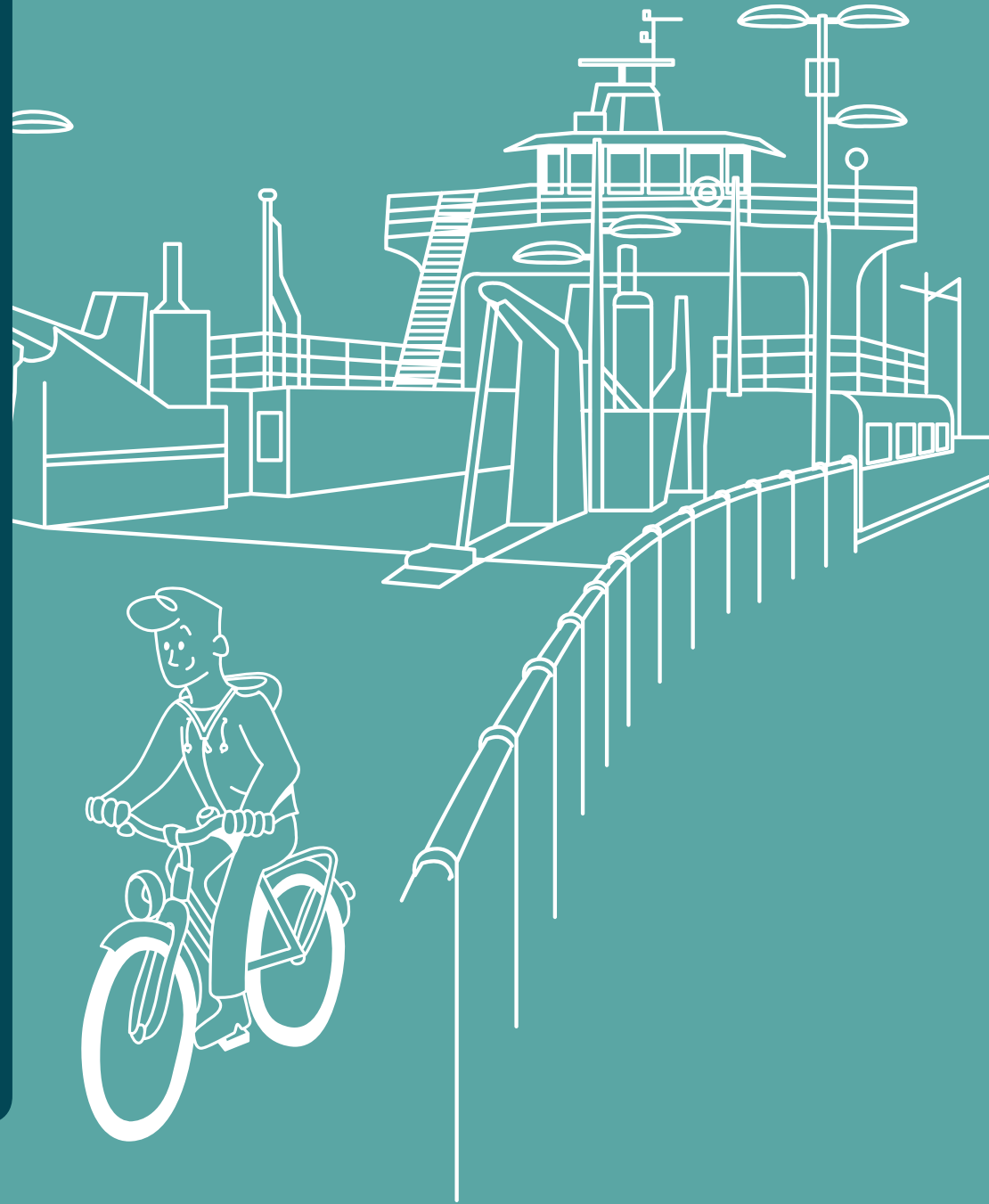


RESSORT WONEN

Jaarverslag 2016



Ressort Wonen Jaarverslag 2016 Dienstverlening 2016 Duurzaamheid

Dienstverlening 2016 Duurzaamheid Ressort Wonen Betaalbaarh

zaamheid Ressort Wonen Betaalbaarheid Leefbaarheid Ressort Wone

lbaarheid Leefbaarheid Ressort Wonen Jaarverslag 2016 Dienstverl

Ressort Wonen Jaarverslag 2016 Dienstverlening 2016 Duurzaamheid

Dienstverlening 2016 Duurzaamheid Ressort Wonen Betaalbaarh

zaamheid Ressort Wonen Betaalbaarheid Leefbaarheid Ressort Wone

lbaarheid Leefbaarheid Ressort Wonen Jaarverslag 2016 Dienstverl

Ressort Wonen Jaarverslag 2016 Dienstverlening 2016 Duurzaamheid

Dienstverlening 2016 Duurzaamheid Ressort Wonen Betaalbaarh

zaamheid Ressort Wonen Betaalbaarheid Leefbaarheid Ressort Wone

lbaarheid Leefbaarheid Ressort Wonen Jaarverslag 2016 Dienstverl

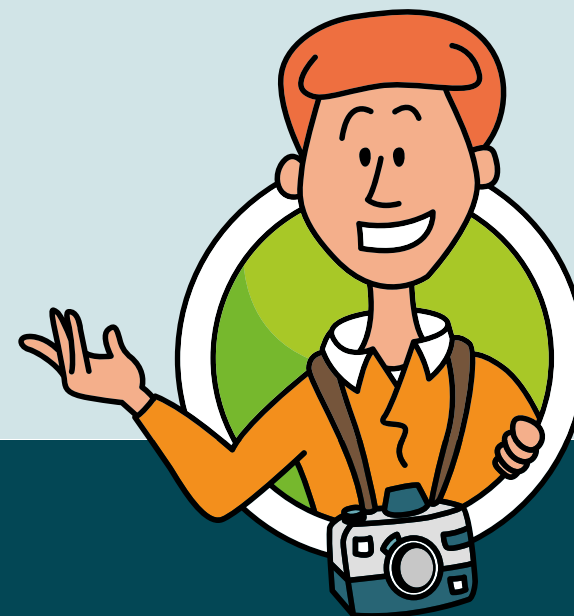
Ressort Wonen Jaarverslag 2016 Dienstverlening 2016 Duurzaamheid

Ressort Wonen Betaalbaarheid Leefbaarheid **Ressort Wonen** Jaarve
eid Leefbaarheid Ressort Wonen Jaarverslag 2016 Dienstverlening
en **Jaarverslag 2016** Dienstverlening 2016 Duurzaamheid Ressort
lening 2016 Duurzaamheid **Ressort Wonen** Betaalbaarheid Leefba
Ressort Wonen Betaalbaarheid Leefbaarheid Ressort Wonen Jaarve
eid **Leefbaarheid** Ressort Wonen Jaarverslag 2016 Dienstverlening
en Jaarverslag 2016 Dienstverlening 2016 Duurzaamheid Ressort
lening **2016** Duurzaamheid Ressort Wonen Betaalbaarheid Leefba
Ressort Wonen Betaalbaarheid Leefbaarheid Ressort Wonen Jaarve
eid Leefbaarheid **Ressort Wonen** Jaarverslag 2016 Dienstverlening
en Jaarverslag 2016 Dienstverlening 2016 Duurzaamheid Ressort
lening **2016** Duurzaamheid Ressort Wonen Betaalbaarheid Leefba
Ressort Wonen Betaalbaarheid Leefbaarheid Ressort Wonen Jaarve

Ressort Wonen

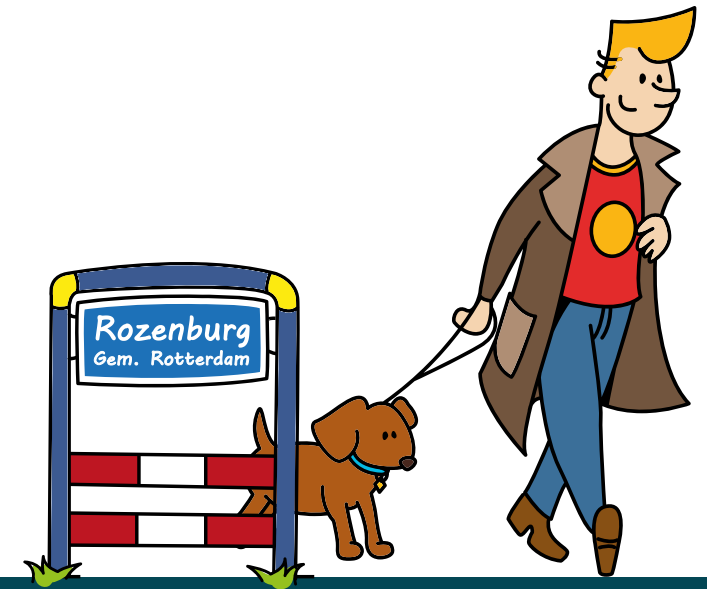
Jaarverslag 2016

Dingeman Jorissen: **een introductie...**



“**M**ijn naam is Dingeman Jorissen. En ik ben journalist. Het afgelopen jaar heb ik veel gesproken met medewerkers van Ressor Wonen en met huurders. En ik hoorde, dat Ressor Wonen verandert. De woningcorporatie wil moderniseren, de huurders beter betrekken bij haar plannen, en nóg klantgerichter zijn. En daarmee is Ressor Wonen in 2016 al begonnen! Daarom staan in dit jaarverslag de woorden ‘dienstverlening’, ‘duurzaamheid’, ‘betaalbaarheid’ en ‘leefbaarheid’ centraal. Bij elk hoofdstuk ziet u mij terug met een korte uitleg of anekdote.”

“De woorden dienstverlening,
duurzaamheid, betaalbaarheid en
leefbaarheid staan centraal.”



08	Voorwoord	38	Raad van Commissarissen
10	Dienstverlening	40	Financiën
18	Duurzaamheid	43	Cijfers
24	Betaalbaarheid	44	Nawoord
32	Leefbaarheid	45	Colofon

Ressort Wonen Betaalbaarheid Leefbaarheid
Leefbaarheid Ressort Wonen Jaarversl
en Jaarverslag 2016 Dienstverlening 2016
lening 2016 Duurzaamheid Ressort Wonen
Ressort Wonen Betaalbaarheid Leefbaarhe
eid Leefbaarheid Ressort Wonen Jaarversl
en Jaarverslag 2016 Dienstverlening 2016
lening 2016 Duurzaamheid Ressort Wonen
Ressort Wonen Betaalbaarheid Leefbaarhe
eid Leefbaarheid Ressort Wonen Jaarversl
en Jaarverslag 2016 Dienstverlening 2016
lening 2016 Duurzaamheid Ressort Wonen
Ressort Wonen Betaalbaarheid Leefbaarhe



Frans Desloover

Een nieuwe **koers**

Sinds 14 april 2016 ben ik aan Ressort Wonen verbonden als de nieuwe directeur-bestuurder. De prestaties van afgelopen jaar zijn geleverd door vele betrokken collega's, op basis van een fundament dat is gelegd door mijn voorganger Jan Schrijver. In dit jaarverslag over 2016 leggen wij verantwoording af over het gevoerde beleid en de financiële gang van zaken. De wisseling van de wacht gaf mede aanleiding om de koers van onze organisatie opnieuw vast te stellen. De strategie is geactualiseerd met behoud van het karakter van Ressort Wonen en met respect voor de in het verleden behaalde resultaten.

Ressort Wonen vervult haar maatschappelijke taak dusdanig, dat er 'op langere termijn meer kan dan Rozenburg nodig heeft'. Dat betekent dat we in de komende jaren niet alleen binnen Rozenburg, maar mogelijk ook daarbuiten kunnen investeren. Het gaat in alle gevallen om investeringen gericht op het maatschappelijk rendement.

In goede samenwerking met de gemeente Rotterdam en Huurdersvereniging Rozenburg zijn in de tweede helft van 2016 prestatieafspraken voor 2017 tot stand gekomen. In de door ons te leveren prestaties is een deel van de nieuwe strategie verwerkt.

In 2016 is ook een belangrijk deel van de veranderingen, als gevolg van de nieuwe Woningwet, ingevoerd. Zo zijn de statuten en reglementen aangepast naar de nieuwste regelgeving.

Betaalbaar wonen voor iedereen, duurzame woningen en een veilige, plezierige woonomgeving blijven overigens onze speerpunten. In het jaarverslag van volgend jaar hoop ik je de verdere positieve gevolgen te kunnen melden van de nieuw ingeslagen weg.

*Frans Desloover
Directeur-bestuurder*

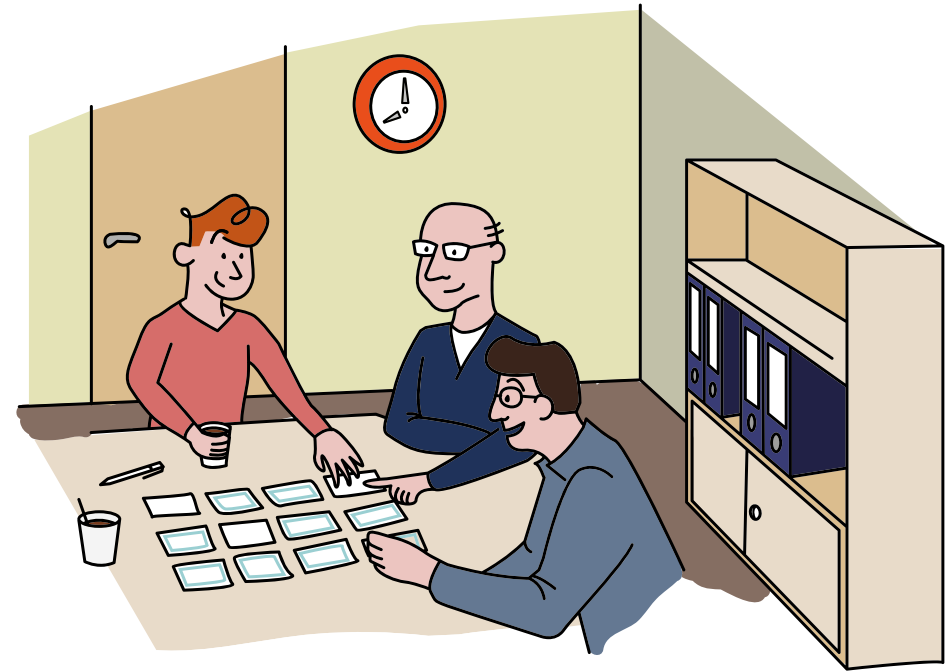
“De prestaties van afgelopen jaar zijn geleverd door vele betrokken collega's.”

Een mooi **rapportcijfer**



“**R**essort Wonen heeft in 2016 een goed rapportcijfer gekregen van de huurders. Een 8,1! Ze zorgt er met goed onderhoud voor dat de woningen tip-top in orde zijn. In 2016 gaf de corporatie ruim 4,2 miljoen uit aan onderhoud. Daarnaast doet Ressor Wonen echt haar best om huurders persoonlijk en respectvol te behandelen: door woningen eerlijk toe te wijzen, scheefwonen te beperken en betaalproblemen te voorkomen. Als ze toch optreden willen ze daar creatieve oplossingen voor vinden.”

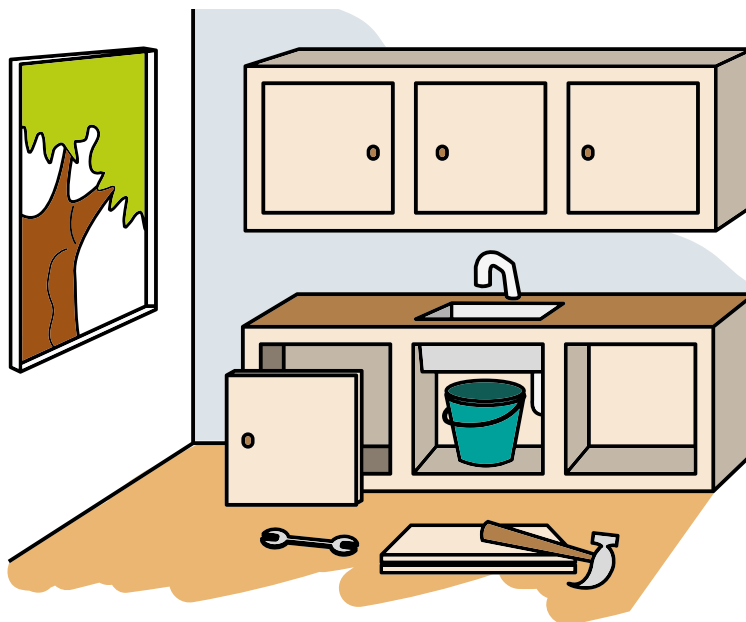
“Om huurders echt tevreden te stellen moet je meer in huis hebben. Dus bieden we Service met een hoofdletter S.”



Tevreden huurders, daar doen we het bij Ressor Wonen voor! We hebben een mooi en divers woningaanbod en zorgen ervoor dat onze woningen betaalbaar blijven. Maar om huurders echt tevreden te stellen moet je meer in huis hebben. Dus bieden we Service met een hoofdletter ‘S’. We betrekken bewoners op verschillende manieren bij onze plannen en zorgen ervoor dat woningen in goede staat blijven. Uiteraard hebben we ook in 2016 laten onderzoeken hoe huurders onze dienstverlening ervaren. Het eindresultaat is een dikke acht (8,1)! In het onderzoek kwamen verschillende onderwerpen aan bod: contact, woning zoeken, nieuwe woning, huur opzeggen, reparaties en onderhoud. De resultaten uit dit onderzoek betekenen dat wij voldoen aan de kwaliteitseisen van het KWH huurlabel. Dit huurlabel is

hét keurmerk voor goede dienstverlening. Daarnaast maakte de Aedes Benchmark de prestaties van de corporaties inzichtelijk en met elkaar vergelijkbaar. Ook de resultaten uit dit onderzoek waren heel positief. We steken veel energie in het contact met onze huurders. Het is mooi om te zien dat we op dit punt dan ook bovengemiddeld scoren. Daarnaast blijkt uit het onderzoek, dat het bedrag dat wij besteden aan beïnvloedbare kosten, juist onder het gemiddelde zit. Op online gebied doen we het daarentegen iets minder goed. De lay-out, gebruiksvriendelijkheid en de inhoud van de informatie op de website worden namelijk laag gewaardeerd. Omdat dit bij ons al bekend was, hebben we in 2016 het initiatief genomen om nieuw communicatiebeleid op te stellen. Op basis van een communicatieplan werken we aan verbetering van de

“Iedere huurwoning die vrij komt wordt via Woonnet-Rijnmond te huur aangeboden.”



online communicatie. En aan een nieuwe website. De communicatiestrategie en de nieuwe website krijgen hun beslag vanaf 2017. Ook andere resultaten uit het onderzoek gebruiken we om de dienstverlening verder te optimaliseren. Een grotere betrokkenheid van huurders bij plannen en projecten is daar een voorbeeld van.

Iedereen een fijn thuis

Het zoeken van een nieuwe huurwoning gaat veelal via het Internet. Iedere huurwoning die vrij komt wordt via Woonnet-Rijnmond te huur aangeboden. De meeste woningen worden verdeeld via het inschrijfmodel. Mensen die al langer staan ingeschreven, maken op deze manier de meeste kans op de aangeboden woning. Andere criteria voor toewijzing zijn huishoudgrootte, leeftijd en inkomen. Maar er kunnen er ook aanvullende eisen

worden gesteld aan woningzoekenden, bijvoorbeeld een economische of maatschappelijke binding met Rozenburg. Hierover zijn in 2016 opnieuw afspraken gemaakt met de gemeente. Een aantal woningen is via directe bemiddeling verhuurd. Meestal zijn dit vrije sector woningen en ook de zorgwoningen in Blankenburg worden op deze manier verhuurd. Ressort Wonen heeft goede huisvesting voor iedereen. Een aantal doelgroepen heeft onze speciale aandacht: in 2016 stonden 12 ‘urgenten’ ingeschreven, die allemaal voorzien zijn van een passende woning. Ook migranten zijn van harte welkom in Rozenburg. In 2016 hebben we 22 statushouders een woning aangeboden. Met de gemeente en het COA zijn afspraken gemaakt over hoe deze nieuwe inwoners het beste kunnen inburgeren. Zowel Vluchtelingenwerk Nederland als het wijkteam begeleiden de nieuwe Rozenburgers.



Wat goed is moet goed blijven

Huurders moeten zich thuis voelen en daar dragen wij op verschillende manieren graag aan bij. Zo zorgen we onder andere voor goed onderhoud. Iedere woning die vrij komt, wordt eerst technisch helemaal nagekeken. Daarnaast bepalen we of de keuken, badkamer en toilet nog in goede staat zijn. Het dagelijks onderhoud voeren we gedeeltelijk in eigen beheer uit. Een aantal werkzaamheden wordt uitbesteed aan een aannemer. Uiteraard maken we ook plannen voor de lange termijn en voeren we groot onderhoud uit binnenin de woning of aan de gevel. In de Vogelbuurt hebben we bij 129 woningen de keuken, douche en het toilet up to date gebracht. Dit geldt ook voor woningen aan de Ruyterstraat, Trompstraat en B. van Heldenstraat. Voordat we aan een renovatie- of onderhoudsproject beginnen, praten we met een klankbordgroep als vertegenwoordiging van de bewoners. Met hen bespreken we welke werkzaamheden er gepland zijn, uit welke kleuren en materialen gekozen kan worden en inventariseren we verdere wensen. Daar houden we dan zoveel mogelijk rekening mee. Uiteraard worden alle bewoners uit een straat of wijk uitgebreid geïnformeerd over het werk dat plaats gaat vinden. Hiervoor organiseren we ook speciale avonden, waar ruim de tijd is voor het geven van informatie en het beantwoorden van vragen. Tijdens de uitvoering blijven we in gesprek met de leden van de klankbordgroep, zodat zij ook andere bewoners kunnen informeren.

“Huurders moeten zich thuis voelen en daar dragen wij op verschillende manieren graag aan bij.”



Govert Bijl van de firma Koers:
Firma Koers

“Top, zo’n fijne samenwerking”

“Wij zorgen ervoor dat woningen technisch in orde zijn én blijven. Zodra bewoners verhuisd zijn komen wij langs en checken als eerste het hang- en sluitwerk en de elektra. Een nieuwe bewoner wil natuurlijk wel een veilige woning. We voeren ook renovatiewerk uit of spoedklussen. Dit laatste heeft meestal te maken met werkzaamheden na een inbraak of met mensen die zich per ongeluk buitensluiten. Ressor Wonen is een fijne opdrachtgever. Er is vrijwel dagelijks contact omdat ik de werkbonden zelf ophaal en het werk dan ook doorspreek met de opzichter. We kunnen alles tegen elkaar zeggen en dat is belangrijk voor een goede samenwerking.”



Monique Mulders:

Medewerker registratie dagelijks onderhoud

“Alles draait om goede service”

“Wij krijgen gemiddeld 50 tot 60 reparatieverzoeken per week,” vertelt Monique Mulders. Zij is voor huurders hét aanspreekpunt voor vragen over dagelijks onderhoud. “Het gaat om kleine en grote klussen die sterk uiteenlopen in grootte, maar ook in de aard van de werkzaamheden. Wij maken bij ieder verzoek een inschatting hoe lang de reparatie zal duren. En wat voor specialisatie gevraagd is. Kleine, eenvoudige opdrachten die hooguit een uur werk vragen, voeren we zelf uit. Grotere opdrachten spelen we door naar een aannemer. Bijvoorbeeld aan de firma Koers. Zij hebben vakmensen voor verschillende disciplines en daardoor kan het aannemersbedrijf ook meer complexe vraagstukken aan. Huurders die bij ons een serviceabonnement hebben, kunnen ook een beroep op ons doen voor kleine klussen in de woning, zoals het afstellen van hang- en sluitwerk van de binnendeuren of het vastzetten van een trapleuning. Ook moeten er zo nu en dan kranen en ventilatieroosters vervangen worden. We doen het graag, alles draait om goede service.”



Jaco Witvliet:

Opzichter planmatig onderhoud

“Proefwoning groot succes voor huurders”

“Een goede voorbereiding is het halve werk! Daarom hebben we voor onderhoud dat we in 2017 uitvoeren in de Vogelbuurt, vorig jaar een proefwoning gemaakt.” Jaco is binnen Ressorort Wonen verantwoordelijk voor dit onderhoudsproject. “De Vogelbuurt krijgt een mooie metamorfose. We gaan de gevels reinigen, het voegwerk vervangen en gevelisolatie aanbrengen. Ook het dak wordt anders met nieuwe dakpannen, isolatie, dakgoten én grotere dakramen met HR++ glas. En alle woningen krijgen zonnepanelen. Door de proefwoning weten wij en de bewoners precies waar we aan toe zijn, zowel qua kosten als voor het onderhoud. Leuk voor onze huurders is, dat ze nu al kunnen zien hoe hun woning er straks uit komt te zien.”



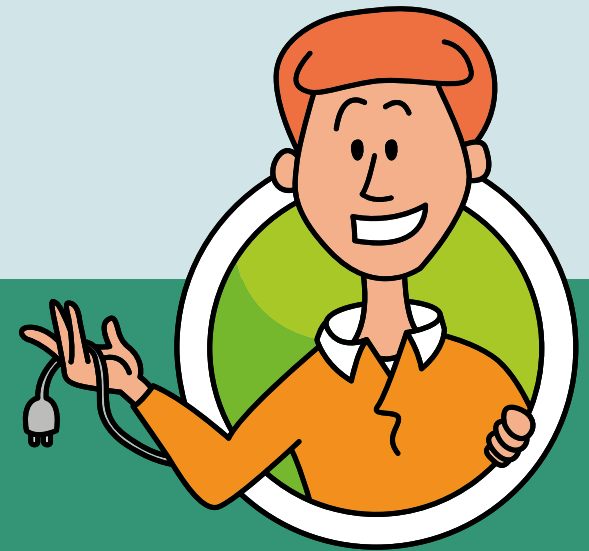
Berno Booneman:

Huurder

“Meedenken: dat is leuk!”

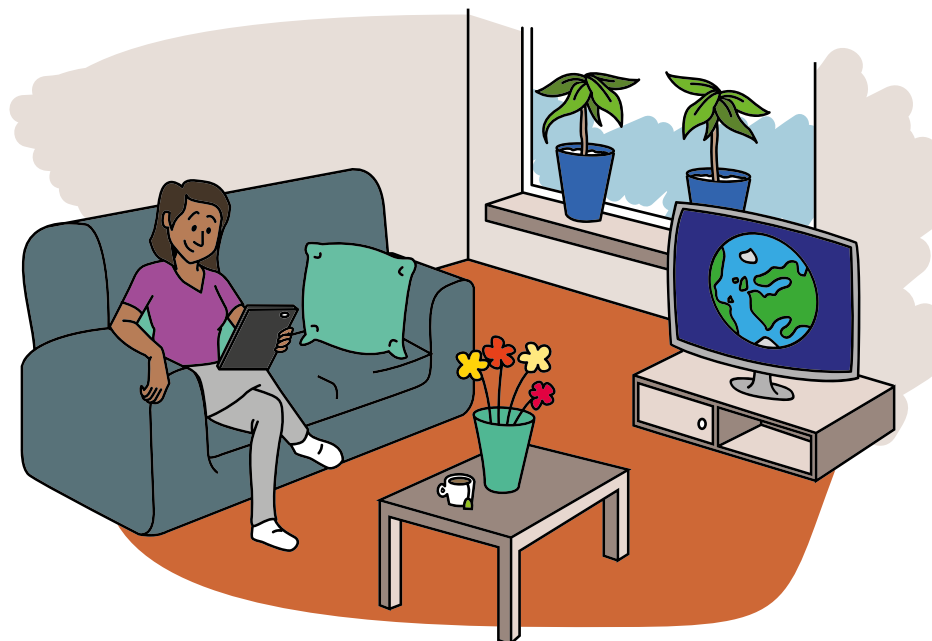
Meedenken over de werkzaamheden die aan jouw woning of in jouw buurt plaatsvinden: hoe leuk is dat! Berno Booneman was één van de klankbordgroepleden voor de Vogelbuurt: “Super dat je als huurder mee kan praten over ingrijpende plannen die Ressor Wonen uitvoert. Ressor Wonen heeft écht naar ons geluisterd. In eerste instantie stond de gevelisolatie niet op de planning. Op advies van de klankbordgroep wordt dit nu wel meegenomen. Ook zijn er dakpannen in twee kleuren geselecteerd. De huurders konden via een enquête hun keuze kenbaar maken. Daarnaast hebben we meegedacht over het verder brengen van het zonnepanelenproject. Deze inbreng is meegenomen in de voorlichting naar de huurders en dat leidde tot een mooi resultaat. Meer dan 70% van onze buurtbewoners heeft aangegeven zonnepanelen te willen! Omdat dit de grote meerderheid is, krijgen nu alle woningen zonnepanelen.”

Groen, groener, groenst!



“71 % van de Nederlanders vindt het belangrijk dat organisaties en bedrijven duurzaam ondernemen. Nou dat zit in Rozenburg wel goed. In 2016 was Ressor Wonen de duurzaamste woningcorporatie in Rotterdam. Ze isoleert woningen, plaatst zonnepanelen en thermostaatkranen, past LED-verlichting toe in algemene ruimten en er zijn nog meer voorbeelden. De investeringen aan de woningen berekent Ressor Wonen overigens maar beperkt door in de huren. En omdat de energielasten sterker dalen dan de beperkte verhoging van de huren, ervaren de huurders dat voordeel in hun portemonnee.”

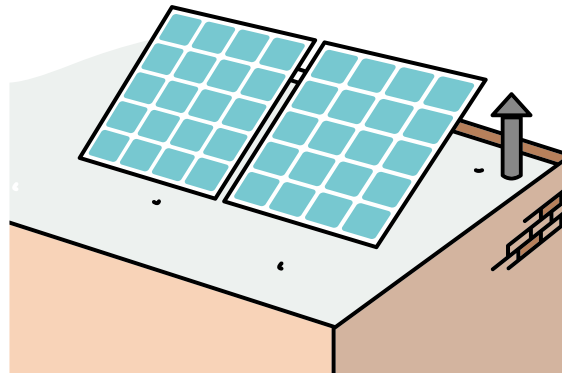
“De huurverhoging proberen we tot het minimum te beperken.”



Duurzaamheid loopt de afgelopen jaren als een rode draad door het beleid van Ressor Wonen. Investeren in duurzaamheid is een win-win situatie. Het milieu wordt minder belast en dat geldt ook voor de portemonnee van de huurders. Het zijn voornamelijk de energielasten die de maandelijkse vaste lasten verlagen. In ons strategisch meerjarenplan komt duurzaamheid op verschillende manieren terug. Onze doelstelling is dat onze woningen in 2020 een Energie index hebben van 1,36 of lager. Met de ingeslagen weg, lijkt dit zeker haalbaar. In de prestatieafspraken met de gemeente en Huurdersvereniging Rozenburg staat dat we de investeringen op het gebied van duurzaamheid waar mogelijk versnellen, verbreden of verdiepen. In 2016 waren we de meest duurzame woningcorporatie van Rotterdam. En natuurlijk willen we koploper blijven!

Ook in 2016 hebben we onze slogan 'Ressor Wonen gaat op groen' waargemaakt door in verschillende wijken en complexen energiebesparende voorzieningen aan te brengen. De bereidheid van huurders om deel te nemen aan projecten met zonnepanelen en dergelijke neemt gelukkig steeds verder toe. Dit heeft voor een deel te maken met de woonlastenwaarborg, die huurders het vertrouwen geeft dat de energiebesparende maatregelen echt tot lagere woonlasten leiden. Positieve ervaringen van huurders waar de investeringen al zijn gedaan, dragen er ook aan bij dat andere huurders openstaan voor aanpassingen. Uiteraard zorgen we, net als bij (groot) onderhoud, voor goede informatie. De huurverhoging proberen we tot het minimum te beperken, zodat huurders onderaan de streep altijd meer overhouden.

“Het enthousiasme waarmee bewoners in 2015 de zonnepanelen hebben ‘ontvangen’ is voor ons de reden geweest om in 2016 nog eens 100 woningen te voorzien van deze panelen.”



Zonnepanelen, isolatie en meer

Bij vier portiekflats in de Vogelbuurt zijn in 2016 de daken vernieuwd, waarbij ook dakisolatie is aangebracht. Daarnaast zijn deze appartementen voorzien van nieuwe thermostaatkranen, die ervoor zorgen dat de verwarming afslaat als de juiste temperatuur is bereikt. Dit scheelt flink in de stookkosten en huurders die het betref gaven aan dat dit direct zichtbaar was op hun rekening. Het enthousiasme waarmee bewoners in 2015 de zonnepanelen hebben ‘ontvangen’ is voor ons de reden geweest om in 2016 nog eens 100 huurders aan te schrijven om hun woning te voorzien van de panelen. Het gaat onder meer om de woningen aan de Platen en Juliana van Stolberglaan en ook

de galerij- en portiekflats aan de Platen. In wijken waar al eerder zonnepanelen zijn aangeboden, hebben we bewoners die nog niet deelnamen in 2016 opnieuw een aanbod gedaan. 15 huishoudens hebben hier alsnog gebruik van gemaakt. Ook LED-verlichting is een hot item en zorgt voor een aantrekkelijke besparing op de algemene kosten van een appartementencomplex. Aan de Platen bijvoorbeeld is de verlichting vernieuwd. Het project Power2Gas, waarbij via een innovatief systeem vijf jaar lang overtollige groene stroom wordt gebufferd in het gasnet, is in 2016 voortgezet. De ontstane energievoorraad wordt vervolgens gebruikt voor blokverwarming van een complex.



In 2016 hebben we een begin gemaakt met het omzetten van alle energielabels naar de energie index. Dat is sinds 1 januari 2015 de norm die aangeeft wat de energieprestatie van een woning is. De uitkomst van een opname volgens de energie index is niet gelijk aan die van het vroegere energielabel en zal naar verwachting voor (een deel van) onze woningen minder gunstig uitvallen. Dit zou kunnen betekenen dat we moeten komen tot een vernieuwd plan voor duurzaamheidsinvesteringen en/of een verhoogd tempo in het uitvoeren ervan. Bij nieuwbouw en verbouw brengen we niet alleen duurzame voorzieningen aan, maar gebruiken we ook duurzame materialen, zoals FSC-hout. Intern doen we ook aan verduurzaming. Papier voor drukwerk, briefpapier en brochures hebben ook het FSC keurmerk. Daarnaast hebben we energiezuinige auto's, is het kantoorpand voorzien van zonnepanelen en hebben we duurzame verlichting.

“Bij nieuwbouw en verbouw brengen we niet alleen duurzame voorzieningen aan, maar gebruiken we ook duurzame materialen.”



Etienne Francois
Huurder

“Wie wordt er nu niet blij van als het scheelt in je portomonnee?”

De appartementen aan onder meer de Langeplaat hebben blokverwarming. Etienne is één van de huurders hier en hij is blij met de duurzame maatregelen die Ressorit Wonen heeft genomen: “Afgelopen zomer kregen we nieuwe thermostaatkranen. Die zorgen ervoor dat de verwarming afslaat als de gewenste (en vooraf ingestelde) temperatuur in huis is bereikt. Dat is fijn, want nu brandt de verwarming niet langer dan nodig is. Op 31 december is de meter uitgelezen en op nul gezet. Komend jaar kunnen we de vergelijking maken van het gebruik van een heel jaar en daar ben ik wel benieuwd naar. Het is goed dat Ressorit Wonen zoveel doet aan duurzaamheid. Het scheelt ons als huurder toch in de portemonnee. Wie wordt daar nou niet blij van!”

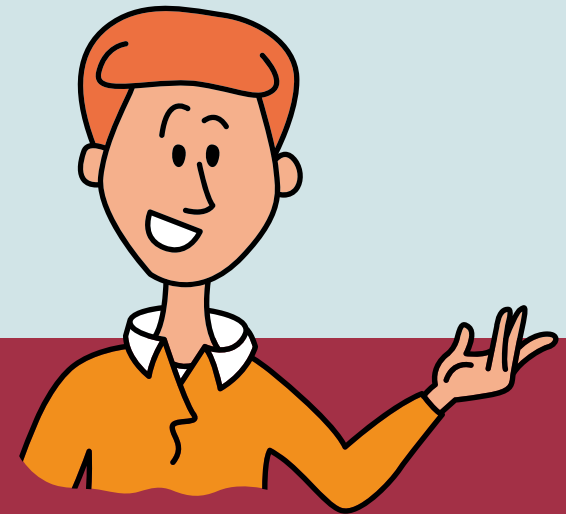


Deborah Rietveld
Medewerker financiële administratie

“Lagere stookkosten: mooi meegenomen voor onze huurders!”

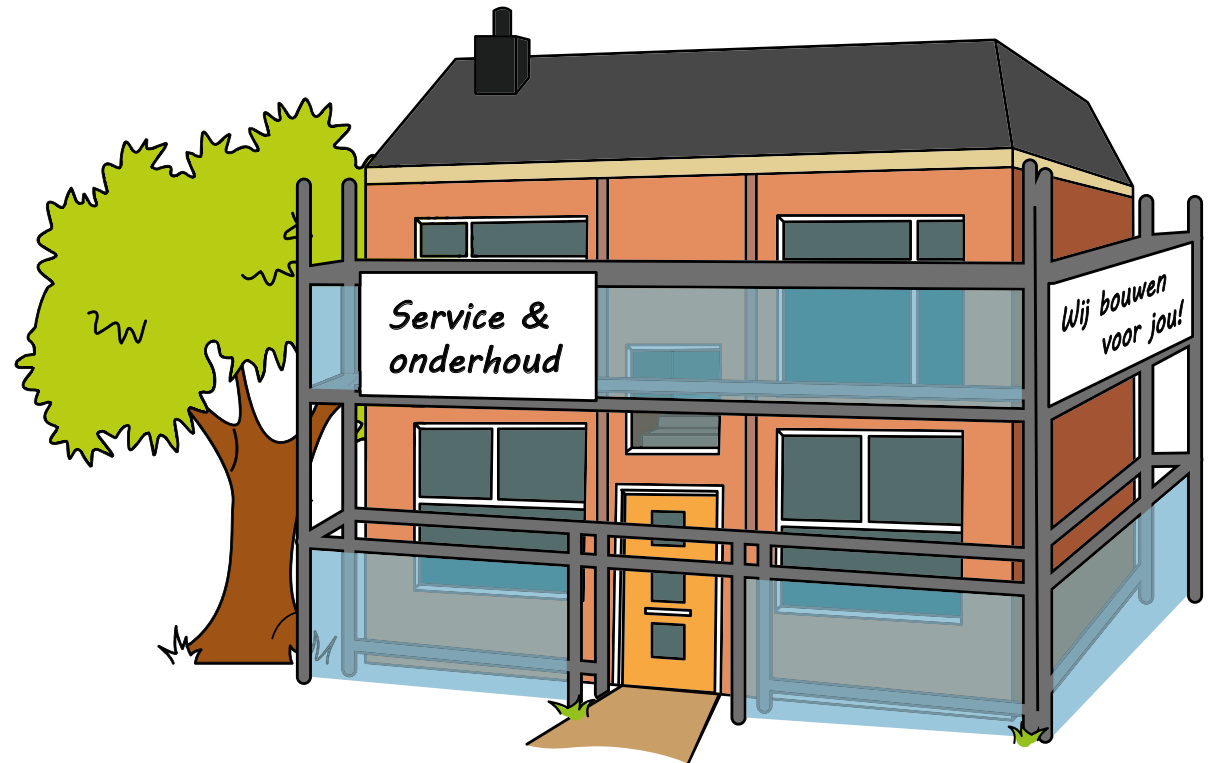
Energiebesparende maatregelen hebben een positief effect op de servicekosten en dat is goed nieuws! Deborah Rietveld, administratief medewerker bij Ressor Wonen, is de eerste die dit signaleert. “Dat zie ik aan de afrekening van de stook- en servicekosten. Sommige appartementencomplexen hebben zonnepanelen en/of LED verlichting. Met name in deze complexen zijn de energiekosten van de centrale verlichting en de liften behoorlijk gedaald. Het is fijn dat dit zorgt voor lagere woonlasten. Huurders merken dit direct in de jaarlijkse afrekening. Hoeveel voordeel je krijgt is niet gelijk te zeggen. Het hangt onder meer af van het maximum tarief op gas. Dat is wettelijk geregeld. Gelukkig zitten wij ieder jaar onder dit maximum. Mooi meegenomen voor onze huurders.”

Focus op **betaalbaar wonen**



“**W**oningcorporaties bieden kwalitatief goede woningen met een betaalbare huur voor mensen met een smalle beurs. Dat is zo in de wet geregeld. Het spreekt dus voor zich, dat Ressor Wonen hieraan in 2016 veel aandacht heeft gegeven. Ten eerste door de gemiddelde huurstijging flink lager te laten zijn dan door de overheid bepaald is. En ze benaderen huurders waarvan ze weten dat hun huur niet bij het inkomen past. Dat kunnen mensen zijn die ‘te duur’ huren, maar ook ‘te goedkoop’.”

“Wij zijn een corporatie met een sociaal hart en wij willen goed wonen voor iedereen toegankelijk maken.”

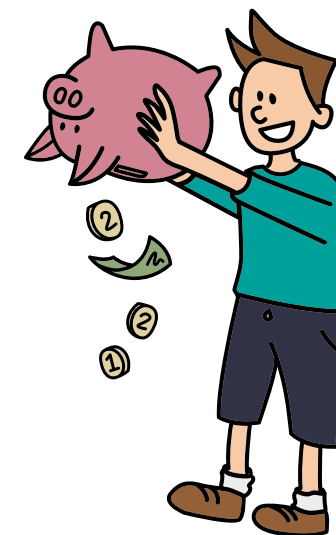


Betaalbaar wonen is één van onze speerpunten. Wij zijn een corporatie met een sociaal hart en wij willen goed wonen voor iedereen, dus ook voor mensen met een smalle beurs, toegankelijk maken. We voerden in 2016 een gematigd huurprijzenbeleid en namen een aantal andere maatregelen die bijdragen aan het betaalbaar wonen. Eén daarvan is om de woningen zo energiezuinig te maken, dat de kosten voor het energieverbruik dalen. Daarmee nemen de totale woonlasten af en houden huurders onderaan de streep meer over in hun portemonnee. Voorbeelden van deze duurzaamheidsmaatregelen zijn zonnepanelen, meer en betere isolatie en hoogrendement cv-ketels.

Passend toewijzen

Maar betaalbaar wonen realiseer je ook door ervoor te zorgen dat iedereen een passende woning heeft: een woning die aansluit bij de woonwensen én het inkomen. Daarom gaan we graag het gesprek aan als mensen in financieel zwaar weer lijken te komen of als we denken dat ze 'scheefwonen'. Dat werkt twee kanten op: sommige mensen hebben een hoog inkomen en een woning met een lage huurprijs. Anderen wonen verhoudingsgewijs (qua inkomen) in een te dure woning. Bij de toewijzing van een nieuwe of andere woning wordt hier al rekening mee gehouden. Als het gaat om betaalbaar wonen, zijn de senioren van Rozenburg een bijzondere doelgroep. Het gaat om

**“Het ‘Passend toewijzen’
van huurwoningen door
corporaties vindt plaats vanaf
januari 2016.”**

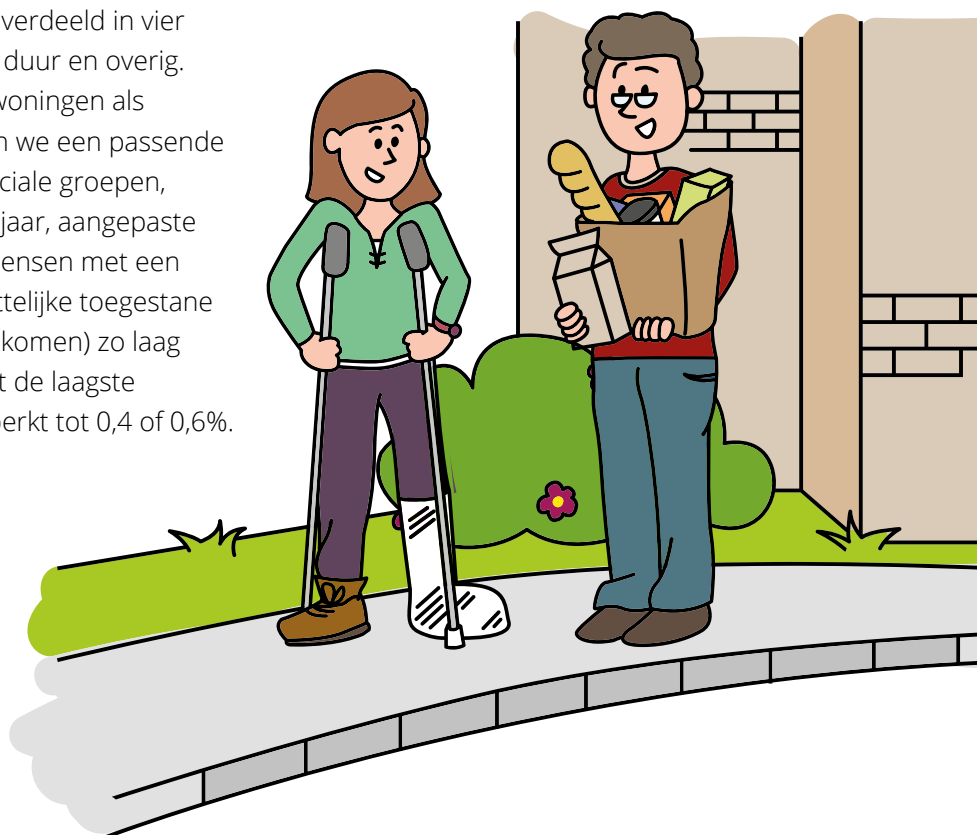


ouderen, die in hun gezinswoning zijn blijven wonen, maar die wellicht gelijkvloers of kleiner willen wonen. We bezoeken hen proactief, waarbij we vrijblijvend een voorstel neerleggen. Met een tegemoetkoming in de verhuiskosten, huurgewenning en het voorkomen van dubbele woonlasten maken we het mensen makkelijker om voor een verhuizing te kiezen. Ressort Wonen financiert dit vanuit het ‘Woonlastenfonds’, wat is gevuld met een deel van de opbrengsten van de huurverhoging uit eerdere jaren. Met deze maatregelen konden we in 2016 zelfs een kleine daling van huurachterstanden realiseren ten opzichte van voorgaande jaren.

Het ‘Passend toewijzen’ van huurwoningen door corporaties vindt plaats vanaf januari 2016. Nieuwe wetgeving zorgde voor nieuwe regels voor het toewijzen op basis van inkomen, leeftijd, huishoudgrootte en huurprijs. Sinds die tijd wordt, ook door Ressort Wonen, op basis van die gegevens en criteria een advies gegeven. Het voordeel hiervan is dat er door huurders bewuster wordt gekozen én door corporaties bewuster wordt toegewezen. En dit leidt ertoe dat woningen beter passen bij woonwensen en het inkomen.

Woningen voor iedereen

Op 31 december 2016 had Ressoort Wonen 2.397 woningen. Dat is een toename ten opzichte van 2015 en die is ontstaan door de nieuwbouw en verhuur van 32 zorgwoningen. De woningen zijn verdeeld in vier huurklassen: goedkoop, betaalbaar, duur en overig. Wij hebben zowel grondgebonden woningen als appartementen en daarmee hebben we een passende woning voor iedereen, ook voor speciale groepen, zoals vluchtelingen, jongeren tot 23 jaar, aangepaste woningen voor minder validen en mensen met een urgentieverklaring. In 2016 is de wettelijke toegestane huurverhoging (gebaseerd op het inkomen) zo laag mogelijk gehouden: voor mensen uit de laagste inkomensgroep bleef deze zelfs beperkt tot 0,4 of 0,6%.



**“Wij hebben zowel
grondgebonden woningen als
appartementen en daarmee
hebben we een passende
woning voor iedereen.”**



Lena Breukel-Quak:

Huurder

“Na de verhuizing gelijk kennis maken met de burens”

“Ik ben nog niet zo lang geleden verhuisd naar een prachtig appartement. Daarvoor woonde ik maar liefst 54 jaar, met veel plezier, in een eengezinswoning. Ik ben blij dat ik geen trappen meer hoeft te lopen. Na de verhuizing ben ik gelijk kennis gaan maken met de nieuwe burens en zo is een leuk contact ontstaan. Ook de koffieochtenden in het complex waar ik woon zijn leuk en zo leer ik steeds meer burens kennen. Ik heb zelf de stap gezet om te gaan verhuizen, omdat ik hoorde dat dit appartement vrij zou komen. Ressor Wonen heeft alles voor me geregeld en dat binnen drie weken. Ik ben blij dat ik de overstap gemaakt heb. Het geeft zelfs mijn kinderen rust dat ik zo’n heerlijke woning heb.”



Carla Lugtenburg
Medewerker woonservice

**“Een woning zonder trap?
Ik help je graag”**

“Als je slecht ter been bent, maar wel in een eengezinswoning met trappen woont, is dat natuurlijk niet zo fijn. Hoe mooi is het om dan naar een appartement te kunnen verhuizen? Maar het komt ook voor dat een jonger stel aangeeft graag een woning met een tuin te willen. Bijvoorbeeld met het oog op gezinsuitbreiding. In beide gevallen help ik graag. Natuurlijk is het voor ouderen een hele stap om de woning te verlaten waar ze al lang in wonen. Maar er zijn leuke plekken genoeg in Rozenburg, dus een nieuwe woning blijkt achteraf vaak toch de goede keus. Bovendien maakt onze verhuisregeling de overstap extra aantrekkelijk. In de periode van verhuizing betaal je alleen de huur van je nieuwe woning. Daarnaast mag je op onze kosten vier uur gebruik maken van een verhuisbedrijf.”



Jacques Anthonissen:
Manager bedrijfsvoering

“Een woning moet in alle opzichten passen”

“Passend huren is vooral een vaktechnische term. Of een woning bij je past hangt namelijk af van veel factoren. Verreweg de belangrijkste is de financiële woonlast. Naast de huurprijs, maken daar ook de energienota, belastingen en andere vaste kosten deel van uit. Het zijn maandelijks terugkerende uitgaven die in verhouding moeten staan met de inkomsten die iemand heeft. Voor het toewijzen van woningen zijn er wettelijke regels, die wij volgen en die huurders ook beschermen. Als je inkomsten onverhoopt minder worden, denken wij graag mee over een oplossing. Dat kan bijvoorbeeld een verhuizing zijn naar een woning die financieel beter past. Betaalbaar wonen voor iedereen is één van onze speerpunten. We doen niet aan forse huurverhogingen. En met duurzame voorzieningen zorgen we ervoor dat de energiekosten afnemen, zodat de totale woonlasten gelijk blijven of dalen.”



Johan de Groot:
Voorzitter Huurdersvereniging Rozenburg

“Blij met lage huurverhoging”

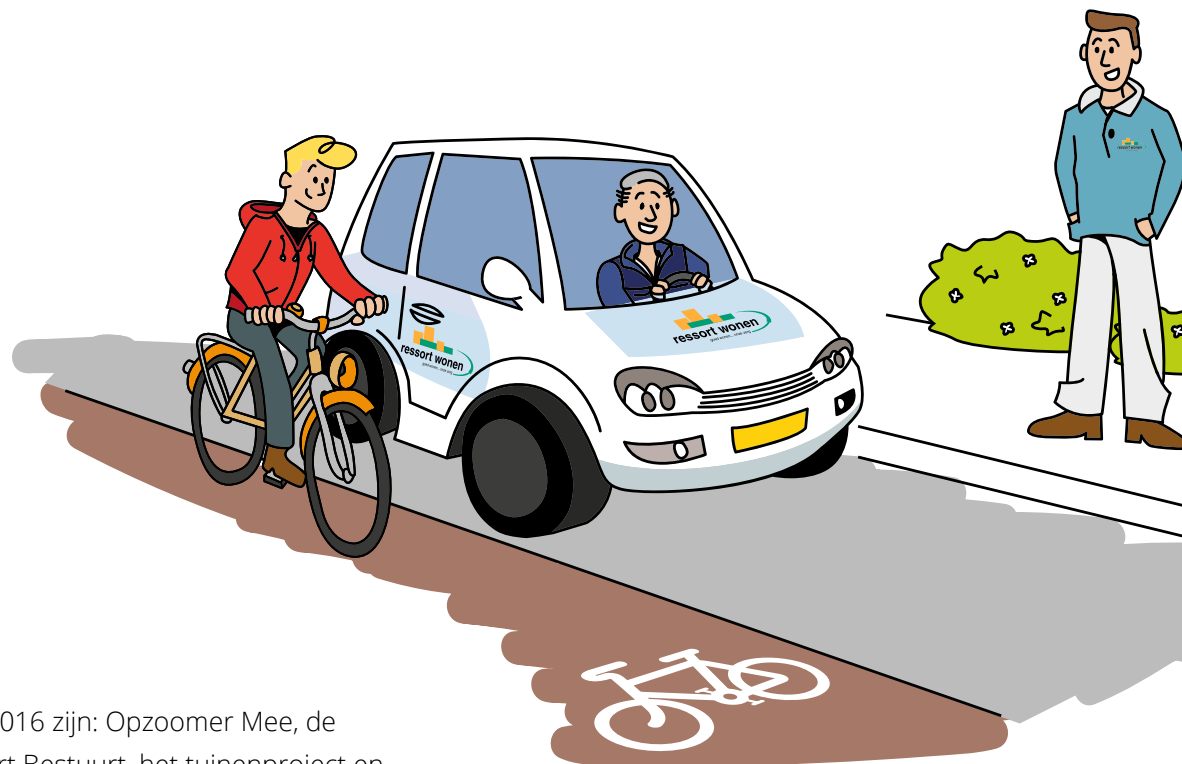
“Betaalbaar wonen heeft gelukkig niet alleen bij de Huurdersvereniging (HVR), maar ook bij Ressor Wonen de volle aandacht.” Johan de Groot, voorzitter van de HVR: “Wij hebben een goede verstandhouding met Ressor Wonen en zitten regelmatig om tafel met het managementteam. In die gesprekken gaat het onder meer over de huurverhoging. Samen doen we er alles aan om die zo laag mogelijk te houden. Als wij signalen krijgen dat mensen moeite hebben om de huur te betalen, kaarten we zo’n onderwerp aan bij Ressor Wonen. Gelukkig wordt er goed gemonitord of mensen problemen hebben met betalen. Waar nodig gaat Ressor Wonen het gesprek aan met huurders om tot een constructieve oplossing te komen. Dit voorkomt huisuitzettingen en dat is natuurlijk een goede ontwikkeling.”

Woongeluk

“Volgens onderzoek zijn er veel factoren die de leefbaarheid in een wijk bepalen. Het gaat om goede voorzieningen, zoals scholen, winkels, groen of parkeerplaatsen. En om de sociale veiligheid in de wijk, zoals de aanwezigheid van vandalisme en zwerfvuil. Maar ook de samenhang is belangrijk: gaan de burens goed met elkaar om en helpen ze elkaar waar nodig. Met bewonerscommissies, buurtcontactmiddagen en projecten als ‘buurt bestuurt’, zorgde Ressor Wonen er ook in 2016 samen met de bewoners voor dat iedereen in de wijk zijn verantwoordelijkheid neemt voor een goed leefklimaat.”



“Huismeesters spelen een belangrijke rol in het bij elkaar brengen van de buurtbewoners. Zij zijn ‘de ogen en oren’ van de wijk.”



Iedereen wil wonen met plezier. Maar dat wordt niet alleen bepaald door een goede woning. Ook een veilige, schone en rustige woonomgeving dragen bij aan woongeluk. Alles draait daarbij om goede samenhang in de buurt: burens die goed met elkaar omgaan, voldoende ruimte voor iedereen én voor wie dat wil leuke activiteiten. Ressort Wonen draagt graag een steentje bij. Wij hebben regelmatig overleg met de gebiedscommissie, de politie en maatschappelijke instellingen in Rozenburg. En ondersteunen activiteiten die de leefbaarheid vergroten. Bijvoorbeeld in samenwerking met de bewonerscommissies, maar ook met anderen. Natuurlijk is er altijd een link naar ‘het wonen’ om de samenhang tussen de verschillende groepen in de samenleving te versterken. Voorbeelden

van activiteiten in 2016 zijn: Opzoomer Mee, de Straatportiers, Buurt Bestuurt, het tuinenproject en buurtcontactmiddagen. Sommige activiteiten bestaan al langer en zijn inmiddels al een bekend fenomeen. Het project straatportiers bijvoorbeeld zorgt ervoor dat kinderen zich al op jonge leeftijd, en op een speelse manier, bewust worden van wat er op het gebied van wonen, leefbaarheid en veiligheid gebeurt.

Veilig wonen: onze huismeesters

Huismeesters spelen een belangrijke rol in het bij elkaar brengen van de buurtbewoners. Zij zijn ‘de ogen en oren’ van de wijk, zijn altijd bereikbaar en voor iedereen in de buurt hét aanspreekpunt. Ze controleren de woongebouwen, spreken bewoners aan

“ Uitgangspunt is dat als bewoners elkaar beter leren kennen en bespreken wat er zou kunnen veranderen op gebied van veiligheid en prettig wonen.”



als ze signaleren dat iets niet klopt, letten op of er geen vandalisme is en voeren klein onderhoud uit. Bij overlast gaan ze het gesprek aan om de betrokken partijen bij elkaar te brengen. Ze zijn ook contactpersoon voor nieuwe huurders en maken hen wegwijs in de wijk. De huismeesters houden op vaste tijden spreekuur voor vragen van huurders. Hun kantooruimte ligt ook temidden van de woningcomplexen, aan de Meerpaal 57a en de Laan van Nieuw Blankenburg 354a. Ook in 2016 maakten huurders veel gebruik van de mogelijkheid om de huismeesters in te schakelen.

Ook onze inzet om alle woningen te voorzien van het Politiekeurmerk Veilig Wonen draagt bij aan een veilige, leefbare woonomgeving. Omdat er in 2016 nieuwe, strengere eisen zijn neergelegd hebben wij

besloten onze complete woningvoorraad na te lopen op de nieuwe criteria. Voor een aantal complexen zijn aanvullende maatregelen nodig die in 2017 in uitvoering worden genomen. Op deze manier zijn we ervan verzekerd dat de huidige certificaten verlengd worden.

Bewoners betrekken bij beleid

De leden van de bewonerscommissies zijn onze ambassadeurs. Er vindt regelmatig overleg met hen plaats, waarbij zeer uiteenlopende onderwerpen aan de orde komen. Ze worden betrokken bij de organisatie van activiteiten, contactmiddagen en informatiebijeenkomsten. Vanaf 2017 zetten we in op grotere zelfstandigheid en verantwoordelijkheid van de bewonerscommissies.

Wij organiseren met regelmaat bijeenkomsten voor huurders. Uit de behoefte om meer betrokkenheid te creëren vanuit de samenleving, is onder meer het project 'Buurt Bestuurt' ontstaan. Dit is in 2016 vanuit de gemeente opgestart. Het doel is om samen te werken aan een 'betere' buurt, 'door' de buurt. Uitgangspunt is dat als bewoners elkaar beter leren kennen en bespreken wat er zou kunnen veranderen op gebied van veiligheid en prettig wonen, de totale leefbaarheid ook beter wordt. Alles draait hierbij om 'samen' en 'samenwerken': bijvoorbeeld bijzondere situaties in de wijk in kaart brengen, groenvoorziening en onderhoud in de wijk onder de loep leggen e.d. Ons tuinenproject, waarin wij met huurders contractueel overeenkomen dat ze zelf zorgen voor het onderhoud aan tuinen en erfafscheidingen, sluit hier goed op aan. Daarbij kunnen ze een beroep doen op Ressort Wonen voor wat betreft tuinadvies of materialen.

In 2016 werden diverse initiatieven genomen waarbij buurtgenoten elkaar beter konden leren kennen. Zoals de buurtcontactmiddagen (Meerpaal en Boulevard complex), het gezamenlijk opknappen van portieken (Vogelbuurt) of een Open Huis (Zorgcomplex Elzenlaan). Tijdens dergelijke bijeenkomsten ontstaan regelmatig nieuwe plannen voor gezamenlijk nut.



“Huurders kunnen een beroep doen op Ressort Wonen voor tuinadvies of materialen.”



Mary-Ann Glen:
Coördinator woonoverlast Rotterdam

“Rozenburgers zijn positief”

Mary Ann Glen is coördinator woonoverlast bij de gemeente Rotterdam. “Ik werk samen met verschillende woningcorporaties en ben onder de indruk van Ressorst Wonen. De inwoners van Rozenburg staan over het algemeen positief in het leven en de betrokkenheid van de woningcorporatie is groot. Dit heeft een zichtbaar gunstig effect op de leefbaarheid. Natuurlijk zijn er wel eens conflictsituaties. Meestal ontstaan ze door misverstanden en gebrek aan communicatie. Als je mensen op een goede manier met elkaar in contact brengt, kan je al een deel van de problemen voorkomen. Ressorst Wonen pakt meldingen van overlast in eerste instantie zelf op, maar we weten elkaar goed te vinden als het nodig is. Soms schakelen we buurtbemiddeling in of organiseren mediation via de gemeente. Ook de wijkagent speelt een belangrijke rol bij de leefbaarheid in Rozenburg. Met elkaar doen we er alles aan om tot goede oplossingen te komen.”



Cindy Schoenmeijer:
Medewerker woonservice

“Heerlijk toch, een leuke buurt?”

Leefbaarheid en participatie waren bij Ressor Wonen jarenlang het domein van Cindy Schoenmeijer. Onlangs gaf ze het stokje over aan collega Zuleyha. “Ik heb altijd met veel plezier activiteiten georganiseerd en voorlichting gegeven. Op deze manier heb ik meegeholpen aan het creëren van een plezierige woonsfeer. Een goed contact met je burens is echt zo waardevol! Je spreekt elkaar makkelijker aan en het woont gewoon een stuk leuker. Toch kunnen ook wij niet voorkomen dat mensen soms last hebben van elkaar. Wij nemen iedere (schriftelijke) melding die hierover binnenkomt serieus. Als het vraagstuk te groot wordt, werken we samen met de gemeente en met de politie. Dat gebeurt bijvoorbeeld als er meerdere gezinnen bij betrokken zijn. Gelukkig werken we in een gezellig dorp en komen we meestal tot een goede oplossing.”

Van de Raad van Commissarissen



“De Raad van Commissarissen (RvC) houdt toezicht op het bestuur en op de gang van zaken in de woningcorporatie. Het staat de bestuurder met raad ter zijde. De RvC beslist over benoeming, beoordeling, beloning, schorsing en ontslag van bestuurder. De raad heeft dus meerdere rollen: toezichthouder, werkgever van de bestuurder en als klankbord en adviseur. In de statuten van de RVC staat welke bevoegdheden de Raad van Commissarissen precies heeft.”

Raad van Commissarissen

“De kwaliteit van onze woningen is goed op orde, onze dienstverlening is van een hoog niveau en we hebben een gezonde financiële positie met lage kosten.”

Ook in 2016 was de Raad van Commissarissen nauw betrokken bij het reilen en zeilen van Ressor Wonen. Mevrouw E.L. Bal, voorzitter van de Raad: “Als Raad van Commissarissen hebben we meerdere rollen. We zijn toezichthouder, werkgever van de bestuurder en treden op als klankbord en adviseur. Er is open en constructief overleg gedurende het jaar en dat komt zowel de werksfeer als de prestaties ten goede. Ressor Wonen heeft kwalitatief goede woningen en een gezonde financiële positie met lage kosten.

We hebben en houden onze focus op betaalbare en duurzame huisvesting voor de Rozenburger, maar in het strategisch meerjarenplan vanaf 2017 is voor het eerst ook opgenomen dat Ressor Wonen ervoor kiest om

op termijn samen te werken met collega-corporaties en indien mogelijk ook buiten Rozenburg gaat investeren in Voorne Putten en/of Rotterdam.

De verlegging van koers heeft onder meer te maken met de komst van de nieuwe directeur-bestuurder Frans Desloover. Wij hebben het volste vertrouwen in zijn kwaliteiten en rekenen erop dat hij, met zijn ervaring en kennis, zijn opdracht goed zal uitvoeren. Hier valt onder meer het goed invoeren van de wijzigingen in de wet- en regelgeving onder, waarbij hij de opgave heeft om rekening te houden met de interne organisatie.

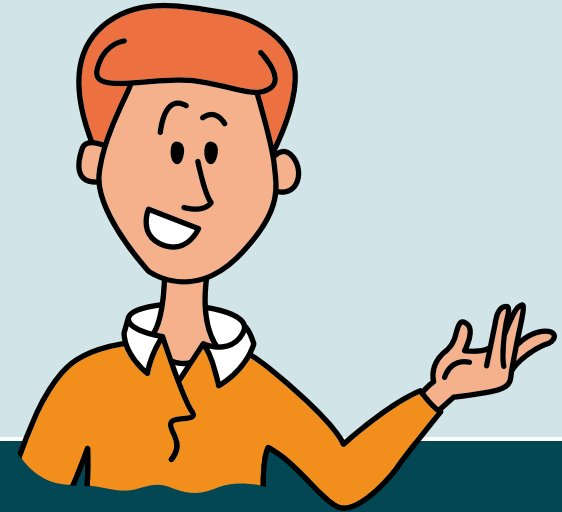
Zijn voorganger, Jan Schrijver, die jarenlang het gezicht van Ressor Wonen was, heeft een goed en financieel

solide fundament gelegd. De toekomst zien we dan ook positief tegemoet. Vanaf deze plaats bedanken wij hem graag nogmaals voor zijn inzet en volkshuisvestelijke prestaties.”

In 2016 bestond de Raad van Commissarissen uit E.L. Bal, L.A. de Boer, M.E.N. Mulder en W.L. Reurink.



Over **Financiën**



“**R**essort Wonen heeft circa 2400 woningen: zo’n 1000 eengezinswoningen en 1400 etagewoningen. Hoewel Ressort Wonen een relatief kleine woningcorporatie is, vertegenwoordigen deze woningen een enorm bedrag. De totale WOZ waarde van de woningvoorraad bedraagt €312.503.000,-. Vanwege deze grote financiële verantwoordelijkheid wordt de financiële administratie zorgvuldig door de accountant beoordeeld.”

“Met een positief resultaat op de balans was 2016 in financieel opzicht een goed jaar!”

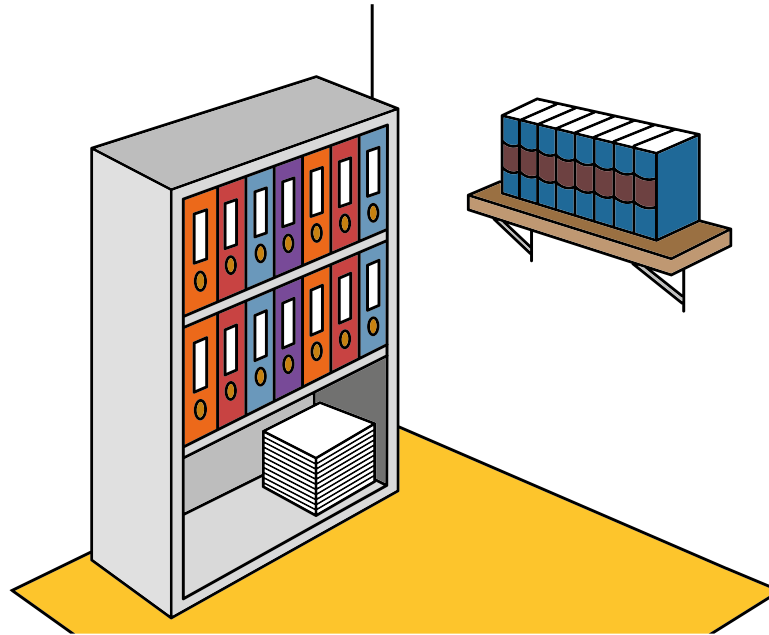
Positief resultaat op de Balans

Het resultaat na belastingen, op de Balans, bedroeg in 2016 €10.220.000,- positief. In de begroting was uitgegaan van een positief resultaat van €1.842.000,-. Met name het positieve resultaat van de vennootschapsbelasting (Vpb) zorgt voor het verschil ten opzichte van de begroting. Door een afwaardering van het vastgoed is de Vpb daarop gecorrigeerd en dit leidde tot een positiever resultaat.

In 2016 zijn onze procedures aangepast aan de eisen in de Woningwet. De meest belangrijke op financieel vlak betreft de waardering van ons vastgoed. In de begroting was deze waardering bepaald op basis van historische kostprijzen en hierop is gecorrigeerd

naar de marktwaarde in verhuurde staat. Deze waardeveranderingen werken door in het resultaat van 2016. Daar komt bij dat beëindiging van deelname aan het Wooninvesteringsfonds in 2016 een hogere uitkering heeft opgeleverd dan verwacht.



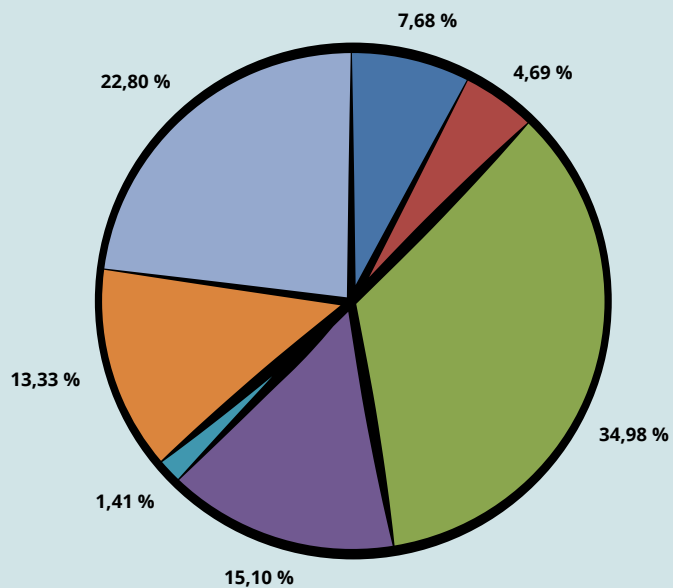


Winst- en verliesrekening

In de Winst- en verliesrekening (2016) realiseerde Ressort Wonen 98% van haar inkomsten uit de verhuur en de servicekosten van woningen. In 2016 zijn enkele woningen verkocht en de opbrengst daaruit is €191.000,-. Dat is net iets meer dan één procent van de inkomsten van dat jaar. Overige inkomsten en rentebaten bedroegen vorig jaar €89.000,-. De totale

opbrengsten bedroegen €16.409.000,-. Zo'n 35% van dit bedrag, namelijk €5.760.000,- is door ons ingezet voor het onderhoud, zowel dagelijkse werkzaamheden als planmatig onderhoud. Investerings en reserveringen in 2016, zoals voor nieuwbouw en duurzame (energetische) maatregelen bedroegen €2.188.000,-. Dat is bijna 23% van de totale kosten.

Winst- en verliesrekening over 2016 (x €1.000,-)



Bedrijfsopbrengsten 2016

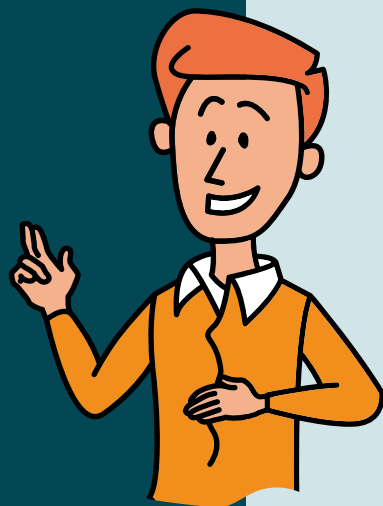
Huren	14.885	90,71%
Servicekosten	1.244	7,58 %
Verkopen	191	1,16 %
Overige opbrengsten	34	0,21 %
Rentebaten	55	0,34 %

Totale opbrengsten 16.409 100 %

Bedrijfslasten 2016

Servicekosten	1.260	7,68 %
Verhuur- beheeractiviteiten	769	4,69 %
Onderhoudsactiviteiten	5.740	34,98 %
Overige directe lasten	2.478	15,10 %
Leefbaarheid	232	1,41 %
Rentelasten	2.188	13,33 %
Investerings & reserveringen	3.742	22,80 %

Totale bedrijfslasten 16.409 100 %



Nawoord

“De komende jaren staat er veel te gebeuren bij Ressort Wonen. In 2016 zijn plannen ontwikkeld en die zijn in 2017 in een nieuw Strategisch Meerjarenplan opgenomen. Frans Desloover, de directeur-bestuurder heeft mij de speerpunten voor de komende jaren goed uitgelegd: zorgen voor betaalbare en duurzame huurwoningen en het bieden van een betrokken en moderne dienstverlening in een sterk dorp. Ressort Wonen gaat, zoals dat heet, ‘op vol vermogen volkshuisvestelijk presteren!’”

Colofon

Dit is een verkorte versie van het volkshuisvestingsverslag en de jaarrekening over 2016 van Woningstichting Ressort Wonen. Het is met zorg samengesteld op basis van de volledige verslagen. Deze zijn te downloaden via www.ressortwonen.nl.

Ressort Wonen

Bezoekadres: Juliana van Stolberglaan 7, 3181 HH Rozenburg

Postadres: Postbus 1049, 3180 AA Rozenburg

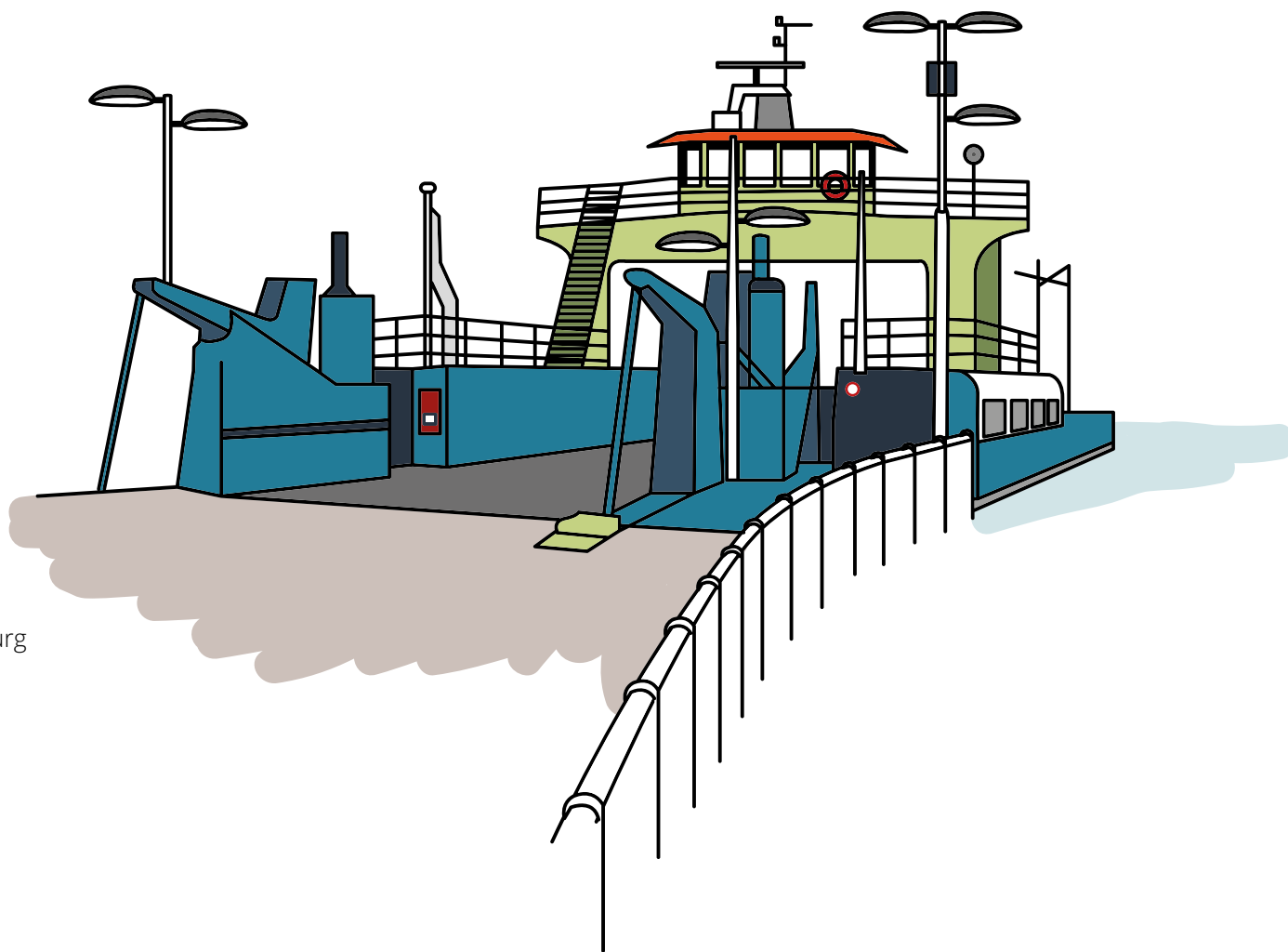
Telefoon: 0181 25 20 99

E-mail: info@ressortwonen.nl

www.ressortwonen.nl

Kamer van Koophandel: 41134827 (Rotterdam)

Realisatie: TekstUeel – communicatie, Waddinxveen



Ressort Wonen Jaarverslag 2016 Dienstverlening 2016 Duurzaamheid

Dienstverlening 2016 Duurzaamheid Ressort Wonen Betaalbaarh

zaamheid Ressort Wonen Betaalbaarheid Leefbaarheid Ressort Wone

lbaarheid Leefbaarheid Ressort Wonen Jaarverslag 2016 Dienstverl

Ressort Wonen Jaarverslag 2016 Dienstverlening 2016 Duurzaamheid

Dienstverlening 2016 Duurzaamheid Ressort Wonen Betaalbaarh

zaamheid Ressort Wonen Betaalbaarheid Leefbaarheid Ressort Wone

lbaarheid Leefbaarheid Ressort Wonen Jaarverslag 2016 Dienstverl

Ressort Wonen Jaarverslag 2016 Dienstverlening 2016 Duurzaamheid

Dienstverlening 2016 Duurzaamheid Ressort Wonen Betaalbaarh

zaamheid Ressort Wonen Betaalbaarheid Leefbaarheid Ressort Wone

lbaarheid Leefbaarheid Ressort Wonen Jaarverslag 2016 Dienstverl

Ressort Wonen Jaarverslag 2016 Dienstverlening 2016 Duurzaamheid

Ressort Wonen Betaalbaarheid Leefbaarheid **Ressort Wonen** Jaarve
eid Leefbaarheid **Ressort Wonen** Jaarverslag 2016 Dienstverlening
en Jaarverslag 2016 **Dienstverlening** 2016 Duurzaamheid **Ressort**
lening 2016 Duurzaamheid **Ressort Wonen** Betaalbaarheid Leefba
Ressort Wonen Betaalbaarheid Leefbaarheid **Ressort Wonen** Jaarve
eid Leefbaarheid **Ressort Wonen** Jaarverslag 2016 Dienstverlening
en Jaarverslag 2016 **Dienstverlening** 2016 Duurzaamheid **Ressort**
lening 2016 **Duurzaamheid** **Ressort Wonen** Betaalbaarheid Leefba
Ressort Wonen Betaalbaarheid Leefbaarheid **Ressort Wonen** Jaarve
eid Leefbaarheid **Ressort Wonen** Jaarverslag 2016 Dienstverlening
en Jaarverslag 2016 **Dienstverlening** 2016 Duurzaamheid **Ressort**
lening 2016 **Duurzaamheid** **Ressort Wonen** Betaalbaarheid Leefba
Ressort Wonen Betaalbaarheid Leefbaarheid **Ressort Wonen** Jaarve



Ressort Wonen

Postbus 1049
3180 AA Rozenburg

Telefoon: 0181 25 20 99
E-mail: info@ressortwonen.nl
www.ressortwonen.nl

