

Jaarplan 2021



WONEN
Midden-Delfland



*Besproken en akkoord door MT op 15 september 2020
Vastgesteld door RvC op 23 september 2020*


Inhoud

1. Voorwoord
2. Trends en ontwikkelingen
3. Hoofddoelen 2021
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^e jaar van ons Koersplan 2018-2021 en gaan het laatste jaar in. In het Koersplan 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



Wonen Midden-Delfland verhuurt goede woningen in een groene omgeving. Onze belangrijkste maatschappelijke bijdrage is investeren in duurzame en betaalbare huizen voor mensen met een smalle beurs, nu en in de toekomst. Samen met onze partners zetten wij ons in voor vitale dorpskernen met sociale betrokkenheid.

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?

2021 wordt weer een mooi en spannend jaar. Mooi omdat we als organisatie nog steviger en stabielier willen worden en verwachten 355 verhuureenheden (vhe) van Vestia in Maasdijk over te nemen. Hiermee tonen we ons als corporatie die gedreven is om de volkshuisvestelijke opgave in de regio zo goed mogelijk in te vullen. Spannend wordt hoe de impact van het coronavirus op onze huurders en de regionale woningmarkt zich ontwikkelt. Dat vereist continu anticiperen op ontwikkelingen die zich snel opvolgen. Met onze "niet lullen maar poetsen-mentaliteit" heb ik er alle vertrouwen in dat we ons kunnen blijven aanpassen en mooie resultaten blijven boeken. Zoals gezegd, 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 en in de begroting worden de activiteiten en doelstellingen voor 2021 per thema benoemd en begroot. Deze zijn onderverdeeld in onze vijf 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 2020-2023 met gemeente en Huurdersverenigingen. Daarnaast is ons jaarplan en de begroting gekoppeld aan de portefeuillestrategie, 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 ons werkgebied 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:

Corona

Het COVID-19 virus heeft in het eerste deel van 2020 snel om zich heen gegrepen. Na de corona crisis volgt de economische crisis. Het consumentenvertrouwen heeft een forse deuk opgelopen, de werkloosheid stijgt ondanks de steunmaatregelen van het kabinet. Hoewel ontwikkelingen elkaar snel opvolgen, heeft corona in ieder geval de volgende impact voor huurders en woningcorporaties in 2021:

- Meer inkomensonzekerheid, zeker voor huurders met meer flexibele arbeidscontracten. Dit vereist in een aantal gevallen maatwerk (korte termijn) en op de langere termijn waarschijnlijk een verdere groei van de vraag naar sociale huurwoningen.
- Minder zekerheid van blijvende prijsstijging op de woningmarkt: op korte termijn continuering waardevermindering, op langere termijn mogelijk dempend effect (impact op marktwaarde en verkoopprijzen).
- Minder fysiek contact: kan mensenwerk als nieuwbouw, verduurzaming, mutaties en onderhoud vertragen, evenals doorontwikkeling van gezamenlijke strategie en uitvoering met stakeholders (o.a. gemeente Midden-Delfland).

Digitalisering

De corporatie is ontstaan en gegroeid in een analoge tijdperk. Digitale dienstverlening en gedigitaliseerde bedrijfsvoering zijn de nieuwe norm. In de 1,5 meter samenleving is het niet meer norm maar noodzakelijk. 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 vernieuwing van de website, meer digitaal de wensen van huurders ophalen en meer vormen van kort en snel digitaal klantcontact. Het betekent meer doorgroeien naar combinatie van twee typen dienstverlening: standaard en veel digitaal voor de zelfredzame huurder.

Wendbare organisatie

Werken in de huidige context van corporaties waarin op het gebied van wet- en regelgeving, corona, 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.

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. We hebben een taak om ons vastgoed toekomstbestendig te maken en de huurders met onze partners te faciliteren om lang zelfstandig wonen te kunnen wonen.

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. Hier kunnen we nog in groeien.

3. Hoofddoelen 2021

Voor 2021 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 drie hoofddoelen uit, waar we ons in 2021 in het bijzonder op richten.

Stabilisatie organisatie: medewerkers nemen eigenaarschap en zijn klantgedreven

In 2020 zijn een aantal personeelwisselingen geweest op het gebied van wonen, vastgoed én financiën. We hebben er bewust op gestuurd meer tactische en strategische kwaliteit in huis te halen. Zo kunnen we groeien als regieorganisatie. In 2021 streven we stabiliteit en continuïteit na. Medewerkers pakken hun verantwoordelijkheid en stellen in hun dagelijkse werk continu de behoefte van de doelgroep centraal.

We hebben de volgende doelen (Jaarplan en Koersplan):

- ✓ Per klantproces is een medewerker verantwoordelijk. Deze houdt de regie op de taken die hierbij horen en waarborgt dat er geen achterstanden ontstaan.
- ✓ We opereren conform onze klantvisie. In voortgangsgesprekken met individuele medewerkers maken we bespreekbaar wat hierin ontwikkelpunten zijn.
- ✓ Medewerkers ontwikkelen zich (o.a. door opleiding) op een mix van collectief en individueel bepaalde thema's.
- ✓ Minimaal klantwaardering 8 KWH op huurdersoordeel en subonderdelen (reparatieverzoek, nieuwe huurder, vertrokken huurder, woningzoekenden, algemene dienstverlening).
- ✓ Minimaal 8 gemiddeld in KWH-meting voor planmatig onderhoud.
- ✓ Het huidige Koersplan loopt tot en met 2021. In het 2^e deel van 2021 gaan we aan de slag met het ontwikkelen van een nieuw Koersplan. Hiermee komen we tot een actuele focus van de organisatie voor de middellange termijn.

355 vhe van Vestia in Maasdijk in exploitatie nemen

In 2020 loopt het onderzoeksproces om 355 vhe van Vestia in Maasdijk over te nemen. Mits dit proces en de besluitvorming succesvol verloopt, wordt Wonen Midden-Delfland vermoedelijk in het eerste halfjaar van 2021 eigenaar van het bezit.

We hebben de volgende doelen (Jaarplan):

- ✓ Onderhoudsbegroting en -planning opstellen.
- ✓ Data over het bezit op orde brengen en houden.
- ✓ Prestatieafspraken maken met de gemeente Westland.
- ✓ Contact leggen met de bewoners: Eet Mee, Praat Mee bijeenkomst in Maasdijk.

Sturen op voornemens

We willen verbeteren in het rond maken van de PDCA-cyclus. Dat wil zeggen, gestructureerder een plan maken, dat voornemen uitvoeren, monitoren en bijsturen waar nodig. Hiermee kunnen we als organisatie betere besluiten nemen en meer sturen op de lange termijn. Dit hoofddoel geldt organisatie breed, met name op het tactisch-operationele vlak.

We hebben de volgende doelen (Koersplan en Jaarplan):

- ✓ Duurzaamheidsprojecten realiseren conform (meerjaren)planning en begroting.
- ✓ Gestructureerde periodieke interne controle op verloop processen.
- ✓ Datakwaliteit op orde: werkende koppelingen tussen de systemen die we gebruiken en continuïteit in vastlegging.
- ✓ Optimaliseren (en standaardiseren) processen.
- ✓ Sturen en vooruit kijken op basis van overzichtelijke kwartaalrapportage.
- ✓ Herijking maken van de kwaliteit van het bezit; assetmanagement ontwikkelen.

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 hebben we het thema 'Wonen met zorg' aan toegevoegd, omdat we op dit thema stappen willen zetten met onze wonen, zorg en welzijnspartners.

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">➤ Conditie score minimaal 3.➤ Dat wat stuk is, zo spoedig mogelijk repareren.➤ Tijdig huurders informeren over planmatig onderhoud.➤ A score klanttevredenheid in Aedes Benchmark.➤ Duidelijke afspraken met leveranciers over prijs en kwaliteit.➤ In 2021 kwaliteitsbeleid vaststellen met gemeente en Huurdersverenigingen.
Doelstelling(en) jaarplan	<ul style="list-style-type: none">➤ Mutatiekosten conform begroting.➤ Reparaties conform begroting.➤ Het planmatig onderhoud is gebaseerd op de conditiemeting.➤ Uitvoeren inspecties van 1/3 van onze complexen (conditiemeting conform NEN 2767).➤ Vraag gestuurd onderhoud badkamers, toiletten en keukens conform begroting.➤ Gestructureerd werken conform actueel onderhoudsbeleid. Binnen onderhoudsbeleid heldere verbinding kwaliteitsbeleid, programma van eisen en startkwaliteit voor mutatiwoningen.

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 gemiddeld 1 reparatieverzoek per woning en circa 120 mutaties (mutatiegraad circa 7%). Het mutatieonderhoud en reparatieonderhoud wordt uitgevoerd door kernaannemers op basis van jaarlijks geïndexeerde en vastgestelde eenheidsprijzen.

Kwaliteit dienstverlening

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

Activiteiten:

- Beleid en keuzes vastleggen en duidelijk communiceren naar onze huurders.
- Per klantproces is een medewerker verantwoordelijk.
- Goede samenwerking tussen de verschillende afdelingen om het oppakken van klantvragen te optimaliseren (en te zorgen dat er geen grote achterstanden ontstaan).
- Minimaal klantwaardering 8 KWH op huurdersoordeel en subonderdelen (reparatieverzoek, nieuwe huurder, vertrokken huurder, woningzoekenden, algemene dienstverlening).
- Minimaal 8 gemiddeld in KWH-meting voor planmatig onderhoud.

Keuzevrijheid

Doelstelling Koersplan 2018-2021	<ul style="list-style-type: none">➤ Huurders die een nieuwe keuken, badkamer of wc krijgen, kiezen zelf uit een aantal opties.➤ Faciliteren van de nodige woningaanpassingen of verhuizing vanwege leeftijd of handicap.
Doelstelling(en) jaarplan	<ul style="list-style-type: none">➤ Huurders worden tijdig en volledig geïnformeerd voor aanvang van werkzaamheden. Bewonerscommunicatie bij planmatig onderhoud.➤ Heldere communicatie keuzevrijheid op eigen website.

Activiteiten:

- Huurders tijdig informeren voor aanvang van (planmatige en andere) werkzaamheden aan hun woning.
- Huurders geven zelf - binnen de mogelijkheden - datum en tijdstip aan voor een reparatie.

4c. Een groene omgeving

Doelstelling Koersplan 2018-2021	<ul style="list-style-type: none">➤ Geen aankoop landbouw, natuur en recreatiegrond; woningen worden alleen gebouwd binnen de dorpskernen.➤ Aanleg 4 sedumdaken, 1 per jaar.➤ Elk nieuwbouwproject heeft een niet volledig betegelde tuin.
Doelstelling(en) jaarplan	<ul style="list-style-type: none">➤ Sedum dak aanbrengen op complex 204 in Schipluiden.➤ Bij mutatie niet volledig betegelde tuinen. Tuinbeleid handhaven.

Activiteiten:

- Bij nieuwbouwcomplex De Kreek aanleg duurzame tuinen stimuleren.
- Bij mutatie wordt de tuin gecontroleerd op duurzaamheid en eventueel aangepast. Bij nieuwbouw wordt gehandhaafd op duurzame tuinen.
- Sedum dak aanbrengen op het dak van complex 204 (Windrecht in Schipluiden).

4d. Duurzaamheid

Doelstelling Koersplan 2018-2021	<ul style="list-style-type: none">➤ Isolerende duurzaamheidsmaatregelen - dubbelglas, gevelisolatie en zonnepanelen - niet in huur doorberekenen.➤ Tegen een redelijke huurverhoging faciliteren van extra duurzaamheids maatregelen zoals sedumdaken en oplaadzuilen.➤ Terugbrengen papiergebruik door digitalisatie.➤ Alle nieuwbouwprojecten met een start in 2018-2021 energieneutraal bouwen.➤ Uitvoeren van energetische maatregelen bij ruim 700 woningen.➤ Eind 2020 geen woningen meer in ons bezit met labels E, F, G.➤ Alle nieuwbouwwoningen gasloos gebouwd.
Doelstelling(en) jaarplan	<ul style="list-style-type: none">➤ Energie-index gemiddeld < 1,41 eind 2021; Energieprestatie gemiddeld < 190 eind 2021.➤ Verduurzaming complexen 308 en 309. Na vloer- en gevelisolatie in het recente verleden wordt ook het dak, na toezeggingen aan de huurders, in 2021 geïsoleerd en geschikt gemaakt voor het plaatsen van zonnepanelen.➤ Bij mutatie elektrisch koken installeren.➤ Bij mutatie op 30 woningen per jaar zonnepanelen plaatsen bij de daarvoor geschikte complexen (en daken).➤ Langetermijnaanpak met de gemeente en huurders voor de energietransitie in de gemeente Midden-Delfland en ieders taak, rol en verantwoordelijkheid hierin.➤ Senior medewerker vastgoed in positie om asset management (in relatie tot verduurzaming) te bewaken.

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 op 30 woningen zonnepanelen, bij de daarvoor geschikte complexen.
- Concrete acties om papiergebruik verder terug te dringen. Alle documenten worden digitaal ondertekend.
- In het komen tot prestatieafspraken voor 2021 en verder gaan we met de gemeente in gesprek over de energietransitie. Samen (werkgroep, stuurgroep) 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. Het plaatsen van zonnepanelen levert de huurder een besparing op in de woonlasten. Het gaat om circa € 300 per jaar (afhankelijk van ligging dak en prestatie).
- In Q2 plaatsen we een sedumdak op het complex 204 in Schipluiden.

4e. Betaalbare woningen

Betaalbaarheid

Doelstelling Koersplan 2018-2021	<ul style="list-style-type: none">➤ 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.➤ Zittende huurders slechts een gematigde gemiddelde huurverhoging geven.➤ Woningen passend toewijzen; huurders betalen niet meer dan zij volgens hun inkomen kunnen betalen.➤ 70% vrijkomende woningen betaalbaar houden.➤ Jaarlijks evalueren van het huurbeleid met de <u>Huurdersverenigingen en gemeente</u>.
Doelstelling(en) jaarplan	<ul style="list-style-type: none">➤ Jaarlijkse huurverhoging conform het Sociaal Huurakkoord 2018-2021 tussen Aedes en de Woonbond. Beleid bepalen in overleg met de Huurdersverenigingen.➤ Huurders met een huurachterstand bezoeken en preventief huurachterstanden tegengaan.➤ Betaalbare niet-DAEB portefeuille.➤ Toename huurachterstanden door corona crisis minimaliseren, sturen op maximaal 1%.➤ Zonnepanelen budgetneutraal plaatsen; huurder profiteert van extra opbrengsten.

Activiteiten:

- Huurverhoging bepalen in overleg met Huurdersverenigingen, conform Sociaal Huurakkoord 2018-2021. Voor 2021 is het voorstel voor huurbeleid inflatie + 0%.
- Niet-DAEB portefeuille van ongeveer 8% van ons totale bezit (huurprijs vanaf € 737,14, prijspeil 2020) als uitgangspunt. Voor huishoudens met een inkomen tussen € 39.055 en € 58.582 (éénpersoon)/€ 68.582 (meerpersoons) richten we ons op een betaalbare huur tot circa € 886 voor eengezinswoningen en € 782 voor meergezinswoningen. Daarbij toppen wij de streefhuur af op 85% van maximaal redelijk bij eengezinswoningen met een maximum van € 885,95. Voor meergezinswoningen geldt een aanvangshuur van € 781,81. Uitzondering hierop zijn de twee penthouses in Den Hoorn (aanvangshuur € 990).
- 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 per maand. Deze besparing komt geheel ten goede aan de bewoners. De bewoners betalen in de servicekosten € 2,00 per paneel. Dit is ongeveer 50% van de investering.

Beschikbaarheid

Doelstelling Koersplan 2018-2021	<ul style="list-style-type: none">➤ Nieuwbouw minimaal 66 woningen.➤ Afzien van verkoop- of sloopplannen.➤ Alle nieuwbouwprojecten die worden gestart in 2018-2021 levensloopbestendig bouwen.
Doelstelling(en) jaarplan	<ul style="list-style-type: none">➤ Geen verkoop sociale huurwoningen.➤ Doorstroming bevorderen door een gezamenlijke pilot vervolg te geven, in afstemming met de gemeente, Huurdersverenigingen en werkgroep Doorstroming vanuit de SVH.➤ Voorrang lokale doorstromers bij vrijkomende niet-DAEB woningen.➤ Niet-DAEB woningen adverteren in de lokale krant.

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Inzetten op 25% lokaal maatwerk. ➤ In exploitatie nemen 355 vhe Maasdijk (onder voorbehoud van besluitvorming) ➤ Nieuwbouwprojecten acquireren: lopende kansen in Schipluiden en Maasland proberen te verzilveren. ➤ Met de gemeente komen tot een vaste betaalbare grondprijs voor sociale huur. ➤ KoopGarant woningen (30): in 2021 nemen we een definitief besluit over de eventuele verdere exploitatie van deze woningen, waarbij de opties van definitief verkopen, of het terugnemen in de verhuur (DAEB of niet-DAEB) tot de mogelijkheden behoren. ➤ Maximaal 30% van de passende woningen beschikbaar stellen voor statushouders. ➤ Jongeren ruimte bieden om een start te maken.
--	---

Activiteiten:

- We verkopen geen sociale huurwoningen, om de beschikbaarheid te maximaliseren.
- In exploitatie nemen bezit Vestia in Maasdijk (zie Hoofdstuk 3).
- Proactief in gesprek met ontwikkelaars en eigenaars van locaties om mogelijkheden te vinden om nieuwbouw te realiseren of woningen turnkey over te nemen.
- Besluit nemen over definitief verkopen op de markt dan wel terugnemen in DAEB/niet-DAEB verhuurportefeuille.
- Voldoen aan taakstelling statushouders gemeente, mits de slaagkansen voor andere doelgroepen hiermee niet teveel in het geding komen.
- Continueren jongerencontracten en gericht zoeken naar kansen om het betaalbare aanbod voor jongeren te vergroten.
- 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"> ➤ 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. ➤ Woningen conform afspraken beschikbaar stellen aan zorgdoelgroepen. ➤ 5 à 10 woningen langer wonen bestendig maken. ➤ Seniorenchecks bij circa 50 huurders.

Activiteiten:

- Met de gemeente nader verkennen hoe doorstroming en langer zelfstandig thuis optimaal kan worden vormgegeven (kosten, rol, verantwoordelijkheid).
- Een vakman technisch onderhoud bezoekt 50 huishoudens waarvan de hoofdhuurder 80 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 verhuurmedewerkers en de seniorenmakelaar van de SVH.

- 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. Daarnaast stellen wij de zorgpost kosteloos beschikbaar.
- Aan Pieter van Foreest verhuren wij meerdere ruimten. Onder andere voor de huisvesting van 12 PG-cliënten en 3 recreatiezalen.
- 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.
- Langer wonen bestendig maken 5 à 10 woningen: We voegen bij traditionele eengezinswoningen waar mogelijk een 2de toilet toe op de verdieping. Daarnaast kijken we of een aanpassing aan de badkamer nodig is om de afmeting dusdanig te verruimen, dat desgewenst zorg op eenvoudige wijze verleend kan worden. We voeren dit uit op een natuurlijk moment (bijvoorbeeld bij mutatie).

4g. Samen

Doelstelling Koersplan 2018-2021	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Regulier overleg en regelmatig tussentijds contact met onze beide Huurdersverenigingen. ➢ Afsluiten samenwerkingsconvenanten: <ol style="list-style-type: none"> 1. Vroegsignalering betalingsachterstanden, schuldhulpverlening en financiële begeleiding met gemeente. 2. Begeleid wonen. 3. Wonen met zorg. en aansluiten bij convenant tussen <ol style="list-style-type: none"> 4. Gemeente en Stichting Vluchtelingenwerk.
Doelstelling(en) jaarplan	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Jaarlijks twee Eet Mee Praat Mee bijeenkomsten organiseren. ➢ Conform actuele samenwerkingsovereenkomst Huurdersverenigingen meer vooraf betrekken en samen werken aan bredere betrokkenheid van de achterban (o.a. in werkgroepen, mogelijk digitaal). ➢ Prestatieafspraken 2021 verder in de gemeente Midden-Delfland uitvoeren en periodiek monitoren. ➢ Jaarafspraken 2022 in de gemeente Midden-Delfland maken. ➢ Met de gemeente Westland, Huurdersverenigingen en bewoners Maasdijs passende invulling geven aan prestatieafspraken en participatie in de gemeente Westland. ➢ In verbinding blijven met het college van B&W en gemeenteraad van Midden-Delfland.

Activiteiten:

- Prestatieafspraken maken met de gemeente en Huurdersverenigingen op basis van gelijkwaardigheid en wederkerigheid.
- Gemaakte afspraken periodiek monitoren.
- Met Huurdersverenigingen samenwerking doorontwikkelen: meer betrokkenheid vooraf, meer betrokkenheid op beleidsniveau (meer strategie, minder uitvoerend), experimenteren met werkgroepen en vormen van digitale participatie.
- Met Stichting Welzijn hebben we regelmatig contact over de doelgroep.
- Het organiseren van twee Eet Mee Praat Mee bijeenkomsten.

- College van B&W en gemeenteraad van Midden-Delfland passend meenemen in onze afwegingen en met name ten aanzien van de nieuwbouwambitie (regionaal) het belang en de woonbehoefte van onze huurders en lokale en regionale woningzoekenden benadrukken.
- Met de gemeente Westland, Huurdersverenigingen, collega-corporaties en huurders in Maasdijk een aanpak bepalen voor de lokale prestatieafspraken. Daarnaast willen we investeren in een goede verbinding met de huurders in Maasdijk en verkennen welke vormen van participatie hier passend zijn.

4h. Vitale dorpskernen met sociale betrokkenheid

Doelstelling Koersplan 2018-2021	<ul style="list-style-type: none"> ➤ In overleg met huurders, gemeente en samenwerkingspartners een wijkplan opstellen per dorpskern en deze vastleggen in de prestatieafspraken. ➤ Individuele gesprekken met huurders (minimaal 415 per jaar). ➤ Kennismakingsgesprek met elke nieuwe huurder. ➤ Behoud van bestaand MOG en BOG voor vitale dorpskernen.
Doelstelling(en) jaarplan	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Goede en leefbare buurten. ➤ Bewoners hebben duurzame tuinen. ➤ Inzet op schoon, heel en veilig (circa € 60 per vhe). ➤ Overlast minimaliseren.

Activiteiten:

- We zetten in op aanleg, onderhoud en handhaving van duurzame tuinen.
- We reageren adequaat op signalen van overlast in de wijken.
- Extra aandacht voor (opbouwende) overlast; bewoners zijn met corona meer thuis en in een onzekere sociaaleconomische situatie, waardoor spanningen verder opbouwen.
- Inzichtelijk maken welk aandeel woningen inbraak preventieve voorzieningen heeft.

Zie verder hoofdstuk 3 en 4g.

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

Doelstelling Koersplan 2018-2021	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rendementseis voor nieuwbouw is minimaal WACC. ➤ Rendementseis voor investeringen in bestaande bouw is minimaal een IRR van 0. ➤ Totale rendementseis bedraagt 2% op ons eigen vermogen.
Doelstelling(en) jaarplan	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Optimaliseren fasedocumenten duurzaamheid. ➤ Evalueren en doorontwikkelen interne normen. ➤ Optimaliseren (interne) rapportages en projectadministratie.

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">➤ Elke medewerker kan met plezier de taken uitvoeren waar hij goed in is en een training volgen als dat nodig / wenselijk is.➤ Verdere professionalisering.
Doelstelling(en) jaarplan	<ul style="list-style-type: none">➤ Met een stevige kwalitatieve basis doorontwikkelen als regieorganisatie.➤ Opstellen en naleven opleidingsplan.➤ Uitvoering geven aan onze klantvisie en kernwaarden.➤ Verbetering ICT: besluitvorming richting in de toekomst te hanteren primair systeem.➤ PDCA cyclus professionaliseren: rapportagestructuur herijken, doelstellingen en resultaten vastleggen, periodiek monitoren en bijsturen.➤ Risicomanagement nader implementeren.➤ Bedrijfslasten gemiddeld op een B conform Aedes benchmark.

Activiteiten:

- Budget en behoeften trainingen conform vastgestelde begroting.
- In samenwerking met vijf corporaties onderzoeken we optimalisatiemogelijkheden van het primaire systeem.
- Jaarlijks presenteren van de Aedes benchmark resultaten op de website van Wonen Midden-Delfland.
- Zie hoofdstuk 3 voor de verdere professionalisering van de organisatie ten aanzien van vastgoeddata op orde en een stabiele regieorganisatie met de klant centraal.