

KANSEN ZIEN EN BENUTTEN



Onze koers



***KANSEN
ZIEN EN
BENUTTEN***

Onze koers

Via herstructurering naar een dorp en stad ineen

We staan aan het begin van 2011. Een jaar waarin Vestia Rotterdam Hoogvliet kwaliteit wil laten zien met duidelijke keuzes. Voor Vestia gaat het laatste grote herstructureringsproject van start en onze vernieuwingsopgave loopt daarmee op haar einde. We ontwikkelen nu op andere terreinen en blijven kiezen voor kansen.

Vestia Rotterdam Hoogvliet maakt deel uit van de Vestia Groep, een groot en solide concern met veertien zelfstandige woonbedrijven en vier vakbedrijven. De Vestia Groep heeft veel expertise in huis, waar we in Hoogvliet dagelijks ons voordeel mee doen. Als woonbedrijf van Vestia richten wij ons op de wijken en buurten in Hoogvliet. Met dit jaarplan 2011 geven wij invulling aan de ambities gekoppeld aan de beleidsthema's die alle Vestia-bedrijven hanteren: **wonen, thuisvoelen, wonen & zorg, werken en leren**. Deze thema's zijn uitgewerkt in de algemene brochure Onze Inzet.

De plannen voor de komende tijd zijn divers en laten zien dat wij een stap vooruit willen. De bouw en de verkoop van woningen stagneert. Wij willen verder met ontwikkelen. Juist in economisch moeilijke



Kijk op www.vestia.nl/actueel/publicaties/brochures en download de brochure **Onze Inzet**.

tijden is het nodig om met onze partners creatief te zijn, speerpunten te kiezen en de ingezette koers vast te houden.

GEZINNEN EN JONGEREN Onze aandacht gaat speciaal uit naar de gezinnen met een modaal inkomen en jongeren. De docent, politie-agent en verpleegkundige die net teveel verdienen om in aanmerking te komen voor huurtoeslag en te weinig om een huis te kunnen kopen. Ze zoeken een eengezinswoning voor een redelijke huurprijs. Met de nieuwe Europese regelgeving en normeringen dreigt deze groep tussen wal en schip te vallen. Wij zien het als onze verplichting deze groep niet te vergeten en voldoende aanbod te realiseren, bijvoorbeeld met de nieuwbouw op de plaats van de Dura flats in Zalmplaat. De huurders van deze woningen hebben het recht om de woning op termijn te kopen; een kans op een wooncarrière in eigen huis.

VOOR JONGEREN LIGT HET ANDERS Zij hebben weinig kansen in Hoogvliet, terwijl jongeren hard nodig zijn om de balans in het gebied te bewaren. Vestia zet zich in voor jongeren en houdt daarbij ook oog voor andere, soms kwetsbare, doelgroepen zoals ouderen en gehandicapten. Hoe we dat willen doen, leest u bij de verschillende thema's. Onze inzet is hoog. Wat ons betreft verdient iedereen een kans in Hoogvliet.

Monique Nijenhuis,
bedrijfsdirecteur Vestia Rotterdam Hoogvliet



**“KIEZEN VOOR
KANSEN, JUIST
IN MOEILIJKE
TIJDEN”**

1

WONEN

2

THUISVOELEN

3

WONEN EN ZORG

4

WERKEN

5

LEREN

6

OVER ONS

Kansen creëren in eigen
woning

Vertrouwd in en om
je huis

Nieuwe ontmoetingen

Kansen voor ondernemers

Voor of in de Vestia-klas

Werken in een open sfeer



1

WONEN

Kansen creëren in eigen woning

Vestia Rotterdam Hoogvliet heeft ongeveer 4.300 woningen. Door diverse projecten schommelt dit aantal, maar verandert niet ingrijpend. Wel zetten we in op een goede verdeling van woningen voor de diverse doelgroepen en zijn we steeds op zoek naar creatieve mogelijkheden om kansen te creëren in de eigen woning of buurt.

Hoogvliet werkt aan haar imago in de regio en steekt meer en meer haar nek uit. Terecht vinden wij. Hoogvliet is een plek waar je van dorp en stad geniet. Het mooie groen en de gemakken van de stad maken Hoogvliet tot een unieke plek in het grootstedelijk gebied. Reden om te blijven werken aan een aantrekkelijke en fijne woonomgeving voor jong en oud. Wij maken voor de vier wijken, waar onze woningen zich concentreren, een wijkvisie met een uitgebreid toekomstplan gericht op de woningvoorraad, leefbaarheid en samenwerking.

TOEKOMST STEURWEG Ongeveer 250 woningen rond de Steurweg zijn onderzocht. De oudste woningen zijn lang geleden ingrijpend gerenoveerd. Nu voldoen de woningen niet meer aan de eisen van vandaag. Wij willen het aantal eengezinswoningen met een goede huurprijs bewaren. Dus sloop is voor ons geen optie. Door de jaren heen heeft bijna elke woning zijn eigen aanpassingen gehad en is op bepaalde punten gewijzigd. Kiezen we in 2011 voor ingrijpende verbeteringen, dan is een plan met diverse keuzemogelijkheden per woning noodzakelijk.

WOONCARRIERE IN EIGEN HUIS In de wijk Zalmplaat hebben wij vervangende nieuwbouw op stapel staan voor de acht Dura flats. De flats maken plaats voor eengezinswoningen, urban villa's en

WONEN

appartementengebouwen. De wijk krijgt een ruime groene structuur. Het is een plek om te blijven wonen. Bewoners kunnen op verschillende manieren hier wooncarrière maken. De eengezinswoning kan op termijn naar eigen smaak meegroeien met de leefsituatie van de huurder, door een dakkapel te plaatsen of uitbouw op de begane grond te realiseren. Starters of jonge gezinnen kunnen als ze nog niet zo lang werken bijvoorbeeld starten met huren en later, als hun inkomen stijgt, de woning kopen.

De woningen zelf worden als conceptwoning gebouwd. De kern van de woning zoals de positie van de leidingen, toilet, keuken liggen vast en zaken eromheen kunnen naar eigen smaak worden gekozen. Het zorgt voor een kortere bouwtijd en weinig bouwfouten. In combinatie met de wooncarrière een bijzonder en uniek project.

SLAAGKANS JONGEREN Wie de jeugd heeft, heeft de toekomst. Heel cliché en waar en dus zijn goede voorzieningen en woningaanbod nodig voor jongeren. De jongeren in Hoogvliet hebben nu nog minder kansen op de woonmarkt. Het blijkt dat de wensen en eisen van jongeren in Hoogvliet anders zijn dan bijvoorbeeld in het centrum van Rotterdam. Wat de wensen precies zijn, gaan we samen met onze partners in 2011 onderzoeken. Ondertussen steunt Vestia Rotterdam Hoogvliet het belang van projecten zoals de Campus. Een modern schoolgebouw met kwalitatief goed onderwijs biedt jongeren vandaag en morgen kansen voor de toekomst.

**“EEN PLEK
WAAR JE
VAN DORP
EN STAD
GENIET”**

WAT WE AL DOEN:

- Dura flats slopen voor nieuwbouw
 - Steurweg onderzoek onderhoud en verbeterplan
 - renovatie In- en Achter de Fuik
-

RENOVEREN VOOR MEER WOONGENOT Halverwege 2010 zijn we gestart met de grootschalige renovatie van de woongebouwen In de Fuik en Achter de Fuik. De gebouwen knappen we van buiten op met onder andere nieuwe entrees. In de woningen vernieuwen we waar nodig ook de keukens en badkamers en vervangen we het hang- en sluitwerk. Achter de Fuik bestaat uit twee woongebouwen met in totaal 112 galerijwoningen. De gebouwen maakten we geschikt voor 55-plussers. Door het ophogen van de galerijen zijn de woningen makkelijker bereikbaar geworden. In de onderbouw zijn scootmobielplaatsen gecreëerd op de plek van de containers. Die zijn vervangen door ondergrondse containers. Begin 2011 ronden we dit project af. Voor het woongebouw In de Fuik lopen de werkzaamheden nog door tot de zomer van dit jaar. Momenteel worden alle 117 galerijwoningen van gevelisolatie voorzien. Een ingrijpende wijziging. Ook laten we de gevels schilderen. Kortom een grote klus met uiteindelijk meer woongenot en lagere energiekosten voor onze huurders.

LED-VERLICHTING VOOR PARK VOSSENDIJK Momenteel onderzoeken wij de mogelijkheden voor LED-verlichting in de algemene ruimten, de portieken en de bergingsgangen van Park Vossendijk. Het gaat om de algemene ruimten van zeven woongebouwen. LED-lampen zijn duurzamer en energiezuiniger dan gewone verlichting. Bovendien levert het vijf keer meer licht op. Bij een positief resultaat van het onderzoek verwachten we dat de LED-verlichting voor de zomer van dit jaar brandt in de zeven woongebouwen.

WAT WILLEN WE NOG MEER:

- vier wijkvisies ontwikkelen
- wooncarrière binnen de woning
- slaagkans jongeren onderzoeken en verhogen
- aanpak woningen Steurweg en omgeving
- LED-verlichting Park Vossendijk

2

ONZE
WIJK
WORDT
SUPER!

VISTA

THUIS-
VOELEN

Vertrouwd in en om je huis

Onze wens is dat onze huurders zich thuis voelen in de wijk. De woonbeleving is een combinatie van de kwaliteit van de woning en de woonomgeving. Contact met de burens, verkeer op straat, de entree van het portiek spelen allemaal mee in de woonbeleving. Vestia werkt aan een veilige, schone en plezierige woonomgeving. We zijn dagelijks zichtbaar in de wijk met onze buurtconciërges. Samen met onze partners in Hoogvliet, zoals de deelgemeente, Woonbron, politie, bewonerscommissies, stadstoezicht en Stichting Welzijn Hoogvliet, werken we aan de leefbaarheid.

In 2010 is onderzoek gedaan naar het maatschappelijk rendement van de activiteiten van Vestia in Hoogvliet. Hiervoor is het instrument Maremeter gebruikt. Een enquête is verspreid onder onze stakeholders, zoals gemeente, scholen, politie, bewonerscommissies, zorgleveranciers etc. Wat verwachten onze partners van ons en hoe scoren we op deze verwachtingen? De uitslag van het kwalitatief onderzoek publiceren we in 2011 op onze website met een interactieve mogelijkheid voor de deelnemers om daar weer op te reageren. Op die manier kunnen we snel en voortdurend van gedachten wisselen met onze stakeholders. Voor 2011 zijn al plannen gemaakt voor het intensiveren van bewonersparticipatie op andere manieren dan alleen via de federatie en bewonerscommissies. Graag willen we in gesprek met bewoners om wensen en ontwikkelingen te bespreken en te toetsen. Bijvoorbeeld over het concept van de woningen op de plek van de Dura flats via een interactieve website.

ONZE WIJK WORDT SUPER De ingezette leefbaarheids campagne 'Onze wijk wordt super' gaat in 2011 verder in de Lampreistraat en omgeving. Vestia zet hiervoor de buurtconciërges extra in om snel te kunnen reageren. Naast de aanpak van de entrees, gevels en cv- ketels,

THUISVOELEN

zijn er leefregels opgesteld. In samenwerking met de deelgemeente is een wijkconciërge beschikbaar die aanspreekpunt is in de wijk voor alle zaken in de buitenruimte. Veiligheid speelt in deze buurt een grote rol. Door de ogen en oren van de wijkconciërge samen met onze buurtconciërges kunnen we tijdig sociale problemen signaleren en oppakken.

WONEN NAAR LEEFSTIJL Andere woonbedrijven van Vestia hebben goede ervaringen met de toewijzing van woningen op basis van leefstijlen. Dit is een aanvulling op het reguliere aanbodmodel. Botsende leefstijlen kunnen leiden tot conflicten. Als min of meer gelijkgestemden bij elkaar wonen, zorgt dit over het algemeen voor een plezierig woonklimaat. De leefstijlen zijn vorig jaar in kaart gebracht. Voor de Lampreibuurt willen we dit nu ook meenemen in de aanbiedingen in de woonkrant, zodat we een betere match kunnen maken in de buurt. Dit in het kader van de integrale aanpak.

AAN DE SLAG IN DE BUURTSTUDIO In de Lampreistraat en omgeving wonen veel bewoners die om allerlei redenen niet of nauwelijks in de maatschappij participeren. Veel bewoners hebben ook weinig scholing gehad. De Stichting Cleo-Patria heeft opdracht gekregen van Vestia Rotterdam Hoogvliet, Woonbron en de deelgemeente om de Buurtstudio te starten. In de Buurtstudio kunnen buurtbewoners elkaar iets leren via zelf georganiseerde cursussen en workshops. Dit kan variëren van samen leren koken, computerles of de Nederlandse taal leren. Het pand in de Lampreistraat is door Vestia beschikbaar gesteld en voor een deel opgeknapt. De aankleding van de studio hebben de

WAT WE AL DOEN:

- kick-off leefbaarheidscampagne
 - leefstijlen in kaart
 - opknappen Buurtstudio en medefinancier exploitatie
 - onderzoek naar ons maatschappelijk rendement
-

gebruikers zelf opgepakt. De Stichting Cleo-Patria helpt bij de ontwikkeling van de Buurtstudio, zoals zij dat ook met succes elders in Rotterdam heeft gedaan met Vrouwenstudio's.

TUINENPLAN De kwaliteit van de tuinen in alle wijken is een belangrijk aandachtspunt. Naast mooie tuinen komen we ook hoog onkruid, opslag van rommel in de tuin of verwaarloosde schuttingen tegen. Afgelopen jaar hebben ruim 1500 huurders een brief met brochure ontvangen waarin staat dat de kwaliteit soms verbeterd moet worden. In de brochure staan spelregels en tips voor een goed onderhoud van de tuin. In 2011 krijgt het tuinonderhoud een verdere impuls. Samen met Klus en Werk (Pameijer) willen we acties organiseren om in overleg met bewoners achterstallig onderhoud van tuinen aan te pakken. Ook de buurtconciërges spreken bewoners hierop aan. Als extra stimulans organiseren we ludieke acties.

JEUGD IN DE ZOMER Tijdens de zomervakantie vervelen veel jongeren zich soms. Voor die jongeren organiseren we deze zomer samen met de deelgemeente Hoogvliet en Stichting Welzijn Hoogvliet leuke sport- en spelactiviteiten in de buurt voor jongeren tot 18 jaar.

PORTIEKENPLAN De voordeur is het visitekaartje van de woning. Iedereen komt hierdoor naar binnen en gaat weer naar buiten. Een slecht onderhouden portiek, vervuiling of kapotte verlichting verstoort het woonplezier. In 2011 kijken we kritisch naar diverse portieken vanuit onderhoud, leefbaarheid en verhuur en maken we een portiekenplan.

WAT WILLEN WE NOG MEER:

- activeren bewonersparticipatie
- leefbaarheid en veiligheid in Lampreistraat en omgeving verbeteren
- aanbieden woningen met leefstijlen
- zomeractiviteiten jeugd
- aandacht voor tuinen in alle wijken
- portiekenplan

**“TIJDIG
PROBLEMEN
SIGNALEREN
EN
OPLOSSEN”**



3

WONEN
EN ZORG

Nieuwe ontmoetingen

In Hoogvliet wonen relatief veel senioren. Meestal zelfstandig maar ook geregeld in een woonvoorziening. Huisvesting die naar de maatstaven van Vestia op orde moet zijn en herkenbaar in diversiteit. Net als voor gezinnen en jongeren zijn de leefstijlen en woonwensen van ouderen en ook van mensen met een zorgbehoefte verschillend. Wil de één graag in een eengezinswoning blijven wonen, voelt de ander zich prettig in een woonvorm met een hoog zorgserviceniveau. De basis is op orde in Hoogvliet en veel is mogelijk. Dit is mede gerealiseerd door de samenwerking in de woonservicegebieden en een goed netwerk van zorgaanbieders.

De plaatsen voor ontmoeting vragen de komende periode onze aandacht. Het project l'Entrée is een goed voorbeeld van samenwerking tussen tal van partijen zoals Zorggroep Rijnmond, Stichting Corridor, Humanitas, de deelgemeente en Argos Zorggroep. Vestia investeert in projecten om goede huisvesting te realiseren en in projecten zoals l'Entrée om te voorkomen dat mensen in een sociaal isolement terecht komen. l'Entrée organiseert elke maand leuke activiteiten op vier locaties om elkaar op een andere manier te ontmoeten of om met buurtbewoners even een kopje koffie te drinken. Elke keer met een ander thema, zoals de 'Rollatorcheck' of een bijeenkomst over 'Slim omgaan met je geld'.

SERVICEDESK IN WESTERSTEIN In Zalmplaat staat de seniorenflat Westerstein. Naast de zelfstandige woningen zijn op de begane grond een aantal extra voorzieningen gerealiseerd zoals een pedicure, kapper, spreekuurruimtes voor huisartsen en fysiotherapie met fitnessruimte. De servicebalie in de hal wordt momenteel alleen be-
mand door actieve bewoners. Het idee is om hier een servicedesk van

WONEN EN ZORG

te maken voor bewoners van Westerstein en de wijk. Veel service komt binnen handbereik door ondersteuning van de Vraagwijzer van de deelgemeente en aanwezigheid van personeel van Zorggroep Rijnmond en Thuiszorgorganisatie Curadomi. Hierdoor kunnen de vrijwilligers van de servicebalie meer en betere informatie geven, ook op het gebied van wonen, welzijn en zorg. Vestia ondersteunt dit idee en wil dit in 2011 realiseren.

GEïNTEGREERDE WOONVORMEN IN DOGGERSBANK

De samenwerkingsovereenkomst met ASZV is vorig jaar getekend en de stuurgroep Herstructurering heeft ingestemd met de verdere ontwikkeling. Dit betekent dat we starten met het uitwerken van de plannen voor Doggersbank met appartementen voor tienermoeders, het verbouwen van het woonpaviljoen tot dagbesteding en nieuwbouw van wooneenheden voor meervoudig complex gehandicapte mensen. Het totale project draagt bij aan ons streven om geïntegreerde woonvormen in de buurt te realiseren voor uiteenlopende groepen.

INPANDIGE VERBOUWING IN DE STELLE Samen met welzijnsorganisatie Centrum voor Dienstverlening en deelgemeente Hoogvliet realiseren we in 2011 een kleinschalige voorziening voor voormalig dak- en thuislozen. In november van 2010 zijn we gestart met de inpandige verbouwing van het kantoorgebouw aan de Stelle. In het pand komen 24 woonruimtes, kantoren en een zorgloket van

**“NIEUWE
PLAATSEN
VOOR
ONTMOETING”**

WAT WE AL DOEN:

- project l'Entrée
- verbeteren toegankelijkheid woongebouwen
- plannen voor de Doggersbank uitwerken

Centrum voor Dienstverlening. De nieuwe bewoners krijgen 24 uur per dag begeleiding en worden zo voorbereid op zelfstandig wonen in de toekomst. We verwachten dat de werkzaamheden halverwege 2011 afgerond zijn.

LENGWEG, WONEN MET VERSTANDELIJKE BEPERKING In het voorjaar van 2011 starten we met een ingrijpende renovatie van 23 woningen aan de Lengweg. We maken de woningen geschikt voor mensen met een meervoudige verstandelijke beperking. De woningen krijgen een nieuwe indeling en er komt een gemeenschappelijke ruimte. De werkzaamheden zijn eind 2011 gereed. De bewoners krijgen 24 uur per dag begeleiding van ASVZ, die het pand huurt van Vestia. Naast begeleiding organiseert ASVZ ook verschillende activiteiten zoals gezamenlijk koken en spelletjes doen.

WAT WILLEN WE NOG MEER:

- samenwerking in de woonservicegebieden
- start Servicedesk in Westerstein
- woonproject De Stelle opleveren
- renovatie Lengweg



4

WERKEN

Kansen voor ondernemers

Vestia Rotterdam Hoogvliet heeft verspreid door het hele werkgebied diverse panden voor bedrijven, zoals winkelpanden, bedrijfsruimtes of werkruimtes. In winkelcentrum De Fuik huisvesten wij ondermeer een kleermaker, drogisterij maar ook een supermarkt. Ondernemers zijn altijd op zoek naar kansen en wij willen graag bijdragen aan de economische ontwikkeling in Hoogvliet.

Het gaat niet alleen om het verhuren van bedrijfsruimte, maar ook om het stimuleren van ondernemers. Vestia stelt bijvoorbeeld de ruimte voor een Buurtstudio ter beschikking en ook voor het tuinenplan werken we samen met het initiatief Klus en Werk van Pameijer. Het zijn voorbeelden van hoe via werk de buurt een impuls krijgt en meer economische bloei ontstaat. Sinds kort zit Stadstoezicht in de bedrijfsruimte naast het kantoor van Vestia Rotterdam Hoogvliet. Dat komt onze samenwerking absoluut ten goede.

CASTELLUM In Hoogvliet leeft al tien jaar het plan voor een horecavoorziening, waar mensen met een verstandelijke beperking aan de slag kunnen. De plek aan de manage, vlakbij de jachthaven in de Groene Gordel, lijkt de aangewezen locatie om een Brasserie te starten. Met horecaondernemer Ad Janssen en Stichting Castellum is een intentieovereenkomst getekend om dit project uit te voeren.

WAT WE AL DOEN:

- samenwerking met Klus en Werk
- bedrijfs- en winkelpanden verhuren aan (kleine) ondernemers

WAT WILLEN WE NOG MEER:

- haalbaarheidsonderzoek en start realisatie Castellum

5



LEREN

Voor of in de Vestia-klas

Onderwijs en opgroeien in Hoogvliet gaan hand in hand. Goed onderwijs is belangrijk voor een vitale wijk met toekomst. Na de herstructurering van Hoogvliet is het zaak om de sociale stijging verder te stimuleren. Om dit waar te kunnen maken is kwalitatief onderwijs en een goed schoolgebouw een must. Sommige jongeren in Hoogvliet hebben geen goede startkwalificatie en dreigen hun opleiding niet af te maken. Gevolg is dat zij thuis blijven zitten en zo in een neerwaartse spiraal raken. De ontwikkeling van het onderwijs ligt Vestia dan ook na aan het hart.

Een optie om hier actief wat aan te doen, is het bieden van stageplaatsen. Iets dat voor ons vanzelfsprekend is. Of het nu om een maatschappelijke stage tijdens het voortgezet onderwijs gaat, een beroepsstage voor het mbo of een afstudeeronderzoek voor een hbo- of wo-studie. Het kan allemaal. Een goede begeleiding van de stagiaires door onze medewerkers bepaalt het succes van de stage. Daarom hebben wij een eigen praktijkopleider, die medewerkers ondersteunt in de begeleiding van de stagiaires.

GRIJP JE KANS PROJECT Het project 'Grijp je kans' biedt leerlingen een nieuwe kans om in combinatie met werken en leren hun opleiding alsnog af te maken en misschien nog een vervolgopleiding te doen. Vestia Rotterdam Hoogvliet heeft zo al diverse leerlingen onder haar hoede genomen. Interne coaching, frequent overleg met school en dagelijkse begeleiding zorgen ervoor dat bijvoorbeeld een tienermoeder haar diploma's haalt, een baan vindt en zelfstandig leeft. Een project waar we graag energie in blijven steken.

LEREN

VESTIA-KLAS De Rotterdamse woonbedrijven hebben samen met ROC Zadkine een Vestia-klas opgericht met plaats voor twaalf mbo leerlingen Sociaal Maatschappelijke Dienstverlening. De leerlingen lopen twee of drie dagen per week stage en hebben een vaste begeleider bij hun woonbedrijf. De leerlingen van Vestia Rotterdam Hoogvliet lopen meestal stage op de afdelingen Klantenservice en Woondiensten. Alle leerlingen ontmoeten elkaar regelmatig tijdens intervisiebijeenkomsten.

VOOR DE KLAS Samen met het Penta college is een speciaal project gestart in het teken van maatschappelijke stage. Medewerkers van Vestia geven les op school over leefbaarheid. Aan de hand van praktische voorbeelden krijgen leerlingen inzicht in wat bijvoorbeeld de kosten van vernielingen zijn en wat een werk het herstellen met zich meebrengt. Leerlingen gaan daarna zelf aan de slag en hebben bijvoorbeeld bankjes verfraaid met graffiti. De bankjes worden teruggeplaatst in de wijk. Volgend schooljaar worden de lessen uitgebreid en praten we met de leerlingen over wie allemaal in de wijk wonen met een excursie naar bijvoorbeeld de Stelle, een woonvoorziening voor ex dak- en thuislozen. Voor de maatschappelijke stage komen iedere dinsdagmiddag gedurende acht weken twee leerlingen naar ons kantoor. Zij lopen mee met onze buurtconciërges door de wijken.

WAT WE AL DOEN:

- stageplaatsen voor maatschappelijke stage VMBO
 - stageplaatsen bij Vestia op alle niveaus
 - samenwerking Zadkine met Vestia-klas
 - lesgeven op Penta college
-

MULTIFUNCTIONELE ACCOMMODATIES In Hoogvliet ligt een goed bedacht programma klaar voor de ontwikkeling van Multifunctionele Accommodaties (MFA). Een plek voor primair of voortgezet onderwijs, kinderopvang, centra voor jeugd en gezin al dan niet gecombineerd met andere voorzieningen. De combinatie is meer dan de som der delen. De plannen voor MFA's in Meeuwenplaat en Zalmplaat liggen even stil als gevolg van bezuinigingen. Vestia wil zich in 2011 inzetten om te kijken of er toch mogelijkheden zijn om de MFA's te realiseren. Natuurlijk samen met de partners.

WAT WILLEN WE NOG MEER:

- continueren 'Grijp je kans' project
- uitbreiden lessen op Penta-College
- nieuwe samenwerking met voortgezet onderwijs
- ontwikkeling Multifunctionele Accommodaties

**“JONGEREN
DOEN
PRAKTIJK -
ERVARING OP
BIJ VESTIA”**

6

OVER
ONS



Werken in een open sfeer

Wij willen kansen creëren voor bewoners én voor medewerkers. De ruimte krijgen om kansen te benutten betekent ook zelf kansen zien en initiatief nemen. We willen elkaar stimuleren en ook kritisch volgen. Een team met betrokken medewerkers zet zich vol energie in voor de bewoners van Vestia Rotterdam Hoogvliet. Daar staan we met elkaar voor. Nieuwe medewerkers voelen zich snel thuis en dat betekent dat we werken in een open sfeer.

Tegelijk kunnen we nog gericht nadenken over onze klanten en bedenken wat de consequenties zijn van ons handelen. We organiseren trainingen in het bewust worden en herkennen van klachten. Waar hard gewerkt wordt, worden soms ook fouten gemaakt. Fouten waarvan je kunt leren en niet voor weg mag lopen. Daar moet je elkaar op aanspreken en het oplossen. Dat is iets waar we aan moeten werken. Met de benoeming van de klachtencoördinator bekijken we integraal een aantal cases en bespreken we hoe we dit moeten aanpakken en verbeteren. Ons doel is om het klachtenmanagement in 2011 te optimaliseren.

KENNIS OPDOEN VAN EXPERT-GEBRUIKERS Dagelijks werken bijna alle medewerkers met diverse systemen om ons werk goed te doen. Voor elk systeem kennen we zogenaamde expert-gebruikers, de specialist van een bepaald pakket. We willen onze kennis verder vergroten zodat we efficiënter en optimaal gebruik kunnen maken van onze middelen.

OVER ONS

KWALITEIT INTERNE PROCESSEN ONDER DE LOEP In 2011 gaan we een aantal interne bedrijfsprocessen onderzoeken. We doen dit op bijzondere wijze. Medewerkers nemen zelf een proces onder de loep en zullen als auditor collega's interviewen. De vragen zijn gericht op het ontdekken van knelpunten in het proces. De auditor wordt intern op zijn of haar rol voorbereid. We beginnen eerst met twee veel voorkomende processen in ons werk, het aanmaken en het beëindigen van het huurcontract. De resultaten bespreken we in een kwaliteitsteam. Op basis van de uitkomsten passen we werkprocessen en instructies aan. Niet de managers maar de medewerkers staan via deze methode aan de basis van de verbeteringen. Na een jaar evalueren we de processen opnieuw en zo is de cirkel rond en verbeteren we onze dienstverlening continue.

WAT WE AL DOEN:

- realiseren gecertificeerde praktijkopleider
- professionaliseren begeleiding stages
- klachtencoördinator

WAT WILLEN WE NOG MEER:

- klachtenmanagement verbeteren
 - via kwaliteitscirkels met auditors interne processen verbeteren
 - profiteren kennis van expertgebruikers
-

In cijfers

Woningen	4.300
Bedrijfsruimtes	50
Garages	200
Parkeerplaatsen/scootmobielplaatsen	340

VERWACHT IN 2011

Nieuwe verhuringen	260
Verkoop woningen	8
Sloop woningen	328
Sloop garages	82

VESTIA ROTTERDAM HOOGVLIET RESERVEERT IN 2011 VOOR

Onderhoud en woningverbetering	
• Dagelijks onderhoud	€ 1.900.000
• Planmatig onderhoud + planmatige investeringen	€ 2.800.000
Leefbaarheid & participatie	€ 384.000
Wonen en zorg en maatschappelijk herstel	€ 93.000

**“MEDE-
WERKERS
AAN DE BASIS
VAN VER-
BETERINGEN”**



COLOFON

UITGAVE

Vestia Rotterdam Hoogvliet
Postbus 610
3190 AN Hoogvliet

www.vestia.nl/rotterdamhoogvliet

REDACTIE

Vestia Rotterdam Hoogvliet
Ware Communicatie

TEKST

Ware Communicatie

CONCEPT EN ONTWERP

Boomvanmourik

FOTOGRAFIE

Vestia Rotterdam Hoogvliet
Pepijn Lutgerink
Rob van der Pas

DRUKWERK

Platform P

februari 2011



