

Jaarverslag 2014

Samen ondernemen
voor sociaal wonen

Bergopwaarts

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1. Voorwoord	2
Hoofdstuk 2. Betaalbaarheid en beschikbaarheid	3
Hoofdstuk 3. Kwaliteit	4
Hoofdstuk 4. Klanten centraal	5
Hoofdstuk 5. Passend bezit	9
Hoofdstuk 6. Maatschappelijk ondernemen	12
Hoofdstuk 7. Nieuwbouw	16
Hoofdstuk 8. Organisatie	17
Hoofdstuk 9. Duurzame samenwerking	18
Hoofdstuk 10. Gezond bedrijf en kengetallen	21

Bergopwaarts
@boW

Hoofdstuk 1. | Voorwoord

Samen ondernemen voor sociaal wonen

Met een jaarverslag geven we elk jaar inzicht in onze prestaties van het voorgaande jaar. Ook met dit verkort jaarverslag blikken we terug op 2014, laten we zien hoe we te werk zijn gegaan en wat we bereikt hebben. Ondanks de moeizame economie en het niet gemakkelijke jaar zijn de resultaten gelukkig geruststellend te noemen.

Onze ambitie is dat Bergopwaarts een gezond bedrijf blijft, zodat onze klanten tevreden kunnen wonen in een goede woning en in een plezierige woonomgeving. Onze missie blijft onvoorwaardelijk om samen met onze partners te zorgen voor die mensen die zelf niet goed kunnen voorzien in huisvesting. Samen ondernemen voor sociaal wonen!

We spelen een actieve rol op het vlak van wonen, wijkbeheer en bij de ontwikkeling van nieuwbouw en maatschappelijk vastgoed. Wij zijn een woningcorporatie die in Deurne, Asten, Helmond, Laarbeek, Gemert, Someren en Delft ruim 5.000 woningen beheert.

Ik nodig u van harte uit om met mij mee te wandelen door het straatbeeld. Wij laten u graag een aantal hoogtepunten zien van activiteiten die wij in 2014 ondernomen hebben. Maar vooral laten we onze klanten aan het woord: de mensen waar wij het voor doen.

Chris Theuws, directeur-bestuurder

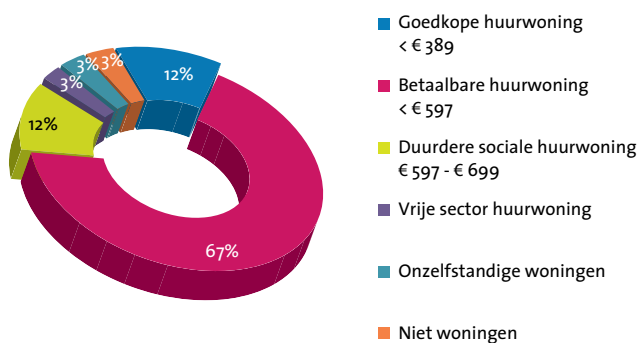


Hoofdstuk 2. | Betaalbaarheid en beschikbaarheid

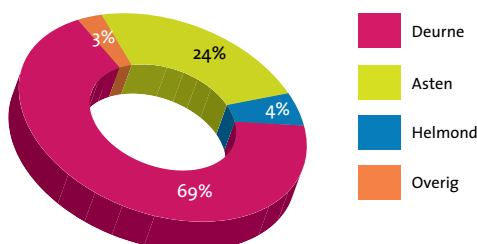
Intro

De nieuwe Woningwet heeft een grote invloed op de woningmarkt en de corporatiesector in het bijzonder. Woningcorporaties gaan terug naar hun kerntaak en kunnen zich minder inspannen in wijken en buurten. De eerder ingevoerde verhuurdersheffing heeft tot gevolg dat de betaalbaarheid en beschikbaarheid onder enorme druk is komen te staan. Druk op de betaalbaarheid omdat - naast de effecten van de crisis - corporaties niet anders kunnen dan de huren extra verhogen. Druk op de beschikbaarheid omdat het betalen van deze heffing ertoe leidt dat corporaties minder kunnen investeren; door het stagneren van de doorstroming aan de onderkant van de markt zit de woningmarkt op slot.

Betaalbaarheid portefeuille



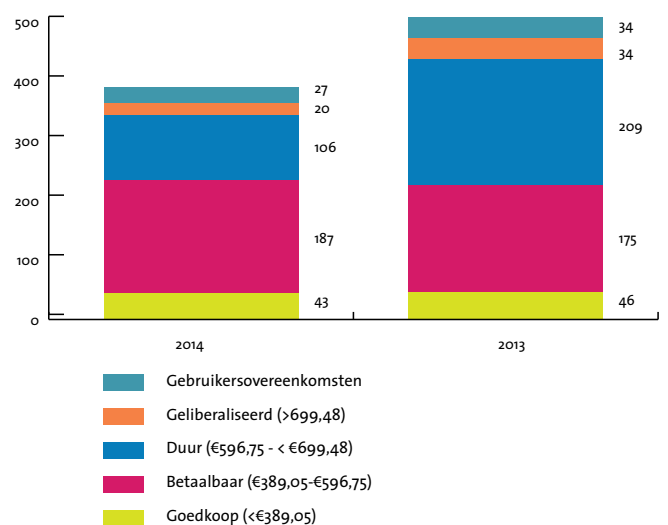
Verdeling naar gemeenten



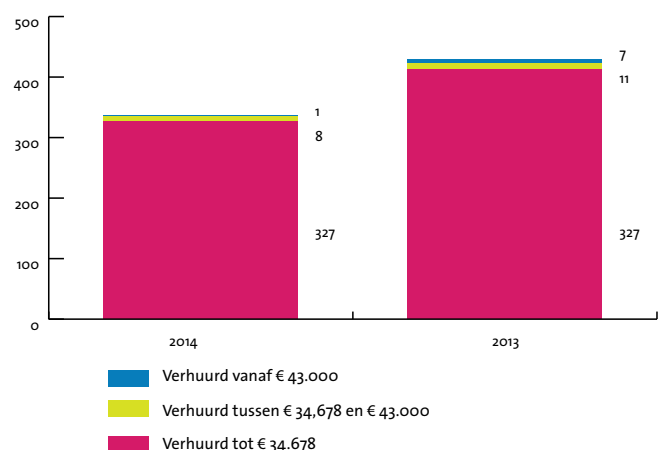
Wettelijke eis

Met een toewijzing van 97,3% voldoet Bergopwaarts ruim aan de wettelijke eis van 90% om woningen toe te wijzen aan woningzoekenden met een maximaal huishoudinkomen van € 34.678,-. In 2014 zijn 383 woningen verhuurd. Van deze woningen zijn er 27 verhuurd in het kader van tijdelijke verhuur en hebben 20 woningen een huurprijs van meer dan € 699,48. Van de 336 verhuringen tot een huurprijs van € 699,48 zijn er 327 verhuurd aan mensen met een inkomen onder de € 34.678.

Verhuurd naar huurprijscategorie



Toewijzing tot huurtoeslaggrens



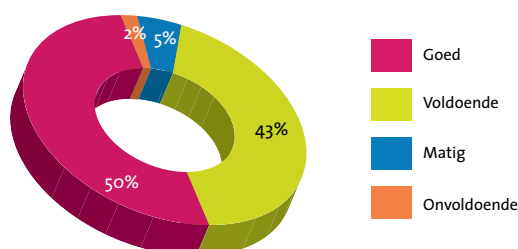
Hoofdstuk 3. | Kwaliteit

Intro

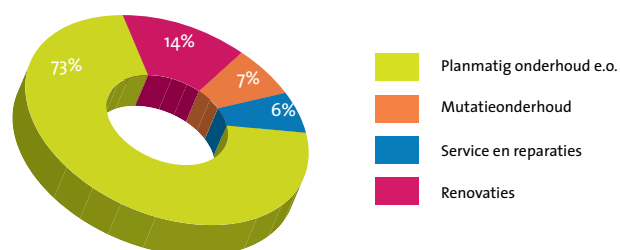
Op basis van het woningwaarderingstelsel is de kwaliteit van onze sociale woningen zeer hoog, vooral qua vierkante meters woonoppervlak en grootte van de tuinen. Ook energetisch scoort Bergopwaarts goed. Onze woningen hebben gemiddeld een groen energielabel (C).

Met een speciaal spouwmuurisolatie-project worden in drie jaar tijd alle woningen met label D en E voorzien van spouwmuurisolatie. In 2014 is het eerste deel hiervan afgerond. Voor onze onderhoudsplanning zijn conditiemetingen uitgevoerd op onze woningen.

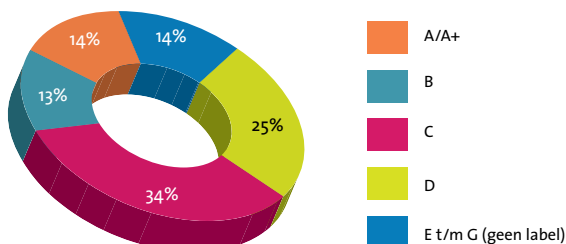
Technische conditie



Onderhoud + Renovatie totaal



Energielabel



Hoofdstuk 4. | Klanten centraal

Intro

Onze klanten zijn belangrijk. Tevreden bewoners staan voor ons centraal. Daarom vinden we klantcontact ook zo essentieel en wordt hier veel aandacht aan besteed. Op diverse wijzen toetsen wij die tevredenheid en treden wij in contact met de klant. We geven de klant steeds meer de regie. Zo hebben we het klantgericht binnenonderhoud ingevoerd; de klant geeft zelf aan wat voor wensen hij heeft ten aanzien van onderhoud. Voldoet de aanvraag aan de voorwaarden, dan wordt het onderhoud uitgevoerd op het moment dat de klant aangeeft.

Eerste prijs KWH webmonitor

In 2013 heeft Bergopwaarts een nieuwe website gelanceerd om beter en efficiënter in contact te komen met haar klanten. In 2014 resulteerde dat in een eerste plaats van de KWH webmonitor! Een landelijke prijs waar 367 woningcorporaties werden gemeten op de vindbaarheid, gebruikersvriendelijkheid, inhoud en functionaliteit van hun websites.

Hoe goed is de website van Bergopwaarts?
Hoe doen we het ten opzichte van andere
woningcorporaties? De vindbaarheid,
gebruikersvriendelijkheid, inhoud en
functionaliteit van 367 woningcorporaties
werd gemeten.

Interview met de webmasters van Bergopwaarts: een online klantportaal is altijd open

In 2013 heeft Bergopwaarts een nieuwe website gelanceerd om beter en efficiënter in contact te komen met haar klanten. Dat www.bergopwaarts.nl in 2014 een eerste plaats heeft behaald in de KWH webmonitor is iets waar webmasters Suzan Beks en Petra van de Werff zeer trots op zijn!

Petra: 'We waren enorm verrast door deze prijs. We vonden zelf al dat we een enorme verbeterslag hadden gemaakt. Dat dat ook is beloond met een landelijke prijs voor klantvriendelijkheid is natuurlijk fantastisch!'

Suzan: 'Voor ons is het beheer verbeterd, maar het zijn vooral de klanten die profiteren. Ze krijgen praktische informatie op maat en kunnen zich inschrijven voor digitale nieuwsbrieven. Denk daarbij ook aan corporatienieuws en up-to-date informatie over nieuwbouwprojecten. Ze blijven zo makkelijk en snel op de hoogte van het allerlaatste nieuws.'

Klanten zoeken steeds vaker contact via de online kanalen, iets dat volgens Petra niet vreemd is: 'Klanten zijn gewend om online te shoppen, en online communicatie en digitale dienstverlening sluiten daarbij aan. We zien dit terug in de groei van het aantal digitale aanvragen voor bijvoorbeeld reparaties of het opzeggen van de huur.'

Suzan benadrukt: 'Om onze bereikbaarheid te vergroten, blijven we onze online dienstverlening verbeteren. Wij zijn een kleine organisatie met een relatief groot werkgebied. Het is daarom niet mogelijk om dichtbij de klant een fysiek loket aan te bieden. Een digitaal, online klantportaal is daarentegen altijd geopend!'



Woonbelevingsonderzoek

Uit het in 2014 onder onze huurders gehouden woonbelevingsonderzoek blijkt, dat de dienstverlening van Bergopwaarts goed gewaardeerd wordt. We kregen hier gemiddeld een 7,2 voor. Er waren weinig opvallende veranderingen ten opzichte van de uitkomsten van 2011. Voor ons een duidelijk signaal dat we op de juiste manier aan de weg timmeren.

Koffie- en huiskamergesprekken

Tijdens huiskamergesprekken verbreden wij onze blik op hoe wijkbewoners het wonen in hun buurt ervaren. Met bewoners en ondernemers van de wijk Heiakker in Deurne is in december 2014 voor het eerst over tal van onderwerpen gesproken. Tijdens koffiegesprekken gebeurt dit op kleinere schaal. In juni gingen we op de koffie bij senioren van 65 jaar en ouder. Deze koffiegesprekken die we al verschillende jaren voeren, worden positief gewaardeerd en leveren ons veel informatie op over de beleving van onze klant.

Huiskamergesprekken vinden plaats om te horen van huurders van Bergopwaarts, overige wijkbewoners en ondernemers wat er speelt in de wijk. Het kleine zusje hiervan is het koffiegesprek. Tijdens zo'n koffiegesprek krijgt Bergopwaarts in een één-op-ééngesprek bij de bewoner thuis de persoonlijke woonervaring van de huurder te horen.



Koffiegesprek met Mevrouw de Bruijn-Martens: terug naar Deurne

Mevrouw Nelly de Bruijn-Martens (90) woonde vijftig jaar lang in het centrum van Eindhoven. Van oorsprong kwamen zij en haar man uit Deurne, en bij hem begon het toch weer te kriebelen. Nelly wilde eigenlijk helemaal niet weg uit Eindhoven, maar uiteindelijk werd de knoop doorgehakt: ze gingen terug naar Deurne!

Het stel ging wonen in een toen splinternieuwe woning op de Hogeweg. Ze nam plaats in de bewonerscommissie en organiseerde met plezier uitstapjes voor de straat. Elf jaar geleden overleed haar echtgenoot, maar reden tot verhuizen heeft ze nog steeds niet. Ze woont naar haar zin in haar geboortedorp en is blij met Bergopwaarts als verhuurder. Toen Bergopwaarts aanbood om een scheur in de wand in de huiskamer te herstellen, sloeg ze dat vriendelijk maar beslist af. 'Dan moet de hele boel getext worden, en ik schilder liever zelf,' aldus de fit ogende dame.

Kunstschilderen welteverstaan, en dat doet ze heel verdienstelijk. Doeken van haar hand hangen in haar hele huis. Complimenten neemt ze bescheiden aan.

Tijdens het koffiegesprek wordt de douchekop nog even gerepareerd. Mevrouw tevreden, Bergopwaarts tevreden. Daarmee is precies de essentie van het koffiegesprek bereikt: vinger aan de pols van onze huurders.

Hoofdstuk 5. | Passend bezit

Intro

Transformatie van woningen

Bij het project Europastraat in Deurne zijn een drietal grote eengezinswoningen getransformeerd naar drie grondgebonden seniorenwoningen en drie 1-2 persoonswoningen boven. Dit om tegemoet te komen aan de veranderende vraag van grote eengezinswoningen naar woningen die voor kleine huishoudens en senioren geschikt zijn.

In de Europastraat in Deurne zijn drie grote eengezinswoningen, die in de jaren zeventig veel gebouwd werden, omgebouwd tot starters- en seniorenwoningen. Dit om tegemoet te komen aan de veranderende vraag op het gebied van wonen. De starters wonen op de bovenverdieping en kunnen genieten van het zonnetje op hun royale balkon. De senioren hebben beschikking over een flinke tuin. Alle woningen hebben een eigen ingang, een schuurtje en een parkeerplaats.



Interview met een starter: het enthousiasme spat ervanaf

Carline Sterk (33) stond al jaren ingeschreven bij Bergopwaarts. Ze zocht naar een stekje in Deurne, waar haar sociale leven zich afspeelt en ze dichtbij haar familie kan zijn. Ze reageerde via de website op de te ontwikkelen appartementen in de Europastraat. 'Het was heel spannend of ik werd ingeloot, op de site stond dat er al zeventig mensen hadden gereageerd toen ik me inschreef.' In oktober 2014 kreeg Carline het verlossende telefoontje: zij was een van de gelukkigen! 'Ik heb lang gewacht, maar het was de moeite waard,' zegt Carline enthousiast, want ze is hier helemaal in haar element.

Vanuit haar smaakvol ingerichte, lichte huiskamer kijkt Carline uit over de daken van Deurne, met de torenspits van de kerk als opvallend middelpunt. Ze woont op een steenworp afstand van het centrum en het station, wat heel handig is omdat Carline met de trein naar haar werk in Eindhoven gaat. En de seniorenappartementen, wat vindt ze daarvan?

'Ik zit hier heerlijk en ik kan jaren vooruit. Van de burens – links, rechts én beneden – merk ik heel weinig. En ach... als ik maar lang genoeg blijf zitten, stroom ik waarschijnlijk vanzelf door naar de seniorenwoning,' lacht ze olijk.

Carlines starterswoning maakt deel uit van de pilot Transformatie Europastraat.

De tijd dat men in aanmerking kwam voor een woning door lang ingeschreven te staan, is voorbij. Sinds een aantal jaar werkt Bergopwaarts met loting. Iedereen heeft daardoor evenveel kans op een woning. De gemiddelde wachttijd is twee à drie jaar.

Interview met een seniorenkoppel: snel gegaan!

Gerard (78) en Nolda (74) Biemans bouwden in de jaren zestig een woning in de Zeilberg en woonden daar tot het begin 2015. Met het verstrijken van de jaren werd het huis hen te groot en het onderhoud aan de tuin teveel. Daarom zetten ze hun woning te koop.

Nolda: 'Het is heel snel gegaan. Binnen een paar weken was het huis verkocht.' Dat niet alleen: kort nadat het echtpaar reageerde op het woningaanbod op de website, kregen ze een telefoontje dat zij een van de nieuwe bewoners van een seniorenwoning in de Europastraat waren! Hoe bevalt het?

'Heel goed,' zegt de heer des huizes. 'Alles gelijkvloers, dat is heel fijn voor mijn vrouw, die niet meer zo goed ter been is. Het is niet zo groot, maar alles zit erin, en we kunnen nog steeds in de tuin zitten.' Een kennis timmerde een praktische overkapping tegen de achterkant van de woning waardoor daar voldoende privacy is. Het contact met Bergopwaarts bevalt goed. Nog niet eerder hadden Gerard en Nolda te maken met een verhuurder. 'We hebben een paar gesprekken gehad en alles is heel voorspoedig gegaan. Nee, we hebben niets te klagen.'

Het huis heeft twee slaapkamers. Genoeg plek voor een logeerbed. 'We zijn nog steeds niet klaar met opruimen,' vertelt het koppel en ze schieten beide in de lach. 'Een logé is van harte welkom, maar dan moeten we eerst de boel aan kant hebben!'

De seniorenwoning van de Gerard en Nolda Biemans maakt deel uit van de pilot Transformatie Europastraat.



Hoofdstuk 6. | Maatschappelijk ondernemen

Intro

Maatschappelijk ondernemen is van deze tijd en staat al jaren hoog op onze agenda. We spannen ons in om iedereen de kans te bieden om prettig te wonen: óók speciale groepen. Heel trots zijn wij op de realisatie van twee bijzondere projecten: de Rozenstraat in Asten en De Droom in Deurne.

De Rozenstraat, Asten

In Asten is een bestaand appartementencomplex geschikt gemaakt voor huisvesting van tien (jong) volwassenen met autisme. Hiervoor hebben we samengewerkt met het Regionaal Autisme Centrum, waar de complete begeleiding van mensen met autisme in regio Zuidoost Brabant en Noord-Limburg wordt verzorgd.

De Droom, Deurne

Samen met Stichting De Droom heeft Bergopwaarts in een bestaand gebouw aan het Crobachplantsoen in Deurne een woonplek voor bewoners met een verstandelijke beperking gerealiseerd. Na de nodige aanpassingen heeft iedere bewoner een eigen appartement en er zijn algemene ruimtes waar onder begeleiding gezamenlijk wordt gekookt, en de bewoners hun vrije tijd met elkaar doorbrengen.

Wonen voor bijzondere groepen mogelijk maken is een van de maatschappelijke doelen die Bergopwaarts nastreeft. Met de oplevering van De Droom is een prachtig initiatief gerealiseerd.

Interview met moeder Nelly en zoon Robin de Groot: Genieten van een eigen plek

Robin de Groot (23) heeft het syndroom van Down. Net als zijn leeftijdsgenoten heeft Robin behoefte aan een plek voor zichzelf. Zijn moeder Nelly (61) vertelt: 'Ik ben actief in een ouderinitiatief van kinderen met een beperking. Al jaren werken we intensief aan de toekomst van onze kinderen. Want Robin is natuurlijk niet de enige die graag zelfstandig wil wonen. Zo kwamen we een jaar of zes geleden terecht bij Bergopwaarts. Gezamenlijk hebben we gekeken wat we wilden, wat er mogelijk was en na veel besprekingen verrees De Droom aan het Crobachplantsoen in Deurne.'

In 2014 kreeg Robin, die werkt bij Brownies & Downies in Asten, de sleutel. Hij glundert van oor tot oor als hij vertelt over De Droom. 'Ja, ik vind het heel fijn om daar te wonen.' Hij heeft een eigen kamer met televisie en slaapkamer, én er is een knusse woonkamer waar hij met andere bewoners gezellig tijd kan doorbrengen. Er wordt gezamenlijk gekookt en warm gegeten. Alle bewoners worden geholpen in dagelijkse gang van zaken door zes vaste begeleiders. 'Mijn vaste begeleider heet Suzan,' zegt Robin, die ook de andere vijf moeiteloos weet te benoemen. Met Suzan maakt hij plannen voor zijn leerdoelen en worden dagelijkse dingen voorbereid.

Robin woont op de begane grond, in het appartement dat hij zelf uitkoos. Hij vindt het leuk om te koken, houdt van winkelen en maakt het graag gezellig in de gezamenlijke huiskamer of in de grote tuin. 'Ik heb een mooi huis!'

In De Droom wonen momenteel negen jonge mensen met een beperking. Er zijn vérgaande besprekingen met een tiende bewoner. 'Die moet natuurlijk wel goed bij de groep passen,' zegt Nelly en Robin knikt. 'Ja, want het is gezellig.'

Het enthousiasme van Robin straalt van hem af. Hij is blij met zijn woning en met zijn werk. Dankzij Bergopwaarts is De Droom precies geworden wat het ouderinitiatief voor ogen had.



Een tweede, opvallend initiatief is de verbouwing van woningen aan de Rozenstraat in Asten om een zelfstandige woonplek te bieden aan jongeren met autisme.

Interview met bewoner Stefan van den Dungen en manager wonen Jacqueline Weusthof: Structuur is belangrijk

Stefan van den Dungen (26) is sinds drie jaar cliënt bij het Regionaal Autisme Centrum. Begin december 2014 kreeg hij de sleutel van het complex waar hij regelmatig was gaan kijken en twee maanden later trok hij erin.

Autisten hebben het niet makkelijk. Aan de buitenkant kan de wereld niet zien hoe ze soms worstelen met sociale vaardigheden. Stefan heeft veel begeleiding en training gehad en kan zich inmiddels goed redden. Hij werkt als kok bij een eetcafé in Asten: 'Horeca is mijn passie.' Werken geeft hem de regelmaat en de structuur die hij nodig heeft om goed en prettig te kunnen functioneren. 'Ik heb het geluk dat ik van mijn hobby mijn beroep heb mogen maken,' zegt hij.

Het begeleidende woonteam regelt alle praktische zaken. In de ochtend helpen ze de bewoners op te starten, 's avonds om de dag af te sluiten. Stefan vindt het fijn om na afloop van zijn werk te praten over zijn dag, en voor hem is die individuele begeleiding dan ook heel belangrijk. Het is zijn manier van alles verwerken. 'Ik maak er vrijwel dagelijks gebruik van. Alleen zijn is iets waar ik in het begin veel moeite mee had.'

Jacqueline Weusthof werkt bij het Regionaal Autisme Centrum. Door het gezamenlijke karakter van het wooninitiatief Rozenstraat kan de zorg op maat door het RAC worden geleverd. 'De stap naar zelfstandig wonen is vaak groot. Ouders moeten loslaten, vertrouwen opbouwen is belangrijk.'

Stefan: 'Thuis wordt alles voor je gedaan. In de Rozenstraat moet je dat allemaal zelf doen. Voor een autist is dat plannen, loslaten en alles regelen erg lastig.' Jacqueline: 'Juist dat loskomen van thuis is minder moeilijk in een wooneenheid als de Rozenstraat. Onze cliënten zijn aangewezen op sociale huur, door geclusterd wonen kan begeleiding op maat worden geleverd. Op deze manier kunnen we de bewoners beter monitoren en problemen zoals vereenzaming of overlast tijdig signaleren.'

Het RAC heeft Bergopwaarts actief benaderd voor de realisatie van deze huisvesting. Bergopwaarts vond voor de hulpvraag een complex dat anti-kraak werd bewoond en daarna ging het snel. 'De samenwerking is heel belangrijk,' zegt Jacqueline. Met de Rozenstraat heeft Bergopwaarts opnieuw een mooi aandeel geleverd in de visie 'maatschappelijk ondernemen'.



Leefbaarheid

Dat wij met wonen niet alleen het huis en de stenen bedoelen, blijkt uit onze investeringen ter verbetering van de leefbaarheid. Zo hebben we een woning beschikbaar gesteld om het wijkondersteuningspunt De Stip in Asten te realiseren. Een punt in de wijk waar bewoners terecht kunnen met hun vragen, en ook waar ze gezamenlijk activiteiten kunnen ondernemen.

Daarnaast ondersteunen wij burger- en/of verenigingsinitiatieven, die bijdragen aan een betere leefomgeving van onze klant of de hele gemeenschap. Veel aandacht besteden we aan het beperken van overlast die sommige bewoners ervaren van anderen. Ondanks de problemen, die steeds meer huurders van de crisis ondervinden, hebben we de huurachterstanden binnen acceptabele grenzen weten te houden door vroegtijdig te anticiperen en in gesprek te gaan met onze klanten.

Fijn wonen wordt door meer dan alleen een woning bepaald. Leefbaarheid in de wijk is misschien wel net zo belangrijk. Bergopwaarts stelde een woning in Asten ter beschikking toen de vraag naar een wijkondersteuningspunt werd ingediend.

Interview met een wijkondersteuner:

Blij met De Stip

Sociaal wijkondersteuner Moniek Hoeve (52), werkzaam in Asten, had geen vaste plek waar zij in gesprek kon gaan met bewoners van de Paddestoelenwijk. Bewoners uitten dezelfde behoefte: zij wilden een punt in de wijk waar zij terecht konden met hun vragen, en waar ze ook gezamenlijk activiteiten konden ondernemen. Naar aanleiding van Monieks verzoek bundelden Bergopwaarts en de gemeente hun krachten en het nieuwe wijkondersteuningspunt was een feit toen

Bergopwaarts een woning op het Boletenplein ter beschikking stelde. De gehele benedenwoning werd omgeturnd tot wijkondersteuningspunt, diverse ruimtes kregen een nieuwe bestemming. Om met Moniek te spreken: 'Mensen kunnen binnenlopen voor informatie, een bakkie koffie, een krantje of gewoon... om een beetje te buurten.'

Moniek is blij met het wijkondersteuningspunt. Ze heeft er een klein kantoortje ingericht en heeft sinds de opening 's morgens inlooppuur dat druk wordt bezocht. Drie dagen in de week is ze volop bezig met de leefbaarheid in heel Asten. De Stip is precies wat Moniek voor ogen had: een vaste plek met een vaste tijd voor de inwoners van Asten.



Hoofdstuk 7. | Nieuwbouw

Intro

Ondanks de gevolgen van de jarenlange economische malaise, hebben we de bouwproductie enigszins op gang weten te houden. In 2014 hebben we 45 (vooral) sociale woningen opgeleverd, waarvan 22 woningen nieuwbouw. Ook is er een start gemaakt met het ontwikkelen van nieuwbouwplannen voor het nieuwe jaar: 108 huurwoningen en 17 koopwoningen zijn in voorbereiding.

In onderstaande tabel staat de verdeling over de projecten.

Verkoop bestaand bezit

Uit onze bestaande voorraad hebben we 55 woningen verkocht waardoor een grote groep huurders de kans kreeg huisbezitter te worden. Van de 55 verkochte woningen zijn er 5 met koopgarant verkocht en de overige in vrije verkoop. Van de 14 koopgarantwoningen die zijn teruggekocht zijn 3 woningen in verhuur genomen. De verkoop van nieuwbouwwoningen is teleurstellend verlopen; een aantal nieuwbouw koopwoningen hebben we voorlopig verhuurd.

Opleveringen en ontwikkelportefeuille

Projectnaam	Gemeente	Huur			Koop		
		A	B	C	A	B	C
Zandbosweg	Deurne	8					
Dorpsstraat	Neerkant	11					
Europastraat ¹⁾	Deurne	6					
De Droom ¹⁾	Deurne	10					
Rozenstraat ¹⁾	Asten	10					
Europastraat	Deurne			95			
Helenaveen ²⁾	Deurne			3			
Merensteinplein	Laarbeek			10			
Klavier ³⁾	Laarbeek						17

A = opgeleverd, B = in uitvoering, C = in voorbereiding.

¹⁾ Transformatie

²⁾ 3 zorggeschakelde woningen

³⁾ VOF met Adriaans

Hoofdstuk 8. | Organisatie

Intro

Woningcorporaties staan al jaren in de schijnwerpers. Een heldere organisatiestructuur en werken vanuit de Corporate Governance Code *), dragen bij aan transparant en integer ondernemen. Daarnaast handelen we vanuit de Aedescode. Op deze manier laten we zien waarvoor we staan, waarop we aanspreekbaar zijn, dat we kwaliteit bieden en dat we ons willen verantwoorden naar de omgeving waarin we werken.

Als vereniging heeft Bergopwaarts achtereenvolgens een democratisch gekozen Ledenraad, een Raad van Commissarissen en het Bestuur, gevormd door de directeur-bestuurder. Ieder van deze organen vervult binnen Bergopwaarts een autonome rol, controleert elkaar en legt verantwoording af.

**) Doel van de Governance Code is het vaststellen van normen voor goed bestuur en toezicht, transparantie, externe verantwoording en financiële beheersing.*

Via de Ledenraad hebben de huurders invloed op de koers die Bergopwaarts uitstippelt. Eens in de vier jaar worden de leden (maximaal 15) gekozen via een viertal kieskringen in de regio.

Interview met de voorzitter: actief en betrokken

De wil om betrokken te zijn met de gemeenschap was de reden voor Lia Frerichs (59) om zich kandidaat te stellen voor de Ledenraad. Vier jaar geleden deed ze dat ook al, in 2014 werd zij

gekozen tot voorzitter. 'Ik ben ervoor gegaan,' zegt Lia. 'Gewoon doen. Als ik het verkeerd aanpak, hoor ik het wel, dacht ik.'

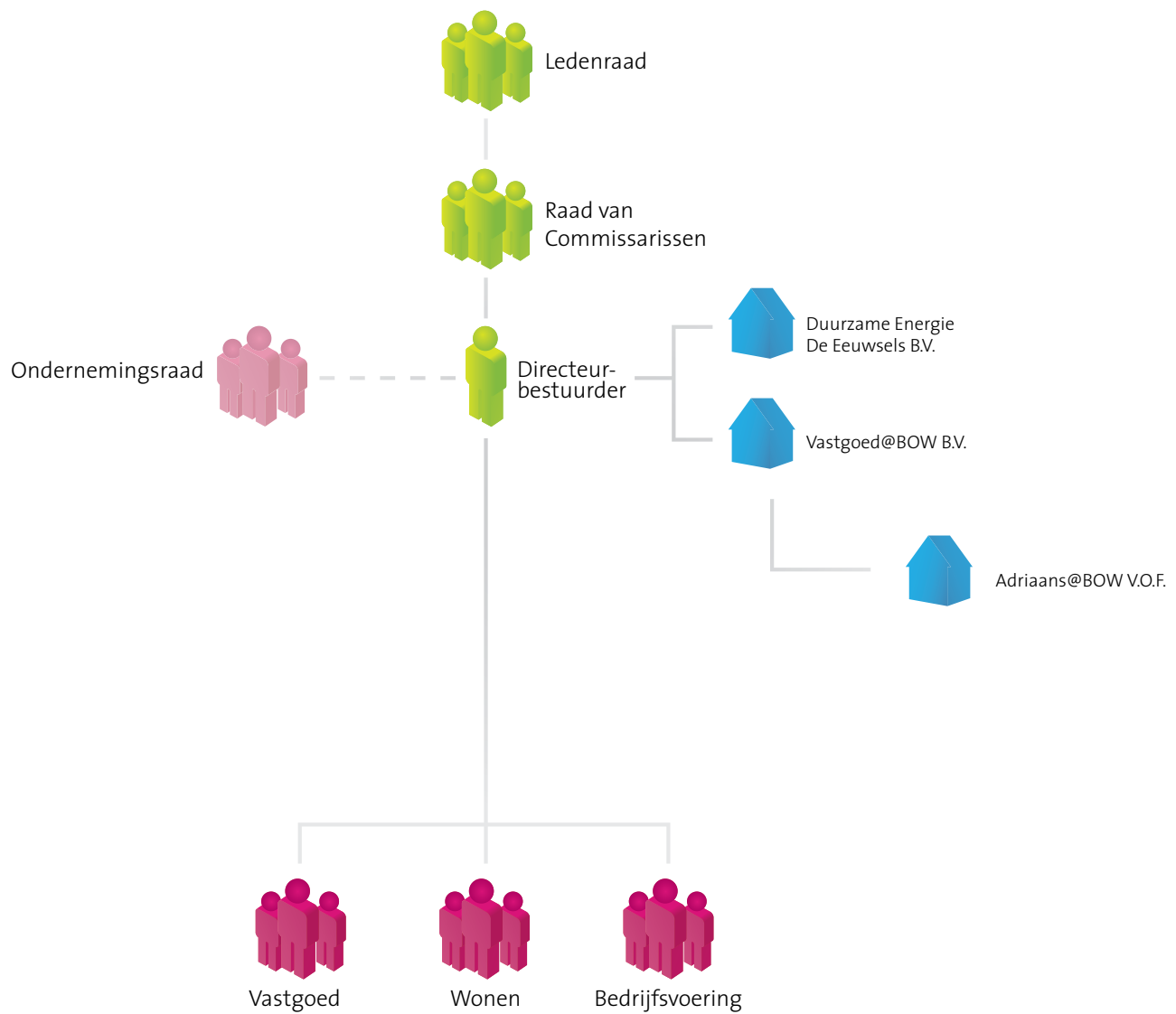
In september 2014 vond de eerste vergadering onder haar supervisie plaats. 'Drie à vier keer per jaar is er een Ledenraadvergadering,' vertelt Lia. 'Aanwezig daarbij zijn de directeur-bestuurder en de Raad van Commissarissen. Onderwerpen op de agenda zijn onder andere de jaarrekening, de volkshuisvestelijke doelen en het financiële verslag. Commissies binnen de Ledenraad verdiepen zich in specifieke taken, waarbij per commissie verslag wordt uitgebracht over de lopende zaken.'

Voorbeeldfunctie

Een ledenraad is niet verplicht. 'Van alle woningbouwverenigingen in Nederland zijn er maar zeven met een ledenraad,' weet Lia. 'Dankzij het actieve karakter staat de Ledenraad van Bergopwaarts vrij hoog aangeschreven. Ja, je kunt wel zeggen dat het een voorbeeldfunctie heeft.'



Organigram



Hoofdstuk 9. | Duurzame samenwerking

Intro

Goed contact met belanghebbenden is essentieel voor Bergopwaarts. Onze belanghebbenden variëren van gemeenten en zorgpartijen tot wijkcommissies en ouderenbonden. Maar ook leveranciers, kredietinstellingen, scholen en buurtverenigingen horen hierbij. Met alle denkbare (maatschappelijke) partijen op gebied van wonen, zorg, welzijn en onderwijs in de gemeenten waar wij werkzaam zijn, is het belangrijk voeling te houden en te komen tot goede afspraken.

Bergopwaarts en de gemeente Deurne werken al jaren veelvuldig en intensief samen. Op basis van de Prestatieafspraken, de plannen van de provincie, de Woonvisie van de gemeente Deurne en de wensen van de burgers worden ideeën geboren. Bergopwaarts en de gemeente verzorgen samen de praktische invulling van die ideeën.

Interview met de wethouder: samen sterk

Sinds 6 mei 2014 is Helm Verhees wethouder in Deurne en heeft hij onder meer de portefeuille Volkshuisvesting onder zijn beheer. Helm: 'De vraag naar woningen voor sociale minima is groot. De behoefte is daarbij leidend: de gemeente en Bergopwaarts hebben het belang van de burger voorop staan. Gedeeltelijk is het bouwen van sociale huurwoningen door de overheid opgelegd.' De wethouder spreekt bevestigend over Volkshuisvesting. Wonen, huizenbouw, sociale woningen, CPO: hij heeft veel op met deze specifieke portefeuille.

Spijkers met koppen

In het verre verleden gemaakte afspraken bleken – mede door de economische instabiliteit – een behoorlijk obstakel te vormen voor verdere vooruitgang. In 2014 werden spijkers met koppen geslagen en is tussen de gemeente en Bergopwaarts een vaststellingsovereenkomst getekend, die weer ruimte geeft om met frisse blik naar de toekomst te kijken. Helm vertelt: 'Uiteindelijk zijn we er allemaal goed uitgekomen en we gaan voortvarend verder. Het heeft ons op scherp gezet. En het heeft laten zien dat beide partijen hetzelfde doel voor ogen hebben: het huisvesten van mensen die daar zelf moeilijker in kunnen voorzien.'

De totstandkoming van de vaststellings-overeenkomst in 2014 betekende een verdieping in de samenwerking. In de prestatieafspraken die op dit moment worden geactualiseerd wordt dat nog verder zichtbaar. Gemeente Deurne, de inwoners en Bergopwaarts plukken daar de vruchten van.'



Hoofdstuk 10. | Gezond bedrijf en kengetallen

Intro

Een kwalitatief goede woning tegen een betaalbare huurprijs: dat is wat we onze primaire doelgroepen bieden. Nu en in de toekomst. Het beschikbaar zijn van voldoende financiële middelen is hierbij een randvoorwaarde. 2014 was geen gemakkelijk jaar, maar gelukkig zijn de resultaten nog steeds geruststellend. Sinds een paar jaar is Bergopwaarts hard aan het werk om de bedrijfslasten te verminderen ten einde geld vrij te maken voor investeringen en/of aflossingen. En met succes. In 2014 zijn de bedrijfslasten met 4% gedaald. Mede door vervroegde aflossing en/of goedkope herfinanciering zijn de rentelasten met 7% gedaald. Deze besparingen zijn nodig om de hoge verhuurdersheffing te kunnen opvangen. Hiermee kunnen we ons doel, betaalbare woningen tegen betaalbare huurprijzen, nog beter realiseren.

Geconsolideerde balans per 31 december 2014 (na voorgestelde resultaatbestemming x € 1.000)

	31 December 2014		31 December 2013	
VASTE ACTIVA				
<i>Immateriële vaste activa</i>				
Software en website		497		473
<i>Materiële vaste activa</i>				
Sociaal vastgoed in exploitatie	333.485		336.001	
Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie	0		12.889	
Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie	8.661		8.934	
		342.146		357.824
<i>Vastgoedbeleggingen</i>				
Commercieel vastgoed in exploitatie	23.745		23.640	
Onroerende zaken verkocht onder Voorwaarden	60.731		59.783	
Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie	0		490	
		84.476		83.913
<i>Financiële vaste activa</i>				
Latente belastingvordering	1.200		1.139	
Leningen u/g	2.120		2.612	
Te vorderen BWS subsidies	19		78	
		3.339		3.829
VLOTTENDE ACTIVA				
<i>Voorraden</i>				
Grondposities	10.890		0	
Vastgoed bestemd voor de verkoop	130		0	
Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor de verkoop	966		2.808	
		11.986		2.808
<i>Vorderingen</i>				
Huurdebiteuren	372		315	
Belastingen en premies sociale verzekeringen	389		389	
Overige vorderingen	54		5.631	
Overlopende activa	634		580	
		1449		6915
<i>Liquide middelen</i>				
		1.522		1
<i>Groepsvermogen</i>				
Eigen vermogen	204.593		200.236	
Aandeel derden	116		164	
		204.709		200.400
<i>Egalisatierekening</i>		18		60
<i>Voorzieningen</i>				
Voorziening onrendabele investeringen en herstructureringen	1.131		2.038	
Voorziening latente belastingverplichting	0		1.991	
Overige voorzieningen	3.300		3.602	
		4.431		7.631
<i>Langlopende schulden</i>				
Schulden/leningen overheid	0		330	
Schulden/leningen kredietinstellingen	165.519		165.956	
Verplichtingen uit hoofde van onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	63.282		63.397	
Overige schulden	133		133	
		228.934		229.816
<i>Kortlopende schulden</i>				
Schulden aan kredietinstellingen	0		2.355	
Schulden aan gemeenten	1.547		5.135	
Schulden aan leveranciers	1.259		1.578	
Belastingen en premies sociale verzekeringen	456		2.096	
Overlopende passiva	4.061		6.692	
		7.323		17.856
		445.415		455.763

Geconsolideerde winst-en-verliesrekening over 2014 (x € 1.000)

	2014	2013
Bedrijfsopbrengsten		
Huuropbrengsten	29.623	27.510
Opbrengsten servicecontracten	752	766
Overheidsbijdragen	44	49
Wijzigingen in voorraad vastgoed bestemd voor de verkoop en onderhanden projecten	-7	-117
Netto verkoopresultaat vastgoedportefeuille	2.217	634
Geactiveerde productie ten behoeve van het eigen bedrijf	55	181
Overige bedrijfsopbrengsten	328	195
	33.012	29.218
Bedrijfslasten		
Afschrijvingen op materiële vaste activa en vastgoedportefeuille	11.513	11.986
Overige waardeveranderingen materiële vaste activa en vastgoedportefeuille	8.877	14.935
Lonen en salarissen	2.043	2.339
Sociale lasten	281	354
Pensioenlasten	416	430
Onderhoudslasten	5.551	5.274
Leefbaarheid	320	302
Lasten servicecontracten	738	753
Overige bedrijfslasten	8.000	5.715
	37.739	42.088
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille	2.856	-10.718
Uit de overige reserves gerealiseerde herwaardering	7.815	14.602
Waardeveranderingen financiële vaste activa en effecten	-888	-2.612
Opbrengst van vorderingen die tot de vaste activa behoren en van effecten	119	117
Andere rentebaten en soortgelijke opbrengsten	670	199
Rentelasten en soortgelijke kosten	-6.864	-8.916
Saldo financiële baten en lasten	-6.963	-11.212
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen	-1.019	-20.198
Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening	2.040	738
Aandeel derden in het resultaat	34	0
Resultaat na belastingen	1.055	-19.460

Geconsolideerd kasstroomoverzicht per 31 december 2014 (x € 1.000) - directe methode

	2014		2013	
Kasstroom uit operationele activiteiten				
Huren	29.099		27.510	
Vergoedingen	1.088		763	
Overheidsontvangsten	58		49	
Overige bedrijfsontvangsten	191		1.837	
Renteontvangsten	16		201	
Saldo ingaande kasstroom		30.452		30.360
Personeelsuitgaven	-3.085		-3.122	
Onderhoudsuitgaven	-5.334		-5.274	
Overige bedrijfsuitgaven	-4.498		-5.283	
Renteuitgaven	-7.387		-7.139	
Uitgaven heffingen	-3.947		-1.182	
Leefbaarheid	-305		-302	
Vennootschapsbelasting	0		390	
Saldo uitgaande kasstroom		-24.556		-21.912
Kasstroom uit operationele activiteiten		5.896		8.448
Kasstroom uit investeringsactiviteiten				
Investerings in materiële vaste activa	-10.307		-27.663	
Investerings in financiële vaste activa	-563		0	
Verkopen bestaand bezit	8.847		9.390	
Verkopen nieuwbouw	5.208		732	
Kasstroom uit investeringsactiviteiten		3.185		-17.541
Kasstroom uit financieringsactiviteiten				
Ontvangsten nieuwe leningen	6.282		18.751	
Aflossing leningen	-7.162		-13.918	
Wijziging kortgeldmutaties	-6.000		0	
Kasstroom uit financieringsactiviteiten		-6.880		4.833
Totale kasstroom		2.201		-4.260
Stand liquide middelen 1-1		-679		3.581
Mutatie liquide middelen		2.201		-4.260
Stand liquide middelen 31-12		1.522		-679

Kengetallen

Boekjaar	2014	2013	2012	2011	2010
Aantal verhuureenheden (VHE)					
In eigendom	4.628	4.636	4.533	4.517	4.519
In eigendom in gemeente Delft	116	129	129	129	129
Kamerverhuur	89	88	82	12	15
Garages	128	133	90	80	81
Zakelijke ruimte	33	40	14	6	16
Woningen in beheer	7	8	8	8	5
Standplaatsen in eigendom (*1)	55	55	32	30	32
Woonwagens in eigendom	27	26	24	29	30
Bedrijfspanen in beheer	0	1	1	1	0
Overig onroerend goed	2	2	2	2	0
Totaal aantal verhuureenheden	5.085	5.118	4.915	4.814	4.827
Huurklasse (aantal VHE's) (*2)					
Goedkope huur	602	677	785	964	1.064
Betaalbare huur	3.397	3.505	3.454	3.507	3.484
Dure huur	745	752	561	246	182
Onzelfstandige overige wooneenheden (*3)	171				
In het boekjaar (aantal verhuureenheden)					
Verkocht	61	76	50	49	99
Gesloopt	0	0	0	0	0
In aanbouw	0	64	142	37	56
Opgeleverd	22	152	52	37	99
Aangekocht	14	24	10	0	4
Overig	-7	0	0	2	-9
Vastgoedwaarde (bedragen x € 1.000.000)					
Bedrijfswaarde	361	371	379	358	322
WOZ waarde	792	865	965	983	1.003
Personeelsbezetting (in FTE)					
Directie/bestuur	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00
Wonen	14,67	18,34	16,78	17,89	16,50
Vastgoed	5,39	7,30	11,16	10,17	12,60
Bedrijfsvoering	12,99	16,00	17,88	18,16	16,00
Totaal	34,05	42,64	46,82	48,22	47,10

(*1) Als gevolg van een administratieve correctie is het aantal in 2013 gewijzigd.

(*2) Afgelopen jaren zijn de grenzen gewijzigd, maar de klassen zijn hetzelfde gebleven.

(*3) Vanaf 2014 worden de onzelfstandige wooneenheden apart verantwoord wat in overeenstemming is met de uitvraag door onze externe toezichthouders.

Kengetallen (vervolg)

Boekjaar	2014	2013	2012	2011	2010
Verhuur en incasso					
Woningzoekenden	1.135	1.220	1.147	1.198	1.311
Toegewezen met urgentie	16	17	25	28	32
Verhuringen (nieuwe huurcontracten)	356	464	351	303	348
Huurmatiging (*1)		957	1.003	1.058	1.110
Huurachterstand (% huur december x 12)	1,04%	0,82%	0,63%	0,75%	1,27%
Huurderving (% jaarhuur)	1,84%	1,67%	2,24%	2,58%	2,09%
Continuïteit					
Liquiditeit	2,04	0,54	0,70	0,60	1,62
Solvabiliteit (EV / TV)	45,96%	43,97%	50,34%	49,87%	44,75%
Rendement	0,25%	-4,38%	-0,18%	-0,24%	6,70%
Interest dekking ratio	2,21	1,57	2,02	1,65	1,38
Debt Service Coverage Ratio	1,29	1,26	1,30		
Loan to value	45,72%	46,34%	44,51%	44,05%	49,10%
Dekkingsratio	21,61%	19,50%	18,23%		
Rentabiliteit Eigen Vermogen	0,52%	-9,71%	-0,34%	-0,46%	14,91%
Rentabiliteit Totaal Vermogen	1,76%	-2,26%	1,34%	1,40%	8,71%
Onderhoud woningbezit					
Serviceonderhoud per vhe	91	81	96	90	60
Mutatieonderhoud per vhe	67	57	60	58	47
Planmatig onderhoud per vhe	922	907	981	1.418	1.158
Overige kengetallen					
Bedrijfskostennorm per woning (*2)	998	1.484	1.337	1.271	1.245
Koopgarantwoningen verkocht	5	66	36	43	89
Aantal kwesties/meldingen overlast (*3)	82	423	482	524	489
Aantal adressen overlast	82	268	262	307	319
Ziekteverzuim personeel	1,82%	2,50%	5,60%	6,60%	3,30%

(*1) Met ingang van 2014 wordt als gevolg van een wetswijziging de huurtoeslag rechtstreeks aan de huurder voldaan.

(*2) Vanaf 2014 op basis van systematiek CBC (Corporatie Benchmark Centrum).

(*3) Vanaf 2014 op basis van aantal kwesties, een kwestie kan meerdere meldingen omvatten.