

JAARVERSLAG 2016



JAARVERSLAG 2016

Voorwoord van het bestuur

Dit jaarverslag beschrijft onze belangrijkste maatschappelijke en financiële prestaties die tot stand kwamen in een bewogen jaar.

De recent ingevoerde herziene Woningwet vroeg in 2016 nog veel inzet, vooral omdat de plannen voor de verplichte scheiding van commerciële en niet-commerciële activiteiten in het verslagjaar moesten worden ingediend.

Per 1 januari 2016 wijzigde ook de interne organisatiestructuur van Woonstad Rotterdam. En in de stad Rotterdam is stevig gedebatteerd over de nieuwe gemeentelijke Woonvisie, waarbij het vooral ging over de beschikbaarheid van voldoende betaalbare woningen.

In het verslagjaar nam Woonstad Rotterdam maatregelen om wonen betaalbaar te houden voor minima en gezinnen met lage inkomens. We hebben ons ingezet voor senioren die langer thuis willen wonen en voor de opvang van statushouders. Ook investeerden we weer fors in Rotterdam door een deel van onze woningen te vernieuwen en te verduurzamen.

Deze en nog veel meer resultaten zijn beschreven in dit jaarverslag.

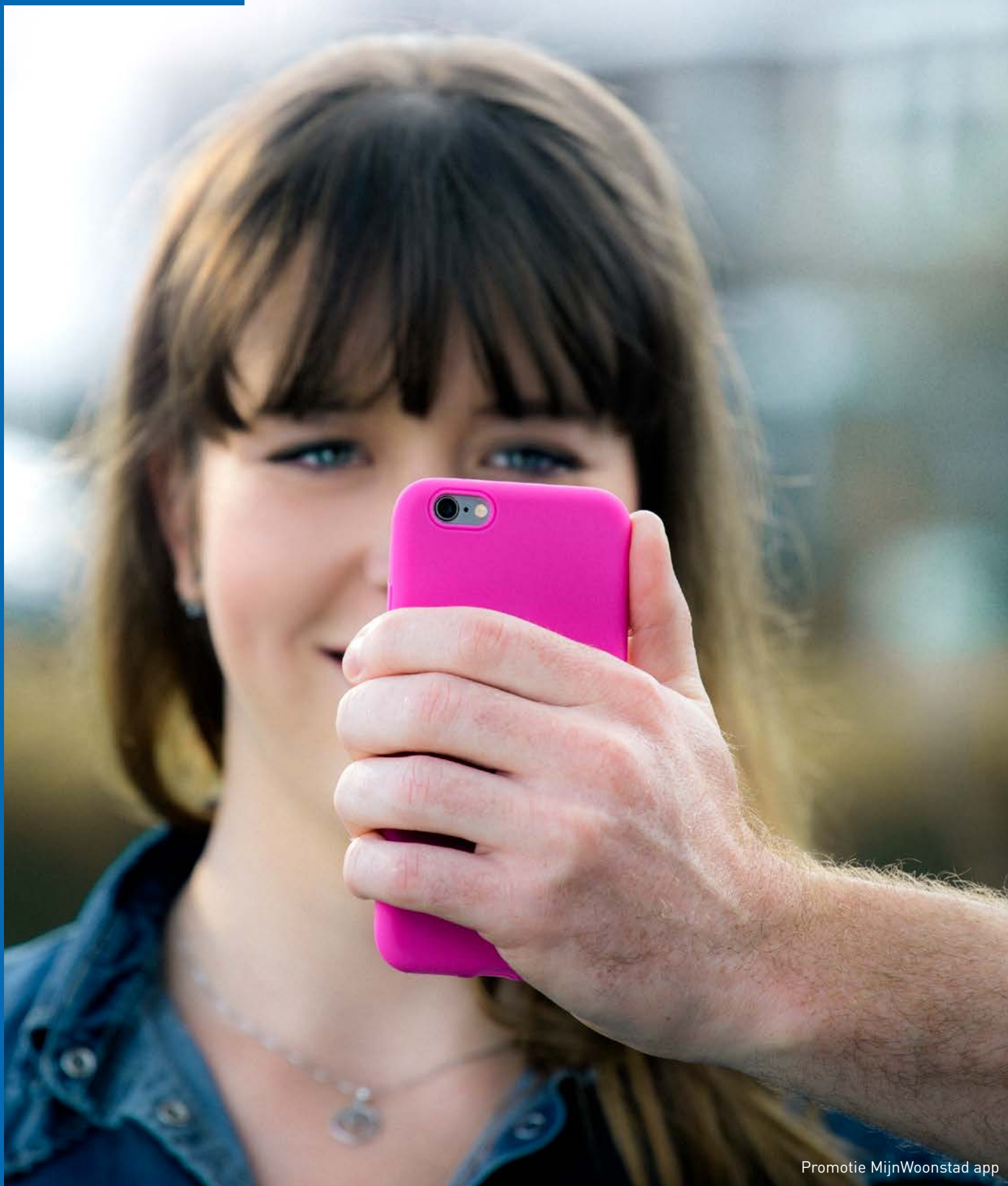
Graag bedanken we alle medewerkers, Klantenraad, SHS en partners van Woonstad Rotterdam voor hun inzet en betrokkenheid die 2016 tot een boeiend jaar hebben gemaakt.

Raad van Bestuur van Woonstad Rotterdam,

mevrouw drs. M.B.T Molenaar, voorzitter
de heer drs. R.J. Feenstra, bestuurslid



**KLANTEN EN
DIENSTVERLENING**



Promotie MijnWoonstad app

In 2016 startte Woonstad Rotterdam met het passend toewijzen van woningen aan huurders. Tegelijk stond Woonstad Rotterdam samen met de gemeente en andere corporaties voor de opgave een oplossing te bieden voor de huisvesting van het stijgend aantal statushouders. Om de meest kwetsbare bewoners te ontlasten heeft Woonstad Rotterdam een sterk gematigde huurverhoging doorgevoerd. Tegelijk is er veel aandacht besteed aan het verder verbeteren van de dienstverlening aan klanten.

Woonstad Rotterdam heeft een aanbod van ruim 60.000 verhuureenheden. Daarvan zijn er 6.000 van Stadswonen Rotterdam bestemd voor studenten, jongeren en young professionals. In 2016 heeft Woonstad Rotterdam ongeveer 4.800 woningen verhuurd, waarvan 500 vrije sector huurwoningen (niet-DAEB) en ongeveer 4.300 sociale verhuuringen (DAEB). Van deze 4.300 (DAEB) woningen heeft Stadswonen Rotterdam er circa 1.700 verhuurd. Woonstad Rotterdam verhuurde 2.600 sociale huurwoningen, waarvan 403 grote woningen met een maximale huur van € 618.

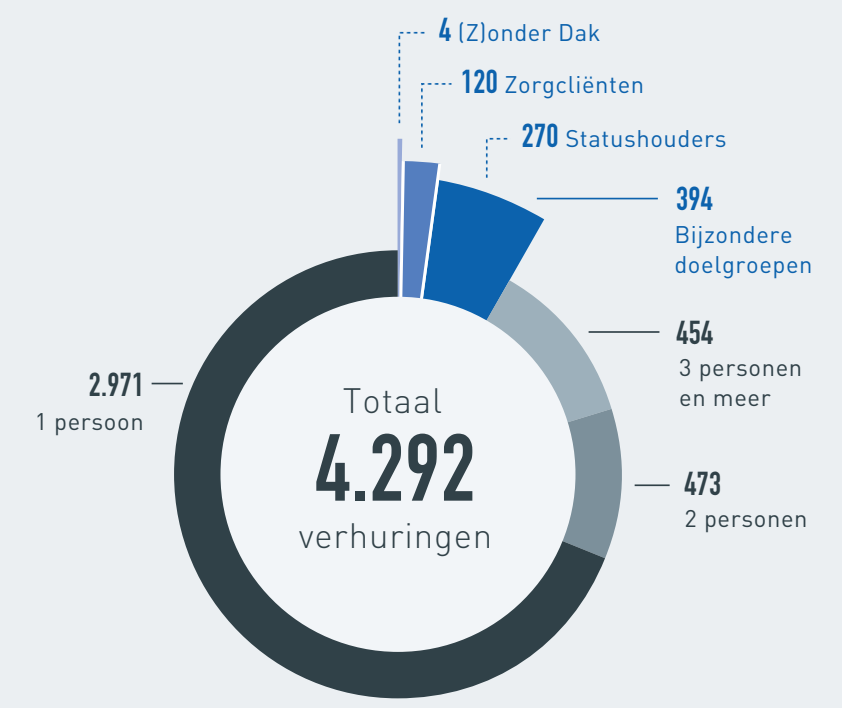
De doelgroepen van Woonstad Rotterdam zijn relatief stabiel in hun woonwensen. Dit heeft gevolgen voor de mutatiegraad en de gemiddelde wachttijd. De gemiddelde inschrijfduur voor een woning in Rotterdam Rijnmond duurt 3,2 jaar (38 maanden) voor een sociale huurwoning.

De doelgroepen van Stadswonen Rotterdam veranderen duidelijk in woonwens naarmate studie en carrière zich ontwikkelen. Dit komt tot uitdrukking in de leegstand en mutatiegraad. De gemiddelde wachttijd voor een studentenwoning bij Stadswonen Rotterdam duurde in 2016 gemiddeld 5 maanden.

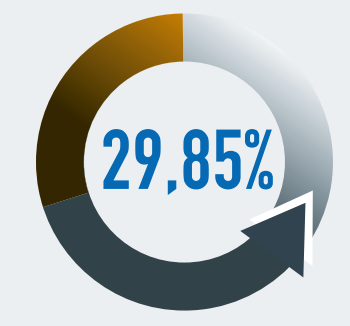
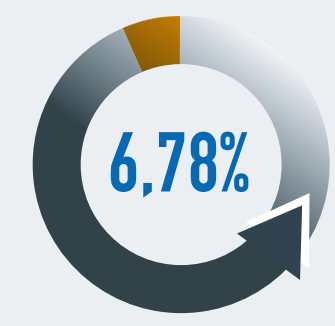


ZieZuid Spotlightroute met burgemeester Aboutaleb

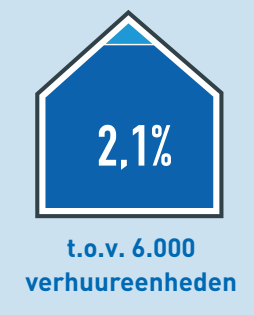
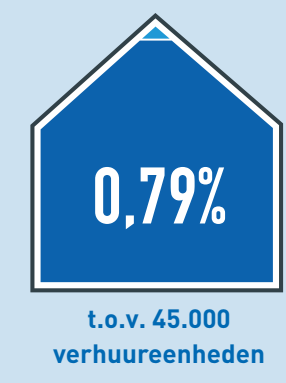
**Verhuringen naar soort huishouden
inclusief Stadswonen Rotterdam**



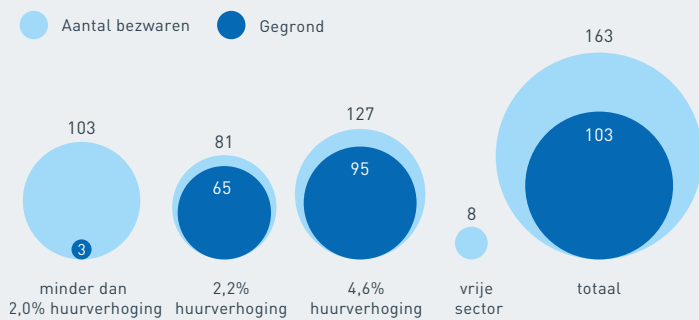
Mutatiegraad
Woonstad Rotterdam Stadswonen Rotterdam



Mutatieleegstand
Woonstad Rotterdam Stadswonen Rotterdam



Bezwaren tegen huurverhoging

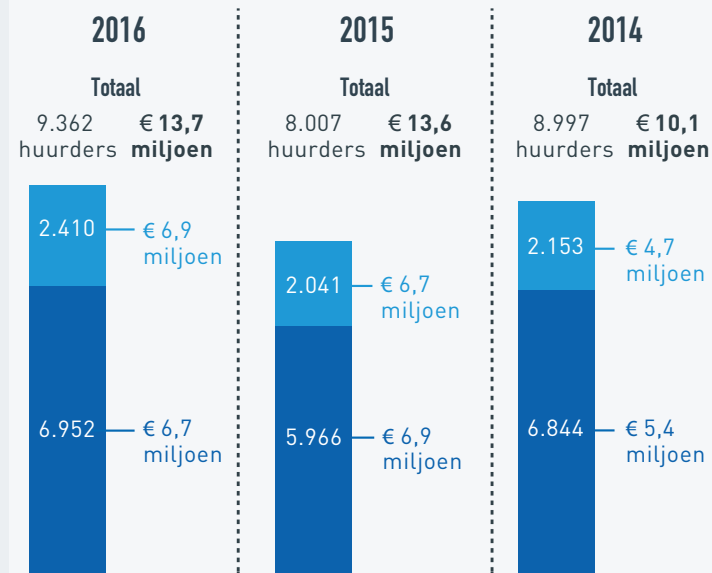


De bezwaren tegen de huurverhoging zijn in 2016 ten opzichte van 2015 weer gedaald. In 2016 maakte 0,6% van onze bewoners bezwaar tegen het voorstel voor de huurverhoging. Ongeveer 65% van de bezwaren ging over de inkomensafhankelijke huurverhoging van 2,2% en 4,6%.



Huurders met betalingsachterstand

Aantal **vertrokken** huurders
Aantal **zittende** huurders



Toename aantal huurders met betalingsachterstand

Nieuwe aanpak moet daling veroorzaken

In 2016 nam het aantal huurders met een betalingsachterstand toe. Een maatschappelijk probleem waar Woonstad Rotterdam veel aandacht voor heeft. Een nieuwe aanpak waarin de afdeling Huurincasso nauw samenwerkt met de afdelingen Wijkbeheer en Verhuur moet betalingsproblemen eerder opsporen en voorkomen. In combinatie met smart data analyses zal een betere samenwerking met de ketenpartners Meldpunt Preventie Huisuitzetting, Kredietbank Rotterdam en Vraagwijzer voor een daling van het aantal huurders met betalingsachterstand moeten zorgen.

Betaalbaarheid en beschikbaarheid incl. Stadswonen Rotterdam



Woonstad Rotterdam heeft in 2016 een sterk gematigde huurverhoging doorgevoerd voor sociale huurwoningen. Hiermee wil Woonstad Rotterdam een bijdrage leveren aan het betaalbaar maken van sociale huurwoningen voor minima en gezinnen in Rotterdam. De huurverhoging was gemiddeld 1,02%. Om de beschikbaarheid van de woningen te verhogen, besteedt Woonstad Rotterdam veel aandacht aan groepen die moeilijk aan een passende woning komen. Daarom worden grote woningen met een afgetopte huur aan (grote) gezinnen verhuurd en goedkope woningen aan jongeren met een laag inkomen.

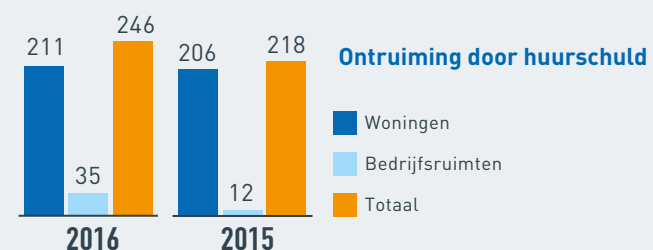
Stijging aantal ontruimingen

Geringe toename woningontruimingen

Veel huurders hebben door de economische crisis langdurig te maken met een laag inkomen. Woonstad Rotterdam krijgt daarom steeds vaker te maken met betalingsachterstanden. Door hier snel op te reageren en betalingsafspraken te maken, nam het aantal gedwongen ontruimingen van woningen als gevolg van huurschulden in 2016 slechts beperkt toe.

Bedrijfsontruimingen

In 2016 nam het aantal bedrijfsontruimingen fors toe. Bedrijfsruimten van Woonstad Rotterdam bevinden zich relatief vaak in buurten en wijken waar veel bewoners de eindjes aan elkaar moeten knopen. Samen met de verschuivingen binnen de detailhandel naar online aankopen, sluit een steeds groter aantal winkeliers de deuren. Naar verwachting zet deze ontwikkeling zich in 2017 door. Woonstad Rotterdam speelt hierop in met een grondige selectie van nieuwe huurders: goede ondernemers die een straat kunnen versterken.



Verkopen

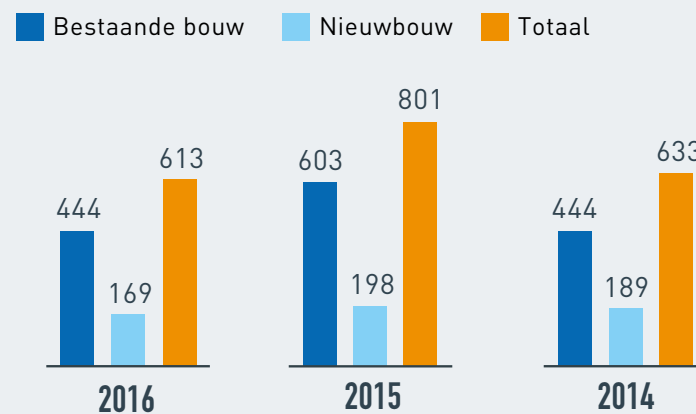
In 2016 trok de woningmarkt weer aan. De vraag naar nieuwbouw en bestaande woningen die te koop staan, neemt toe. Ook stijgen de huizenprijzen. Vergelijken met 2015 heeft Woonstad Rotterdam in 2016 aanzienlijk minder woningen uit de bestaande woningvoorraad verkocht. Dat wordt veroorzaakt door een gewijzigd portefeuillebeleid: woningen die nodig zijn voor de verhuur worden niet opnieuw verkocht. Van de 400 teruggekochte woningen (in het verleden verkocht Woonstad Rotterdam woningen uit de bestaande voorraad met terugkoopplicht) zijn 240 woningen bestemd voor verhuur.

Verhuringen bedrijfsruimten

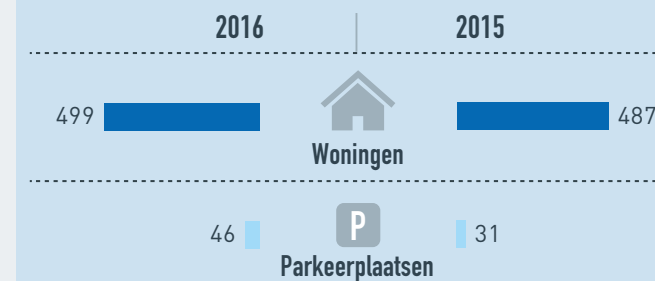
In 2016 heeft Woonstad Rotterdam een nieuwe bedrijfshuisvestingsstrategie geformuleerd. Hierbij gaat sturen op een gezonde waardeontwikkeling van de zakelijke vastgoedportefeuille samen met de gewenste wijkontwikkeling. Winkelstraten met goede dagelijkse voorzieningen en sterke ondernemers dragen bij aan prettige buurten en wijken. De toename van het aantal verhuringen bij kantoorruimten wordt in eerste instantie veroorzaakt door een aantal langjarige contractverlengingen met zittende huurders en een aantal verhuringen van leegstaande bedrijfsruimten.



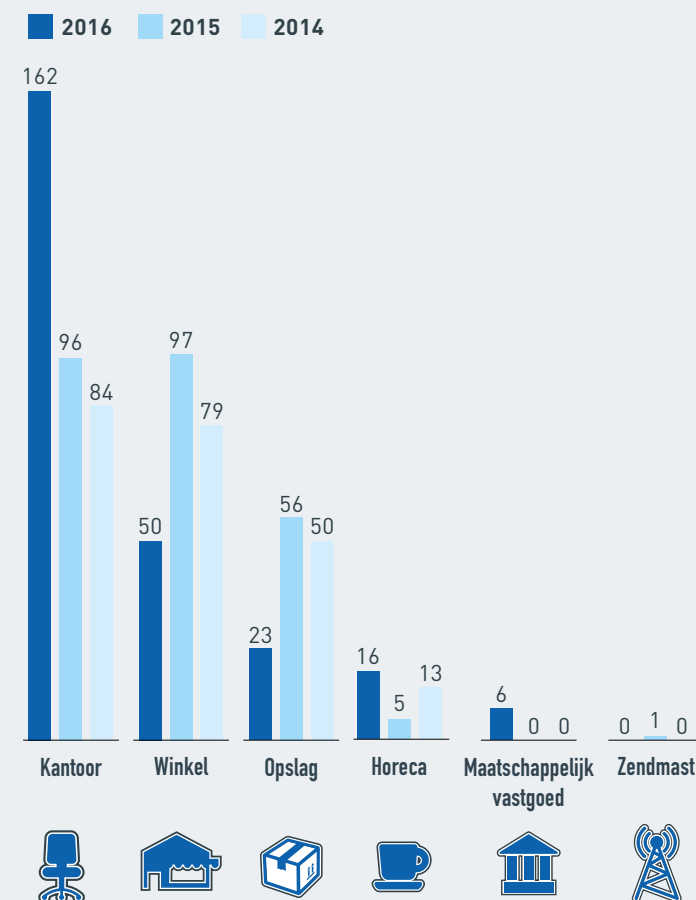
Verkochte woningen



Verhuringen vrije sector



Verhuringen bedrijfsruimten inclusief Stadswonen Rotterdam



Klanttevredenheid Woonstad Rotterdam

	2016	2015	2014	2013	2012
 Nieuwe huurders	7,7	7,3	7,4	7,4	7,4
 Vertrokken huurders	6,9	7,3	7,3	7,2	7,3
 Reparatieverzoeken	6,6	6,9	7,2	7,0	7,0
 Koop bestaande bouw	7,3	7,0	7,3	7,5	7,5
Gemiddeld	7,1	7,1	7,3	7,3	7,3

Continu willen verbeteren

Gestart met dagelijkse metingen klanttevredenheid

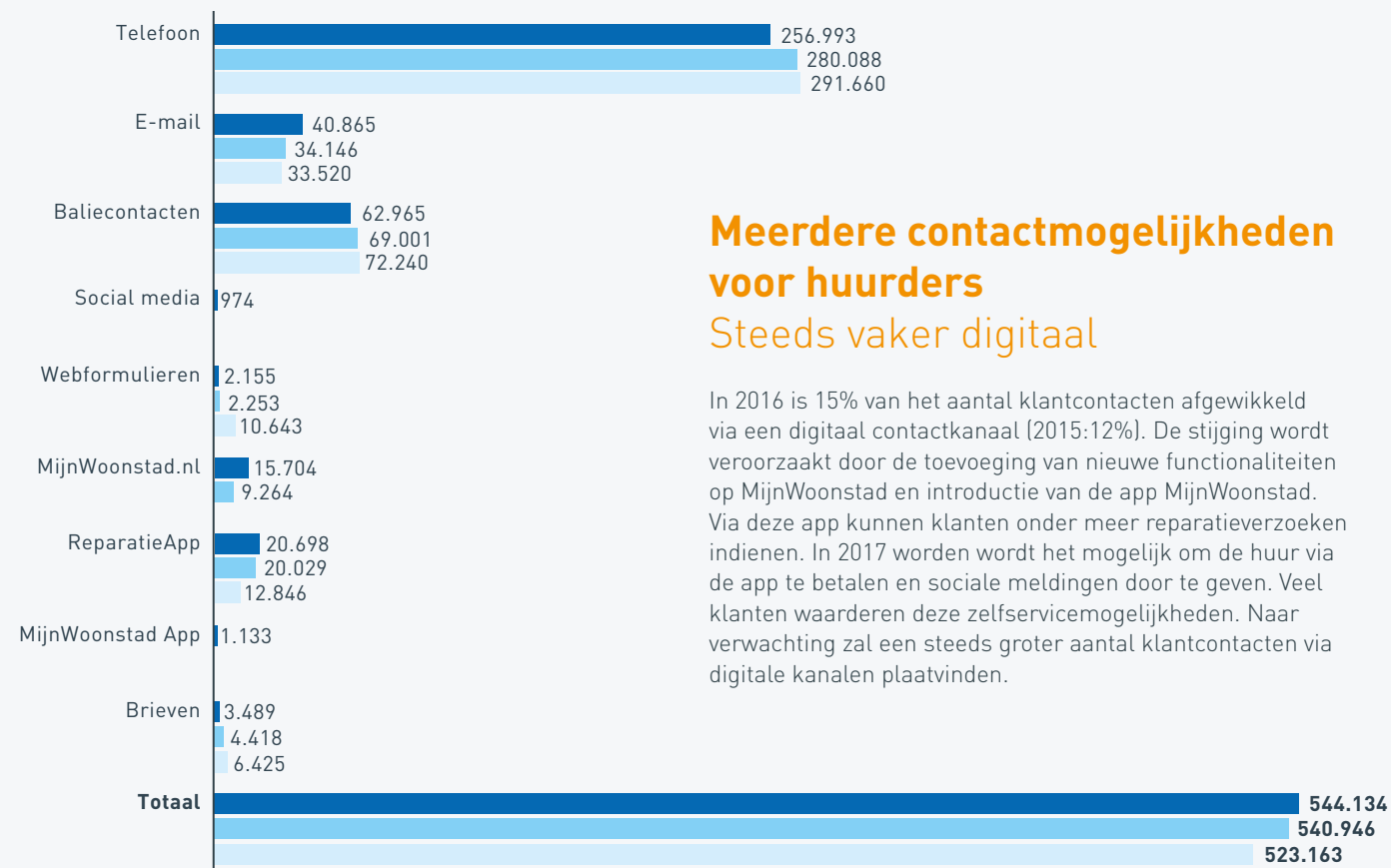
Woonstad Rotterdam wil haar dienstverlening continu verbeteren. Daarom is Woonstad Rotterdam in 2016 gestart met het doorlopend meten van klantervaringen. Eerder vonden kwartaalmetingen plaats. Het dagelijks meten van klanttevredenheid geeft medewerkers van Woonstad Rotterdam de mogelijkheid om snel en gericht de kwaliteit van dienstverlening te verbeteren. De tevredenheid onder nieuwe huurders laat een stijging zien. Ook kopers zijn meer tevreden over Woonstad Rotterdam.

Bij de afhandeling van reparatieverzoeken en bij vertrokken huurders was dat in 2016 nog niet het geval. Inmiddels zijn de eerste positieve effecten zichtbaar van verbeteringen die Woonstad Rotterdam heeft doorgevoerd om de klanttevredenheid over reparatieverzoeken en vertrekkende huurders te verbeteren.



Klantcontacten

■ 2016 ■ 2015 ■ 2014



Meerdere contactmogelijkheden voor huurders

Steeds vaker digitaal

In 2016 is 15% van het aantal klantcontacten afgewikkeld via een digitaal contactkanaal (2015:12%). De stijging wordt veroorzaakt door de toevoeging van nieuwe functionaliteiten op MijnWoonstad en introductie van de app MijnWoonstad. Via deze app kunnen klanten onder meer reparatieverzoeken indienen. In 2017 worden wordt het mogelijk om de huur via de app te betalen en sociale meldingen door te geven. Veel klanten waarderen deze zelfservicemogelijkheden. Naar verwachting zal een steeds groter aantal klantcontacten via digitale kanalen plaatvinden.

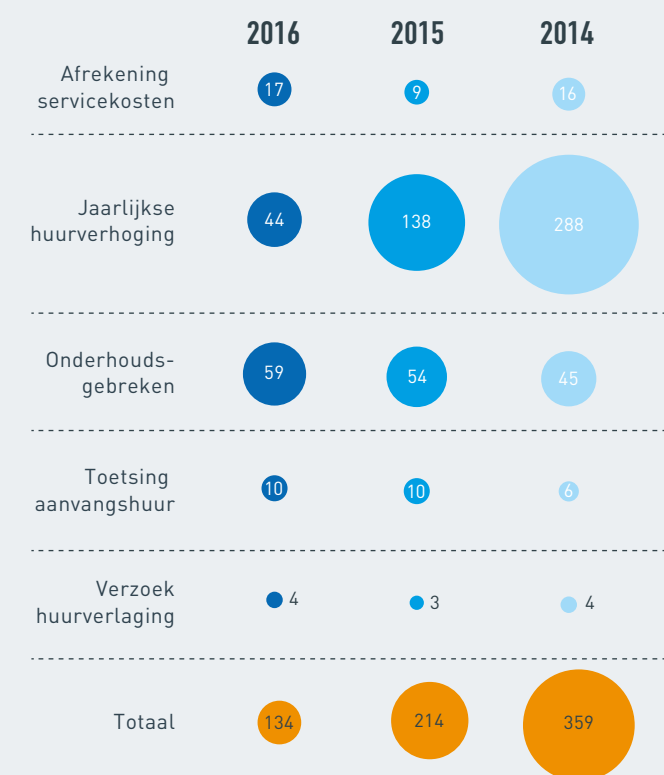


Huurder van Stadswonen Rotterdam

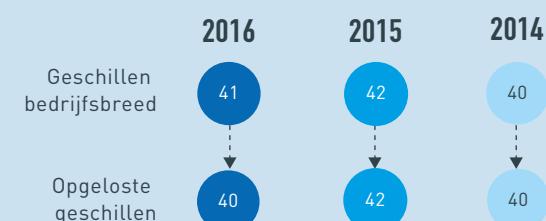


Ingediende verzoekschriften Huurcommissie

Woonstad Rotterdam informeert huurders uitgebreid over de jaarlijkse huurverhoging en in welke situaties zij hiertegen bezwaar kunnen indienen. In 2016 heeft dit geresulteerd in een daling van het aantal ingediende verzoekschriften met ongeveer 38%.

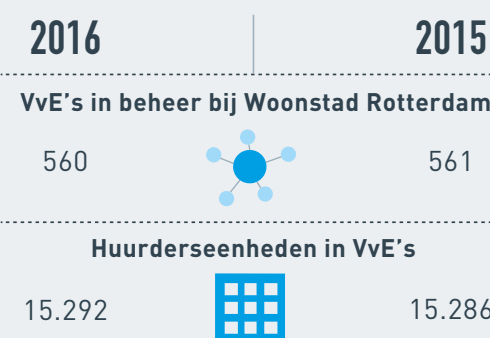


Ingediende geschillen Geschillenadviescommissie



Klanten van Woonstad Rotterdam kunnen met geschillen terecht bij de onafhankelijke regionale Geschillenadviescommissie. Gelet op de omvang van Woonstad Rotterdam zijn er relatief weinig geschillen. Geschillen over technische gebreken en afhandeling van klachten en reparatieverzoeken komen het meeste voor. Eerdere jaren leveren een vergelijkbaar beeld op. Een kwart van de geschillen met huurders lost Woonstad Rotterdam op voordat het tot een hoorzitting komt.

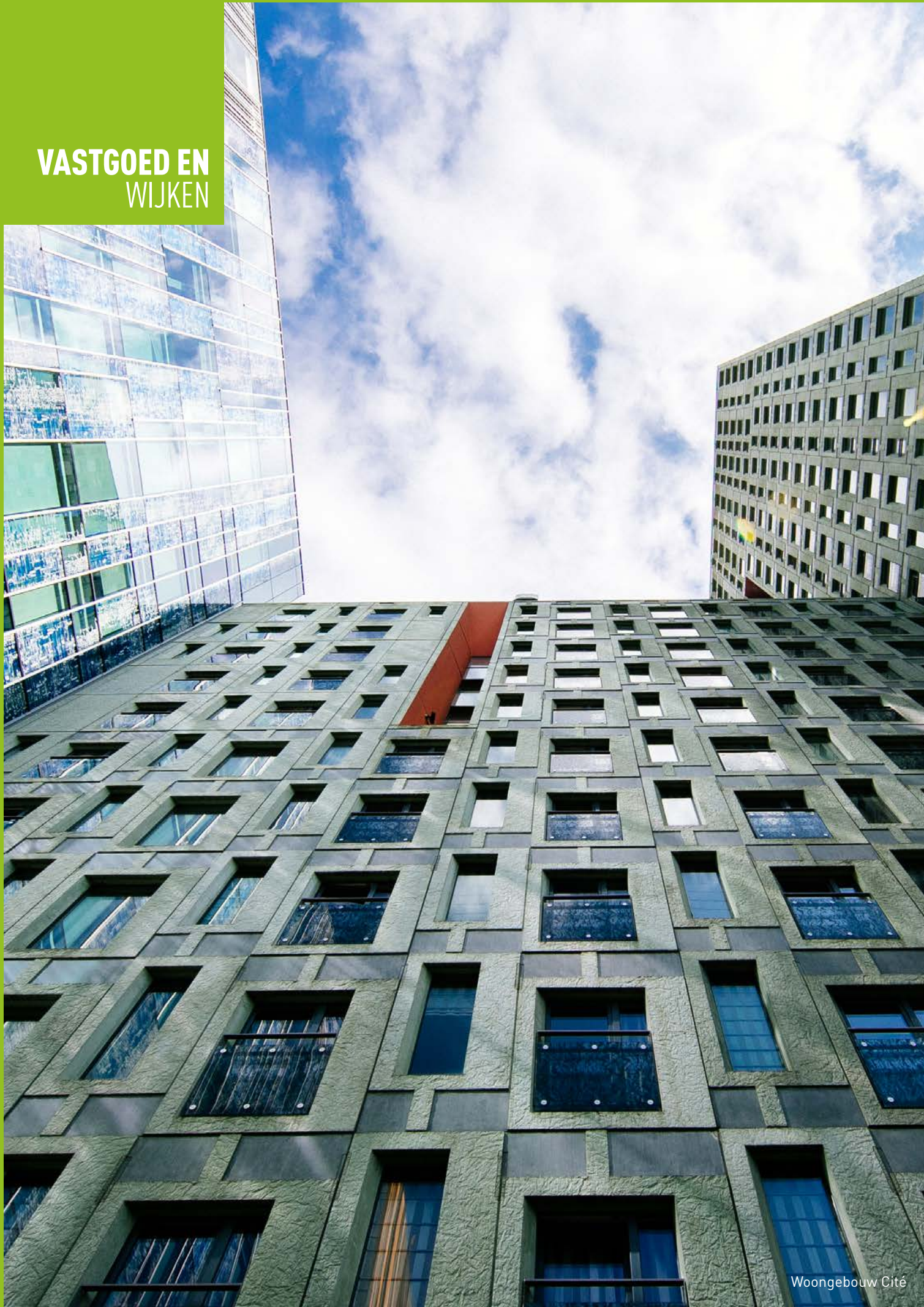
VvE beheer



Ruim 15.000 huurders van Woonstad Rotterdams wonen in een appartement dat deel uitmaakt van een VvE (Vereniging van Eigenaren). Van een groot aantal appartementencomplexen is Woonstad Rotterdam de grootste eigenaar. Vanwege dit grote belang brengt Woonstad Rotterdam het professionele beheer van deze appartementen onder bij de eigen afdeling VvE Beheer. Deze afdeling levert VvE's financiële, administratieve, technische dienstverlening. Daarnaast ondersteunt VvE Beheer besturen van VvE-complexen bij de benodigde professionalisering.

In 2016 is gestart met het aantal complexen in beheer met koopappartementen terug te brengen. Woonstad Rotterdam wil in de toekomst meer homogene complexen bezitten die uitsluitend bestaan uit huurwoningen.

VASTGOED EN
WIJKEN



Woongebouw Cité

Investeren in Rotterdam

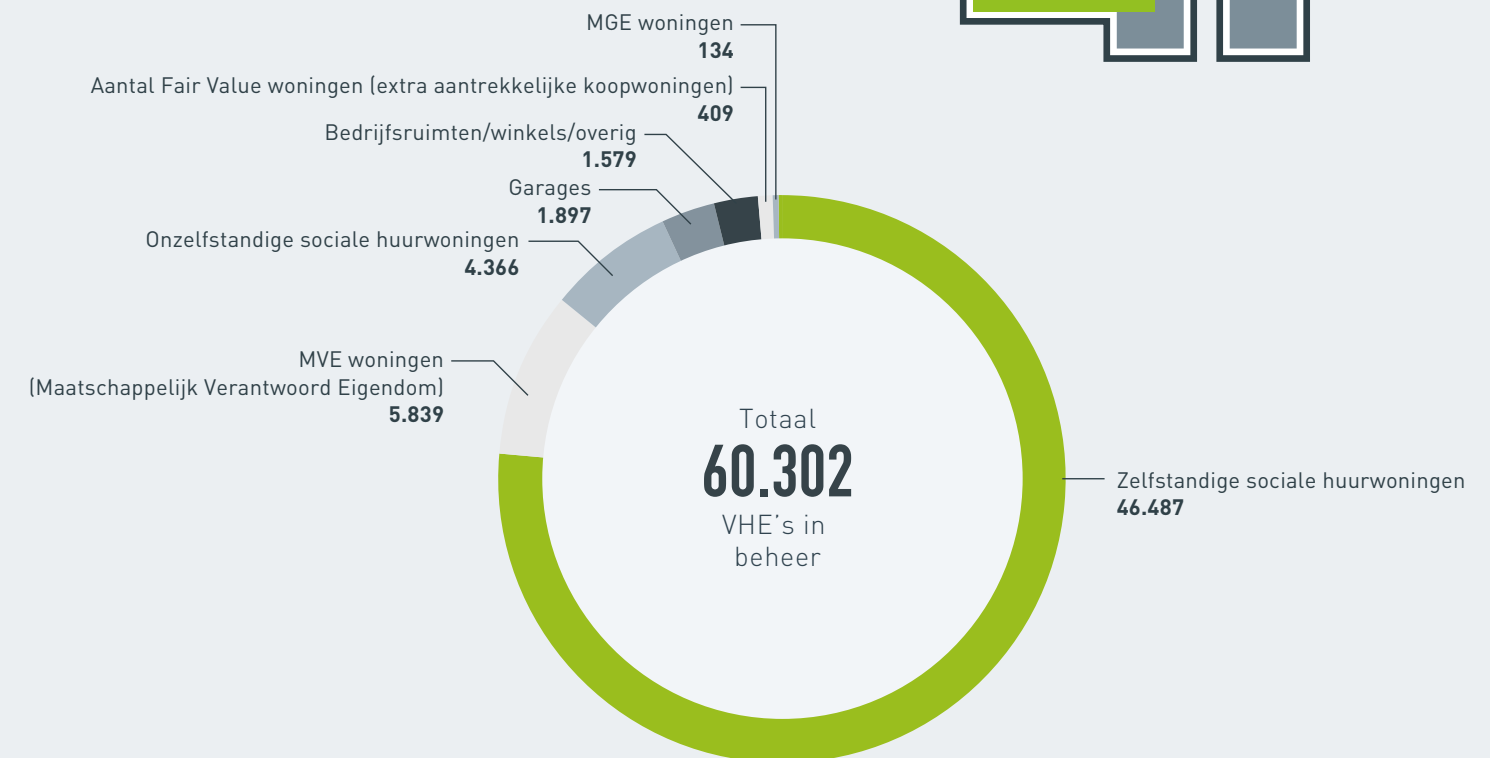
Tevreden huurders in leefbare wijken

Woonstad Rotterdam investeerde in 2016 weer fors in de kwaliteit van de woningvoorraad. Goed onderhouden woningen dragen bij aan leefbare wijken en tevreden klanten. In 2016 zijn de uitgaven aan planmatig onderhoud opnieuw gestegen. Steeds meer aandacht is er voor energetische maatregelen. Deze dragen bij aan een beter milieu, de beheersing van de totale woonlasten van klanten en een gezonde waardeontwikkeling van de woningvoorraad.

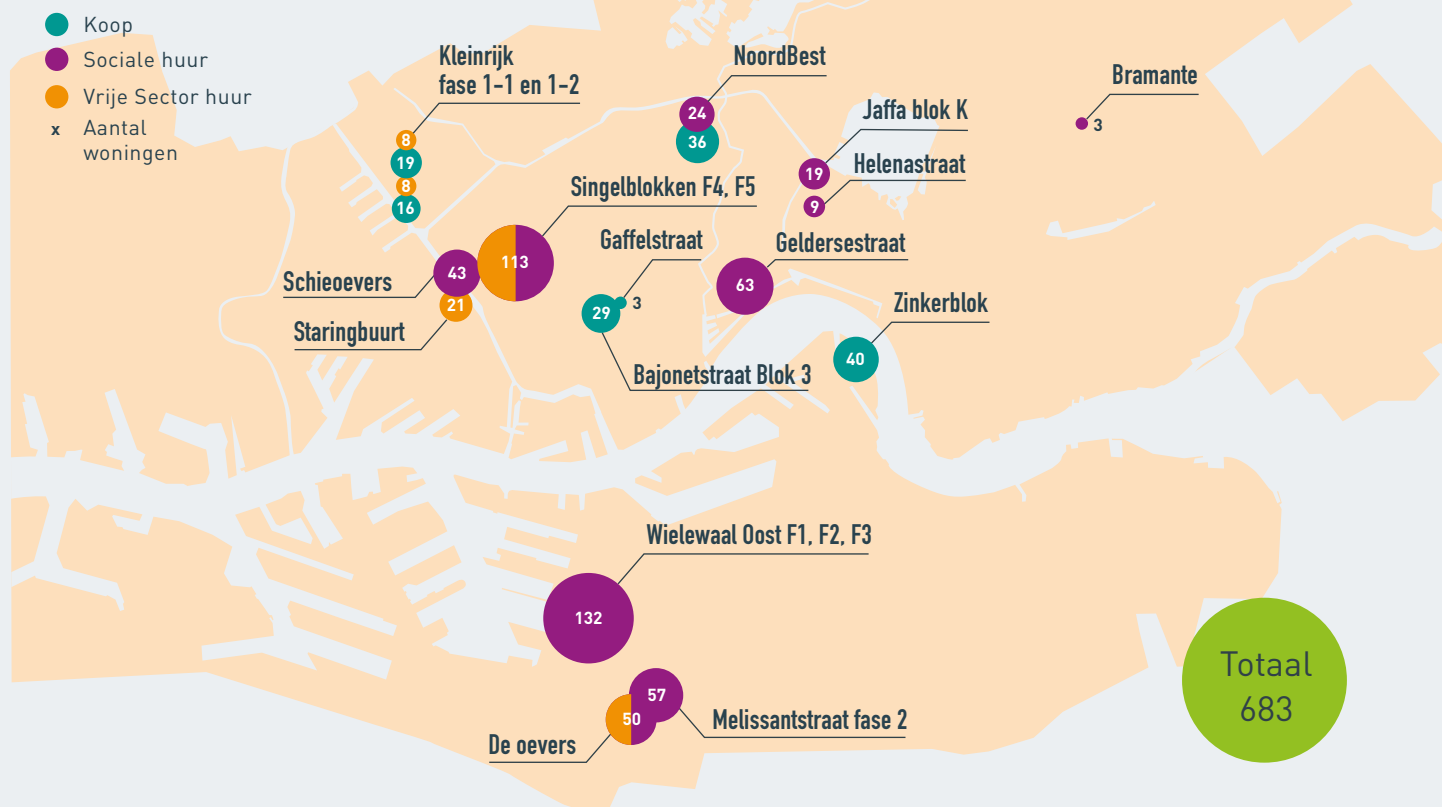


Feestelijke opening van Het Alexanderhof in Prins Alexander

Aantallen inclusief Stadswonen Rotterdam



Opgeleverde projecten



Onderhoud, transformatie en nieuwbouw

Woonstad Rotterdam heeft de ambitie om jaarlijks minimaal 1% van de woningvoorraad te vernieuwen. In 2016 zijn in totaal 683 nieuwe woningen opgeleverd. Ook is Woonstad Rotterdam gestart met 14 nieuwe projecten. Deze projecten lopen uiteen van grootscheepse renovatie en transformatie tot nieuwbouw. De komende jaren voegt Woonstad Rotterdam hiermee 755 woningen toe aan de woningvoorraad.

Oplevering nieuwbouw Wielewaal

De gebiedsontwikkeling Nieuwe Wielewaal kreeg in 2016 gestalte. Woonstad Rotterdam leverde 109 sociale huur appartementen op voor oudere Wielewalers en 23 grondgebonden woningen voor gezinnen uit de Wielewaal. Eind 2016 heeft Woonstad Rotterdam overeenkomsten gesloten met de gemeente en een projectontwikkelaar (BPD) voor de verdere gebiedsontwikkeling. Deze aanpak is geheel in lijn met de nieuwe Woningwet waarin woningcorporaties zich concentreren op de huisvesting van mensen met een laag inkomen en marktpartijen bouwen voor de hoge(re) inkomens.

Funderingsherstel

Uit onderzoek van Woonstad Rotterdam blijkt dat de komende tien jaar bij ten minste 4.000 woningen funderingsherstel nodig is. Funderingsherstel heeft grote gevolgen voor bewoners: overlast, een gedwongen tijdelijke verhuizing of een verplichte investering door woningeigenaren. Bouwtechnisch en financieel een complexe opgave die tegelijk ook een forse investering vraagt in het betrekken van bewoners. Eind 2016 is gestart met het funderingsherstel van een aantal complexen in Kralingen en het Oude Noorden.



Gestarte projecten



Cijfers om trots op te zijn

Oplevering 683 nieuwe woningen

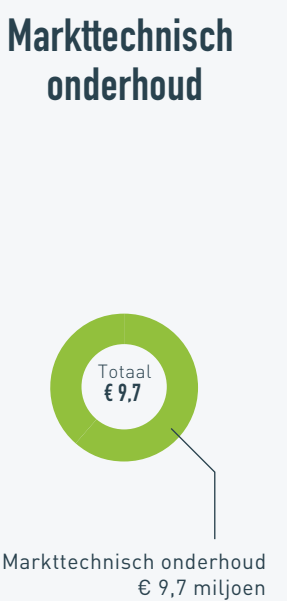
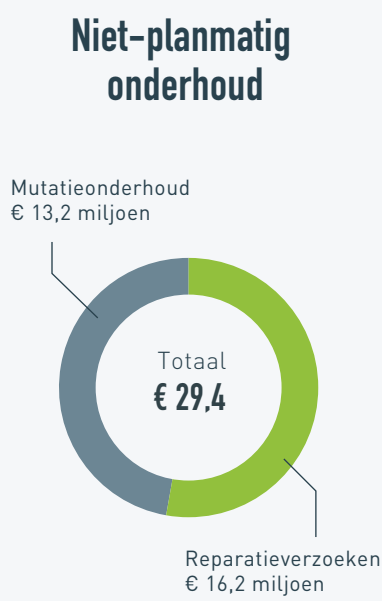
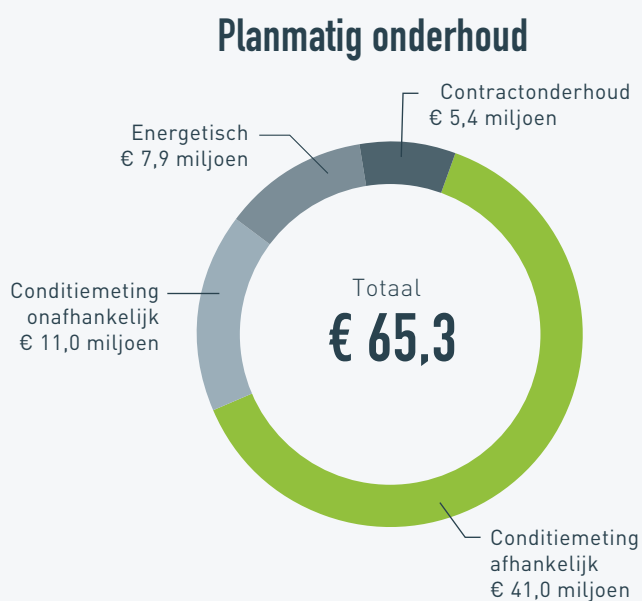
Start bouw 755 nieuwe woningen

Verduurzamen bestaande woningvoorraad

Woonstad Rotterdam zet al enige jaren fors in op het verduurzamen van de bestaande woningvoorraad. Een geslaagd voorbeeld is de oplevering van de gerenoveerde appartementen in de Melissantstraat. Tegelijk met de modernisering van de binnenzijde zijn ook een aantal energetische maatregelen genomen, zodat de woningen nu over een goed energielabel beschikken. Woonstad Rotterdam is in 2016 gestart met een vergelijkbare grootschalige renovatie van onder andere de complexen Hamarskjöldplaats (175 woningen) en Viervant (156 woningen).



Onderhoudskosten 2016 uitgesplitst inclusief Stadswonen Rotterdam



- Planmatig onderhoud**
- contractonderhoud** Onderhoud aan cv-installaties, liften, glasbewassing, groenonderhoud en vervanging van lampen.
 - conditiemeting afhankelijk onderhoud** Onderhoud aan casco, schil en algemene ruimten.
 - conditiemeting onafhankelijk onderhoud** Vervangen van cv-installaties, liften en installaties voor glasbewassing en mechanische luchtinstallaties.
 - energetische maatregelen** Maatregelen die gericht zijn op het verbeteren van het energielabel, zoals het vervangen van gloeilampen door energiezuinige LED-verlichting.

- Niet-planmatig onderhoud (NPO) bestaat uit reparatieverzoeken en mutatieonderhoud**
- Een reparatieverzoek is het op verzoek van de klant verhelpen van een klein gebrek aan de woning of bedrijfsruimte die het gebruik verstoort.
- Mutatieonderhoud vindt plaats bij het leegkomen van de woning of bedrijfsruimte en moet ten goede komen van de verhuurbaarheid.
- Markttechnisch onderhoud**
Woonstad Rotterdam maakt onderscheid tussen markttechnisch onderhoud en markttechnische investeringen om de verhuurbaarheid te verhogen en de exploitatieduur van het vastgoed te verlengen.



Onderhoudskosten x € 1 miljoen

	2016	2015	2014
planmatig onderhoud	€ 65,3	€ 37,8	€ 32,2
niet-planmatig onderhoud	€ 29,4	€ 28,3	€ 17,1
markttechnisch onderhoud	€ 9,7	€ 23,3	€ 18,4
totaal	€ 104,4	€ 89,4	€ 67,7



Samen inzetten op duurzaamheid

Investeren in energetische maatregelen, bewoners- en medewerkersgedrag

Woonstad Rotterdam beheert ongeveer 60.000 woningen en heeft daarmee invloed op een duurzame woon- en leefomgeving van bewoners. Duurzaamheid gaat samen met betaalbare woonlasten en een gunstige waardeontwikkeling van de woningvoorraad. Eind 2015 noteerde Woonstad Rotterdam de beste (= laagste) Energie-Index (EI) van alle woningcorporaties met meer dan 25.000 eenheden. Woonstad Rotterdam scoorde een gemiddelde EI van 1,69 (landelijk gemiddelde: 1,92) en heeft daarmee een voorsprong van 3 tot 4 jaar in het verduurzamen van de woningvoorraad. Een omvangrijk pakket aan maatregelen zorgt ervoor dat Woonstad Rotterdam eind 2016 een EI van 1,61 realiseerde en ligt daarmee voor op de eigen prognose van 1,74. Enkele projecten die hieraan bijdragen staan hierna.

Aansluiting woningen warmtenet
In 2016 is gestart met de voorbereiding van het energieneutraal maken van de woningvoorraad. De eersten van een reeks van 12 naoorlogse hoogbouw flats is aangesloten op het Rotterdamse warmtenet. 7.000 woningen van Woonstad Rotterdam hebben geen gasaansluiting en worden de komende jaren gefaseerd op het warmtenet aangesloten.

Renovaties verhogen duurzaamheid en comfort
In 2016 is het complex Hammerskjöldplaats in Rotterdam Alexander ingrijpend gerenoveerd. In het complex is een pakket aan energetische maatregelen genomen dat tegelijkertijd het comfort voor de huurders verhoogt. Bewonerswensen gaan hierbij hand in hand met de ambitie van Woonstad Rotterdam om het bezit te verduurzamen.

Inzet energiecoaches
Woonstad Rotterdam is in 2016 gestart met een gedragscampagne om klanten bewust te maken op welke wijze zij zelf het energieverbruik in hun woning kunnen beïnvloeden. In samenwerking met het Rotterdams Milieucentrum zijn bewoners opgeleid tot energiecoach. De energiecoaches geven voorlichting aan bewoners hoe zij energie kunnen besparen. In 2017 breidt Woonstad Rotterdam de pool van energiecoaches uit.

Duurzame bedrijfsvoering
Ook de eigen bedrijfsvoering is onderdeel van het duurzaamheidsbeleid. Zo worden de kantoren van Woonstad Rotterdam voor 75% verlicht met LED-verlichting en is er gestart met afvalscheiding. Op het dak van het kantoor aan de Rochussenstraat zijn bovendien 160 zonnepanelen geplaatst.



Meer dan de helft van de complexen is uitgerust met LED-verlichting in algemene ruimten.



Met ruim driekwart groene energielabels (A - D) behoort Woonstad Rotterdam tot de koplopers onder de Nederlandse grootstedelijke corporaties.

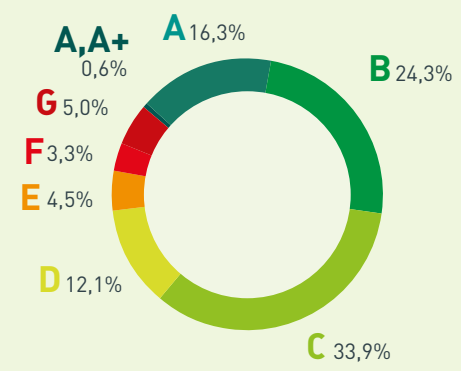


- Woonstad Rotterdam:
- Licht voor op doelstellingen Energieakkoord.
 - Draagt bij aan duurzaamheidsambitie Woonvisie gemeente Rotterdam.
 - Helpt Rotterdammers te besparen op jaarlijkse uitgaven voor energiekosten.

Energie-Index 2016



Woonstad Rotterdam zet jaarlijks stappen om het aantal woningen met een rood label (E, F, G of EI groter dan 2,1) te verlagen. In 2021 is de gemiddelde EI teruggebracht tot 1,4 en in 2022 beschikt minder dan 5% van de woningvoorraad over een rood label.



Oude EPA-Methodiek t/m 31-12-2014



Nader Voorschrift vanaf 01-01-2015

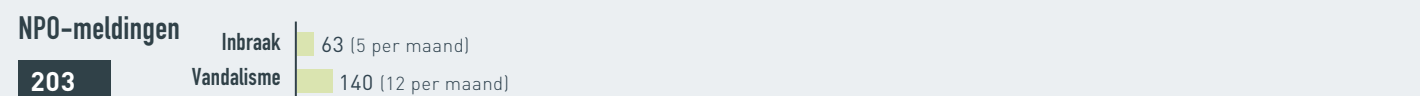
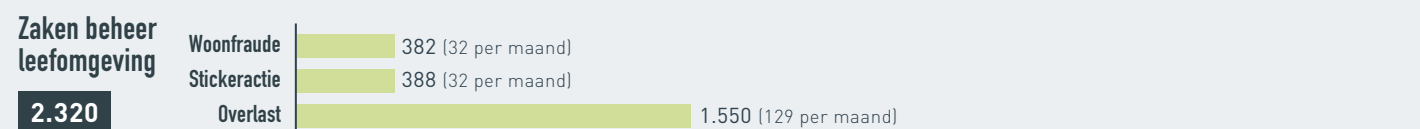
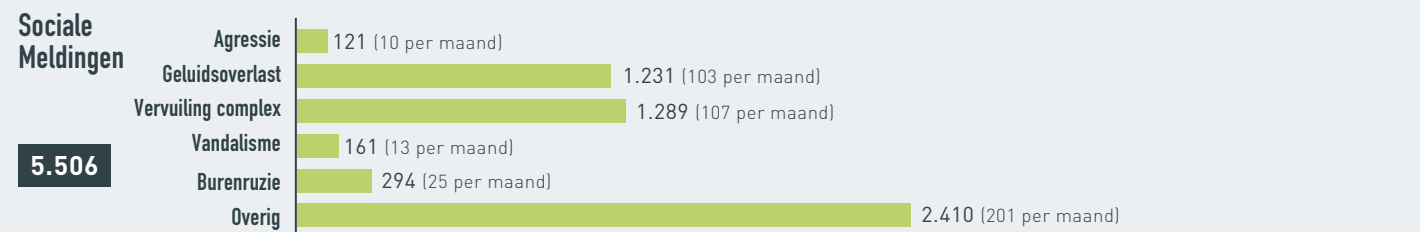
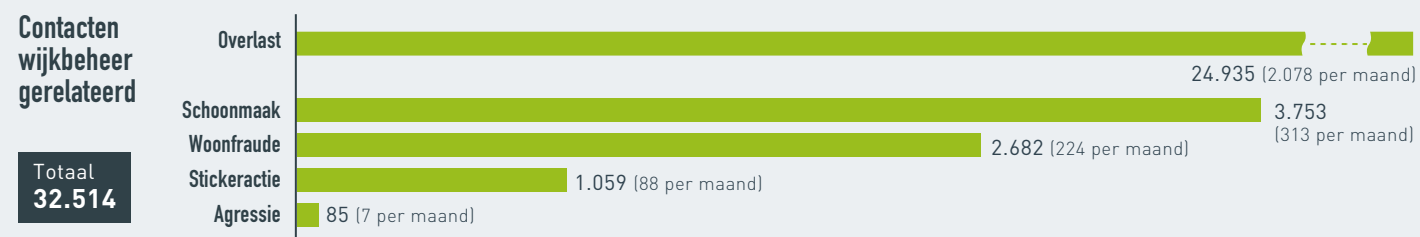
A B C
D
E F G



- ≤ 1,20 (A,A+)
- 1,21 - 1,40 (B)
- 1,41 - 1,80 (C)
- 1,81 - 2,10 (D)
- 2,11 - 2,40 (E)
- 2,41 - 2,70 (F)
- > 2,70 (G)

Nieuwe rekenmethode: Nader Voorschrift
De Energie-Index is een nieuwe manier om de energetische kwaliteit van woningen te bepalen. De labels A tot en met G zijn vervangen door een Energie-Index (EI) in cijfers.

Operationele informatie



Woonfraude en woonoverlast

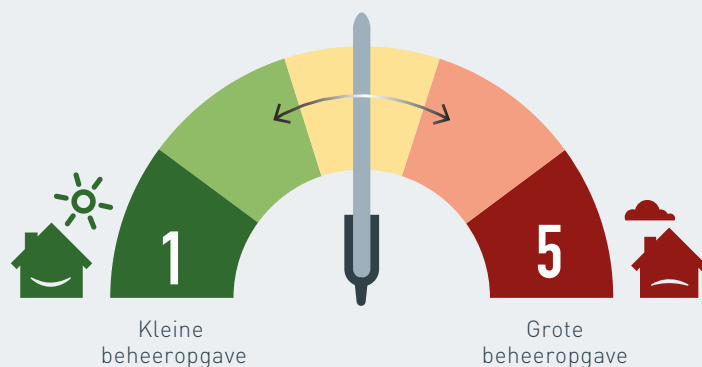
Woonfraude bestaat uit het onderverhuren van woningen, illegale bewoning of het bedrijfsmatig gebruiken van woningen, bijvoorbeeld voor het telen van hennep. In de aanpak komt het accent steeds meer te liggen op het voorkomen van woonfraude. Afspraken met de gemeente over screening van nieuwe huurders op kwetsbare plekken in de stad voorkomen dat er bij de start al sprake kan zijn van woonfraude.

Bij woonoverlast is er sprake van burenruzie, geluidsoverlast, vandalisme, bedreiging en vervuiling. Dankzij vroegtijdige signalering en interventies van huismeesters en medewerkers Wijkbeheer kan worden voorkomen dat de overlast escaleert.



Vasteland

SBL-score



Bij het vergroten van de leefbaarheid werkt Woonstad Rotterdam samen met partners in de wijk. Juist door het bundelen van de krachten worden resultaten bereikt. Daarbij verschuift de inzet van Woonstad Rotterdam de laatste jaren van initiëren naar faciliteren, waarbij bewoners worden gestimuleerd verantwoordelijkheid te nemen voor hun leefomgeving.

Sociaal Beheer Label

Woonstad Rotterdam beschikt over een grote hoeveelheid data over leefbaarheid en sociaal beheer. In 2016 ontwikkelde Woonstad Rotterdam op basis van die data het Sociaal Beheer Label (SBL). Het SBL laat scores zien tussen de 1 en 5 op het niveau van de buurt en het complex. De scores zijn gebaseerd op data over schoon, heel en veilig, overlast, financiële en sociale draagkracht van bewoners en leefbaarheid in het algemeen. Met de scores kan gerichter beleid worden ontwikkeld en budget optimaal worden ingezet op leefbaarheid.

Stem bewoners klinkt volwaardig door in beleid en uitvoering

Samenwerken levert meer op



Klantenraad

De nieuwe Woningwet geeft huurdersorganisaties extra bevoegdheden. Woonstad Rotterdam heeft in 2016 een nieuwe samenwerkingsovereenkomst afgesloten met de nieuwe Stichting Klantenraad Woonstad Rotterdam. In het kader van de prestatieafspraken heeft de Klantenraad als volwaardige partner zelf een bod uitgebracht aan de gemeente Rotterdam en hierover onderhandeld. Ook speelt de Klantenraad een rol bij de totstandkoming van het huurbeleid en andere onderwerpen.

Participatie

In 2016 heeft Woonstad Rotterdam de ambities bepaald voor bewonersparticipatie op wijk- en complexniveau. Huurders krijgen in de toekomst meer invloed op zaken als onderhoud en beheer. Een aantal pilots zijn in 2016 voorbereid.

Huurdersbelang Stadswonen

Ook in 2016 werken huurders verenigd in de huurderskoepel Stichting Huurdersbelang Stadswonen (SHS) nauw samen met Stadswonen Rotterdam. Regelmatig overleg en korte communicatielijnen dragen bij aan beleid met draagvlak. SHS werkt ook samen met de bedrijfsbrede Klantenraad van Woonstad Rotterdam.

Participatie

De hoge participatiegraad in de woongebouwen via bewoners- en wooncommissies wordt actief ondersteund door Stadswonen Rotterdam.

Bijzondere doelgroepen

In 2016 is Stadswonen Rotterdam begonnen met Goede Start: het huisvesten van jonge statushouders tussen studenten. Met Goede Start leveren huurders van Stadswonen Rotterdam een bijdrage aan de integratie van jonge nieuwe Nederlanders en voorkomen dat zij in een isolement terecht komen.

Meedoen en invloed

WOONSTAD ROTTERDAM	STADSWONEN ROTTERDAM
<p>Klantenraad Oprichting zelfstandige huurdersorganisatie Stichting Klantenraad Woonstad Rotterdam.</p>	<p>SHS Nauwe samenwerking tussen Stadswonen Rotterdam en de huurderskoepel SHS.</p>
<p>Participatie Versterken invloed van huurders op beheer en onderhoud.</p>	<p>Participatie Actieve ondersteuning van bewoners- en wooncommissies.</p>
<p>Bijzondere doelgroepen Samen met partners voldaan aan de taakstelling van de gemeente Rotterdam.</p>	<p>Bijzondere doelgroepen Huisvesten van jonge statushouders te midden van studenten met project Goede Start.</p>
<p>Langer thuis wonen Oudere Rotterdammers en Rotterdammers met een lichamelijke beperking langer thuis laten wonen.</p>	<p>KennisGlas Snel en betrouwbaar internet via glasvezel als basisbehoefte voor studenten.</p>
<p>Bewonersinitiatieven Kompas Bewonersinitiatieven voor beoordeling initiatieven leefbaarheid.</p>	<p>Bewonersinitiatieven Actief ondersteunen van communities zorgt voor een plezierige woon- en leefomgeving.</p>

Bijzondere doelgroepen

Woonstad Rotterdam is de afspraken met de gemeente nagekomen om een aantal bijzondere doelgroepen en statushouders te huisvesten. Denk aan bewoners met extra zorgvragen en ex-gedetineerden. Arrangementen voor (begeleid) wonen moeten bijdragen aan een succesvolle (re)integratie in de samenleving en tegelijk overlast voorkomen.

Langer thuis wonen

In 2016 heeft Woonstad Rotterdam afspraken gemaakt met de gemeente Rotterdam over de inzet van WMO om kleine woningaanpassingen mogelijk te maken. Zo kunnen oudere Rotterdammers en Rotterdammers met een lichamelijke beperking langer thuis wonen.

Bewonersinitiatieven

Woonstad Rotterdam heeft het Kompas Bewonersinitiatieven ontwikkeld. Dit is een nieuw instrument, waarmee snel beoordeeld kan worden of Woonstad Rotterdam een bewoners-initiatief financieel mag en wil ondersteunen. Via de website kunnen bewoners initiatieven indienen.

KennisGlas

Voor studenten, jongeren en young professionals is snel internet een eerste levensbehoefte. Daarom zijn de meeste woongebouwen van Stadswonen Rotterdam vanaf 2006 aangesloten op KennisGlas: een snelle internetverbinding via glasvezel. In de zomer van 2016 stemde een meerderheid van de huurders in met een upgrade van KennisGlas.

Bewonersinitiatieven

Bewoners- en wooncommissies spelen een belangrijke rol bij het ontstaan van communities in de woongebouwen. Stadswonen Rotterdam werkt nauw samen met deze commissies en organiseert voor hen o.a. evenementen, trainingen en thema- en informatieavonden. Deze activiteiten ondersteunen de commissies in hun rol om bewoners een plezierig woon- en leefklimaat te bieden.

ORGANISATIE EN FINANCIËN



Jordy's Bakery op de Vlietlaan

Bij Woonstad Rotterdam werken medewerkers vol overtuiging aan de toekomst van Rotterdam. Een nieuwe organisatiestructuur en digitalisering van werkprocessen ondersteunen medewerkers hierbij. Deze professionalisering draagt bij aan een efficiënte bedrijfsvoering en een betere dienstverlening.

Succesvolle implementatie nieuwe organisatiestructuur

Wendbaar Woonstad door meer focus

Woonstad Rotterdam is per 1 januari 2016 gestart met een nieuwe organisatiestructuur waarbij werkprocessen integraal worden aangestuurd. Een eenduidige werkwijze voorkomt onnodige afstemming die tijd en energie kost en levert tegelijk een uniform werkende en wendbare woningcorporatie op. Daarmee speelt Woonstad Rotterdam in op de ontwikkelingen bij de gemeente Rotterdam die eveneens centraal wordt aangestuurd. In deze nieuwe structuur is volop aandacht besteed aan het (continu) verbeteren van de processen en systemen. Ook aan een zorgvuldige implementatie van de Woningwet is veel aandacht besteed.

Uit een in 2016 gehouden motivatieonderzoek onder medewerkers blijkt dat zij zeer gemotiveerd zijn en Woonstad Rotterdam ook regelmatig aanbevelen als werkgever.

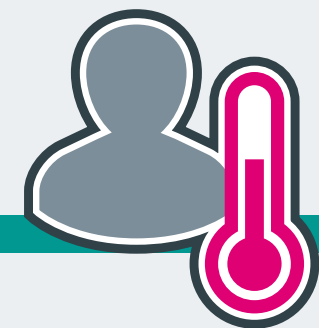
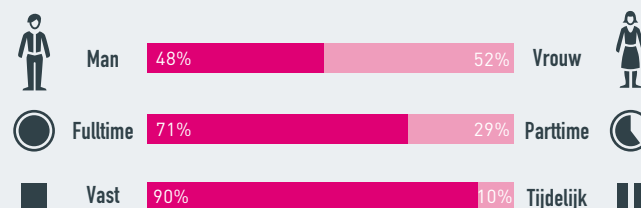
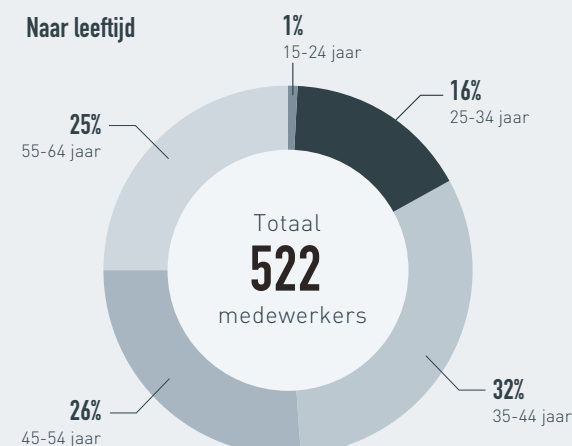
De inwoners van Rotterdam hebben uiteenlopende nationaliteiten en achtergronden. Woonstad Rotterdam streeft ernaar dat deze diversiteit ook tot uitdrukking komt in de personele samenstelling van de organisatie.

Formatie

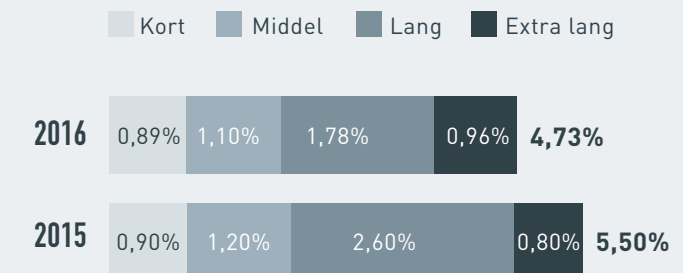
Eind 2016 telt Woonstad Rotterdam 522 medewerkers (inclusief Stadswonen Rotterdam). De aanwezige formatie bedraagt 493. Ten opzichte van 2015 is er sprake van een kleine afname.

Werknemers Woonstad Rotterdam

Inclusief Stadswonen Rotterdam



Ziekteverzuim



Verzuimbeleid heeft effect

Het ziekteverzuim over 2016 is 4,73% en voldoet hiermee nagenoeg aan de norm van 4,5%. Het verzuim is grotendeels niet werkgerelateerd. De daling ten opzichte van het ziekteverzuim in 2015 (5,5%) is mede het resultaat van een interventieprogramma dat in 2015 is ontwikkeld.

Jaarresultaat

x € 1 miljoen	2016	2015
Exploitatie	112,7	112,1
Verkoop	9,7	7,9
Onrendabele investering	-17	-17
Waardeverandering	309,9	11,7
Rente	-55,3	-57,3
Overige activiteiten	-1,5	-3,2
Belastingen	-8,7	-5,7
Jaarresultaat	349,8	48,5

Het jaarresultaat 2016 bedraagt € 350 miljoen, ten opzichte van vorig verslagjaar is dat € 301 miljoen hoger (2015: € 49 miljoen). Dit wordt vrijwel helemaal veroorzaakt door de waardeverandering van het vastgoed. Ten opzichte van 2015 is het ook het exploitatieresultaat licht gestegen, dit als gevolg van gestegen huuropbrengsten. Deze hogere huuropbrengsten zijn bijna in zijn geheel ingezet voor extra onderhoud. Het hogere verkoopresultaat is een gevolg van de aantrekkelijke woningmarkt.

Colofon

Productie/redactie: Woonstad Rotterdam

Uitgave: juni 2017

Vormgeving: Pressure Line, Rotterdam

Reageren?

communicatie@woonstadrotterdam.nl

www.woonstadrotterdam.nl

