

Bergopwaarts
@bOW

*Een terugblik
op morgen*

Jaarverslag 2008

Persoonsgegevens

Naam: Populair Jaarverslag Bergopwaarts@BOW

Adres: Markt 12

Postcode: 5751 BE

Plaats: Deurne

Telefoon: 0493 - 327300

E-mailadres: mail@bergopwaarts.nl

Bij ongeval waarschuwen

Naam: Servicelijn Bergopwaarts@BOW

Telefoon: 0493 - 327327

Fax: 0493 - 327399

Afstandstabel

	Deurne	Asten	Helmond	Delft
Deurne	-	10	13	151
Asten	10	-	16	156
Helmond	13	16	-	143
Delft	151	156	143	-



Jaarverslag
2008
Een terugblik
op morgen

A yellow pencil with a red eraser and a sharpened lead tip. The pencil is oriented vertically, with the eraser at the top and the lead tip at the bottom. The body of the pencil is yellow, and the eraser is red. The lead tip is sharpened and shows a dark grey lead core. The pencil is set against a white background with a subtle shadow.

Bergopwaarts
@bow

2008

Een terugblik
op morgen

Januari

ma	di	wo	do	vr	za	zo
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

Februari

ma	di	wo	do	vr	za	zo
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29		

kick-off

Maart

ma	di	wo	do	vr	za	zo
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

April

ma	di	wo	do	vr	za	zo
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

Koninginnedag

Mei

ma	di	wo	do	vr	za	zo
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

Juni

ma	di	wo	do	vr	za	zo
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

Provada beurs A'dam

9 januari nieuwjaarsborrel gemeente Asten
 14 januari bijeenkomst projectgroep nieuwbouw kantoorpand
 24 januari kick-off bijeenkomst
 11 februari Informatieavond Zandbosweg
 13 maart MT vergadering
 26 maart onthulling bouwbord De Beijaard
 17 april OR vergadering
 10-11-12 juni Provada beurs Amsterdam
 18 juni oplevering Beltaine

2008

Juli

ma	di	wo	do	vr	za	zo
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

Augustus

ma	di	wo	do	vr	za	zo
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

September

ma	di	wo	do	vr	za	zo
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

Oktober

ma	di	wo	do	vr	za	zo
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

Leerlingen begraven
tijdcapsule.

stakholderssymposium

November

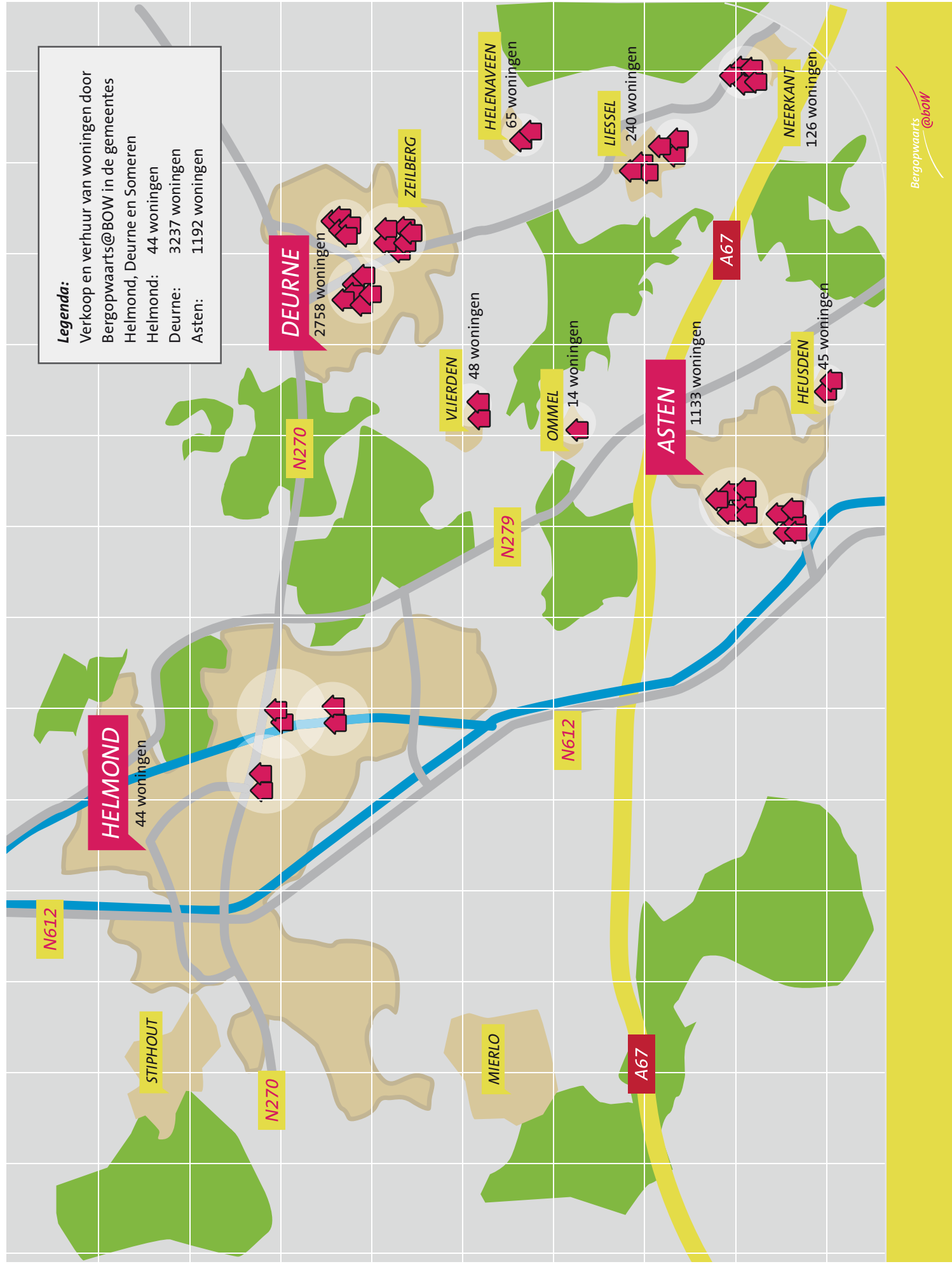
ma	di	wo	do	vr	za	zo
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

December

ma	di	wo	do	vr	za	zo
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

1 juli RvC vergadering
14 juli Ondernemingsplan sessie
8 september verkiezing Ledenraad (Asten)
15 september oplevering Wolfsberg
17 september Stakholderssymposium OP
8 oktober Hoogste punt PG woningen Liessel
29 oktober Aedes Ledenbijeenkomst
19 december erwtensoepp uitdelen aan bouwvakkers





Inhoudsopgave

Voorwoord	10
• Een terugblik op morgen	
In 2008 stond u hoog op de agenda!	14
Vizier op het verleden: de resultaten van Bergopwaarts@BOW in 2008	
• Bergopwaarts@BOW bouwt aan een mooie leefomgeving	
• Meer vraag naar appartementen	
Met onze bewoners kijken we vanuit hun historie naar voren	16
• Verhuur	
Nieuw woonruimteverdeelsysteem	16
Strategisch voorraadbeleid	16
Ambities	17
Risicomanagement met de Compliance Tool	17
Klanttevredenheid meten en er vervolg aan geven	18
Incassobeleid	18
Mijn@BOW: er kan steeds meer digitaal	18
HBO De Peel is link tussen huurders en Bergopwaarts@BOW	20
• Samen werken	

Samenwerking met onze maatschappelijke partners	22
• <i>“Continu werken aan een langdurige relatie”</i>	
De bijdrage aan de maatschappij: leefbaarheid en zorg	24
• Leefbaarheid: morgen leven met het saamhorigheidsgevoel van vroeger	
• Integrale Dorpsontwikkelingsprogramma’s (IDOP’s)	
• Revitalisering Bloemenwijk Asten	
• Leefbaarheidsprojecten	
Wonen en zorg, een mooie combinatie voor de toekomst	26
• Zelfstandig, veilig en plezierig wonen	
Blik op de toekomst het ondernemingsplan 2009 - 2012	26
• <i>“We gaan vooral vraaggestuurd bouwen”</i>	
• <i>“We zien onze klant als een individu met eigen wensen en die nemen we serieus”</i>	
• <i>“Bergopwaarts@BOW klaar voor de toekomst!”</i>	
<i>“De continuïteit van Bergopwaarts@BOW in het belang van alle belanghebbenden waarborgen”</i>	32
Financieel gedeelte	36



to do list

☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐



Voorwoord

Bergopwaarts@BOW heeft zich laten zien in 2008. Dat kunnen we met recht zeggen. Met dit jaarverslag in de vorm van een agenda kijkt Bergopwaarts@BOW terug en vooruit. Het geeft u daarmee een terugblik op morgen. We geven een beeld van 2008, een jaar waarin we nadrukkelijk het vizier vooruit hebben gericht. Met ons Ondernemingsplan 2009 – 2012 geven we richting aan die toekomst.

Ondanks de crisis kunnen we zeggen dat Bergopwaarts@BOW er goed voor staat. Ook hier

past de titel ons als een huis; we zijn een gezonde organisatie die in 2008 nog strakker is gaan kijken naar de juiste balans tussen rendement en zorg voor onze belangrijkste doelgroep. We zijn gestart met de bouw van maar liefst 400 woningen in Deurne, Asten en Helmond. En we zijn dichterbij onze klanten gekomen; medewerkers uit alle lagen van onze organisatie zijn op de koffie geweest bij onze klanten. Iedereen bij Bergopwaarts@BOW heeft tenslotte met de klanten te maken, direct of indirect.

Ook hebben we in de wereld om ons heen gekeken naar wat van invloed is op de toekomst. Welke rol speelt vergrijzing, welke economische factoren zijn van belang, welke andere leefstijlen zullen er opkomen? Door deze externe factoren allemaal goed te onderzoeken en in kaart te brengen, hebben we in beeld wat ervoor nodig is om ons woningaanbod aan te laten sluiten op de wensen van de mensen. Daarmee staan we midden in het centrum van maatschappelijke ontwikkelingen. Met die kennis kunnen we er ook voor zorgen de stagnerende woningmarkt als gevolg van de crisis, in beweging te krijgen.

We hebben stappen gezet om ons duidelijker te presenteren en profileren als vastgoedondernemer. Met recht een terugblik op morgen. In 2008 begint onze toekomst opnieuw.

*Chris Theuws,
directeur-bestuurder*





Notities

- * Briefing voor Imagocampagne 2008 eerste concept gereed, doornemen met afdeling communicatie
- * Afspraak regulier overleg gemeente Deurne
- * Concept-Woonvisie gemeente Deurne gereed maken
- * Projectpagina Zandbosweg aanpassen!
- * Bespreken samenwerkingsovereenkomst Spoorzone en keuze voor integrale aanpak Koolhof
- * Programma bespreken bezoek Mevrouw Maij-Weggen in Deurne

Bergopwaarts
@bow

In 2008 stond u hoog op de agenda!

Vizier op het verleden: de resultaten van Bergopwaarts@BOW in 2008

Bergopwaarts@BOW bouwt aan een mooie leefomgeving

Bergopwaarts@BOW heeft veel gebouwd in 2008. We werken met verschillende maatschappelijke organisaties samen op het gebied van wonen, zorg, welzijn en onderwijs aan een gemeentelijk woningbouwprogramma, de verbetering van de leefbaarheid en zorg thuis mogelijk te maken. In totaal waren er 519 woningen in aanbouw, waarvan 307 huur en 212 koop. Er zijn 167 woningen opgeleverd, 127 aan huurders en 40 aan kopers. Ze voldoen allemaal ten minste aan het energielabel B. De wensen van de klant zijn daarbij leidend geweest. In de begroting van 2008 zijn we uitgegaan van 368 huur en 275 koopwoningen. Bestemmingsplanaanpassingen en bewaarprocedures hebben bij een aantal bouwprojecten voor vertraging gezorgd.

Totaal 519 woningen in aanbouw
waarvan 307 huur en 212 koop.

Reeds opgeleverd 167, 127 aan
huurders en 40 aan kopers.

Meer vraag naar appartementen

Het blijkt dat er in tegenstelling tot het verleden meer vraag is naar appartementen. De projecten blinken uit door praktisch en duurzaam bouwen. Bovendien er is bij de bouw rekening mee gehouden dat de woningen toekomstbestendig zijn. In de gerealiseerde woonservicezone in St. Jozefparochie zijn voorzieningen en diensten aanwezig zodat mensen met een zorgvraag hier kunnen blijven wonen. Er komen meer alleenstaanden en ouderen en daar spelen wij op in. Ook aan starters willen we een bijdrage leveren; de woningen met Koopgarant zijn goed verkocht. Bijzonder is het experiment met de Kangoeroewoningen, aan elkaar gekoppelde zelfstandige woningen met een inpandige verbinding. Ouderen of mensen met een handicap maken hiervan gebruik.

In 2008 is een begin gemaakt met het klantgericht uitvoeren van onderhoud. Huurders kregen meer opties in de uitvoering ervan, bijvoorbeeld op het gebied van kleurkeuze of het samenstellen van het keukenblok.

De feiten

- 101 woningen verkocht,
14 vrije verkoop,
87 met Koopgarant
- 73 appartementen opgeleverd
in Wolfsberg Deurne
- 54 appartementen opgeleverd
in Palladium Helmond
- Wijksteunpunt
De Hoeksteen opgeleverd

Met onze bewoners kijken we vanuit hun historie naar voren

Verhuur

Huurders van Bergopwaarts@BOW wonen lang in hun huis, gemiddeld 16 jaar. Slechts 6,4% verandert van woonruimte, wat erg weinig is. We hebben in 2008 ingezet op doorstroming, maar dat is onvoldoende gelukt, mede ook door de crisis die zich in de tweede helft van 2008 liet gelden. Onze maatschappelijke woningen zijn er als eerste voor onze primaire doelgroep. Zij die daar niet (meer) toe behoren proberen we door te laten stromen naar duurdere woonruimte. De oplevering van 135 huurwoningen in nieuwbouwprojecten in Helmond en Deurne heeft een relatief kleine bijdrage aan die doorstroming geleverd.

Nieuw woonruimteverdeelsysteem

Vanaf 1 januari 2008 worden onze woningen verdeeld via loting. Daarmee heeft iedereen gelijke kansen. Er is wel extra aandacht besteed aan diegenen die lang ingeschreven stonden. Deze mensen zijn met goed resultaat begeleid naar een nieuwe woning.

Strategisch Voorraadbeleid

Onze resultaten uit het verleden bieden garanties voor de toekomst

Met ons Strategisch Voorraadbeleid maken we keuzes die te maken hebben met ons huidige en ons gewenste bezit. In 2008 zijn de uitgangspunten voor het Strategisch Voorraadbeleid opnieuw bekeken met als resultaat een heldere strategische visie op onze totale voorraad. Daarin wordt duidelijk dat we ons gaan richten op een meer divers woningbezit dat tegemoet komt aan de wensen van onze huurders. In de visie kijken we naar nieuwbouw, planvorming en leefbaarheid.



Ambities

Onze plannen zijn ambitieus. Dat vraagt om een financieel gezonde organisatie. Ons eigen vermogen is zonder meer goed te noemen, wat aantoonde dat ons gevoerde beleid zekerheid biedt. In 2008 zijn we nog directer dan voorheen gaan sturen op financiële haalbaarheid. Om de doelgroepen uit onze visie in de toekomst een woning te kunnen bieden, moeten we onze bestaande woningvoorraad uitbreiden of aanpassen op basis van het Strategisch Voorraadbeleid. Daarbij zal er nog nadrukkelijker gekeken worden naar rendement; om voor betaalbare woningen te kunnen zorgen, moeten we commerciële activiteiten ontplooiën. We ontwikkelen ons van woningbeheerder naar vastgoedondernemer!

Risicomanagement met de Compliance Tool

Externe risico's zijn nauwelijks te beheersen. Bergopwaarts@BOW volgt ontwikkelingen heel nauwgezet en probeert te kijken naar wat de gevolgen voor onze organisatie zijn. Om risico's zoveel mogelijk te kunnen herkennen en signaleren is in 2008 de Compliance Tool uitgewerkt en geïmplementeerd. Deze software maakt processen inzichtelijk. Je kunt systematisch verantwoorden van wat je dagelijks doet als corporatie. Hiermee kun je risico's uitstekend in beeld brengen.

Enkele feiten

- Huurverhoging 1,6%
- Leegstand 1,09%
- Huurachterstand 0,65%
- 51 urgentieaanvragen, 38 toegekend
- Plaatsing in Deurne 15 statushouders, 19 personen pardonregeling
- Plaatsing in Asten 12 statushouders, 14 personen pardonregeling



Klanttevredenheid meten en er vervolg aan geven

Begin 2008 hebben huurders een klanttevredenheidsonderzoek gekregen. 39% heeft daarop gereageerd. Met het onderzoek wilde Bergopwaarts@BOW inzicht krijgen in onder meer de waardering voor de woning, de woonomgeving en de dienstverlening. De uitkomsten zijn gebruikt voor het Strategisch Voorraadbeleid en het verbeteren van de dienstverlening. Huurders waarderen de totale woonomgeving als goed met een 7,3. De dienstverlening krijgt een 7,4. De Woonwinkel heeft een belangrijke bijdrage geleverd aan de dienstverlening met een uitstraling van betrokkenheid en het samen gericht zoeken naar oplossingen.

Incassobeleid

In 2008 is er een nieuw huurincassobeleid gekomen. Daarin hebben klanten die niet **kunnen** betalen onze aandacht. Samen met maatschappelijke partners proberen we bij huurachterstand zo snel mogelijk tot oplossingen te komen. Bij de eerste huurachterstand gaan we met huurder in gesprek om te kijken welk traject we gaan volgen. Voor klanten die niet **willen** betalen hebben we minder begrip.

Mijn@BOW.nl: er kan steeds meer digitaal

Bergopwaarts@BOW werkt steeds klantgerichter. Om dat goed te kunnen doen, gaan we vaak in gesprek met onze klanten, de huurders; we luisteren naar hen en zetten hun wensen en ideeën om in concrete acties. We praten regelmatig met HBO De Peel, we hebben contact met bewonerscommissies over renovaties en ontwikkelingsplannen en betrekken bewoners via klankbordgroepen bij de ontwikkeling van woonservicezones.

Natuurlijk is er een klachtencommissie. Met ons bewoners-magazine De Sleutel informeren we onze bewoners, woningzoekende en relaties over belangrijke ontwikkelingen binnen Bergopwaarts@BOW. Daarnaast verschijnen er regelmatig themagerichte nieuwsbrieven. De website is in 2008 verder ontwikkeld. Steeds meer informatie is digitaal beschikbaar. Een belangrijk middel dat in 2008 is ingevoerd is Mijn@BOW.nl, dat de mogelijkheid biedt om zelf gegevens in te zien en te wijzigen en bijvoorbeeld een reparatieverzoek te doen.



Bewoners-
magazine
4 maal
per jaar

HBO De Peel is link tussen huurders en Bergopwaarts@BOW

HBO De Peel behartigt de belangen van huurders. In 2008 is daarvoor gewerkt aan een nieuwe overeenkomst die door HBO De Peel samen met Bergopwaarts@BOW is vormgegeven. Ton van de Weerd is voorzitter en secretaris van HBO De Peel die in totaal bestaat uit zes personen. “We hebben met een beleidsmedewerker van de corporatie maandelijks overleg. Daarin dragen we beiden zaken aan die van belang zijn voor de huurders. Zo hebben we ervoor gezorgd dat huurders bij het aangaan van een huurovereenkomst meteen informatie krijgen over de zelf aangebrachte veranderingen. Wat kan wel en wat kan niet? Ook het mutatiebeleid wordt meteen onder de aandacht gebracht. Huurders weten dan wat hun rechten en plichten zijn.”

In de overeenkomst is eveneens vastgelegd welke rol HBO De Peel speelt. “Wij worden geïnformeerd over alle belangrijke zaken die spelen bij Bergopwaarts@BOW. Wij brengen een gekwalificeerd advies uit, wat betekent dat er ook iets mee gedaan moet worden. De corporatie heeft informatieplicht en voor sommige zaken moeten ze instemming krijgen van de huurdersbelangenorganisatie. Bijvoorbeeld over de servicekosten.”





Samen werken

HBO De Peel en Bergopwaarts@BOW trekken samen op. “Dat betekent overigens niet dat er niet op het scherpst van de snede gediscussieerd wordt. Zo hebben we uitgebreid gepraat over het aanbieden van keuzemogelijkheden voor huurders, bijvoorbeeld bij het plaatsen van een keuken. Via overleg en advisering door ons is dat tot stand gekomen. In 2008 is ook het incassobeleid vorm gegeven. Bergopwaarts@BOW wil vroegtijdig weten als er huurachterstand is, om hulp te kunnen bieden.”

HBO De Peel is lid van de Woonbond die ondersteuning biedt als dat nodig is. “Daar volgen wij cursussen om ook echt als een gelijkwaardige partner – met kennis van zaken – op te kunnen treden. En wij kunnen een adviseur laten deelnemen bij belangrijke overleggen. Bij de Bloemenwijk, dat een complex project is, was dat het geval.”

Paul Sebregts
Beleidsmedewerker



Samenwerking met onze maatschappelijke partners

Paul Sebregts, beleidsmedewerker:
“Continu werken aan een langdurige relatie.”

Samenwerking met maatschappelijke partners is een speerpunt geweest in 2008. “Met de verschillende gemeenten natuurlijk, maar zeker ook met zorginstellingen en andere organisaties. Het werkveld van de corporatie is niet voor niets omschreven als ‘wonen, zorg, welzijn en onderwijs’. Met name in projecten zoals de woonservicezones in St. Jozefparochie en Liessel is langdurige samenwerking van essentieel belang. Voor de klant levert de relatie met de zorgaanbieders directe meerwaarde. Vanuit de opvatting dat mensen langer thuis moeten kunnen blijven wonen, worden daar woningen gebouwd waar de juiste zorg geleverd kan worden en waar in de directe nabijheid diverse zorgvoorzieningen voorhanden zijn. Om dat te realiseren heb je elkaar nodig. Voor gemeenten is Bergopwaarts@BOW een partij die zorgt voor het verbeteren van de leefbaarheid in de wijken en het realiseren van gezamenlijke volkshuisvestelijke doelen. Locale overheid en corporaties daarin kunnen niet zonder elkaar.



We kijken dan wel heel goed naar de rolverdeling. Aan de ene kant zijn we partner in de keten, aan de andere kant zijn we natuurlijk ook 'gewoon' aanbieder van woonruimte. In Asten werken we samen met bewoners, woningcorporatie woCom en de gemeente bij de revitalisering van de Bloemenwijk. Het is in ons aller belang om samen te kijken naar de mogelijkheden van die wijk en hoe het wonen daar vorm gaat krijgen. Met Huurdersbelangenorganisatie De Peel hebben we nauwe contacten en een uitgebreide samenwerkingsovereenkomst. De HBO adviseert over ons beleid en geeft waar nodig aanvullingen."

Onderwijs

Met onderwijsinstellingen zijn in 2008 ook banden aangehaald. "In de woonservicezone St. Jozef wordt een lagere school geïntegreerd in de woongebouwen. In Liessel realiseren we de nieuwbouw van een brede school voor het basisonderwijs met daarbij een penterspeelzaal, een kinderdagverblijf en een voorziening voor buitenschoolse opvang. In de toekomst zullen de betrekkingen met het onderwijs verder worden uitgebouwd. Samen met onderwijsinstellingen kun je als corporatie meerwaarde creëren voor de inwoners van je werkgebied. Nieuwe verbindingen zullen nadrukkelijk gelegd moeten worden. Wij hebben als bedrijf het onderwijs veel te bieden als het gaat om stageplaatsen en leerlingplaatsen, en vice versa.

Kortom: we werken hard aan het aanhalen van de banden met organisaties en instellingen die samen met ons willen werken en kunnen werken aan maatschappelijke meerwaarde. De ene keer nemen we het voortouw, de andere keer faciliteren we. Maar altijd met ons uitgangspunt van maatschappelijk ondernemerschap voor ogen."

De bijdrage aan de maatschappij: leefbaarheid en zorg

Leefbaarheid: morgen leven met het saamhorigheidsgevoel van vroeger

Bergopwaarts@BOW werkt samen met klanten, gemeenten en wijkraden aan het verbeteren van de leefbaarheid in de leefomgeving. Kwaliteit van wonen hangt heel nauw samen met leefbaarheid. Wij luisteren steeds beter naar onze klanten en ondersteunen ze in hun wensen op het gebied van leefbaarheid. Wij nemen onze rol hierin.

Integrale Dorpsontwikkelingsprogramma's (IDOP's)

Voor vier kleine kernen stelt Bergopwaarts@BOW IDOP's op. Hierin staat de toekomst van de kleine kernen centraal, met name om de leefbaarheid te behouden en te verbeteren. Voor Helenaveen, Neerkant en Liessel zijn de plannen al goedgekeurd door de gemeente Deurne. In Vlierden heeft het laatste dorpsgesprek voor de invulling van dat IDOP plaatsgevonden.

Revitalisering Bloemenwijk Asten

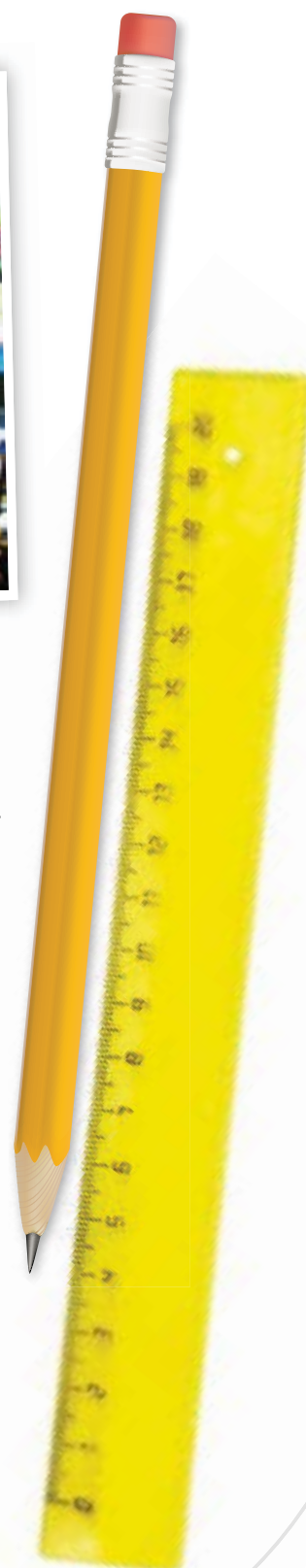
Visievorming stond centraal in 2008 bij de revitalisering van de Bloemenwijk. Samen met de gemeente Asten, woCom en de participatiegroep is hieraan gewerkt. Bewoners zijn uitgebreid over het proces geïnformeerd. De visie is begin 2009 gepresenteerd.





Leefbaarheidsprojecten

In Heiakker en Koolhof in Deurne zijn in 2008 maatregelen vanuit leefbaarheidsprojecten uitgevoerd. Zo heeft in Koolhof de ontwikkeling van een multifunctionele accommodatie in combinatie met drie basisscholen gestalte gekregen. Eind 2008 is het bestemmingsplan voor de uitbreiding van de woonwagenlocaties Beukenstraat en Korstmos in Deurne vastgesteld. Het succesvolle project buurtbemiddeling, dat in 2007 is begonnen, heeft in 2008 een vervolg gekregen. Ook in Asten zal buurtbemiddeling een plek krijgen bij de aanpak van overlast.



Wonen en zorg, een mooie combinatie voor de toekomst

Zelfstandig, veilig en plezierig wonen



Mensen blijven steeds langer thuis wonen. Bergopwaarts@BOW volgt die ontwikkelingen nauwgezet en speelt daarop in. Uit het project 'Ouderenproof' in Deurne en Asten zijn aanbevelingen gekomen op het gebied van huisvesting, voorzieningen en diensten voor ouderen. Bergopwaarts@BOW is nauw betrokken en zorgt er samen met de verankeringsgroep Ouderenproof voor zorgvuldige opvolging.

Om tegemoet te komen aan iedereen met een zorgvraag is de leeftijdsgrens in 2008 van 55 jaar losgelaten bij de opplusregeling. Hiermee kan iedereen met een vraag op het gebied van extra voorzieningen zoals het toevoegen van beugels of een zitje in de douche bij ons terecht.

Ook is er in 2008 een overeenkomst gesloten met verschillende partijen in Asten, om kleinschalige huisvesting te realiseren voor jongeren met een beperking. Daarbij worden de jongeren met een verschillende zorgvraag in één huis ondergebracht waarbij ze van elkaar kunnen leren. Dit project wordt in 2009 uitgevoerd. In 2008 is Steunpunt De Hoeksteen geopend. Er is een stichtingsbestuur aangesteld dat bestaat uit medewerkers van De Zorgboog, Stichting Welzijn Deurne en Bergopwaarts@BOW.

Blik op de toekomst met het ondernemingsplan 2009 - 2012

In het Ondernemingsplan 2009 – 2012 worden de speerpunten voor beleid voor de komende jaren uiteengezet. Met een aantal leden van het MT lichten we er enkele uit. Het plan is in 2008 ontwikkeld en uitgegeven.

Chris Theuws
directeur-bestuurder



Chris Theuws: "We gaan vooral vraaggestuurd bouwen."

"Corporaties moeten hun maatschappelijke verantwoordelijkheid nemen bij het zorgen voor kwalitatieve geschikte woningen voor iedereen. Dit betekent onder meer dat we rekening moeten houden met het milieu. Duurzaam bouwen staat in ons Ondernemingsplan met hoofdletters geschreven; we willen nadrukkelijk onze ecologische voetafdruk plaatsen. Natuurlijk om het milieu te sparen, maar we willen op die manier ook de woonlasten voor onze huurders beperken. Voor de komende jaren staan er isolatieprogramma's op stapel. Bergopwaarts@BOW geeft het goede voorbeeld met de bouw van het eigen kantoor dat zeer energiezuinig gebouwd wordt. Daarbij zetten we in op het gebruik van duurzame materialen.

Wat betreft onze bouwprojecten gaan we vooral vraaggestuurd werken. We zorgen ervoor dat op de juiste plaatsen de juiste woningen voor onze doelgroep staan. Met name om een goede mix van seniorenwoningen en woningen voor jongeren te realiseren. Daarbij houden we rekening met de totale leefomgeving; wonen is tenslotte meer dan stenen stapelen. Leefbaarheid is één van de onderwerpen dat prominent op de agenda staat. De afgelopen tijd hebben we veel gebouwd in ons werkgebied en dat zullen we ook blijven doen. In ons ondernemingsplan geven we aan dat we toe willen naar meer gestaag bouwen. Ook geven we ruim aandacht aan de kleine kernen. We willen dat mensen trots zijn op hun woning en hun leefomgeving. Daarvoor vinden we het ook belangrijk dat wat we bouwen er gewoon goed uit ziet."



Mark Kieft
Manager Klanten

Mark Kieft, Manager Klanten: “We zien onze klant als een individu met eigen wensen en die nemen we serieus.”

“Het belangrijkste aandachtspunt binnen mijn gebied is het verbeteren van de kwaliteit van dienstverlening. We gaan ons steeds meer richten op wat een individuele huurder wil in plaats van wat wil iedereen. Een aspect daarbij is het bieden van keuzevrijheid. Mensen mogen zelf bijvoorbeeld tegels bij een keuken zoeken of ze kunnen hun badkamer zelf uitzoeken. We willen toe naar het inwilligen van persoonlijke wensen. In de komende jaren gaan we dat verder uitwerken, in ons ondernemingsplan staan de kaders verwoord.”

Aan de slag met de uitkomsten van enquêtes

Om te achterhalen wat de wensen van onze huurders zijn, gaan we ook anders meten. Een gemiddelde tevredenheid is eigenlijk niet interessant, we willen juist kijken wie er over bepaalde zaken niet tevreden is, om zo ons beleid daarop te kunnen aanpassen. Intern streven we naar een verdere bewustwording; we spreken over klanten in plaats van huurders, en dat betekent een omslag in ons denken. Onze Woonwinkel is bijvoorbeeld vijf dagen per week open van 8.30 tot 17.00 uur. Men kan daar ook voor alle vragen terecht, heel toegankelijk. We zullen ook meer gaan evalueren om met de uitkomsten uit onze enquêtes aan de slag te gaan.

Ook luisteren we steeds beter naar onze klanten omdat we ze langer thuis willen laten wonen. Er komen steeds meer alleenstaanden. Daar moet je de dienstverlening op aanpassen. Om goed aan te sluiten bij hun wensen, houden we rekening met de veranderende maatschappij. Samen met onze partners bij gemeenten, zorg en welzijn zitten we aan tafel om te kijken hoe we dat gaan vormgeven. Betere sociale structuren versterken de wijken, en zo beperk je overlast. Om aan al die zaken te werken, zien we onze klanten als een individu, met eigen wensen en die nemen we serieus. Ik denk dat als we straks terugkijken in 2012, er veel veranderd zal zijn. Dit Ondernemingsplan biedt daarvoor de kaders.”



Peter Timmermans, Manager Bedrijfsvoering:
"Bergopwaarts@BOW klaar voor de toekomst!"



*Peter Timmermans
Manager Bedrijfsvoering*

"Op het gebied van bedrijfsvoering richten we ons op twee pijlers in de periode 2009-2012. Op financieel gebied ligt er een helder kader waarbinnen wij onze activiteiten zullen vormgeven. We blijven onrendabel investeren om aan onze maatschappelijke taak ten behoeve van doelgroepen die speciale aandacht nodig hebben, te voldoen. Daar tegenover staan winstgevende activiteiten waardoor we onrendabele investeringen kunnen compenseren. Het spreekt vanzelf dat we de A-status van onze toezichthouder, het Centraal Fonds Volkshuisvesting, willen behouden en dat we de goedkeurende accountantsverklaring willen prolongeren. Voor wat betreft de interne organisatie van Bergopwaarts@BOW zijn we nadrukkelijk met ons imago bezig, extern en intern."

Naar onze klanten willen we ons duidelijker presenteren. We hebben daarvoor een begin gemaakt met onze imagocampagne 'Ik voel me thuis bij Bergopwaarts@BOW'. Maar ook aan onze interne communicatie gaan we extra aandacht geven om onze organisatie klaar te maken voor de toekomst. We willen ons continu verbeteren en daarvoor krijgt elk onderzoek dat we laten verrichten opvolging.

Beheer uitbreiden voor maatschappelijke partners

Een ander belangrijk kernpunt uit het Ondernemingsplan is dat we als woningcorporatie meer naar buiten gaan treden. We willen laten zien dat we verstand hebben van vastgoed en onze maatschappelijke partners kunnen daarvan profiteren. Daarvoor willen we vastgoedobjecten van derden beheren. Dat betekent dat we voor verenigingen van eigenaren, gemeenten en instellingen met een maatschappelijk doel het beheer en alles wat daarbij hoort, zoals het maken van meerjarenonderhoudsplannen en het begeleiden van het onderhoud kunnen uitvoeren. Deze activiteiten vinden plaats vanuit BOW Vastgoed Beheer, een 100% dochter van Bergopwaarts@BOW. Daarmee zetten we onze kennis en ervaring in voor een verdere verbetering van de leefomgeving in ons werkgebied."



De Raad van Commissarissen treedt op als het toezichthoudend orgaan van Woningbouwvereniging Bergopwaarts. De taken van de Raad liggen vast in de statuten van de vereniging en zijn eveneens wettelijk geregeld. Jan van der Steen is voorzitter van de Raad.



Jan van der Steen, voorzitter Raad van Commissarissen:
"De continuïteit van Bergopwaarts@BOW in het belang van alle belanghebbenden waarborgen"

"Wij adviseren de directeur-bestuurder, we geven goedkeuring aan zijn majeure besluiten, we treden op als zijn werkgever en we geven goedkeuring aan de begroting en de jaarrekening van de corporatie." De investeringen van Bergopwaarts@BOW zijn hoog, wat ook risico's met zich meebrengt. De Raad van Commissarissen bewaakt mede daarom zorgvuldig de continuïteit van de vereniging. Het accent ligt daarbij op de toets van voldoende toekomstig financieel rendement. De bankencrisis, de kredietcrisis evenals de economische crisis zorgen daarbij voor een extra alertheid. Jan van der Steen

vervolgt: "In 2008 hebben wij aangegeven dat we nog beter dan voorheen op de hoogte gehouden willen worden van de investeringen van Bergopwaarts@BOW. Met de verschillende crises die speelden, was en is het zaak om te sturen het rendement van investeringen; wat kost een bouwproject en wat is het maatschappelijk rendement. We zien dat de alerte bedrijfsvoering ervoor gezorgd heeft dat de corporatie er goed voorstaat. Je kunt de crisis op die manier beheersbaar houden."

Richting geven

De Raad van Commissarissen werkt daarvoor volgens een vastomlijnd werkplan. "Dat garandeert dat alle belangrijke onderwerpen in een jaar aan de orde komen. Zo hebben we ook in 2008 de vorderingen van het ondernemingsplan gevolgd. Bij de totstandkoming hebben we steeds onze bevindingen gegeven. Het plan is een cruciaal document om richting te geven aan het beleid voor de toekomst. In dat plan is ook aangegeven dat Bergopwaarts@BOW zich nog meer profileert als maatschappelijk vastgoedondernemer. In 2008 zijn daarin al grote stappen gezet."

Bij de beoordeling van de besluiten van de directeur-bestuurder worden de belangen van alle bij Bergopwaarts@BOW betrokken belanghebbenden gewogen. Mede om die reden is de Raad multidisciplinair samengesteld: vastgoed, juridisch, financiële en fiscale deskundigheid, sociaal-maatschappelijke expertise en algemeen bestuurlijke ervaring. "Wij zijn er voor iedereen binnen Bergopwaarts@BOW."



Notities

- * *Bouw brede school van start*
 - * *Nieuwsbericht op www.wsz-stjosefparochie.nl*
 - * *Wethouder Martens geeft maandag officiële startschot van de bouw van de nieuwe wijk Loverbosch in Asten!*
 - * *Concept-Woonvisie gemeente Deurne gereed maken*
 - * *Namens BOW Vastgoed Beheer eerste energielabel uitreiken aan gemeente Deurne.*
-
-
-
-
-
-
-
-

Bergopwaarts
@bOW



Financieel gedeelte

Geconsolideerde balans per 31 december 2008 (na voorgestelde resultaatbestemming) (x € 1.000)		
	31 december 2008	31 december 2007
	€	€
Vaste activa		
<i>Materiële vaste activa</i>	258.486	242.977
<i>Financiële vaste activa</i>	5.829	5.944
Vlottende activa		
<i>Vorraden</i>	1.129	
<i>Onderhanden projecten</i>	15.091	4.455
<i>Vorderingen</i>	12.429	4.457
<i>Liquide middelen</i>	20.790	12.537
Totaal activa	313.754	270.370
Groepsvermogen	108.991	109.183
Egalisatierekening	792	909
Voorzieningen	43.160	38.630
Langlopende schulden	141.439	107.920
Kortlopende schulden	19.372	13.728
Totaal passiva	313.754	270.370

to do list

- ☒ *MT herinnering sturen input begroting*
- ☐ *aanleveren voor 31 augustus 2008!*
- ☐
- ☒ *Kwartaalrapportage Q2 gegevens*
- ☐ *verzamelen, verwerken en versturen naar*
- ☐ *MT ten controle*
- ☐
- ☒ *Persbericht sturen: Bouw starters-*
- ☐ *koopwoningen aan Wilgenhof in Deurne*
- ☐
- ☐
- ☐
- ☐
- ☐
- ☐
- ☐
- ☐
- ☐
- ☐



Geconsolideerde winst-en-verliesrekening 2008 (x € 1.000)

	2008	2007
	€	€
Bedrijfsopbrengsten		
<i>Huren</i>	21.407	21.140
<i>Verkoop onroerende zaken</i>	-2.058	-578
<i>Overige bedrijfsopbrengsten</i>	2.200	952
<i>Som der bedrijfsopbrengsten</i>	21.549	21.514
Bedrijfslasten		
<i>Afschrijvingen en waardeveranderingen materiële vaste activa</i>	7.950	6.398
<i>Loonlasten</i>	3.214	2.877
<i>Lasten onderhoud</i>	7.710	5.948
<i>Overige bedrijfslasten</i>	6.618	5.837
<i>Som der bedrijfslasten</i>	25.492	21.060
Financiële baten en lasten	-4.393	-3.993
Belastingen	7.084	-14
Mutatie reële waarde materiële vaste activa	1.060	35.466
Groepsresultaat na belastingen na mutatie reële waarde MVA	-192	31.913

to do list

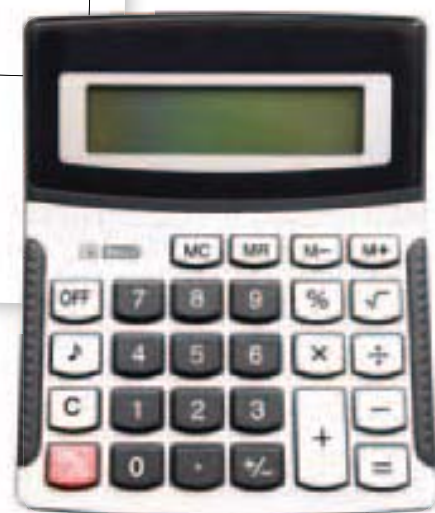
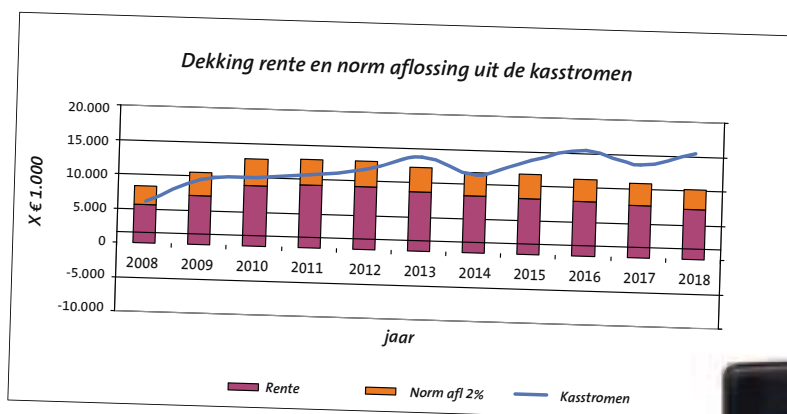
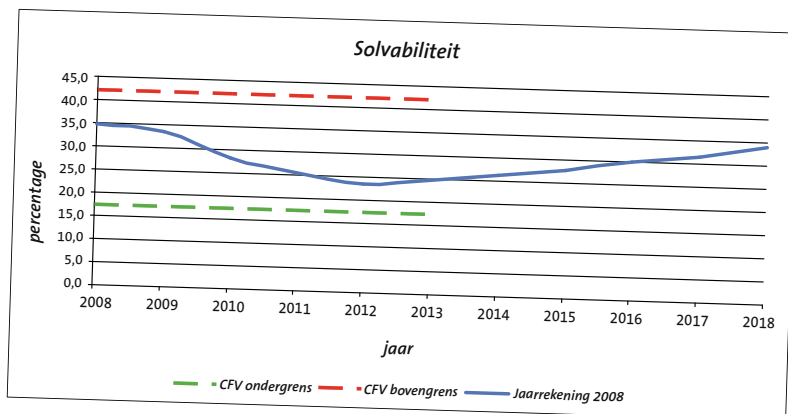
- ☒ Keukencentrum Berkers bellen --> welke
 - ☐ kleurkeuze mogelijk en afstemmen datum
 - ☐ opening showroom voor onze huurders.
 - ☐ _____
- ☒ Vragenlijst samenstellen voor de bewoners
 - ☐ uit de Bloemenwijk over toekomst
 - ☐ Bloemenwijk.
 - ☐ _____
- ☒ Elke donderdag (even weken)
 - ☐ woningaanbod aanleveren aan Deurnes
 - ☐ Weekblad.
 - ☐ _____
- ☐ 6 juni 2009 Tuinadviesdag@BOW
- ☐ _____
- ☐ _____
- ☐ _____
- ☐ _____
- ☐ _____
- ☐ _____





**Geconsolideerde kasstroomoverzicht 2008
(indirecte methode) (x € 1.000)**

	31 december 2008	31 december 2007
	€	€
Kasstroom uit operationele activiteiten		
<i>Bedrijfsresultaat</i>	-3.944	16.701
<i>Afschrijvingen, waardeveranderingen en mutaties</i>	11.474	4.432
<i>Mutaties werkkapitaal</i>	-5.059	2.145
<i>Kasstroom uit bedrijfsoperaties</i>	2.471	23.278
<i>Overige operationele activiteiten</i>	-4.393	-4.008
Kasstroom uit operationele activiteiten	-1.922	19.270
Kasstroom uit investeringsactiviteiten	-10.806	-29.161
Kasstroom uit financieringsactiviteiten	20.981	21.565
Toename geldmiddelen	8.253	11.674



Boekjaar	2008	2007	2006	2005	2004
Aantal verhuureenheden (VHE)					
<i>In eigendom</i>	-5.059	2.145	4.518	4.518	4.518
<i>In eigendom in gemeente Delft</i>	129	129	129	129	129
<i>Kamerverhuur</i>	15	15	10	10	6
<i>Garages</i>	71	70	64	63	63
<i>Zakelijke ruimte</i>	1	5	2	2	2
<i>Woningen in beheer</i>	5	5	5	5	5
<i>Standplaatsen in eigendom</i>	45	45	45	46	33
<i>Standplaatsen met woonwag en in eigendom</i>	12	12	12	5	3
Totaal aantal verhuureenheden	4.675	4.704	4.781	4.808	4.759
Huurklasse (aantal VHE's)*					
<i>Goedkope huur</i>	1.197	1.212	1.249	1.255	1.083
<i>Betaalbare huur</i>	3.334	3.375	3.316	3.336	3.468
<i>Dure huur</i>	72	42	24	23	14
In het boekjaar					
<i>Verkocht</i>	101	99	38	17	48
<i>Gesloopt</i>	14	16		6	13
<i>In aanbouw</i>			142		
<i>Opgeleverd</i>	81	17	7	69	
<i>Aangekocht</i>	5	8	4	3	4
<i>Overig</i>		13			
Vastgoedwaarde (bedragen x 1.000.000)					
<i>Bedrijfswaarde</i>	216	206	186		
<i>Verzekerde waarde</i>	351	351	349	326	327
<i>WOZ waarde</i>	900	837	809		
Personeelsbezetting (in FTE)					
<i>Bestuurscentrum</i>	5,60	6,40	6,60	5,00	3,20
<i>Klanten</i>	16,50	14,70	18,40	15,30	13,10
<i>Vastgoed</i>	12,00	9,90	11,00	12,60	
<i>Bedrijfsvoering</i>	12,70	11,10	11,00	10,70	
<i>Algemene Zaken</i>	7,40	6,10	8,30		
Totaal	54,20	48,20	55,30	43,60	16,30
Verhuur en incasso					
<i>Woningzoekenden</i>	9.695	9.012	7.963	7.682	7.440
<i>Toegewezen met urgentie</i>	38	26	42	70	83
<i>Verhuringen (nieuwe huurcontracten)</i>	283	263	243	230	257
<i>Huurmatiging</i>	1.198	1.265	1.346	1.346	1.484
<i>Huurachterstand (% huur december x12)</i>	0,65%	0,78%	1,00%	0,90%	0,98%
<i>Huurderving (% jaarhuur)</i>	1,09%	1,12%	0,95%	1,08%	1,23%

* Afgelopen jaren zijn de grenzen gewijzigd, maar de klassen zijn hetzelfde gebleven

Boekjaar	2008	2007	2006	2005	2004
Continuïteit					
<i>Liquiditeit</i>	2,60	1,60	0,80	0,60	1,40
<i>Solvabiliteit (EV/TV)</i>	37,70	40,40	33,60	35,70	40,90
<i>Rendement</i>	2,6%	3,7%	2,9%		
<i>Interest dekking ratio</i>	0,99	1,50	2,10		
<i>Loan to value</i>	64,15%	54,00%	39,00%		
<i>Rentabiliteit Eigen Vermogen</i>	-0,18%	29,22%	-2,23%	-22,40%	11,50%
<i>Rentabiliteit Totaal Vermogen</i>	1,85%	19,45%	1,52%	-5,40%	7,30%
Onderhoud woningbezit					
<i>Serviceonderhoud per vhe</i>	102	69	83	110	136
<i>Mutatieonderhoud per vhe</i>	124	96	144	160	205
<i>Planmatigonderhoud per vhe</i>	1.240	760	840	1.139	634
Overige kengetallen					
<i>Beheernorm per woning</i>	1.322	1.147	1.203	996	915
<i>Koopgarantwoningen verkocht</i>	87	43	0	0	0
<i>Aantal meldingen overlast</i>	525	474	358	262	176
<i>Aantal adressen overlast</i>	427	380	236	152	116
<i>Aantal gegronde * klachten</i>	0	1	0	1	1
<i>Ziekteverzuim personeel</i>	5,65%	3,63%	2,60%	7,10%	8,33%
* Op basis van het oordeel van de klachtencommissie					

Accountantsverklaring

Deze beknopte vorm van het jaarverslag is ontleend aan het volledige verslagjaar 2008 van Woningbouwvereniging Bergopwaarts. Aan dat volledige jaarverslag heeft het accountantsbureau PriceWaterhouseCoopers n.v. een goedkeurende verklaring gegeven.”

Notities

- * Locaties bepalen voor de markante KIJKblokken
Deurne, Asten, Helmond
- * Aankondiging: woonbelevingsonderzoek huurders maken
- * Aanwijzen 600 Woningen te koop met koopgarant
korting
- * Onderzoeken mogelijkheden plaatsen van milieu-
vriendelijke kozijnen bij renovatie 13 woningen Asten.

2009

Januari

ma	di	wo	do	vr	za	zo
		1	2	3	4	
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

Februari

ma	di	wo	do	vr	za	zo
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	

Maart

ma	di	wo	do	vr	za	zo
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

April

ma	di	wo	do	vr	za	zo
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			

tuinadviesdag@BOW

Mei

ma	di	wo	do	vr	za	zo
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

Juni

ma	di	wo	do	vr	za	zo
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

8 januari Kick off bijeenkomst
 14 januari 2e bewonersavond WSZ Zeilberg Deurne
 9 februari Stuurgroep Bloemenwijk Asten
 20 maart opening De Hoeksteen
 9 april leveranciersbijeenkomst
 4 mei oplevering PG-woningen
 16 mei open huis BanQ appartementen
 6 juni Tuinadviesdag@BOW

2009

Juli

ma	di	wo	do	vr	za	zo
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

Augustus

ma	di	wo	do	vr	za	zo
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

September

ma	di	wo	do	vr	za	zo
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

Oktober

ma	di	wo	do	vr	za	zo
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

'Sonneveld voor altijd'

November

ma	di	wo	do	vr	za	zo
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

December

ma	di	wo	do	vr	za	zo
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

7 november 'Sonneveld voor altijd' kortingsactie huurders
in Cultuur Centrum MvD
20 december 4e editie De Sleutel, inclusief kalender
Planmatig Onderhoud



Notities

** Imagocampagne doorzetten op basis van resultaten 2008*

Bergopwaarts

@b0w

Pimmetje blijft voortaan in de buurt

Ik voel me thuis...

...mede mogelijk gemaakt door Bergopwaarts@BOW

Bergopwaarts@BOW zorgt voor nieuwe speelplekken in uw woonomgeving

Bergopwaarts
@BOW

Doortje heeft een zorg minder

Ik voel me thuis...

...mede mogelijk gemaakt door Bergopwaarts@BOW

Bergopwaarts@BOW zorgt voor passende woningen

Bergopwaarts
@BOW

Frank en Anne letten op de kleintjes

Ik voel me thuis...

...mede mogelijk gemaakt door Bergopwaarts@BOW

Bergopwaarts@BOW zorgt voor woningen in elke huurklasse

Bergopwaarts
@BOW

Advertentiecampagne
2009!

Bergopwaarts

@boW