



Terugblik & Vooruitblik: Sité in 2011 en 2012

ECHT WOONGENOT.



ACHTERHOEK.

Sité





Van dromen naar doen

Met een zekere trots presenteer ik u onze Terugblik & Vooruitblik, want ook in tijden van crisis hebben wij vorig jaar weer heel veel mooie projecten weten te realiseren in de gemeenten Bronckhorst en Doetinchem.

Terugblikken...

We hebben veel vooruitgang geboekt met onze nieuwbouwprojecten. De eerste fase van het Lookwartier is opgeleverd en ons herstructureringsproject in de wijk Oosseld hebben wij na ruim tien jaar met een prachtig buurtfeest afgesloten. Na een moeilijke fase wordt er ook op Het Nieuwe Pelgrim in Gaanderen weer volop gebouwd, dus ook daar gaat het nu de goede kant op. Ook op sociaal-maatschappelijk vlak hebben we vorig jaar veel gedaan. Zo zijn we samen met het wijkwerk in Doetinchem gestart met het vernieuwende project Nieuw Naoberschap om de saamhorigheid tussen oude en nieuwe bewoners in de wijken te bevorderen.

Verder hebben wij weer tientallen projecten gerealiseerd om de leefbaarheid in wijken en buurten te verbeteren. Onze nieuwe aanpak van 'minder gedogen, meer handhaven' begint daarbij zijn vruchten af te werpen. We zijn zichtbaar aanwezig in de wijken en wijzen onze huurders meer dan voorheen op hun plichten als het gaat om goed huurderschap.

Ook binnen onze eigen organisatie is er veel veranderd. Begin 2011 hebben wij ons interne organisatieontwikkelingstraject afgerond, dat was ingezet om van Sité een efficiëntere en resultaatgerichte organisatie te maken. Een onafhankelijke visitatiecommissie bevestigde in het voorjaar dat wij er de afgelopen jaren in

zijn geslaagd een omslag te maken 'van dromen naar doen'. Sité wordt herkend als een van de beter presterende corporaties qua maatschappelijke betrokkenheid, 'drive' en positie in de samenleving. Daar zijn wij enorm trots op. Verderop in dit jaaroverzicht leest u meer over de resultaten van deze visitatie.

...en vooruitblikken

In deze Terugblik & Vooruitblik kijken we niet alleen terug op het voorbije jaar, maar laten we u ook zien wat onze plannen voor dit jaar zijn. 2012 belooft geen gemakkelijk jaar te worden. De aanhoudende economische crisis, de nieuwe bezuinigingsplannen van het kabinet en nieuwe wet- en regelgeving vanuit het Rijk perken onze (financiële) speelruimte steeds verder in. Maar juist in tijden van crisis liggen er volop kansen om onze maatschappelijke legitimiteit te bewijzen. Er liggen vele maatschappelijke opgaven, waarin wij als corporatie een prominente rol kunnen vervullen. Ten eerste het realiseren van voldoende betaalbare woningen: niet alleen voor de allerlaagste inkomens, maar ook voor middengroepen. Ten tweede ligt er een grote opgave in het herstructureren van onze woningvoorraad met het oog op de krimp en vergrijzing in de Achterhoek. Ten derde ondersteunen wij partijen bij het realiseren van huisvesting voor specifieke groepen in onze samenleving. Samen met onze partners spannen wij ons in om de Achterhoek 'toekomstproof' te maken. Het zijn deze maatschappelijke drijfveren die ons binnen Sité iedere dag weer binden. Om deze ambities in crisistijd overeind te kunnen houden, moeten we ervoor zorgen

dat Sité er lean and mean voor komt te staan. Wij realiseren maatschappelijke doelen met maatschappelijk kapitaal. Daarbij past een sobere, doelgerichte cultuur en een zakelijke aansturing. De laatste jaren hebben wij gestuurd op een efficiënte en doelmatige bedrijfsvoering. Vorig jaar hebben wij al een aanzienlijke kostenreductie gerealiseerd, maar voor 2012 leggen we de lat nog een stukje hoger. Met efficiënter werken alleen komen we er niet. We moeten ook scherpere keuzes maken in wat wij wel en wat wij niet meer doen.

We gaan een spannende tijd tegemoet. De maatschappelijke veranderingen en de beperktere financiële mogelijkheden zetten soms wat spanning op de relatie met onze partners. Maar u mag van ons verwachten dat wij tot het uiterste zullen gaan om onze ambities voor 2012 waar te maken.

Claus Martinot,
directeur-bestuurder



Inhoud

Voorwoord Claus Martinot: Van dromen naar doen	2
1 Passend huisvesten van onze doelgroep	4
2 Bijdragen aan vitale buurten	6
3 Samenwerking met onze partners	8
4 Waarborgen van (financiële) continuïteit	10
5 Maatschappelijk functioneren van Sité	12
6 Sité in cijfers	13
7 Financiële kasstroomcijfers van 2011	14
8 Over Sité	15
Colofon	16



1 Passend huisvesten van onze doelgroep

Sité biedt betaalbare en duurzame huisvesting aan mensen in de gemeenten Bronckhorst en Doetinchem. Wij spannen ons extra in voor mensen die door een laag inkomen of een zorgvraag niet op eigen kracht aan een passende woning kunnen komen.

Wat deden we in 2011?

Wijk- en buurtvisies

We hebben wijk- en buurtvisies opgesteld voor De Happend/Leerinkstraat, Muziekbuurt, Overstegen-West, Schrijvers- en Dichtersbuurt, IJkenberg, De Huet en Gaanderen. In 2012 gaan we hierover in gesprek met de bewoners en de gemeente Doetinchem.

Eerste fase Lookwartier gereed

Minister-president Mark Rutte bracht op 13 april een werkbezoek aan Doetinchem en nam daarbij een kijkje in het Lookwartier. Rutte complimenteerde Sité met het feit dat wij ondanks de crisis door zijn gegaan met bouwen. In het Lookwartier bouwden wij in totaal 123 woningen. De laatste woningen en commerciële ruimten zijn in de zomer opgeleverd. In de huidige marktsituatie verloopt de verhuur en verkoop van de woningen boven verwachting.



Nieuwe Pelgrim groeit gestaag

De ontwikkeling van Het Nieuwe Pelgrim in Gaanderen zit weer in de lift. In mei kregen de bewoners van 21 huurwoningen de sleutel van hun nieuwe huis. In oktober startten we met de bouw van twintig betaalbare koopappartementen voor starters. Met Sensire en Klaassen Vastgoedontwikkeling bereikten we een akkoord over de bouw van een wooncomplex voor senioren.

Start bouw Langstraat

Op 23 mei vierden wij de start van de bouw van ons appartementencomplex aan de Langstraat in Gaanderen. In het gebouw komen elf wooneenheden voor mensen met een vorm van autisme. Zij krijgen begeleiding van stichting De Overstap.



Proef Huur op Maat geslaagd

Sinds 1 oktober 2008 doen wij mee aan het landelijke proefproject Huur op Maat van de Stuurgroep Experimenten Volkshuis-

vesting (SEV). Na drie jaar is de proef met inkomensafhankelijke huren geëvalueerd. Het resultaat is positief: Huur op Maat maakt meer woningen betaalbaar voor mensen met de laagste inkomens. Wij hebben in 2011 meer dan 90 procent van onze sociale huurwoningen toegewezen aan onze primaire doelgroep en voldoen daarmee aan de norm van het Rijk.



Betaalbaarheid

Wij spannen ons in om het wonen betaalbaar te houden voor mensen met een smalle beurs, maar we zien dat steeds meer klanten in financiële problemen komen. Samen met hulpverleningsinstanties doen wij er alles aan om huisuitzettingen te voorkomen. Helaas hebben wij in 2011 toch 39 woningen moeten ontruimen.

Bijzondere doelgroepen

In het kader van regionale afspraken (PACT) met gemeenten en hulpverleningsinstellingen hebben de Achterhoekse corporaties



Wat doen we in 2012?

We maken wijk- en buurtvisies voor Achter-Drempt, Baak, Bronckhorst, Hoog-Keppel, Laag-Keppel, Olburgen, Oosseld, Schöneveld, Steenderen en Voor-Drempt.

Met de gemeenten Bronckhorst en Doetinchem vertalen we de Regionale Woonvisie Achterhoek 2010-2020 naar lokale woonvisies per gemeente.

In februari leveren we het appartementencomplex aan de Langstraat op.

Op Het Nieuwe Pelgrim starten we in het voorjaar met de bouw van zeven sociale huurwoningen en een wooncomplex voor senioren. In de zomer leveren we het appartementencomplex Cinq op.

In januari besloot de minister van Binnenlandse Zaken het experiment Huur op Maat na 1 april niet voort te zetten. Wij beraden ons op alternatieve mogelijkheden om ons maatschappelijk kapitaal effectief in te zetten voor onze primaire doelgroep.

Begin maart introduceren wij samen met vier andere corporaties een nieuw woonruimteverdeelsysteem voor de Achterhoek. Op de nieuwe website www.thuisindeachterhoek.nl vinden woningzoekenden het complete aanbod aan huur- en koopwoningen van de corporaties.

In het midden en westen van het nieuwe woongebied Wijnbergen starten we met de bouw van 44 eengezinswoningen (sociale huur). Daarnaast zijn wij van plan 32 woningen af te nemen in het nieuwbouwproject Iseldoks.

De ontwikkeling van het appartementencomplex aan de Boddens Hosangstraat in Doetinchem is vertraagd door ruimtelijke procedures. De planning is om najaar 2012 te starten met de bouw. In het gebouw komen winkels en zorgappartementen voor somatische cliënten van Sensire.

We verschuiven de focus van klantgestuurd naar planmatig onderhoud. We starten met grootschalig onderhoud aan De Marke en de Kerkstraat in Drempt, de Papaverstraat en de Dreven in Doetinchem.

vorig jaar dertig woningen geleverd voor de huisvesting van zwerfjongeren, daklozen en ex-gedetineerden. Sité heeft daarnaast vijf woningen toegezegd aan stichting Autimaat voor de huisvesting van jongeren met een autismestoornis. Ook leveren wij tijdelijk vijf woningen aan IrisZorg voor de opvang van dak- en thuislozen in de aanlooperperiode naar de realisatie van een beschermde woonvoorziening aan de Terborgseweg in Doetinchem.

Start Kamers met Uitzicht

Eind oktober zijn we samen met Lindenhout gestart met het project Kamers met Uitzicht aan de Leerinkstraat in Doetinchem. Acht kwetsbare jongeren in de leeftijd van 17 tot 23 jaar krijgen een jaar lang begeleiding bij het zelfstandig wonen. Jongeren die het traject succesvol doorlopen krijgen met voorrang een woning van Sité aangeboden.

Duurzaamheid

We hebben ruim 9 miljoen euro geïnvesteerd in de verduurzaming van ons woningbezit. De galerijen van ons complex aan de Marsmanstraat zijn opgehoogd en de gevelkozijnen van onze woningen aan de Beetsstraat, Staringstraat en Multatulistraat zijn vervangen. Bij schilderwerk aan diverse complexen zijn energetische maatregelen getroffen, zoals het aanbrengen van isolatieglas en spouwmuurisolatie.



2 Bijdragen aan vitale buurten

Bewoners maken de buurt met elkaar. Sité helpt graag een handje mee door goede initiatieven van bewoners te ondersteunen en te handhaven als dat nodig is.

Wat deden we in 2011?

Buurtconciërge start in De Hoop

Vorig jaar heeft onze buurtconciërge zijn werkgebied uitgebreid met de wijk De Hoop. In 2010 zagen we nog een stijging van het aantal klachten van bewoners over het onderhoud van tuinen en achterpaden. In 2011 is het aantal klachten door de inzet van de buurtconciërge met 50 procent gedaald ten opzichte van 2008. Onze vier wijk- en complexmedewerkers leggen zich meer toe op het handhaven van de leefbaarheid. Uit benchmarkgegevens blijkt dat onze inzet hiermee boven het landelijk gemiddelde ligt.



Project Schöneveld-Noord afgerond

Eind 2011 is het leefbaarheidsproject in Schöneveld-Noord afgerond. Samen met de buurtbewoners hebben wij de achterpaden en tuinen opgeknapt en de oude garages gesloopt. Het wijkteam organiseerde het hele jaar door tal van activiteiten om bewoners te stimuleren zelf de handen uit de mouwen te steken.

Leefbaarheid scoort ruim voldoende

Doetinchemmers geven gemiddeld een 7,5 voor de leefbaarheid in hun buurt. Dat blijkt uit de Lemonenquête die in februari is uitgevoerd door het wijkwerk, waarin de gemeente Doetinchem, politie, IJsselkring en Sité nauw samenwerken. Wij gebruiken de resultaten van de lemonenquête bij het opstellen van onze wijk- en buurtvisies en bij het bepalen van leefbaarheidsprojecten per buurt.



Minder gedogen, meer handhaven

Om de groeiende overlast en woonfraude terug te dringen, zijn we gestart met ons lik-op-stukbeleid van 'minder gedogen, meer handhaven'. Onze nieuwe aanpak heeft positieve effecten op de leefbaarheid in de wijken.

Proefproject Nieuw Naoberschap

Het wijkwerk en Sité zijn in maart gestart met het proefproject Nieuw Naoberschap. Met een knipoog naar de traditionele Achterhoekse burenzorg proberen we de leefbaarheid en saamhorigheid in wijken te

vergroten door contacten tussen bestaande en nieuwe bewoners te stimuleren. Het project is in vier Doetinchemse wijken gestart: Schöneveld, Muziekbuurt, De Huet en Noord. Buurtbewoners zijn enthousiast over het project. Het initiatief verspreidt zich nu ook naar andere delen van de stad.



Burendag in De Hoop

In 2010 was er onrust in de wijk De Hoop door een zedenzaak en een aantal burenruzies. In 2011 is de rust teruggekeerd in de wijk. Op landelijke Burendag in september organiseerden wij samen met bewoners en het wijkteam een gezellige picknick in het Canadapark. Samen maakten de bewoners een fotoboek 'Het gezicht van De Hoop' en een mooi schilderij dat een plek heeft gekregen in buurthuis Fort Garry Horse.





Wat doen we in 2012?

Onze wijkwerkpartners zijn genoodzaakt te snijden in hun budgetten door bezuinigingen vanuit het Rijk. Met hen maken wij heldere afspraken over ieders taken en verantwoordelijkheden.

In samenspraak met de gemeente Doetinchem hebben we de noordelijke wijken (Noord, Overstegen, IJkenberg) tot prioriteitswijken bestempeld. Naast renovatie van de woningen, gaan we samen met de bewoners werken aan een leefomgeving die schoon, heel en veilig is.

We zetten onze aanpak van 'minder gedogen en meer handhaven' in de wijken voort. Vanaf januari gaat onze buurtconciërge ook aan de slag in een deel van de wijk Noord (IJkenberg en West-Indische Buurt).

We besteden meer tijd aan de aanpak van de toenemende hoeveelheid zwaardere overlastzaken in de wijken en minder tijd aan 'klein leed'. Wij stimuleren bewoners om zelf tot oplossingen te komen of verwijzen hen door naar Buurtbemiddeling.

We sluiten een convenant met de gemeente Doetinchem, politie Noord- en Oost-Gelderland over de uitwisseling van informatie over aspirant-huurders om woonoverlast effectief aan te kunnen pakken.

Na twee jaar stoppen we met de inzet van een beveiligingsbedrijf in de Muziekbuurt: de veiligheid en leefbaarheid zijn genormaliseerd.

Samen met de gemeente Doetinchem en IJsselkring zetten we het succesvolle project de Buurtkamer in de wijk Overstegen voort. De Buurtkamer is een kleinschalige ontmoetingsplek voor bewoners van 55 jaar en ouder.

We vervangen het asfalt op de achterpaden van 107 gerenoveerde woningen in Oosseld door nieuwe verharding.

In samenwerking met het wijkteam voeren we een voorzieningencheck uit bij onze huurders aan de Verzetslaan.

Geslaagd buurtfeest in Oosseld

Met een groot buurtfeest is het project Vitaal Oosseld op 29 oktober na ruim tien jaar afgesloten. In Oosseld is tweederde van de oorspronkelijke huurwoningen gesloopt. De overgebleven woningen zijn gerenoveerd en de openbare ruimte is compleet vernieuwd. Sité bouwde 300 nieuwe koop- en huurwoningen. Aan de Dennenweg verrees een nieuw centrum met winkels, woningen en een multifunctionele accommodatie. De Zonneboom biedt onderdak aan twee basisscholen, kinderopvang, kraam- en jeugdgezondheidszorg en een wijkpost voor de thuiszorg.



Voorzieningencheck Leerinkstraat

In samenwerking met het wijkteam hebben wij een voorzieningencheck uitgevoerd bij onze huurders aan de Leerinkstraat in Doetinchem. Veel mensen blijken geen gebruik te maken van financiële regelingen waar zij wel recht op hebben. In totaal is meer dan 2.000 euro opgehaald voor de bewoners.



3 Samenwerking met onze partners

De veranderingen in de Achterhoek stellen ons en onze partners voor grote opgaven. We hebben elkaar hard nodig om de Achterhoek vitaal en gezond te houden. Wij sturen op een

duurzame relatie met onze partners, die recht doet aan ieders positie en verantwoordelijkheid. Vertrouwen en wederzijds respect zijn daarbij sleutelbegrippen.

Wat deden we in 2011?

Samenwerking Achterhoekse Corporaties

De intensievere samenwerking tussen de Achterhoekse corporaties (De Woonplaats, ProWonen, Woningstichting Bergh, Woningstichting Dinxperlo, Wonion en Sité) is zeer succesvol. Op het gebied van de Regionale Woonvisie, woonruimteverdeling en huisvesting van bijzondere doelgroepen heeft de ACo-samenwerking duidelijk meerwaarde gehad. De komende jaren zetten we de samenwerking op deze onderwerpen voort.

Uitwerking Regionale Woonvisie

In 2011 zijn we gestart met het vertalen van de Regionale Woonvisie Achterhoek 2010-2020 naar concrete woningbouwprogramma's per gemeente. De Achterhoekse corporaties hebben op basis van de woonvisie een regionaal strategisch voorraadbeleid opgesteld.

Achterhoek Agenda 2020

Samen met 300 Achterhoekse ondernemers, overheden en maatschappelijke organisaties hebben wij ons eind 2011 verbonden aan de uitvoering van de Achterhoek Agenda 2020. Hierop staan projecten op het gebied van innovatieve en duurzame economie, vitale leefomgeving, goede bereikbaarheid en kansen voor het platteland. Met onze deelname aan de

werkplaats Vitale leefomgeving dragen we op ons werkterrein actief bij aan de realisatie van deze toekomstagenda.

Doetinchemse Uitdaging

Wij hebben ons aangesloten bij de Doetinchemse Uitdaging. Dit samenwerkingsverband van overheid, maatschappelijk middenveld en bedrijfsleven stelt gratis menskracht, materialen en middelen beschikbaar aan sportverenigingen, buurthuizen, scholen en andere maatschappelijke instellingen.



Uitwisseling persoonsgegevens

Op 5 juli ondertekenden wij een convenant met de gemeente Doetinchem over de uitwisseling van persoonsgegevens van (aspirant)huurders. Beide partijen kunnen hun klanten nu beter van dienst zijn, omdat zij uitgaan van dezelfde actuele gegevens.

Klantpeilingen

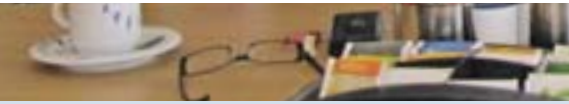
Wij luisteren naar de mening van onze klanten. Dat doen wij door structureel overleg te voeren met bewonersvereniging Siverder. Daarnaast houden wij tweemaal per jaar een enquête onder de 680 leden van ons klantenpanel via de website denkmeemetsite.nl. De eerste enquête ging over energiebesparing. Onze klanten verwachten dat wij hen hierover voorlichten en dat wij maatregelen nemen om woningen energiezuiniger te maken. Ongeveer de helft van de huurders is bereid meer huur te betalen, mits de huurverhoging lager is dan de besparing op het energieverbruik. De tweede enquête ging over actief burgerschap. Onze klanten hebben er begrip voor dat er in tijden van bezuinigingen een groter beroep wordt gedaan op de eigen verantwoordelijkheid van de burger. Onze huurders zijn ook bereid die verantwoordelijkheid te nemen, maar verwachten wel dat Sité hen daarbij ondersteunt.

Jongeren debat

De doelgroep jongeren (17 t/m 25 jaar) stond centraal in al onze participatieactiviteiten. In een krimpende markt is het belangrijk de woonwensen van jongeren te kennen, want zij zijn de huurders van de toekomst. Het hele jaar door hebben we jongeren actief opgezocht. Hoogtepunt



Wat doen we in 2012?



We zetten de samenwerking met de Achterhoekse corporaties in ACo-verband voort. Speerpunten in 2012 zijn de lancering van ThuisindeAchterhoek.nl en de samenwerking met Wonion en ProWonen op het gebied van onze bedrijfsvoering.

We breiden we de samenwerking met Wonion en ProWonen verder uit. De krachtenbundeling moet leiden tot een betere dienstverlening aan de klant en kostenbesparing.

We werken actief mee aan de uitvoering van de Achterhoek Agenda 2020 door deelname aan de werkplaats Vitale leefomgeving.

Samen met ProWonen gaan we verder met de uitvoering van de prestatieafspraken met de gemeente Bronckhorst.

We maken nieuwe prestatieafspraken met de gemeente Doetinchem en zetten daarbij in op een duurzaam partnerschap.

We realiseren een aantal projecten op het gebied van wonen en zorg. We doen dit in samenwerking met Sensire (Het Nieuwe Pelgrim, Boddens Hosangstraat) en stichting De Overstap (Langstraat in Gaanderen).

In 2012 zetten we de ideeën die het in december gehouden jongerendebat (Block Party) heeft opgeleverd om in concrete projecten voor jongeren.

We versterken de samenwerking met onze partners in het wijkwerk en de ketensamenwerking met IrisZorg en Pauopus.

We nemen deel aan het Platform Schuldhelpverlening in de gemeente Doetinchem en sturen samen met IJsselkring, stichting MEE en het Centraal Loket Schuldhelpverlening op een snellere aanpak van schuldproblemen van onze huurders.

was het jongerendebat (Block Party) over het thema Wonen in Doetinchem, dat wij op 14 december samen met de Jongerenraad, de Gruitpoort, jongerenorganisatie Plutus, IJsselkring en The Freshmen Group organiseerden. Ruim zestig jongeren kwamen op de Block Party af. De avond werd geleid door Valerio Zeno, de bekende televisiepresentator van jongerenomroep BNN.



Prestatieafspraken met gemeenten

Samen met ProWonen hebben wij gewerkt aan de uitvoering van de prestatieafspraken met de gemeente Bronckhorst. De gemeente Doetinchem werkt aan een structuurvisie op Doetinchem, waarvoor wij input hebben geleverd. De structuurvisie vormt ook de basis voor nieuwe prestatieafspraken tussen Sité en gemeente Doetinchem.



4 Waarborgen van (financiële) continuïteit

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 2011?

Organisatieontwikkeling afgerond

Begin 2011 hebben wij ons interne organisatieontwikkelingstraject afgerond. Dit heeft een nieuwe besturingsfilosofie en organisatiemodel opgeleverd. Alle medewerkers hebben zich enthousiast ingezet om Sité om te vormen tot een efficiëntere en resultaatgerichtere organisatie en de integrale samenwerking te verbeteren. De komende tijd gaan we onze bedrijfsprocessen nog efficiënter inregelen. Als wij de doelen uit ons meerjarenplan Kompas willen realiseren, dan zullen wij onze bedrijfskosten omlaag moeten brengen. Dat doen we door intensievere samenwerking met andere partijen waardoor schaalvoordelen ontstaan, door efficiënter te werken, door bewustere keuzes te maken en door te blijven focussen op onze primaire doelgroep.

Toezichtskader herijkt

Begin 2011 heeft de Raad van Commissarissen (RvC) van Sité het toezichtskader geactualiseerd. Hierin is het toezicht op en de beoordeling van het beleid van de directeur-bestuurder van Sité geregeld. Het toezichtskader is voor onze klanten een extra waarborg voor goed bestuur en een juiste besteding van ons maatschappelijk kapitaal.

Doetinchem On Stage

In een krappere wordende arbeidsmarkt willen wij een aantrekkelijke werkgever zijn waar medewerkers met plezier werken. Daarnaast vinden wij het belangrijk dat jongeren inzicht krijgen in het werk van een corporatie. Daarom namen wij op 14 februari deel aan de manifestatie Doetinchem on Stage in stadion De Vijverberg. Honderden VMBO'ers kwamen hier naar toe om met ruim 200 professionals te speeddaten voor een stageplaats.

Financiën op orde

Woningcorporaties worden elke vier jaar beoordeeld op hun maatschappelijk functioneren. Uit de visitatie die in 2011 bij Sité is uitgevoerd komt naar voren dat wij een solide financieel beleid voeren. We hebben de afgelopen jaren aantoonbaar gestuurd op een doelmatige besteding van ons maatschappelijk kapitaal. In hoofdstuk

5 van dit jaaroverzicht leest u meer over de resultaten van de visitatie.

Betere dienstverlening

We hebben hard gewerkt aan de verbetering van onze dienstverlening aan de klant. We hebben onze digitale dienstverlening via de website www.site-woondiensten.nl verder uitgebreid. Door steeds meer diensten digitaal aan te bieden, spelen wij tijd vrij om extra aandacht en ondersteuning te kunnen geven aan klanten die daar behoefte aan hebben. In februari hebben wij een nieuwe telefooncentrale in gebruik genomen, waardoor de telefonische dienstverlening aan de klant sterk is verbeterd. Klanten krijgen geen voicemailberichten meer te horen, maar krijgen altijd een medewerker van Sité aan de lijn. Ook hoeven zij minder lang te wachten voordat zij een medewerker te spreken krijgen.





Wat doen we in 2012?



Qua bedrijfsvoering willen wij behoren tot de top in onze sector. Daarom richten we onze bedrijfsprocessen lean and mean in. Dat betekent dat we de nadruk leggen op het verbeteren van onze efficiëntie en effectiviteit. Beheersing van de kosten gaat boven kwaliteitsverbetering.

In 2012 verlagen we de kosten en/of verhogen de opbrengsten op volgende onderdelen van ons werk: de verhuur, verkoop en het onderhoud van onze woningen, klantcontact en overhead. Uiterlijk 31 december 2012 zijn de beoogde efficiencyverbeteringen doorgevoerd.

We dringen onze overheadkosten terug op het gebied van ICT, communicatie, informatievoorziening, administratieve en secretariële ondersteuning en leiding.

Vanaf 1 januari starten we met het 'aansluitend verhuren' van onze vrijkomende woningen. Voortaan krijgt een nieuwe huurder eerder de sleutel en betaalt vanaf dat moment huur. Kleine onderhoudswerkzaamheden voeren wij uit als het huurcontract al is getekend. Op die manier voorkomen wij dat onze woningen onnodig lang leeg staan.

We brengen het aantal persoonlijke klantcontacten verder omlaag door meer gebruik te maken van digitale middelen. We breiden de digitale dienstverlening via onze website www.site-woondiensten.nl verder uit.

In 2012 stoten we maatschappelijk bedrijfsomroerend goed dat geen bijdrage meer levert aan de leefbaarheid in wijken en buurten op een bedrijfseconomisch verantwoorde manier af.

We verbeteren de afhandeling van klachten over onze dienstverlening. We nemen maatregelen om de duur van de klachtafhandeling te verkorten om de klanttevredenheid over de klachtafhandeling te verbeteren.

We gaan door met het verduurzamen van onze bestaande woningvoorraad, maar vragen wel een financiële bijdrage van onze huurders voor de maatregelen die voortvloeien uit het Energie Prestatie Advies (EPA). Zonder huurdersbijdrage is uitvoering van het EPA-programma niet haalbaar.

Broekriem aanhalen

Voor corporaties groeien de bomen al lang niet meer tot in de hemel. De economische crisis, het slechte functioneren van de woningmarkt en het financieel nadelige overheidsbeleid zorgen ervoor dat veel corporaties de broekriem stevig moeten aanhalen. De slechte woningmarkt zorgt ervoor dat we als corporatie bestaande woningen en nieuwbouwwoningen moeilijk kunnen afzetten. Dit geldt hebben we hard nodig om te kunnen investeren in nieuwe sociale huurwoningen. Daar komt nog bij dat corporaties miljoenen euro's vennootschapsbelasting en andere heffingen moeten afdragen aan het Rijk. Ook de bouwkosten stijgen sneller dan de inflatievolgende jaarlijkse huurverhoging. Door deze ontwikkelingen lopen corporaties tegen hun financiële grenzen aan. De financiële middelen voor nieuwbouw, renovatie of herontwikkeling worden schaarser. Dit gaat ook aan Sité niet voorbij. Vorig jaar hebben wij onze personeelsformatie met 10 procent teruggebracht en een aanzienlijke besparing op onze bedrijfskosten gerealiseerd. Verder zijn we gestart met het doorlichten van onze bedrijfsprocessen om te bekijken waar we onze bedrijfsvoering nog efficiënter kunnen organiseren.

5 Maatschappelijk functioneren van Sité

Woningcorporaties zijn verplicht om eenmaal per vier jaar een zogenaamde visitatie uit te laten voeren. In 2011 zijn de maatschappelijke prestaties van Sité in de periode 2007-2010 onderzocht. Hieronder staan de belangrijkste conclusies uit het visitatierapport.

Resultaten visitatie 2007-2010

Sité heeft de demografische veranderingen (krimp en vergrijzing) in de Achterhoek vroegtijdig onderkend en heeft daar adequaat op gereageerd door haar ambities bij te stellen: er heeft een omslag plaatsgevonden van investeren in nieuwbouw naar investeren in bestaande bouw. Regionale partners waarderen de voortrekkersrol die Sité vervult in de samenwerking op het thema krimp.

Sociale verhuurder

Sité maakt haar rol als sociale verhuurder waar. In de periode 2007-2010 is meer dan 90 procent van de vrijgekomen woningen verhuurd aan de primaire doelgroep (huishoudens met een inkomen tot 33.000 euro). De meeste woningzoekenden vinden binnen een jaar een geschikte woning.



Tevreden klanten

Ruim 70 procent van de klanten is tevreden over de kwaliteit van de woning en ruim 80 procent over de woonomgeving. Voor de

dienstverlening bij reparaties geeft 80 procent van de klanten Sité het rapportcijfer 8 of hoger.

Goede prijs-kwaliteitverhouding

De leegstand en de huurprijzen van Sité liggen onder het landelijk gemiddelde. Ook het aantal huurwoningen in het betaalbare prijssegment steekt gunstig af tegen het landelijke beeld. Verder heeft Sité relatief veel woningen voor ouderen en gehandicapten. Het woningbezit is over het algemeen goed onderhouden. Zorgpartijen waarmee Sité samenwerkt bij de huisvesting van bijzondere doelgroepen zijn tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding van het woningaanbod.

Lof voor maatschappelijk karakter

Sité geeft op een goede manier invulling aan haar sociaal-maatschappelijke opdracht en steekt relatief veel tijd, geld en energie in het betaalbaar houden van haar woningbezit voor mensen met de laagste inkomens en het huisvesten van kwetsbare doelgroepen.

Betrouwbare partner

Sité is de afgelopen jaren zakelijker geworden, maar investeert wel in een goede relatie met haar maatschappelijke partners. De zakelijker werkwijze in combinatie met de goede persoonlijke

verhoudingen heeft geleid tot effectievere samenwerking. Vertegenwoordigers van gemeenten, zorgpartijen en bewonersvereniging Siverder zien Sité als een betrouwbare partner. Sité wordt gezien als een organisatie met veel kennis en initiatieven, die graag meedenkt en open staat voor innovatieve oplossingen.

Financiën op orde

In de afgelopen jaren heeft Sité aantoonbaar gestuurd op een doelmatige besteding van haar financiële middelen. Sité heeft een restrictiever investeringsbeleid gevoerd dan op grond van het beschikbare volkshuisvestelijke vermogen mogelijk zou zijn geweest. De visitatiecommissie onderschrijft de visie van Sité dat deze middelen de komende jaren noodzakelijk zijn om in te kunnen spelen op de gevolgen van de gewijzigde bevolkingsamenstelling en krimp.

Governance

Sité wordt op een verantwoorde en efficiënte manier bestuurd (governance). Sité betreft haar stakeholders bij de beleidsvorming en steekt veel energie in het afleggen van verantwoording over het gevoerde beleid richting belanghebbenden en de samenleving als geheel.

6 Sité in cijfers

Hoeveel woningen bezit Sité in de gemeenten Bronckhorst en Doetinchem? Hoeveel mutaties waren er vorig jaar? Hoeveel mensen werken er bij Sité? Op deze pagina vindt u de meest gevraagde informatie over Sité.

Woningbezit

Woningbezit in de gemeente Bronckhorst

	Aantal woningen	Huurprijzen		
		Tot € 518	Vanaf € 518 tot € 653	Vanaf € 653
Grondgebonden	518	451	64	3
Gestapeld	63	56	6	1
Totaal	581	507	70	4

Woningbezit in de gemeente Doetinchem

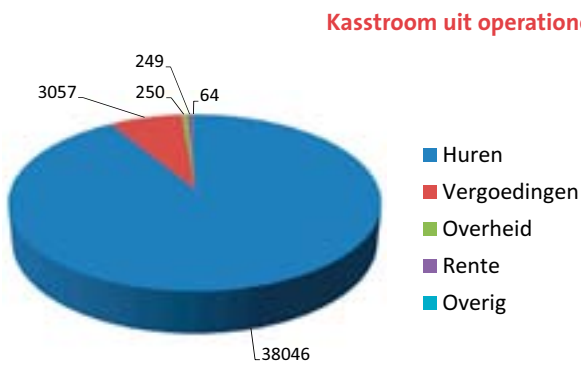
	Aantal woningen	Huurprijzen		
		Tot € 518	Vanaf € 518 tot € 653	Vanaf € 653
Grondgebonden	3.625	3.144	450	31
Gestapeld	2.718	2.522	178	18
Totaal	6.343	5.666	628	49

Bedrijfsvoeringsinformatie

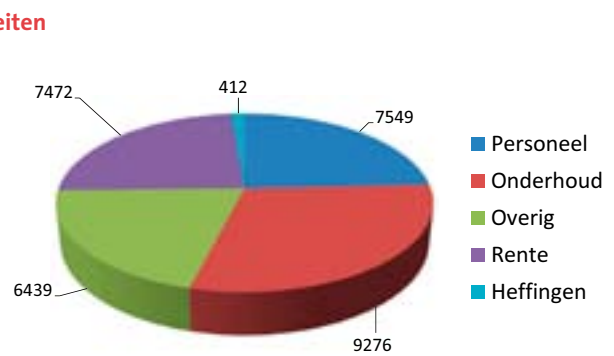
- Mutatiegraad: 9,7% (675 woningen)
- Toewijzing urgentie: 12,6% (85 woningen)
- Toewijzing volgens EU-norm: 90% (653 woningen)
- Gemiddelde leegstand: 23 dagen
- Ontruimingen: 39 woningen
- Huurachterstand per 31 december 2011: € 847.822,-
- Meldingen woonfraude: 20
- Aantal medewerkers (fte): 110,79
- Ziekteverzuim: 3,52%

7 Financiële kasstroomcijfers van 2011

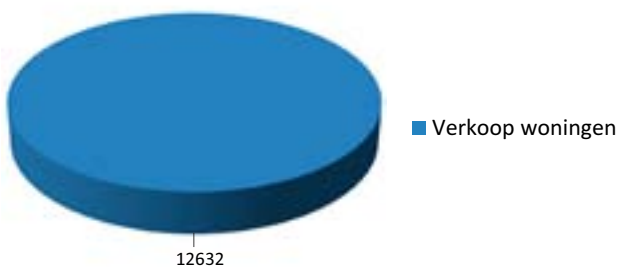
Ontvangsten (x € 1000)



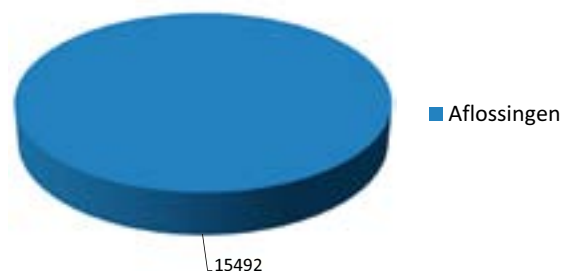
Uitgaven (x € 1000)



Kasstroom uit investeringsactiviteiten



Kasstroom uit financieringsactiviteiten





8 Over Sité

Op deze pagina leest u hoe de Raad van Commissarissen en het managementteam van Sité in 2011 waren samengesteld. Ook leest u wat onze missie, visie en kernwaarden zijn.

Raad van Commissarissen en management van Sité

Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen is de interne toezichthouder van Sité. De raad houdt toezicht op het beleid van de directeur-bestuurder van Sité en de naleving van de statuten. In 2011 bestond de Raad van Commissarissen uit:

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

Management

Het management van Sité bestond in 2011 uit:

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

Missie, visie en kernwaarden van Sité

In oktober 2010 heeft Sité het meerjarenplan Kompas vastgesteld. Hierin hebben wij de volgende missie, visie en kernwaarden voor onze organisatie geformuleerd.

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.



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
Maurits Gemmink
Sité Woondiensten
Hans Prinsen

Omslagfoto
Muurschildering van de Nicaraguaanse kunstenaar Rafael de Jesús Téllez Lazo,
ter afsluiting van het project Vitaal Oosseld op 29 oktober 2011

Vormgeving
LaVerbe, Nijmegen

Druk
Ratio Sluis Grafisch Totaal B.V., Doetinchem

