

Onze opgave

Er zijn van die dagen die blijvend in je herinnering gegroeefd zijn. Dagen dat je nog precies weet op welk tijdstip je waar was. Historische momenten in de geschiedenis. De ouderen onder ons herinneren zich de moord op J.F. Kennedy of die op Ds. M.L. King. Wat later de val van de Berlijnse muur, de aanslag op de Twin Towers in New York en de moord op Pim Fortuyn. Voor mij heeft ook, hoewel natuurlijk van minder historisch belang, de explosie in een woning aan de Julianaweg op woensdagmiddag 16 juni 2010 om 12.15 uur (het tijdstip dat mij het nieuws per telefoon bereikte) die impact gehad. Zo'n gebeurtenis zet strategische plannen en verantwoording over wat we in een jaar voor prestaties hebben geleverd in een ander daglicht. Echter relativerend is deze gebeurtenis, hoe triest ook, een van de vele moment die zich in het werk van de vestiging Dordrecht voordoen.

Het bedrijfsplan 'Mensen Maken Wonen' is gebaseerd op onze overtuiging dat wonen meer van mensen moet worden. We hebben daarbij een brede taakopvatting. Jaarlijks vertalen we dit naar een jaarplan. Voor 2010 had het jaarplan van Dordrecht de titel 'Less is more': doe meer met minder. Wat aangeeft dat we in de tijd dat middelen krappere worden, wel voor onze opgave blijven staan. En zelfs door blijven gaan met extra kracht, waar nodig. We hebben hiervoor de keuzevrijheid voor onze klanten en samenwerking met onze partners nodig.

In 2010 hebben we hier invulling aan gegeven door, zoals wij dit noemen, in coproducentchap te werken aan woonplezier en het realiseren van succesvolle woonmilieus. Waar de wensen rond wonen en leven van bewoners, burens en buurtgenoten in dezelfde richting wijzen, zitten woonplezier en woonmilieu in de lift. Onze maatschappelijke manier van ondernemen maakt dat we dat steeds in samenwerking willen doen (bondgenootschap), resulterend in een expliciete maatschappelijke agendering. Daarnaast zijn we helder over de middelen die voor ons beschikbaar zijn. Daarom luidt onze missie: Woonbron biedt in de rol van coproducent een brede klantengroep een thuis en keuzemogelijkheden in een vitale stad, met uiteenlopende, aantrekkelijke woonmilieus. Wij staan garant voor die klanten, die ons nodig hebben.

Wanneer we terugkijken op 2010 kunnen we de conclusie trekken dat dit gelukt is en dat stemt tot meer dan tevredenheid, zelfs tot trots. Het is ons gelukt om binnen de financiële kaders te blijven en om samen met partners verder te werken aan weerbare wijken. De waarderingcijfers van stakeholders en klanten zijn gestegen, ondanks dat we zuiniger zijn geworden in het financieren van allerlei activiteiten.



Arthur Oerlemans,
vestigingsdirecteur Dordrecht

'Het is ons gelukt om binnen de financiële kaders te blijven en om samen met partners verder te werken aan weerbare wijken.'

Het grootste deel van ons werk blijft bestaan uit het zorgen voor schone, hele en veilige buurten. De externe opgave waarvoor de vestiging staat blijft groot. Er zijn diverse nieuwbouwprojecten te ontwikkelen, maar ook grote herstructureringsopgaven en stevige sociale programma's om de wijken te verbeteren en de toekomst van onze klanten te vergroten.

In de versterking van de stad Dordrecht en de stadsregio draagt Woonbron haar aandeel ruim bij, vooral bij de herstructurering in Dordt-West. Wij hopen door de herstructurering midden en hogere inkomens vast te houden of aan te trekken. Maar hebben ook respect voor de zittende bewoners. De eerste tekenen in de inkomensmonitor zijn hoopvol. Het economisch tij zit echter niet mee, wat druk legt op de verkoopbaarheid van (nieuwbouw)woningen, zeker in de vorm van appartementen. Herprogrammering is dan ook noodzakelijk en vindt plaats in Wielwijk. Partners stellen onze inspanning op fysiek en sociaal gebied erg op prijs, "ga vooral zo door" is het credo.

In het creëren van woonplezier is zeggenschap over de woning en woonomgeving een groot goed. Woonbron biedt keuzevrijheid aan bewoners door woningen Te Woon aan te bieden. Bewoners kiezen zelf of zij hun woning willen kopen of huren. Daarnaast vormt de Vereniging van Eigenaars (VvE), waarin zowel huurders als kopers zitten, het platform voor het sociaal en fysieke beheer van het gebouw. Woonbron ondersteunt daarin bewoners, maar er is voor alle partijen nog veel te leren.

De meeste mensen hebben een woning, maar er zijn ook mensen die geen woning hebben of uit hun huis worden gezet. Ook voor de laatste twee groepen loopt de vestiging niet voor haar verantwoordelijkheid weg. Zo blijven we ons inspannen voor het huisvesten van kwetsbare groepen en streven we naar zo min mogelijk huisuitzettingen. Afspraken met de gemeente over de gemeenschappelijke opgave zijn daarbij cruciaal. Het is ons overigens gelukt om het aantal uitzettingen op basis van huurachterstanden in 2010 terug te brengen van 105 naar 68. Dit met de inzet van complexbeheerders die aanmaningen persoonlijk afgeven. Ook voor komende jaren staat een verdere verlaging hoog op de agenda.

De vertaling van al deze voornemens is opgenomen in het jaarplan en gebundeld tot de volgende prioriteiten (zie kader).

Onze strategie is ons fundament. Voor de periode 2008-2010 is dit uiteen gezet in zeven strategische thema's en de lopende bedrijfsvoering. Per thema hebben wij factoren benoemd die naar onze mening ons succes bepalen. We besteden relatief weinig aandacht aan ons financiële en operationele reilen en zeilen en onze organisatieontwikkeling. Daarvoor verwijzen we naar het jaarverslag van Woonbron. In dit vestigingsverslag laten wij zien welke lokale prestaties wij hebben geleverd aan klanten, bewonersorganisaties, overige belanghouders en ketenpartners. Maar we beginnen met de opgave volgens die partijen, want hoe wij vorm geven aan expliciete maatschappelijke agendering, coproducentchap en participatie bepaalt onze 'license to operate'.



Prioriteiten

- 1 Wielwijk en Crabbehof: perspectief bieden - uitgeven waar het moet.**
Passie, beweging, elan, toekomst, geloof, binding.
- 2 Klantgedrevenheid: Kan ik u helpen?**
Plezier door: smeerolie creëren, elementair fatsoen, welbegrepen eigenbelang.
- 3 Interne structuring: Verdienen waar het kan.**
Wij zijn het de samenleving verplicht goed ingericht te zijn, niet meer nodig dan noodzakelijk. Vanuit een resultaatgerichte cultuur met tevreden en goed opgeleide medewerkers.
- 4 Gemengd beheer: Fijn samen wonen.**
Koper en huurder wonen en leven samen.
- 5 Maatschappelijke agendering: Twee kunnen meer dan één.**
Zorgen voor en zorgen dat.

Samen **sterker**

Succesbepalende factoren

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

Wat **namen** wij ons voor?

- Twaalf samenwerkingsovereenkomsten en prestatiecontracten opnieuw afgesloten
- Voor juli 2010 de verantwoordingsdag georganiseerd
- Tevredenheid samenwerking met stakeholders gemeten



Wethouder Reynvaan onthult het logo van het Wijkinfopunt in Nieuw Krispijn

Wat hebben we **gepresteerd** in 2010?

Samenwerkingsovereenkomsten

In 2010 hebben we ons voorgenomen om twaalf samenwerkingsovereenkomsten opnieuw op te stellen. De belangrijkste daarbij was de PALT (Prestatie Afspraken Lange Termijn). Het aantal samenwerkingsovereenkomsten is gehaald. Daarnaast was ons voornemen om de relatie met onze stakeholders op peil te houden. Dit is gelukt als we terugkijken naar de waardering die stakeholders hebben gegeven voor onze samenwerking.

Ons voornemen om met twaalf partners prestatieafspraken te maken is gehaald.

Met de volgende partijen zijn prestatieafspraken gemaakt:

- Afspraken met gemeente en collega-corporatie Trivire
- Bewonersraad over samenwerking
- Hans Petrischool over de tweedehands bouwmarkt Herbouw
- Projectorganisatie Crabbehof over de organisatie en uitvoer van het sociaal programma
- Gemeente over extra bewonersondersteuning Vogelbuurt
- GGD over dreigend dakloze gezinnen
- Met zes instellingen over het huisvesten en begeleiden van bijzondere doelgroepen

Verantwoordingsdag

Ook in 2010 hebben we een verantwoordingsdag georganiseerd. De vestiging is daarbij zoekende naar een goede invulling van dit fenomeen. De conclusie die ieder jaar getrokken wordt, is dat er binnen de Dordtse samenwerking continue sprake is van afstemming van de maatschappelijke agendering. Voorbeelden daarvan zijn het gezamenlijk optrekken in het maken van wijkvisies of het opnieuw opstellen van de visies voor bijvoorbeeld de Vogelbuurt en Crabbehof. Of de door de vestiging actief geagendeerde discussie over huisuitzettingen. De verantwoordingsdag kreeg meer de invulling van een gezellig samenzijn waarbij de samenwerking gevierd werd. Immers, als iets goed gaat, mag dat ook gewaardeerd en gevierd worden.

Tevredenheid samenwerking

De tevredenheid van de Bewonersraad en van de verschillende bewonerscommissies laat een mooie score zien. Ons doel was om de mooie score van 2009 te evenaren, nu zien we dat de waardering van deze organisaties in 2010 is toegenomen. Een score waar wij heel trots op zijn. Beide scores zijn verwerkt tot een score: één 8,0. Dat is een verbetering ten opzichte van de reeds hoge score van 2009 (7,7). Maar voor 2011 geldt nu wel dat adel verplicht.

'Als iets goed gaat, mag dat ook gewaardeerd en gevierd worden.'



Bewonersraad Dordrecht

PRESTATIE INDICATOR	Jaarplan 2010	Realisatie 2010	Jaarplan 2011	Doelstelling 2012
% van de primaire belanghouders waarmee prestatieafspraken zijn gemaakt en schriftelijk zijn vastgelegd	100%	100%	100%	100%
Tevredenheid bewonersorganisaties	7,7	8,0	7,5	7,6
Tevredenheid primaire belanghouders	7,5	-	7,5	7,5

Werken aan woonplezier en **voordeurtrots**

Succesbepalende factoren

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

Wat **namen** wij ons **voor**?

- Wijkvisie van Crabbehof opnieuw bezien
- Brandingsessie voor Noorderkwartier en Verzetsbuurt gereed
- 114 nieuwe woningen (eerste palen) gerealiseerd



Eerste paal Newton (Leerpark)



De Compagnie

Newton (Leerpark)

Newton is het allereerste woonproject dat op het Leerpark gebouwd wordt. Newton bestaat uit 123 woningen, zowel koop- als huurwoningen. Het bijzondere aan dit deelproject is dat ook bijzondere doelgroepen, zoals mensen met een verstandelijke beperking, kunnen zich hier huisvesten. Voor deze bijzondere doelgroep wordt het mogelijk gemaakt om, onder begeleiding, zelfstandig op het Leerpark te wonen.

Nassauweg

De Nassauweg is een groene ader die dwars door de Nieuw Krispijn loopt. Herstructurering van het voormalige politiebureau-terrein (project van collega-corporatie Trivire) en het project van Woonbron Nassau aan de Singel verloopt spoedig. Verkoop van appartementen loopt vooruit op de prognoses, verkoop van de eengezinswoningen blijft iets achter. Maar door een afnamegarantie van de bouwer loopt Woonbron geen risico. De Weizigtschool gaat dit jaar fuseren met het Montessori onderwijs waardoor er aan de Nassauweg tijdelijke lokalen komen. Momenteel wordt gedacht aan nieuwbouw van de school op de bestaande locatie. Als de woningen klaar zijn, gaat de gemeente de Nassausingel aanpakken. Aan de oostzijde van de singel komt een langzame verkeersader.

Nieuw Krispijn

Woonplan Nassau aan de Singel ligt zeer centraal in Dordrecht in de vriendelijke woonomgeving van Nieuw Krispijn. De 18 Tuinwoningen in Nassau aan de Singel zijn complete eengezinswoningen met een zonnige achtertuin op het zuidwesten met 4 of 5 kamers en diverse indelingsvarianten. Naast de Tuinwoningen heeft dit nieuwbouwplan een verrassende verscheidenheid aan appartementen, variërend van Terras-, Singel- en Topappartement. Comfortabel, compleet en ruim; de woonoppervlakten variëren van 83 tot 123m, van drie kamers tot vijf kamers.

‘Verkoop van de appartementen loopt vooruit op de prognoses.’



Wat hebben we **gepresteerd** in 2010?

Toekomstvisie Crabbefhof

Het updaten van de toekomstvisie Crabbefhof is met enige vertraging op gang gekomen en leidt tot een, op onderdelen bijgestelde, visie die medio 2011 klaar is. In Crabbefhof ontbreekt het aan georganiseerde bewoners. Om bewonersinbreng voor de visie te krijgen, is een aantal inloopbijeenkomsten georganiseerd. Op deze momenten hebben bewoners hun mening en inbreng gegeven.

Eerste palen

Eind december hebben we de eerste palen geslagen voor de projecten Newton (Leerpark - 123 woningen) en de Nassau aan de Singel (102 woningen).

Woonplezier

Uit het klantenpanel-onderzoek naar het woonplezier en zeggenschap, die onze klanten ervaren, komen mooie cijfers. Het woonplezier is ten opzichte van 2008 en 2009 fors toegenomen. 78% van de panelleden geeft aan (erg) plezierig te wonen. Ten opzichte van 2009 is dit een toename van 15%. De waardering van onze klanten over de ervaren zeggenschap is een 6,2. Hiermee scoren we 0,1 punt hoger dan het Woonbron-gemiddelde. We zien dit als bevestiging dat we op de goede weg zijn, maar er valt hier nog wel in te verbeteren.

Planmatig onderhoud

Van de 72 geplande planmatig onderhoudswerkzaamheden zijn 60 activiteiten uitgevoerd en afgerond in 2010. De overige twaalf werkzaamheden zijn doorgeschoven naar 2011. De score op deze prestatie-indicator komt hiermee op 83%.

Planmatig onderhoud in VvE's

Van de 200 geplande onderhoudswerkzaamheden in VvE's zijn er in 2010 140 (70%) uitgevoerd. Deze score is beïnvloed door de volgende factoren:

- Een aantal activiteiten is vervallen omdat na extra inspectie geen onderhoud noodzakelijk bleek.
- Bij een aantal werkzaamheden is eerst (aanvullende) besluitvorming in de Algemene Ledenvergadering van de VvE nodig, omdat het gereserveerde budget onvoldoende is en eigenaren moeten bijbetalen.
- Door wisselingen in de samenstelling van afdeling Technische zaken zijn enkele werkzaamheden uitgesteld naar 2011. De niet-uitgevoerde planmatig onderhoudswerkzaamheden zijn doorgeschoven naar de VvE-begrotingen van 2011.

‘Om bewonersinbreng voor de visie te krijgen, is een aantal inloopbijeenkomsten georganiseerd.’



‘Uit het klantenpanel-onderzoek naar het woonplezier en zeggenschap, die onze klanten ervaren, komen mooie cijfers.’

NIEUWBOUW	Begroting 2010	Realisatie 2010	Begroting 2011
Start bouw nieuwbouwwoningen	114	225	170
Onrendabele toppen	14,1 mln	9,96 mln	500.000

ONDERHOUD	Begroting 2010	Realisatie 2010	Begroting 2011
Planmatig onderhoud €	3.513.000	3.477.324	3.683.000
Planmatig onderhoud aantal woningen	5.300	5.128	5.000
Klachtenonderhoud €	1.250.000	906.797	1.040.000
Klachtenonderhoud aantal woningen	5.000	4.500	5.000
Mutatieonderhoud €	1.550.000	780.567	1.015.000
Mutatieonderhoud aantal woningen	900	780	800
Totaal €	6.313.000	5.164.688	5.738.000
Onderhoud via VvE bijdrage €	2.468.081	1.418.236	1.663.334
Totaal onderhoud incl. VVE bijdrage €	8.781.081	6.582.924	7.401.334

PRESTATIE INDICATOR	Jaarplan 2010	Realisatie 2010	Jaarplan 2011	Doelstelling 2012
% PMC's ondergebracht in geprofileerde, herkenbare woonmilieus die gebaseerd zijn op een beschreven	100%	100%	100%	100%
% Afgesloten contracten met huishoudens behorend tot midden- en hoge inkomens t.o.v. totale instroom	18%	16%	5%	6%
% klanten dat aangeeft (erg) plezierig te wonen	74%	78%	78%	80%

Prachtige portieken in Wielwijk

In samenwerking met bewoners is in Wielwijk gekozen voor het opknappen, extra schoonmaken en verfraaien van het portiek met onder andere kunstschilderwerken en het aanbrengen van extra kleur. Daarbij hebben we gekozen om goede portieken nog mooier te maken. Slechte en vieze portieken zijn grondig aangepakt. Met bewoners is de afspraak gemaakt dat zij voortaan zorgen voor een heel en schoon portiek.

‘Daarbij hebben we gekozen om goede portieken nog mooier te maken.’



Kennen **en** gekend worden

Succesbepalende factoren

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

Wat **namen** wij ons voor?

- Voortzetten van inzet werk- en kansenmakelaar
- In het eerste kwartaal van 2010 is het Sociaal Programma van de Vogelbuurt gereed, dat wil zeggen opgesteld en goedgekeurd door het managementteam van Woonbron Dordrecht
- Uitvoering van de transformatieopgave per wijk op basis van gebiedsvisie
- In het derde kwartaal van 2010 zijn per wijkteamjaarplan doelstellingen geformuleerd als onderdeel van het jaarplan 2011

Ons voornemen was om het project 'Kennen en gekend worden' steviger neer te zetten en bewoners actief bij de wijkschouwen te betrekken. Gezien de successen in 2009 wilden wij ook de inzet van de werkmakelaar in 2010 continueren. In Wielwijk en Nieuw Krispijn waren onze voornemens meer gericht op het continueren van onze inzet en samenwerking met partijen en het updaten van de sociale programma's.



Wat hebben we **gepresteerd** in 2010?

Lange adem

We kijken met tevredenheid terug op onze inspanningen. Binnen de verschillende projectorganisaties en projecten zijn we prima verankerd en spelen wij onze rol met verve. De programma's, die geschreven zijn om de kwaliteit van het leven in de verschillende wijken naar een hoger peil te tillen, lopen goed en worden het komende jaar voortgezet. Zoals vaker gezegd is dit strategische veld er één van de lange adem. Met de mogelijke verminderde financiële inzet vanuit de Vogelaargelden in het vooruitzicht is de vraag of de huidige inzet gecontinueerd kan blijven.

In ons jaarplan 2010 zijn Wielwijk, Crabbehof en Nieuw Krispijn benoemd als onze aandachtswijken, daar waar het gaat om het verbeteren van de weerbaarheid van bewoners en het gebied. De ultieme doelstelling hierbij is om de tevredenheid over de woonomgeving en het wonen in het gebied te verbeteren.

Bewoners weerbaarder

Wanneer we kijken naar de uitkomsten van de leefbaarheidmonitor, dan kunnen we constateren dat de inzet en de aandacht voor het verbeteren van de leef- en woonomstandigheden in onze wijken zijn vruchten afwerpt. Ruim 2200 ingevulde enquêteformulieren leveren het beeld op dat de weerbaarheid onder onze bewoners langzaam toeneemt. Tweederde van onze bewoners is tevreden over hun woning, waarmee de gemiddelde tevredenheid is toegenomen. Dit is ook het geval met de gemiddelde woonduur. Kijken we naar onze aandachtswijken, dan zien we dat Wielwijk veruit de grootste stijger is, de waardering in Nieuw Krispijn neemt iets toe en Crabbehof blijft achter op het gemiddelde.

De 'hotspot' Colijnstraat blijft onze aandacht houden. Ook de instroom van nieuwkomers moet kritisch gevolgd en eventueel bijgestuurd worden.

Gebiedsvisie Crabbehof

Het updaten van de gebiedsvisie Crabbehof is in volle gang. De teams, die de stedenbouwkundige opzet, leefstijlen, voorzieningen, buitenruimten e.d. uitwerken, zijn aan de slag. Het is ons gelukt om langzaam maar zeker bewoners in Crabbehof actief te betrekken bij onze activiteiten. Met name bewoners nemen steeds vaker deel aan verschillende wijkshouwen. Ook de aanloop bij de wijkwinkel is goed. Men weet de weg te vinden en heeft vertrouwen in de aanwezige professionals. Dit blijkt uit de hulpvragen die binnenkomen en het feit dat bewoners elkaar stimuleren hun vraag of probleem in de wijkwinkel voor te leggen

Sociale programma's

De sociale programma's in Wielwijk, Crabbehof en Nieuw Krispijn zijn op onderdelen bijgesteld. In Crabbehof en Nieuw Krispijn is de inzet van de werkmakelaar voortgezet. De resultaten zijn hoopgevend. De werkmakelaar richt zich vooral op de bemiddeling van echte kansarmen op de arbeidsmarkt naar zinnigere dagbesteding (werk of training).

'Ruim 2200 ingevulde enquêteformulieren leveren het beeld op dat de weerbaarheid onder onze bewoners langzaam toeneemt.'



Toen



Nu

Het opstellen van een meerjaren Sociaal Programma voor de Vogelbuurt is in 2010 in concept afgerond. Het sociaal programma is inmiddels ondertekend en de verschillende programmaonderdelen zijn vanaf het eerste kwartaal van 2011 opgepakt.

Visitatiecommissie wijkaanpak

In het vierde kwartaal van 2010 is de visitatiecommissie wijkaanpak, die zich richt op de integrale inzet en aanpak van onze aandachtswijken, op bezoek geweest. Tijdens een intensief programma zijn vele projecten bezocht en is met tal van partijen gesproken.

UITGAVEN LEEFBAARHEID	Begroting 2010	Realisatie 2010	Begroting 2011
	1,245 mln	1,246 mln	1,574 mln

PRESTATIE INDICATOR	Jaarplan 2010	Realisatie 2010	Jaarplan 2011	Doelstelling 2012
Klantwaardering over de woonomgeving	7,2	7,0	7,2	7,2

Aanpakken erfafscheidingen Wielwijk Noord

Door bewoners waren in sommige tuinen in Wielwijk Noord enorme blauwe en oranje zeilen in de achtertuin gespannen. Dit was gedaan om privacyredenen, je kijkt vanaf de achterliggende flats zo in de achtertuin. De zeilen waren niet alleen erg lelijk, maar het maakte bij verkoop de omliggende panden moeilijk verkoopbaar en schrok nieuwe huurders af.

Bij de opknopbeurt hebben we eerst de medewerking van de bewoners gevraagd. Vervolgens is een voorstel gedaan om de erfafscheidingen collectief te vervangen door groenblijvende hekken en poorten (schermen met klimop). Hierdoor verbeterde het aanzicht van de hele buurt en is voor de bewoners hun privacy gegarandeerd.

Veel geïnvesteerd in openbare ruimte Nieuw Krispijn

Opvallend aan 2010 is dat er veel is geïnvesteerd in openbare ruimte in Nieuw Krispijn. Naast reguliere budgetten (riool en herbestrating Prinsessenstraten) is er vanuit het uitvoeringsteam, burgers aan zet, projecten en wijkwensen veel geïnvesteerd in openbare ruimte. Met name door goede transparantie is veel mogelijk gemaakt. Zo zijn het Emmapplein, Nassauplein en de Violenstraat vernieuwd en voorzien van nieuwe speeltoestellen. Woonbron heeft als grootste eigenaar in alle planteam over de nieuwe inrichting meegedacht. Bij de Margrietstraat komen nieuwe speeltoestellen en in de middelste Nassau-vijver komt een fontein. Naast vernieuwing is ook zwaar ingezet op beheer. Zo wordt er in ieder van de drie deelbuurten twee keer per jaar geschouwd. Participatie van bewoners aan de schouwen is verdubbeld, maar kan nog beter in de toekomst.

U beslist

Succesbepalende factoren

- Klanten zijn tevreden met dienstverlening
- Bewoners ervaren zeggenschap
- Bewoners ervaren keuzevrijheid
- Wonen betaalbaar maken voor die mensen die het nodig hebben



Wat namen wij ons voor?

- 69 woningen Te Woon aanbieden verdeeld over drie complexen
- Eind 2010 heeft 14% van de woningvoorraad het Te Woonlabel
- Voor 26 complexen zijn Te Wooninformatieavonden gehouden
- Planning Te Woon 2011 is gereed in het tweede kwartaal van 2010
- Uiterlijk eind 2010 zit bij één op de drie VvE's een huurder in één van de commissies (streven bij twee commissies)
- Eind 2010 zijn wijkteamleden geschoold in rollenspel gemengd beheer
- Medio 2010 zijn afspraken met onze VvE-beheerder Triant vastgelegd voor inzet sociaal Beheer
- Onderlinge samenwerking met Triant gemeten (cijfer 7,5)
- Eind 2010 is elke VvE voorzien van een huishoudelijk reglement
- Eind 2010 zijn alle complexen voorzien van een conditiemeting



Keukenkeuze

Woonbron Dordrecht begon in 2009 met de planmatige vervanging van keukens. Dit gebeurde via het keukenkeuzeprogramma in de woonwinkel. In 2010 hebben daardoor meer bewoners voor een nieuwe keuken gekozen. Dit gebeurt in nauwe samenwerking met onze afdeling Service & Onderhoud. De medewerkers van de afdeling Klantenservice geven advies bij de verkoop van de keukens en verzorgen de offerte. Zodra de offerte klaar is, wordt deze doorgezonden naar Service & Onderhoud. Zij verzorgen de verdere afhandeling zoals het inmeten, checken van de offerte, bestelling en plaatsing. Er zijn 48 officiële aanvragen geweest. Deze aanvragen hebben voornamelijk betrekking op een standaard keuken of een uitbreiding.

'Er zijn 48 officiële aanvragen geweest.'

Te Woon

Uitgangspunt in ons jaarplan was om 69 woningen, verdeeld over drie complexen, Te Woon aan te bieden. Gaandeweg het jaar is besloten om meer complexen voor te bereiden, in totaal 302 woningen. Daarnaast zijn er twee nieuwbouwcomplexen voor Te Woon voorbereid.

Samen met onze VvE-beheerder Triant zijn alle bewoners in onze gemengde complexen geïnformeerd over onze nieuwe participatievorm. Ook hebben wij aangeboden een informatieavond te organiseren. Hiervan is geen gebruik gemaakt. Wij zien dat huurders zich niet aangetrokken voelen om een actieve participerende rol in de VvE te spelen. In januari 2011 communiceren wij onze nieuwe participatievorm naar de nieuwere VvE's.

VERHUUR NAAR SOORT	Aantal woningen 2010 begroot	Aantal woningen 2010 gerealiseerd	Aantal woningen 2011 begroot
Verhuur lage huur	650	463	575
Overige verhuur	niet begroot	69	45
Verhuur vrije sector	niet begroot	20	-
Totale verhuur	650	552	620

VERKOOP NAAR SOORT	Aantal woningen 2010 begroot	Aantal woningen 2010 gerealiseerd	Aantal woningen 2011 begroot
Wederverkoop *	69	84	65
Koopgarant, 1e verkoop **	90	70	61
Vrije verkoop & Koopcomfort 1e verkoop ***	3	3	3
Totale verkoop	162	157	129

* Wederverkopen zijn verkopen van woningen die zijn teruggekocht met de Koopgarant-regeling.

** Eerste verkopen zijn verkopen van woningen die voor het eerst met de Koopgarant-regeling worden verkocht

*** Eerste verkopen Koopcomfort zijn verkopen van woningen die voor het eerst met de Koopcomfort-regeling worden verkocht

In 2010 zijn er 70 eerste verkopen gerealiseerd, 20 minder dan oorspronkelijk was begroot. Wel zijn meer wederverkopen gerealiseerd dan begroot, namelijk 84 ten opzichte van 69. Deze terugkopen vinden vooral plaats in de kleinere flats in de Vogelbuurt. Een logisch gevolg van doorgroei op de woningmarkt.

PRESTATIE INDICATOR	Jaarplan 2010	Realisatie 2010	Jaarplan 2011	Doelstelling 2012
% 'Te Woon' gelabelde woningen	14%	14%	12%	15%
Waardering van de klant over de dienstverlening in het algemeen bij het betrekken van een woning	7,5	7,4	7,8	7,9
Waardering van de huurder over de dienstverlening in het algemeen door Woonbron	7,5	7,0	7,8	7,9
Waardering van de eigenaar over de dienstverlening in het algemeen door Triant	7,0	nvt	7,5	7,5
Waardering van de klant over zijn zeggenschap	6,9	6,2	6,9	7,0

Voor het cijfer (7,4) op de prestatie-indicator 'Waardering van de klant over de dienstverlening in het algemeen bij het betrekken van een woning' verwachten we in 2011 een verdere stijging te realiseren ten opzichte van de begrote score (7,5).

KWH-label

Het KWH-label (label voor kwaliteitszorg woningcorporaties) is in 2010 door de vestiging met prima cijfers behaald. Vanaf 1 januari 2011 stopt Woonbron met deelname aan KWH en gaan wij zelf de kwaliteit binnen onze organisatie monitoren. Ook de waardering uit de klantonderzoeken is niet slecht. Het klantenpanel-onderzoek was goed voor een 7,0. Wel geeft de klant aan dat de snelheid van het beantwoorden van telefonische vragen en de mate waarin vragen worden beantwoord nog verbeterd kunnen worden.

'Het KWH-label is in 2010 door de vestiging met prima cijfers behaald.'



Ieder een eigen stek

Succesbepalende factoren

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

Wat namen wij ons voor?

- Groei verhuur voor bijzondere doelgroepen naar 680 woningen
- Voortzetten van projecten zoals Achter de Voordeur en convenanten rond schuldhulpverlening
- Doorgaan met huisbezoeken bij huurschulden om uitzettingen te voorkomen
- Evaluatie van de samenwerkingsovereenkomst met de GGD
- Beleidsnotitie 'uitzettingen in relatie tot betaalbaarheid'
- Beleidsnotitie 'Groeï en krimp wijken en bijzondere doelgroepen'

Woonbron heeft in Dordrecht een lange traditie met het werken voor mensen die tijdelijk een steuntje in de rug nodig hebben. De Short Stay Facility (SSF) en de Foyers zijn daarvan goede voorbeelden. Binnen deze complexen wordt een zeer breed scala aan mensen gehuisvest, waarbij professionele begeleiding essentieel is voor het slagen van zelfstandig wonen. Zowel de SSF als de Foyers zijn in 2010 fysiek opgeknapt.

Samenwerken aan huisvesting en begeleiding bijzondere doelgroepen

Wij richten ons vaak op mensen die vanwege een verstandelijke beperking of een verslavingsachtergrond (nog) niet in staat zijn om zonder enige ondersteuning zelfstandig te kunnen wonen.

In Dordrecht hebben wij met zes organisaties, die actief zijn op het vlak van het begeleiden van bijzondere doelgroepen, een samenwerkingsovereenkomst. In deze overeenkomsten leggen wij zaken vast, die betrekking hebben op het aanbieden van huisvesting en de verwachtingen van de begeleiding van de huurder.

Afgelopen jaar hebben wij met vier van de zes organisaties een evaluatiegesprek gevoerd over onze ervaringen. Wij vroegen hen ons te beoordelen op:

- het nakomen van onze afspraken
- de kwaliteit van onze dienstverlening
- het willen voorzetten van de samenwerking
- onze flexibiliteit

Wij zijn bijzonder tevreden met de uitkomst. Deze organisaties gaven ons een score tussen de 7,5 en 8,0.

‘Woonbron heeft in Dordrecht een lange traditie met het werken voor mensen die tijdelijk een steuntje in de rug nodig hebben.’

PRESTATIE INDICATOR	Jaarplan 2010	Realisatie 2010	Jaarplan 2011	Doelstelling 2012
Aantal wooneenheden geleverd vallend onder de definitie souterrain	680	437	440	475
Waardering ketenpartners voor ontketend handelen	7,8	7,0	7,8	7,8



Colijnstraat

Zeg je Crabbehof, dan zeg je ook vaak Colijnstraat. Helaas geeft dit een negatief beeld, terwijl veel wordt ondernomen om in en om deze straat de leefbaarheid en het gevoel van veiligheid te vergroten. De controle binnen en buiten de woningen is aanmerkelijk verscherpt. Dit beleid wordt in ieder geval voortgezet, zeker omdat de herstructurering pas later zal starten.

Wat hebben we **gepresteerd** in 2010?

De beoogde groei naar 680 verhuringen voor de bijzondere doelgroep is niet gehaald. Gaandeweg het jaar hebben wij daarom onze prognose aangepast naar 450 verhuringen. In 2010 hebben we 437 mensen van de bijzondere doelgroep gehuisvest.

Achter de Voordeur

In verschillende wijken (Nieuw Krispijn, Wielwijk en Crabbehof) is het project Achter de Voordeur in 2010 voortgezet. We maken met de verschillende projectorganisaties afspraken om in 2011 het project te evalueren.

Spoorzicht

Het afgelopen jaar is in Nieuw Krispijn succesvol samengewerkt met de organisatie Spoorzicht. Een organisatie die zich richt op mensen met een verstandelijk beperking. Er is een werkploeg van acht man die namens Woonbron werkt in het dagelijks wijkbeheer. Zij voeren portiekcontroles uit, ruimen portieken en binnenterreinen op en zorgen voor het plaatsen van naambordjes. Deze inzet is onlangs geëvalueerd en vanuit alle zijden (Woonbron, Spoorzicht en bewoners) als zeer positief ervaren.

In Wielwijk is namens Spoorzicht twee dagen per week een assistent huismeester actief. Na een opstartperiode met intensieve begeleiding maakt hij nu twee dagen per week een zelfstandige ronde langs onze portiekcomplexen in Wielwijk en rapporteert vervolgens aan onze complexbeheerders.

Persoonlijk afgeven van aanmaningen

Complexbeheerders zijn in 2010 ingezet bij het bezorgen van aanmaningen. Een inzet die uitermate succesvol is gebleken. Het succes is vooral te danken aan het simpele feit dat de aanmaning nu persoonlijk overhandigd wordt.

‘Er is een werkploeg van acht man die namens Woonbron werkt in het dagelijks beheer.’



Werkploeg van Spoorzicht

Het is de bewoner gelijk duidelijk dat de complexbeheerder op de hoogte is van de achterstand. Dit geeft meer gevoel dan een aanmaningsbrief per post.

Buddy

In 2010 is gestart om aan nieuwe bewoners, waarvan wij verwachten dat zij extra begeleiding nodig hebben, een Woonbron-medewerker als buddy te koppelen. Deze buddy houdt vooral het eerste jaar geregeld contact met de nieuwe bewoner en bewaakt of hij/zij de verplichtingen na kan komen. Bij haperingen zoeken we direct naar een oplossing. Hierdoor hopen we uitzettingen en ontsparingen te voorkomen.

Oververtegenwoordiging

Gebleken is dat in sommige delen van onze wijken een oververtegenwoordiging van bijzondere doelgroepen woont. Hiervan is een uitgebreide analyse gemaakt. Vanaf 2011 houden we ons bezig met het herstellen van de balans.

Waardering ketenpartners

In tegenstelling tot de tevredenheid van de bewonersorganisatie en -commissies zien we dat onze ketenpartners iets minder tevreden zijn over ons ontketend handelen. De score van 7,0 is weliswaar een voldoende, maar 0,6 punt lager dan in 2009. Slechts 7 van de 16 organisaties hebben de digitale enquête ingevuld. Van deze zeven organisaties geven drie een 7,0 en drie een 8,0. Eén van onze partners geeft ons een dikke onvoldoende.

‘Het succes is vooral te danken aan het simpele feit dat de aanmaning nu persoonlijk overhandigd wordt.’



Met oog op de toekomst

Succesbepalende factoren

- CO₂-reductie
- Duurzaam ondernemen
- Toekomstwaarde realiseren

Wat namen wij ons voor?

- Duurzame werkplek, warmtepomp en ecologisch onderhouden tuin voor het kantoor van de vestiging
- Wijkvisies voorzien van milieuparagraaf
- Onderzoek realisatie restwarmtenet in Dordrecht
- Ketelvervangingsprogramma
- Voorlichtingscampagne energieverbruik
- Bouwafval naar tweedehands bouwmarkt 'Herbouw'
- Dierbaar ontwerpen woningen
- Nieuwbouw conform programma van eisen Woonbron
- Duurzaamheidbarometer



Concrete **acties** voor 2010

- Eind 2010 744 labelstappen gerealiseerd
- Eind 2010 milieuparagraaf Wielwijk gereed
- Eind 2010 visie gebruik restwarmte gereed
- Nog een jaar project Energie op Maat
- Woonmakelaars hebben in een opfriscursus energielabeling gevolgd
- Voorstellen duurzaamheidsmaatregelen voor VvE's in het voorjaar in vergaderingen gebracht
- Wij gaan 114 woningen bouwen

Woonbron heeft duurzaamheid hoog in haar vaandel staan. Dit is vastgelegd in onze visie. Met als concrete opgave om jaarlijks 3 procent CO₂ te reduceren en in de periode 2008-2012 per jaar meer dan 5.000 labelstappen te realiseren. Voor de vestiging Dordrecht is een aantal speerpunten benoemd waarmee wij een bijdrage leveren in dit corporatiebrede voornemen. Speerpunten in de sfeer van het doen van een verbeterexperiment bij verhuring, het uitwerken van een milieuparagraaf voor de wijk Wielwijk en het met andere partijen bekijken of wij een systeem van restwarmtegebruik kunnen opzetten.

'Woonbron heeft duurzaamheid hoog in haar vaandel staan.'



Wat hebben we **gepresteerd** in 2010?

Aan de doelstelling om 744 labelstappen te behalen is keihard gewerkt.

We hebben eind 2010 666 labelstappen gemaakt. Dit is gerealiseerd door:

- Isolatie woningen aan de Beekmanstraat
- 125 'HR 107' ketels geplaatst ter vervanging van oudere ketels
- Renovatie Minnaertweg met diverse duurzaamheidsingrepen en plaatsing van een collectief zonneboilersysteem
- Mutatieaanpak lege woningen na ontploffing aan Julianaweg met extra isolatie en moderne Cv-ketel.
- Renovatie/nieuwbouw De Compagnie heeft geleid tot fors aantal labelstappen
- Nieuwbouw Fifties

De milieuparagraaf Wielwijk is in grote lijnen opgesteld. Er is beschreven welke duurzaamheidsingrepen wij de komende jaren gaan doen.

Met onze partners is gewerkt aan het plan om delen van Dordrecht te voorzien van restwarmte. Deze warmte blijft over en komt uit de afvalverbranding-centrale aan de Baanhoekweg in Dordrecht. Dit moet nog afgerond worden (1e kwartaal 2011), maar in ieder geval wordt er al rekening mee gehouden dat de nieuwbouwprojecten van ons en van Trivire aan de Nassaulocatie aangesloten worden op het restwarmtenet.

Onze interne adviseur duurzaamheid is in de tweede helft van 2010 bezig geweest met het labelen van leegkomende woningen. Onze woonmakelaars zijn, na een interne opfriscursus door de duurzaamheidsadviseur, gestart met het controleren van de energielabels bij leegkomende woningen. Eventuele correcties worden genoteerd en doorgegeven.

Geconcludeerd kan worden dat het even heeft geduurd voordat duurzaamheid echt goed liep. Afgelopen jaar is hard gewerkt en dat heeft tot resultaten geleid, waar wij trots op zijn. In 2011 willen wij aan de slag met het vragen van aandacht voor duurzaamheid bij onze bewoners. Onder de meerderheid van onze bewoners blijkt dit nog niet te leven. Onze drie Energiedereen projecten moeten hier in 2011 een bijdrage aan leveren. Ook wordt in 2011 in overleg met onze VvE-beheerder Triant het onderwerp duurzaamheid op de agenda's van de VvE vergaderingen gezet.

'In 2010 hebben wij 666 labelstappen gemaakt.'



Overzicht **belanghouders** en ketenpartners

Belanghouders

Gemeente Dordrecht

- Wethouders
- Evert Peereboom voor Dordt West

Bewonersraad Dordrecht

Ketenpartners

Politie
Trivire
DWO
Twern
Hans Petrischool

Samenwerkingsverbanden en –overeenkomsten en verbindingen

Projectorganisatie Nieuw Krispijn
Projectorganisatie Crabbehof
Projectorganisatie Wielwijk

Partijen met betrekking tot dreigend dakloze gezinnen

GGD

Partijen met betrekking tot begeleiding bijzondere doelgroepen

Syndion
Leger des Heils
De Hoop
Auriga
Yulius
Blijf van mijn Lijf
SWA
Woonactief

Partijen met betrekking tot buurtbemiddeling

DWO
Trivire
Gemeente Dordrecht
Woonkeus

Feiten en cijfers

	realisatie 2010
Aantal eenheden per 31-12-10 (excl. Te Woon verkocht)	6.888
Aantal eenheden per 31-12-10 (incl. Te Woon verkocht)	7.964
Omzet per eenheid excl. verkopen (x € 1.000)	32.566
Omzet per eenheid incl. verkopen (x € 1.000)	46.077
Uitgaven onderhoud (x € 1.000)	5.165
Uitgaven leefbaarheid (x € 1.000)	1.246
Aantal nieuwe verhuringen	552
Aantal verhuurde souterrain woningen	437
Gemiddeld aantal dagen leegstand	11
Mutatiegraad in %	9%
Aantal ontruiming	68
Huurachterstand in % maandhuur	40%
Totaal aantal Te Woon woningen in Dordrecht	710
Aantal vrije verkopen	3
Aantal eerste Koopgarant verkopen	70
Aantal wederverkopen	84
Aantal opgeleverde woningen nieuwbouw	60
Opgeleverd maatschappelijk vastgoed	1
Aantal klachten dienstverlening	49

Balanced score card

PRESTATIE INDICATOR	Jaarplan 2010	Realisatie 2010
% PMC's ondergebracht in woonmilieus gebaseerd op beschreven gebiedsidentiteit	100%	100%
Aantal geplande in aanbouw te nemen woningen (a.d.h.v. eerste palen)	114	225
% Afgesloten contracten met huishoudens behorend tot midden- en hoge inkomens t.o.v. totale instroom	18%	16%
% Te Woon gelabelde woningen	14%	14%
% Prestatieafspraken met primaire belanghouders gemaakt en schriftelijk vastgelegd	100%	100%
Tevredenheid bewonersorganisaties	7.7	8.0
Tevredenheid primaire belanghouders	7.5	-
Aantal wooneenheden vallend onder definitie souterrain	680	437
Waardering (rapportcijfer) van ketenpartners voor 'ontketend handelen'	7.8	7.0
% klanten dat aangeeft (erg) plezierig te wonen	74%	78%
Klantwaardering woonomgeving	7.2	7.0
Waardering klant over dienstverlening in het algemeen bij het betrekken van een woning	7.5	7.4
Waardering huurder over dienstverlening in het algemeen van Woonbron	7.5	7.0
Waardering (rapportcijfer) klant over zeggenschap	6.9	6.2
Aantal klachten dienstverlening	30	49