



Samenvatting Jaarverslag 2013



Samenvatting Jaarverslag Rochdale 2013

Statutaire naam: Woningstichting Rochdale

Postadres: Postbus 56659 1040 AR Amsterdam

Bezoekadres: Bos en Lommerplein 303, 1055 RW Amsterdam

Telefoon: (020) 565 25 55 | E-mail: info@rochdale.nl | Internet: www.rochdale.nl

Oprichtingsdatum 12 mei 1903.

Toelating vond plaats bij Koninklijk Besluit op 31 mei 1906 onder nummer 38.

Statuten voor het laatst gewijzigd op 19 februari 2009.

Inschrijving Kamer van Koophandel Amsterdam, nummer 33012701.

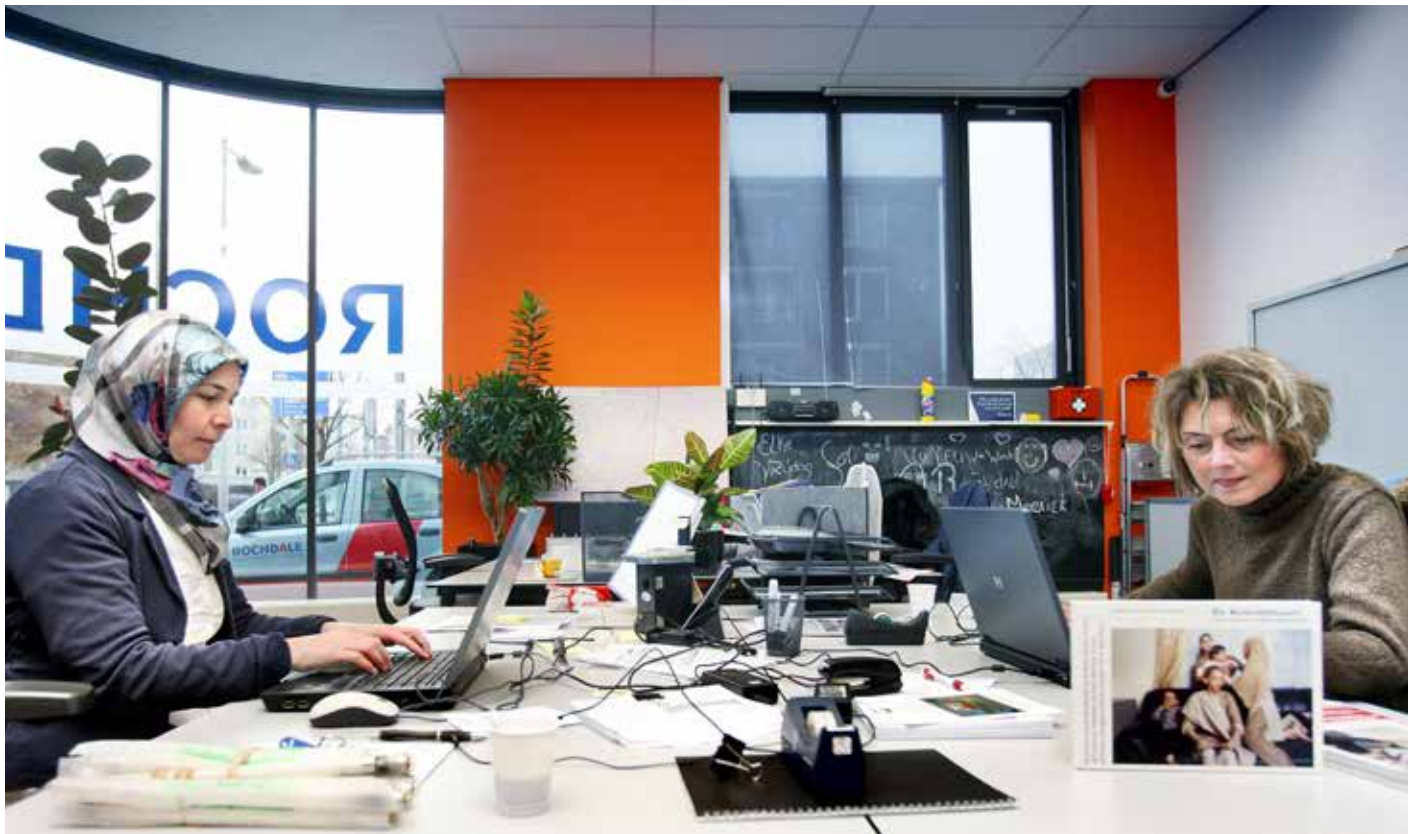
Onze kerntaak is het huisvesten van mensen met een laag inkomen die (nog) niet in staat zijn op de vrije markt een woning te huren of te kopen. Om deze taak goed te kunnen uitvoeren, hebben we in ons Koersdocument vier speerpunten benoemd. We werken aan verbetering van onze dienstverlening en van de kwaliteit van onze woningen en de omgeving waarin ze staan. Dat kunnen we bereiken als we ons bedrijfsresultaat verbeteren en met gemotiveerde en professionele medewerkers. We zijn actief in de gebieden Amsterdam, Zaanstad, Purmerend, Diemen en Landsmeer.

Introductie

In 2013 is er bij Rochdale veel gebeurd, mede als gevolg van de door het Rijk ingevoerde verhuurderheffing. Voor Rochdale komt deze heffing neer op een extra last die oploopt tot € 30 miljoen per jaar. De heffing maakte ingrijpen noodzakelijk. We hebben daarbij gezocht naar mogelijkheden om gevolgen voor onze kerntaak en onze huurders zo klein mogelijk te houden. Dat betekende: eerst ingrijpen in de eigen organisatie. We hebben een plan opgesteld om de organisatiekosten in 2 jaar met 20% te verminderen, vooral door het aantal werknemers te verkleinen. Alleen de kosten verlagen was niet genoeg; ook de opbrengsten moesten omhoog. Wij hebben daarom onder andere ons huurbeleid aangepast en vragen nu bij woningen die we opnieuw verhuren in principe 100% van de maximale huur. Door de reorganisatie hebben we meer energie aan interne zaken besteed dan we van plan waren. We konden daardoor niet op alle terreinen onze doelen voor 2013 halen, maar op een groot aantal gebieden kon toch voortgang worden geboekt.

Wij hebben de afgelopen jaren de basis gelegd voor een gezonde corporatie die zijn maatschappelijke doelen zelfstandig kan verwezenlijken. Dat ging en gaat niet zonder pijn, zowel voor de huurders (extra huurverhogingen) als voor de eigen organisatie (krimp en matiging van beloning). Het betekent wel dat wij de kwaliteit van onze dienstverlening en van onze woningen op een beter peil kunnen brengen en op termijn ook weer in nieuwe sociale huurwoningen kunnen investeren. De financiering daarvan is verzekerd als wij de gestelde doelen voor 2014 halen. En dat gaat zeker lukken nu wij de fase van reorganisaties en bezuinigingen achter ons kunnen laten en wij ons met onze vernieuwde organisatie weer helemaal kunnen richten op onze maatschappelijke taak.

In deze introductie houden we het kort, de toelichting volgt in de rest van de samenvatting. Om het overzichtelijk te houden, hebben we een onderverdeling gemaakt in een aantal thema's; verhuur, de voorraad, de wijken, dienstverlening en samenwerking & organisatie.



Rochdale medewerker Alime Kaya (L) druk aan het werk in haar wijkkantoor in de kolenkitbuurt in Bos en Lommer. In deze wijk heeft Rochdale veel bezit.

Verhuur

In 2013 sloten we bijna 3.200 nieuwe huurovereenkomsten. Ruim 1.100 verhuringen liepen via DUWO, een organisatie die is gespecialiseerd in huisvesting voor studenten en studentenwoningen voor ons beheert. De overige ruim 2.000 nieuwe huurovereenkomsten sloten we zelf af. Dat aantal is vergelijkbaar met 2012.

De gemiddelde huurprijs van onze woningen ging in 2013 van € 444 naar € 470 per maand. We willen ervoor zorgen dat er voldoende betaalbaar aanbod is voor onze doelgroep. Daarvoor namen we in 2013 diverse maatregelen:

- **Betaalbaarheidsmaatregel**

Voor de groep huurders die het het moeilijkst heeft, voerden wij in 2013 de betaalbaarheidsmaatregel in. Die maatregel is er voor gezinnen met een inkomen tot € 28.725. Als zij reageren op een huurwoning met een huur tot aan de huurtoeslaggrens (ongeveer € 699 per maand), dan verlagen wij die huur tot de hoge aftoppingsgrens (ongeveer € 597 per maand). Tot de hoge aftoppingsgrens krijgen huurders het grootste deel van de huur vergoed via huurtoeslag. Daarboven moeten ze het bedrag helemaal zelf betalen.

Sinds de invoering halverwege 2013 pasten we deze maatregel 24 keer toe.

- **Voldoende aanbod voor lagere inkomens**

We zorgen ervoor dat we minimaal 75% van onze vrijkomende woningen aanbieden als sociale huurwoning. Daarnaast maken we met gemeenten afspraken om voldoende aanbod te kunnen garanderen.

- **Vrije sectorhuur betaalbaar voor middeninkomens**

We zorgen ervoor dat minimaal 80% van ons vrijkomend aanbod van huurwoningen in de vrije sector onder de € 930 per maand blijft, zodat de woningen bereikbaar zijn voor de middeninkomens (tot € 50.000). In 2013 boden we voor deze groep 463 woningen aan. Dat is 85% van de verhuringen in de vrije sector.

- **Bijzondere doelgroepen**

We verhuurden 273 woningen aan bijzondere doelgroepen als asielzoekers, huishoudens uit de maatschappelijke opvang en herhuisvestingskandidaten.



Het voormalig kantoorgebouw Elsevier wordt in opdracht van de nieuwe eigenaren, DUWO studentenhuurvesting en Rochdale, geschikt gemaakt voor studenten en ondernemers. Een klein gezelschap, waaronder wethouders Maarten van Poelgeest en Godfried Lambriex, zagen Jan Benschop, algemeen directeur van DUWO (op de foto links) en René Grotendorst (zie foto), voorzitter van de Raad van Bestuur van Rochdale de samenwerking bekrachtigen.

De voorraad

Rochdale heeft per eind 2013 ongeveer 41.500 eenheden in eigendom. 38.500 eenheden daarvan zijn woningen en wooneenheden. Daarnaast hebben we vooral garages, parkeerplekken en bedrijfsruimten.

Wij kiezen ervoor om te investeren in het verbeteren van de kwaliteit en de duurzaamheid van onze bestaande sociale huurwoningen. Daarbij zoeken we sobere en doelmatige oplossingen zodat projecten haalbaar worden en de woningen betaalbaar blijven voor onze huurders. Zo kiezen we bijvoorbeeld als dat kan voor renovatie in plaats van sloop-nieuwbouw.

Verder besloten we al in 2012 in principe geen koopwoningen of markthuurloningen meer te bouwen in de commerciële sector. Wij hebben nog wel een aantal lopende projecten waarover afspraken zijn gemaakt. Deze proberen wij over te dragen aan andere partijen. Dat is ons in 2013 in vier gevallen gelukt.

We willen ongeveer 200 woningen per jaar uit ons bestaand bezit verkopen. De verkoopopbrengsten hebben we nodig om onze financiële positie te verbeteren en om te kunnen investeren in de kwaliteit van onze voorraad. Door te verkopen en te liberaliseren zorgen we ook voor aanbod voor de middeninkomens. In 2013 verkochten we 192 woningen uit ons bestaande bezit en 97 nieuwbouwwoningen. 57 woningen verkochten we via de Startersrenteregeling. Met de Startersrenteregeling geven we mensen de kans om meer te financieren met minder maandlasten.



Start van de werkzaamheden om asbest te verwijderen in een complex van Rochdale aan de IJdoornlaan en de Den Burgstraat in Amsterdam Noord

Onderhoud

We willen ons geld voor onderhoud meer gaan besteden aan planmatig onderhoud en minder aan onderhoud op het moment dat een woning leegkomt of na een klacht van een huurder. Reden hiervoor is dat gepland onderhoud efficiënter uit te voeren is en zodoende goedkoper is. Dankzij onze nieuwe aanpak hebben wij de kosten voor het niet-planmatig onderhoud met bijna 25% verminderd, vergeleken met 2012.

Het planmatig onderhoud bestond vooral uit schilderwerkzaamheden, technische installaties onderhouden, cv-ketels vervangen en asbestsaneringen. In drie van onze complexen paktten we in 2013 onveilige situaties aan:

- Vanwege problemen met legionella pasten we de waterleidingen van een complex in Zaandam aan.
- In een complex in Diemen vervingen we het metselwerk van de kopgevels.
- Na de vondst van asbest in een complex in Amsterdam-Noord lieten we asbestsanering uitvoeren.

Als we te maken hebben met een calamiteit zoals legionella of asbest, zijn we zo open en transparant mogelijk. We zijn duidelijk en eerlijk richting bewoners en de pers, ook op eigen initiatief.

Renovatie en nieuwbouw

We leverden verschillende renovatie- en nieuwbouwprojecten op. In totaal ging het om 395 woningen, bijna 20.000m² bedrijfsruimte en meer dan 460 parkeerplaatsen.

Samen met ontwikkelaar AM hebben we het Bezaanachtplein ontwikkeld en afgerond. Dat is een nieuw centrum met winkels, woningen en parkeerplaatsen in de wijk Banne in Amsterdam-Noord.

In het Amstelkwartier hebben we voor 78 nieuwe sociale huurwoningen en 900 m² commerciële bedrijfsruimte gezorgd. In Nieuwendam-Noord in Amsterdam-Noord kreeg de Waterlandpleinbuurt een impuls met de oplevering van de Brede Amstelmeerschool, met een basisschool en een breed scala aan voorzieningen. Verder hebben we de projecten Kinkerbuurt in Amsterdam-West, Kop Gravestein in Amsterdam-Zuidoost, de Brede HOED Diemen en Westwijk in Amstelveen afgerond. We hebben in 2013 dertien projecten voorbereid. Die gaan de komende jaren van start.



Een toekomstige bewoner knipt het lint door waardoor de oplevering van het eerste blok van de nieuwbouw in Amstelkwartier een feit is.

Duurzamer

Rochdale heeft nog veel woningen met een slecht energielabel. Dat is niet goed voor het milieu en zorgt voor hoge energielasten voor onze huurders. Daarom willen we de kwaliteit van ons bezit duurzamer maken, te beginnen bij de woningen met de slechtste energielabels (F en G). In 2013 maakten we in totaal 2.021 labelstappen en nam het aantal woningen met een F- of G-label af met ruim vijfhonderd.

De wijken

We willen dat de wijken waar wij bezit hebben leefbaar zijn. En we zijn pas tevreden als de bewoners in deze wijken ons gemiddeld een zeven als rapportcijfer geven. Daarom meten we elke twee jaar in het onderzoek Wonen in Amsterdam en omstreken (WiA) hoe onze huurders hun buurt ervaren.

Bij het werken aan leefbare wijken richten we ons vooral op de gebieden waar we een relatief groot deel van de huizen bezitten en de leefbaarheid lager dan een zeven scoort. Het gaat om: De Kolenkit en Slotermeer in Amsterdam-West, Banne, IJplein Vogelbuurt en Nieuwendam-Noord in Amsterdam-Noord, De Bijlmer in Amsterdam-Oost en Poelenburg in Zaanstad. Het grootste deel van ons budget en onze inzet voor de leefbaarheidsaanpak gaat naar deze wijken.

Het WiA-onderzoek 2013 laat zien dat de leefbaarheid in veel wijken aanmerkelijk is verbeterd, ook in onze wijken waar wij veel bezit hebben. Zo heeft Bijlmer-Oost ondertussen onze norm gehaald met een score van 7,1. De andere wijken zijn op de goede weg, maar hebben nog wel onze aandacht nodig. Natuurlijk blijven we ook in Bijlmer-Oost gericht actief, om te zorgen dat de leefbaarheid op het bereikte niveau blijft.



Hester van Buren, lid van de Raad van bestuur van Rochdale (rechts op foto), nam officieel afscheid van beveiliging Sjoerd van der Wal (links op foto) van de Holkemagroep. Hij kreeg een grote bos bloemen. Alle inspanningen van de laatste jaren hebben ervoor gezorgd dat de Bijlmer een gewone woonwijk is geworden op het gebied van leefbaarheid, 'Holkema beveiliging' heeft zich overbodig gemaakt!



Een bewoonster van de Van Beuningenstraat samen met haar zoontje aan het werk in de moestuin die is gerealiseerd door huurders.

Gelijkwaardigheid

We willen graag dat de relatie met onze huurders gelijkwaardiger wordt en dat onze huurders meer eigen verantwoordelijkheid nemen. In 2013 hebben we daaraan gewerkt door zelfbeheerprojecten te stimuleren. Via zelfbeheer bedenken bewoners zelf welke taken in het woningbeheer nodig zijn, besluiten ze zelf wat er moet gebeuren en voeren ze dat eventueel ook zelf uit. Een succesvol voorbeeld is het moestuinenproject in de Van Beuningenstraat in Westerpark, waar bewoners in eigen beheer een moestuin hebben ingericht.

Overlast

In 2013 losten we 512 overlastklachten op. Geluidsoverlast kwam het vaakst voor.

In Amsterdam ondertekenden we het convenant Treiteraangepak. Vaak zijn de mensen die getreiterd worden de dupe, maar deze aanpak is erop gericht de veroorzaker aan te pakken en deze uit zijn omgeving weg te halen. Hierbij werkt een aantal instanties nauw samen, zodat zij snel en adequaat kunnen optreden tegen treiteraars. Het gaat om herhaaldelijke treiterijen, bedreigingen en overlast gericht tegen een specifiek persoon of huishouden. Hester van Buren, lid van onze Raad van Bestuur, maakt namens de gezamenlijke corporaties deel uit van een speciaal treiteraangepak team dat wordt aangestuurd door de gemeente Amsterdam en de meest complexe treitersituaties te lijf gaat.

Het eerste succes is in 2013 behaald, in Amsterdam-Noord. Samen met de deelnemers aan de Treiteraangepak is een familie uit haar woning gezet en ondergebracht in een wooncontainer op het Zeeburgereiland.

Woonfraude

Van woonfraude is sprake als mensen zonder toestemming van de corporatie een woning onderhuren of onderverhuren. Woonfraude kan verweven zijn met activiteiten die de leefbaarheid negatief beïnvloeden, zoals kraken, hennepcultuur of drugshandel. Daarom bestrijden wij onrechtmatige bewoning en onrechtmatig gebruik van woningen.

In 2013 stelden we 232 keer vast dat er sprake was van woonfraude. In 131 gevallen heeft de huurder de huur zelf opgezegd. In 39 gevallen kwam het tot een juridische procedure. Uiteindelijk vond in 15 gevallen een huisuitzetting plaats.

Dienstverlening

We namen in 2013 een aantal maatregelen om onze dienstverlening te verbeteren. Zo voerden we een nieuw systeem in waarmee wij klantcontacten registreren, zodat we klanten bij een volgend contact beter kunnen helpen. Het systeem bevat ook een kennissysteem. Hierdoor kunnen we veel vragen direct beantwoorden en efficiënter werken. In juni introduceerden we één telefoonnummer voor onze klanten. Daarmee nam onze bereikbaarheid flink toe. Ook op andere terreinen hebben we onze dienstverlening verbeterd. Zo werken we op ons kantoor nu zo veel mogelijk wijkgericht. Voor elke wijk hebben we een eigen team met daarin medewerkers van verschillende disciplines, zoals wijkbeheer, verhuur en onderhoud. Zodoende werken we beter samen en kunnen we onze klanten beter van dienst zijn.

We meten hoe onze huurders onze dienstverlening ervaren. Ondanks de doorgevoerde verbeteringen kwam onze dienstverlening in 2013 nog niet op het niveau dat we graag willen bereiken. We hebben bijvoorbeeld het KWH-label niet gehaald, de gemiddelde score was een 6,8 en we willen minimaal een 7 halen. We bleven vooral achter op bereikbaarheid en omgaan met klachten. De afkorting KWH staat voor Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector (KWH) en is een keurmerk op het gebied van dienstverlening. Wanneer je dit label krijgt, heb je in de praktijk bewezen dat je als corporatie goede dienstverlening biedt aan huurders en woningzoekenden.



In de wijk Poelenburg werd de klussenbus vorig jaar regelmatig gesignaleerd. Bewoners die een probleem hadden, konden Rochdale bellen en dan kwam een medewerker met de bus langs om te helpen.

Samenwerking & organisatie

Rochdale werkt landelijk, regionaal en lokaal met verschillende partijen samen. Dat doen we met onder andere onze huurders, de toezichthouders, de politiek, andere woningcorporaties, ontwikkelaars en beleggers. We overleggen regelmatig met hen. Met sommige partijen veranderde de samenwerking. Zo betrokken we onze huurders in 2013 vaker en eerder bij onze plannen. We hebben bijvoorbeeld werkgroepen ingesteld die zich actief bezighouden met ons beleid rond huur en met hoe wij ons onderhoud organiseren.



Voorzitter van de Raad van Bestuur René Grotendorst in discussie met Betty Jungen, zij is voorzitter van de Bewonersraad van Rochdale.

Per maart 2013 zijn onze drie vestigingen gesloten en werken we nu allemaal op een locatie. Ook startten we met wijkgericht werken. We hebben onze organisatie vereenvoudigd door de directielaag tussen de Raad van Bestuur en de managers te schrappen. We hebben nog een ingrijpende stap gezet: de afdeling Projectontwikkeling hebben we eerst fors verkleind en vervolgens samengevoegd met de afdeling Planmatig Onderhoud.

De omvang van ons medewerkersbestand daalde in 2013 met 82 voltijdbanen. Tot eind 2014 vertrekt nog een deel van de medewerkers. We liggen dan ook op koers richting onze doelstelling: een formatie van ongeveer 400 voltijdbanen per eind 2014. De eerste fase van de reorganisatie bestond uit het terugdringen van de omvang van de organisatie. In de tweede fase draait het om een andere werkcultuur. De Raad van Bestuur en de Ondernemingsraad benoemden daarvoor drie kernwaarden:

- een zakelijker cultuur en werkwijze;
- een cultuur en werkwijze die meer op samenwerken gericht zijn;
- verantwoordelijkheden lager in de organisatie leggen.

De financiële positie van Rochdale is steeds beter op orde. We zijn echter nog niet op het niveau waar we zelf willen zijn en waar we moeten zijn van onze toezichthouder. Het operationeel resultaat bedraagt € 42 miljoen. Het jaar daarvoor was dit resultaat nog € 28 miljoen. Voor de complete jaarresultaten en jaarrekening kan het uitgebreide jaarverslag worden geraadpleegd.

Eenheden in bezit (in aantallen)

	2013
Sociale huurwoningen	36.006
Vrije sectorhuurwoningen	2.471
Bedrijfsruimten	817
Parkeren en overig	2.182
Totaal	41.476

Eenheden naar gemeente (in aantallen)

	2013
Amsterdam	32.181
Zaanstad	4.338
Diemen	2.448
Purmerend	2.166
Landsmeer	340
Almere	3
Totaal	41.476

Prestaties

	2013
Nieuwe verhuringen sociale huur	2.718
Nieuwe verhuringen vrije sectorhuur	468
Opgeleverde gerenoveerde woningen	45
Opgeleverde nieuwbouwwoningen	350
Stappen in energielabels	2.021
Verkochte woningen	192
Uitgaven aan leefbaarheid (x € 1.000)	€ 1.876
Opgeloste overlastzaken	512
Woningontruiming	179

Colofon

Redactie Medewerkers afdeling Communicatie en Strategie & Beleid, Rochdale
Vormgeving Sander Schilders, Punt Grafisch Ontwerp

**WONINGSTICHTING
ROCHDALE**

Postadres:

Postbus 56659

1040 AR Amsterdam

Bezoekadres:

Bos en Lommerplein 303

1055 RW Amsterdam

Telefoon: (020) 565 25 55

E-mail: info@rochdale.nl

Internet: www.rochdale.nl