

# Jaarplan 2020



**WONEN**  
Midden-Delfland



## **Inhoud**

1. Voorwoord
2. Trends en ontwikkelingen
3. Hoofddoelen 2020
4. Doelstellingen en activiteiten: reguliere werkwijze
  - a. Inleiding
  - b. Goede woningen
  - c. Een groene omgeving
  - d. Duurzaamheid
  - e. Betaalbare woningen
  - f. Wonen met zorg
  - g. Samen
  - h. Vitale dorpskernen met sociale betrokkenheid
  - i. Nu en voor in de toekomst: financieel kader
  - j. De organisatie

## 1. Voorwoord bestuurder

Voor u ligt het jaarplan van Wonen Midden-Delfland. We geven in dit jaarplan invulling aan onze volkshuisvestelijke speerpunten. Het Koersplan is daarbij onze leidraad. We zitten in het 3<sup>e</sup> jaar van ons Koersplan 2018-2021. Hierin hebben we op de volgende terreinen doelen bepaald:

- Goede woningen
- Een groene omgeving
- Duurzaamheid
- Betaalbare woningen
- Samen
- Vitale dorpskernen met sociale betrokkenheid
- Nu en voor in de toekomst: financieel kader
- De organisatie

Daarnaast vraagt Wonen met zorg steeds meer onze aandacht.

Onze missie (rechts) staat centraal in ons handelen; voor de volkshuisvesting en onze huurders. We bewegen mee met wat de maatschappij van ons vraagt. Er wordt veel van ons verwacht: nieuwbouw, verduurzamen, meer geschikte woningen voor ouderen, betaalbare starterswoningen, inzet om de wijken leefbaar te houden, de huren betaalbaar houden en zo verder. Hoe krijgen we dat voor elkaar, in een tijd waarin bouwkosten stijgen en innovaties en veranderingen in wet- en regelgeving elkaar snel opvolgen?

Dit zien we als de belangrijkste risico's en uitdagingen voor ons:

- Prijsstijgingen in de bouw;
- De kwetsbaarheid van de organisatie in omvang en kwaliteit;
- Wisselingen in landelijke wet- en regelgeving;
- Beperkte mogelijkheden tot uitbreiding van de vastgoedportefeuille door gebrek aan bouwlocaties;
- Samenwerking met de gemeente, onder andere op het gebied van duurzaamheid;
- De veranderende en meer kwetsbare doelgroep.

Aan uitdagingen geen gebrek. In dit jaarplan gaan we concreet in op hoe we deze oppakken en waar we onze prioriteiten leggen.

In het jaarplan worden de activiteiten en doelstellingen voor 2020 per thema benoemd. Deze zijn onderverdeeld in onze vier speerpunten voor dit jaar (hoofdstuk 3) en onze reguliere operatie (hoofdstuk 4). Ons jaarplan is gebaseerd op beleid en samenwerkingsafspraken van en met onze partners: de Woonagenda Midden-Delfland 2016-2020, de Woonvisie 2010-2025, SVH afspraken en de prestatieafspraken met gemeente en Huurdersverenigingen. Daarnaast is ons jaarplan en de begroting gekoppeld aan het strategisch voorraadbeleid, de meerjarenonderhoudsbegroting en ons huurbeleid.

We nodigen u uit om in gesprek te gaan over ons jaarplan en de activiteiten die we de komende jaren voor ogen hebben. We laten ons graag voeden door onze omgeving, met als uitgangspunt om samen onze schouders te zetten onder een aanpak die voor de huurders en woningzoekenden in de gemeente Midden-Delfland werkt.

Peter van Ling  
Directeur-bestuurder



## **2. Trends en ontwikkelingen**

De werkzaamheden voor woningcorporaties en voor Wonen Midden-Delfland in het bijzonder spelen zich af in een dynamisch en veranderend speelveld. Hieronder volgt een bondig overzicht van de trends en ontwikkelingen die het meest van invloed zijn op de doorontwikkeling van Wonen Midden-Delfland en de corporatiesector:

### ***Digitalisering***

De corporatie is ontstaan en gegroeid in een analoog tijdperk. Digitale dienstverlening en gedigitaliseerde bedrijfsvoering zijn de nieuwe norm. Digitaliseren heeft veel voordelen: onder andere betere bereikbaarheid, minder manuele handelingen (kostenbesparing, foutreductie), betere afwegingen (alles is digitaal beschikbaar) en de mogelijkheid tot innovatie in producten en diensten. Het vergt voor Wonen Midden-Delfland een verandering van de bedrijfsvoering, anders denken voor medewerkers en daarnaast aandacht om de huurders passend te blijven bedienen.

### ***Wendbare organisatie***

Werken in de huidige context van corporaties waarin op het gebied van wet- en regelgeving, leefbaarheid, wonen en zorg, verduurzaming, bouw en lokale demografie veel verandert, vereist wendbaarheid. Een wendbare organisatie past zich snel(ler) aan in een turbulente omgeving en speelt snel(ler) in op een veranderende markt. Slimme processen, aandacht voor de mens, de blik naar buiten, betrokkenheid, eigenaarschap en ondernemerschap zijn hierbij kernbegrippen. Wonen Midden-Delfland stuurt erop een organisatie te zijn die deze waarden nastreeft en naleeft.

### ***Samenredzaamheid***

Van ouderen en kwetsbaren wordt steeds meer verwacht dat ze zelfredzaam zijn. Inwoners en klanten willen ook zelf maximaal invloed op en zelfbeschikking over hun dagelijks leven en wonen. Tegelijkertijd zijn we ook afhankelijk van onze omgeving; de directe woonomgeving en het sociale netwerk. Samenredzaam wil zeggen dat we er niet zonder meer vanuit mogen gaan dat een oudere/kwetsbare het vermogen heeft om de eigen regie te pakken, maar dat mensen elkaar ondersteunen. Het is aan Wonen Midden-Delfland om op een goede wijze te faciliteren en te opereren.

### ***Klantgedreven***

Veel organisaties zijn klantgericht of zetten stappen om klantgerichter te worden. Succesvolle organisaties van de toekomst werken toe naar klantgedrevenheid. Een vraag van een huurder wordt dan opgelost vanuit persoonlijke zorg en aandacht, met de medewerker als primair verantwoordelijke. Dit vraagt meer relationeel leiderschap en focus op de klantbeleving. Deze transitie zetten we in.

### ***Circulaire economie***

In een circulaire economie worden geen eindige grondstoffen uitgeput en worden reststoffen volledig opnieuw ingezet in het systeem. Meer circulair werken, bouwen, onderhouden en verduurzamen dragen sterk bij aan de doelstelling van CO<sub>2</sub> neutraal en klimaatneutraal.

### ***Transparantie***

Belangrijk in maatschappelijk verantwoord ondernemen is transparant zijn. Betrokken partners die meegenomen worden in onze keuzes, afwegingen en presteren krijgen vertrouwen in ons. We streven als maatschappelijke onderneming naar optimale openheid, zichtbaarheid en toegankelijkheid.

### 3. Hoofddoelen 2020

Voor 2020 hebben we in lijn met ons Koersplan 2018-2021 diverse doelstellingen en concrete activiteiten. Veel van deze doelen en activiteiten betreffen onze reguliere operatie. Dit is voor ons 'business as usual'. In dit hoofdstuk lichten we de vier hoofddoelen uit, waar we ons in 2020 in het bijzonder op richten.

#### ***In 2020 80% eerstelijnsvragen direct beantwoorden***

Begin 2020 implementeren we onze procesverbeteringen. Processen en onze klantvisie zijn hiermee meer verbonden. We willen als resultaat onder andere waarborgen dat 80% van de eerstelijns klantvragen direct beantwoord worden. Hiermee voorkomen we dat klantvragen te lang blijven liggen en ontevredenheid ontstaat.

We hebben de volgende doelen (Koersplan en Jaarplan):

- ✓ Direct beantwoorden 80% eerstelijnsvragen.
- ✓ Per klantproces een medewerker verantwoordelijk.
- ✓ Minimaal klantwaardering 8 KWH op huurdersoordeel en subonderdelen (reparatieverzoek, nieuwe huurder, vertrokken huurder, woningzoekenden, algemene dienstverlening) in de Aedes Benchmark.
- ✓ Huurders geven zelf – binnen de mogelijkheden – datum en tijdstip aan voor een reparatie.
- ✓ Minimaal 8 gemiddeld in KWH-meting voor planmatig onderhoud.

#### ***Seniorenchecks***

Een vakman technisch onderhoud bezoekt 50 huishoudens waarvan de hoofdhuurder 85 jaar of ouder is. De medewerker gaat in gesprek en acteert op onveilige situaties in de woning en heeft een signalerende rol voor mogelijke sociale vraagstukken. Deze medewerker werkt nauw samen met de verhuurmedewerker en de seniorenmakelaar van de SVH.

We hebben de volgende doelen (Koersplan en Jaarplan):

- ✓ Persoonlijk gesprek met huurders om de dienstverlening verder te verbeteren.
- ✓ Faciliteren van de nodige woningaanpassingen (in afstemming met gemeente, met Wmo-budget) of verhuizing vanwege leeftijd of handicap.
- ✓ Huurders kiezen tegen een meerprijs een keuken, badkamer of wc met meer comfort.

#### ***Verduurzaming complexen***

We investeren circa € 1,2 miljoen in onderhoud en verduurzaming van complexen in Den Hoorn en in Maasland (35 woningen). Het project bestaat uit:

- Isoleren van de vloer, wanden en het dak.
- Plaatsen zonnepanelen: Standaard minimaal 5 panelen indien mogelijk meer.
- Het huidige label en EI van de complexen zijn gemiddeld resp. C en 1,75. Na oplevering van de werkzaamheden verwachten we dat dit A en 1,11 is.
- Eventueel gecombineerd met renovatie / planmatig onderhoud / maatregelen om leefbaarheid en uitstraling te verbeteren.
- In Q3 verwachten we het project op te leveren.

Daarnaast hebben we een planning gemaakt voor de verduurzaming van de resterende woningen met een Energielabel slechter dan D.

We hebben de volgende doelen (Koersplan en Jaarplan):

- ✓ Gemiddelde EI eind 2020 van 1,37.
- ✓ Zoveel mogelijk huurders koken elektrisch.
- ✓ No regret investeringen.
- ✓ 60 woningen per jaar verduurzamen.
- ✓ Eind 2020 geen E, F en G labels en zo min mogelijk C+ labels.
- ✓ Energetische maatregelen bij ruim 700 woningen in de periode 2018-2021.

### **Vastgoeddata op orde**

We werken nog niet systematisch op het gebied van vastgoeddata. Actueel hebben en houden van de data zit nog niet in het systeem. Voor een accurate meerjarenonderhoudsbegroting (MJOB), vastgoedprojecten en om klantvragen snel te beantwoorden is het belangrijk hierin te verbeteren. Daarom streven we ernaar in 2020 onze vastgoeddata op orde te krijgen. Met deze actuele data kunnen we als organisatie betere besluiten nemen over onderhoud, verduurzaming en sloop/nieuwbouw.

We hebben de volgende doelen (Koersplan en Jaarplan):

- ✓ Alle vastgoedinformatie continu vastleggen in Vabi vastgoeddata met een koppeling naar NCCW.
- ✓ Conditie meting 1/3 van het bezit, door opzichter en projectleider.
- ✓ Vastgoedinformatie in lijn met MJOB. Middels koppeling tussen Vastware en Vabi Vastgoeddata.
- ✓ Conditie score minimaal 3 gemiddeld.
- ✓ Vaststellen kwaliteitsbeleid voor bestaande bouw (mutatiebeleid), transformatie en nieuwbouw.

## 4. Doelstellingen en activiteiten

### 4a. Inleiding

In ons Koersplan 2018-2021 hebben we op de volgende terreinen doelen bepaald:

- Goede woningen;
- Een groene omgeving;
- Duurzaamheid;
- Betaalbare woningen;
- Samen;
- Vitale dorpskernen met sociale betrokkenheid;
- Nu en voor in de toekomst: financieel kader;
- De organisatie.

Hier voegen we het thema 'Wonen met zorg' aan toe, omdat ontwikkelingen, zoals het wettelijk scheiden van wonen en zorg, langer zelfstandig thuiswonen en de vergrijzing grote gevolgen hebben voor wonen met zorg, de behoefte aan woningen met een zorgvraag en voor ouderen geschikte woningen.

In dit jaarplan bepalen we de doelstellingen en activiteiten op deze deelthema's geconcretiseerd. Deze activiteiten zijn voor ons regulier en behandelen we derhalve bondig.

### 4b. Goede woningen

#### Kwaliteit

Doelstelling Koersplan 2018-2021	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Conditie score minimaal 3.</li><li>➤ Dat wat stuk is, zo spoedig mogelijk repareren.</li><li>➤ Tijdig huurders informeren over planmatig onderhoud.</li><li>➤ A score klanttevredenheid in Aedes Benchmark.</li><li>➤ Duidelijke afspraken met leveranciers over prijs en kwaliteit.</li><li>➤ Voor 2021 kwaliteitsbeleid vaststellen met gemeente en Huurdersverenigingen.</li></ul>
Doelstelling(en) jaarplan	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Mutatiekosten conform begroting.</li><li>➤ Reparaties conform begroting.</li><li>➤ Het planmatig- en contractonderhoud is gebaseerd op de conditiemeting.</li><li>➤ Vraag gestuurd onderhoud badkamers, toiletten en keukens conform begroting.</li><li>➤ Onderhoudsbeleid actualiseren conform huidige uitgangspunten.</li></ul>

#### Activiteiten:

- Periodiek verbeteringen monitoren, onder andere over rapporteren in de kwartaalrapportages.
- Uitvoeren cyclisch onderhoud zoals schilder- en dak werkzaamheden gebaseerd op de conditionering.
- Uitvoeren vraag gestuurd onderhoud van circa 30 badkamers, 20 toiletten en 40 keukens.
- We verwachten circa 2.400 reparatieverzoeken en circa 120 mutaties (mutatiegraad circa 7%). Mutatieonderhoud wordt uitgevoerd door 2 kernaannemers (Service West en Vehoec) op basis van het jaarlijks geïndexeerde en vastgestelde eenheidsprijzenboek.

## Kwaliteit dienstverlening

Doelstelling Koersplan 2018-2021	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Huurders geven zelf – binnen de mogelijkheden - datum en tijdstip aan voor een reparatie.</li><li>➤ Voor de duur van dit Koersplan lid blijven van KWH (Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector) en jaarlijks de kwaliteit van dienstverlening laten meten.</li><li>➤ Jaarlijks bespreken van de uitkomsten van de metingen met onze Huurdersverenigingen en afspraken maken ter verbetering.</li><li>➤ Jaarlijks de uitkomsten delen van de Aedes benchmark door deze op de website te publiceren.</li></ul>
Doelstelling(en) jaarplan	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Direct beantwoorden 80% eerstelijnsvragen.</li><li>➤ Per klantproces een medewerker verantwoordelijk.</li></ul>

### Activiteiten:

- Beleid en keuzes vastleggen en duidelijk communiceren naar onze huurders.
- Per klantproces is een medewerker verantwoordelijk.
- Versterking van de samenwerking tussen de verschillende afdelingen om het oppakken van klantvragen te optimaliseren.

## Keuzevrijheid

Doelstelling Koersplan 2018-2021	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Huurders die een nieuwe keuken, badkamer of wc krijgen, kiezen zelf uit een aantal opties.</li><li>➤ Huurders kiezen tegen een meerprijs een keuken, badkamer of wc met meer comfort.</li><li>➤ Faciliteren van de nodige woningaanpassingen of verhuizing vanwege leeftijd of handicap.</li></ul>
Doelstelling(en) jaarplan	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Huurders worden tijdig en volledig geïnformeerd voor aanvang van werkzaamheden. Bewonerscommunicatie bij planmatig onderhoud.</li><li>➤ Huurders hebben de mogelijkheid om vanaf 8 jaar te kiezen voor een vervanging van keukens, badkamers en wc's op basis van budgetneutraliteit. Resterende afschrijving wordt door de huurder betaald.</li></ul>

### Activiteiten:

- Huurders tijdig informeren voor aanvang van (planmatige en andere) werkzaamheden aan hun woning.

## 4c. Een groene omgeving

Doelstelling Koersplan 2018-2021	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Geen aankoop landbouw, natuur en recreatiegrond; woningen worden alleen gebouwd binnen de dorpskernen.</li><li>➤ Aanleg 4 sedumdaken, 1 per jaar.</li><li>➤ Elk nieuwbouwproject heeft een niet volledig betegelde tuin.</li></ul>
Doelstelling(en) jaarplan	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Sedum dak aanbrengen op woonzorgcomplex Windrecht in Schipluiden.</li><li>➤ Bij mutatie niet volledig betegelde tuinen. Tuinbeleid handhaven.</li></ul>

### Activiteiten:

- Bij nieuwbouwcomplex De Kreek aanleg duurzame tuinen stimuleren.
- Sedum dak aanbrengen op woonzorgcomplex Windrecht in Schipluiden.

## 4d. Duurzaamheid

Doelstelling Koersplan 2018-2021	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Isolerende duurzaamheidsmaatregelen dubbelglas, gevelisolatie en zonnepanelen niet in huur doorberekenen.</li><li>➤ Tegen een redelijke huurverhoging faciliteren van extra duurzaamheidsmaatregelen zoals sedumdaken en oplaadzuilen.</li><li>➤ Terugbrengen papiergebruik door digitalisatie.</li></ul>
--	---



	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Elk jaar een stageplek voor iemand met afstand tot de arbeidsmarkt.</li> <li>➤ Alle nieuwbouwprojecten met een start in 2018-2021 energieneutraal bouwen.</li> <li>➤ Uitvoeren van energetische maatregelen bij ruim 700 woningen.</li> <li>➤ Eind 2020 geen woningen meer in ons bezit met labels E, F, G.</li> <li>➤ Alle nieuwbouwwoningen gasloos gebouwd.</li> </ul>
Doelstelling(en) jaarplan	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Energie-index 1,37 eind 2020.</li> <li>➤ Bij mutatie elektrisch koken installeren.</li> <li>➤ Bij mutatie indien mogelijk zonnepanelen plaatsen.</li> <li>➤ Rijden in elektrische bedrijfsauto's.</li> <li>➤ Langetermijnaanpak met de gemeente en huurders voor de energietransitie in de gemeente Midden-Delfland en ieders taak, rol en verantwoordelijkheid hierin.</li> </ul>

#### Activiteiten:

- Bij mutatie zorgen we dat de volgende bewoner op elektrisch kan koken. Uitgaande van een mutatiegraad van circa 7% en een groot deel van de mutatiewoningen waar nog op gas gekookt wordt, gaat dit bij 85 huishoudens gebeuren.
- Onze klanten/huurders informeren wij over ons duurzaamheidsbeleid en we geven ze tips over wat zij zelf mogelijk kunnen doen.
- Bij mutatie plaatsen we zonnepanelen.
- Concrete acties om papiergebruik terug te dringen ca. 10%. Alle documenten worden digitaal ondertekend.
- In het komen tot prestatieafspraken voor 2020 en verder gaan we met de gemeente in gesprek over de energietransitie. Samen bespreken we wat technisch, organisatorisch en financieel haalbaar is. We verkennen zowel warmtenetten als all-electric warmtebronnen om uit te vinden welke van deze technieken per woonkern de meeste kansen biedt.
- Wij rekenen geen huurverhoging door voor het aanbrengen van isolatie duurzaamheidsmaatregelen. Bij zonnepanelen wordt 50% van de opbrengst doorberekend in de servicekosten.
- In Q2 plaatsen we een sedumdak op het woonzorgcomplex Windrecht (Schipluiden).

#### **4e. Betaalbare woningen**

##### **Betaalbaarheid**

Doelstelling Koersplan 2018-2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Verhuren van woningen voor maximaal 75% van de bij wet vastgestelde maximaal redelijke huur en verlagen van streefhuur bij verhuizing, wanneer de huur boven 75% van maximaal redelijk zit.</li> <li>➤ Zittende huurders slechts een gematigde gemiddelde huurverhoging geven.</li> <li>➤ Woningen passend toewijzen; huurders betalen niet meer dan zij volgens hun inkomen kunnen betalen.</li> <li>➤ 70% vrijkomende woningen betaalbaar houden.</li> <li>➤ Jaarlijks evalueren van het huurbeleid met de Huurdersverenigingen en gemeente.</li> </ul>
Doelstelling(en) jaarplan	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Jaarlijkse huurverhoging conform het Sociaal Huurakkoord 2018-2021 tussen Aedes en de Woonbond. Beleid bepalen in overleg met de Huurdersverenigingen.</li> <li>➤ Huurders met een huurachterstand bezoeken en preventief huurachterstanden tegengaan.</li> <li>➤ Betaalbare niet-DAEB portefeuille.</li> <li>➤ Huurachterstand maximaal 0,75%.</li> </ul>

	➤ Zonnepanelen budgetneutraal plaatsen; huurder profiteert van extra opbrengsten.
--	---

#### Activiteiten:

- Huurverhoging bepalen in overleg met Huurdersverenigingen, conform Sociaal Huurakkoord 2018-2021. Voor 2020 is het voorstel voor huurbeleid inflatie + 0,2%.
- Niet-DAEB portefeuille van ongeveer 8% van ons totale bezit (huurprijs vanaf € 720,42) als uitgangspunt. Voor huishoudens met een inkomen tussen € 38.035 en € 57.050 (eenpersoonshuishoudens) of € 67.052 (meerpersoonshuishoudens) (prijspeil 2019) richten we ons op een betaalbare huur tot circa € 863,50 voor eengezinswoningen en € 762 voor meergezinswoningen. Daarom toppen wij de streefhuur af op 85% van maximaal redelijk bij eengezinswoningen met een maximum van € 863,50. Voor meergezinswoningen geldt een aanvangshuur van € 762. Uitzondering hierop zijn de twee penthouses in Den Hoorn.
- Huurders met huurachterstanden periodiek bezoeken en hiermee preventief huurachterstanden tegengaan.
- We plaatsen indien mogelijk bij mutatie en bij complexmatige verduurzaming zonnepanelen. De complexgewijze plaatsing van zonnepanelen zorgt voor een verwachte maandelijkse besparing op de energielasten per huishouden van circa € 25. De bewoners krijgen naar rato van de huishoudensgrootte en de ruimte op het dak zonnepanelen. De investering is bepalend voor de verhoging van de servicekosten. De woonlasten van de huurder gaan jaarlijks met circa € 100 omlaag. Met doorrekenen van circa 50% van de opbrengsten aan de huurder kunnen we de investering in de jaren dat de panelen er liggen exact terugverdienen.

#### **Beschikbaarheid**

Doelstelling Koersplan 2018-2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Nieuwbouw minimaal 66 woningen.</li> <li>➤ Afzien van verkoop- of sloopplannen.</li> <li>➤ Alle nieuwbouwprojecten die worden gestart in 2018-2021 levensloopbestendig bouwen.</li> </ul>
Doelstelling(en) jaarplan	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Oplevering nieuwbouw 52 eengezinswoningen project Kreekzone.</li> <li>➤ Oplevering nieuwbouw 12 appartementen project Kreekzone.</li> <li>➤ Geen verkoop sociale huurwoningen.</li> <li>➤ Doorstroming bevorderen door een gezamenlijke pilot op te starten, in afstemming met de gemeente, Huurdersverenigingen en werkgroep Doorstroming vanuit de SVH.</li> <li>➤ Voorrang lokale doorstromers bij vrijkomende niet-DAEB woningen.</li> <li>➤ Inzetten op 25% lokaal maatwerk.</li> <li>➤ Tot een afweging en besluit komen over mogelijke aankoop bezit Vestia in kernen aan de rand van de gemeente Midden-Delfland.</li> <li>➤ Nieuwbouwprojecten acquireren.</li> <li>➤ 38 woningen DUWO overnemen.</li> <li>➤ Onder passende voorwaarden beschikbaarheid vergroten door KoopGarant woningen in Maasland bij verkoop aan ons weer in verhuur te nemen.</li> <li>➤ Maximaal 25% van de passende woningen beschikbaar stellen voor statushouders.</li> <li>➤ Jongeren ruimte bieden om een start te maken.</li> </ul>

#### Activiteiten:

- We verkopen geen sociale huurwoningen, om de beschikbaarheid te maximaliseren.
- Tot een afweging en besluit komen over mogelijke aankoop bezit Vestia in kernen aan de rand van de gemeente Midden-Delfland.

- Proactief in gesprek met ontwikkelaars en eigenaars van locaties om mogelijkheden te vinden om nieuwbouw te realiseren of woningen turnkey over te nemen.
- We onderzoeken in 2020 de mogelijkheden om de KoopGarant woningen in Maasland, die aan ons worden terug verkocht, weer in de verhuur te nemen of definitief te verkopen. Met de woningen die we weer in de verhuur nemen, kunnen we het aantal beschikbare sociale huurwoningen vergroten.
- Voldoen aan taakstelling statushouders gemeente, mits de slaagkansen voor andere doelgroepen hiermee niet teveel in het geding komen.
- Continueren jongerencontracten.
- Mindervalide woningen aanbieden aan woningzoekenden met een behoefte aan een rolstoelwoning.

#### **4f. Wonen met zorg**

Doelstelling Koersplan 2018-2021	➤ N.v.t.
Doelstelling(en) jaarplan	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Persoonlijk gesprek met huurders om de dienstverlening verder te verbeteren.</li> <li>➤ Faciliteren van de nodige woningaanpassingen (in afstemming met gemeente, met Wmo-budget) of verhuizing vanwege leeftijd of handicap.</li> <li>➤ Woningen conform afspraken beschikbaar stellen aan zorgdoelgroepen.</li> </ul>

#### Activiteiten:

- Bij een mutatiewoning voor Woondroom (totaal 7), bieden we deze aan bij Woondroom zodat zij een kandidaat huurder met een zorg in het autistisch spectrum kunnen voordragen. Daarnaast stellen we 1 woning beschikbaar als huiskamer voor deze doelgroep.
- Bij een mutatiewoning voor WoonInitiatief Midden-Delfland (totaal 12), bieden we deze aan bij WIMD zodat zij een kandidaat huurder kunnen voordragen die is aangewezen op woonbegeleiding.
- Bij een mutatiewoning voor Fokus (totaal 12), bieden wij deze aan bij Fokus zodat zij een kandidaat huurder met ADL-zorg kunnen voordragen. Met Fokus en de gemeente voeren wij overleg over de toekomstbestendigheid van dit concept. Daarnaast stellen wij de zorgpost kosteloos beschikbaar.
- Aan Pieter van Foreest verhuren wij meerdere ruimten. Onder andere voor de huisvesting van 12 PG-cliënten.
- Via lokaal maatwerk zetten we in op doorstroming vanuit onze huurwoningen.
- We gaan in gesprek met huurders als er signalen zijn vanuit de seniorencheck ten aanzien van wonen.
- We maken een beleidsvisie op wonen met zorg dat aansluit bij de opgaven in het werkgebied. Daarnaast richting geeft aan de verdere dialoog binnen Wonen Midden-Delfland, de dialoog met de ketenpartners en ook financieel haalbaar en realistisch is.

#### **4g. Samen**

Doelstelling Koersplan 2018-2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Regulier overleg en regelmatig tussentijds contact met onze beide Huurdersverenigingen.</li> <li>➤ Afsluiten samenwerkingsconvenanten: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vroegsignalering betalingsachterstanden, schuldhulpverlening en financiële begeleiding met gemeente.</li> <li>2. Begeleid wonen.</li> <li>3. Wonen &amp; zorg.</li> </ol> </li> </ul> <p>en aansluiten bij convenant tussen</p>
----------------------------------	---

	<b>4. Gemeente en Stichting Vluchtelingenwerk.</b>
Doelstelling(en) jaarplan	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Jaarlijks twee Eet Mee Praat Mee bijeenkomsten organiseren.</li> <li>➤ Relatie met de Huurdersverenigingen verder verbeteren, met de focus op samen optrekken.</li> <li>➤ Prestatieafspraken 2020 en verder, uitvoeren en periodiek monitoren.</li> <li>➤ Jaarafspraken 2021 maken.</li> </ul>

**Activiteiten:**

- Prestatieafspraken maken met de gemeente en Huurdersverenigingen op basis van gelijkwaardigheid en wederkerigheid.
- Gemaakte afspraken periodiek monitoren.
- Met Huurdersverenigingen gericht traject inzetten om samenwerking te bevorderen.
- Met Stichting Welzijn hebben we regelmatig contact over de doelgroep.
- Het organiseren van twee Eet Mee Praat Mee bijeenkomsten.

**4h. Vitale dorpskernen met sociale betrokkenheid**

Doelstelling Koersplan 2018-2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ In overleg met huurders, gemeente en samenwerkingspartners een wijkplan opstellen per dorpskern en deze vastleggen in de prestatieafspraken.</li> <li>➤ Individuele gesprekken met huurders (minimaal 415 per jaar).</li> <li>➤ Kennismakingsgesprek met elke nieuwe huurder.</li> <li>➤ Behoud van bestaand MOG en BOG voor vitale dorpskernen.</li> </ul>
Doelstelling(en) jaarplan	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Goede en leefbare buurten.</li> <li>➤ Bewoners hebben duurzame tuinen.</li> <li>➤ Inzet op schoon, heel en veilig.</li> </ul>

**Activiteiten:**

- We zetten in op aanleg, onderhoud en handhaving van duurzame tuinen.
- Samen met de gemeente evalueren we de situatie van het Kloosterpad in Den Hoorn en spreken we af of en welke vervolgstappen nodig zijn.
- We reageren adequaat op signalen van overlast in de wijken.

**4i. Nu en voor in de toekomst: financieel kader**

Doelstelling Koersplan 2018-2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Rendementseis voor nieuwbouw is minimaal WACC.</li> <li>➤ Rendementseis voor investeringen in bestaande bouw is minimaal een IRR van 0.</li> <li>➤ Totale rendementseis bedraagt 2% op ons eigen vermogen.</li> </ul>
Doelstelling(en) jaarplan	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Optimaliseren fasedocumenten duurzaamheid.</li> <li>➤ Evalueren interne normen.</li> <li>➤ Optimaliseren (interne) rapportages.</li> <li>➤ Risicomanagement: plan opstellen</li> <li>➤ Jaarplan 2020 samenwerking financiële functie: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Treasury: optimaliseren en afstemmen</li> <li>○ Fiscaliteiten: gezamenlijk verkennen</li> <li>○ Interne controle: controleplan opstellen</li> </ul> </li> </ul>

**Activiteiten:**

- Fasedocumenten verder inrichten. Tevens worden de risico's en de financiële toelichting uitgebreider belicht.
- Projectadministratie verder inrichten.
- De kwartaalrapportage wordt geoptimaliseerd en geëvalueerd.

#### **4j. De organisatie**

Doelstelling Koersplan 2018-2021	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Elke medewerker kan met plezier de taken uitvoeren waar hij goed in is en een training volgen als dat nodig / wenselijk is.</li><li>➤ Verdere professionalisering.</li></ul>
Doelstelling(en) jaarplan	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Structurele kwalitatieve versterking van de interne organisatie om de kwetsbaarheid te verminderen.</li><li>➤ Opstellen en naleven opleidingsplan.</li><li>➤ Uitvoering geven aan onze klantvisie en kernwaarden.</li><li>➤ Verbetering ICT: onderzoek naar (optimalisatie )primair systeem.</li><li>➤ PDCA cyclus professionaliseren: rapportagestructuur herijken, doelstellingen en resultaten vastleggen, periodiek monitoren en bijsturen.</li><li>➤ Risicomanagement implementeren.</li><li>➤ Bedrijfslasten gemiddeld op een B conform Aedes benchmark.</li></ul>

#### Activiteiten:

- We monitoren of de inrichting van de primaire klantprocessen en wijze waarop medewerkers hierin hun verantwoordelijkheid nemen het gewenste effect heeft. Daarnaast brengt het MT in kaart welke specialismen nodig zijn om de volkshuisvestelijke opgaven waar te maken en spiegelt dit aan de huidige kwaliteit en capaciteit die binnen de organisatie aanwezig is. We houden onze huidige positionering tegen het licht. We gebruiken 2020 om scherp te krijgen in hoeverre het haalbaar is om structureel de benodigde kwaliteiten in huis te hebben en te houden.
- Budget en behoeften trainingen conform vastgestelde begroting.
- Zie hoofdstuk 3 voor de verdere professionalisering van de organisatie ten aanzien van vastgoeddata op orde en beantwoording eerstelijns vragen.
- In samenwerking met vijf corporaties wordt onderzoek afgerond naar (optimalisatie) van het primaire systeem.
- Jaarlijks presenteren van de Aedes benchmark resultaten op de website van Wonen Midden-Delfland.