



Duurzaam maatschappelijk investeren in Doetinchem en Bronckhorst

Terugblik op 2008 & Vooruitblik op 2009



Voorwoord

Sité is in 1998 ontstaan uit een fusie tussen de woningcorporaties De Goede Woning en Volkshuisvesting. In tien jaar tijd heeft Sité zich ontwikkeld tot een maatschappelijk ondernemer met een actieve en herkenbare rol in de samenleving.

Nog steeds bestaat bij velen het beeld dat een corporatie er vooral is om goedkope huizen te bouwen en te onderhouden, maar wij doen zoveel meer. Ons koersdocument Compassie beschrijft wat ons beweegt en waar wij voor staan. Als maatschappelijk ondernemer willen wij zoveel mogelijk betekenen voor de samenleving. Samen met bewoners en maatschappelijke partners maken wij ons sterk voor leefbare wijken en dorpen. Dat zijn wijken en dorpen waar mensen prettig wonen en waar zij zich thuisvoelen. Om dat te bereiken investeren wij niet alleen in wonen, maar ook in onderwijs, werkgelegenheid, welzijn en zorg. Huizen bezitten is voor ons dus geen doel op zich, maar een middel om onze maatschappelijke doelen te realiseren. De mens staat in al ons handelen centraal. In 2008 hebben wij voor het eerst een kadernotitie gemaakt, waarin wij Compassie hebben vertaald naar concrete doelen en resultaten voor de korte en middellange termijn. Zeven speerpunten staan daarin centraal:

1. Duurzaamheid & milieu
2. Wijkontwikkeling
3. Toegang tot de woningmarkt
4. Individuele dienstverlening
5. Vermogen, rendement & vastgoed
6. Mens & onderneming
7. Partners

Voor 2009 hebben wij opnieuw een kadernotitie gemaakt. Deze borduurt in grote lijnen voort op de kadernotitie 2008, maar er zijn wel een paar belangrijke verschillen. In het derde kwartaal van 2008 waaide de kredietcrisis vanuit de Verenigde Staten over naar ons land. De gevolgen voor onze economie in het algemeen en de huizenmarkt in het bijzonder zijn ingrijpend. In welke mate de crisis ons zal raken, is moeilijk te voorspellen. Deze onzekerheid maakt wel dat we de nabije toekomst met gepaste voorzichtigheid tegemoet moeten treden. Daar komt nog bij dat ook de heffingen in het kader van de integrale vennootschapsbelasting en de afdracht voor de zogenoemde 'Vogelaarwijken' een zware wissel trekken op onze financiële middelen.

Een ontwikkeling waar we op langere termijn mee te maken krijgen, is de krimp van de bevolking in de Achterhoek. In 2040 zullen er zo'n 15.000 mensen minder in onze regio leven dan nu. Daarom verleggen wij onze aandacht van het realiseren van nieuwbouwlocaties naar het verbeteren van bestaande buurten en wijken. In een krimpende markt willen wij onze bestaande woningen op niveau houden. Er zal daarom de komende jaren geleidelijk een verschuiving plaatsvinden van investeren in kwantiteit naar investeren in kwaliteit. In onze begroting voor dit jaar hebben wij vijf miljoen euro gereserveerd om die omslag mogelijk te maken. Verder intensiveren we de komende jaren onze inspanningen op het gebied van duurzaamheid en milieu. Dat betekent dat we woningen bouwen die lang meegaan

en gebouwd zijn met materialen die voldoen aan de nieuwste milieueisen. Ook maken we de komende vijf jaar al onze bestaande woningen energiezuiniger. Dat noemen we fysieke duurzaamheid. Maar duurzaamheid betekent ook dat we samen met onze partners werken aan sociaal sterke wijken. Dat zijn wijken waar voldoende voorzieningen zijn en waar mensen zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen. Ook wanneer zorg nodig is of het inkomen achteruitgaat. Dat noemen we sociale duurzaamheid.

Als maatschappelijk ondernemer hechten wij veel waarde aan een transparante bedrijfsvoering. Onze prestaties moeten inzichtelijk en transparant zijn voor de buitenwereld. Op de volgende pagina's laten wij u aan de hand van onze speerpunten zien wat wij in 2008 hebben gepresteerd. Het is een veelkleurig palet aan activiteiten waar we met trots op kunnen terugkijken. Maar we kijken niet alleen achterom, we kijken ook vooruit. Ook in 2009 doen wij er alles aan om onze sociaal-maatschappelijke rol als corporatie waar te maken!

Claus Martinot,
directeur



Inhoud

1 Duurzaamheid & milieu	4
2 Wijkontwikkeling	6
3 Toegang tot de woningmarkt	8
4 Individuele dienstverlening	10
5 Vermogen, rendement & vastgoed	12
6 Mens & onderneming	14
7 Partners	16
Over Sité	18
Colofon	19



Wat doen we in 2009?



1 Duurzaamheid & milieu

Duurzaamheid en milieu staan de komende jaren bij Sité hoog op de agenda. Binnen vijf jaar verbeteren wij de energieprestaties van al onze woningen (minimaal één energielabel hoger). Ook stimuleren wij onze huurders om zelf zuiniger met energie om te

gaan door ze te informeren over energiebesparende maatregelen. Als het gaat om duurzaam ondernemen nemen wij het voortouw en stimuleren wij andere partijen ons voorbeeld te volgen.

In 2009 maken wij **minimaal 500 woningen energiezuiniger** door het aanbrengen van dubbel glas, gevel-, vloer- en dakisolatie en het vervangen van verouderde cv-ketels. We starten met 232 huurwoningen in de wijk De Hoop.

Vanaf 1 januari 2009 stellen wij bij de verhuur of verkoop van elke woning standaard een **Energie Prestatie Advies (EPA)** op. Het EPA laat zien met welke maatregelen het energieverbruik van een woning kan worden verminderd.

Wat deden we in 2008?



In de Bloemenbuurt zijn 102 bestaande woningen geheel gerenoveerd.

Duurzaam onderhoud in de Tulpen- en Leliestraat

In de Tulpen- en Leliestraat in Doetinchem zijn wij gestart met groot onderhoud aan 102 huurwoningen. De voor- en achtergevels van deze woningen, die veel warmte doorlaten, worden compleet vervangen. De nieuwe gevels zijn van duurzaam hardhout en alle ramen krijgen dubbele beglazing. Ook de daken en het interieur van de woningen krijgen een opknopbeurt. Het project is in de zomer van 2009 klaar.

Opknopbeurt voor de Muziekbuurt en Schöneveld



De naoorlogse wijk Schöneveld en de Muziekbuurt in Doetinchem zijn grondig opgeknapt. De gemeente

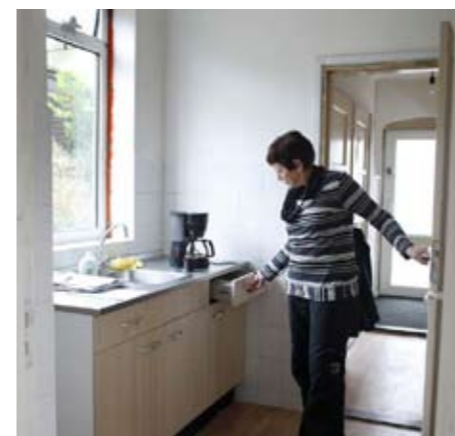
Doetinchem en Sité trokken in dit project samen op. In alle straten is waterdoorlatende bestrating aangelegd, waardoor het regenwater rechtstreeks de bodem in kan zinken en niet langer met het afvalwater in het riool verdwijnt. Omdat alle straten toch op de schop gingen, zijn tegelijk de knelpunten op het gebied van verkeer, parkeren, groen en verlichting aangepakt. Eind 2008 is het project afgerond.

Elke woning krijgt een energielabel

Eind 2008 zijn al onze woningen voorzien van het wettelijk vereiste energielabel. Het energielabel geeft aan hoe energiezuinig een huis is ten opzichte van vergelijkbare woningen. Woningzoekenden kunnen zo de energieprestatie van een woning meewegen in hun beslissing om een woning te huren of te kopen. De energielabels van onze woningen staan op www.site-woondiensten.nl.

Sité tekent convenant met FSC Nederland

Sité zoekt aansluiting bij landelijke initiatieven op het gebied van duurzaamheid. In 2008 hebben wij een convenant gesloten met FSC Nederland. Met deze overeenkomst verplichten wij ons om ons maximaal in te spannen FSC-hout toe te passen in al onze projecten. Wij beschouwen het gebruik van goed hout als een van de uitwerkingen van ons beleid op het terrein van duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen.



In de Jubileumbuurt zijn 46 woningen gemoderniseerd.

Jubileumbuurt ondergaat metamorfose

In de Jubileumbuurt in Gaanderen hebben wij 46 woningen gemoderniseerd. Alle woningen hebben nieuwe kozijnen gekregen en de gevels zijn geïsoleerd. De bewoners konden zelf kiezen welke maatregelen zij nog meer wilden laten uitvoeren, zoals het plaatsen van een nieuwe keuken, het vervangen van de elektrische installatie, het vernieuwen van de plafonds in de slaapkamers en het aanbrengen van isolatie. Half december zijn de laatste woningen opgeleverd.

7.000 huurders in Doetinchem krijgen de komende twee jaar een **gratis energieadvies aan huis** en een box met energiebesparende producten. Hiermee kunnen deze huishoudens zo'n 100 euro per jaar op hun energierekening besparen. Dit project is een initiatief van de wooncorporaties Sité en Vestia en de gemeente Doetinchem.

Vanaf 1 januari 2009 rijdt de Snelservice, onze onderhoudsdienst, op aardgas. Zeventien onderhoudsbusjes zijn vervangen door **schonere voertuigen op aardgas**. Aardgas is op dit moment de schoonste en goedkoopste brandstof. Op termijn vervangen wij ons hele wagenpark door schonere voertuigen. Het initiatief van Sité om te gaan rijden op aardgas heeft geleid tot de bouw van het eerste tankstation voor aardgas in de gemeente Doetinchem. Het aardgasvulstation wordt in maart 2009 geopend en is mogelijk gemaakt met steun van de gemeente Doetinchem, Regio Achterhoek en Provincie Gelderland.

In 2009 produceren wij **minder afval** en gaan wij bewuster om met kantoorartikelen. Ook herzien we ons beleid op het gebied van het woonwerkverkeer van onze medewerkers.

2 Wijkontwikkeling

Sité maakt zich sterk voor de leefbaarheid in wijken en dorpen. Dat doen wij samen met bewoners en medewerkers van de gemeente Doetinchem, welzijnsorganisaties en politie in de wijkteams. De wijkteams pakken samen met de bewoners knelpunten aan op het gebied van verkeer, parkeren, openbaar groen, zwerfvuul en onveilige plekken. De wijkteams maken elk

jaar een plan waarin de wensen van bewoners en concrete acties voor het komend jaar staan. Jaarlijks worden twee wijken of buurten aangewezen als aandachtsgebieden. Hier maken wij samen met bewoners een buurtagenda. Voor de uitvoering van de plannen stellen de gemeente Doetinchem en Sité jaarlijks elk 100.000 euro beschikbaar.

Wat deden we in 2008?

Bewust kiezen voor de buurt

'Bewust kiezen voor de buurt' is de titel van ons nieuwe beleidsdocument dat gaat over het investeren in leefbaarheid. Bewoners identificeren zich sterker met de buurt dan

van de zogeheten S-ton (Sité) en D-ton (gemeente Doetinchem). De S-ton is besteed aan het inzetten van buurtrangers, het aanleggen van speel- en sportruimtes en het realiseren van een schaapskooi.



Sité investeert in verbetering van de leefbaarheid in de buurt.

met de wijk waarin zij wonen. Daarom investeren wij vooral in verbetering van de leefbaarheid op buurtniveau.

Buurtagenda's voor Overstegen en Muziekbuur

In 2008 zijn twee buurtagenda's opgesteld voor het 'platte daken dorp' in Overstegen en de Muziekbuur in Doetinchem. Alle acties uit de buurtagenda's zijn samen met de bewoners en partners uit het wijkwerk uitgevoerd. Hiervoor is gebruik gemaakt

Buurtkamer haalt ouderen uit isolement

In samenwerking met Humanitas richtten wij aan de Van Capellestraat in Doetinchem een buurtkamer in om eenzaamheid bij ouderen te voorkomen of te doorbreken. En met succes: tientallen ouderen hebben inmiddels de weg naar onze buurtkamer gevonden. Sité stelt de ruimte gratis ter beschikking, Humanitas zorgt voor de vrijwilligers die de buurtkamer draaiend houden.

Terrasgesprekken op De Veentjes

'De Veentjes! Wat zeg je daarvan...' Tientallen bewoners, winkeliers en bezoekers gaven op zaterdag 13 september hun mening over De Veentjes in Doetinchem. De 'terrasgesprekken' leverden bijna 400 ideeën op om het plein om te vormen tot een aantrekkelijke ontmoetingsplek. De beste ideeën worden in 2009 uitgevoerd.

Officiële opening gezondheidscentrum Hoog-Keppel

In 2008 is het gezondheidscentrum in Hoog-Keppel officieel geopend. In het voormalige gemeentehuis aan de Burgemeester Van Panhuysbrink zijn alle zorgvoorzieningen onder één dak gehuisvest. Sité besloot het pand aan te kopen en - na een grondige verbouwing - te verhuren aan de huidige gebruikers: een aantal huisartsen, fysiotherapeuten, een apotheker, een logopediste, het ouderenvoerwerk van de Stichting Welzijn Drempt Hummelo & Keppel en de dagverzorging van zorghotel De Gouden Leeuw. Verder is het ook het onderkomen van de plaatselijke politie en gebruikt Sensire het gebouw als uitvalsbasis voor thuiszorg en maatschappelijk werk.



Nieuw centrum voor de wijk Oosseld

In april zijn we gestart met de bouw van de winkels en bovenwoningen in het nieuwe centrum voor bewoners van de Doetinchemse wijk Oosseld. In het centrum komen twaalf winkels, waaronder een supermarkt, woningen en een paramedisch centrum. Ook komt er een multifunctionele accommodatie (MFA) die onderdak biedt aan een sporthal, brede school, mediatheek, peuterspeelzaal en een kinderdagverblijf.

Investeringsfonds Stimulans

Via Stimulans ondersteunt Sité activiteiten of initiatieven die de leefbaarheid verbeteren. In 2008 ondersteunde Sité onder andere het jaarlijkse Straattheaterfestival en het Stadsfeest in Doetinchem.

Wat doen we in 2009?

Met het oog op de toekomstige krimp van de bevolking in de Achterhoek, verleggen wij in 2009 onze koers van **grootschalige nieuwbouwlocaties** naar het herstructureren van bestaande wijken. In de begroting is een bedrag van vijf miljoen euro gereserveerd om die verschuiving mogelijk te maken.

In 2009 houden wij een **LEMON-enquête** onder bewoners naar de beleving van de leefbaarheid in buurten en wijken. LEMON (LEefbaarheidsMONitor) is een tweejaarlijkse enquête die de uitkomsten uit meerdere jaren vergelijkt en trends inzichtelijk maakt. De resultaten van LEMON gebruiken we bij het opstellen van de strategische wijkvisies en het actualiseren van de buurtagenda's. Met de partners in het wijkwerk is afgesproken dat in 2009 de buurtagenda's voor De Veentjes en de wijk Schöneveld worden opgesteld.

In 2009 maken wij met de gemeente Doetinchem afspraken over het opstellen van **strategische wijkvisies** voor alle wijken van Doetinchem. De strategische visies voor wijken en dorpen geven inzicht in de gewenste ontwikkelingen op langere termijn.

Met de **gemeente Bronckhorst** ronden we in 2009 de prestatieafspraken af over het bevorderen van de leefbaarheid in de dorpen van deze gemeente.

In 2009 starten we met de bouw van twee multifunctionele accommodaties (MFA): in het nieuwe centrum van Oosseld en op Het Nieuwe Pelgrim in Gaanderen. Wij investeren in **multifunctionele activiteitencentra** in de wijken omdat dit trefpunten zijn waar wijkbewoners elkaar kunnen ontmoeten. Dat bevordert de sociale samenhang in de wijk.

In 2009 gaan wij door met het activeren van kwetsbare groepen naar onderwijs en werk. Voor niet-zelfredzame jongeren zetten we een **werkgelegenheidsproject in de bouw** op. Ook bieden we jongeren de mogelijkheid een maatschappelijke stage bij Sité te lopen, bijvoorbeeld bij de Snel-service of als assistent op een bouwplaats bij een van onze nieuwbouwprojecten. Medewerkers van Sité worden opgeleid om deze jongeren te begeleiden.

3 Toegang tot de woningmarkt

Sité heeft ruim 7.200 woningen in de gemeenten Bronckhorst en Doetinchem. Wij streven naar een evenwichtige woningmarkt met een gedifferentieerd aanbod van woningen voor verschillende doelgroepen. Onze bijzondere aandacht gaat daarbij uit naar groepen die het moeilijk hebben op de woningmarkt: starters,

senioren, mensen met een verstandelijke, lichamelijke of sociale beperking en mensen met een laag inkomen. Wij blijven ons inzetten voor voldoende, passende en betaalbare woningen voor deze doelgroepen.

Wat deden we in 2008?

Oplevering woonzorgcentrum De Huet

In februari is het vernieuwde woonzorgcentrum aan de Blokhuislaan in Doetinchem opgeleverd. In dit centrum wonen mensen met een verstandelijke beperking. Sité en zorginstelling Zozijn bundelden hun krachten om de wensen van de bewoners en hun familie waar te maken. Na een ingrijpende verbouwing en uitbreiding telt het wooncentrum veertien wooneenheden: elf zelfstandige appartementen en drie woningen.

Eerste woningen op Het Nieuwe Pelgrim opgeleverd

De eerste 36 woningen op het Nieuwe Pelgrim in het centrum van Gaanderen opgeleverd. Eind oktober ontvingen de

eerste kopers de sleutel uit handen van locoburgemeester Koos Kuiper van de gemeente Doetinchem. Het Nieuwe Pelgrim wordt ontwikkeld en gerealiseerd door Sité en Klaassen Vastgoedontwikkeling. Het project omvat 67 laagbouwappartementen, circa 35 koop- en 80 huurappartementen. Verder voorziet het plan in een MFA en een supermarkt.

Eerste ontwerp Saronixterrein

Sité en bouwbedrijf Goldewijk ontwikkelen samen het voormalige Saronixterrein aan de IJsselstraat in Doetinchem. In mei 2008 zijn de eerste voorlopige ontwerpen voor de nieuwbouw gepresenteerd. Op het terrein komen appartementen en een gezinswoning. Het monumentale ketel-

huis en de schoorsteen krijgen een nieuwe functie in het plan. In het najaar hebben Sité en Goldewijk ervoor gekozen een nieuw stedenbouwkundig plan te maken.

Start Huur op Maat

Op 1 oktober zijn wij gestart met Huur op Maat. Wie vanaf 1 oktober verhuist naar een (andere) huurwoning van Sité betaalt een huur naar inkomen. Mensen met een laag inkomen krijgen huurkorting en betalen voor dezelfde woning een lagere huur dan mensen met een hoger inkomen. Dankzij Huur op Maat krijgen mensen met een laag inkomen meer keuze uit goede en betaalbare woningen binnen ons beschikbare woningaanbod. Huur op Maat is een proefproject van de Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting (SEV).

Eerste bouwwerkzaamheden Lookwartier zichtbaar

Eind augustus is bouwbedrijf Goldewijk gestart met de bouw van de parkeergarage (423 plaatsen) en 83 woningen in de nieuwe wijk het Lookwartier in het centrum van Doetinchem. Sité en de gemeente Doetinchem hebben dit project gezamenlijk aanbesteed. Sité is straks eigenaar van de woningen, de gemeente van de garage. In totaal bouwt Sité bijna 170 woningen in het Lookwartier.



Eind 2008 zijn de eerste woningen op Het Nieuwe Pelgrim opgeleverd.

Wat doen we in 2009?

In 2009 reserveren wij **35 procent van onze vrijkomende woningen voor onze primaire klantgroepen** (mensen met een fysieke, verstandelijke, sociale of financiële beperking). Ter vergelijking: in 2007 was dit 20 procent, in 2008 27 procent. Minimaal 90 procent van de vrijkomende betaalbare woningen (inclusief nieuwbouw) wijzen wij toe aan klanten met een inkomen lager dan 33.000 euro.

In 2009 herzien wij ons beleid op het gebied van wonen en zorg. Daarbij nemen wij onder meer een besluit over het ontwikkelen van zogeheten 'servicearrangementen'. Dit zijn **op maat gesneden diensten en producten op het gebied van veiligheid, comfort en zorg**.

In maart 2009 starten we met het project Compleet Wonen in de Doetinchemse wijk Overstegen. Doel van dit project is dat mensen zo lang mogelijk in hun eigen buurt kunnen blijven wonen. Twee flats aan de Caenstraat en een flat aan de Stevinlaan worden geschikt gemaakt voor ouderen. Ook wordt er een buurtkamer ingericht, waar ouderen elkaar kunnen ontmoeten. Een **klankbordgroep van flatbewoners** denkt en praat mee over de gewenste aanpassingen.

In 2009 starten we met het **project Kamers met Kansen**. In een flat aan de Leerinkstraat in Doetinchem kunnen ongeveer tien niet-zelfredzame jongeren onder begeleiding een kamer huren. Het gaat bijvoorbeeld om jongeren met een vorm van autisme die behoefte hebben aan structuur en regelmaat in hun leven. Met enige ondersteuning kunnen zij dankzij dit project een zo normaal mogelijk leven leiden.

Te Woon is de verzamelnaam voor verschillende huur- en koopproducten van Sité. Daarmee bieden wij onze klanten **keuzevrijheid om te kopen of huren**. Wij willen minimaal 60 woningen uit onze bestaande woningvoorraad verkopen via koop, Koopgarant of Sociale Koop. In 2009 evalueren wij ons huidige productaanbod binnen het Te Woon-programma.

Begin 2009 starten wij met de **werving van starters op de woningmarkt** voor een project aan het Dilleveld in de Doetinchemse wijk De Huet. Circa tien starters krijgen de kans om hier via collectief particulier opdrachtgeverschap goedkope koopwoningen te bouwen.



Bloemenbuurt krijgt steeds meer vorm

Bloemenbuurt krijgt steeds meer vorm. De ontwikkeling van de Bloemenbuurt in Doetinchem is in 2008 gestaag doorgegaan. In november is de laatste hoge flat aan de Leliestraat gesloopt. In 2007 maakten twee andere flats al plaats voor nieuwbouw. Jarenlang bepaalden de drie flats de oostelijke skyline van Doetinchem. De sloop van de laatste flat duurde in totaal zes weken. In totaal is 5.000 ton puin afgevoerd.

Veel belangstelling voor wooninfodag

Op 8 november nam Sité deel aan de wooninformatiedag over nieuwbouwprojecten in Doetinchem. De wooninfodag was een succes en trok ongeveer 1.600 bezoekers.

4 Individuele dienstverlening

Huurders en woningzoekenden van Sité mogen rekenen op een goede dienstverlening. Via onze nieuwe website bieden wij onze klanten steeds meer informatie en diensten digitaal aan. Maar

wij hebben ook klanten die moeite hebben om zich staande te houden in onze samenleving. Zij kunnen rekenen op onze extra aandacht en hulp.

Wat deden we in 2008?



Uitbreiding dienstverlening voor woningzoekenden

Woningzoekenden hoeven sinds 1 maart niet meer te reageren via het geautomatiseerde telefoonsysteem van de Woonlijn, maar krijgen een medewerker van onze Klantenservice aan de telefoon. Onze medewerkers bespreken met de klant op welke woningen hij kan reageren en zorgen voor registratie van de reactie. Sinds 1 maart hebben woningzoekenden ook langer de tijd om te reageren op een woning: twee dagen in plaats van twaalf uur. Daarnaast kunnen ze 24 uur per dag reageren via onze website.



Klanten tevreden over reparaties

Onze klanten zijn tevreden over de dienstverlening bij reparaties: bijna 80 procent van onze klanten geeft een 8 of hoger als rapportcijfer. Dat blijkt uit een klantpeiling die Sité in april en september 2008 heeft gehouden onder klanten waar een

reparatie is uitgevoerd. Via een vragenformulier gaven klanten hun mening over onze bereikbaarheid, het plannen van een afspraak en over de uitvoering van de reparatie.

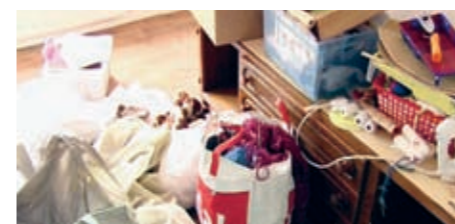
Gasexplosie in de Kapoeniestraat

Op 23 augustus werd Doetinchem opgeschrikt door een gasexplosie in een appartementencomplex van Sité aan de Kapoeniestraat. De materiële schade was groot en acht van de zeventien woningen werden onbewoonbaar verklaard. De gemeente Doetinchem bracht de bewoners tijdelijk onder in een hotel. Binnen twee weken regelden wij voor alle bewoners nieuwe woonruimte op andere locaties in Doetinchem. De acht verwoeste appartementen aan de Kapoeniestraat worden herbouwd en komen daarna opnieuw in de verhuur.



27 ontruimingen

Sité hanteert als uitgangspunt dat niemand die buiten zijn schuld in de problemen komt zijn woning wordt uitgezet. In 2008 heeft Sité 27 woningen laten ontruimen. Dat zijn er twee meer dan in 2007. In alle gevallen ging het om verwijtbaar gedrag dan wel onwil van de betreffende huurder. Om woonproblemen aan te pakken is de samenwerking met sociaal-maatschappelijke organisaties en zorg- en hulpverleningsinstellingen geïntensiveerd.



Meer doorverwijzingen naar Buurtbemiddeling

Buurtbemiddeling is een methode om burens na een conflict met behulp van professionals weer met elkaar in contact te brengen. Het aantal doorverwijzingen als gevolg van overlast naar Buurtbemiddeling is in 2008 met ruim 30 procent gestegen (van 15 in 2007 naar 26 in 2008). Het aantal overlastklachten dat Sité zelf heeft afgehandeld, is vorig jaar met 25 procent afgenomen (101 in 2007, 77 in 2008).

Wat doen we in 2009?

Vanaf 1 januari intensiveren wij de dienstverlening aan klanten die zichzelf minder goed kunnen redden (bijvoorbeeld door huisbezoeken). Om dat mogelijk te maken versoberen wij de dienstverlening aan onze zelfredzame klanten. Ons kantoor gaat **op maandagochtend dicht** en op werkdagen zij wij een uur later telefonisch bereikbaar.

In 2009 breiden we de dienstverlening via onze **nieuwe website** verder uit. Wij gaan onze primaire klantprocessen zoveel mogelijk digitaliseren, zodat onze klanten straks 24 uur per dag zaken vanuit huis kunnen regelen.

Sité werkt bij de toewijzing van woningen niet met **wachlijsten voor woningzoekenden**, maar met een lotingsysteem. In 2009 evalueren we ons lotingsysteem. Dit doen we samen met onze woningzoekenden en met de gemeenten Bronckhorst en Doetinchem.

We gaan onze nieuwe huurders meer inzicht bieden in de **totale woonlasten** van onze vrijkomende woningen. Behalve de huurprijs krijgen zij ook informatie over het energielabel, water- en energiekosten en gemeentelijke heffingen.

In 2009 onderzoeken wij op welke onderdelen van de individuele dienstverlening wij kunnen samenwerken met andere Achterhoekse corporaties. Samenwerking heeft meerwaarde als de dienstverlening beter, sneller of **goedkoper is voor de klant**.

Vanaf 2009 leggen wij bij betalingsproblemen sneller **persoonlijk contact** met onze klanten via een huisbezoek. Daarmee willen wij voorkomen dat hun schulden te hoog oplopen. Ook maken wij nieuwe afspraken met het Centraal Loket Schuldendienstverlening, zodat huurders met betalingsproblemen beter en sneller geholpen worden.

In de eerste helft van 2009 maken wij beleid voor de **aanpak van woonfraude, zoals onderhuur en overbewing**. Vanaf medio 2009 starten wij met de uitvoering van dit beleid.

5 Vermogen, rendement & vastgoed

Sité heeft een duidelijke visie over haar maatschappelijke rol. De drijfveer voor ons financiële beleid ligt in de maatschappelijke prestaties die we als wooncorporatie willen realiseren. Hoe beter wij financieel renderen, hoe meer wij kunnen investeren in woningen, maatschappelijk vastgoed, wijkontwikkeling en

leefbaarheid. Wij willen daarbij zoveel mogelijk waar voor ons geld. Bij investeringsbeslissingen kiezen wij daarom voor projecten met het hoogst mogelijke maatschappelijke rendement.

Wat deden we in 2008?



In 2008 hebben wij al onze onderhoudstaken efficiënter georganiseerd.

Meerjarenverkenning 2008-2012

In 2008 hebben wij de Meerjarenverkenning 2008-2012 opgesteld. De meerjarenverkenning geeft een doorkijk in de consequenties van de gemaakte beleidskeuzes. Het betreft beleidskeuzes over het financieel beheer, de ontwikkeling van de vastgoedportefeuilles (o.a. strategisch voorraadbeleid) en de verwachtingen ten aanzien van de bedrijfsvoering.

10 procent besparing op bedrijfskosten

In 2008 hebben wij een besparing van 10 procent gerealiseerd op onze bedrijfskosten ten opzichte van 2007. Dit hebben wij bereikt door kritischer om te gaan met papier, elektra, abonnementen, water, telefonie.



Reorganisatie onderhoudstaken

In 2008 hebben wij al onze vormen van onderhoud (serviceonderhoud, klantgestuurd onderhoud, planmatig onderhoud, mutatieonderhoud) organisatorisch samengevoegd. Op die manier kunnen wij onze onderhoudstaken efficiënter en effectiever uitvoeren.

Professionalisering VvE-beheer

Op 31 december 2008 maakte Sité deel uit van 18 Verenigingen van Eigenaren (VvE). Het beheer van de complexen is aan externe partijen uitbesteed. In 2008 hebben wij de werkwijze van deze partijen doorgelicht en stappen gezet om het beheer van de VvE's te professionaliseren.



Wat doen we in 2009?

De kredietcrisis, de integrale vennootschapsbelasting en de afdracht voor de zogenoemde 'Vogelaarwijken' beperken onze financiële armslag. Dat dwingt ons de nabije toekomst met de nodige voorzichtigheid tegemoet te treden. In 2009 focussen we ons daarom op onze *core business*.

In 2009 gaan wij werken met de rekenmodule 'Sturen op Prestaties'. Deze module brengt objectief in beeld hoe wij ons geld het best kunnen inzetten om een zo hoog mogelijk maatschappelijk rendement te bereiken.

In de eerste helft van 2009 voeren wij de zogeheten Aedex/IPD-methodek in. Dit meetinstrument maakt het vanaf 2010 mogelijk dat zowel de financieel-economische als de maatschappelijke prestaties van Sité inzichtelijk worden gemaakt.

In 2009 voeren wij risicomanagement in, zodat we de risico's die Sité loopt in nieuwbouwprojecten beter kunnen beheersen.

In 2009 gaan wij het functioneren van onze organisatie vergelijken met dat van andere corporaties en maatschappelijke instellingen (benchmarking). Doel is te komen tot een betere sturing van de bedrijfsvoering op operationeel, tactisch en strategisch niveau.

De ontwikkeling van het strategisch voorraadbeleid die wij in 2008 hebben gang gezet, wordt in 2009 vervolgd.



6 Mens & onderneming

Sité heeft zich de afgelopen jaren ontwikkeld tot een netwerkorganisatie. De behoefte aan een flexibele organisatie is ontstaan vanuit de wens om snel te kunnen inspelen op veranderingen in onze omgeving. Wel hebben wij nog een slag

te maken in het omzetten van onze idealen naar het efficiënt realiseren daarvan. Ons ideaal is een situatie waarin een grote mate van individuele vrijheid van onze medewerkers samengaat met een efficiënte, gedisciplineerde bedrijfsvoering.

Wat deden we in 2008?



Stabilisering personeelsformatie

Onze personeelsformatie is in 2008 niet toegenomen ten opzichte van de formatie 2007 (en 2006). Het maximum aantal formatieplaatsen (fte) voor de reguliere bedrijfsvoering is vastgesteld op 106 fte. Wij kiezen bewust voor een slanke organisatie, omdat wij zo efficiënt mogelijk met onze middelen willen omgaan.

Daling ziekteverzuim

In 2008 is het ziekteverzuim binnen Sité met bijna 1 procent gedaald ten opzichte van 2007. In 2007 bedroeg het ziekteverzuim 5,84 procent, in 2008 4,93 procent. Een resultaat waar wij tevreden over zijn.

Juiste medewerker op de juiste plek

We hebben in 2008 gewerkt aan een juiste match tussen onze personele bezetting en organisatiedoelstellingen. De verschuiving naar individuele klantbegeleiding voor kwetsbare groepen betekent bijvoorbeeld meer behoefte aan mensen met competenties op dit vlak.

Wat doen we in 2009?

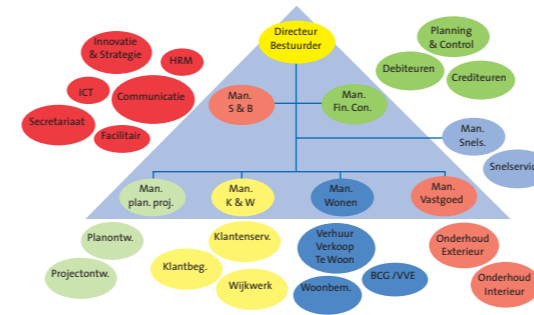


In 2009 gaan we aan de slag met onze organisatiecultuur. Kernbegrippen hierbij zijn: integriteit, verantwoordelijkheid, **klantgerichtheid**, samenwerking, doel- en resultaatgerichtheid.

In 2009 geven onze managers uitvoering aan de nieuwe stijl van leidinggeven. Deze stijl van leidinggeven vraagt meer uniformiteit en richt zich op **doel- en resultaatgerichtheid**.

Sité en corporatie Woning uit Varsseveld gaan in 2009 intensiever samenwerken. Beide corporaties hebben de afgelopen tijd overleg gevoerd en maken vanaf dit jaar meer gebruik van elkaars kennis en ervaring. Door deze samenwerking bestaat de mogelijkheid meer of andere expertise in huis te krijgen. Ook kunnen beide organisaties hun medewerkers hierdoor meer ontwikkelingsmogelijkheden bieden. In eerste instantie gaan wij nauwer samenwerken op het gebied van **Human Resource Management (HRM)**, vastgoedontwikkeling en projectontwikkeling.

In 2009 wordt de leergang 'Management woningcorporatie' geëvalueerd. De leergang is ontwikkeld door de TU Twente en het Achterhoeks Corporatie Overleg (ACO), het **samenwerkingsverband** van Woningstichting Bergh, Woningstichting Dinxperlo, Woning, ProWonen en Sité. Met de leergang beogen we 'high potentials' in de sector te behouden en te laten doorontwikkelen.



Aanscherping organisatiestructuur

In 2008 hebben wij onze organisatiestructuur tegen het licht gehouden. We behouden de sterke punten van onze organisatie: de platte, flexibele organisatie waarbij de lijnen kort zijn en de verantwoordelijkheden laag in de organisatie liggen. De aandachtspunten van onze organisatie hebben we verbeterd. Er is meer helderheid verschaft over de hiërarchische relaties en verantwoordelijkheden.

7 Partners

Sité wil zoveel mogelijk voor de maatschappij betekenen. Daar hebben wij onze maatschappelijke partners hard bij nodig. Wij investeren daarom in de relatie met gemeenten, Achterhoekse corporaties, welzijnswerk, politie, zorgpartijen en andere instel-

lingen. In de afgelopen twee jaar hebben wij gekozen voor een zakelijker opstelling richting onze partners. We maken daarbij onze eigen rol en positie helder, evenals die van onze partners. Sité wil een betrouwbare partner zijn: doen wat ze belooft en laten zien wat ze doet.

Wat deden we in 2008?

Samenwerking met de gemeenten

Met de gemeente Bronckhorst en de gemeente Doetinchem is er periodiek bestuurlijk overleg geweest over zaken die de lokale woningmarkt aangaan. Ook op ambtelijk niveau waren er veel contacten tussen de gemeenten en medewerkers van Sité. In 2008 hebben de gemeente Doetinchem en Sité een studiedag gehouden met als doel de samenwerking verder te verbeteren. Met wooncorporatie ProWonen en de gemeente Bronckhorst hebben wij een woonvisie voor Bronckhorst ontwikkeld. In het verlengde daarvan is gewerkt aan het opstellen van prestatieafspraken met elkaar.

Samenwerking met zorgpartijen



Met de zorgpartijen Sensire en Zozijn hebben wij de samenwerking in 2008 geëvalueerd. Daarbij was met name meer helderheid gewenst over elkaars rollen binnen projecten. De evaluatie heeft niet tot wijzigingen geleid, wel tot meer wederzijds begrip.

Rabobank en Sité bundelen krachten in sponsoring

Sinds 1 januari 2009 is de Rabobank de nieuwe huisbankier van Sité. Beide partijen staan bekend om hun maatschappelijke betrokkenheid op lokaal niveau. Op 4 december tekenden Rabobank en Sité een overeenkomst om ook op maatschappelijk vlak nauwer samen te gaan werken. Bij die gelegenheid werden ook de 'goede doelen'

bekendgemaakt die als eerste profiteren van de samenwerking tussen de Rabobank en Sité: Scouting Hamaland krijgt 4.000 euro voor de renovatie van het clubhuis aan de Keppelseweg. De voetbalverenigingen Zelos uit Zelhem en DZC '68 uit Doetinchem krijgen elk een bedrag van 2.000 euro voor de aanschaf van een Automatische Externe Defibrillator (AED).



Rabobank en Sité gaan samenwerken op het gebied van sponsoring.

Wat doen we in 2009?

Op 1 juni 2009 hebben wij de prestatieafspraken met zowel **IJsselkring**, **Zozijn** en **Sensire** geactualiseerd. Deze afspraken bevatten concrete en meetbare prestaties.

Met de gemeente Doetinchem is afgesproken om de in 2005 **gemaakte prestatieafspraken** te herijken. Dat geldt ook voor de raamovereenkomsten met de gemeente voor de projecten in Oosseld en de Doetinchemse binnenstad ('De Schil'). Al deze prestatieafspraken worden in 2009 onder de loep genomen.

In 2009 starten we met de uitvoering van ons nieuwe participatiebeleid. Samen met bewonersvereniging Siverder zetten wij nieuwe middelen in om met onze klanten in contact te komen, zoals een stadsdebat en een digitaal klantenpanel via de website www.denkmeemetsite.nl. Op deze manier kunnen wij beter inspelen op de wensen en behoeften van onze klanten.

Vóór december 2009 bespreken wij onze beleidsprogramma voor 2010 met onze partners. Aan het eind van het jaar houdt Sité een relatieavond voor haar **maatschappelijke partners**.

Vanaf 2009 organiseren wij minimaal één keer per jaar een relatiedag voor onze relaties over een bepaald thema. In 2009 is het **thema 'duurzaamheid'**.

In ACO-verband ontwikkelen wij in 2009 een toekomstvisie op de krimp van de bevolking in de Achterhoek. Regionale afstemming is nodig om **leegstand en verpaupering van wijken te voorkomen**. We maken concrete afspraken met Rabobank Graafschap-Midden over maatschappelijke investeringen in ons gezamenlijke werkgebied. Wij onderzoeken of ook andere partners zich hierbij willen aansluiten.



Nieuw beleid voor bewonersparticipatie

Samen met bewonersvereniging Siverder hebben wij ons beleid voor de participatie van bewoners op wijk- en buurtniveau geactualiseerd. Bij de start van elk nieuw project in een wijk of buurt bepalen we vooraf hoeveel ruimte er voor bewoners is om mee te praten over een project en in welke vorm dat gebeurt.

Samenwerking met Achterhoekse corporaties

De samenwerking met de andere Achterhoekse corporaties in het Achterhoekse Corporatie Overleg (ACO) is het afgelopen jaar geïntensiveerd. Door de groeiende samenwerking weten onze partners in de regio steeds beter wat zij van ons als corporaties mogen verwachten.



Over Sité

Sité is de grootste wooncorporatie in de Achterhoek. Wij verhuren ruim 7.200 woningen, verspreid over de gemeente Bronckhorst en de gemeente Doetinchem. Wij verhuren niet alleen woningen, maar bouwen ook nieuwe woningen in ons werkgebied. Zowel huur- als koopwoningen voor verschillende doelgroepen. Sité is een wooncorporatie die mens en maatschappij vooropstelt. Als maatschappelijk ondernemer willen we zoveel mogelijk betekenen voor de samenleving. We komen uit de wereld van het wonen, maar voelen ons medeverantwoordelijk voor maatschappelijke opgaven en emancipatie van kwetsbare groepen. We verdiepen ons in de achterliggende factoren van achterstanden en maatschappelijke vraagstukken. We investeren daarom niet alleen in wonen, maar ook in onderwijs, werkgelegenheid, welzijn en zorg. Bij al onze investeringen streven we naar een zo hoog mogelijk maatschappelijk rendement. Onze betrokken medewerkers vormen het fundament van onze organisatie. Samen met onze maatschappelijke partners zetten zij zich dagelijks in voor de kwaliteit van wonen en leven in ons werkgebied.



Colofon

Deze publicatie is een uitgave van Sité
Woondiensten.

Sité Woondiensten

Postbus 172

7000 AD Doetinchem

Telefoon: (0314) 372000

E-mail: site@site-woondiensten.nl

Website: www.site-woondiensten.nl

Tekst

Team Communicatie, Sité

Fotografie

Hans Prinsen, Sité

Vormgeving

LaVerbe, Nijmegen

Druk

Sluis Grafisch Bedrijf, Doetinchem

