



2005

Woonbron jaarverslag 2005

Open Boek

05





Voorwoord

2005: zichtbare resultaten

Na jaren van verder bouwen aan de organisatie en het introduceren van nieuwe concepten (zie onze strategie Mensen maken wonen op www.woonbron.nl) zijn in 2005 de resultaten van deze nieuwe werkwijze duidelijker zichtbaar geworden. Dit jaarverslag probeert daarvan zo scherp mogelijk een weergave te zijn, op basis van concrete, gemeten cijfers.

Wij willen verstaan wat de maatschappij belangrijk vindt:

- Het tempo van herstructurering en nieuwbouwproductie is verhoogd. Het aantal woningen in productie ging omhoog van 548 woningen in 2004 naar 1.510 woningen in 2005.
- Er zijn 10.146 woningen Te Woon aangeboden. Meer mensen maakten van deze keuzevrijheid gebruik: de verkoopaantallen stegen van 643 in 2004 naar 752 in 2005.
- De aandacht voor het souterrain is verder toegenomen: Woonbron werkte aan twee projecten voor intensief beschermd wonen, twee foyers voor jongeren.

Deze resultaten zijn behaald in de verschillende gebieden waar Woonbron werkzaam is. In ieder werkgebied in een eigen lokale verbinding, met een eigen lokale invulling, maar steeds herkenbaar werkend binnen de franchiseformule van Woonbron. Alle werkgebieden liggen binnen de Zuidvleugel van de Randstad. Wij beperken ons bewust tot dit werkgebied, om er de samenhang in te vinden, en verder uit te bouwen, onder meer door actief bij te dragen aan de projecten Stedenbaan, Zuidplaspolder, Stadshavens en de keten van wonen-leren-werken-zorg. De fusie die het afgelopen jaar met Woondrecht is gerealiseerd, bracht veel vooruitgang op deze terreinen.

Het invullen van de vele ambities vraagt veel van de organisatie. Het gehouden medewerkers tevredenheidsonderzoek gaf dit nog eens aan. Woonbron wil coproductent zijn van klanten die hun eigen woonsituatie arrangeren, en coproductent van de buurt in het maken van succesvolle woongebieden. Buurten die de bewoners stimuleren nét iets verder te komen. Deze open houding bij de toepassing van nieuwe concepten vergt veel van medewerkers.

Wij maken nog steeds fouten, maar komen ook steeds verder. De meeste vestigingen dragen het KWH-label, maar niet allemaal. Het klantenpanel geeft ons redelijke beoordelingen, over het algemeen met een positieve trend, maar lang niet altijd bovengemiddeld. Wij hanteren het concept van een lerende organisatie. Het bestuur heeft veel waardering voor ieders inspanningen daarbij.

'Verdienen waar het kan om te investeren waar het moet' hielden elkaar voldoende in balans. De prestaties die in dit jaarverslag worden gemeld, zijn behaald binnen de oorspronkelijke begrotingsbudgetten. Opnieuw wisten we een forse kostenreductie te realiseren. In dit jaarverslag laten wij onze verlies- en winstrekening voor het eerst gesplitst zien naar kerntaak en extra maatschappelijke inzet. Dit vergroot het inzicht in ons maatschappelijk presteren. Het jaarresultaat uit de normale, traditionele corporatietaak is bijna veertien miljoen positief, en de verkoop van bezit leverde een resultaat op van ruim vierentwintig miljoen. Daarentegen is bijna veertig miljoen onrendabel geïnvesteerd in nieuwbouwproductie, vijf miljoen geïnvesteerd in leefbaarheid en drie miljoen in de keten wonen-leren-werken-zorg.

Aan de hand van de transparantiemethodiek geven wij ook inzicht in de besteding van het 'vrije, maar niet vrijblijvende vermogen', gebaseerd op de maatschappelijke agenda van onze omgeving. Onze omgeving bieden wij op deze manier meer inzicht in onze positie, en wij nodigen ook uit om hiervan iets te vinden. Komend jaar willen wij dat met een INK-kwaliteitsaudit én een visitatie op ons maatschappelijk presteren verder onderbouwen.

Raad van Bestuur Woonbron

Martien Kromwijk

Johan Over de Vest

Jan Hauwert

Peter de Regt

Bericht van de Raad van Commissarissen

Verder bouwen

In vorige jaren droegen de jaarberichten van de Raad van Commissarissen de titels Balans opmaken (in 2003) en Koers zetten (in 2004). Dit jaar koos de Raad voor de titel Verder bouwen. Daarmee geeft hij allereerst aan dat hij de maatschappelijke hoofdpoging van Woonbron heeft begrepen en de uitvoering ervan door de organisatie heeft bevorderd. Daarnaast wil de Raad met Verder Bouwen laten zien dat Woonbron na de eerdere succesvolle jaren niet op haar lauweren is gaan rusten, maar gestaag verder heeft gewerkt aan de realisering van de doelstellingen en aan de kwaliteit van de organisatie.

De Raad van Commissarissen besteedde in het verslagjaar in het bijzonder aandacht aan de volgende zes punten:

1 Maatschappelijk presteren.

De Raad hield zich op vele punten bezig met het verbeteren van de prestaties van de organisatie. Met tevredenheid stelt hij vast dat die inspanningen vruchten afwerpen. Omhoog gingen de volumes aan nieuwbouwproductie en verkopen; de inzet voor het souterrain van de woningmarkt en de investeringen in leefbaarheid en beheer. Geheel in stijl met de slogan denkt, durft, doet gaf de Raad goedkeuring aan de aankoop van de ss Rotterdam, de versterking van de posities in Stadshavens, Zuidplaspolder en Stedenbaan, de voorbereiding van de oprichting van het Warmtebedrijf Rotterdam, de realisatie van Grondexploitatie maatschappij Poptahof, de start van de Münchenhausenbeweging en tenslotte aan de versterking van de keten wonen-leren-werken-zorg.

2 Schaalvergroting

Woonbron heeft ambitieuze doelstellingen. Om die te realiseren is een flinke schaalgrootte en een zekere mate van diversificatie vereist. De Raad van Commissarissen stelde vast dat die niet te bereiken valt, als het werkgebied tot de Rotterdamse regio beperkt zou blijven. Hij keurde de Zuidvleugelstrategie van de organisatie goed. Met genoegen stelde de Raad vast dat de fusie met Delftwonen in het verslagjaar volledig kon worden afgerond. Hij nam verder met tevredenheid kennis van de mogelijkheid tot een verdere krachtenbundeling op de Zuidvleugel. Vervolgens besteedde hij veel aandacht aan het realiseren van de fusie met Woondrecht. Dit proces is op beheerste wijze verlopen, en leidde op geen enkel moment tot slechtere prestaties van de organisatie naar de klanten of naar de stad.

3 Interne organisatie

De Raad van Commissarissen had daarnaast veel oog voor de inspanningen van de organisatie om te komen tot een hoger niveau van productiviteit en efficiency. De nieuwe concepten van woonruimteverdeling (loting) en exploitatie (Te Woon) zijn geëvalueerd, op grond waarvan verbeterpunten zijn benoemd. Met het nieuwe bedrijfsplan (Mensen maken wonen) is een betere plannings-, en rapportagestructuur in gebruik genomen, en zijn controle en risicobeheersing versterkt.

4 Verantwoording

De Raad van Commissarissen is zich bewust van de maatschappelijke verplichting van een stichting met een doelstelling als die van Woonbron, om open en in ruime mate verantwoording af te leggen van hetgeen de organisatie gedaan heeft en van plan is te doen. In dat kader vergewiste de Raad zich ervan dat de geldende codes voor de bedrijfstak en corporate governance in voldoende mate zijn gevolgd. In 2006 wil hij dit oordeel verder staven aan de hand van een onafhankelijke, externe, gezaghebbende visitatie.

5 Bestuur

De Raad van Commissarissen stelt vast dat de Raad van Bestuur in 2005 goed heeft gepresteerd. Zowel als team als individueel wordt solide geopereerd. Het Bestuur wist het verder bouwen aan de organisatie te combineren met een goede lokale verankering in de diverse werkgebieden, met oog voor de maatschappelijke omgeving waarbij regelmatig bewust het debat is gezocht. Daarbij besteedde het Bestuur ook in voldoende mate aandacht aan de belangen van het personeel. De voorzitter en vice voorzitter van de Raad (het presidium) voerden in het verslagjaar met alle bestuursleden afzonderlijke beoordelingsgesprekken.

6 Eigen functioneren

De Raad van Commissarissen volgde de belangrijke ontwikkelingen in de sector, en besprak de ontwikkelingen intern aan de hand van de in 2005 verschenen rapporten en ministeriële beleidsbrieven. In het bijzonder besprak hij de gang van zaken binnen Woonbron in zeven reguliere vergaderingen. Het presidium wisselde maandelijks van gedachten met het Bestuur. Ook vond een tweetal gesprekken met (een delegatie uit) de Ondernemingsraad plaats. Tenslotte is in een afzonderlijke tweedaagse bijeenkomst het eigen inzicht en deskundigheid versterkt. De Raad boog zich in het verslagjaar ook over het eigen functioneren, rekening houdend met de mening van het Bestuur.

De Raad van Commissarissen wil op deze plek graag zijn grote waardering uitspreken voor de prestaties van de organisatie.

TOT SLOT HET VOLGENDE

Beloningen en vergoedingen. Het reguliere vaste salaris voor ieder van de leden van de Raad van Bestuur is vastgesteld op € 143.441,-. De Raad van Commissarissen hield bewust géén mogelijkheid van variabele beloning voor de bestuurders open. In 2005 is aan de drie leden van de Raad van Bestuur in totaal € 430.324,- aan salaris uitgekeerd. De totale pensioenpremie bedroeg € 76.069,-. Het belastbaar jaarsalaris van de individuele bestuurders bedroeg € 124.600 plus € 25.300 pensioenbijdrage en lag daarmee beneden het gemiddeld ministersalaris van € 158.000, de grens voor openbaarmaking die in de wet bepaald is. De vergoeding voor de Raad van Commissarissen bleef gelijk op € 10.500 voor de presidiumleden en € 6.300 voor de gewone leden. De samenstelling van de Raad bleef gedurende het verslagjaar niet ongewijzigd. De heer drs. L. Knegt legde om inhoudelijke redenen zijn functie per 1 april 2005 neer. De heer E.D. Boer trad per ultimo

december regulier af en was na drie zittingsperiodes niet meer herbenoembaar. Beide vacatures zijn aangehouden tot erin voorzien is in het kader van de fusie met Woondrecht. Gedetailleerde informatie over de Raad van Commissarissen, de Raad van Bestuur, en de wijze waarop invulling is gegeven aan de codes van de branche en corporate governance is te vinden op www.woonbron.nl (zie onder jaarverslag 2005).

Namens de Raad van Commissarissen

Mr. R.J. Paris

voorzitter

Overzicht leden van de Raad van Commissarissen 2005

1. **De heer mr. R.J. Paris** (voorzitter)
Vice-president Rechtbank 's Gravenhage
2. **De heer E.D. Boer** (tot 31 december 2005)
Voorzitter Raad van Bestuur OZ zorgverzekeringen
3. **De heer drs. L. Knegt** (tot 1 april 2005)
Voorzitter College van Bestuur van de Stichting Limburgs Voortgezet Onderwijs
4. **De heer prof. dr. W.Th.M. Molle**
Adviseur directie, ECORYS Group (Holding) BV en hoogleraar aan de Erasmus Universiteit in Internationale Economische Integratie
5. **De heer ing. H.J. Nieuwenhuis**
Algemeen directeur GEM Waalsprong beheer BV
6. **De heer C. Scalzo**
Voorheen Research Laborant
7. **De heer prof. ing. A.F. Thomsen**
Hoogleraar Woningverbetering en Woningbeheer, faculteit Bouwkunde van de TU Delft

VANAF 1 JANUARI 2006

8. **De heer J. Legendijk**
Directeur van de Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling van de stad Utrecht
9. **De heer F. Fluit**
Voorheen Concern Controller gemeente Dordrecht

Inhoudsopgave

4	VOORWOORD
6	BERICHT VAN DE RAAD VAN COMMISSARISSEN
8	INHOUDSOPGAVE
9	HART VOOR DE STAD
12	Het bezit
19	De vestigingen
19	Delfshaven
20	Delft
22	Hoogvliet
23	Prins Alexander
25	Spijkenisse
26	IJsselmonde
27	HART VOOR DE KLANT
37	HART VOOR DE MEDEWERKERS
45	Organogram
46	De ondernemingsraad
47	HART VOOR DE ZAAK
53	Transparantieschema
57	Jaarrekening 2005
62	De cijfers
66	Verbindingen
69	Kengetallen
71	ACCOUNTANTSVERKLARING
74	BEOORDELING DOOR EXTERNEN





Hart voor de stad

Het bezit

De zorg over de kwaliteit van het wonen in de Zuidvleugel van de Randstad heeft al jaren een brede bestuurlijke aandacht. De provincie, regio's en de verschillende gemeenten constateerden namelijk dat het aanbod van woonmilieus niet met de vraag in overeenstemming was. Gezamenlijk is een zoektocht begonnen naar mogelijkheden om aanvullende woonmilieus te realiseren en bestaande woonmilieus meer te profileren.

OPGAVE VOOR DE ZUIDVLEUGEL

In 2005 nam Woonbron actief deel aan de discussie over de kwaliteit van de Zuidvleugel, als lid van de vereniging Deltametropool en in samenwerkingsverbanden in de regio's Haaglanden en Rijnmond. Daarnaast werkten we aan twee grootschalige projecten met betekenis op Zuidvleugelniveau: de Zuidplaspolder en Stedenbaan. In de Zuidplaspolder (tussen Gouda en Rotterdam) traden we toe tot een consortium met een aanzienlijk grondbelang.

Gezamenlijk stelden we een woningbouwprogramma op dat voorziet in een groei tussen 15.000 en 30.000 woningen. Het is onze intentie om woonmilieus te creëren waaraan een groot tekort is en ruimte te bieden aan gemeenschappen (communities) met een duidelijk eigen identiteit. Hierdoor kunnen gelijkgestemden beter bij elkaar wonen.

Samen met Kristal begonnen we ook met plannen maken voor de stationslocaties langs de Stedenbaan (tussen Dordrecht en den Haag), die binnen enkele jaren worden aangesloten op een pendeldienst. Het is de bedoeling dat deze locaties een bepaald thema krijgen, passend bij de omgeving, zoals leren (Dordrecht) of

gezondheid (Lombardijen). Wij denken dat de stationslocaties straks een goede bijdrage leveren aan de versterking van de eigen identiteit van de wijk en het woonmilieu.

De grote woontest van 2005, waaraan 16.000 mensen in de regio Rotterdam deelnamen, toonde aan dat er grote verschillen bestaan tussen hoe mensen wonen en hoe ze eigenlijk willen wonen. Gebieden met een onduidelijke identiteit kregen een lage waardering. Gebieden die hoog scoorden, hadden juist een uitgesproken eigen identiteit. Rotterdam kent een overschot aan 'levendig stedelijk wonen' (de oude stadswijken) en 'de woonwijk' (vroeg naoorlogse flatwijken). Woningzoekenden lijken vooral behoefte te hebben aan wat rustiger stedelijk wonen en landelijke woonmilieus, die vooral in de randgemeenten zijn te vinden.

In onze werkgebieden is het aantal reacties op lege woningen hoog. Toch worden ook veel aanbiedingen geweigerd, omdat de klant erg kritisch is. Er is behoefte aan kwaliteit: meer eengezinswoningen ten opzichte van flats, grotere woningen en luxe in de vorm van een lift, keuken en badkamer. Ondanks de krapte op de woningmarkt is voor sommige duurdere nieuwbouw weinig belangstelling.

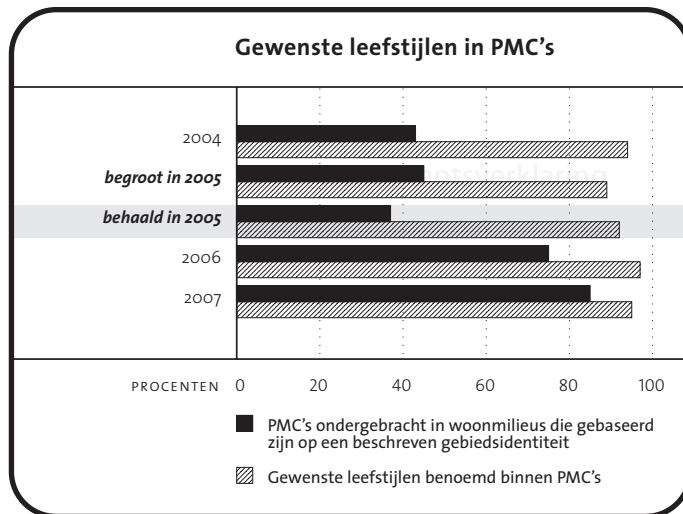
Het strategisch voorraadbeleid van Woonbron is gebaseerd op een analyse van deze marktontwikkelingen. Voor onze hele woningvoorraad is het beleid voor de komende jaren vastgelegd. In hoofdlijnen betekent dit: de kwaliteit van de woningvoorraad meer in overeenstemming met de vraag brengen door te investeren, slopen of nieuw te bouwen. Onze uitgangspunten blijven onverminderd: meer eengezinswoningen, minder kleine appartementen zonder lift en meer woningen beter toegankelijk voor ouderen.

SUCCESSVOLLE WOONMILIEUS VOOR LEEFSTIJLEN

Woonbron baseert haar gebiedsvisies altijd op de kracht van de wijk én haar bewoners. Om vooral de stedelijke wijken succesvol te maken, pasten we ook in 2005 de methode van 'branding' toe. Branding is het zoeken naar merk en waarden van een wijk, om inspiratie op te doen bij het werken aan de toekomst van een wijk. Branding is in 2005 uitgevoerd in Hoogvliet, Heijplaat, Poptahof, Oud Mathenesse en Schiemond. Dit deden we steeds samen met belanghouders, bewoners en gebruikers. Daarnaast zijn voor Coolhaveneiland, IJsselmonde en Spijkenisse samen met (deel) gemeenten visies ontwikkeld.

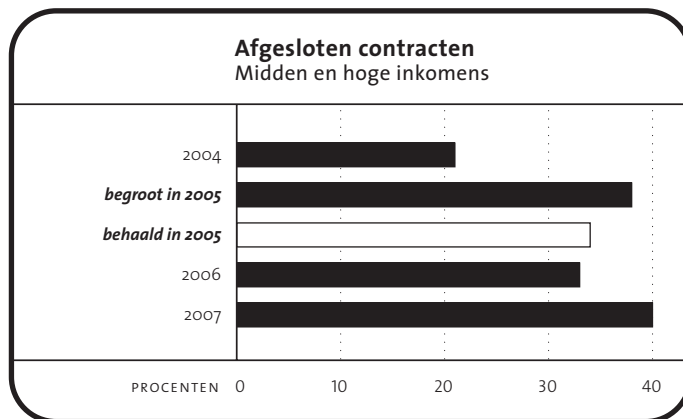
Aan de hand van het zo bepaalde 'merk' van de wijk maakten de Woonbron-vestigingen in de gebiedsvisies bepaalde keuzes voor woonmilieus en leefstijlen. Voor onze herstructurerings- en nieuwbouwprojecten in Hoogvliet, Poptahof en Heijplaat waren de uitkomsten van deze brandingssessies leidend. En op basis van tevoren gekozen leefstijlen ontwikkelden we succesvolle woonprojecten in de nieuwe wijk Nesselande (in Rotterdam). Tenlotte gaven we in het verslagjaar samen met het gemeentelijke Stadshavens in de wijk Heijplaat een aanzet voor een nieuw woonmilieu dat aantrekkelijk moet zijn voor de creatieve ongebonden: kunstenaars en/of beginnende en kleine ondernemers.

Voor 92 procent zijn de gewenste leefstijlen in PMC's (product-marktcombinaties) benoemd. Onze keus voor een bepaalde leefstijl is in veel gevallen gebaseerd op eigen inzichten. De resultaten van de eerder genoemde grote woontest zijn hier nog niet bij betrokken. Woonbron Delfshaven startte in september met de pilot leefstijlmeting bij nieuwe contracten. De eerste bescheiden resultaten laten een goede verhouding zien tussen de leefstijlen waarop de vestiging zich wilde richten, en de leefstijlen van de klanten die een contract sloten.



Om te bewaken of we op de goede weg zijn met het realiseren van succesvolle woonmilieus sturen we op de volgende indicatoren:

- Woonbron slaagt erin om ook midden en hogere inkomens aan het woonmilieu te binden. We raamden 38 procent en realiseerden 34 procent. We hebben dus al een goede slag gemaakt. Per gebied zijn echter grote verschillen. En we hebben nog niet optimaal gebruik gemaakt van de media waarin woningzoekenden naar het aanbod kijken, zoals dagbladen en internetsites.



- Er is voldoende vertrouwen om kopers risicovol te laten participeren: 20 procent van de nieuwe contracten is voor een van de koopvormen.

Contracten	Aantal	Percentage
Verhuringen	3016	80
Wederverkoop	198	5,3
Koopgarant	394	10,5
Koopcomfort	64	1,7
Vrije verkoop	96	2,5
NIEUWE CONTRACTEN	3768	100

- De waardering van de leefbaarheidsaspecten is op peil: in de LeefbaarheidsMonitor (LEMON), die in 2005 is afgenomen, waardeerden onze klanten het woonmilieu ruim voldoende (een lichte stijging): waardering van de woonomgeving van 6,6 naar 6,8 en van de woning van 6,7 naar 6,8.
- De vastgoedwaarde in termen van rendement nam ook toe: het aantal PMC's met een positief rendement steeg van 37 procent tot 64,9 procent. Het aantal PMC's met een financieel rendement onder de twee procent is gedaald van 459 naar 343. In de Aedex benchmark is onze positie sterk verbeterd (*hierover meer onder Hart voor de Zaak*).

PRODUCTIE NIEUWBOUW EN HERSTRUCTURERING

Onze bouwproductie komt tegemoet aan bewonerswensen, toegespitst op leefstijlen. We leveren op die manier niet alleen een belangrijke bijdrage aan het verlevendigen van buurten maar versterken ook de stad (door aantrekkelijke woningen te ontwikkelen voor mensen met hogere inkomens). We willen 1510 woningen realiseren met een gezamenlijke investering van € 250 miljoen.

Aantal woningen in productie

(nieuwbouw + aankoop/renovatie)

Woningproductie per vestiging	Woningen	Investering in mln. €
IJsselmonde	183	22,3
Prins Alexander	378	56,0
Delfshaven	285	50,2
Hoogvliet	538	99,0
Delft	126	22,7
TOTAAL	1.510	250,3

Woningen in productie

(nieuwbouw + aankoop/renovatie)

Woningproductie per stad	Woningen	Investering in mln. €
Rotterdam	1.384	227,6
Delft	126	22,7
Spijkenisse	-	-
TOTAAL	1.510	250,3

Projecten opgeleverd in 2005	Aantal woningen
Rotterdam	133
Delft	24
TOTAAL	157

DE VOORRAAD

Woonbron beheerde in 2005 42.495 eenheden, verspreid over de gemeenten Delft, Rotterdam en Spijkenisse. Het aantal beheereenheden is in totaal met 578 afgenomen, vooral als gevolg van sloop en verkoop. In onderstaande tabel is de verdeling van het bezit over de 6 vestigingen weergegeven.

Vestiging	2005	2004
Delft	9.040	9.105
Delfshaven	6.985	7.038
Hoogvliet	5.827	6.031
Prins Alexander	2.907	2.918
Spijkenisse	3.700	3.875
IJsselmonde	7.566	7.879
Totaal woningen	36.025	36.846
Bedrijfsruimten	552	546
Garages	787	788
Overigen	865	807
Koopgarant-woningen (verkocht)	2.935	2.556
Koopcomfort-woningen (verkocht)	120	57
Woningen leeg voor verkoop	114	90
Woningen in beheer	1.074	1.247
Overige beheer	23	126
TOTAAL	42.495	43.073

Het aantal huurwoningen nam met 821 af, vooral vanwege de sloop van 366 woningen in IJsselmonde en Hoogvliet en de verkoop van 458 woningen (waarvan 96 in de vrije verkoop en overige in Koopgarant en Koopcomfort). Van de 157 opgeleverde woningen (in Hoogvliet en Nesselande) zijn 122 woningen toegevoegd aan de huurvoorraad. Acht woningen zijn binnen Te Woon-varianten verkocht. De overige woningen waren bestemd voor de vrije verkoop. Daarnaast kregen we er 92 parkeerplaatsen als beheereenheden bij.

HUURPRIJZEN EN BETAALBAARHEID

Betaalbare huren betekent in onze ogen niet dat alle huren op een laag niveau hoeven te liggen. Wij streven ernaar om huishoudens die het kunnen betalen een prijs in rekening te brengen die marktconform is. In Rotterdam is de prijs bij nieuwe verhuringen bepaald op 97 procent van de maximale huur volgens het Woningwaarderingstelsel (WWS) voor huishoudens met een inkomen van meer dan € 33.000. Huishoudens met een inkomen onder die grens betalen de streefhuur. In 2005 rekenden wij in Delft en Spijkenisse bij nieuwe verhuringen de streefhuur. Deze streefhuur is op complexniveau bepaald en is tussen de 10 en 30 procent lager dan de maximale huur volgens het WWS. Als de streefhuur boven het maximum uitkomt waarvoor Huurtoeslag geldt, dan verlagen wij de huur tot dat maximum. Wij kunnen bij zittende huurders geen onderscheid naar inkomen maken. Daarom richtten wij ons tijdens de huurverhoging in 2005 op het toegroeien naar de streefhuur, waarin wij een differentiatie van de maximaal toegestane huursomstijging toepasten. De huren die ver van de streefhuur vandaan waren, zijn meer verhoogd dan de huren die dicht bij de streefhuur lagen. In juli 2005 stegen de huren door de jaarlijkse huurverhoging met 1.6 procent.

Prijsklassen verhuurde woningvoorraad:

Prijsklassen	Aantal woningen
Tot streefhuur	31.488
Boven streefhuur maar tot aan maximale huur	4.322
Geliberaliseerd	215
TOTAAL	36.025

NIEUW BEHEERMODEL

Geleidelijk voeren wij een nieuw integraal beheermodel voor het vastgoed in. In dit model worden leefstijlvoorkeuren, conditie en bouwtechnische, woontechnische en esthetische kwaliteit met elkaar in relatie gebracht. Het planmatig onderhoud is hier al op gebaseerd. Het Integraal Beheer Vastgoed (IBV) model is speciaal binnen Woonbron ontwikkeld om alle activiteiten op sociaal en leefbaarheidsgebied en de onderhoudsuitgaven te kunnen koppelen aan keuzen voor leefstijlen en gebiedsontwikkeling. De onderhoudsuitgaven worden daarbij gebaseerd op conditiemeting. In 2005 implementeerden wij het IBV bedrijfsbreed. Alle onderhoudsbegrotingen zijn hierin gemaakt. Het lukte ons niet om de conditiemeting voor het hele bezit gereed te hebben, omdat in een aantal vestigingen grote achterstanden waren. Voor tachtig procent van het bezit is een conditiemeting gedaan (alle Te Wooncomplexen en complexen met aanzienlijke onderhoudsinvesteringen). De resterende twintig procent is in planning voor komend jaar opgenomen. Voor het opnemen van investeringen stelde elke vestiging een groeimodel vast. Woonbron Delfshaven en Prins Alexander zijn de eerste vestigingen waar het model compleet wordt ingevoerd.

Van de geplande onderhoudsuitgaven van € 56,8 miljoen (38,9 planmatig onderhoud en 16,9 voor niet-planmatig onderhoud) is € 51,2 miljoen besteed. Grote investeringen waren de omvangrijke schilderprojecten in IJsselmonde en de dakvervanging in Prins Alexander. Geplande uitgaven die in 2005 niet zijn besteed, zijn doorgeschoven naar de begroting van 2006.

LEEFBAARHEID

Uit de grote woontest (*zie eerste deel van dit hoofdstuk*) bleek dat voor de deelnemers het woonplezier, de leefbaarheid, de sfeer in de buurt en de omgang met burens zeer belangrijke factoren waren. De Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid deed in het rapport 'Vertrouwen in de buurt' een beroep op wooncorporaties om een grotere verantwoordelijkheid te nemen gericht op twee sporen:

- *aanpak van de meest nijpende leefbaarheidsproblemen*
Woonbron zette in 2005 fors in om nijpende leefbaarheidsproblemen aan te pakken. In door de gemeente Rotterdam benoemde hotspots werkten we mee aan het aankopen en opknappen van verwaarloosde panden, illegale pensions en hennepkwekerijen. Bovendien sloten we een

convenant met de gemeente over het bestrijden van overlast en overbewoning. Dat gebeurde door een koppeling met de Gemeentelijke Basis Administratie en door in sommige complexen aanvullende vestigingseisen te stellen (naar inkomen of maximale gezinsgrootte). In de beoordelingsonderzoeken van de leefbaarheid boekten we vooruitgang. Klanten voelden zich veiliger in de buurten. Veel leefbaarheidsproblemen leken voort te komen uit te grote verschillen in achtergrond en leefstijl. Daarom boden wij onze klanten de mogelijkheid om met meer gelijkgestemden (van dezelfde leefstijlen) te wonen, en gaven we in de woonadvertenties en overige communicatie meer informatie over de buurt.

- *baseren van buurtbeleid op inbreng en kwaliteiten van buurtbewoners*

Ons buurtbeleid is gebaseerd op gebiedsvisies. Ook in 2005 waren wij in al onze beheergebieden actief in netwerken van wijkpartners. Net zoals bewoners de leefbaarheid in een buurt voor een groot deel zelf maken, zijn ze volgens ons ook uitvoerders van leefbaarheid. Woonbron stelt zich dus als een coproducent naast de bewoners op en faciliteert de bewoners op een manier die bij de buurt past. Dat kan zijn door bepaalde projecten te stimuleren (zoals het ABCD project – *zie onder Delfshaven*, het ondersteunen van verenigingen van wijkeigenaren – *zie onder Hoogvliet*, of het oprichten van een vereniging van wijkaandeelhouders – *zie onder Delft*).

In veel wijken werkten we in het verslagjaar nauw samen met zorgaanbieders aan het opzetten van servicezones om het mensen met beperkingen mogelijk te maken nóg langer in hun eigen vertrouwde omgeving te wonen. En praktisch in al onze beheergebieden onderhielden wij nauwe contacten met de scholen. Overal namen we deel aan organisaties voor buurtbemiddeling, waarbij bewoners zelf actief betrokken worden bij het oplossen van fricties tussen burens voordat er onbeheersbare problemen ontstaan. De Rotterdamse vestigingen van Woonbron waren actief in het Rotterdamse programma gericht op het versterken van de sociale cohesie op straatniveau.

We startten enkele nieuwe initiatieven, zoals extra aandacht voor de wijken de Akkers in Spijkenisse en de Beverwaard in Rotterdam. In het Nieuwe Westen in Rotterdam voerde de vestiging een intensieve portieken opruimactie uit. Voor de herstructurering van Poptahof in Delft participeerden we in de uitvoering van een sociaal economisch investeringsplan.

BEWONERSPARTICIPATIE

De combinatie van huur- en koopwoningen vraagt om nieuwe participatievormen (dit noemen we gemengd beheer). In overleg met Triant, onze bestuurder van de Verenigingen van Eigenaren (VvE), werkten wij plannen uit voor een nieuw participatiemodel. Daarin krijgen huurders toegang tot de Algemene Leden Vergadering van de Vereniging van Eigenaren. Wij geven huurders een volmacht voor het uitbrengen van een stem over zaken die zij zelf in hun portemonnee voelen, zoals de servicekosten. Hierdoor verschuift de beslissingsbevoegdheid steeds meer naar de gezamenlijke bewoners. Eind 2005 namen we een proef met deze manier van omgaan met bevoegdheden. In Delfshaven kregen huurders binnen vier VvE's het aanbod actief te zijn in de VvE. Hiervoor bestond echter op dat moment geen belangstelling. In IJsselmonde daarentegen was wel belangstelling onder de huurders. In samenspraak met de bewonersorganisatie en de bewonerscommissies namen huurders deel in twee VvE's. Zij waren zeer positief over deze vorm van participatie. Dit model introduceren wij in 2006 ook bij andere complexen van IJsselmonde en de overige vestigingen. Zolang het nieuwe participatiemodel nog niet is in ingevoerd, hanteren we een aparte vorm van bewonersparticipatie voor huurders en kopers.

In 2005 maakten wij met de bewonersorganisaties nieuwe afspraken over de participatiestructuur. De bewonersparticipatie vond allereerst plaats in bewonerscommissies. Op vestigingsniveau bespraken de bewonersorganisaties de leefbaarheid, het wijkbeheer en de gebiedsontwikkeling. Bewonersorganisaties die een overeenkomst met de vestiging afsloten, konden deelnemen aan de concernparticipatie. Op concernniveau speelden adviesaanvragen over concernbeleid. Ook stonden vijf themabijeenkomsten op de agenda, waarin Woonbron en bewonersorganisaties informatie en opinies uitwisselen (bijvoorbeeld over de huurverhoging en de studies naar het werkdomein van corporaties). De Agendacommissie bereidde de keuze van de themabijeenkomsten en de inhoud van de prestatieafspraken voor. Het maken van prestatieafspraken is een 'innovatie' die Woonbron in 2005 voor het eerst invoerde. Zo maakten wij bijvoorbeeld afspraken over de terugkeergarantie bij sloop, over het ophalen van productwensen, over actief informeren, over de participatieagenda en over het aanpakken van witte vlekken in de participatie. Eind 2005 zijn de prestatieafspraken gezamenlijk geëvalueerd. Bijna alle afspraken zijn nagekomen. Ook lieten we de tevredenheid van de bewonercommissies, bewonersorganisaties en de Agendacommissie meten. Het gemiddelde cijfer was een 7.

Bewoners die hun huurwoning hebben gekocht, kunnen via hun VvE participeren in het MGE-overlegorgaan. Dit overlegorgaan kwam in 2005 tweemaal bijeen. Gespreksonderwerpen waren onder andere het proces van leegmelden en opnieuw verkopen, de fusievoornemens met Woondrecht en het aanpakken van overlast.

Naast de traditionele overleggen met bewonersvertegenwoordigingen besteedden we veel aandacht aan andere vormen van overleg zoals portiekgesprekken, straatgesprekken, panelgesprekken en inloopbijeenkomsten. Meer hierover is te lezen in het participatieverslag 2005 op www.woonbron.nl.

DUURZAAMHEID EN MILIEU

Werken aan een duurzame omgeving past bij de verantwoordelijkheid van Woonbron als maatschappelijk ondernemer. In 2005 hebben wij het belang van aandacht voor het milieu/duurzaamheid nog eens duidelijk benadrukt. Beleid op dit het gebied wordt in 2006 duidelijker vormgegeven. Het is overigens niet zo dat Woonbron nog niets doet op het gebied van duurzaamheid. Uitgebreide informatie is hierover te lezen op www.woonbron.nl in ons duurzaamheidsverslag 2005.

SOUTERRAIN

Steeds meer mensen kunnen moeilijk zelfstandig een plek veroveren of zich staande houden in de maatschappij. Dit zijn bijvoorbeeld statushouders die nieuw op de woningmarkt komen, of erkende knelgroepen waarover gemeenten met corporaties afspraken maken. Ook zijn er de daklozen of mensen met complexe problemen: financieel, psychisch, of fysiek. Daarnaast zijn er groepen jongeren die soms maar een klein zetje nodig hebben om op gang te komen. Tezamen vormen zij het souterrain van de woningmarkt. Het aantal eenheden bestemd voor het souterrain is met 11.1 procent toegenomen, van 1520 tot 1689. Hiermee geven we steeds meer vorm aan onze ambitie hofleverancier te worden. Hoewel wij daarvoor geen exact tijdstip hebben bepaald, willen wij uiteindelijk toegroeien naar tien procent van onze voorraad voor het souterrain. Wij zitten nu op 3,9 procent.

Eenheden bestemd voor het souterrain hebben wij in al onze vestigingen. De gemeente Rotterdam doet een groot beroep op ons. De gemeente vroeg in 2005 specifiek aandacht voor de opvang van de straatprostituees van de Keileweg, de positie van tienermoeders en de groeiende groep begeleiding vragende jongeren. In al deze

gevallen is naast wonen ook begeleiding nodig. Woonbron werkt daarom samen met gespecialiseerde zorginstanties zoals het Centrum voor Dienstverlening, de Stichting (Z)onder Dak en Stichting Pameijer Keerkring, die begeleiding kunnen verzorgen. Dit doen we vaak in zogeheten 'foyers de jeunes travailleurs', kortweg Foyers of ook wel Kamers met Kansen.

	2003	2004	begroot 2005	behaald 2005	2006	2007
Aantal woningen geleverd conform afspraken regieteam	24	88	48	66	55	45

Uitbreiding van het aantal woningen voor het souterrain kost veel energie omdat in verschillende buurten het draagvlak voor huisvesting met begeleiding laag is. Onze ervaringen met het realiseren voor opvang van de dames van de Keileweg, en een initiatief om de Nachtegaal te bestemmen voor bijzondere doelgroepen, zijn hiervan slechts enkele voorbeelden.

WONEN-LEREN-WERKEN-ZORG

Woonbron wil ook doelgroepen helpen die maar een klein zetje nodig hebben om weer te functioneren in de maatschappij. Voor deze doelgroepen verbouwden wij enkele panden tot begeleid wonen projecten en troffen we voorbereidingen voor twee Foyers speciaal voor jongeren. Het Woonhotel (een combinatie van luxe hotel met jongerenopvang voor korte tijd) dat samen met collega corporatie De Nieuwe Unie is opgezet, is in het verslagjaar geopend. Ook kochten we het stoomschip De Rotterdam aan, met de bedoeling het schip in 2006 te verbouwen tot onder meer woonplekken voor studenten die hun vakopleiding aan boord volgen.

De zogenaamde Münchhausen beweging wil in breed verband samenwerken aan nieuwe initiatieven gericht op een totaaloplossing voor de problemen van mensen. Wonen alleen is niet voldoende om bepaalde problemen op te lossen, dus zoekt de beweging naar een sector overstijgende aanpak binnen de sluitende keten van wonen, leren, werken en zorg. Woonbron werkte mee aan drie pilots in de wijken het Nieuwe Westen, Charlois en Hoogvliet. Meer leest u op www.munchhausenbeweging.nl.

Om al deze vormen van samenwerking niet vrijblijvend te houden, werken wij graag met prestatieafspraken. Wij sloten in 2005 meer prestatieafspraken af dan gedacht. Echter, de looptijd van de afspraken was te kort om de prestatie ook te kunnen leveren. Daardoor daalde het aandeel van de prestatieafspraken dat we nakwamen.

	2004	begroot 2005	behaald 2005	2006	2007
Aantal prestatieafspraken gemaakt en vastgelegd	24	39	57	52	45
% prestatieafspraken nagekomen en geëvalueerd	92	78	52	92	85

De vestigingen

WOONBRON DELFHAVEN

Woonbron Delfshaven opereert in de wijken het Nieuwe Westen, Delfshaven, Schiemond, Oud Mathenesse, Spangen en Overschie.

Prestatieafspraken

Woonbron Delfshaven kwam in 2005 de geldende afspraken met de gemeente na. Daarnaast verliepen de bestaande afspraken met de Buurtouders, de begeleidingscommissie Nieuwe Binnenweg, de Pameijerstichting, Mensen maken de Straat en de Huurdersorganisatie naar wens. Nieuw in 2005 waren de convenanten met het Centrum voor Dienstverlening inzake de beheers- en begeleidingstaken voor de Foyer aan de Henegouwerlaan (in 2006 open) en de speeltuin achter de Foyer.

Succesvolle woonmilieus

Woonbron Delfshaven gaf in een businessplan wijkgericht invulling aan de gewenste woonmilieus en leefstijlen. In het kort: de vestiging wilde meer differentiatie in het bezit aanbrengen en meer middeninkomens aantrekken om de balans in de deelgemeente te herstellen. Vertaald naar de wijken betekent dit voor:

- Het Nieuwe Westen: bestaande en toekomstige nieuwbouwprojecten moeten middeninkomens aantrekken en sociale ingrepen brengen de basiskwaliteit omhoog. Zo ontstaat een rustiger, stedelijk woonmilieu waar jonge, dynamische en ongebonden bewoners zich thuis voelen.
- Delfshaven: gewenst is een levendig en stedelijk woonmilieu, te bereiken door het behouden van de kleine huishoudens in de wijk en het faciliteren van kunstenaarsinitiatieven.
- Schiemond: in 2005 is een projectplan goedgekeurd met richtlijnen om de wijk om te vormen tot een stabiele wijk met een rustig, stedelijk woonmilieu, waar met name gezinnen willen wonen.
- Oud Mathenesse: de vestiging wil in deze wijk een rustig stedelijk woonmilieu creëren met appartementen en eengezinswoningen. Een belangrijk aandachtspunt is het inrichten van een servicezone voor ouderen.

Voorraad en kwaliteit

Woonbron Delfshaven heeft 100 procent bezitsaandeel in Schiemond, 61 procent in Delfshaven, 39 procent in het Nieuwe Westen en een kleine 10 procent in Oud Mathenesse. Het woningbezit varieert in kwaliteit en typen. Naast kleine appartementen met weinig toekomstwaarde in de meeste wijken is het bezit in Schiemond juist wel van een goede prijs/kwaliteitverhouding, evenals de nieuwbouw en renovatiewoningen van het Nieuwe Westen. Daar waar nodig streeft Woonbron Delfshaven naar renovatie en sloop/nieuwbouw. De kwaliteit van het bezit is nu volledig in kaart gebracht. Op grond van deze cijfers stelde de vestiging een zogenaamde 'taakstellende begroting' op. Streven is alles wat 'oud' en van slechte kwaliteit is, te vervangen. Daarmee worden gebieden geliefder en als veiliger ervaren. De investeringen gaan per wijk plaatsvinden. De vestiging startte in het Nieuwe Westen, Spangen en Oud Mathenesse al een aantal nieuwbouwprojecten op. In Schiemond staan grotere appartementen gepland, geschikt voor gezinnen met kinderen. In die wijk is de Rotterdam-wet van toepassing. Dat betekent dat de toewijzing niet alleen door de leefstijl wordt bepaald, maar ook door inkomen.

Verhuringen en verkopen

In totaal zijn er in het verslagjaar 553 woningen verhuurd, en 90 verkocht (nieuwbouw). Ook verkochten 50 eigenaren hun (MGE) woningen terug.

Participatie

In Delfshaven zijn de huurdersorganisaties minimaal bezet. Het vrijwilligerswerk daarentegen neemt enorm toe. Ook ondersteunt de vestiging veel zelforganisaties, die zich naast wonen bezig houden met werken en zorg, omdat het in Delfshaven om meer gaat dan wonen alleen. In december organiseerde Woonbron een bijeenkomst voor alle bewonersorganisaties van de corporatie. Die van Woonbron Delfshaven gaven tijdens de bijeenkomst aan liever informeel te werken, dan alles te formaliseren met contracten. De vestiging sloot zich bij deze gedachte aan.

Leefbaarheid

In 2005 zijn veel kleine bewonersinitiatieven gesponsord. Daarnaast financierde de vestiging 'Mensen maken de straat', de gedichtenroute door het Nieuwe Westen (waarvan de laatste kunstwerken zijn opgeleverd), wijkfeesten, het project Buurtouders in Schiedam, het project Buurtbemiddeling in enkele wijken en het complexbeheer. Samen met de bewoners is een succesvolle schoonmaakactie gehouden in de portieken van het Nieuwe Westen. En het succes van het ABCD-project (met als doel bewoners enthousiast maken en ze helpen zelf sociale, maatschappelijke en economische initiatieven te ontplooiën) kwam in een rapport van het Verweij Jonker Instituut. In dat kader gerealiseerde projecten zijn: de buurtouders (die in de buurten signalerend optreden omwille van een veilige en leefbare buurt), de computerclub, fietsenwerkplaats, galerietjes, spullenwinkel, groothandel in textiel, buurtsupermarkt, het glasatelier, Ome Jan als toezichthouder op het wijkpark, kinderkunst in de wijk en een vrouwen klusbedrijf. De komende anderhalf jaar wordt besteed aan een geleidelijke overdracht van de ABCD-methode aan de bewoners.

In april reikte de wethouder Volkshuisvesting het rapport 'Vertrouwen in de buurt' uit aan minister Pechtold. Het rapport speelt een belangrijke rol in de verdere vormgeving van de stad Rotterdam. Metingen onder het klantenpanel wijzen sowieso uit dat bewoners zich veiliger voelen in de wijken.

Tot slot is met behulp van de gemeentelijke basisadministratie een proefactie uitgevoerd met de bedoeling onderhuur aan te pakken. Gevolg: vijfendertig huuropzeggingen en dertig omzettingen naar een huurcontract op de juiste naam.

Wonen en zorg

Het overleg over de servicezone in Oud Mathenesse met partners in deze wijk leidde tot een gezamenlijk brandingtraject naar de identiteit en beleving van de wijk. Naar verwachting wordt in 2006 een convenant getekend. Gebouwen De Boeg en de Schonerbergerweg zijn opgewaardeerd naar drie sterren. Dat betekent dat de woningen nu beter toegankelijk zijn voor mensen met een verminderde mobiliteit. En in de Professor Poelsflat kreeg de recreatiezaal een nieuw jasje, zodat de senioren nu gezamenlijk kunnen eten of activiteiten doen!

WOONBRON DELFT

Woonbron Delft kijkt met tevredenheid terug op de gerealiseerde resultaten in dit eerste volledige jaar onder de vlag van Woonbron. De strategische doelstellingen uit Mensen maken Wonen zijn vertaald naar een ondernemingsplan. Dit plan geeft focus op de lokale koers tot en met 2007. Met 9.571 verhuureenheden is Delft de grootste vestiging van Woonbron.

Prestatieafspraken

Woonbron Delft zette haar traditie voort tot het jaarlijks herijken van de prestatieafspraken tussen de gemeente Delft en de lokale corporaties. Tijdens de voorbereiding van de afspraken van 2006 is vastgesteld dat de partijen, waaronder Woonbron, de voor 2005 overeengekomen prestaties hebben geleverd.

Voorraad en kwaliteit

Woonbron Delft is marktleider in de sociale huurvoorraad in Delft en heeft een bezitsaandeel van 34 procent. De herstructurering van de Delfgaauwse Weye stond jarenlang centraal. In 2005 brak de laatste fase van dit project aan met de bouw van 110 nieuwbouwwoningen. Daarom verlegde de vestiging de focus naar de Voorhof. Op deze locatie is een multifunctioneel gebouw opgeleverd met daarin de woonwinkel, het kantoor van Woonbron Delft en 24 appartementen.

Ook bekrachtigde de vestiging de samenwerkingsovereenkomst met de gemeente over de gemeenschappelijke grondexploitatie bij de herstructurering van de Poptahof. Poptahof is de grootste uitdaging voor de komende jaren. Op grond van deze unieke publiek-private samenwerkingsconstructie, waarbij de gemeente mede risico-dragende partner is, startte de herstructurering met de uitverhuizing van het eerste bouwveld.

De uitgaven voor onderhoud lagen met € 12,6 miljoen op schema met de jaardoelstelling. Op het niet planmatig onderhoud boekte Woonbron Delft een jaarresultaat van € 5,8 miljoen: 18 procent boven de jaardoelstelling. Belangrijkste oorzaak was de overschrijding van het mutatieonderhoud met € 615.000, veroorzaakt door een toename van het aantal mutatiewoningen waarin de vestiging fors moest investeren om de woningen verhuurbaar te krijgen. Verder is begin 2005 € 560.000 betaald voor in 2004 uitgevoerd werk. Binnen het planmatig onderhoud is 95 procent van de geplande projecten uitgevoerd. Toch is de totale onderhoudsbegroting, door het gedeeltelijk temporiseren van planmatige onderhoudsprojecten in combinatie met behaalde aanbestedingsresultaten, binnen de jaardoelstellingen gebleven.

Verhuringen en verkopen

In totaal zijn 473 woningen Te Woon voorbereid. Huurders kregen hun woning te koop aangeboden in de formule van Koopcomfort en Koopgarant; 14 procent van deze huurders kocht de eigen woning. Met het treffen van verkoopbevorderende maatregelen zoals het inrichten van modelwoningen en weekendbezoeken boekte Woonbron Delft ook goede resultaten met de verkoop van lege woningen. In 2005 zijn in totaal 62 woningen verkocht (getransporteerd), waarvan 63 procent binnen het Te Woon concept.

Leefbaarheid

Het realiseren van woonplezier staat hoog in het vaandel van Woonbron Delft. In dat kader besteedde de vestiging € 438.000 aan leefbaarheidactiviteiten, die veelal in samenspraak met de 40 bewonerscommissies en direct betrokkenen zijn voorbereid en uitgevoerd. Naast de inzet op schoon, heel en veilig was de verbetering van de betrokkenheid met de directe omgeving een belangrijk doel. Ook de aanpak van overlast is van belang voor woonplezier. Na de start met het 'lik-op-stuk' beleid in vier complexen zijn nog 76 overlastdossiers in behandeling. In totaal wikkelde de vestiging 161 dossiers af.

Participatie

Met de huurdersvereniging Delft sloot de vestiging een unieke samenwerkingsovereenkomst, waarin beide partijen hun prestaties op het gebied van participatie en leefbaarheid vastlegden. Het aantal bewonerscommissies is uitgebreid met twee: in totaal werkt Woonbron Delft nu met 40 bewonerscommissies samen. Er zijn twee themabijeenkomsten gehouden. Eén over 'lik-op-stuk' beleid, de andere over de resultaten van de bewonersenquête over relatiebeheer en KWH. De bewoners waardeerden het relatiebeheer met een 7,4. De vestiging doet haar best om het relatiebeheer verder te verbeteren. Ook richtte Woonbron Delft flatcommissies en begroetingsgroepen op. Alle 240 vrijwilligers (de deelnemers in bewonerscommissies en leefbaarheidsprojecten) zijn eind 2005 in het zonnetje gezet om ze te bedanken voor hun inzet. Tot slot evalueerde de vestiging het experiment wijkaandelen. Bewoners hebben aangegeven het succesvolle wijkaandelensysteem te willen doorzetten.

Wonen en zorg

Woonbron Delft was in 2005 één van de initiatiefnemers van de ontwikkeling van een woonservicezone in de wijk Buitenhof. Met stichting zorginstellingen Pieter van Foreest is overeenstemming bereikt over de realisatie van woonzorgcentrum Die Buytenweye, dat straks 94 verzorgingsplaatsen biedt en 36 verpleegplaatsen. In de vleugels van torenflat Bieslandsekade zijn 13 woningen geschikt gemaakt voor verhuur aan stichting IPSE. Deze stichting heeft als doel om verstandelijk gehandicapten zoveel mogelijk in een normale woonomgeving te huisvesten.

WOONBRON HOOGVLIET

Samen met de partners van Woonbron in de deelgemeente wil de vestiging de kwaliteiten van Hoogvliet, Pernis en Heijplaat benutten en verder ontwikkelen. Dat is waar het bij Woonbron Hoogvliet de komende jaren om draait. Voor de bijzondere projecten, waarin combinaties voorkomen in de keten wonen, werken, leren, zorg en welzijn, zijn afspraken voor samenwerking gemaakt.

Tevreden klanten

Tevreden klanten zijn een graadmeter. Woonbron Hoogvliet heeft continue aandacht voor het verbeteren van de dienstverlening. De resultaten van de onderzoeken naar de kwaliteit van de dienstverlening waren goed. De klanten gaven de vestiging in de KWH-meting 2005 gemiddeld een acht als cijfer. Maar het kan altijd beter, zoals bijvoorbeeld het klachtenmanagement. In 2005 stond het herkennen van een klacht daarom centraal. Door de klachten te registreren hoopt de vestiging meer inzicht te krijgen in de oorzaken en onderlinge verbanden van klachten.

Uit het klantenpanel kwam onder andere naar voren dat de klant in de badkamer, net als in de keuken, wat te kiezen wil hebben. Ook vond het klantenpanel dat de klantgerichtheid beter kon. Deze onderwerpen zijn opgenomen op een verbeteragenda.

Succesvolle woonmilieus

Voor alle product/marktcombinaties in Hoogvliet, Heijplaat en Pernis zijn de woonmilieus en leefstijlen inmiddels vastgesteld en beschreven. De volgende slag is in- en extern verdere verbreding en verdieping. De opgave vanuit de herstructurering bepaalt de wijze waarop.

Voorraad en kwaliteit

Woonbron Hoogvliet heeft in haar belangrijkste beheergebieden Hoogvliet, Heijplaat en Pernis een groot marktaandeel (respectievelijk 34, 95 en 30 procent van de woningvoorraad). De vestiging werkt nu al zeven jaar aan een integrale aanpak van de herstructurering van de deelgemeente Hoogvliet. Deze aanpak geeft de deelgemeente goede mogelijkheden en perspectieven voor een krachtige toekomst. Na jaren van voorbereiding is de herstructurering zichtbaar in gang gezet en ligt deze goed op koers. Het ene na het andere nieuwbouwplan komt uit de startblokken. Deze plannen worden door Woonbron Hoogvliet gerealiseerd, soms samen met andere projectontwikkelaars. In 2005 leverde de

vestiging diverse woningen op, waaronder een woongebouw voor groepswonen. Woonbron Hoogvliet bouwde verder aan het Noorderen Oosterbaken, startte met de bouw van de Condor en de Vlietzone en nam drie plannen in ontwikkeling. De vestiging ontwikkelde in nauwe samenwerking met ondernemers werk/wooneenheden aan de Voorweg en sloot een intentieovereenkomst voor de ontwikkeling van de Campus. In de Campus komen functies samen op het gebied van wonen, werken, leren, zorg en welzijn. Maar er was natuurlijk ook aandacht voor de bestaande woningen. Eind 2005 zijn bijna duizend woningen aan de eisen van het Politiekeurmerk aangepast.

In Pernis is de vernieuwing wat kleinschaliger. Uitgangspunt van de vernieuwing in deze wijk is het behoud van het unieke en dorpse karakter. Na een forse vertraging ging eindelijk de bouw van woontoren de Uiterdijk van start. Een bijzondere woontoren aan de Nieuwe Maas met 50 luxe appartementen voor 55-plussers. Het realiseren van de Velsenaerhof verliep een stuk vlotter. Nadat begin 2005 de duplexwoningen waren gesloopt, startte de bouw van de 42 huurappartementen nog voor het eind van het jaar. Samen met partners werkt Woonbron Hoogvliet aan de ontwikkeling van een multifunctioneel centrum.

In Heijplaat wil de vestiging het tuindorp versterken en de Heij vernieuwen. Het beoogde tijdpad moest flink worden bijgesteld. De vestiging hoopt in 2006 daadwerkelijk met de vernieuwing van Heijplaat te kunnen beginnen. Om meer inzicht in de kwaliteiten van Heijplaat te krijgen, vond ook hier een brandingtraject plaats. Heijplaat staat voor ondernemend, gemeenschapszin, rust, ruimte en uitgesproken. Woonbron Hoogvliet en Ontwikkelingsmaatschappij Stadshavens sloten een samenwerkingsovereenkomst om gezamenlijk te werken aan visieontwikkeling, haalbaarheidsonderzoeken, beheerplannen en de realisatie van concrete projecten zoals de herinrichting van de Heijshaven. De toekomst van Heijplaat ligt in een combinatie van functies: wonen, werken, onderwijs en recreatie.

Verhuringen en verkopen

Woonbron Hoogvliet bood de eerste 1000 woningen Te Woon aan. Deze aanpak leidde tot 181 afgesloten koopcontracten, waarvan er 132 in 2005 zijn getransporteerd. Verreweg de meeste klanten kozen voor Koopgarant.

In het verslagjaar zijn 338 nieuwe huurcontracten afgesloten. Ondanks de herstructurering was de vestiging toch in staat om 18 woningen voor bijzondere doelgroepen beschikbaar te

stellen. Bovendien kon de vestiging beginnen met het realiseren van beschermd wonen voor 24 vrouwen met psychische en verslavingsproblemen.

In een aantal nieuwbouwplannen ontwikkelt Woonbron Hoogvliet koopwoningen. Het merendeel van de woningen in het Noorderbaken is verkocht. De verkoop van de appartementen in de Vliet en de Condor is medio 2005 gestart.

Participatie

Met de Vereniging van Bewonersraden en de Vereniging van Wijkbewoners Heijplaat vond periodiek overleg plaats. Ook vonden er themabijeenkomsten plaats, bijvoorbeeld in de vorm van excursies. Bij de bewonersorganisaties is de waardering van de samenwerking met Woonbron Hoogvliet onderzocht. De beoordeling was gemiddeld 7,7. In 2006 stellen we een agenda met verbeterpunten op.

Leefbaarheid

Woonbron Hoogvliet ondersteunde allerlei activiteiten en lokale bewonersinitiatieven op het gebied van leefbaarheid. De vestiging werkte nauw samen met bewoners en andere betrokken partijen en instellingen in Hoogvliet, Heijplaat en Pernis. In Hoogvliet wordt samen met de deelgemeente en andere partners elke twee jaar een uitgebreide enquête (Leefbaarheidsmonitor) gehouden. Hoogvlieters beantwoorden hierin uiteenlopende vragen over hun straat, wijk en Hoogvliet. In de Leefbaarheidsmonitor 2005 waardeerden Hoogvlieters hun woonplaats met een 6,8. Een mooi resultaat voor een deelgemeente die midden in een omvangrijke herstructurering zit. De resultaten zijn per buurt teruggekoppeld en ook hiervoor zijn verbeteragenda's opgesteld.

Wonen en zorg

Dagopvang de Kulk is flink verbouwd en heeft nu plaats voor 20 cliënten van de Waarden. De dagverzorging biedt gedurende één of meerdere dagen (of dagdelen) opvang en zorg aan zelfstandig wonende ouderen met een sociale of psychische zorgvraag.

Met een aantal Hoogvlietse partners kreeg de één loketgedachte rond woonzorg verder vorm. Met woonzorg is een voorzichtige start gemaakt.

WOONBRON PRINS ALEXANDER

De kernvoorraad van de vestiging Prins Alexander ligt in de wijken Ommoord en Zevenkamp, het overige deel is verspreid over de stad in deelgemeenten waar Woonbron geen vestiging heeft.

Prestatieafspraken

De nieuwbouw in Nesselande is volgens planning opgeleverd. Leefstijlgericht communiceren was toonaangevend in de planvorming en met resultaat: door een gerichte inzet van communicatiemiddelen zijn de juiste doelen bereikt. Woonbron Prins Alexander maakte de volgende afspraken over bijzondere doelgroepen:

- zeven woningen leveren aan regiegroep (gehaald);
- woningen leveren aan zorginstellingen (gehaald);
- realiseren van sociale kamers in het Woonhotel (gehaald);
- realiseren van douches- en kluisjes project voor dak- en thuislozen (gehaald);
- realiseren van vrouwenopvang de Nachtegaal: het pand is in 2005 nog niet aangekocht vanwege verschil van inzicht van diverse partijen en omwonenden;
- tot nu toe 266 eenheden gerealiseerd.

Succesvolle woonmilieus

De geplande branding van de wijk Zevenkamp is doorgeschoven naar 2006, zodat het traject inhaakt op de wijkvisie van de deelgemeente. Verder besloot de vestiging om de knikflats naar diverse leefstijlen in te richten en daarna Te Woon aan te bieden. De Eksterstraat is gelabeld volgens de leefstijl samenlevers en daarna in de vrije verkoop aangeboden. Tot slot ontwikkelde Woonbron Prins Alexander in Nesselande nieuwbouw in diverse leefstijlen die de vestiging vervolgens Te Woon aanbod.

Voorraad en kwaliteit

Het bezitsaandeel van Woonbron Prins Alexander is in de wijk Zevenkamp 14,5 procent en in de wijk Ommoord 17,7 procent. In Ommoord verkocht de vestiging in het verslagjaar 216 woningen in de Klaver- en Grasbuurt. In de Grasbuurt startte eveneens een ingrijpende renovatie en vernieuwing van de daken van de huizen (in totaal gaat het om 651 woningen). Daarnaast begon Woonbron Prins Alexander met de voorbereidingen voor de renovatie van de vier knikflats; de renovatie van de eerste flat staat gepland in april 2006.

In de nieuwe wijk Nesselande staat de vestiging voor een bouwopgave van in totaal 500 bereikbare woningen. De eerste nieuwbouwwoningen zijn opgeleverd. De productie loopt door tot en met 2008.

Het bezit van Woonbron in de wijken waar geen vestiging aanwezig is, valt ook onder de verantwoordelijkheid van Woonbron Prins Alexander. Dit zogenaamde verspreid bezit van de vestiging betreft 1.867 woningen, 35 bedrijfsruimten en 16 garages. In 2005 is voor dit bezit een aantal bouw- en renovatiewerkzaamheden uitgevoerd. Zo realiseerde de vestiging voor een bestaande VvE aan de Beijerlandselaan het afgelopen jaar tien nieuwbouwwoningen. In de Eksterstraat startte de grondige renovatie van in totaal 48 woningen. Inspeland op de behoefte aan grotere woningen in Rotterdam, worden deze woningen samengevoegd tot 24 ruime drie- en vierkamerwoningen. De vestiging is ook trots op de oplevering van het Woonhotel aan de Maashaven, dat in 2005 feestelijk is geopend. Het Woonhotel geeft onderdak aan mensen die tijdelijk geen woonruimte hebben als gevolg van bijvoorbeeld een woningrenovatie of een echtscheiding. Een ander deel van het hotel biedt zakelijke gasten voor een korte of langere periode unieke verblijfsmogelijkheden op een centrale plek in Rotterdam.

Verhuringen en verkopen

In totaal kwamen er in het verslagjaar 280 huuropzeggingen binnen en verkochten 153 eigenaren hun (MGE) woning terug. Van de leeggekomen huurwoningen zijn 191 woningen wederom verhuurd. Tevens zijn 213 woningen verkocht, een behoorlijke stijging ten opzichte van 2004. In verband met renovatie en sloop stonden 104 woningen leeg voor verhuur, waarvan eind van het verslagjaar nog maar 10 woningen. Van de 153 woningen die de vestiging terugkocht, zijn 129 woningen weer verkocht onder de Koopgarant voorwaarden. Van de 191 verhuurde woningen zijn 17 woningen verhuurd aan urgent woningzoekenden en binnen de drie procentregeling zijn drie woningen (1.6 procent) verhuurd als correctieplaatsing buiten het woonruimteverdeelsysteem om. Ruim 97 procent van de woningen is verhuurd aan de BBSH-doelgroep.

In totaal realiseerde de vestiging een instroom van midden en hoge inkomens van 66 procent. Dit gebeurde vooral binnen het Verspreid Bezit. In de wijken Ommoord en Zevenkamp had 71 procent

van de nieuwe instroom een laag inkomen en slechts 29 procent een middeninkomen.

Participatie

Bewonerscommissies behartigen de belangen van de bewoners in de afzonderlijke complexen of buurten. Daarbij gaat het om het beheer van de woningen, de woongebouwen en de woonomgeving. In 2005 is de VBC Prins Alexander opgericht, onder wiens paraplu in Ommoord en Zevenkamp acht bewonerscommissies actief zijn. De vestiging vindt het belangrijk goed in te spelen op de behoeften van de bewonerscommissies, en participatie en leefbaarheid binnen alle Te Wooncomplexen te introduceren.

Leefbaarheid

Samen met verschillende instanties, bewonersgroepen en bewonerscommissies werkt de vestiging hard aan het verbeteren van de leefbaarheid. Er is in 2005 minder geld uitgegeven op het gebied van leefbaarheid dan begroot. Dit komt omdat de vestiging in het verslagjaar meer investeerde in personeel en in (beleidsmatige) middelen, zoals de investering in de bewonerscommissies. Woonbron Prins Alexander wil de komende jaren – vooral met behulp van woonmilieus en leefstijlen – opnieuw bekijken in welke complexen de bewoners een extra stimulans nodig hebben.

Wonen en zorg

Wonen en zorg zijn blijvende aandachtsgebieden voor de vestiging. In 2005 is het volgende gerealiseerd:

- Een overeenkomst gesloten met de deelgemeente, zorg- en welzijnspartijen en andere corporaties over wonen, zorg en welzijn in Ommoord. De overeenkomst leidde nog niet tot concrete acties omdat de partners in de wijk veel zaken zelf oppakten. Er zijn echter wel projectafspraken gemaakt.
- Afspraken gemaakt met zorgaanbieder De Stroom over de inrichting en het gebruik van de begane grond aan de Briandplaats.
- Het Woonhotel geopend (de vestiging was mede-opdrachtgever voor de ontwikkeling van het Woonhotel).
- Intentieovereenkomsten gesloten met PameijerKeerkring, Orion, Steinmetz en ASVZ ten behoeve van een aantal begeleid wonenprojecten in Nesselande. Het is de wens van de vestiging om de komende jaren in Nesselande ongeveer 75 klanten volgens deze constructie huisvesting te bieden.

WOONBRON SPIJKENISSE

Spijkensisse is met ruim 75.000 inwoners een volwaardige stad, waar hard gewerkt wordt aan een eigen identiteit en waar het goed wonen en werken is. Kwaliteit en identiteit zijn de sleutelwoorden in de gemeente Spijkensisse. De vestiging draagt hier graag aan bij.

Prestatieafspraken

In de gevolgde koers van de vestiging lag de nadruk op hoge prestaties van de interne organisatie, beheerkracht, actieve bijdrage aan de kwalitatieve afbouw van de stad Spijkensisse en intensivering van de samenwerking met stakeholders. Dat is in veel gevallen gelukt. Woonbron Spijkensisse maakte regioafspraken over nieuwbouw, gekoppeld aan de bereikbare voorraad 2005-2010. De vestiging nam ook deel aan een ketenaanpak met lokale partners, gericht op het verbeteren van de leefbaarheid in Akkers Centrum. De vestiging trof intern de nodige voorbereidingen om in 2006 complexen via Te Woon aan te bieden. De gewenste uitbreiding van de woningportefeuille door woningen in Brielle aan te kopen, vond helaas geen doorgang.

Succesvolle woonmilieus

Mede in afwachting van de richtinggevende stadsvisie Spijkensisse waren in 2005 nog geen gebiedsvisies beschikbaar voor het woningbezit in de diverse wijken van Spijkensisse. De stadsvisie kwam in het laatste kwartaal uit. Pas in 2006 start Woonbron Spijkensisse met het opstellen van gebiedsvisies, te beginnen met de gebiedsvisie Zuidwest. De vestiging toetst de inhoud van de huidige productmarktcombinaties aan de stadsvisie en stelt de inhoud waar nodig bij. Vooruitlopend op de gebiedsvisies werkte de vestiging in 2005 wel aan de invulling van verschillende woonmilieus.

De onder prestatieafspraken genoemde actie bij de Akkers is hiervan een voorbeeld. Woonbron Spijkensisse ziet zichzelf als een echte coproducteur en vindt goede afstemming, intern en met stakeholders en partners, een voorwaarde voor succes.

Voorraad en kwaliteit

De vestiging Spijkensisse heeft een marktaandeel van 11.7% in Spijkensisse.

Verhuringen en verkopen

In totaal zegden in het verslagjaar 466 bewoners hun huurwoning op. Van de leeggekomen huurwoningen zijn 266 woningen direct verhuurd. Tevens zijn er 175 (122 Koopgarant, 25 Koopcomfort, 28 vrije verkoop) woningen verkocht. In verband met renovatie/sloop staan 10 woningen leeg. Eind 2005 stonden 46 woningen (exclusief de Lobeliastraat) leeg voor verhuur en verkoop. Van de 266 verhuurde woningen zijn 89 woningen verhuurd buiten de woonkrant om.

Participatie

Bewonerscommissies behartigden de belangen van de bewoners in de afzonderlijke complexen of buurten. Daarbij ging het om het beheer van de woningen, de woongebouwen en de woonomgeving. Alle gemaakte afspraken met de overkoepelende bewonersvereniging zijn nagekomen, hetgeen een goed waarderingscijfer opleverde.

Leefbaarheid

Woonbron Spijkensisse gaf de intensieve contacten met bewonersvertegenwoordigingen en bewonerscommissies verder vorm door een samenwerkingsovereenkomst ter verbetering van de leefbaarheid af te sluiten. Wegens extra inspanningen in het laatste kwartaal liep het aantal openstaande leefbaarheidsklachten fors terug. De vestiging besteedde in 2005 bovendien extra aandacht aan het onderhoud van de woonomgeving. Daarnaast is samen met de gemeente en twee andere corporaties een project buurtbemiddeling gestart.

Wonen en zorg

Woonbron Spijkensisse nam op het gebied van wonen en zorg in 2005 de volgende initiatieven:

- Voorbereiding van het project 'De Zomertuinen', een project dat wonen en zorg van een hoog kwaliteitsniveau combineert.
- Operationeel maken van wijkservicecentrum Paganinihof.
- Instellen persoonsalarmering.

WOONBRON IJSSELMONDE

De vestiging IJsselmonde heeft woningbezit in tien wijken en buurten. Kenmerkend voor deze woongebieden is een naoorlogs en tuinstedelijk woonmilieu.

Prestatieafspraken

Woonbron IJsselmonde kwam de lopende prestatieafspraken met de koepel van de bewonerscommissies allemaal na, waaronder de afspraak om jaarlijks twee themabijeenkomsten te houden. In het verslagjaar zijn deze bijeenkomsten gebruikt om de jaarbegroting en de projecten binnen het souterrain van de woningmarkt te bespreken.

Voorraad en kwaliteit

In de deelgemeente IJsselmonde is het bezitsaandeel van de vestiging 30 procent. De vestiging voerde in de wijk Groenenhagen een groot onderhoudsproject uit aan meer dan 400 eengezinswoningen. Tevens begon Woonbron IJsselmonde aan een ander groot onderhoudsproject van nog eens ruim 300 woningen. Ook startte de bouw van twee nieuwbouwprojecten van eengezinswoningen (in de wijk Groenenhagen) en één appartementencomplex (in Kreekhuzen). Het ruimtelijk plan voor de nieuwbouw in Sportdorp is afgerond, zodat Woonbron IJsselmonde eind 2006 aan dit project kan beginnen. En in de wijken Tuinenhoven en Kreekhuzen plaatste de vestiging liften bij acht galerijcomplexen om een deel van de woningen geschikt te maken voor bewoning door senioren.

Ontwikkeling Oud-IJsselmonde

Voor de wijk Oud-IJsselmonde stond de gewenste ruimtelijke structuur in een wijkvisie vast, gebaseerd op de fysieke, economische en maatschappelijke beleidsdoelstellingen van Woonbron. De vestiging koos een stedenbouwkundig bureau uit die de visie naar plannen gaat vertalen.

Verhuringen en verkopen

In 2005 zijn twee complexen Te Woon aangeboden. De vestiging trof bovendien de nodige voorbereidingen om in 2006 opnieuw een deel van de woningen via Te Woon aan te bieden (volgens de teller zijn dit eind 2006 meer dan 6000 woningen). Tot de voorbereidingen behoorden het splitsen van woningen en het oprichten van VvE's.

Leefbaarheid

In de Beverwaard en in complex de Heindijk ontstonden steeds grotere problemen op het gebied van leefbaarheid. Bewoners en omwonenden voelden zich niet meer veilig, een gevoel dat voor een deel te maken had met de Antillianenproblematiek in deze wijk. Woonbron IJsselmonde nam de signalen serieus en zocht samen met de bewoners naar een oplossing. Naar aanleiding van de gesprekken met de bewoners stelde de vestiging een programma van 24 activiteiten op en startte zij direct met de uitvoering. De actiepunten worden in 2006 afgerond.

Het Rotterdamse project Mensen maken de Stad startte in de wijk Tuinenhoven. Uit een kort onderzoek bleek dat de nieuwe bewoners van de straten waarbinnen het project speelde blij waren dat ze in een rustige en groene buurt terecht waren gekomen. Maar de klanten die al jaren in de wijk woonden, waren niet tevreden en vonden de tuinen bijvoorbeeld erg verwaarloosd. Daarom liet de vestiging een aantal jongeren uit de buurt enkele tuinen opknappen. Het geld dat de jongeren hiermee verdienden, ging naar een goed doel.

Participatie

Volgens de uitgangspunten van Te Woon startte Woonbron IJsselmonde de huurdersinspraak op. De huurders kregen stemrecht in de VvE's om hun invloed op de eigen complexen te vergroten. Zij mochten ook meepraten in de technische commissie en de kascontrole commissie en participeren in de nieuw opgerichte leefbaarheidscommissie. Deze nieuwe vorm van huurdersinspraak betekent zelfs dat een huurder voorzitter van de VvE kan zijn.

Wonen en zorg

De service om senioren in servicecomplexen de keus te geven gezamenlijk een maaltijd te gebruiken, vond navolging in een groot servicecomplex in de wijk Kreekhuzen. De resultaten waren positief: met z'n allen aan tafel eten verminderde het gevoel van eenzaamheid van de bewoners en verbeterde de sociale contacten binnen de complexen.



GIS
zorayev



Hart voor de klant

Ook in 2005 kwam in alle woonwensenonderzoeken de onverminderde vraag naar voren naar meer woonkwaliteit (meer oppervlakte in de woning, meer eengezinswoningen, meer comfort, meer ontspannen woonmilieus in plaats van stedelijke). Er is dus een behoorlijk gat tussen wat de klant wenst en welk woningaanbod in onze werkgebieden beschikbaar komt.

DE KLANT WENST

In 2005 zagen we ten opzichte van 2004 wel weer enige beweging in de woningmarkt ontstaan, maar de vraagdruk was nog steeds hoog in het overgrote deel van ons woningaanbod. Ook de nieuwbouwproductie ontmoet een kritisch publiek. Zo leverden diverse partijen de afgelopen jaren in Rotterdam een ruim aanbod aan dure huur- en koopappartementen op, maar vonden zij daarvoor onvoldoende klanten. En ook eengezinskoopwoningen vonden niet altijd aftrek. Prijs speelt natuurlijk nadrukkelijk een rol. Of de locatie is nog niet sterk genoeg om een bepaalde prijsklasse te hanteren, of is juist in trek bij doelgroepen die minder kunnen betalen. En de combinatie woonmilieu en woningtypes is niet altijd goed afgestemd op de wensen van de klant. Om die redenen wil Woonbron bijvoorbeeld een aantal locaties in Rotterdam-Zuid herontwikkelen.

De directe woonomgeving en de buurt blijven voor de meeste klantgroepen de bepalende factoren voor woonplezier, veel meer dan de kenmerken van de woning zelf. Een gevoel van onveiligheid, overlast en botsende leefstijlen zijn met name de zaken waar veel winst valt te halen in de klantwaardering van de stad. Die winst wordt ook hier en daar al zichtbaar geboekt, zoals bijvoorbeeld bij de sterk gestegen veiligheidsbeleving van de bewoners van de Rotterdamse wijk Schiemond.

WOONARRANGEMENTEN OP MAAT VOOR IEDEEREEN

Onze strategie is het vergroten van *keuzevrijheid* en *zeggenschap* voor onze klanten. Keuzevrijheid vindt de klant in het 'Woonarrangementenmodel'. De klant kan hierin 'à la carte' zijn woning uitbreiden met een aantal opties. Allereerst de eigendomsvorm. Volgens ons Te Woon concept mag de klant namelijk kiezen uit een 'normaal' huurcontract, een 'huurvast' contract (een bepaald aantal jaren huren tegen een vast huurtarief), kopen met korting (Koopgarant) en reguliere koop. Vervolgens maken eventuele extra producten en diensten het woonarrangement compleet. Denk aan meer luxe in de keuken of een persoonsalarmering. Deze woonarrangementen bieden we aan in aantrekkelijke woonwinkels, waar de klant zich rustig kan oriënteren op ons aanbod en zich welkom voelt.

Om de juiste arrangementen te bieden, is het van belang dat we onze klanten kennen. Woonbron benadert haar klanten vanuit de overtuiging dat leefstijl, naast inkomen en levensfase, een bepalende rol speelt in woonkeuzes. Leefstijl bepaalt de voorkeur voor een rustige of levendige buurt, contacten met buurtgenoten of juist privacy, architectuur en uitstraling en bijvoorbeeld hang naar traditie.

Deze manier van 'denken vanuit de klant' wordt steeds meer in onze primaire processen geïntegreerd. In 2005 boden we in Rotterdam bijvoorbeeld alle woningen in het lotingsexperiment via een

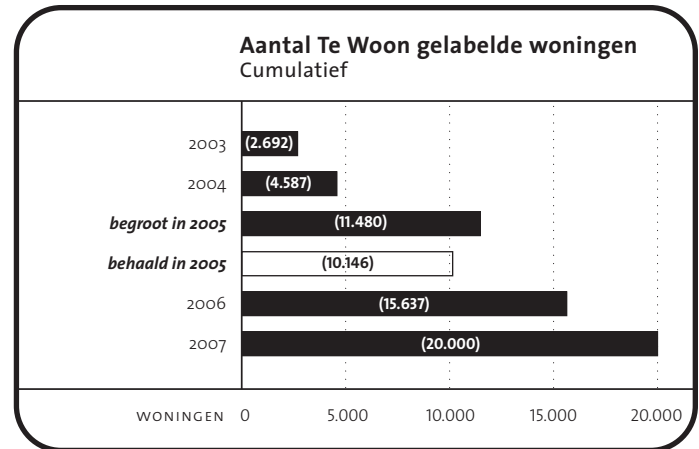
duidelijke leefstijlomschrijving aan. Op deze wijze is de klant beter geïnformeerd over het aanbod. Eind 2005 begonnen we als proef met het meten van de leefstijlen van onze nieuwe klanten. Op basis van de uitkomsten van de metingen willen we de leefstijlbenadering verder verfijnen. Met als doel dat de tevredenheid van mensen met hun woning en buurt toeneemt.

Inmiddels is de leefstijlbenadering ook verankerd in ons sociaal en technisch beheer. In zogenaamde 'toolboxes' zijn beheermaatregelen gekoppeld aan leefstijlen. Het ene klantsegment is misschien wel blij met een bepaalde beheeraanpak, het andere juist helemaal niet. Deze werkwijze leidt uiteindelijk tot een effectiever en efficiënter beheer van de woningen.

Onze visie op de keuzevrijheid en zeggenschap vertaalt zich ook in de wijze waarop we vrijkomende woningen weer op de markt brengen. We zijn ervan overtuigd dat het stellen van veel voorwaarden en regels in een woonruimteverdelingsmodel leidt tot het onbedoeld bevor- of benadelen van bepaalde groepen woningzoekenden. Daarom bieden wij in Rotterdam de meerderheid van ons vrijkomende aanbod via loting aan, met minimale randvoorwaarden. Uiteraard committeren we ons wel aan de prestatieafspraken met de gemeente, bijvoorbeeld over het huisvesten van de doelgroep van beleid. Zonodig sturen we bij, maar dat blijkt in de praktijk niet nodig. Ten slotte is een niet onbelangrijk element in de strategie van Woonbron het borgen van de basisdienstverlening. Keuzevrijheid en zeggenschap gedijen immers alleen op een stevig fundament: de basis moet goed geregeld zijn. We willen dat klanten de producten en dienstverlening bij ons minimaal even hoog waarderen als bij andere stedelijke corporaties. We toetsten in 2005 met intensief klantonderzoek of we dit resultaat ook bereiken (*zie pag. 35*).

RESULTATEN 2005: TE WOON

Woonbron is al een aantal jaren bezig met het omzetten van huurcomplexen naar Te Woon-complexen. Het is ons doel uiteindelijk zeventig procent van de woningvoorraad Te Woon aan te bieden, namelijk alle woningen die niet binnen 15 jaar een herstructureringsingreep ondergaan en niet voor afstoting in aanmerking komen. We groeiden naar ruim 10.000 woningen Te Woon in 2005. Daarmee is 90 procent van onze ambitieuze planning gehaald. Maar we komen in het omzetten naar Te Woon steeds een aantal praktische zaken tegen die de planning dwarsbomen, zoals grondvervuiling, capaciteitsproblemen en traag verlopende vergunningsafgifte.



In het verslagjaar onderzochten we de resultaten van Te Woon op het gebied van klant, financiën en organisatie van de afgelopen jaren. De evaluatie bevestigde ons in de overtuiging dat we met Te Woon op de goede weg zijn. En ook de buitenwereld onderschrijft dit. Minister Dekker gaf ons algemene toestemming van haar ministerie voor het omzetten naar Te Woon. En diverse Tweede Kamerleden noemen Te Woon een voorbeeld om het gat tussen de huur- en koopsector te dichten, en zo meer mensen in staat te stellen een woning te kopen. Ook voorkomt Te Woon dat mensen de stad uittrekken om elders wooncarrière te maken.

Onze ambities ten aanzien van de klant moesten we naar aanleiding van de evaluatie wel bijstellen. De keuzevrijheid, nu en in de toekomst, wordt enorm gewaardeerd. Maar minder klanten opteren voor een koopcontract dan wij oorspronkelijk dachten. Die tegenvallende vraag naar koop is enerzijds een marktverhaal; onze ambities waren gebaseerd op de hoogtijdagen van de koopmarkt van eind jaren negentig. Aan de andere kant zijn de huren in de gereguleerde huursector vaak kunstmatig laag. De woonlasten van koop ten opzichte van huur vallen dan, zeker in vergelijking met de korte termijn, negatief uit. Bovendien gebruiken we traditionele 'huurkanalen' om kopers aan te trekken. Woonbron zoekt daarom andere wegen om meer klanten op de hoogte te stellen van de mogelijkheden van Te Woon. Niet omdat we per se de verkoop willen stimuleren, wel omdat we onze klanten goed willen voorlichten over een voor hen passend arrangement. In 2005 participeerden we bijvoorbeeld in de 'Koop je huurhuis' campagne

van de gemeente Rotterdam. Ook experimenteerden we met het aanbieden van woningen via kijkdagen. Kijkdagen spreken duidelijk meer tot de verbeelding bij klanten die willen kopen. Van de klanten die wél kopen, kiest de grote meerderheid voor Koopgarant. In 2005 kozen 458 klanten binnen Te Woon voor een koopcontract. Onze vestigingen verschillen in het tempo waarin Te Woon wordt ingevoerd. Woonbron Delfshaven heeft al flink wat Te Woon-complexen en bracht het Te Woon-concept op een bijzonder creatieve manier onder de aandacht van de klanten. Huurders die bereid waren een Te Woon-poster achter hun raam te plakken, maakten kans op een maand gratis huren. En een persoonlijke benadering van huurders met uitleg over de mogelijkheid hun huis te kopen, leidde tot veel geïnteresseerden.

Te Woon draagt ook bij aan onze strategie om onze klanten zoveel mogelijk zeggenschap te geven over hun eigen woonsituatie. Door het omvormen van reguliere complexen naar Te Woon-complexen ontstaan er steeds meer Verenigingen van Eigenaren, die – ondanks dat Woonbron nog grooteigenaar is – wel degelijk aan het stuur staan van de belangrijke investerings- en beheerbeslissingen. Zo'n 5000 verhuureenheden werden eind 2005 bestuurd vanuit een VvE. Deze situatie is een goede stimulator voor klantgestuurd werken: het beheer en de dienstverlening (en de kosten die hieraan verbonden zijn) worden immers binnen een VvE veel transparanter voor bewoners dan binnen een huurwoningencomplex.

Koopgarant

In Nederland werkt inmiddels een tiental corporaties volgens het Te Woon-concept. Wij voeren regelmatig overleg met deze corporaties om krachten te bundelen bij het slechten van barrières en kennis te delen. De stichting Koopgarant beheert en vervolmaakt het Koopgarant-product dat binnen Te Woon aangeboden wordt. De stichting is in 2004 opgericht, onder andere door Woonbron. Eind 2005 waren er al 50 Koopgarant-licentiehouders. Ondanks het landelijk groeiende draagvlak is er nog wel een aantal obstakels, zoals een discussie met de belastingdienst over de fiscale aspecten.

RESULTATEN 2005 : AANVULLENDE PRODUCTEN EN DIENSTEN

Naast Te Woon bieden we in het Woonarrangementenmodel aanvullende producten en diensten aan. De afzet van deze producten en diensten gaf in 2005 het volgende beeld:

Producten en diensten	
Serviceabonnement	18.137 abonnementhouders
Verhuisdienst	26 klanten lieten zich verhuizen door Den Otter Verhuizingen, 8 klanten huurden een bestel/vrachtauto bij Autoverhuur Rijnmond, 9 klanten huurden gereedschap bij Boels, 1 klant huurde een opslagbox bij Kubus Mini Opslag
Korting Doe-het-Zelf zaak	319 klanten leverden een kortingsbon in bij Formido, 631 keer is tijdens een aankoop bij Karwei gebruik gemaakt van de kortingpas
Afgesloten verzekeringen bij OHRA	164 inboedelpolissen en 145 aansprakelijkheidspolissen
Abonnement persoonsalarmering Thuiszorg	14 abonnementen

Het Serviceabonnement is eigenlijk het enige product dat op dit moment een zeer substantiële afzet kent. De lichte daling in 2005 (circa 200 klanten minder) is waarschijnlijk te wijten aan de prijsverhoging. De prijs van ons Serviceabonnement was al enkele jaren niet verhoogd en we leden dan ook behoorlijk veel verlies op de abonnementen. Daarom voerden we in 2005 een prijsverhoging door.

Met name de gemakservices als verhuisdiensten vinden weinig aftrek bij onze klanten. Hoewel klanten in een behoefteonderzoek aangeven dit soort diensten wél te wensen, doen ze toch veel zelf, of vinden ze dit soort diensten uiteindelijk te duur.

Woonbron stak begin 2005 dus nadrukkelijk in op fysieke aanvullende producten en diensten ter verhoging van het comfort en de veiligheid in de woning. Per 1 oktober 2005 introduceerden we twee nieuwe producten voor onze klanten: keukenkeuze en politiekeurmerk veiligheidspakket.

Het eerste product is erop gericht klanten meer keus te bieden in keukens op maat. Zij mogen nu niet alleen bij planmatige vervanging, maar op elk gewenst moment tegen betaling de keuken laten uitbreiden of aanpassen. Wij betalen ook mee aan de nieuwe keuken, voor het deel van de keuken dat al afbetaald was.

Het tweede product, het politiekeurmerk veiligheidspakket, geeft klanten de mogelijkheid om de woning te laten beveiligen volgens de regels van het predikaat 'politiekeurmerk veilige woning'.

In de vestiging Spijkenisse is dit product in 2005 succesvol getest. Maar liefst 200 klanten namen het pakket af. Daarnaast kunnen de vestigingen besluiten de eisen van het Politiekeurmerk Veilig Wonen mee te nemen in het Planmatig Onderhoud. Woonbron Prins Alexander is bijvoorbeeld al begonnen met het aanbrengen van nieuw hang- en sluitwerk en andere veiligheidsmaatregelen.

Het is onze filosofie dat de aanvullende producten en diensten zichzelf moeten terugverdienen, tenzij sprake is van een duidelijk maatschappelijk rendement. Om deze reden houden we de aanvangsinvesteringen, en de 'handling'kosten van producten en diensten die onze medewerkers maken, nadrukkelijk in het oog. Als er niet genoeg afzet ontstaat, halen we de producten op een gegeven moment weer uit de schappen.

Het rendement op het totaalpakket producten en diensten was in 2005 verliesgevend als gevolg van de prijsstelling van het serviceabonnement onder het kostprijsniveau.

Woonwinkel

Alle vestigingen van Woonbron hebben inmiddels een woonwinkel. Wij zien de winkels als een belangrijk distributiekanaal naar onze klanten. De klant vindt hier het woonarrangementenmodel, informatie over het Te Woon-concept en de aanvullende producten en diensten.

Woonbron Delft opende in juni 2005 haar woonwinkel.

De Delftse klanten wisten de winkel vrijwel direct goed te vinden.

Het aantal bezoekers aan deze vestiging nam met vijftig procent toe: na opening is de winkel in totaal ruim 24.000 keer bezocht.

RESULTATEN 2005: VRIJKOMEND WONINGAANBOD EN HET LOTINGSEXPERIMENT

Onze vrijkomende woningen bieden we aan via de aanbodmodellen in de regio's waarbinnen we actief zijn. In 2005 waren dat Woonnet Haaglanden (vestiging Delft), Woonnet Rijnmond (de Rotterdamse vestigingen) en Stichting Woonruimteverdeling Zuid-Hollandse Eilanden (vestiging Spijkenisse).

Aantal Verhuringen

In het verslagjaar vonden er in totaal 3016 verhuringen plaats. Dat betekent een kleine stijging ten opzichte van 2004. De verdeling per vestiging is te zien in onderstaande tabel.

Vestiging	2005		2004	
	Aantal	%	Aantal	%
Delft	984	10.8	829	9.1
Delfshaven	553	7.9	529	7.4
Hoogvliet	338	5.8	378	5.8
Prins Alexander	191	6.6	168	5.3
Spijkenisse	259	7.0	242	6.2
IJsselmonde	691	9.1	611	7.6
TOTAAL	3016	7.1	2757	6.4

Op vestigingsniveau zien we aanzienlijke verschillen ten opzichte van 2004. Zo was het aantal verhuringen bij de vestiging Delft hoger, passend bij de trend van een licht toenemende mutatiegraad in de gemeente Delft. Bij Woonbron Delfshaven steeg het aantal verhuringen eveneens behoorlijk.

Ondanks de kleine stijging van het vrijkomende aanbod, was de krapte op de markt nog steeds behoorlijk. Met zo'n honderd reacties per woning en een slaagkans van woningzoekenden die in onze werkgebieden tussen de 6 tot circa 11 procent lag, was van echte keuzevrijheid en zeggenschap van de consument nog geen sprake.

Aantal verkopen

Naast de verhuringen verkochten we in 2005 in totaal 752 woningen. Hieronder waren 198 wederverkopen. De overige 554 waren dus nieuwe verkopen en hadden de volgende status: 394 in Koopgarant, 64 in Koopcomfort en 96 woningen in de vrije verkoop.

Ook realiseerden we 198 wederverkopen uit MGE (Maatschappelijk Gebonden Eigendom) en Te Woon. De toename van het aantal verkopen ten opzichte van 2004 is met name veroorzaakt door meer verkopen in Te Woon-complexen. Enerzijds zijn er meer Te Woon-complexen aangeboden waar relatief veel klanten voor een koopvorm kozen, zoals bijvoorbeeld in Hoogvliet het geval was. Anderzijds kozen ook meer klanten voor koop in complexen die vóór 2005 Te Woon zijn aangeboden.

Loting

Vanaf 1 maart 2003 geldt in de Rotterdamse regio een lotings-experiment. In 2005 boden we een kleine 760 woningen via het lotingsmodel aan.

De evaluatie van het lotingsmodel (eind 2004) leerde ons dat de klant realistisch kiest: het is niet zo dat we ineens grote woningen aan kleine huishoudens verhuren. Woningzoekenden waarderen het naast elkaar bestaan van een model waarbij zij redelijk voorspelbaar 'in de rij staan' voor een woning. Het lotingsmodel biedt starters aanzienlijk meer kansen dan het reguliere aanbodmodel waarin inschrijfduur leidend is. De cijfers in 2005 bevestigden dit beeld. We kregen in 2005 toestemming om dit experiment tot standaard te verheffen. Andere corporaties tonen ook interesse.

Binnen het lotingsmodel hanteren we twee huurprijzen: een doel-groephuur en een markthuur. Als een kandidaat kan aantonen dat hij een inkomen heeft onder de 'ziekenfondsgrens' (bruto huishoudensinkomen € 33.000), komt hij in aanmerking voor een korting op de huurprijs. Zo niet, dan betaalt de klant de markthuur (97 procent van de maximaal redelijke huur). Het is onze ambitie om meer klanten met een hoger inkomen naar de stad te trekken en zo de vitaliteit van de stad te ondersteunen. We geloven dat meer diversiteit in inkomens meer draagvlak voor voorzieningen creëert en meer balans in de bevolkingssamenstelling. Daarom willen we van het vrijkomende aanbod uiteindelijk eenderde van de huurcontracten met een markthuur afsluiten. Het percentage klanten dat in 2005 een woning tegen de markthuur van ons huurde, betrof een kleine 6 procent. Dat is teleurstellend. Om dit percentage naar de toekomst toe te verhogen blijven we veel energie steken in het creëren van

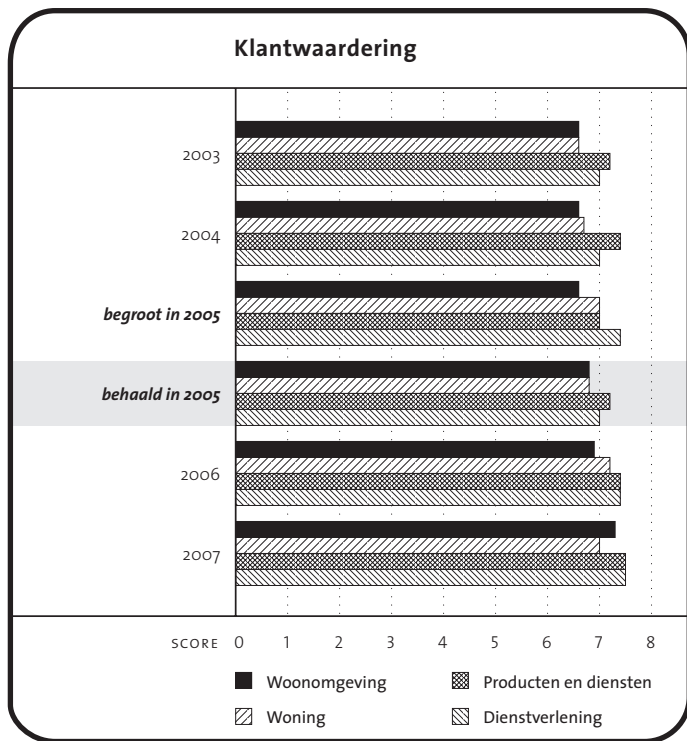
aantrekkelijke woonmilieus met een bijpassend woningaanbod en het attenderen van een bredere klantgroep op ons aanbod.

RESULTATEN 2005: KLANTONDERZOEK

Woonbron doet intensief aan klantonderzoek als input voor beleid, producten en dienstverlening. In 2005 lieten we de volgende onderzoeken uitvoeren:

- Klantenpanel: een klantenpanel van 1300 klanten is gedurende het jaar viermaal ondervraagd over de woning, de woonomgeving, kwaliteit van de dienstverlening, producten en diensten en communicatie.
- In 2005 ondergingen alle vestigingen een KWH-huur en een KWH-kooplabel onderzoek.
- De woonwensenwijzer is een landelijk georganiseerde online vragenlijst waarmee woonwensen van klanten scherper in beeld komen. Met de ingevulde vragenlijsten bouwde de organisatie een database van klantgegevens op, waarin eind 2005 de wensen van 25.000 klanten beschikbaar waren. Woonbron Delft participeerde hierin en leverde zelf van enkele honderden klanten de klantgegevens in deze database.
- After sales onderzoek: een aantal vestigingen voerde zelf after sales onderzoek uit naar verschillende werkprocessen. Woonbron Delft deed bijvoorbeeld intensief klantonderzoek naar klanttevredenheid over verhuur, onderhoud en projecten door middel van schriftelijke enquêtes.

Het klantonderzoek leverde het volgende beeld op van de waardering van de klant voor Woonbron:



Op het gebied van de waardering van de klant voor de directe woonomgeving zagen we in 2005 een lichte stijging ten opzichte van 2004. We scoorden vooral op het gebied van verkeersoverlast en groenonderhoud, maar vervuiling van de woonomgeving blijft een belangrijk aandachtspunt.

De tevredenheid van onze klanten met hun woning steeg licht ten opzichte van 2004. Punten die voor klanten een hoge prioriteit hadden, waren comfort van badkamer, keuken en de veiligheid van de woning. Met ons aanvullend productenassortiment willen we de klant daarom de mogelijkheid geven zelf voor een hoger comfortniveau te kiezen.

Woonbron wil graag haar klanten qua dienstverlening in de woonwinkel en afhandeling van de reparatieverzoeken minimaal zo goed bedienen als de gemiddelde stedelijke corporatie. Onze klanten waren redelijk tevreden over de kwaliteit van dienstverlening in de vestigingen (stabiel ten opzichte van het jaar ervoor), maar dat vinden wij niet genoeg. Een belangrijk verbeterpunt in de dienstverlening is bijvoorbeeld het nakomen van vervolgspraken. Deze klantafspraken moeten we beter zien te borgen in onze werkprocessen. Daarom zijn we in 2005 gestart met het opzetten van een klantvolgsysteem, zodat we de klantafspraken beter kunnen bewaken.

De kwaliteit van onze dienstverlening is extern gemeten via de KWH-huurmetingen. Eind 2005 behaalden (of behielden) de vestigingen Alexander, Hoogvliet en Delfshaven het KWH-label. De vestiging IJsselmonde moet op voor de herkansing en de vestiging Spijkenisse hield in 2005 alleen een nulmeting. Woonbron Prins Alexander scoorde boven de stedelijke norm én het landelijk gemiddelde. Woonbron Delft start pas in 2006 met het KWH-traject, en liet in 2005 een nulmeting uitvoeren.

In 2005 vond er ook een eerste KWH-kooplabelmeting plaats. Het KWH-kooplabel is speciaal gericht op taken als verkoop van woningen, terugkoop en VvE-beheer. Woonbronbreed is een aantal verbeterpunten benoemd, dat we moeten oplossen om het label in 2007 te behalen.

De tevredenheid over de dienstverlening van de onderhoudsafdeling steeg ten opzichte van het jaar ervoor van een 7,0 naar een 7,2; daarmee bereikten we het minimaal gewenste niveau van de gemiddelde stedelijke corporatie. In het verslagjaar verwerkte Service & Onderhoud circa 100.000 (telefonische) meldingen, waarvan 60.000 tot een opdracht leidden.

Klachtencommissie

De Klachtencommissie Woonbron kwam in 2005 6 keer bijeen en behandelde 12 klachten.

Onderstaand overzicht toont het aantal klachten:

Klacht	aantal		gegrond		ongegrond		niet ontvankelijk		aangehouden	
	2004	2005	2004	2005	2004	2005	2004	2005	2004	2005
AANTAL	15	12	4	4	7	5	1	0	3	3

Vier klachten zijn in 2005 gegrond verklaard. Een bewonerscommissie vond dat Woonbron hen niet (tijdig) had geïnformeerd over het beleidsvoornemen om Te Woon toe te passen in een wooncomplex en is hierin in het gelijk gesteld door de commissie.

Een andere gegronde klacht was van procedurele aard en ging over de aan een woning verbonden parkeerplek. De derde gegronde klacht ging om het niet goed verhelpen van technische gebreken aan een nieuwe woning. De vierde zaak is gedeeltelijk gegrond verklaard en betrof een verzoek om vergoeding voor schade wegens een traag verlopend terugkoopproces bij Woonbron.

De ongegrond verklaarde zaken waren zeer divers van aard en betroffen burenoverlast, betalingsachterstand of technische klachten. Aangehouden zijn twee klachten waarbij de Klachtencommissie op de zittingen niet tot een uitspraak kon komen. In een overlastzaak probeerde de Klachtencommissie de betrokken partijen met elkaar in dialoog te brengen en het resultaat hiervan terug te koppelen aan de Klachtencommissie. De klagende partij trok uit onvrede met het vervolgtraject zijn klacht in. De laatste zaak betrof een geschil over de werkwijze van Triant. Een mediator moet de zaak oplossen.

De Klachtencommissie ontving nog 63 andere klachten, die na tussenkomst van het secretariaat alsnog door de desbetreffende vestiging zijn opgelost. De termijn van een bevestiging binnen drie werkdagen na binnenkomst van de klacht, is in praktisch alle gevallen behaald. Maar in het vervolgtraject is de afgesproken termijn van 14 werkdagen in negen gevallen helaas niet gehaald, mede door de complexiteit van sommige cases. De vastgestelde termijnen, waarbinnen de Klachtencommissie moet adviseren aan

de Raad van Bestuur en de Raad van Bestuur het advies vervolgens weer aan de klager doorgeeft, zijn in alle gevallen gehaald.

De vestiging Delft werkt niet met de Woonbron Klachtencommissie, maar met een Geschillencommissie Huursector. In 2005 kreeg de Geschillencommissie één geschil binnen. Het geschil had betrekking op het niveau van onderhoud van een Zelf Aangebrachte Voorziening. De Geschillencommissie verzocht de vestiging om tot overeenstemming te komen met de klager. Klager accepteerde het aanbod waarna de Geschillencommissie het dossier sloot.





Hart voor de medewerkers

Groei gaat gepaard met het verder investeren in de organisatie en de ontwikkeling van onze medewerkers. Het ultieme doel? Een omgeving waarbinnen medewerkers betrokken en gemotiveerd werken aan een veilige en leefbare stad. Met als resultaat dat klanten de organisatie en de stad op dezelfde manier ervaren. Woonbron streeft naar een goede balans tussen het realiseren van de maatschappelijke doelstellingen en de persoonlijke ambities en belangstelling van medewerkers.

VOORBEREIDING FUSIE WOONBRON EN WOONDRICHT

Woonbron, Woondrecht en de ondernemingsraden kijken terug op een soepele en prettige kennismaking ter voorbereiding van de juridische fusie tussen Woonbron en Woondrecht in 2006. Met als belangrijkste resultaat: een geharmoniseerd pakket arbeidsvoorwaarden dat kostenneutraal kon worden gerealiseerd.

METEO

In 2005 vond binnen de hele organisatie een medewerkers-tevredenheidonderzoek plaats. Onze medewerkers vonden het in algemene zin leuk om bij Woonbron te werken, zo bleek uit de hoge scores op het gebied van combinatie werk en privé, de bijdrage aan de maatschappij, het arbeidsvoorwaardenpakket en de kwaliteit van arbeid.

De verbeterpunten lagen (en liggen) meer op het vlak van interne communicatie, het vergroten van de mogelijkheden voor inspraak en de betrokkenheid bij de organisatie. Wat ons vooral opviel, was dat de medewerkers de toepasbaarheid van het concept woonmilieus en leefstijlen, dat toch ook door de medewerkers onderschreven wordt, niet volledig herkennen.

De verbeterpunten zijn samen met de medewerkers besproken en de vervolgacties zijn opgenomen in de jaarplannen.

INK

Woonbron maakt gebruik van het zogenaamde INK-management model om de bedrijfsvoering blijvend te meten en verbeteren. Medio 2006 willen wij een 'INK fase III'-organisatie zijn. Dat betekent, dat de kwaliteit van onze bedrijfsvoering dan op een bepaald niveau moet staan. Onze organisatie meet die kwaliteit in cycli van drie jaar. De eerste twee jaren van een cyclus bestaan uit zelfevaluatie via een managementreview. Dit is een analyse van de organisatie inclusief de aanbevelingen voor verbeteringen. De analyse levert input aan de vestigingen en andere bedrijfsonderdelen om de eigen jaarplannen bij te stellen. Het derde jaar van de cyclus wordt benut om de bedrijfsvoering door een extern bureau te laten beoordelen. De laatste managementreview vond in dit verslagjaar plaats. In 2006 vindt dus weer een externe beoordeling plaats, waarna we hopen 'INK fase III' gewaardeerd te worden.

HET VIERKANTEN WIEL

Het zogenaamde vierkanten wiel is een integraal beleidsinstrument voor het bedrijfsonderdeel Personeel & Organisatie van Woonbron. Het wiel is een uniek instrument, dat veranderingsprocessen stuurt en bewaakt. De vier kanten van het wiel zijn: resultaatgerichte bedrijfsvoering, procesmanagement, teamontwikkeling en competentie management. In 2005 lukte het ons niet de koppeling tussen procesmanagement (gericht op organisatieverbetering) en competentie management (gericht op de ontwikkeling van de medewerkers) te realiseren. In 2006 willen we de belangrijkste primaire, ondersteunende en bestuurlijke processen in casu de prestatie-indicatoren en TVB schema's beschrijven in het Mavim beheersysteem (*uitleg onder procesmanagement*).

PROCESMANAGEMENT

Begin 2005 veranderden we de ordening van de bedrijfsprocessen binnen Woonbron. De primaire bedrijfsvoering kent nu zeven stappen, met onder elke stap de bijbehorende werkprocessen. De besturende en ondersteunende processen zijn weer aan die processen gekoppeld.

Ook werkten de vestigingen en andere bedrijfsonderdelen aan een verdere beschrijving van processen, procedures en TVB-schema's. Ter ondersteuning van het procesmanagement schafte Personeel & Organisatie (P2O) de softwaretool Mavim aan. Een groot deel van 2005 is besteed aan het inrichten van het systeem, zodat de afdeling op een eenvoudige manier inzicht kan krijgen in de processen, procedures, verantwoordelijkheden en bevoegdheden. Daarnaast geeft het systeem via zogenaamde prestatie-indicatoren inzicht in de prestaties die de vestigingen en andere bedrijfsonderdelen leveren, en zijn straks alle informatie en standaardformulieren die nodig zijn om het beleid goed te kunnen uitvoeren, met één druk op de knop beschikbaar.

Primaire Proces Woonbron:

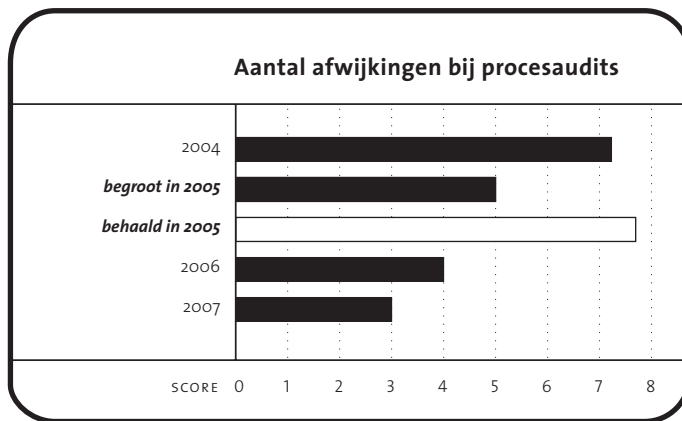
Monitoren PMC's → (door)ontwikkelen visie PMC's →
(her)positioneren PMC's → (door)ontwikkelen PMC's →
realiseren PMC's → leveren PMC's → beheren PMC's →

proces uitkomst →

- Tevredenheid klant/stad
- Nagekomen prestatieafspraken
- Positief rendement

INTERNE AUDITS

De medewerkers van de vestigingen zijn opgeleid om interne audits op het procesmanagement uit te voeren. Per vestiging is een auditteam gevormd van minimaal zes medewerkers. Aangezien het procesmanagement zich nog in het stadium van ordenen van processen bevond, keken de teams in 2005 vooral naar de verbeterpunten en de ervaringen met de opgestelde processen en procedures. In november organiseerden we een dag voor alle auditteams, met als doel het onderling uitwisselen van ervaringen, positieve dan wel negatieve.



TEAMONTWIKKELING

In het verslagjaar realiseerden we een instrument voor de toepassing van teamontwikkeling, zodat de vestigingen voortaan een teamontwikkelingsplan kunnen opstellen. Teamontwikkeling was in 2005 geen prioriteit in het beleidsprogramma.

COMPETENTIEMANAGEMENT

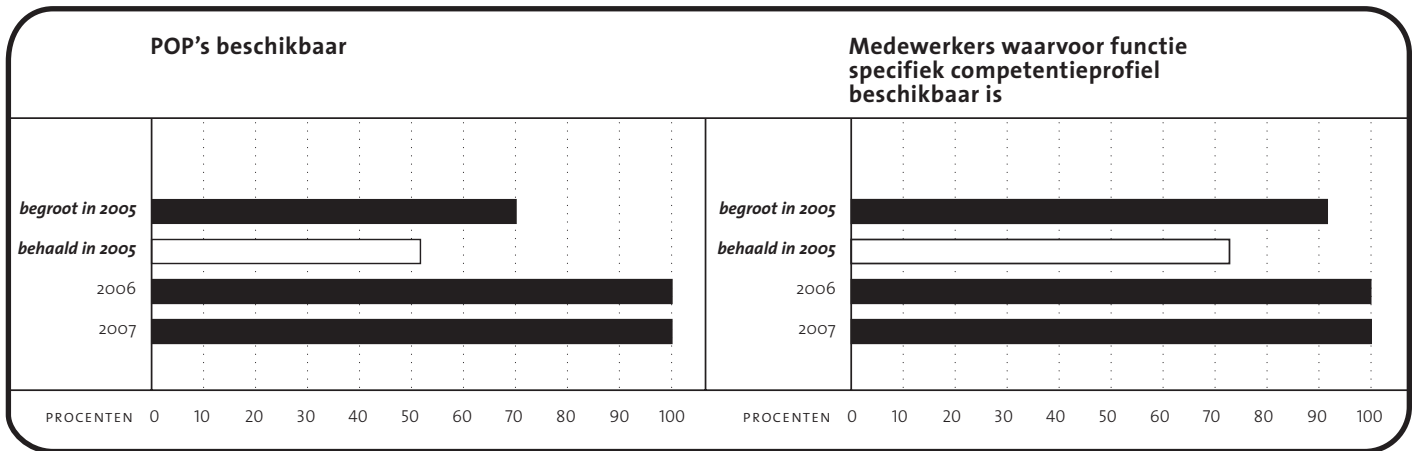
Competentiemanagement brengt de aanwezige capaciteiten van de medewerkers in kaart en geeft richting aan de verdere ontwikkeling. De meeste vestigingen en andere bedrijfsonderdelen doorliepen de volledige gesprekscyclus van functioneringsgesprekken: een plannings-, voortgangs- en beoordelingsgesprek. Een aantal vestigingen gaf aan moeite te hebben met het bewaken van de resultaten vanwege wisselingen in het managementteam. En bedrijfsonderdelen met grotere teams vonden dat het voeren van de gesprekken erg veel tijd kostte.

Voorafgaand aan de beoordelingsgesprekken kregen de managers een training en organiseerden we themasessies voor de medewerkers. Al met al reageerden management én medewerkers positief op het competentie management.

OPLEIDINGEN

Wij coördineren de investeringen in opleidingen en trainingen van de medewerkers in ons eigen Kenniscentrum. De interne trainingen varieerden van Assistent Vastgoed Makelaar tot huurrecht, procesmanagement en leefstijlgericht adverteren. Sommige trainingen zaten in het standaard pakket, en andere trainingen zijn op maat ontwikkeld.

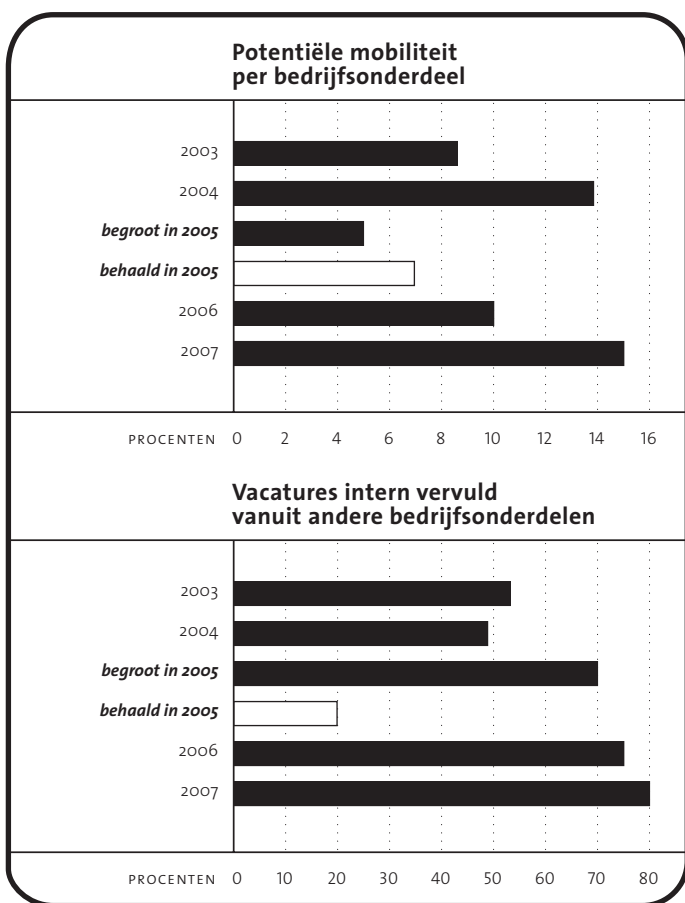
Ook externe partijen klopten bij het Kenniscentrum aan. In totaal heeft het Kenniscentrum 1106 cursisten opgeleid of begeleid naar een externe opleider.



MOBILITEIT

Medewerkers moeten bij Woonbron kunnen doorgroeien. Dat doen wij door de mobiliteit van medewerkers te bevorderen. Het mobiliteitspercentage (verplicht en vrijwillig) steeg ten opzichte van 2004, zelfs hoger dan onze doelstellingen voor 2005.

Onze doelstelling op het gebied van invulling van het aantal intern ingevulde vacatures, is helaas niet gerealiseerd. Vraag en aanbod van kandidaten lijken niet volledig op elkaar aan te sluiten. In 2006 gaan we onderzoeken waarom, en aan de hand van de uitkomsten actie ondernemen.



STRATEGISCHE PERSONEELSPANNING

De totale formatie is met 0,31 fte gedaald, de totale organisatie bleef in omvang ongewijzigd. Wel was er een aantal ingrijpende verschuivingen:

- De eigen onderhoudsafdeling van de vestiging Hoogvliet integreerde in de afdeling S&O. In totaal gingen acht formatieplaatsen over naar S&O.
- Wijzigingen in de organisatiestructuur van Woonbron Spijkenisse en Delft leidden tot een daling van in totaal 8.22 fte.
- Binnen het Service Center zijn relatiebeheerders (1.5 fte) benoemd.
- Bij Woonbron Delfshaven verminderde het aantal formatieplaatsen met 2.23 fte. Deze vestiging had overigens het laagste aantal formatieplaatsen.
- Veel personeelwisselingen legden een druk op de stabiliteit van Woonbron IJsselmonde. De vestiging geeft in 2006 prioriteit aan het creëren van rust en beheersing.
- Woonbron Prins Alexander groeide vanwege de nieuwbouw in Nesselande.

De gemiddelde bezetting van de vestigingen bewoog duidelijk naar elkaar toe. De wens van de organisatie om tot een meer evenwichtige verdeling over de vestigingen te komen, kreeg daarmee gestalte.

In 2005 is het niet gelukt om een strategische formatieplanning – de gewenste formatieontwikkeling tot 2010 in termen van kwaliteit en kwantiteit – op te stellen. In 2006 wordt een ideaalformatie voor totaal Woonbron en de afzonderlijke bedrijfsonderdelen gemaakt.

VERZUIM

Het ziekteverzuim steeg licht ten opzichte van het voorgaande jaar. Het verzuimpercentage bleef wel binnen de doelstelling van vijf procent. De toename van het verzuim was voor een deel te wijten aan medische (niet beïnvloedbare) oorzaken, met name bij Woonbron Prins Alexander. Een andere oorzaak was werkgerelateerd, zeker bij Woonbron IJsselmonde en de afdeling S&O. Woonbron IJsselmonde nam in 2005 gerichte acties om het verzuim terug te dringen, zoals het intensiveren van de contacten met de bedrijfsarts en het uitvoeren van preventieve maatregelen. Het verzuim binnen S&O hield direct verband met de fysieke belasting van de medewerkers. Het management gebruikte verzuimgesprekken om het verzuimpercentage positief te beïnvloeden.

	2003	2004	begroot 2005	behaald 2005	2006	2007
% ziekteverzuim	5.3	3.86	5	4.7	5	4

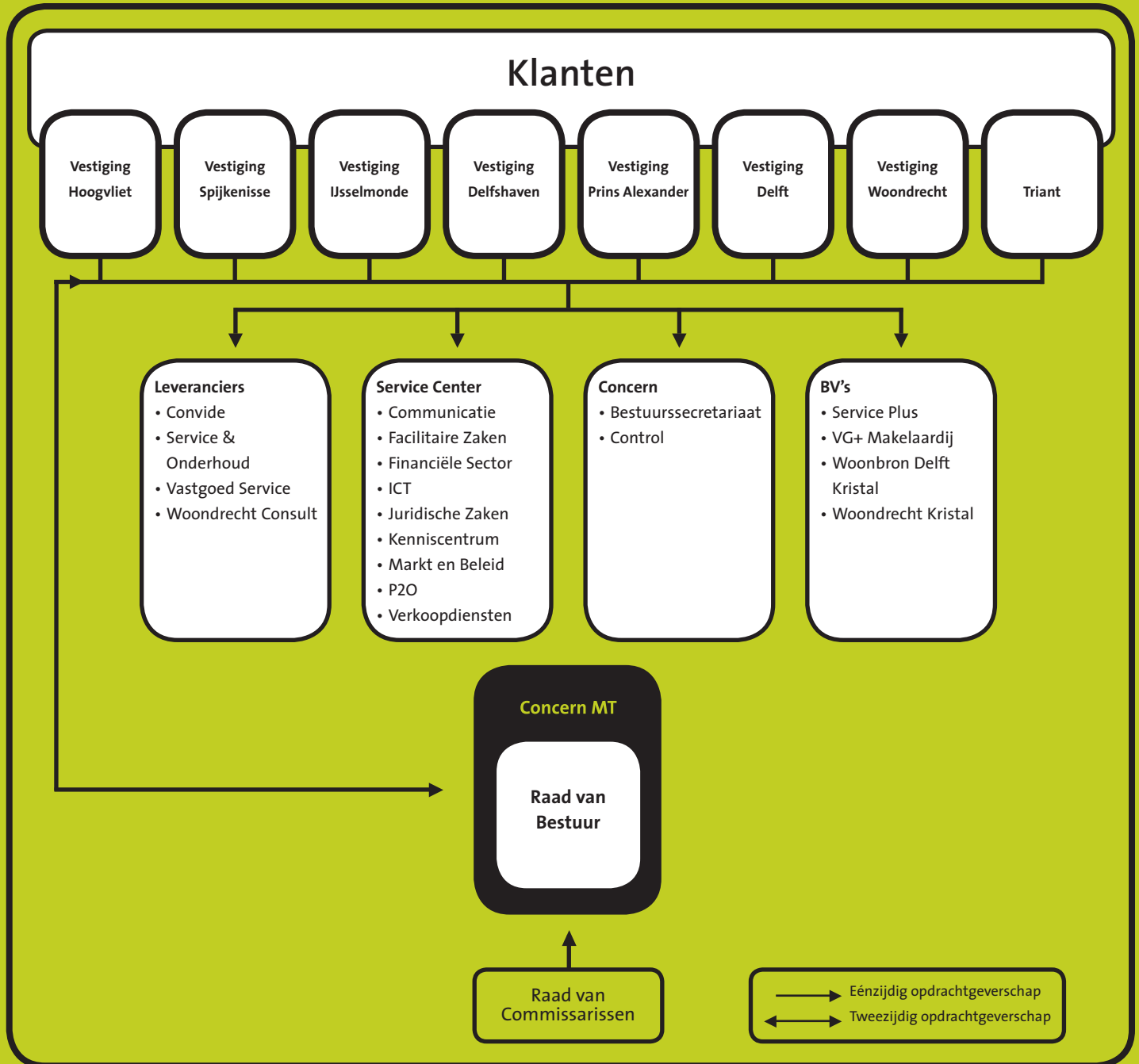
STAGEBELEID

Steeds meer stagiaires vinden hun weg naar Woonbron. Met een actief stagebeleid wil Woonbron jongeren de kans geven werkervaring op te doen. Het is belangrijk dat de jongeren tijdens de stage zorgvuldig begeleid worden. Het mes snijdt aan twee kanten, want door de stagiaires goed te begeleiden, leveren zij ook een bijdrage aan de prestaties van onze organisatie. In 2005 waren er 27 scholieren en studenten als stagiaire werkzaam bij Woonbron.

JEUGDWERKLOOSHEID

In het kader van onze maatschappelijke opgave kunnen wij een bijdrage leveren aan de terugdringing van de jeugdwerkloosheid in de regio Rotterdam. Wij hebben het afgelopen jaar werkervaringsplaatsen gecreëerd en contacten gelegd met belanghebbende partijen. In 2006 kunnen de plaatsen worden ingevuld.

Organogram



De ondernemingsraad

2005 was een jaar om trots op te zijn, maar ook een enerverend jaar. Binnen Woonbron speelden veel zaken waarbij de inzet van de OR gewenst was. Geen lichte onderwerpen, maar belangrijke zaken als fusie, competentie management, een voorgenomen afsplitsing en interne reorganisaties.

De OR: duidelijk en transparant

Woonbron is een vooruitstrevende organisatie waar veel gebeurt. Dit vraagt om een actieve en alerte OR; één die aansluiting zoekt bij haar achterban en overlegpartners. Na signalen uit de organisatie dat de rol van de ondernemingsraad niet duidelijk was en de communicatie niet voldoende, gooide de OR het roer om en stelde de volgende missie op: 'de OR is slagvaardig, duidelijk, betrouwbaar, transparant en steeds op zoek naar een balans tussen zaak en medewerker. Punt uit!'. De slogan 'De OR. punt uit!' staat voor daadkracht, voor 'geen woorden maar daden'. Een eigen imago en huisstijl plus nieuwsbrief hoorden daar bij. En door met verschillende commissies te werken, bereikte de ondernemingsraad haar doel: eind 2005 vonden Bestuur en achterban de OR een stuk flexibeler en slagvaardiger.

ADVIESAANVRAGEN

Fusie Woonbron-Woondrecht

De ondernemingsraad adviseerde positief over de fusie tussen Woonbron en Woondrecht.

Advies beleid vergoedingen

Met twee aanvullingen op het voorgestelde vergoedingenbeleid adviseerde de OR positief:

- een medewerker krijgt compensatie van de avonduren, die hij/zij investeert tijdens een door de werkgever opgelegde, bedrijfsbrede cursus die niet in directe relatie staat tot de functie;
- bijzondere kosten worden vergoed op vertoon van een betalingsbewijs.

Bijzondere beloningen

Op verzoek van de OR en in overleg met het bestuur is afgesproken dat het beleid voor bijzondere beloningen in het kader van het algemene beloningsbeleid op de agenda komt als we de overstap maken naar CATS. De OR is van mening dat beleid voor bijzondere beloningen onder competentie management valt, net zoals de functionerings- en beoordelingsgesprekken.

Integratie Hoogvliet en Spijkenisse bij Service & Onderhoud

In 2005 vond een samenvoeging plaats van de afdelingen Service & Onderhoud van Hoogvliet en Spijkenisse met de centrale afdelingen. Dankzij intensieve begeleiding is het reorganisatietraject goed verlopen.

INSTEMMINGSAANVRAGEN

Secundair en tertiair arbeidsvoorwaardenpakket

De OR verleende instemming voor een nieuw pakket secundaire en tertiaire arbeidsvoorwaarden die voortvloeiden uit de fusie tussen Woonbron en Woondrecht.

Vervanging pc/privé regeling

Het kabinet schafte de regeling pc/privé af, waarin medewerkers van de werkgever éénmaal per drie jaar een bijdrage konden krijgen voor de aanschaf van een computer. Woonbron stelde hiervoor een jaarlijkse bijdrage in de plaats die de medewerkers kunnen gebruiken voor de levensloopregeling.





never

heaven

sion
tradition
tendency
art
fast
mour
chic
sex
appeal
look
attracti
nd
elegance
freedom
trend
passion
design
ness
ber

romantic
revolutionary
technique
style
sion
original
generally
italian
sincerity
language
gentle

Hart voor de zaak

Als maatschappelijk ondernemer beschouwen wij het als een maatschappelijke taak ook klanten te huisvesten die niet de middelen hebben de volledige kostprijs van het wonen te betalen. Of die een extra steun in de rug nodig hebben, zoals ouderen met een zorg-indicatie, gehandicapten en dak- en thuislozen.

VERDIENEN WAAR HET KAN, OM TE KUNNEN UITGEVEN WAAR HET MOET

Woonbron streeft naar financieel-economisch rendement om maatschappelijk rendement te kunnen maken, en dat creëert een spanningsveld. Wij vragen ons constant af of we de goede dingen doen en of we die goed doen. Deze vragen kunnen wij nooit zelf beantwoorden. De bedrijfsvoering moet daarom altijd helder en transparant zijn. De deur staat open voor overheid, bewonersorganisaties en andere partners en belanghouders om mee te praten over wat ons gezamenlijk te doen staat.

Of we de goede dingen doen, blijkt uit klanttevredenheid-, medewerkers tevredenheid- en imago-onderzoek. Financiële continuïteit is een randvoorwaarde om de ambities richting klant en stad waar te maken. Het streven naar meer rendement is onder meer terug te vinden in ons beleid ten aanzien van huren en kopen. Uiteindelijk is het ons te doen om goed en betaalbaar wonen te blijven garanderen voor de klanten die ons nodig hebben. Verdienen waar het kan, uitgeven waar het moet.

INKOMSTENBRONNEN

Om beter inzicht te krijgen in de kosten en opbrengsten is met ingang van het verslagjaar de winst- en verliesrekening opgesplitst in vijf gewone categorieën, te weten de exploitatie van de huurwoningen, verkopen, maatschappelijke investeringen, investeringen in nieuwbouw en leefbaarheid. Daarnaast geven we de activiteiten van de interne leveranciers (Service & Onderhoud en Triant), tezamen met de deelnemingen, in een zesde categorie (categorie commercieel) weer. Deze interne leveranciers kunnen immers ook als zelfstandige onderdelen gezien worden. Deze opzet geeft helder weer waar Woonbron aan verdient en waar zij aan uitgeeft.

In 2005 waren de huurontvangsten (€ 168,6 miljoen) en de verkopen (€ 25,9 miljoen) de belangrijkste bronnen van inkomsten.

De huurverhoging per 1 juli bedroeg 1.6 procent.

BESTEMMING VERDIENSTEN

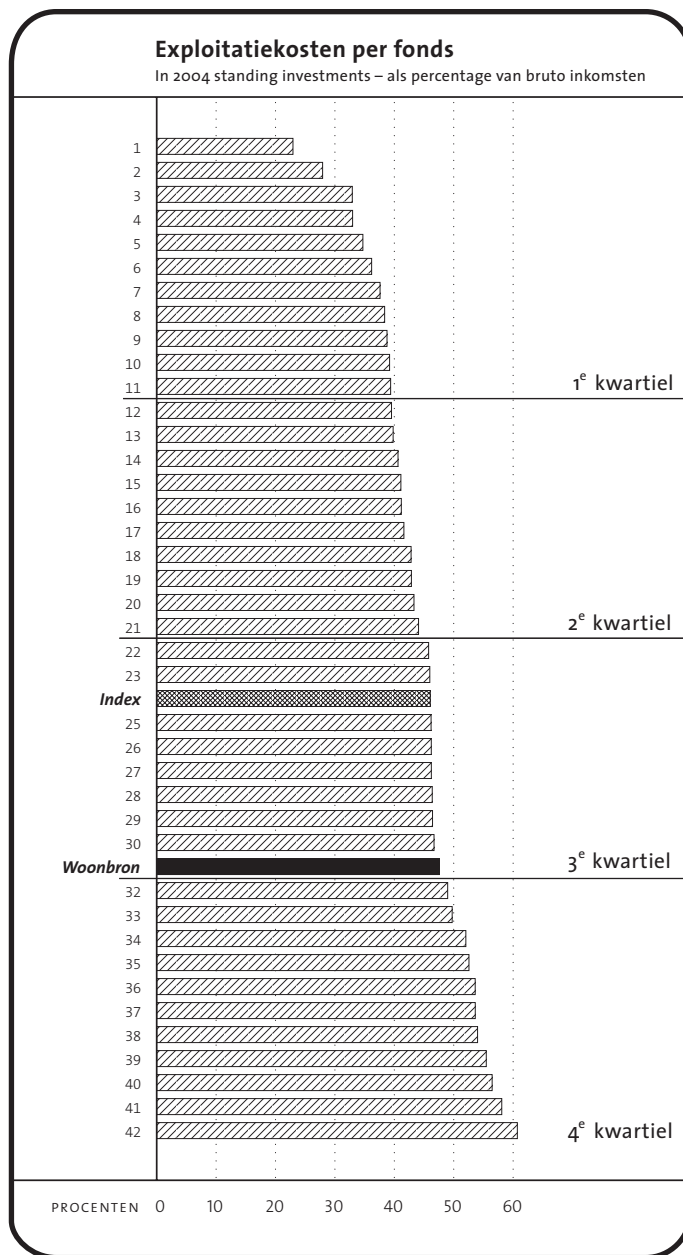
De onderhoudslastenpost was een van de grootste posten binnen de winst- en verliesrekening. In 2005 gaven wij voor ruim € 51,2 miljoen aan onderhoud uit. Daarnaast besteedden wij € 5,7 miljoen aan diverse leefbaarheidsprojecten.

AEDEX

Woonbron is ruim vier jaar deelnemer aan de Aedex/IPD vastgoedindex. In mei 2005 verspreidde Aedex de cijfers over 2004. Het totale rendement (direct en indirect) bedroeg 12,9 procent (Aedex/2003: 8,3 procent). Een deel van dit rendement (ruim vier procent) is veroorzaakt door een wijziging in de methodiek van taxeren. Na correctie bleek het rendement van Woonbron op een vergelijkbaar niveau te zitten met de overige Aedex deelnemers.

Eén van onze doelstellingen is het terugdringen van de exploitatiekosten en het bereiken van het tweede kwartiel in 2007. Op basis van Aedex/2004 bevinden wij ons nog in het derde kwartiel, onze positionering is echter sterk verbeterd ten opzichte van 2003 toen we in het vierde kwartiel zaten.

De introductie van de Aedex/IPD vastgoedindex leidde in ons waarden denken tot verdere inzichten in relatie tot waardecreatie op het niveau van product/marktcombinaties (PMC's) die plaats kunnen vinden als gevolg van de investeringen.



HET WOONINVESTERINGSFONDS

Dit jaar vond het transport van de 737 woningen, die wij aan het Wooninvesteringsfonds (WIF) verkochten, eind november plaats. Dit transport betekende de afronding van een voor Woonbron belangrijke verkoop. Wij blijven wel het beheer van de woningen verzorgen (voor de huurders verandert er dus niets), maar zijn niet meer eigenaar van de woningen. De eerste contracten voor deze verkoop waren al in 2004 getekend. De verkoop verbeterde zowel ons vermogen als onze liquiditeitspositie. Het WIF wordt mede gefinancierd door corporaties die in een ruime vermogenspositie verkeren, maar op korte termijn geen opgave hebben, of slechts een beperkte. De realisatie van de verkoopopbrengst is al in de jaarrekening van 2004 verantwoord.

INVESTERINGEN

Wij waren actief in twee herstructureringsgebieden (Hoogvliet en IJsselmonde). Daarnaast leverde Woonbron Prins Alexander een bijdrage aan de nieuwbouw in de wijk Nesselande. De komende jaren investeren we op grote schaal, zowel in de bestaande bouw als in nieuwbouw. De verwachte investering bedraagt € 1,5 miljard.

TRANSPARANTIESCHEMA

Woonbron wil inzicht geven op welke wijze zij haar middelen verkrijgt en vervolgens inzet. Met behulp van de transparantiemethodiek (TM) is het mogelijk om scheiding aan te brengen tussen de bedrijfsmatige rol (gericht op een efficiënte exploitatie van het vastgoed) en de maatschappelijke rol.

De transparantiemethodiek geeft bij een vooraf bepaald gewenst eigen vermogen inzicht in het resultaat op gewone bedrijfsvoering, en laat vervolgens zien op welke wijze extra inkomsten binnenkomen en waaraan deze middelen worden besteed. Op die manier weten we welke vermogens over of onder maat zijn. Het schema op de volgende pagina geeft de ontwikkeling van het vermogen van Woonbron weer en de nog beschikbare 'vrije bestedingsruimte' (zie totaal onbesteed deel van het budget in transparantieschema). Dit vermogen, de vrije beleidsruimte, bedraagt tot 2010 ruim € 117 miljoen.

Woonbron wil dat dit vermogen een maatschappelijke bestemming krijgt, in dialoog met de maatschappij:

- passend binnen de (huidige) missie van Woonbron;
- volgens de spelregels van resultaatgerichte bedrijfsvoering;
- maar nooit meer vrijblijvend.

In het schema verkennen wij de mogelijke bestemmingen in de periode 2006-2010. Het jaarplan 2006 bevat de voornemens voor slechts één jaar. In de bedrijfsplannen van onze vestigingen, de gebiedsvisies en de maatschappelijke dialoog staan de plannen en verwachtingen die nog niet in beleid zijn vertaald, en dus ook nog niet in de bedrijfswaarde berekeningen zijn opgenomen.

Momenteel onderzoekt Woonbron samen met de SEV (voorheen de Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting) de mogelijkheden om het transparantiemodel verder te verdiepen. In juni 2006 verwachten we dat deze studie resultaten oplevert.

Transparantieschema

(bedragen x € 1.000,-)	2006	2007	2008	2009	2010
Herkomst					
Vermogen op basis van bedrijfswaarde	336.690	497.113	508.646	474.489	525.692
Rendement over vermogen op basis van bedrijfswaarde	23.940	31.568	28.075	33.636	26.372
Verkoop	43.321	42.223	39.648	46.166	46.295
Huurpotentie	58.358	61.114	62.205	57.039	56.981
TOTAAL HERKOMST	125.620	134.905	129.927	136.841	129.648
Bestedingen					
Leefbaarheid	-10.094	-8.974	-9.008	-8.780	-9.000
Investerings	-32.087	-53.377	-14.140	-17.001	-10.239
Commerciële activiteiten	-2.461	-2.544	-2.696	-2.854	-3.019
Verkoopactiviteiten	-4.540	-4.088	-4.190	-4.168	-4.282
Sloop	-883	-1.887	40	-69	39
Renteresultaat liquide middelen	-3.282	-7.847	-5.292	-3.399	-2.153
Afschrijvingen ten dienste van exploitatie	-1.242	-1.291	-1.348	-835	-713
Huurafslag	-59.138	-59.973	-60.863	-60.561	-59.327
TOTAAL BESTEDINGEN	-113.726	-139.982	-97.496	-97.665	-88.695
TOTAAL ONBESTEED DEEL VAN HET BUDGET	11.894	-5.077	32.431	39.176	40.954
Eigen vermogen					
Algemene reserve per 1 januari	291.552	261.872	252.071	293.898	330.679
Mutatie algemene reserve	-29.680	-9.801	41.828	36.781	36.277
ALGEMENE RESERVE PER 31 DECEMBER	261.872	252.071	293.898	330.679	366.957
Herwaarderingsreserve per 1 januari	140.717	182.290	187.060	177.663	180.058
Mutatie herwaarderingsreserve	41.574	4.770	-9.397	2.395	4.676
HERWAARDERINGSRESERVE PER 31 DECEMBER	182.290	187.060	177.663	180.058	184.734

UIT DE MAATSCHAPPELIJKE DIALOOG OP CONCERN-EN VESTIGINGSNIVEAU KOMEN DE ONDERSTAANDE VOORNEMENS NAAR VOREN:

1. Verhoging productie nieuwbouw

Maatschappelijke agendering:

nieuwbouwproductie is het hoofdbeleidsdoel van VROM.

Resultaat:

productie (start bouw) structureel boven de 500 woningen per jaar.

Toelichting:

zakt nu na een piek in 2006/2007 ver terug.

Nodig extra woningen onder andere te realiseren in:

- Zuidplaspolder
- Stadshavens

Besteding tot en met 2012: € 25 miljoen.

2. Betaalbaarheid voor de knelgroepen

Maatschappelijke agendering:

afgesloten prestatiegaranties bij de fusie met Delftwonen.

Resultaat:

huurquote knelgroepen < 25 procent.

Toelichting:

in te ramen voor een periode van midden 2007 tot 2010, met de aanname dat dit gewenste effect daarna door een algemene 'woontoeslag' wordt overgenomen.

Anders structureel financieren door de streefhuurpercentages te verhogen:

- extra grote woningen voor grote gezinnen (door middel van huurverlaging, samenvoeging en verhuiskostenvergoeding voor groot wonende kleine huishoudens)
- huurvouchers voor knelgroepen

Besteding tot en met 2009: € 3 miljoen.

3. Keten wonen-leren-werken-zorg

Maatschappelijke agendering:

in ons zomerdebat van 2004 maakten wij afspraken met instanties in de keten, daarna is de Münchhausengroep opgericht.

Resultaat:

Woonbron levert bijdrage aan de keten door stabiele woonsituaties op maat te bieden, voor mensen die dit nodig hebben.

Toelichting:

de code van de Münchhausengroep gebiedt 'we zeggen nooit nee'. Het bijbehorend bedrag is nog niet vastgesteld, want meedoen vraagt meer dan alleen de huisvestingslasten.

Bijdrage Woonbron:

- het creëren van verbeterde, concrete opvangmogelijkheden voor jongeren die dakloos zijn in combinatie met school- en werkafspraken
- het opzetten van een campus in Hoogvliet, foyers in de stad en aanpak van de Putterflats
- het omvormen van basisschool 'de Boog' in Schiedmond naar een brede school

Besteding: € 9 miljoen.

4. Empowering

Maatschappelijke agendering:

sinds 'Vertrouwen in de buurt' staat empowering ook in de taakopdracht van VROM, Woonbron pakt dit voor elk gebied anders aan.

Resultaat:

de wijkscore in de wijkmonitor (nog bij Sociaal Platform Rotterdam in ontwikkeling) ligt op gemiddeld niveau.

Toelichting:

empowering in de volgende buurten oppakken:

- De Akkers in Spijkenisse (agendering door gemeente)
- Wielwijk in Dordrecht
- Nieuwe Westen (vanuit de Rotterdam-wet)
- helpen opzetten van een jeugdhonk voor hangjongeren in de Delftse Gilliswijk en Die Delfgaauwse Weye voor mensen die geen passende opvangmogelijkheden hebben

Besteding: € 12 miljoen.

5. Hotspots

Maatschappelijke agendering:

het aanpakken van particuliere huisjesmelkers in slechte buurten staat hoog op de agenda van de gemeente Rotterdam.

Resultaat:

aankoop, eventueel verbetering en verkoop/Te Woon aanbieden van irreguliere panden.

Besteding: € 10 miljoen.

6. Woonmarkt Weena

Maatschappelijke agendering:

in beweging brengen van de woningmarkt.

Resultaat:

mensen die anders niet te helpen zijn, alsnog van woonruimte voorzien.

Besteding: € 3 miljoen.

7. Duurzaamheid

Maatschappelijke agendering:

VROM-beleid, DUBO, Kyoto, PPP.

Resultaat:

bijdragen aan CO₂ reductie, verder meetbaar te maken in nog te ontwikkelen duurzaamheidsbarometer

Toelichting:

wij willen blijvend een bijdrage leveren aan duurzaamheid.

Besteding: € 5 miljoen.

8. Innovatie

Maatschappelijke agendering:

innovatief blijven ten opzichte van andere corporaties.

Resultaat:

innovatief als herkenningspunt bij imagometing.

Toelichting:

'noblesse oblige', daarom moeten we de flow van ons innovatieve vermogen zien te handhaven door te blijven deelnemen aan fundamenteel innovatieve stromingen; of we moeten deze zelf zoeken en initiëren.

Besteding: € 2 miljoen.

RISICOMANAGEMENT

Risicomanagement staat steeds meer in de belangstelling. Na de schandalen in binnen- en buitenland is interne beheersing een belangrijk onderwerp op de politieke agenda. Ook binnen Woonbron krijgt risicomanagement aandacht. Met ingang van 2006 moeten bedrijfsonderdelen over 2005 op vooraf benoemde processen een 'In Control Statement' (ICS) afgeven aan het Bestuur. Per proces staat daarin omschreven op welke criteria we het ICS beoordelen. Daarom zijn goed management van processen en audits belangrijk voor de input van het ICS.

Wij beschikken over een zogenaamde Accounting Manual, waarin we de administratieve- en verslagleggingsrichtlijnen vastleggen. Daarnaast staan in het Intern Controleplan de interne controle maatregelen beschreven.

Bij het opstellen van de meerjarenbegroting voerden we op basis van economische scenario's een risicotest uit. De test berekende of wij, bij ongewijzigd beleid en ongunstige economische omstandigheden, nog steeds over voldoende vermogen beschikken. De berekeningen gaven geen aanleiding tot nadere bijstellingen van ons huidige beleid.

PRESTATIE-INDICATOREN

	2004	begroot 2005	behaald 2005	2006	2007
Renderend besturen van succesvolle product/marktcombinaties (PMC's)					
% PMC's met positief (financieel) rendement	37	24.9	64.9	52	31
Resultaat t.o.v. geïnvesteerd vermogen (Aedex-marktwaarde) in percentages	0.7	0.3	2.1	0.3	-0.3
Aantal PMC's met financieel rendement < 2%	459	510	343	422	502
Positie binnen Aedex					
Totaal objectgebonden exploitatiekosten uitgedrukt in % van Aedex marktwaarde	5.1	5.4	5.0	5.2	4.8
% uitgevoerde PO-activiteiten conform planning	85	85	81	95	92
% binnen budget gerealiseerde PO-activiteiten	74	91	78	89	93
Aantal NPO-activiteiten uitgevoerd	56.001	56.556	55.475	52.405	52.380
Aansluitend Wooncontracten afgesloten					
Aantal afgesloten Te Woon contracten	538	1.153	994	1.296	3.343
% marktprijzen gerealiseerd	3.2	11.9	5.8	12.4	14.6
(Gemiddeld) aantal dagen leegstand huur → huur/koop → huur	34.0	25.8	41.5	25.3	19.4
(Gemiddeld) aantal dagen leegstand huur → koop/koop → koop	141.0	128.0	153.0	125.8	109.4

	2004	begroot 2005	behaald 2005	2006	2007
Maximaal geïncasseerd					
Dervingsbedrag alle contractvormen	7.198.223	7.599.004	7.333.252	5.050.460	8.162.400
Totale huurachterstand uitgedrukt in % van laatste prolongatie	34.1	31.1	28.3	24.0	24.4
% huurders met achterstand > 2 x maanduur zonder deurwaardersdossier	5.4	10.8	5.3	4.0	7.2
% betalingsregelingen zonder achterstand op deze regeling	94	83	93	87	85

Het financieel rendement in de tabel betreft het rendement exclusief verkoopresultaten. Het begrotingspercentage was nog bepaald op basis van historische kostprijsuitgangspunten (met toegerekende rente en afschrijvingslasten). Hierdoor is dit percentage flink lager dan de realisatie (die bepaald is op basis van uitgangspunten van bedrijfswaardewaardering).

Het dervingsbedrag van alle contractvormen heeft betrekking op de leegstandsderving voor zowel huur- als koopwoningen en projectleegstand.

Ondanks de economisch lastige situatie brachten wij de huurachterstand in 2005 verder omlaag. We gaan ervan uit dat deze trend in 2006 doorzet.

Jaarrekening 2005

Het jaarresultaat van Woonbron kwam in het verslagjaar uit op € 31,8 miljoen negatief. Woonbron waardeert per 1 januari 2004 haar bezit in exploitatie op basis van bedrijfswaarde. Aannames van de parameters ten behoeve van de bedrijfswaardeberekening zijn van invloed op de uitkomst, en daarmee de autonome mutatie bedrijfswaarde. We stelden op basis van de evaluatie Te woon onze parameters omtrent de verkopen neerwaarts bij. De onzekerheid omtrent het nieuwe huurbeleid zorgde ervoor dat wij de effecten van extra ruimte voor huurverhoging niet inrekenen. Met name deze aanpassingen maakten dat de mutatie bedrijfswaarde op € 22 miljoen negatief uitkwam, terwijl deze in 2004 nog € 20 miljoen positief was.

Eveneens steken we de bepaling van de onrendabele toppenprojecten voorzichtig in. Conform de algemene waarderingsgrondslagen bedrijfswaarde bepaalt Woonbron de onrendabele toppenprojecten op basis van calculaties waarin alleen de (eventuele) verkopen van de eerste vijf jaren meetellen. Gebruikmakend van deze calculatiemethode bedraagt het totaal aangenomen onrendabele toppen, ten laste van het resultaat, bijna € 40 miljoen.

Bij de investeringsbesluiten calculeert Woonbron bedrijfseconomisch, zodat de verkopen over een langere termijn worden ingerekend. Op termijn (wanneer de verkopen binnen de scope van vijf jaar komen dan wel gerealiseerd worden) wordt dit effect dus genivelleerd.

KOSTENONTWIKKELING

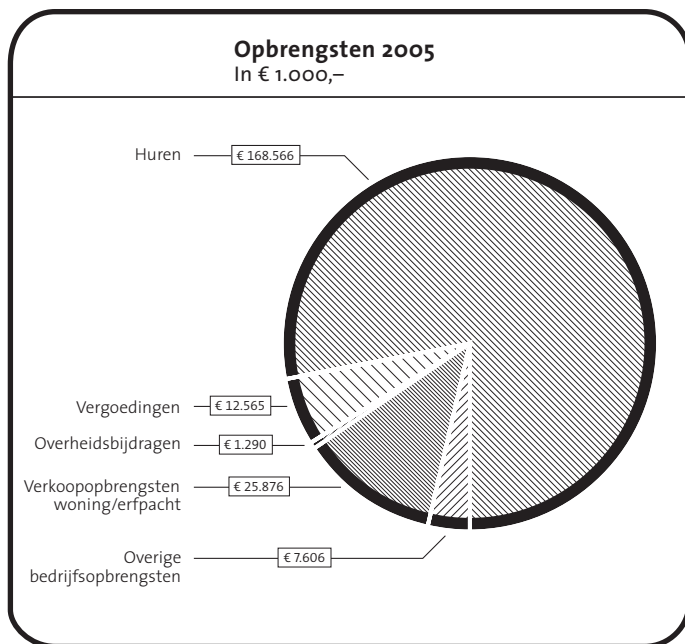
De goede effecten in de kostenontwikkeling op de onderdelen personeelslasten en overige bedrijfskosten zetten vanuit 2004 door naar 2005. Tegen de inflatie in kwamen deze kosten in 2005 lager uit dan de kosten van 2004. Wel hoger waren de uitgaven voor onderhoud. Grote planmatige onderhoudsingrepen in IJsselmonde (Groenenhagen/Tuinenhoven) en Prins Alexander (Grasbuurt) waren debet hieraan (geheel conform de geplande uitgaven).

In € mln.	2004	gerealiseerd	2006
		2005	
Personeelskosten exclusief inhuur Convide *	32,4	31,8	33,2
Overige bedrijfslasten	21,9	19,8	27,9
Totale onderhoudslasten	45,2	51,2	53,9
Zakelijke lasten (belastingen, verzekeringen)	12,4	12,1	13,3

* De inhuur van personeel op projectbasis van Convide, de projectontwikkelingstak binnen Woonbron, valt direct ten laste van de betreffende projecten en is daarom buiten deze vergelijking gehouden.

Lagere lasten voor verzekeringen (een deel van de lasten kwam voort uit een eigen risicopost, die we in 2005 fors minder aanspraken) compenseerden in 2005 de stijging van de kosten voor belastingen (nieuwe WOZ-waarde met nieuwe tarieven).

OPBRENGSTEN



RESULTAAT VERDEELD NAAR ACTIVITEITEN

Voorheen toonden wij de winst- en verliesrekening uitsluitend op totaalniveau. In de lijn van verdergaande transparantie maken wij nu ook onderscheid tussen de reguliere verhuuractiviteiten, verkoopactiviteiten, woningproductie (projecten), maatschappelijke investering en leefbaarheid. Daarnaast geven we de activiteiten van de interne leveranciers (Service & Onderhoud en Triant), tezamen met de deelnemingen, separaat weer. Deze interne leveranciers zijn immers ook als zelfstandige onderdelen te beschouwen.

De huurinkomsten blijven voor Woonbron een belangrijke inkomstenbron. De jaarlijkse huurverhoging van 1 juli 2005 voerden wij door volgens de methode van de 'Commissie Vermeulen tabel' (op basis van één jaarsgemiddelde inflatie) en bedroeg gemiddeld 1.6 procent.

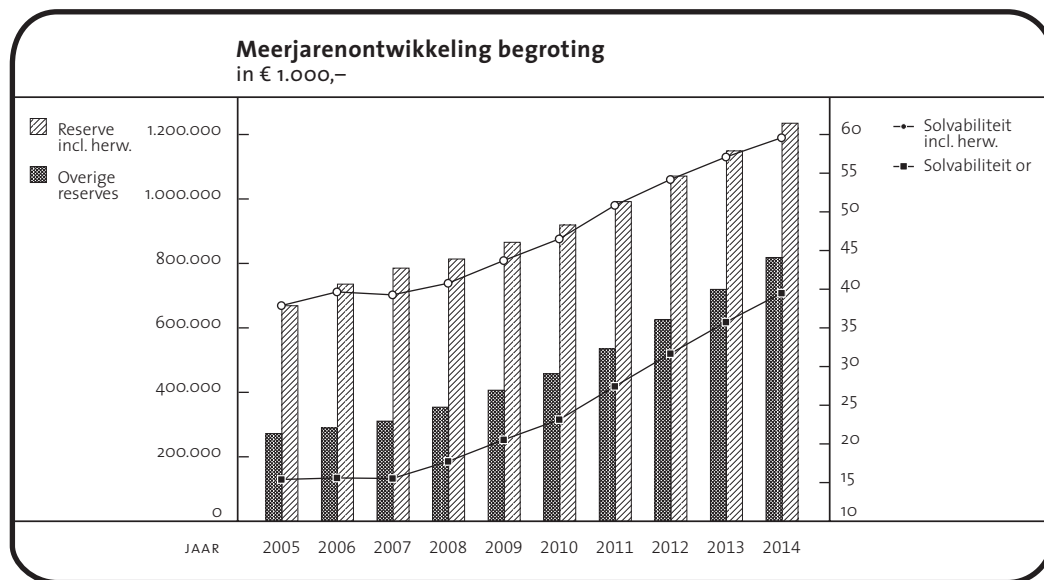
Het verkoopresultaat van 2005 bleef iets achter bij het begrote resultaat doordat enkele complexen later in het jaar Te Woon zijn aangeboden dan gepland. Hierdoor vielen voor een aantal complexen (een deel van) de verkopen over de grens van 31 december 2005 heen. Het percentage verkopen vanuit Te Woon-complexen was gemiddeld conform de begroting.

	Totaal 2005	Leefbaar- heid	Maat- schappelijke investering	Productie woningen	Verkopen	Commer- cieel (intern/BV's)	Regulier beheer
Bedrijfsopbrengsten							
Huren	168.566	0	0	0	0	0	168.566
Vergoedingen	12.565	0	0	0	0	0	12.565
Overheidsbijdragen	1.290	0	0	0	0	0	1.290
Verkoopopbrengst woningen/erfpacht	25.876	0	0	0	25.876	0	0
Overige bedrijfsopbrengsten	7.606	0	0	2.553	579	2.065	2.409
Som der bedrijfsopbrengsten	215.903	0	0	2.553	26.454	2.065	184.830
Bedrijfslasten							
Afschrijvingen op materiële vaste activa	487	0	0	0	0	0	487
Erfpacht	92	0	0	0	0	0	92
Overige waardeveranderingen materiële vaste activa	39.689	0	2.605	37.084	0	0	0
Lonen en salarissen	26.784	1.417	329	2.594	1.141	4.166	17.136
Sociale lasten	5.804	336	78	387	279	1.007	3.717
Lasten onderhoud	45.408	0	0	0	0	-5.774	51.182
Leefbaarheid	3.338	3.337	0	0	0	2	0
Overige bedrijfslasten	52.774	579	135	2.218	476	2.514	46.853
Som der bedrijfslasten	174.376	5.669	3.147	42.282	1.896	1.914	119.468
Exploitatieresultaat voor toerekening rente	41.527	-5.669	-3.147	-39.729	24.558	151	65.362
Rentebaten	3.043	0	0	0	4	46	2.994
Rentelasten	-54.396	0	0	0	0	-6	-54.390
Resultaat uit gewone bedrijfsvoering	-9.826	-5.669	-3.147	-39.729	24.562	191	13.966
Mutatie bedrijfswaarde	-22.007	0	0	0	0	0	-22.007
RESULTAAT TOTAAL	-31.833	-5.669	-3.147	-39.729	24.562	191	-8.041

MEERJARENBEGROTING

Vanuit onze strategische keuzes die gebaseerd zijn op gebiedsvisies en woonmilieus voor leefstijlen scherpten wij de beleidsvoornemens aan voor de meerjarenbegroting vanaf 2006. Naast de update van de huidige situatie van bezit, is de 'productieofferte' aan de gemeente Rotterdam met betrekking tot de grootschalige nieuwbouwplannen, en de prognoses op basis van de evaluatie Te Woon voor de verkopen vanuit Te Woon, in de meerjarenbegroting aangepast. Het zwaartepunt in onze nieuwbouwproductie ligt in de jaren 2006 en 2007. Het aanbieden van woningen in Te Woon en onze verwachting dat de klant een deel van deze woningen koopt, maakt financiering van deze productieopgave mogelijk. Het aantal woningen dat we in de periode tot 2008 verwachten Te Woon aan te bieden, is aangepast tot 70 procent van het totale aantal (reguliere) woningen. Op grond van deze aannames en de daarop gemaakte financiële doorrekening en scenarioanalyses, is het financieel mogelijk onze voornemens te verwezenlijken. Het weerstandsvermogen blijft op een acceptabel niveau.

In onderstaande grafiek is deze meerjarenontwikkeling afgezet in € 1.000,-.



TREASURY

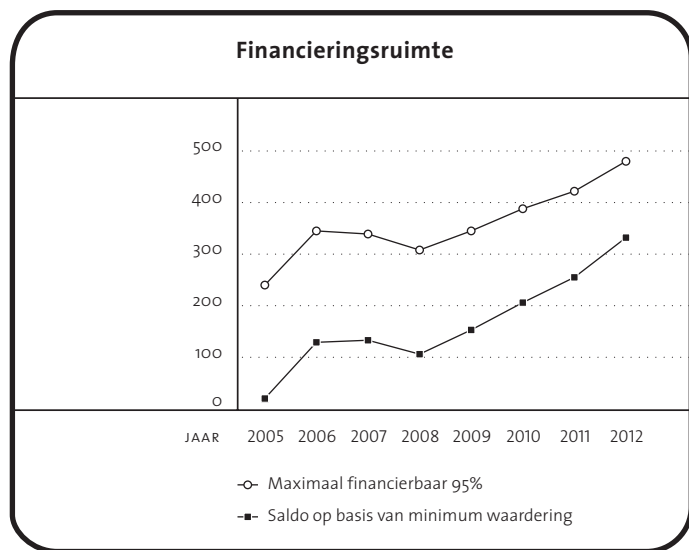
Het financieel beleid van Woonbron is vastgelegd in het treasury statuut. De operationele taken ten aanzien van treasury staan omschreven in het jaarplan, waarin ook de toegestane geld- en kapitaalmarktinstrumenten zijn opgenomen.

De leningportefeuille bedroeg per 1 januari nog € 968 miljoen, maar was op 31 december gedaald tot € 951 miljoen.

Vanwege de verkoop van 737 woningen aan het WIF beschikte Woonbron eind 2005 over een fors positief liquiditeitssaldo.

We ondernamen verschillende acties om de rentelasten en renterisico's verder te verlagen. Net als in voorgaande jaren maakten we hierbij gebruik van renteaftspraken met geldgevers. Hierdoor konden we het toekomstig renterisico verder verlagen. Bij het (her)financieren in 2005 besteedden wij veel aandacht aan het egaliseren van de risico's door de jaren. Als gevolg van het aflossen van een aantal leningen met hoge rentepercentages daalde het gemiddeld percentage van 5,26 tot 5,08 procent.

In 2005 sloten we geen swaps of andere financiële instrumenten af. Om onze projecten te financieren hebben we voldoende borgingsruimte bij het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) nodig. Onze borgingsruimte ontwikkelde zich overeenkomstig bijgaande grafiek. Hierin gaan we uit van een bepaling van de borgingsruimte op basis van 95 procent van de bedrijfswaarde (afgezet ten opzichte van de gebruikelijke waardering gebaseerd op de minimum waarderingsregel). Deze financieringsruimte voldoet om onze investeringsopgave te kunnen uitvoeren. Met het WSW maakten we afspraken over de inzetbaarheid van de ruimte tussen boekwaarde en bedrijfswaarde.



Balans

Activa (bedragen x € 1.000,-)	31-12-2005	31-12-2004
Onroerende goederen in exploitatie	1.504.813	1.553.163
Onroerende goederen in ontwikkeling	103.656	67.333
Goederen ten dienste van exploitatie	16.537	12.115
Totaal materiële vaste activa	1.625.007	1.632.612
Deelnemingen	1.515	1.505
Overige financiële vaste activa	69.187	14.148
Totaal financiële vaste activa	70.702	15.654
TOTAAL VASTE ACTIVA	1.695.708	1.648.266
Voorraad woningen voor verkoop	8.117	6.512
Onderhanden werk	20.491	25.020
Vorraden	442	505
Huurdebiteuren	1.430	2.009
Overige vorderingen	6.092	3.409
Transitorische activa	13.376	104.683
Totaal vorderingen	20.899	110.101
Liquide middelen	153	162
TOTAAL VLOTTENDE ACTIVA	50.102	142.301
TOTAAL GENERAAL ACTIVA	1.745.811	1.790.567

Passiva (bedragen x € 1.000,-)	31-12-2005	31-12-2004
Algemene bedrijfsreserve	271.940	280.963
Herwaarderingsreserve	403.621	425.552
Totaal eigen vermogen	675.561	706.515
Voorziening herstructurering	51.314	22.580
Overige voorzieningen	776	974
Totaal voorzieningen	52.090	23.554
Leningen	891.308	925.338
Waarborgsommen	423	768
Totaal langlopende schulden	891.731	926.106
Schulden aan kredietinstellingen	59.569	42.558
Schulden aan leveranciers	14.990	10.914
Belastingen	2.067	1.540
Overige schulden	15.247	40.080
Transitorische passiva	34.559	39.301
Totaal kortlopende schulden	126.431	134.392
TOTAAL GENERAAL PASSIVA	1.745.811	1.790.567

In de balans is een (latente) verplichting ten behoeve van de bewonersorganisatie VBC opgenomen ter waarde van € 197.874,-.

Winst- en verliesrekening

(bedragen x € 1.000,-)	2005	2004
Bedrijfsopbrengsten		
Huren	168.566	169.194
Vergoedingen	12.565	12.901
Overheidsbijdragen	1.290	1.879
Verkoopopbrengst woningen/erfpacht	25.876	104.694
Overige bedrijfsopbrengsten	7.606	5.925
Som der bedrijfsopbrengsten	215.903	294.593
Bedrijfslasten		
Afschrijvingen op materiele vaste activa ten dienste van	487	883
Erfpacht	92	76
Overige waardeveranderingen materiele vaste activa	39.689	6.922
Lonen en salarissen	26.784	25.606
Sociale lasten	5.804	6.859
Lasten onderhoud	45.408	40.180
Leefbaarheid	3.338	3.522
Overige bedrijfslasten	52.774	51.431
Som der bedrijfslasten	174.376	135.480
Exploitatieresultaat voor toerekening rente	41.527	159.113
Rentebaten	3.043	1.945
Rentelasten	-54.396	-57.523
Resultaat uit gewone bedrijfsvoering	-9.826	103.535
Mutatie bedrijfswaarde	-22.007	20.018
RESULTAAT	-31.833	123.553

Kasstroomoverzicht

(bedragen x € 1.000.000,-)

Resultaat voor rente		41,5
<i>Aanpassingen</i>		
Afschrijvingen		1,1
Mutatie voorzieningen		28,7
Veranderingen in werkkapitaal		
- Vorderingen	89,2	
- Mutatie voorraden	0,1	
- Mutatie onderhanden werk	4,5	
- Kort lopende schulden	-25,0	
		68,8
KASSTROOM UIT BEDRIJFSOPERATIES		140,2
Interest baten	3,0	
Interest lasten	-54,4	
		-51,4
KASSTROOM UIT OPERATIONELE ACTIVITEITEN		88,8
<i>Kasstroom uit investeringsactiviteiten</i>		
Toename vermogen Sorghesteijn		0,8
(Des)investerings activa in exploitatie		26,3
(Des)investerings activa ten dienste van exploitatie		-5,5
Mutatie activa in ontwikkeling		-36,3
Mutatie voorraad koopwoningen		-1,6
Mutaties financiële activa		-55,0
KASSTROOM UIT INVESTERINGSACTIVITEITEN		-71,4
<i>Kasstroom uit financieringsactiviteiten</i>		
Nieuwe Storting		25,7
Aflossing		-43,1
KASSTROOM UIT FINANCIERINGSACTIVITEITEN		-17,4
MUTATIE GELDMIDDELEN IN BOEKJAAR		0,0

Verbindingen

VG+ MAKELAARDIJ BV

Onder leiding van de interimdirecteur wist VG+ positieve financiële resultaten te behalen. Het jaar 2005 eindigde voor VG+ met een positief resultaat van € 110.665,-. De negatieve overige reserve is daarmee teruggebracht naar € 347.957,-.

SERVICE PLUS BV

Het verslagjaar stond in het kader van continuering van de voornamelijk schoonmaakactiviteiten. De financiële resultaten waren, na enkele jaren van negatieve resultaten, licht positief (€ 1.583).

KRISTAL NV

Ten behoeve van gezamenlijke projectontwikkeling en treasury is in 2001 Kristal NV opgericht. Het aandeel van Woonbron in deze deelneming is éénzesde, in geplaatst kapitaal betekent dit € 1.250.000,-. Het jaarresultaat van Kristal NV bedroeg € 1.018.000,- positief.

WOONBRON DELFT KRISTAL BV

In 2003 is ter ondersteuning van de projectontwikkeling het Woonbron Delft Kristal Ontwikkelingsbedrijf BV (DKO) opgericht. Dit ontwikkelingsbedrijf voert de projectontwikkeling van Woonbron Delft uit. Ons aandeel in het geplaatst kapitaal van DKO bedraagt 90 procent. De resultaatseffecten van deze BV komen pas goed tot uiting na oplevering van de nog lopende projecten. In afwachting van goedkeuring van de fiscale ruling vallen de projecten nog onder de hoede van Woonbron, die ze als zodanig ook verantwoordt. Kristal NV draagt zorg voor de (bemensing van de) activiteiten.

VASTGOED SERVICE

Woonbron participeert samen met Duwo in de stichting Vastgoed Service. Dit bedrijf voert voor Woonbron Delft en Duwo het dagelijks onderhoud uit. Ons aandeel in deze deelneming is 50 procent. Het jaarresultaat over 2005 voor deze stichting bedroeg € 164.145,- positief.

VOF OMO

De activiteiten van de VOF OMO concentreerden zich voornamelijk op het afmaken van het masterplan Volmarijnstraat. Daarnaast stimuleerde OMO de particuliere woningverbetering in de Vogelbuurt in de Rotterdamse wijk Charlois. De VOF sloot het jaar op 31 december boekhoudkundig af met een positief saldo van € 176.032,-.

WOONQUEST BV

In 2004 is WoonQuest BV opgericht met als missie het faciliteren van de deelnemende corporaties bij het versterken van hun markt- en klantoriëntatie. Het maatschappelijk kapitaal van deze BV bedraagt € 90.000,-, waarvan € 18.000,- geplaatst. Woonbron participeert in deze BV voor éénzestiende deel.

REDERIJ DE ROTTERDAM BV

In 2005 is, in het kader van de aanschaf en exploitatie van stoomschip De Rotterdam, Rederij De Rotterdam BV opgericht. Missie van de Rederij is het creëren van bijzondere huisvestingsvormen voor mensen met een tijdelijke huisvestingsbehoefte, of huisvesting van jongeren die ondertussen (op het schip) hun vak leren. Stoomschip De Rotterdam heeft meer dan genoeg hutten om deze bijzondere vormen van huisvesting, naast een commercieel hoteldek (dat Woonbron niet gaat runnen), te organiseren. Los van onze maatschappelijke bijdrage aan de exploitatie van het schip zijn wij er trots op dat we eraan meewerken om De Rotterdam straks weer naar haar thuishaven in Rotterdam te halen. Eind 2005 behelste onze financiële bijdrage een voorfinanciering van € 3.325.804,- (*onder overige vorderingen verantwoord*). De totale vermogensinbreng van Woonbron bedraagt € 6 miljoen.

WIJKONTWIKKELINGSMAATSCHAPPIJ MATHENESSERKWARTIER BV

Deze vennootschap wil uitsluitend in het belang van de volkshuisvesting werkzaam zijn en wil dit onder meer bereiken door als wijkontwikkelingsmaatschappij in het Rotterdamse Mathenesserkwartier panden te verwerven, te verbeteren en te exploiteren. De aandeelhouders zijn Woonbron, Gebr. Verschoor BV en Stichting Com•Wonen die elk tot algemeen directeur van de vennootschap zijn benoemd. Woonbron participeert in deze BV voor éénderde deel.

WOONBRON ZPP EXPLOITATIE BV

Samen met vier andere partijen nam Woonbron in 2005 grondposities in ten aanzien van de Zuidplaspolder. Wij verwierven de gronden, met de intentie om deze door te leveren aan Woonbron ZPP Exploitatie BV. Door het vestigen van de WVG op deze gronden, was het in het verslagjaar nog niet mogelijk de gronden door te leveren aan Woonbron ZPP Exploitatie BV. De waarde van deze gronden was ultimo 2005 € 9,3 miljoen, gebaseerd op de aanschafwaarde. In 2005 vonden er geen activiteiten binnen deze BV plaats. Woonbron is 100 procent aandeelhouder.

WOONBRON ZPP BEHEER BV

Woonbron beheert samen met vier andere partijen een grondbank in de Zuidplaspolder. Doel van de oprichting van deze BV was via de BV rechtstreeks deel te nemen in deze grondbank. Om fiscale redenen besloten we om onze deelname niet via deze BV te laten lopen. In 2005 vonden er geen activiteiten in deze BV plaats. Woonbron is honderd procent aandeelhouder.

OVERIGE VERBINDINGEN

Durban-Rotterdam Housing Project

De door de corporaties en gemeente Rotterdam bijeengebrachte middelen waren in 2004 nog niet volledig gebruikt ter financiering van projecten in Zuid Afrika. In 2004 stelde de lokale corporatie FMHC een nieuw businessplan vast. Op basis hiervan verwachten we dat door overdracht van gemeentelijk bezit en nieuwbouw de mogelijkheden voor een zelfstandig voortbestaan van deze lokale corporatie steeds groter worden. Als ook de lokale munteenheid (de rand) stabiel blijft, bestaat er een reële kans dat wij en de andere deelnemers de uitgezette leningen terugbetaald krijgen.

Vastgoed Woonhotel VOF

De Nieuwe Unie en Woonbron werkten samen in een vennootschap onder firma om het Woonhotel op te zetten. De ontwikkelaar leverde het vastgoed voor het Woonhotel Rotterdam in november 2004 bouwkundig op. In het voorjaar van 2005 is het Woonhotel Rotterdam officieel geopend.

Stichting Informatiecentrum Hoogvliet

In 2005 waren alle deelnemende participanten (gemeente Rotterdam, deelgemeente Hoogvliet, Vestia en Woonbron) vol lof over het functioneren van het Informatiecentrum voor de vernieuwing van Hoogvliet. De participanten onderschreven de visie van het Informatiecentrum om vraaggericht te werken. Het bestaansrecht is tot tenminste 2008 gewaarborgd.

Stichting Internationale Bouwtentoonstelling Rotterdam-Hoogvliet

Onder de naam Wimby werkte de Internationale Bouwtentoonstelling Hoogvliet verder aan de concretisering van verschillende ideeën, zoals de Campus Hoogvliet (wonen-leren), de Heerlijkheid Hoogvliet (cultuur-samenleven) en het uitzetten van ontwerpstudies naar bijvoorbeeld de as van Westpunt. Het IBT gaat door tot de eindmanifestatie in 2007.

Stichting Koopgarant

Stichting Koopgarant heeft als belangrijkste doelstelling om van Koopgarant een landelijke en betrouwbare standaard te maken voor het verkopen van woningen met korting en winstdeling. In het startjaar 2004 verkocht de Stichting in plaats van de begrote tien maar liefst twintig licenties. Het totaal aantal corporaties dat Koopgarant toepast, kwam in 2005 uit op 50. In dit aantal zijn ook de vier corporaties opgenomen die de Stichting hebben opgericht, evenals de corporaties die Koopgarant toepassen onder de licentie van Futura.

Woonbron verdient via Stichting Koopgarant een deel van haar ontwikkelkosten terug. Dit biedt het nodige draagvlak voor de formatie van ons eigen Service Center. In 2005 konden wij 1.270 uur, of in totaal € 127.000, bij de stichting declareren. Zeker de helft van dit aantal uren zou al nodig geweest zijn om Koopgarant alleen voor Woonbron zelf te ontwikkelen.

ColonnadeDuhaf BV

Deze BV wil het aantal aanbieders van kapitaal voor woningcorporaties uitbreiden. Woonbron maakte in 2005 zelf geen gebruik van emissieplaatsing via dit instrument. In 2005 leed de BV licht verlies. In 2006 brengt een initiatiefgroep een nieuw ondernemingplan uit, op basis waarvan corporaties gebruik kunnen maken van de diensten van ColonnadeDuhaf. Er is geen beroep gedaan op het door de deelnemende corporaties bijeengebrachte garantievermogen.

Stadsherstel Historisch Rotterdam NV

Woonbron draagt haar steentje bij aan de leefbaarheid en het historisch gezicht van de stad. Niet alleen vanuit het beheer van haar eigen bezit, maar ook tezamen met verscheidene andere stakeholders in Stadsherstel Historisch Rotterdam NV.

In deze NV heeft Woonbron een financieel belang van circa 453.000 aandelen met een waarde van ongeveer € 208.000,-. Dit is ongeveer drie procent van het aandelenkapitaal.

Er lopen geen kasstromen via Woonbron en er is geen bestuurlijke vertegenwoordiging in deze NV.

Stichting Kenniscentrum VvE-beheerders

Op 20 december 2005 is de stichting Kenniscentrum VvE-beheerders opgericht met als doel het vergaren en ter beschikking stellen van kennis en informatie over het beheren en exploiteren van onroerende zaken. Woonbron is vertegenwoordigd in het bestuur van deze stichting.

Stichting Exploitatie Kantoorpand Oberonweg 1

Deze stichting houdt zich voornamelijk bezig met de exploitatie van het kantoorpand. Woonbron is de bestuurder van de stichting.

Stichting Volkshuisvesting & Stadsvernieuwing

Deze stichting exploiteert een aantal winkels, garages en bedrijfspanden in Spijkenisse. Woonbron is de bestuurder van de stichting.

Kengetallen

	2005	2004	2003	2002	2001
Bezit (aantallen)					
Woningen/woonwagens (incl. verkochte MGE/Koopgarant woningen)	39.194	39.559	32.433	33.049	33.657
Bedrijfsruimten, garages, overig	2.204	2.141	1.700	1.491	1.449
Kwaliteit (x € 1,-)					
Kosten planmatig onderhoud per vhe	785	623	827	522	464
Kosten niet-planmatig onderhoud per vhe	558	500	485	490	422
Totaal kosten onderhoud per vhe	1.343	1.123	1.312	1.012	886
Het verhuren van vhe's					
Huurachterstand in % van jaarhuur en vergoedingen	2.2	2.9	4.5	4.8	2.7
Huurderving in % van jaarhuur en vergoedingen	4.1	4.0	4.7	5.1	4.5
Continuïteit					
Liquiditeit	0.7	1.1	0.4	0.4	0.1
Solvabiliteit op basis van eigen vermogen	38.7	39.5	15.6	14.5	12.5
Balans en Winst & Verlies per woning (x € 1,-)					
Eigen vermogen	17.236	17.860	5.025	4.900	4.457
Voorzieningen	1.329	595	6	279	522
Totale opbrengsten	5.509	7.447	5.062	5.288	5.145
Kapitaalslasten	1.388	1.454	1.594	1.920	2.238
Overige bedrijfslasten	4.449	3.425	4.097	3.520	3.319
Jaarresultaat	-812	3.123	33	149	20
Personeelsbezetting					
Aantal formatieplaatsen per 1000 woningen	13.9	13.8	15.1	14.6	13.7
Verkopen					
Gemiddelde marge op vrije verkopen (x € 1,-)	85.468	80.997	99.120	76.796	52.149
Gemiddelde marge op Koopgarant/Koopcomfort verkopen	25.002	41.294	25.020	28.003	15.176
Aantal vrije verkopen	117	1.141	141	174	306
Aantal Koopgarant/Koopcomfort verkopen	635	362	516	236	364
Verkoopresultaten (x € 1.000,-)	25.876	104.694	24.716	18.076	20.387

LIJST VAN AFKORTINGEN

Aedex	Benchmarkinstrument voor vastgoed
BOP	Bedrijfsontwikkelingsplan
CFV	Centraal Fonds Volkshuisvesting
CRM	Customer relations management = klant relatiemanagement
CVD	Centrum voor Dienstverlening
GBA	Gemeentelijke basisadministratie
GEX	Gemeenschappelijke exploitatiemaatschappij
IBV	Integraal Beheermodel Vastgoed
ICS	In control statement
INK	Instituut Nederlandse Kwaliteit
KWH	Vereniging voor kwaliteitszorg bij woningcorporaties
MD	Management development
MGE	Maatschappelijk Gebonden Eigendom
MTR	Mid-term review
NVM	Nederlandse Vereniging van Makelaars
P2O	Personeel & Organisatie
PDCA	Plan, do, check, act (Demming circle)
PI	Prestatie-indicator
PMC	Product-marktcombinatie
Pol	Woonruimteverdelingsmodel gehanteerd door Woondrecht
POP	Persoonlijk ontwikkelingsplan
S&O	Afdeling Service & Onderhoud van Woonbron
TOP	Teamontwikkelingsplan
TREF	Technische, ruimtelijke, esthetische en functionele componenten
TVB	Taken, verantwoordelijkheden, bevoegdheden
VvE	Vereniging van Eigenaren
VOP	Vestigingsontwikkelingsplan
WIF	Wooninvesteringsfonds
WWS	Woningwaarderingstelsel

Accountantsverklaring

ex artikel 2:395 lid 2 BW

OPDRACHT

Wij hebben de op pagina 62 tot en met 65 van dit verslag opgenomen balans, winst- en verliesrekening en het kasstroomoverzicht van Stichting Woonbron te Rotterdam gecontroleerd. Deze zijn ontleend aan de door ons gecontroleerde jaarrekening 2005 van Stichting Woonbron. Bij deze jaarrekening hebben wij op 23 maart 2006 een goedkeurende accountantsverklaring verstrekt. De balans, winst- en verliesrekening en het kasstroomoverzicht zijn opgesteld onder verantwoordelijkheid van het bestuur van Stichting Woonbron. Het is onze verantwoordelijkheid een accountantsverklaring bij de balans, winst- en verliesrekening en het kasstroomoverzicht te verstrekken.

WERKZAAMHEDEN

Onze controle is verricht overeenkomstig in Nederland algemeen aanvaarde richtlijnen met betrekking tot controleopdrachten. Volgens deze richtlijnen dient onze controle zodanig te worden gepland en uitgevoerd, dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat de balans, winst- en verliesrekening en het kasstroomoverzicht geen onjuistheden van materieel belang bevatten. Een controle omvat onder meer een onderzoek door middel van deelwaarnemingen van informatie ter onderbouwing van de bedragen en de toelichtingen in de balans, winst- en verliesrekening en het kasstroomoverzicht. Tevens omvat een controle een beoordeling van de grondslagen voor financiële verslaggeving die bij het opmaken van de balans, winst- en verliesrekening en het kasstroomoverzicht zijn toegepast en van belangrijke schattingen die het bestuur van de stichting daarbij heeft gemaakt, alsmede een evaluatie van het algehele beeld van de balans, winst- en verliesrekening en het kasstroomoverzicht. Wij zijn van mening dat onze controle een deugdelijke grondslag vormt voor ons oordeel.

OORDEEL

Wij zijn van oordeel dat de balans, winst- en verliesrekening en het kasstroomoverzicht op alle van materieel belang zijnde aspecten in overeenstemming zijn met de jaarrekening waaraan deze zijn ontleend. Voor het inzicht dat vereist is voor een verantwoorde oordeelsvorming omtrent de financiële positie en de resultaten van Stichting Woonbron en voor een toereikend inzicht in de reikwijdte van onze controle dienen de balans, winst- en verliesrekening en het kasstroomoverzicht te worden gelezen in samenhang met de volledige jaarrekening, waaraan deze is ontleend, alsmede met de door ons daarbij op 23 maart 2006 verstrekte goedkeurende accountantsverklaring.

Eindhoven, 23 maart 2006

Deloitte Accountants BV





Beoordeling door externen

Net zoals de accountant de financiële resultaten checkt, geven enkele buitenstaanders hun mening over het geheel.

MARGRIET DRIJVER Bestuurder Com•Wonen

Margriet Drijver is bestuurder bij de Rotterdamse corporatie Com•Wonen. Nog maar enkele jaren werkzaam in de sector kan zij met redelijke afstand beschouwen wat er onder corporaties speelt. Verantwoording afleggen is volgens haar: 'beginnen met waarom je iets doet en vervolgens de resultaten tonen'.

Legt Woonbron met dit jaarverslag voldoende verantwoording af? 'Niet helemaal. De boodschap komt aan dat de corporatie verantwoording wil afleggen en een zoektocht begonnen is. Zeker het verhaal hoe Woonbron maatschappelijk kapitaal inzet (in Hart voor de zaak) vond ik een verrassing. Maar waarom begint het jaarverslag daar dan niet mee?'

In algemene zin vindt Margriet ons jaarverslag te abstract, te cijfermatig en weinig uitnodigend. De inhoud vraagt veel van de lezer, en prikkelt niet. 'Woonbron wil gewoon te veel in dit verslag. Als je verantwoording aflegt, vertel je wat je hebt gedaan. Maar op sommige onderdelen, bijvoorbeeld in de hoofdstukken Stad en Klant, laat Woonbron open wat de resultaten zijn. Als je zegt dat het niet gelukt is in 2005 iets af te ronden, prima, maar vertel dan wanneer het wel af komt. Maak het geheel concreter en stelliger. In Hart voor de medewerker staan veel mededelingen die gericht zijn op de medewerker en voor derden niet interessant. Woonbron heeft de neiging in dit hoofdstuk het sociaal jaarverslag over te doen. De buitenstaander wil informatie over de P&O-visie van de organisatie, het beleid rondom ziekteverzuim en het stagebeleid. Maar niet vermoeid worden met teamontwikkeling of interne audits.'
Vooral de manier waarop de vestigingen zijn neergezet begrijpt

Margriet niet. 'Dit deel van Hart voor de stad is niet in evenwicht met de rest van het hoofdstuk. De kern van wat Woonbron wil zeggen is toch dat de vestigingen verschillende omgevingen hebben, en dat je als organisatie deze differentiatie in omgevingen wil meenemen. Iemand uit Dordrecht leest dit verslag nu eenmaal anders dan iemand uit Nesselande. Ikzelf ervaar liever wát de verbeterpunten zijn in de samenwerking met de bewonersorganisaties in Hoogvliet, dan dat er in 2006 een agenda met verbeterpunten komt. En stel je voor dat je als bewonerscommissie in IJsselmonde meermalen overleg hebt gevoerd en je vindt in dit verslag niets terug van de inhoud van de gesprekken en de resultaten?'

'In de poging van Woonbron zich zo goed mogelijk te verantwoorden mis ik de inspiratie'

Voor ons is het jaarverslag het enige moment dat wij in de volle breedte de stand opmaken. Slagen wij daarin of ontbreken er zaken in het verslag?

'Ik mis waar Woonbron nu staat, straks naar toe wil en vooral wie en wat daarvoor nodig is. Woonbron is bijvoorbeeld goed in het inzetten van vernieuwingen in stedelijk gebied. In Hart voor de stad wordt stoomschip De Rotterdam slechts zijdelings genoemd, terwijl dit nou juist een project is om trots op te zijn. Hetzelfde geldt voor het Münchenhausenmanifest. Leuk om te lezen dat er pilots zijn. Maar wat houden die pilots precies in? Of neem nou het initiatief van oudere Turken en Marokkanen voor de Mekan, een ontmoetingsruimte in Delfshaven. In het vestigingsverslag van Delfshaven wordt dit project niet eens genoemd, terwijl het juist zo'n belangrijke bijdrage levert aan de integratie. Een belangrijk thema in de stad! En als ik lees welk percentage prestatieafspraken is gemaakt en behaald, wil ik graag weten om welke prestaties het gaat...'

‘Die vele tekst in de hoofdstukken schept verwachtingen, maar wordt maar niet concreet. En cijfers, schema’s en staatjes zijn misschien voor Woonbron intern interessant, maar niet voor ons. Ik geef toe, als corporatie ben je gauw geneigd de prestaties in cijfers te vertalen, dat doe ik zelf ook. De manier waarop Woonbron zo zorgvuldig mogelijk verantwoording wil afleggen, laat te weinig zien van de pioniersgeest van deze corporatie. Want zo ken ik Woonbron, als innovatieve corporatie die staat voor lef, bondgenootschap en thuis in de wijk. Vertel dus liever wat verhalen en creëer beelden in plaats van schema’s, dan doet de lezer inspiratie op!’

EDWIN ZWERVER

Lid Raad van Bestuur De Stromen

Zorgaanbieder De Stromen richt zich in Rotterdam op ouderenzorg en werkt daarin samen met andere instanties, zoals Woonbron. Al met al klopt het beeld dat Woonbron van zichzelf schetst in het verslag aardig met de realiteit, die Edwin Zwerver in de samenwerking ervaart. ‘Woonbron heeft echt lef. Bij De Stromen heb ik een Deens principe, dat gebaseerd is op *‘iedereen heeft recht op een woning, ongeacht de zorg die nodig is’*, verder uitgewerkt. Wij zoeken dus naar andere manieren om invulling te geven aan de combinatie van wonen, zorg en welzijn. Het leuke aan Woonbron is dat zij ook andere wegen zoekt, en verder gaat dan alleen huisvesting bieden. Dat dit een zoektocht is, blijkt wel uit het jaarverslag. Maar dat is niet erg. Als je maar duidelijk maakt welke kant je opgaat. Vijf, zes jaar geleden vroegen we ons nog af wanneer Woonbron nou eens wat ging doen. Een visie alleen was niet genoeg. Maar nu zien we de resultaten, bijvoorbeeld in de prestatieafspraken met de zorginstanties, de nieuwe opzet van de bewonersparticipatie, het inzetten van een coöperatieraad... De aankoop van De Rotterdam vind ik een echte klapper. Sinds 2005 is Woonbron voor mij De Boot!’

Edwin vraagt zich wel af voor wie het jaarverslag geschreven is. Is de doelgroep duidelijk?

‘Dit jaarverslag is geen PR-middel, zoals de meeste jaarverslagen. Normaal zou ik het aan de beleidsmedewerker geven met de vraag om te scannen wat voor ons belangrijk is. Nu heb ik het op jullie verzoek helemaal doorgenomen. In algemene zin ben ik van mening dat Woonbron erg veel energie steekt in het afleggen van verantwoordelijkheid en het geven van details. Wie gaat al deze details lezen? Ik preferer snelle, compacte beelden en ga juist op zoek naar de achtergronden. In het voorwoord kwam

ik trouwens een prachtige slogan tegen: *‘Wij willen verstaan wat de maatschappij belangrijk vindt.’* Deze gedachte proef ik in alle activiteiten die Woonbron onderneemt. Het is voor mij heel helder wat de organisatie in 2005 voor de maatschappij betekent. Maar tegelijk ben ik ook nieuwsgierig hoe de maatschappij daarop reageert. Die reactie mis ik een beetje, en het lijkt me juist zo interessant om het antwoord van de maatschappij in een samenvatting terug te zien.’

‘Het leuke aan Woonbron is dat zij ook andere wegen zoekt...’

Valt je nog iets op naar aanleiding van de hoofdstukken Hart voor de klant en Hart voor de medewerker?

‘In Hart voor de medewerker las ik dat de medewerkers de toepasbaarheid van het concept woonmilieus en leefstijlen niet volledig herkennen. Dat vind ik zeer opvallend. In mijn sector zetten we de laatste tijd vooral in op het afstemmen van bedrijfsprocessen op klantprocessen. Dan ontstaat een soort spiegelbeeldige verbinding, want tevreden medewerkers betekenen tevreden klanten. Ik mis deze verbinding in het jaarverslag bij Woonbron. Als je als organisatie zegt dat je wilt weten hoe de klant wil wonen en leven, dan is het toch vreemd dat de medewerkers die gedachte zelf niet herkennen? Er moet toch ergens een verband zijn tussen hoe klanten én medewerkers willen leven? Bij De Stromen heeft de manier waarop we naar de klant kijken gevolgen voor ons sociaal beleid. Ik vraag bijvoorbeeld aan mijn mensen hoe zij, of hun ouders, willen wonen als ze tachtig zijn. Stel dat het antwoord is: in een driekamerwoning en niet in een verzorgingshuis, dan ga ik kijken of we onze concepten daarop kunnen aanpassen. Wat me ook opviel, was dat in het jaarverslag niets staat over beleid ten aanzien van allochtone klanten en het aannemen van allochtone medewerkers. In de ouderenzorg speelt dat op dit moment enorm, steeds meer allochtone ouderen zoeken een plek en wij moeten de instroom binnen ons personeelsbestand daarop aanpassen. Maar misschien is multicultureel beleid bij Woonbron allang in de organisatie ingebed.’

COLOFON

Tekst en thema

Woonbron, *Rotterdam*

Lilian Klinkenberg

Tekst & Uitleg, *Rotterdam*

Yvette van Dael

© Woonbron 2006

Fotografie

Duophotography, *Amsterdam*

Aldwin Izarin / Hans van der Linde

Concept en vormgeving

Cascade - visuele communicatie bv, *Amsterdam*

Druk

Schefferdrukkerij, *Dordrecht*

www.woonbron.nl

