



Terugblik & Vooruitblik: Sité in 2010 en 2011



Een nieuw jaar, een nieuwe koers

Voor u ligt de Terugblik & Vooruitblik van Sité Woondiensten. Traditiegetrouw blikken wij aan het begin van het jaar altijd even terug op onze prestaties van het afgelopen jaar. Maar we kijken niet alleen achterom. Wij laten u ook zien wat onze plannen voor 2011 zijn. Regeren is tenslotte vooruitzien.

Wat heeft 2010 ons gebracht? Het was een roerig jaar voor de corporatiesector. De aanhoudende economische crisis, de bezuinigingsplannen van het nieuwe kabinet en de strakkere regelgeving vanuit het Rijk en de Europese Unie perken onze beleidsvrijheid en investeringsruimte steeds verder in. Enkele corporaties schreven vorig jaar al rode cijfers. Tegen deze achtergrond doet Sité het relatief goed. De afgelopen jaren hebben wij gestuurd op een sobere en doelmatige bedrijfsvoering. Dat beleid betaalt zich nu uit.

Krimp

2010 was ook het jaar waarin de krimp van de bevolking in de Achterhoek een stevige plek op de bestuurlijke agenda veroverde. Sité heeft zich nadrukkelijk gemengd in die discussie. Samen met gemeenten en andere corporaties hebben wij de Regionale Woonvisie Achterhoek 2010-2020 opgesteld. In de woonvisie staan concrete afspraken over een forse reductie van het aantal geplande nieuwbouwwoningen in de Achterhoek. Dit resultaat konden we alleen bereiken doordat alle partijen bereid waren over hun eigen schaduw heen te stappen en het belang van de regio voorop te stellen. Een staaltje bestuurlijke vernieuwing dat gerust uniek mag worden genoemd.

Nieuwbouwprojecten

Trots stel ik vast dat wij ondanks de crisis in 2010 veel vooruitgang hebben geboekt in onze nieuwbouwprojecten. Appartementencomplex Huberroos is opgeleverd, er wordt weer volop gebouwd op het Pelgrimterrein en ook de bouw in het Lookwartier en de Bloemenbuurt vordert gestaag. Op al deze plekken timmert Sité stevig aan de weg.

Sociaal-maatschappelijke projecten

Ook op sociaal-maatschappelijk terrein hebben we in 2010 veel bereikt. Door de economische crisis zien we het aantal huurders met betalingsproblemen snel toenemen. Meer dan voorheen hebben we onze aandacht daarom gericht op mensen die het financieel moeilijk hebben. Met succes hebben we ons incassobeleid aangescherpt, zodat we mensen sneller kunnen helpen als zij in de problemen komen.

Ook op het gebied van de leefbaarheid hebben we flinke inspanningen geleverd. Een mooi voorbeeld is de start van onze eerste buurtconciërge in de wijk Schöneveld.

Kompas

Een absolute mijlpaal in 2010 was de vaststelling van onze nieuwe meerjarenvisie Kompas. Hierin beschrijven we de koers die wij de komende jaren gaan varen om onze ambities te realiseren. Zeven speerpunten staan daarin centraal:

- 1 Samen optrekken in de krimp
- 2 Onze woningvoorraad gaat met de tijd mee
- 3 Bewoners maken de wijk
- 4 Wij houden wonen betaalbaar
- 5 Zelf doen waar het kan, ondersteunen waar het moet
- 6 Naar een solide verankering in de Achterhoek
- 7 De organisatie dient de doelen

In deze Terugblik & Vooruitblik leest u wat deze speerpunten inhouden, wat wij in 2010 hebben bereikt en wat wij in 2011 gaan doen.

Claus Martinot,
directeur



Inhoud

1 Samen optrekken in de krimp	4
2 Onze woningvoorraad gaat met de tijd mee	6
3 Bewoners maken de wijk	8
4 Wij houden wonen betaalbaar	10
5 Zelf doen waar het kan, ondersteunen waar het moet	12
6 Naar een solide verankering in de Achterhoek	14
7 De organisatie dient de doelen	16
Over Sité	18
Colofon	19



1 Samen optrekken in de krimp

Het aantal inwoners van de Achterhoek daalt. Ook de samenstelling van de bevolking verandert. Sité wil nauw samenwerken met partners in de regio om de negatieve gevolgen van de krimp op te vangen en kansen te benutten om de Achterhoek leefbaar te houden.

Wat deden we in 2010?

Regionale Woonvisie Achterhoek 2010-2020

De Achterhoek krijgt de komende jaren te maken met grote demografische veranderingen: er komen meer ouderen, minder gezinnen met kinderen en het aantal inwoners daalt. Vanaf 2025 daalt ook het aantal huishoudens. Als antwoord op de krimp hebben de Provincie Gelderland, zeven gemeenten (Aalten, Bronckhorst, Berkelland, Doetinchem, Oost-Gelre, Oude IJsselstreek, Winterswijk) en zes woningcorporaties (De Woonplaats, ProWonen, Sité, Woningstichting Bergh, Woningstichting Dinxperlo, Wonion) in 2010 de Regionale Woonvisie Achterhoek 2010-2020 opgesteld. Hierin hebben de gemeenten en corporaties afgesproken het aantal geplande nieuwbouwwoningen tot 2020 fors naar beneden bij te stellen. Ook is er een indicatieve verdeling gemaakt van het aantal nieuw te bouwen woningen per gemeente.



De Achterhoekse corporaties hebben een belangrijke rol gespeeld bij de totstandkoming van de regionale woonvisie. In dit proces hebben zij nadrukkelijk aandacht gevraagd voor de bestaande woningvoorraad om te voorkomen dat er op termijn leegstand ontstaat. De komende maanden krijgt de regionale woonvisie een concrete vertaling in de gemeentelijke woningbouwprogramma's.

Leerlingbouwplaatsen

In 2010 heeft Sité zich extra ingespannen om ondanks de economische crisis voldoende werkervaringsplekken voor jonge bouwvakkers te realiseren. Hoewel er de komende jaren minder wordt gebouwd, blijft er op termijn behoefte bestaan aan

goed gekwalificeerd personeel in de Achterhoek. Om die reden sloot Sité op 5 maart 2009 samen met andere corporaties, gemeenten en aannemers uit de regio het convenant leerlingbouwplaatsen Achterhoek-Liemers.

Intensievere samenwerking Achterhoekse corporaties

In 2010 hebben de zes Achterhoekse corporaties – verenigd in de ACo – de eerste stappen gezet naar een intensievere samenwerking. De Woonplaats, ProWonen, Sité, Woningstichting Bergh, Woningstichting Dinxperlo en Wonion gaan nauwer samenwerken op het gebied van het regionaal strategisch voorraadbeleid (regionale woonvisie), woonruimteverdeling,



Wat doen we in 2011?



Op basis van de Regionale Woonvisie Achterhoek 2010-2020 maken wij concrete afspraken met de gemeenten Bronckhorst en Doetinchem over nieuwbouw en aanpassing van de bestaande bouw in deze gemeenten.

Wij voeren de acties uit de Regionale Woonvisie Achterhoek 2010-2020 uit. Deze acties zijn er op gericht onze woningvoorraad toekomstbestendig te maken, zodat er ook op langere termijn vraag blijft bestaan naar onze woningen.

We bouwen de samenwerking met de vijf Achterhoekse corporaties verder uit en starten samen nieuwe projecten op. In 2011 starten we een groot experiment om zogenaemde Vaneg-woningen duurzaam te renoveren. Vaneg-woningen werden in de jaren 70 op grote schaal gebouwd. De Achterhoekse corporaties bezitten relatief veel van deze goedkope systeembouw. Met dit experiment willen wij onderzoeken hoe wij deze woningen energiezuiniger kunnen maken.

Samen met ProWonen, Woningstichting Bergh, Woningstichting Dinxperlo en Wonion ontwikkelen we een gezamenlijk woonruimteverdeelsysteem voor de Achterhoek. Alle vrijkomende huur- en koopwoningen van de corporaties worden straks via een gezamenlijke website aangeboden. Het nieuwe systeem moet in 2012 operationeel zijn.

De naderende krimp in de Achterhoek leidt soms tot bestuurlijk doemdenken. In 2011 organiseren wij een inspiratiemiddag voor onze regionale stakeholders om hen te stimuleren met een frisse blik naar de Achterhoek te kijken. Speciaal voor deze middag laten wij een film maken over de ware identiteit van de Achterhoek.

In 2011 sluiten wij ons aan bij de nieuw op te richten Achterhoekse coöperatie, waarin overheden, bedrijfsleven en andere organisaties samenwerken aan toekomstplannen voor de Achterhoek.

bijzondere doelgroepen (dak- en thuislozen), communicatie, werkgelegenheid, energie en milieu, bedrijfsvoering en projectontwikkeling. De meerwaarde van de samenwerking heeft zich vorig jaar al bewezen bij de totstandkoming van de Regionale Woonvisie Achterhoek 2010-2020.

Achterhoek Agenda 2020

Op 9 februari 2009 organiseerde de Regio Achterhoek – het samenwerkingsverband van de acht Achterhoekse gemeenten – de ‘werkfabriek’ in de Dru in Ulft. Achterhoekse bedrijven, gemeenten en corporaties maakten daar samen plannen om de economische crisis het hoofd te bieden. Er werden onder andere ‘versnellingstafels’ georganiseerd om de uitvoering van bouwprojecten te versnellen. Sité heeft daar actief aan meegedaan. De plannen uit de werkfabriek kregen een vervolg in de bijeenkomsten Achterhoek Agenda 2020. Hier ontstond het idee om de Regio Achterhoek om te vormen tot een Achterhoekse coöperatie, waarin overheden, bedrijfsleven en andere organisaties op permanente basis met elkaar samenwerken. De coöperatie, die in 2011 wordt opgericht, zal bestaan uit vier werkplaatsen: Innovatieve economie, Vitale leefomgeving, Slim en snel verbinden en Natuur en landschap.



2 Onze woningvoorraad gaat met de tijd mee

Sité bouwt de komende jaren minder nieuwe woningen door de krimp. Maar minder bouwen is slechts één kant van het verhaal. We moeten er ook voor zorgen dat onze bestaande woningen klaar zijn voor de bewoners van de toekomst.

Wat deden we in 2010?

Eerste bewoners Lookwartier komen

In juni kregen de eerste bewoners van het Lookwartier de sleutels van hun nieuwe woning. De belangstelling voor de tien maisonnettes (huur) was overweldigend: gemiddeld reageerden er 240 woningzoekenden op elke woning! In juni werden ook veertien luxe herenhuizen (koop) en een zorgcomplex voor stichting Zozijn opgeleverd. Dit gebouw telt zestien wooneenheden (huur) voor mensen met niet-aangeboren hersenletsel. In november bereikte het schouwburgblok zijn hoogste punt. In de woontoren die bovenop de parkeergarage wordt gebouwd komen in totaal 83 woningen: 21 stadshuizen (herenhuizen), 33 urban villa's (luxe appartementen) en 29 gewone appartementen.



Sleutel voor huurders in Oosseld

In juni zijn de laatste 36 huurappartementen van Daad Architecten aan het Zonneplein in Oosseld opgeleverd. De belangstelling voor de appartementen in chaletstijl was groot: per woning meldden zich een kleine

honderd belangstellenden! Op 14 juni overhandigde Claus Martinot de sleutels aan de nieuwe bewoners.



Groot onderhoud lage flat Bloemenbuurt

Begin oktober is Sité gestart met groot onderhoud van de lage flat aan de Leliestraat in de Bloemenbuurt. Het appartementencomplex uit 1969 ondergaat een ware metamorfose. De 36 appartementen worden aan de binnenzijde opgeknapt. Ook de gemeenschappelijke ruimten worden aangepakt. De grootste verandering is het aanbrengen van een lift in de entree. Het nieuwe schilderwerk en de galerijhekken zorgen voor een frisse en moderne uitstraling van het gebouw.



Officiële opening Huberroos

Op 3 november verrichtten Elco Brinkman (voorzitter Bouwend Nederland), Peter Drenth (wethouder gemeente Doetinchem), Hans Siep (directeur Ten Brinke Bouw) en Claus Martinot samen de officiële opening van het appartementencomplex Huberroos in het centrum van Doetinchem. De begane grond biedt 1.480 m² aan winkelruimte. Boven de winkels bevinden zich 57 huurappartementen. Daarvan zijn er 23 bestemd voor cliënten van GGNet, een instelling op het gebied van geestelijke gezondheidszorg. Onder het gebouw ligt een parkeerkelder met 59 parkeerplaatsen en een fietsenstalling. Eind november betrokken de eerste bewoners hun nieuwe appartement.



Start bouw huurwoningen Pelgrimterrein

Door de economische crisis lagen de bouwactiviteiten op Het Nieuwe Pelgrim in Gaanderen lange tijd stil. In november maakte het project een nieuwe start met de bouw van 21 huurwoningen langs de spoor-



Wat doen we in 2011?



Vóór de bouwvak leveren we het schouwborgblok in het Lookwartier op. In het gebouw komen 83 woningen (huur en koop).

Op Het Nieuwe Pelgrim in Gaanderen starten we met de bouw van 20 startersappartementen (koop). Na de zomer leveren we 21 eengezinswoningen (huur) op.

We starten met de bouw van ons project aan de Boddens Hosangstraat in Doetinchem. Op de begane grond komen nieuwe winkels. Boven de winkels komen drie verdiepingen met in totaal 23 zorgappartementen voor cliënten van zorginstelling Sensire.

We starten met de bouw van een zorgcomplex aan de Langstraat in Gaanderen. In het gebouw komen elf appartementen en een gemeenschappelijke ontmoetingsruimte voor cliënten van Stichting De Overstap. De Overstap biedt zorg en ondersteuning aan mensen met een vorm van autisme.

In 2010 hebben wij wijkvisies opgesteld voor de wijken Noord en Overstegen. In 2011 maken we wijkvisies voor de overige wijken in Doetinchem waar wij woningen bezitten. Op basis van deze wijkvisies bepalen wij de toekomststrategieën voor onze eigen complexen.

Samen met bouwbedrijf EBU starten we een pilotproject op het gebied van duurzaam bouwen in de wijk Overstegen. Een blok van vier woningen aan de Multatulistraat uit 1969 wordt gerenoveerd volgens het 'Passief Huis-principe'. Met dit innovatieve bouwconcept zetten we maximaal in op duurzaamheid, energiezuinigheid en comfort.

In het 'plattedakendorp' in de wijk Overstegen starten we met onderhoud aan circa 400 huurwoningen. Alle woningen krijgen een schilderbeurt, het enkelglas wordt vervangen door dubbele beglazing en de borstweringen worden vernieuwd. In 2011 knappen we 226 woningen op. De rest volgt in 2012.

Eind 2010 zijn we gestart met schilderwerkzaamheden aan 35 woningen in de Dichtersbuurt in Doetinchem. Begin 2011 ronden we deze werkzaamheden af.



lijn Arnhem-Winterswijk. In dezelfde maand gingen ook 20 startersappartementen in de verkoop. Het Nieuwe Pelgrim is een project van Sité en de KlaassenGroep.

Wooninfodag groot succes!

Op zaterdag 6 november nam Sité deel aan de jaarlijkse Wooninfodag in Doetinchem. De dag was een groot succes! Onze stands over het Lookwartier en de Bloemenbuurt trokken de hele dag door volop bezoekers. We hebben veel mensen kunnen informeren over onze nieuwbouwprojecten en er zijn concrete afspraken gemaakt voor bezichtigingen.





3 Bewoners maken de wijk

Bewoners kunnen een buurt maken of breken. Sité legt de verantwoordelijkheid voor de leefbaarheid daarom zo veel mogelijk terug bij de bewoners zelf. Wij ondersteunen positieve initiatieven van bewoners om de leefbaarheid te verbeteren en handhaven waar nodig.

Wat deden we in 2010?

Intensieve aanpak woonfraude

Sité krijgt steeds vaker meldingen van woonfraude. Daarbij gaat het om onrechtmatige bewoning, doorverhuur of het oneigenlijk gebruik van huurwoningen door bijvoorbeeld hennepteelt of drugs-handel. In 2008 ging het nog om 12 meldingen, in 2009 was dit aantal al opgelopen tot 50. In januari hebben we de aanpak van woonfraude geïntensiveerd. In totaal kregen wij vorig jaar 40 meldingen van woonfraude.

WK-actie geeft impuls aan leefbaarheid

In maart grepen wij het wereldkampioenschap voetbal aan om de binding tussen bewoners van een straat of buurt te versterken. Tien straten werden beloond met een bijdrage van maximaal 500 euro voor een originele actie rondom het wereldkampioenschap. Tot de gelukkige winnaars behoorde een groep bewoners uit de Pinksterbloemstraat in de wijk Oosseld.



Buurtconciërge start in wijk Schöneveld

Op 1 juni startte onze eerste buurtconciërge, Gerhard Sanders, in de wijk Schöneveld. Samen met bewoners werkt hij aan de verbetering van de leefbaarheid in de wijk. Daarbij gaat het onder andere om het onderhouden van tuinen en achterpaden en het opruimen van zwerfafval. De proef met de buurtconciërge is zo succesvol dat Gerhard zijn werkterrein in 2011 uitbreidt met de wijk De Hoop.



Leefbaarheid Schöneveld-Noord

Sité en het wijkteam zijn eind oktober gestart met een leefbaarheidsproject in Schöneveld-Noord. Sité gaat de achterpaden van de huurwoningen opknappen en het wijkteam gaat allerlei activiteiten voor de bewoners organiseren. Bij alle activiteiten wordt ingezet op een actieve rol van de bewoners zelf. Op zaterdag 20 november organiseerde het wijkteam

de eerste actie om de tuinen winterklaar te maken. Het project loopt tot eind 2011.



Sleuteloverdracht MFA De Zonneboom

In december is multifunctionele accommodatie De Zonneboom in de wijk Oosseld opgeleverd. De Zonneboom biedt onderdak aan de basisschool De Vijverberg en basisschool Juliana, kinderopvang Humanitas en Yunio voor kraam- en jeugdgezondheidszorg. Verder herbergt het gebouw een





Wat doen we in 2011?



In februari voeren wij de Leefbaarheidsmonitor (LEMON) uit onder de inwoners van Doetinchem. De Leefbaarheidsmonitor is een tweejaarlijkse enquête naar de beleving van de leefbaarheid in buurten en wijken. De LEMON-enquête vergelijkt de resultaten uit voorgaande jaren en maakt trends inzichtelijk. We gebruiken de resultaten van de LEMON-enquête bij het opstellen van de wijkvisies.

wijkpost voor de thuiszorg van Sensire en organiseert IJsselkring er tal van activiteiten voor jong en oud op het gebied van welzijn en hulpverlening.

Onrust in wijken

In 2010 is Sité geconfronteerd met een aantal ernstige problemen in wijken. In één wijk ging het om zedenzaak, een hoogoplopend buurtconflict rond een psychiatrische patiënt en een reeks burenruzies. In een andere wijk werd met het bekladden en vernielen van een vrijgekomen huurwoning van Sité kenbaar gemaakt dat allochtonen en buitenstaanders daar niet welkom zijn. Het heeft veel inspanning gevergd om de rust in deze wijken terug te laten keren. Daarin trokken wij samen op met de gemeente Doetinchem.

In samenwerking met de wijkteams starten we in drie Doetinchemse wijken met het project 'Nieuw Noaberschap'. Met dit project willen we de leefbaarheid, cohesie en sociale veiligheid in de wijken een positieve impuls geven door de contacten tussen buurtbewoners te bevorderen. Daarnaast zien wij het project als middel in de strijd tegen vereenzaming, isolering en 'verhuftering' van mensen in buurten. Het project gaat in eerste instantie van start in de wijken Schöneveld en Muziekbuurt, De Huet en Noord.

Als uitvloeisel van het Achterhoekse OGGZ-convenant (Openbare Geestelijke Gezondheidszorg) zoeken we samen de gemeente Doetinchem, de gemeente Oude IJsselstreek en Wonion naar een geschikte locatie voor onconventioneel wonen voor mensen die kampen met psychische problemen of een verslaving. Deze doelgroep zorgt vaak voor overlast in buurten en wijken.

Op 18 februari vieren wij samen met de gebruikers van het pand en de buurtbewoners de officiële opening van onze multifunctionele accommodatie De Zonneboom in de wijk Oosseld.

In 2011 bieden wij de Stichting Eigen Bedreivigheid een pand aan waarin zij hun activiteiten kunnen uitbreiden. De stichting zet zich in voor de opvang en reïntegratie van dak- en thuislozen.

Onze buurtconciërge breidt zijn werkterrein in 2011 uit met de wijk De Hoop.

We vergroten onze zichtbaarheid in de wijken door onze wijkconsulenten meer in de wijken aanwezig te laten zijn. In de wijken trekken zij samen op met onze complexmedewerkers om de leefbaarheid in wijken en buurten te bevorderen.



4 Wij houden wonen betaalbaar

De betaalbaarheid van het wonen staat onder druk. Woonlasten worden grotendeels bepaald door de huurprijs en energielasten. Meer dan voorheen zetten wij ons de komende jaren in om het wonen voor onze klanten betaalbaar te houden.

Wat deden we in 2010?

Duurzaamheidsproject De Hoop

In 2010 hebben wij de grootschalige renovatie van 231 huurwoningen in de Doetinchemse wijk De Hoop afgerond. Alle oude houten kozijnen zijn vervangen door kunststof kozijnen. Verder zijn de woningen beter geïsoleerd. De woningen zijn nu een stuk energiezuiniger. Dat is niet alleen goed voor het milieu, maar ook voor de portemonnee van onze huurders.

Experiment Huur op Maat

Sinds 1 oktober 2008 doet Sité mee aan het landelijke experiment Huur op Maat van de Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting (SEV). Bij Huur op Maat wordt de huurprijs bepaald door het inkomen en de samenstelling van het huishouden. Mensen met een laag inkomen krijgen een korting op de huurprijs. De eerste landelijke resultaten laten zien dat ruim 90 procent van de Huur op Maat-woningen wordt verhuurd aan mensen met lagere inkomens. Het experiment loopt tot 1 oktober 2011.



Wijziging incassobeleid

Op 1 november hebben wij onze automatische huurincassoprocedure verkort. Daardoor kunnen wij nu sneller handelen als mensen in betalingsproblemen komen. Als er huurachterstanden ontstaan nemen we direct contact op met de huurder om te zoeken naar een oplossing. Op die manier voorkomen dat de schulden steeds verder oplopen. De aanpassing van ons incassobeleid had meteen effect. Al na één maand waren de huurachterstanden met 90 procent afgenomen ten opzichte van de maanden daarvoor.

Lage tarieven met WoonEnergie

In oktober hebben wij onze huurders

gewezen op de mogelijkheid om over te stappen op WoonEnergie. WoonEnergie levert tegen scherpe tarieven gas en elektriciteit aan huurders van woningcorporaties. 510 huurders hebben de overstap gemaakt. WoonEnergie is een initiatief van woningcorporaties en branchevereniging Aedes.

31 ontruiming

Sité zet geen mensen uit hun woning als zij buiten hun schuld in financiële moeilijkheden komen. Toch hebben wij in 2010 31 woningen moeten ontruimen. Dat waren er acht minder dan in 2009. In alle gevallen was er sprake van verwijtbaar gedrag of onwil van de huurder.





Wat doen we in 2011?



Vanaf 1 januari zijn alle corporaties wettelijk verplicht minimaal 90 procent van hun woningen met een huur tot en met 652,52 euro per maand toe te wijzen aan huishoudens met een bruto jaarinkomen van maximaal 33.614 euro. Sité hanteert vanaf 1 januari een inkomensgrens van maximaal 43.000 euro, omdat een deel van onze woningzoekenden anders tussen wal en schip dreigt te vallen: zij verdienen te veel voor een sociale huurwoning, maar te weinig om een woning te kunnen kopen. Als in de loop van het jaar blijkt dat wij de norm van 90 procent niet halen, stellen wij ons toewijzingsbeleid bij.

Op 1 oktober 2011 loopt het experiment Huur op Maat af. Vóór die datum evalueren we het experiment met het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, de deelnemende corporaties en de Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting (SEV) en nemen we een beslissing of we na 1 oktober doorgaan met Huur op Maat.

Bij de toewijzing van huurwoningen geven wij nieuwe huurders meer inzicht in de woonlasten die zij kunnen verwachten als zij de woning accepteren. Naast de huurprijs geven we onze klanten een indicatie van de stookkosten, de kosten van overige nutsvoorzieningen, eventuele servicekosten en verzekeringen.

Wij wijzen klanten met (dreigende) schulden actief op bestaande financiële diensten en regelingen en wijzen hen op weg naar de juiste instanties.

We markeren een aantal woningen in onze woningvoorraad bewust als 'goedkoop'. We houden de huurprijs van deze woningen laag door geen extra voorzieningen aan te brengen die de huurprijs opdrijven.



Energieadvies aan huis

Eind 2010 hebben we het project 'Energie besparen is euro's vergaren' afgerond. In totaal hebben 3.628 huurders van Sité in de gemeenten Bronckhorst en Doetinchem een gratis energieadvies en energiebox gekregen. In de box zitten energiebesparende producten, zoals een spaarlamp, een waterbespaarder en een stand-by killer. Doel van het project is huurders bewuster om te laten gaan met energie. Uit de evaluatie bleek dat ruim 80 procent van de deelnemers zich nu meer bewust is van zijn energieverbruik en dat tweederde meer aan energiebesparing doet.

5 Zelf doen waar het kan, ondersteunen waar het moet

Onze klantengroep is divers, net als onze dienstverlening. Het merendeel van onze klanten kan zich prima redden met een sober en eenvoudig dienstenpakket. Bijzondere doelgroepen bieden wij extra ondersteuning en dienstverlening.

Wat deden we in 2010?



Tijdig opzeggen loont

Vanaf 1 juni krijgen huurders die gaan verhuizen een Iris-cheque van 25 euro cadeau als zij de huur tussen de twee en drie maanden voor hun verhuizing opzeggen. Tijdig opzeggen heeft voordelen voor zowel de huurder als Sité. De huurder heeft meer tijd om de woning in goede staat op te leveren en de overname van spullen te regelen met de nieuwe huurder. Sité kan eerder op zoek gaan naar een nieuwe huurder en het eventueel opknappen van de woning voorbereiden.



Informatiemarkt voor senioren

Op 10 april organiseerden wij voor het eerst een wooninformatiemarkt voor senioren. Op de markt kregen de bezoekers informatie over de producten en diensten die Sité specifiek voor senioren te bieden heeft. De informatiemarkt werd druk bezocht en voorzag duidelijk in een behoefte.

Opvang daklozen Achterhoek

De Achterhoekse corporaties hebben samen met gemeenten en hulpverleningsinstellingen een regionaal plan opgesteld voor de opvang en huisvesting van zwervjongeren, daklozen en ex-gedetineerden. De corporaties hebben zich verplicht jaarlijks dertig huurwoningen te reserveren voor deze doelgroepen. Zorginstelling IrisZorg heeft met subsidie van de

gemeente Doetinchem een projectmanager aangesteld die dit project gaat leiden. Verder hebben de partijen afgesproken dat cliënten een vaste begeleider krijgen, zodat ze niet van instantie naar instantie worden gestuurd.

Sité helpt huizen bouwen in La Libertad

De gemeente Doetinchem heeft al jaren een stedenband met La Libertad, een stadje met circa 14.000 inwoners in Nicaragua. Sité ondersteunt de bouw van sociale huurwoningen in La Libertad. In 2010 heeft Sité 10.000 euro bijgedragen aan dit project. Met dit bedrag kunnen de stichting Doetinchem en Ontwikkelingssamenwerking (DOS) en de lokale hulpverleningsorganisatie FC Juntos nieuwe huizen bouwen. In de afgelopen jaren zijn met steun van Sité al 27 huizen gebouwd. De huuropbrengsten van deze woningen worden weer geïnvesteerd in nieuwe woningen.





Wat doen we in 2011?



We breiden de digitale dienstverlening via onze website www.site-woondiensten.nl verder uit. We willen steeds meer diensten via de elektronische weg aanbieden aan onze klanten. Daarmee bieden wij onze klanten meer gemak en keuzevrijheid.

Wij breiden onze website uit met de mogelijkheid om een zoekprofiel aan te maken. Op basis van hun persoonlijke zoekprofiel kunnen woningzoekenden sneller en eenvoudiger een passende woning vinden.

Onze informatiemarkten worden stevast goed bezocht. In 2011 zetten wij dit middel vaker in om onze klanten te informeren over onze dienstverlening en ons woningaanbod. In januari houden wij een informatiemarkt voor belangstellenden over onze nieuwe huurwoningen op Het Nieuwe Pelgrim in Gaanderen.

We voeren een onderzoek uit naar de specifieke woonbehoeften van senioren en starters. Op basis van de resultaten van dat onderzoek bekijken we hoe we onze dienstverlening aan deze doelgroepen verder kunnen verbeteren.

We ronden het project Compleet Wonen in de wijk Overstegen af. Compleet Wonen omvat een pakket aan maatregelen dat Sité samen met Sensire, gemeente Doetinchem en IJsselkring uitvoert om senioren zo lang mogelijk zelfstandig te kunnen laten wonen. Sité heeft twee flats aan de Caenstraat en één aan de Stevinlaan volledig geschikt gemaakt voor senioren.

Wij gaan vaker op huisbezoek bij klanten die door lichamelijke of geestelijke beperkingen niet in staat zijn naar ons kantoor te komen.

We introduceren een eigenbijdrageregeling voor klanten met specifieke woonwensen, die boven de standaard dienstverlening uitstijgen.

Als bezuinigingsmaatregel gaat de gemeente Doetinchem besparen op haar stedenbanden. In 2011 evalueren wij onze deelname aan het woningbouwproject in La Libertad. Bij deze evaluatie betrekken wij ons digitale klantenpanel via www.denkmeemetsite.nl.

Intensievere samenwerking Stichting Eigen Bedreivigheid

In 2010 hebben wij de in 2009 gestarte samenwerking met de Stichting Eigen Bedreivigheid in Doetinchem verder uitgebouwd. Deze stichting heeft als doel om mensen met psychische aandoeningen, sociale problematiek, een verslaving of mensen zonder een dak boven hun hoofd in een veilige omgeving weer tot bloei te laten komen. De stichting heeft ongeveer 20 dagelijkse klanten.

Brand in flatgebouw Beethovenlaan

In een flatgebouw aan de Beethovenlaan in Doetinchem brak op 20 december brand uit. Acht woningen waren daardoor tijdelijk niet meer bewoonbaar. Sité heeft binnen twee dagen gezorgd voor alternatieve woonruimte voor de getroffen bewoners. Vier appartementen moeten de komende maanden geheel gerenoveerd worden.





6 Naar een solide verankering in de Achterhoek

Het speelveld van corporaties verandert snel. Wij willen het verschil maken door ons werk zo goed mogelijk te doen. We sturen op integer handelen, goed bestuur en maximale openheid over onze motieven en plannen. Zo werken we aan een solide lokale verankering in de Achterhoek.

Wat deden we in 2010?

Beeld over Sité is positief

In 2010 hebben wij onderzoek laten doen naar het beeld dat huurders, woningzoekenden, kopers, zakelijke relaties en medewerkers van Sité hebben. We hebben deze doelgroepen gevraagd ons te beoordelen op zeven aspecten: samenwerking, openheid en transparantie, professionaliteit, klantgerichtheid, maatschappelijk karakter, lokale betrokkenheid, en toekomstgerichtheid. Het imago-onderzoek laat zien dat wij op al deze aspecten ruim voldoende scores. De hoogste waardering krijgen wij voor onze openheid en transparantie. Aandachtspunt is de samenwerking met kopers en woningzoekenden. Op dat aspect scoren we relatief laag, maar nog altijd ruim voldoende. Een resultaat waar we trots op mogen zijn!

Sité doet mee aan NL DOET

Op 19 maart hebben 32 medewerkers van Sité meegedaan aan NL DOET, de grootste vrijwilligersactie van Nederland. Onze medewerkers waren te vinden bij Scouting Hamaland, waar zij het clubhuis hebben geschuurd en geschilderd. Een andere groep heeft bij verzorgingshuis het Weerdje en woonzorgcentrum Waterrijk van Sensire de terrassen schoongespoten. Bij stichting Zozijn hebben onze medewerkers diverse schilderklussen gedaan. Verder hebben een paar medewerkers een groep senioren een



leuk uitje bezorgd naar het Stadsmuseum in Doetinchem. In de gemeente Doetinchem klusten meer dan tweehonderd mensen op zestien verschillende locaties in het kader van NL Doet.

Geslaagd huurdersdebat

Op 8 juni organiseerden Sité en bewonersvereniging Siverder voor de tweede keer een huurdersdebat in schouwburg Amphion. Thema van dit debat

was 'goed en slecht huurderschap'. Ongeveer 90 huurders gingen hierover met elkaar in discussie. Goed huurderschap wordt vaak geassocieerd met goed noaberschap. Er zijn voor elkaar, helpen waar nodig. Niet wachten tot de burens iets vragen, maar spontaan iets doen. Een slechte huurder betaalt de huur niet of past zich niet aan de leefstijl van de buurt of wijk aan. De meeste huurders vinden het helemaal niet nodig vinden om goed huurderschap te belonen, maar wel om slechte huurders aan te pakken. Naar aanleiding van het debat hebben wij besloten onze buurtconciërge ook actief in te zetten in de wijk De Hoop. Onze complex- en wijkmedewerkers hebben binnen hun eigen planning tijd vrij gemaakt om het toezicht en de handhaving van beleid in onze wijken verder te intensiveren.





Wat doen we in 2011?

We geven onze klanten nog meer invloed op ons beleid. In 2011 krijgt de participatie met onze klanten een vaste plek in onze beleidscyclus. Dat betekent dat we geen beslissingen voor en over onze klanten nemen zonder dat we zeker zijn van de behoeften en mening van de klant.

In 2011 sluiten wij ons aan bij de nieuw op te richten Achterhoekse coöperatie, waarin overheden, bedrijfsleven en andere organisaties samenwerken aan toekomstplannen voor de Achterhoek.

We versterken ons netwerk van maatschappelijke partners in de regio. We versterken de samenwerking met bijvoorbeeld de Provincie Gelderland, zorgpartijen, onderwijsinstellingen en politie.

Op basis van de Regionale Woonvisie Achterhoek 2010-2020 maken wij concrete afspraken met de gemeenten Bronckhorst en Doetinchem over nieuwbouw en aanpassing van de bestaande bouw in deze gemeenten.

We bouwen de samenwerking met de vijf andere Achterhoekse corporaties in ACo-verband verder uit en starten samen nieuwe projecten op.

Denk mee met Sité

Via www.denkmeemetsite.nl heeft ons digitale klantenpanel ook in 2010 weer met ons meegedacht over actuele onderwerpen. In het voorjaar hielden wij een klantenpeiling over de kwaliteit van onze dienstverlening en de mogelijkheden om met Sité in contact te komen (website, balie, telefoon). In totaal deden 472 klanten mee aan dit onderzoek. Het merendeel van de panelleden is tevreden over onze dienstverlening, de contactmogelijkheden en onze bereikbaarheid.

In december hielden wij een peiling over de maatschappelijke rol van Sité. Vrijwel alle panelleden herkennen en waarderen de maatschappelijke rol van Sité. Het meeste belang hecht men aan zaken waar men zelf direct belang bij heeft, zoals energiebesparende maatregelen, het aanpakken van burenoverlast en fysieke maatregelen in de woonomgeving. Zaken waar men geen direct belang bij heeft worden minder belangrijk gevonden. Denk hierbij aan de huisvesting van dak- en thuislozen en ex-gedetineerden en bedrijfsauto's op aardgas.



7 De organisatie dient de doelen

Meer doen met minder middelen. Dat is de uitdaging waar Sité de komende jaren voor staat. De oplossing ligt in de combinatie van een efficiënte bedrijfsvoering, een solide financieel beleid en het binden van professionele, betrokken en integere medewerkers.

Wat deden we in 2010?

Organisatieontwikkeling

In 2010 hebben we grote stappen gezet in de ontwikkeling van onze organisatie. De organisatieontwikkeling heeft een nieuwe besturingsfilosofie, organisatiemodel en aangepast organogram opgeleverd. Sité ontwikkelt zich naar een nog efficiëntere en resultaatgerichtere organisatie. De organisatieontwikkeling heeft van alle medewerkers veel inspanning gevergd naast het normale dagelijkse werk, maar er ligt nu een solide basis waarop we volgend jaar kunnen voortbouwen.

Betere afstemming interne werkprocessen

In het afgelopen jaar hebben we veel energie gestoken in het beter op elkaar afstemmen van interne werkprocessen en het verbeteren van ons gegevensbeheer om

klantvragen op het gebied van huurincasso, stook- en servicekosten en VvE-aangelegenheden beter te kunnen beantwoorden.

Meerjarenvisie Kompas

Een hoogtepunt in 2010 was de vaststelling van onze nieuwe meerjarenvisie Kompas. In Kompas hebben wij de koers van Sité voor de komende jaren opnieuw bepaald.

FSC-certificering verplicht voor aannemers

Vanaf 1 augustus doet Sité alleen nog zaken met aannemers die FSC-gecertificeerd zijn. Alleen zo kunnen wij er zeker van zijn dat er daadwerkelijk duurzaam geproduceerd FSC-hout wordt toegepast in onze projecten. De meeste bedrijven waar wij mee samenwerken hebben hun FSC-certificaat op tijd behaald.



Groen Gas certificaat voor Sité!

Op 23 juni heeft Sité als eerste organisatie in Doetinchem een Groen Gas certificaat gekregen. Het certificaat werd uitgereikt door wethouder Steven Kroon bij Kuster Olie in Doetinchem. Met de uitreiking van het Groen Gas certificaat hoopt de gemeente Doetinchem het rijden op Groen Gas te stimuleren. Sité heeft vorig jaar als één van de eerste bedrijven uit de regio haar wagenpark grotendeels vervangen door aardgasvoertuigen. Daarmee hebben wij een belangrijke bijdrage geleverd aan de promotie van CO₂-neutraal rijden.

Klantonderzoeken

In het afgelopen jaar hebben wij diverse klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd. Onze klanten zijn tevreden over onze





Wat doen we in 2011?



In 2011 laten wij een maatschappelijke visitatie uitvoeren door een onafhankelijk bureau. Alle corporaties moeten één keer per vier jaar een visitatie laten doen. In de visitatie worden de prestaties van Sité in kaart gebracht en getoetst aan de verwachtingen van onze stakeholders. De visitatie helpt ons bij het aanscherpen van ons beleid en het verbeteren van onze werkprocessen.

In een krappere wordende arbeidsmarkt wil Sité een aantrekkelijke werkgever zijn en blijven. Professionele en betrokken medewerkers zijn daarbij van vitaal belang. In 2011 ontwikkelen we een eigentijds personeels- en wervingsbeleid.

We blijven sturen op een sobere en doelmatige bedrijfsvoering. We gaan actief op zoek naar mogelijkheden om beter, sneller en goedkoper te gaan werken door samen te werken met andere organisaties in de regio.

We ronden we ons interne organisatieontwikkelingstraject af. De verdere ontwikkeling van onze organisatie gaat door via de reguliere bedrijfsvoering.



dienstverlening bij spoedreparaties.

Verzoeken die behandeld zijn door onze eigen klantenservice krijgen het rapportcijfer 8,3. De waardering voor de behandeling van verzoeken die buiten kantooruren via onze externe meldkamer lopen ligt iets lager, maar is nog altijd ruim voldoende (7,7). Ongeveer 50 huurders is gevraagd naar hun tevredenheid over onze dienstverlening binnen het mutatieproces (verhuizingen). Hiervoor krijgen wij het rapportcijfer 7,3. Voorstellen voor verbetering van het mutatieproces, zoals het bespoedigen van de eindafrekening, zijn inmiddels opgepakt. Ook het schoonmaakonderhoud door schoonmaakbedrijven in onze appartementencomplexen is onderwerp van klantonderzoek geweest. Hiervoor geven onze klanten ons een 7.



Over Sité

Missie: waar wij voor staan

Sité biedt geschikte en betaalbare woningen aan huishoudens in de gemeenten Bronckhorst en Doetinchem. Daarbij zetten wij ons extra in voor huishoudens die door financiële beperkingen of een zorgvraag geen passende woning kunnen vinden in ons werkgebied. Vanuit het besef dat wonen meer is dan een dak boven je hoofd, maken wij ons samen met bewoners en maatschappelijke partners sterk voor leefbare wijken en dorpen waar mensen zich thuis voelen en zich kunnen ontwikkelen. Vanuit onze basistaak wonen voelen wij ons medeverantwoordelijk voor bredere maatschappelijke opgaven in de regio.

Visie: waar wij voor gaan

Wij gaan voor mensen, vooral voor die mensen die een steuntje in de rug nodig hebben. Voor een betaalbaar en gevarieerd woningaanbod in leefbare buurten waar mensen zich thuis voelen. Wij gaan voor een beleid waarin de stem van onze klanten en stakeholders doorklinkt. Wij kijken over de grenzen van ons werkgebied heen en leveren een positieve bijdrage aan de ontwikkeling van een mooie, gezonde en leefbare Achterhoek.

Kernwaarden: waar wij vanuit werken

Wij zijn bevlogen: we geloven dat wij met ons werk het verschil kunnen maken.

Wij zijn realistisch: we zijn ambitieus maar realiseren ons ook dat niet alles kan.

Wij zijn open: we luisteren naar ideeën van anderen en laten ons inspireren.

Management

Het management van Sité bestond in 2010 uit:

- Claus Martinot (directeur-bestuurder)
- Hans van Es (manager Wonen)
- Berny Gusing (manager Bedrijfsvoering)
- Rémi van der Heide (manager Strategie & Vastgoed)

Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen van Sité bestond in 2010 uit:

- Hans Scheinck (voorzitter)
- Marie-Antoinette Bäckes-Kapteijn (lid)
- Bert Hobbelink (lid)
- Jan Jurriëns (lid)
- Monique Smeijers (lid)

Sité in cijfers

Algemeen

Totaal aantal woningen	6.882
Mutatiegraad per jaar	9%
Totale leegwaarde huurwoningen (WOZ)	€ 1.088.012.000
Garages	136
Bedrijfsruimten/winkels	81
Aantal medewerkers	117 fte

Gemeente Bronckhorst

Totaal aantal woningen	14.738
Aantal woningen van Sité	591 (4%)

Gemeente Doetinchem

Totaal aantal woningen	21.400
Aantal woningen van Sité	6.291 (29%)

Colofon

Deze publicatie is een uitgave van Sité Woondiensten.

Sité Woondiensten
Postbus 172
7000 AD Doetinchem
Telefoon: (0314) 37 20 00
E-mail: site@site-woondiensten.nl
Website: www.site-woondiensten.nl

Tekst
Team Communicatie, Sité

Fotografie
Hans Prinsen
Maurits Gemmink
Gerard Mühlradt
Sité Woondiensten

Vormgeving
LaVerbe, Nijmegen

Druk
Ratio Sluis Grafisch Totaal, Doetinchem



