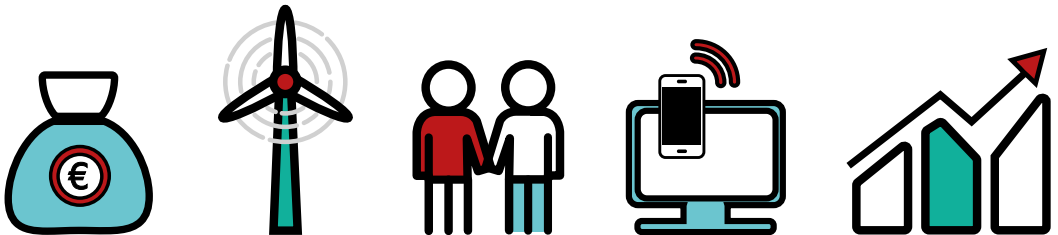


# Duurzaam betrokken

**Strategisch Meerjarenplan vanaf 2020**  
**Actualisatie**





## Nieuwe plannen voor de toekomst...

Ons vorige plan brachten we uit onder de naam 'Duurzaam Betrokken, Strategisch Meerjarenplan vanaf 2017'. Veel van wat we toen beschreven staat nog als een huis: missie, visie en strategische doelstellingen. Voldoende betaalbare en duurzame woningen in een fijn dorp; dat is natuurlijk nog steeds onze belangrijkste doelstelling. Maar hoe we dat doen is veranderd: SAMEN is het sleutelwoord. We betrekken collega's en relaties bij de actualisatie van de plannen. Dat was leuk en nuttig. We staan midden in de samenleving en luisteren goed. En daarom leggen we nu weer andere accenten. Welke? Dat lees je in deze aanvulling op het 'oude' Strategisch Meerjarenplan.

We vertellen je Waarom, Hoe en Wat we gaan doen op vijf belangrijke thema's: betaalbaar, duurzaam, samen, modern en presteren. Veel leesplezier!

Frans Desloover  
Directeur/bestuurder

## Wij zijn Ressort Wonen... betrokken en professioneel

Bovenstaande thema's bevatten prestaties voor huurders en relaties. We hebben ook enkele interne prestaties te leveren, onze doelstellingen vanaf 2020 zijn:

- Maatschappelijke visitatie = minimaal gelijk aan 2018
- Aedes Benchmark score label Beïnvloedbare Bedrijfslasten = minimaal B
- Cultuurscan herhaald eind 2020 en vergeleken met 2017
- Score Medewerker Tevredenheid Onderzoek eind 2021 = minimaal gelijk aan 2018
- Iedere collega in vaste dienst heeft per 2021 een persoonlijk ontwikkelplan
- Externe beoordeling inkoopvolwassenheid eind 2022
- Selectie en implementatie nieuw of geoptimaliseerd primair bedrijfssysteem afgerond eind 2022

# Betaalbaar



## Wat gaan we doen?

Ressort Wonen staat voor betaalbare woonlasten. Daarom beperken we tot 2022 de jaarlijkse gemiddelde huurverhoging tot alleen de inflatie. Verder is ons doel geen woningontuimingen meer door huurachterstand vanaf 2022. De betaalachterstand van alle woningen is maximaal 0,8% van de totale huur. We doen al het mogelijke om te voorkomen dat mensen huurachterstand oplopen.



*Johan de Groot,  
voorzitter  
Huurlersvereniging  
Rozenburg*

“Vooral de laatste jaren zijn wij redelijk tevreden met de betaalbaarheid van de huren. Wij vinden het waardevol dat we samen met Ressort Wonen en de gemeente Rotterdam een aanvaardbaar huurpeil bereikten. Voor 2020 zelfs alleen de inflatiecorrectie.”

## Hoe gaan we dit bereiken?

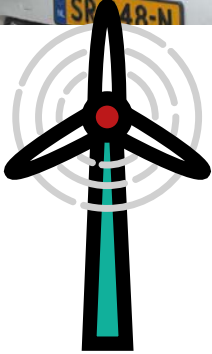
De huurverhoging beperken we in overleg met de Huurlersvereniging Rozenburg. We verduurzamen de woningen om woonlasten laag te houden. Bij huurachterstand zitten we ‘er bovenop’. Via persoonlijk contact zoeken we altijd samen met de bewoner naar een oplossing.

## Waarom is het belangrijk?

Ressort Wonen is er voor mensen met een lager inkomen. Wij zijn de woningcorporatie van en voor Rozenburg. We staan voor betaalbaar wonen en lage woonlasten. Dit is DE kern van onze missie. Door te investeren in duurzaamheid beperken we woonlasten én dragen we bij aan het milieu.



# Duurzaam



## Wat gaan we doen?

Duurzaamheid en betaalbaarheid horen voor ons onlosmakelijk bij elkaar. Woningen beter isoleren = besparen op energiekosten. Wij garanderen dat de besparing, als gevolg van duurzaamheidsmaatregelen, altijd hoger is dan de huurverhoging. Een goed onderhoudsprogramma verlaagt de gemiddelde Energie-Index van onze woningen van 1,39 naar 1,29 in december 2022. We behouden in de Aedes Benchmark het duurzaamheidslabel A.

## Hoe gaan we dit bereiken?

We voeren consequent ons onderhoudsprogramma uit. Zo isoleren we steeds meer woningen en plaatsen tegelijk zonnepanelen en zonneboilers. Ons uitgangspunt: alle huurders doen mee. Baanbrekend wordt de aansluiting van Rozenburg-Oost op het Restwarmtenet in 2021. Als we nauw samen werken met gemeente Rotterdam moet dit lukken. Voordat we een woning verhuren vervangen we koken op gas door elektrisch koken. Vanaf 2021 bieden we individuele huurders verduurzamingspakketten aan. Zelf besparen? Onze energiecoaches staan klaar voor een duidelijk advies.

“Ressort Wonen is vooruitstrevend in de energietransitie. Hun ambitie is om vóór 2030 voor een deel gasloos te zijn. Dat lijkt goed haalbaar. Ze kijken naar de mogelijkheden, bijvoorbeeld met het warmtenet. Ze stemmen daarover goed af met hun huurders en staan goed in contact met de omgeving. Ik hoop dat ze op deze voet doorgaan.”

*Sven Ringelberg,  
specialist duurzaamheid*



## Waarom is het belangrijk?

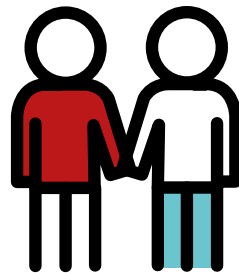
Wij staan voor betaalbaarheid, onder andere door het actief verlagen van energielasten. Maar duurzaamheid is natuurlijk een brede maatschappelijke doelstelling. Zowel landelijk als bij gemeente Rotterdam staat het onderwerp hoog op de agenda. Voor nu lagere woonlasten en een beter milieu voor onze kinderen. Dat is allebei superbelangrijk.

# Samen



## Wat gaan we doen?

Wij zijn ons zeer bewust van het belang van samenwerken. We zoeken steeds het gemeenschappelijk doel en de beste oplossingen. We kennen de mensen en organisaties in Rozenburg en kunnen verbindingen leggen. We zijn een partner voor onze relaties. Bijvoorbeeld voor gemeente Rotterdam bij de uitvoeringsprogramma's 'Kleine Kernen 2020-2030' en 'Rotterdam Ouder en Wijzer'. Natuurlijk zijn we er voor onze huurders en voor een leefbare en duurzame toekomst van 'ons' dorp. We laten in 2022 onafhankelijk in beeld brengen of wij volgens onze relaties voldoende presteren.



## Hoe gaan we dit bereiken?

We zijn nog meer actief betrokken bij de omgeving waarin we werken. We trekken samen op met Huurders Vereniging Rozenburg. Verbindingen leggen we via het uitvoeringsprogramma Kleine Kernen 2020-2030, namelijk met Hoek van Holland en Pernis. We trekken op met zorg- en welzijnspartners in Rozenburg, ook om eenzaamheid tegen te gaan. Als partner van de gemeente maken we het programma 'ouder en wijzer' graag tot een succes. En misschien wel het allerbelangrijkste: we werken altijd intensief samen met de Rozenburgers zelf. We hebben een luisterend oor voor hun zorgen en bieden sterke schouders voor oplossingen. Doorstroom- en huisvestingsmogelijkheden voor Rozenburgers benutten we optimaal.

## Waarom is het belangrijk?

Eén van onze kernwaarden is samenwerken. Wij geloven in het aloude principe 'alleen ga je sneller, maar samen kom je verder'. Onze ambities kunnen we alleen waarmaken als we die met anderen nastreven en goed samenwerken. Met onze huurders, de gemeente Rotterdam, zorg, welzijn, politie en collega-corporaties. Dat is voor ons vanzelfsprekend. We zijn open over onze plannen, onze partners weten waar we voor staan en kunnen op ons rekenen.

"Ik denk dat Ressort Wonen een grote rol kan spelen in het Kleine Kernenbeleid voor Rozenburg. Zij kunnen zaken aanjagen en initiëren. Een integrale aanpak door Ressort Wonen, Gebiedscommissie Rozenburg, gemeente Rotterdam, het bedrijfsleven en inwoners geeft het grootste effect."

*Ronald Bijnaar,  
wijkmanager Rozenburg  
gemeente Rotterdam*



# Modern



## Wat gaan we doen?

We moderniseren om de huurders beter te helpen, niet om 'hip' te zijn. Zo kunnen onze huurders steeds meer online regelen. De vernieuwde website helpt hier zeker bij. Alle huurders kunnen inloggen op 'Mijn Ressor Wonen', waar zij al veel informatie vinden. Gelijktijdig blijft persoonlijk contact erg belangrijk. Onze huurders waarderen dit, en wij ook.

## Hoe gaan we dit bereiken?

Wij breiden de mogelijkheden van 'Mijn Ressor Wonen' verder uit en verbeteren de website. We gaan huurders ook informeren via social media. Of onze dienstverlening huurders bevalt, meten we in enquêtes en klanttevredenheidsonderzoeken. We halen minimaal een 7,8 op alle onderdelen van het KWH-label en gemiddeld minimaal een 8. Ook in de Aedes Benchmark gaan we voor een A-label voor klanttevredenheid. We investeren niet alleen in digitale middelen en diensten, maar juist ook in persoonlijk contact en ontmoeting.

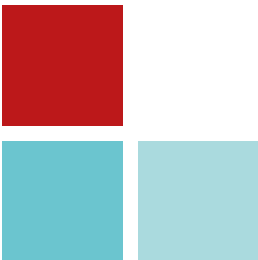
*Cher Koa,  
Lid  
Klankbordgroep  
website*



"Persoonlijk contact blijft voor sommige zaken belangrijk. Maar we leven in een digitaal tijdperk waar iedereen alles snel en handig online regelt. Bellen kan natuurlijk ook, maar online iets melden of nazien is lekker laagdrempelig."

## Waarom is het belangrijk?

Ressor Wonen is er voor huurders. Alles draait dus om een goede dienstverlening. We verbeteren en moderniseren zodat we aansluiten bij de wensen van vandaag en morgen. Bijvoorbeeld met een steeds breder digitaal aanbod. Informeren wordt eenvoudiger en contact met ons is mogelijk zonder drempels. We luisteren naar de wensen van onze huurders voor een optimale dienstverlening.



# Presteren



## Wat gaan we doen?

Ressort Wonen beheert en verhuurt meer dan 2000 woningen in Rozenburg. En we ontwikkelen om aan de vraag van morgen te voldoen. Daarnaast investeren we in onze woningen om de kwaliteit te verbeteren en de woonlasten te verlagen. Hoewel onze focus ligt op Rozenburg gaan wij ook bouwen in Brielle. We verbeteren door nieuwe diensten te brengen én in de manier waarop we met de huurders omgaan: betrokken, proactief en in goede samenwerking.

## Hoe gaan we dit bereiken?

We bouwen in 2021 44 sociale huurappartementen voor senioren in Rozenburg (Nieuw Welgelegen). In Brielle leveren we in 2022 de eerste sociale huurwoningen op. Ook denken we actief met Brielle mee om problemen in de huurvoorraad op te lossen. De bestaande huurwoningen in Rozenburg behouden hun kwaliteit. De conditiescore is minimaal een 3 (NEN2767). Dit bereiken we bijvoorbeeld door de renovatie van 60 sociale huurappartementen aan de Esdoornlaan. Verder verhuren we voldoende woningen onder de huurtoeslaggrens. Drie van de vier nieuwe verhuringen is dan ook aan bewoners met recht op huurtoeslag. Uiteraard voldoen we aan de eisen van de Autoriteit Woningcorporaties en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw.



*André Schoon,  
wethouder gemeente Brielle*

*“Ressort Wonen is betrouwbaar en flexibel gebleken. Met hun inspanningen dragen ze bij aan de volkshuisvestelijke taak van Brielle voor de toekomst: het realiseren van betaalbare woningen.”*

## Waarom is het belangrijk?

Woningcorporaties zijn er voor mensen met een smalle beurs. Dat wij voor hen woningen beheren en verhuren is geregeld in de Woningwet. Wij maken jaarlijks afspraken met gemeente Rotterdam en onze huurders over onze prestaties. Bijvoorbeeld over de nieuwbouw van woningen, de huurstijging, de kwaliteit van onze dienstverlening en de begroting. De tevredenheid van onze huurders is daarin heel belangrijk. Het goed nakomen van alle prestatieafspraken bepaalt eigenlijk het presteren van Ressort Wonen.



### Bezoekadres

Juliana van Stolberglaan 7  
3181 HH Rozenburg

### Openingstijden kantoor

Maandag t/m vrijdag  
van 8.30 tot 16.30 uur

[www.ressortwonen.nl](http://www.ressortwonen.nl)

We informeren je op verschillende manieren. In deze vlog leggen we graag uit hoe we onze plannen voor de toekomst hebben vernieuwd. Scan de QR code!

