

De Kernen  
Jaarverslag 2012

**Samen werken,  
leven, wonen**



de kernen



## Inhoudsopgave

	Woord vooraf	<b>03</b>
<b>1</b>	De Woningmarkt	<b>05</b>
<b>2</b>	Leefbaarheid	<b>10</b>
<b>3</b>	Huren en betalen	<b>14</b>
<b>4</b>	Woningaanbod	<b>18</b>
<b>5</b>	Betrekken bewoners bij beleid	<b>21</b>
<b>6</b>	Samenwerking	<b>26</b>
<b>7</b>	De Organisatie	<b>29</b>
<b>8</b>	Financieel beleid	<b>33</b>

## Woord vooraf

### Richting een onzekere toekomst

#### **In 2012 is De Kernen volop aan de slag gegaan met het uitvoeren van onze plannen die we in de eerste periode na de fusie in 2010 hebben opgesteld. Het faciliteren van goed wonen en het stimuleren van leefbaarheid vormen daarbij de leidraad.**

In het verslagjaar 2012, met een uitloop naar 2013, hebben we quickscans gemaakt van de dorpen waarin wij bezit hebben. Deze geven ons inzicht in de kwalitatieve en kwantitatieve ontwikkelingsbehoefte van onze woningvoorraad per kern. Bovendien vormen ze de basis voor de kernplannen die we hebben ontwikkeld en aan het ontwikkelen zijn.

De wereld verandert in een moordend tempo. Niet alleen trekt de crisis een zware wissel op onze organisatie, ook door de voorgenomen regeringsmaatregelen staan we zowat met onze rug tegen de muur. We kunnen van alles willen, maar onze financiële armslag wordt steeds kleiner. De ontwikkelingen hebben vergaande gevolgen voor het uitvoeren van onze kernplannen. We streven bijvoorbeeld een verversing van onze woningvoorraad na. Maar het tempo waarin we dat kunnen doen, ligt inmiddels flink lager dan we zouden willen. We hebben al meer dan de helft van ons investeringsprogramma moeten annuleren. Dat beïnvloedt niet alleen de woningmarkt, maar ook de werkgelegenheid. Minder bouwprojecten betekent minder behoefte aan bouwers, opzichters, projectleiders. We hebben minder facturen af te handelen, minder btw af te wikkelen, de communicatie rondom nieuwbouw vermindert. Overall is er minder werk te verrichten. Dit heeft vooral in december een zwaar stempel op de sfeer binnen ons bedrijf gedrukt. We hebben toen 10 procent van ons personeel ontslag moeten aanzeggen, terwijl een aantal mensen ook al ontslag had gekregen. Erg pijnlijk en verdrietig. Maar helaas noodzakelijk.

De ontwikkelingen dwingen ons om andere manieren te vinden om onze plannen te realiseren. Vergaande samenwerking met andere partijen, 'co-makership', is bijvoorbeeld zo'n manier. Zo starten we in 2013 met 7 pilots om samen met een aantal co-makers nieuwe producten en diensten te ontwikkelen. Met een aantal gemeentes zijn we eveneens aan het kijken welke taken we gezamenlijk kunnen oppakken. Hoewel politieke belangen niet altijd overeenstemmen met onze belangen, vinden we hier toch het nodige draagvlak voor. Zo volgen we bijvoorbeeld met de gemeente West Maas en Waal een gezamenlijk traject om tot een visie op 2030 te komen. We brengen de gemeentelijke politiek in beweging door het beeld over wat bewoners willen bij te stellen. We voeren samen allerlei dorpsgesprekken, onder andere met schoolgaande jeugd. Zij zijn immers de toekomst. Anders dan de oudste generaties vindt de jeugd het niet nodig om alle voorzieningen in het eigen dorp bij de hand te hebben. Of om er te blijven wonen. Wel stellen ze het op prijs om samen met bewoners uit andere dorpen bijvoorbeeld te sporten. Per se een vriendje of vriendinnetje uit het eigen dorp is ook al lang passé. Schoolbesturen sluiten aan bij deze ontwikkeling. Als je de kwaliteit van het onderwijs op peil wilt houden, kun je niet in elk dorp een school openhouden, zeggen zij. Tel daar het delegeren van

zorgtaken vanuit het Rijk naar gemeenten bij op, en het is duidelijk dat dit grote gevolgen heeft voor onze kernen. Jonge gezinnen die niet per se in hun geboortedorp willen blijven wonen, verhuizen naar elders, dicht bij een school. Of naar een plaats van waaruit het vervoer ernaartoe goed geregeld is.

Ouderen die vanwege de bezuinigingen niet meer naar hun dagbesteding vervoerd kunnen worden, zijn niet zo verhuisgeneigd. Deze twee aspecten van klantgedrag hebben veel invloed op hoe onze voorraad in onze kernen eruit moet zien. Oplossingen moeten we met alle partijen samen realiseren. 'Co-makership' Ik had het er al over.

Tot slot onze rol bij leefbaarheid. Den Haag wil die flink beperken. Vooral voor de kleinere kernen heeft dit grote gevolgen. Dorpen waar voorzieningen verdwijnen, worden minder aantrekkelijk om in te wonen. We moeten onze kernplannen daarom continu toetsen aan de laatste ontwikkelingen. Alleen dan kunnen we blijven staan voor goed wonen, in een fijne omgeving.

Marinus Kempe, directeur-bestuurder



## De woningmarkt

**In ons strategisch plan stellen we kwaliteit van wonen en leven in ons werkgebied centraal. We zorgen, in samenwerking met partners in ons werkgebied, voor dorpen in balans. Uitgangspunt bij die kwaliteit van wonen is de vraag van onze bestaande en nieuwe klant.**

De economische en politieke ontwikkelingen zijn, ook dit jaar, sterk van invloed geweest op de woningmarkt. Onzekerheid over werk en inkomen en zeker ook de uitgangspunten voor hervormingen op de woningmarkt in het regeerakkoord hebben de consument terughoudend gemaakt bij met name de koop van een nieuwe woning. Tegelijk blijft de doorstroming op de huurmarkt, ondermeer door de bouw van een fors aantal nieuwe huurwoningen, opmerkelijk hoog en is de verkoop van huurwoningen in het lagere prijssegment dit jaar zelfs toegenomen ten opzichte van 2011. Onze klanten slagen er dus toch in, zo nodig met bijgestelde wensen en eisen, hun woonwens te realiseren.

### De woningzoekenden

De Kernen neemt deel aan drie woonruimteverdeelsystemen:

- Woongaard (voor 8 gemeenten in de Betuwe en het Land van Maas en Waal);
- Wonen Bommelerwaard (gemeente Maasdriel en gemeente Zaltbommel);
- Het lokale woonruimteverdeelsysteem in Neerijnen (samen met De Goede Woning).

#### Woongaard

Voor onze woningen in de gemeenten West Maas en Waal, Druten en Wijchen organiseert Woongaard de woonruimteverdeling. Op 31 december bedraagt het aantal woningzoekenden 26.535 (2011: 25.094). Het aantal actief woningzoekenden bedraagt in totaal 6.351 (2011: 9.385). De gemiddelde inschrijftijd voor een woning bij het aanbodmodel is 4,4 jaar (2011: 4,8 jaar). Bij het lotingmodel is dit 1 jaar (2011: 1,2 jaar) en bij het optiemodel 3 jaar (2011: 4,5 jaar).

#### Wonen Bommelerwaard

Wonen Bommelerwaard is het woonruimteverdeelsysteem in de gemeenten Maasdriel en Zaltbommel. Hierin participeren drie corporaties. Het totaal aantal woningzoekenden bedraagt op 31 december 2012 8.113 (2011: 7.710). Het aantal actief woningzoekenden bedraagt 1.181 (2011: 1561). De gemiddelde inschrijftijd bij het aanbodmodel is 5,2 jaar (2011: 5,2 jaar). Bij het lotingmodel is dat 2,8 jaar (2011: 2,7 jaar) en bij het optiemodel 0,9 jaar (2011: 3,2 jaar).

#### Urgent woningzoekenden

In 2012 ontvingen de samenwerkende corporaties 21 urgentieverzoeken. In 2010 waren dit er 17 en in 2011 37. De gemeente Neerijnen kent geen urgentieverklaringen toe. 17 van de 21 aanvragen zijn gehonoreerd. In 2012 hebben 9 van deze urgent woningzoekenden een woning bij De Kernen gevonden.

### Wonen met zorg

Onze regio wordt demografisch gekenmerkt door een afnemend aandeel jongeren en een toenemend aandeel senioren. De vraag naar specifieke seniorenwoningen neemt dan ook toe, maar ook de vraag naar aanpassing in de bestaande woning. We vinden het belangrijk dat het prettig wonen én leven is en dat mensen blijven in onze kernen. In het eigen kernplan inventariseren we de wensen en mogelijkheden daarvoor op langere termijn en welke inspanningen wij kunnen leveren om dit te ondersteunen.

### Verzilvering

*'Door het opplussen van onze woningen, maken wij onze woningvoorraad toekomstbestendig'*

Hoewel iedereen het heeft over de toenemende vergrijzing, praten wij liever over verzilvering. Dat is het moment waarop je zorgafhankelijk wordt. Met enkele kleine aanpassingen, zoals het verwijderen van drempels en het installeren van domotica, maken we bestaande woningen geschikt voor ouderen met een zorgvraag. Ook bouwen we steeds meer woningen levensloopbestendig. De regio Rivierenland werkt in dit kader aan een aanpak voor 'opplussen'. De gemeente Neerijnen heeft ons gevraagd mee te denken over deze aanpak. Vanaf 2013 is vanuit het regiocontract (regio Rivierenland met provincie Gelderland) € 550.000 beschikbaar voor het toekomstbestendig maken van de woningvoorraad. We willen alle stappen die onze corporatie zet op het gebied van wonen en zorg in beeld krijgen.

### Werken aan een visie op wonen en zorg

*'Samen met diverse partners werken we aan een visie op wonen en zorg'*

Samen met diverse partners werken wij aan een visie op wonen en zorg om de verwachtingen die we op dit gebied hebben te synchroniseren met de werkelijkheid. In de Bommelerwaard zijn we allereerst begonnen met het maken van een inventarisatie van alles wat op het gebied van zorg en welzijn beschikbaar is. Deze hebben we in september 2012 afgerond. In vervolg daarop ontwikkelen we een visie die voor 1 juli 2013 af moet zijn. Hierin staat wat we intramuraal en extramuraal doen, hoe we omgaan met woonservicegebieden en hoe we de senioren in kleine kernen bedienen. Dat laatste is gezien de bezuinigingen bij zowel woningcorporaties, als bij welzijns- en zorginstellingen de komende periode een serieus thema. In West Maas en Waal zijn we bezig om samen met de gemeente, zorg- en welzijnsinstellingen en bewoners een visie op leefbaarheid te formuleren, de Visie leefbaarheid kernen 2030. Met de visie ontstaat een gemeenschappelijk en gedragen toekomstperspectief en investeringskader voor alle partijen die bij leefbaarheid betrokken zijn. Welzijn en zorg maken hier ook deel van uit.

### Onze zorgpartners

*'We moeten scherp blijven bij het aangaan van woonzorgconcepten'*

Met onderstaande zorg- en welzijnspartners werken wij samen:

- Brabant Zorg;
- Cello;
- Habion;
- Huize St. Barbara;
- Philadelphia;
- RIBW Nijmegen & Rivierenland;
- Stichting Voormekaar;
- Stichting Meerwaarde Maas & Waal;
- De Herbergier; Thomashuizen
- Stichting Driestroom;
- Stichting De Wittenberg;
- Stichting Thuiszorg en Maatschappelijk Werk Rivierenland (STMR);

- Stichting Welzijn Neerijnen;
- Stichting Welzijn Ouderen Bommelerwaard
- Stichting Zorgcentra Rivierenland;
- Syndion;
- Tactus;
- Hera opvang;
- Zorggroep Maas en Waal;
- Zorggroep Zuid-Gelderland.

Wij spreken elkaar in het kader van beleidsplanontwikkeling en bij de uitvoering van (gecombineerde) projecten. Nu zorgpartijen financieel onder druk staan en elkaar onderling sterk beconcurreren, is het voor ons zaak om scherp te blijven bij het aangaan van woonzorgconcepten. Kijk maar naar de langdurige gesprekken die we in 2012 met Brabant Zorg hebben gevoerd over deerschikking van alle zorgvoorzieningen in Ammerzoden en omstreken. Uiteindelijk zijn, mede als gevolg van de maatregelen in het regeerakkoord, alle initiatieven om tot spreiding van zorgvoorzieningen in Ammerzoden te komen stilgelegd, tot de beleidsvisie gereed is.

## Bijzondere doelgroepen

### Ouderen

*‘Door het opplussen van onze woningen, maken wij onze woningvoorraad toekomstbestendig’*

Wij ondersteunen dat ouderen zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen. Met enkele kleine aanpassingen, zoals het verwijderen van drempels en het installeren van domotica, maken we bestaande woningen geschikt voor ouderen met een zorgvraag. Ook bouwen we steeds meer woningen levensloopbestendig. De regio Rivierenland werkt in dit kader aan een aanpak voor ‘opplussen’. De gemeente Neerijnen heeft ons gevraagd mee te denken over deze aanpak. Vanaf 2013 is vanuit het regiocontract (regio Rivierenland met provincie Gelderland) € 550.000 beschikbaar voor het toekomstbestendig maken van de woningvoorraad. Verder hebben we in 2012 actief deelgenomen aan werkgroepen die vanuit gemeenten zijn opgestart om ouderen zo lang mogelijk thuis te kunnen laten wonen. En in maart dit jaar hebben we vanuit onze strategische visie binnen de organisatie een pilot uitgerold over wonen-welzijn-zorg in relatie tot wat senioren nodig hebben. Dat doen we samen met zorgpartijen.

*‘Samen met de Herbergier maken we ons oude kantoorpand geschikt voor de huisvesting van dementerende ouderen’*

We hebben in 2012 een aantal projecten voor ouderen opgeleverd. Zo is in verzorgingstehuis De Vaste Burcht in Rossum een groepswoning met 14 woonunits voor dementerenden in gebruik genomen. Ook werken we in 2013 aan een project waarin we wonen met zorg combineren. In samenwerking met de Herbergier maken we ons oude kantoorpand geschikt voor de huisvesting van dementerende ouderen. Een inwonend echtpaar levert straks de zorg aan deze ouderen.

### Mensen met een beperking

*‘We staan niet alleen klaar voor mensen met een lichamelijke beperking, ook mensen met een geestelijke beperking kunnen op onze steun rekenen’*

Voor mensen met een beperking hebben we in 2012 veel gedaan. Aan Syndion hebben we woonzorgcomplex De Fontein in Aalst opgeleverd, 12 woningen voor klanten met een meervoudige handicap, die door deze woonvoorziening zelfstandig en toch dicht bij hun ouders kunnen wonen. Daarnaast hebben we in Ammerzoden voor Cello 14 woonunits voor mensen met een verstandelijke beperking gerealiseerd aan de Mr. La Grosstraat. Ook in Rossum timmerden we aan de weg. Met het project Eigenwaard huisvesten we, in samenwerking met de STMR in 14 woningen mensen met psychogeriatrische aandoeningen. En in Beneden-Leeuwen zijn de bewoners van enkele woningen aan de Reigerstraat verhuisd naar 8 nieuwe huurappartementen aan de Hogenkamp in het project



Konijnenwal, die wij aan de RIBW Nijmegen & Rivierenland verhuren. Zij ondersteunen mensen die vanwege psychiatrische problematiek voor langere tijd hulp nodig hebben.

### *Dak- en thuislozen*

*'We willen het gat tussen wonen en de straat dichten'*

Uiteraard willen wij voorkomen dat bewoners dak- of thuisloos worden. Daarom hebben we in Culemborg, in samenwerking met Samenwerkende Woningcorporaties Rivierenland (SWR) een tussenvoorziening geopend in De Parallel, een pand dat woon- en ontmoetingsruimte biedt aan een bijzondere mix van doelgroepen. RIBW Nijmegen & Rivierenland biedt hier op één van de vijf verdiepingen tijdelijk onderdak en begeleiding aan dak- en thuislozen. De tussenvoorziening heeft een regionale functie en maakt deel uit van de regionale Woonladder. In totaal kunnen vijf individuele bewoners en een gezin hier voor ongeveer een half jaar terecht, waarna de bewoners als het goed is doorstromen naar een reguliere woning.

Verder hebben we volgens afspraak een woning verhuurd aan Tactus voor 'huren op proef' en een woning aan Hera opvang.

Om de opvang van daklozen beter te organiseren, is in 2012 ook in de Bommelerwaard gestart met het opzetten van een Woonladder. In een samenhangend stelsel bieden we opvangvoorzieningen aan mensen die soms tijdelijk, niet meer zelfstandig kunnen wonen, maar waar we tegelijk dakloosheid willen voorkomen. Dit doen we samen met collega-corporaties en zorg- en welzijnsinstellingen. Inmiddels hebben we de definitie- en inventarisatiefase afgerond. Om het gat tussen wonen en de straat te dichten, is de vervolgoopdracht om samen te werken met zorgpartners, woonleveranciers en de gemeente. Halverwege 2013 moet deze opdracht klaar zijn.

### *Meldpunt Bijzondere Zorg*

Mensen die overlast veroorzaken en/of een gevaar voor zichzelf en anderen zijn en die om verschillende redenen geen zorg (meer) ontvangen, worden geholpen door het Meldpunt Bijzondere Zorg dat actief is in het Rivierengebied. In 2012 zijn 14 doorverwijzingen binnengekomen bij het Meldpunt Bijzondere zorg, 2 in rayon 1 en 12 in rayon 4. De Kernen is erg blij met dit initiatief.

### *Woonwagengewoners*

De Kernen beheert in de regio's Maas en Waal en de Bommelerwaard woonwagendplaatsen en -wagens. In 2012 heeft de gemeente Maasdriel woonwagendplaatsen aan ons overgedragen. De beheertaken van een oude locatie in Druten zijn van de baan. Dit project is opgestart en afgerond en de bewoners zijn uitgeplaatst naar reguliere huisvesting.

### *Statushouders*

*'We hebben 17 woningen beschikbaar gesteld voor statushouders'*

Ook vluchtelingen met een verblijfsvergunning, zogenaamde statushouders, hebben recht op huisvesting. In 2012 leverden de gemeenten West Maas en Waal (4 woningen), Neerijnen (5 woningen), Maasdriel (7 woningen) en Zaltbommel (1 woning) een actieve bijdrage aan de invulling van de taakstelling. In totaal heeft De Kernen 17 woningen aangeboden en zijn er 17 statushouders gehuisvest. Van 5 woningen hebben we het aanbod weer ingetrokken, omdat het COA geen geschikte kandidaten kon vinden. In de gemeenten Maasdriel en Zaltbommel is hierdoor aan het einde van het jaar niet volledig voldaan aan de taakstelling. Er zijn door alle betrokken corporaties wel voldoende woningen aangeboden. De achterstand in de huisvesting wordt nu meegeteld met de nieuwe opgaven voor 2013. Door gewijzigde regels bij het aanbieden van woningen voor deze groep, zal de realisatie in 2013 naar verwachting efficiënter verlopen.

## **Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)**

*'In 2013 evalueren we de Wmo-afspraken en kijken of de afspraken nog wel van deze tijd zijn'*

De wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) ondersteunt mensen mee te blijven draaien in de maatschappij en biedt ze de mogelijkheid om zo lang mogelijk zelfstandig te blijven wonen. De bestaande Wmo-afspraken in de regio Bommelerwaard zijn gecontinueerd. In 2013 staat een evaluatie van de convenantafspraken op de agenda. Behalve de ervaringen met de huidige regels zal ook de decentralisatie van de Wmo-gelden aan de orde komen. Er zijn drie woningen met Wmo-urgentie verhuurd.

Om informatie te verkrijgen op het gebied van wonen, zorg en welzijn kunnen bewoners in de regio's Bommelerwaard en West Maas en Waal terecht bij speciale zorgloketten. Als er zaken zijn die niet soepel verlopen, weten we elkaar via zakelijke en efficiënte lijnen snel te vinden.

## **Pilot short stay**

In 2012 hebben we 5 woningen voor short-stayverhuur aangeboden. Aanleiding was de regelmatig terugkerende vraag naar tijdelijk onderdak als gevolg van bijvoorbeeld echtscheiding. Vier woningen hadden wij al lang in de verkoop staan. Deze zijn via de pilot 'Short stay' tegen marktconforme huurprijzen (boven de huurtoeslaggrens) aangeboden. Dit heeft geen huurders opgeleverd. De vijfde woning is aangeboden voor short stay aan mensen die door brand in hun eigen woning tijdelijk woonruimte zochten. Dit heeft niet tot een daadwerkelijke verhuring van deze woning geleid. We concluderen hieruit dat de geuite vraag kennelijk niet zo urgent is en geven geen vervolg aan deze pilot.



## Leefbaarheid

### Aanjager van leefbaarheid

**We dragen bij aan de leefbaarheid in de kernen waarin wij woningbezit hebben door maatschappelijk vastgoed te bouwen en leefbaarheidsinitiatieven financieel te ondersteunen. Dit doen we zo lang de overheid ons dit toestaat. En we doen dit samen met gemeenten en andere maatschappelijke partners in ons werkgebied. We beschouwen ons als aanjager van leefbaarheid.**

In ons strategisch beleidsplan 2012-2016 hebben we opgenomen te willen investeren in leefbaarheid. We bouwen maatschappelijk vastgoed en investeren in leefbaarheidsinitiatieven. We zijn vooral aanjager als het om de kwaliteit van leven gaat. We pakken leefbaarheid daarom vooral samen met gemeenten en maatschappelijke partners op.

#### Leefbaarheidsfonds

*'We haken aan bij NLdoet en steken ook zelf onze handen uit de mouwen'*

Leefbaarheid maakt onderdeel uit van onze kernplannen én is een thema in de kernplanontwikkeling. Daarom hebben we in 2012 het leefbaarheidsfonds gecontinueerd, waarmee we initiatieven op het gebied van leefbaarheid stimuleren. Wij moedigen bewoners aan om bij te dragen aan de leefbaarheid van hun kern en stimuleren hen om leefbaarheidsinitiatieven te bedenken en te organiseren. Een onafhankelijke commissie beoordeelt en toetst de per dorp aangedragen ideeën. Per kern is een bedrag van € 5.000 beschikbaar om een idee te verwezenlijken. We ontvangen graag diverse aanvragen voor het leefbaarheidsfonds en schenken er daarom veel aandacht aan in ons bewonersblad Pit, op onze website en diverse andere media. Na toekenning laten we via onder andere de pers weten welke partijen een bijdrage uit het fonds hebben gekregen. Overigens gaan we in 2013 zelf aan de slag en haken we aan bij NLdoet. Door klusjes in ons werkgebied te verrichten, dragen ook onze medewerkers zelf een steentje bij aan de leefbaarheid in het gebied.

#### Leefbaarheidsimpuls

*'In 2012 kregen 9 van de 13 aanvragen een financiële impuls'*

In het najaar van 2012 heeft De Kernen 9 van de 13 aanvragen die bij het leefbaarheidsfonds zijn binnengekomen financieel ondersteund. In totaal is een bedrag van € 36.690 toegekend aan de volgende initiatieven:

- Dankzij de aanschaf van een sproeier/fontein voor de visvijver/ijsbaan van ijsvereniging De Del uit Bruchem, vormt de visvijver het idyllisch middelpunt van Delwijnen.
- Met een bijdrage aan de sanitair- en warmwatervoorziening van voetbalvereniging Jan van Arkel in Ammerzoden, zijn de kleedkamers uitgebreid.

- Door sponsoring van het project 'Groene Vingers' van basisschool De Oversteek in Dreumel, krijgen niet alleen kinderen maar ook bejaarden en bewoners van de dagbesteding van zorgboerderij De Wattering respect voor alles wat groeit en bloeit.
- De bijdragen aan de kioskconcerten in het centrum van Bergharen van de Leefbaarheidsgroep Bergharen, maken van het dorp een bruisend rustpunt in Maas en Waal.
- De aanleg van een moestuin met toebehoren zoals een kas, kweekbakken, oppottafel en tuinhuis bij de Brede School in Kerkwijk, gaf zowel de RK Oudervereniging De Schakel als de kinderen van de school een hoop voldoening.
- Voor de ontwikkeling van een nieuwe folder voor JouwMentor, een organisatie die jongeren binnen de gemeente Zaltbommel begeleidt op het gebied van leren en werken, is Stichting 'Orion' uit Zaltbommel De Kernen dankbaar.
- Met het plaatsen van drie buitenkasten voor AED-apparaten is Stichting Bommelerwaard Hartveilig Heerewaarden enorm geholpen.
- Door het vervangen van de geluidsinstallatie voor Verenigingsgebouw 'De Poort' in Zuilichem kan er beter worden gecommuniceerd.
- Met een bijdrage aan het project 'Maak verzorging mogelijk in de kleine kern' van Doederij 'De Zwaluw' in Appeltern, is het mogelijk om bestaande accommodatie aan te passen, zodat die kan worden gebruikt voor het verzorgen van mensen in of om Appeltern. Denk aan aangepast sanitair met hulpmiddelen zodat deze mensen niet hoeven te worden opgenomen in een 24-uursinstelling.

### Bezuinigingen

*'De plannen van het kabinet noodzaken ons om op een andere manier naar leefbaarheid te kijken'*

Vooralsnog houden we het leefbaarheidsfonds in tact, maar of dat zo blijft, is afhankelijk van de bezuinigingen die het kabinet ons wil opleggen. Investeren in leefbaarheid hoeft overigens niet alleen geld gerelateerd te zijn, meehelpen of meedenken is ook een vorm van investeren. Op deze wijze blijven we ook betrokken bij en aanjager van leefbaarheid, al leggen we de accenten hier en daar wat anders. Ons motto blijft echter nog steeds: hier om te wonen, hier om te leven, hier om te blijven.

### Extra aandacht voor kwetsbare kleine kernen

*'De kleine kernen in onze regio vragen extra aandacht'*

De kleine kernen in onze regio vragen extra aandacht vanwege het lage voorzieningenniveau en de afnemende groei van het aantal huishoudens. Steeds meer ouderen trekken immers weg om dichterbij (zorg)voorzieningen te gaan wonen. Ondanks de kwetsbaarheid van een aantal kleine kernen, trachten we met behulp van het beschrijven van de unieke en sterke kanten van een dorp, de aantrekkelijkheid ervan beter over het voetlicht te brengen. We proberen een onderscheidend 'merk' voor een dorp te ontwikkelen. We noemen dit ook wel 'kernbranding'. We zoeken nadrukkelijk samen met andere partijen naar draagvlak hiervoor in de kernen zelf. Zo dragen we bij aan het in balans houden van de kernen. Kernbranding hebben we tot één van de zeven pilots benoemd in ons strategisch beleidsplan. Samen met gemeenten, partners en bewoners zetten we ons in om een wensbeeld per dorp te realiseren. Van nature heeft elke kern namelijk een aantal aantrekkelijke eigenschappen en kwaliteiten in zich die door een goed merkbeleid versterkt kunnen worden. Het doel is om de concurrentie met grotere dorpen aan te kunnen – en (nieuwe) inwoners te overtuigen van de kwaliteiten van het dorp.

Wij vinden het belangrijk om onze visie op kernbranding te toetsen aan die van onze klanten.

Daarom was kernbranding ook onderwerp van gesprek tijdens het overleg met de huurdersbelangenvereniging. Tijdens dit overleg hebben zij op een landkaart van het hele gebied aangegeven wat hun positieve beeld van de regio is.

## Sponsoring

*'Van de buurtbussen die wij sponsoren wordt veel gebruikgemaakt'*

Al valt het niet direct binnen onze huisvestingstaak, toch sponsoren wij voorzieningen om de kwaliteit van leven in onze kernen te bevorderen. Wij ondernemen hiertoe diverse initiatieven. Financieel gezien ligt het accent op de sponsoring van buurtbussen, waarvan met name door ouderen veel gebruik wordt gemaakt. Deze rijden inmiddels dan ook in ons hele werkgebied rond. Daarnaast sponsoren we onder andere een sociaal trefpunt in Maasbommel, een soepenfestival in Alem en enkele dorpswebsites en andere kleinere evenementen. Uiteraard vergeten wij ook de Stichting Maas en Waalse Dijkenloop niet, die ieder jaar een dijkloop organiseert.

In feite sponsoren wij ook de winkeliers in ons werkgebied. Met een speciale woonvoordeelpas kunnen huurders korting krijgen op woongerelateerde producten en diensten in de regio. Zowel de winkeliers als de huurders zijn blij met dit initiatief; een toename van het aantal winkelbezoekers draagt tenslotte bij aan de leefbaarheid in het gebied.

## Netwerken en relatiebeheer

*'Het belang van samenwerking neemt toe, daarom zoeken wij andere partijen op om samen leefbaarheidsinitiatieven te realiseren'*

Als aanjager van leefbaarheid brengen we partijen bij elkaar om samen goede leefbaarheidsinitiatieven te realiseren of haken we aan bij goede ideeën die andere partijen initiëren, zoals de Stichting Meerwaarde Maas en Waal. Zo zijn we in 2012 founder geworden van deze stichting. De stichting stimuleert de samenwerking in en tussen de verschillende dorpskernen in Maas en Waal voor een betere leefbaarheid, nu en in de toekomst. Ze probeert door samenwerking ook jongeren aan de streek te binden en verenigingen, sportaccommodaties en dorpshuizen zo veel mogelijk in stand te houden of hun krachten te bundelen.

Het belang van samenwerking neemt ook toe. We hebben te maken met beperkte financiële mogelijkheden en gedeelde opgaven en belangen die we niet alleen kunnen realiseren. In het kader van netwerken en relatiebeheer zoeken we daarom samen op basis van gelijkwaardigheid met gemeenten, zorg- en welzijnsinstellingen en bewonerscommissies naar situaties waar alle partijen iets aan hebben.

## Samen met de gemeente

*'Samen met de gemeente en andere maatschappelijke partners pakken we leefbaarheid op'*

Investeren in de regio en in leefbaarheid doen we dus niet alleen, maar vaak samen met de gemeente en andere maatschappelijke partners. Wij stellen ons proactief op, zijn bereikbaar en aanspreekbaar en zoeken naar mogelijkheden om de kwaliteit van leven te verbeteren. Hoewel de gemeente eindverantwoordelijk blijft, ontplooiën wij vaak initiatieven.

Het Centrumplan in Dreumel is zo'n initiatief. Samen met de gemeente hebben we in juni 2012 een nieuw winkelcentrum met 14 appartementen (fase 1) gerealiseerd, die inmiddels zijn verhuurd. In fase 2 gaan we verder met de concentratie van winkels en voorzieningen, zoals zorg en een huisartsenpost, op en rond het dorpsplein. Voor een aantal woningen boven de winkels en voorzieningen staan wij garant.

Verder zijn we op verzoek van de gemeente Neerijnen in het tweede kwartaal van 2012 begonnen met de bouw van het Kulturhus in Ophemert. Hier komen verschillende voorzieningen samen zoals een kinderdagverblijf, buitenschoolse opvang, een bibliotheek, dagopvang voor ouderen, appartementen voor ouderen, een zorgsteunpunt en een gymzaal. Onze bijdrage bestond met name uit de voorbereiding van het bouwproject en de beheerstructuur. We verwachten het Kulturhus in het eerste half jaar van 2013 op te leveren. Het krijgt een belangrijke functie voor de inwoners van deze

kern en komt niet alleen de leefbaarheid en saamhorigheid ten goede, maar indirect ook de waarde van ons onroerend goed.

*'Het herijken van prestatieafspraken biedt nieuwe kansen'*

In 2012 wilden we in de gemeente Neerijnen voor de komende jaren nieuwe prestatieafspraken maken op ondermeer het gebied van leefbaarheid, maar deze plannen zijn vertraagd door het kabinetsbeleid. Op basis van de voornemens van het kabinet, moeten alle prestatieafspraken in de Bommelerwaard en in de gemeente West Maas en Waal worden herijkt. Dit biedt nieuwe kansen om plannen voor investering in leefbaarheid zo effectief mogelijk af te stemmen.

### **Veilige woningen**

*'Onze woningen zijn goed beveiligd, een beeld dat tijdens een informatieavond werd bevestigd'*

Een leefbare omgeving hoort ook veilig te zijn. Onze woningen zijn goed beveiligd. Alle kozijnen en hang-en-sluitwerk die aan vervanging toe zijn, brengen we aan volgens de eisen van het Politiekeurmerk Veilig Wonen. In 2012 is bij 32 woningen deelvervanging uitgevoerd. Bij incidenten en bij planmatig schilderwerk controleren we het hang-en-sluitwerk en herstellen dit indien nodig. We hebben in het verslagjaar echter bewust geen nieuwe certificaten afgegeven, omdat wij geen toekomst meer zien in het Politiekeurmerk en op zoek zijn naar een goed alternatief. In 2013 maken we beleid over hoe we hiermee verder gaan. Eind 2012 hebben we een proef gedaan met een nieuw certificaat 'nationale beveiligingsrichtlijn'. Na een aantal kleine aanpassingen zijn de certificaten nu onderweg. Overigens heeft de gemeente in 2012 samen met de politie een informatieavond gehouden over veiligheid in de gemeente Neerijnen.

### **Scherp op overlast**

*'We moeten scherp zijn op overlastsituaties'*

Ondanks dat wij er alert op zijn dat huurders geen overlast veroorzaken en burens geen overlast ondervinden, hebben wij in 2012 90 meldingen van overlast gehad. Sinds de crisis zien we de mate van overlast toenemen. Elk signaal dat we binnenkrijgen nemen we dan ook serieus. De meest voorkomende klachten zijn geluidsoverlast, stankoverlast en achterstallig tuinonderhoud. Helaas zien wij ook een toename van geweld en intimidatie. In sommige gevallen is het zaak om hiervoor samen te werken met gemeente en politie. Wij voeren daarbij een beleid van sociaal beheer. Dat wil zeggen dat we proberen achter de voordeur van de huurder te komen, zonder inbreuk te maken op zijn privacy en zelfredzaamheid. Er zijn in 2012 geen ontruimingens geweest op basis van overlast.

### **Onrechtmatige bewoning**

In 2012 hebben we geen woonfraude geconstateerd. Mocht er sprake zijn van woonfraude, dan melden omwonenden in ons werkgebied dat in het algemeen snel.



## Huren en betalen

### Koersen op een leefbare mix in onze kernen

**De belangrijkste taak van De Kernen is zorgen voor kwaliteit van wonen. De basis hiervoor leggen we met een divers en kwalitatief hoogwaardig woningaanbod. We richten ons hierbij eerst op de primaire doelgroep. Maar ook mensen met een hoger inkomen die willen kopen of luxer willen huren, vinden bij ons een woning van hun gading. Zo dragen we bij aan een gevarieerde, leefbare mix in de kernen in ons werkgebied.**

*'Naast de formele woningmarkt, is er een informele woningmarkt aan het ontstaan, met alle risico's rondom veiligheid en gezondheid van dien'*

Met een stagnerende koopwoningenmarkt neemt de druk op de huurmarkt toe. Dat is vooral een probleem bij echtscheidingen. In ons werkgebied vertaalt zich dit bijvoorbeeld in campings die vol zitten met mensen die geen huis kunnen vinden. Naast de formele woningmarkt, lijkt er zo een informele woningmarkt te ontstaan, met alle risico's rondom veiligheid en gezondheid van dien.

#### Jaarlijkse huurverhoging

Net als de jaren hiervoor, was de jaarlijkse huurverhoging ook in 2012 inflatievolgend. Gezien de politieke ontwikkelingen en het voorgestelde regeerakkoord zal dat waarschijnlijk voor het laatst geweest zijn. De gemiddelde huurverhoging kwam uit op 2,3 procent. We hebben dit percentage toegepast op al onze woningen, behalve op de woningen die aangemerkt zijn voor sloop. Huurders van te slopen woningen hebben geen huurverhoging gekregen.

#### Huurdifferentiatie

*'Bij mutatie verbeteren we de woning'*

Leidend voor de huurprijs is de kwaliteit van de woning. Bij mutatie verbeteren we (vooral de oudere) woning. We brengen het uitrustingsniveau op peil en waar nodig volgens ons Energiebeleidsplan, isoleren we de woning. De huur passen we aan naar 70 procent van maximaal redelijk. Ook bij nieuwbouw gaan we in beginsel uit van die 70 procent, maar om beter te kunnen differentiëren passen we sinds 2011 een correctie toe voor enkele kwaliteitselementen die niet of onvoldoende in de woningwaardering tot uitdrukking komen. In 2012 hebben we de grondslagen voor deze correctie gewijzigd, onder andere omdat twee factoren waarop we willen differentiëren inmiddels deel uitmaken van het standaardpuntenstelsel (isolatie en aantrekkelijkheid). We houden bij het vaststellen van de huurprijs van nieuwe woningen nog wel rekening met bijzondere locaties.

## 90-procentregel

*'We geven ook middeninkomens kans op een passende woning'*

Sinds 1 januari 2011 komen woningzoekenden met een hoger inkomen, behoudens enkele uitzonderingen, niet meer in aanmerking voor een woning met een huurprijs onder de huurtoeslaggrens (90-procentregel). Ruim 25 procent van de woningzoekenden in ons werkgebied had begin 2011 een inkomen hoger dan € 33.641. Om hen ook een kans te geven op een huurwoning, bieden wij woningen met een huur tussen € 561 en € 664 per maand ook aan middeninkomens. In 2012 hebben we 10,92 procent van de nieuwe verhuringen toegewezen aan deze groep huishoudens. Hiermee hebben we de wettelijke marge van 10 procent licht overschreden. Dit compenseren we in 2013 (in 2011 lag het percentage overigens op een kleine 4 procent). De overschrijding komt vooral door de oplevering van een groot aantal nieuwe woningen in het middenprijssegment.

Aantal goedkope, betaalbare en dure verhuureenheden per gemeente op 31-12-2012							
Huurklasse	Druten	Maasdriel	Neerijnen	West Maas en Waal	Wijchen	Zaltbommel	Eind- totaal
Goedkoop	12	252	62	217	15	146	704
Betaalbaar	68	891	316	1.232	149	635	3.291
Duur tot huurtoeslaggrens	13	60	26	135	7	113	354
Duur boven huurtoeslaggrens		15		45		34	94
<b>Eindotaal</b>	<b>93</b>	<b>1.218</b>	<b>404</b>	<b>1.629</b>	<b>171</b>	<b>928</b>	<b>4.443</b>

## Bezwaar huurverhoging en servicekosten

In 2012 hebben zes huurders bezwaar aangetekend tegen de huurverhoging. Daarnaast hebben we ook vijf bezwaren ontvangen tegen het verhogen van de servicekosten.

### Bezwaren huurverhoging:

Er is uitleg (zowel alleen mondeling als persoonlijk) gegeven aan de bewoners die bezwaar tegen de huurverhoging hebben gemaakt, zodat duidelijk werd waarom en hoe de huren worden verhoogd. Reden voor bezwaar is voornamelijk onbekendheid. Één persoon was bang de rekening gepresenteerd te krijgen van de invoering van de schaarstepunten en energielabeling.

### Bezwaren servicekosten:

Bij de bezwaarmakers tegen de servicekosten zaten ook drie groepen bewoners van één complex. Bij twee groepen werden er nog geen servicekosten in rekening gebracht. Dit vroeg om een persoonlijke uitleg en toelichting. Het tuinonderhoud is ook een item wat vaak vragen oproept. Tot nu toe zijn we hier altijd met de huurders uitgekomen. Één bezwaar tegen servicekosten vanuit 1 complex loopt nog, onze woonconsulent is nog in gesprek met deze groep mensen.

## Huurmatiging

Hoeveel huurders in totaal huurtoeslag ontvangen weten we niet, omdat een aantal van hen dit bedrag op hun eigen rekening ontvangt. In elk geval maken 785 huurders gebruik van huurmatiging. De Belastingdienst maakt hun huurtoeslag rechtstreeks aan De Kernen over. Wij brengen dit bedrag vervolgens in mindering op hun huur.



## Doeltreffende aanpak huurachterstand

*'De nadruk bij het wegwerken van huurachterstanden ligt op persoonlijk contact'*

Een totale huurachterstand van 0,8 procent van de totale te incasseren jaarhuur vindt De Kernen ten hoogste acceptabel. Ook in 2012 weten we hieronder te blijven. In 2012 trad een trendbreuk op. Zagen we tot en met 2011 een dalende lijn in de totale huurachterstand, sinds het verslagjaar is die lijn stijgend. Een stijging die in de loop van het jaar versnelt. Voor ons is dit aanleiding geweest nóg intensiever contact te zoeken met huurders die hun huur niet op tijd betalen. We moeten hard rennen om op onze plek te blijven. De nadruk ligt op persoonlijk contact. Waar een herinneringsbrief al snel op de stapel ongeopende post belandt, sorteert een telefoontje of ander persoonlijk contact veel meer effect. Heeft het eerste contactmoment met een woonservicemedewerker geen effect, of dreigen afspraken niet nagekomen, dan gaat een van onze vier woonconsulenten bij de betreffende huurder langs.

Ons uitgangspunt is om het probleem klein en beheersbaar te houden. We trekken dus zo snel mogelijk aan de bel. Daarbij leveren we maatwerk en houden we zoveel mogelijk rekening met onze huurders. Als we bijvoorbeeld weten dat iemand op de 15e van de maand zijn uitkering krijgt, gaan we niet op de 5e of de 10e aanmanen. Deze specifieke groep bieden we de mogelijkheid hun huur per de 18e van de maand te betalen, mits men een automatische incasso afsluit.

De totale huurachterstand bedroeg in 2012 0,7 procent van de totale te incasseren jaarhuur.

## Incassobeleid

*'Wij zien het liefst dat onze klanten hun huur via een automatische incasso betalen'*

Eind 2012 heeft een stagiair onderzoek gedaan naar welke klanten hun huur niet met een automatische incasso willen betalen, en waarom. Het betreft hier vooral ouderen. Zij willen de regie over hun bankrekening in eigen hand houden. We hebben besloten hier verder geen actie op te ondernemen. In het afgelopen jaar hebben we sowieso veel mutaties gehad, en nieuwe klanten kunnen alleen met een automatische incasso hun huur voldoen. Bovendien komt in 2015 de acceptgiro te vervallen.

Wij zien het liefst dat onze huurders hun huur via een automatische incasso betalen, omdat dat zowel de huurder als ons het meeste zekerheid geeft dat de huur ook daadwerkelijk (op tijd) wordt betaald. In 2012 maakten 3533 klanten gebruik van de automatische incasso. Dat is 80 procent van ons totale aantal huurders.

## Huurderving

In 2012 bedroeg de huurderving 0,59 procent van de totale huuropbrengst. Ten opzichte van andere woningcorporaties is dit vrij laag. We willen het percentage nog verder verlagen door onder andere de tijd dat een woning leegstaat na mutatie te verkleinen. Van huurdebiteuren naar dubieuze debiteuren is er € 48.915 geboekt. Definitief afgeboekt is € 8.186.

## Leegstand

Per 31 december 2012 zijn 124 woningen niet verhuurd:

- 43 woningen (35 procent) worden aangeboden voor reguliere verhuur;
- 81 woningen (65 procent) zijn bestemd voor verkoop en projecten.

## Huisuitzettingen

In 2012 heeft De Kernen 14 huurders een aanzegging tot ontruiming gestuurd. Uiteindelijk zijn 5 woningen daadwerkelijk ontruimd en 3 huurders hebben het contract vrijwillig opgezegd. Het ging hier eenmaal om een hennepkwekerij. Met de overige 6 huurders hebben we een nieuwe (tijdelijke) huurovereenkomst afgesloten. Daarin hebben we specifieke afspraken opgenomen over de betaling en betrokkenheid van derden. Dit maakt deel uit van ons Tweede Kansbeleid: geen ontruiming, maar bijvoorbeeld verplicht budgetbeheer.

### Verhuizingen

Het aantal verhuizingen is in het verslagjaar ongeveer gelijk aan 2011. In 2012 hebben 347 huurders hun contract beëindigd (2011: 329). De mutatiegraad kwam daarmee uit op 8 procent (2011: 7,52). Van de vrijgekomen woningen zijn er 271 opnieuw te huur aangeboden en 78 woningen zijn te koop aangeboden. Op 31 december 2012 hadden we 68 van deze 78 woningen verkocht.



## Woningaanbod

### Streven naar meer kwaliteit met minder geld

**Het is inmiddels een dooddoener dat de koopmarkt nog steeds in het slop zit. Toch weet De Kernen ook in 2012 weer méér bestaande huurwoningen te verkopen dan begroot. Bovendien hebben we drie nieuwbouwprojecten een aantal jaren vroeger dan gepland in uitvoering genomen. Wegens de grote vraag naar huurwoningen.**

*'Begin 2013 is De Kernen vervroegd begonnen met de bouw van 20 huurwoningen'*

Vooraf middeninkomens hebben moeite met het vinden van een betaalbare woning. Als ze willen kopen, staan ze bij de bank vaak voor een gesloten deur. Deze stelt immers steeds strengere eisen aan hypotheeknemers. Willen ze huren, dan vallen ze ook vaak buiten de boot, vanwege het beperkte passende aanbod. Om deze en ook andere groepen huurders tegemoet te komen, heeft De Kernen in 2012 besloten om drie nieuwbouwprojecten voor huur naar voren te halen. Begin 2013 zijn we begonnen met de bouw ervan, terwijl dit aanvankelijk gepland stond voor over circa 5 jaar. In totaal gaat het hier om 20 woningen, waarvan 8 in Aalst, 6 in Poederrijen en 6 in Zuilichem.

#### Collectief begeleid ontwikkelen

*'Er is voldoende tijd en ruimte voor individuele wensen van toekomstige bewoners'*

Bij Oostvleugel II passen we het zogeheten Collectief Begeleid Ontwikkelen toe. Samen met de architect zorgen we ervoor dat er voldoende tijd en ruimte is voor het invoegen van individuele wensen van toekomstige bewoners. Hierdoor wordt dit project niet alleen breed gedragen door alle betrokkenen, maar is de bouw ook gefaseerd. Zo is het aanbod telkens afgestemd op de vraag; een concept dat naadloos aansluit bij de huidige marktsituatie.

#### Veel nieuwbouwprojecten geschrap

*'Door de crisis en vooral door het regeerakkoord hebben we flink moeten snoeien in onze nieuwbouwprojecten'*

Door de crisis en vooral door het regeerakkoord hebben we flink moeten snoeien in onze nieuwbouwprojecten. Hadden we er eerst nog 84 op onze lijst staan tot 2021, eind 2012 hebben we deze drastisch ingekort tot 16 projecten tot 2017. Het gaat hier met name om sociale huurwoningen. De crisis werkt ook door in de verkoop van woningen boven circa € 200.000. Deze zijn lastig te verkopen, omdat banken steeds voorzichtiger zijn geworden met het verstrekken van een hypotheek. Bovendien wachten starters op de koopmarkt ook af. Ze verwachten dat de woningprijzen nog verder onder druk komen te staan en stellen ook daarom de koop van een huis uit.

## Verkoop bestaand bezit

*'Ook in 2012 hebben we meer bestaande woningen verkocht dan begroot'*

Tegen onze verwachtingen in hebben we in 2012 meer bestaande woningen verkocht dan begroot. In totaal gaat het om 68 woningen, terwijl we de verkoop van 40 woningen hadden begroot. 23 van deze woningen hebben we aan zittende huurders verkocht. De opbrengsten uit woningverkoop gebruiken we voor onderhoud en het ontwikkelen van nieuwbouw.

## Woningvoorraad

De bestaande woningvoorraad van De Kernen bestaat hoofdzakelijk uit grondgebonden woningen. De laatste jaren hebben we daar op verschillende locaties appartementen aan toegevoegd.

Eind 2012 hadden we 4443 verhuureenheden in bezit. Het gaat om:

- 1.262 seniorenwoningen;
- 2.454 eengezinswoningen;
- 116 appartementen;
- 460 woningen voor een- en tweepersoonshuishoudens;
- 53 garages
- 98 overig

Het totaal wordt aangevuld met 104 woningen die we beheren, maar die in eigendom zijn van het Wooninvesteringsfonds (WIF).

## De kwaliteit van onze woningen

*'Wij bieden onze huurders diverse keuzemogelijkheden, zodat ze hun woning naar eigen behoeften kunnen aanpassen'*

Onze huurders mogen van ons verwachten dat wij onze woningen goed onderhouden. Dat is in onze ogen nog steeds de basis voor prettig wonen. Wij zijn ons hierbij van bewust dat een woning geen verhuureenheid is, maar iemands thuis. Iedere huurder wil zijn huis graag op zijn eigen manier bewonen en 'aankleden'. Daarom bieden we onze huurders diverse keuzemogelijkheden, zodat ze hun woning naar eigen behoeften kunnen aanpassen.

In 2012 hebben we in nauw overleg met onze huurdersbelangenorganisaties de basiskwaliteit van onze woningen gedefinieerd. Ons bezit staat er kwalitatief goed bij. Wel kunnen we de energetische waarde van onze woningen verbeteren. We zijn daarom in 2012 gestart met het bouwkundig isoleren van woningen die we nog minimaal 15 jaar exploiteren. Met energetische maatregelen brengen we het gemiddelde energielabel van onze woningen van D naar B. Daarbij willen we dat minimaal 80 procent van onze woningen label C of beter heeft.

*'In 2012 zijn we gestart met het isoleren van woningen die we nog minimaal 15 jaar exploiteren. Met energetische maatregelen brengen we het gemiddelde energielabel van onze woningen van D naar B'*

In 2012 hebben we 270 woningen volgens planmatig onderhoud geïsoleerd en 30 bij mutatie. Bij deze woningen is ook enkel glas vervangen door HR++-glas. Tot slot hebben we bij 140 woningen waar de kozijnen zijn geschilderd ook het enkelglas vervangen door HR++-glas. Het totale programma beslaat circa 1.500 woningen in de periode tot en met 2018.

Los van ons energetisch programma vervangen we cv-ketels die 20 jaar oud zijn door HR-ketels. In 2012 hebben we 117 ketels vervangen. Tot slot hebben we ook 34 seniorenwoningen verbeterd door het nivelleren van de drempels.

## Verkoop, aankoop en sloop

In 2012 zijn 1.157 woningen gelabeld voor verkoop. We hebben 2 bestaande woningen aangekocht en 6 woningen gesloopt.

## Onderhoud

In 2012 hebben we € 2.139.000 uitgegeven aan planmatig onderhoud. Daarnaast hebben we in de bestaande woningvoorraad € 518.000 geïnvesteerd waarvan € 250.000 aan energetische maatregelen

Het planmatig onderhoud bestond in 2012 hoofdzakelijk uit:

- dak- en gevelonderhoud;
- schilderwerk;
- bestrating/terreininrichting;
- vervangen installaties;
- contractonderhoud.

In 2012 hebben 2.693 van onze huurders een onderhoudsabonnement.

## Kernplannen

*'In afzonderlijke kernplannen vertalen we onze strategische visie op wonen en leefbaarheid'*

In 2011 zijn we begonnen met het vertalen van onze strategische visie in afzonderlijke kernplannen, met name op het gebied van wonen en leefbaarheid. In 2012 hebben we er 8 gereed. De plannen geven een geïntegreerd beeld van onze visie op de verschillende kernen en onze inspanningen om deze visie tot uitvoering te brengen. In 2013 krijgt het opstellen van deze plannen een vervolg.



## Betrekken bewoners bij beleid

### In gesprek blijven

**Door met bewoners in gesprek te blijven, houden we meer zicht op hun behoeften en wensen. Zo hebben we in 2012 in twee van onze kernen in het centrum gestaan om beelden van buiten naar binnen te halen. Ook hebben we extra overleg gevoerd met onze huurdersorganisaties over de gevolgen van het overheidsbeleid en de gevolgen voor de huurders en de organisatie. Hiermee investeren we niet alleen in onze eigen legitimatie, we vergaren zo ook input waarmee we onze dorpen in balans kunnen brengen.**

In 2012 hebben we, in combinatie met een vermindering van onze bedrijfskosten, onze dienstverlening meer naar de klant toegebracht. Na de sluiting van ons kantoorpand in Beneden-Leeuwen zijn we gaan 'inwonen' bij het Dienstencentrum, een loket voor diverse gemeentelijke diensten in Beneden-Leeuwen. Op deze locatie kunnen mensen ons op afspraak ontmoeten en kunnen wij alle eerstelijns contacten verzorgen. Dankzij de korte lijnen die we met de andere instanties in het Dienstencentrum hebben, zoals maatschappelijk werk en Jeugdzorg, verbetert onze dienstverlening. Deze wordt dan ook goed gewaardeerd.

#### Overleg met huurdersorganisaties

*'Overleggen met huurdersorganisaties is investeren in onze eigen legitimatie'*

De Kernen heeft twee huurdersorganisaties, Huurdersvereniging Bommelerwaard (HVB) en Vereniging Huurdersbelangen Rivierengebied (VHBR). We hebben met beide organisaties vaste vergaderfrequenties en bespreken regionale thema's die te maken hebben met de ontwikkeling van onze producten en diensten. Tijdens de overleggen in 2012 bespraken we ondermeer de ontwikkelingen op landelijk niveau en de gevolgen daarvan voor De Kernen. We hebben in het verslagjaar dan ook meer overlegd dan normaal en hechten belang aan een goede relatie. Om de huurdersorganisaties en gemeenten inzicht te geven in onze gedachtevorming, zijn we in maart 2012 op excursie gegaan naar Bronkhorst. Daar hebben zij de gevolgen van demografische ontwikkelingen als krimp, die op termijn ook in onze regio wordt verwacht, met eigen ogen kunnen aanschouwen. En, om een kijkje te geven in de keuken van onze corporatie, hebben we in mei 2012 een toelichting gegeven op de algemene ledenvergadering van de VHBR. Voor onderwerpen die specifiek voor de relatie tussen onze huurders en De Kernen als geheel van belang zijn, is een koepeloverleg in het leven geroepen.

## Koepeloverleg

Met een vertegenwoordiging van het bestuur van HVB en VHBR overlegt De Kernen periodiek. In 2012 is dit acht keer gebeurd.

Tijdens het koepeloverleg werd gesproken over:

- strategisch beleidsplan;
- nota basiskwaliteit;
- huurbeleid 2012 en aanpassing huurbeleid;
- energiebeleidsplan;
- aanpassing sociaal protocol;
- dienstverlening/verhuizing De Kernen;
- planmatig onderhoud;
- financiële continuïteit De Kernen;
- begroting 2013;
- nieuwe vormen van bewonersparticipatie;
- oefening met kernbranding
- het regeerakkoord en de gevolgen daarvan voor huurders en De Kernen.

## Bewonerscommissies

*'De Kernen wil in de toekomst gebruik gaan maken van klantenpanels'*

Op dorpsniveau zijn in de gemeente West Maas en Waal zeven bewonerscommissies actief. Omdat de manier waarop mensen invloed willen uitoefenen de afgelopen jaren sterk is veranderd, hebben wij in 2012 samen met een vertegenwoordiging van huurdersorganisaties en een externe begeleider besproken hoe we het overleg met bewoners in de toekomst anders kunnen vormgeven. In januari 2013 is hierover een notitie afgerond en besproken in een speciale themabijeenkomst. Gebleken is dat onze huurdersorganisaties nu relatief veel tijd besteedt aan organisatorische aspecten van de vereniging, maar liever inhoudelijke verdieping van het overleg met De Kernen wil. Met dit gegeven maken we binnenkort een vervolgstap. Er komt een nieuwe bewonersraad, die straks bestaat uit (vertegenwoordigers van) de huurdersverenigingen. Voor de inhoudelijke voeding en beoordeling van de activiteiten van De Kernen willen we in de toekomst gebruik maken van klantenpanels.

## Behoeften en wensen van de klant

Om beter inzicht te krijgen in de woonwensen van woningzoekenden, houdt De Kernen woningmarktonderzoeken. Zo zijn jongeren in 2012 gevraagd of zij interesse hadden voor short stay woningen. Met de resultaten van deze onderzoeken bepalen we wat een dorp nodig heeft om in balans te blijven. Daarnaast proberen we ook onze producten beter aan te laten sluiten op klantwensen. Klanten kunnen sinds 2012 bijvoorbeeld, in geval van een nieuwe verhuring, hun eerste huurbetaling mobiel pinnen. Ook zijn we bezig met een verdergaande digitalisering van informatie richting onze klanten. Onze klanten kunnen bij het afsluiten van een huurcontract kiezen of ze een papieren woonmap met informatie willen ontvangen of een USB-stick met deze informatie. Ook sturen wij onze woningzoekenden steeds vaker e-nieuwsbrieven of een sms met ons aanbod, zodat mensen snel en persoonlijk op de hoogte zijn. Voor Hogenkamp, een project in Beneden-Leeuwen met duurdere huurwoningen, resulteerde een sms-actie zelfs tot 100 procent verhuur van de woningen. Verder optimaliseren we onze diensten waarbij we streven naar meer efficiency. Door mensen hun verhuizing veel eerder door te laten geven dan de gebruikelijke vier weken, is er meer tijd om nieuwe huurders te vinden en de overname van spullen te regelen. Dit betekent winst voor beide partijen.

## Motivatietoerzoek

*'Uit onderzoek blijkt dat de meeste mensen vanwege de liefde in onze regio zijn beland'*

Een van onze stagiairs van de Avans Hogeschool uit Den Bosch heeft in 2012 onderzoek gedaan naar de motivatie van mensen om te komen wonen in een van de kernen in de gemeenten Maasdriel, Neerijnen, West Maas en Waal en Zaltbommel. De meeste mensen bleken vanwege de liefde (relatievorming) in deze regio te zijn komen wonen. Het onderzoek was gericht op mensen die in 2010 of 2011 in een van bovenstaande gemeenten zijn komen wonen. In een geanonimiseerde enquête konden zij vragen beantwoorden over hun motivatie, het type woning en hun tevredenheid over de woonplaats. Ook is deskresearch gedaan en is aantal interviews afgenomen. Het onderzoek is positief ontvangen en beoordeeld. Het geeft nuttige informatie voor het presenteren en vermarkten van specifieke woningen in onderscheiden gemeenten.

## Bewonersenquêtes

*'In 2013 brengen we meer structuur aan in onze aftersales'*

Onder nieuwe en vertrekkende huurders voeren we doorlopend bewonersenquêtes uit om te begrijpen wat onze klanten beweegt. Ook verzamelen we bewonerssignalen die bij ons binnenkomen. In 2012 hebben we in een enquête ingezoomd op het betalen via automatische incasso om te achterhalen wat de reden is waarom mensen hun huur op een bepaalde manier betalen. En bij reparatieverzoeken bellen we altijd even na en vragen we of de klant tevreden is en een rapportcijfer wil geven. In 2013 willen we hier meer structuur in aanbrengen. De vraag is namelijk of we de klant niet te veel belasten met onze 'aftersales'. Gelukkig blijkt dat de klanten van De Kernen over het algemeen erg tevreden zijn met onze dienstverlening.

## Co-makership

*'We zijn in 2012 een co-makership met onze partners aangegaan'*

In de loop van 2012 zijn we intensiever gaan samenwerken met onze partners in de vorm van zogeheten 'co-makership'. Dit gaat verder dan alleen je belanghouders informeren en prestatieafspraken maken. Denkbaar zijn bijvoorbeeld een nieuw woonzorgconcept of het bouwen van een woning op verzoek van een klant. We spreken één resultaat af om samen te behalen. Het in balans brengen van onze dorpen doen we immers niet alleen. Met onze partners zoals gemeenten, collega-corporaties en zorg- en welzijnsinstellingen zoeken we regelmatig samen naar nieuwe initiatieven. Zo hebben we in februari 2012 een stakeholdersbijeenkomst gehouden om de wensen en behoeften van onze stakeholders te peilen. De informatie die uit deze bijeenkomst naar voren is gekomen hebben we geanalyseerd. De uitkomsten hebben we vervolgens gepresenteerd aan alle betrokkenen. We hebben gekeken welke zaken haalbaar zijn om een kern in balans te brengen. Dit leggen we vast in kernplannen die we vervolgens vertalen naar kernprojecten. Inmiddels hebben we 8 kernplannen vastgesteld en zijn er 14 in concept af. In totaal maken we 25 echte kernplannen. Bij een aantal kleine kernen kijken we nog een keer naar de vorig jaar ontwikkelde quickscans die de kwalitatieve en kwantitatieve ontwikkelingsbehoefte van onze woningvoorraad per kern bevatten. Op basis van de uitkomsten hiervan herijken we ons strategisch voorraadbeleid.

## Communiceren met bewoners

*'We informeren onze bewoners op diverse manieren'*

Tot nu informeren we onze bewoners op diverse manieren. Bij een nieuwe verhuring krijgen huurders een actuele bewonersmap met essentiële informatie. Daarnaast sturen we onze klanten de Huurkrant toe, waarin het huurbeleid toegelicht wordt. We houden regelmatig bewonersenquêtes om achter de behoeften en wensen van onze klanten te komen. En uiteraard houden we onze website up-to-date. Ook houden we onze klanten op de hoogte via het bewonersblad Pit. Sinds 2012 hebben we een Facebookpagina geïntroduceerd. We zijn al sinds mei 2011 actief op Twitter.



## Tijd voor nieuwe vormen van bewonersinbreng

*'De gesprekken die wij bij de supermarkt voerden, gaven ons input om na te denken over nieuwe vormen van bewonersinbreng'*

In 2012 hebben we twee keer in het centrum van een dorp gestaan om in gesprek te komen met mensen. Dat hebben we in Beneden-Leeuwen en Hedel gedaan. We vroegen deze mensen naar wat het wonen in de eigen kern en het gebied aantrekkelijk maakt en wat ze als minder positieve punten ervaarden. Dit heeft tot leuke reacties geleid en gaf niet alleen inhoudelijk een goed beeld van wat mensen vinden, het was ook een goede mogelijkheid om informatie van buiten naar binnen te halen. Voor ons vormde deze manier van communiceren ook de aanzet om te kijken naar nieuwe vormen van bewonersinbreng.

Om het contact met klanten te versterken werken we in rayons, waardoor we dicht bij onze klanten kunnen staan.

## Pit

*'Lezers waarderen ons bewonersblad Pit met een dikke 8'*

In 2012 is bewonersblad Pit drie keer verschenen. De Kernen heeft in het verslagjaar een lezersonderzoek gedaan, waaruit bleek dat de lezers het blad met een dikke 8 waardeerden. De volgende onderwerpen waren onder andere in 2012 in Pit te lezen:

- veiligheid (wat kan een wijkagent betekenen);
- leefbaarheid en het leefbaarheidsfonds;
- nieuwbouw en de ervaringen van onze klanten met nieuwe projecten;
- isoleren;
- overlast;
- vestigen en vertrekken;
- kernbranding;
- hennepbeleid;
- zorg;
- visitatie en onze resultaten;
- (online) reparatieverzoeken;
- mobiel pinnen;
- automatische incasso;
- interview met STMR.

Om hun achterban beter en efficiënter te kunnen informeren, hebben de huurdersorganisaties in 2012 een pagina tot hun beschikking gekregen in de Pit.

## [www.dekernen.nl](http://www.dekernen.nl)

*'Per maand bezoeken circa 3.000 mensen onze website'*

Op de website van De Kernen vinden bezoekers actueel nieuws en informatie over De Kernen. Er staan diverse zaken op die voor onze klanten belangrijk zijn, zoals de actuele status van projecten, publicaties als het bewonersblad Pit en veel praktische informatie. Directeur-bestuurder Marinus Kempe schrijft periodiek een blog waarin mensen kunnen lezen wat hem en De Kernen bezighoudt. Deze wordt ook door stakeholders goed gelezen. Ook kan een klant zien welke mensen er in een rayonteam werkzaam zijn en treft een bezoeker informatie over energiebesparing en het leefbaarheidsfonds. Bezoekers zoeken met name op de woningen die wij verhuren en te koop aanbieden. Via de site is nieuws en andere informatie makkelijk te delen via social media en kunnen mensen reageren op de blog. Met circa 3.000 unieke bezoekers per maand mogen we best trots zijn op onze site.

## Leren en verbeteren

*'We hebben in 2012 het KWH-label gecontinueerd'*

In 2012 heeft De Kernen het KWH-label gecontinueerd. Hoewel we het goed vinden dat het Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector in onze organisatie metingen verricht om ons inzicht te verschaffen in de prestaties van onze dienstverlening, worden we steeds kritischer op het label. We vragen ons af wat de toegevoegde waarde ervan is. Het is een verbeterinstrument, maar gegeven onze middelen onderzoeken we een efficiëntere methodiek.

## Klachtenbeleid

*'In 2012 hebben we één klacht ontvangen, die in onderling overleg is opgelost'*

De regionale klachtencommissie woonruimteverdeling en de BBSH-klachtencommissie van de Samenwerkende Woningcorporaties Rivierenland (SWR) kijken hoe wij handelen naar aanleiding van klachten die van huurders binnenkomen. In 2012 hebben we één klacht ontvangen over burenoverlast, die in onderling overleg is opgelost.



## Samenwerking

### Richting co-makership om doelen te bereiken

**Aan de ene kant hebben we te maken met gedeelde opgaven en belangen die we niet alleen kunnen realiseren. Aan de andere kant zijn de financiële middelen van ons en van onze partners beperkt. Daarom neemt het belang van samenwerking toe. We kiezen voor intensieve samenwerking met partners en klanten in de vorm van co-makership. Co-makership gaat verder dan je stakeholders informeren en prestatieafspraken maken. Co-makership is samen één doelstelling afspreken en deze samen behalen.**

Concrete voorbeelden waar we bij co-makership aan denken, zijn:

- het ontwikkelen van nieuwe woonzorgconcepten, samen met zorgpartners, en;
- consumentgerichte projectontwikkeling: het bouwen van woningen voor en mét klanten.

#### Nieuwe woonzorgconcepten

In 2012 zijn we begonnen met de voorbereiding van twee pilots op het gebied van wonen en zorg, waarmee we in de eerste helft van 2013 beginnen. De vraagstukken waarmee we aan de slag gaan:

- Van welke producten, diensten en activiteiten kunnen senioren gebruikmaken?
- Hoe kunnen we op financieel verantwoorde wijze intramuraal zorgvastgoed blijven realiseren als wonen en zorg gescheiden worden?

Deze pilots voeren we samen met een zorg- en een welzijnspartner uit. Na het oppakken van deze vraagstukken, volgen andere.

#### Consumentgerichte projectontwikkeling

*'We bouwen woningen die voldoen aan bijna alle wensen van de toekomstige bewoners'*

Met het bouwen van woningen voor en nadrukkelijk met klanten zijn we begonnen in Poederrijen. Voor de uitbreidingslocatie Oostvleugel II hebben we samen met bewoners onderzocht wie hier zou willen wonen, in wat voor woningtypes en in wat voor soort buurt. Hiervoor hebben we diverse bewonersbijeenkomsten georganiseerd.

We hebben de mensen een stedenbouwkundige verkaveling getoond en gevraagd: op welke plek zou u willen wonen en in wat voor type woning? Dit komt dicht in de buurt van zelf bouwen. Alleen neemt De Kernen toekomstige bewoners veel zorgen en regel uit handen. Bovendien betreft het hier zowel koop-, als huurwoningen. Bewoners kunnen een type woning kiezen, aangepast aan hun wensen en deze laten bouwen op het kavel van hun keuze. Omdat wij deze vervolgens projectmatig bouwen, profiteren we van de bijkomende kostenvoordelen. We weten op deze manier woningen te realiseren die voldoen aan bijna alle wensen van de toekomstige bewoners.

## Samen aan zet

*'De SWR wil nog intensiever samenwerken om de regio aantrekkelijk te houden'*

Het is al een tijdje duidelijk dat de gezamenlijke gemeentelijke woningbouwprogramma's veel ruimer zijn dan waar in Rivierenland behoefte aan is. Daarom heeft het Samenwerkingsoverleg Woningcorporaties Rivierenland (SWR), waar De Kernen deel van uitmaakt, de handreiking 'Woonopgaven Rivierenland' gepubliceerd. Met deze handreiking nodigen wij onze partners uit om het gesprek met ons aan te gaan over de gesignaleerde opgaven en de manier waarop die opgaven kunnen worden uitgevoerd. De SWR wil nog intensiever dan voorheen samenwerken en gezamenlijk stappen zetten om de regio aantrekkelijk te houden.

De handreiking vertaalt de lokale keuzes van de individuele SWR-corporaties naar een gedeeld regionaal perspectief. Dit levert een top 10 van opgaven op.

Opgaven aan de vraagzijde van de woningmarkt:

1. zorgeloos grijs worden;
2. middeninkomens ook een kans;
3. integrale hervorming woningmarkt.

Opgaven aan de aanbodzijde van de woningmarkt:

4. wooncarrière voor iedereen;
5. bij elke woonwens een passende woning.

Opgaven in de bestuurlijk/organisatorische context bij woningcorporaties en partners:

6. voldoende middelen;
7. aanwezigheid waar het moet;
8. vitale buurten zijn bedrijvig;
9. samen inspelen op de vraag;
10. zorgen voor kwetsbare groepen.

*'De SWR nodigt partners uit om samen de woningmarkttopgaven op te pakken'*

Deze top 10 vormt de basis om verder aan de slag te gaan en partners uit te nodigen samen met ons deze opgaven op te pakken.

Met de wethouders Volkshuisvesting in de regio hebben wij onze zorg gedeeld over de te realiseren opgaven en het Rijksbeleid dat zeer beperkend werkt. Gemeenten en corporaties hebben gezamenlijk een brief aan de minister geschreven. Hierin spreken we onze zorg uit over het onvoldoende doordachte beleid van het kabinet. De opgaven die er liggen werken we samen uit tot meetbare doelen, waarover we afspraken maken.

## Individuele netwerken

*'Succes hangt tegenwoordig vooral af van weten waar kennis te halen valt'*

Niet alleen moeten corporaties en andere partijen steeds nauwer samenwerken, dat geldt ook voor individuele medewerkers. Succes hangt tegenwoordig niet alleen meer af van kennis hebben, maar ook van weten waar kennis te halen valt. Daarom vragen wij onze medewerkers om hun netwerk uit te breiden en te gebruiken voor hun werk. Zij krijgen hiervoor de ruimte en de nodige hulp. Dit werpt zijn vruchten af. Zo weten onze beleidsmedewerkers bijvoorbeeld, steeds vaker hun collega's van andere SWR-corporaties te vinden.

### Samenwerking met andere partijen

In 2012 werkte De Kernen met onder andere de volgende partijen samen:

- de gemeenten West Maas en Waal, Druten, Neerijnen, Wijchen, Maasdriel en Zaltbommel;
- zorg- en welzijnsinstellingen (zie opsomming in hoofdstuk 1);
- collega-corporaties in Rivierenland
- Pax Christi College in Beneden-Leeuwen

Ook maken we, zoals reeds genoemd, deel uit van de SWR.

### SWR

SWR is een samenwerkingsverband van de negen corporaties die in de regio Rivierenland werkzaam zijn. Het gaat hierbij vooral om het delen van kennis en inzichten en het samen komen tot nieuwe, creatieve ideeën en oplossingen.

De SWR bestaat uit de volgende corporaties:

- Woonlinie;
- SCW;
- SVT;
- Kleurrijk Wonen;
- SWB;
- Standvast Wonen;
- De Goede Woning-Neerijnen;
- Woningstichting Maasdriel;
- De Kernen.

In 2012 spraken we onder andere over:

- evaluatie jaargesprek met klachtencommissie;
- evaluatie gesprek met gemeenten over verdieping woningbehoefte;
- gezamenlijke acties om vanuit SWR het landelijk beleid te beïnvloeden;
- project Woonladder;
- huurrecht;
- verdieping onderzoek woningbehoefte;
- verzoek om deel te nemen aan platform Zelfredzaamheid;
- regionale Klachtencommissie (jaarverslag 2011, klachtenoverzicht 2011);
- gesprek met delegatie van het Aedesbestuur;
- voorgenomen fusie Alphons Ariëns en Standvast Wonen;
- publicatie 'Handreiking woonopgaven Rivierenland';
- duurzaam samenwerken aan duurzaamheid;
- organisatie nieuwe website/communicatieplan;
- conceptbegroting 2013.



## De organisatie

### Tijd voor transformatie

**2012 was voor de organisatie De Kernen een spannend jaar. Er is sprake van toenemende concurrentie tussen partijen en gebieden en woningen worden niet langer vanzelf verhuurd en verkocht. We moeten onze kosten en uitgaven drastisch terugbrengen en met vergaande afstemming met partners en klanten ervoor zorgen dat we samen de juiste dingen doen. Dat vraagt om een andere organisatie.**

*'We werken de komende vijf jaar aan het flexibiliseren van onze dienstverlening'*

De Kernen is een betrokken organisatie die graag dicht bij haar klanten staat. We luisteren naar onze huurders en kopers en proberen zo goed mogelijk tegemoet te komen aan hun woonwensen. In de praktijk merken we dat vragen steeds vaker telefonisch en digitaal op ons afkomen. Daarom bouwen we onze contactmomenten uit, voeren we persoonlijke gesprekken aan huis en handelen vragen ook digitaal af. We brengen onze dienstverlening meer naar de klant toe op een tijdstip dat het hem het beste uitkomt. In het verlengde hiervan moeten we onze dienstverleningsprocessen flexibiliseren om ervoor te zorgen dat de klant zich echt door ons geholpen voelt en ieder contactmoment als prettig ervaart.

### Tijd voor een andere focus

*'De toekomstige woningmarkt vraagt een andere focus en andere competenties van onze organisatie'.*

De afgelopen jaren hebben we in een groeiemarkt geopereerd. Maar de toekomstige woningmarkt vraagt om een andere focus en andere competenties van onze organisatie. We krijgen meer te maken met concurrentie tussen partijen en gebieden, met woningen die niet langer als vanzelf worden verhuurd en verkocht, met kosten en uitgaven die we drastisch moeten terugbrengen en met vergaande afstemming met partners en klanten om ervoor te zorgen dat we samen de juiste dingen doen. Dit laatste doen we zoals gezegd in een nieuwe vorm. Samen met onze belanghouders spreken we één resultaat af dat we ook echt samen behalen. Dat noemen we co-makenschap.

### Co-makenschap, innovatie, marketing, in control

*'We moeten onszelf ontwikkelen tot een innovatieve organisatie'*

Naast co-makenschap is ook innovatie een van de thema's die we sterker in onze organisatie moeten incorporeren om beter voorbereid te zijn op bovenstaande ontwikkelingen. Om te kunnen inspelen op de veranderende woningmarkt en wetgeving, kunnen we het ons niet permitteren om de dingen te blijven doen zoals we altijd hebben gedaan. We moeten onszelf ontwikkelen tot een innovatieve organisatie die zichzelf kan veranderen en vernieuwen. Dit kan in de vorm van nieuwe producten en diensten, maar ook het verbeteren van processen is een vorm van innovatie. Als voorproefje hierop

hebben al onze medewerkers in 2012 verplicht deelgenomen aan speciale themadagen rond de thema's innovatie en markt.

*'We zetten in op marketing en willen in control zijn'*

Innovatie is ook nodig omdat klanten niet langer uit zichzelf bij ons aankloppen voor een woning. Wij moeten proactief zoeken naar klanten en dat vereist een andere basishouding dan het kwalitatief bedienen van klanten die zichzelf bij ons melden. Daarom zetten we in op marketing om ervoor te zorgen dat we meer vanuit de belevingswereld van de klant denken. We moeten zijn behoeften en wensen zien door te vertalen naar waardevolle producten en diensten. Niet alleen de grilligheid van de markt, ook de druk op onze financiële slagkracht leidt ertoe dat we te allen tijde in control willen zijn. We willen zicht hebben op hoe we ervoor staan en doen dat door ons financieel inzicht te verscherpen, de risico's methodisch te bewaken en continu marktonderzoek uit te voeren. Daarnaast houden we scherp zicht op gestelde organisatiedoelstellingen en vorderingen.

### **Werken vanuit één vestiging**

*'Het werken vanuit één vestiging leverde al snel intern veel voordeel op'*

Sinds 1 oktober 2012 werken we vanuit één centrale vestiging in Hedel. Dat leverde al heel snel intern veel voordeel op. Iets wat al zichtbaar was tijdens de fusie. Hoewel de verschillende werkwijzen van de voormalige twee kantoren in eerste instantie nog wel eens vragen oproepen, is daar inmiddels geen sprake meer van. Medewerkers bespreken zaken samen en lossen problemen samen op. Overall gezien zien we dat dichter bij elkaar zitten efficiënter is en veel meer verbindt. Los daarvan spaart een vestiging sluiten ook veel geld uit. Hoe vervelend de crisis ook is, het maakt mensen wel creatief. Onze medewerkers zijn samen veel meer gaan nadenken over hoe ze woningen beter aan de man kunnen brengen.

### **Ons DNA is onze basis**

*'In ons DNA staan alle zaken die wij als organisatie belangrijk vinden'*

Ook in 2012 diende ons DNA als basis voor het handelen van de organisatie. Hierin hebben we alle zaken opgenomen die wij als organisatie belangrijk vinden, zoals onze missie, visie en kernwaarden. Hoe wij als collega's met elkaar willen omgaan en hoe wij in ons werk zitten, laten we zien met onze interne waarden. Collegiaal, open en eerlijk, samenwerkingsgericht, proactief, nieuwsgierig en professioneel zijn termen die op ons van toepassing zijn. Hoe wij omgaan met onze klanten en relaties geven we aan met onze externe waarden. Wij staan voor: dicht bij de klant, keuze- en oplossingsgericht, duidelijk en consequent. Hoewel kwaliteit van wonen en kwaliteit van leven nog steeds de twee belangrijkste pijlers zijn uit ons DNA, moeten we de uitwerking hiervan bijschaven. Vooral onze rol als aanjager van leefbaarheid krijgt in de toekomst door de plannen van het kabinet een andere invulling.

### **Personeelsbeleid**

*'Helaas hebben we van een aantal mensen gedwongen afscheid moeten nemen'*

Qua personeelsbeleid was 2012 een moeilijk jaar voor De Kernen. Hoewel we één nieuwe medewerker hebben aangetrokken, hebben we ook van vier mensen afscheid moeten nemen. Een logische stap als je bedenkt dat we de komende 10 jaar van de 84 projecten nog maar een derde kunnen realiseren. Verder lag in 2012 de nadruk op het ontwikkelen van beleid voor de onderwerpen beoordelen en integriteit. Voor de fusie werkten de organisaties met een verschillend systeem van belonen en beoordelen. Daar hebben we nu één nieuw systeem van gemaakt. Ook hebben we in 2012 scherp opgetreden op het gebied van integriteit door een inventarisatie te maken van wat mensen doen als vrijwilliger, wat hun nevenwerkzaamheden zijn en waar mogelijke conflicten zouden kunnen ontstaan. Op basis daarvan hebben we met een beperkt aantal mensen gesprekken gevoerd over eventuele belangenverstrengeling en de gevolgen daarvan voor de beeldvorming van

het personeel. Gelukkig hebben we daarnaast met plezier kunnen constateren dat veel mensen ook in hun privéleven maatschappelijk betrokken zijn. Op 31 december 2012 waren 58 medewerkers (49,8 fte) in dienst van De Kernen. De gemiddelde leeftijd van een medewerker is 43.

### Lichte verzuimdaling

*'Ons verzuimpercentage is in 2012 nog meer gedaald'*

De Kernen wil onnodig verzuim voorkomen en problemen oplossen die ten grondslag liggen aan het verzuim. In 2011 hadden we een verzuimpercentage van 2,29, een percentage dat in 2012 verder is gedaald naar 1,76 procent (inclusief langdurig verzuim en exclusief zwangerschap en stagiairs). Een verzuimcijfer wat ver onder het landelijk gemiddelde en andere corporaties ligt.

### Opleidingen en trainingen

*'Ondanks bezuinigingen blijft er ruimte bestaan voor persoonlijke groei en ontwikkeling'*

Ook in 2012 was er, ondanks de bezuinigingen, ruimte voor persoonlijke groei en ontwikkeling van onze medewerkers. In 2012 zijn diverse opleidingen en trainingen gevolgd, zoals incompany-trainingen over inkomenstoetsing, trainingen innovatie en marketing en de samenwerkingstraining tussen de twee afdelingen wonen voorafgaand aan de verhuizing. Hiermee geven medewerkers een positieve bijdrage aan de invulling van ons beleid. In 2012 hebben we een bedrag van € 71.707 aan opleidingen uitgegeven.

We vinden het belangrijk dat onze jongste generatie leert hoe de praktijk van woningcorporaties eruit ziet. Daarom waren in 2012 vijf stagiairs en een afstudeerder werkzaam binnen onze organisatie. Zij hebben ondersteuning geboden aan de afdelingen Vastgoed en Wonen. Ook geven we zelf les. Samen met het Pax Christi College organiseren we jaarlijks twee lesweken rond het thema wonen. In 2012 hebben we het vervolg op het project 'Zo wil ik wonen' van Aedes gecontinueerd. Wonen gaat al lang niet meer alleen over het stapelen van stenen, ook de kosten van het wonen, het verschil tussen huur en koop, wijkontwikkeling en het milieu komen aan bod. En tijdens de Dag van de Bouw in juni 2012 hebben we ons nieuwbouwplan De Buurt in Zuilichem laten zien. Een bijzonder project met een speciale bouw (13 woningen met een link naar het verleden) dat goed weergeeft waartoe de sector in staat is. Een mooie manier om nieuwbouwlocaties landelijk zichtbaar te maken aan het grote publiek.

### Positief kritische ondernemingsraad

*'Eind 2012 sprak de OR uitvoerig over het afscheid van een deel van het personeel'*

Ook voor de ondernemingsraad was het een pittig jaar. Eind 2012 is uitvoerig gesproken over het ontslag van een deel van het personeel. Daarnaast is ook het nieuwe beoordelings- en beloningsbeleid de revue gepasseerd. Hoewel we het niet altijd met elkaar eens zijn, verloopt de samenwerking in goed overleg en is de OR positief kritisch. In 2012 heeft het management opnieuw open gesprekken met de OR gehouden, waarin zij zonder agenda konden aangeven welke zaken zij binnen de organisatie signaleerden. Daarnaast bespraken we eens in de zes weken de toestand in de wereld. De samenstelling van de OR is in 2012 niet gewijzigd. Er is zes keer overleg gevoerd tussen de directie en de OR over de volgende onderwerpen:

- actualiteiten in de branche;
- integriteit;
- arbeidsvoorwaarden;
- de verhuizing naar één locatie;
- de ontwikkelkalender en de pilots
- beoordelen en belonen.



## Een gezonde organisatie

*'De Kernen werkt aan een veilige en gezonde organisatie'*

De Kernen vindt de veiligheid, gezondheid en het welzijn van haar medewerkers belangrijke thema's. Voorafgaand aan de verhuizing van ons totale personeel naar de vestiging in Hedel, heeft een veiligheidskundige naar de arbeidsomstandigheden gekeken van deze 'nieuwe' locatie. Bij de inrichting en de verbouwing hiervan is rekening gehouden met de wensen van onze medewerkers en de kaders die de wetgeving omtrent arbeidsomstandigheden ons geven. In 2013 vindt een risico-inventarisatie en -evaluatie plaats, die het vertrekpunt vormt voor ons verdere arbobeleid. In 2012 zijn onze BHV'ers periodiek bijgeschoold tijdens een cursus waarbij ze oefenen met brandbestrijding en ontruiming. Ook volgen zij twee keer per jaar een EHBO-cursus waarbij reanimatie en omgaan met AED op het programma staan. Hoewel in 2012 een incompany-training over het omgaan met agressie op de agenda stond, heeft deze in het verslagjaar niet plaatsgevonden.



## Financieel beleid

### Koersen op 'in control' zijn

**De markt is grillig en onze financiële slagkracht komt steeds meer onder druk te staan. Daarom willen wij te allen tijde *in control* zijn. In control betekent dat we grip hebben op onze organisatie. In control betekent dat we ieder moment kunnen inzien hoe we er strategisch, financieel en operationeel voor staan. In control betekent dat we weten hoe de markt zich ontwikkelt. En dat we er zeker van zijn dat we de juiste (financiële) beslissingen nemen en niet het risico lopen dat we meer uitgeven dan dat er binnenkomt.**

Om volkshuisvestelijk goed te opereren moeten onze kasstroompositie, solvabiliteit en liquiditeit goed zijn. We houden hier intern toezicht op door jaarlijks een financiële meerjarenbegroting op te stellen, waarbij we aan de hand van diverse scenario's de risico's en gevolgen in kaart brengen. We hanteren een risicoprofiel waarbij we proberen risico's zoveel mogelijk te vermijden dan wel te verminderen, totdat de risico's een voor ons acceptabel niveau hebben en beheersbaar zijn.

#### Extern oordeel

Ook extern wordt gekeken naar onze financiën. Zowel het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) als het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) beoordelen onze financiële positie als voldoende. Verder geeft het CFV nog een continuïteitsoordeel af voor het jaar 2012 op basis van onze prognosegegevens 2012 tot en met 2016. Het fonds concludeert dat onze voorgenomen activiteiten in financieel opzicht passen bij onze vermogenspositie, een zogenaamd A1-oordeel. Wel gaf het CFV aan dat we voorgenomen activiteiten moeten afstemmen op de te verwachten verhuurdersheffing en de saneringsbijdragen. Dit heeft geleid tot een omvangrijke bijstelling van onze projectenportefeuille.

#### Jaarresultaat

Ons jaarresultaat uit normale exploitatie over 2012 was licht positief. Omdat we door overheidsmaatregelen, zoals weergegeven in het Woonakkoord, een pas op de plaats moeten maken, hebben we onze productie met meer dan 50 procent moeten stopzetten. Dit betreft met name nieuwbouw. De afboekingen hiervan zijn in het jaarresultaat verwerkt. Het gaat hier vooral om de aanloopkosten van de nieuwbouwprojecten die worden stopgezet.

#### Gevolgen kredietcrisis

Ondanks de kredietcrisis hebben de kasstromen van De Kernen, onder invloed van een positieve ontwikkeling van de verkopen van bestaand bezit, zich gezond ontwikkeld.

### Beperking van bedrijfskosten

Speerpunt voor 2012 was een verdere beperking van de bedrijfskosten. Een van de genomen maatregelen is het samenvoegen van onze twee kantoorlocaties tot een. Daarnaast is ook kritisch gekeken naar andere kostenposten. Tenslotte is door het fors terugdringen van de nieuwbouwproductie een aantal mensen ontslagen. Dit alles leidt tot een aanzienlijke besparing vanaf 2013.

### Balanced Scorecard

In maart 2012 heeft het werken met de nieuwe Balanced Scorecard (BSC), aansluitend bij ons strategisch beleidsplan, zijn beslag gekregen. We hebben kritische prestatie-indicatoren aan de succesfactoren gekoppeld. Daarnaast hebben we alle omvangrijke risico's in beeld gebracht, die onze doelstellingen in de weg staan.

### Compensatie onrendabele toppen

Voor verwachte onrendabele toppen reserveren wij voor de bouw van ongeveer 220 huurwoningen de komende vijf jaar € 30 miljoen. Om dit te compenseren verwachten we in de komende 5 jaar 220 woningen uit ons bestaande bezit te verkopen.

### Gezonde financiële basis

De bedrijfswaarde is per 31 december 2012 € 211,5 miljoen. Dit is een stijging van € 46,5 miljoen ten opzichte van 31 december 2011. De bedrijfswaarde was toen € 165 miljoen. Deze omvangrijke stijging wordt vooral veroorzaakt door een wijziging in de berekeningsmethodiek (toerekening kosten). De verhuurdersheffing wordt alleen meegenomen voor 2013. Dit in tegenstelling tot 2011. Alle niet-vastgoed gerelateerde kosten worden buiten beschouwing gelaten. Ons streven is om vanuit deze gezonde financiële basis onze maatschappelijke doelstellingen en ambities nu en op termijn waar te maken.

#### Beknopt overzicht van het jaarresultaat

	2011	2012
Verkoop	€ 6.200.000	€ 9.000.000
Overige	- € 17.800.000	€ 2.600.000
waardeverandering		
Belastingen	€ 2.300.000	- € 1.400.000
Resultaat bedrijfsvoering	- € 1.200.000	€ 1.300.000
<b>Totaal resultaat</b>	<b>- € 10.500.000</b>	<b>€ 11.500.000</b>

## Geconsolideerde balans per 31 december 2012

(voor resultaatbestemming)

### Activa

(in duizenden euro's)

	<u>2012</u>	<u>2011</u>
<b><u>Vaste activa</u></b>		
<b>Materiële vaste activa</b>		
1.1 Sociaal vastgoed in exploitatie	153.568	138.606
1.2 Soc. vastgoed in ontwikk. bestemd voor eigen exploitatie	12.425	15.696
1.3 Onr. en roerende zaken tdv de exploitatie	<u>2.662</u>	<u>2.741</u>
	168.655	157.043
<b>Vastgoedbeleggingen</b>		
2.1 Commercieel vastgoed in exploitatie	10.604	3.421
2.2 Com. vastgoed in ontwikk. bestemd voor eigen exploitatie	3.395	2.022
2.3 Vastgoed verkocht onder voorwaarden	<u>10.929</u>	<u>14.111</u>
	24.928	19.554
<b>Financiële vaste activa</b>		
3.1 Andere deelnemingen	215	434
3.2 Latente belastingvordering(en)	6.947	8.437
3.3 Te vorderen BWS-subsidies	0	171
3.4 Overige vorderingen	<u>1.000</u>	<u>1.785</u>
	<u>8.162</u>	<u>10.827</u>
Som der vaste activa (transporteren)	201.745	187.424

(in duizenden euro's)

	<u>2012</u>	<u>2011</u>
Transport	201.745	187.424
<b><u>Vlottende activa</u></b>		
<b>Vorraden</b>		
4.1 Vastgoed bestemd voor verkoop	5.058	3.679
4.2 Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor verkoop	3.065	7.417
4.3 Vastgoed "niet in ontwikkeling"	5.363	867
4.4 Overige voorraden	48	44
4.5 Onderhanden projecten	<u>1.246</u>	<u>2.659</u>
	14.780	14.666
<b>Vorderingen</b>		
5.1 Huurdebiteuren	225	181
5.2 Gemeenten	12	41
5.3 Overige vorderingen	512	676
5.4 Overlopende activa	1.895	2.880
5.5 Belastingen en premies sociale verzek.	<u>189</u>	<u>0</u>
	2.833	3.778
6.1 Liquide middelen Algemeen	11.910	2.902
6.2 Kasgeldlening u/g	<u>0</u>	<u>7.000</u>
<b>Liquide middelen</b>	<u>11.910</u>	<u>9.902</u>
Som der vlottende activa	29.523	28.346
<b>Totaal activa</b>	<u><u>231.268</u></u>	<u><u>215.770</u></u>



## Geconsolideerde balans per 31 december 2012

(voor resultaatbestemming)

		<b>Passiva</b>	
(in duizenden euro's)		<u>2012</u>	<u>2011</u>
<b>Eigen vermogen</b>			
7.1	Groepsvermogen	98.746	87.227
<b>Voorzieningen</b>			
8.1	Voorziening onrend. invest. en herstruct.	<u>127</u>	<u>1.435</u>
	Totaal voorzieningen	127	1.435
<b>Langlopende schulden</b>			
9.1	Schulden/leningen overheid	4.595	5.332
9.2	Schulden/leningen kredietinstellingen	109.151	100.427
9.3	Verplichtingen inzake onr. zaken VOV	<u>11.187</u>	<u>14.111</u>
	Totaal langlopende schulden	124.933	119.870
<b>Kortlopende schulden</b>			
10.1	Schulden aan leveranciers	2.620	3.723
10.2	Belastingen en premies sociale verzek.	147	530
10.3	Schulden ter zake van pensioenen	51	62
10.4	Overlopende passiva	<u>4.644</u>	<u>2.923</u>
	Totaal kortlopende schulden	7.462	7.238
	<b>Totaal passiva</b>	<u><u>231.268</u></u>	<u><u>215.770</u></u>

## Geconsolideerde winst- en verliesrekening over 2012

(in duizenden euro's)

	<u>2012</u>	<u>2011</u>
<b>Bedrijfsopbrengsten</b>		
R1.1	23.350	22.470
R1.2	389	344
R1.3	9.027	6.221
R1.4	-748	-876
R1.5	1.049	684
R1.6	<u>639</u>	<u>319</u>
Som der bedrijfsopbrengsten	33.706	29.162
<b>Bedrijfslasten</b>		
R2.1	4.945	5.219
R2.2	-7.660	12.781
R2.3	4.369	4.166
R2.4	2.582	2.455
R2.5	403	365
R2.6	511	490
R2.7	4.962	5.444
R2.8	107	99
R2.9	538	530
R2.10	<u>5.072</u>	<u>5.681</u>
Som der bedrijfslasten	<u>15.829</u>	<u>37.230</u>
<b>Bedrijfsresultaat</b>	17.877	-8.068
R3.1	301	283
R3.2	<u>-5.229</u>	<u>-4.950</u>
<b>Saldo financiële baten en lasten</b>	<u>-4.928</u>	<u>-4.667</u>
<b>Resultaat voor belastingen</b>	12.949	-12.735
R4.1	<u>-1.396</u>	<u>2.289</u>
<b>Resultaat na belastingen</b>	11.553	-10.446
R5.1	-34	-71
<b>Groepsresultaat na belastingen</b>	<u><u>11.519</u></u>	<u><u>-10.517</u></u>