

Prestatieverslag

Woonbron *Delfshaven* 2010

1. Onze opgave

Onze opgave

De opgave die vanuit de omgeving op Woonbron Delfshaven rust is groot. De strategische lijn blijft om de stad meer in balans te brengen. Differentiatie in de woningvoorraad (toevoegen van middeldure en dure woningen), het aantrekken van middeninkomens naar de stad en het creëren van specifieke woonmilieus zijn hierbij van belang. De korte termijn opgave is erop gericht om de leefbaarheid in sommige wijken aanzienlijk te verbeteren. Door de korte termijn opgave af te stemmen op de strategische lijn kan Woonbron Delfshaven haar klanten optimaal woongenot garanderen. Vandaag, maar ook morgen.

Deelgemeente Delfshaven is onze belangrijkste samenwerkingspartner. Samen met de wijkregisseurs van de deelgemeente hebben de projectleiders van de vier wijken gewerkt aan het uitvoeren van de activiteiten uit de uitvoeringsprogramma's. Belangrijke thema's zijn: schoon, heel veilig/kansen bieden aan jeugd en het verminderen van achterstanden bij bewoners. Belangrijke partners in de wijk die nodig zijn bij de uitvoering van de plannen zijn de GGD, Roteb, politie, de basisscholen en sociale zaken en werkgelegenheid.

We krijgen regelmatig vragen voor huisvesting van projecten in het kader van kunst en cultuur of het huisvesten van bijzondere doelgroepen. We hebben deze mensen moeten teleurstellen omdat de focus de komende jaren vooral ligt op het samen investeren in de sociaaleconomische positie van de zittende bewoners. Dat is ook de tip die we hebben meegekregen van onze partners op de verantwoordingsdag. Partners zullen nieuwe manieren van samenwerken moeten uitvinden. Bewoners hebben een belangrijke rol in het aanpakken van problemen in een buurt.

Belangrijkste opgave

Onze belangrijkste opgave steken we in op drie onderdelen:

1. Basis dienstverlening en klanttevredenheid

Het verbeteren van de kwaliteit van onze dienstverlening staat de komende periode hoog op de agenda voor de gehele vestiging. We moeten niet meer vóór de klant denken, maar vanuit en mét de klant. 'Behandel de klant zoals jezelf behandeld wilt worden.'

2. Weerbare wijken

Wijkkracht, weerbare wijken, Vogelaarwijken (krachtwijken). In zowel het Business Plan 2008 – 2011 als het jaarplan 2010 is uitvoerig geschreven over de wijken in het bezit van Woonbron Delfshaven. Er is vooral ingezoomd op weerbaarheid organiseren in en voor deze wijken. Tevens is daar bijgekomen dat twee wijken in het bezit (Coolhaveneiland en Nieuwe Westen) tot de WWI-wijken (Vogelaarwijken) behoren. In Schiemond is vooral verder ingezet op het verbeteren van de leefomgeving door fysiek te investeren in de gebouwen en strenge voorwaarden voor de nieuwe bewoners van Schiemond. Ook is Oud Mathenesse als adoptiewijk van Woonbron Delfshaven een wijk geworden waar de vestiging veel tijd, energie en geld in besteedt en met succes.

3. Interne bedrijfsvoering

De externe opgaven kunnen alleen worden gerealiseerd als de interne organisatie hierop is ingesteld. In de afgelopen drie jaar is er op dit gebied al veel bereikt. Ondanks deze successen blijft de interne organisatie een belangrijk aandachts- en ontwikkelpunt. Mede door de dynamiek van de vestiging.

De strategie van Woonbron

Ons bedrijfsplan Mensen Maken Wonen blijft gebaseerd op onze overtuiging dat 'wonen meer van mensen moet worden', waarbij we een brede taakopvatting hebben. Wij zien wonen als bron om net iets verder te komen in het leven. Wij hebben daarbij de overtuiging dat samenwerken leidt tot betere resultaten (coproducentschap). Loskomen van paternalisme en het faciliteren van eigen keuzes is daarbij ons parool. Want wie bewust kiest, woont met meer plezier. Zo groeien wij toe naar een steeds grotere klantgedrevenheid, met als doel te komen tot woonplezier voor onze bewoners. Om bewoners en woningzoekenden daadwerkelijk keuzes te kunnen bieden, kunnen klanten kiezen tussen koop of huur (Te Woon), gekoppeld aan de keuze voor aanvullende producten en diensten.

Woonplezier wordt echter niet alleen bepaald door de woning zelf maar ook door de buurt en de burens. Daarom richt Woonbron zich op de ontwikkeling van succesvolle woonmilieus van de gebieden waar onze bewoners wonen. Wij werken zo aan waardecreatie op gebiedsniveau.

Werken aan woonplezier en het realiseren van succesvolle woonmilieus beïnvloeden elkaar positief.

Waar de wensen rond wonen en leven van bewoners, burens en buurtgenoten in dezelfde richting wijzen, zitten woonplezier en woonmilieu beiden in de lift.

Onze taakopvatting en onze identiteit zijn voelbaar voor onze klanten en onze partners. Wij zijn bereid het voortouw en risico te nemen als de samenleving actie van ons vraagt (Ief). Bewoners merken dat we er zijn, dat we weten wat er speelt in de wijk en dat ze op ons kunnen rekenen (thuis in de wijk). En onze maatschappelijke manier van ondernemen maakt dat we dat steeds in samenwerking met betrokkenen willen doen (bondgenootschap), resulterend in een expliciete maatschappelijke agendering. Dat doen we met maximale transparantie over onze organisatorische, intellectuele en financiële vermogens. Daarom luidt onze missie: *Woonbron biedt in de rol van coproducent een brede klantengroep een thuis en keuzemogelijkheden in een vitale stad, met uiteenlopende, aantrekkelijke woonmilieus. Wij staan garant voor die klanten, die ons nodig hebben.* Onze strategie voor de periode 2008-2011 is uiteen gezet in zeven strategische thema's en de lopende bedrijfsvoering, ons fundament. Per thema hebben wij factoren benoemd die naar onze mening ons succes bepalen. We besteden relatief weinig aandacht aan ons financiële en operationele reilen en zeilen en onze organisatieontwikkeling. Daarvoor verwijzen we naar het Jaarverslag van Woonbron. In dit vestigingsverslag laten wij zien welke lokale prestaties wij hebben geleverd aan klanten, bewonersorganisaties, overige belanghouders en ketenpartners. Maar we beginnen met de opgave volgens die partijen, want hoe wij vorm geven aan expliciete maatschappelijke agendering, coproducentschap en participatie bepaalt onze 'license to operate'.

2. Coproducentschap, participatie en expliciete maatschappelijke agendering

De omgeving geeft ons een 'license to operate'

Succes Bepalende Factoren:

- Wij zorgen voor expliciete maatschappelijke agendering
- Primaire belanghouders ervaren zeggenschap
- Georganiseerde bewoners ervaren zeggenschap

Wat namen we ons voor in het businessplan 2008 – 2011?

Maatschappelijke agendering en coproducentschap vinden wij van groot belang voor ons functioneren en presteren. Wij toetsen onze overtuigingen dan ook graag aan onze omgeving. Ook voor de periode van dit bedrijfsplan hebben wij vragen van onze coproducenten opgehaald. Wij er- en herkennen deze vragen.

Wat hebben we gepresteerd 2010?

We hebben in het begin van 2010 als VMT prestatie afspraken gemaakt met de bewonersraad over de manier en frequentie van overleggen en wat er dan op de agenda wordt gezet. De sfeer was open en er is een wederzijds vertrouwen uitgesproken. Dit is de hoofdreden waarom de bewonersorganisatie voor tevredenheid de vestiging een 8 geeft.

De bewonersraad heeft de wens uitgesproken om in 2010 samen met ons de verantwoordingsdag te organiseren en dat is dan ook gebeurd. Tevens hebben we de bewonersraad in 2010 meer op de hoogte

gehouden over de meer wijkspecifieke zaken en ook daarbij betrokken. De regisseurs Beheer hebben dit opgepakt. Denk aan het samen opstellen van de sociale plannen voor Schiemond, prof. Poelsflat en de Rochussenstraat.

We kennen in Delfshaven geen bewonerscommissies. Wij kennen andere vormen van participatie zoals bijvoorbeeld:

1] de lunchbijeenkomsten in Schiemond. Hierbij gaan gemiddeld 50 professionals en bewoners samen lunchen, waarbij verder wordt doorgepraat over specifieke wijkthema's. Doel is om te komen tot een gezamenlijke aanpak en richting voor dat specifieke thema uit de wijk.

2] de wijksociëteit in het Nieuwe Westen. Hierbij komen professionals bij elkaar met als doel de denkkracht te bundelen. Het uiteindelijke doel is om tot plannen te komen om de wijk weerbaarder te maken.

3] de wijkontmoetingen tenslotte hebben tot doel dat bewoners en welzijnswerkers de doe-kracht van de wijk bundelen om de plannen ook werkelijk tot uitvoering te brengen.

In oktober 2010 hebben we de verantwoordingsdag gehouden waarbij we na een aantal sessies in een Lagerhuisdebat de dag hebben afgesloten. De drie stellingen waarover we met onze partners hebben gedebatteerd, zijn:

- De overheidsbezuinigingen gaan nog veel meer pijn doen. Partners zullen nieuwe manieren van samenwerken moeten uitvinden. De reactie hierop was instemmend. Nu gaan er soms drie partijen aan de slag met hetzelfde probleem, dat kan veel beter via één punt.
- Scherpe selectie aan de poort leidt tot een prettiger woonklimaat. Hierover was zelfs consensus. Bij het verplaatsen van bewoners, verplaats je het probleem. Laten we samen de problemen aanpakken en oplossen.
- Woonbron is voor de huisvesting en moet zich niet bemoeien met de sociale omstandigheden van de bewoner achter de voordeur. De discussie ging vooral over de grens, hoever kan een corporatie gaan. De bewoners gaven aan dat ze positief zijn over de inzet van Woonbron. De verhalen over ingrijpen zijn positief, het is geen bemoeizucht.

Prestatie indicator	Jaarplan 2010	Realisatie 2010	Jaarplan 2011	Doelstelling 2012
% van de primaire belanghouders met wie prestatieafspraken zijn gemaakt en schriftelijk zijn vastgelegd	100%	100%	100%	100%
Tevredenheid bewonersorganisaties	7,8	8,0	7,8	7,8
Tevredenheid primaire belanghouders	7,5	8,0	7,5	7,5

3. Succesvolle woonmilieus

Het werken aan woonplezier en voordeurtrots

Succes Bepalende Factoren:

- Geprofileerde, diverse woonmilieus realiseren
- Bewoners kiezen bewust voor een herkenbaar woonmilieu
- Bewoners ervaren woonplezier

Wat namen we ons voor in het businessplan 2008 – 2011?

Bron:

■ Businessplan

Vanuit de aanpak in de wijken, via onder andere uitvoeringsplannen, wordt ingezet op weerbare wijken. Hierbij speelt vooral het creëren van geprofileerde woonmilieus een belangrijke rol. Via dit zijn de beoogde leefstijlen eenvoudiger te verleiden om in die wijken te gaan wonen.

■ Gebiedsvisies

De gebiedsvisies vormen de basis voor de uitvoeringsplannen. Deze laatste worden gezamenlijk met de deelgemeente Delfshaven en de gemeente Rotterdam opgesteld. Hierdoor ontstaat er een integrale aanpak.

Wat hebben we gepresteerd 2010?

In 2010 is de visie van Coolhaveneiland herijkt en een aanvang gemaakt met het schrijven van een ontwikkelvisie voor de driehoek op Coolhaveneiland. De visie van de Pupillenbuurt in het Nieuwe Westen is afgerond. Deze zijn in gezamenlijke opdracht van Woonbron en deelgemeente geschreven. Hierbij zijn vele partijen betrokken. Bewoners, gemeente Rotterdam via de diensten Ontwikkelingsbedrijf (OBR) en Dienst stedenbouw en volkshuisvesting (dS+V). Met deze ontwikkelvisies, die in 2010 zijn afgerond, ligt er voor deze gebieden een integraal plan van aanpak voor de komende vijftien jaar.

De beheerplannen die per VvE zijn gemaakt, zijn in 2010 met hen besproken en waar nodig bijgesteld.

De 37 in aanbouw zijnde nieuwbouwwoningen aan de Achterhaven zijn al geruime tijd in de verkoop. Er zijn op dit moment negen woningen verkocht. De oplevering van dit project is medio 2011. De woningen aan de Lloydpier zijn in Koopgarant verkocht en 27 van de 33 huurwoningen Bella Vista zijn verhuurd.

Het project Oud Mathenesse is in 2010 voortvarend doorgezet. In 32 van de 37 VvE's heeft de vestiging bezit gekocht, in totaliteit heeft de vestiging 140 eenheden verworven in Oud Mathenesse. In vrijwel alle VvE's wordt nu actief gespaard om het achterstallig onderhoud in de toekomst te kunnen wegwerken. Meerjaren onderhoudsbegrotingen liggen hieraan ten grondslag. De portiekaanpak heeft in 2010 haar aanvang genomen en ook rondom de herinrichting van de buitenruimten zijn de gelden gereserveerd en kan in 2011 tot uitvoering worden overgegaan. Tevens is in 2010 een aanzet gemaakt om de bedrijfsruimten aan het Pinasplein te renoveren. In 2011 is dit afgerond en worden de ruimten verhuurd aan allerlei zzp-ers. Hiermee wordt de economische bedrijvigheid in dit gebied fors verbeterd.

Nieuwbouw	Begroting 2010	Realisatie 2010	Begroting 2011
Eerste palen	60	42	20
Onrendabele toppen	14.698.631	9.065.362	20.475.266

We hebben in 2010 vooral het schilderwerk in alle wijken aangepakt.

Alle cv-ketels die ouder waren dan zeventien jaar, zijn vervangen. In het begin van 2010 werden we geconfronteerd met koolmonoxide in een woning waardoor de bewoners onwel waren geworden. Dat is de aanleiding geweest om ook actief alle open verbrandingstoestellen te vervangen voor HR combiketels. Dit heeft een behoorlijke impact op het dagelijks leven van onze klanten; het vervangen is nagenoeg zonder klachten verlopen. Uit de KWH-meting kwam naar voren dat klanten tevreden waren. Samen met de bewoners van VvE 63 hebben we een onderhoudsplan gemaakt in het kader van duurzaamheid en het maken van labelstappen. Deze maatregelen zullen voor een groot deel in 2011 worden uitgevoerd.

Onderhoud	Begroting 2010	Realisatie 2010	Begroting 2011
Planmatig onderhoud €	2.550.235	2.606.119	2.092.428
Planmatig onderhoud aantal woningen	-	-	-
Klachtenonderhoud €	2.500.940	1.890.025	2.073.808
Klachtenonderhoud aantal woningen	-	-	-
Mutatieonderhoud €	1.154.400	931.368	1.067.066
Mutatieonderhoud aantal woningen	586	499	550
Totaal €	6.205.575	5.427.512	5.233.302
Onderhoud via VvE bijdrage €	3.819.101	3.582.962	3.538.915
Totaal onderhoud incl. VvE bijdrage €	10.024.676	9.010.474	8.772.217

Hoe hebben de activiteiten bijgedragen aan de realisatie van de doelen? Wat is niet gehaald?

Prestatie indicator	Jaarplan 2010	Realisatie 2010	Jaarplan 2011	Doelstelling 2012
% PMC's ondergebracht in geprofileerde, herkenbare woonmilieus die gebaseerd zijn op een beschreven gebiedsidentiteit	90%	90%	92%	92%
Aantal geplande in aanbouw te nemen woningen (adhv eerste palen)	60	42	20	0
% Afgesloten contracten met huishoudens behorend tot midden- en hoge inkomens t.o.v. totale instroom	32%	53%	25%	25%
% klanten dat aangeeft (erg) plezierig te wonen	70%	71%	70%	70%

4. Weerbare wijken en leefbaarheid

De (tijdelijke) extra zorg voor wijken

Succes Bepalende Factoren:

- Bewoners zijn tevreden met de leefbaarheid in hun buurt
- De bewonerspositie (sociaaleconomisch en maatschappelijk) is verbeterd in aangewezen wijken

Wat namen we ons voor in het businessplan 2008 – 2011?

Er ligt per wijk een ontwikkelvisie en een uitvoeringsplan.

Schiemonnd heeft hard gewerkt aan het imago probleem en in 2010 hebben we ook gemerkt aan de reacties van nieuwe klanten dat daarin verandering is gekomen. We willen graag dat Schiemonnd over twee jaar een aantrekkelijke wijk is voor gezinnen met kinderen. Hierbij staat ook het realiseren van goede voorzieningen voor de jeugd prominent op de agenda.

Het Nieuwe Westen gaat achteruit als het om de veiligheidscijfers gaat. Tevens staat ook de sociaaleconomische positie van de bewoners onder druk. Dat terwijl het Nieuwe Westen juist een levendige wijk is met veel potentie en verscheidenheid. Het Nieuwe Westen is een WWI-wijk en de opgave voor de komende jaren is groot. De ontwikkeling van het Nieuwe Westen is vooral gericht op de weerbaarheid en zelfredzaamheid van de bewoners, de verbinding tussen alle partners en voorzieningen en vooral het zichtbaar maken van alle kwaliteiten en kansen van deze wijk.

Coolhaveneiland is ook een WWI-wijk en de ontwikkeling van dit mooie stukje Rotterdam is vijf jaar geleden al ingezet. We richten ons hier vooral op creativiteit en ondernemerschap. Met de komst van De Machinist (een bedrijfsverzamelgebouw met horecafaciliteiten), het wereldmuziekcentrum, andere bedrijfsverzamelgebouwen en de verbinding met Lloydpier/Müllerpier is al een goede start gemaakt richting het creëren van een creatief eiland. De komende twee jaar gaan we er met partners voor zorgen dat de huidige bewoners, met name die woonachtig zijn in 'de Driehoek', gaan meeprofiteren van deze creatieve en economische groei. Dit door onder andere in te zetten op werkgelegenheid en onderwijs. De opgave van onze adoptiewijk in Oud Mathenesse is vooral het ondersteunen en activeren van de VvE's. De resultaten mogen er zijn na twee jaar en de planning is dat over één jaar de wijk en het vastgoed er veel beter voorstaan.

Uitgaven leefbaarheid	Begroting 2010	Realisatie 2010	Begroting 2011
Uitgaven leefbaarheid €	2.128.925	1.320.410	1.505.025

We hebben in 2010 samen met de deelgemeente en andere belangrijke partners uitvoering gegeven aan het uitvoeringsprogramma. Het gaat dan om de wijken Coolhaveneiland, Nieuwe Westen, Schiemonnd en Oud Mathenesse. Voor Oud Mathenesse was al een uitvoeringsplan vanuit Woonbron en dit plan is in 2009 helemaal geïntegreerd in het integraal plan voor de wijkaanpak van de deelgemeente.

De belangrijkste resultaten voor 2010 zijn:

Coolhaveneiland: ontwikkelvisie Coolhaveneiland, bewonersbijeenkomsten, inzet participatieplaatsen bij complexbeheer, organiseren van ondernemers, de schoolmate en inzet sociale teams. Het effect is dat er al zes mensen vanuit de bijstand aan het werk zijn, dat er ondersteuning is voor zittende ondernemers, dat het contact tussen school, ouders en buurt is hersteld, dat er plannen zijn voor een brede school en gezinnen met kinderen begeleiding krijgen.

Schiemonnd: welkom in Schiemonnd, inzet participatieplaatsen, opening gemeenschapstuin, lunchbijeenkomsten, formulierenteam, start renovatie torens, vrouwenempowerment en de schoolsportvereniging. De jeugd is door de komst van de schoolsportvereniging massaal gaan sporten. Na twee jaar zijn er 124 kinderen actief lid geworden van een sportvereniging.

Nieuwe Westen: ontwikkelvisie Pupillenbuurt, start opknappanden Heemraadsstraat, contract Ontwikkellab, aanpak huiselijk geweld, sociaal team, communityschool, screenen nieuwe klanten, bedrijfsruimten voor startende ondernemers en realiseren studentenwoningen.

Oud Mathenesse: zeven slapende VvE's zijn actief, gezond en zelfstandig na onze ondersteuning en inzet, in samenwerking met gemeente Rotterdam en Roteb pilot gestart van wijkconciërge, start woonzorg/service zone en opening zorgloket, inrichting modelwoning duurzaamheid, opknappen portieken en alle VvE's zijn aan het sparen voor onderhoud.

Prestatie indicator	Jaarplan 2010	Realisatie 2010	Jaarplan 2011	Doelstelling 2012
Achterstand in de aangewezen wijken ten opzichte van het stedelijke gemiddelde gereduceerd volgens de leefbaarheidbarometer	Nb	Nb	Nb	Nb
% van de waardeontwikkeling in weerbare wijken boven het gemeentelijk gemiddelde	Nb	Nb	Nb	Nb
Klantwaardering over de woonomgeving	7,0	7,0	7,0	7,0

5. Keuzevrijheid en zeggenschap

Eigenaarschap creëren door te faciliteren

Succes Bepalende Factoren:

- Klanten zijn tevreden met dienstverlening
- Bewoners ervaren zeggenschap
- Bewoners ervaren keuzevrijheid
- Wonen betaalbaar maken voor die mensen die het nodig hebben (NB: hier toegevoegd vanuit thema 7)

Wat namen we ons voor in het businessplan 2008 – 2010?

We hebben ons in ieder geval voorgenomen dat we het KWH-label gaan halen. Verder was onze ambitie niet zo hoog omdat we ook beseffen dat als je hard werkt aan de ontwikkeling van de wijken bewoners het vertrouwen in de toekomst weer moeten terugkrijgen.

We hebben ons daarom vooral gericht op de basis dienstverlening en het nakomen van afspraken.

Wat hebben we gepresteerd 2010?

In 2010 is verder ingezet op de relatie met de klant. Er zijn vooral verbeteringen ingezet op de manier van communiceren met onze klant. Dit heeft geresulteerd in minder klachten bij de geschillencommissie en een verbeterde procedure bij planmatig onderhoud. De klanten worden tijdens de werkzaamheden op de hoogte gehouden over de voortgang en ook de oplevering wordt vermeld.

Voor wat betreft de resultaten van het aanbieden, kan in grote lijnen worden gesteld dat er grote tevredenheid over is. Bij een nagenoeg gelijkblijvende mutatiegraad is het aantal eerste verkopen hoger dan verwacht. Dit is zowel vanuit het oogpunt van wijkontwikkeling een positieve ontwikkeling als wel voor het behalen van de verkoopdoelstelling, Het aantal marktverhuringen ligt in lijn met het begrote aantal.

In 2010 zijn de deurwaardersdossiers verdrievoudigd. Een teken dat meer huurders in de financiële problemen zitten. Desondanks is door een forse inzet van de afdeling Huurincasso en het meldpunt preventie huisuitzettingen het aantal ontruiming op basis van huurachterstand beperkt gebleven tot 45. We hebben het nieuwe convenant met betrekking tot schuldhulpverlening getekend. In 2010 zijn we gestart met de registratie in het regionale vangnet.

Verhuur naar soort	Aantal woningen 2010 begroot	Aantal woningen 2010 gerealiseerd	Aantal woningen 2011 begroot
Verhuur lage huur	388	301	367
Verhuur markthuur	96	162	78
Overige verhuur	0	0	0
Verhuur vrije sector	0	36	10
Totale verhuur	484	499	455

Verkoop naar soort	Aantal woningen 2010 begroot	Aantal woningen 2010 gerealiseerd	Aantal woningen 2011 begroot
Wederverkoop	58	63	54
Koopgarant, 1e verkoop	99	132	94
Koopcomfort 1 ^e verkoop	3	1	1
Vrije verkoop	0	6	0
Totale verkoop	160	202	149

Prestatie indicator	Jaarplan 2010	Realisatie 2010	Jaarplan 2011	Doelstelling 2012
% 'Te Woon' gelabelde woningen	49%	49%	50%	57%
Waardering van de klant over de dienstverlening in het algemeen bij het betrekken van een woning	7,1	7,5	7,1	7,1
Waardering van de huurder over de dienstverlening in het algemeen door Woonbron	7,1	7,0	7,1	7,1
Waardering van de eigenaar over de dienstverlening in het algemeen door Triant	7,2	6,7	7,0	7,0
Waardering van de klant over zijn zeggenschap	7,5	6,5	7,0	7,0

6. Empowerment van het souterrain

De tijdelijke zorg voor mensen

Succes Bepalende Factoren:

- Mensen de regie over het eigen leven teruggeven
- Ontketend handelen in een succesvol sociaal netwerk

Wat namen we ons voor in het businessplan 2008 – 2010?

De huisvesting van jongeren die extra begeleiding nodig hebben. Dit is in het belang voor de wijken waar veel jongeren door gebrek aan zorg en begeleiding op straat belanden en voor overlast zorgen. We willen graag met partners de jongeren een kans bieden en weer vertrouwen geven in de toekomst door te investeren in wonen met begeleiding in opleiding of werk. Dat is de reden dat we het kamerpand aan de Rochussenstraat hebben gekocht.

Wat hebben we gepresteerd 2010?

De afspraak die we hebben gemaakt met de deelgemeente - zowel de corporaties als de burgers - dat er geen extra huisvesting voor bijzondere doelgroepen bijkomt in de deelgemeente Delfshaven, staat nog steeds. Onze prestatie is dus minimaal geweest.

In 2010 hebben we een samenwerkingsovereenkomst getekend met de stichting Jong wat betreft huisvesting van jongeren die een lichte vorm van ondersteuning nodig hebben.

Via de ontwikkelplannen voor de wijken zetten we ons in voor de verbetering van de sociale en economische positie van onze bewoners. Voor de weerbaarheid van de wijk is het belangrijk dat de bewoners het beter krijgen. We zijn er van overtuigd dat dit een positieve invloed heeft op het wonen en de woonomgeving zodat mensen met plezier wonen. Daarbij is de samenwerking met het lokaal zorgnetwerk en het sociaal team erg belangrijk. De contacten zijn in 2010 op een positieve manier hersteld.

Via het regieteam hebben we 43 woningen aangeboden aan mensen die alleen met wat extra ondersteuning zelfstandig kunnen wonen. Daarmee hebben we de target van 72 woningen niet gehaald. De belangrijkste reden is dat je deze mensen graag in een stabiele woonomgeving huisvest dus niet teveel mensen bij elkaar in de straat of buurt, minder mutatie in 2010, verkopen van Te Woon-woningen en huisvesten van 20 studenten.

Prestatie indicator	Jaarplan 2010	Realisatie 2010	Jaarplan 2011	Doelstelling 2012
Aantal wooneenheden geleverd vallend onder de definitie souterrain	808	808	808	808
Waardering ketenpartners voor ontketend handelen	7,5	8,3	7,5	7,5

7. Duurzaamheid

Maken wat niemand óóit meer kwijt wil

Succes Bepalende Factoren:

- CO₂-reductie
- Duurzaam ondernemen
- Toekomstwaarde realiseren

Wat hebben we gepresteerd in 2010?

We hebben 950 energielabels gemaakt en afgemeld. Er zijn in totaal 256 cv-ketels vervangen door HR-ketels.

Bij vijftien mutatiewoningen zijn energiebesparende maatregelen getroffen om ze van label G, F, E naar label C te brengen. We hebben door de ingrepen bij mutatie, PO en het plaatsen van HR-ketels in totaal 472 labelstappen gemaakt. Dat is ruim boven de doelstelling van 303 stappen.

Prestatie indicator	Jaarplan 2010	Realisatie 2010	Jaarplan 2011	Doelstelling 2012
% CO ₂ -reductie per jaar	3%	3%	3%	3%

Bijlagen

Bijlage 1 - Overzicht belangrijke ketenpartners Woonbron Delfshaven

Bijlage 2 - Overzicht kengetallen

Bijlage 3 - Overzicht Scorecard

Bijlage 1: Belangrijke ketenpartners Woonbron Delfshaven

- Gemeente Rotterdam
- Deelgemeente Delfshaven
- Bewonersraad Delfshaven
- Politie
- Basisscholen
- GGD Rotterdam Rijnmond
- Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SoZaWe)
- Roteb Rotterdam
- Pameijer
- Bouman GGZ
- Centrum voor Dienstverlening (CvD)
- Flexus
- Vestia
- Woonstad
- Havensteder
- Jeugd Onderwijs en Samenleving (JOS)
- Dienst Stedenbouw en Volkshuisvesting (dS+V)
- Delphi Opbouwwerk
- Centrum Ondernemen in Delfshaven (COiD)

Bijlage 2: Overzicht kengetallen

• Aantal eenheden per 31-12-2010 (excl. Te Woon verkocht, excl. WIF)	7.208
• Aantal eenheden per 31-12-2010 (incl. Te Woon verkocht, excl. WIF)	8.463
• Omzet per eenheid incl. verkopen	7.294
• Omzet per eenheid excl. Verkopen	4.805
• Aantal verhuringen	499
• Aantal verhuurde eenheden vallend onder de definitie souterrain	808
• Gemiddeld aantal dagen leegstand	NB
• Mutatiegraad	6,9%
• Aantal ontruiming	85
• Huurachterstand in % van maandhuur	38
• Aantal woningen Te Woon aangeboden	0
• Aantal verkopen uit Te Woon	132 Koopgarant 1 Koopcomfort 63 wederverkopen
• Aantal vrije verkopen	6
• Aantal verkopen aan WIF	0
• Aantal verkochte bedrijfspanden	0
• Aantal opgeleverde nieuwbouweenheden	33
• Aantal gesloopte eenheden	0
• Aantal overlastmeldingen	475
• KWH-score	7,5

Bijlage 3: Overzicht Scorecard

Nummer	MMW II thema	Prestatie-indicator	Jaartarget 2010	Prognose 2010 vorig kwartaal	Prognose 2010 na 4 ^e kwartaal	Percentage prognose vs vorige prognose	Target t/m 4 ^e kwartaal	Realisatie t/m 4 ^e kwartaal	Percentage Realisatie t/m 4 ^e kwartaal
1.01	Succesvolle woonmilieus	% PMC's ondergebracht in woonmilieus gebaseerd op beschreven gebiedsvisie	90%	90%			90%	90%	100%
1.02		Aantal geplande in aanbouw te nemen woningen, aan de hand van eerste palen	60	42			42	42	100%
1.03		% Contracten afgesloten met huishoudens behorend tot midden- en hoge inkomens t.o.v. totale instroom	32%	32%			32%	53%	166%
1.04	Weerbare wijken en leefbaarheid	Achterstand in de aangewezen wijken ten opzichte van het stedelijke gemiddelde gereduceerd volgens de leefbarometer.	n.n.t.b.	-			n.n.t.b.	n.n.t.b.	100%
1.05		De waardeontwikkeling in weerbare wijken ligt x% boven het gemeentelijke gemiddelde.	n.n.t.b.	-			n.n.t.b.	n.n.t.b.	100%
1.06	Keuzevrijheid en zeggenschap	% WEL 'Te Woon gelabelde woningen	50%	49%			49%	49%	100%
1.07	Coproducentschap, participatie en maatschappelijke agendering	% Prestatieafspraken met primaire belanghouders gemaakt en schriftelijk vastgelegd	100%	100%			100%	100%	100%
1.08		Tevredenheid bewonersorganisaties	7,8	7,8			7,8	8,0	103%
1.09		Tevredenheid primaire belanghouders	7,5	7,5			7,5	8,0	107%
1.10	Empowerment van het souterrain	Aantal wooneenheden geleverd vallend onder definitie souterrain.	808	808			808	808	100%
1.11		Waardering van ketenpartners voor 'ontketend handelen'	7,5	7,5			7,5	7,5	100%
1.12	Duurzaamheid	Score op duurzaamheidbarometer	0,0	0,0			0,0	0,0	100%
1.13		% Geplande in aanbouw te nemen woningen met toekomstwaarde aan de hand van eerste palen.	0%	0%			0%	0%	100%
1.14		% CO2 reductie	3,0%	3,0%			3,0%	3,0%	100%
1.15		% Uitgevoerde PO - activiteiten conform planning.	94%	94%			94%	100%	106%
1.16		Aantal onderhanden overlastmeldingen in behandeling	80	80			80	95	119%
Nummer	MMW II thema	Prestatie-indicator	Jaartarget 2010	Prognose 2010 vorig kwartaal	Prognose 2010 na 4 ^e kwartaal	Percentage prognose vs vorige prognose	Target t/m 4 ^e kwartaal	Realisatie t/m 4 ^e kwartaal	Percentage Realisatie t/m 4 ^e kwartaal
2.01	Succesvolle woonmilieus	% klanten dat aangeeft (erg) plezierig te wonen	70%	70%			70%	68%	96%

2.02	Weerbare wijken en leefbaarheid	Klantwaardering woonomgeving	7,0	7,0			7,0	7,0	100%
2.03	Keuzevrijheid en zeggenschap	Waardering klant over dienstverlening in het algemeen bij het betrekken van een woning	7,1	7,1			7,1	7,5	106%
2.04		Waardering huurder over dienstverlening in het algemeen van Woonbron/Triant	7,1	7,1			7,1	7,0	99%
2.05		Waardering eigenaar over dienstverlening in het algemeen van Woonbron/Triant	7,2	7,2			7,2	6,7	93%
2.06		Waardering (rapportcijfer) klant over zeggenschap	7,5	7,5			7,5	6,5	87%
2.08		Aantal klachten dienstverlening	40	40			40	28	70%
2.09		Aantal openstaande brieven > 14 dagen	25	25			25	16	64%
2.10		Gemiddelde telefonische wachttijd	30	30			30	28	93%
2.11		% Telefonische bereikbaarheid op vestigingsniveau	90%	90%			90%	94%	105%
3.01	Going concern	% Medewerkers dat voldoet aan bedrijfscompetenties t.o.v. het totaal aantal medewerkers in vaste dienst	85%	85%			85%	82%	97%
3.02		% Allround medewerkers	59%	65%			65%	74%	114%
3.03		% Medewerkers dat voldoet aan functiespecifieke competenties t.o.v. het totaal aantal medewerkers in vaste dienst	70%	70%			70%	79%	114%
3.04		% van de opengestelde vacatures intern vervuld	67%	33%			33%	33%	100%
3.07		% Ziekteverzuim (inclusief langdurig)	4,3%	4,3%			4,3%	3,41%	79%
3.09		Ziekteverzuim frequentie	1,40	1,50			1,50	1,82	121%

Nummer	MMW II thema	Prestatie-indicator	Jaartarget 2010	Prognose 2010 vorig kwartaal	Prognose 2010 na 4 ^e kwartaal	Percentage prognose vs vorige prognose	Target t/m 4 ^e kwartaal	Realisatie t/m 4 ^e kwartaal	Percentage Realisatie t/m 4 ^e kwartaal
4.06		% Binnen budget gerealiseerde PO-activiteiten	90%	90%			90%	67%	74%
4.07		Aantal NPO-activiteiten uitgevoerd	12.000	10.500			10.500	10.081	96%
4.08		Aantal 1e verkopen (Koopgarant/Koopcomfort /Vrije verkopen samen exclusief wederverkopen)	102	136			136	139	102%
4.08a		Aantal wederverkopen	60	60			60	63	105%
4.09		Gemiddeld aantal leegstandsdagen wederverkopen (koop-koop)	130	130			130	127	98%
4.10		Gemiddeld aantal leegstandsdagen 1e verkopen (huur-koop)	120	135			135	138	102%
4.11		Huurderving a.g.v. frictieleegstand als % v.d. geprolongeerde maandhuur	1,71%	1,71%			1,71%	1,60%	94%
4.12		Werkelijke kosten mutatieonderhoud	1.154.400	1.154.400			1.154.400	931.361	81%
4.13		Werkelijke kosten klachtenonderhoud	2.500.940	2.300.940			2.300.940	1.890.025	82%
4.14		Werkelijke kosten Planmatig Onderhoud	2.550.235	2.430.235			2.430.235	2.606.119	107%
4.15		% Niet automatische incasso's t.o.v. totaal aantal verhuurde vhe's	50,00%	50,0%			50,0%	51,4%	103%
4.16		Totale huurachterstand uitgedrukt in % van de laatste prolongatie	34,0%	34,0%			34,0%	38,4%	113%
4.17		% Huurachterstand huidige contracten t.o.v. geprolongeerde maandhuur	19,0%	19,0%			19,0%	18,4%	97%
4.18		% Huurachterstand beëindigde contracten t.o.v. geprolongeerde maandhuur	15,0%	15,0%			15,0%	20,0%	133%
4.19		% Huurachterstand bedrijven t.o.v. geprolongeerde maandhuur	3,5%	3,5%			3,5%	4,9%	140%
4.20		% Huurders met achterstand > 2 x maandhuur zonder deurwaarderdossier (in aantal huurders) exclusief BAW (in 2007 inclusief BAW)	10,0%	10,0%			10,0%	5,3%	53%
4.21		% Betalingsregelingen met achterstand op deze regeling	7,5%	7,5%			7,5%	9,1%	121%
4.22a		Aantal ontruiming (t.g.v. overlast)	50	50			50	40	80%
4.22b		Aantal ontruiming (t.g.v. huurachterstand)	50	50			50	45	90%
4.22		Aantal ontruiming totaal (t.g.v. overlast en huurachterstand.)	100	100			100	85	85%