

# VAN BINNEN NAAR BUITEN

## Ondernemingsplan Ressorst Wonen 2009 – 2013

Onze activiteiten en de omstandigheden waaronder we die verrichten lijken op het water in een singel. Een enkele keer glad en rimpelloos maar meestal met kleine golfjes of meerdere kringen in het water. Kringen die steeds wijder worden staan voor de ontwikkeling dat onze verantwoordelijkheden ook ruimer worden. In de lengterichting van de singel lijkt er geen beperking te zijn. Toch worden onze activiteiten net als de kringen minder zichtbaar.

In de breedte van de singel worden de kringen gekeerd door de beschoeiing, beperkingen en begrenzingen door regelgeving of die tot het domein van andere organisaties behoren.

**Kringen ontstaan door iets in het water te gooien. Dat kunnen zijn: wettelijke voorschriften, adviezen, regionale en lokale opgaven, (fiscale) heffingen, solidariteit binnen de sector etc.**

Kringen beginnen klein en worden steeds wijder, en altijd van binnen naar buiten. Ook hierbij is de relatie met ontwikkelingen binnen ons bedrijf te vinden.

De ontwikkeling van binnen naar buiten gebeurt bij ons:

- \* Van pand naar klant (klantenpanel)
- \* Van intern naar extern gericht, invloed belanghouders borgen
- \* Samenwerken (klankbordgroepen, initiatiefgroepen, platforms)

# INLEIDING

**De laatste jaren hebben wij ons ontwikkeld van een aanbodgerichte tot een professionele klant- en resultaatgerichte organisatie. Een organisatie die nauw verbonden is met de Rozenburgse samenleving.**

Als we “vooruit” kijken stijgt de behoefte aan lokale verankering in de vorm van afspraken met belanghouders. Samenwerken staat centraal maar ook vanwege de vele ontwikkelingen en de ambities die we hebben is aandacht nodig voor de schaalgrootte. Taken verbreden en steeds vaker zien we een regierol voor ons in wijken en buurten. Ook de nieuwe situatie met Rozenburg als deelgemeente van Rotterdam maakt een oriëntatie op de gevolgen voor onze organisatie gewenst. Wat is onze ambitie en waar staan we voor?

Een plaatsbepaling is ook nodig omdat de mogelijkheden en het speelveld heel ruim zijn. Het kan variëren tussen een rol als lokale beheerder/dienstverlener tot aan de spin in het web van het breed maatschappelijk middenveld met onder andere taken op gebied van welzijn, zorg en onderwijs. In dit ondernemingsplan werken wij onze koers en strategie uit.

Wij staan voor een nog sterkere lokale verankering waarin wij onze maatschappelijke positie, verantwoordelijkheid en taken in voortdurende dialoog met belanghebbenden tot stand brengen en in samenwerking realiseren.

Wij spelen in op de (vele) ontwikkelingen in de samenleving, de beweging op de woningmarkt en wijziging in vraagstelling van onze klanten, met een flexibele instelling en voortdurende aanpassing van onze product- en dienstverlening. Onze intensieve zoektocht naar nieuwe wegen, mogelijkheden en ontwikkeling zetten wij bij voorkeur gezamenlijk in met alle belanghebbenden. Dat doen wij al een behoorlijke tijd.

*Leven in Rozenburg.*





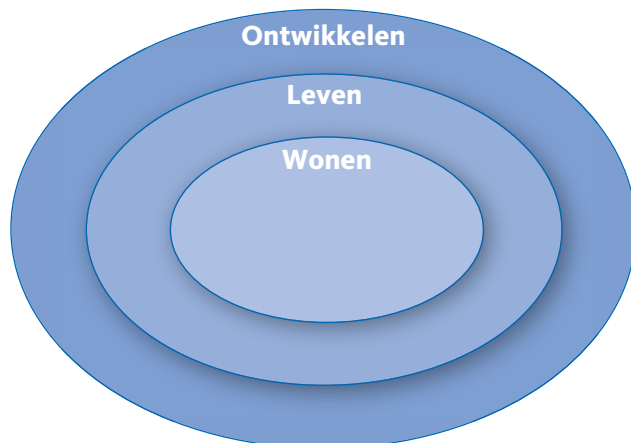
Afsluiting fase ORB De Dalen

### Onze prestaties de afgelopen jaren zijn:

- Betaalbare huurprijzen, lage huurstijgingen;
- Tevredenheid over kwaliteit serviceniveau;
- Ruim 2/3 deel woningen toegewezen aan aandachts-  
groepen beleid;
- Sloop van 255 woningen, herhuisvesting volledig afgerond;
- 100 Nieuwe woningen opgeleverd (73 met basis  
Woonkeurlabel);
- Twee Projecten met in totaal 51 woningen in aanbouw;
- Planvoorbereiding voor ruim 100 woningen en  
gezondheidscentrum;
- Kopen zonder risico (MGE) met succes ingevoerd;
- Kwaliteitsverbeteringen buitenkant woningen aan  
1200 woningen;
- Politiekeurmerk Veilige Woning voor vrijwel alle  
huurwoningen;
- Twee Complexen met in totaal 252 woningen opgeplust;
- Ondersteuning leefbaarheid en buurtactiviteiten;
- Investerings € 78 miljoen (waarvan onrendabel  
€ 38 miljoen).

Vanwege de vele ontwikkelingen willen we weten of het gewenst is op deze manier door te gaan. Voldoende aanleiding om het ondernemingsplan, opgesteld in 2003, te actualiseren

Voortbordurend op de kringen in het water zien we binnen ons werkterrein drie cirkels die het steeds breder wordend werkterrein symboliseren. Vanuit onze primaire taak wonen, zien we een verschuiving van wonen naar leven en ontwikkelen. Dit sluit aan bij de 5 hoofdthema's uit het Afsprakenkader en actieplan krachtwijken: Wonen, werken, leren en opgroeien, integreren en veiligheid.



### **Binnenste cirkel WONEN**

Hierbij staan onze primaire en secundaire doelgroepen en goede woning centraal. De binnenste cirkel is zonder enige twijfel het domein van woningcorporaties.

#### **Onze prestaties:**

- Wij garanderen goede kwaliteit woningen en bieden voldoende betaalbare woningen;
- Wij helpen iedereen onderdak met specifieke aandacht voor bijzondere doelgroepen;
- Wij staan voor de uitvoering van ons Strategische Voorraad Beleid en bieden woningen aan met verschillende kwaliteitslabels basis, luxe en comfort;
- Al onze huurwoningen voldoen aan het Politiekeurmerk Veilige Woning;
- Met nieuwbouw van koop- en huurwoningen en verkoop zorgen wij voor meer differentiatie;
- Appartementen die wij bouwen voldoen aan Woonkeur;
- Alle nieuwe woningen die wij bouwen krijgen het Politiekeurmerk Veilige Woning;
- Wij bieden een ruim servicepakket en dienstverlening;
- Wij zijn samen met de gemeente opdrachtgever voor een woningmarktonderzoek.

### **Middelste cirkel LEVEN**

Samen leven in buurten/complexen en het realiseren van een vitale woonomgeving rond onze complexen staan hierbij centraal.

#### **Onze prestaties:**

- Wij reserveren jaarlijks een flink bedrag voor uitgaven leefbaarheid;
- Wij ondersteunen initiatieven voor leefbaarheid- en buurtacties en wijkbeheer;
- Wij zetten ons actief in voor het Politiekeurmerk veilig complex en woonomgeving;
- Wij zorgen voor verlichting van de achterpaden;
- Wij werken aan schoon, heel en veilig en werken hierbij samen met andere partijen;
- Wij nemen verantwoordelijkheid voor het milieu en duurzaam beheer;
- Wij zorgen voor dagelijks toezicht in de wijken door het inzetten van huismeesters;
- Wij helpen in moeilijke situaties met een actieve bijdrage aan bemoeizorg, laatste kans beleid en schuldhulpverlening;
- Wij onderzoeken de uitbreiding van onze service met gemakdiensten;
- Wij zijn in staat en bereid om te investeren in maatschappelijke onroerend goed;
- Wij zijn medeopdrachtgever voor een onderzoek voor een vitaal winkelcentrum.

## Buitenste cirkel **ONTWIKKELEN**

Hierbij staat het vergroten van kansen van bewoners (op werk, kennis etc.) centraal.

### **Onze prestaties:**

- Wij faciliteren het vergroten van zelfredzaamheid door het aanbieden van een servicepakket, het oplossen van woningen, realiseren van opstelplaatsen voor scootmobielen etc.;
- Wij helpen bij moeilijke situaties door te participeren in bemoeizorg, klus & werk;
- Wij stimuleren meedenken van onze klanten in klankbordgroepen en klantenpanel;
- Wij creëren ontmoetingsplekken in complexen/wijken;
- Wij willen helpen bij het realiseren van maatschappelijk onroerend goed zoals scholen, peuterspeelzaal etc.);
- Wij bieden maatschappelijke stageplekken aan;
- Wij gaan de mogelijkheden voor leerling-werkplekken of leerling-bouwplaatsen onderzoeken;
- Wij bieden met aantrekkelijke woonwerkwooningen goede mogelijkheden voor startende ondernemers / kleine zelfstandigen of voor werk aan huis.

Bij verschillende onderwerpen uit het ondernemingsplan zullen we waar mogelijk steeds ook kijken naar de 3 cirkels wonen, leven en ontwikkelen. Natuurlijk is er hier ook een interne beschoeiing, onze mogelijkheden en middelen zijn immers niet onbeperkt. Zo geldt voor bijvoorbeeld onze investeringsbereidheid de voorkeur voor vastgoed en uiteraard voor zover passend binnen de financiële mogelijkheden.

Dit ondernemingsplan is een sluitstuk van een intern en extern traject. Bijdragen van personeel, raad van commissarissen en belanghouders hebben er toe bijgedragen dat we helder hebben welke koers er van ons verwacht wordt. Deze koers is vertaald in een aantal strategische doelstellingen. Per jaar worden deze uitgewerkt in een concreet actieplan.

*Leefbaarheidsactiviteit Amstelstraat.*



*Medewerkers van Klus en Werk' in actie in de Reigerbuurt.*



# 1. MISSIE

**Wij streven naar tevreden klanten in alle klantsegmenten en realiseren een goed en gedifferentieerd woningaanbod voor diverse doelgroepen met bijzonder aandacht voor de lagere inkomensgroep en andere kwetsbare groepen.**

In de ontwikkeling van de woningvoorraad richten wij ons op betaalbaarheid, kwaliteit, toegankelijkheid en keuzemogelijkheden.

Een woningaanbod met een gunstige prijs-kwaliteitverhouding waarmee een breed publiek bediend wordt. Voor Rozenburg geldt dat verdere uitstroom voorkomen en instroom bevorderd moet worden.

Wij zijn ons bewust van onze maatschappelijke positie en verantwoordelijkheid en zijn bereid om onrendabele toppen die kunnen ontstaan bij investeringen ten behoeve van het wonen in meest brede zin, binnen bepaalde grenzen te accepteren. Wij zijn ons er van bewust dat wonen en volkshuisvesting niet beperkt is tot Rozenburg (als zelfstandige gemeente of als deelgemeente van Rotterdam) en zijn bereid ons in de mogelijkheden van een ruimer werkgebied te oriënteren.

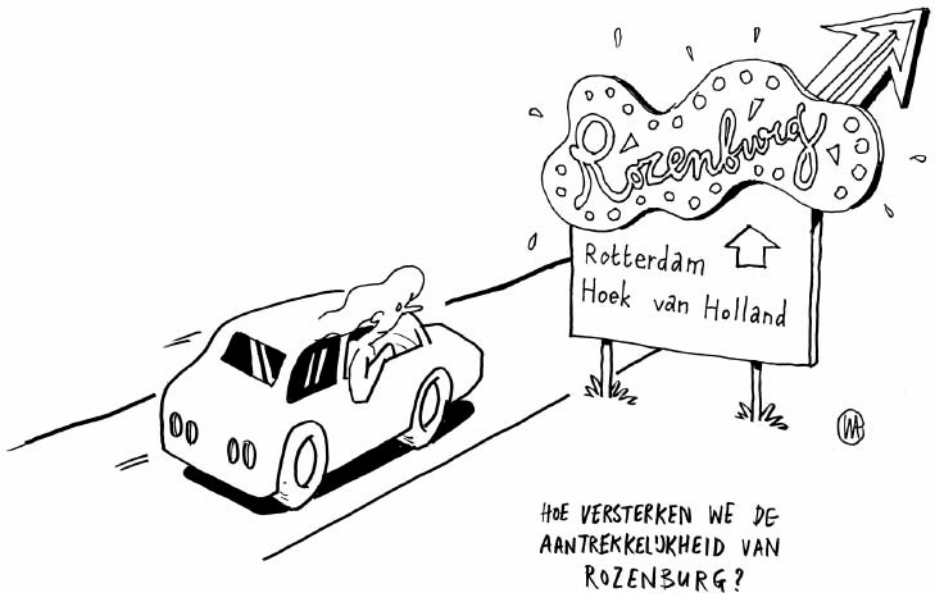


## 2. VISIE

Wij stellen in onze missie te streven naar tevreden klanten in alle klantsegmenten. De onderliggende visie, waarin een leefbare/vitale wijk en woonomgeving, woon/zorg- en welzijnsdiensten en keuzevrijheid voor klanten onlosmakelijk onderdeel vormen van het wonen, getuigt van een ruime opvatting van het begrip goed woningaanbod. Een opvatting die niet beperkt blijft tot een strikt fysieke invulling in termen van beton en stenen maar juist ook vanuit het besef dat “goed wonen meer vraagt dan vier muren en een dak”.

In onze optiek is wonen een totaalproduct gevormd door fysieke en sociale componenten. De basis voor het handelen is gelegen in de veronderstelling dat investeringen in de sociale en fysieke omgeving, waaronder ook het investeren in maatschappelijk vastgoed, niet alleen de leefbaarheid maar ook de waarde van en waardering voor de woningen positief beïnvloed en tevens de kansen vergroot van mensen in achterstandsituaties.

Om die reden zijn wij bereid beheersbare risico's te accepteren bij investeringen in leefbaarheid, wonen, welzijn en zorg. Het gezamenlijk bepalen van wat goed wonen voor mensen betekent, staat daarbij centraal.



# 3. KERNWAARDEN

- Samenwerkingsgericht voor wonen, leven en ontwikkelen
- Betrokken op lokale samenleving in alle facetten die het wonen beïnvloeden
- Betrouwbaar in de relatie en werkafspraken met de belanghouders
- Flexibel en veranderingsgezind op grond van (toekomstige) marktontwikkelingen
- Daadkrachtig in vertaling van visie/beleid naar uitvoering
- Kwaliteitsbewust uitgaande van klantvraag en betaalbare huurprijs
- Transparant in zowel beleidsvoornemens als -verantwoording



# 4. STRATEGISCHE DOELSTELLINGEN

Op strategisch niveau is een aantal doelstellingen geformuleerd waarbij de focus bewust naar buiten is gericht. Hierbij spelen markt en marktomstandigheden, middelen en de benodigde kwantitatieve en kwalitatieve bezetting van onze organisatie een belangrijke rol.

## 4.1. Klantgestuurd en resultaatgericht

Ons (meerjaren)beleid komt tot stand vanuit communicatie over en weer met de samenleving. Wij communiceren structureel over gevoerd en te voeren beleid met onze klanten en belanghouders.

## 4.2. Vastgoedbeheer

Onze woningvoorraad is kwalitatief en kwantitatief op maat, het aanbod stemmen wij af op de (toekomstige) vraag. Segmentering in kwaliteitsniveaus' leidt tot een optimale afstemming tussen prijs en kwaliteit en een gegarandeerde basiskwaliteit voor de gehele voorraad. Het in 2006 opgestelde strategisch voorraadbeleid (SVB) wordt jaarlijks getoetst en waar nodig bijgesteld op basis van vraagontwikkeling en marktomstandigheden.

## 4.3. Maatschappelijk rendement

Het gaat ons hierbij om de maatschappelijke meerwaarde op het terrein van huisvesting, zorgverlening en leefbaarheid. Het letterlijk en figuurlijk zichtbaar maken van de maatschappelijke effecten van financiële en sociale investeringen.

## 4.4. Samenwerking

Wij hebben de ambitie om de natuurlijke, vanzelfsprekende partner te zijn voor alle woongerelateerde initiatieven in Rozenburg. Dit vraagt verdieping, intensivering van de relatie met de belanghouders en wederzijdse afspraken over volkshuisvestelijke thema's.

*Klantenpanel.*



#### 4.5. Transparante bedrijfsvoering

Wij staan voor “maatschappelijke inbedding en transparante verantwoording”, intern toezicht (governance) en externe toetsing en verantwoording.

#### 4.6. Financiële continuïteit

Als maatschappelijke onderneming met maatschappelijk kapitaal hebben wij een solide financiële huishouding en een continu inzicht in de verwachte ontwikkeling van de vermogenspositie. Investeringsdoelen doen wij op basis van beheersbare risico's.

Bij de uitwerking van de strategische doelstelling nemen wij een aantal kritische succes factoren (KSF's) in de overwegingen mee. KSF's die voortkomen uit de risico enquête:

- bouwplannen (vraag en fasering) in relatie tot marktkansen / krimp;
- fysieke beperkingen door veiligheidseisen en geluidscontouren;
- mogelijkheden lokaal samenwerkingsverbanden te smeden ;
- kwalitatieve eisen organisatie/personeel;
- imago Rozenburg en verandering bestuurlijke situatie (deelgemeente).

*Het woonzorg-  
centrum komt tot  
stand in samen-  
werking met  
diverse partijen.*



# 5. MAATSCHAPPELIJK ONDERNEMEN

**Maatschappelijk ondernemen, "het op een professionele, bedrijfsmatige manier realiseren van maatschappelijk nuttige doelen zonder daar in financiële termen beter van te worden", vereist een voortdurende dialoog met de samenleving.**

Ook hierbij zijn de kringen in het water wijder. Verantwoordelijkheden die voorheen tot het domein van gemeenten, zorginstellingen en/of politie behoorden, worden nu (ook) toegeschreven aan corporaties. Wij ontplooiën activiteiten die nadrukkelijk refereren aan de maatschappelijke functie die wij als woningcorporatie vervullen. Dit uit zich in aandacht voor huisvesting van de lagere inkomensgroep en andere kwetsbare doelgroepen, onrendabele investeringen in onroerend goed, investeringsbereidheid in woonomgeving wijk/buurt en initiatieven die de communicatie over en weer met huurders, belanghouders en andere maatschappelijke organisaties stimuleren. Daarnaast investeren wij in onderhoud, overlastbestrijding en energiebesparing. Ons streven is niet gericht op winstmaximalisatie: het grootste deel van het huizenbezit wordt niet voor de maximale prijs verhuurd en evenmin verkocht.

## Belanghouders

In dialoog met haar belanghouders hebben wij de strategische doelen voor de toekomst geïnventariseerd en vastgelegd in de vorm van een Woonvisie en (ten dele) doorvertaald in beleid voor de komende jaren. Het is nu zaak de dialoog gestructureerd en op verschillende niveaus te continueren, voornemens om te zetten in activiteiten en de gewenste transparante verantwoording handen en voeten te geven. Hiertoe organiseren wij jaarlijks bijeenkomsten voor alle belanghouders en geven openheid over onze taak, de beschikbare middelen en de besteding daarvan. Kortom: verantwoording afleggen voor gevoerd beleid en ideeën ophalen voor toekomstig beleid.

Actueel is de interne discussie over de vraag of wij als corporatie wel genoeg doen met het 'maatschappelijk bestemd vermogen' waarover wij beschikken. Dit onderwerp zullen wij ook expliciet betrekken in de dialoog met onze belanghouders.

*Belanghoudersavond  
2 juni 2009.*



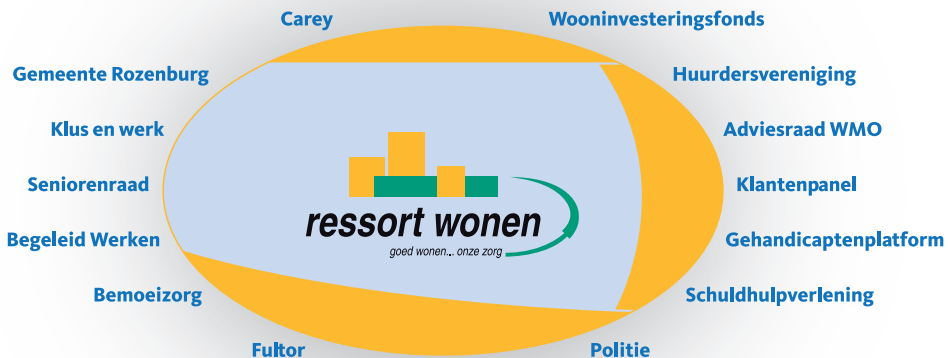
## Leefbaarheid

Maatschappelijk ondernemen betekent dat wij verantwoordelijkheid nemen voor de (vele)aspecten die vallen onder het begrip leefbaarheid. Leefbaarheid is een belangrijk onderdeel van het gehele wonen. Een huurder/bewoner wil niet alleen een goede woning maar ook een fijne plek om te wonen. Deze plek is zeker ook afhankelijk van de mensen die er wonen, de omgeving, het groen, het gevoel van veiligheid, kortom de leefbaarheid.

De directe leefomgeving van een woning (de tuin, de straat, de speelplaats, het plantsoen) is een gebied waar verschillende instanties en mensen verschillende verantwoordelijkheid in hebben. De verantwoordelijkheid voor leefbaarheid in en om een flat, een woning, een straat, is in eerste instantie een verantwoordelijkheid van de bewoners zelf maar zij moeten hierin gesteund en gefaciliteerd worden door instanties als gemeente, politie, het opbouwwerk en de woningcorporatie. Wij pakken deze taak op en zijn bereid hierin te investeren maar realiseren ons ook dat de kracht van ontwikkeling in leefbaarheid zit in de samenwerking tussen alle betrokken partijen.

## Samenwerking

Maatschappelijke problemen en daaruit voortvloeiende opgaven vragen sectoroverschrijdende oplossingen waaraan wij samen met bestuurders en andere lokale professionals een bijdrage leveren. Wij stimuleren de samenwerking met zorgaanbieders, instellingen en sociaal maatschappelijke organisaties en zullen dit waar mogelijk formaliseren in de vorm van overeenkomsten en prestatieafspraken met de diverse partners.



### Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO)

De Wet Maatschappelijke Ondersteuning regelt de ondersteuning en begeleiding die het voor alle mensen mogelijk moet maken om volwaardig aan de maatschappij deel te nemen. Een groot aantal prestatievelden raakt corporatiebelangen: leefbaarheid, woonkwaliteit, huisvesting van mensen met een beperking of specifieke zorg. Wij onderschrijven dan ook de stelling dat de WMO een kans is om de afstemming en samenwerking tussen wonen, zorg en welzijn op lokaal niveau te versterken.

Wij participeren in de WMO adviesraad. Deelname aan de WMO adviesraad heeft er o.a. toe geleid dat wij betrokken zijn bij initiatieven als de bewoners-enquête die in het kader van het project Impuls Leefbaarheid Rozenburg is uitgezet, betere afstemming met de gemeente waar het woonaanpassingen en verstrekking van woonvoorzieningen betreft en een oriëntatie op de noodzaak van en inbreng bij het realiseren van bijzondere woonvormen.

### Huisvesting bijzondere doelgroepen

Het is onze taak om te investeren in huisvestingsmogelijkheden voor bijzondere doelgroepen. Zo wordt momenteel, in overleg met een regionale zorginstelling, onderzoek gedaan naar de mogelijkheden om te komen tot een kleinschalige voorziening voor begeleid wonen in Rozenburg. Wij kunnen en willen een dergelijke voorziening faciliteren mits de zorginstelling garant staat voor de inhoudelijke begeleiding. In de loop van 2009 wordt duidelijk of realisatie van een dergelijke voorziening binnen Rozenburg haalbaar is.



*Leefbaarheidsactiviteiten voor de jeugd en in de wijk.*



*Scotmobielruimtes gerealiseerd in diverse complexen.*



### **Werkervaringsplaatsen**

Wij zetten ons extra in voor kwetsbare groepen, vooral voor jongeren en mensen met een functiebeperking. Zo stellen wij onze organisatie open voor jongeren die een taakstraf opgelegd is, maatschappelijke stages voor leerlingen van het middelbaar onderwijs, bieden een werkervaringsplaats voor jongeren met een licht verstandelijke handicap en financieren twee werkplekken in het werkgelegenheidsproject Klus en werk. Op dit moment onderzoeken we de mogelijkheden om het aantal werkervaringsplaatsen uit te breiden door plaatsing bij opdrachtnemers in de nog aan te besteden renovatie en/of nieuwbouwprojecten.

### **Maatschappelijk vastgoed**

Het ontwikkelen van een woonzorgcentrum is een bijzondere uitdaging en vraagt offers in de vorm van onrendabele investeringen. Wij hebben die uitdaging aangenomen en nemen op grond van onze maatschappelijke verantwoordelijkheid het initiatief bij de verdere ontwikkeling en realisatie.

Veel corporaties zijn actief met maatschappelijk vastgoed in de vorm van scholen, huisartsenpraktijken, kerken, moskeeën, welzijnsgebouwen enz. Ook is herhaaldelijk aan gemeente en ander (lokale) partijen kenbaar gemaakt dat wij een rol willen spelen in de ontwikkeling en het beheer van maatschappelijk vastgoed. Het aanbod om met elkaar te praten over de inzet van middelen en menskracht op dit vlak blijft wat ons betreft ook voor de toekomst onverkort van kracht.

### **Milieu en energiebesparing**

Maatschappelijk ondernemen staat ook voor duurzaam ondernemen in termen van efficiënter omgaan met energieverbruik en toepassen van minder milieubelastende materialen. Onze ambities op gebied van milieu en energiebesparing zijn verwoord in de "Groenkrant".

Het betreft hier (milieu) aspecten die wij zelf en direct kunnen beïnvloeden zoals daar zijn; toepassen groene stroom voor de gemeenschappelijke ruimten, aanbrenge van zonnecollectoren op drie gebouwen en consequent toepassen van duurzame FSC (hout)producten in nieuwbouw en renovatie. Zo stellen wij vanaf 1 januari 2009 het gebruik van FSC houtproducten verplicht voor alle renovatie- en nieuwbouwprojecten.



### Deelnemingen

Onder dit punt valt wat ons betreft onze deelname in het Wooninvesteringsfonds (WIF). Als toegelaten instelling stelt het Wooninvesteringsfonds corporaties in staat woningen aan haar te verkopen. De opbrengst geeft hen de financiële armslag om te investeren in volkshuisvestingsprojecten. In 2005 is in het kader van 'matching' besloten om voor € 8 miljoen aan deelcertificaten deel te nemen in het WIF. Aansluitend daarop is besloten om de jaarlijks op deze deelname te ontvangen rente te laten uitkeren in deelcertificaten. Onze totale deelname is daarmee opgelopen tot een bedrag van € 8,8 miljoen.

Een deelneming waarmee wij onze maatschappelijke verantwoordelijkheid laten zien door andere corporaties te helpen de volkshuisvestelijke opgaven in hun werkgebied te kunnen realiseren.



1. Wij zijn bereid om, samen met andere betrokken partijen, te investeren in activiteiten die de leefbaarheid bevorderen. Hiervoor wordt jaarlijks een post in de begroting opgenomen van € 160.000;
2. Wij nemen het initiatief in de ontwikkeling van een woonzorg centrum op de locatie Blankenburg;
3. Wij zijn bereid te investeren in de ontwikkeling en beheer van maatschappelijk vastgoed.

# 6. INTERN TOEZICHT EN EEN ONAFHANKELIJKE, EXTERNE VISITATIE

## Governance

Een professionele raad van commissarissen houdt toezicht op en staat het bestuur met raad en daad ter zijde, zowel gevraagd als ongevraagd. De raad ziet toe op de financiële continuïteit van de organisatie en heeft een belangrijke toetsende rol bij de maatschappelijke doelstellingen van de corporatie. De Governancecode woningcorporaties is onderschreven.

## Verantwoording afleggen en legitimeren

In het streven naar kwaliteit en transparantie van het (maatschappelijk) ondernemen maken wij gebruik van diverse instrumenten. Wat maatschappelijk gewenst is wordt vooral door lokale belanghouders bepaald. Om die reden organiseren wij jaarlijks een bijeenkomst met belanghouders. Daarin legt het management verantwoording af voor de geleverde prestaties en wordt geïnventariseerd wat volgens de belanghouders de belangrijkste opgaven voor de toekomst zijn. Een ander verantwoordingsinstrument over de prestaties van de corporatie is visitatie. In de visitatiemethodiek staan de maatschappelijke prestaties van de corporatie centraal en worden vanuit verschillende perspectieven beoordeeld. Een onafhankelijke en deskundige commissie toetst of de corporatie de prestaties heeft gepleegd die beloofd zijn en/of die van haar verwacht mag worden. Tevens wordt beoordeeld op welke wijze de corporatie de taken uitgevoerd heeft en hoe tot de prestaties gekomen is.



Als lid van de brancheorganisatie Aedes zullen wij 1 x per 4 jaar een visitatie laten uitvoeren. Visitatie vergt tijd en vraagt inzet van medewerkers. De gevraagde inzet ten aanzien van het lopende interne verbeteringstraject Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector (KWH-huurlabel) vraagt enige fasering. Om die reden is besloten visitatie medio 2009 te laten plaatsvinden.

1. Wij staan een open beleidsproces voor en geven daarbij openheid ten aanzien van de overwegingen die ten grondslag liggen aan het beleid;
2. Jaarlijks legt het management verantwoording af aan de belanghouders over gevoerd en te voeren beleid;
3. Onze prestaties, beleids- en bedrijfsproces laten wij extern toetsen op basis van de Visitatiemethode in 2009.

# 7. WONINGMARKT EN DOELGROEPEN

## Woningmarktonderzoek 2008

- Risico enquête  
  bouwplannen (vraag en fasering)

(Als gevolg van uitblijven van doorstroming van huur naar koop verandert de vragermarkt langzaam maar zeker weer in een aanbiedermarkt)

Het zoveel mogelijk afstemmen van het bestaande woningbezit, qua prijs en kwaliteit, op de woonwensen van de doelgroepen wordt geëffectueerd via strategische maatregelen, volgend uit het regelmatig te actualiseren strategisch voorraadbeleid.

De huisvesting van senioren en mensen met een functiebeperking heeft onze bijzondere aandacht. Wij leveren als woningcorporatie lokaal maatwerk in de vorm van het aanbod van kwalitatief goede huisvesting. Hierbij richten wij ons niet alleen op nieuwbouw geschikt voor senioren maar investeren we ook in het beter geschikt maken van bestaande woningen. Voor niet grondgebonden nieuwbouwwoningen is Woonkeur daarbij onze leidraad.

In de bestaande voorraad benutten wij de kans om woningen verder op te plussen. Binnen de uitvoering van het strategisch voorraadbeleid gebeurt dit per complex of wanneer woningen na een huuropzegging beschikbaar komen voor een ingrijpende mutatie aanpak.

*Renovatie  
galerijflats Platen.*



### **Uitkomsten Woningmarktonderzoek Rozenburg**

In het voorjaar van 2008 is door Ressor Wonen en de gemeente Rozenburg gezamenlijk opdracht verstrekt aan Stec Groep voor het uitvoeren van een breed woningmarktonderzoek. De onderzoeksvragen waren gericht op het verkrijgen van een goed onderbouwd inzicht in de bestaande voorraad in relatie tot de (toekomstige) vraag, de marktruimte in Rozenburg en de ontwikkelingsmogelijkheden voor nieuwbouw en herstructurering. Daarnaast is verzocht inzicht te verschaffen in de concurrentiepositie van Rozenburg in de regio, op welke doelgroepen moeten we ons de komende jaren gaan richten, in welke prijscategorieën en wat zijn de mogelijkheden om huurders en/of kopers van buiten de gemeente aan te trekken.

De uitkomsten van het onderzoek zijn vastgelegd in het rapport “Woningmarkt onderzoek Rozenburg” d.d. 31 oktober 2008. Daarin schetst men een beeld van de bevolkingsontwikkeling tot 2020 en concludeert dat, bij ongewijzigd beleid, een sterke groei van het aantal ouderen en forse daling van het aantal gezinnen zal plaatsvinden. Instroom van buitenaf is noodzakelijk om het inwoneraantal en voorzieningenniveau ook op lange termijn op peil te houden

Op het gebied van de bestaande voorraad stelt men vast dat het prijsniveau, zowel huur als koop, lager ligt dan in andere gemeenten binnen de regio. Stec Groep pleit er voor om de goedkope voorraad te handhaven ten gunste van de starters en het aantal middeldure huurwoningen langzaam, gefaseerd af te bouwen. Men ziet geen noodzaak voor nieuwbouw voor starters en acht het aanbod voor ouderen al behoorlijk op peil. Een evenwichtiger verdeling van huur en koop is gewenst. Het inzetten op doorstroming naar nieuwbouw koopwoningen kan hier een bijdrage aan leveren. Nieuwbouw moet nadrukkelijk

*Herstructurering  
De Dalen krijgt vorm.*



gericht zijn op het vasthouden/aantrekken van jonge gezinnen door het realiseren van meer grondgebonden (koop)woningen.

Stec Groep schat in dat er marktruimte is voor toevoeging van een beperkt aantal duurdere koopwoningen (tussen 250.000 en 300.000) om doorstroming vanuit het middeldure segment te bevorderen en de aantrekkingskracht voor mensen van buiten Rozenburg te vergroten. Ook adviseert men de bouw van appartementen in aantal te beperken en hiervoor alleen de echt kansrijke locaties te gebruiken. Het is, gelet op de concurrentie van nieuwbouw in de omgeving van essentieel belang om te zorgen voor een goede fasering en scherpe prijs-kwaliteitverhouding in het aanbod.

Maar, zo stelt men, er is meer nodig dan kwalitatieve verbetering van de woningvoorraad om jonge gezinnen en hogere inkomensgroepen van buiten Rozenburg aan te trekken. Om de concurrentiepositie op de regionale woningmarkt te versterken is verbetering van het imago van Rozenburg een belangrijke voorwaarde.

De uitkomsten van het onderzoek vormen belangrijke bouwstenen voor een herijking van het strategisch voorraadbeleid van Ressorst Wonen en de gemeentelijke structuurvisie met betrekking tot de woningprogrammering. Met de gemeente is overeengekomen dat de aanbevelingen worden uitgewerkt in het te kwartaal van 2009 met een plan van aanpak met tijdspad.

Wij werken aan een optimale afstemming van het aanbod op de toekomstige vraag, zowel kwantitatief als kwalitatief.



## 8. PRODUCTEN EN DIENSTEN

Het is onze taak om betaalbare, goed verhuurbare en passende woningen aan te bieden maar zoals eerder vermeld zien wij onze (maatschappelijke) taak veel breder dan alleen het huisvesten van de primaire doelgroep. Wij leveren een breed pakket aan woondiensten zoals het serviceabonnement en het beschikbaar zijn van een goed verzekeringspakket tegen een gereduceerde prijs. Verder dragen wij bij aan verbetering van de leefbaarheid door het inzetten van huismeesters en het ondersteunen van activiteiten gericht op ouderen en jongeren. De samenwerking met derden (politie, zorginstellingen, jongerenwerk en gemeente) breiden wij verder uit en wij staan voor een duurzame bedrijfsvoering. Voor al deze activiteiten geldt dat er altijd een duidelijke relatie moet zijn met het wonen en tevens dat de vraag van de (toekomstige) klant hierin richtinggevend is.

Met renovatie en verbeteringen houden wij de bestaande voorraad op het juiste kwaliteitsniveau. Er zullen altijd verschillen blijven tussen woningen. Naar materiaal, naar uitstraling, naar kwaliteit, naar locatie en naar prijs. Variatie is op zich goed. Uiteraard zorgen wij voor een goed basisniveau.

Om de woningvoorraad op peil te houden en de voorraad aan te passen aan de zich steeds wijzigende vraag van woonconsumenten is het noodzakelijk om voortdurend te investeren in nieuwe producten en toevoeging van nieuwe segmenten aan de woningvoorraad. Deze investeringen moeten wel verantwoord zijn en het eindproduct moet voldoen aan de vraag vanuit de markt. Uit de jaarlijkse herijking van ons strategisch voorraadbeleid, waarin opgenomen is dat een deel van de voorraad bij mutatie wordt voorzien van een luxer uitrustingsniveau en hogere huurprijs, moet blijken of en in welke mate bijstelling gewenst is. Verwacht wordt dat door het realiseren van voldoende woningen voor ouderen, de doorstroming binnen de voorraad huurwoningen wordt gestimuleerd waardoor ook voor startende huishoudens weer passende woningen vrij zullen komen. Daartoe worden in de bestaande voorraad

*Huismeester  
Lies Sonneveld.*



woningen aangepast om meer aan te sluiten op de behoefte van bewoners. Diverse woningen/complexen worden opgeplust waarbij de toegankelijkheid wordt verbeterd zodat ouderen langer in hun woning kunnen blijven wonen. Verder vergroten wij het aanbod van woningen geschikt voor starters en vooral de doelgroep jongere starters die aangewezen zijn op woningen met een huur onder de bereikbaarheidsgrens voor onder de 23 jaar. De specifieke doelgroep starters kon vanwege de huurprijsgrens onvoldoende bediend worden. Dat gebeurt nu bij mutaties in de twee complexen aan de Laan van Nieuw Blankenburg en aan de Beatrixstraat/Bernhardstraat.

Bij klantgericht werken hoort een grote keuzevrijheid. Om verdere differentiatie en dus keuzemogelijkheden aan te brengen is de voorraad voor wat betreft het strategisch voorraadbeleid opgedeeld in 3 labels: basis, luxe en comfort. Deze labels worden aangehouden en gerealiseerd bij mutaties. Daarnaast streven wij ernaar om regelmatig nieuwe woonproducten en diensten te introduceren. Zowel bij renovatie als nieuwbouw spelen wij zoveel mogelijk in op individuele wensen. Voorafgaand aan uitvoering van planmatig onderhoud en renovatie worden de mogelijke keuzes in vorm en materiaalkeuze voorgelegd aan klankbordgroepen en klantpanels. In de bestaande voorraad kunnen klanten waar mogelijk hun woning aanpassen aan de individuele woonwensen. Wij hanteren een ruimhartig beleid op het gebied van zelf aangebrachte voorzieningen (ZAV) en een vergoedingssysteem bij vertrek uit de woning.

**Wij brengen meer differentiatie aan in de woningvoorraad, bieden meer keuzemogelijkheden aan klanten, bieden nieuwe woonproducten in andere marktsegmenten en verruimen de dienstverlening aan huurders.**

*Huismeester  
Hans de Groot.*



# 9. MILIEU EN ENERGIE

**Onze inzet op gebied van duurzame energie en energiebesparing richten wij op een beter leefmilieu én beheersing van woonlasten voor onze huurders. De stijgende energiekosten vormen immers een substantieel deel van de totale woonlasten. Daarom achten wij de energetische kwaliteit van woningen van groot belang, zowel bij nieuwbouw als bij renovatie. Dit vraagt aandacht voor, en waar mogelijk toepassing van, innovatieve duurzame concepten waarbij isolatie, installatie, gebruik van duurzame energie en woonkwaliteit worden verbeterd.**

Binnen de bestaande voorraad zien wij kansrijke mogelijkheden om een stevige bijdrage te leveren aan het terugdringen van de CO<sub>2</sub> uitstoot (belangrijkste veroorzaker broeikaseffect) en tegelijk het energieverbruik te verlagen en het aandeel van duurzame energie op te hogen. Wij voeren een effectief milieu- en energiebeleid en combineren dit met de taakstelling om kwalitatief goede en betaalbare huisvesting te leveren. Een lager verbruik van energie mondt uit in lagere woonlasten en is daarmee ook van belang voor de bewoners en waarde van het bezit. Een aantal concrete acties is in 2008 uitgevoerd en ook wereldkundig gemaakt met de door ons uitgegeven Groenkrant.

Wij spelen in op de verschillende doelstellingen van het regeringsbeleid. Dit beoogt 2% energiebesparing per jaar, een aandeel van 20% duurzame energie in 2020 en een reductie CO<sub>2</sub> van 30% in 2020 t.o.v. 1990. In het mede door ons ondersteunde Antwoord aan de samenleving hebben de corporaties zich verplicht om binnen 10 jaar het verbruik terug te dringen met 20%.

*Zonnepanelen geïnstalleerd.*



Wij staan een aanpak voor via het principe van de Trias Energetica met drie stappen:

1. beperk de omvang van het verbruik (isolatie, Hr-ketels, warmteterugwinning, gedragsbeïnvloeding bewoners, verbruiksmeting);
2. verhoog gebruik duurzame energiebronnen (zon, wind, aardwarmte, biomassa);
3. verhoog efficiënt gebruik eindige bronnen fossiele brandstoffen (nieuwe technieken, energieoverschotten industrie).

In veel woningen hebben wij in het kader van het strategisch voorraad beleid al vergaande energiebesparende maatregelen getroffen. Eind 2008 zijn onze woningen voorzien van een energielabel. Het label geeft de energie-index van de woning aan. Deze worden verdeeld in de klassen A t/m/G waarbij G staat voor bijzonder onzuinig. In onderhoud- en renovatieaanpak streven we naar minimaal energielabel C.

Naast de traditionele isolatiemaatregelen beoordelen wij ook de mogelijkheden voor inzet van zonne-energie en warmtepompen en is een convenant gesloten voor toepassing van FSC hout bij nieuwbouw en renovatie. Voor verlichting algemene ruimten wordt gebruik gemaakt van groene stroom en bij wijze van pilot wordt een complex uitgevoerd met zonnepanelen. Met deze en andere kleinschalige maatregelen leveren wij een (bescheiden) bijdrage aan het terugdringen van het energieverbruik en aan duurzaam beheer.

**Wij leveren aantoonbaar een bijdrage aan duurzame bedrijfsvoering en producten.**

# 10. OMGEVING

Een veelheid van ontwikkelingen heeft invloed op onze omgeving en ambities. Als we deze ontwikkelingen beperken tot onze lokale situatie (met oog voor de regio) zijn alleen al de laatste periode de revue gepasseerd: Verbreding taken BBSH, rapport de Boer: Lokaal wat kan, centraal wat moet. Rapport WRR vertrouwen in de buurt, AedesCode, Governancecode, Antwoord aan de samenleving, Afsprakenkader Rijk/Aedes wijkaanpak, wordt Rozenburg een deelgemeente?, VROM (heffing wijkaanpak, huurbeleid), Min. van Financiën (VPB), etc.

Binnen de ordening voor de volkshuisvesting stelt de gemeente een Woonvisie op. Hierin worden de ambities van de gemeente op het brede gebied van wonen verwoord inclusief een investeringsplan. Corporaties doen (op onderdelen) van deze woonvisie en het investeringsplan een bod, al dan niet in concurrentie. Dit kan vervolgens weer uitmonden in prestatieafspraken. Lokale afspraken tussen gemeente en corporaties hebben bewezen het meest kansrijk en krachtig te zijn.

De belangrijkste partners in het realiseren van onze doelstellingen zijn de huurders en de gemeente Rozenburg. Samenwerking betekent voor ons dat we onze plannen ook afstemmen met andere partijen, in het bijzonder met de gemeente, in de gebieden waar we werken en dat we intensief met hen samenwerken om de gewenste resultaten te bereiken.

Wij geven er de voorkeur aan om binnen de samenwerking de verhoudingen en wederzijdse inbreng vast te leggen in de vorm van een samenwerkingsovereenkomst en/of prestatiecontract. Het niet hebben van prestatieafspraken en het niet beschikken over een integraal opgestelde woonvisie vormt lokaal een belemmering in de realisatie van onze ambities.

Ten aanzien van de participatie van huurders in directe zin gaan wij door op de ingeslagen weg, wat inhoudt dat we bij veranderingen, verbeteringen en zeker bij ingrijpende plannen een goed overleg opzetten met de huurdersvereniging en betrokken bewonerscommissies.

Op de gevolgen van de mogelijkheid dat Rozenburg een deelgemeente van Rotterdam wordt gaan wij ons oriënteren. Specifieke onderwerpen die daarin een rol spelen zijn een mogelijke toename van concurrentie in Rozenburg en mogelijke aanpassingen van beleid en strategie.

*Officiële handeling  
afsluiting  
1e fase Dalen.*



**Wij zetten ons voortdurend in op afstemming en niet-vrijblijvende samenwerking met andere partijen die eveneens actief zijn op het gebied van wonen in de meest brede zin.**

# 11. INTERNE ORGANISATIE

Onze activiteiten beperken zich niet tot het bouwen en verhuren van goedkope woningen. Wij hebben ons ontwikkeld van verhuurder tot "leverancier van woon-diensten". Wij bieden huurwoningen aan in meerdere segmenten, koopwoningen in diverse koopvormen, een ruime keuze in sanitair- keuken- en tegelvarianten en een groeiend aanbod van servicediensten. Daarnaast heeft de uitbreiding van prestatievelden met leefbaarheid en wonen en zorg ertoe geleid dat wij actief deelnemen aan diverse netwerken van instellingen die op deze terreinen actief zijn. Deze ontwikkelingen betekenen een verbreding van het takenpakket van medewerkers.

Door beschrijving en herijking van de primaire processen is de klantgerichtheid en efficiency de laatste jaren sterk verbeterd. Vragen en problemen van huurders worden snel, efficiënt en met kennis van zaken afgehandeld. Zoals uit de verschillende (USP) onderzoeken is gebleken is de klanttevredenheid evenredig toegenomen. Gericht onderzoek is uitgevoerd door USP naar de klanttevredenheid bij de afhandeling van reparatieverzoeken. Verbetering van kwaliteit en klantgerichtheid vormt ook in de toekomst een belangrijk, blijvend, aandachtspunt. De procesbeschrijvingen bevatten daartoe elementen van de cyclus plan do act check en die gebruiken we vooral als een verbeterinstrument.

Een van de initiatieven om die continue verbetering te garanderen is dat wij in 2009 het KWH-huurlabel willen behalen. Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector is een landelijke organisatie die de ontwikkeling van corporaties naar klantgerichte organisaties bevordert. KWH ziet kwaliteit als een continu verbeterproces waarin dienstverlening aan de klant centraal staat. Het KWH-huurlabel is een verbeterinstrument waarmee corporaties de kwaliteit van hun dienstverlening verbeteren en het beslaat alle woondiensten die een corporatie biedt. Voor deze woondiensten zijn kwaliteitseisen opgesteld die gebaseerd zijn op algemeen gangbare normen en waarden, zoals respect hebben voor elkaar, tijdigheid, duidelijkheid, aanspreekbaarheid, geduld en vriendelijkheid.

*Medewerkster  
informeert over het  
serviceabonnement.*



Sturing en controle vinden plaats op meetbare doelen in de vorm van: (meerjaren) begroting, jaarplannen voor ieder bedrijfssonderdeel, strategisch voorraadbeleid vertaald in (financiële) resultaten en jaarlijkse onderhoudsplanningen.

Daarnaast zal een doorlopende benchmark op het gebied van de kwaliteit van onze dienstverlening worden uitgevoerd door het KWH.

De veelheid van taken en de verandering van onze rol daarin vergt een oriëntatie op onze interne mogelijkheden en eisen voor wat betreft kwaliteit en kwantiteit. Steeds vaker zullen wij een regiefunctie (moeten) vervullen. Dat vraagt een omslag in ons werken. Op functieniveau zijn de bij onze ambitie noodzakelijke competenties in kaart gebracht. Daarnaast speelt een verandering van ons werkgebied. Wij inventariseren daarom in de eerste periode van dit ondernemingsplan alle mogelijke risico's. Opties zoals noodzakelijke schaalgrootte, samenwerkingsvormen en/of uitbesteden worden onderzocht.

1. Wij werken continu en actief aan kwaliteitsverbetering door onze prestaties zichtbaar te maken, objectief te (laten) toetsen en verbeteringen effectief door te voeren.
2. Dit proces leidt tot een optimale afstemming tussen vraag en aanbod in product en dienstverlening en een verder toenemende waardering van onze klanten.

# 12. FINANCIËLE CONTINUÏTEIT

Ook binnen ons streven naar maatschappelijk rendement gelden financiële kaders en doelstellingen. Beleidsontwikkelingen en operationele kaders worden qua mogelijkheden voor een belangrijk deel begrensd door de financiële ruimte waarover wij beschikken.

Onze solvabiliteit is de laatste jaren gedaald door negatieve exploitatieresultaten veroorzaakt door de reserveringen voor het wijkplan Dalen en niet kostendekkende investeringen in kwaliteitsverbeteringen van de woningen op grond van het strategisch voorraadbeleid. Voordeel was dat Ressor Wonen aardig wat “vlees op de botten” had. Een blik in de toekomst leert dat de solvabiliteit afneemt vanwege:

- lage huurstijgingen
- sterk gestegen kosten (onderhoud en nieuwbouw)
- verder oplopen van onrendabele toppen bij nieuwbouw
- oplopende financieringskosten
- bijdragen aan de wijkaanpak
- integrale Vennootschapsbelasting

Ten dele wordt onze speelruimte bepaald door externe organisaties, zoals het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (i.v.m. borging van eventueel benodigde financiering) en het Centraal Fonds (vaststelling minimaal noodzakelijk weerstandsvermogen).

Het WSW geeft jaarlijks, op basis van de beschikbare meerjarencijfers inzicht in de mogelijke borgbare financieringsbeschikbaarheid. Voor 2008 is dit € 24 miljoen. Deze borgingsruimte is medio 2008 volledig geëffectueerd met het aantrekken van leningen voor de financiering van nieuwbouw en renovaties in 2009 en 2010. Nieuwe borgingsruimte ontstaat door nieuwbouw en levensduurverlenging bij groot onderhoud/renovatie.

De vereiste omvang van het weerstandsvermogen is intern bepaald. Hiertoe dienen de financiële meerjarencijfers als uitgangspunt. Het is niet verstandig, rekening houdend met allerlei uitgangspunten en lokale omstandigheden, deze lager te stellen dan op 20%.

*Links:  
Woonwerkwoningen  
en appartementen  
opgeleverd.*



*Rechts:  
Ressor Wonen  
leent veel geld  
om projecten  
te realiseren.*



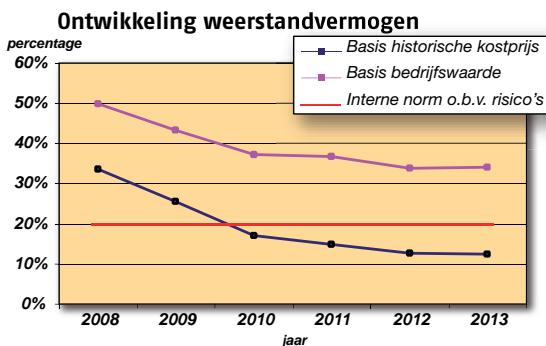
Dit ligt in de lijn binnen de sector om dit percentage vooral aan de “veilige” kant te houden.

De intern te hanteren ondergrens houdt verband met de samenstelling en leeftijd van onze woningvoorraad en de specifieke marktomstandigheden waar wij in de lokale situatie van Rozenburg mee geconfronteerd worden: (aantal (sociale) huurwoningen, matige marktomstandigheden voor middeldure en dure huur- en koopwoningen in combinatie met fysieke beperkingen voor nieuwbouw (geluid en veiligheid), voortdurende daling aantal inwoners (krimp), geen prestatieafspraken, weinig mogelijkheden voor compensatie, hoge transformatieopgave, imago Rozenburg).

Op basis van de solvabiliteit gebaseerd op de bedrijfswaarde is sprake van een zekere vermogensovermaat die inzetbaar is. Deze is berekend op € 13 miljoen. Het inzetten van deze overmaat gebeurt nu in de praktijk uitsluitend in de volkshuisvesting en veelal in het eigen bezit. Een deel van de overmaat is de afgelopen jaren ook aangewend voor het realiseren van koopwoningen als Maatschappelijk Gebonden Eigendom (MGE). Daarnaast is onze investeringsniveau aanmerkelijk toegenomen in het kader van leefbaarheid en het laten voldoen van het woningbezit aan het Politie Keurmerk Veilig Wonen. In de komende periode zal een flink deel van de overmaat worden ingezet voor niet kostendekkende investeringen in nieuwe huur- en koopwoningen, duurzaamheid en energiebesparing en verdere kwaliteitsverbeteringen. Onze bereidheid om te investeren in maatschappelijk onroerend speelt bij dit punt ook een belangrijke rol. Voor het inzetten van een deel van de overmaat gaat onze voorkeur uit naar het sluiten van samenwerkingsovereenkomsten met belanghouders.

Het nog meer gaan inzetten van de overwaarde vraagt een verantwoorde richting die intern en extern afgestemd moet worden. Vraag daarbij is waar en tot hoever deze ingezet kan worden. Inzetten in ons eigen bezit, in ons werkgebied maar wel in Rozenburg of zelfs inzetten buiten Rozenburg zijn te bespreken opties.

Om optimaal te blijven presteren moet de continuïteit gewaarborgd zijn. Onze financiële positie moet ons in staat stellen de lokale opgaven op eigen kracht te kunnen realiseren. Een weerstandsvermogen van structureel 20% is nodig om onze opgave te kunnen uitvoeren.



# 13. BELANGHOUDERS OVER HET CONCEPT ONDERNEMINGSPLAN

Het ondernemingsplan is niet af zonder dat onze belanghouders de kans hebben gekregen om hun mening te geven en invloed te kunnen uitoefenen op de beleidsvorming. Op 2 juni 2009 is een belanghoudersavond georganiseerd waarin die mogelijkheden zijn geboden, het concept ondernemingsplan ging als het ware ook van binnen naar buiten.

Dat gebeurde aan de hand van drie belangrijke thema's uit het concept ondernemingsplan:

1. Aantrekkelijkheid van het wonen in de gemeente Rozenburg
2. Leefbaarheid
3. Milieu en duurzaamheid

Op die avond mochten we de volgende belanghouders begroeten: Gemeente Rozenburg, Vertegenwoordigers plaatselijke politieke partijen, Initiatiefgroep Woonzorgcentrum, Ondernemersvereniging Rozenburg, Makelaardij, WMO adviesraad, Winkeliersvereniging Rozenburg, Bewonerscommissies, Huurdersvereniging, Algemeen Maatschappelijk Werk, ANBO, Klus en Werk, Politie, Stichting Seniorenraad Rozenburg.

Rondom de thema's is op deze avond aan de belanghouders gevraagd of de door ons al uitgevoerde acties en nieuwe acties die rechtstreeks ontleend zijn aan het ondernemingsplan kunnen worden aangemerkt als "goede" dingen die bij ons als maatschappelijke onderneming passen. Verder zijn er enkele mogelijkheden voorgelegd waarmee we een verdere invulling kunnen geven aan maatschappelijk verantwoord ondernemen. In beide gevallen mochten we rekenen op een zeer brede ondersteuning waarin we de bevestiging zien dat op het gebied van onze taken en verantwoordelijkheden onze lokale belanghouders deze verbreding zien en daar ook initiatieven van ons verwachten.

## Punten die instemming kregen:

De kwaliteit van de woningvoorraad verder differentiëren, meer keuzemogelijkheden aan klanten bieden, nieuwe woonproducten in andere marktsegmenten aanbieden en de dienstverlening verruimen.



- Gevarieerd aanbod: goedkoop, middelduur en dure huurwoning
- Mutatiepakketten: basis, luxe, comfort
- Beperken woonlasten / Aanbod koopvarianten
- Ontwikkelen en realiseren woonzorgcentrum
- Schilaanpak met ingrijpende isolatiemaatregelen
- Uitbreiding dienstverlening (serviceabonnement, woonverzekering e.d.)



Samen met andere betrokken partijen, investeren in activiteiten die de leefbaarheid bevorderen zoals woonomgeving en onderlinge/ sociale contacten bewoners.

- Veiligheid/Politie Keurmerk Veilig Wonen/achterpadverlichting
- Schoonmaakacties/buurtborrel
- Contactmiddag ouderen
- Inzet laatste kansbeleid
- Stages jongeren met functiebeperking
- Ontwikkeling aanbod begeleid wonen



Aantoonbare bijdrage leveren door duurzame bedrijfsvoering en producten: ingrijpende isolatiemaatregelen en toepassing duurzame materialen en alternatieve energiebronnen.

- FSC convenant voor renovatie en nieuwbouw
- Pilot zonnepanelen
- LED-verlichting gemeenschappelijke ruimten
- Isolatiemaatregelen op nivo label B

Aan vier tafels werden de thema's uitgediept. Al mindmappend werden er nog extra ideeën aangereikt die we nog verder onderzoeken op haalbaarheid. Middels kleine stickers hebben de aanwezige belanghouders vervolgens de prioriteit kunnen aangeven van de verschillende aangedragen ideeën.

#### Zeer serieus te nemen ideeën zijn:

- a. Actieplan maken voor aanbod huisvestingsmogelijkheden voor Maasvlakte II
- b. Rozenburg op de kaart zetten door het organiseren van een spraakmakend evenement
- c. Verbeteren bereikbaarheid door onderzoeken vervoer over water naar Rotterdam
- d. Uitbreiding proeven met zonnepanelen en LED-verlichting
- e. Starten bewustwordingscampagne bewoners over energieverbruik
- f. Activiteiten ter vergroting van de sociale cohesie organiseren
- g. Onderzoeken mogelijkheden verbetering veiligheid en toegankelijkheid



Belanghoudersavond op 2 juni 2009 werd door veel relaties bijgewoond.

# 14. UITVOERINGSPLAN

De op de vorige pagina's genoemde visie, uitgangspunten en strategische doelstellingen en de reacties van onze belanghouders leiden tot het opstellen van een operationeel plan voor de periode 2009-2013. Dit leidt voor elk jaar tot een activiteitenplan. Daarin wordt per activiteit concreet aangegeven wie deze uitvoert en wanneer.

De basis hiervoor wordt gelegd in de jaarplannen van de verschillende teams die aansluiten bij de doelstellingen uit het ondernemingsplan. Daarbij behorende budgetten voor kosten- en of investeringsraming etc. worden per jaarplan vastgesteld en in de begroting voor het betreffende jaar verwerkt.

**WERK IN UITVOERING**

- **Investeringsprogramma**
- **Jaarplannen**
- **Begrotingen**

## Colofon

### **Uitgave**

Ressort Wonen  
Postbus 1049, 3180 AA Rozenburg  
Telefoon: (0181) 25 20 99  
E-mail: [info@ressortwonen.nl](mailto:info@ressortwonen.nl)

Kamer van Koophandel Rotterdam  
Stichtingenregister: 41134827

### **Tekst**

Ressort Wonen, Rozenburg

### **Fotografie**

Ressort Wonen

### **Vormgeving**

JACQUES, bureau voor grafische vormgeving, Maassluis

### **Druk**

Drukkerij Goos, Ouderkerk aan den IJssel

© september 2009