex. Die zorgt ervoor dat de klacht op de juiste plaats in de organisatie terechtkomt.

Wij doen ons best om klachten adequaat af te handelen. Huurders die desondanks ontevreden zijn over de afhandeling van een klacht, kunnen die klacht voorleggen aan de onafhankelijke klachtencommissie van Woonzorg Nederland. Elke huurder krijgt het Reglement Klachtencommissie en het klachtenformulier uitgereikt bij het aangaan van het huurcontract. Daarnaast staan deze documenten op onze website.

I ONAFHANKELIJKE KLACHTEN-COMMISSIE

De klachtencommissie is een onafhankelijk adviesorgaan dat bestaat uit leden die zijn voorgedragen door het Landelijk Huurders Platform en Woonzorg Nederland. De commissie behandelt een klacht en brengt advies uit aan de directieraad van Woonzorg Nederland.

De directieraad neemt een besluit en informeert de bewoner over het besluit en eventuele vervolgstappen. De klachtencommissie legt jaarlijks verantwoording af van haar werkzaamheden in een jaarverslag. Het verslag is opvraagbaar bij de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie.

I BEHANDELING KLACHTEN 2011

In 2011 heeft de klachtencommissie 27 klachten ontvangen. Dit zijn er dertien minder dan in 2010. De dalende trend sinds 2008 zet door. Twaalf klachten werden ontvankelijk verklaard. De commissie heeft er daarvan één niet in behandeling genomen, omdat deze al vóór de behandeling tot tevredenheid van de klager

werd afgehandeld. De commissie heeft in 2011 aan de directieraad elf adviezen uitgebracht. De commissie adviseerde de directieraad in vier gevallen de klacht gegrond te verklaren en in zes gevallen om deze ongegrond te verklaren. In één geval was het advies: deels gegrond, deels ongegrond. De directieraad heeft in alle gevallen de adviezen van de commissie overgenomen.

De aard van de klachten loopt uiteen. Van de niet ontvankelijke klachten had een relatief groot deel betrekking op de relatie met de bureaus. Van de ontvankelijke klachten gingen er vijf over het niet oplossen van gebreken of storingen.

I TABEL 1: OVERZICHT KLACHTEN

Klachten	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005
Totaal ontvangen klachten	27	40	44	59	55	45	41
<i>Niet ontvankelijk</i>	15	16	15	24	26	16	17
Ontvankelijk	12	24	29	31	29	28	24
<i>Ontvankelijk reeds afgehandeld</i>	1	3	10	7	10	7	8
Resteert	11	21	19	24	19	21	16
Uitgebrachte adviezen	11	20	14	21	13	16	14
a. Deels gegrond/ongegrond/ niet ontvankelijk	1	2	2	4	4	5	2
b. Gegrond	4	13	5	10	6	4	6
c. Ongegrond	6	5	7	7	3	7	6
Naar volgend verslagjaar	0	1	5	3	6	5	1

4.5. HUURPRIJSBELEID

I INTRAMURAAL

De huurverhoging van intramurale wooncomplexen is 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 volgens de regelgeving van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), systematiek van het College bouw zorginstellingen (CBZ).

I 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 2011 was 1,57%.

I 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 2011 was 2,79% negatief. Deze daling is het gevolg van de methodiek van lineaire afschrijving en vrijval van de huur voor investeringsonderdelen die zijn afgeschreven.

I ZELFSTANDIGE WONINGEN

Ons huurprijsbeleid is erop gericht om de huur te brengen naar 95 % van de maximaal toegestane huur voor de betreffende woning. Dit is nodig om voldoende middelen te genereren om de noodzakelijke investeringen mogelijk te maken. Sinds 1 juli 2011 maken de energielabels onderdeel uit van de woningwaardering. De punten voor verwarming en warmte-isolatie verdwijnen voor een groot deel uit het systeem. Daarvoor in de plaats komen punten voor het energielabel.

Daarnaast zijn er extra punten voor woningen in zogeheten schaarstegebieden. Per 1 oktober 2011 krijgen woningen in schaarstegebieden 15 of 25 extra punten. Het ministerie van Binnenlandse Zaken heeft hiervoor tien schaarsteregio's gedefinieerd. Huurwoningen in deze regio's met een WOZ-waarde hoger dan € 2.900 per vierkante meter krijgen 25 punten. Woningen met een lagere waarde krijgen 15 punten. Ongeveer 11.000 van onze 27.000 woningen liggen in deze schaarstegebieden.

Met de herziening van het puntensysteem verandert het aantal waarderingspunten per woning en daarmee de maximaal toegestane huur van een woning. De gemiddelde maximaal toegestane huur van onze woningen was in de oude situatie ongeveer € 520 per woning. Met het toevoegen van de energielabels en de schaarstepunten stijgt de gemiddelde maximaal toegestane huur naar ongeveer € 575.

Dit heeft gevolgen voor het huurbeleid van Woonzorg Nederland. We passen de huurverhoging in principe toe, maar uitzonderingen zijn mogelijk.

Van de 11.000 woningen in de schaarstegebieden zouden circa 1.900 woningen door de huurverhoging in het geliberaliseerde segment terecht komen. Het gevolg zou zijn dat deze woningen niet meer tot het zogeheten DAEB-gedeelte van de corporatie behoren (Diensten van Algemeen Economisch Belang). Op dit moment is nog niet duidelijk wat hiervan de consequenties zijn. Woonzorg Nederland heeft daarom besloten deze woningen vooralsnog in het sociale segment te houden. Zie tabel 2.

4.6. INKOMENSGRENZEN

Corporaties mogen in het kader van Europese regelgeving maximaal 10 procent van hun sociale huurwoningen toewijzen aan huishoudens met een inkomen boven € 33.614. Per 1 januari 2011 is Woonzorg Nederland begonnen met het toetsen van het inkomen van aspirant-huurders. De nieuwe regels (en vooral de voorbereiding, gewenning en aanloopproblemen) vergen veel tijd. Een deel van dit extra werk is blijvend.

I TABEL 2: HUURVERHOOGING 2011

	Zelfstandige woningen	Intramuraal verhuureenheden	
		1/1/2011	7/1/2011
Realisatie	1,24%	-3,10%	0,38%
Begroting	1,00%	-0,50%	1,00%

Realisatie woningen groter dan begroot door hogere inflatie in 2010 (1,3%)
Realisatie intramuraal kleiner dan begroot door vrijval

De toetsing verliep aanvankelijk problematisch. In september hebben we de procedure en werkwijze aangescherpt. De nieuwe werkwijze is eenvoudiger, sneller en minder foutgevoelig. Met terugwerkende kracht hebben we de inkomenstoetsingen opnieuw uitgevoerd.

In 2012 controleert de accountant de toepassing van de nieuwe regels volgens de richtlijnen van het Centraal Fonds Volkshuisvesting. Bij de indirecte verhuur is het voor Woonzorg moeilijker om te voldoen aan de controle-eisen dan bij de directe verhuur. Als corporatie zijn wij verantwoordelijk voor de inkomenstoets, maar voor de zorgpartners zijn er nauwelijks prikkels om de toets uit te voeren. Woonzorg Nederland heeft ze maximaal gefaciliteerd, maar niet alle zorgpartners hebben de inkomenstoets volledig uitgevoerd.

In 2011 wezen we bijna 8 procent van de woningen toe aan huishoudens met een inkomen boven de inkomensgrens. Dit percentage geldt alleen voor de directe verhuur. Op het percentage bij de indirecte verhuur hebben we onvoldoende zicht.

4.7. KLANTTEVREDENHEID

Woonzorg Nederland houdt haar eigen dienstverlening continu tegen het licht. Tot 2010 lieten we onze prestaties meten via de Woonbench, een benchmarkonderzoek binnen de corporatiesector. Hieraan deden echter maar een handvol corporaties mee. Ook hadden wij aanvullende vragen in verband met de evaluatie van de invoering van de klant- en waardegedreven organisatie, waarin de Woonbench niet voorzag. We hebben daarom besloten in 2011 niet deel te nemen aan de Woonbench.

We hebben zelf veel onderzoek uitgevoerd onder huurders. Dankzij dit onderzoek kunnen we een goede vergelijking maken tussen 2010 en 2011. Zie tabel 3.

We hebben huurders gevraagd hun waardering te geven op vijf elementen: woning, woonomgeving, medebewoners, dienstverlening en medewerkers van Woonzorg Nederland. Dit geeft een beeld van de algemene tevredenheid.

De resultaten laten zien dat de ingezette veranderingen binnen Woonzorg Nederland de eerste vruchten beginnen af te werpen. Op vrijwel alle elementen is de waardering gestegen. Huurders zijn positiever over onze dienstverlening en medewerkers. Hetzelfde geldt, zij het in mindere mate, voor de woning en de woonomgeving.

Verbetering van de dienstverlening en tevredenheid over de medewerkers heeft direct invloed op minder gemakkelijk aan te pakken elementen als de woning en de woonomgeving.

Woonzorg Nederland wil een excellente dienstverlener zijn. We hebben ons als doel gesteld dat huurders onze dienstverlening minimaal met een 8 waarderen. Nu is dat nog een 7,3. We zijn er dus nog niet. We blijven de komende jaren de klanttevredenheid meten en de resultaten gebruiken om de dienstverlening steeds verder te verbeteren.

4.8. VISITATIE

In 2011 heeft Woonzorg Nederland door een onafhankelijke visitatiecommissie de organisatie tegen het licht laten houden. Het onderzoek ging over de periode 2007-2010. Woonzorg Nederland krijgt een gemiddelde score van 6,1. Een lage score. De commissie oordeelt dat ons treasurybeleid zorgvuldig is uitgewerkt en de planning- & controlcyclus op orde is. De commissie was kritisch over een aantal aspecten van onze prestaties in de periode 2007-2010. Voor een deel bevestigde dit conclusies die we zelf ook al hadden getrokken. Op een aantal punten hebben we al verbetertrajecten ingezet.

De commissie constateert dat Woonzorg Nederland gewaardeerd wordt vanwege de kwaliteit van nieuwe wooncomplexen en omdat we

veel kennis hebben van zorgvastgoed en seniorenhuisvesting. Tegelijk stelt ze vast dat we in de onderzochte periode niet de kwaliteitsslag in bezit en dienstverlening hebben kunnen maken die we ons hadden voorgenomen. Dit hadden wij zelf ook al geconcludeerd en inmiddels hebben we op dit vlak flinke vooruitgang geboekt. Met ons traject 'Naar een Klant- en Waardegedreven Organisatie' verbeteren we de dienstverlening. Daarnaast hebben we een gericht programma voor waardebehoud van ons bezit. De komende jaren zal dit verder vorm krijgen. In vijf jaar tijd investeren we hier € 50 miljoen in. Met deze investering willen we het woongenot van onze bewoners verder vergroten.

De commissie stelt verder vast dat de relatie met zorginstellingen soms moeizaam is. Daarbij speelt een rol dat we soms scherpe keuzes moeten maken over investeringen. We werken aan verbetering van de communicatie en samenwerking met de lokale en regionale zorgpartners. De commissie vindt dat we goed overleg voeren met onze huurders via ons Landelijk Huurders Platform. De volledige rapportage van de commissie, inclusief de reactie van de raad van bestuur en de raad van commissarissen op dit visitatierapport, is te downloaden van onze website.

4.9. ONEIGENLIJK GEBRUIK

Oneigenlijk gebruik van een woning 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 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 2011 hebben we één geval geconstateerd van onrechtmatige bewoning.

4.10. REGELING VERHUISKOSTEN

Huurders die hun woning wegens sloop of ingrijpende renovatie moeten verlaten, komen in aanmerking voor een verhuiskostenvergoeding van € 5.327.

I TABEL: 3 WAARDERING HUURDERS (SCHAAL 1-10)

	Woning	Medebewoners	Woonomgeving	Dienstverlening	Medewerkers	Gemiddelde elementen
2010	7,8	7,5	7,8	7,1	7,3	7,5
2011	7,9	7,5	7,9	7,3	7,6	7,6

Als maatschappelijke organisatie streven we naar draagvlak in de samenleving. We investeren in een goede relatie met onze stakeholders. Dat zijn op de eerste plaats onze huurders: de huishoudens die zelfstandige woningen huren en de zorginstellingen en andere organisaties die zorgcentra en verpleeghuizen huren. Verder willen we optimaal samenwerken met gemeenten waar we bezit hebben met het oog op optimale besteding van WMO-gelden en het aanbieden van welzijnsdiensten.

5.1. PARTICULIERE HUURDERS

I OVERLEG MET HUURDERS

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. 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.

I BEWONERSCOMMISSIES

In 2011 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 zorg en diensten die aan huurders geleverd worden door plaatselijke zorginstellingen

- 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.

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.

I STICHTING LANDELIJK HUURDERS PLATFORM WOONZORG NEDERLAND

Een goede vertegenwoordiging van onze huurders is essentieel voor een klantgedreven beleid. De inbreng van onze klanten helpt ons om scherp te blijven. De 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. Het LHP heeft een eigen website (www.lhp-wzn.nl).

In 2011 hebben we intensief overlegd over het traject 'Naar een Klant- en Waardegerichte Organisatie'. Verder heeft Woonzorg Nederland in 2011 met het LHP onder meer overlegd over:

- afrekening service- en stookkosten
- advies jaarplan Woonzorg Nederland 2011
- advies huurprijsbeleid
- aanpassing reglement klachtencommissie
- gladheidbestrijding

- aanpassing Woningwaarderingstelsel
- advies landelijk ontstoppingscontract
- bewonersreglement
- planmatig onderhoud.

5.2. INSTITUTIONELE HUURDERS

Institutionele huurders hebben te maken met allerlei veranderingen. Wonen en zorg worden gescheiden, de zorgbesteding verandert en er is toenemende marktwerking. Dit heeft grote invloed op de bedrijfsvoering. Woonzorg Nederland overlegt met zorgpartners en denkt mee over hoe zij onder deze veranderende omstandigheden het vastgoed verantwoord kunnen exploiteren.

Per 1 januari 2012 vergoedt de overheid de huisvestingslasten op basis van een normbedrag dat afhankelijk is van de zorgzwaarte van de bewoner en de geleverde productie: de 'normatieve huisvestingscomponent'. Medio 2011 stelde de overheid de definitieve normbedragen vast. Voor een aantal zorginstellingen zijn deze bedragen niet genoeg om hun huisvestingslasten te dekken.

Als verhuurder wordt Woonzorg Nederland niet rechtstreeks getroffen door de wijziging in de bekostiging van de zorginstelling. Maar de veranderingen in de exploitatie van de zorginstelling kunnen ons indirect wel raken. We kunnen te maken krijgen met oplopende huurachterstand, huurderfing of zelfs huuropzegging. In een aantal gevallen hebben we na overleg met de zorginstelling het huurcontract aangepast, zodat zowel de zorginstelling als Woonzorg Nederland de exploitatie van het onroerend goed verantwoord kan voortzetten.

Zorgorganisatie en verhuurder zijn van elkaar afhankelijk. We realiseren ons dat een gebouw en zorg en dienstverlening geen afzonderlijke componenten zijn, maar een gezamenlijk aanbod aan de klant.

Dit besef leidt tot intensivering van de relatie. Een voorbeeld hiervan is de vastgoedportefeuillestudie die we samen met een aantal zorginstellingen maken. Met de zorginstelling kijken we welke gevolgen de veranderingen hebben voor de gezamenlijke portefeuille. We willen komen tot een gezamenlijke visie of op zijn minst begrip voor elkaars standpunten.

Een traject als dit vraagt van beide organisaties de bereidheid om informatie te delen en open te staan voor opbouwende kritiek. Ook als het gaat om het specifieke werkterrein van de betreffende organisatie.

De komende jaren staan er nog meer veranderingen op stapel die gevolgen hebben voor corporaties en zorginstellingen. In 2014 wordt naar verwachting het scheiden van wonen en zorg gerealiseerd voor bewoners met een beperkte zorgvraag (zorgzwaarte 1 en 2). In een latere fase volgen de bewoners met een zwaardere zorgvraag. De wooncomponent wordt dan niet langer via de AWBZ vergoed, maar de bewoner moet apart huur gaan betalen.

Het is nog onduidelijk welke gevolgen het scheiden van wonen en zorg zal hebben op de exploitatie van onze gebouwen. Samen met andere corporaties voor seniorenhuisvesting is Woonzorg Nederland hiernaar een onderzoek gestart.

5.3. GEMEENTEN

I PRESTATIEAFSPRAKEN

Woonzorg Nederland heeft bezit in 173 gemeenten. Landelijk zijn we een grote corporatie, maar lokaal spelen we vaak een beperkte rol. In sommige gemeenten hebben we slechts enkele tientallen woningen. Ook in gemeenten waar we meer bezit hebben, is ons marktaandeel gering. Een uitzondering is de gemeente Voorschoten. Daar hebben we in de jaren negentig het gemeentelijk woningbedrijf overgenomen en zijn we de grootste woningcorporatie.

Woonzorg Nederland heeft met een beperkt aantal gemeenten prestatieafspraken afgesloten, meestal in aansluiting met andere lokale corporaties. Voorbeelden hiervan zijn Den Bosch, Purmerend en Voorschoten. De prestatieafspraken met Voorschoten stammen uit 2005. Samen met de gemeente en twee andere corporaties die werkzaam zijn in de gemeente werken we aan nieuwe afspraken.

De nieuwe Woonwet legt een zwaarder accent op de samenwerking tussen corporaties en gemeenten. Gemeenten krijgen een sterkere informatiepositie als het gaat over de voorname en investeringsruimte van de corporatie. Corporaties moeten een overzicht overleggen van voorgenomen werkzaamheden in de betreffende gemeenten en hierover met die gemeenten overleggen. Met 173 gemeenten waarin we actief zijn, zal dit zal een forse inspanning vergen.

I WOONAKKOORD OLDAMBT

In 2011 is het Woonakkoord Oldambt tot stand gekomen. Oldambt ligt in de krimpregio Oost-Groningen en omvat onder meer de dorpen Winschoten, Finsterwolde, Heiligerlee en Nieuw-Scheemda. Woonzorg Nederland heeft in de gemeente 313 zelfstandige woningen en 246 zorgplaatsen in vier zorgcentra. In het akkoord geven de gemeente Oldambt en corporaties samen het woonbeleid voor de periode 2011-2014 vorm. Doelstellingen zijn: kwaliteit, samenwerking, decentraal, gebiedsgericht en monitoring met flexibiliteit in programmering en planning.



De heer A. M. Vlemmix (74 jaar), bewoner wooncomplex Cloosterparc in Helmond

Ik ben eigenlijk een buitenmens

“Ik kan niet zonder mijn scootmobiel. Het kostte me vijf minuten om van de lift buiten te komen. Daardoor zat ik veel thuis.

Met de nieuwe scootmobielhelling ben ik in een mum van tijd buiten. Nu ga ik er vaker op uit. Gewoon zomaar even een eindje wandelen...”



6.1. WAARDEBEHOUD VASTGOED

In de afgelopen periode heeft Woonzorg Nederland de aandacht verlegd van groei van de portefeuille naar waardebehoud van het bestaande bezit. We richten ons, mede in het kader van duurzaamheid, meer op investeren in de kwaliteit van de bestaande portefeuille.

In 2011 hebben we alle complexvisies herijkt en is er een financiële analyse uitgevoerd. Op basis hiervan hebben we een ontwikkel- en renovatieprogramma voor de komende jaren vastgesteld. Clustermanagers, accountmanagers en portefeuillemanagers zetten de complexvisies in nauw onderling overleg om in een business-case. Bij renovaties laten we het complex optimaal aansluiten op de gekozen woonformule.

6.2. INVESTERINGSPLANNING

In 2011 hebben we investeringsbeslissingen genomen met een lager investeringsvolume dan in voorgaande jaren. De reden is dat we minder middelen beschikbaar kunnen stellen. Doordat we de afgelopen jaren de primaire aandacht hebben verlegd naar waardebehoud van de vastgoedportefeuille, hebben we het investeringsbeleid en daarmee de projectenportefeuille herzien. Hierbij zijn vooral het maatschappelijk rendement en de benodigde maatschappelijke investering van het project maatgevend. De maatschappelijke investering, dit is het deel van de investering dat we uit het eigen vermogen bijpassen om een project haalbaar te maken, is daarbij de beperkende factor. Als we teveel uit eigen vermogen bijpassen, gaat dat ten koste van onze financiële gezondheid.

Om de juiste keuzes te maken, moeten we projecten met elkaar vergelijken. We hebben een aantal criteria opgesteld om die projecten te selecteren die het meeste bijdragen aan de strategische doelstellingen van Woonzorg Nederland. We beoordelen projecten op twaalf criteria, geclusterd in de thema's klant, impact op resultaat, verwacht rendement, regionaal beleid en imago. De projecten met de hoogste scores gaan door, projecten met te lage scores hebben we waar mogelijk (tijdelijk) stilgezet.

6.3. LEEFBAARHEID

Huurders willen naast een goede woning ook een prettige en veilige woonomgeving. Woningcorporaties hebben een belangrijke taak bij het 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 aan de orde.

Op wooncomplexniveau investeren we echter wel degelijk in leefbaarheid. In onze wooncomplexen is op bepaalde uren een beheerder of bewonersconsulent aanwezig 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. Ook hebben onze complexen vaak een wijkfunctie.

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.

6.4. 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 Vlietwijk.

De woningen en commerciële ruimten in Krimwijk zijn op één complex na opgeleverd. In Vlietwijk is het zorgcentrum met 60 verpleeghuisplekken opgeleverd aan Stichting Topaz. Dit zorgcentrum vervangt het huidige 't Hofflants Huys. Begin 2012 leveren we de naastgelegen 53 appartementen op, het buurthuis en nog een woongebouw met 21 appartementen.

We zijn in 2011 gestart met de renovatie van de Richard Wagnerflat met 72 woningen. De bouw van de Parkwachters is in volle gang. Dit complex bestaat uit twee woongebouwen met in totaal 72 huurwoningen voor alle leeftijden en parkeerplaatsen. De verwachting is dat de nieuwbouw in 2012 wordt opgeleverd.

6.5. OPGELEVERDE EN AANGEKOCHTE PROJECTEN 2011

TABEL: 4 OPGELEVERDE/AANGEKOCHTE PROJECTEN 2011

Complex	Investering (in €)	Zorgpartner	Aantal eenheden
Olmenstaete te Amstelveen	9.254	Stichting Brentano	45
Nieuwer Amstel te Amstelveen	5.607	n.v.t	26
Menno Simons te Amsterdam	9.284	Zonnehuisgroep Amstelland	48
Kloosterakker te Assen	13.992	Icare	80
Broekerhaven te Broek in Waterland	6.452	n.v.t	26
De Molenburg te Haarlem	3.790	Stichting SHDH	78
Greunshiem te Leeuwarden	4.083	Stichting Palet	104
Hanzekade te Lelystad	1.680	n.v.t	7
Voor Anker te Marken	7.888	n.v.t	33
De Sonnenberg te Oosterbeek	26.869	Vilente	114
Vegetarisch Centrum te Oosterbeek	3.667	Philadelphia Zorg	47
Jaap van Praaghuis te Purmerend	5.427	De Zorgcirkel	80
Bloemhof te Ten Boer	5.165	Zorggroep Groningen	40
Het Katshuis te Terneuzen	3.210	Philadelphia Zorg	13
Clivia (Krimwijk C) te Voorschoten	12.442	Gemiva-SVG Groep	60
Oleander (Krimwijk) te Voorschoten	10.510	Gemiva-SVG Groep	42
Vlietwijk te Voorschoten	15.418	Topaz	71
Opgeleverd 2010, in exploitatie 2011	10.827		87
Overig en bijkomende investeringen	8.757		
Totaal	164.323		978

AMSTELVEEN, OLMENSTAETE

Het appartementengebouw Olmenstaete nabij het winkelcentrum Groenhof in Amstelveen is de eerste fase van de herontwikkeling van zorgcentrum Olmenhof. Het gebouw telt 5 verdiepingen met elk 9 royale appartementen in de vrije sector. De woningen meten circa 80 vierkante meter en hebben een prachtig uitzicht

over het groen en de polder. In een latere fase volgt de herontwikkeling van het oude verzorgingshuis.

AMSTELVEEN, NIEUWER AMSTEL

Nieuwer Amstel is een aanvulling bij het wooncomplex Nieuw Vredeveld in Amstelveen. Er zijn 2 woontorentjes gebouwd met elk 13 woningen.

Iedere woning is een hoekwoning met veel licht en uitzicht. Op de bovenste etage heeft elk gebouw 2 penthouses. De appartementen zijn 80 vierkante meter groot en de penthouses meten zelfs meer dan 100 vierkante meter, met een dakterras van 70 vierkante meter. Alle woningen worden in de vrije sector aangeboden.

AMSTERDAM, MENNO SIMONS

Woonzorg Nederland heeft bij Woon-, zorg- en dienstencentrum Menno Simons 2 gebouwen gerealiseerd met in totaal 48 appartementen. Ze vervangen 2 oude woongebouwen die gesloopt zijn. Bijzonder aan het plan is de moderne architectuur en de portiekontsluiting. Dit levert een betere woningkwaliteit op; bewoners waarderen de kleinschaligheid van een portiek.

ASSEN, KLOOSTERAKKER

Kloosterakker in de wijk Kloosterveste in Assen is een wooncomplex met 80 verpleeghuisplaatsen voor bewoners met psychogeriatrische problematiek. Het project maakt deel uit van een winkel- en voorzieningencentrum in het hart van deze nieuwbouwwijk. Bewoners en familie kunnen eenvoudig gebruik maken van de openbare wijkvoorzieningen. Zo bevorderen we integratie van ouderen met pg-problematiek in de samenleving.

BROEK IN WATERLAND, BROEKERHAVEN

Woonzorg Nederland heeft aan De Draai in Broek in Waterland 26 seniorenappartementen, een tandartsenpraktijk en een WMO-loket gebouwd op de locatie van een oud verzorgingshuis. De royale driekamerappartementen hebben een oppervlakte van 85 vierkante meter en vallen

met een huur van € 825 per maand in de vrije sector. We bieden de woningen uitsluitend aan 55-plussers aan.

HAARLEM, DE MOLENBURG

De Molenburg is een verzorgingshuis uit 1984 met een kleine verpleeghuisafdeling. 112 ouderen vinden hier een veilige woonomgeving met ondersteuning op maat. In 2011 hebben we de renovatie van het gebouw afgerond. In juli 2011 zijn de nieuwe, ruime appartementen op de eerste, tweede en derde etage in gebruik genomen door de bewoners. Later in het jaar is de begane grond opgeleverd, met de keuken, het restaurant en kantoren.

LEEUWARDEN, GREUNSHIEM

Zorgcentrum Greunshiem dateert uit 1964. Hier hebben we 104 bewonersappartementen verbeterd en gemoderniseerd. De toegankelijkheid van de appartementen is verbeterd en de pantry-keukens zijn vernieuwd. Daarnaast voldoet het gebouw weer aan de huidige standaard voor brandveiligheid. Tegelijk hebben we het geplande onderhoud voor de komende jaren uitgevoerd.

LELYSTAD, HANZEKADE

Hanzekade bestaat uit 30 koopappartementen, 60 vrije sector- en 30 sociale huurappartementen voor senioren. De huurappartementen zijn begin 2010 opgeleverd. De verhuur van het wooncomplex verliep voorspoedig. De verkoop van de woningen verliep door de problemen op de woningmarkt echter moeizaam. Daarom hebben we in 2011 besloten om 7 nog niet verkochte woningen te verhuren. Dit komt ten goede aan de leefbaarheid van het complex.

MARKEN, VOOR ANKER

Voor Anker is een wooncomplex met 14 koop- en 33 sociale huurappartementen. Voor Anker

staat op de locatie van het voormalige verzorgingshuis Voor Anker. De huurappartementen zijn bestemd voor 55-plussers. De koopappartementen zijn bestemd voor starters en doorstromers op de woningmarkt. Het gehele plan past door haar architectuur heel goed in de karakteristieke bouwstijl van Marken.

I OOSTERBEEK, DE SONNENBERG

Een fraaie combinatie van architectuur ingebed in het landschap en een breed aanbod van woon- en zorgdiensten. De Sonnenberg te Oosterbeek biedt ruimte aan 46 plaatsen lichte zorg in tweekamerappartementen, 18 lichte zorgplaatsen in driekamerappartementen, dagbesteding, zorginfrastructuur en voorzieningen zoals een restaurant en een kapsalon. In hetzelfde project is de Sprengerhof opgenomen. Dit bestaat uit 15 huurwoningen in het sociale segment, 37 woningen in de vrije sector en een parkeergarage.

I OOSTERBEEK, VEGETARISCH CENTRUM

Het Vegetarisch Centrum in Oosterbeek hebben we eind december overgenomen van Philadelphia Zorg. Het is gelegen naast het (vegetarische) verzorgingstehuis Felixoord. Dit is eigendom van Icare. Het betreft 47 woningen in een parkachtige omgeving met diverse huurprijzen en kwaliteitsniveaus.

I PURMEREND, JAAP VAN PRAAGHUIS

Het Jaap van Praaghuis in Purmerend is een wooncomplex met een verzorgingshuis met 80 plaatsen en 218 zelfstandige woningen. We hebben het gebouw grondig gerenoveerd, waarbij we twee kamers hebben samengetrokken tot één appartement met een aparte slaapkamer en een ruime badkamer. Het aantal kamers is hier-

door afgenomen van 167 naar de huidige 80. Op de begane grond hebben de hal en de recreatieruimte een nieuw aanzien gekregen.

I TEN BOER, BLOEMHOF

Bij zorgcentrum de Bloemhof in Ten Boer is een verpleegunit met twaalf plaatsen somatiek en 28 plaatsen psychogeriatricie gerealiseerd. Zo kunnen we samen met de Bloemhof een integraal pakket van woon- en zorgdiensten aanbieden. De nieuwbouw is ontworpen volgens het woonvitaalconcept. Als de behoefte op termijn verandert, kan het eenvoudig geschikt worden gemaakt voor een andere functie. Door de goede bouwvoorbereiding en samenwerking met zorginstelling en aannemer is de bouw binnen één jaar afgerond.

I TERNEUZEN, KATSHUIS

Het Katshuis in Terneuzen is een van de wooncomplexen die Woonzorg Nederland heeft overgenomen van Philadelphia Zorg. We kochten dit project toen het al deels in aanbouw was. Het Katshuis omvat 7 appartementen, 2 groepswoningen met elk 6 eenheden en diverse ondersteunende functies. De doelgroep bestaat uit mensen met een verstandelijke beperking. We verhuren het wooncomplex aan Philadelphia.

I VOORSCHOTEN, CLIVIA

In Krimwijk in Voorschoten worden in totaal 660 woningen gerealiseerd in de hogere prijsklasse. De wijk heeft een bijzondere architectuur en is ontworpen volgens de Jugendstil. Woonzorg Nederland ontwikkelt in de wijk ruim 200 sociale huurwoningen over 4 plاندelen. In 2011 hebben we 42 zelfstandige appartementen voor alle doelgroepen opgeleverd en 18 appartementen bestemd voor cliënten met een verstandelijke beperking van Stichting Gemiva.

I VOORSCHOTEN, OLEANDER

Het gebouw Oleander in Krimwijk bestaat uit 42 appartementen, waarvan 14 appartementen voor cliënten met een verstandelijke beperking van Stichting Gemiva. Verder biedt het complex ruimte aan een kinderdagverblijf, een tandartspraktijk en het nieuwe kantoor van Woonzorg Nederland voor de locatie Voorschoten.

I VOORSCHOTEN, ZORGCENTRUM VLIETWIJK

Het complex Vlietwijk is een stadsvernieuwingproject dat bestaat uit een woongebouw met 53 appartementen en een buurtcentrum, een kleiner woongebouw met 21 appartementen en het nieuwe Zorgcentrum Vlietwijk. Het wooncomplex wordt in 3 fasen gebouwd. In 2011 is de eerste fase opgeleverd, het nieuwe zorg- en dienstencentrum met 63 plaatsen voor kleinschalig wonen en een zorghotel met 8 plaatsen. Het centrum omvat verder faciliteiten zoals een restaurant, een kapsalon, een winkel en een wasserette. Enkele voormalige bewoners keren terug in het nieuwe zorgcentrum.

6.6. PROJECTEN IN ONTWIKKELING

Woonzorg Nederland heeft in 2011 diverse besluiten genomen tot renovatie, ombouw, nieuwbouw en aankoop van zelfstandige huur- en koopwoningen en verzorgings- en verpleeghuizen. De projecten zullen hieronder worden toegelicht.

I AMEIDE, 'T ZOUWEVELD

Sinds 2001 werkt Woonzorg Nederland samen met de gemeente Zederik en de AV Zorggroep aan de gebiedsontwikkeling 't Zouweveld (voorheen Open Vensters) in Ameide. Halverwege

2012 verwachten we het nieuwe zorgcentrum op te leveren. Het totale project omvat naast het zorgcentrum acht rijwoningen, zeven geschakeld vrijstaande woningen, 68 koopappartementen, drie vrije kavels en 18 huurappartementen in de vrije sector. In 2011 zijn we gestart met de verkoop en realisatie van de eerste woningen in het project.

I AMSTERDAM ZUIDOOST, HENRIËTTE ROLAND HOLST

Henriëtte Roland Holst is een multifunctioneel zorgcentrum. Onze zorgpartner Evean biedt een breed scala aan diensten, variërend van incidentele hulp tot intensieve zorg. Het plan omvat de transformatie van 20 verzorgingshuisplaatsen naar 20 verpleeghuisplaatsen en renovatie van 13 verzorgingshuisplaatsen en de satellietkeuken. De werkzaamheden worden in drie fases uitgevoerd.

I BREDA, RUITERSBOS

Als uitbreiding op het huidige aanbod van het Woonzorgcentrum Ruitersbos realiseren we 38 ruime appartementen. Ruitersbos omvat momenteel 140 verplegings- en verzorgingsplaatsen en 68 aanleunwoningen. Er staan veel senioren op de wachtlijst voor een plaats in het zorgcentrum. Met de nieuwbouw beantwoorden we een dringende vraag naar zorghuisvesting in Breda en Ruitersbos.

I DEVENTER, LANDSHERENKWARTIER

De wijk Keizerslanden in Deventer is een achterstandswijk die geherstructureerd wordt. De eerste fase van de vernieuwing is in 2008 begonnen in de buurt Landsherenkwartier. Woonzorg Nederland krijgt hierbij de mogelijkheid om 61 zelfstandige sociale huurappartementen te bouwen voor senioren. De woningen zijn een aanvulling

op in de wijk aanwezige (intramurale) wooneenheden bij zorginstelling Humanitas. De bouw is gestart in maart 2012.

I GRONINGEN, HAMRIKHEEM

Op het terrein van het verzorgingshuis Hamrikheem realiseren we 33 zelfstandige woningen voor de sociale huursector. De woningen hebben geen vaste, overdekte verbinding met het verzorgingshuis. Hiermee wil Woonzorg Nederland het zelfstandige karakter van de woningen benadrukken. De woningen worden in de tweede helft van 2012 opgeleverd.

I OOSTERBEEK, DE SONNENBERG

Eind 2009 is de verkoop gestart van 11 appartementen te Oosterbeek. Deze appartementen vormen de laatste fase van het grotere plangebied De Sonenberg. De verkoop van de woningen verloopt echter moeizaam. Potentiële kopers durven de stap in de huidige onzekere woningmarkt niet aan. Hierdoor slagen we er vooralsnog niet in om 70 procent van de woningen te verkopen. Dit is het minimum voordat we tot de bouw overgaan. We onderzoeken mogelijkheden om de verkoop te stimuleren.

I STADSKANAAL, PARKHEEM/ PARKSTEE

In Stadskanaal heeft Woonzorg Nederland het verpleeghuis Parkheem en wooncomplex Parkstee aangekocht. Onze zorgpartner Zorggroep Meander heeft voor de complexen een renovatieplan ontwikkeld. Het huidige woonzorgcentrum Parkheem wordt verbouwd tot een verpleeghuis met 60 plaatsen. Na de verbouwing kan Parkheem in kleinschalige woonvormen zorg bieden aan mensen met dementie. Het aanleuncomplex Parkstee wordt verbouwd tot een appartementencomplex voor verpleeghuiszorg.

6.7. ONDERHOUD

Iedereen woont graag in een goed onderhouden woning. Regelmatig en deskundig onderhoud levert een belangrijke bijdrage aan het woongenot van huurders. Bovendien draagt het bij aan het behoud van de waarde van de woning. Woonzorg Nederland monitort de kwaliteit van de woningen en voert planmatig onderhoud uit. Daarnaast knappen we woningen op als er nieuwe huurders in komen en voeren we klachtenonderhoud uit. Zo verzekeren we dat onze huurders comfortabel en naar hun wensen kunnen wonen.

I AFDELING ONDERHOUD

Als onderdeel van de reorganisatie 'Naar een Klant- en Waardegerichte Organisatie' hebben we in 2011 binnen het bedrijfsonderdeel Services een afdeling Onderhoud opgezet. Voordien werd het onderhoud vooral vanuit de regio's aangestuurd. Door de centrale aansturing en het aanstellen van vier senior projectleiders is de uitvoering van onderhoud eenduidiger en minder versnipperd. Hierdoor kunnen we onderhoudsbeleid beter en sneller implementeren, bijvoorbeeld bij legionellabestrijding.

I MEERJARENVERWACHTING ONDERHOUD

Om ons bezit in goede conditie te houden, gebruiken we de Meerjarenverwachting Onderhoud. De meerjarenverwachting geeft de input voor onze jaarbegroting Planmatig Onderhoud. Dit is het cyclisch terugkerende onderhoud om de technische kwaliteit van het bezit te waarborgen. In 2011 is de gehele Meerjarenverwachting Onderhoud door de projectleiders Techniek en Onderhoud geoptimaliseerd.

I ONDERHOUDSNORM

In 2011 hebben we de onderhoudsnorm vastgesteld. Met deze normering kunnen we beter bepalen waar en wanneer we onderhoud moeten plegen. We kijken hierbij vooral naar de technische kwaliteit; het doel is waardebehoud. De onderhoudsnorm is de basis voor de meerjarenverwachting. Daarmee hebben we een beter beeld van de verwachte onderhoudsuitgaven voor de komende tien jaar. Dit draagt bij aan een efficiënter en gelijkmatiger gebruik van de beschikbare middelen en een eenduidige kwaliteit van het bezit van Woonzorg Nederland.

I ONDERHOUDSUITGAVEN

Planmatig onderhoud

Onder planmatig onderhoud verstaan we het cyclisch terugkerende onderhoud om de technische kwaliteit van het bezit te waarborgen. In 2011 hebben we € 37,5 miljoen geïnvesteerd in planmatig onderhoud (2010: € 26,4 miljoen).

Niet-planmatig onderhoud

Onder niet planmatig onderhoud vallen klachtenonderhoud, mutatieonderhoud en bijzonder onderhoud. Aan niet-planmatig onderhoud hebben we in 2011 bijna € 24,5 miljoen uitgegeven (2010: € 26,3 miljoen). Zie tabel 5.

I TABEL 5: UITGAVEN PLANMATIG EN NIET-PLANMATIG ONDERHOUD (IN EURO X € 1.000)

	2011	2010
Planmatig Onderhoud	37426	27859
Niet Planmatig Onderhoud	24348	22498
Totaal	61.774	50.357

Klachtenonderhoud

In 2011 hebben we in totaal circa 30.000 opdrachten verstrekt naar aanleiding van reparatieverzoeken van onze huurders. Dit is ongeveer evenveel als in 2010. De gemiddelde kosten per afgehandelde klacht zijn € 400. In 2010 waren de gemiddelde kosten per reparatie 11 procent hoger (€ 444).

We willen huurders met onderhoudsklachten snel en goed helpen. Huurders hebben echter ook een eigen verantwoordelijkheid. In onze brochure 'Onderhouds ABC' kunnen huurders lezen wanneer zij zelf een gebrek moeten (laten) verhelpen en wanneer Woonzorg Nederland de klacht verhelpt.

In een deel van Noord-Holland zijn we in mei 2010 gestart met een eigen regionale onderhoudsdienst, de Dienst Klein Onderhoud. Onafhankelijk onderzoek wees uit dat de klanttevredenheid over de afhandeling van reparatieverzoeken steeg van 6,9 naar 7,6. Tevens zijn de kosten van het klachtenonderhoud gedaald. In 2011 hebben we voorbereidingen getroffen om vier regionale onderhoudsdiensten op te zetten die samen een landelijke dekking hebben. Dit zal in 2012 gebeuren.

I BIJZONDERE INVESTERINGEN

Bij bijzondere investeringen gaat het vaak om vergroting van het wooncomfort, 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 2011 heeft Woonzorg Nederland € 6,2 miljoen uitgetrokken voor bijzondere investeringen, € 4,4 miljoen daarvan verdienen we niet terug in de huur. Het gaat hierbij om vergroting van de kwaliteit zonder dat er een huurverhoging tegenover staat. Daarnaast hebben we € 2,2 miljoen geïnvesteerd in zonwering bij diverse wooncomplexen. Eind 2011 hebben we besloten een extra kwaliteitsimpuls aan ons bezit te geven. In vijf jaar tijd investeren we € 50 miljoen. Met deze investering willen we het woongenot van onze bewoners verder vergroten.

I BRANDVEILIGHEID

In de afgelopen periode hebben wij beleid opgesteld rond brandveiligheid. Brandveiligheidseisen worden steeds verder aangescherpt, met name voor gebouwen voor intramuraal verblijf, zoals zorgcentra. Onze uitdaging is om de veiligheid van bewoners te waarborgen en ervoor te zorgen dat gebouwen voldoen aan de meest actuele brandveiligheidseisen. Dit vergt voortdurende aandacht en investeringen. Voor 2012 hebben we € 7 miljoen gereserveerd om gebouwen aan te passen, in de periode 2013-2016 jaarlijks € 2 miljoen.

I LEGIONELLAPREVENTIE

In november 2011 is een geactualiseerd plan van aanpak legionellapreventie opgesteld. Verder zijn voor 211 complexen dossiers gemaakt met risicoanalyse, beheersplannen, tekenwerk en beschrijving van de drinkwaterinstallatie. Deze dossiers vormen de basis voor een definitief handboek dat begin 2012 wordt opgesteld.

Woonzorg Nederland laat zelf continu controles uitvoeren op legionellarisico's. Daarnaast krijgen we hulp van het waterbedrijf, dat ook controles uitvoert. Het waterbedrijf heeft in 2011 op vijf locaties gebreken vastgesteld. We hebben direct actie ondernomen om deze gebreken te verhelpen.

I GEVELINSPECTIE

Naar aanleiding van problemen met de gevel van ons complex De Croissant in Den Haag, hebben we de kwaliteit van de gevels van andere complexen geïnventariseerd. Bij de geïnspecteerde locaties zijn geen urgente veiligheidssituaties. Als voortvloeisel van de inventarisatie hebben we in samenwerking met onder meer TNO, SBR en het ministerie van Infrastructuur en Milieu een protocol opgesteld voor de bepaling van constructieve veiligheid van spouwmuren. Dit document gebruiken we in de communicatie met onder meer inspectiebureaus en aannemers.

6.8. VERKOOPBELEID

Woonzorg Nederland heeft geen actief verkoopbeleid. Onze huurders willen niet kopen, maar huren; veel senioren 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. Op zeer kleine schaal verkopen we zelfstandige woningen.

6.9. WONINGVOORRAAD

Woonzorg Nederland bezit en exploiteert 46.653 verhuureenheden in 173 gemeenten. Ons bezit bestaat uit zorgcentra en zelfstandige woningen. Woonzorg Nederland heeft in 2011 geen huurwoningen in eigendom verkregen waarvan de stichtingskosten hoger zijn dan € 240.000.

I ZORGCENTRA

We hebben 16.795 verzorgings- en verpleegplaatsen in 157 verzorgingshuizen en 18 verpleeghuizen.

I INDIRECTE VERHUUR

We bezitten 27.064 zelfstandige woningen, waarvan we er 3.496 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

I DIRECTE VERHUUR

23.568 zelfstandige woningen verhuren we direct. Dit betekent dat wij zelf de huuradministratie van individuele bewoners bijhouden. Ons streven is om woningen zoveel mogelijk direct te verhuren. Dan hebben we meer invloed op de kwaliteit van dienstverlening aan de eindgebruikers. Zie tabel 6, 7, 8 en 9.

I TABEL 6: AANTAL WONINGEN PER HUURKLASSE PER EIND 2011

Huurgrenzen (in €)	Voorraadverdeling woningen	Aantal	% in 2011	% in 2010
< = 361,66	Goedkoop	1.923	7,1	7,1
< = 554,76	Betaalbaar	20.446	75,6	77
< = 652,52	Duur tot huurtoeslaggrens	3.572	13,2	12,4
> 652,52	Duur boven huurtoeslaggrens	1.123	4,1	3,5
Totaal zelfstandige woningen		27.064	100	100

I TABEL 7: MUTATIE- EN BEZETTINGSGRAAD IN 2011*

Omschrijving	Aantal VHE's	Aantal nieuwe verhuringen	Mutatiegraad	Bezettingsgraad
Totaal	23.105	2.663	11,50%	96,62%

*Indirecte verhuurde eenheden en nieuwe opgeleverde verhuureenheden zijn in deze tabel niet opgenomen. Voor de indirect verhuurde eenheden worden deze gegevens bijgehouden door de verhuurende zorginstelling.

TABEL 8: VERHUURENHEDEN EIND 2011

Soort verhuureenheid	Absoluut	In %
Verpleeghuisplaatsen	1.643	4%
Verzorgingshuisplaatsen	14.761	32%
Beschermd Wonen	391	1%
Totaal intramuraal	16.795	36%
Zelfstandige woningen directe verhuur	23.568	51%
Zelfstandige woningen indirecte verhuur	3.496	7%
Totaal zelfstandige woningen	27.064	58%
Garages/parkeerplaatsen	2.416	5%
Diversen	378	1%
Totaal verhuureenheden	46.653	100%

TABEL 9: VERLOOP IN HET AANTAL VERHUURBARE EENHEDEN IN 2011

	Intramuraal	Zelfstandige woningen	Overig	Totaal
Beginstand	16.751	26.747	2.607	46.105
<i>In exploitatie:</i>				
Opgeleverd (nieuwbouw)	299	324	179	802
Opgeleverd (transformatie)	332	0	0	332
Aangekocht	0	47	11	58
Totaal in exploitatie	631	371	190	1.192
<i>Uit exploitatie:</i>				
Gesloopt	0			
Totaal uit exploitatie	0	-44	0	-44
Transformatie	-521	-21	-4	-546
Overig	-66	11	1	-54
Eindstand	16.795	27.064	2.794	46.653

6.10. INTERNATIONALE SAMENWERKING/SPONSORING

Woonzorg Nederland steunt samen met Menzis sinds 2004 een woonzorgproject in Suriname met een bedrag van 40.000 euro per jaar. Het project omvat twaalf Marrondorpen aan de Suriname-rivier. Het project begon als ondersteuning van de lokale ouderenzorg en groeide 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
- mogelijkheden voor kleinschalige economische activiteiten.

Met zestig medewerkers is het project de grootste werkgever in het binnenland van Suriname. De dorpsgezondheidswerkers zijn betrokken bij allerlei gezondheidszorgprojecten, zoals een cataractproject en malariabestrijding. 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 en verspreid zijn er drie 'steenfabrieken' opgericht.

In 2011 was er veel aandacht voor continuïteit en verankering van de bereikte resultaten. Daarnaast is een aanzet gegeven tot een grotere zelfstandigheid van het project in de toekomst. Woonzorg Nederland en Menzis hebben voor dit project de Stichting Ondersteuning Marrons Suriname opgericht. De Belastingdienst heeft in 2011 de ANBI-status van de stichting opnieuw bevestigd.

7.1. NAAR EEN KLANT- EN WAARDEGEDREVEN ORGANISATIE

In 2011 hebben we een begin gemaakt met een herinrichting van de gehele organisatie om klantgericht te werken: 'Naar een Klant- en Waardegedreven organisatie'. Het plan is een vervolg op ons eerdere traject 'Terug naar de Klant.' Het gaat om een ingrijpende operatie met grote gevolgen voor alle medewerkers. De inzet en betrokkenheid van die medewerkers is essentieel om het traject tot een succes te maken.

De nieuwe organisatie is opgebouwd rondom de klant. De grootste veranderingen in de nieuwe structuur zijn het werken met lokale teams, het faciliteren van lokaal ondernemerschap en het inrichten van een efficiënte en dienstbare backoffice.

Bij het ontwerpen van de organisatiestructuur is de beoogde bedrijfscultuur richtinggevend geweest. De uitgangspunten van de nieuwe organisatiestructuur komen voort uit het Waardenhuis van Woonzorg Nederland (zie afbeelding).

De verandering betekende dat 26 functies verdwenen of sterk veranderden. Er zijn elf nieuwe functies gekomen. De wijziging had direct gevolgen voor ongeveer 185 medewerkers. Het merendeel van hen kon worden geplaatst op nieuwe functies. Voor de medewerkers op nieuwe functies is een inwerk- en opleidingsprogramma ontwikkeld.

Voor 37 mensen kon geen passende functie worden gevonden. Op hen is het met de vakbonden overeengekomen Sociaal Plan van

toepassing. De herinrichting van de organisatie heeft tot gevolg dat de formatie groeit met 45 fte in 2012, oplopend tot ruim 60 fte bij volledige implementatie in 2015.

Ons streven was om 'Naar een Klant- en Waardegedreven Organisatie' op 31 december 2011 in heel Nederland te hebben afgerond. Dit hebben we gedeeltelijk bereikt: de backoffice is per 1 december 2011 start gegaan. Op 1 april 2012 was ook de gehele frontoffice gereed.

7.2. ZIEKTEVERZUIM

Ondanks doelgerichte aandacht is het niet gelukt om het ziekteverzuim in 2011 beneden de gestelde norm van 4,25 procent te krijgen.

Het verzuim kwam uit op 5,89 procent (2010: 5,23 procent). De verhoging van het percentage wordt voor een belangrijk deel veroorzaakt door langdurig verzuim.

Middels gerichte aandacht proberen we het individuele langdurige verzuim terug te dringen.

7.3. EIGEN RISICODRAGER- SCHAP

Woonzorg Nederland is met ingang van 1 januari 2010 eigenrisicodragers geworden in het kader van de regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsongeschikten (WGA). Begin 2011 waren alle uitvoeringshandelingen die samenhangen met deze overstap afgerond. De GOR heeft



instemming verleend voor deze overgang. De overgang heeft geen gevolgen voor re-integratiebeleid van Woonzorg Nederland.

7.4. INTEGRITEIT

Woonzorg Nederland heeft een integriteitscode. In 2010 is met alle medewerkers een integriteit-spel gespeeld om discussies te starten met management en medewerkers over integriteit-dilemma's. In 2011 is dit spel ook met nieuwe medewerkers gespeeld.

7.5. ONDERNEMINGSRAAD

I ALGEMEEN

Woonzorg Nederland heeft samen met Woonzorg Nederland Projectontwikkeling B.V. een Gemeenschappelijke Ondernemingsraad (GOR). De GOR van Woonzorg Nederland heeft elf zetels, waarvan er eind 2011 zes bezet zijn. In 2012 zijn er verkiezingen voor de GOR.

I OVERLEG TUSSEN ONDERNEMINGSRAAD EN BESTUURDER

De GOR en de bestuurder bespreken de gang van zaken binnen de organisatie met elkaar in de overlegvergadering. In 2011 zijn er zeven van dergelijke bijeenkomsten geweest. In de vergadering bespreken we alle instemmingaanvragen en adviesaanvragen met de GOR. In 2011 was er veertien keer een informeel over-

leg tussen GOR en de bestuurder over het herinrichtingsplan 'Naar een Klant- en Waarde-gedreven Organisatie'.

In 2011 kwamen in de overlegvergadering onder meer de volgende onderwerpen aan de orde:

- declaratiereglement
- aanpassing reglement klachtencommissie huurders
- aanschaf Wocas4All
- uitvoeringshandelingen eigenrisicodragerschap
- verhuizing kantoor Voorschoten
- wijziging leasebeleid
- reorganisatie 'Naar een Klant- en Waarde-gedreven Organisatie'
- afbouw servicelabel Het Lindenhof en omvorming naar regulier wooncomplex
- reglement bedrijfskleding medewerker Dienst Klein Onderhoud.

I OVERLEG OVER REORGANISATIE

In 2011 lag het zwaartepunt van de besprekingen tussen bestuurder en GOR bij de herinrichting van de organisatie. GOR en bestuurder hadden vooraf een overlegtraject afgesproken. Dit hield in dat er regelmatig informeel overleg was met de gehele GOR. Dat betekende een groot beroep op de GOR-leden. Beide partijen hebben de samenwerking als constructief en vruchtbaar ervaren. Deze samenwerking heeft bijgedragen aan de betrokkenheid van en het draagvlak onder het personeel.



De heer D.J. Immel (84 jaar), bewoner
Jurriaan Pels Wooncentrum in Eindhoven

Een veiliger gevoel

“Wij wonen in een heerlijk wooncomplex, midden in Eindhoven. Maar onze parkeerplaats stond altijd vol. Daarom huurde ik een garagebox een eindje verderop. Mijn vrouw, die slecht ter been is, moest dus altijd in de hal wachten als ik de auto ging halen of wegzetten. Vooral 's avonds is dat geen fijn idee.

Sinds de parkeerplaats groter is gemaakt, hebben we een eigen plekje voor de auto. We kunnen nu samen naar binnen. Dat geeft toch een veiliger gevoel.”



8.1. 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: M.W. Meerdink, A.Th.J.M. Zuure en J.L. Kauffeld.

I SAMENSTELLING RAAD VAN BESTUUR 2011

M.W. (Marco) Meerdink (1958)

Functie Woonzorg Nederland	Voorzitter RvB
Benoemd	1 februari 2010
Relevante nevenfuncties	Geen

J.L. (John) Kauffeld (1954)

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

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

Functie Woonzorg Nederland	Lid RvB
Benoemd	1 juli 2004
Relevante nevenfuncties	Commissaris Stadsherstel Den Haag en omgeving N.V. Lid raad van commissarissen van Tomingroep te Hilversum

8.2. DIRECTIERAAD

De raad van bestuur heeft bepaalde taken gedelegeerd aan de directieraad, die wordt gevormd door de directeuren van de vier bedrijfs-onderdelen. De directieraad houdt zich onder meer bezig met 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 ondernemings-activiteiten.

De directeuren zijn belast met de dagelijkse leiding van hun bedrijfsonderdeel. De taken, bevoegdheden en werkwijzen van de directieraad zijn vastgelegd in het directiereglement, laatstelijk vastgesteld door de raad van bestuur op 6 oktober 2011.

8.3. SAMENWERKINGS-VERBAND 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 verankerd dat het 'volkshuisvestelijk vermogen' van Woonzorg Nederland uitsluitend

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 www.woonzorg.nl) 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 worden vooraf aan de raad van commissarissen ter goedkeuring 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.

voor de volkshuisvesting zal worden aangewend. In 2011 heeft Woonzorg Nederland haar middelen overeenkomstig deze bepaling aangewend.

8.4. 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 raad van commissarissen bestaat uit ten minste zeven en maximaal negen leden. Bij het opstellen van dit jaarverslag kent de raad van commissarissen een vacature. 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 kent vier commissies: de audit commissie, de benoemings- en remuneratiecommissie, de kwaliteitscommissie en de commissie stakeholders/leden.

Voor de werkzaamheden van de raad van commissarissen in 2011 wordt verwezen naar het verslag van de raad van commissarissen in dit jaarverslag.

8.5. VASTGOEDADVIES-COMMISSIE

De vastgoedadviescommissie is een commissie die de raad van bestuur adviseert over alle vastgoed investeringsvoorstellen. Investeringsvoorstellen worden beoordeeld op de kaders die de raad van bestuur ten aanzien van vastgoedvoorstellen heeft gesteld. Omdat de toegevoegde waarde van de commissie te gering was, heeft de raad van bestuur in april 2012 besloten om de vastgoedadviescommissie op te heffen.

8.6. 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 is dat zij in ieder geval voldoet aan de governance code voor woningcorporaties. Daarbij wil Woonzorg Nederland daarnaast zo veel mogelijk voldoen aan relevante bepalingen uit de zorgbrede governance code.

Woonzorg Nederland wijkt af van de governance code voor woningcorporaties op het gebied van het toetsingskader voor verbindingen (principe II.1.7). Woonzorg Nederland heeft met goedkeuring van de raad van commissarissen besloten om geen toetsingskader voor verbindingen op te stellen vanwege het geringe aantal actieve deelnemingen, en de wijze waarop de aansturing van en controle op de activiteiten van de verbindingen momenteel plaats vindt. Woonzorg Nederland heeft overigens het voorstel om de verbindingenstructuur zo veel mogelijk op te heffen.

Woonzorg Nederland heeft op dit moment nog geen investeringsstatuut (principe II.1.7 uit de governance code). Het investeringsbeleid van Woonzorg Nederland is momenteel vastgelegd in verschillende documenten. Woonzorg Nederland zal de verschillende documenten incorporeren in een investeringsstatuut, waarin ook de investeringsstrategie wordt opgenomen.



9.1. INLEIDING

In dit hoofdstuk beschrijven we in welke mate we onze financiële doelstellingen hebben behaald zoals neergelegd in het Jaarplan 2011. Voor 2011 hadden we de speerpunten: klantgerichtheid, waardebehoud vastgoed en versobering. Een nadere toelichting op deze speerpunten vindt u in hoofdstuk 3.

We verbeteren de kwaliteit van onze vastgoedportefeuille door verouderde woningen te renoveren en waar nodig te slopen en nieuwbouw te plegen. In 2011 zijn bijna duizend wooneenheden (weer) in exploitatie gekomen met een investeringswaarde van circa € 160 miljoen. Daarnaast zijn er achttien ontwikkelingsprojecten gestart (bijna 1350 eenheden).

Voor 2011 is 17% meer aan onderhoudslasten gebudgetteerd dan in 2010. Vanwege dit verhoogde budget en hogere uitgaven voor klachtenonderhoud hebben we in 2011 ruim € 11 miljoen meer aan onderhoud uitgegeven dan in het voorgaande jaar.

Daarnaast hebben we geïnvesteerd in het nog meer op orde krijgen van de veiligheid. We hebben conform de planning meer dan € 6,5 miljoen besteed aan het op het gewenste niveau brengen en houden van de brandveiligheid van onze woningen en aan legionellapreventie. We hebben vrijwel het gehele programma uitgevoerd om ruim tweehonderd intramurale locaties op de vier pijlers risicoanalyse, beheersplannen, tekenwerk en drinkwaterinstallatie te laten voldoen aan de (aangescherpte) wetgeving. Voor de legionellapreventie hebben we een meerjarenonderhoudsplan opgesteld, zodat de noodzakelijke werkzaamheden hanteerbaar zijn en de kosten meer inzichtelijk.

In het jaarplan en de begroting stelden we als doel om de apparaatkosten structureel te verlagen. Op een aantal gebieden zijn we meer gaan uitgeven om de vernieuwde visie op klantbediening in praktijk te brengen. Om deze extra uitgaven te doen én de inflatoire lastenstijging te compenseren én tegelijk toch netto ruim € 2 miljoen minder beheerkosten te laten zien, hebben we bijna 10% moeten ombuigen op de reguliere apparaatkosten.

9.2. FINANCIËEL JAAR-RESULTAAT IN HET KORT

We sluiten 2011 af met een vrijwel neutraal resultaat van € 1,1 miljoen. Dat is substantieel beter dan we aan het begin van het jaar verwachtten. Bij de begroting 2011 gingen we uit van een resultaat van ruim € 45 miljoen negatief. Dit verschil wordt vooral veroorzaakt door de verschillen in de waarderingen en het lager uitvallen van heffingen.

I OPERATIONEEL

Het operationeel resultaat was conform begroting. Hoewel lager dan ingeschatte huuropbrengsten, compenseerden een hoger verkoopresultaat en hogere overige bedrijfsopbrengsten overschrijdingen in de (onderhouds)lasten.

I FINANCIËEL

Het resultaat van financiële activiteiten week bijna 2% af. De rentelasten waren hoger door de afkoop van drie relatief hoogrentende leningen. Een positieve waardeontwikkeling van effecten en hogere rentebaten vanwege de omvang van de ontwikkelportefeuille resulteerden in hogere baten op de financiële activiteiten.

I WAARDERING

De impact van waarderingsactiviteiten op de winst- en verliesrekening is relatief groot. Als je het vergelijkt met de materiële vaste activa en de financiering van dat bezit – en daar hebben deze activiteiten betrekking op – dan zijn de uitslagen beperkt.

In de begroting rekenden we met een negatief resultaat van 1,8% ten opzichte van de omvang van de materiële activa. In werkelijkheid is de afwijking ongeveer 1,3%. Dit is te danken aan een verbeterde inschatting van de verwachte levensduur van wooncomplexen, het doorschuiven van investeringsbeslissingen en een hoger volume aangetrokken leningen tegen een lagere dan verwachte rente. Per saldo was de afwijking bijna € 12 miljoen minder negatief dan begroot.

I OVERIG

Het resultaat ten opzichte van begroting onder de overige activiteiten wordt vooral veroorzaakt door het niet besteden van gealloceerde middelen dankzij het voortduren van de vrijstelling voor de vennootschapsbelasting in 2011.

9.3. RISICOMANAGEMENT / RISICOBEBEERSING

I RISICOPROFIEL

Voor het realiseren van onze doelstellingen is een goede risicobeheersing absolute noodzaak. Op vele niveaus binnen Woonzorg Nederland vindt risico-identificatie en -beheersing plaats. We overleggen met regelmaat over (dagelijkse) bedreigingen en risico's en handelen naar bevinden. We hebben echter nog geen framework dat ons snel inzicht geeft in de geïdentificeerde risico's en de daarop genomen beheersmaatregelen. In Espria-verband onder-

zoeken we hoe we risicomanagement en risico-beheersing integraal onderdeel kunnen maken van het totale management.

In 2010 bleek uit de Risk Management Scan dat ons risicomanagement op orde is. In datzelfde jaar dwong een aantal ontwikkelingen de corporatiebranche echter tot herbezinning op de omvang en soort van haar maatschappelijke taken. Op onderdelen zijn de risico's sindsdien duidelijker geworden, bij andere zijn die nog onzeker. Daarnaast heeft 2011 nieuwe ontwikkelingen te zien gegeven die vanuit risicoperspectief aandacht vragen.

I STAATSSTEUN-DOSSIER

Onder het 'Staatssteun-dossier' verstaan we de verplichting om minimaal 90% van de nieuwe verhuringen toe te wijzen aan huishoudens met een inkomen van maximaal € 33.614 (2011). Anders is er sprake van ongeoorloofde staatssteun. We moeten dus het inkomen toetsen. Dit betekent een forse administratieve lastenverzwaring. Bovendien kent Woonzorg Nederland ook indirecte verhuur. Zelfstandige woningen worden door hurende zorginstellingen toegewezen aan de klanten van die zorginstellingen. Maar ook daarvoor gelden de (administratieve) eisen.

Woonzorg Nederland spant zich in om de inkomensgegevens van nieuwe huurders te verkrijgen, maar dat lukt niet altijd. We kunnen de zorginstellingen niet of nauwelijks dwingen om de correcte toewijzingsgegevens te leveren. Dit kan betekenen dat we met terugwerkende kracht worden geconfronteerd met nadelige gevolgen. Beheersing is binnen de beschikbare middelen gemaximaliseerd, maar niet ideaal.

I BESCHIKBAARHEID VAN FINANCIERING

Mede door nieuwe regelgeving staat de beschikbaarheid van financiering onder druk. De hogere kapitaaleisen die aan banken en verzekeringsmaatschappijen worden gesteld (Basel-III, Solvency-2) verminderen de beschikbaarheid en verhogen de kosten. Woonzorg Nederland heeft bij het Waarborgfonds Sociale Woningbouw voldoende borgbaar faciliteringsvolume beschikbaar. De verwachting is dat dit zo blijft.

In ons nieuwe ondernemingsplan ontwikkelen we beleid voor het aantrekken van niet-borgbare financiering (bijvoorbeeld voor complexen bestemd voor de senioren met middeninkomens). Woonzorg Nederland is op zoek gegaan naar alternatieve financieringsbronnen of -vormen. In 2011 zijn we succesvol geweest in het aanboren van andere dan de reguliere bronnen ten behoeve van onze lange financieringsbehoefte.

I EXTRA HEFFINGEN VAN DE OVERHEID

Een belangrijk zorgpunt is de huurtoeslagheffing. Deze heffing zou vanaf 2014 zijn beslag moeten krijgen. Wij dienen hier nu al op te anticiperen. De investeringscapaciteit neemt af doordat een groot stuk vrije kasstroom voor (maatschappelijke) vastgoedinvesteringen verdwijnt.

Daarnaast heeft de heffing mogelijk een negatieve impact op de waardering van ons vastgoed: de waardering wordt bepaald door de netto kasstromen of hogere beheerkosten. Of deze heffing in de waardering van het vastgoed als negatieve component moet worden meegenomen, is onzeker. Zeker is wel dat een heffing een andere vermogenspositie met zich

mee zal brengen (dus een andere balansverhouding). Dat heeft een negatief effect op het verkrijgen van financiering.

Een andere heffing is de vennootschapsbelasting. Tot eind 2011 genoot Woonzorg Nederland een vrijstelling. De activiteiten van Woonzorg Nederland Projectontwikkeling B.V. vallen niet onder die vrijstelling. De legitimiteit van de door de Staatssecretaris van Financiën verwoorde overgangstermijn vanwege het vervallen van de vrijstelling voor de toegelaten instelling, is in onderzoek. Op grond van de uitkomsten van dat onderzoek zal Woonzorg Nederland zich nader beraden over de te nemen (juridische) stappen.

Het vooruitzicht van een heffing is voldoende om de investeringscapaciteit te verminderen. Daarnaast brengt een belastingplicht voor de vennootschapsbelasting een grote administratieve lastenverzwaring. In veel bedrijfsprocessen zal de fiscale behandeling onderdeel van de bedrijfseconomische weging moeten worden. Daarnaast zullen ook separate administraties gevoerd moeten worden.

I SANERINGSSTEUN

Corporaties die niet over voldoende middelen beschikken, kunnen een beroep doen op saneringssteun door het Centraal Fonds Volkshuisvesting. Corporaties dragen zelf financieel bij aan deze steun voor noodlijdende collega-corporaties. We verwachten dat Woonzorg Nederland in de toekomst meer moet gaan bijdragen aan deze collegiale steun, maar kunnen het risico en de omvang hiervan onmogelijk zelfstandig bepalen. In 2011 zijn we voor € 0,85 miljoen aangesproken.

I RICHTLIJN VOOR DE JAARVERSLAGGEVING

Op 31 januari 2011 heeft de Raad voor de jaarverslaggeving RJ-Uiting 2011-2: 'Richtlijn 645 Toegelaten instellingen volkshuisvesting (herzien 2011)' gepubliceerd. De wijzigingen hebben grote gevolgen voor de financiële verslaggeving van woningcorporaties. Toepassing van deze richtlijn is verplicht voor het boekjaar 2012 en verder. Ultimo 2011 was de praktische uitleg bij deze richtlijn (de zogenaamde Handreikingen) nog volop in discussie. De implementatie van de herziene richtlijn voor het jaar 2012 vergt een wijziging van administraties en processen.

Woonzorg Nederland moet activiteiten administratief scheiden in zogenoemde Diensten van Algemeen Economisch Belang (DAEB) en overige activiteiten (niet-DAEB). De waardebepaling van het onderliggende vastgoed gaat daarbij op de schop. We hebben nog onvoldoende zicht op de omvang en wijze waarop resultaten uiteindelijk verantwoord moeten worden.

Onze kernactiviteiten veranderen door deze administratieve scheiding niet of nauwelijks. Het kan wel zijn dat belanghebbenden straks anders aankijken tegen de vernieuwde vermogenspositie. We kunnen nog niet voorzien welke gevolgen dit heeft voor de investeringsmogelijkheden van Woonzorg Nederland.

I INFLATIEVOLGEND HUURBELEID

De waardering van de vastgoedportefeuille van Woonzorg Nederland is gebaseerd op diverse parameters en normen. Dat betreft inschattingen van de toekomstige ontwikkeling van inflatie, kosten, et cetera. Woonzorg Nederland sluit daarbij zoveel mogelijk aan bij de parameters van het Centraal Fonds Volkshuisvesting.

In Nederland kennen we sinds een aantal jaren het inflatievolgend huurbeleid: de huren mogen met niet meer dan een vastgesteld inflatiecijfer stijgen. De inflatiecijfers waarmee de huren kunnen worden verhoogd zijn echter lager dan de inflatie van de kosten. De verdien capaciteit van corporaties neemt daardoor af en daarmee ook de capaciteit om te werken aan waardebehoud van de vastgoedportefeuille.

Woonzorg Nederland heeft in 2011 de beheer-kosten omlaag gebracht. Dat levert echter nog niet voldoende op om deze wig te neutraliseren. We zullen het verdienmodel verder bijstellen om dit aspect te ondervangen.

I **NORMatieve HUISVESTINGS-COMPONENT**

Per 2012 verandert de financiering van de zorginstellingen en wordt de normatieve huisvestingscomponent ingevoerd. Zorginstellingen moeten veel meer dan in het verleden afwegingen maken over de betaalbaarheid van dat vastgoed. In 2011 heeft dit in sommige gevallen al geleid tot het uitstellen van (ver)nieuwbouw.

In andere gevallen hebben we, op basis van een aangescherpt pakket van eisen, huurcontracten herzien en verlengd. Het in samenwerking met Meander gemaakte rekenmodel voor de exploitatie van zorgvastgoed is hierbij een praktisch gereedschap. Samen met enkele hurende zorginstellingen konden we zo een verantwoorde voortzetting van de vastgoedexploitatie zekerstellen.

Invoering van de normatieve huisvestingscomponent zou gepaard moeten gaan met het repareren van bepaalde knelpunten in de oude manier van financiering van zorgvastgoed. Vooral de boekwaardeproblematiek is een knelpunt

voor het aanpassen van dit vastgoed aan de eisen van deze tijd. Eind 2011 is gebruik gemaakt van de toen nog bestaande mogelijkheid om de boekwaarde reparatie van veel door ons verhuurd vastgoed bij de Nederlandse Zorgautoriteit neer te leggen.

I **SCHEIDEN WONEN EN ZORG**

Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport gaat vanaf januari 2014 de scheiding van wonen en zorg toepassen voor cliënten met een zorgwaarte pakket één of twee. Nu is er sprake van een integrale bekostiging van wonen en zorg op basis van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ). Dit vindt plaats als een cliënt een indicatie heeft en de zorg ontvangt van een erkende AWBZ-instelling.

Het besluit wonen en zorg te scheiden betekent dat de eigenaar van de woning de huur rechtstreeks int in plaats van via de zorginstelling. Bovendien zal er een verschil zijn in de hoogte van de huurvergoedingen. In het algemeen lijkt de vergoeding die de zorginstelling onder het oude systeem ontvangt voor het wonen, hoger dan de huursom die geldt bij een 'zelfstandige' zorgwoning op basis van het woningwaarderingssysteem. Op initiatief van het Overleg Landelijke Corporaties Bejaardenhuisvesting en in samenwerking met collega-corporaties met relatief veel zorgvastgoed brengen we de effecten van deze maatregel in kaart.

I **HERZIEING VAN DE WONINGWET**

Toenmalig minister Donner heeft op 12 mei 2011 het wetsvoorstel Herziening Woningwet naar de Tweede Kamer gestuurd. Een nieuwe autoriteit gaat financieel toezicht houden op woningcorporaties. Een aantal bevoegdheden blijft een ministeriële verantwoordelijkheid. Corporaties moeten een scheiding aanbrengen

tussen de taken die zij met staatssteun uitvoeren en activiteiten zonder staatssteun. Dit beperkt de activiteiten van een corporatie (en haar deelnemingen). Onderdelen van deze herziening zijn een vergrote regie van gemeenten op corporatie(beleid), en herziening van de governance- en toezichtregels.

Het onderwerp staatssteun en administratieve scheiding tussen zogenaamde DAEB en niet-DAEB-activiteiten is hiervoor al genoemd. Maar ook governance en toezicht verdienen vanuit het perspectief van risicobeheersing de nodige aandacht. In de wetsvoorstellen wordt bijvoorbeeld ook ingegaan op een regeling omtrent personele unies. Woonzorg Nederland is via een personele unie verbonden met Espria, zowel op het niveau van raad van bestuur als op het niveau van de raad van commissarissen. Het wetsontwerp heeft tot gevolg dat de raad van commissarissen gesplitst zou moeten worden. Onze raad van bestuur moet dan met twee interne toezicht-houders werken.

Deze splitsing leidt op het eerste gezicht tot een verre van ideale situatie, juist omdat de gezamenlijkheid van Woonzorg Nederland en Espria een stevige basis biedt om een compleet aanbod van wonen, zorg en dienstverlening efficiënt en effectief aan te bieden. We onderzoeken de effecten en bekijken of we de voorstellen kunnen beïnvloeden.

I **WET NORMERING TOPINKOMENS**

Op 6 december 2011 is het wetsvoorstel Normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector door de Tweede Kamer aangenomen. Dit wetsvoorstel stelt een maximum aan de bezoldiging van

bestuurders en hoogste leidinggevendenden in de publieke en semipublieke sector, dus ook bestuurders en managers bij corporaties.

Deze maxima raken ook de vergoedingen voor onze interne toezichthouder: de raad van commissarissen. Het voorstel kent weliswaar een overgangsregeling voor bestaande contracten, maar kan gevolgen hebben voor de invulling van ons toekomstig bestuursmodel/bestuursorganisatie.

I **INHERENTE RISICO'S**

Naast de hiervoor genoemde risico's en de beheersingsmaatregelen daarop kent Woonzorg Nederland ook de inherente markt-, rente-, krediet-, en liquiditeitsrisico's. Generiek vindt beheersing hiervan plaats door uitvoering te geven aan de planning- en controlcyclus als belangrijk onderdeel van het intern managementcontrol systeem.

9.4. INTERN MANAGEMENT-CONTROL SYSTEEM

De planning- en 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. Het Jaarplan 2011 kende de speerpunten klantgerichtheid, waardebepaald vastgoed, versobering en synergie Espria, naast de onderliggende aandacht voor een bedrijfseconomisch gezonde organisatie: de continuïteit.

Het Woonzorg Nederland-brede jaarplan is vertaald naar prestaties van de verschillende bedrijfsdelen, voor zover mogelijk gegoten

in key performance indicators. Belangrijke onderdelen van de reguliere maand- en kwartaal-rapportages zijn hierop gestoeld.

De directieraad en de raad van bestuur bespreken de geconsolideerde rapportage in een gezamenlijk overleg. De onderliggende rapportages van de separate bedrijfsonderdelen kunnen onderwerp van gesprek zijn, of ondersteuning bieden aan de gesprekken tussen de directeur van het betreffende bedrijfsonderdeel en de portefeuillehouder binnen de raad van bestuur.

Onderdeel van het intern managementcontrol systeem is aandacht voor (onderdelen) van de bedrijfsvoering. Deze controle op processen en activiteiten wordt opgenomen in het jaarplan van de afdeling Internal Audit. Vanwege het tussentijdse vertrek van de operational auditor is in overleg met de bestuurder besloten om de operationele audits te laten vervallen en voorrang te geven aan de financial audits.

De rol van financial auditor is omgebogen van controlerend naar meer adviserend en participierend. Zo is de afdeling Internal Audit betrokken geweest bij de gedachtevorming over de opzet van een Woonzorg Nederland/Espria-breed systeem van integraal risicomanagement, de plannen van aanpak rondom het opzetten van een Tax Control Framework en het beoordelen van de business case 'Klant- en Waardegedreven Organisatie'.

Naast het interne toezicht is ook het externe toezicht en de daaruit volgende acties ingebed in het intern managementcontrol systeem.

9.5. AANBEVELINGEN ACCOUNTANT

Onze accountant heeft in 2011 een interim-controle uitgevoerd en de administratieve organisatie en de maatregelen van interne controle beoordeeld. Daarnaast heeft hij een oordeel gegeven over de mate waarin Woonzorg Nederland de in het voorgaande jaar opgenomen aandachtsgebieden en aanbevelingen heeft opgepakt.

Van de zeventien aanbevelingen uit 2010 zijn vier punten niet geheel afgerond in 2011:

1. het opstellen van een investeringsstatuut;
2. het verbeteren van de kwaliteit van project-rapportages, met name in het kader van risico-inschattingen;
3. het verloop van geprognosticeerde resultaten;
4. het opnemen van best- en worstcase scenario analyses.

Op onderdelen van deze onderwerpen hebben we wel voortgang geboekt, maar ze vergen nog meer aandacht.

Behalve naar deze vier zaken gaat de aandacht in 2012 ook uit naar:

- anticiperen op de herziening van de Woningwet
- toewijzingsprotocollen voor nieuwe verhuur
- uitbreiden betekenis meerjarenramingen
- audit op het te vervangen kernsysteem Wocas/X.

Vanzelfsprekend zijn we continu alert op de financiële continuïteit van de organisatie.

9.6. VERMOGEN EN AANWENDING

De balans per ultimo 2011 toont ten opzichte van 2010 een stijging van onroerende zaken in exploitatie. Dit betreft een saldering van met name de zogeheten autonome mutatie van ruim

TABEL 10: GROOTSTE PROJECTEN IN ONTWIKKELING (IN EURO X € 1.000)

Complex	2011
Open Vensters te Ameide	20.323
Thuvine te Duiven	20.201
Krimwijk te Voorschoten	16.227
Landsherenkwartier te Deventer	14.794
Wijndaelercentrum te Den Haag	14.685
Vlietwijk te Voorschoten	13.302
Gouden Handen te 's Heerenberg	12.178
De Berkhof te Winterswijk	10.810
De Lishof te Oostzaan	10.540
Borrendamme te Zierikzee	8.430
Andere projecten in bouw- en/of haalbaarheidsfase	73.239
Subtotaal	214.729
Af: voorziening onrendabele top (activa-zijde)	-104.611
Totaal	110.118

€ 69 miljoen (het één jaar ouder worden van het bezit) met het saldo van de bedrijfswaarde van nieuw gebouwd of aangekocht bezit dat in exploitatie is genomen van € 102 miljoen (2010: € 50,8 miljoen) en de bedrijfswaarde van verkochte en gesloopte eenheden van € 2,3 miljoen (2010: € 5,5 miljoen). Ook de omvang van onroerende zaken in ontwikkeling is ten opzichte van 2010 gestegen met ruim € 11 miljoen naar € 110 miljoen. In de tabel hierboven zijn de grootste projecten die in ontwikkeling zijn weergegeven. Zie tabel 10.

Zowel de toename van de onroerende zaken in exploitatie als de omvang van onroerende zaken in ontwikkeling (tegen uitgaafprijzen en toegerekende kosten) is een direct gevolg van in het verleden genomen investeringsbesluiten en de

daarop volgende (ver)bouw of aankoop. Mede gelet op de vele ontwikkelingen die de financiële positie van Woonzorg Nederland kunnen raken, zijn we in 2011 terughoudend geweest met omvangrijke nieuwe investeringsbeslissingen. Bovendien is een aantal projecten dat al in een vergevorderd stadium van uitwerking was, stopgezet dan wel uitgesteld vanwege onzekerheden in de zorgfinanciering. Hierdoor was de omvang van geaccordeerde investeringsbesluiten minder dan verwacht. In 2011 hebben we investeringsbesluiten genomen met een totale waarde van bijna € 45 miljoen.

Het effect van de wijze waarop we onze activa tot op heden hebben gefinancierd is opgenomen in een aantal kengetallen:

- de interest dekkingsratio (in welke mate zijn we in staat om onze financieringslasten uit onze kasstromen te betalen)
- loan to value (welke waarde van ons bezit is gefinancierd).
- direct rendement (kasstromen gegenereerd door exploitatie uitgedrukt in een percentage van de waarde van het bezit)
- Debt service coverate ratio (In welke mate zijn we in staat om onze financieringslasten inclusief een aflossingsfictie van 2% uit onze kasstromen te betalen). Zie tabel 11.

9.7. FINANCIËEL RESULTAAT

Geconsolideerd schrijft Woonzorg Nederland een resultaat van € 1,1 miljoen positief (2010: € -/- 91,9 miljoen). Dit is een substantiële verbetering ten opzichte van 2010. Dit wordt veroorzaakt door een lichte verbetering van

I TABEL 11: KENGETALLEN

	2011	2010
Interest dekkings ratio	1,7	1,7
Loan to value	76,2%	75,1%
Direct rendement	5,7%	5,3%
Debt service coverage ratio	1,2	1,1

I TABEL 12: MAATSCHAPPELIJKE BIJDAGEN (IN EURO X € 1.000)

	2011	2010
Maatschappelijke bijdragen	29.924	77.807
Afboeking projecten en haalbaarheidsstudies	5.963	8.436
Totaal	35.887	86.243

de bedrijfsopbrengsten (+ 1,2%) een forse vermindering van de totale bedrijfslasten, waaronder overigens de waarderingsmutaties, (-/- 19%), een stijging van de financiële baten en lasten van (+11,2%) en een daling van de mutatie actuele waarde met -/- 62%.

I MAATSCHAPPELIJKE BIJDAGEN

De maatschappelijke bijdrage aan de in 2011 genomen investeringsbeslissingen bedraagt bijna € 30 miljoen (2010: € 77,8 miljoen). Dit deel van onze investeringen verdienen we, gezien de sociale inzet van het bezit, niet terug.

Onder deze maatschappelijke bijdragen is ook opgenomen een afboeking van ruim € 5,9 miljoen (2010: € 8,4 miljoen) als gevolg van besluiten om een aantal gestarte trajecten voor mogelijke nieuwbouw en renovatie niet uit te voeren. Zie tabel 12.

I VERKOOP

Verkoop is geen belangrijk onderdeel van het verdienmodel van Woonzorg Nederland. In 2011 heeft een zeer beperkt aantal verkooptransacties plaatsgevonden. De verkoopopbrengst bedroeg ruim € 1,2 miljoen (2010: € 0,8 miljoen) voor het bestaande bezit. De verkoopopbrengst voor projecten ten behoeve van derden bedroeg € 0 (2010: € 15,3 miljoen). Vanwege de herwaardering van derdenprojecten is ruim € 1 miljoen afgeboekt.

I MUTATIE ACTUELE WAARDE

Aanpassingen in de toekomstige verdien-capaciteit leiden tot een negatieve bijstelling van het resultaat van ruim € 33 miljoen (2010: € -/- 87,5 miljoen). Deze aanpassing vindt zijn oorzaak in een positieve rentabiliteits

waardecorrectie en negatieve mutaties in de bedrijfswaarde. Zie tabel 13.

MUTATIE BEDRIJFSWAARDE

De mutatie van de bedrijfswaarde van € 54,6 miljoen (2010: € -/- 31,7 miljoen) is vooral veroorzaakt door de zogenoemde autonome mutatie en slechts beperkt gecorrigeerd door aanpassingen van uitgangspunten en huurmutaties. Deze autonome mutatie vertegenwoordigt de veroudering van ons bezit van ongeveer 2,15% van de onroerende zaken in exploitatie. Zie tabel 14.

I MUTATIE RENTABILITEITSWAARDECORRECTIE

Deze geeft de mutatie van het verschil tussen rekenrente en de gemiddeld gewogen kosten-

I TABEL 13: MUTATIE ACTUELE WAARDE (IN EURO X € 1.000)

	2011	2010
Mutatie rentabiliteitswaardecorrectie	21.320	-55.712
Bedrijfswaarde verkoop bestaand bezit	-1.007	-119
Mutatie bedrijfswaarde	-54.600	-31.714
Overige mutaties	979	0
Totaal	-33.308	-87.545

I TABEL 14: MUTATIE BEDRIJFSWAARDE (IN EURO X € 1.000)

	2011
Autonome mutatie	-69.331
Aanpassing parameters en uitgangspunten	7.757
Huurmutaties	14.275
Mutaties in het bezit	-7.301
Totaal	-54.600

voet van de leningenportefeuille. In 2010 was de mutatie fors negatief (€ -/- 55,7 miljoen), vooral vanwege het verlagen van de toen door de sectorinstituten geadviseerde disconteringsvoet van 6,0% naar 5,25%. De positieve mutatie in 2011 komt vooral doordat we financieringen kunnen aantrekken tegen een relatief lage rente, terwijl we relatief veel middelen aantrokken (€ 251 miljoen). De gemiddeld gewogen kostenvoet van de leningenportefeuille is daardoor gedaald tot 4,12% (2010: 4,21%).

9.8. FINANCIERINGSBELEID

Begin 2011 is het jaarlijks te updaten Financierings- en Beleggingsbeleid en het Treasury Jaarplan 2011 door de raad van bestuur vastgesteld.

De leningenportefeuille van rond de € 2 miljard heeft ultimo 2011 een gewogen gemiddelde vermogenskostenvoet van 4,12% (2010: 4,21%). Op basis van de huidige rentecurve is de duration (dit is de gewogen gemiddelde looptijd van de uitgaande kasstromen van de leningenportefeuille) in jaren 9,7 (2010: 8,0). Dit is een positieve ontwikkeling gezien vanuit het actief durationverlengend financieringsbeleid dat Woonzorg Nederland in het licht van de huidige rentestanden voert.

De volatiliteit (de beweeglijkheid op de rentemarkten) blijft onverkort hoog en de effecten van de economische omstandigheden blijven zichtbaar, vooral bij de bancaire rente(opslagen) in het langere segment vanaf 10 jaar.

Conform vastgesteld beleid werkt Woonzorg Nederland niet met open financieringsposities.

We trekken pas financiering aan nadat de achterliggende investering in specifiek vastgoed is goedgekeurd.

In 2011 hebben we relatief weinig hinder ondervonden van de krapte op de kredietmarkt. Op de langere termijn kan dit wel een hindernis worden. Ter verlaging van de groter geworden afhankelijkheid ten opzichte van de sectorbank(en), zijn we er in 2011 in geslaagd om in een deel van onze lange financieringsbehoefte te voorzien met gebruikmaking van andere financieringskanalen.

9.9. DERIVATENBELEID

Woonzorg Nederland voert al lange tijd een defensief derivatenbeleid. We hebben een beperkte derivatenportefeuille ter grootte van ruim € 209 miljoen (circa 10,5% van de leningenportefeuille) in de vorm van (veelal lineaire) Interest Rate Caps met een gemiddeld renteplafond van 5,29%, gecombineerd met de aangehouden door het Waarborgfonds Sociale Woningbouw geborgde (veelal lineaire) roll-over leningen. We hebben ultimo 2011 derhalve een zo genoemde gesloten derivatenpositie: de aangekochte derivaten kennen allen onderliggende financiering.

De positieve marktwaarde van de Interest Rate Caps bedraagt per ultimo 2011 bijna € 6,5 miljoen. In 2011 hebben wij voor een totaalbedrag van circa € 43 miljoen 30-jaars lineaire Interest Rate Caps afgesloten met een renteplafond van 5% op basis van 6-maands Euribor. Bij een rentedaling van 1% wordt de positieve marktwaarde van de Cappositie ruwweg € 4 miljoen lager. Tegenover een dergelijke daling staat een navolgend bedrag aan lagere rentelasten van de onderliggende roll-over leningen. Bij een rentestijging van 1% geldt een tegenovergestelde beweging.

Woonzorg Nederland heeft per ultimo 2011 geen Interest Rate Swaps.

Woonzorg Nederland heeft twee langlopende Extendible Fixeleningen voor een totaalbedrag van € 25 miljoen. In het eerste tijdvak van 15 respectievelijk 20 jaar genereren deze leningen lagere rentelasten ten opzichte van de marktrente op het moment van aantrekken. Voor het tweede tijdvak van 15, respectievelijk 20 jaar bestaat op basis van een in deze leningen opgenomen 'put receiver swaption' een opportunity loss. De negatieve marktwaarde van deze receiver swaptions bedraagt per ultimo 2011 circa € 6 miljoen.

Ten aanzien van de put receiver swaptions schatten wij in dat bij een rentedaling van 1%, de negatieve marktwaarde van de put receiver swaptions zal toenemen met € 1,6 miljoen. Bij een rentestijging van 1% neemt de negatieve marktwaarde van de put receiver swaptions navenant af.

In de Treasury Commissie komt de derivatenpositie van Woonzorg Nederland regelmatig aan de orde.

9.10. BELEGGINGEN

De beleggingsportefeuille van Woonzorg Nederland van circa € 105 miljoen heeft een meerledig doel. De belangrijkste doelen zijn:

- Het kunnen voldoen aan toekomstige financieringsverplichtingen als gevolg van bestaande niet-herfinancierbare (fixe)-leningen (Matchingportefeuille).
- Het dekken van niet-borgbare en/of niet-financierbare investeringen (Returnportefeuille).

De matchingportefeuille bestaat uit vastrentende waarden (AAA credit rating) en wordt beheerd

door een professionele assetmanager. De returnportefeuilles bestaan uit minimaal 80% vastrentende waarden (minimaal AAA credit rating voor staatsobligaties en minimaal AA credit rating voor bedrijfsobligaties) en maximaal 20% aandelen. De verhouding vastrentende waarden met aandelen over de gehele beleggingsportefeuille is per ultimo 2011: 89,2% respectievelijk 10,8%. Deze onderdelen worden beheerd door een tweede respectievelijk een derde professionele assetmanager. De assetmanagers verzorgen de performancemeting van de beleggingen binnen de overeengekomen mandaten.

De custodian, primair belast met de effectenbewaargeving, zorgt als onafhankelijke instantie ook voor de performancemeting en de compliance monitoring.

In de Treasury Commissie komen de performancemeting en de compliance monitoring van de beleggingsportefeuille regelmatig aan de orde.

De totale beleggingsportefeuille heeft in 2011 een rendement laten zien van 3,90%. Dat is iets hoger dan de index-benchmark van 3,53%. Zie tabel 15.

9.11. CASH MANAGEMENT OP KORTE EN LANGE TERMIJN

Een belangrijk onderdeel van het cash management op korte en lange termijn is het liquiditeitsmanagement. Daaronder wordt verstaan het zorg dragen voor tijdige en voldoende liquiditeiten en het mitigeren van de daaraan gerelateerde liquiditeitsrisico's.

TABEL 15: VERLOOP EN OPBOUW EFFECTENPORTEFEUILLE (IN EURO X € 1.000)

	Beurswaarde
Stand 1 januari 2011	115.433
Af: afbouw beleggingsportefeuille	-13.500
Bij: herbeleggen dividendopbrengsten	0
Bij: herbeleggen couponrente	3.302
Bij/af: herwaarderingen beleggingen	1.167
Stand 31 december 2011	106.402

Woonzorg Nederland maakt gebruik van rekening courant krediet faciliteiten van één bank met een AAA creditrating. Regelmatig worden de voorwaarden waaronder deze kredietfaciliteiten zijn verstrekt besproken met de bank. Daarnaast wordt ook – met tussenkomst van een broker – nagestreefd om kortlopende middelen op de geldmarkt aan te trekken. Soms gebeurt dit om prijstechnische redenen, soms vanwege risicospreiding van aangetrokken liquiditeiten. Het gebruik van de rekening courant faciliteiten en het aantrekken van kasgeldleningen breng een inherent liquiditeitsrisico met zich mee.

Liquiditeitsrisico's bestaan ook bij de posten zoals benoemd onder 'niet uit de balans blijvende verplichtingen' en bij de te (her)financieren langlopende schulden bij expiratedatum. Maar ook bij toekomstige kasstromen van aangegane Interest Rate Caps in samenhang met de te (her)financieren roll-over leningen. Tevens loopt Woonzorg Nederland liquiditeitsrisico bij toekomstige kasstromen van de aangegane Extendible Fixeleningen als gevolg van de in de geldlening(en) ingebouwde 'Put receiver

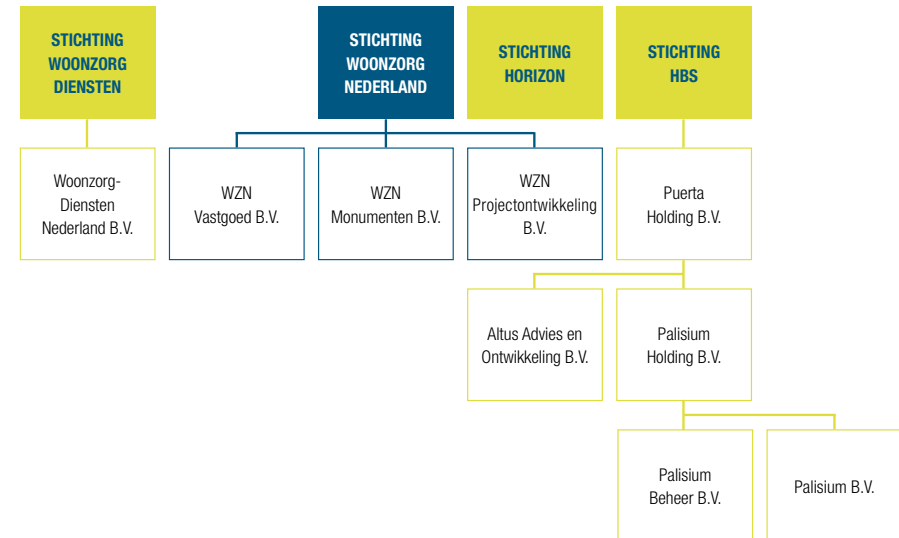
swaptions'. We hebben per balansdatum geen Interest Rate Swaps, dus een liquiditeitsrisico is daarin niet aanwezig.

Beheersing van de liquiditeitsrisico's vindt met name plaats vanwege het in uitvoering nemen van het gedurende het jaar gemonitorde Financierings- en Beleggingsbeleid, het Treasury Jaarplan en de reguliere managementrapportages.

9.12. 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 Hollandsche Bouwstichting Seniorenhuisvesting, Stichting Horizon en Stichting Woonzorgdiensten kwalificeren in formele zin niet als deelneming van Stichting Woonzorg Nederland omdat er geen sprake is

DE CONSOLIDATIEKRING IS ALS VOLGT WEER TE GEVEN:



van een aandeel in het geplaatste kapitaal. De tabellen 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. Opgemerkt wordt dat Woonzorg Nederland daar waar moge-

lijk tracht de verbindingenstructuur nog meer te vereenvoudigen. Afhankelijk van de (juridische) mogelijkheden daartoe en bedrijfseconomische wegingen kan dit op onderdelen zijn beslag krijgen in 2012. Gelet hierop kent Woonzorg Nederland geen verbindingenstatuur. Na afronding van de ingang gezette vereenvoudiging in de verbindingenstructuur wordt indien nodig alsnog een verbindingenstatuut opgesteld. Zie tabel 16 en 17.

TABEL 16: GEGEVENS VERBINDINGEN (IN EURO X 1.000)

Verbinding	Aard werkzaamheden	Eigen vermogen (X € 1.000)		Omzet (X € 1.000)		Jaarresultaat (X € 1.000)	
		2011	2010	2011	2010	2011	2010
Woonzorg Nederland Projectontwikkeling B.V.	Projectontwikkeling	4.836	6.857	145.392	111.807	-2.021	-551
Stichting Horizon	Bezit en beheer kantoorpanden	2.487	2.469	115	125	18	123
Stichting Woonzorg- diensten	Organiseren en doen leveren van diensten; houdstermaatschappij van Woonzorgdiensten B.V.	651	651	0	52	0	52
Woonzorgdiensten Nederland B.V.	Veiligheid en gemak voor senioren	-1.591	-1.628	369	713	37	-83
Stichting Hollandsche Bouwstichting Senioren- huisvesting	Houdstermaatschappij van Puerta Holding B.V.	221	243	0	0	-23	-43
Puerta Holding B.V.	Houdstermaatschappij van Palisium Holding B.V. en Altus Advies en Ontwikkeling B.V.	125	142	0	0	-17	-33
Palisium Holding B.V.	Houdstermaatschappij van Palisium B.V. en Palisium Beheer B.V.	-452	-400	0	437	-52	-59
Altus Advies en Ontwikkeling B.V.	Projectontwikkeling in het duurdere segment	-1.343	-1.007	276	289	-336	-488
Woonzorg Nederland Vastgoed B.V.	Beleggen in vastgoed	18	19	0	0	0	0
Woonzorg Nederland Monumenten B.V.	Het in stand houden van monumenten in de zin van de Monumentenwet	18	18	0	0	0	0

TABEL 17: TRANSACTIES TUSSEN WOONZORG NEDERLAND EN DEELNEMINGEN (IN EURO X € 1.000)

	Belang	Transacties door Woonzorg Nederland		
		Agio-/ Kapitaal- stortingen in 2011	Verstreckte financiering (1) ultimo 2011	Verstreckte garanties ultimo 2011
Stichting Horizon	100% direct	-	1.471	-
Stichting Woonzorgdiensten	100% direct	-	0	-
Woonzorgdiensten Nederland B.V.	100% indi- rect	-	1.914	-
"Stichting Hollandsche Bouwstichting				
Seniorenhuisvesting"	100% direct	-	5.694	-
Puerta Holding B.V.	100% direct	-	227	-
Palisium Holding B.V.	66,67% in- direct	-	0	-
Altus Advies en Ontwikkeling B.V.	100% indi- rect	-	0	-
Woonzorg Nederland Projectontwikke- ling B.V.	100% direct	-	776	-
Woonzorg Nederland Vastgoed B.V.	100% direct	-	0	-
Woonzorg Nederland Monumenten B.V.	100% direct	-	0	-

(1) Zowel langlopend als kortlopend (inclusief rekening courant)

9.13. WERKZAAM VERMOGEN

De in onze ogen belangrijkste onderdelen van de financiële positie van Woonzorg Nederland over 2011 zijn hiervoor opgenomen. Dit culmi-

neert in een overzicht van het werkzame vermogen van de stichtingen gereflecteerd in de navolgende balanspositie:

TABEL 18: WERKZAAM VERMOGEN (IN EURO X € 1.000)

	2011		2010	
Activa				
Materiële vaste activa	2.628.909	94%	2.542.287	93%
Financiële vaste activa	118.239	4%	128.606	5%
Voorraden	27.072	1%	34.111	1%
Onderhanden projecten	0	0%	0	-0%
Vorderingen	8.583	0%	10.890	0%
Liquide middelen	6.901	0%	8.627	0%
Totaal Activa	2.789.704		2.724.520	
Passiva				
Groepsvermogen	650.361	23%	649.237	24%
Voorzieningen	27.183	1%	55.047	2%
Langlopende schulden	1.752.757	63%	1.702.012	63%
Kortlopende schulden	359.403	13%	318.224	12%
Totaal Passiva	2.789.704		2.724.520	

9.14. GRONDAANKOPEN

In 2011 heeft Woonzorg Nederland grondaankopen gedaan in Wijk bij Duurstede, Prinseneek, Den Haag, Stadskanaal, Emmen en Ameide. De positie in Ameide kent een gefaseerde uitvoering van de gebiedsontwikkeling. De derde en laatste fase is nog niet in volle omvang begonnen. Op de genoemde locaties zijn we gestart met (ver)nieuwbouw. Als zodanig kwali-

ficeren deze aankopen niet als grondaankopen in de zin van circulaire MG 2001-26 van 5 november 2001.

9.15. MEERJARENPROGNOSE

Jaarlijks zenden we ons meerjarenperspectief toe aan de sectorinstituten. De daarvoor belangrijke parameters zijn onder meer de solvabiliteitsontwikkeling en de te verwachten maat-

schappelijke bijdragen. Ook dit jaar heeft oplevering van de meerjarenraming (2012-2016) voorwaardelijk plaatsgevonden. Deze voorwaardelijkheid zit vooral op de cijfermatige verwerking in de latere jaren van deze raming. Deze is namelijk sterk afhankelijk van de nadere impact van ons ondernemingsplan. Dit ondernemingsplan is in het voorjaar 2012 in het besluitvormingsproces ingebracht. Daarnaast wordt ook onze organisatie vanaf 2012 geconfronteerd met de toepassing van een

herziene richtlijn voor de jaarverslaggeving (RJ-645 herzien 2011). Mede door een aantal belangrijke wijzigingen in de waardering van het vastgoed kan RJ-645 aanzienlijke gevolgen hebben voor de financiële rapportages en de reflectie daarvan op onze stakeholders. De meerjarenprognose is een van die financiële rapportages.

De gepubliceerde meerjarenraming 2012-2016 kent de volgende kerncijfers.

TABEL 19: MEERJARENPROGNOSE (IN EURO X € 1.000)

	2012	2013	2014	2015	2016
Maatschappelijke bijdragen	45.654	36.508	30.939	50.899	31.394
Jaarresultaat	-20.883	1.609	-4.214	-22.368	-10.788
Eigen vermogen	703.762	705.371	701.157	678.789	668.001
Solvabiliteit	25,8%	25,5%	25,3%	24,6%	24%
Balanstotaal	2.731.213	2.761.324	2.773.823	2.760.617	2.780.348

10.1. ALGEMEEN

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

10.2. SAMENSTELLING

De raad van commissarissen van Woonzorg Nederland heeft vanwege de personele unie met Espria dezelfde samenstelling als de raad van commissarissen van Stichting Espria. De raad van commissarissen heeft in 2011 een aantal mutaties ondergaan. Mevrouw H.M. Prast is per 1 juni 2011 benoemd als commissaris op gezamenlijke voordracht van de GOR van Woonzorg Nederland en de COR van Stichting Espria. Mevrouw B.E. Baarsma is per 1 september 2011 benoemd tot commissaris, evenals mevrouw B. Fransen (op voordracht van de Centrale Cliëntenraad Espria) en mevrouw H.M. Vletter-van Dort. Mevrouw M.J.M. le Grand-van den Boogaard en de heer W.P. van Waveren zijn per 31 augustus 2011, conform het rooster, afgetreden als commissaris. De raad van commissarissen bestond ultimo 2011 uit zeven personen. Onderstaande tabel geeft de samenstelling van de raad van commissarissen op 31 december 2011 weer. Per 1 maart 2012 stelde mw. H.M. Vletter-van Dort haar zetel beschikbaar vanwege een bijzondere opdracht 'toezicht op toezicht' door De Nederlandsche Bank.

| DE HEER M.J. VAN RIJN (1956)

Functie

Hoofdfunctie en relevante nevenfuncties

Voorzitter

Voorzitter executive committee PGGM (CEO)

- lid raad van commissarissen Rijnland Zorggroep
- lid adviesraad Nederlandse Zorgautoriteit
- voorzitter raad van commissarissen Cardea
- lid raad van toezicht Sanquin
- lid bestuur Stichting Steun Alzheimercentrum
- voorzitter bestuur De Groene Zaak

Eerste benoeming

1 mei 2009

Einde benoemingstermijn

1 mei 2013

Aantal bijgewoonde vergaderingen

6/6

| DE HEER L. GEUT (1947)

Functie

Commissie

Hoofdfunctie en relevante nevenfuncties

Vicevoorzitter (vanaf 1 september 2011)

Kwaliteit (voorzitter)

Senior bestuursadviseur Berenschot B.V.

- voorzitter raad van commissarissen Parking Delft B.V.
- vicevoorzitter Vereniging PSO
- bestuurslid Raad van Organisatieadviesbureaus

Eerste benoeming

10 november 2009 (op voordracht van het LHP)

Einde benoemingstermijn

10 november 2013

Aantal bijgewoonde vergaderingen

6/6

| DE HEER. H.J. VAN DEN BOSCH (1949)

Functie

Commissies

Hoofdfunctie en relevante nevenfuncties

Lid

Audit / remuneratie (van 24.05.2011 tot 31.12.2011)

Managementadviseur en commissaris

- bestuurslid Vastgoedmaatschappij Alliance
- commissaris Nieuwe Steen Investments N.V.

Eerste benoeming, herbenoeming

1 maart 2005, 14 december 2010

(op voordracht van het LHP)

Einde benoemingstermijn

1 maart 2013

Aantal bijgewoonde vergaderingen

6/6

| MEVROUW H.M. PRAST (1955)

Functie	Lid
Commissie	Remuneratie, Kwaliteit
Hoofdfunctie en relevante nevenfuncties	Hoogleraar persoonlijke financiële planning Universiteit van Tilburg <ul style="list-style-type: none"> • lid raad van commissarissen Stichting Exploitatie Nederlandse Staatsloterij • lid raad van toezicht Autoriteit Financiële Markten • lid monitoring commissie Corporate Governance Code
Eerste benoeming	1 juni 2011 (op voordracht van de GOR van
Woonzorg Nederland en COR Espria)	
Einde benoemingstermijn	1 juni 2015
Aantal bijgewoonde vergaderingen	2/3

| MEVROUW B.E. BAARSMA (1969)

Functie	Lid
Commissie	Audit
Hoofdfunctie en relevante nevenfuncties	Directeur SEO Economisch Onderzoek <ul style="list-style-type: none"> • bijzonder hoogleraar marktwerking- en mededingingseconomie, Faculteit Economie en Bedrijfskunde, Universiteit van Amsterdam • lid raad van commissarissen Loyalis NV • lid raad van toezicht St. Elisabeth Ziekenhuis • lid raad van commissarissen omroep-organisatie BNN • lid audit committee FNV Bondgenoten
Eerste benoeming	1 september 2011
Einde benoemingstermijn	1 september 2015
Aantal bijgewoonde vergaderingen	2/3

| MEVROUW H.M. VLETTER-VAN DORT (1964)

Functie	Secretaris (vanaf 28 september 2011)
Commissie	Leden/Stakeholders
Hoofdfunctie en relevante nevenfuncties	Hoogleraar bank- en effectenrecht Erasmus Law School <ul style="list-style-type: none"> • hoogleraar effectenrecht Rijksuniversiteit Groningen • commissaris De Nederlandsche Bank • lid raad van toezicht St. Franciscus Gasthuis • lid monitoring commissie Corporate-Governance • partner De Nieuwe Commissaris Consult BV
Eerste benoeming	1 september 2011
Einde benoemingstermijn	1 september 2015; per 1 maart 2012 afgetreden
Aantal bijgewoonde vergaderingen	3/3

| MEVROUW B. FRANSEN (1962)

Functie	Lid
Commissie	Remuneratie en Leden/Stakeholders
Hoofdfunctie en relevante nevenfuncties	Directeur Agfra Holding BV <ul style="list-style-type: none"> • lid raad van commissarissen Orthocenter • lid raad van toezicht Rijksmuseum Enschede
Eerste benoemingstermijn	1 september 2011
Einde benoemingstermijn	1 september 2015
Aantal bijgewoonde vergaderingen	3/3

10.3. 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 2011 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.

10.4. 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 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 risico-beheersings- en controlesystemen
- de financiële verslaggeving
- 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. De informatievoorziening door de raad van bestuur aan de raad van commissarissen is vastgelegd in een informatieprotocol. De raad van bestuur rapporteert de raad van commissarissen regelmatig over de voortgang van de speerpunten uit het jaarplan, zoals financiële en inhoudelijke doelstellingen, strategisch plan en samenwerkingsvormen. Dit stelt de raad van commissarissen mede in staat om zijn toezichthoudende taak goed te vervullen.

De raad van commissarissen heeft in het verslagjaar zes maal vergaderd in aanwezigheid van de raad van bestuur. De raad van commissarissen heeft daarnaast een aantal maal in eigen kring vergaderd, onder andere over de bespreking van het eigen functioneren en het functioneren van de raad van bestuur. Bij de bespreking van het verslagjaar 2010 was ook de accountant aanwezig.

10.5. TOEZICHT OP STRATEGIE

In 2011 is de strategie door de raad van bestuur aangescherpt, vooral in het licht van de samenwerking (in de vorm van een personele unie) met Espria. Daarbij zijn voorstellen gedaan voor de verdere ontwikkeling van de organisatie (topstructuur en besturing). Deze strategische keuzes zijn meerdere malen in de raad van commissarissen besproken en goedgekeurd.

Een ander terugkerend thema in het toezicht en overleg met de raad van bestuur is het project 'Terug naar de Klant' en het daaruit

voortkomende reorganisatieplan 'Naar een Klant-en Waardegedreven Organisatie'. De raad van commissarissen is periodiek geïnformeerd over de voortgang van het project, onder andere de evaluatie van de eerste fase van toepassing in Noord-Holland.

In de raad van commissarissen zijn de mogelijke implicaties van het zogenoemde 'staatssteundossier' aan de orde geweest. Corporaties mogen in het kader van Europese regelgeving maximaal 10 procent van hun sociale huurwoningen toewijzen aan huishoudens met een inkomen boven € 33.614. Woonzorg Nederland is sinds begin 2011 volop aan de slag om te voldoen aan de eisen uit de Ministeriële regeling. Hiervoor is een taskforce in het leven geroepen. Op voorhand was duidelijk dat de impact beperkter zou zijn voor Woonzorg Nederland dan voor andere woningbouwcorporaties, gezien het feit dat Woonzorg Nederland vooral aan senioren verhuurt. De eerste uitkomsten van het onderzoek bevestigen dit beeld. Wel brengt deze regelgeving aanzienlijke administratieve inspanningen met zich mee, waaronder het in kaart brengen van inkomensgegevens van huurders.

10.6. TOEZICHT OP KWALITEIT

I VISITATIE

Woonzorg Nederland heeft zich in 2011 laten visiteren, waarbij is onderzocht in hoeverre Woonzorg Nederland in de periode 2007-2010 de in het ondernemingsplan gestelde ambities heeft waargemaakt. Een delegatie van twee commissarissen is nauw betrokken geweest bij het visitatieproces, onder andere bij de keuze van het (onafhankelijke) visitatiebureau, bij het opstellen van een zelfevaluatie en als gesprekspartner van de commissie. De visitatiecommissie

heeft in haar onderzoek ook diverse andere personen binnen de organisatie betrokken (zoals de raad van bestuur, de directieraad en de ondernemingsraad). Ook heeft de commissie met externe belanghebbenden gesproken, zoals het Landelijk Huurders Platform, bewonerscommissies, zorgpartijen met wie Woonzorg Nederland samenwerkt en gemeenten waarin Woonzorg Nederland actief is.

De visitatiecommissie heeft de prestaties beoordeeld met (gemiddeld) een 6,1. De visitatiecommissie ziet voor Woonzorg Nederland een uitdaging om de klanttevredenheid, de relatie met belanghebbenden en de kwaliteit van het bestaande bezit, te verhogen. De commissie heeft daarbij aangegeven dat Woonzorg Nederland de potentie en de kwaliteiten heeft om aan deze opgave tegemoet te komen, en waardeert daarbij het zelfinzicht en de ingezette koers om aan verbetering te werken.

Het visitatierapport is door de commissie gepresenteerd aan de raad van bestuur, de voorzitter van de directieraad en de raad van commissarissen delegatie. Vervolgens heeft Woonzorg Nederland in kaart gebracht welke maatregelen moeten worden genomen om de verbeterpunten uit het visitatierapport op te pakken. De voltallige raad van commissarissen heeft de uitkomsten van het rapport en de verbeteringsmaatregelen die daaruit voortvloeien, besproken.

10.7. TOEZICHT OP DE FINANCIËLE CONTINUÏTEIT

De raad van commissarissen heeft in 2011 toezicht gehouden op de financiële continuïteit aan de hand van kwartaalrapportages, de goedkeuring van de parameters voor de bedrijfswaarden, het Treasury Jaarplan 2011, het financierings- en beleggingsbeleid 2011 en de jaarrekeningen van de stichting, dochters en deelnemingen.

Net als in 2010 heeft Woonzorg Nederland in 2011 een deel van het eigen vermogen aangewend om (maatschappelijk) te investeren (zie ook het hoofdstuk Financiën). Binnen de huidige financiële situatie van Woonzorg Nederland acht de raad dit verantwoord. De raad stelt vast dat de financiële positie van Woonzorg Nederland per balansdatum solide is. Woonzorg Nederland bereidt zich op dit moment voor op uitdagingen die de komende jaren op haar afkomen, zoals de herziening van de Woningwet, extra heffingsbijdragen, nieuwe regelgeving zorgvastgoed en nieuwe waarderingsgrondslagen.

De leden van de auditcommissie hebben het functioneren van accountant PwC geëvalueerd. De raad van commissarissen heeft naar aanleiding daarvan de relatie met PwC als externe accountant voor het jaar 2012 gecontinueerd.

10.8. TOEZICHT OP BESLUITEN VAN DE RAAD VAN BESTUUR

De raad van commissarissen heeft in het verslagjaar 2011 de volgende documenten en besluiten goedgekeurd c.q. genomen:

- Besluiten raad van bestuur:
 - Financierings- en beleggingsbeleid 2011
 - Treasury Jaarplan 2011
 - Strategische keuzes 2011 – 2015 / ontwikkelprogramma 2011-2012 (voorgenomen besluit)
 - Jaarverslag, volkshuisvestelijk verslag en jaarrekening 2010
 - Jaarplan en begroting 2012
 - Meerjarenplan 2012-2016 Woonzorg Nederland
 - Parameters jaarrekening 2011 Woonzorg Nederland.
- Besluiten raad van commissarissen:
 - Vacaturestelling voor drie commissarissen via extern bureau
 - Samenstelling benoemings- en remuneratiecommissie
 - Vaststellen normbeloning voor bestuurders in de zorg (BBZ) raad van bestuur
 - Inschaling voorzitter raad van bestuur in de BBZ
 - Benoeming mevrouw H.M. Prast per 1 juni 2011 tot lid van de raad van commissarissen van Woonzorg Nederland / Espria
 - Benoeming mevrouw B.E. Baarsma, mevrouw H.M. Vletter-van Dort en mevrouw B. Fransen per 1 september tot leden van de raad van commissarissen van Woonzorg Nederland/Espria

- Vaststellen normsalaris bestuurders volgens directeurencontract
- Rooster van aftreden raad van commissarissen Woonzorg Nederland / Espria
- Samenstelling commissies raad van commissarissen Woonzorg Nederland / Espria
- Aanpassing honoreringsbeleid raad van commissarissen Woonzorg Nederland/ Espria.

In 2011 hebben zich geen transacties voorgedaan met een tegenstrijdig belang zoals bedoeld in de statuten en de reglementen van de raad van bestuur en de raad van commissarissen.

10.9. TOEZICHT OP DE VERBINDINGEN

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

Waar mogelijk is Woonzorg Nederland de verbindingsstructuur aan het vereenvoudigen. Dit kan op onderdelen zijn beslag krijgen in 2012. Gelet hierop kent Woonzorg Nederland lop dit moment geen verbindingsstatuut. Na afronding van de in gang gezette vereenvoudiging wordt indien nodig alsnog een verbindingsstatuut opgesteld.

10.10. GOVERNANCE

De Governancecode voor Woningcorporaties is in 2011 aangescherpt. Deze is in de raad van commissarissen besproken, maar heeft niet geleid tot aanpassing van de governancecode van Woonzorg Nederland, want deze voldeed al ruimschoots aan de aangescherpte normen.

10.11. OVERLEG GEMEENSCHAPPELIJKE ONDERNEMINGSRAAD EN LHP

Een delegatie van de raad van commissarissen heeft een overlegvergadering met de gemeenschappelijke 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.

10.12. 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 bepaalde zaken na goedkeuring van de raad van commissarissen zelfstandig af te handelen. Bij de samenstelling van de raad van commissarissen aan het begin van dit hoofdstuk staat vermeld van welke commissies de commissarissen deel uitmaken. Het betreft de volgende commissies:

| AUDITCOMMISSIE

De auditcommissie heeft in 2011 vijf keer vergaderd, waarvan tweemaal in 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:

- Financierings- en beleggingsbeleid 2011 en verder
- Treasury jaarplan 2011
- Accounting manual 2010 Woonzorg Nederland
- Financiële informatievoorziening
- Functioneren van de risicobeheersings- en controlesystemen
- Kwartaalrapportages
- Jaarstukken 2010
- Meerjarenplan Woonzorg Nederland 2012-2016
- Begroting 2012
- Impact externe maatregelen (RJ 645 e.a.) op eigen vermogen Woonzorg Nederland
- Aankoop Parkheem/Parkstee te Stadskanaal
- Afbouw bijzondere projectsteun Wijkenaanpak en Vogelaarheffing
- Audit majeure transacties Woonzorg Nederland (deel 2)
- Functioneren PwC als externe accountant
- Management letter 2011 en accountantsverslag 2010
- Businesscases van voorgenomen bouwtrajecten
- Financieringsvraagstukken
- Verkopen van vastgoed of aandelenbelangen.

| COMMISSIE STAKEHOLDERS/LEDEN

In 2011 heeft de raad van commissarissen besloten tot het instellen van een commissie stakeholders/leden. Deze commissie is in het verslagjaar nog niet bijeengekomen.

| COMMISSIE KWALITEIT

De raad van commissarissen heeft eind 2011 besloten de commissie kwaliteit op zowel Espria als Woonzorg Nederland van toepassing te verklaren. De commissie heeft in 2011 nog geen specifieke onderwerpen betreffende Woonzorg Nederland aan de orde gehad.

| BENOEMINGS- EN REMUNERATIE-COMMISSIE

De benoemings- en remuneratiecommissie heeft in 2011 zes keer vergaderd, waarbij onder meer de volgende onderwerpen zijn besproken:

- Inschaling van de functies in de raad van bestuur in de beloningscode voor de zorg (BBZ)
- Toetsing salaris bestuurder aan de beloningscode voor de woningcorporaties en aan de BBZ
- Honorering raad van bestuur 2011
- Pensioenvoorziening (voormalig bestuurders
- Governance
- Juridische opzet arbeidsovereenkomsten raad van bestuur
- Competentieprofiel raad van commissarissen
- Voorbereiding werving en selectie vier nieuwe commissarissen
- (Voorbereiding) functioneringsgesprekken raad van bestuur
- Aanpassing van de honorering van commissarissen aan de gewijzigde beloningscode.

| ZELFEVALUATIE

In 2011 zijn vier nieuwe commissarissen aangetreden. Gezien deze grote veranderingen heeft de commissie beperkt aandacht besteed aan de interne zelfevaluatie over de afgelopen

periode. Er is vooral veel moeite gestoken in de inwerkprogramma's, gericht op de deskundigheidsbevordering van de commissarissen en het maken van goede afspraken over de samenwerking binnen de raad van commissarissen en met de raad van bestuur. De commissie heeft haar bevindingen en adviezen omtrent genoemde zaken gerapporteerd aan de raad van commissarissen.

10.13. WERKGEVERSROL

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

| SAMENSTELLING BESTUUR

De samenstelling van de raad van bestuur is in 2011 niet gewijzigd. De raad van bestuur van Woonzorg Nederland en Stichting Espria bestond ultimo 2011 uit de heren M.W. (Marco) Meerdink (voorzitter), J.L. (John) Kauffeld en A.Th.J.M. (Anton) Zuure.

| 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 kosten van de bestuurders worden via een verdeelsleutel toegerekend aan Woonzorg Nederland en Stichting Espria. Nadere informatie hierover is opgenomen in de betreffende jaarrekeningen.

| ARBEIDSVORWAARDEN

Uitgangspunt voor het arbeidsvoorwaardenbeleid voor alle leden van het bestuur is de 'Beloningsregeling voor bestuurders in de zorg 2009 (BBZ)'. Bij de start van het samenwerkingsverband met Espria in 2008 is besloten om de salariëring en andere arbeidsvoorwaarden te baseren op de toepasselijke branchecode van de zorg. De reden hiervoor is dat het zwaartepunt in de functie voor alle leden van de raad van bestuur ligt bij de zorgactiviteiten.

Alle bestuursfuncties zijn ingeschaald in de BBZ-regeling. Daarbij heeft de raad van commissarissen de in de BBZ genoemde opslag voor omgevings- en risicofactoren vastgesteld op 30 &. Dit vanwege het risicoprofiel van de markten waarin de organisatie opereert en de omvang (omzet) van het samenwerkingsverband Espria/Woonzorg Nederland, waar de raad van bestuur verantwoordelijk voor is. De gezamenlijke omzet van Espria en Woonzorg Nederland bedraagt meer dan € 1 miljard.

Er worden geen variabele prestatiebeloningen toegekend.

De voorzitter van de raad van bestuur heeft een arbeidsovereenkomst die geheel voldoet aan de BBZ. Bij aanstelling is een geleidelijke ingroei in de BBZ-schalen overeengekomen, uitgaande van goed functioneren. De overige bestuurders hebben een arbeidsovereenkomst die is gebaseerd op oudere beloningscodes van de zorg en de woningcorporaties. De salarissen van deze bestuurders vallen binnen de schalen voor de BBZ. De overige arbeidsvoorwaarden wijken op enkele punten af van de BBZ. Deze zijn in 2011 besproken met de betreffende bestuurders.

Voor de hoogte van de beloning van leden van de raad van bestuur wordt verwezen naar paragraaf 7.2. van de jaarrekening.

De beloningen van de bestuurders zijn hoger dan de sectorbrede beloningscode voor bestuurders van woningcorporaties uit 2010. Dit verschil is ontstaan doordat de code voor de woningcorporaties uit 2010 aanmerkelijk lagere beloningen hanteert dan geldend in de zorg (BBZ). Het beloningssysteem van de woningcorporaties houdt uitsluitend rekening met de activiteiten van de woningcorporatie en moet worden toegepast voor de bestuurders van woningcorporaties voor wie de functie de hoofdfunctie is. De functie als bestuurder van Woonzorg Nederland is echter niet de hoofdfunctie.

Het feit dat bestuurders voor Woonzorg Nederland/Espria zowel taken binnen de zorg- als de volkshuisvestingssector uitoefenen, maakt het voeren van een evenwichtig en verantwoord arbeidsvoorwaardenbeleid niet eenvoudiger. Op dit moment hebben alle bestuurders een arbeidsovereenkomst uit 2009 of eerder, die volgens de codes nog volledig wordt gerespecteerd.

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 Zwitsersleven.

I **BEOORDELING RAAD VAN BESTUUR**

Het functioneren van de raad van bestuur en de individuele leden daarvan 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 positief uitgesproken over de wijze waarop de bestuurderstaak is vervuld.

10.14. HONORERING RAAD VAN COMMISSARISSEN

Met ingang van 1 september 2011 zijn enkele kleine wijzigingen doorgevoerd in de honorering van commissarissen. Daarmee is de regeling in lijn gebracht met de honoreringsregeling voor de woningcorporaties uit 2010. 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 meer dan gemiddeld werkzaamheden in commissies vervullen. Voor de hoogte van de beloningen wordt verwezen naar paragraaf 7.2. van de jaarrekening.

10.15. WET NORMERING TOPINKOMENS

In 2011 is de Wet Normering Topinkomens aangenomen door de Tweede Kamer. Begin 2012 volgt behandeling in de Eerste Kamer. Vaststelling zou betekenen dat vanaf 1 januari 2013 de honorering van bestuurders en managers van corporaties niet meer mag zijn dan 130% van een ministersalaris. Dat geldt dan voor nieuwe contracten; voor bestaande contracten wordt een overgangsregeling van vier jaar voorgesteld. De mogelijke consequenties van de wet op de situatie bij Woonzorg Nederland zijn in de remuneratiecommissie en in de raad van commissarissen aan de orde geweest.

10.16. WETSVORSTEL BESTUUR EN TOEZICHT

De nieuwe wet inzake aanpassing van bestuur en toezicht bij NV's en BV's zal invloed hebben op de zittende toezichthouders van Woonzorg Nederland. De mogelijke invloeden zijn in kaart gebracht. Na invoering van de wet zullen indien nodig wijzigingen worden doorgevoerd.

I **VOORSTEL HERZIENINGSWET TOEGELATEN INSTELLINGEN VOLKSHUISVESTING**

In de raad van commissarissen is geconstateerd dat de Herzieningswet toegelaten instellingen volkshuisvesting invloed kan hebben op de taak en samenstelling van de raad van commissarissen. De mogelijke effecten zijn in kaart gebracht en in de raad van commissarissen besproken. Na behandeling van het wetsvoorstel in de Tweede Kamer in april en de Eerste Kamer later dit jaar, zal het interne toezicht nader worden bekeken.





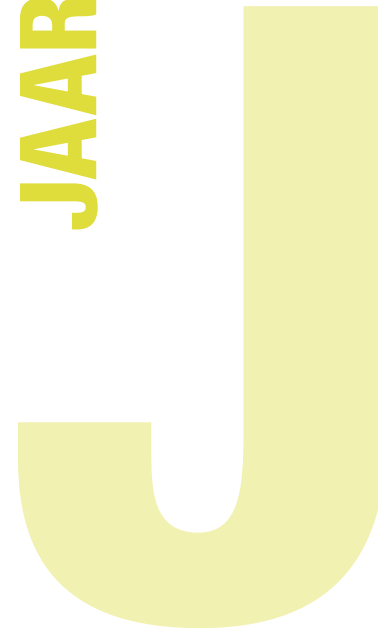
Mevrouw A.J. van de Kop (77 jaar),
bewoonster wooncomplex
De Eemgaarde in Amersfoort

“In mijn oude keuken stond
een grote kast. Daardoor was
het een donkere plek en ik
kon er met mijn rollator amper
binnenkomen. Die kast is nu
weggehaald. Mijn keuken is
helemaal aangepast en veel
lichter geworden.

Het is nu heerlijk om in de
keuken te zijn.”



J A A R R E K E N I N G 2 0 1 1



 GECONSOLIDEERDE JAARREKENING	92
1 Geconsolideerde balans per 31 december 2011	92
2 Geconsolideerde winst- en verlies- rekening over 2011	94
3 Geconsolideerd kasstroomoverzicht 2011	96
4 Waarderingsgrondslagen	98
5 Toelichting op de geconsolideerde balans	116
6 Toelichting op de geconsolideerde winst- en verliesrekening	136
7 Overige informatie	146
 ENKELVOUDIGE JAARREKENING	152
8 Enkelvoudige balans per 31 december 2011	152
9 Enkelvoudige winst- en verlies- rekening over 2011	154
10 Toelichting op de enkelvoudige jaarrekening	156
 OVERIGE GEGEVENS	163
 KENGETALLEN / KERNCIJFERS	166

GECONSOLIDEERDE JAARREKENING

1. GECONSOLIDEERDE BALANS PER 31 DECEMBER 2011

ACTIVA

(na voorgestelde resultaatbestemming) (x € 1.000)	Ref.	31-12-2011	31-12-2010
Vaste activa			
<i>Materiële vaste activa</i>	5.1		
Onroerende en roerende zaken in exploitatie	5.1.1	2.495.320	2.421.293
Onroerende en roerende zaken in ontwikkeling	5.1.2	110.118	98.549
Onroerende en roerende zaken t.d.v. de exploitatie	5.1.3	23.471	22.445
		2.628.909	2.542.287
<i>Financiële vaste activa</i>	5.2.1		
Te vorderen BWS-subsidies	5.2.1	1.666	2.802
Andere deelnemingen	5.2.2	1.290	1.290
Effecten	5.2.3	106.402	115.433
Leningen u/g	5.2.4	2.397	2.153
Overige financiële vaste activa	5.2.5	6.484	6.928
		118.239	128.606
Vlottende activa			
<i>Vorraden</i>	5.3	27.072	34.111
<i>Onderhanden projecten</i>	5.4	0	0
<i>Vorderingen</i>	5.5.1		
Huurdebiteuren	5.5.1	1.201	2.242
Gemeenten		586	408
Overige vorderingen	5.5.2	3.973	3.731
Overlopende activa	5.5.3	2.823	4.509
		8.583	10.890
<i>Liquide middelen</i>	5.6.1	6.901	8.627
		2.789.704	2.724.520

PASSIVA

(na voorgestelde resultaatbestemming) (x € 1.000)	Ref.	31-12-2011	31-12-2010
Groepsvermogen	5.7	650.361	649.237
Voorzieningen	5.8		
Voorziening onrendabele investeringen	5.8.1	24.388	52.893
Overige voorzieningen	5.8.2	2.795	2.154
		27.183	55.047
Langlopende schulden			
Leningen overheid en kredietinstellingen	5.9	1.752.457	1.701.722
Waarborgsommen	5.9.1	100	90
Overige schulden		200	200
		1.752.757	1.702.012
Kortlopende schulden			
Onderhanden projecten	5.10	651	2.201
Schulden aan kredietinstellingen	5.10.1	276.325	243.355
Schulden aan gemeenten	5.10.2	345	202
Schulden aan leveranciers		29.231	17.599
Belastingen en premies sociale verzekeringen		4.865	7.878
Overige schulden	5.10.3	11.603	11.721
Overlopende passiva		36.383	35.268
	5.10.4	359.403	318.224
		2.789.704	2.724.520

2. GECONSOLIDEERDE WINST- EN VERLIESREKENING OVER 2011

(x € 1.000)	Ref.	2011	2010
Bedrijfsopbrengsten			
Huren	6.1	256.490	252.970
Vergoedingen	6.2	21.176	21.538
Overheidsbijdragen		6	8
Verkoop onroerende zaken	6.3	-63	587
Gerealiseerde opbrengst onderhanden projecten	6.4	1.167	1.361
Geactiveerde productie ten behoeve van het eigen bedrijf	6.5	7.674	7.868
Overige bedrijfsopbrengsten	6.6	4.039	2.753
Som der bedrijfsopbrengsten		290.489	287.085
Bedrijfslasten			
Kosten onderhanden projecten	6.7	992	1.202
Afschrijvingen op (im)materiële vaste activa	6.8	2.071	2.504
Overige waardeveranderingen (im)materiële vaste activa	6.9	35.887	86.243
Erfpacht	6.10	732	687
Lonen en salarissen	6.11	20.363	18.433
Sociale lasten	6.11	2.609	2.468
Pensioenlasten	6.11	4.036	4.069
Overige personeelskosten	6.11	5.204	4.752
Lasten onderhoud	6.12	61.774	50.357
Leveringen en diensten		21.120	21.175
Overige bedrijfslasten	6.13	27.531	33.259
Som der bedrijfslasten		182.319	225.149
Bedrijfsresultaat		108.170	61.936

(x € 1.000)	Ref.	2011	2010
Rentebaten en soortgelijke opbrengsten	6.14	9.025	6.644
Waardeveranderingen financiële vaste activa en effecten	6.15	847	2.173
Opbrengsten financiële vaste activa en effecten	6.16	3.356	3.818
Rentelasten en soortgelijke kosten	6.17	-86.963	-78.931
Financiële baten en lasten		-73.735	-66.296
Groepsresultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen		34.435	-4.360
Belastingen	6.18	-3	-5
Groepsresultaat na belastingen vóór mutatie actuele waarde materiële vaste activa		34.432	-4.365
Mutatie actuele waarde materiële vaste activa	6.19	-33.308	-87.545
Groepsresultaat na belastingen na mutatie actuele waarde materiële vaste activa		1.124	-91.910

3. GECONSOLIDEERD KASSTROOMOVERZICHT 2011

(x € 1.000)	2011	2010
Kasstroom uit operationele activiteiten		
Bedrijfsresultaat	108.170	61.936
Aanpassingen voor:		
Afschrijvingen	2.071	2.504
Geactiveerde productie	-7.674	-7.868
Dotatie/vrijval voorzieningen	28.795	74.728
Veranderingen in werkkapitaal:		
Vorraden	7.039	-8.357
Onderhanden projecten	-1.550	8.161
Vorderingen	2.308	6.948
Kortlopende schulden (excl. schulden aan kredietinstellingen)	9.758	-3.833
	17.555	2.920
<i>Kasstroom uit bedrijfsoperaties</i>	148.917	134.221
Ontvangen/(betaalde) interest	-77.938	-72.287
Ontvangen financiële vaste activa en effecten	3.356	3.818
Belastingen	-3	-5
	-74.585	-68.474
<i>Kasstroom uit operationele activiteiten</i>	74.332	65.746

(x € 1.000)	2011	2010
Kasstroom uit investeringsactiviteiten		
Investerings in materiële vaste activa	-192.111	-141.960
Desinvesteringen materiële vaste activa	21.125	19.572
Desinvesteringen financiële vaste activa	892	1.042
<i>Kasstroom uit investeringsactiviteiten</i>	-170.094	-121.346
Kasstroom uit financieringsactiviteiten		
Ontvangsten uit langlopende schulden	334.909	246.767
Aflossing langlopende schulden	-251.195	-199.874
Aankopen/uitlotingen/verkopen effecten	10.322	10.826
<i>Kasstroom uit financieringsactiviteiten</i>	94.036	57.719
<i>Afname/toename geldmiddelen</i>	-1.726	2.120

4. WAARDERINGS-GRONDSLAGEN

I 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. De activiteiten bestaan voornamelijk uit de exploitatie en ontwikkeling van woningen en intramuraal vastgoed.

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. In 2011 is een herziene Richtlijn 645 uitgebracht met verplichte ingangsdatum voor verslagjaren vanaf 2012. Woonzorg Nederland heeft niet tot eerdere toepassing besloten. Deze jaarrekening is derhalve gebaseerd op de geldende Richtlijn 645 tot en met boekjaar 2011.

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 (toelichting mutatie bedrijfswaarde; zie paragraaf 4.2.4, 5.1 en 6.19).

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 2011 hebben geen presentatiewijzigingen plaatsgevonden.

4.1.6. Stelselwijziging

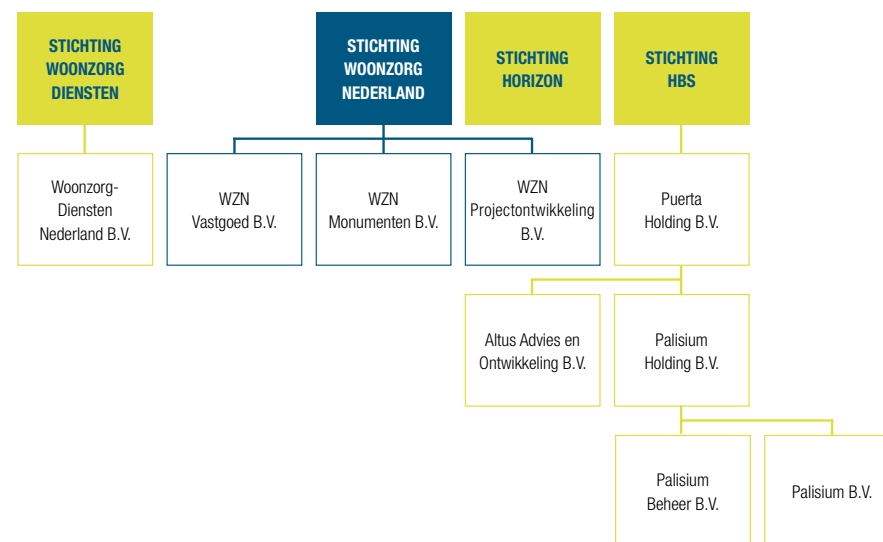
In het verslagjaar 2011 hebben geen stelselwijzigingen plaatsgevonden.

4.1.7. 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. Ongeëlimineerde 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.

De consolidatiekring is als volgt weer te geven:



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 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** (statutair gevestigd te Amsterdam) 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** (statutair gevestigd te Amsterdam) 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)** (statutair gevestigd te Halfweg) 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 stimuleren 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 in stand houden van beheer- en zorgovereenkomsten met verenigingen van eigenaars of appartements-eigenaars, en houdster activiteiten. Feitelijk gaat het om de opgeleverde objecten van het Palisium-concept van adequate dienstverlening te voorzien.

I 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

Activa en verplichtingen worden in het algemeen gewaardeerd tegen de verkrijgings- of vervaardigingsprijs of de actuele waarde. Indien geen specifieke waarderingsgrondslag is vermeld vindt waardering plaats tegen de verkrijgingsprijs. In de balans en de winst- en verliesrekening zijn referenties opgenomen. Met deze referenties wordt verwezen naar de toelichting.

4.2.2. Vergelijking met voorgaand jaar

De gehanteerde grondslagen van waardering en resultaatbepaling zijn ongewijzigd gebleven ten opzichte van voorgaand jaar.

4.2.3. 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.

4.2.4. 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 eerste verwerking vindt plaats onder onroerende zaken in ontwikkeling.

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 2011 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 geoormerkt.

Bij de bedrijfswaardeberekening gelden de volgende uitgangspunten:

	2011	2010
Huren		
Huurverhoging intra-muraal 1 januari	Conform contract	Conform contract
Huurverhoging zelfstandige woningen, intra-muraal 1 juli, beschermd wonen en overig	2012: 2,00% hierna: 2,00%	2011: 1,00% hierna: 2,00%
Huurderving intra-muraal (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: 2,0%
Rekenmethode		
Disconteringsvoet	Jaarlijks: 5,25%	Jaarlijks: 5,25%
Rekenmethode	Medio-numerando	Medio-numerando
Kostenstijging/ inflatie		
Kostenstijging/inflatie onderhoud	Jaarlijks: 3,00%	Jaarlijks: 3,00%
Kostenstijging/inflatie overige lasten	Jaarlijks: 3,00%	Jaarlijks: 3,00%
Onderhoudslasten (per vhe)		
Onderhoudslasten intra-muraal, woningen, beschermd wonen, winkels en overig commercieel	Jaarlijks 1.067 (prijspeil 2011)	Jaarlijks 1.033 (prijspeil 2010)

	2011	2010
Onderhoudslasten dienstencentra en kinderdagverblijven	Jaarlijks 1.067 (prijspeil 2011)	Jaarlijks 1.033 (prijspeil 2010)
Onderhoudslasten zendmasten	Jaarlijks 152 (prijspeil 2011)	Jaarlijks 148 (prijspeil 2010)
Onderhoudslasten parkeerplaatsen, kapellen, trafo's en overige niet commercieel	Jaarlijks 152 (prijspeil 2010)	Jaarlijks 148 (prijspeil 2010)
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 1.382 (prijspeil 2011)	Jaarlijks 1.277 (prijspeil 2010)
Overige lasten intramuraal en beschermd wonen	Jaarlijks 661 (prijspeil 2011)	Jaarlijks 639 (prijspeil 2010)
Overige lasten dienstencentra en kinderdagverblijven	Jaarlijks 1.382 (prijspeil 2011)	Jaarlijks 1.277 (prijspeil 2010)
Overige lasten zendmasten	Jaarlijks 189 (prijspeil 2011)	Jaarlijks 182 (prijspeil 2010)
Overige lasten parkeerplaatsen, kapellen, trafo's en overige niet commercieel	Jaarlijks 189 (prijspeil 2011)	Jaarlijks 182 (prijspeil 2010)
Incidentele lasten (per vhe)		
Overige lasten woningen, winkels en overige commercieel	2012: 182 (prijspeil 2011) hierna: 0	2011: 249 (prijspeil 2010) hierna: 0
Overige lasten intramuraal en beschermd wonen	2012: 91 (prijspeil 2011) hierna: 0	2011: 125 (prijspeil 2010) hierna: 0

	2011	2010
Overige lasten dienstencentra en kinderdagverblijven	2012: 182 (prijspeil 2011) hierna: 0	2011: 249 (prijspeil 2010) hierna: 0
Overige lasten zendmasten	2012: 26 (prijspeil 2011) hierna: 0	2011: 36 (prijspeil 2010) hierna: 0
Overige lasten parkeerplaatsen, kapellen, trafo's en overige niet commercieel	2012: 26 (prijspeil 2011) hierna: 0	2011: 36 (prijspeil 2010) hierna: 0
Kwaliteitsimpuls onderhoud woningen	2012: 364 (prijspeil 2011, voor 5 jaar ingerekend)	

Restwaarde

Restwaarde	Contante waarde van de geïndexeerde genormeerde grondwaarde, rekeninghoudend met sloop en uitplaatsingskosten. (zie onderstaande tabel)	Contante waarde van de geïndexeerde genormeerde grondwaarde, rekeninghoudend 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:

in euro's	norm grondwaarde (prijspeil 2011)	Sloopkosten (prijspeil 2011)	Uitplaatsingskosten (prijspeil 2011)
Intramuraal	16.683	5.561	-
Beschermd wonen	16.683	5.561	-
Woningen	25.025	5.561	5.561
Winkels	33.367	11.122	-
Ov. commercieel	33.367	11.122	-
Parkeerplaatsen	2.781	-	-
Dienstencentrum	33.367	11.122	-

in euro's	norm grondwaarde (prijspeil 2011)	Sloopkosten (prijspeil 2011)	Uitplaatsingskosten (prijspeil 2011)
Kinderdagverblijf	33.367	11.122	-
Ov niet commercieel	33.367	11.122	-
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 rentabiliteitswaarde-

correctie 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 vermogenskosten-

voet 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 onrenda-

bele 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. Rentetoe rekening 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 tijds-evenredig 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

Jaarlijks wordt beoordeeld of er sprake is van een bijzondere waardevermindering. Niet aan de bedrijfsuitoefening dienstbare activa worden gewaardeerd tegen verwachte directe opbrengstwaarde.

4.2.5. Financiële vaste activa

De eerste verwerking van de financiële vaste activa vindt plaats tegen geamortiseerde kostprijs.

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 budget-

houders 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 allen 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 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.

4.2.6. Voorraden

De voorraden onderhanden werk en gereed product worden gewaardeerd op vervaardigingprijs of lagere opbrengstwaarde. De vervaardigingprijs 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 incurantheid van de voorraden.

De overige voorraden (voorraad grond- en hulpstoffen) worden gewaardeerd op verkrijgingsprijzen onder toepassing van de FIFO-methode (first in, first out) of lagere opbrengstwaarde.

4.2.7. Onderhanden projecten

Onderhanden projecten in opdracht van derden wordt gewaardeerd tegen de gerealiseerde projectopbrengsten (bestaande uit de gerealiseerde projectkosten en toegerekende winst; zie hiervoor de grondslag in paragraaf 4.3.2 Opbrengstverantwoording). 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.

4.2.8. Vorderingen

De vorderingen worden bij eerste verwerking gewaardeerd tegen de reële waarde van de tegenprestatie, gewoonlijk nominale waarde. Een voorziening voor inbaarheid wordt in mindering gebracht op de boekwaarde van de vordering.

4.2.9. 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. Liquide middelen worden gewaardeerd tegen de nominale waarde.

4.2.10. 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 nieuwbouw en transformatie

Verwachte verliezen als gevolg van onrendabele investeringen nieuwbouw en transformatie worden als bijzondere waardeverandering in mindering gebracht op de boekwaarde van het complex waartoe de investeringen gaan behoren. Indien en voor zover de verwachte verliezen de boekwaarde van het betreffende complex 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.

4.2.11. Langlopende schulden

Langlopende schulden worden bij de eerste waardering gewaardeerd tegen reële waarde, gewoonlijk nominale waarde. Schulden worden na eerste verwerking gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs, zijnde het gestorte bedrag rekening houdend met agio of disagio. 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.

4.2.12. Overige activa en passiva

Kortlopende schulden worden bij de eerste waardering gewaardeerd tegen reële waarde, gewoonlijk nominale waarde. Schulden worden na eerste verwerking gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs, zijnde het gestorte bedrag rekening houdend met agio of disagio.

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.

4.2.13. Operationele leasing

Leasecontracten waarbij een groot deel van de voor- en nadelen verbonden aan de eigendom niet bij Woonzorg Nederland en haar groepsmaatschappijen ligt, worden verantwoord als operationele leasing. Verplichtingen uit hoofde van operationele leasing worden, rekening

houdend met ontvangen vergoedingen van de lessor, op lineaire basis verwerkt in de winst- en verliesrekening over de looptijd van het contract.

I 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 ongerealiseerde 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 jaarlijkse huurverhoging voor wat betreft de (sociale) huurwoningen is van overheidsweg gebonden aan een maximum. Voor het verslagjaar 2011 bedroeg dit maximumpercentage 1,3% (2010: 1,2%).

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 ontvangen BWS-subsidies en Overige overheidsbijdragen opgenomen. 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 (maatschappelijke bijdrage) worden gevormd door het verschil tussen de opgeofferde waarde (stichtingskosten) en de mutatie in de realiseerbare waarde van gedurende het verslagjaar nieuw aangegane verplichtingen met betrekking tot investeringen in nieuwbouw, transformatie en kwaliteitsverbetering. Onder de overige waardeveranderingen zijn eveneens de afboekingen van reeds gemaakte projectkosten opgenomen zodra duidelijk is dat een project geen doorgang zal vinden. Jaarlijks wordt beoordeeld in hoeverre een in het verleden verrichte waardeverandering dient te worden teruggenomen.

Erfpacht

Jaarlijks wordt door de gemeente voor het gebruik van bepaalde grond onder de verhuureenheden erfpacht in rekening gebracht op basis van canons. De eenmalige afgekochte meerjarige erfpachtscontracten maken onderdeel uit van de vervaardigingsprijs en zijn daarmee onderdeel van de materiële vaste activa in exploitatie en/of materiële vaste activa in ontwikkeling.

Periodiek betaalbare beloningen

Lonen, salarissen en sociale lasten worden op grond van de arbeidsvoorwaarden verwerkt in de winst- en verliesrekening voor zover ze verschuldigd zijn aan werknemers.

Pensioenen

Stichting Woonzorg Nederland heeft een aantal pensioenregelingen. De hoofdderegeling, de pensioenregeling van Stichting Pensioenfonds voor de Woningcorporaties (SPW), is een toegezegde pensioenregeling. Voor deze pensioenregeling betaalt Stichting Woonzorg Nederland een vastgestelde premie. Behalve de betaling van premies heeft Stichting Woonzorg Nederland geen verdere verplichtingen uit hoofde van deze pensioenregeling. Stichting Woonzorg Nederland heeft in geval van een tekort bij het fonds geen verplichting tot het voldoen van aanvullende bijdragen anders dan hogere toekomstige premies. Naar de stand van ultimo april 2012 is de dekkingsgraad van het pensioenfonds 101%. In 2014 dient het pensioenfonds een dekkingsgraad van ten minste 105% te hebben.

Het pensioenfonds verwacht dat ze tijdig haar tekorten kan wegwerken, maar kan niet uitsluiten dat zij nog aanvullende maatregelen moet gaan nemen.

Daarnaast kent Stichting Woonzorg Nederland nog een aanvullende pensioenregeling voor (voormalig) bestuurders, die is ondergebracht bij een verzekeringsmaatschappij. De premies voor de genoemde regelingen worden verantwoord als personeelskosten als deze verschuldigd zijn. Vooruitbetaalde premies worden opgenomen als overlopende activa indien deze tot een terugstorting leiden of tot een vermindering van toekomstige betalingen.

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.

Het klachten- en mutatieonderhoud wordt onderscheiden in kosten van derden en eigen dienst, alsmede de kosten van het materiaalverbruik. In de winst- en verliesrekening zijn de kosten van de eigen dienst opgenomen bij de kostensoort salarissen en sociale lasten. 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.

4.3.5. Belastingen

De activiteiten van Stichting Woonzorg Nederland zijn voor 2011 vrijgesteld van de heffing van vennootschapsbelasting op basis van een subjectieve vrijstelling. De post belastingen heeft betrekking op de vennootschapsbelasting van de meegeconsolideerde maatschappijen.

Eind 2011 is het belastingplan 2012 geculmineerd in wetswijzigingen die de tot eind 2011 geëerbiedigde vrijstelling doet staken (de Projectontwikkelingsactiviteiten vielen al sinds 2008 onder de integrale belastingplicht voor de vennootschapsbelasting). Onderzocht wordt hoe een overgangstermijn aan de orde dient te

komen. Bij dit onderzoek komt de legitimiteit van de door de Staatsecretaris van Financiën verwoorde overgangstermijn (reeds eindigend per ultimo 2011) nadrukkelijk aan de orde.

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.

4.3.6. Financiële baten en lasten

Algemeen

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.

Dividenden en koersverschillen effecten

Dividenden te ontvangen van niet op netto-vermogenswaarde gewaardeerde deelnemingen en niet-beursgenoteerde effecten worden verantwoord zodra Woonzorg Nederland en/of haar groepsmaatschappijen het recht hierop heeft verkregen. Koersverschillen op effecten worden verwerkt op basis van de waardering van beursgenoteerde effecten op marktwaarde.

Activeren van rentelasten

Rentelasten worden geactiveerd voor kwalificerende activa gedurende de periode van

vervaardiging van een actief, indien het een aannemelijke hoeveelheid tijd vergt om het actief gebruiksklaar of verkoopklaar te maken. De te activeren rente wordt berekend op basis van de verschuldigde rente over specifiek voor de vervaardiging opgenomen leningen en van de gewogen rentevoet van leningen die niet specifiek aan de vervaardiging van het actief zijn toe te rekenen, in verhouding tot de uitgaven en periode van vervaardiging.

4.3.7. Mutatie actuele waarde materiële vaste activa

De mutatie actuele waarde geeft de waardeverandering weer van het verschil tussen stichtingskosten, vrijval voorziening en bedrijfs-waarde per 31 december 2011 ten opzichte van de situatie per 1 januari 2011.

De verandering van de rentabiliteitswaarde-correctie 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 bedrijfs-waarde (5,25%).

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

4.3.8. 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 Financierings- en Beleggingsbeleid (is 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. Onder omstandigheden biedt dit beleid de mogelijkheid toekomstige financiële risico's af te dekken, zonder dat de onderliggende financiering reeds is aangetrokken. De omvang van deze mogelijke open positie is beperkt tot, rekening houdend met de geprognosticeerde liquiditeitspositie, 100% van de geprognosticeerde netto financieringsbehoefte op investeringsactiviteiten in het lopende jaar en 50% daarvan in het daaropvolgende jaar. 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.

Stichting Woonzorg Nederland loopt ook marktrisico terzake de (toekomstige) bancaire rente-opslag van de onder de afgesloten Interest Rate Caps liggende af te sluiten roll-over leningen. Dit marktrisico wordt niet gemitigeerd anders dan door de relatieve omvang van de als zodanig aangetrokken / aan te trekken financieringen.

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 renteaftspraken loopt Stichting Woonzorg Nederland risico ten aanzien van toekomstige kasstromen. Dit renterisico is, met uitzondering van één variabele hoofdsomlening met variabele rente groot 1,3 miljoen, gemaximeerd tot de strike price van de Interest Rate Caps exclusief bancaire renteopslag van de onderliggende roll-over leningen. 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 bijna 90% gefinancierd op vaste rentebasis. Voor ruim 10% wordt de financiering op 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 Financierings- en Beleggingsbeleid 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 beschikbare kredietfaciliteiten. Het aantrekken van benodigde lange financiering vindt plaats door middel van het laten offeren door, indien mogelijk, twee of meer financiële instellingen. Het aantrekken van gelden op de geldmarkt is 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. Liquiditeitsrisico's bestaan ook ten aanzien van de te (her)financieren langlopende schulden bij expiratedatum. Daarnaast bestaat er een liquiditeitsrisico ten aanzien van de posten zoals benoemd onder "niet uit de balans blijvende verplichtingen". Ten aanzien van toekomstige kasstromen van aangegane Interest Rate Caps in samenhang met de te (her)financieren roll-over leningen 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 'Put receiver swaptions'. Deze kan een "opportunity loss" tot gevolg hebben, indien bij aanvang van het tweede rentetijdvak van 15 cq. 20 jaar, de markttrente lager is dan de overeengekomen

strike-price. Daartegenover staat een gereali-seerde besparing op de te betalen rente gedurende het eerste rentetijdvak van 15 cq. 20 jaar van de geldeningen. Voor de eventuele financiële effecten bij effectuering van de Put Receiver Swaptions wordt verwezen naar paragraaf 5.11.

Stichting Woonzorg Nederland heeft per balansdatum geen Interest Rate Swaps.

Beheersing van de liquiditeitsrisico's is met name vanwege het in uitvoering nemen van het gedurende het jaar gemonitorde Financierings- en Beleggingsbeleid, het Treasury jaarplan en de reguliere managementrapportages.

Beschikbaarheidsrisico

Stichting Woonzorg Nederland maakt voor haar financiering grotendeels gebruik van de borgingsfaciliteit van het Waarborgfonds Sociale Woningbouw.

I 4.4. BELANGRIJKE INSCHATTINGEN TEN AANZIEN VAN WAARDERING EN RESULTAATBEPALING

De jaarrekening wordt overeenkomstig Titel 9 Boek 2 BW 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 weergeven 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: "Verkrege 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.

I 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. TOELICHTING OP DE GECONSOLIDEERDE BALANS

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 t.d.v. exploitatie	Totaal
Boekwaarde 1 januari 2011				
Stichtingskosten resp. historische aanschafwaarde	2.637.110	189.577	42.420	2.869.107
Cumulatieve afschrijvingen	-276.076	-	-19.975	-296.051
Voorziening onrendabele investerings	-	-91.028	-	-91.028
Cumulatieve herwaarderingen	60.259	-	-	60.259
Boekwaarde 1 januari 2011	2.421.293	98.549	22.445	2.542.287
Mutaties in de boekwaarden in 2011				
Afschrijvingen	-	-	-2.071	-2.071
Overboekingen naar in exploitatie	158.976	-158.976	-	-
Overboekingen naar in ontwikkeling	-422	422	-	-
Investerings	5.347	191.324	3.114	199.785
Desinvesterings en afboekings	-1.007	-7.617	-17	-8.641
Ontvangen boekwaarde	-12.511	-	-	-12.511
Vrijval resp. mutatie voorziening onrendabel	-43.076	-13.584	-	-56.660
Mutatie rentabiliteitswaarde	21.320	-	-	21.320
Mutatie bedrijfswaarde	-54.600	-	-	-54.600
Totaal mutaties 2011	74.027	11.569	1.026	86.622

	Activa in exploitatie	Activa in ontwikkeling	Activa t.d.v. exploitatie	Totaal
Boekwaarde 31 december 2011				
Stichtingskosten resp. historische aanschafwaarde	2.792.850	214.729	45.398	3.052.977
Cumulatieve afschrijvingen	-283.712	-	-21.927	-305.639
Voorziening onrendabele investerings	-	-104.611	-	-104.611
Cumulatieve herwaarderingen	-13.818	-	-	-13.818
Boekwaarde 31 december 2011	2.495.320	110.118	23.471	2.628.909

5.1.1. Onroerende en roerende zaken in exploitatie

Stichtingskosten opgeleverde projecten

	2011
Sonnenberg te Oosterbeek	26.869
Vlietwijk te Voorschoten	15.418
Kloosterakkers te Assen	13.992
Clivia te Voorschoten	12.442
Oleander te Voorschoten	10.510
Menno Simonshuis te Amsterdam	9.284
Olmenstaete te Amstelveen	9.254
Eduard Douwes Dekkerhuis te Amsterdam	8.160
Voor Anker te Marken	7.889
Broekerhaven te Broek in Waterland	6.452
Nieuwer Amstel te Amstelveen	5.607
Jaap van Praaghuis te Purmerend	5.427

	2011
Bloemhof te Ten Boer	5.165
Greunshiem te Leeuwarden	4.083
Molenburg te Haarlem	3.790
Katshuis te Terneuzen	3.210
Hornhoeve te Dirksborn	2.667
Coornhert Centrum te Den Haag	1.007
Jagerskampen te Haren	532
Bijkomende en overige investeringen	7.218
Totaal	158.976

Verkrijgingsprijs aangekochte complexen

	2011
Vegetarisch Centrum te Oosterbeek	3.667
Hanzekade te Lelystad	1.680
Totaal	5.347

Verloop in de bedrijfswaarde

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

	Ref.	
Bedrijfswaarde 1 januari 2011		2.421.293
Autonome mutatie		-69.331
Gevolgen aanpassingen parameters en uitgangspunten		
Levensduuraanpassing	1	107.567
Aanpassing norm onderhouds- en overige lasten	2	-99.810
		7.757
Gevolgen niveauwijzigingen		
Huurmutaties	3	14.275
		14.275

	Ref.	
Gevolgen mutaties in het bezit		
Mutaties inventaris		-226
In exploitatie	4	102.497
Uit exploitatie	5	-2.265
		100.006
Mutatie rentabiliteitswaardecorrectie		
Effect autonome ontwikkeling		-9.295
Effect nieuwe leningen	6	29.173
Effect renteaanpassingen		1.442
		21.320
Bedrijfswaarde 31 december 2011		2.495.320

Toelichting op de belangrijkste aanpassingen van de bedrijfswaarde:

1. De mutatie levensduuraanpassing betreft de mutatie van eenheden met een levensduur van nihil naar 1 jaar (39.280), conform vigerend beleid en de herziene complexvisie (68.285).
2. Betreft wijzigingen van normen, zoals toegelicht in paragraaf 4.2.4. Hierbij gaat het specifiek om de normen voor onderhoudslasten, overige lasten en incidentele lasten.
3. De huurmutaties zijn het gevolg van huurharmonisatie en huurverlagingen gedurende het jaar 2011.
4. Betreft de bedrijfswaarde van nieuw bezit in exploitatie genomen en aangekochte eenheden.
5. Betreft de bedrijfswaarde van verkochte en gesloopte eenheden.
6. De mutatie van de rentabiliteitswaardecorrectie wordt voornamelijk bepaald door het aantrekken van € 335 miljoen aan nieuwe leningen met een gemiddeld rentepercentage van 3,79%.

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 2011 € 4 miljard (excl. VvE's). De nieuwwaarde van de inventarissen bedraagt per 31-12-2011 € 20 miljoen (excl. VvE's). Voor de VvE's bedraagt de totale herbouwwaarde 470.356 en de nieuwwaarde voor inventarissen 798. De totale WOZ-waarde van het bezit ultimo 2011 bedraagt circa € 4,7 miljard.

Het onroerend goed is voor 97,2% gefinancierd onder borgstelling van het Waarborgfonds Sociale Woningbouw met een achtervangpositie voor de desbetreffende gemeente(n) en het Rijk, voor 2,4% onder overheidsgarantie en 0,4% 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 (onge-

5.1.2. Onroerende en roerende zaken in ontwikkeling

Top 10 van grootste projecten in ontwikkeling en het totaal in ontwikkeling ultimo 2011.

	2011
Open Vensters te Ameide	20.323
Thuvine te Duiven	20.201
Krimwijk te Voorschoten	16.227
Landsherenkwartier te Deventer	14.794
Wijndaelercentrum te Den Haag	14.685
Vlietwijk te Voorschoten	13.302
Gouden Handen te 's Heerenberg	12.178
De Berkhof te Winterswijk	10.810
De Lishof te Oostzaan	10.540
Borrendamme te Zierikzee	8.430
Andere projecten in bouw- en/of haalbaarheidsfase	73.239
Subtotaal	214.729
Af: voorziening onrendabele top (activa-zijde)	-104.611
Totaal	110.118

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 2011 voor een bedrag ad 8.855 aan rente geactiveerd. Er is over het jaar 2011 een gemiddelde rentevoet van 5,0% gehanteerd.

borgd gefinancierd) project is het recht van hypotheek gevestigd ten gunste van de financier.

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.

I 5.2. FINANCIËLE VASTE ACTIVA

5.2.1. Te vorderen BWS-subsidies

	BWS 92-94
1 januari 2011	
Vordering per vervaldatum	3.577
Aflossing komend boekjaar	-775
Vordering per balansdatum	2.802
Mutaties 2011	
Subsidietoekenning	0
Ontvangsten/aflossingen	-1.488
Bijgeschreven rente	73
Totaal mutaties	-1.415
31 december 2011	
Vordering per vervaldatum	2.162
Aflossing komend boekjaar	-496
Vordering per balansdatum	1.666

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 1-1-11	Mutatie 2011	Stand per 31-12-11
Stadsherstel Den Haag en Omgeving N.V.	1.237	0	1.237
Woningnet N.V.	53	0	53
Totaal	1.290	0	1.290

Het belang in Stadsherstel Den Haag en Omgeving N.V., statutair gevestigd te Den Haag, bedraagt circa 8,7% in het kapitaal van de vennootschap.

De participatie in Woningnet N.V., statutair gevestigd te Utrecht, betreft een deelname in het aanbodmodel van woningen in een aantal gemeenten en regio's. De deelname in Woning-

net N.V. bedraagt circa 1,3%. De overige deelnemers worden gevormd door andere woningcorporaties.

5.2.3.1. Verloop effecten 2011

	Beurswaarde
Stand 1 januari 2011	115.433
Af: afbouw beleggingsportefeuille	-13.500
Bij: herbeleggen dividendopbrengsten	0
Bij: herbeleggen couponrente	3.302
Bij/af: herwaarderingen beleggingen	1.167
Stand 31 december 2011	106.402

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 returnportefeuilles 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 overeengekomen.

5.2.3.2. Effectenportefeuille per 31 december 2011

	Verkrijgingsprijs	%	Beurswaarde	%	Ongerealiseerd koersverschil
Vastrentende waarden	93.160	89	94.543	89	1.383
Zakelijke waarden	11.945	11	11.859	11	-86
Totaal	105.105		106.402		1.297

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 106.402. Deze effecten hebben een verkrijgingsprijs van 105.105.

Vastrentende waarden

De "duration" van de per balansdatum aanwezige obligatieportefeuille is 5,1 jaar (2010: 4,7 jaar). Voor ongeveer 62% van de portefeuille vastrentende waarden geldt de "Citigroup EMU GBI All Maturities AAA" als rendementsmaatstaf. De maximale toegestane afwijking (tracking error) bedraagt 1,2% op jaarbasis. Voor het overige deel ad 38% geldt een vervalkalender tot en met 2021 en geldt een voor Woonzorg Nederland op maat gesneden benchmark:

"Woonzorg Vastrentend ALM Index"; dit deel van de portefeuille kent een laag risicoprofiel. Hiervoor is gekozen omdat de geldstromen worden ingezet voor de bestaande kasstroomverplichting. Het mandaat van deze vermogensbeheerder is gesteld op een minimale creditrating van AAA voor staatsobligaties en een kortlopend risicoprofiel. Het mandaat voor de andere vermogensbeheerder heeft een lange termijn risicoprofiel en is gesteld op een minimale creditrating van AAA voor staats-

obligaties en een minimale creditrating van AA voor bedrijfsobligaties.

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 per 1-1-11	toevoeging/aflossing	Stand per 31-12-11
Lease depot	2.024	239	2.263
Lening Woonbench	121	0	121
Leningen u/g overig	8	5	13
Totaal leningen u/g	2.153	244	2.397
af: voorziening leningen u/g	0	0	0
Waardering leningen u/g	2.153	244	2.397

Lease depot (2.263): Dit betreft de financiering van het in lease gegeven wagenpark. Woonzorg Nederland draagt zelf zorg voor de financiering van het wagenpark, derhalve heeft Woonzorg Nederland een (niet rentedragende) vordering op de leasemaatschappij. De looptijd van deze vordering is per voertuig (maximaal) 5 jaar, zijnde de looptijd van het leasecontract. Als zekerheid voor de vordering staan de voertuigen op naam

van Woonzorg Nederland. Lening Woonbench (121): Dit betreft drie renteloze leningen ter financiering van het initiatief van een aantal corporaties om te komen tot een integrale benchmark voor de sector. Twee leningen vervallen in 2012 (78), de andere vervalt in 2014 (43). Er zijn geen specifieke zekerheden overeengekomen.

5.2.5. Overige financiële vaste activa

	Deposito's	Actuele waarde Caps	Totaal
Stand 1 januari 2011	250	6.678	6.928
Mutatie 2011	-250	-194	-444
Stand 31 december 2011	0	6.484	6.484

De Interest Rate Caps zijn om defensieve redenen aangeschaft ter bescherming van het renterisico van de roll-over financieringen op basis van drie- of zesmaands EURIBOR. Gedurende de gehele looptijd van de veelal lineair langlopende contracten is het renteniveau niet hoger dan het in de Interest Rate Cap overeengekomen niveau (5,0% en 5,5%) in lijn met de WSW-uitgangspunten op het moment van aanschaf van de Cap. De waardeering van de Caps is gebaseerd op de yield curve en de 3-maands, respectievelijk 6-maands forward rentetarieven per ultimo 2011.

| 5.3. VOORRADEN

Deze post kan als volgt worden gespecificeerd:

	2011	2010
Voorraad grond- en hulpstoffen	14	0
Voorraad gereed product en handelsgoederen	989	1.092
Voorraad onderhanden werk	29.801	36.852
Voorziening	-3.732	-3.833
Totaal	27.072	34.111

De nominale waarde van de reeds ingegane Interest Rate Caps bedraagt 209.247, de gemiddelde einddatum van deze Caps is maart 2035. Ultimo 2011 zijn er geen afgesloten, maar nog niet ingegane Caps (2010: 13.128). De rente is gebaseerd op driemaands EURIBOR en zal over de totale looptijd per saldo niet hoger zijn dan gewogen gemiddeld 5,29%. De upfront betaalde cappremie in 2011 bedraagt 2.643 en de marktwaarde van de reeds ingegane Caps bedraagt 6.484 per ultimo 2011.

Gespecificeerd naar de te onderscheiden groepsmaatschappijen is de specificatie als volgt:

	2011	2010
Vorraden Woonzorg Nederland Projectontwikkeling B.V.	14.231	21.563
Vorraden Stichting Woonzorg Nederland	9.076	9.062
Vorraden Altus Advies en Ontwikkeling B.V.	3.765	3.486
Totaal	27.072	34.111

| 5.4. ONDERHANDEN PROJECTEN

5.4.1. Saldo onderhanden projecten

	2011	2010
Sociale en middeldure koopsector (Woonzorg Nederland Projectontwikkeling B.V.)	0	0

Per ultimo 2011 is sprake van een creditsaldo onderhanden projecten (2010: idem). 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

	2011	2010
Huurdebiteuren	4.471	3.646
Af : voorziening wegens oninbaarheid	-3.270	-1.404
Totaal	1.201	2.242

De looptijd van de vorderingen bedraagt minder dan een jaar.

5.5.2. Overige vorderingen

	2011	2010
Overige vorderingen	4.272	4.340
Af : voorziening wegens oninbaarheid	-299	-609
Totaal	3.973	3.731

De looptijd van de vorderingen bedraagt minder dan een jaar.

5.5.3. Overlopende activa

	2011	2010
Transitorische rente effectenportefeuille	2.220	2.221
BWS-subsidie (kortlopend deel FVA)	496	775
Overige overlopende activa	107	1.513
Totaal	2.823	4.509

I 5.6. LIQUIDE MIDDELEN

	2011	2010
Direct opvraagbaar (kas/bank/giro)	6.161	8.012
Liquiditeiten beleggingsportefeuille	740	615
Totaal	6.901	8.627

Met één bankinstelling zijn kredietfaciliteiten overeengekomen, groot 84.000.

De liquide middelen staan tot een bedrag van 650 niet ter vrije beschikking, in verband met bankgaranties.

I 5.7. GROEPSVERMOGEN

Het eigen vermogen wordt in de toelichting op de enkelvoudige balans nader toegelicht, zie paragraaf 10.5. Zie tevens paragraaf 10.1.2 voor een aansluiting van het groepsvermogen volgens de geconsolideerde jaarrekening op het eigen vermogen volgens de enkelvoudige jaarrekening.

I 5.8. VOORZIENINGEN

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

	Stand per 1-1-11	Dotatie/ vrijval	Stand per 31-12-11
Voorziening onrendabele investeringen	52.893	-28.505	24.388
Overige voorzieningen	2.154	641	2.795
Totaal	55.047	-27.864	27.183

De voorzieningen hebben een kortlopend karakter.

5.8.1. Voorziening onrendabele investeringen

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

	2011	2010
Saldo voorziening 1 januari	143.921	105.516
Investeringsbesluiten (PV-3)	19.960	78.092
Opgeleverde projecten	-43.076	-35.449
Gemaakte kosten	-1.757	-2.350
Vervallen projecten	0	-1.009
Herberekening voorziening	9.951	-879
Saldo voorziening 31 december	128.999	143.921
Actief (materiële vaste activa in ontwikkeling)	104.611	91.028
Passief (voorziening onrendabele investeringen)	24.388	52.893

De voorziening onrendabele investeringen betreft het per saldo verlieslatende deel van contracten afgesloten ten behoeve van de ontwikkeling van nieuwbouw en verbouw van huurwoningen en

intramuraal vastgoed waarvoor nog onvoldoende kosten zijn gemaakt om het bedrag daarop in mindering te brengen.

5.8.2. Overige voorzieningen

	2011	2010
Voorziening loopbaan ontwikkelingsbudget	1.281	1.161
Voorziening claims en geschillen	1.050	800
Voorziening garantie	360	100
Voorziening overig	104	93
Totaal	2.795	2.154

Voorziening loopbaanontwikkelingsbudget

Iedere medewerker heeft met ingang van 2011 een eigen loopbaanontwikkelingsbudget. De hoogte van het beschikbare budget is afhankelijk van het aantal (maximaal 5) dienstjaren van de medewerker.

Voorziening claims en geschillen

Stichting Woonzorg Nederland en haar verbindingen hebben een aantal juridische geschillen welke mogelijk kunnen leiden tot te betalen claims. Naar aanleiding daarvan is een voorziening opgenomen.

Voorziening garantie

Deze voorziening wordt gevormd voor nagekomen kosten op geleverde en financieel afgewikkelde onroerende zaken (projecten voor derden).

Voorziening overig

De voorziening overig betreft een voorziening voor verwachte huurderiving en wordt opgenomen tegen nominale waarde van de voor de afwikkeling van de voorziening naar verwachting noodzakelijke uitgaven.

5.9. LANGLOPENDE SCHULDEN

5.9.1. Leningen overheid en kredietinstellingen

1 januari 2011

Schuldrest per vervaldatum	1.908.494
Aflossing komend boekjaar	-206.772
	1.701.722

Mutaties 2011

Opgenomen geldleningen	334.899
Contractaflossingen boekjaar	-241.188
	93.711

31 december 2011

Schuldrest per vervaldatum	2.002.205
Afgelest 2012 in 2011	-423
Aflossing komend boekjaar	-249.325
	1.752.457

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

De 'duration' van de leningenportefeuille bedraagt 9,7 jaar (2010: 8,0 jaar). De duration is berekend op basis van de huidige yieldcurve. De gemiddelde gewogen vermogenskostenvoet van de leningenportefeuille bedraagt 4,12% (2010: 4,21%).

De eventuele financiële effecten bij effectuering van de Put Receiver Swaptions (indien de marktrente bij aanvang van het tweede rentetijdvak van de extendible fixeleningen, totaal ad. 25 miljoen, lager is dan de overeengekomen strike-price) voor het tweede rentetijdvak worden

als niet uit de balans blijkende verplichting opgenomen. De gerealiseerde rentereductie in het eerste tijdvak komt tot uitdrukking in een lager rentepercentage van de lening.

De rentabiliteitswaardecorrectie bedraagt 115.262 (2010: 93.942). Dit bedrag is gesaldeerd met de bedrijfswaarde van de materiële vaste activa in exploitatie (zie ook paragraaf 4.2.4). De gehanteerde discontovoet komt overeen met de WSW parameter en bedraagt voor het jaar 2011 5,25% (2010: idem).

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

5.9.1.1. Geldleningen

Restant Loop- tijd / Percen- tage vaste geldleningen	< 4,00%	< 5,00%	< 6,00%	< 8,00%	< 10,00%	Totaal
< 1 jaar	59.648	39.656	37.806	8.191	76	145.378
< 5 jaar	93.906	311.021	2.398	658	-	407.982
< 10 jaar	52.381	47.693	9.526	4.885	-	114.485
< 15 jaar	58.554	71.988	35.664	13.090	-	179.296
< 20 jaar	54.873	47.943	2.699	-	-	105.515
Overig	144.408	588.032	102.295	4.287	-38	838.984
Subtotaal	463.770	1.106.332	190.389	31.111	38	1.791.640

Restant Loop- tijd / Percen- tage roll-over leningen	< 4,00%	< 5,00%	< 6,00%	< 8,00%	< 10,00%	Totaal
< 1 jaar	103.947	-	-	-	-	103.947
< 5 jaar	92.332	-	-	-	-	92.332
< 10 jaar	1.317	-	-	-	-	1.317
Overig	12.968	-	-	-	-	12.968
Subtotaal	210.564	-	-	-	-	210.564
Totaal bruto-Treasury positie	674.335	1.106.332	190.389	31.111	38	2.002.205

Afgesloten Interest Rate Caps met Cap- referentierente c.q. strike	=< 4,00%	=< 5,00%	=< 6,00%	=< 8,00%	=< 10,00%	Totaal
< 1 jaar	-	-	8.846	-	-	8.846
< 5 jaar	-	-	52.169	-	-	52.169
< 10 jaar	-	-	41.595	-	-	41.595
< 15 jaar	-	-	33.482	-	-	33.482
< 20 jaar	-	-	28.906	-	-	28.906
Overig	-	-	44.249	-	-	44.249
Subtotaal	-	-	209.247	-	-	209.247

Rentefluctuaties met betrekking tot roll-over leningen worden binnen de daarvoor geldende mandaten afgedekt met afgeleide financiële (rentebeschermende en rentefixerende) instrumenten. De fluctuaties die de bancaire opslagen op de rente niveaus van de onder-

liggende roll-over leningen laten zien worden hierdoor echter niet afgedekt. Het niveau van deze bancaire opslagen wordt wel meegenomen bij de (risico)beoordeling van de aangevraagde financiering.

I 5.10. KORTLOPENDE SCHULDEN

	2011	2010
Onderhanden projecten	651	2.201
Schulden aan kredietinstellingen	276.325	243.355
Schulden aan gemeenten	345	202
Schulden aan leveranciers	29.231	17.599
Belastingen en premies sociale verzekeringen	4.865	7.878
Overige schulden	11.603	11.721
Overlopende passiva	36.383	35.268
Totaal	359.403	318.224

5.10.1. Onderhanden projecten

	2011	2010
Sociale en middeldure koopsector (Woonzorg Nederland Projectontwikkeling B.V.)	651	2.201

De specificatie van het creditsaldo onderhanden projecten is als volgt:

	saldo < 0	saldo > 0	Totaal
Gerealiseerde projectopbrengsten	7.411	34.328	41.739
Verwerkte verliezen en voorziening	0	0	0
Gedeclareerde termijnen	-8.257	-34.133	-42.390
Totaal	-846	195	-651

5.10.2. Schulden aan kredietinstellingen

	2011	2010
Aflossingsverplichtingen binnen 1 jaar	249.325	206.355
Kasgeldleningen	27.000	37.000
Totaal	276.325	243.355

5.10.3. Belastingen en premies sociale verzekeringen

	2011	2010
Omzetbelasting	3.667	6.779
Vennootschapsbelasting	0	0
Loonheffing	1.228	1.154
Overig	-30	-55
Totaal	4.865	7.878

5.10.4. Overlopende passiva

	2011	2010
Nog te betalen rente geldleningen	34.660	34.017
Overige	1.723	1.251
Totaal	36.383	35.268

Alle kortlopende schulden hebben een looptijd korter dan één jaar.

5.11. NIET UIT DE BALANS BLIJKENDE VERPLICHTINGEN

Huurverplichtingen

Het jaarlijks bedrag van met derden aangegane huurverplichtingen inzake onroerend goed bedraagt in totaal circa 515. Dit betreft huurverplichtingen van hierna genoemde kantoorpanden en ruimten (inclusief servicekosten):

- Eemland 3a, Assen, als onderhuurder gehuurd. De huur bedraagt 53 per jaar. Het huurcontract loopt tot en met oktober 2012.
- Münsterstraat 20, Deventer. De huur bedraagt 74 per jaar. Het huurcontract loopt tot en met augustus 2012 en wordt jaarlijks stilzwijgend verlengd.
- Leidseweg 39, Voorschoten. De huur bedraagt 41 per jaar. Het huurcontract wordt beëindigd per 31 mei 2012.
- Papiermolen 10, Houten. De huur bedraagt 244 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 5 jaar. Het maandelijkse leasebedrag beloopt circa 101 per maand.

Erfpachtverplichtingen

Ten aanzien van onroerende zaken zijn er erfpachtverplichtingen aangegaan voor een bedrag van 732 per jaar. Deze erfpachtverplichtingen zijn voor het merendeel zonder einddatum.

RVG woningen

Stichting 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 2011 zijn er 280 woningen in beheer (ultimo 2010: 298 woningen).

Investeringsverplichtingen

Er zijn niet in de balans opgenomen verplichtingen voor onderhanden projecten en voorraden voor een bedrag van 100 miljoen (2010: 76,5 miljoen). Deze verplichtingen lopen af gedurende 2012 en 2013.

Onderhoudsverplichtingen

Stichting Woonzorg Nederland is per balansdatum onderhoudsverplichtingen aangegaan ad 11.863 (ultimo 2010: 10.940).

Aansprakelijkheid bij een fiscale eenheid

Stichting Woonzorg Nederland vormt met Woonzorg Nederland Projectontwikkeling B.V. een fiscale eenheid voor de omzetbelasting. Op grond van de voorwaarden zijn 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 2011 bedraagt 3,85% over het restant gegarandeerde leningsbedrag, inclusief te storten leningen, ad 1.945.766 ofwel 74.851.

Afgesloten leningen en renteafspraken

In 2011 zijn geen langlopende leningen afgesloten en renteafspraken gemaakt ingaande 2012 en verder.

Bankgaranties

Door Woonzorg Nederland zijn ten behoeve van derden bankgaranties afgegeven voor een bedrag van 650. Dit bedrag is samengesteld uit de volgende bedragen en bankrelaties met afloopdatum:

Bankrelatie	Afloopdatum	Ten behoeve van	Bedrag
BNG	1-nov-12	Hanzevast Vastgoed Fonds B.V.	13
BNG	1-nov-12	Hanzevast Vastgoed Fonds B.V.	3
BNG	31-dec-20	Gemeente Renkum	75
BNG	17-jun-12	Gemeente Utrechtse Heuvelrug	44
BNG	5 jaar na realisatie	Gemeente Bernheerze	48
SNS	30-aug-12	Gemeente Bergen	91
BNG	21-dec-12	Gemeente Voorschoten	376
Totaal			650

Put Receiver Swaptions

De eventuele financiële effecten bij effectuering van de Put Receiver Swaptions (indien de marktrente 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 de Extendible Fixeleningen van 15 respectievelijk 20 jaar. De actuele waarde van deze Put Receiver Swaptions was per 31 december 2011 € 6,0 miljoen negatief (opportunity loss). (2010: € 3,4 mln negatief (opportunity loss)).

5.12. FINANCIËLE INSTRUMENTEN

Gedurende het verslagjaar is het Financierings- en Beleggingsbeleid (Treasury Statuut) waarin opgenomen het financieel beleid vastgesteld door de Raad van Bestuur en goedgekeurd door de Raad van Commissarissen. In het Treasury-statuuut wordt het gebruik van 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. Voor risicoduiding wordt verwezen naar paragraaf 4.3.8. Financiële Instrumenten. De leningenportefeuille van Woonzorg Nederland aan de passiefzijde is voor bijna 90% gefinancierd op vaste rentebasis. Voor ruim 10% vindt financiering op variabele rentebasis plaats, waarvoor het renterisico vrijwel altijd wordt ingedekt met veelal langlopende lineaire Interest Rate Caps.

6. TOELICHTING OP DE GECONSOLIDEERDE WINST- EN VERLIESREKENING

6.1. HUREN

De huuropbrengsten 2011 zijn als volgt te specificeren:

	2011	2010
Intramuraal	108.782	107.952
Zelfstandige woningen	149.216	144.842
Overig onroerend bezit	6.659	6.724
Niet in exploitatie i.v.m. onderhoud en renovatie	-1.714	-1.244
	262.943	258.274
Huurderving wegens leegstand	-4.437	-5.011
Huurderving wegens oninbaarheid	-2.016	-293
Totaal	256.490	252.970

6.2. VERGOEDINGEN

De post vergoedingen (uit hoofde van levering en diensten) is als volgt te specificeren:

	2011	2010
Servicekosten	22.160	22.121
Woonzorgdiensten Nederland B.V.	369	712
af: derving wegens leegstand & oninbaarheid	-1.353	-1.295
Totaal	21.176	21.538

6.3. VERKOOP ONROERENDE ZAKEN

	2011	2010
Opbrengst verkopen bestaand bezit	1.180	804
Af: Direct toerekenbare kosten	-6	-7
Netto verkoopopbrengst bestaand bezit	1.174	797
Opbrengst verkopen projecten voor derden	0	15.345
Af : Kostprijs verkopen voor derden	-1.237	-15.555
Verkoopresultaat projecten voor derden	-1.237	-210
Totaal	-63	587

6.4. GEREALISEERDE OPBRENGST ONDERHANDEN PROJECTEN

	2011	2010
Resultaat op lopende projecten	175	159
Investering projecten en onderhanden werken (koop)	992	1.202
Totaal	1.167	1.361

6.5. GEACTIVEERDE PRODUCTIE TEN BEHOEVE VAN HET EIGEN BEDRIJF

	2011	2010
Geactiveerde productie m.b.t. projecten koopwoningen	73	153
Geactiveerde productie m.b.t. projecten huurwoningen	7.601	7.715
Totaal	7.674	7.868

6.6. OVERIGE BEDRIJFSOPBRENGSTEN

	2011	2010
Overige baten woningen	115	122
Overige baten	464	700
Nagekomen baten	1.701	41
Overige vergoedingen	1.219	1.407
Opbrengst dienstverlening	540	483
Totaal	4.039	2.753

6.7. KOSTEN ONDERHANDEN PROJECTEN

	2011	2010
Kosten onderhanden projecten	992	1.202
Totaal	992	1.202

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

6.8. AFSCHRIJVINGEN OP (IM)MATERIËLE VASTE ACTIVA

	2011	2010
Afschrijving onroerende zaken ten dienste van de exploitatie	2.071	2.504
Totaal	2.071	2.504

6.9. OVERIGE WAARDEVERANDERINGEN (IM)MATERIËLE VASTE ACTIVA

6.9.1. Overige waardeveranderingen (im)materiële vaste activa

	2011	2010
Maatschappelijke bijdragen	29.924	77.807
Afboeking projecten en haalbaarheidsstudies	5.963	8.436
Totaal	35.887	86.243

6.9.2. Maatschappelijke bijdragen 2011

Omschrijving	2011
Externe aankopen	
Parkheem en Parkstee te Stadskanaal	1.643
Vegetarisch Centrum te Oosterbeek	2.721
	4.364
Investeringsbesluiten bestaand bezit	
Krommewijk te Stadskanaal	396
Greunshiem te Leeuwarden	258
Henriëtte Roland Holsthuis te Amsterdam	285
Landsherenkwartier te Deventer	3.580
Ruitersbos te Breda	2.610
	7.129
Overige / dotatie voorziening	
Diverse bijdragen	278
Herberekening voorziening ultimo boekjaar	9.685
	9.963
Bijkomende investeringen	
BI - algemeen	4.385
BI - brandveiligheid	1.660
BI - zonwering	2.207
BI - legionella maatregelen	216
	8.468
Totaal	29.924

6.10. ERFPACHT

	2011	2010
Erfpacht	732	687

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

| 6.11. PERSONEELSKOSTEN

	2011	2010
Salarissen	20.363	18.433
Inleenkrachten	3.858	2.918
Totaal lonen en salarissen	24.221	21.351
Sociale lasten	2.609	2.468
Pensioenlasten	4.036	4.069
Totaal sociale lasten en pensioenlasten	6.645	6.537
Overige personeelskosten	1.346	1.834
Totaal	32.212	29.722

| 6.12. LASTEN ONDERHOUD

	2011	2010
Planmatig onderhoud	37.426	27.859
Onderhoud woongebouwen	3.504	3.066
Contractonderhoud	5.079	7.192
Klachtenonderhoud	12.167	10.741
Overig onderhoud	3.598	1.499
Totaal	61.774	50.357

| 6.13. OVERIGE BEDRIJFSLASTEN

	2011	2010
Huisvestingskosten	1.556	1.807
Bureaunkosten	1.953	1.940
Automatiseringskosten	2.362	2.720
Algemene kosten	3.992	5.492
Advieskosten	1.587	1.509
Incidentele kosten	672	3.674
Belastingen	9.137	8.778
Verzekeringen	1.291	1.235
Bijdrageheffing bijzondere projectsteun wijkenaanpak	1.287	1.991
Bijdrageheffing saneringssteun 2011	844	0
Overige lasten	1.074	1.311
Nagekomen lasten	14	301
Resultaat levering en diensten	563	2.031
Dotatie voorzieningen	419	-304
Provisiekosten	539	603
Disagio WSW	241	171
Totaal	27.531	33.259

Tegen de bijdrageheffing bijzondere projectsteun (Vogelaarheffing) over 2010 loopt nog een bezwaarprocedure, terwijl tegen de heffing 2011 pro forma bezwaar is aangetekend.

6.13.1. Accountantshonoraria

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

	2011	2010
Controle van de (geconsolideerde) jaarrekening(en)	125	121
Advies als onderdeel van controleproces	15	0
Controle van overige verantwoordingen (andere controleopdrachten)	0	1
Adviesdiensten op fiscaal terrein	0	0
Andere dienstverlening (niet-controle of fiscale diensten)	5	11
Totaal	145	133

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.

6.14. RENTEBATEN EN SOORTGELIJKE OPBRENGSTEN

	2011	2010
Geactiveerde rente	8.855	6.075
Toegerekende rente te vorderen subsidie BWS	73	414
Overige rentebaten	97	155
Totaal	9.025	6.644

6.15. WAARDEVERANDERINGEN FINANCIËLE VASTE ACTIVA EN EFFECTEN

	2011	2010
Waardeverandering beleggingsportefeuille	1.041	517
Waardeverandering cap-premie	-194	1.656
Waardeverandering deelnemingen	0	0
Totaal	847	2.173

6.16. OPBRENGSTEN FINANCIËLE VASTE ACTIVA EN EFFECTEN

	2011	2010
Opbrengst beleggingsportefeuille (dividend & couponrente)	3.301	3.728
Overige dividend (inclusief dividendbelasting)	55	90
Totaal	3.356	3.818

6.17. RENTELASTEN EN SOORTGELIJKE KOSTEN

	2011	2010
Leningen overheid en kredietinstellingen	-83.965	-77.776
Kredietinstellingen	-318	-188
Overige rentelasten	-2.680	-967
Totaal	-86.963	-78.931

6.18. 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.

6.19. MUTATIE ACTUELE WAARDE MATERIËLE VASTE ACTIVA

Mutatie actuele waarde	2011	2010
Mutatie rentabiliteitswaardecorrectie	21.320	-55.712
Bedrijfswaarde verkoop bestaand bezit	-1.007	-119
Mutatie bedrijfswaarde	-54.600	-31.714
Overige mutaties	979	0
Totaal	-33.308	-87.545

Mutatie actuele waarde	2011
Autonome mutatie	-69.331
Aanpassing parameters en uitgangspunten	7.757
Huurmutaties	14.275
Mutaties in het bezit	-7.301
Totaal	-54.600

Specificatie resultaat op mutaties in het bezit	Stichtings-kosten (realisatie)	Vrijval voorziening maatsch. bijdr.	Bedrijfs-waarde (mutatie)	Ontvangen boek-waarde en overige	Mutatie actuele waarde
Sonnenberg te Oosterbeek	26.869	-6.095	19.036	-	-1.738
Vlietwijk te Voorschoten	15.418	-1.673	13.710	-	-35
Kloosterakkers te Assen	13.992	-1.476	10.046	-	-2.470
Clivia te Voorschoten	12.442	-5.299	6.971	-	-172
Oleander te Voorschoten	10.510	-2.995	7.583	-	68
Menno Simonshuis te Amsterdam	9.284	-3.839	5.521	-	76
Olmenstaete te Amstelveen	9.254	-2.689	6.248	-	-317
Eduard Douwes Dekkerhuis te Amsterdam	8.160	-383	5.508	3.162	893
Voor Anker te Marken	7.889	-3.686	3.501	-	-702
Broekerhaven te Broek in Waterland	6.452	-1.381	5.099	-	28
Nieuwer Amstel te Amstelveen	5.607	-137	5.329	-	-141
Jaap van Praaghuis te Purmerend	5.427	-2.633	160	1.158	-1.476
Bloemhof te Ten Boer	5.165	-15	5.673	-	523
Greunshiem te Leeuwarden	4.083	-370	5.290	-	1.577
Molenburg te Haarlem	3.790	-287	-532	1.861	-2.174
Vegetarisch Centrum te Oosterbeek	3.667	-2.521	1.597	-	451

Specificatie resultaat op mutaties in het bezit	Stichtings-kosten (realisatie)	Vrijval voorziening maatsch. bijdr.	Bedrijfs-waarde (mutatie)	Ontvangen boek-waarde en overige	Mutatie actuele waarde
Katshuis te Terneuzen	3.210	-1.178	1.995	-	-37
Hornhoeve te Dirkshorn	2.667	-1.301	1.267	-	-99
Hanzekade te Lelystad	1.680	-218	1.390	-	-72
Coornhert Centrum te Den Haag	1.007	-	825	-	-182
Jagerskampen te Haren	532	-	224	-	-308
Jurriaan Pels te Eindhoven	-	-	-202	-	-202
Mutatie inventaris	-	-	-226	-	-226
Bijkomende investeringen	7.218	-4.900	208	-	-2.110
Hoofdstraat en Maarweg te Uithuizen (uit exploitatie)	-	-	-1.007	1.007	0
Huis ter Duin te Den Helder (uit exploitatie)	-	-	-1.258	1.278	20
Huis ter Duin te Den Helder (naar in ontwikkeling)	-	-	-	422	422
Slotervaart te Amsterdam	-	-	-1.334	1.666	332
Roo van Capelle te Capelle aan den IJssel	-	-	-2.456	1.495	-961
Henriette Roland Holsthuis te Amsterdam	-	-	-160	901	741
Hoge Heem te Uithoorn	-	-	-	1.600	1.600
Jaap van Praaghuis te Purmerend (voorgaand jaar)	-	-	-	-610	-610
Totaal	164.323	-43.076	100.006	13.940	-7.301

7. OVERIGE INFORMATIE

7.1. WERKNEMERS

Gedurende het jaar 2011 had de corporatie, inclusief haar groepsmaatschappijen, gemiddeld 401 werknemers in dienst (2010: 404). Dit aantal is gebaseerd op het aantal fulltime equivalenten (fte). Geen van de werknemers is buiten Nederland werkzaam.

	2011	2010
Stichting Woonzorg Nederland	352	349
Woonzorg Nederland Projectontwikkeling B.V.	49	52
Overige groepsmaatschappijen	0	3
Totaal	401	404

De specificatie van het gemiddeld aantal medewerkers is als volgt:

	2011	2010
Stichting Woonzorg Nederland	406	398
Woonzorg Nederland Projectontwikkeling B.V.	52	55
Overige groepsmaatschappijen	0	3
Totaal	458	456

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 2011 is als volgt:

Naam	A.Th.J.M. Zuure	M.W. Meerdink	J.L. Kauffeld
1 Vanaf welke datum is de persoon als bestuurder werkzaam in uw organisatie?	1-7-2004	1-2-2010	8-4-2008
2 Maakt de persoon op dit moment nog steeds deel uit van het bestuur?	ja	ja	ja
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?	nee	ja	nee
5 Zo ja: hoeveel maanden is de persoon voorzitter geweest in het verslagjaar?	0	12	0
6 Wat is de aard van de (arbeids)overeenkomst?	(2)	1	(1)
7 Welke salarisregeling is toegepast?	(3)	2	(1)
8 Wat is de deeltijdfactor? (percentage)	100%	(1)	(1)
9 Bruto-inkomen, incl. vakantiegeld, eindejaars-uitkering, salaris en andere vaste toelagen	215.175	(1)	(1)
a. Waarvan: verkoop verlofuren	0	(1)	(1)
b. Waarvan: nabetalings voorgaande jaren	0	(1)	(1)
10 Bruto-onkostenvergoeding	3.300	(1)	(1)
11 Werkgeversbijdrage sociale lasten	8.274	(1)	(1)
12 Werkgeversbijdrage pensioen, VUT, FPU	69.357	(1)	(1)
13 Ontslagvergoeding	0	(1)	(1)
14 Bonussen	0	(1)	(1)
15 Totaal inkomen (9 t/m 14, excl. 9a en b)	(4) 296.106	(1)	(1)
16 Cataloguswaarde auto van de zaak	72.225	(1)	(1)
17 Eigen bijdrage auto van de zaak	0	(1)	(1)
Het totaal inkomen (zie regel 15) is ten laste van de exploitatie van de volgende stichtingen verantwoord:			
- Stichting Espria	148.053		
- Stichting Woonzorg Nederland	148.053		
Totaal	296.106		

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 2011 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 2011 van Stichting Woonzorg Nederland is als volgt:

- De bezoldiging van de heer Zuure is voor het volgende bedrag doorbelast aan Stichting Espria (brutoloon incl. opslag) € 144.446
- Vanuit Stichting Espria zijn de volgende kosten bezoldiging van de heren Meerdink en Kauffeld aan Stichting Woonzorg Nederland doorbelast (brutoloon incl. opslag) € 307.871

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

- (1) De heren Meerdink en Kauffeld zijn statutair-bestuurder van Stichting Woonzorg Nederland. Zij hebben echter een arbeidsrechtelijke relatie met Stichting Icare, dochtermaatschappij van 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 toenmalige NVZD-regeling, nu de overgangsregeling binnen de BBZ. Aangezien bestuurders tevens bestuurder zijn van Stichting Espria (via de personele unie) is voor de bestuurders eenzelfde regeling van toepassing verklaard, te weten de (overgangsregeling van de) BBZ-regeling in de zorg.
- (4) 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 2011 is als volgt:

Naam	Functie	Bezoldiging €
M.J. van Rijn	voorzitter	13.500
M.J.M. le Grand - van den Bogaard	vice-voorzitter (per 1 september 2011 afgetreden als lid/vice-voorzitter)	6.395
L. Geut	lid, vanaf 1 september 2011 vice-voorzitter	9.333
B.E. Baarsma	lid (vanaf 1 september 2011)	3.667
H.J. van den Bosch	lid (1)	10.361
B. Fransen	lid (vanaf 1 september 2011)	3.583
H.M. Prast	lid (vanaf 1 juni 2011)	5.833
H.M. Vletter-van Dort	lid (vanaf 1 september 2011)	3.333
W.P. van Waveren	lid (tot 1 september 2011)	7.333

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 toezichthouders zijn in 2011 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.

(1) inclusief btw is dit bedrag € 12.330.

I 7.3. WET OPENBAARMAKING UIT PUBLIEKE MIDDELEN GEFINANCIERDE TOPINKOMENS

De bezoldiging van de functionarissen die over 2011 in het kader van de Wopt verantwoord worden, is als volgt:

1	Functionaris (functienaam)	bestuurder	directeur	directeur	directeur	directeur
2	In dienst vanaf (datum)	1-5-2003	15-4-2001	1-10-2005	1-5-1999	1-7-2008
3	In dienst tot (datum)					
4	Belastbaar loon (in €)	205.456	154.701	145.425	162.847	156.432
5	Voorzieningen ten behoeve van beloningen betaalbaar op termijn (in €)	99.086	49.650	53.950	49.594	47.510
6	Uitkeringen in verband met beëindiging van het dienstverband (in €)					
	Totaal beloning in kader van de Wopt (4, 5 en 6)	304.542	204.351	199.375	212.441	203.942
7	Beloning 2010	301.352	197.386	188.020	201.002	194.785

Toelichting:

De arbeidsvoorwaarden van bestuurders zijn gebaseerd op de beloningsregeling voor bestuurders in de Zorg 2009 (BBZ), of de overgangregeling van de BBZ, die bepaalt dat de arbeidsovereenkomsten die gemaakt zijn voortgaand aan het de inwerkingtreding van de

BBZ, in beginsel worden gerespecteerd. Deze overgangregeling geldt voor de betreffende bestuurder.

De salariering van de directeuren is gebaseerd op arbeidsrechtelijke afspraken uit het verleden en in overeenstemming met de zwaarte van de functie.



ENKELVOUDIGE JAARREKENING

8. ENKELVOUDIGE BALANS PER 31 DECEMBER 2011

| ACTIVA

(na voorgestelde resultaatbestemming) (x € 1.000)	Ref.	31-12-2011	31-12-2010
Vaste activa			
<i>Materiële vaste activa</i>			
Onroerende en roerende zaken in exploitatie	2.494.320	2.420.193	
Onroerende en roerende zaken in ontwikkeling	116.608	111.032	
Onroerende en roerende zaken t.d.v. de exploitatie	23.386	22.334	
		2.634.314	2.553.559
<i>Financiële vaste activa</i>	10.2		
Te vorderen BWS-subsidies	1.666	2.802	
Deelnemingen in groepsmaatschappijen	10.2.1	4.873	6.893
Andere deelnemingen	1.290	1.290	
Effecten	106.402	115.433	
Leningen u/g	2.397	2.153	
Vorderingen op groepsmaatschappijen	10.2.2	5.317	5.653
Overige financiële vaste activa	6.484	6.928	
		128.429	141.152
Vlottende activa			
<i>Vorraden</i>	10.3	9.076	9.062
<i>Vorderingen</i>	10.4		
Huurdebiteuren	1.201	2.242	
Gemeenten	586	408	
Groepsmaatschappijen	10.4.1	4.696	27.149
Overige vorderingen	3.461	2.509	
Overlopende activa	2.520	4.186	
		12.464	36.494
<i>Liquide middelen</i>		2.578	4.131
		2.786.861	2.744.398

| PASSIVA

(na voorgestelde resultaatbestemming) (x € 1.000)	Ref.	31-12-2011	31-12-2010
Eigen vermogen	10.5	647.187	646.007
Voorzieningen			
Voorziening onrendabele investeringen	24.388	52.893	
Overige voorzieningen	2.182	1.679	
		26.570	54.572
Langlopende schulden	10.6		
Leningen overheid en kredietinstellingen	1.752.457	1.701.722	
Leningen groepsmaatschappijen	10.6.1	1.471	1.512
Te betalen CAP-premie	0	0	
Waarborgsommen	100	90	
		1.754.028	1.703.324
Kortlopende schulden	10.7		
Schulden aan kredietinstellingen	249.325	206.355	
Kasgeldleningen	27.000	37.000	
Schulden aan gemeenten	345	202	
Schulden aan leveranciers	10.619	8.115	
Schulden aan groepsmaatschappijen	10.7.1	21.579	37.165
Belastingen en premies sociale verzekeringen	4.727	7.695	
Overige schulden	9.240	8.889	
Overlopende passiva	36.241	35.074	
		359.076	340.495
		2.786.861	2.744.398

9. ENKELVOUDIGE WINST- EN VERLIESREKENING OVER 2011

(x 1.000)	Ref.	2011	2010
Bedrijfsopbrengsten			
Huren		256.271	252.755
Vergoedingen		20.748	20.753
Overheidsbijdragen		6	8
Verkoop onroerende zaken		1.175	797
Gerealiseerde opbrengst onderhanden projecten		0	0
Geactiveerde productie ten behoeve van het eigen bedrijf		0	0
Overige bedrijfsopbrengsten		6.634	5.226
Som der bedrijfsopbrengsten		284.834	279.539
Bedrijfslasten			
Kosten onderhanden projecten		0	0
Afschrijvingen op (im)materiële vaste activa		1.805	2.166
Overige waardeveranderingen (im)materiële vaste activa		35.887	86.237
Erfpacht		732	687
Lonen en salarissen		17.035	14.773
Sociale lasten		2.265	2.070
Pensioenlasten		3.372	3.362
Overige personeelskosten		4.237	4.047
Lasten onderhoud		61.774	50.357
Leveringen en diensten		20.947	20.753
Overige bedrijfslasten		26.418	32.358
Som der bedrijfslasten		174.472	216.810
Bedrijfsresultaat		110.362	62.729

(x 1.000)	Ref.	2011	2010
Rentebaten en soortgelijke opbrengsten		8.832	6.591
Waardeveranderingen financiële vaste activa en effecten		547	1.992
Opbrengsten financiële vaste activa en effecten		4.517	5.392
Rentelasten en soortgelijke kosten		-87.850	-80.200
Financiële baten en lasten		-73.954	-66.225
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen		36.408	-3.496
Belastingen		0	0
Resultaat deelnemingen	10.8	-2.020	-551
Resultaat na belastingen vóór mutatie actuele waarde materiële vaste activa		34.388	-4.047
Mutatie actuele waarde materiële vaste activa		-33.208	-87.545
Resultaat na belastingen na mutatie actuele waarde materiële vaste activa		1.180	-91.592

10. TOELICHTING OP DE ENKELVOUDIGE JAARREKENING

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 hoofdstuk 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:

	2011	2010
Stichting Woonzorg Nederland	1.180	-91.592
Correctie i.v.m. voorziening leningen u/g groeps m.	300	180
Stichting Horizon	18	123
Stichting HBS	-23	-43
Stichting Woonzorgdiensten	0	52
Altus Advies en Ontwikkeling B.V.	-336	-488
Palisium Holding B.V.	-52	-59
Woonzorgdiensten Nederland B.V.	37	-83
Totaal	1.124	-91.910

Het groepsvermogen is als volgt samengesteld:

	2011	2010
Stichting Woonzorg Nederland	647.187	646.007
Correctie i.v.m. voorziening leningen u/g groeps m.	3.200	2.900
Stichting Horizon	2.487	2.469
Stichting HBS	221	243
Stichting Woonzorgdiensten	651	651
Altus Advies en Ontwikkeling B.V.	-1.343	-1.007
Palisium Holding B.V.	-451	-399
Woonzorgdiensten Nederland B.V.	-1.591	-1.628
Totaal	650.361	649.237

I 10.2. FINANCIËLE VASTE ACTIVA

10.2.1. Deelnemingen in groepsmaatschappijen

	Stand 1-1-2011	Resultaat deelneming	Mutaties	Stand 31-12-2011
Woonzorg Nederland Projectontwikkeling B.V.	6.856	-2.020	0	4.836
Woonzorg Nederland Vastgoed B.V.	19	0	0	19
Woonzorg Nederland Monumenten B.V.	18	0	0	18
Totaal waardering deelnemingen	6.893	-2.020	0	4.873

10.2.2. Vorderingen op groepsmaatschappijen

	Stand 1-1-2011	Toevoeging	Aflossing	Stand 31-12-2011
Hollandsche Bouwstichting Seniorenhuis- vesting	4.821	325	0	5.146
Puerta Holding B.V.	200	0	0	200
Stichting Horizon	1.512	0	-41	1.471
Woonzorgdiensten Nederland B.V.	2.020	0	-320	1.700
Totaal vorderingen op groepsmaatschappijen	8.553	325	-361	8.517
af: voorz. leningen u/g aan groepsmaatschappijen	-2.900	-300	0	-3.200
Waardering leningen u/g groepsmaatschappijen	5.653	25	-361	5.317

HBS (5.146): Dit betreft een tweetal leningen u/g met een rentepercentage van 4,01% (4.725) en 5,50% (421). De looptijd van de leningen is tot uiterlijk 28 september 2012. Per vervaldatum wordt bepaald of en tegen welke condities de leningen worden verlengd. Er zijn geen specifieke zekerheden overeengekomen.

Puerta (200): Dit betreft een lening u/g met een rentepercentage van 2,31%, welke lening per 29 februari 2012 is verlengd tegen een rentepercentage van 2,34%. De looptijd van deze lening is tot uiterlijk 28 september 2012. Per vervaldatum wordt bepaald of en tegen

welke condities de leningen worden verlengd. Er zijn geen specifieke zekerheden overeengekomen. Horizon (1.471): Dit betreft een annuïtaire lening met een resterende looptijd van 19 jaar tegen een rentepercentage van 6,8%. Er zijn geen specifieke zekerheden overeengekomen. Stichting Woonzorg Nederland kent uit hoofde van deze lening geen debiteurenrisico, aangezien de condities ter zake van de hiermee samenhangende lening o/g (zie paragraaf 10.6.1) gelijkloidend zijn.

I 10.3. VOORRADEN

De specificatie van de balanspost voorraden is als volgt:

	2011	2010
Voorraad onderhanden (grondposities)	8.203	8.203
Overige voorraad	873	859
Totaal	9.076	9.062

10.4. VORDERINGEN

10.4.1. Groepsmaatschappijen

	2011	2010
Stichting Horizon	41	17.476
Woonzorgdiensten Nederland B.V.	214	37
Woonzorg Nederland Projectontwikkeling B.V.	3.866	9.265
Hollandsche Bouwstichting Seniorenhuisvesting	548	349
Puerta Holding B.V.	27	22
Totaal	4.696	27.149

Horizon (41): Dit betreft het kortlopende deel (korter dan 1 jaar) van de betreffende lening u/g (zie paragraaf 10.2.2). De overige vorderingen op groepsmaatschappijen betreffen rekening-cou-

Woonzorgdiensten (1.700): Dit betreft een lening u/g met een rentepercentage van 3,71%, welke lening per 29 februari 2012 is verlengd tegen een rentepercentage van 3,74%. De looptijd van deze lening is tot uiterlijk 28 september 2012. Per vervaldatum wordt bepaald of en tegen welke condities de leningen worden verlengd. Er zijn geen specifieke zekerheden overeengekomen.

rant vorderingen. Over het (gemiddeld) saldo van deze rekening-courantvorderingen wordt geen rente berekend. Omtrent aflossing op zekerheden is niets overeengekomen.

10.5. EIGEN VERMOGEN

	2011	2010
Stand per 31 december	646.007	737.599
Resultaat bestemming	1.180	-91.592
Stand per 31 december	647.187	646.007

10.6. LANGLOPENDE SCHULDEN

10.6.1. Leningen groepsmaatschappijen

Leningen Stichting Horizon	2011
1 januari 2011	
Schuldrest per vervaldatum	18.499
Aflossing komend boekjaar	-16.987
Stand per 1 januari 2011	1.512
Mutaties 2011	
Aflossingen boekjaar	-16.987
31 december 2011	
Schuldrest per vervaldatum	1.512
Aflossing komend boekjaar	-41
Stand per 31 december 2011	1.471

Dit betreft een annuïtaire lening met een resterende looptijd van 19 jaar tegen een rentepercentage van 6,8%. Er zijn geen specifieke zekerheden overeengekomen.

Het kortlopende deel (de aflossingsverplichting binnen 1 jaar na afloop van het boekjaar) is opgenomen onder de kortlopende schulden. Het saldo van de lening langer dan 5 jaar bedraagt 1.275.

10.7. KORTLOPENDE SCHULDEN

10.7.1. Schulden aan groepsmaatschappijen

	2011	2010
Stichting Horizon	41	17.476
Stichting Woonzorgdiensten	651	651
Woonzorg Nederland Projectontwikkeling B.V.	20.887	19.038
Totaal	21.579	37.165

Horizon (41): Dit betreft het kortlopende deel (korter dan 1 jaar) van de lening o/g (zie paragraaf 10.6.1).

Woonzorgdiensten (651): Over het (gemiddeld) saldo van deze rekening-courantschuld wordt geen rente berekend. Omtrent aflossing en zekerheden is niets overeengekomen.

Projectontwikkeling (20.887): Dit betreft voor een deel een kasgeldlening (8.000). Het overige

saldo (ad 12.887) betreft een crediteurensaldo voor gefactureerde projecttermijnen en dergelijke en kent een betalingstermijn van één week. Over het (gemiddeld) uitstaande saldo wordt geen rente berekend. Voor de kasgeldlening (periode 22 december 2011 t/m 5 januari 2012) wordt een rente vergoed van 0,6570%. Er zijn geen zekerheden verstrekt.

10.8. RESULTAAT DEELNEMINGEN

	2011	2010
Resultaat deelneming WZN Projectontwikkeling B.V.	-2.020	-551
Resultaat deelneming WZN Vastgoed B.V.	0	0
Resultaat deelneming WZN Monumenten B.V.	0	0
Totaal	-2.020	-551

ONDERTEKENING VAN DE JAARREKENING

I AMSTELVEEN/MEPPEL, 22 MEI 2012

Raad van Bestuur

M.W. Meerdink
Voorzitter RvB

A.Th.J.M. Zuure
Lid RvB

J.L. Kauffeld
Lid RvB

Raad van Commissarissen

M.J. van Rijn
Voorzitter RvC

L. Geut
Vice-voorzitter RvC

B.E. Baarsma
Lid RvC

H.J. van den Bosch
Lid RvC

B. Fransen
Lid RvC

H.M. Prast
Lid RvC

OVERIGE GEGEVENS

I 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.

I VOORSTEL RESULTAATBESTEMMING OVER HET BOEKJAAR 2011

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:

	2011
Toevoeging overige reserves	1.180

I GEBEURTENISSEN NA BALANS-DATUM

Er hebben zich na balansdatum geen vermeldenswaardige gebeurtenissen voorgedaan.

I VASTSTELLING EN GOEDKEURING JAARREKENING

De raad van bestuur van Stichting Woonzorg Nederland heeft de jaarrekening 2011 vastgesteld in de vergadering van 22 mei 2012. De raad van commissarissen van Stichting Woonzorg Nederland heeft de jaarrekening 2011 goedgekeurd in de vergadering van 22 mei 2012.

I ONDERTEKENING DOOR BESTUURDERS EN TOEZICHTHOUDERS

De originele jaarrekening is getekend op 22 mei 2012 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), L. Geut, H.J. van den Bosch en de dames B.E. Baarsma, B. Fransen en H.M. Prast.

I CONTROLEVERKLARING VAN DE ONAFHANKELIJKE ACCOUNTANT

Op de volgende pagina is de verklaring van de accountant opgenomen.

ACCOUNTANTSVERKLARING



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 2011 van Stichting Woonzorg Nederland te Amstelveen gecontroleerd. Deze jaarrekening bestaat uit de geconsolideerde en enkelvoudige balans per 31 december 2011 en de geconsolideerde en enkelvoudige winst-en-verliesrekening over 2011 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 Bbsh, richtlijn 645 van de Raad voor de Jaarverslaggeving en de Wet openbaarmaking uit publieke middelen gefinancierde topinkomens. 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 Bbsh. 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., Zuiderzeelaan 53, 8017 JV Zwolle, Postbus 513, 8000 AM Zwolle
T: 088 792 00 38, F: 088 792 94 61, www.pwc.nl

PwC is het merk waaronder PricewaterhouseCoopers Accountants N.V. (RVK 34180285), PricewaterhouseCoopers Belastingadviseurs N.V. (RVK 34180294), PricewaterhouseCoopers Advisory N.V. (RVK 34180287), PricewaterhouseCoopers Consultancy Services B.V. (RVK 341814406), PricewaterhouseCoopers B.V. (RVK 34180289) en andere vennootschappen handelen en diensten verlenen. Op deze diensten zijn algemene voorwaarden van toepassing, waarin onder meer aansprakelijkheidsvoorwaarden zijn opgenomen. Op leveringen aan deze vennootschappen zijn algemene inkoopvoorwaarden van toepassing. Op www.pwc.nl treft u meer informatie over deze vennootschappen, waaronder deze algemene inkoopvoorwaarden die ook zijn gepubliceerd 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 2011 en van het resultaat over 2011 in overeenstemming met artikel 26, eerste lid, van het Bbsh, 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 b, van het Bbsh, voor wat betreft het in dit artikel genoemde jaarverslag, melden wij dat ons geen tekortkomingen zijn gebleken naar aanleiding van het onderzoek of het jaarverslag, voor zover wij dat kunnen beoordelen, overeenkomstig de van toepassing zijnde bepalingen van titel 9 van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek is opgesteld, en of de in artikel 2: 392 lid 1 onder g, van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek bedoelde gegevens zijn toegevoegd. Tevens vermelden wij dat het jaarverslag, voor zover wij dat kunnen beoordelen, verenigbaar is met de jaarrekening zoals vereist in artikel 391, vierde lid, van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek. 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, MG 2008-03, MG 2010-03 en MG 2011-02, 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.

Zwolle, 22 mei 2012

PricewaterhouseCoopers Accountants N.V.

Origineel getekend door G.A.N. Turkenburg RA

KENGETALLEN / KERNCIJFERS

Kengetallen zijn gebaseerd op de enkelvoudige jaarrekening van Stichting Woonzorg Nederland, tenzij anders vermeld.

GEGEVENS WONINGBEZIT

Aantal verhuureenheden in exploitatie	2011	2010	2009	2008	2007
Woningen / woongebouwen	27.064	26.747	26.727	26.322	26.789
Verzorgingstehuizen/ verpleegtehuizen	16.404	16.428	16.437	16.474	17.226
Bedrijfsruimten	29	30	32	32	32
Parkeerplaatsen en garages	2.416	2.233	2.148	1.916	1.878
Overige verhuureenheden	740	667	648	403	408
Totaal verhuureenheden (ongewogen)	46.653	46.105	45.992	45.147	46.333
Aantal verzorgingstehuizen	157	157	157	157	165
Aantal verpleegtehuizen	18	18	18	18	16
Totaal verhuureenheden (gewogen)¹	36.380	35.977	35.687	35.128	35.761
Totaal in aan-/verbouw	1.389	1.168	1.435	1.314	1.754

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

KENGETALLEN PER GEWOGEN VERHUUREENHEID (GVHE)

Balans	2011	2010	2009	2008	2007
Materiële vaste activa	72.411	70.978	71.778	70.988	69.859
Financiële vaste activa	3.530	3.923	4.708	5.215	5.275
Viottende activa	663	1.302	555	854	3.253
Eigen vermogen	17.790	17.956	20.669	22.099	22.422
Voorzieningen	730	1.517	1.152	686	2.083
Weerstandsvermogen	18.520	19.473	21.821	22.785	24.505
Langlopende schulden	48.214	47.345	47.175	45.112	49.760
Kortlopende schulden	9.870	9.386	8.046	9.160	4.334
Winst- en verliesrekening	2011	2010	2009	2008	2007
Huren	7.044	7.025	6.880	6.984	6.746
Onderhoudslasten	1.698	1.400	1.479	1.222	1.270
Personeelskosten	740	674	702	629	691
Financiële baten en lasten	-2.033	-1.841	-1.865	-2.360	-2.139
Resultaat voor mutatie actuele waarde	945	-112	-277	2.898	790
Resultaat na mutatie actuele waarde	32	-2.546	-1.084	-727	617

| FINANCIERING

Financiering	2011	2010	2009	2008	2007
Schuldrest langlopende schulden in 1.000	1.754.028	1.703.324	1.683.522	1.584.703	1.779.477
Gemiddelde vermogenskostenvoet vreemd vermogen	4,1	4,2	4,3	4,6	4,8
Obligatie- en aandelenportefeuille in 1.000	106.402	115.433	125.818	133.421	144.525
Interest Rate Cap portefeuille, in combinatie met roll-over leningen in 1.000	209.247	196.039	243.385	210.471	199.870
Gemiddelde strike-price (rente- plafond) Interest Rate Caps in %	5,29%	5,44%	5,64%	5,81%	5,84%
Interest Rate Swap portefeuille	0	0	0	0	0
'duration' langlopende schulden ²	9,7	8,0	7,0	6,7	5,9

² in 2008 wordt de duration aan de hand van de huidige yieldcurve berekend. Voor 2008 ging men uit van het rentescenario van 6%.

| FINANCIËLE CONTINUÏTEIT

Financiële continuïteit	2011	2010	2009	2008	2007
Eigen vermogen/ totaal vermogen	23,2	23,6	26,8	28,7	28,5
Weerstandsvermogen ³ / totaal vermogen	24,2	25,6	28,3	29,6	31,2
Totale vaste activa/ lang vreemd vermogen	1,6	1,6	1,6	1,7	1,4
Current ratio ⁴	0,1	0,1	0,1	0,1	0,8
Quick ratio ⁵	0,0	0,1	0,1	0,1	0,7
Interest Coverage rate (ICR) ⁶	1,7	1,7	1,8	2,6	1,7
Debt service coverage ratio (DSCR) ⁷	1,2	1,1			
Direct Rendement ⁸	5,7	5,3			
Loan to value ⁹	76,2	75,1			

³ eigen vermogen plus egalisatierekening plus voorzieningen

⁴ vlottende activa / kortlopende schulden

⁵ vlottende activa minus voorraden / kortlopende schulden

⁶ kasstroom uit bedrijfsoperaties / rentelasten (o.b.v. geconsolideerde jaarrekening)

⁷ kasstroom uit bedrijfsoperaties / rentelasten + aflossingen (o.b.v. geconsolideerde jaarrekening)

⁸ kasstroom uit bedrijfsoperaties / materiële vaste activa (o.b.v. geconsolideerde jaarrekening)

⁹ leningenportefeuille / materiële vaste activa (o.b.v. geconsolideerde jaarrekening)

| OVERIG

Personeelsbezetting	2011	2010	2009	2008	2007
Personeelsbezetting ultimo jaar (in aantallen)	405	409	387	365	413
Personeelsbezetting ultimo jaar (in fte's)	354	360	338	318	366
Personeelsbezetting (excl. beheerders) per 1.000 gvhe	6,91	6,90	6,56	6,15	8,00

Prijs-kwaliteitsverhouding	2011	2010	2009	2008	2007
Gemiddeld aantal punten WWS	112,46	112,57	112,42	112,8	113,6
Gemiddelde netto huurprijs	460	456	446	435	425

Kwaliteit	2011	2010	2009	2008	2007
Uitgaven dagelijks onderhoud	24.348	22.498	26.297	20.547	20.279
Uitgaven planmatig onderhoud	37.426	27.859	26.479	22.378	25.141
Totale kosten onderhoud	61.774	50.357	52.776	42.925	45.420

WOZ-waarde	2011	2010	2009	2008	2007
WOZ-waarde (in miljard)	4,7	4,7	4,6	4,3	4,2

COLOFON

I 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